

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	08/12/2022

SAK NR 49-2022

Virksomhetsrapport per 31. oktober 2022

Forslag til vedtak:

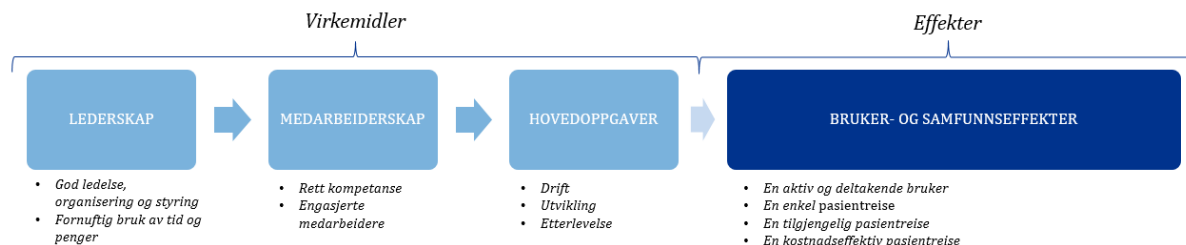
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. oktober 2022 til etterretning.

Skien, 1. desember 2022

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. oktober 2022 fremlegges resultater i henhold til foretakets vedtatte målstruktur og styringsparametere:



Figur 1 - Resultatkjeden for Pasientreiser HF (Sak 38-2018, oppdatert i sak 05-2019)

2. Administrerende direktørs overordnede vurdering per oktober 2022

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per oktober 2022 i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet. Andel automatiserte vedtak er økende og innenfor målsetning for oktober. Dette må ses i sammenheng med tilbakeføring til tidligere praksis knyttet til dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil. Saksbehandlingstid og servicegrad på brukerstøtte er påvirket av sykefravær i avdeling for reiser uten rekvisisjon i perioden. Det er igangsatt tiltak for å redusere saksbehandlingstid og levere brukerstøtte innenfor målsetning.

Arbeidet med å tilpasse prosess for reiser uten rekvisisjon med tanke på endringen i distanseberegningsprinsipp fra korteste til raskeste reisevei pågår. De nødvendige tekniske endringer i fagsystemet og endringer i manuelle prosesser er i henhold til plan. I tillegg til tilpasninger i prosessene pågår også et arbeid med å informere relevante aktører om endringen. Foretaket er i rute for å sette endringene i kraft fra og med 2023. Dette er i tråd med føringene fra AD-møtet og RHF-enes informasjonsskriv om endringen til Helse- og omsorgsdepartementet.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i hovedsak i henhold til målene som er definert. Foretaket har sett behov for å revidere fremdriftsplan for pågående tiltak som følger av utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner. I arbeidet med tiltaket koordinering av offentlig betalt persontransport har Pasientreiser HF i samarbeid med Sørlandet Sykehus og Agder kollektivtransport over tid utredet muligheten for en pilot i Agder om planlegging og optimalisering av bestillingstransport. Prosjektet er nå foreslått satt på pause fordi det ikke foreligger systemstøtte for en slik pilot, som følge av at prosjektet med leverandøren Trapeze i Pasientreiser HF ble avsluttet i desember 2021.

Oppstart av pilot av ny rekvisisjonspraksis var tentativt planlagt i desember 2022. Framdrift så langt viser at det er mer sannsynlig med oppstart av pilot i løpet av andre kvartal 2023. Plan for gjennomføring av pilot og beslutning knyttet til oppstart fremlegges som egen sak til styret. Det er høyt fokus på å etablere en god selvbetjeningsløsning, kontrollstrategi og attestasjonsløsning for rekvirentene i NISSY for å sikre en god pilot for ny rekvisisjonspraksis.

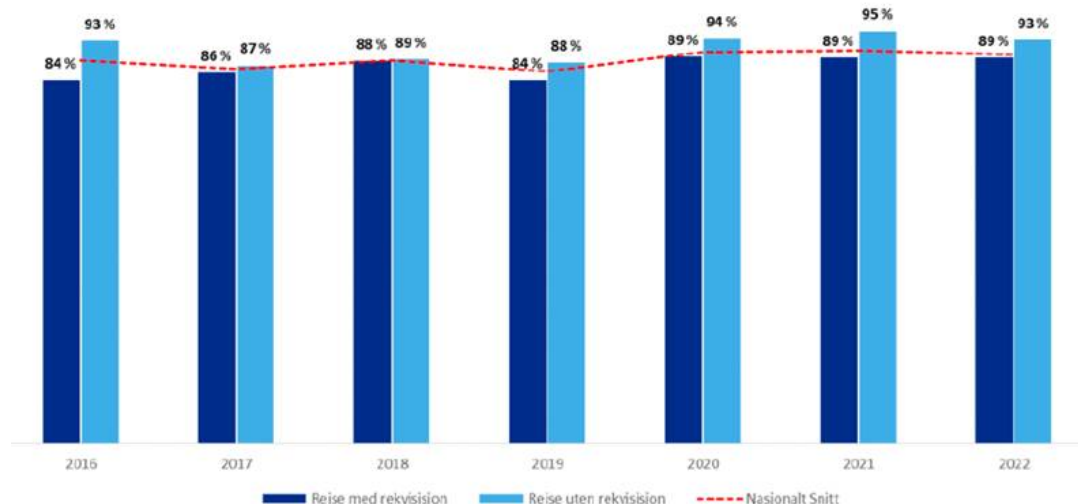
Regnskap per 31. oktober viser et positivt resultat på 3,4 millioner kroner, som tilsvarer +1,8 % mot budsjett.

Kartlegging av praksis

Høsten 2022 ble det den årlige kartleggingen av praksis på pasientreiseområdet gjennomført på vegne av juridisk nettverk. Kartleggingen tar for seg områder innen regelverket hvor det er nasjonal enighet om praktiseringen av regelverket. Målet er at 80 % av svarene skal være riktige. Nasjonalt viser resultatene at 91 % av svarene var riktig. For reiser uten rekvisisjon var 93 % av svarene riktige, for reiser med rekvisisjon viste undersøkelsen 89 % riktige svar. Spørsmålene som ble stilt var de samme for begge tjenesteområdene.

Juridisk nettverk har i samarbeid med pasientreisekontorene og Pasientreiser HF foreslått tiltak på områder med lav score og/eller stor variasjon. Foreslåtte tiltak er webinarer og mikrolæringer. Det var 264 respondenter på årets undersøkelse.

Her er utviklingen over tid:



3. Bruker- og samfunn

Nedenfor følger presentasjon og vurdering av de effektmålene foretaket styrer etter i dag.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022		HIÅ 2022	Oktober
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	●	89 %	● 89 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	●	32 %	● 32 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	●	99 %	● 100 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	●	13,2	● 14,3
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	●	80 %	● 75 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	●	84 %	● 82 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

I forbindelse med implementering av ny rekvisisjonspraksis pågår arbeidet med ny attestasjonsløsning, informasjons- og opplæringsaktiviteter, selvbetjeningsløsningen og kontrollstrategi.

I selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon har pasientene nå mulighet til å se, bekrefte, avbestille og endre rekvirerte reiser på Helsenorge. Arbeidet med fasen «bestilling» pågår. Første milepæl «behovskartlegging og analyse» og andre milepæl «spesifisering og løsningsdesign» er ferdigstilt. Arbeidet med tredje milepæl «Utvikling og test» pågår og forventes levert i henhold til revidert fremdriftsplan i første kvartal 2023, i forkant av oppstart av pilot. Pilot av funksjonaliteten gjennomføres som en del av felles pilot for ny rekvisisjonspraksis. Planlegging og gjennomføring av felles pilot beskrives i egen sak.

Indikatoren «Bruk av selvbetjening RmR» ligger over prestasjonsmålet så langt i 2022. Erfaring med indikatoren i 2022 vil danne grunnlag for en vurdering av om nivået skal økes i 2023. Som vedlegg til virksomhetsrapporten vises variasjonen i KPIen «Bruk av selvbetjeningsløsning RMR» mellom de ulike områdene.

Etter at forslag til ny attestasjonsløsning og forslag til endringer i rekvirentveilederen ble sendt ut på høring, jobbes det nå med å ferdigstille forslag til attestasjonsløsning og innarbeide endringer i rekvirentveileder i tilstrekkelig grad til at endringene kan testes ut i en pilot. Det vil fortsatt foregå arbeid med utvikling av NISSY og flere detaljer i attestasjonsløsningen utvikles videre som del av dette arbeidet. Arbeidet med å utarbeide e-læringskurs og annet informasjon- og opplæringsmaterieell fortsetter i henhold til plan.

Arbeidet med kontrollstrategi for reiser med rekvisisjon pågår, med bakgrunn i endringene som følge av ny rekvisisjonspraksis. Overordnet er arbeidet i rute i forhold til revidert oppstart av pilot.

Status for de ulike leveransene fra arbeidsgruppen for kontrollstrategi er som følger per oktober:

- Arbeidsgruppen har utarbeidet utkast til overordnet kontrollstrategidokument. Dette er sendt ut til lederne av pasientreisekontorene for innspill. Innspill er mottatt og arbeidsgruppen jobber med å innarbeide disse. Oppdatert overordnet kontroll strategi sendes til pasientreisekontorlederne etter at innspillene er innarbeidet
- Det er gjennomført risikovurdering av endringene som en følge av ny rekvisisjonspraksis. Risikovurderingen danner grunnlag for de konkrete kontrollaktivitetene.
- Arbeidsgruppen har startet arbeidet med å definere kontrollaktiviteter. Før kontrollene kan implementeres vil det være behov for systemutvikling og utvikling av rapporter. Dette arbeidet har et ukjent arbeidsomfang p.t. og representerer en moderat risiko for forsinkelser. Det anses som realistisk å ferdigstille arbeidet til planlagt oppstart av pilot.
- Arbeidet med utkast til prosess for operativ forvaltning av kontrollstrategien er ikke startet. Det vurderes som mest hensiktsmessig at dette arbeidet starter etter at kontrollaktivitetene er definert.

Helseforetakene rapporterer om høyt tempo i utviklingsarbeidet og mange parallelle løp som krever involvering og tilbakemelding fra pasientreisekontorene. Endringsarbeidet krever

ressurser fra hele pasientreiseområdet og kommer i tillegg til daglig drift. Det gjøres en betydelig innsats fra alle parter for å sikre best mulig resultat i arbeidet.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for reiser uten rekvisisjon er redusert i oktober sammenlignet med september. Likevel er gjennomsnittlig saksbehandlingstid for oktober 14,3 dager og over prestasjonsmålet på 12 dager. Høyt sykefravær er hovedårsaken til at målsettingen ikke ble nådd i oktober. Det er satt i gang midlertidige tiltak for å øke kapasitet samt skape større fleksibilitet ved å øke tvilling kompetansen på tvers av arbeidsstegene.

Servicegrad for brukerstøtte, reiser uten rekvisisjon leverer en servicegrad i oktober på 75 %. Dette er under målsetningen på 80 %. I tillegg til høyt sykefravær var også antall telefoner til brukerstøtte høyere enn estimert. Tiltak for å øke kapasiteten er igangsatt.

4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	HIÅ 2022	Oktober
Drift Utvikling	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	 100 %	 100 %
	Automatiseringsgrad RuR *	70 %	 54 %	 68 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %	 76 %	 79 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	 48 %	 51 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Automatiseringsgraden for RuR har en positiv utvikling etter tilbakeføring av praksis og er for første gang i år over målsettingen som er satt for perioden. Automatiseringsgraden for CTRL er økende, men fremdeles litt under målsettingen som følge av innføring av nye avtaler på en del kontorer. Nettverk for CTRL har fokus på å øke automatiseringsgraden samt bistå de kontorene som ikke har tatt i bruk løsningen per dags dato.

For reiser uten rekvisisjon var det i oktober nedetid for ATOM. Nedetiden var knyttet til feil på infrastruktur og påvirket saksbehandling i PRO i en kort periode. Målt oppetid for ATOM i oktober var 99,9 % og over målsetningen på 99,3 %.

5. Lederskap og medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	HIÅ 2022	Oktober
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 94 %	 90 %
	Resultater MBU - lederskap	4,5	 5	 5
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	 0 %	 2 %
	God økonomistyring investering *	0 %	 13 %	 11 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse medarbeidere hittil i år er på 93,7%, Lavere tilstedeværelse i oktober skyldes økt legemeldt og egenmeldt fravær sammenlignet med hittil i år. I oktober ble flere ansatte

smittet av korona. Egenmeldt fravær utgjør 1,4 %, mens legemeldt fravær utgjør om lag 4,9 % hittil i år.

For å sikre riktig kompetanse og kapasitet jobber foretaket med å erstatte personell som har sluttet/skal slutte høsten 2022.

Økonomistyring

Regnskapet per oktober viser et positivt resultat på 3,4 millioner kroner, som tilsvarer et positivt avvik på 1,8 % mot budsjett. Pasientreiser HF reduserte fakturering til de regionale helseforetakene med 15 millioner kroner i august.

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	164 800	179 798	-14 998	-8,3 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	1 352	1 400	48	3 %
Lønn, AGA, pensjon	73 250	74 936	1 686	2 %
Andre personalkostnader	854	1 328	474	36 %
Av-/nedskrivninger	28 026	30 000	1 974	7 %
Drift-og vedlikehold av systemer	40 138	53 289	13 151	25 %
Andre driftskostnader	19 336	19 262	-74	0 %
Sum driftskostnader	162 956	180 215	17 259	9,6 %
Driftsresultat	1 844	-417	2 261	
Netto finansinntekter	1 534	417	1 117	0,6 %
Resultat etter finans	3 378	-	3 378	2,0 %

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Drift og vedlikehold av systemer, samt avskrivninger, viser et underforbruk på 15 millioner kroner. Dette skyldes hovedsakelig avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser, samt noe underforbruk på øvrige systemer.
- Pandemien har ført til redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 1,7 millioner kroner. Budsjettet for 2022 tok utgangspunkt i aktivitet tilsvarende 2019. For reiser uten rekvisisjon er avviket i budsjett sammenlignbart med reduksjonen i aktivitet.
- I budsjettet for 2022 ble det avsatt to millioner kroner til forretningsutvikling, blant annet til utredning av muligheter og konsekvenser av at pasientene får utbetalt støtte «uten å søke» for reiser uten rekvisisjon. Denne utredningen ble ikke bestilt via oppdragsdokumentet og arbeidet er derfor ikke startet.

Prognose ut året viser et overskudd på cirka 10 millioner kroner (i tillegg til redusert faktura på 15 millioner kroner i august). Hovedårsakene er lavere lønnskost (mindre innleie, etterslep for å

erstatte personell), lavere drift/vedlikehold av systemene, lavere avskrivninger og høyere finansinntekter.

Investeringskostnadene hittil i år er 18,6 millioner kroner, mot et budsjett på 21 millioner kroner. Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene hittil for 2022.

Investering	Virkelig	Budsjett
Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)	5 613 328	8 267 857
Fagsystemer innen reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL)	4 631 141	4 690 000
Fagsystemer innen reiser uten rekvisisjon (PRO)	7 312 135	5 785 714
Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar, m.fl.)	1 056 548	2 222 857
Sum investeringer	18 613 152	20 966 429

Utviklingen på Helsenorge.no går senere enn estimert grunnet kapasitetsutfordringer hos Norsk Helsenett HF.

6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per oktober 2022. Fremover vil det imidlertid kunne bli noe forskyvninger på fremdriftsplaner på utviklingstiltakene innenfor området reiser med rekvisisjon.

Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. oktober til etterretning.

Vedlegg:

Statusrapport tiltak RmR

Bruk av selvbetjeningsløsningen RMR