

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	18/09/2023

SAK NR 32-2023**Virksomhetsrapport per 31. juli 2023****Forslag til vedtak:**

Styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli 2023 til orientering.

Skien, 11. september 2023

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. juli 2023 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 juli 2023

Reiser uten rekvisisjon leverer på prestasjonsmålet for bruk av selvbetjeningsløsningen i juli, men målene for saksbehandlingstid og servicegrad for brukerstøtte oppnås ikke. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 15,7 dager i juli, og forventes å gå ned de neste månedene som følge av igangsatte tiltak.

Bruk av selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon er noe under det periodiserte målet for perioden, men forventes å nå målene på høsten. Oppstartstidspunkt for pilot for ny rekvisisjonspraksis er forskjøvet til første del av 2024. Arbeidet med selvbetjeningsløsningen, kontrollstrategien og forberedelser pågår og skal ferdigstilles før oppstart av pilot. Pasientreiser HF vil utvikle attesteringsløsningen med foretakets egne ressurser, mens utvikling i NISSY gjøres av leverandøren.

Regnskap per 31. juli viser et positivt resultat på 0,1 millioner kroner.

3. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2023	HIÅ 2023	Juli
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	89 %	● 89 %	● 87 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	35 %	● 32 %	● 32 %
En enkel pasientreise En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	N/A	
	Saksbehandlingstid i antall dager **	11 dager	● 18.2	● 18.2
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 78 %	● 75 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 84 %	● 87.9 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Bruk av selvbetjeningsløsning innenfor reiser med rekvisisjon er 1% under det periodiserte målet for perioden. Samlet aktivitet og bruk av Helsenorge har vært lavere i ferieperioden. Det antas at dette er forbigående og at KPIen når målet etter sommerperioden.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for reiser uten rekvisisjon er over målsatt krav i juli. Saksbehandlingstiden har ligget over målkrav siden sommeren 2022. Saksbehandlingstidene påvirkes i all hovedsak av lav tilstedeværelse. For å kompensere for redusert kapasitet er det leid inn midlertidige ressurser. De midlertidige ansatte har nå fått forlenget sine arbeidsavtaler fram til mars 2024. I tillegg planlegges det å øke kapasiteten ytterligere. I tillegg pågår tiltak for å ytterligere øke andel automatiserte vedtak. Aktivitetsnivået på antall saker som mottas er i henhold til prognose.

Status og utvikling i behandlingstidene er som følger for de ulike helseregionene, sakstypene og behandlingsmåtene:

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, alle sakstyper og behandlingsmåter

Område	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Helse Midt-Norge	20,9	17,4	13,8	14,1	15,3	17,9	15,5
Helse Nord	26,3	19,6	15,8	17,1	17,7	21,3	18,4
Helse Sør-Øst	19,1	15,4	12,2	13,0	13,6	15,4	14,1
Helse Vest	22,2	18,2	14,8	16,0	16,7	20,0	17,5
Nasjonalt	21,3	17,0	13,6	14,4	15,1	17,7	15,7

Saksbehandlingstid, manuell behandling

Område	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Helse Midt-Norge	43,0	32,9	25,8	30,7	33,2	32,9	28,7
Helse Nord	43,4	32,8	26,0	30,0	32,3	32,7	28,9
Helse Sør-Øst	43,1	32,8	25,8	30,8	32,8	32,7	28,7
Helse Vest	43,3	33,4	27,1	31,6	33,7	33,2	29,0
Nasjonalt	43,2	32,9	26,1	30,7	32,9	32,8	28,8

Saksbehandlingstid, automatiske vedtak

Område	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Helse Midt-Norge	6,0	6,0	5,8	5,1	5,7	7,1	7,3
Helse Nord	7,3	6,3	6,1	6,1	6,5	7,9	8,2
Helse Sør-Øst	6,6	6,2	5,9	5,6	6,2	6,9	7,6
Helse Vest	6,7	6,3	6,3	5,9	6,2	7,7	8,3
Nasjonalt	6,6	6,2	6,0	5,7	6,2	7,2	7,7

Variasjon mellom regionene skyldes forskjeller i andel saker til manuell og automatisk saksbehandling. For 2023 er fordelingen av andel automatiserte vedtak som følger:

Andel automatiserte vedtak

Område	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Helse Midt-Norge	62 %	58 %	60 %	67 %	68 %	58 %	61 %
Helse Nord	48 %	50 %	52 %	55 %	58 %	46 %	51 %
Helse Sør-Øst	67 %	65 %	68 %	72 %	74 %	67 %	69 %
Helse Vest	59 %	56 %	59 %	62 %	64 %	52 %	55 %
Nasjonalt	61 %	60 %	62 %	66 %	68 %	59 %	62 %

Gjennomsnittlig servicegrad for brukerstøtte har vært noe lavere enn målsatt krav for reiser uten rekvisisjon i juli. Rekruttering og økt grad av tvillingkompetanse er tiltak som skal bidra til at servicegraden blir i henhold til målsatt krav.

Foretaket har høyt fokus på implementering av ny rekvisisjonspraksis. Pasientreiser HF vil utvikle attesteringsløsningen med foretakets egne ressurser i samarbeid med leverandøren, Locus. Avgjørelsen er tatt etter dialog med leverandør og interne vurderinger. Selve attesteringsløsningen utvikles av utviklere fra avdelingen reiser med rekvisisjon i ATOM, samtidig skal noe utvikling gjøres i NISSY av Locus. Som følge av denne avgjørelsen får Locus

kapasitet til å utvikle endringer i NISSY som er ønsket av pasientreiser i helseforetakene. En mer konkret tidsplan for oppstart av pilot i 2024 vil foreligge i løpet av høsten 2023.

4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2023	HIÅ 2023	Juli
Drift Utvikling	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99.3 %	 100 %	 100.0 %
	Automatiseringsgrad RuR *	75 %	 62 %	 62 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	83 %	 75 %	 75 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	60 %	 56 %	 56 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Andel vedtak som behandles automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon ligger to prosentpoeng under målsatt krav i juli. Automatiseringsgraden påvirkes negativt av at saksrestansene for manuell saksbehandling reduseres.

Automatiseringsgraden for CTRL er fremdeles under prestasjonsmålet. Det jobbes med å implementere stasjoneringssed for drosjer i CTRL, noe som vil føre til økt automatiseringsgrad siste halvdel av året. Digitaliseringsgraden for 2023 er oppnådd per juli. Det har kommet inn nye transportøravtaler i CTRL og det jobbes godt med videre utrulling av systemet for å ytterligere øke andel turer.

5. Lederskap og medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2023	HIÅ 2023	Juli
Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4.5	 5.0	
PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2023	HIÅ 2023	Juli
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 89.7 %	 94.3 %
	Resultater MBU - lederskap	4.5	 5.0	
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	 0 %	 0 %
	God økonomistyring investering *	0 %	 -7 %	 -7 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelsen blant foretakets ansatte er 89,7 % per utgangen av juli måned. Dette er under målsettingen på 95 %. Foretaket har et høyt langtidsfravær som følger av medarbeidere med medisinske årsaker til fravær. Flere medarbeidere med langtidsfravær er gradvis på vei tilbake. Alle ansatte med fravær som skyldes sykdom gis oppfølging i henhold til foretakets rutiner. Langtidsfraværet gir kapasitetsutfordringer i saksbehandlingen av reiseoppgjørene, noe foretaket har valgt å løse med vikarinnleie fra bemanningsforetak. Ingen ansatte med sykefravær rapporterer at fraværet er arbeidsrelatert. Korttidsfraværet i perioden er lavt.

Før sommeren var det flere pågående rekrutteringsprosesser for å erstatte ansatte som har sluttet eller som skal slutte i foretaket. Det har vært god interesse med kvalifiserte søkere og det er foretatt ansettelse i alle rekrutteringssakene.

Økonomistyring

Regnskapet per juli viser et samlet positivt resultat på 0,1 millioner kroner.

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat HiÅ	Budsjett HiÅ	Avvik	Avvik i %	Budsjett 2023	Prognose 2023	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	112 825	112 833	-8	0,0 %	194 124	194 116	-8	0,0 %
<u>Driftskostnader</u>								
Produksjonskostnader	1 974	894	-1 080	-121 %	1 564	2 994	-1 430	-91 %
Lønn, AGA, pensjon	55 565	52 939	-2 626	-5 %	92 057	93 923	-1 867	-2 %
Andre personalkostnader	693	902	209	23 %	1 586	1 586	-	0 %
Av-/nedskrivninger	10 322	11 317	995	9 %	19 400	17 711	1 689	9 %
Drift-og vedlikehold av systemer	31 514	30 767	-748	-2 %	51 410	50 792	617	1 %
Andre driftskostnader	14 135	16 453	2 319	14 %	28 857	29 501	-643	-2 %
Sum driftskostnader	114 202	113 271	-931	-0,8 %	194 874	196 508	-1 634	-0,8 %
Driftsresultat	-1 377	-437	-939		-750	-2 392	-1 642	
Netto finansinntekter	1 462	437	1 024	0,9 %	750	2 392	1 642	0,8 %
Resultat etter finans	86	-	85	0,1 %	-	-	-	0,0 %

Avvik mellom resultat hittil i år og budsjett skyldes i hovedsak:

- Faktiske avskrivninger er lavere enn budsjettet
- Høyere finansinntekter enn budsjettet
- Gebyrer på utbetaling til pasient har økt som følge av forsinkelse i innføring av ny bankavtale
- Høyere lønnskostnader som følge av økt innleie som skyldes høyt sykefravær

Foreløpig prognose ut året viser et netto totalresultat i tråd med årsbudsjettet.

Avvik mellom prognose og budsjett på hovedlinjenivå skyldes i hovedsak:

- Midlertidig innleie av personell. Foretaket har høyere bruk av innleid kapasitet enn budsjettet til og med august 2023. Som følge av betydelig sykefravær og høy restanse, vil de innleide nå tilbys engasjementstillinger for å sikre kontinuitet og reduksjon av lønnskostnader
- Forsinkelser i innføring av ny rammeavtale for banktjenester via Sykehusinnkjøp har ført til at foretaket har vært uten bankavtale i perioden fra mai til september. Dette har ført til dårligere betingelser/høyere gebyrer ved utbetaling av refusjon til pasientene og vil koste foretaket ca kr 1,4 millioner kroner mer enn budsjettet.
- Avskrivninger antas å bli 1,8 millioner kroner lavere enn budsjettet
- Drift og vedlikehold av systemer skyldes i hovedsak lavere fakturering fra NHN enn budsjettet
- Høyere finansinntekter enn budsjettet følger av høyere rentenivå

Investeringskostnadene per juli 2023 er 11,8 millioner kroner, mot budsjett hittil i år på 11,1 millioner kroner. Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene.

Investering	B2023	Faktisk HiÅ	Budsjett HiÅ
Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)	5 850 111	2 570 338	3 342 921
Fagsystemer reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL)	4 688 692	3 654 050	2 679 253
Fagsystemer reiser uten rekvisisjon (PRO)	5 807 095	4 327 479	3 318 340
Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar,++)	3 054 102	1 279 987	1 745 201
Sum investeringer innenfor planlagt investeringsramme	19 400 000	11 831 854	11 085 714

- Høyere investeringsaktivitet enn budsjettet er periodiseringsavvik.
 - Utvikling av fagsystemer innenfor reiser med rekvisisjon er høyere enn budsjettet og vil fortsatt prioriteres fremover. Høyere aktivitetsnivå på fagsystemene for reiser med rekvisisjon vil bli kompensert med lavere aktivitetsnivå for fagsystemet for reiser uten rekvisisjon

Foretaket styrer mot investeringer i 2023 i henhold til investeringsrammen

6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering

Pasientreiser HF leverer i henhold til foretakets prestasjonsmål på 7 av 14 styringsindikatorer per juli 2023. Det er iverksatt planer for å bedre resultatene der foretaket ikke når prestasjonsmålene. Fremdriften på utviklingsområdene er god, men oppstart av pilot ny rekvisisjonspraksis er forskjøvet til første halvdel av 2024. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli til etterretning.

Vedlegg:

- Status utviklingstiltak RMR
- Bruk av selvbetjeningsløsningen RMR