

Årsberetning for 2022

Formål og eierskap

Pasientreiser HF har sitt hovedkontor i Skien kommune, og er eid av de fire regionale helseforetakene.

Formålet til Pasientreiser HF er å bidra til at de regionale helseforetakene kan oppfylle sitt «sørge-for»-ansvar på pasientreiseområdet.

Pasientreiser HF skal kun levere tjenester til sine eiere og deres underliggende virksomheter.

Pasientreiser HF er en del av spesialisthelsetjenesten, og de overordnede politiske mål for spesialisthelsetjenesten skal også gjelde for helseforetaket.

Pasientreiser HF har et operativt ansvar for pasientreiseområdet, innenfor rammer fastsatt av eierne.

Pasientreiser HF har vedtaksmyndighet for reiser uten rekvisisjon, og yter juridisk rådgivning til landets helseforetak for å sikre likebehandling av brukere av tjenesten.

Pasientreiser HF samarbeider i dag med 17 lokale pasientreisekontor som er underlagt sine respektive helseforetak. Foretaket har det juridiske ansvaret for tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon. Det overordnede formålet til Pasientreiser HF er å bidra til at pasientene kommer til og fra offentlig godkjent behandling og at de som har rett til stønad for reiseutgifter får det.

Det er de overordnede nasjonale verdiene for spesialisthelsetjenesten som legges til grunn for foretakets arbeid: kvalitet, respekt og trygghet. Videre bygger virksomheten og kulturen i virksomheten på verdiene: *Engasjert, imøtekommende og pålitelig*. Foretakets virkeområde er regulert i vedtektene der eierne har definert hvilken rolle og funksjon foretaket skal fylle. Dette utgjør, sammen med målbildet for pasientreiseområdet, årlige oppdragsdokumenter og tjenesteleveranseavtalen, rammene for hoveddelen av foretakets virksomhet. Som faglig kompetansesenter har Pasientreiser HF ansvar for å forvalte og bidra til videreutvikling av pasientreiseområdet. Foretaket skal utvikle ordningen i henhold til brukernes behov og med sikte på å skape en tilgjengelig tjeneste for alle landets innbyggere. Samtidig skal ordningen bidra til kostnadseffektivitet for helseforetakene. Foretaket har ansvar for teknologiutvikling og systemforvaltning av reiser med og uten rekvisisjon og er databehandleransvarlige for enkelt- og direkteoppgjørsregistrene. Videre skal foretaket ha en service- og støttefunksjon, samt ivareta administrative og merkantile fellesoppgaver og samordningsoppgaver. Foretaket yter også juridisk bistand og opplæring, og bidrar til harmonisering av regelverk og praksis i forvaltningen av pasientreiser på nasjonalt nivå.

Foretaket er en del av spesialisthelsetjenesten og skal til enhver tid følge de gjeldende overordnede politiske mål for helsetjenesten. Spesialisthelsetjenesteloven, pasientrettighetsloven og helseregisterloven er de viktigste lovene som definerer rammene for virksomheten. Foretaket har ikke drevet noen forskningsaktivitet i 2022.

Pasientreiser HF har i hovedsak levert resultater i samsvar med eiers krav i 2022.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon

Pasienter som har medisinsk behov for det, eller som bor slik til at det ikke finnes tilbud om offentlig transport, kan ha rett til å få en rekvirert (tilrettelagt) reise. Ansvaret for tilrettelagte reiser er lagt til 17 helseforetak.

Pasientreiser HF har ansvaret for forvaltning og utviklingen av informasjonsteknologien innenfor hele pasientreiseområdet.

Pasienter som har reiser med rekvirert transport kan nå se, bekrefte, avbestille, og eventuelt endre reisen sin ved å logge inn på Helsenorge. I 2022 er det startet utvikling av funksjonalitet i tråd med ny rekvisisjonspraksis som gir pasienter med varige behov for tilrettelagt transport, mulighet til å legge inn bestilling på reiser selv. Denne tjenesten skal testes som en del av en større pilot i 2023.

Gjennom året har Pasientreiser HF, i samarbeid med helseforetakene, behandlere og brukere utarbeidet en ny rekvisisjonspraksis. Denne gir blant annet behandler anledning til å attestere et tidsbestemte behov for transport og mulighet for å rekvirere tur/retur-reiser. Den nye løsningen har som mål å avlaste helsepersonell og pasientreisekontorene, samtidig som den vil gi pasientene større grad av forutsigbarhet og fleksibilitet ved bestilling av reiser. Pasientsikkerheten styrkes også ved at pasientene slipper å oppgi detaljert informasjon om sin helsetilstand flere ganger til flere ulike behandlingssteder og personell. Innføring av ny rekvisisjonspraksis med pilot skal etter planen starte i løpet av andre kvartal 2023.

For å bidra til forutsigbarhet, likeverdige tjenester og ivaretagelse av rettigheten og behovene til pasientene, ble det i 2021 definert seks nasjonale serviceparametere innenfor pasientreiseområdet. Et slikt definert nasjonalt krav til servicenivå, kan gjøre det enklere å måle og følge opp kvaliteten på tjenesten, og det gir en bedre forventningsavklaring til brukerne. Det er i 2022 gjennomført en pilot der parameterne er målt og resultatene analysert. Etter planen skal serviceparametere og den tilhørende serviceerklæringen til brukerne innføres første kvartal 2023. I den årlige brukerundersøkelsen måler pasientene tjenesten i 2022 til 4,4 på en skala fra 1 (svært lite fornøyd) til 6 (svært godt fornøyd).

Pasientreiser HF har i samarbeid med Sørlandet sykehus HF 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 Pasientreiser HF i desember 2021 avsluttet prosjektet med leverandøren Trapeze.

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon

Pasientreiser HF administrerer rettigheten pasienten har til dekning av nødvendige utgifter når pasienten må reise i forbindelse med en helsetjeneste. Dette er reiser som pasienter organiserer selv, og søker om å få stønad til i etterkant, enten ved å logge seg inn og søke på Helsenorge, eller ved å sende papirsøknad. Foretaket videreutvikler selvbetjeningsløsningen for reiser uten rekvisisjon på Helsenorge kontinuerlig, og nesten 90 % av alle søknader sendes nå digitalt.

Det er siden virksomhetsoverdragelsen utviklet nasjonale køer for saksbehandling og brukerstøtte for reiser uten rekvisisjon. Arbeidet ble ferdigstilt i 2022 ved at ordinære saker som må behandles manuelt også behandles nasjonalt og ikke ut fra geografisk tilhørighet som tidligere. Dette bidrar til at pasientene får lik saksbehandlingstid og kvalitet i behandlingen uavhengig av hvor i landet de bor.

Også i 2022 ble tjenestene påvirket av koronapandemien. Gjennom pandemiårene ble det innført et midlertidig unntak for krav til dokumentasjon når man søkte om å få dekket tilleggsutgifter ved reise med egen bil. Dette ble avsluttet i juni 2022. Unntaket bidro til at flere saker kunne behandles automatisk, og dermed til kortere saksbehandlingstid. Som følge av at kravet til dokumentasjon ble gjeninnført, økte saksbehandlingstiden for

søknader som behandles manuelt. I tillegg økte saksinngangen som følge av at helsetjenestenes aktivitetsnivå ble høyere i løpet av året. Av den grunn leverer foretaket en saksbehandlingstid som er noe over resultatmålet.

Frem til nå er det korteste reisevei mellom bosted og behandlingssted som har vært utgangspunkt for å beregne kilometergodtgjørelsen for reiser uten rekvisisjon. Denne tolkningen har gitt omdømmeutfordringer for Pasientreiser HF, i tillegg til at systemstøtten for et slikt beregningsprinsipp har vært utfordrende. Pasientreiser HF har derfor i 2022 belyst erfaringer og konsekvenser av denne beregningsmetoden, og anbefalt at distanseberegningen heretter bør gjøres med utgangspunkt i raskeste vei. Dette sluttet de administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene seg til i september. Helsedirektoratet og Helse- og omsorgsdepartementet er orientert om den endrede regelfortolkningen og på behandlinger fra 1. januar 2023 beregnes kilometergodtgjørelse ut fra raskeste reisevei mellom bosted og behandlingssted.

Generelt om driften

Basisoppgavene for Pasientreiser HF er godt ivaretatt gjennom 2022, målt for eksempel i kundetilfredshetsundersøkelser og rapportering på definerte måltall (KPI-er). Foretaket leverer generelt gode resultater på definerte styringsindikatorer, og har god fremdrift på utviklingsarbeidet i virksomheten.

Foretaket har også i 2022 utført tjenesteleveranser i henhold til vedtatt SLA-avtale. 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.

Ansatte, arbeidsmiljø og likestilling

Ved årets slutt har foretaket 110,03 årsverk, fordelt på 115 ansatte som er en reduksjon på 6,73 årsverk fra året før.

Høsten 2022 sluttet flere medarbeidere i foretaket og med et arbeidsmarkedet i endring, har foretaket sett at rekruttering av rett kompetanse tar lengre tid enn tidligere. Tiltak som er iverksatt for å erstatte medarbeidere er rekrutteringsprosesser, midlertidig innleie, omdisponering av personell og prioriteringer av oppgaver. Foretaket arbeider også med å øke vår tilstedeværelse og synlighet på sosiale medier for å tiltrekke personell i rekrutteringsprosessene.

For å utvikle kompetansen til egne medarbeidere i henhold til foretakets fremtidige målbilde, har foretaket utarbeidet en kompetansestrategi for perioden 2020-2025.

Kvinneandelen blant de ansatte i foretaket utgjør 71,3 %. Andelen kvinner i lederstillinger utgjør 50 %. Foretakets ledergruppe består av tre kvinner og fire menn.

Foretakets styre består av tre kvinner og fire menn.

Foretaket har ikke tegnet forsikring for daglig leder og styrets medlemmer for deres mulige ansvar overfor foretaket og tredjepersoner.

Tilstedeværelsen i foretaket har hatt en utvikling fra 93,1 % i 2021 til 93,0 % i 2022. Det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær eller rapportert om alvorlige skader eller ulykker i foretaket i 2022. Arbeidsmiljøet betraktes som godt. Årets medarbeiderundersøkelse hadde høy oppslutning (91 %) og en samlet score på 4,84

av 6 mulige poeng. Foretaket er en IA-bedrift og har gode erfaringer med avtalen om et inkluderende arbeidsliv samt tett samarbeid med bedriftshelsetjeneste.

Foretaket skal være en helsefremmende arbeidsplass der arbeidsmiljø og samhold står i fokus. Foretaket har etablert et tilbud om hjemmekontor og det er laget retningslinjer for bruk av hjemmekontor. Kombinasjon med hjemmekontor og oppmøte på arbeidsplassen ser ut til å fungere godt.

Tiltak for å hindre diskriminering mv.

Pasientreiser HF utarbeider årlig redegjørelse for likestillingstilstanden i virksomheten, samt foretakets oppfyllelse av aktivitetsplikten. Denne redegjørelsesrapporten er å finne på foretakets hjemmesider, www.pasientreiser.no.

Ytre miljø

I 2022 ble ordningen med obligatorisk 3. partssertifisering iht ISO 14001:2015 (ledelsessystem for miljø) gjort frivillig for alle helseforetak. Ledelsen i Pasientreiser HF besluttet å gå bort fra 3. partssertifisering, men det er fortsatt et krav å etterleve standarden. På samme tid ble felles rammeverk for klima og miljø vedtatt for spesialisthelsetjenesten. Alle mål og tiltak i rammeverket tar utgangspunkt i FNs bærekraftsmål. Det langsiktige målet er klimanøytralitet innen 2045. Dette er i tråd med Norges forpliktelser i Parisavtalen.

Ledelsen i Pasientreiser HF har vurdert hvilke områder som er relevante for foretaket. Basert på vurderingen er det iverksatt tiltak knyttet til energiforbruk, tjenestereiser med fly og bil, samt tiltak for å styrke miljøbevissthet blant medarbeiderne. For å følge opp kravene har foretaket utformet en handlingsplan for miljø og bærekraft med konkrete tiltak. Handlingsplanen revideres årlig og følger ØLP-perioden.

Utgangspunkt for måling av resultatoppgåelse er referanseåret 2019. Resultat rapporteres til eier årlig og via spesialisthelsetjenestens klimaregnskap. Sammenlignet med 2019 er energiforbruk i 2022 redusert med 4%, tjenestereise med fly er redusert med 26%, og tjenestereise med bil er redusert med 15%. Noe av reduksjonen kan skyldes andre forhold enn tiltak som er iverksatt som følge av felles klima- og miljømål, eksempelvis endrede vaner og mer bruk av digitale møter etter pandemien.

Foretaket bidrar til spesialisthelsetjenestens rapport for samfunnsansvar, og leverer nøkkeltall til klimaregnskapet for eget foretak, samt på visse type indikatorer innenfor pasientreiseområdet. Det er levert innspill til et metodedokument som skal styrke forståelsen av og datakvalitet på utvalgte indikatorer som omhandler pasientreiseområdet. Metodedokumentet skal styrke kunnskap og forståelse av ulike indikatorer som inngår i klimaregnskapet generelt sett.

Pasientreiser HF har høyt fokus på å videreutvikle selvbetjeningsløsningen på Helsenorge. Digitaliseringsgraden har økt jevnlig for pasienter som har reist til og fra behandling selv, og som kan søke støtte for reiseutgifter i etterkant, jf. pasient- og brukerrettighetsloven med tilhørende forskrift. I desember 2022 ble 88,9 prosent av søknadene om støtte til reiseutgifter mottatt digitalt. Økt digitalisering og automatisering av området reiser uten rekvisisjon utgjør en betydelig miljøgevinst i form av mindre forbruk av papir.

Det er en målsetting at en større del av bestillingsansvaret overføres fra behandler til pasient for området reiser med rekvisisjon. Med dette vil behandlerkapasitet frigjøres, og ressurser kan rettes inn mot de som trenger det mest. Dette skjer blant annet gjennom videreutvikling av selvbetjeningsløsningen på Helsenorge, og ny

rekvisisjonspraksis som vil piloterer i 2023. Ved at flere pasienter er informerte og aktive i prosessen for rekvirerte reiser, forventes færre bomturer som vil kunne bidra til reduserte utslipp.

Redegjørelse for etterlevelse av åpenhetsloven

Pasientreiser HF har startet med arbeidet med å gjennomføre aktsomhetsvurderinger og vil offentliggjøre redegjørelsen innen fristen 30.06.23. Denne redegjørelsesrapporten blir å finne på foretakets hjemmesider, www.pasientreiser.no.

Finansiell risiko

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av foretakets eiendeler og gjeld, resultat og finansielle stilling. Foretaket har mottatt innskutt kapital fra deltakerne. Egenkapitalandelen er 37,8 % per 31.12.2022. Foretaket har ingen eksponering mot markedsrisiko, kredittrisiko eller likviditetsrisiko.

Redegjørelse for årsregnskapet og resultatdisponering

Årsregnskapet for 2022 viser en inntekt på 185,6 millioner kroner inklusive tilleggstenester og et årsresultat på 0 kroner. Total egenkapital utgjør 89,1 millioner kroner per 31. desember 2022. Etter styrets oppfatning gir fremlagt resultatregnskap og balanse med noter uttrykk for helseforetakets resultat og økonomiske stilling ved årsskiftet. Det er ikke inntrådt forhold etter regnskapsårets slutt som er av betydning for bedømmelsen av regnskapet.

Kontantstrømmer

Foretakets netto kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter utgjør 54,7 millioner kroner. Differansen mellom driftsresultatet og netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter skyldes i hovedsak av- og nedskrivninger, samt avsetning for tilbakebetaling av for mye innbetalt fra eierne i løpet av året. Foretakets netto kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter beløper seg til 26,1 millioner kroner. Dette er i hovedsak investeringer knyttet til selvbetjeningsløsninger på Helsenorge.no og de ulike fag- og saksbehandlingssystemene innen tjenesteområdene reiser uten og reiser med rekvisisjon. Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter beløper seg til 11,9 millioner kroner. Dette skyldes nedbetaling av lån til de regionale helseforetakene. Til sammen gir dette en økt likviditetsbeholdning på 16,7 millioner kroner.

Per 31.12.2022 har foretaket en likviditetsbeholdning på 112,7 millioner kroner, hvorav 25,6 millioner kroner er likviditet knyttet til utbetalinger til pasienter for godkjente reiseregninger på vegne av helseforetakene.

Framtidsutsikter

Pasientreiser HF's visjon er at brukere, helsepersonell og eiere skal få: *En enkel, tilgjengelig og kostnadseffektiv pasientreise.*

Styrene i de fire regionale helseforetakene besluttet våren og høsten 2022 målbilder og strategisk utvikling, samt videreutvikling av eierstyringen av de felleseide helseforetakene. De vedtatte målbildene for disse selskapene, deriblant Pasientreiser HF, inngår heretter i de regionale helseforetakenes utviklingsplaner.

Det er et mål for pasientreiseområdet og Pasientreiser HF at pasienter og pårørende skal oppleve forutsigbarhet og trygghet. Pasientene skal være aktive deltakere, samt oppleve kvalitet og sammenhengende tjenester. Uønsket variasjon skal reduseres. Pasientreiseordningen skal legge til rette for at flest mulig organiserer sin egen reise, slik at de som trenger det mest kan få økt bistand. Digitalisering og interregional styring av IKT-utviklingen er sentrale virkemidler for å effektivisere og videreutvikle tjenesten.

Foretaket jobber for økt standardisering, digitalisering og automatisering, samt kontinuerlig forbedring. Følgende samfunns- og brukereffekter skal leveres innenfor pasientreiseområdet:

- en aktiv og deltagende bruker
- en enkel pasientreise
- en tilgjengelig pasientreise
- en kostnadseffektiv pasientreise

Fortsatt drift

I samsvar med regnskapsloven § 3-3 bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er lagt til grunn ved utarbeidelsen av årsregnskapet.

Skien, 29. mars 2023

Line Alfarrustad
Styrets leder

Bente Aae
Styrets nestleder

Frode E. Eilertsen
Styremedlem

Kristian Onarheim
Styremedlem

Geir Kristoffersen
Styremedlem

Ken Roger Seljelv-Valen
Styremedlem

Gunn Elisabeth B. Høvik
Styremedlem

Rita Kilvær
Administrerende direktør