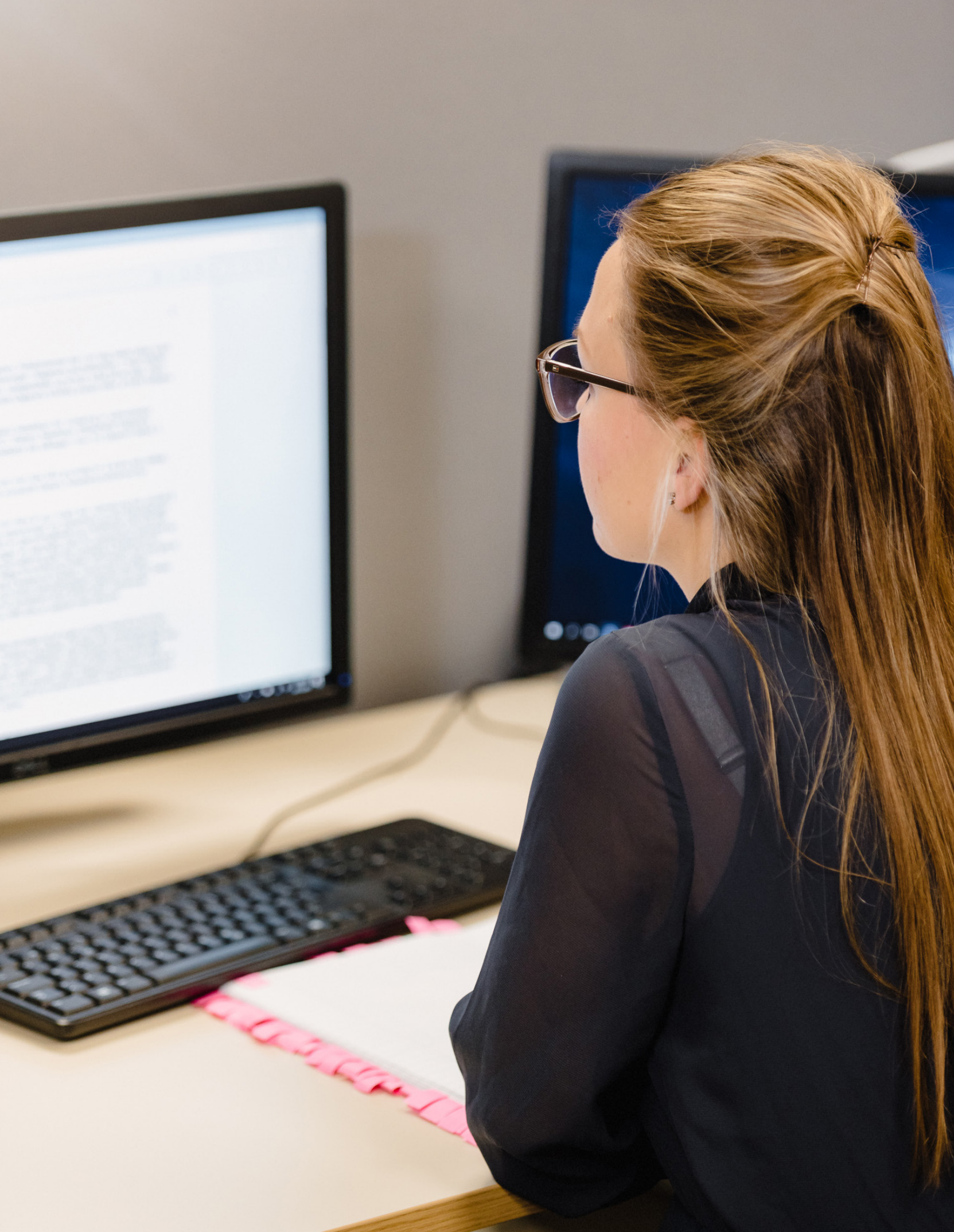




Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

Årsrapport for 2022





Innhold

1

LEDERS BERETNING

Direktøren oppsummerer 2022 s. 5

2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Om Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten s. 9

Organisasjon og ledelse s. 10

Utvalgte hovedtall fra årsregnskapet s. 14

Mål og krav i tildelingsbrevet s. 17

3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

Pasientskadenemnda s. 21

Rettsaker på pasientskadeområdet s. 25

Klagesaker fra Helfo s. 29

Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda s. 33

Klagenemnda for behandling i utlandet s. 37

Andre klagesaker s. 41

Rettsaker på helserettsområdet s. 45

Andre aktiviteter s. 47

4

STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten s. 49

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet s. 49

Oppnevning av nemndmedlemmer s. 51

Risikostyring og internkontroll s. 52

Status på konsernmodellen og anskaffelsen av saksbehandlingssystem s. 53

5

VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER s. 55

6

ÅRSREGNSKAP

Ledelseskomentar til årsregnskapet for 2022 s. 57

Prinsippnote til årsregnskapet s. 58

Bevilgningsrapportering s. 59

Artskontorapportering s. 61

1 LEDERS BERETNING

Direktøren oppsummerer 2022

Vi har hatt høy aktivitet gjennom hele 2022 og har jobbet målrettet for å redusere saksbehandlingstidene på våre klageområder. Vi har samtidig gjennomført utviklingsarbeid for å levere enda bedre tjenester til brukerne våre.

Jeg begynte som ny direktør i Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten 1. mars 2022. Det har vært lærerike måneder, og jeg opplever å ha kommet til en organisasjon med høy faglig kompetanse, som er utviklingsorientert og har bruker i sentrum.

Vi behandlet flere saker enn vi fikk inn og reduserte antallet klagesaker

For fjerde år på rad behandlet vi flere klagesaker enn vi fikk inn. Den samlede saksmengden er redusert til 4013 klager ved utløpet av 2022.

Vi reduserte også antallet eldre saker slik at gjennomsnittlig saksbehandlingstid på klagesakene gikk ned på de aller fleste områdene våre.

Saksbehandlingstiden i klagesaker til Statens helsepersonell steg til 14 måneder i 2022. Dette skyldes mellom annet høy turnover av saksbehandlere og opplæring av fem nye nemndmedlemmer.

Vi ivaretar rettsikkerheten til brukere og ansatte i helse-tjenestene

Vi har et viktig samfunnsoppdrag som vi tar på alvor. Vi skal ivareta rettssikkerheten til brukere og ansatte i helsetjenestene og fatte juridisk korrekte vedtak.

Som et av landets største juridiske fagmiljøer på vårt felt, er vi også med å skape rettsutvikling.

I 2022 hadde vi to saker for Høyesterett hvor det var behov for å få viktige prinsipielle avklaringer. Jeg vil særlig trekke frem den såkalte «USA-saken», som har stor rettslig



ANITA
GIÆVER HANSEN
direktør
Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

betydning både for oss og for forståelse av erstatningsretten generelt. Temaet for saken var hvilket kostnadsnivå vi skal legge til grunn når den som har krav på erstatning flytter til eller bor i et annet land.

Vi følger opp rapporten fra Riksrevisjonen

Riksrevisjonens rapport «Undersøkelse av årsaker til lang saksbehandlingstid på pasientskadeområdet» fra 2020 har ført til tettere samarbeid mellom oss og Norsk pasientskadeerstatning (NPE). Vi skal sammen sikre at saksbehandlingstidene går ned, og at vi får en bedre og mer

effektiv saksflyt fra en sak kommer inn til NPE og til den er ferdigbehandlet i Pasientskadenemnda.

Dette arbeidet har vi også sett i sammenheng med bruker-reiseprosjektet vårt på pasientskadeområdet og det interne prosjektet for effektive nemndavgjørelser.

Vi arbeider systematisk med endringsarbeid

Kontinuerlig forbedringsarbeid er en viktig og integrert del av virksomheten vår. Utviklingsarbeidet er en del av hvordan vi alle jobber, ikke noe som skjer i egne prosjekter.

Vi har en gruppe på tvers av alle avdelinger som jobber med forbedringsarbeid, og avdelingene har en egen forbedringslos.

Vi ønsker å skape bedre tjenester for brukerne

Det er viktig for oss at brukerne er i sentrum når vi jobber med forbedringer og endringer. Dette gjelder både digitale løsninger og kommunikasjonen vår med brukerne.



Språkloven pålegger det offentlige å bruke et klart, korrekt og brukertilpasset språk. Vi har derfor også i 2022 jobbet systematisk med språkarbeid. Vi har blant annet forbedret språket i vedtakene våre.

Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger stiller krav til offentlige virksomheter om å ha tjenester som er tilgjengelige for alle. Vi jobber med universell utforming av både nettsiden, brukerportalen, intranettet og dokumentmaler.

Vi jobber med digitalisering for å forenkle arbeidsprosessene våre

Digitalisering og automatisering av oppgaver og arbeidsprosesser er avgjørende for at vi skal levere godt på samfunnsoppdraget vårt.

Vi har lenge hatt behov for et nytt saksbehandlingssystem. Gjennom hele 2022 har vi sammen med NPE og Norsk helsenett jobbet med å få på plass et nytt system. Målet er at det nye saksbehandlingssystemet skal gi oss et bedre og mer moderne verktøy for å behandle alle klagesakene.

Vi ser også på om det er arbeidsprosesser som kan automatiseres.

Vi skal være gode ledere i en hybrid arbeidshverdag

Etter pandemien har arbeidshverdagen blitt en hybrid, der ansatte jobber både på kontoret og hjemmefra. Dette krever at vi ledere må lede de ansatte på en ny måte.

Vi må utvikle oss og få kunnskap om hva som kreves av oss. Ledergruppen har derfor gjennomført topplederprogrammet hos DFØ og deltatt på kurs og konferanser. Våre ledere skal være ledere for fremtiden!

Vi fikk til mye i 2022 og skal jobbe for å nå nye mål i 2023

Jeg mener vi samlet sett har løst samfunnsoppdraget vårt på en god måte i 2022. Vi har også lagt et godt grunnlag for å nå flere langsiktige mål.

Arbeidet med å redusere saksbehandlingstidene våre, spesielt i klagesaker fra Norsk pasientskadeerstatning og Helfo, er fortsatt vår viktigste prioritet. Noe av arbeidet vi har gjort i 2022 ser vi effekten av på lengre sikt. Vi skal for eksempel nå målsettingen om en gjennomsnittlig saksbehandlingstid i

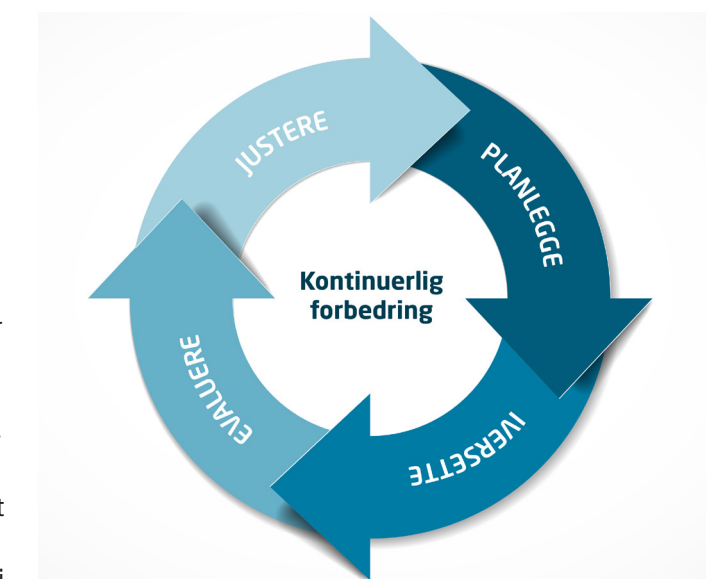
pasientskadesaker på 12 måneder innen utgangen av 2023.

Vi skal videreføre de tiltakene vi har satt i gang innen digitalisering, klarspråk og utviklingsarbeid. Samarbeid med andre er viktig, og vi skal fortsette å samarbeide. Blant annet skal vi jobbe aktivt opp mot andre offentlige etater, der vi ser at samhandling kan føre til bedre digitale løsninger på tvers.

Anita Giæver Hansen

direktør

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten



2 INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Om Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er et ordinært forvaltningsorgan under Helse- og omsorgsdepartementet. Vi behandler klager på vedtak i over 50 ulike sakstyper fra 13 offentlige instanser, er sekretariat for fire uavhengige nemnder og fører rettssaker i alle landets domstoler.

Vi behandler klager på vedtak fra

- Direktoratet for e-helse (fra 2023)
- Helfo
- Helsedirektoratet
- Helse Midt-Norge
- Helse Nord
- Helse Sør-Øst
- Helse Vest
- Luftfartstilsynet
- Norsk pasientskadeerstatning
- Oslo universitetssykehus
- Statens helsetilsyn
- Statens legemiddelverk
- Statsforvalteren

Vi er sekretariat for fire uavhengige nemnder

- Apotekklagenemnda
- Klagenemnda for behandling i utlandet
- Pasientskadenemnda
- Statens helsepersonellnemnd

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er et av Norges fremste fagmiljøer innen erstatningsrett, helserett, forvaltningsrett, EU/EØS-rett og prosedyre. Vi er også Bergens største samlede fagmiljø for jurister.

Samfunnsoppdraget vårt er å ta vare på rettssikkerheten til både brukere av og ansatte i helsetjenestene. Vurderingene vi gjør er viktige for både enkeltpersoners livssituasjon og fellesskapets interesse i offentlig finansierte og velfungerende helsetjenester.

Vår rolle og myndighet

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten utfører forvaltningsoppgaver. Vi er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda saksøkes, og fører rettssaker for alle rettsinstanser. Regjeringsadvokaten er prosessfullmektig i søksmål på de øvrige saksområdene. Helse- og omsorgsdepartementet har delegert rollen som partsrepresentant i disse sakene til oss. Det betyr at vi har det faglige ansvaret, og skriver tilsvaret og prosesskriv for Regjeringsadvokaten. Vi utreder og forbereder også ankesaker til Trykderetten.

Departementet styrer gjennom instruks, delegasjon, tildelingsbrev og etatstyringsmøter. Helse- og omsorgsdepartementet kan ikke instruere oss i lovtolkning, skjønnsutø-

velse eller avgjørelser i enkeltsaker. Nemndsekretariatet er faglig underlagt nemndene og kan ikke instrueres av departementet.

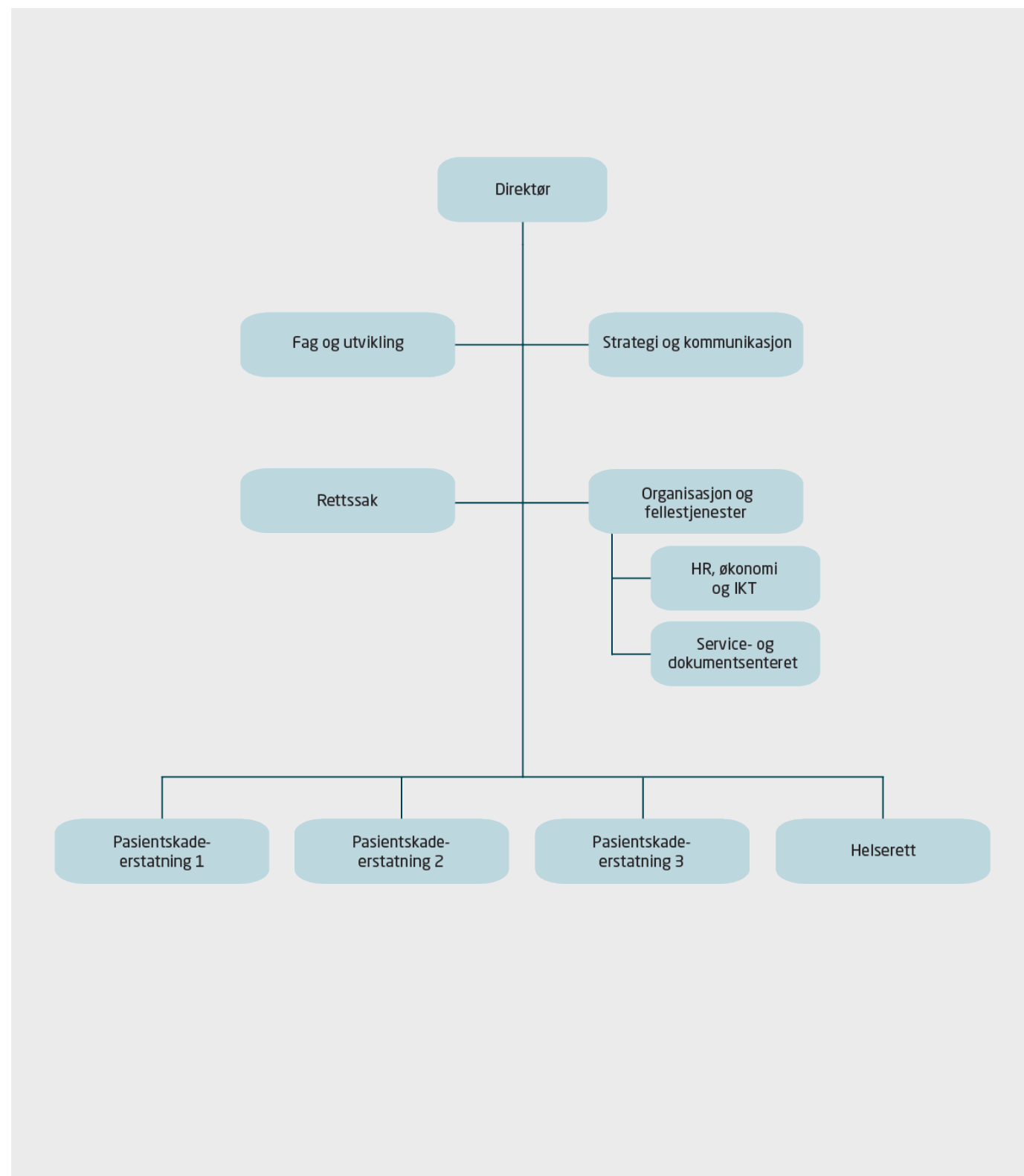
Samarbeid med andre

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten samarbeider med Norsk pasientskadeerstatning om et nytt saksbehandlingssystem, videreutvikling av brukerportalen Min side og oppfølging av Riksrevisjonenes rapport om pasientskadeområdet. Vi jobber med konkrete kort- og langsiktige tiltak, som kan bidra til reduserte saksbehandlingstider.

Vi har praksisplasser for studenter som tar master i rettsvitenskap ved Universitetet i Tromsø og praktisk informasjonsarbeid ved Universitetet i Bergen. Vi samarbeider med Juridisk fakultet i Bergen og holder forelesninger i blant annet erstatningsrett. Vi har også startet et samarbeid med Juristforbundet - Student for å synliggjøre fagområdene våre og jobbmuligheter for jurister i staten.

Vi samarbeider med førsteinstansene våre og flere andre virksomheter, for eksempel med redaksjonen til helsenorge.no om brukertilpasset innhold og Digitaliseringsdirektoratet om forbedring av brukertjenester.

Organisasjon og ledelse



Direktør

Anita Giæver Hansen er direktør i Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten.

Fag og utvikling

Avdeling for fag og utvikling har ansvar for overordnede faglige spørsmål, medisinsk veiledning, kontinuerlig forbedring, personvern og koordinering av høringer. De fleste ansatte er jurister og helsepersonell.

Per Erik Omdal er avdelingsdirektør.

Strategi og kommunikasjon

Strategi- og kommunikasjonsavdelingen jobber med kommunikasjonsoppgaver, lederstøtte og har ansvaret for helseklage.no og Min side. Alle pressehenvendelser går via avdelingen.

Hilde-Kristin Enehaug er avdelingsdirektør.

Marit O. Øvregård er kommunikasjonsansvarlig.

Rettssak

Advokatene i rettssaksavdelingen fører rettssaker for staten ved Pasientskadenemnda. Avdelingen håndterer 150-200 stevninger og 75-100 hovedforhandlinger i året, og er et av landets største prosedyremiljøer. Vi prosederer for alle rettsinstanser.

Svenn Wold Gaulen var avdelingsdirektør i 2022.

Fra og med 1. mars 2023 er Johan Eide avdelingsdirektør i rettssaksavdelingen.

Organisasjon og fellestjenester

Avdeling for organisasjon og fellestjenester er ansvarlig for fellestjenestene våre og andre administrative oppgaver.

Avdelingen er delt i to seksjoner:

- HR, økonomi og IKT
- service- og dokument-senteret

Helge Fauskanger er avdelingsdirektør.

Henriette Olderøy er seksjonssjef for service- og dokument-senteret.

Pasientskadeerstatning 1, 2 og 3

Vi har tre avdelinger som jobber med pasientskadeerstatning. De behandler klager på vedtak fra Norsk pasientskadeerstatning og er sekretariat for Pasientskadenemnda. Sekretariatet kan fatte vedtak etter delegert myndighet.

Avdelingsdirektørene er:

- Vivian Skaar Erstad (pasientskadeerstatning 1)
- Live Cathrine Halmø (pasientskadeerstatning 2)
- Liv Sørøvik (pasientskadeerstatning 3)

Helserett

Helserettsavdelingen er et av Norges største helsejussmiljøer. De behandler over 50 ulike sakstyper fra 12 offentlige instanser og er sekretariat for Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet og Statens helsepersonellnemnd. Helserettsavdelingen er partsrepresentant i rettssaker som blir ført av Regjeringsadvokaten. Avdelingen utreder og forbereder også anker til Trygderetten.

Nina Helen Vik Håvåg er avdelingsdirektør.

Faglig styrke, engasjement, respekt og evne til å være dynamisk gjenspeiler virksomheten og verdiene våre.

FERD

Faglig styrke
Engasjert
Respekt
Dynamisk

Informasjon om ansatte, sykefravær og turnover

Antall ansatte og årsverk

Vi hadde i gjennomsnitt 170 ansatte per måned i 2022. 75 prosent av våre ansatte er jurister.

Antall avtalte årsverk var 158, mens antall utførte årsverk var 138.

Sykefravær

Samlet sykefravær for 2022 var 7,3 prosent. Det er en vesentlig økning fra året før. Fraværet er høyere enn før koronapandemien, og vi følger dette tett opp, både med den enkelte ansatte og på virksomhetsnivå.

Turnover

Turnoveren har økt fra 7 prosent i 2021 til 10 prosent i 2022. Dette har i stor grad rammet saksbehandlingen, da 12 av de 17 som sluttet var juridiske saksbehandlere.

Ansatte som sier opp, blir fulgt opp i sluttsamtaler. Vi mener at vi har god oversikt over hovedårsakene til at ansatte slutter.

HMS

Etter pandemien har vi fått på plass en ordning med mulighet for hjemmearbeid inntil to dager per uke. Vi har laget en retningslinje for dette i samarbeid med tillitsvalgte og verneombud. Medarbeidere som ønsker å jobbe hjemmefra, kan ha individuelle tilleggsavtaler med leder.

Vi ser at endringene i arbeidsform påvirker organisasjonen på mange måter, og vi kommer til å jobbe systematisk med dette i 2023.

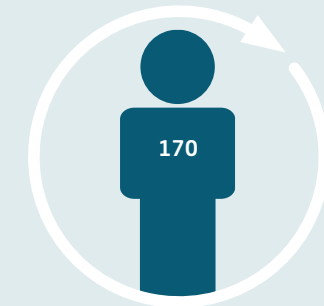
Medarbeiderundersøkelsen ble gjennomført i mai. Funnene viser at vi har klart å beholde det gode arbeidsmiljøet gjennom pandemien.

Vi har god dialog med tillitsvalgte og verneombudet, og i fellesskap gjennomførte medlemmene i arbeidsmiljøutvalget grunnkurset i HMS. Den årlige vernerunden ble gjennomført så snart restriksjonene etter pandemien ble avsluttet.

Alle våre ansatte fikk tilbud om å ta influensavaksinen i 2022.

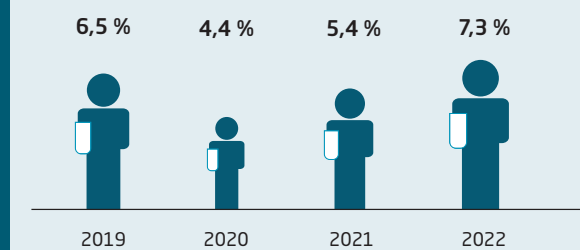
Ansatte

Antall ansatte per måned i 2022 var 170 (gjennomsnitt).



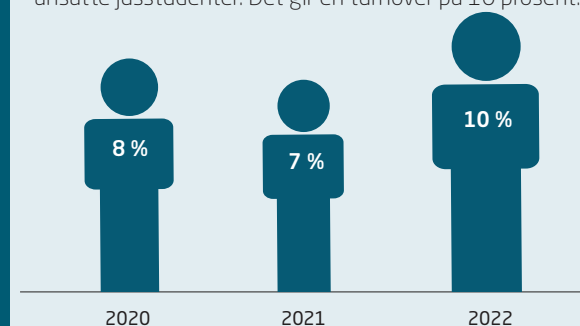
Sykefravær

Sykefraværet var 7,3 prosent i 2022.



Turnover

Vi hadde 17 fratredelser i 2022, inkludert tre deltidsansatte jusstudenter. Det gir en turnover på 10 prosent.



Utvalgte hovedtall fra årsregnskapet

Årsregnskapet vårt følger statens standard kontoplan for bruttobudsjetterte virksomheter. Se også prinsipnoter for regnskapet. Nøkkeltallene i tabellene og diagrammene er basert på definisjoner i Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) sin veileder for årsrapportering.

I tråd med endringer i rundskriv R-115, som Finansdepartementet fastsatte 17. desember 2019, skal statlige virksomheter opplyse om antall ansatte, antall avtalte årsverk og antall utførte årsverk i årsrapporten. Utførte årsverk er årsverkstall som justeres for ulike former for merarbeid eller fravær. Et årsverk defineres som en person i 100 prosent stilling i et helt år. Andre periodiske arbeidsverksmålinger (måned, kvartal, tertial) defineres som 100 prosent stilling i hele den aktuelle perioden.

Nøkkeltall i årsregnskapet

Vi har ingen aktivitet som gir omsetning. Tabellen viser at lønnsutgiftene utgjør størstedelen av vårt totale budsjett med 70 prosent.

I figur 1 er lønnsutgiftene beregnet ut fra totalen som tar hensyn til investeringsutgiftene. Derfor er det et avvik på ett prosentpoeng fra nøkkeltall i tabellen. I lønnsstillingene er det nettopført refusjoner fra syke- og fødselspermisjoner, lærlinge-refusjon og refusjon fra arbeidsmarkedstiltak på til sammen 8,287 millioner kroner.

Samlede lønnsutgifter, inkludert refusjoner fra sykefravær/permisjoner, var 134,984 millioner kroner (70 prosent) i 2022. Dette inkluderer lønn til faste og midlertidige ansatte, honorarer til nemndene, trygde og pensjoner, arbeidsgiveravgift og andre sosiale utgifter.

Husleie og utgifter knyttet til drift av eiendom utgjorde 20 prosent av driftsutgiftene i 2022 (ikke tatt hensyn til investerings- og finansutgifter). Kjøp av konsulenttjenester og andre fremmede tjenester utgjorde 25 prosent av driftsutgiftene våre. Honorar til sakkyndige, vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr, juridisk bistand på pasientskadeområdet og saksomkostninger til rettssaksavdelingen vår er inkludert. I tillegg kommer konsulentbistand, kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver innen IKT, utvikling innen IKT og kjøp av lønns- og regnskapstjenester. Reiser og diett utgjorde fire prosent av samlede utbetalte driftsutgifter. I tillegg kommer vedlikehold av maskiner og utstyr, mindre utstyrsanskaffelser, leie av mas-

kiner og inventar og øvrige driftsutgifter.

Samlet utgift til varer og tjenester, inkludert større utstyrsanskaffelser og finansutgifter, var 59,460 millioner kroner (30 prosent). Av disse utgjorde utbetaling til investeringer 1,509 millioner kroner. Investeringene knytter seg til innkjøp av utstyr som kontormøbler og IKT-utstyr til vårt nye lokale.

Brutto sum utbetalinger til drift (tatt hensyn til investering og finansutgifter på postene 01 og 21) var 194,444 millioner kroner i 2022.

Kommentarer til post 01 Driftsutgifter

Se note B del 6 i årsregnskapet. På kapittel 742 post 01 har vi en mindregift på 2,150 kroner i 2022. Når vi tar hensyn til merinntekter fra saker behandlet for privat helsetjeneste på 6,429 millioner kroner, gir årets resultat en samlet mindregift på 8,579 millioner kroner på post 01. Mulig overførbart beløp til 2023 er 8,348 millioner kroner.

Kommentar til Post 21 Spesielle driftsutgifter

På kapittel 0742 post 21 Spesielle driftsutgifter har vi et mindreforbruk i 2022 på 2,579 millioner kroner. Bevilgingen er ment å dekke utgifter til drift og forvaltning av IKT-tjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulenttjenester og prosjekt for å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. Mindreforbruket skyldes blant annet at Norsk pasientskadeerstatning ikke fikk rekruttert IKT-personell som planlagt og i henhold til vår samarbeidsavtale, og dermed ble lønnsutgiftene lavere. Anskaffelsen av nytt sak- og arkivsystem har ført til lavere aktivitet enn planlagt på andre IKT-områder. Arbeidet med innføring av nytt system forventes å starte i første kvartal 2023.

Vi har i 2022 benyttet oss av overførte midler fra 2021 på 15,008 millioner kroner, en budsjettstørrelse som tilsvarer bevilgingen på posten i 2022, som er 15,658 millioner kroner. Vi har vært og er avhengige av disse midlene for å innfri våre mål til saksbehandlingstid i tillegg til å få på plass et godt saksbehandlingssystem.

Vi vil søke om å få overført vårt samlede mindreforbruk på 10,927 millioner kroner til 2023.

Nøkkeltall for 2019–2022

Kapittel 0742 post 01	2019	2020	2021	2022
Antall ansatte	135	141	165	170
Antall avtalte årsverk	129	133	151	158
Antall utførte årsverk	110	116	132	138
Samlet tildeling	148 327 000	151 691 000	171 983 000	168 508 000
Driftsutgifter	148 080 430	150 304 496	173 386 902	165 277 194
Utnyttelsesgrad	98,7 %	99,2 %	99,2 %	95,3 %
Lønnsdel driftsutgifter	68,1 %	70,8 %	70,8 %	68,9 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	916 942	917 856	929 958	824 989

Kapittel 0742 post 21	2019	2020	2021	2022
Samlet tildeling	15 837 000	15 755 000	26 103 000	30 666 000
Driftsutgifter	15 837 000	5 430 027	11 095 339	27 658 352
Utnyttelsesgrad	100 %	34,5 %	42,5 %	91,6 %
Lønnsdel driftsutgifter**	91,3 %	94,7 %	51,2 %	76,4 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	131 440	44 313	43 011	153 155

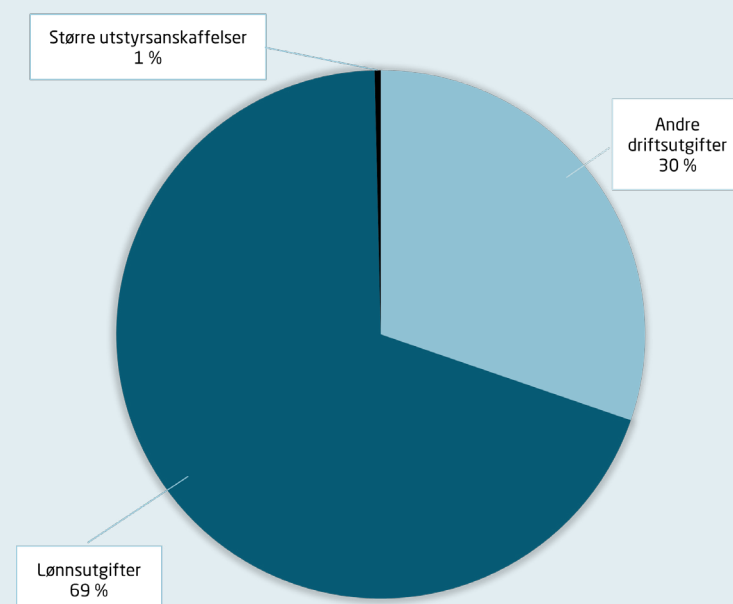
Kapittel 0742 totalt	2019	2020	2021	2022
Antall ansatte	135	141	165	170
Antall avtalte årsverk	129	133	151	158
Antall utførte årsverk	110	116	132	138
Samlet tildeling post 01-21	164 164 000	167 446 000	198 086 000	199 174 000
Driftsutgifter	163 917 500	155 734 523	184 482 241	192 935 546
Utnyttelsesgrad	98,8 %	93,4 %	92,1 %	94,8 %
Lønnsdel driftsutgifter	70,4 %	71,7 %	69,6 %	70 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	1 048 380	994 153	873 650	978 144

* I kategorien lønnsutgifter per utførte årsverk inngår fast og midlertidig lønn inklusiv arbeidsgiveravgift og pensjon, nemndhonorar, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon, kantineutgifter, bedriftshelsetjeneste m.m. Nemndhonorar inkludert arbeidsgiveravgift utgjør 4,9 prosent av lønnsandelen.

** I kategorien lønnsdel driftsutgifter post 21 inngår lønn, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon for våre midlertidige ansatte.

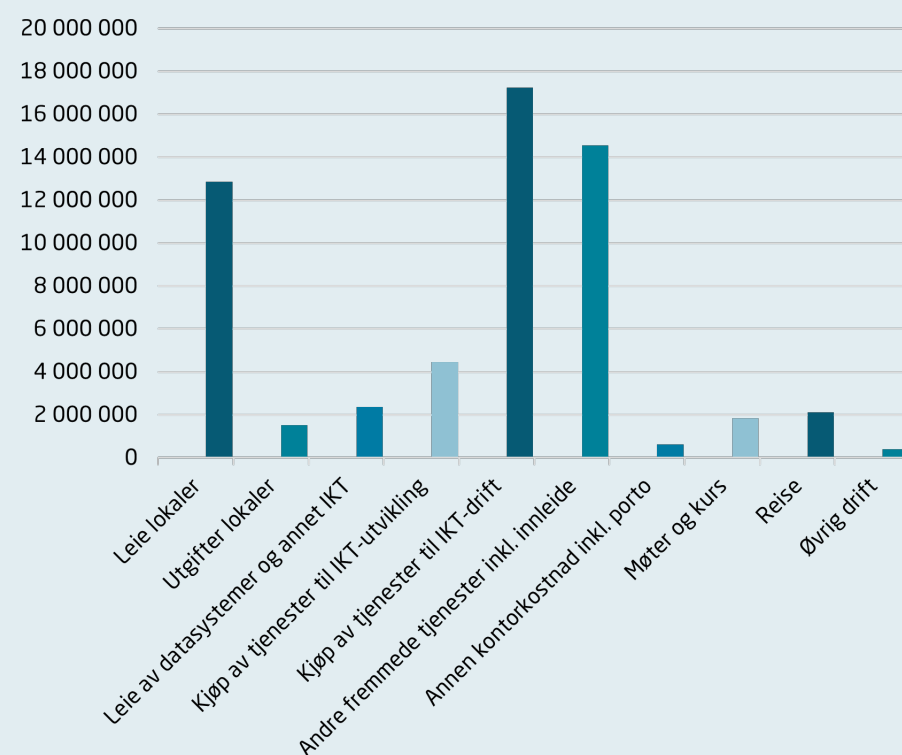
Utgiftsfordeling

Figur 1 Fordeling lønn, andre driftskostnader og større anskaffelser, samlet for postene 01 og 21.



Andre driftsutgifter

Figur 2 Fordeling andre driftsutgifter



Våre mål og krav i tildelingsbrevet

«De overordnede prioriteringene i 2022 er å redusere omfanget av eldre saker, og holde saksbehandlingstidene så lave som mulig innenfor vedtatte økonomiske rammer.»

Tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet
17. desember 2021

Mål for 2022

- opprettholde god kvalitet i saksbehandlingen
- sikre rask og god saksavvikling
- gi alle som har en klagesak informasjon om hvordan saken vil bli behandlet og hvor lang tid det forventes å ta
- avgjørelsene skal være godt begrunnede og forståelige for brukerne
- virksomheten til Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal gjøres godt kjent for alle målgruppene og offentligheten generelt

Styringskrav for pasientskadeordningen

- alle saker mottatt før 31. desember 2019 skal være avviklet innen utgangen av 2022
- samlet saksavvikling i 2022 skal øke med 18 prosent

Spesielle oppdrag på pasientskadeområdet

- rapportere om oppfølging av Riksrevisjonens rapport i etatstyringsmøtene og oppsummere i årsrapporten

- nå målet om 12 måneders gjennomsnittlig saksbehandlingstid innen utgangen av 2023

Styringskrav for helseerettssområdet

- gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd skal ikke overstige 8 måneder
- gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Klagenemnda for behandling i utlandet skal ikke overstige 3 måneder i hastesaker, og ikke overstige 5 måneder i andre saker
- saksavviklingen av klagesaker fra Helfo skal opprettholdes på samme nivå som i 2021
- klagesaker fra andre førsteinstanser skal ikke overstige 6 måneder

Fellesføringer

- øke antall lærlinger
- effektivisere konsulentbruken og vurdere muligheten for redusert konsulentbruk
- virksomhetsrapportering

3 ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

4480 fikk svar på klagesaken sin

I dette kapitlet presenterer vi hovedtallene fra saksbehandlingen per fagområde og oppsummerer årets aktiviteter. Vi vurderer den samlede måloppnåelsen vår i 2022 som god. Vi leverte i hovedsak som avtalt på de viktigste målene og oppdragene.

I 2022 mottok vi 3709 saker og behandlet 4480. Vi oppnådde flere gode resultater:

- Vi behandlet flere saker enn vi fikk inn.
- Vi behandlet flere eldre saker.
- Vi har færre saker som venter på behandling.

Oversikt over hovedtallene for de ulike sakstypene

Pasientskadeerstatning	
Nye saker	2106
Behandlede saker	2723
Antall klagesaker 31.12.2022	2387
Klagesaker fra Helfo	
Nye saker	1277
Behandlede saker	1452
Antall klagesaker 31.12.2022	1367
Statens helsepersonellnemnd	
Nye saker	220
Behandlede saker	181
Antall klagesaker 31.12.2022	240
Apotekklagenemnda	
Nye saker	1
Behandlede saker	2
Antall klagesaker 31.12.2022	1
Klagenemnda for behandling i utlandet	
Nye saker	18
Behandlede saker	20
Antall klagesaker 31.12.2022	4
Andre klagesaker	
Nye saker	87
Behandlede saker	102
Antall klagesaker 31.12.2022	16

Hvordan er gangen i en klagesak?

Hvis du skal klage på et vedtak, må du sende klagen til instansen som fattet vedtaket (førsteinstansen). Du kan ikke klage direkte til oss! Førsteinstansen går gjennom klagen din og vurderer om de skal omgjøre eller opprettholde vedtaket sitt. Hvis de opprettholder vedtaket, sender de klagesaken til oss for ny juridisk vurdering.

Når vi mottar klagesaken, sender vi deg et brev om at den er registrert hos oss og når du kan forvente å få svar. Saksbehandlingstiden varierer etter sakstype, klagetema og sakens kompleksitet. Du kan følge klagesaken din i brukerportalen Min side.

Saksbehandlingen er skriftlig. Saksbehandleren henter inn nye eller oppdaterte opplysninger hvis det er nødvendig. Vi vurderer all informasjon i saken og alt du har skrevet i klagen. Det er alltid minst to personer som vurderer en sak.

Hvis klagesaken skal behandles av en nemnd, skriver saksbehandleren et forslag til innstilling. Det er nemnda som fattet det endelige vedtaket. En nemnd er et domstollignende organ. Medlemmene er jurister (dommere og advokater), helsepersonell og brukerrepresentanter.

Når vi eller en av nemndene har fattet et vedtak, sender vi det til deg eller din representant. I sakstyper som krever oppfølging/utbetaling, er det førsteinstansen som gjør det. Vedtak fra oss og nemndene er i de aller fleste tilfeller endelige. Det betyr at de ikke kan påklages videre i forvaltningen. Vedtaket kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.



Pasientskadenemnda

Vi har aldri behandlet flere pasientskadesaker på ett år enn vi gjorde i 2022

Pasientskadenemnda fortsatte den positive utviklingen fra tidligere år og behandlet flere saker enn mottatt for tredje året på rad.

Hva er pasientskadeerstatning?

Pasientskadeerstatning er en økonomisk erstatning fra staten til personer som har fått en skade etter svikt ved helsehjelp i offentlig og/eller privat helsetjeneste. Hovedregelen er at du må ha hatt et økonomisk tap på minst 10 000 kroner som følge av skaden. Både skaden og tapet må skyldes svikten. Du kan ikke få erstatning for skade eller sykdom du hadde fra før. Du kan heller ikke få erstatning fordi resultatet ikke ble som du ønsket.

Pasientskadeordningen sikrer at du får en nøytral juridisk vurdering av om skaden din gir rett til erstatning. Ordningen er gratis. Det er Norsk pasientskadeerstatning (NPE) som behandler søknader om erstatning og utbetaler erstatningen.

Hva gjør Pasientskadenemnda?

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fra NPE. Klagesakene gjelder enten avslag på erstatning eller erstatningsutmålingen. Hvis du skal klage på et vedtak, må du klage til NPE innen tre uker etter at du mottok vedtaket. De går gjennom klagen for å vurdere om vedtaket skal omgjøres eller opprettholdes. Dersom NPE opprettholder vedtaket sitt, sender de klagesaken til oss.

Våre saksbehandlerne gjør en ny juridisk vurdering og innhenter oppdatert dokumentasjon og sakkyndigvurderinger ved behov. Saksbehandler skriver en innstilling og legger saken fram for nemnda, som fatter vedtak. Nemndmedlemmene mottar saken i god tid før møtet og kjenner den godt. Vi kan også fatte vedtak i enkelte saker etter delegert myndighet fra nemnda.

Pasientskadenemnda er et domstollignende organ. Nemndmedlemmene har juridisk og medisinsk kompetanse. Ett av medlemmene er brukerrepresentant. Tingrettsdommer Kjetil Gjoven er nemndleder.

Vedtøkene er endelige, men kan bringes inn for domstolene. Alle vedtakene anonymiseres og publiseres på Lovdata.

Alle saker mottatt før 31. desember 2019 skulle være avviklet innen utgangen av 2022

Vi jobbet målrettet med de eldste sakene gjennom hele 2022. Ved årsskiftet var det i underkant av 20 saker mottatt før 2019 fortsatt under arbeid, hovedsakelig i påvente av sakkyndig vurdering. Vi satte inn flere tiltak, blant annet fire ekstra nemndmøter i desember i tillegg til økt bruk av overtid for å komme i mål.

Samlet saksavvikling i 2022 skulle øke med 18 prosent

Vi behandlet 2723 pasientskadeklager i 2022, noe som tilsvarer en økning på to prosent i 2022. Fra 2020 har vi økt avviklingen på pasientskadesaker med 40 prosent, og for tredje år på rad har vi behandlet langt flere klager enn vi har mottatt.

Vårt viktigste mål er å redusere saksbehandlingstiden vesentlig. For at vi skal få dette til, har vi prioritert å jobbe med de eldste sakene. Sakene vi har og har hatt til behandling, har endret seg over tid. Vi har nå betydelig flere utmålingssaker enn tidligere. Mange av disse klagesakene er gamle og derfor tidkrevende å jobbe med.

Systematisk arbeid og prioritering av eldre saker over tid gjør at vi starter 2023 med vesentlig nyere klagesaker enn tidligere år.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være 12 måneder innen utgangen av 2023

Saksbehandlingstiden varierer etter klagetema og kompleksitet, og om klagen gjelder avslag på erstatning eller erstatningsutmålingen. Det er spesielt tidkrevende å jobbe med utmålingssaker.

Vi prioriterer å behandle de eldste sakene, og saksbehandlingstiden for avsluttede saker vil derfor være høy også i 2023. I 2022 reduserte vi tiden en sak venter på behandling, med 3,5 måneder. Vi mener at målet om 12 måneders gjennomsnittlig saksbehandlingstid innen utgangen av 2023 er oppnåelig.

Tall for 2022

Mottatte og behandlede saker
hvert år i perioden 2003–2022

År	Mottatt	Behandlet
2022	2106	2723
2021	2069	2671
2020	2061	2095
2019	2059	1873
2018	1718	1467
2017	1712	1549
2016	1712	1075
2015	1782	1534
2014	2070	2330
2013	2110	1733
2012	1885	1625
2011	1661	1291
2010	1410	1234
2009	1062	1190
2008	1001	1029
2007	949	810
2006	1120	777
2005	927	761
2004	724	725
2003	674	639
Totalt	30 812	29 131



På helseklage.no finner du spørsmål og svar om pasientskadeordningen.

Fordeling av sakstyper (klagegrunn)

74 prosent av klagesakene vi fikk oversendt fra Norsk pasientskadeerstatning i 2022 gjaldt avslag på erstatning. 26 prosent av klagesakene gjaldt størrelsen på erstatningen.

Utfallet i klagesakene

Antall vedtak som ble opprettholdt

- avslag på erstatning: 1717
- erstatningsutmåling: 485
- dekning av sakskostnader: 3

Antall vedtak som ble omgjort

- avslag på erstatning: 90
- erstatningsutmåling: 218
- dekning av sakskostnader: 0

Antall klagesaker som ble avvist

- avslag på erstatning: 11
- erstatningsutmåling: 4
- dekning av sakskostnader: 0

Saksbehandlingstid



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdig-behandlede pasientskadesaker har gått ned fra 21,6 måneder i 2021 til 19,2 måneder i 2022.

Oversikt over medisinske områder i pasientskadesakene

Medisinsk område	Mottatte saker	Behandlede saker
Ortopedi	510	745
Svulster og kreftsykdommer	219	309
Psykatri/psykologi	137	228
Immunologi	124	50
Odontologi	101	124
Nevrologi	100	130
Fødselshjelp og kvinnesykdommer	95	116
Gastroenterologisk kirurgi	87	148
Medisinsk område ikke spesifisert	66	77
Hjertesykdommer	61	65
Øyesykdommer	53	57
Øre-, nese- og halssykdommer	38	41
Karsykdommer	32	45
Nevrokirurgi	29	42
Anestesiologi	27	34
Endokrinologi og metabolske forstyrrelser	26	57
Plastikkirurgi og kosmetisk behandling	25	37
Fødselskade	24	44
Fordøyelsesykdommer	23	47
Urologi	20	39
Lungesykdommer	15	22
Fysioterapi, kiropraktikk, rehabilitering	14	16
Allmenntmedisin	13	19
Hudsykdommer	12	15
Nyresykdommer	12	7
Revmatologi	11	21
Annet	8	8
Blodsykdommer	5	8
Generell kirurgi	5	7
Transplantasjon	4	5
Geriatrici	3	3
Maxillofacial og oral kirurgi	3	5
Radiologi	1	5
Nyfødtmedisin	1	5
Patologi	0	0
Generell indremedisin	0	1
Infeksjonssykdommer og venerologi	0	70
Thoraxkirurgi	0	2

Rettsaker pasientskadeområdet

40 prosent av søksmålene ble trukket

Hvert år mottar Norsk pasientskadeerstatning ca. 7000 søknader om erstatning. Under 1 prosent av alle pasientskadesakene ender med en rettskraftig dom.

Vi er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda blir saksøkt. Rettsaksavdelingen vår er organisert som et internt advokatkontor. Vi har 15 advokater og to advokatfullmektiger som prosederer sakene for alle rettsinstanser. Avdelingen er et av landets største prosedyremiljø. Vi håndterer årlig rundt 150-200 stevninger og 75-100 hovedforhandlinger.

Rettssakene gjelder krav om erstatning for pasientskader oppstått etter svikt under behandling i offentlig/eller privat helsetjeneste. I pasientskadesaker er det hele saken som blir prøvd i retten, ikke bare vedtakets gyldighet. Det betyr at det kan komme frem nye opplysninger som ikke tidligere har vært kjent.

Antall nye stevninger øker i takt med saksavviklingen

Vi mottok 207 stevninger i 2022. Det er en økning fra 2021, da vi mottok 188 stevninger. Når Pasientskadenemnda behandler flere saker, øker også antall stevninger.

Selv om flere saker blir avgjort i forvaltningen, har andelen stevninger vært stabil de siste fem årene. I 2022 var andelen mottatte stevninger i vedtak fattet av Pasientskadenemnda på 8 prosent. For 2021 var andelen 7 prosent.

Saksøker trekker stevningene i 40 prosent av pasientskadesakene

82 stevninger ble trukket av saksøker i 2022. Det tilsvarer 40 prosent av alle stevningene vi mottok. En sak blir ofte trukket dersom rettsoppnevnt sakkyndig konkluderer med at det ikke vært svikt i helsehjelpen. Hovedregelen for å få pasientskadeerstatning er at det må ha vært svikt.

Liten nedgang i forlikte saker

38 saker ble forlikt i 2022. Dette tilsvarer 18 prosent av mottatte stevninger. Den vanligste årsaken til forlik er at det kommer fram nye opplysninger som ikke har vært kjent tidligere, eller at saken blir bedre belyst under

bevisførselen. Forlik skjer som oftest før hovedforhandling, men i noen få saker inngås det forlik etter at hovedforhandlingen er påbegynt.

47 dommer ble rettskraftige i 2022

Av 64 forkynte dommer i 2022 ble 47 rettskraftige.

Pasientskadenemnda fikk medhold i 26 av dommene (55 prosent). Medholdprosenten er noe lavere i 2022 enn tidligere år. Dette har trolig sammenheng med at det har vært flere utmålingssaker med mindre justeringer av erstatningsbeløpet. Disse blir registrert som domfellelse. Det tar også ofte lang tid før en sak havner i domstolen, og en skade kan ha forverret seg fra saken ble behandlet i forvaltningen til den blir behandlet i retten.

I 2022 ble det anket 25 dommer. Saksøker anket 17 dommer, mens vi anket åtte. Når vi velger å anke en sak, er det fordi Pasientskadenemnda mener at dommen ikke er riktig etter regelverket. I erstatningsretten er det mye rom for skjønn, og det er derfor viktig å få avklaring på rettslige spørsmål i domstolene. Vi anker bare dommer når vi trenger avklaring på prinsipielle spørsmål som har betydning for andre saker.

To rettslige avklaringer fra Høyesterett

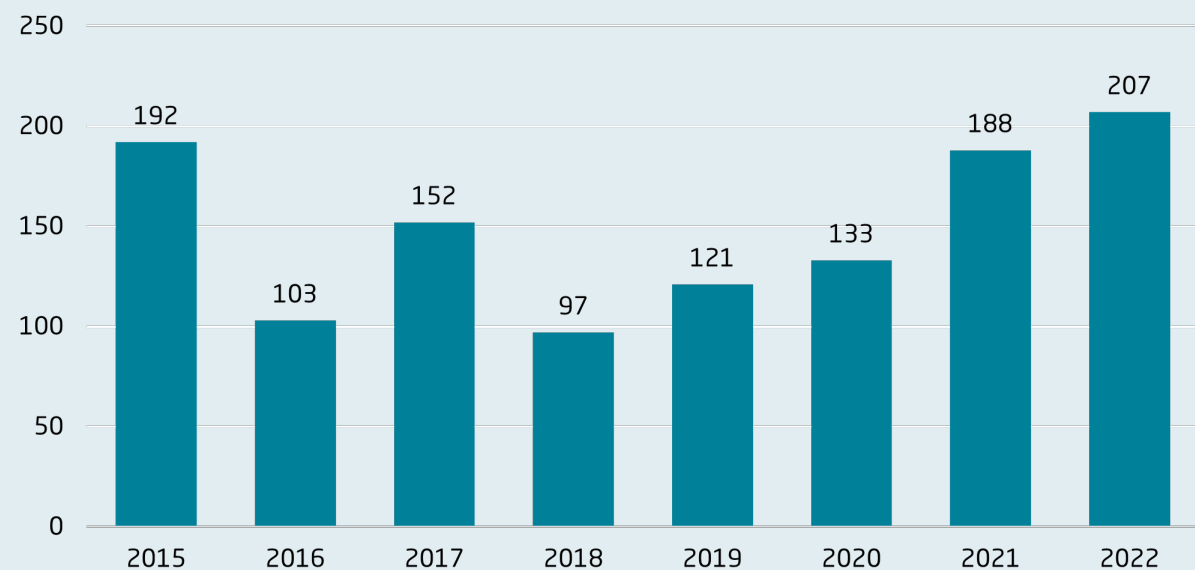
I 2022 ble to pasientskadesaker avgjort i Høyesterett. En av sakene gjaldt utmåling av erstatning for medisinske og sosialmedisinske utgifter der skadelidt har flyttet til USA. Staten fikk ikke medhold. Denne saken er fortsatt til behandling i retten. Gulating lagmannsrett behandlet selve utmålingen i desember 2022.

I den andre dommen fikk staten medhold. Saken gjaldt unntaksbestemmelsen i pasientskadeloven, og om det skulle gis erstatning for særlig stor og særlig uventet skade. Dommen gir en veiledning om medisinsk invaliditetsgrad og vurderingen av risikoen for skade. Den gir også en rettslig avklaring på innholdet i informasjonsplikten.

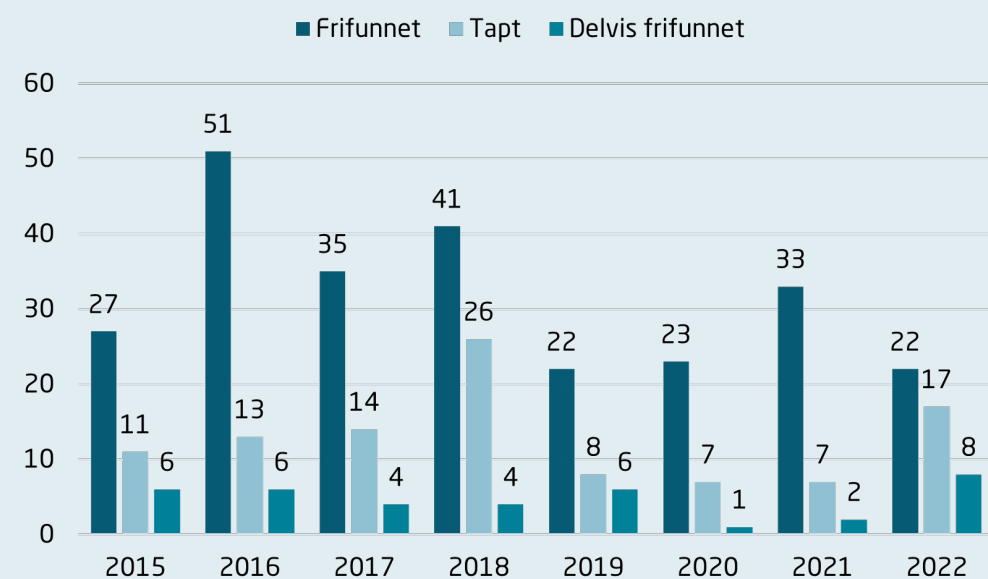
Tall for 2022

Stevninger

I 2022 mottok staten ved Pasientskadenemnda 207 nye stevninger. I perioden 2018-2022 har andel stevninger i vedtak fra Pasientskadenemnda vært mellom 6,4 og 8 prosent.



Rettskraftige dommer



47 dommer ble rettskraftige i 2022, mot 42 i 2021.

Grafen viser når dommen ble rettskraftig, ikke året dommen ble avsagt.

Dommer fordelt på rettsinstanser og hva rettssaken gjaldt

64 dommer ble avsagt i 2022, inkludert ikke-rettskraftige dommer og ankede dommer.

Rettsinstanser

- 45 dommer i tingretten
- 17 dommer i lagmannsretten
- 2 dommer i Høyesterett

Hva handlet rettssakene om?

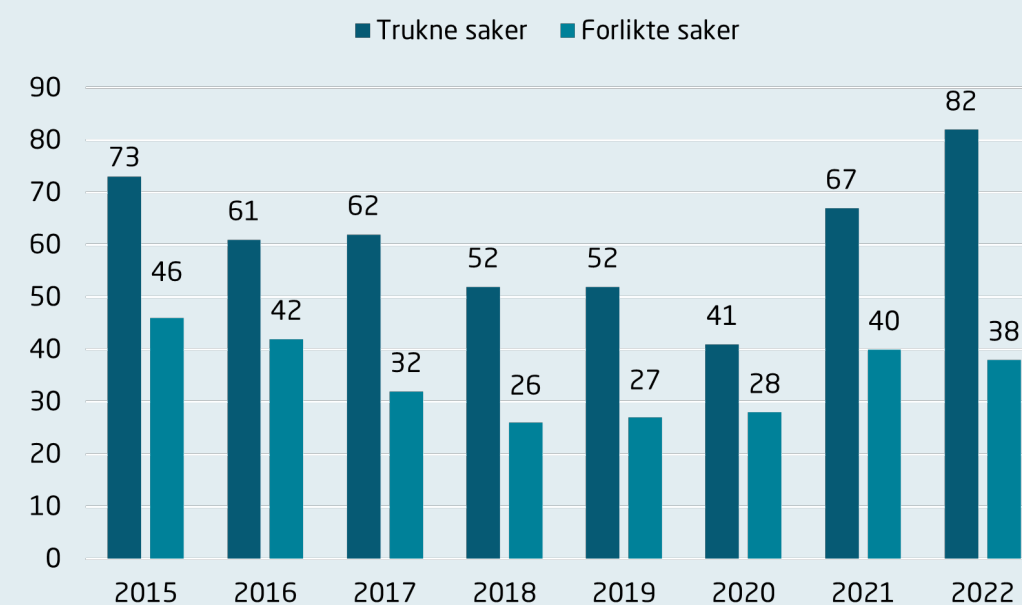
- 35 rettssaker gjaldt avslag på erstatning
- 26 rettssaker gjaldt utmåling av erstatningen
- 2 rettssaker gjaldt gjenopptak
- 1 rettssak gjaldt dekning av sakskostnader



Utenomrettslig avgjorte saker

120 saker ble avgjort uten rettskraftig dom i 2022:

- 82 saker ble trukket av saksøker. Det utgjør 40 prosent av alle stevninger i 2022.
- 38 saker ble forlikt mellom partene. Det utgjør 18 prosent av alle stevninger i 2022.





Klagesaker fra Helfo

Færre klagesaker som venter på svar

Vi behandlet flere klager enn vi mottok fra Helfo, og reduserte det totale antallet klagesaker gjennom hele året.

Vi mottar klager på vedtak i mange ulike sakstyper fra Helfo. Omfanget av klagesaker innen hver sakstype og saksbehandlingstiden varierer derfor mye. Kontroll saker er mer komplekse og tidkrevende å behandle enn for eksempel legemiddelsaker.

Kontroll av helseaktører

Helseaktører kan inngå avtale med Helfo om direkte oppgjør. Behandlere som har en avtale, sender refusjonskrav for det pasienten har rett til å få dekket etter den norske folketrygden. Behandlere får utbetalt økonomisk oppgjør direkte fra Helfo, mens pasienten kun betaler en egenandel for behandlingen.

Hvis Helfo avdekker feil i mottatte krav, kan de fatte vedtak om at behandler må betale tilbake beløpet som er utbetalt. I de mer alvorlige tilfellene kan Helfo også fatte vedtak om at behandleren mister retten til å praktisere for trygdens regning. Det skjer når de ikke lenger har tillit til at behandleren forholder seg lojalt til regelverket, på bakgrunn av feilene behandleren har gjort.

Klagesakene gjelder:

- refusjonskrav fra behandler (oppgjør)
- krav om tilbakebetaling av refusjonsutbetalinger
- tap av retten til å praktisere for trygdens regning

Refusjon av behandlingsutgifter til pasienter

Medlemmer av folketrygden kan få hel eller delvis kompensasjon for nødvendige utgifter til helsetjenester.

Klagesakene gjelder helt eller delvis avslag på refusjon av utgifter til for eksempel:

- legemidler
- tannbehandling
- frikort
- bidrag til spesielle formål
- behandling i utlandet

Produkt- og prislister i blåreseptforskriften

Klagesakene gjelder klager fra leverandør om opptak eller endring av medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler på pris- og produktlisten.

Saksavviklingen av klagesaker fra Helfo skulle opprettholdes på samme nivå som i 2021

På Helfo-området fattet vi 1452 vedtak i 2022. Dette er litt færre enn i 2021, men likevel nesten 200 flere saker mer enn vi mottok. Vi har derfor redusert beholdningen i løpet av året i tillegg til at vi har prioritert å behandle eldre saker.

Vi måtte flytte noen ressurser fra Helfo-området til sekretariatet for Statens helsepersonellnemnd i 2022. Vi har nå ansatt nye medarbeidere for å opprettholde aktiviteten, spesielt i kontrollsakene.

51 anker til Trygderetten

Vi utreder og forbereder anker til Trygderetten. Ankene gjelder vedtak om refusjon av behandlingsutgifter fra Helfo til pasienter, etter folketrygdloven kapittel 5. I 2022 mottok vi 47 anker på vedtak og oversendte 51 ankesaker til Trygderetten.

Vi mottok syv gjenopptakssaker i 2022 og behandlet fem.

Vi samhandler med Helfo og Helsedirektoratet

Vi har også i 2022 gjennomført samhandlingsmøte med Helfo og Helsedirektoratet. Direktoratet er etatsstyrer for Helfo.

I tillegg har vi hatt fagmøter med Helfo om enkelte fagområder som utlandsområdet og kontrollsakene.

Lovkommentaren til folketrygdlovens kapittel 5 er publisert

På oppdrag for Gyldendal Rettssdata har vi revidert lovkommentaren for kapittel 5 i folketrygdloven. Lovkommentaren handler om stønad til helsetjenester.

Oppdraget er en stor annerkjennelse av den faglige kompetansen vår på dette området. Vi skal framover oppdatere lovkommentaren fortløpende, og gjennomføre en hovedrevisjon hvert andre år.

Tall for 2022

Mottatte og behandlede saker
hvert år i perioden 2017-2022*

År	Mottatt	Behandlet
2022	1277	1452
2021	1600	1846
2020	1506	1653
2019	1415	1527
2018	1661	1102
2017*	1439	386
Totalt	8898	7966

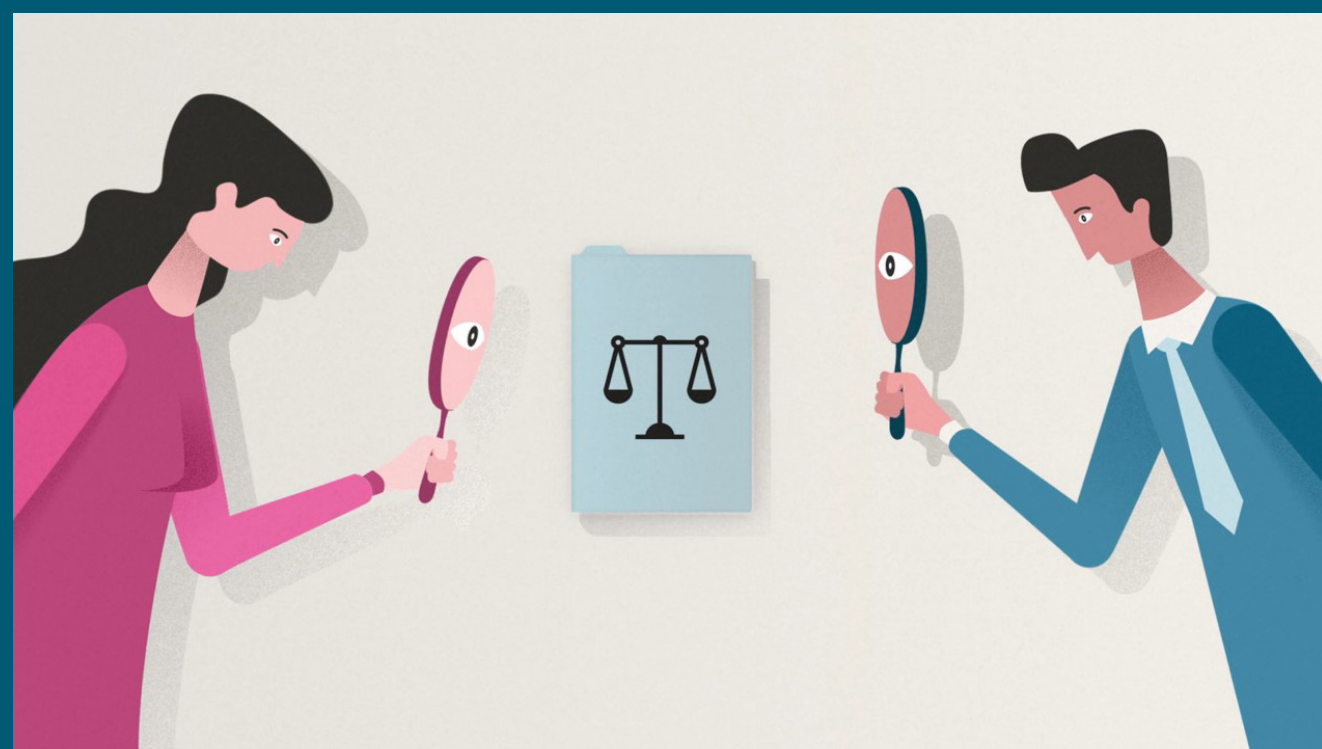
* Vi overtok klagesakene fra Helfo 1. januar 2017.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnitt for avsluttede saker



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdig-behandlede saker har gått ned fra 14,7 måneder i 2021 til 13,9 måneder i 2022.



Mottatte saker fordelt på sakstyper

Sakstype	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	633	27	4	664
Utland	295	16	3	314
Bidrag/yrkesskade	133	2	0	135
Kontroll/oppgjør	116	-	0	116
Tann	39	2	0	41
Frikort	2	0	0	2
Produkt- og prisliste	1	-	0	1
Uten underkategori	4	0	0	4
Totalt	1223	47	7	1277

Behandlede saker fordelt på sakstype

Sakstype	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	663	30	2	695
Utland	412	16	3	431
Bidrag/yrkesskade	145	3	0	148
Kontroll/oppgjør	121	-	0	121
Tann	45	2	0	47
Frikort	3	0	0	3
Produkt- og prisliste	5	-	0	5
Uten underkategori	2	0	0	2
Totalt	1396	51	5	1452

Utfallet i klagesakene fra Helfo*

Sakstype	Opprett- holdt	Delvis omgjort	Omgjort	Bortfalt	Opp- hevet	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Legemidler	613	6	12	6	5	9	1	11	2	665
Utland	368	12	10	8	5	3	3	4	2	415
Bidrag/ yrkesskade	141	0	0	2	0	0	0	1	1	145
Kontroll/ oppgjør	101	12	1	1	0	2	1	0	3	121
Tann	43	0	1	0	1	0	0	0	0	45
Frikort	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Produkt- og prisliste	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Uten under- kategori	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Totalt	1271	30	24	17	11	16	5	19	8	1401

* Tabellen viser kun utfallet i klagesakene, ikke i anker til Trygderetten.



Statens
helsepersonellnemnd
Apotekklagenemnda

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte i 2022

Statens helsepersonellnemnd behandlet færre klager enn de fikk inn i 2022. Dette påvirket den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i ferdigbehandlede saker.

Statens helsepersonellnemnd er en uavhengig nemnd med syv medlemmer. Medlemmene har juridisk og helsefaglig kompetanse. Ett medlem er brukerrepresentant.

Slik er nemnda sammensatt:

- lagdommer
- tingrettsdommer
- advokat
- lege
- psykolog
- sykepleier
- brukerrepresentant

Brukerrepresentanten representerer for eksempel en større brukerorganisasjon.

Medlemmene i Apotekklagenemnda er de samme som i Statens helsepersonellnemnd, bortsett fra at to av medlemmene med helsefaglig kompetanse byttes ut med to som har farmasøytisk kompetanse (apoteker og/eller provisorfarmasøyt).

Nemndleder er tingrettsdommer Berit Sangolt.

Hvilke saker behandler nemndene?

Statens helsepersonellnemnd behandler klager på vedtak fra Statens helsetilsyn som gjelder administrative reaksjoner mot helsepersonell, og klager på vedtak fra Helsedirektoratet som gjelder avslag på søknad om autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning.

Apotekklagenemnda behandler klager på vedtak fra Statens legemiddelverk som gjelder avslag på konsesjon til drift av apotek eller filialapotek og advarsler til apotekkonsesjonær eller apoteker.

Nye medlemmer i nemndene fra høsten 2022

Det er Helse- og omsorgsdepartementet som oppnevner nemndmedlemmene. Fra 15. august 2022 ble det oppnevnt nye medlemmer til både Statens helsepersonell-

nemnd og Apotekklagenemnda. Årsaken var at flere av medlemmene da hadde hatt maksimal funksjonsperiode.

De nye nemndmedlemmene fikk god opplæring av sekretariatet og kom raskt i gang med arbeidet. Antall behandlede saker per møte i Statens helsepersonellnemnd var ved utgangen av 2022 på samme nivå som tidligere.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd skulle ikke overstige åtte måneder

Vi mottok 220 nye klager til Statens helsepersonellnemnd og behandlet 181 i 2022. Det er litt flere motatte saker og færre behandlede saker enn i 2021.

Apotekklagenemnda mottok en klagesak og behandlet to saker i 2022.

Saksbehandlingstiden i Statens helsepersonellnemnd økte gjennom hele 2021, og i januar 2022 var den ca. 17 måneder. Dette skyldtes blant annet at et stort antall klagesaker ventet på en rettslig avklaring (ELTE-sakene). De siste av disse sakene ble ferdigbehandlet i begynnelsen av 2022.

Saksbehandlingstiden ble også påvirket av ressursituasjonen internt. Vi har flyttet flere ressurser fra andre fagområder til sekretariatet og ansatt nye saksbehandlere. Vi arbeider aktivt med effektivisering av saksflyten i sekretariatet og i dialog med nemnda. Saksbehandlingstiden ble redusert gjennom året, og var 13,9 måneder i gjennomsnitt ved årsslutt.

God samhandling med førsteinstansene er viktig

Vi har gjennomført samhandlingsmøte med Helsedirektoratet og Statens helsetilsyn. Tilsynet har blant annet vært på besøk hos oss i Bergen.

God samhandling med førsteinstansene er viktig for å sikre korrekt og effektiv saksbehandling.

Tall for 2022

Mottatte og behandlede saker i Statens helsepersonellnemnd hvert år i perioden 2016-2022

År	Mottatt	Behandlet
2022	220	181
2021	188	214
2020	314	199
2019	255	406
2018	273	257
2017	339	232
2016	191	181
Totalt	1780	1670

Saksbehandlingstid

Gjennomsnitt for avsluttede saker



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdigbehandlede klagesaker i Statens helsepersonellnemnd var 13,8 måneder i 2022.

Mottatte og behandlede saker i Apotekklagenemnda hvert år i perioden 2016-2022

År	Mottatt	Behandlet
2022	1	2
2021	2	1
2020	1	0
2019	0	0
2018	0	0
2017	0	0
2016	2	2
Totalt	6	5

Saksbehandlingstid

Gjennomsnitt for avsluttede saker



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede klagesaker til Apotekklagenemnda var 8,3 måneder i 2022.

Statens helsepersonellnemnd behandlet 220 klagesaker i 2022:

- 138 saker gjaldt klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning.
- 41 saker gjaldt klage på administrative reaksjoner.
- 2 saker gjaldt ønske om gjenopptak av ferdigbehandlet klagesak.

Apotekklagenemnda behandlet 2 klagesaker i 2022:

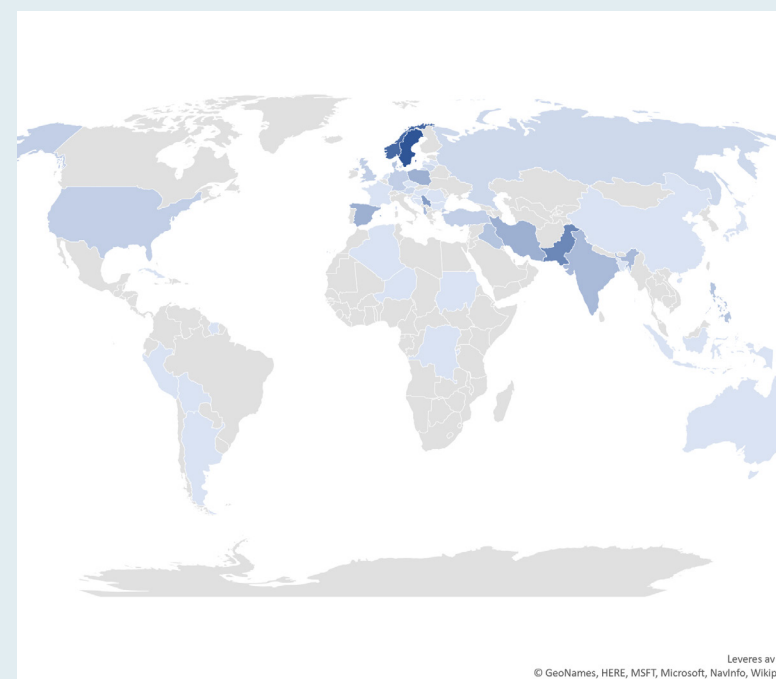
- 1 sak gjaldt advarsel
- 1 sak gjaldt driftskonsesjon

Vedtakene fra Statens legemiddelverk ble opprettholdt i begge sakene.

Utfallet i klagesakene til Statens helsepersonellnemnd

Sakstype	Opprett- holdt	Delvis omgjort	Omgjort	Bortfalt	Opp- hevet	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Administrativ reaksjon (Statens helsetilsyn)	30	0	8	0	1	0	0	2	2	43
Autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning (Helse- direktoratet)	118	5	3	5	0	1	0	6	0	138
Totalt	148	5	11	5	1	1	0	8	2	181

Klager på søknader om lisens, autorisasjon eller spesialistgodkjenning etter utdanningsland



I de fleste klagesakene som gjelder klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning, er klageren utdannet i utlandet. Under er oversikt over landene (utenom Norge) der flest av klagerne hadde utdannelse fra.

Land	Antall klagesaker
Sverige	15
Pakistan	10
Serbia	8
Polen, Spania, Iran	6
Albania, India	5
Danmark, Filippinene, Irak	4
Storbritannia, Tyskland, Tyrkia, USA	3
Litauen, Østerrike, Russland	2

Klagenemnda for behandling i utlandet

Klagenemnda for behandling i utlandet behandler klagesakene fortløpende

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i alle ferdigbehandlede saker er kortere enn kravet til behandlingstiden i hastesakene.

Hvis du er pasient med rett til nødvendig helsehjelp i spesialisthelsetjenesten, kan du ha rett til å få dekket utgifter til behandling i utlandet.

Vilkårene er at det ikke finnes medisinsk kompetanse i Norge eller at behandlingen i utlandet er dokumentert mer virkningsfull. Behandlingen må gjelde nødvendig helsehjelp. Utgifter til eksperimentell eller utprøvende behandling blir som hovedregel ikke dekket.

Førsteinstanser er utenlandskontoret ved de regionale helseforetakene:

- Helse Sør-Øst
- Helse Vest
- Helse Midt-Norge
- Helse Nord

Klagesakene gjelder helt eller delvis avslag på dekning av utgifter til nødvendig helsehjelp i utlandet etter pasient- og brukerrettighetsloven.

Hvordan er nemnda sammensatt?

Klagenemnda for behandling i utlandet har fem medlemmer. Nemndleder er dommer, tre medlemmer har medisinsk faglig bakgrunn og ett medlem er brukerrepresentant.

Slik er nemnda sammensatt:

- dommer (leder)
- onkolog
- ortoped
- indremedisiner
- brukerrepresentant

Nye nemndmedlemmer ble oppnevnt høsten 2022
Det er Helse- og omsorgsdepartementet som oppnevner

nemndmedlemmene. Høsten 2022 ble to nye medlemmer oppnevnt. De nye nemndmedlemmene var nemndleder og vara til nemndleder.

Tingrettsdommer Nini Ring er leder for nemnda.

Gjennomsnittlig saksbehandling i klagenemnda skulle ikke overstige tre måneder i hastesaker og fem måneder i andre saker

Klagenemnda for behandling i utlandet mottok 18 klagesaker i 2022. Nemnda hadde fire møter i 2022 og behandlet totalt 20 saker.

Vi behandler klagesakene i Klagenemnda for behandling i utlandet fortløpende. Vanligvis er klagesaken klar til nemndbehandling i det første nemndmøtet etter at saken ble mottatt.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede saker var 2,7 måneder i 2022. Dette er i tråd med kravet fra Helse- og omsorgsdepartementet om at saksbehandlingstiden skal være tre måneder i hastesaker og fem måneder i andre klagesaker.

Vi jobber med effektivisering i sekretariatet

I 2022 har vi gjennomført samhandlingsmøte med førsteinstansene.

Vi har også sett på andre samhandlinger og rutiner som kan effektivisere arbeidet. Vi ønsker å skape bedre forutsigbarhet i sekretariatet, for eksempel med tanke på hvor mange klagesaker som skal klargjøres til hvert nemndmøte. Dette arbeidet blir videreført i 2023.

Tall for 2022

Mottatte og behandlede saker i Klagenemnda for behandling i utlandet hvert år i perioden 2016-2022

År	Mottatt	Behandlet
2022	18	20
2021	23	23
2020	27	28
2019	24	22
2018	20	21
2017	15	29
2016	20	4
Totalt	147	147

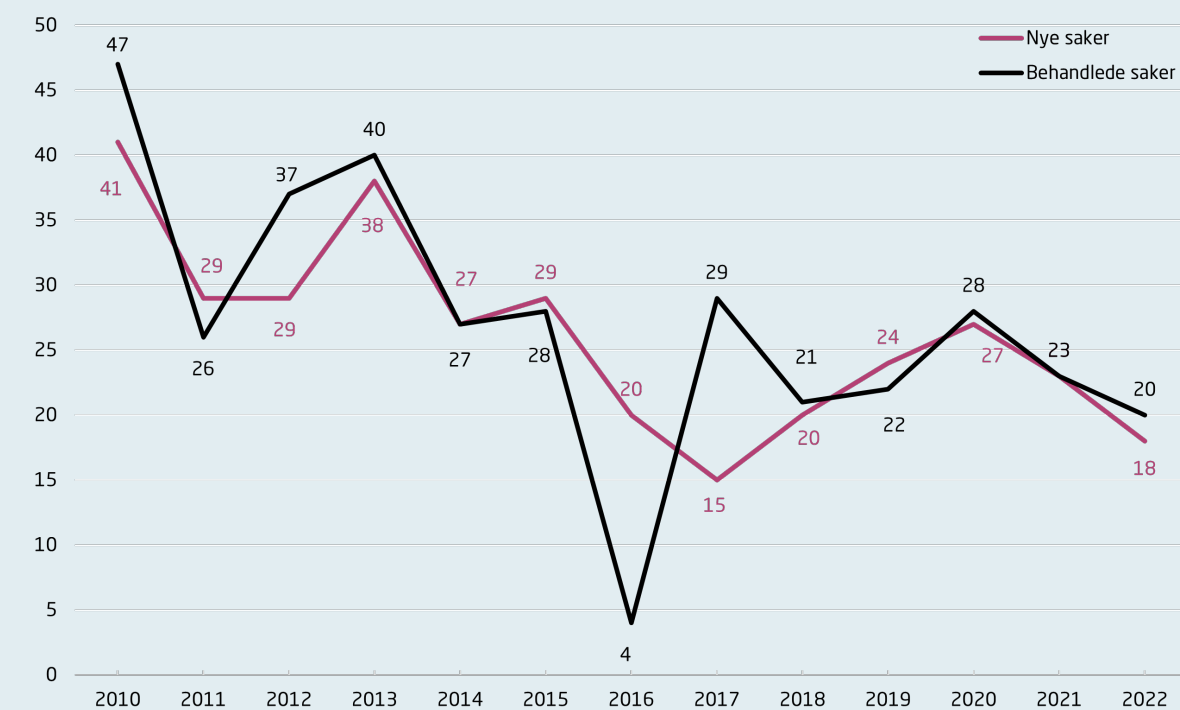
Saksbehandlingstid

Gjennomsnitt for avsluttede saker.



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede klagesaker er 2,7 måneder i 2022.

Utviklingen i mottatte og behandlede saker



Utfallet i klagesakene til Klagenemnda for behandling i utlandet

Sakstype	Opprett- holdt	Delvis omgjort	Omgjort	Bortfalt	Opp- hevet	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Dekning av utgifter til behandling i utlandet	13	1	3	2	0	0	1	0	0	20





Andre klagesaker

Det største saksområdet er førerkortsaker

Omfanget av klagesakene varierer mye, fra veldig få saker på et fagområde til et visst omfang på et annet.

Oversikt over noen av sakstypene vi er klageinstans i, sortert etter førsteinstans:

Helsedirektoratet

- drift av privat røntgeninstitusjon
- forhåndsgodkjenning av kurs i petroleumsvirksomhet til havs
- godkjenning som allmennlege med rett til trygderefusjon
- pålegg om opprettelse av stilling for lege i spesialisering (LIS1)
- reise- og flytteutgifter for LIS1-stilling og fysioterapi-turnus
- rett til å utløse takst A8 og A9 for manuellterapeuter og fysioterapeuter
- rett til å utløse tilleggstakst ved spesialistgodkjenning i allmennmedisin
- spesialistutdanning for leger og tannleger
- turnustjeneste for å få autorisasjon som ortopediingeniør og kiropraktor
- tilleggstakst ved spesialistgodkjenning i allmennmedisin
- turnustjeneste for å få norsk autorisasjon som fysioterapeut

Helse Midt-Norge, Helse-Nord, Helse Sør-Øst, Helse Vest

- avtalespesialisthjemmel
- dekning av betalingskrav i spesialisthelsetjenesten
- dekning av sakskostnader i spesialisthelsetjenesten
- dekning av utgifter til trening etter habiliteringsprogram i utlandet

Luftfartstilsynet

- sertifisering av besetningsmedlemmer
- sertifisering av flygeledere

Oslo universitetssykehus

- behandlingsreise til utlandet

Statens helsetilsyn

- varsel til EU og EØS-land

Statsforvalteren

- førerkortforskriftens helsekrav
- særplass i eller utsettelse av turnustjeneste for fysioterapeuter

Statsforvalteren i Oslo og Viken

- endring av juridisk kjønn for barn mellom 6 og 16 år

Klagesaker fra andre førsteinstanser (forvaltningssaker) skal ikke overstige 6 måneder

I denne sakskategorien er sakskomplekset stort, med stor variasjon i både sakstyper, førsteinstanser, omfang og saksbehandlingstid. Vi mottok 100 klagesaker og to gjenopptakssaker i 2022. 74 av klagesakene og begge gjenopptakene gjaldt førerkort og dispensasjon fra helsekravene i førerkortforskriften.

Vi er godt innenfor kravet om gjennomsnittlig saksbehandlingstid på seks måneder. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2022 var 3,9 måneder.

Vi arrangerte førerkortdag i 2022

I 2022 har vi hatt flere møter med førsteinstansene våre. I oktober arrangerte vi en egen førerkortdag, der vi inviterte saksbehandlere hos statsforvalteren til møte hos oss. I tillegg deltok Helsedirektoratet som har ansvar for å utarbeide førerkortveilederen.

I 2022 deltok vi også på fagsamling med helseforetakene, som er førsteinstans på sakstypen klage på søknad om tildeling av avtalespesialisthjemmel, der vi informerte om klagesaksbehandlingen hos oss.

Tall for 2022

Mottatte og behandlede saker hvert år i perioden 2016-2022

År	Mottatt	Behandlet
2022	87	102
2021	84	88
2020	94	110
2019	139	208
2018	147	149
2017	199	381
2016	534	387
Totalt	1284	1425

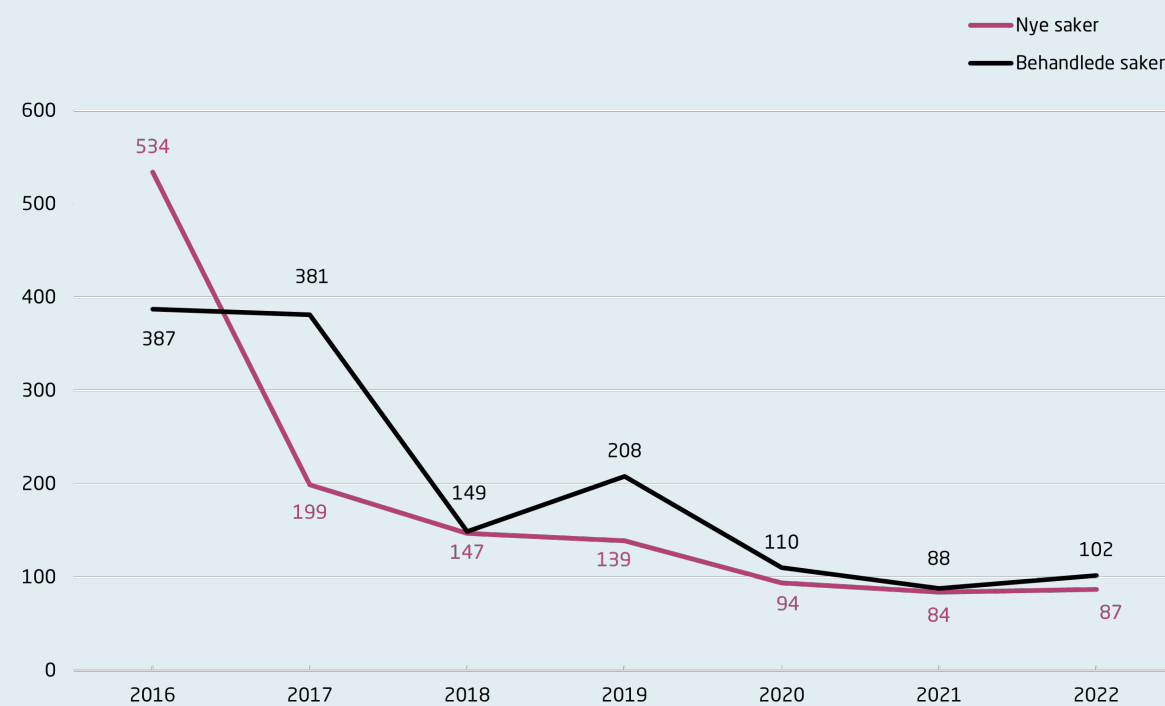
Saksbehandlingstid

Gjennomsnitt for avsluttede saker.



Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede klagesaker økte med 0,5 måneder fra 2021.

Utviklingen i mottatte og behandlede saker



Behandlede saker fordelt på sakstype

Sakstype	Mottatt	Behandlet
Fører kort	63	76
Avtalehjemmel for spesialister	8	8
Behandlingsreise til utlandet	7	5
Andre klager fra helseforetakene	5	7
Sertifisering av besetningsmedlemmer	1	4
Turnustjenesten helsepersonell	2	2
Totalt	86	102



Utfallet i klagesakene

Sakstype	Opprett- holdt	Delvis omgjort	Omgjort	Bortfalt	Opp- hevet	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Fører kort	71	0	0	1	2	1	0	1	0	76
Andre klage- saker	20	0	1	1	0	1	1	2	0	26
Totalt	91	0	1	2	2	2	1	3	0	102

Rettsaker helseerettssområdet

Stor variasjon i hva rettssakene gjelder

Rettsakene på helseerettssområdet gjelder både rettssikkerheten til helsepersonell og pasienter, men også pasientsikkerhet og korrekt disponering av fellesskapets midler.

Rettsakene på helseerettssområdet gjelder gyldigheten av vedtakene som blir fattet av Statens helsepersonellnemnd, Klagenemnda for behandling i utlandet, Apotekklagenemnda og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten.

Regjeringsadvokaten er prosessfullmektig i rettssakene, og vi er partsrepresentant. Som partsrepresentant er det vi som har det faglige ansvaret. Det betyr at vi skriver tilsvaret og prosesskriv for Regjeringsadvokaten.

Vi mottok vi fire stevninger i 2022 og det ble gjennomført hovedforhandling i seks saker. En dom fra 2021 ble rettskraftig, en sak ble forlikt og et søksmål ble trukket etter enighet om ny klagesaksbehandling.

Seks saker venter på rettsbehandling. To av disse var berammet i 2022, men ble utsatt. En person erklærte stansing av egen sak for andre gang.

Hva handlet rettssakene om, og hva ble utfallet?

- Advarsel til sykepleier for brudd på forsvarlighetskravet og gavebestemmelsen i hpl. §§ 4 og 9. Staten ved Statens helsepersonellnemnd fikk medhold i Bergen tingrett. Dommen er anket av motparten.
- Søknad om ny autorisasjon som sykepleier, hjelpepleier og jordmor. Hen er straffedømt for alvorlig vold mot egne barn. Staten ved Statens helsepersonellnemnd fikk medhold i Bergen tingrett. Motparten anket dommen, men trakk anken. Dommen fra tingretten er rettskraftig.
- Autorisasjon som lege. Hen har vært politanmeldt for utpressing, trusler, hatefulle ytringer og besittelse av elektrosjokkvåpen. Staten ved Statens helsepersonellnemnd fikk medhold i Oslo tingrett, men tapte i Borgarting lagmannsrett. Nemnda vurderte saken på nytt. De opphevd vedtaket og sendte saken til Helse direktoratet som skal vurdere langt fravær fra yrket.
- Tap av retten til å praktisere for trygdens regning i fem år og tilbakekreving av urettmessige refusjoner

fra Helfo. Hen hadde også en straffedom for grovt bedrageri og mistet autorisasjonen som lege. Vi fikk medhold i Oslo tingrett. Motparten har anket dommen.

- Dispensasjon fra helsekravene i førerkortforskriften tross synsfeltutfall. Vi fikk medhold i Oslo tingrett, og dommen er rettskraftig.
- Beslutning fra Gulating lagmannsrett om nekning av anke fra motparten. Saken gjaldt rettskraft av tidligere ugyldighetsdom.
- Tilbakebetaling av feilutbetalte refusjoner fra Helfo og tilleggsfristen i foreldelsesloven § 10. Vi fikk medhold i Bergen tingrett, og dommen ble rettskraftig i januar 2022.

Søksmål fra 2022 som ble avgjort utenom retten

- Dekning av utgifter til medisiner på blå resept. Etter enighet om ny klagesaksbehandling ble saken vurdert på nytt. Hen har anket vedtaket til Trygderetten.
- Søknad om lisens som fysioterapeut med utdanning fra Serbia. Saken ble forlikt i begynnelsen av 2023.

Søksmål som venter på rettsbehandling

- tap av retten til å rekvirere legemidler i gruppe A og B (rettsbehandling i februar og mars 2023)
- tilbakekall av autorisasjon som øyelege (utsatt på grunn av straffesak)
- ny autorisasjon som tannlege etter å ha sonet dom for drap og trusler (berammet til desember 2023)
- begrenset autorisasjon som lege (saken er stanset for andre gang av motparten)
- eventuell ankesak om advarsel til sykepleier for brudd på forsvarlighetskravet og gavebestemmelsen i hpl. §§ 4 og 9
- eventuell ankesak om tap av retten til å praktisere for trygdens regning i fem år og tilbakekreving av urettmessige refusjoner fra Helfo



Andre aktiviteter

Vi skaper bedre tjenester og innhold for brukerne

For å møte brukerne og levere gode tjenester arbeider vi systematisk med forbedringsarbeid.

Forvaltningens kommunikasjon skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. Disse tjenestene skal være trygge, helhetlige, brukervennlige og universelt utformet. Derfor jobber vi kontinuerlig med å videreutvikle blant annet nettsiden vår, helseklage.no, og brukerportalen Min side.

Vi har kartlagt brukerreisen på pasientskadeområdet
I 2022 ble brukerreiseprosjektet på pasientskadeområdet ferdigstilt. Vi ville lære mer om hvordan brukere som har eller har hatt en pasientskadesak, opplever møtet med oss. Siden brukerreisen starter allerede ved skadetidspunktet, ble det naturlig å se på hele løpet - fra skaden oppstår til klagesaken er ferdigbehandlet i Pasientskadenemnda.

Funnene fra prosjektet blir fulgt opp både internt og i samarbeid med andre. Vi har også delt innsikten fra prosjektet med blant annet Norsk pasientskadeerstatning, redaksjonen til helsenorge.no og DigiVestland.

Klarspråk var et av satsingsområdene i 2022
Det overordnede målet for klarspråkarbeidet er at mottakerne av tekstene våre skal kunne finne informasjonen de trenger, forstå den og kunne bruke den til å gjøre det de skal.

Vi har en klarspråkgruppe med representanter fra alle avdelinger og seksjoner, og hver måned i 2022 har gruppen holdt innlegg på alle avdelingsmøter om månedens språktema. Vi løfter også fram aktuelle språktema på intranettet og på informasjonsskjermer i fellesarealene. Klarspråk har også blitt en del av introduksjonsdagen for nytilsatte.

Avdelingene som behandler klagesaker, har jobbet med maler og faste tekster. Mange tekster har blant annet fått et mer aktivt språk, flere og mer konkrete overskrifter, og vi har jobbet med å forklare juridiske og medisinske faguttrykk. Vi har også jobbet med språk og struktur i brev og interne rutiner. I 2022 har nesten alle saksbehandlere deltatt på skriveverksted.

Vi har lenge hatt egne grupper som jobber med faste tekster, og vi har nå også egne grupper som hjelper med korrekturlesing av vedtak på nynorsk. I tillegg har de største avdelingene «ukens ord», der de hver uke tar opp et ord vi bør bytte ut.

Vi har hatt faglunsjer og foredrag, laget klarspråkjulekalender, personas og tegneseriestriper om klarspråk. Ved årsslutt delte vi ut klarspråkprisen til ansatte som har gjort en stor innsats for klarspråkarbeidet hos oss.

Vi jobber med kontinuerlig forbedring for å effektivisere og forenkle prosesser

Vi bruker leantankegang og -verktøy for å jobbe systematisk. Både ledelsen og de ansatte jobber med utviklingsarbeid. Vi har også egne forbedringslosere som støtter og er pådrivere for dette arbeidet.

Eksempel på aktiviteter i 2022:

- Vi har etablert kanbantavler i store deler av organisasjonen for oversikt over oppgavene. Dette har gitt effektivisering og motivasjon.
- Vi har hatt større ryddejobber i dokumenter og systematisert og samlet rutiner.
- Vi har mottatt og fulgt opp ca. 150 små og større forbedringsforslag fra medarbeiderne.
- Vi har tegnet arbeidsflyter som går på tvers av avdelinger, funnet forbedringer og laget nye arbeidsflyter.
- Vi har satt i gang et arbeid i pasientskadeavdelingene, der vi arbeider med flytbasert og individuell effektivitet.
- Vi har evaluert mer systematisk for å kunne justere og forbedre. Dette gjelder både nye tiltak og eksisterende praksis.
- Vi har hatt et større prosjekt der vi har sett på forbedringer i prosessen fra sekretariatets forslag til vedtak foreligger til nemndavgjørelse er tatt.
- Vi har samarbeidet med Norsk pasientskadeerstatning om forbedringer for hele ordningen.
- Vi har effektivisert ledermøtene.

4 STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Overordnet vurdering av styring og kontroll

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har tilfredsstillende styring og kontroll og oppnådde de viktigste målene for 2022. Vi prioriterer og styrer ressursene våre på en måte som sikrer god måloppnåelse på både mål og prioriteringer fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Vi har gode rutiner og prosesser for å se på helheten. Vi har fulgt opp mål og føringer i tildelingsbrevet, og tertial- og

årsrapporter er en del av etatsoppfølgingsmøtene med departementet.

Vi deltar også på strategiske møter med Norsk helsenett og resten av etatene som er underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet

Redegjørelse om aktivitetsplikten

Kjønnslikestilling

Vi har en overvekt av kvinnelige ansatte. Ved utgangen av 2022 hadde vi en mannsandel på 23,6 prosent (dvs. 42 av 178 medarbeidere). Dette er 0,6 prosent høyere enn i 2021. Hovedvekten av våre ansatte er jurister, og vi ser at kvinneandelen vår gjenspeiler kjønnsfordelingen på jusstudiene.

For ledergruppen er den kjønnsmessige balansen noe bedre. Tre av ti ledere er menn. Dette utgjør 30 prosent.

Kjønnsbalanse (antall)		Midlertidig ansatte (antall)		Foreldrepermisjon (uker)		Faktisk deltid (antall)	
Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn
136	42	11	1	20	20	9	7

Blant de midlertidige ansatte har vi to lærlinger og to som er del av det statlige traineeprogrammet. Ellers brukes midlertidighet i forbindelse med medarbeidere som er ute i permisjon eller ved lengre sykefravær.

Tallene for foreldrepermisjon viser at både kvinner og menn i gjennomsnitt avviklet 20 uker permisjon i 2022. Dette representerer 17 kvinner og en mann. Beregningen er gjort i henhold til Bufdir sin mal.

Deltidsstillingene er avklarte og frivillige. Hovedvekten består av medisinsk sakkyndige (leger og tannleger som har hovedstilling et annet sted) og jusstudenter som arbeider

ved siden av studiene. De øvrige er et resultat av tilrettelegging.

Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

Likestilling inngår som et sentralt element i våre personalpolitiske dokumenter og praksiser. Vi jobber for at alle våre ansatte skal ha de samme mulighetene, uavhengig av kjønn, alder, etnisitet, religion, funksjonsevne, seksuell orientering, kjønnsidentitet eller kjønnsuttrykk. Vi er spesielt oppmerksomme når vi rekrutterer, i lønnsforhandlinger og ved fordeling av oppgaver og roller. Lederne har månedlige samtaler med medarbeiderne, i tillegg til årlige medarbeidersamtaler. Vi gjennomførte også en medarbeiderundersøkelse for hele virksomheten i 2022. Disse tiltakene er med på å kartlegge eventuelle risikoer.

Vi jobber for et godt og inkluderende arbeidsmiljø og har et tett samarbeid med tillitsvalgte og vernetjenesten. Risikoanalysen er utarbeidet i samarbeid med tillitsvalgte, og det er ikke avdekket noen særskilte risikoer i vår vurdering. Under vil vi redegjøre nærmere for hvordan vi jobber aktivt, målrettet og planmessig, for å fremme likestilling og hindre diskriminering.

1. Personalområdet rekruttering

Vårt overordnede mål er å tiltrekke oss dyktige medarbeidere med ulike livserfaringer, kompetanser og fagkombinasjoner. Vi har en strukturert og godt forankret rekrutteringsprosess. Rekrutteringsgruppen består alltid

av rekrutterende leder, HR og tillitsvalgt. For å sikre en god og objektiv prosess har vi innført bruk av evalueringsskjema. Dette sikrer at kandidatene vurderes på de samme kriteriene, og at kriteriene gjenspeiler utlysningsteksten. Vi er også bevisste på å ikke stille unødvendige krav til kompetanser. Vi tror at disse tiltakene er med på å redusere risikoen for diskriminering i rekrutteringsprosessen.

Vi har sett nærmere på kjønnsbalansen i rekrutteringssammenheng og fant at menn og kvinner har de samme mulighetene, og derfor kan vi ikke bruke positiv særbehandling for å tiltrekke oss flere menn. Vi jobber likevel systematisk med blant annet utlysningstekstene, med tanke på å appellere til begge kjønn. Lokalene våre er moderne og tilpasset medarbeidere med ulike funksjonsnedsettelse.

2. Personalområdet forfremmelse, utvikling og opplæring
Vi er opptatt av at våre medarbeidere skal ha samme utviklingsmuligheter, og det er ikke avdekket en sannsynlig risiko for forskjellsbehandling mellom kvinner og menn, eller andre forhold. Vi budsjetterer med et beløp per medarbeider som kan brukes til kurs og seminarer, og vi har en rullerende tilnærming på oppgaver og roller som innehar utviklingsmuligheter. Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen og månedlige samtaler støtter opp om dette.

3. Personalområdet lønn og arbeidsvilkår
Lønnspolitikken skal bidra til å rekruttere, utvikle og beholde godt kvalifisert medarbeidere. Den bygger på likebehandlingsprinsippet og sikrer den enkeltes lønn ut fra oppgaver, dyktighet, kompetanse, ansvar, innsats og resultater. Alle medarbeiderne får tilbud om årlig lønnsamtale og tilgang til organisatoriske lønnsdata. Dette bidrar til åpenhet, og en saklig fastsetting av lønn. Lønnspolitikken skal revideres sammen med de tillitsvalgte i 2023. Her blir det sentralt å ha med god kunnskap om likestilling og risiko for diskriminering, inn i arbeidet.

Vi øker antall lærlinger
Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten tilbyr læreplass i service- og administrasjonsfag i avdeling for organisasjon og fellestjenester. Virksomheten er ikke tilknyttet et opplæringskontor, men samarbeider tett med Rettleiingstenesta i Vestland fylkeskommune.

Fra august 2022 har vi hatt to lærlinger, en førsteårs- og en andreårslærling. Vi har presentert oss på ulike videregående skoler i Bergen og utlyser ny læreplass ved årsskiftet. Vi har vurdert å ta inn lærlinger i IKT-servicefag, men kan ikke tilby dette slik virksomheten er organisert nå.

Rapportering på fellesføring om konsulentbruk

Som en del av fellesføringene skal vi rapportere på bruk av konsulent tjenester. Vi skal effektivisere konsulentbruken. Det vil si at vi skal vurdere muligheten for redusert konsulentbruk på områder der vi kan nytte interne ressurser og intern kompetanse. Utover informasjons- og holdningskampanjer skal tjenester fra kommunikasjonsbransjen som hovedregel ikke benyttes.

Kjøp av konsulent tjenester

Vår bruk av kontogruppe 67 (Kjøp av konsulent tjenester) kommer frem av tabellen. På konto 6750 og 6760 føres utgifter i tråd med konsernmodellen innført av Helse- og omsorgsdepartementet.

Det er konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) som er aktuell for denne rapporteringen

Konto	Konto (T)	Kontant per 31.12.2022
6710	Utvikling IKT	4 458 172
6740	Vikar innleid fra vikarbyrå	12 345
6750	Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	17 095 481
6760	Kjøp av lønns- og regnskaps-tjenester	148 526
6780	Kjøp av fremmede tjenester	1 112 679
6793	Juridisk bistand PSN og saksomkostninger retts sakseksjon 20	5 470 093
6794	Vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr	3 827 824
6796	Honorar sakkyndig næring innberetning 08 og 11	3 018 804
6797	Honorar sakkyndig firma uten innberetning 10	1 109 316
	Sum	36 253 240

Utgifter til kommunikasjonsbransjen

På konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) har vi i 2022 kjøpt tjenester for 0,520 millioner kroner som er i rapporteringspliktig kategori. Kjøpet har sammenheng med brukerreiseprosjektet på pasientskadeområdet. Vi har brukt innleid konsulent til design thinking og veiledning i prosjektet. Å få veiledning og øke egen kompetanse er en viktig del av arbeidet vårt med kontinuerlig forbedring og for å få mer effektive interne prosesser.

Kontantrapporterte utgifter på 6780 i 2022 er 1,113 millioner kroner. Brukerreiseprosjektet utgjorde 0,371 millioner kroner av dette beløpet. 0,150 millioner kroner er brukt til informasjonsfilm om virksomheten. Den resterende halvpar-

ten kan ikke knyttes til den rapporteringspliktige delen og gjelder rådgivning i saker der vi selv ikke har hatt ekspertkompetanse.

Vi har redusert behovet for ekstern bistand

Arbeidet med kontinuerlig forbedring har høy prioritet. Vi har en egen stilling som har ansvar for forbedringsarbeid og samarbeider med forbedringsloser for de ulike avdelingene. På denne måten får vi bred involvering hos de ansatte, og utnyttet og økt vår egen interne kompetanse. Brukerreiseprosjektet har også gitt oss bred innsikt i brukernes behov og oppfatningen av vårt arbeid. Vi har dermed redusert behov for kjøp av konsulentbistand til denne typen arbeid, noe vi også har tatt hensyn til i budsjettet for 2023.

Oppnevning av nemndmedlemmer

Vi holder oversikt over funksjonstiden til medlemmene i de ulike nemndene og bistår Helse- og omsorgsdepartementet med forslag til nye medlemmer.

I 2022 har vi hatt gjennomgang av Statens helsepersonellnemnd og foreslått nye medlemmer med oppnevning fra 15. august. Bakgrunnen for den omfattende endringen var at

fem av syv medlemmer hadde vært oppnevnt i seks år, som er maksimal oppnevningstid.

Vi har også hatt en gjennomgang av sammensetningen i Klagenemnda for behandling i utlandet, og bistått Helse- og omsorgsdepartementet ved forslag til nye medlemmer som er oppnevnt med virkning fra 1. januar 2023.



Risikostyring og internkontroll

Internkontroll handler om å gjennomføre fastsatte mål og krav, og samtidig sørge for at det som blir bestemt blir gjort. Internkontrollen gjøres av ledelsen og de ansatte, og er utformet for å gi måloppnåelse innenfor følgende områder:

- målrettet og effektiv drift
- pålitelig rapportering
- overholdelse av lover og regler

En strukturert tilnærming til arbeidet med etablering og forbedring av internkontroll består av en kontinuerlig prosess i seks steg: planlegging, risikovurdering, utforming av tiltak, gjennomføring, oppfølging og rapportering.

Internkontrollarbeidet er forankret i en egen internkontrollinstruks, som ble revidert i august 2022. Ifølge instruksjonen skal vi ha en risikobasert tilknytning til hvilke områder, prosesser og aktiviteter vi skal ha rutiner og retningslinjer for. Vi skal løpende og minst årlig, i forbindelse med den overordnede risikovurderingen, vurdere om det behov for nye eller oppdaterte rutiner og prosedyrer for å håndtere endringer i risikobildet. Konkrete tiltak i den løpende driften følges opp kontinuerlig i avdelingene.

Personvernombudet oppsummerer 2022

Personvernombudets hovedoppgave er å gi råd overfor ledelse og medarbeidere i virksomheten om hvordan man best kan etterleve personvernlovgivningen. Vi behandler helseopplysninger, som for mange er de mest sensitive personopplysningene. Vi arbeider for at denne behandlingen skal være sikker og lovlig.

Digitale løsninger for samhandling og hjemmekontor er kommet for å bli, og vi har sikre digitale løsninger for videomøter og saksbehandling. Vi informerer jevnlig om gode rutiner for personvern og informasjonssikkerhet på hjemmekontor.

Skytjenester

I 2022 begynte vi implementeringen av Microsoft M365. Vi gjorde grundige ROS-vurderinger i forkant. Foreløpig er det kun Outlook som er flyttet til Microsofts server. Flyttingen betyr at e-post ikke lenger er en sikker kanal for å sende personsensitiv informasjon. Det er viktig å kommunisere dette ut til eksterne og interne brukere av e-post, for vi ser at det tar tid å snu folks vaner.

Vi har også et eget forbedringssystem hvor ansatte melder inn avvik som gjelder HMS og informasjonssikkerhet. Oppfølgingen av avvikene er sentralt i forbedringsarbeidet vårt.

I 2022 gjennomførte vi disse aktivitetene knyttet til risikostyring og internkontroll:

- Vi har revidert internkontrollrutinen.
- Vi har revidert risikovurderingen og tiltaksoversikten.
- Vi har hatt avvikshåndtering som fast månedlig innslag på ledermøtene.
- Vi involverer personvernombudet i oppfølgingen av avvik som relaterer seg til personopplysninger.
- Vi har høy oppmerksomhet på at håndteringen av personopplysninger og IKT-anskaffelser følger gjeldende regelverk.
- Vi har videreført utviklingen av nye rutiner innenfor en rekke områder, inkludert saksbehandlingen, rekruttering, varsling, personalreglement, økonomi og HMS.
- Vi har etablert en felles fagdatabase for hele virksomheten.
- Utvikling av rutiner er et kontinuerlig arbeid som også vil bli prioritert i årene fremover.

Vi er i flere prosesser for å anskaffe nye digitale skyløsninger. Vi jobber for å ivareta kravene til personvern og informasjonssikkerhet i anskaffelsesprosessene.

Kunnskap om personvern

Vi ser at det er behov for økt kunnskap om personvern. Derfor har vi månedens personvern tema på intranettet. Vi har også opprettet en personverngruppe med deltakere fra alle avdelingene, tydeliggjort personvern i internkontrollen og gjør flere ROS- og DPIA-vurderinger. Helsetjenesteforvaltningen har et eget forum for personvernombudene. Det er lærerikt og nyttig å samarbeide med lignende virksomheter om personvern.

Avvik

På slutten av 2021 ble Datatilsynet varslet om et mulig avvik hos oss. Vi har forbedret rutiner og saksflyten for avviksmeldinger, og tilsynet avsluttet saken. På slutten av 2022 hadde vi et internt avvik som ble meldt til Datatilsynet. Mens vi venter på tilbakemelding fra tilsynet, ser vi på de interne rutinene våre knyttet til avviket.

Status på innføringen av konsernmodellen

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten inngår i konsernmodellen, innført av Helse- og omsorgsdepartementet. Modellen er opprettet for å sentralisere administrative tjenester og skape stordriftsfordeler. Norsk helsenett (NHN) skal ivareta tre områder for helseforvaltningen: IKT-drift, anskaffelser og postmottak/arkiv.

Vi mener at kostnadsutviklingen i tjenesteleveransene er bekymringsfulle både innen IKT-drift og sentraliseringen av arkivfunksjonen. Det er signalisert at departementet skal se på modellen i 2023. Vi håper at kostnadsutviklingen og gevinstrealisering blir tema for denne evalueringen.

IKT-drift

Vi har stadig for mange feil ved driften av oss, men vi er i tett dialog med NHN om å få løst disse. Noen prosjekter som var skulle ferdigstilles i 2022 kom ikke helt i mål grunnet avhengigheter til øvrige systemer. Oppretting av nytt domene er utsatt til innføringen av nytt sak- og arkivsystem i 2024. For at vi skal kunne fullføre innføringen Microsoft 365 må vi først få på plass en skybasert sentralbordløsning. NHN har gjennomført en anskaffelse og skal tilby en ny sentralbordtjeneste fra 2023.

NHN har i 2022 brukt betydelig ressurser på å bedre sikkerheten generelt og for noen underliggende etater spesielt. Vi stiller oss bak den vurderingen, spesielt med den geopolitiske situasjonen. Sikker infrastruktur og sikre løsninger er

noe vi er svært opptatt av.

Anskaffelser

I 2022 har vi hatt en stor anskaffelse sammen med Norsk pasientskadeerstatning rundt nytt sak- og arkivsystem. Det har vært et omfattende arbeid, men NHN har håndtert anskaffelsen profesjonelt og godt.

Når det kommer til fellesanskaffelsene, har vi i all hovedsak tiltrådt de rammeavtalene som har vært gjennomført og som har vært relevante for oss.

Post og arkiv

Postmottaket, som NHN håndterer for oss, har i 2022 i stor grad fungert etter forventning.

I 2022 har vi ferdigstilt oppdraget om samordning av arkivområdet, gitt i brev fra departementet 3. desember 2019. Samarbeidet og prosessen med NHN har vært god og prosjektet ble løst innen tidsrammen og med lavere kostnad enn estimert. Det vil bli en stabiliserings- og avslutningsperiode i starten av 2023 for å sikre god kvalitet i leveransene.

Vi vil også være opptatt av kostnadsutviklingen fremover, da den er skissert til å bli noe høyere enn hva vi har hatt internt hos oss.

Status på anskaffelsen av saksbehandlingssystem

I 2022 har det vært lagt ned et omfattende anskaffelsesarbeid for å få på plass en ny, moderne og mer bærekraftig systemløsning. Vi ønsker å kunne ta i bruk ny teknologi, skyløsninger og knytte oss til offentlige fellesløsninger i tråd med digitaliseringsdirektivet.

Det overordnede målet er å få en mer effektiv saksbehandling og redusert ventetid for brukerne våre. Vi bruker samme saksbehandlingsløsning som Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og samarbeider derfor med dem om anskaffelsen. Samarbeidet gjør at begge sparer ressurser.

Anskaffelsen har pågått siden første kvartal i 2022, og valg

av leverandør skjer i begynnelsen av 2023. Det har vært stor interesse fra potensielle leverandører, også fra nordiske tilbydere.

Anskaffelsesarbeidet har vært omfattende. Både vi og NPE har aktivt deltatt i kravstillingen og vurderingen av tilbyderne. Vi har hatt god nytte av anskaffelsesmiljøet til Norsk helsenett gjennom hele prosessen.

Vi forventer at innføringen av det nye systemet kan i overgangsfasen ta ned noe av aktiviteten hos oss, men vi skal gjøre vårt ytterste for at overgangen går så smidig som mulig.

5 VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

– De ansatte er vår viktigste ressurs

Vi vurderer at vi skal klare å nå målene som er fastsatt for 2023, og at vi på lengre sikt vil redusere saksbehandlingstiden vår ytterligere. Det er noen områder som kan påvirke resultatene våre.

Vi skal være en attraktiv og kompetanseledende arbeidsplass

For at vi skal fortsette å redusere saksbehandlingstiden, er det viktig at vi har tilstrekkelig ressurser, og at vi kontinuerlig forbedrer arbeidsflyt og prosesser.

De ansatte er vår viktigste ressurs, og et godt arbeidsmiljø er viktig for å beholde fagkompetansen. Dette er blitt enda viktigere siden vi etter pandemien har fått en hybrid arbeidshverdag med ansatte som jobber både på kontoret og hjemme.

Antall nye klagesaker kan påvirke saksbehandlingstiden

De siste årene har vi hatt en stabil inngang av nye klager. Dersom antallet klagesaker øker, kan det påvirke evnen vår til å redusere saksbehandlingstiden.

Det er derfor viktig at vi har løpende dialog med førsteinstansene, slik at vi kan planlegge og omprioritere for å møte eventuelle endringer som kommer.

Økt forventning til effektivisering

Det er forventninger til effektivisering og utvikling av tjenestene våre, blant annet gjennom digitalisering og bruk av fellestjenester.

Hvis vi ikke klarer å utvikle organisasjonen og tjenestene vår i tråd med forventningene, vil det påvirke både resultatene og omdømmet vårt. Vi opplever at det er krevende å få rom i budsjettene til større satsinger innen digitalisering.

I 2023 starter vi arbeidet med innføringen av et nytt saksbehandlingssystem. Dette gjør vi i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning. Det nye systemet vil gjøre oss bedre rustet for fremtiden, men vil også kreve mye av oss som organisasjon i innføringsfasen og kan derfor påvirke

prioriteringene våre og effektiviteten i en periode.

Vi må ha tilstrekkelig tilgang på sakkyndige

Det er i dag utfordrende å få tak i nok sakkyndige innenfor alle medisinske spesialiteter. De er viktige for å belyse klagen, og i noen tilfeller bidrar mangelen på sakkyndige vurderinger til at saksbehandlingstiden blir uforholdsmessig lang.

Tilgang på sakkyndige påvirker derfor vårt samfunnsoppdrag og måloppnåelse. Vi jobber aktivt for å få og beholde sakkyndige innenfor våre områder.

Viktig at helselovgivningen bidrar til effektivisering

Vi er glade for at forslag til flere lov- og forskriftsendringer er klare for behandling i Stortinget. Blant annet vil lovhjemmelen for innhenting av nødvendig informasjon i klagesakene effektivisere måten vi jobber på og bidra til at vi leverer bedre på samfunnsoppdraget vårt.

6 ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommentar til årsregnskapet for 2022

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten ble opprettet i 2016 og er underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Vi er et statlig forvaltningsorgan som fører regnskap i tråd med kontantprinsippet, slik det kommer frem av prinsippnoten til årsregnskapet. Årsregnskapet utgjør del 6 i årsrapporten.

Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, med tilhørende rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra Helse- og omsorgsdepartementet i instruks for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten av 15. mai 2019. Regnskapet gir et dekkende bilde av vår disponible bevilgning, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vurderinger av vesentlige forhold

Vi fikk i 2022 totalt tildelt 168,508 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter. Beløpet inkluderer blant annet en overføring på 1,541 millioner kroner fra 2021. Det totale nettoforbruket på post 01 i 2022 var 166,358 millioner kroner. Når vi tar hensyn til merinntekter gjennom privat sektor på 6,429 millioner kroner, har vi et samlet mindreforbruk på 8,579 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter.

Vi fikk også tildelt 30,666 millioner kroner på post 21 Spesielle driftsutgifter. I dette beløpet ligger det en vesentlig overføring på 15,008 millioner kroner fra 2021. Bevilgningen på posten skulle dekke utgifter til drift og forvaltning av IKT-tjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulenttenester og videreføring av et prosjekt som skal øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. Mindreforbruket skyldes blant annet at Norsk pasientskadeerstatning ikke fikk rekruttert IKT-personell som planlagt og i henhold til vår samarbeidsavtale. Dermed ble lønnsutgiftene lavere. I tillegg har anskaffelsen av nytt sak- og arkivsystem tatt ned aktiviteten noe på øvrige IKT-aktiviteter. Arbeidet med innføring av nytt system forventes å starte i første kvartal 2023. Det totale forbruket på post 21 ble 28,087 millioner kroner, og resultatet ble et mindreforbruk på 2,579 millioner kroner.

Netto rapporterte samlede utgifter (begge poster) til drift og investeringer var 185,635 millioner kroner i 2022. Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter var 134,984 millioner kroner. Økningen i utgifter til lønn og sosiale utgifter, drift og investering fra 2021 er en konsekvens av en vesentlig oppbemanning (helårseffekt av nyansatte i 2021 og 2022), høyere totale IKT-utgifter og etablering av et tilleggslokale for å ivareta den økte bemanningen. I 2022 ble det ikke tilført midler fra driftsbudsjettet til lokale lønnsforhandlinger utover sentral lønnskompensasjon. Årsregnskapet, del 6 Note 2, viser en økning på seks utførte årsverk fra 2021 til 2022.

På inntektssiden har vi regnskapsført 0,583 millioner kroner i tilkjente sakskostnader i 2022, og Skatteetatens innkrevingsentral har krevd inn 0,469 millioner kroner i tilkjente sakskostnader for oss. Dette er midler som tilføres statskassen. Vi har også et inntektskrav på kap. 3742, post 50 privat sektor på 2,380 millioner kroner i 2022. Det er knyttet merinntektsfullmakt til posten. Det er regnskapsført 6,429 millioner kroner i merinntekter som tilføres rammen, ref. omtale under post 01.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen reviderer og bekrefter årsregnskapet for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Revisjonsberetningen blir publisert på helseklage.no, sammen med årsregnskapet, så snart beretningen er klar.

Bergen, februar 2023



Anita Giæver Hansen
direktør
Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2022 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 - de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- Regnskapet følger kalenderåret
- Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen "Netto rapportert til bevilgningsregnskapet" er lik i begge oppstillingene.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet som virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen for samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen.

Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten, og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Regnskapstall i bevilgnings- og artskontorrapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorrapporteringen «Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen» bokførte tall fra virksomhetens kontospesifikasjon i kolonnen «Spesifisering av bokført avregning med statskassen». Notene viser forskjellen mellom beløp virksomheten har bokført på eiendels- og gjeldskontoer i virksomhetens kontospesifikasjon (saldo på kunde- og leverandørreskonto) og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen.

Virksomheten har innrettet bokføringen slik at den følger kravene i bestemmelser om økonomistyring i staten. Dette innebærer at alle opplysninger om transaksjoner og andre regnskapsmessige disposisjoner som er nødvendige for å utarbeide pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifisering av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifikasjon og leverandørspesifikasjon. Dette medfører at salgs- og kjøpstransaksjoner bokføres i kontospesifikasjonen på et tidligere tidspunkt enn de rapporteres til statsregnskapet, og innebærer kundefordringer og leverandørgjeld i kontospesifikasjonen

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2022 *Beløp oppgitt i NOK*

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2022	Merutgift (-) og mindreutgift
0742	Driftsutgifter	01	Lønn/varer og tjenester		168 508 000	166 357 854	2 150 146
0742	Spesielle driftsutgifter	21	Flyttebudsjett		30 666 000	28 086 737	2 579 263
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoordning for mva. i staten		0	6 580 465	
<i>Sum utgiftsført</i>					<i>199 174 000</i>	<i>201 025 056</i>	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2022	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3742	Premie fra private	50	Overføringer fra NPE statlige fond		2 380 000	8 809 260	6 429 260
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter		0	799 249	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Folketrygden		0	16 493 756	
<i>Sum inntektsført</i>					<i>2 380 000</i>	<i>26 102 265</i>	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						174 922 790	
Kapitalkontoer							
60080101	Norges Bank KK/ innbetalinger					18 079 319	
60080102	Norges Bank KK/ utbetalinger					-190 7258 305	
707011	Endring i mellomværende med statskassen					-2 273 805	
<i>Sum rapportert</i>						<i>0</i>	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)						
				2022	2021	Endring
707011	Mellomværende med statskassen			-8 134 316	-5 860 511	-2 273 805

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B «Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år» for nærmere forklaring.

Note A

Forklaring av samlet tildeling utgifter *Beløp oppgitt i NOK*

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger*	Samlet tildeling
74 201	1 541 000	166 967 000	168 508 000
74 221	15 008 000	15 658 000	30 666 000

* Bevilgningen på post 01 på 165,262 millioner kroner er redusert med 0,750 millioner kroner i Prop. 1 115 S (2021-2022). Reduksjonen var knyttet til forventede budsjettgevinster ved endrede reisevaner. I årets tildeling ligger også 2,455 millioner kroner i lønnskompensasjon.

Note B

Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år *Beløp oppgitt i NOK*

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter/mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
074201/374250	Kan overføres	2 150 146		2 150 146	6 429 260			8 579 406	8 348 350	8 348 350
74 221	Kan overføres	2 579 263		2 579 263				2 579 263	2 579 263	2 579 263

* Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet *kan overføres*. Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Fullmakt til å bruke standard refusjoner av lønnsutgifter til å overskride utgifter

Refusjoner av lønn på totalt kroner 8,287 millioner kroner er nettopført i driftsutgiftene på post 01.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har merinntektsfullmakt på kap. 3742 post 50 til å benytte merinntekter på kap. 0742 post 01.

Mulig overførbart beløp

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har i 2022 et mindreforbruk på kapittel/post 074201 på 2,150 millioner kroner. Tar vi med merinntektene fra kapittel/post 3742/50 på 6,429 millioner kroner får vi et samlet mindreforbruk på 8,579 millioner kroner. Maksimalt overførbart beløp på posten er 5% av årets tildeling i 2022. Vi vil vi søke om å få overført mindreforbruket på 8,348 millioner kroner til 2022. Post 21 har stikkord *kan overføres* og maksimalt overførbart beløp er 2 579 263.

Oppstilling av artskontorapporteringen 31.12.2022 *Beløp oppgitt i NOK*

	Note	2022	2021
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	8 809 260	6 033 300
Andre innbetalinger	1	0	0
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		8 809 260	6 033 300
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	134 983 808	128 431 859
Andre utbetalinger til drift	3	57 951 739	56 050 382
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		192 935 546	184 482 241
Netto rapporterte driftsutgifter		184 126 286	178 448 941
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	1 508 760	695 204
Utbetaling til kjøp av aksjer	5, 9 del B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	284	1 357
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		1 509 044	696 578
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		1 509 044	696 578
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	7	583 348	943 491
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		583 348	943 491
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	8	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		215 901	206 698
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		16 493 756	15 722 105
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		6 580 465	6 212 525
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-10 129 192	-9 716 278
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		174 922 790	168 485 750
Oversikt over mellomværende med statskassen			
		2022	2021
Fordringer på ansatte		0	0
Kontanter		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-5 730 069	-5 860 511
Skyldige offentlige avgifter		-28 659	0
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse*		-2 375 588	0
Mottatte forskuddsbetalinger		0	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)		0	68
Differanser på bank og uidentiserte innbetalinger		0	0
Sum mellomværende med statskassen		-8 134 316	-5 860 511

* I forbindelse med omleggingen av pensjonspremiemodellen til SPK i 2022, ble også faktureringen fra SPK lagt om. I 2021 hadde faktura for pensjonspremien for 6. termin betalingsfrist i desember, mens pensjonspremien for 6. termin i 2022 ble fakturert i desember med betalingsfrist i januar 2023. Pensjonsutgiften etter omleggingen av pensjonspremiemodellen skal fremdeles være lik fakturert pensjonspremie fra SPK.

Note 1

Innbetalinger fra drift *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Overføringer fra NPE statlige fond*	8 809 260	6 033 300
Sum salgs- og leieinnbetalinger	8 809 260	6 033 300
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	8 809 260	6 033 300

* Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har fullmakt til å benytte merinntekter fra post 50 Premie fra private på post 01 driftsutgifter. Det er knyttet et inntektskrav til posten på kroner 2 380 000 i 2022. Samlede inntekter ført på posten er 8 809 260 kroner i 2022. Når vi trekker fra inntektskravet har Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten merinntekter på 6 429 260 kroner. Vi har merinntekter fra privat helsetjeneste på kroner 2 809 260 utover opprinnelig budsjett som følge av høyere saksavvikling i 2022.

Note 2

Utbetalinger til lønn *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
Lønn*	109 291 611	99 434 076
Arbeidsgiveravgift**	16 493 756	15 722 105
Pensjonsutgifter***	7 903 178	11 509 440
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-8 286 931	-7 995 427
Andre ytelser****	9 582 194	9 761 655
Sum utbetalinger til lønn	134 983 808	128 431 859

	31.12.2022	31.12.2021
Antall utførte årsverk*****	138	132

* Økte lønnsutgifter skyldes at vi får helårseffekt av våre nyansatte i løpet av 2021 og nye ansatte i 2022.

** Økning i arbeidsgiveravgift skyldes økte lønnsutgifter. Refusjoner av syke- og fødselspenger er arbeidsgiveravgiftspliktig.

*** Pensjoner utgiftsføres i artskontorapporteringen. Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2022 7,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjons premien/pensjonsgrunnlaget i 2022 rapportert til SPK). For virksomheter som i 2021 benyttet en forenklet modell for premiebetaling: For regnskaps året 2021 benyttet virksomheten en forenklet modell for premiebetaling, noe som innebar betaling av en fast premiesats for arbeidsgiverandelen på 12 prosent. Forklaring til endringen av arbeidsgiverandel mellom 2021 og 2022: Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler alle statlige virksomheter en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som del av pensjons premien. At premien er virksomhetsspesifikk, betyr at den beregnes ut fra den enkelte virksomhets forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelser i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premiereserven er ajour med medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

**** På denne posten føres i hovedsak utgifter til sakkyndige og nemndmedlemmer.

***** Med utførte årsverk menes årsverkstall som justeres for ulike former for merarbeid. Et årsverk defineres som en person i 100 % stilling i et helt år.

Note 3

Andre utbetalinger til drift *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
Husleie*	12 847 249	10 024 879
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler**	354 255	117 706
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler***	1 155 744	957 058
Mindre utstyrsanskaffelser****	455 543	224 208
Leie av maskiner, inventar og lignende*****	1 917 310	1 422 913
Kjøp av konsulenttjenester*****	4 458 172	6 272 986
Kjøp av andre fremmede tjenester*****	31 795 069	30 881 237
Reiser og diett*****	2 112 834	1 265 534
Øvrige driftsutgifter*****	2 855 563	4 883 862
Sum andre utbetalinger til drift	57 951 739	56 050 382

* Økningen i husleie skyldes at Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten tok i bruk tilleggslokale i Olav Kyrres gate 22 fra mai 2022 og har i tillegg fått økte fellesutgifter.

** Økningen henger sammen med tilleggslokalet vi tok i bruk fra mai 2022.

*** Økningen gjelder økte utgifter til lokaler, både til nytt bygg og energi.

**** Økningen kan knyttes til økt kjøp av IKT-utstyr som følge av økt bemanning.

***** Økningen har sammenheng med økt antall lisenser i 2022.

***** Nedgangen i bruk av konsulentbistand skyldes ferdigstilling av et større utviklingsarbeid knyttet til nettsiden og intranettet i 2021.

***** Økningen har sammenheng med økt bruk av juridisk bistand og økte utgifter til vitnegodtgjørelse.

***** Økningen henger sammen med økt aktivitet i rettsaksavdelingen vår og reiser i forbindelse med nemndmøter.

***** Reduksjonen i øvrige driftsutgifter henger sammen med lavere bruk av kompetansemidler, datarekvisita, utgifter til rekruttering og annen kontorkostnad.

Note 4

Finansinntekter og finansutgifter *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter*	284	1 375
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	284	1 375

* Det høye beløpet i 2021 skyldes forsinkelsesrente på et forskuddstrekk i 2021.

Note 5

Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende*	1 508 760	695 204
Sum utbetaling til investeringer	1 508 760	695 204

	31.12.2022	31.12.2021
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

* Økningen i utgifter skyldes i hovedsak innkjøp av kontormøbler til vårt tilleggslokale.

Note 6

Driftsinntekter krevd inn på vegne av andre statlige virksomheter *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
Gebyrinntekt krevd inn 1	0	0
Gebyrinntekt krevd inn 2	0	0
Gebyrinntekt krevd inn 3	0	0
Sum driftsinntekter krevd inn på vegne av andre statlige virksomheter	0	0

Note 7

Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
Tilfeldige inntekter	583 348	943 491
Sum driftsinntekter krevd inn på vegne av andre statlige virksomheter	583 348	943 491

* Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten reviderte i mai 2022 avtalen med Skatteetatens innkrevingsavdeling. Skatteetaten har i 2022 ført inntekter fra tilkjente sakskostnader for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten tilsvarende 469 450 kroner til statskassen. Samlet beløp for 2022 (som skal sammenlignes med 2021) er 1 052 798 kroner.

Note 8

Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2022	31.12.2021
	0	0
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0

Note 9

Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen *Beløp oppgitt i NOK*

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen				
	31.12.2022	31.12.2022		
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell	
<i>Finansielle anleggsmidler</i>				
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0	
Obligasjoner	0	0	0	
Sum	0	0	0	
<i>Omløpsmidler</i>				
Kundefordringer	0	0	0	
Fordringer knyttet til innkrevingsvirksomhet	527 138	0	527 138	
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0	
Sum	527 138	0	527 138	
<i>Langsiktig gjeld</i>				
Annen langsiktig gjeld	0	0	0	
Sum	0	0	0	
<i>Kortsiktig gjeld</i>				
Leverandørgjeld	-3 389 415	0	-3 389 415	
Skyldig skattetrekk	-5 730 069	-5 730 069	0	
Skyldige offentlige avgifter	-50 937	-28 659	-22 278	
Annen kortsiktig gjeld	0	-2 375 588	2 375 588	
Sum	-9 170 421	-8 134 316	-1 036 105	
Sum	-8 643 283	-8 134 316	-508 967	

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også ut note 9 B

Del B Spesifisering av investeringer i aksjer og selskapsandeler							
	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi i regnskap*
<i>Aksjer</i>							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 06.02.2022							

* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balanseført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet.



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

NASJONALT KLAGEORGAN FOR HELSETJENESTEN

Krinkelkroken 1
5014 Bergen

helseklage.no