

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	28/1/2021

SAK NR 2-2021

Virksomhetsrapport per 31. desember 2020

Forslag til vedtak:

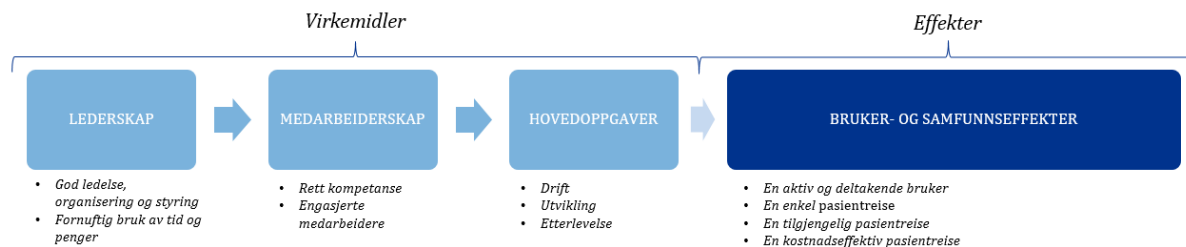
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember 2020 til etterretning.

Skien, 21. januar 2021

Per M. Halvorsen
Konstituert administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. desember 2020 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 2020

Pasientreiser HF har i hovedsak levert resultater i samsvar med eiers forventninger i 2020. Foretaket har levert bruker- og samfunnseffekter i tråd med målene for 2020 og regnskapet per desember viser et overskudd for året 32,9 millioner kroner, som tilbakebetales til eier. Av dette beløpet er 26,55 millioner kroner allerede kreditert og tilbakebetalt eier. Dette skyldes i hovedsak redusert aktivitet og volum grunnet koronapandemien, utsettelse av idriftsettelse av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) og bortfall av forvaltningskostnader fra NHN på 7,55 millioner kroner. Årlig driftsmøte med regionale helseforetak og helseforetak ble avholdt i desember uten vesentlige anmerkninger fra kundene.

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per desember 2020 i henhold til målsettingen når det gjelder andel digitale søknader, kvalitet i vedtak, servicegrad, oppetid og saksbehandlingstid. Automatiseringen er, som tidligere informert om, påvirket av midlertidig endringer i dekning av tilleggsutgifter knyttet til bruk av egen bil. Mulighetene for å automatisere disse sakene er begrenset, men foretaket gjør et vurdering av alternative løsninger innenfor et akseptabelt risikonivå.

Innenfor tjenesteområder reiser med rekvisisjon testes pasientenes mulighet til å avbestille sine rekvirerte reiser og bekrefte «åpne» rekvisisjoner i selvbetjeningsløsningen på helsenorge.no i pilot og tilbakemeldinger fra brukerne er gode. Funksjonalitet for å avbestille og bekrefte «åpne» rekvisisjoner planlegges lansert nasjonalt i midten av februar. Arbeidet med neste fase av utviklingen, endre rekvisisjoner, er igangsatt. Tiltaket serviceparametere følger opp innspill etter høringsrunde og vil etter planen ha utkast klart i mars. Se for øvrig vedlagt oppdatert statusrapportering.

I utviklingen av den nye planleggings- og optimaliseringsløsningen for pasientreiser (samkjøring) er det kontroll på feilsituasjonen, men det gjenstår noen utfordringer knyttet til brukeropplevelsen for deler av løsningen. Det planlegges gjennomført en avsluttende test knyttet til dette i løpet av kort tid. Se for øvrig styresak 7-2021, *Status ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Tilstedeværelse på 94,2 i desember er noe lavere enn målsettingen på 95%. Samlet tilstedeværelse for 2020 utgjør 93,7%.

3. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2020		HIÅ 2020	Desember
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	82 %	●	85,6 %	● 84,3 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	●	22,0 %	● 20,0 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	●	98,7 %	● 98,8 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	14 dager	●	8,2	● 7,0
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	●	84,9 %	● 92,0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	●	84,0 %	● 89,0 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Per desember leverer foretaket i henhold til målsatte krav på alle de definerte styringsindikatorerne innenfor bruker- og samfunnsperspektivet. For indikatoren bruk av selvbetjeningsløsning RmR ser vi en nedadgående trend mot slutten av året. Målingene viser at det er et økende antall oppslag på Helsenorge knyttet til reiser med rekvisisjon, men at antallet rekvisisjoner totalt sett øker mer. Bakgrunnen er trolig at helsesektoren etter sommeren er mer tilbake på et normalt nivå for behandlinger. Det er, som nevnt ved innføring, noe usikkerhet rundt denne indikatoren og for 2021 vil målingen endres til andel rekvisisjoner som pasient håndterer digitalt, det vil si der pasienten aktivt benytter Helsenorge som løsning for å gi relevant informasjon angående pasientreiser (eksempelvis avbestille, bekrefte og i fremtiden endre en rekvisisjon).

Selvbetjeningsløsningens fase 3, som gir pasientene mulighet til å avbestille sine rekvirerte reiser, samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner på helsenorge.no. for reiser med rekvisisjon, er nå under pilotering. Funksjonaliteten for å avbestille rekvisisjoner ble lansert ved fire pilotkontor i oktober 2020. De fire pilotkontorene er Pasientreiser OUS, Pasientreiser Finnmarkssykehuset HF, Pasientreiser Helse Stavanger og Pasientreiser Møre og Romsdal. Funksjonaliteten for å bekrefte «åpne» rekvisisjoner ble lansert i november 2020 ved de samme fire pilotkontorene. Undersøkelser gjennomført i pilotperioden viser at nærmere 94 % av brukerne opplever at løsningen var enkel å bruke, og 93 % svarer at de vil bruke den igjen. Funksjonalitet for å avbestille og bekrefte «åpne» rekvisisjoner planlegges nå lansert nasjonalt i midten av februar 2021. Arbeidet med neste fase av utviklingen, endre rekvisisjoner, er igangsatt. Denne funksjonaliteten skal etter planen lanseres høsten 2021.

En høy andel saker mottas digitalt innenfor reiser uten rekvisisjon, og trenden fra tidligere perioder i 2020 fortsetter. I desember ble 84,3% av mottatte saker sendt inn elektronisk. Hovedfokus for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon er forbedring av eksisterende funksjonalitet samt tilpasninger i henhold til innspill fra internrevisjonen knyttet til elektronisk klagefunksjonalitet.

Gjennomgangen av vedtak gjennom 2020 har vist at kvaliteten er god. I desember viser gjennomgangen at 98,75 % av vedtakene er riktige. Selv om kvaliteten er god, følges feilene opp og gjennomgås med fagansvarlige på kontorene.

Tjenesteleveransene måles i henhold til inngått SLA-avtale mellom Pasientreiser HF og de regionale helseforetakene. Årlig driftsmøte med regionale helseforetak og helseforetak ble

avholdt i desember uten vesentlige anmerkninger fra kundene. Målinger foretatt i 2020 viser stabile og forutsigbare tjenester fra Pasientreiser HF. Dette gjenspeiles også via tilfredshetsundersøkelse gjennomført mot foretakets kunder. Undersøkelsen fra siste periode viser en gjennomsnittlig score på 4,6 på en skala fra 1 til 6 (hvor 6 er beste score).

4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2020		HIÅ 2020	Desember
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	●	100,0 %	● 100 %
	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	●	93,8 %	● 94,2 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	63 %	●	53,7 %	● 48,5 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	●	81,2 %	● 83,1 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	●	37,7 %	● 40,1 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse på 94,2 i desember er noe lavere enn målsettingen på 95%. Korttidsfraværet er lavt for desember, men det er registrert noe økning i det legemeldte sykefraværet. Det er ikke registrert fravær direkte knyttet til koronapandemien, men noe indirekte fravær i form av pålagt karantene ved lokale smitteutbrudd er registrert også i desember. Samlet tilstedeværelse for 2020 utgjør 93,7%.

Andel saker behandlet automatisk for reiser uten rekvisisjon er under målsetningen for perioden. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som en følge av koronapandemien, samt avtalesituasjonen i Bergen knyttet til drosjer, påvirker resultatet. Mulighetene for å automatisere disse sakene er begrenset, men foretaket gjør en vurdering av alternative løsninger innenfor et akseptabelt risikonivå.

Digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) startet på 36,9 % i januar, og endte på 40,1 % i desember, mens målkravet var 54 %. Manglende måloppnåelse er varslet i tidligere virksomhetsrapporter. Dette følger av utsatt utrulling av Trapeze, og at enkelte kontor ikke har ønsket å implementere oppgjørsløsningen før Trapeze er satt i produksjon. Mot slutten av 2020 har noen av disse kontorene endret strategi og satt i gang prosess med å teste i QA-miljøet.

Automatiseringsgraden i Ctrl er i henhold til målkravet, med et mål om en utgangsverdi på 81 %. Samlet automatiseringsgrad var på 81,2 % for 2020, og varierte mellom 76,3 % og 83,1 % gjennom året.

Prosjektet som utvikler ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser har den siste perioden hatt god fremdrift. Feilsituasjonen er under kontroll, og utfordringene knyttet til brukeropplevelse nærmer seg løst. Det planlegges gjennomført en avsluttende test knyttet til dette i løpet av kort tid. I tillegg til testen knyttet til brukeropplevelse gjenstår det noen avsluttende tester av integrasjoner til andre systemer før den risikobaserte regresjonstesten kan godkjennes. Datoer i en ny fremdrifts- og utrullingsplan vil fastsettes etter dette. Parallelt har det vært arbeidet med oppdatering av utrullingsplaner og opplæringsmateriell. Se egen rapportering i sak 7-2021, *Status prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Endringer i køstruktur for reiser uten rekvisisjon

Behandling av klage- og revideringssaker for reiser uten rekvisisjon ble 6. mai 2020 endret fra én kø per helseregion til en nasjonal kø. Den nasjonale køen er betjent av dedikerte ressurser ved de fire avdelingskontorene.

Ordningen ble iverksatt som pilot med ambisjon om en fast kø-struktur for behandling av klage- og revideringssaker for reiser uten rekvisisjon fra og med 1.januar 2021, etter en evaluering av pilotperioden.

Koronasituasjonen har i mindre grad påvirket piloteringen med tanke på inngang av saker til klage- og revidering, tilgjengelig produksjonskapasitet og muligheten til å møtes for diskusjon og erfaringsdeling. Perioden er dermed vurdert som representativ for å vurdere effekter og erfaringer av en nasjonal kø for slike saker.

Evalueringen av nasjonal kø for klage- og revideringssaker knyttet til reiser uten rekvisisjon viser at variasjonen i saksbehandlingstiden er redusert i pilotperioden, uavhengig av hvor brukeren er lokalisert. Som en effekt av én nasjonal kø for klage- og revideringssaker med standardiserte rutiner, lik praksis og felles verktøy er andelen omgjorte saker etter behandlingen hos Fylkesmannen redusert i pilotperioden sammenlignet med 2019. Andelen er stabilisert under 10 % fra august 2020.

Med bakgrunn i resultatet av evalueringen håndteres nasjonal kø for klage- og revideringssaker som fast ordning fra og med 1. januar 2021.

Foretaket vil i det videre utviklingsarbeidet planlegge pilotering av nasjonal kø for ordinære saker. Dette er i tråd med internrevisjonens vurdering: «*En nasjonal kø kan være med på å sikre høyere kvalitet i klagebehandlingen og at et større fagmiljø samlet sett bidrar til bedre praksis ved at saker vurderes på tvers. Anbefalinger knyttet til nasjonale køer kan potensielt utvides til flere prosesser i reiser uten revisjoner, deriblant generell saksbehandling, og kan dermed redusere uønsket variasjon*».

Beredskapsgruppen som er nedsatt i forbindelse med koronapandemien følger koronasituasjonen tett. Rådene fra Folkehelseinstituttet, Helsedirektoratet og aktuelle kommuner følges opp fortløpende. Rapporten fra bedriftshelsetjenesten etter gjennomført ekstraordinær vernerunde ved alle kontor, viser overordnet at Pasientreiser HF har innført gode smitteverntiltak ved alle lokasjoner. På grunn av økende smitte i de områdene vi er lokalisert og for å redusere risikoen for at medarbeidere blir smittet, er det innført hjemmekontorordning for medarbeidere som har mulighet for dette, foreløpig ut januar. Beredskapsgruppen sender ut jevnlig informasjon til alle medarbeidere.

5. Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2020	HIÅ 2020	Desember
God ledelse, organisering og styring Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	 0 %	 0 %
	God økonomistyring investering *	0 %	 9 %	 9 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet for desember viser et overskudd på 6,6 millioner. Resultat for året skal gå i balanse. Totalt ble overskuddet for året på 32,9 millioner kroner som tilbakebetales til eier. Per desember

er 26,55 millioner kroner allerede kreditert og tilbakebetalt eier, og det resterende overskuddet krediteres i februar.

H1Å DESEMBER - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	196 633	223 155	-26 522	-11,9 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	2 052	1 964	-88	-4 %
Lønn, AGA, pensjon	92 114	100 147	8 033	8 %
Andre personalkostnader	1 627	1 968	341	17 %
Avskrivninger	29 189	33 000	3 811	12 %
Drift-og vedlikehold av systemer	48 871	65 334	16 462	25 %
Andre driftskostnader	17 368	21 743	4 375	20 %
Sum driftskostnader	191 220	224 155	32 935	14,7 %
Driftsresultat	5 413	-1 000	6 413	
Netto finansinntekter	1 208	1 000	208	0,1 %
Resultat etter finans	6 621	-	6 621	3,4 %

Alle tall i hele 1 000

Avviket mot budsjett skyldes i hovedsak:

- Driftsinntekter - Totalt ubenyttet del av ramme utgjør 32,9 millioner som tilbakeføres til eier.
- Økt effektivitet reiser uten rekvisisjon. Digitaliseringsgraden for reiser uten rekvisisjon har økt med 3,6 % mer enn målkravet. Effekten skyldes en kombinasjon av større digital modenhet som følge av Koronasituasjonen og forbedrede arbeidsprosesser. Dette har videre bidratt til redusert bemanningsbehov og dermed redusert lønnskost på 3,0 millioner kroner.
- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning. Pandemien har videre medført betydelig reduksjon i følgende ADK-kostnader: fysiske møter og samlinger, reisekostnader, lønnsoppgjør og kurs-/opplæring for hele foretaket. Samlet utgjorde dette 11,9 millioner kroner i lavere kostnader.
- Drift og vedlikehold av systemer
Kostnadene er lavere enn budsjett som følge av at forvaltningskostnader fra NHN på 7,55 millioner kroner knyttet til Helsenorge falt bort (tilsvarende effekt inngår i driftsinntektene). I tillegg er D/V kostnader redusert med 0,6 millioner kroner for Atom som følge av senere idriftsettelse enn forutsatt, samt 0,5 millioner kroner lavere kostnader for Primo-lisenser.
- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 8,4 millioner kroner. Herav utgjør redusert D/V av systemer -3,5 millioner kroner, avskrivninger med -3,6 millioner kroner, lønnskostnader/innleie -0,9 millioner kroner og reisekostnader -0,4 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 22,0 millioner kroner mot budsjett på 24,1 millioner kroner hittil i år.

Foretaket har gjort omdisponeringer innenfor eksisterende rammer for investeringsmidler med bakgrunn i prioriteringer av tiltak på Helsenorge for å øke brukervennlighet og andel digital innsendelse.

Under vises fordeling av investeringene i utvikling av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester:

Investering	B-2020	Virkelig
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	7 460 000	4 680 896
Videretutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	16 040 000	16 426 789
Maskiner, inventar og utstyr	600 000	934 281
	24 100 000	22 041 966

Følgende oversikt viser utvikling av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester fordelt på systemer innenfor tjenestoområdene:

RMR	Felles	RUR
Trapeze - Innføring	ATOM (tjenester): - Etablere og videreutvikle	Selvbetjeningsløsning - Videreutvikling og ny funksjonalitet
CTRL - Videreutvikling	RADAR - Videreutvikling	PRO - Videreutvikling og ny funksjonalitet
Selvbetjening - Videreutvikling og ny funksjonalitet (endre)	Datavarehus - Nytt	

6. Administrerende direktørs overordnede resultat- og risikovurdering per desember

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per desember 2020. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember til etterretning.

Vedlegg:

- Styringsinformasjon og grenseverdier 2020
- Tiltak RMR-utredning – status uke 48-01

	PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjeneste-område	Styringsindikatorer og mål	Resultat 2019	Mål 2020	Grenseverdier 2020			Rapporterings-frekvens
										
EFFEKTER	BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende bruker	RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	79,9 %	82 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Mnd
			RmR	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR*	Ny	25 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Kvartalsvis
		En enkel pasientreise	RuR	Rett kvalitet i vedtak**	98 %	98 %	>=98 %	<98 %>= 96 %	< 96 %	Mnd
			RuR	Brukertilfredshet RuR	72,2 %	75 %	>=75 %	<75 %>= 73 %	< 73 %	Årlig
			RmR	Brukertilfredshet RmR	77 %	79 %	>=79 %	<79 %>= 77 %	< 77 %	Årlig
		En tilgjengelig pasientreise	RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	11,5	14	<=14	> 14 <= 21	> 21	Mnd
			RuR	Servicegrad brukerstøtte RuR**	78 %	80 %	>=80 %	<80 %>= 75 %	< 75 %	Mnd
			RmR	Servicegrad brukerstøtte RmR**	Ny	80 %	>=80 %	<80 %>= 75 %	< 75 %	Mnd
		En kostnadseffektiv pasientreise	RmR	Reduksjon av transportkostnader	Ny	17 MNOK	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Årlig
		Drift	Felles	Oppetid for systemer med høy kritikalitet**	99,9 %	99,3 %	>=99,3 %	< 99,3 %>= 98,3 %	< 98,3 %	Mnd
VIKREMDLER	HOVED-OPPGAVER		Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	93,5 %	95,0 %	>=95 %	< 95 %>= 93 %	< 93 %	Mnd
		Utvikling	RuR	Automatiseringsgrad reiser uten rekvisisjon*	58,6 %	63 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
			RmR	Automatiseringsgrad Ctrl*	75,5 %	81 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
			RmR	Digitaliseringsgrad Ctrl*	33 %	54 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd
		Etterlevelse	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.					Halvårlig
		Rett kompetanse	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.					Halvårlig
		Engasjerte medarbeidere	Felles	Resultater MBU	4,8	4,5	>=4,5	< 4,5 >= 4	< 4	Halvårlig
		God ledelse, organisering og styring	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.					Halvårlig
		God ledelse, organisering og styring	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.					Halvårlig
		Fornuftig bruk av tid og penger	Felles	God økonomistyring drift*	1 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd
VIKREMDLER	LEDERSKAP		Felles	God økonomistyring investering*	42 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd
			Felles							

*Utgangsverdier. **Gjennomsnittsverdier