

Årsberetning for 2019

Formål og eierskap

Pasientreiser HF er et nasjonalt helseforetak med hovedkontor i Skien og avdelingskontor i Mosjøen, Førde, Ålesund og Moelv. Foretaket ble etablert som et ansvarlig selskap 11. mai 2009 (Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS) og ble med virkning fra 1. april 2017 omdannet til et helseforetak. Foretaket er eid av de fire regionale helseforetakene (RHF-ene). Helse Nord RHF, Helse Midt-Norge RHF og Helse Vest RHF eier 20 prosent hver i foretaket, mens Helse Sør-Øst RHF eier 40 prosent.

Pasientreiser HF var i full drift fra 1. desember 2009 og samarbeider i dag med 17 lokale pasientreisekontor som er underlagt sine respektive helseforetak. Foretaket overtok fra og med 1. januar 2018 det juridiske ansvaret for tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon, og fire regionale enheter for reiser uten rekvisisjon ble virksomhetsoverdratt til Pasientreiser HF.

Foretakets virkeområde er regulert i vedtektene der de fire eierne sammen har definert hvilken rolle og funksjon foretaket skal fylle. Dette utgjør, sammen med tjenesteleveranseavtalen og det årlige oppdragsdokumentet, rammene for hoveddelen av foretakets virksomhet.

Pasientreiser HF er en felles enhet for de fire regionale helseforetakene, og foretaket er etablert for å oppfylle de regionale helseforetakenes «sørge for ansvar» på området pasientreiser. Som faglig kompetansesenter har Pasientreiser HF ansvar for å forvalte og bidra til videreutvikling av pasientreiseområdet. Innbyggernes behov settes i sentrum i arbeidet med forenkling, forbedring og fornying av tjenestene. Foretaket har ansvar for teknologiutvikling og systemforvaltning av reiser med og uten rekvisisjon, er databehandleransvarlige for enkelt- og direkteoppgjørsregistrene, er en service- og støttefunksjon, samt ivaretar administrative og merkantile fellesoppgaver og samordningsoppgaver. Foretaket yter 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, pasient- og brukerrettighetsloven, pasientjournalloven, helseforetaksloven og forvaltningsloven er de viktigste lovene som definerer rammene for virksomheten. Foretaket driver ingen forskningsaktivitet.

Pasientreiser HF har i hovedsak levert resultater i samsvar med eiers krav i 2019. I tråd med oppdragsdokumentets føringer har Pasientreiser HF videreført arbeidet med effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon. Med bakgrunn i denne utredningen har de regionale helseforetakene gjennom sin tilslutning til AD-møtesak 100/2018 sluttet seg til et fremtidig målbilde for tjenesteområdet hvor brukere, pasienter og pårørende opplever at de mottar enkle og tilgjengelige tjenester som har god kvalitet og er tilpasset deres behov. Ved å samhandle og dele innsikt og informasjon på tvers av tjenestetilbydere, vil brukerne oppleve at tjenesten blir mer integrert i det helhetlige pasientforløpet. Realisering av tiltakene i utredningen vil både gi en kvalitativ tjeneste til brukerne og en mer kostnadseffektiv pasientreise enn i dag, både med tanke på administrasjon og transportkostnader. Samlet vil implementering av disse tiltakene svare ut flere av styringsbudskapene fra myndighetene og eier.

Selvbetjeningsløsningen er videreutviklet slik at pasientene kan se sine rekvirerte reiser på helsenorge.no, og arbeidet med å gi pasienten muligheten til å selv avbestille og bekrefte reisene pågår. Videre er

rekvirentveilederen som hjelper behandleren med å rekvirere reiser til de pasienter som har rett på en tilrettelagt reise, innført. Øvrige tiltak som er beskrevet i utredningen pågår i henhold til plan, er under planlegging eller avventer klarsignal for igangsetting.

Prosjektet Samkjøring er i henhold til oppdragsdokumentet videreført i 2019. Akseptansetesten ble godkjent i juni 2019, men med vilkår om forpliktende retteplan for utestående feil. Ny løsning ble satt i drift ved Pasientreiser St. Olavs hospital som pilot i september 2019. Pilotperioden avdekket imidlertid feil i løsningen som førte til tilbakerulling til tidligere løsning i påvente av feilrettinger fra leverandøren. Per desember 2019 er prosjektet forsinket i forhold til opprinnelig plan, og vil bli videreført i 2020.

Innenfor tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon videreføres prosesser for å øke andel saker som sendes inn elektronisk og andel saker som behandles automatisk. Digital innsendingskrav er i henhold til målkravet. Løsningen på helsenorge.no videreutvikles kontinuerlig og i september ble stegvis søknadsprosess lansert for bruker. Utviklingen i andel automatiske behandlede vedtak er positiv i 2019, men ikke i henhold til målsetningen. Med dette som bakgrunn er det igangsatt tiltak for å bedre kvalitet i registre, forbedre regelmotor og implementere maskinlæring.

De regionale helseforetakene har under ledelse av Helse Sør-Øst RHF fått i oppgave å gjennomgå organiseringen av pasientreiseordningen, jamfør interregional utredning av organiseringen av pasientreiseområdet med bakgrunn i Stortingets anmodningsvedtak 617 (Meld.St. 12 2018-2019). Pasientreiser HF har fått i oppdrag å bistå i dette arbeidet, der endelig rapport skal leveres Helse- og omsorgsdepartementet innen 1. juni 2020.

Basisoppgavene for Pasientreiser HF er godt ivaretatt gjennom 2019, målt for eksempel i kundetilfredshetsundersøkelser og rapportering på definerte måltall (KPI-er). Foretaket har også i 2019 utført tjenesteleveranser i henhold til vedtatt SLA-avtale. Årlig driftsmøte er avholdt med kundene (helseforetakene) og avtalepartnerne (RHF-ene) uten vesentlige anmerkninger til leverte tjenester. Samhandling med representanter for RHF-ene i kundelinjen gjennom Samarbeidsforum og med representanter for pasientreisekontorene via etablerte samhandlingsarenaer har fungert godt også i 2019. De faste, regionsvise dialogmøtene mellom lederne for pasientreisekontorene, representanter fra respektive RHF og Pasientreiser HF er videreført.

Ansatte, arbeidsmiljø og likestilling

Ved årets slutt har foretaket 144 ansatte, fordelt på 140,3 årsverk, hvorav 3 med midlertidige arbeidsavtaler. Av disse er 100 kvinner, noe som utgjør 69 prosent. I tillegg har foretaket benyttet noe innleid personell for å sikre ivaretagelse av oppgaver i perioder med stor saksinngang. Foretaket ønsker å utvikle kompetansen til egne medarbeidere og har etablert systemer for kompetanseheving, både for eksisterende og nye oppgaver. Samtlige ansatte er tilsatt i 100 % stilling. Per 31. desember 2019 har cirka 10 % av de ansatte etter eget ønske søkt om midlertidig redusert stilling knyttet til egen helse, familiære årsaker og utdanning. Foretaket legger til rette for slike behov.

Andelen kvinner i lederstillinger utgjør 50 prosent.

Foretakets styre består av 4 kvinner og 3 menn. Det er valgt inn observatører fra to regionale brukerutvalg, en mann og en kvinne.

Sykefraværet i foretaket har hatt en utvikling fra 7,8 prosent i 2018 til 6,5 prosent av total arbeidstid i 2019. Det er ikke rapportert om alvorlige skader eller ulykker på arbeidsplassen.

Foretaket skal være en helsefremmende arbeidsplass der arbeidsmiljø og samhold står i fokus. Det gjennomføres medarbeiderundersøkelser hver 6. måned i tillegg til årlig medarbeidersamtale. Basert på disse aktivitetene iverksettes forbedringstiltak relatert til både arbeidsmiljø og økt kompetanse. Arbeidsmiljøet betraktes som godt, noe som gjenspeiles i tilbakemeldinger fra både ansatte, bedriftshelsetjeneste og foretakets IA-kontakt.

Tiltak for å hindre diskriminering mv.

Foretaket har som målsetting å gjenspeile mangfoldet i befolkningen, og i rekrutteringsprosesser er det fokus på dette. I forbindelse med utlysning av nye stillinger uttrykkes et mål om å oppnå en balansert alders- og kjønns sammensetning, samt å rekruttere personer med ulik etnisk bakgrunn. Til sammen 13 ulike nasjonaliteter er representert i foretaket.

Likelønnsprinsippet er nedfelt i lønnspolitisk dokument og omfatter 2/3 av virksomheten. Den resterende del av virksomheten har individuell avlønning. Det er ikke avdekket kjønnsmessige ujevnheter i lønn.

Foretaket har etablerte rutiner for varsling ved mobbing og trakassering og samtlige ansatte er kjent med disse. Det er i 2019 ikke registrert hendelser knyttet til diskriminering eller andre hindre for likestilling.

Ytre miljø

Driften av foretaket påvirker ytre miljø primært gjennom forbruk av papir i forbindelse med saksbehandling. Foretaket har avtale med underleverandør av trykksaker som er miljøsertifisert. I 2016 ble det innført nye prosedyrer og saksbehandlingssystem som muliggjør digital innsending av søknad for reiser uten rekvisisjon. Arbeidet er videreført, og som en konsekvens av dette er postmengden redusert med 16,3 tonn, tilsvarende 69,5 %, sammenlignet med gammel prosess. Pasientreiser HF har også et pågående prosjekt for Samkjøring og alternativ bestillerløsning som vil gi positiv miljøeffekt gjennom å redusere mengden karbondioksid ved økt optimalisering av pasienttransport.

Foretaket kildesorterer papir, matavfall, plast, og har avtaler med underleverandører der dette avfallet går til gjenvinning. I tillegg har foretaket kassasjonsrutiner for elektroniske artikler som ivaretar både miljø- og informasjonsmessige forhold, og som reduserer negative miljømessige påvirkninger. Det er også etablert tiltak for å redusere antall tjenestereiser, eksempelvis gjennom økt bruk av telefon- og videokonferanser. Ved tjenestereiser ønsker foretaket å redusere sin miljøpåvirkning ved å legge til rette for samkjøring og bruk av kollektivtransport. Pasientreiser HF ble miljøsertifisert i henhold til Norsk Standard NS-EN ISO 14001:2004 fra 1. juli 2014 og i 2017 ble foretaket også sertifisert med oppdaterte krav i ISO 14001:2015. Miljøledelse er en integrert del av foretakets styring.

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 eierne. Egenkapitalandelen er 30,2 % per 31. desember 2019. Foretaket har ingen eksponering mot markedsrisiko, kredittrisiko eller likviditetsrisiko.

Redegjørelse for årsregnskapet og resultatdisponering

Helseforetaket ble etablert 1. april 2017 og er en videreføring av Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS som ble avviklet 31. mars 2017. Årsregnskapet for 2019 viser en inntekt på 212,9 millioner kroner inklusive tilleggstenester og et årsresultat på 0 kroner. Total egenkapital utgjør 89,1 millioner kroner per 31. desember 2019. 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. Herunder er situasjonen knyttet til koronaviruset og pandemi vurdert særskilt, og dette anses ikke å ha innvirkning på bedømmelsen av regnskapet.

Kontantstrømmer

Foretakets netto kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter viser en positiv likviditetsendring på 32,4 millioner kroner. Differansen skyldes avskrivninger, endringer i pensjons inn-/utbetalinger, endringer i kundefordringer og leverandørgjeld og andre tidsavgrensingsposter. Foretakets netto kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter beløper seg til 27,8 millioner kroner. Dette er investeringer knyttet til utviklingen av prosjekt Samkjøring, investering i saksbehandlingssystemene PRO og NISSY, samt systemene Ctrl, Radar og Sonic. Negativ endring i kontantstrøm for finansieringsaktiviteter beløper seg til 11,9 millioner kroner. Dette skyldes nedbetaling av lån til de regionale helseforetakene på totalt 11,9 millioner kroner. Til sammen gir dette en redusert likviditetsbeholdning på 7,3 millioner kroner.

Per 31. desember 2019 har foretaket en likviditetsbeholdning på 136,0 millioner kroner, hvorav 51,1 millioner kroner er likviditet knyttet til utbetalinger til pasienter for godkjente reiseregninger på vegne av helseforetakene.

Framtidsutsikter

Demografiske og kulturelle endringer, digitalisering og utvikling innenfor teknologiområdet legger nye føringer og skaper forventninger for utviklingen innenfor helse- og omsorgssektoren. En bærekraftig helsetjeneste forutsetter at mulighetene i teknologien utnyttes og at oppgavene løses så effektivt som mulig.

De siste årene er det lagt frem flere stortingsmeldinger med føringer for hvordan de offentlige tjenestene skal utvikles framover, eksempelvis Perspektivmeldingen 2017. Meld. St. 29 (2016–2017) og Digital agenda for Norge. Meld. St. 27 (2015–2016). Hovedkonklusjonene er at varig velstand krever vilje og evne til omstilling og at teknologiens muligheter må tas i bruk for å møte samfunnets utfordringer og brukernes

forventninger som beskrives i pasientens helsetjeneste. Denne retningen videreføres i Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023 som ble lagt fram i november 2019.

Foretakets strategiplan og økonomisk langtidsplan bygger videre på strategiske føringer som fremgår av de fire RHF-enes strategidokumenter, oppdragsdokumenter og protokoller fra foretaksmøter. Blant disse er:

- Standardisering av arbeidsprosesser
- Større grad av samordning og samhandling mellom aktørene
- IKT-løsninger som virkemiddel for å understøtte dette
- Digital kommunikasjon skal være primær kanal for dialog med det offentlige

Pasientreiser HF's visjon er *en enkel, tilgjengelig og kostnadseffektiv pasientreise*, og foretaket har innenfor rammene fra eier definert et målbilde for pasientreiseområdet der offentlige tjenester skal fremstå sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Pasientreiser skal fremstå samlet og som en tjeneste til pasient, og tjenesten er integrert i et helhetlig pasientforløp.

Pasientreiser HF har gjennom flere år prioritert arbeidet med å optimalisere prosesser for å bidra til gevinstrealisering og måloppnåelse. I tillegg til de rent driftsorienterte oppgavene, har foretaket levert flere prosjekter og etablert seg som et utviklings- og endringsorientert kompetansemiljø for pasientreiseområdet. Styrets vurdering er at foretaket er godt rustet for å møte framtidens utfordringer, og at dette er reflektert i foretakets visjon, målbilder og langtidsplaner.

Pasientreiser HF har blitt påvirket av det pågående koronaviruset og pandemien. Fremtidsutsiktene for 2020 vurderes å bli påvirket som følger:

- Situasjonen har bidratt til endret driftsfokus. Fokus nå er konsentrert om opprettholdelse av daglig drift fordi ressursituasjonen er usikker både internt og for våre viktigste eksterne samarbeidspartnere.
- Vi forventer forsinkelser i planlagt utviklingstakt på grunn av pågående situasjon. Sannsynligheten forventes å være middels for at flere investeringsprosjekter blir forsinket i tid.
- Utrulling av prosjekt Samkjøring forventes å bli utsatt til over sommeren som følge av dette og den anstrengte ressursituasjon i HF-ene.
- Det foreligger ingen kortsiktig finansiell risiko. Dette med bakgrunn i god likviditet og faste avtalte inntekter

Fortsatt drift

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

Skien, 26. mars 2020

Line Alfarrustad
Styrets leder

Bente Aae
Styrets nestleder

Frode Eilertsen
Styremedlem

Reidun M. Rømo
Styremedlem

Geir Kristoffersen
Styremedlem

Hallvard Haugen
Styremedlem

Gunn Elisabeth B. Høvik
Styremedlem

Marit E. Kobro
Administrerende direktør