



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

Årsrapport for 2023





Innhold

1

LEDERS BERETNING	s. 4
Direktøren oppsummerer 2023	s. 5

2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL	s. 8
Om Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	s. 9
Organisasjon og ledelse	s. 11
Ansatte, sykefravær og turnover	s. 13
Utvalgte hovedtall fra årsregnskapet	s. 14
Våre mål og krav i tildelingsbrevet	s. 17

3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER	s. 18
Pasientskadenemnda	s. 20
Rettssaker pasientskadeområdet	s. 26
Klagesaker fra Helfo	s. 30
Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda	s. 36
Klagenemnda for behandling i utlandet	s. 40
Andre klagesaker	s. 44
Rettssaker på helserettsområdet	s. 48
Andre aktiviteter	s. 50

4

STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN	s. 54
Overordnet vurdering av styring og kontroll	s. 55
Redegjørelse om aktivitetsplikten	s. 55
Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet	s. 57
Status på innføringen av konsernmodellen	s. 61
Vi har anskaffet nytt saksbehandlingssystem	s. 61

5

VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER	s. 62
--------------------------------------	-------

6

ÅRSREGNSKAP	s. 64
Ledelseskomentar til årsregnskapet for 2023	s. 65
Prinsippnote til årsregnskapet	s. 66
Bevilgningsrapportering	s. 67
Artskontorapportering	s. 69

1 LEDERS BERETNING

Direktøren oppsummerer 2023

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har hatt et aktivt år med gode resultater. Jeg er stolt av at vi også dette året har redusert saksbehandlingstidene våre, og behandlet flere saker enn vi har fått inn.

Vi har hatt en høyere inngang av saker i 2023 enn tidligere år, men har likevel redusert den samlede saksmengden. Det har gitt oss et godt utgangspunkt for 2024. I tråd med brukernes forventninger skal vi fortsette å redusere saksbehandlingstidene våre fremover.

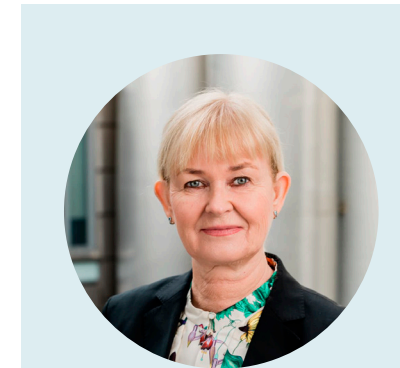
De gode resultatene har vi oppnådd til tross for at vi i løpet av året har mistet saksbehandlerkompetanse. Vi opplever at det nå er et godt arbeidsmarked for jurister og gode vilkår ved jobbskifte. Dette har ført til større konkurranse i markedet for å få rekruttert inn godt kvalifiserte folk. Vi har ansatt nye dyktige medarbeidere, men det tar tid å bygge opp kompetansen på våre fagområder.

Vi har fulgt opp Riksrevisjonens rapport og jobber systematisk med forbedringsarbeid

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 klageorgan er vi opptatt av å levere samfunnsoppdraget vårt effektivt og med god kvalitet. Vi jobber derfor systematisk med forbedringsarbeid internt og i samarbeid med førsteinstansene. Kontinuerlig forbedringsarbeid er en del av vår kultur.

Vi har fulgt opp med ytterligere forbedringstiltak etter Riksrevisjonens rapport fra 2020, knyttet til lange saksbehandlingstider på pasientskadeområdet. Vi har samhandlet tett med Norsk pasientskadeerstatning (NPE) om dette. Samarbeidet har hatt en sterk lederforankring på alle ledernivå for å sikre iverksettelse og fremdrift av de planlagte tiltakene.



ANITA GIÆVER HANSEN
direktør

Det er stor interesse for fagområdene våre

Vi opplever stor interesse rundt sakene vi behandler, blant annet pasientskadeordningen. Våren 2023 ba Stortinget regjeringen om å gjennomføre en evaluering av Norsk pasientskadeerstatning, hvor rutiner for saksbehandling og saksbehandlingstider står sentralt. I januar 2024 nedsatte Helse- og omsorgsdepartementet en ekspertgruppe som skal gjennomføre evalueringen.

Flere av sakene vi behandler, får mye omtale i media. Dette gjelder spesielt klager på vedtak fra Statens helsetilsyn, der helsepersonell har mistet retten eller fått redusert retten til å utøve yrket.

Vi har ført tre saker for Høyesterett

Vi håndterer saker hvor rettstilstanden ikke alltid er avklart. I 2023 har vi hatt tre saker for Høyesterett. Gjennom å få løftet saker inn til Høyesterett er vi med på å få avklart viktige rettslige problemstillinger.

Jeg er stolt over at vi har fått vår første advokat med møterett for Høyesterett etter at vi flyttet til Bergen. Dette styrker vårt interne advokatkontor ytterligere.

Vi har behov for sakkyndig kompetanse

Vi er avhengig av å ha god tilgang på eksterne sakkyndige i saksbehandlingen vår. Vi har i dag fire fast ansatte farmasøyter og syv fast deltidsansatte rådgivende leger og tannleger hos oss. I tillegg må vi hente inn erklæringer fra eksterne sakkyndige med ulik spesialistkompetanse i flere saker.

Vi har over tid opplevd at det er vanskelig å få tak i rett sakkyndig kompetanse, og flere saker tar derfor lengre tid enn ønsket å få ferdigbehandlet. Dette er en bekymring fra min side. Vi har derfor hatt et internt prosjekt som har



analysert ulike faktorer som ikke fungerer godt nok i dag, og foreslått tiltak vi skal jobbe videre med. Vi vil blant annet intensivere arbeidet med å gjøre oss mer kjent hos profesjonene vi er avhengig av for å kunne levere på samfunnsoppdraget vårt.

Vi jobber med bedre digitale løsninger

Det er viktig for oss å henge med i den digitale utviklingen. Vi opplever at utviklingen skjer raskt, og at det kan være vanskelig for oss som en relativt liten organisasjon å henge med. Det krever kompetanse og penger å utvikle oss så raskt som vi ønsker.

Vi ønsker å videreutvikle flere digitale løsninger, og å ha gode løsninger for samhandling med andre etater. Dette er viktige løft. Hvordan vi kan bruke kunstig intelligens fremover, er også noe vi jobber med.

Vi holder på å lage et nytt saksbehandlingssystem som skal være mer moderne enn det vi har i dag. Vi har et tett samarbeid med NPE og leverandør for å få dette på plass. Planen er at løsningen skal være klar rundt årsskiftet 2024/2025.

Klart språk og kommunikasjon er høyt prioritert hos oss

God kommunikasjon med brukere og samarbeidspartnere er avgjørende for at vi skal kunne levere godt på samfunnsoppdraget vårt. Gjennom 2023 har vi jobbet systematisk med vedtakstekstene våre, for å gjøre de klarere og mer forståelig for mottakerne.

Brukertesting viser at vedtakene har blitt bedre, og vi har fått nyttige tilbakemeldinger om hva vi må jobbe mer med.

Vi har et godt grunnlag for å nå nye mål i 2024

Samlet oppsummert har vi hatt et høyt tempo og nådd de fleste mål vi satte oss for 2023. Vi er en organisasjon med stor glød og entusiasme hos både ledere og ansatte. Vi vil mye, og må prioritere mellom alt vi ønsker å få til. At vi vil mye, er en god driver vi har med oss i fortsettelsen.

Vi skal være et sterkt og effektivt organ der rettsikkerheten blir ivaretatt, og vi tar samfunnsoppdraget vårt på alvor i alt vi gjør. Det er viktig for oss å ha tillit hos brukerne våre, førsteinstansene, politikere, departement og andre aktører.

Vi får stadig nye klageområder å behandle, og opplever derfor at Helse- og omsorgsdepartementet har tillit til jobben vi gjør. 1. januar 2024 ble Klagenemnda for behandling i utlandet lagt ned, og vi er blitt selvstendig klageinstans for klagesakene som nemnda behandlet.

Det er viktig at vi klarer å følge med i den digitale utviklingen, og at vi får gode saksbehandlingssystemer som er tilpasset dagens behov. I 2024 skal vi fortsette å redusere saksbehandlingstidene våre ytterligere og jobbe videre med den digitale utviklingen, slik at vi når kravene vi har fått fra departementet på alle områder.

Anita Gæver Hansen
direktør
Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

2 INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Om Nasjonalt klageorgan for helsetenesta

Nasjonalt klageorgan for helsetenesta er eit ordinært forvaltningsorgan under Helse- og omsorgsdepartementet. Vi handsamar klager på vedtak i om lag 70 ulike sakstypar frå 14 offentlege instansar, er sekretariat for fleire uavhengige nemnder og fører rettssaker i alle domstolane i landet.

Vi handsamar klager på vedtak frå

- Direktoratet for medisinske produkt
- Folkehelseinstituttet
- Helfo
- Helsedirektoratet
- Helse Midt-Norge RHF
- Helse Nord RHF
- Helse Sør-Øst RHF
- Helse Vest RHF
- Luftfartstilsynet
- Norsk helsearkiv
- Norsk pasientskadeerstatning
- Oslo universitetssykehus HF
- Statens helsetilsyn
- Statsforvaltaren

Vi er sekretariat for

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

* Nemnda blei lagt ned 1. januar 2024. Vi handsamar no desse sakene utan nemnd.

Nasjonalt klageorgan for helsetenesta er eit av Noregs fremste fagmiljø innan erstatningsrett, helserett, forvaltningsrett, EU/EØS-rett og prosedyre. Vi er også Bergens største samla fagmiljø for juristar. Samfunnsoppdraget vårt er å vareta rettstryggleiken til både brukarar av og tilsette i helsetenestene. Vurderingane vi gjer, er viktige for livssituasjonen til enkeltpersonar, og for interessene til fellesskapet i offentlig finansierte og velfungerande helsetenester.

Kva rolle og myndigheit har vi?

Nasjonalt klageorgan for helsetenesta utfører forvaltningsoppgåver. Vi er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda blir saksøkt, og fører rettssaker for alle rettsinstansar. Regjeringsadvokaten er prosessfullmektig i søksmål på dei andre saksområda. Helse- og omsorgsdepartementet har delegert rolla som partsrepresentant i desse rettssakene til oss. Det betyr at vi har det faglege ansvaret, og at vi skriv tilsvar og prosesskriv for Regjeringsadvokaten. Vi greier ut og førebur også ankesaker til Trygderetten.

Departementet styrer gjennom instruks, delegasjon, tildelingsbrev og etatstyringsmøte. Nemndsekretariata er

fagleg underlagde nemndene og kan ikkje bli instruert av departementet i lovtolkning, skjønnsutøving eller avgjersler i nemndsaker.

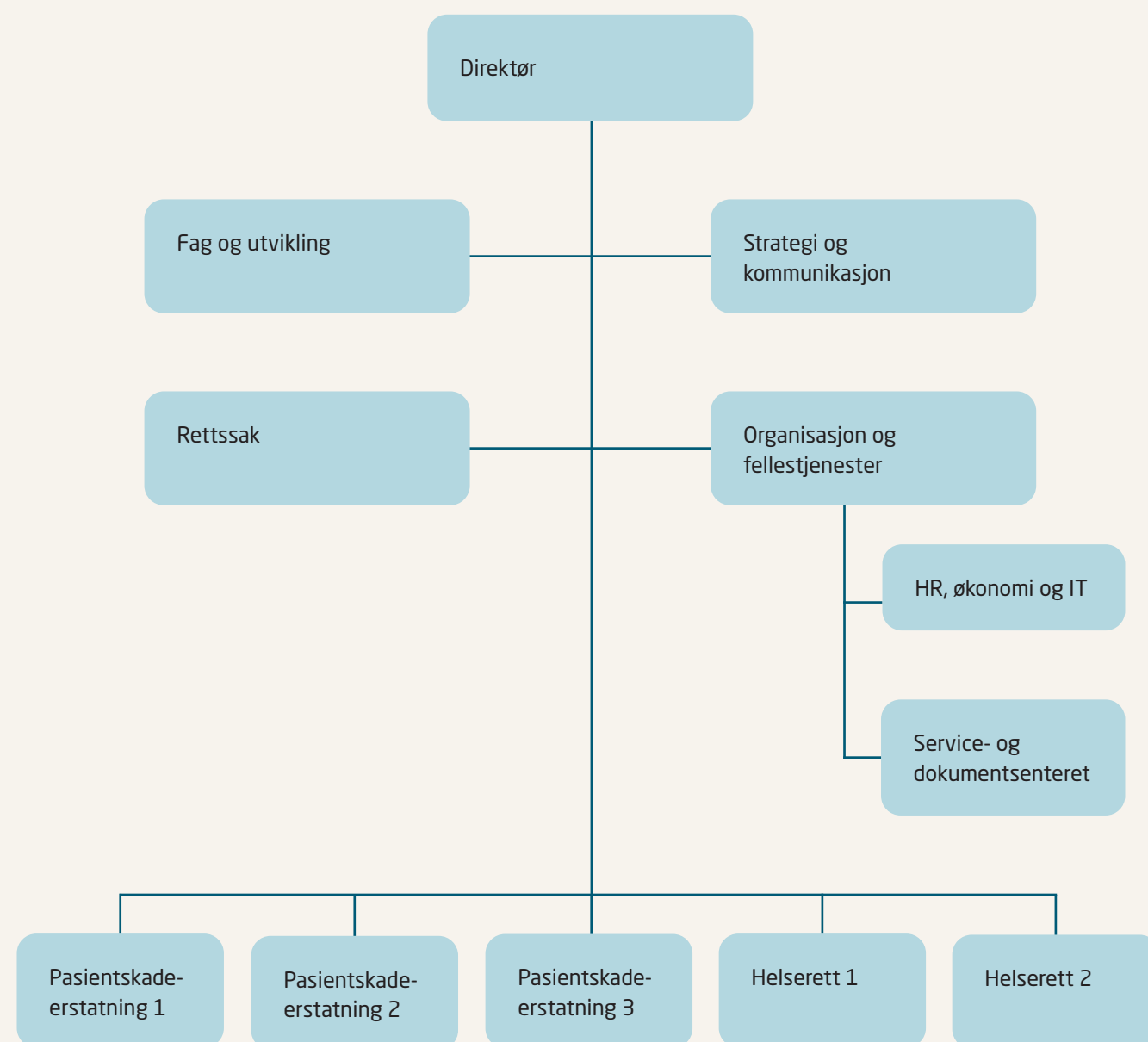
Samarbeid med andre

Vi samarbeider med fyrsteinstansane våre og fleire andre verksemder, for eksempel med redaksjonen til helsenorge.no om brukartilpassa innhald for å synleggjere rettar, pliktar og heile brukarreiser.

Vi og Norsk pasientskadeerstatning samarbeider om eit nytt sakshandsamingssystem, ei ny sakkunngløyning og vidareutvikling av brukarportalen Mi side. Vi har også samarbeidd om å følgje opp Riksrevisjonens rapport om pasientskadeområdet.

Vi har i tillegg ei rekke samarbeid med ulike utdanningsinstitusjonar, både om praksis og undervisning.

Nokre av samarbeida våre går vi nærare inn på i kapittel 3 og 4.



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 i overkant av 200 stevninger og rundt 75 hovedforhandlinger i året, og er et av landets største prosedyremiljøer. Vi prosederer saker for alle rettsinstanser.

Johan Eide er avdelingsdirektør.

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 IT
- service- og dokumentsenteret

Helge Fauskanger er avdelingsdirektør.
Liv Sørøvik er konstituert leder for service- og dokumentsenteret.

Pasientskadeerstatning 1, 2 og 3

Vi har tre avdelinger som jobber med pasientskadeerstatning. De behandler klager på vedtak fra Norsk pasientska-

deerstatning og er sekretariat for Pasientskadenemnda. Sekretariatet kan fatte vedtak etter delegert myndighet.

Avdelingene behandler også klager på vedtak fra Folkehelseinstituttet og Norsk helsearkiv.

Avdelingsdirektørene er:

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

* Fungerer midlertidig som konstituert leder for service- og dokumentsenteret.

Helserett 1 og 2

Helserettsavdelingene er et av Norges største helsetjenestemiljøer. De behandler over 50 ulike sakstyper fra 11 offentlige instanser og er sekretariat for Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda. I 2023 var helserettsavdelingene også sekretariat for Klagenemnda for behandling i utlandet. 1. januar 2024 ble nemnda lagt ned, og avdelingene har overtatt ansvaret for hele klagebehandlingen.

Helserettsavdelingen er partsrepresentant i rettssaker som blir ført av Regjeringsadvokaten. Avdelingen utreder og forbereder også anker til Trygderetten.

I 2023 ble helserettsavdelingen delt i to. Avdelingene har felles ansvar for saksområdene og resultatene.

Avdelingsdirektørene er:

- Nina Helen Vik Håvåg (helserett 1)
- Anna Kirkeluten (helserett 2)

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

Ansatte, sykefravær og turnover

Antall ansatte og årsverk

Vi hadde i gjennomsnitt 167 ansatte i 2023. Antall avtalte årsverk var 154, mens antall utførte årsverk var 135.

Sykefravær

Fra og med årsmeldingen for 2023 endrer vi beregningsmetoden for sykefravær. Tidligere har vi presentert data med fradrag for ferie. Nå har Statistisk sentralbyrå og andre som leverer rapporter gått over til å beregne sykefravær uten å gjøre fradrag for ferie. Vi har valgt å tilpasse oss samme metode. Historiske tall er endret til å være uten feriefradrag.

Samlet sykefravær for 2023 var 7,4 prosent. Vi har god oversikt over fraværet og følger tett opp, både med den enkelte og på virksomhetsnivå.

Turnover

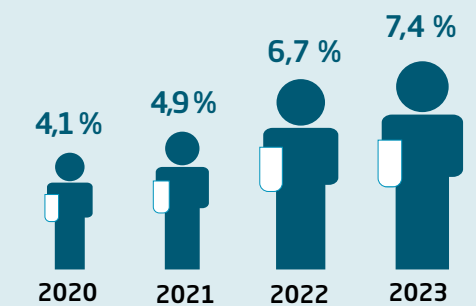
Vi opplevde en markant økning i turnoveren i 2023. Den endte på 16 prosent, mot 10 prosent i 2022. Spesielt saksbehandleravdelingene og rettssaksavdelingen ble berørt, siden 19 av de 27 som sluttet var juridiske saksbehandlere og advokater.

Ansatte som sier opp, blir fulgt opp i sluttsamtaler. Vi opplever å ha god oversikt over hovedårsakene til hvorfor ansatte slutter.

Antall ansatte i 2023 var i gjennomsnitt 167.

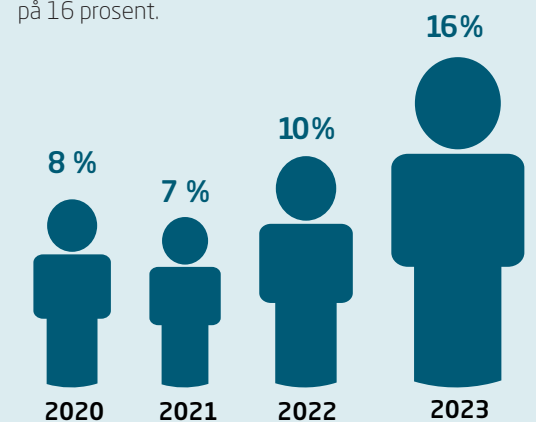


Sykefravær var 7,4 prosent i 2023.



Turnover

Vi hadde 27 fratredelser i 2023, inkludert deltidsansatte jusstudenter. Det gir en turnover på 16 prosent.



Utvalgte hovedtall fra årsregnskapet

Årsregnskapet vårt følger statens standard kontoplan for bruttobudsjetterte virksomheter. Se også prinsippnoter for regnskapet. Nøkkeltallene i tabellene og diagrammene er basert på definisjoner i Direktoratet for forvaltning og økonomistyrings veileder for årsrapportering.

I tråd med endringer i rundskriv R-115, som Finansdepartementet har fastsatt, 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 på side 15 viser at lønnsutgiftene utgjør størstedelen av det totale budsjettet vårt med 67 prosent. Dette er en nedgang på 3 prosentpoeng fra 2022 og skyldes at vi har hatt en vesentlig turnover på 16 prosent i 2023.

I figur 1 på side 16 er lønnsutgiftene beregnet utfra totalen som tar hensyn til investeringsutgiftene. Derfor er det et mindre avvik på 0,118 millioner kroner fra nøkkeltallene i tabellen. I lønnsstillingene er det nettopført refusjoner fra syke- og fødselspermisjoner, lærlingerefusjon, og refusjon fra arbeidsmarkedstiltak på til sammen 8,592 millioner kroner.

Samlede lønnsutgifter, inkludert refusjoner fra sykefravær/permisjoner, var 142,208 millioner kroner (67 prosent) i 2023. Dette inkluderer lønn til faste og midlertidige ansatte, honorarer til nemndene og sakkyndige, trygder og pensjoner, arbeidsgiveravgift og andre sosiale utgifter.

Husleie og utgifter knyttet til drift av eiendom utgjorde 7,1 prosent av sum utbetalinger til drift i 2023 (ikke tatt hensyn til investerings- og finansutgifter). Kategorien «kjøp av konsulenttjenester og andre fremmede tjenester» utgjorde 6,6 prosent av summen på utbetalinger til drift, og inkluderer honorar til sakkyndige, vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr, juridisk bistand på pasientskadeområdet og

saksomkostninger til rettsaksavdelingen vår. I tillegg kommer konsulentbistand, kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver innen IT, utvikling innen IT og kjøp av lønns- og regnskapstjenester på til sammen 14,5 prosent. Reiser og diett utgjorde 1 prosent av samlede utbetalte driftsutgifter. I tillegg kommer lisenser, vedlikehold av maskiner og utstyr, mindre utstyrsanskaffelser, leie av maskiner og inventar og øvrige driftsutgifter på til sammen 3,8 prosent.

Samlet utgift til varer og tjenester, inkludert større utstyrsanskaffelser og finansutgifter, var 70,279 millioner kroner (33 prosent). Av disse utgjorde utbetaling til investeringer 0,118 millioner kroner. Investeringene knytter seg til mindre kjøp av IT-utstyr.

Netto sum (trekker fra refusjoner) utbetalinger til drift (tatt hensyn til investering og finansutgifter på postene 01 og 21) var 212,487 millioner kroner i 2023.

Kommentar til Post 01 Driftsutgifter

Se note B del 6 i årsregnskapet. På kapittel 742 post 01 har vi en merutgift på 4,997 millioner kroner i 2023. Vi har budsjetterte merinntekter fra saker behandlet for privat helsetjeneste på 8,435 millioner kroner. Når vi tar med våre samlede merinntekter på 8,675 millioner kroner, blir årets resultat en samlet mindregift på 3,678 millioner kroner på post 01.

Kommentar til Post 21 Spesielle driftsutgifter

Bevilgingen på denne posten skal dekke utgifter til drift og forvaltning av IT-tjenester (nytt saks- og arkivsystem) i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulenttjenester og prosjekt for å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet.

Vi har i 2023 brukt overførte midler fra 2022 på 2,579 millioner kroner. Vi har vært, og er avhengige av, disse midlene. Midlene er nødvendig 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 7,571 millioner kroner til 2024.

Nøkkeltall for 2020-2023

Kapittel 0742 post 01	2020	2021	2022	2023
Antall ansatte	141	165	170	167
Antall avtalte årsverk	133	151	158	154
Antall utførte årsverk	116	132	138	135
Samlet tildeling	151 691 000	171 983 000	168 508 000	192 362 000
Driftsutgifter ¹⁾	150 304 496	173 386 902	165 277 194	197 240 783
Utnyttelsesgrad	99,2 %	99,2 %	95,3 %	98,2 %
Lønnsdel driftsutgifter ²⁾	70,8 %	70,8 %	68,9 %	72 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk ¹⁾	917 856	929 958	824 989	1 052 088

Kapittel 0742 post 21	2020	2021	2022	2023
Samlet tildeling	15 755 000	26 103 000	30 666 000	19 020 000
Driftsutgifter ¹⁾	5 430 027	11 095 339	27 658 352	15 127 268
Utnyttelsesgrad	34,50 %	42,50 %	91,60 %	79,5 %
Lønnsdel driftsutgifter ³⁾	94,70 %	51,20 %	76,40 %	1,2 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk ⁴⁾	44 313	43 011	153 155	1 305

Kapittel 0742 post 21	2020	2021	2022	2023
Antall ansatte	141	165	170	167
Antall avtalte årsverk	133	151	158	154
Antall utførte årsverk	116	132	138	135
Samlet tildeling post 01-21	167 446 000	198 086 000	199 174 000	211 382 000
Driftsutgifter	155 734 523	184 482 241	192 935 546	212 368 051
Utnyttelsesgrad	93,40 %	92,10 %	94,80 %	96,7 %
Lønnsdel driftsutgifter	71,70 %	69,60 %	70 %	67 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk ¹⁾	994 153	873 650	978 144	1 053 393

¹⁾ Beløpet ført på belastningsfullmakten på kapittel 0741 post 71 på 890 595 kroner inngikk i driftsutgiftene i artskontorapporteringen. Beløpet er tatt ut av driftsutgiftene på vårt eget budsjettkapittel når vi beregner nøkkeltallene.

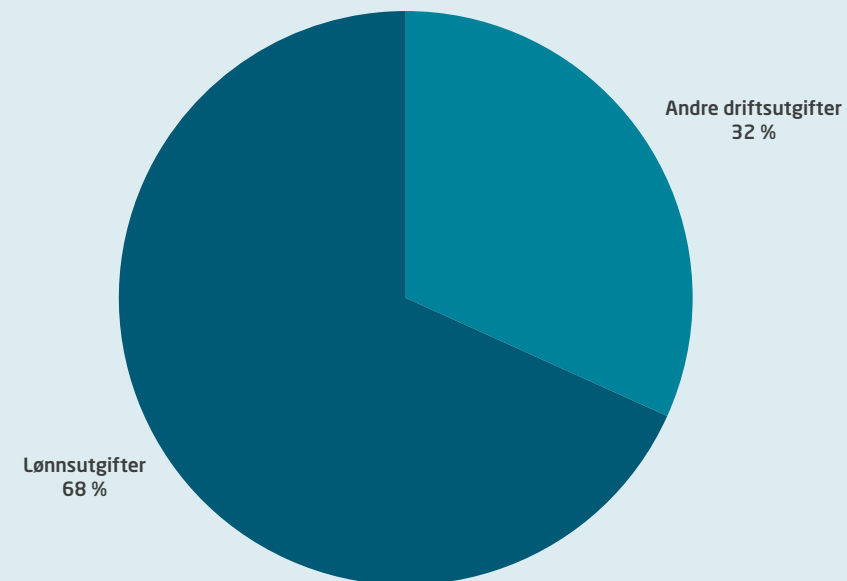
²⁾ Tilsvarende vil lønnsandelen beregnet av driftsutgiftene være justert ned med 890 595 kroner.

³⁾ I kategorien «Lønnsdel driftsutgifter» post 21 er det i hovedsak ført kantineutgifter for de ansatte i Olav Kyrres gate 22.

⁴⁾ I kategorien «Lønnsutgifter per utførte årsverk» inngår fast og midlertidig lønn inklusiv arbeidsgiveravgift og pensjon, nemndhonorar, honorar til sakkyndige, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon, kantineutgifter, bedriftshelsetjeneste m.m. Nemndhonorar inkl. aga utgjør 4,1 prosent av lønnsandelen.

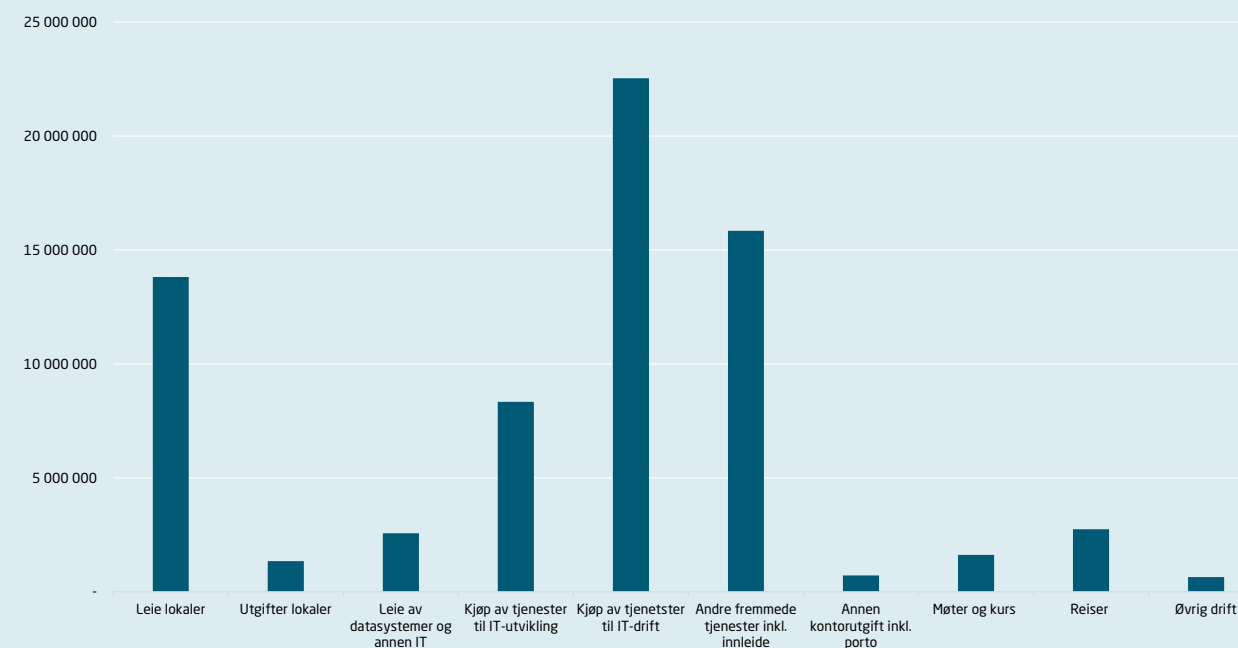
Utgiftsfordeling

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 2023 er å redusere omfanget av eldre saker, og holde saksbehandlingstidene så lave så mulig innenfor vedtatte rammer.»

Tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet
20. desember 2022

Mål for 2023

- opprettholde høy 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 Nasjonal klageorgan for helsetjenesten skal gjøres godt kjent for alle målgruppene og offentligheten generelt
- gjennomsnittlig saksbehandling i Klagenemnda for behandling i utlandet skal ikke overstige 3 måneder i hastesaker og 5 måneder i andre saker
- gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klagesaker for Helfo skal ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2023
- samlet saksavvikling skal tilsvare samme nivå som i 2022 på Helfo-området
- klagesaker fra andre førsteinstanser skal ikke overstige 6 måneder

Fellesføringer

- antall lærlinger skal stå i et hensiktsmessig forhold til størrelsen på virksomheten
- redusere konsulentbruken
- vurdere mulighetene for desentralisert arbeid og legge til rette for dette der det er formåls-tjenlig
- særskilt virksomhetsrapportering
- oppnevning av nemndmedlemmer
- risikostyring og internkontroll

Styringskrav for pasientskadeordningen

- gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2023
- samlet saksavvikling for 2023 skal være på samme nivå som i 2022

Spesielle oppdrag på pasientskadeområdet

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

Styringskrav for helsepersonellområdet

- gjennomsnittlig saksbehandling i Statens helsepersonellnemnd skal ikke overstige 12 måneder

3 ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

4521 fikk svar på klagesaken sin

I dette kapittelet presenterer vi hovedtallene fra saksbehandlingen per fagområde og oppsummerer årets aktiviteter. Vi vurderer den samlede måloppnåelsen vår i 2023 som god. Vi leverte i hovedsak som avtalt på de fleste målene og oppdragene.

I 2023 mottok vi 3998 saker og behandlet 4521. 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.
- Vi har redusert den samlede gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

Hovedtallene for de ulike sakstypene

Sakstype	Nye saker	Behandlede saker	Antall klagesaker 31.12.2023
Pasientskadeerstatning	2244	2522	2129
Klagesaker fra Helfo	1366	1646	1078
Statens helsepersonellnemnd	271	241	265
Apotekklagenemnda	2	2	1
Klagenemnda for behandling i utlandet	32	26	12
Andre klagesaker	83	84	17

Hvordan er gangen i en klagesak?

Hvis du skal klage på et vedtak, må du sende klagen til instansen som fattet vedtaket (førsteinstanden). Du kan ikke klage direkte til oss. Førsteinstanden går gjennom klagen 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, og den som eventuelt representerer deg, kan følge saken 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.

Noen klagesaker behandles av en nemnd, som er et domstollignende organ. Nemndmedlemmene er jurister (dommere og advokater), helsepersonell og brukerrepresentanter. Hvis klagesaken skal behandles av en nemnd, får nemnda alle saksdokumentene og innstillingen fra saksbehandleren i god tid før nemndmøtet. Det er nemnda som fattet det endelige vedtaket. I enkelte saker kan sekretariatet fatte vedtak etter delegert myndighet.

Når vi eller nemnda har fattet et vedtak, sender vi det til deg. I sakstyper som krever oppfølging eller 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

Saksbehandlingstiden på pasientskadesaker har blitt kraftig redusert

Pasientskadenemnda behandlet flere saker enn mottatt for fjerde 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.

I 2023 var det 35 år siden pasientskadeordningen ble innført, og 20 år siden klageinstansen Pasientskadenemnda ble opprettet.

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.

Saksbehandlerne våre 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.

Nemndmedlemmene har juridisk og medisinsk kompetanse. Ett av medlemmene er brukerrepresentant. Tingrettsdommer Kjetil Gjøen er nemndleder.

Vedtakene er endelige, men kan bringes inn for domstolene. De fleste vedtakene blir anonymisert og publisert på Lovdata under rettskilder.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skulle ikke være over 12 måneder per 31. desember 2023

Saksbehandlingstiden på pasientskadeområdet har blitt kraftig redusert gjennom året. Vi nådde målet om 12 måneders saksbehandlingstid på de fleste pasientskadesakene.

Saksbehandlingstiden varierer etter klagetema og kompleksitet, og om klagen gjelder avslag på erstatning eller erstatningsutmålingen. Det er spesielt tidkrevende å behandle utmålings saker, og disse sakene trekker opp den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

Ved utgangen av 2023 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på alle pasientskadesaker sett under ett 13,8 måneder. I 2022 var dette tallet på samme tid 19,2 måneder.

I utmålings sakene har vi redusert saksbehandlingstiden fra 29,8 måneder ved utgangen av 2022 til 20,9 måneder ved utgangen av 2023. Saksbehandlingstiden i ansvarssaker er redusert fra 15,1 måneder til 10,2 måneder.

Samlet saksavvikling for 2023 skulle tilsvare samme nivå som i 2022

Pasientskadenemnda fikk inn 2 244 saker i 2023. Det er 6,5 prosent flere saker enn i 2022.

Samtidig har vi behandlet flere saker enn vi fikk inn. I 2023 behandlet Pasientskadenemnda 2 522 saker, det vil si 278 flere saker enn vi fikk inn. Vi har derfor færre saker i kø enn det vi hadde på samme tidspunkt i fjor.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke være over 12 måneder ved utgangen av 2024

I 2024 skal vi fortsette å behandle flere saker enn vi får inn, og den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden skal ikke overstige 12 måneder ved årets slutt.

Nemnda behandlet 76 klagesaker om pasient-skadeerstatning etter koronavaksine

Pasientskadenemnda behandlet i 2023 totalt 76 klagesaker som gjaldt koronavaksine:

- 71 av sakene gjaldt avslag på erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning.
- 2 av sakene gjaldt klage på størrelsen på erstatningen fra Norsk pasientskadeerstatning.
- 3 saker gjaldt både avslag på erstatning og erstatningsbeløpet.

Pasientskadenemnda omgjorde to saker der klager hadde fått avslag på erstatning. Sakene ble sendt tilbake til NPE for utmåling og utbetaling av erstatningen.

Vi har fulgt opp rapporten fra Riksrevisjonen

I 2020 kom Riksrevisjonens rapport «Undersøkelse av årsaker til lang saksbehandlingstid på pasientskadeområdet». Vi og NPE fikk i oppdrag av Helse- og omsorgsdepartementet å sammen følge opp anbefalingene i rapporten. Dette har vært prioritert i utviklingsarbeidet på pasientskadeområdet.

Vi møtes på halvveien

Samarbeidsprosjektet om saksflyt og saksbehandlingstid, kalt «Møtes på halvveien», startet i 2020, men på grunn av restriksjonene rundt covid-19 ble prosjektperioden vesentlig forlenget. Prosjektet la frem sine innspill i juni 2022, og fra høsten 2022 ble arbeidet løftet til ledernivå. Arbeidet fortsatte til våren 2023. Prosjektet ble formelt avsluttet i juni 2023 med felles rapport til HOD.

I samarbeidsprosjektet stod brukerne av pasientskadeordningen sentralt for både arbeidet og tiltakene, og vi har valgt å inkludere innsikten fra andre prosjekter der dette har vært sentralt.

I løpet av prosjektperioden har vi opprettet nye felles møtepunkter. Disse skal sikre god samhandling både på ledelsesnivå og mellom fagressursene i begge organisasjoner. Dette gir smidigere problemløsning og en åpnere dialog til det beste for organisasjonene og brukerne.

Våre tiltak for bedre sakflyt og mer effektiv saksbehandling

Med prosjektet som utgangspunkt har vi selv innført en rekke forbedringsaktiviteter og tiltak for å oppnå bedre

saksflyt, mer effektiv saksbehandling og reduserte saksbehandlingstider. Dette har hatt betydning for resultatene våre i perioden 2020-2023.

Saksbehandlerne våre er nå organisert i team med ansvar for mer avgrensede porteføljer. Porteføljene følges opp ukentlig i teammøter, og teamets medlemmer bistår hverandre for å sikre god fremgang i sakene. Teamene benytter kanban-tavler (visuelle oversikter over den felles porteføljen) for å holde god flyt og fremdrift i sakene. Teamene har arbeidet med effektiv saksavvikling på individ- og teamnivå. Vi har gjennomført en omfattende kompetanseheving innen erstatningsutmåling, og det er nå flest saksbehandlingressurser som jobber med disse sakene.

Vi har i samarbeid med lederen for Pasientskadenemnda utformet en ny og noe utvidet delegasjonsfullmakt som bidrar til mer effektiv saksavvikling. Bruken av delegeringsfullmakten ble evaluert i 2023, med gode resultater. I prosjektperioden har vi også, etter dialog med nemndleder, økt antallet saker i enkelte nemndmøter. Vi har videre testet ut ulike modeller for saksavvikling i nemndmøtene. Dette har gitt oss innsikt i hva som er god og effektiv håndtering av de ulike sakene på området. Vi skal jobbe videre med dette i 2024.

Vi har jobbet med effektivisering av nemndavgjørelsene og klarspråk

Som en forlengelse av revisjonen gjennomførte vi et eget prosjekt om effektive nemndavgjørelser, hvor også flere medlemmer av Pasientskadenemnda deltok. Prosjektet ga flere gode forbedringstiltak for god saksflyt rundt forberedelse, møteavviklingen og etterarbeid.

Det er lagt ned et stort klarspråkarbeid på pasientskadeområdet med nye vedtaksmaler, forbedrete tekster og et faglig klipparkiv. Samlet skal dette sikre økt brukertilfredshet, kvalitet i saksbehandlingen og god forvaltningspraksis. Resultatene fra ekstern brukertesting bekrefter at dette allerede har gitt gevinst.

Organisasjonene har i løpet av prosjektperioden blitt bedre kjent med hverandres mandater, oppgaver og behov. Dette mener vi vil sikre en mer helhetlig og brukerrettet saksbehandlingsprosess hos begge organisasjoner.

Tall for 2023

Mottatte og behandlede klagesaker
2003-2023

År	Mottatt	Behandlet
2023	2244	2522
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	33056	31653

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



Tema i klagesakene

78 prosent av klagesakene vi fikk oversendt fra Norsk pasientskadeerstatning i 2023, gjaldt avslag på erstatning. 22 prosent av klagesakene gjaldt størrelsen på erstatningen.

Utfallet i klagesakene

Antall vedtak som ble opprettholdt

- avslag på erstatning: 1469
- erstatningsutmåling: 520

Antall vedtak som ble omgjort

- avslag på erstatning: 66
- erstatningsutmåling: 240

Antall klagesaker som ble avvist

- avslag på erstatning: 10
- erstatningsutmåling: 6

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdig-behandlede pasientskadesaker har gått ned fra 19,2 måneder i 2022 til 13,8 måneder i 2023.



Oversikt over medisinske områder i pasientskadesakene

Medisinsk område	Mottatte saker	Behandlede saker
Ortopedi	528	647
Svulster og kreftsykdommer	207	271
Immunologi	198	103
Psykatri / psykologi	144	207
Odontologi	123	137
Nevrologi	108	153
Gastroenterologisk kirurgi	90	116
Fødselshjelp og kvinnesykdommer	86	113
Medisinsk område ikke kjent	59	89
Hjertesykdommer	56	76
Infeksjonssykdommer og venerologi	47	34
Øyesykdommer	46	56
Karsykdommer	39	34
Øre-nese-halssykdommer	37	51
Plastikkirurgi og kosmetisk behandling	33	29
Endokrinologi og metabolske forstyrrelse	32	36
Anestesiologi	30	26
Fordøelsesykdommer	28	30
Nevrokirurgi	23	38
Urologi	22	31
Annet	20	19
Allmennedisin	19	17
Fødselskade	14	30
Hudsykdommer	13	10
Fysioterapi, kiropraktikk, rehabiliter.	11	16
Revmatologi	10	16
Blodsykdommer	9	4
Lungesykdommer	8	15
Nyresykdommer	8	14
Geriatrici	6	6
Nyfødtmedisin	4	8
Maxillofacial og oral kirurgi	3	2
Thoraxkirurgi	2	1
Generell indremedisin	1	2
Generell kirurgi	1	3
Radiologi	1	1
Transplantasjon	1	2

Rettsaker pasientskadeområdet

41 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, og den er et av landets største prosedyremiljøer. Våre advokater og advokatfullmektiger prosederer sakene for alle rettsinstanser. Vi håndterer årlig rundt 200 stevninger og 75 hovedforhandlinger.

Rettssakene gjelder krav om erstatning for pasientskader. 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.

Liten nedgang i antall stevninger

Vi mottok 203 stevninger i 2023. Det er en liten nedgang fra 2022, da vi mottok 207 stevninger. 87 stevninger i 2023 var i saker om avslag på erstatning. 116 stevninger gjaldt utmålingen av erstatningen.

Selv om flere saker blir avgjort i forvaltningen, har andelen stevninger vært stabil de siste årene. I 2023 var andelen mottatte stevninger i vedtak fattet av Pasientskadenemnda på 8 prosent. Det er likt som i 2022.

Over 40 prosent av stevningene trekkes

84 stevninger ble trukket av saksøker i 2023. Det tilsvarer 41 prosent av alle stevningene vi mottok.

En sak blir ofte trukket dersom rettsoppnevnt sakkyndig konkluderer med at det ikke har vært svikt i helsehjelpen. Hovedregelen for å få pasientskadeerstatning er at det må ha vært svikt ved helsehjelpen.

Økning i forlikte saker

54 saker ble forlikt i 2023. Dette tilsvarer 27 prosent av mottatte stevninger. Det er en økning fra 2022, da 38 saker (18 prosent av mottatte stevninger) ble forlikt.

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 inngår det forlik etter at hovedforhandlingen er påbegynt.

68 dommer ble rettskraftige i 2023

Av 82 forkynte dommer i 2023 ble 68 rettskraftige. Pasientskadenemnda fikk medhold i 37 av dommene.

Det har vært en økning i antall utmålingssaker med mindre justeringer av erstatningsbeløpet. Disse blir registrert som tapte saker. 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 2023 ble 41 dommer anket. Saksøker anket 25 dommer, mens vi anket 16. 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. Pasientskadenemnda anker kun prinsipielle saker, og saker hvor det er uenighet om den juridiske og medisinske vurderingen.

Tre rettslige avklaringer fra Høyesterett

I 2023 ble tre pasientskadesaker avgjort i Høyesterett:

- HR-2023-2069-A gjaldt krav om erstatning etter at behandling førte til omfattende vevsdød på hånden til et prematurfødt barn. Staten ble frifunnet.
- HR-2023-1108-A gjaldt krav om erstatning etter pasientskadeloven for psykisk skade, som følge av at datteren begikk selvmord etter behandlingssvikt i helsevesenet. Staten ble frifunnet.
- HR-2023-268-A gjaldt om det kan gjøres fradrag for utbetalte livsforsikringer i forsørgertapserstatning dersom utbetalingene er på 15 G eller mindre for voksne og 5 G eller mindre for barn. Staten fikk ikke medhold.

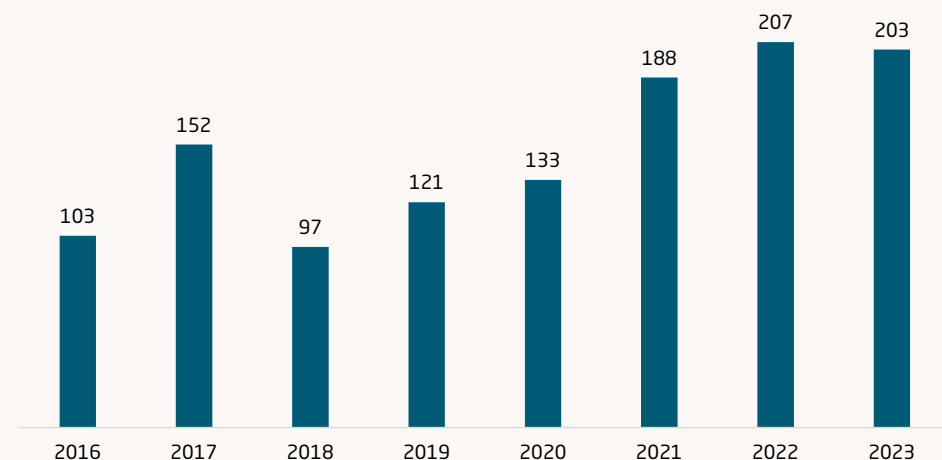
En advokat har fått møterett for Høyesterett

Advokat Maria Kirkeeide Ravnå har fått møterett for Høyesterett. Hun er den første advokaten med møterett etter at vi flyttet fra Oslo til Bergen.

Tall for 2023

Stevninger

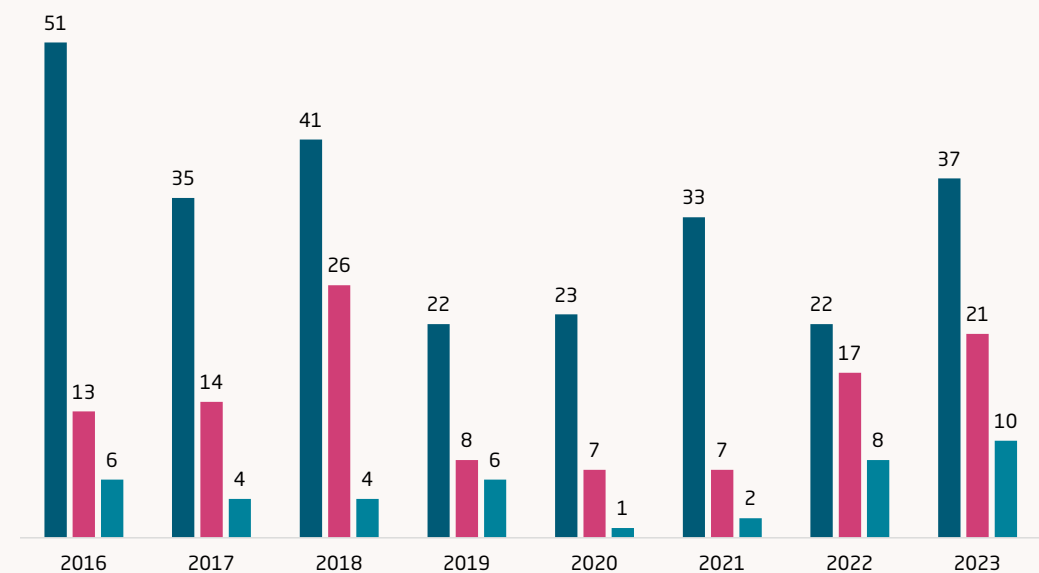
I 2023 mottok staten ved Pasientskadenemnda 203 nye stevninger. I perioden 2018-2023 har andel stevninger i vedtak fra Pasientskadenemnda vært mellom 6,4 og 8 prosent.



Rettskraftige dommer

68 dommer ble rettskraftige i 2023, mot 47 i 2022. Grafen viser når dommen ble rettskraftig.

■ Frifunnet ■ Tapt ■ Delvis frifunnet



Dommer fordelt på rettsinstanser og hva rettssakene gjaldt

82 dommer ble avsagt i 2023, inkludert ikke-rettskraftige dommer og ankede dommer.

Rettsinstanser

- 62 dommer i tingretten
- 17 dommer i lagmannsretten
- 3 dommer i Høyesterett

Hva handlet rettssakene om?

- 44 rettssaker gjaldt avslag på erstatning
- 38 rettssaker gjaldt utmåling av erstatningen

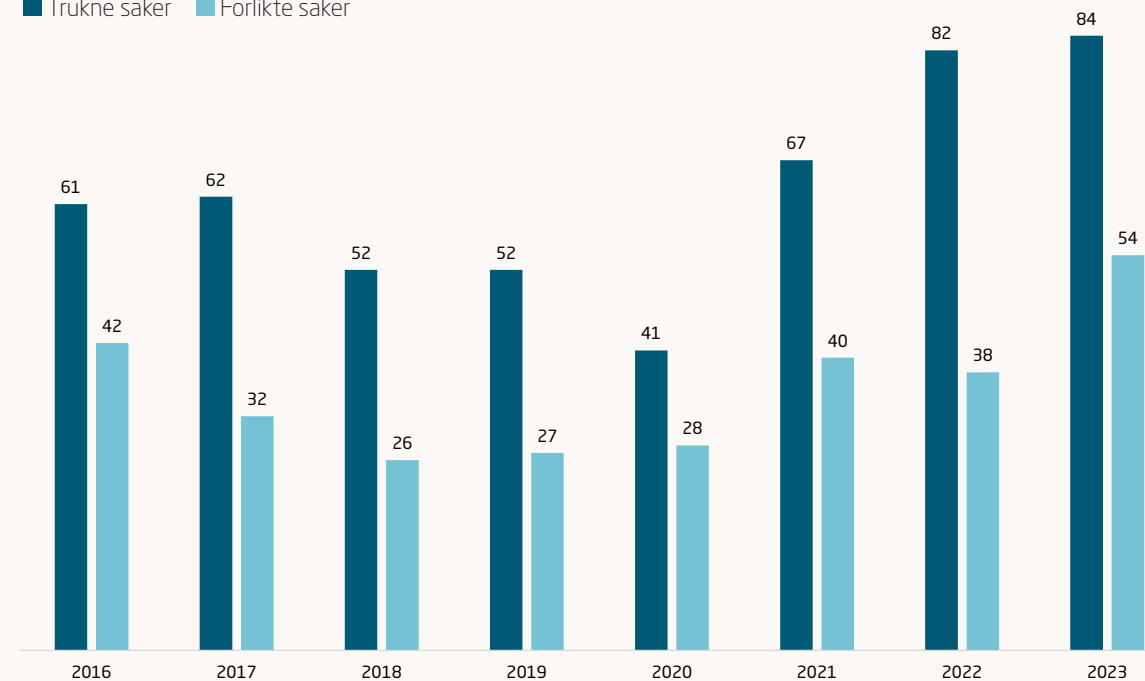


Utenomrettslig avgjorte saker

138 saker ble avgjort uten rettskraftig dom i 2023:

- 84 saker ble trukket av saksøker. Det utgjør 41 prosent av alle stevninger i 2023.
- 54 saker ble forlikt mellom partene. Det utgjør 27 prosent av alle stevninger i 2023.

■ Trukne saker ■ Forlikte saker





Klagesaker fra Helfo

Vi hadde en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under 12 måneder

I 2023 behandlet vi flere klager enn vi mottok fra Helfo.

Helserettsavdelingene behandler klager på vedtak fra Helfo. Sakene gjelder blant annet oppgjørssaker og kontroll av helseaktører, refusjon av behandlingsutgifter, rettighetsdokumenter og produkt- og prislister i blåreseptforskriften.

I 2023 var saksområdene organisert i faggrupper, som består av saksbehandlere og en fagkoordinator:

- legemidler
- produkt- og prislister
- kontroll og oppgjør, bidrag og frikort
- utlandssaker, rettighetsdokumenter og tannbehandling

I saker hvor det er nødvendig, innhenter vi uttalelser fra medisinske rådgivere som for eksempel farmasøyter, tannleger og leger med forskjellige spesialiteter.

Oppgjørssaker og kontroll av helseaktører

Helseaktører kan inngå avtale med Helfo om direkte oppgjør. Det vil si at 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 behandleren 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 Helfo ikke lenger har tillit til at behandleren forholder seg lojalt til regelverket, på bakgrunn av feilene som behandleren har gjort.

Disse sakene gjelder:

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

Refusjon av behandlingsutgifter

Medlemmer av folketrygden kan få hel eller delvis kompensasjon for nødvendige utgifter til helsetjenester. Disse klagesakene gjelder som oftest helt eller delvis avslag på refusjon av utgifter til for eksempel:

- legemidler, inkludert næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell
- tannbehandling
- frikort
- bidrag til spesielle formål
- behandling i utlandet

Det er stor variasjon i hvor mange klagesaker vi mottar i de ulike sakstypene. I 2023 mottok vi 1150 nye saker fra Helfo på disse områdene, hvorav 481 var saker om legemidler, og 472 saker gjaldt behandling mottatt i utlandet og rettighetsdokumenter. Saksbehandlingstiden er forskjellig mellom fagområdene.

Rettighetsdokumenter

Vi behandler klagesaker som gjelder rettighetsdokumentene S1 og S2. Rettighetsdokument S1 kan utstedes til for eksempel arbeidstakere og pensjonister som er bosatt i et annet EØS-land. Det dokumenterer at du har rett på å få dekket utgifter i den offentlige helsetjenesten i landet du oppholder deg i, på lik linje med landets egne borgere. Flesteparten av klagesakene vi behandler, handler om uenighet om hvor klageren skal regnes som bosatt.

I tilfeller hvor du har rett til behandling i spesialisthelsetjenesten i Norge, men ikke får tilbud om behandling innen medisinsk forsvarlig tid, har du rett på å få utstedt rettighetsdokument S2. Det er et bevis på at du kan få dekket utgiftene til behandlingen i et annet EØS-land.

Produkt- og prislister i blåreseptforskriften

Produkt- og prislister viser næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell som pasienter kan få på blå resept. Sakene gjelder klager fra leverandører som har søkt om opptak av produkter på produkt- og prislister, eller om endring av vilkår for produkter som allerede står på listene.



Vi kan i dag overprøve alle sider av disse sakene, men i høring «Endringer i regelverket for folketrygdens finansiering av medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler» er det foreslått at vi kun skal kunne overprøve lovmessigheten av Helfos vedtak.

Samlet saksavvikling skulle tilsvare samme nivå som i 2022

I 2023 behandlet vi 1646 saker. Det er flere enn i 2022, da vi behandlet 1452 saker. Vi har altså en samlet saksavvikling som er høyere enn fjoråret.

Vi fikk inn 1366 nye Helfo-saker i 2023. Det betyr at vi behandlet 20 prosent flere saker enn vi fikk inn.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skulle være over 12 måneder per 31. desember 2023

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klagesaker fra Helfo skulle ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2023. Vi har nådd målet om å redusere den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden til 12 måneder ved utgangen av 2023.

Den samlede saksbehandlingstiden på Helfo-saker har gått ned fra 13,9 måneder ved utgangen av 2022 til 11,8 måneder ved utgangen av 2023. Mange av sakstypene har langt kortere saksbehandlingstid enn dette.

Vi forbereder ankesaker til Trygderetten

Vi utreder og forbereder ankesaker til Trygderetten. Ankene gjelder som oftest vedtak om refusjon av behandlingsutgifter fra Helfo, etter folketrygdloven kapittel 5.

I 2023 mottok vi 35 anker på vedtak. Det er en nedgang fra 47 mottatte anker i 2022. I 2023 oversendte vi 47 ankesaker til Trygderetten.

Vi behandler ankene snarest mulig etter at de er mottatt hos oss.

Samhandling med andre

Vi har årlige samhandlingsmøter med Helsedirektoratet og Helfo. I 2023 har vi også gjennomført møter med flere av faggruppene i Helfo. Der har vi vært opptatt av samhandling og at saksflyten mellom instansene skal være best mulig.

Helserettsområdet er i stadig utvikling, og det er viktig at vi holder oss faglig oppdatert. Derfor har vi deltatt på eksterne kurs i EU-/EØS-rett, helserett, trygderett og

forvaltningsrett, og arrangert fagdag med innlegg fra Helse Bergen HF, Direktoratet for medisinske produkter og NAV.

Sakene vi behandler, er i skjæringspunktet mellom juss og medisin. De juridiske saksbehandlerne må ha god kjennskap til og forståelse for de medisinske problemstillingene. De interne medisinske sakkyndige har derfor holdt flere innlegg om aktuelle medisinske tema som er relevante for sakene våre.

Tall for 2023

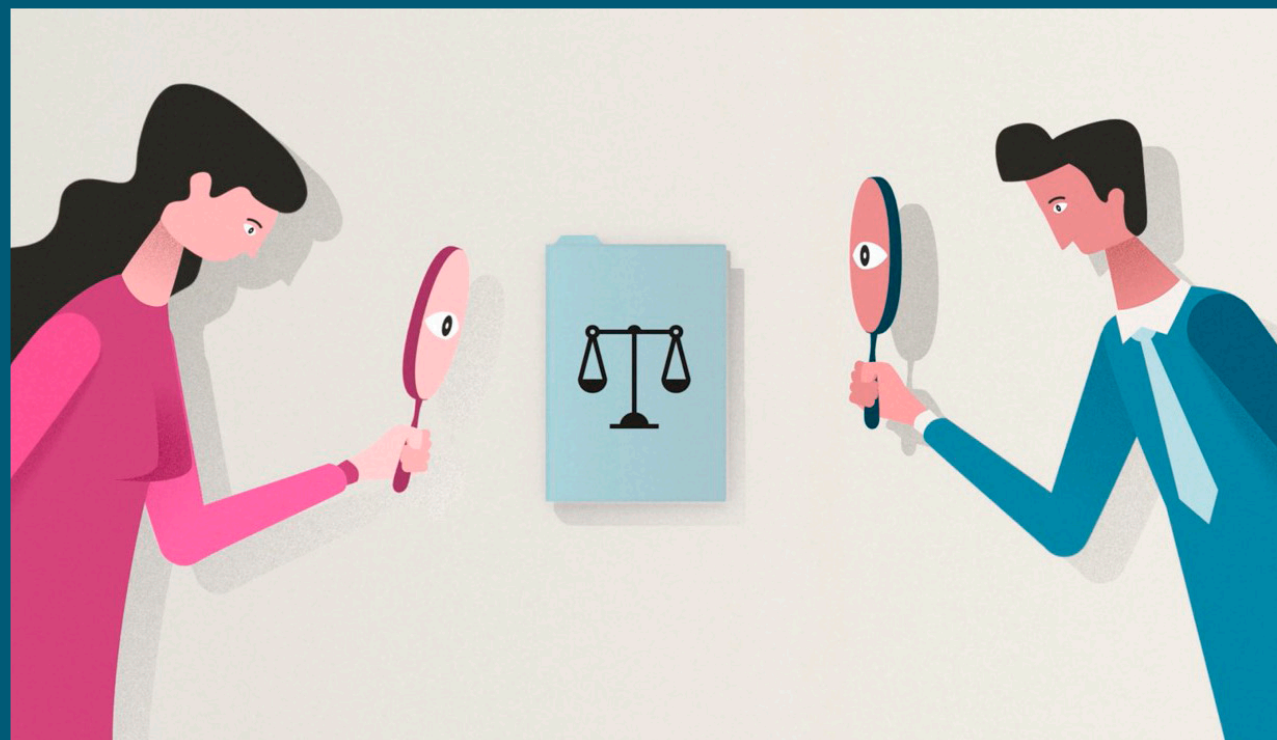
Mottatte og behandlede klagesaker
2018-2023 ¹⁾

År	Mottatt	Behandlet
2023	1366	1646
2022	1277	1452
2021	1600	1846
2020	1506	1653
2019	1415	1527
2018	1661	1102
2017 ¹⁾	1439	386
Totalt	10 264	9612

¹⁾ Vi overtok klagesakene fra Helfo 1. januar 2017.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdig-behandlede saker har gått ned fra 13,9 måneder i 2022 til 11,8 måneder i 2023.



Mottatte saker fordelt på sakstyper

Sakstype	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	481	14	5	500
Utland	472	10	6	488
Bidrag/yrkesskade	151	9	1	161
Kontroll/oppgjør	162	0	2	164
Tann	44	2	0	46
Frikort	1	0	0	1
Produkt- og prisliste	5	0	0	5
Uten underkategori	1	0	0	1
Totalt	1317	35	14	1366

Behandlede saker fordelt på sakstype

Sakstype	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	764	27	1	792
Utland	406	10	5	421
Bidrag/yrkesskade	168	9	1	178
Kontroll/oppgjør	171	0	2	173
Tann	72	1	0	73
Frikort	2	0	0	2
Produkt- og prisliste	3	0	0	3
Uten underkategori	4	0	0	4
Totalt	1590	47	9	1646

Utfallet i klagesakene fra Helfo ¹⁾

Sakstype	Opprett- holdt	Delvis omgjort	Omgjort	Bortfalt	Opp- hevet	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Legemidler	710	3	20	3	2	9	2	8	7	764
Utland	323	15	35	3	18	3	1	7	1	406
Bidrag/yrkesskade	162	1	0	2	0	0	0	1	2	168
Kontroll/oppgjør	153	11	0	0	0	2	1	2	2	171
Tann	67	1	2	0	0	0	1	1	0	72
Frikort	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Produkt- og prisliste	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Uten underkategori	0	0	0	3	0	0	0	0	1	4
Totalt	1419	31	57	11	20	14	5	20	13	1590

¹⁾ Tabellen viser kun utfallet i klagesakene, ikke i anker til Trygderetten.

Statens helsepersonellnemnd Apotekklagenemnda

Vi har redusert saksbehandlingstiden i Statens helsepersonellnemnd

Statens helsepersonellnemnd behandlet flere saker i 2023 enn i 2022.

Statens helsepersonellnemnd er en uavhengig nemnd med syv medlemmer:

- tre med juridisk kompetanse
- tre med helsefaglig kompetanse
- en brukerrepresentant

Tingrettsdommer Berit Sangolt leder nemnda.

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er sekretariatet for Statens helsepersonellnemnd. Dette betyr at vi utreder og forbereder klagesakene og skriver innstillinger til nemnda. I enkelte saker kan vi fatte vedtak etter delegert myndighet fra nemndleder.

Sekretariatet er fordelt mellom to hovedfaggrupper: tilsyn og autorisasjon.

Faggruppen for tilsyn jobber hovedsakelig med klagesaker som gjelder administrative reaksjoner mot helsepersonell. Statens helsetilsyn er førsteinstansen. Sakstypene innenfor denne gruppen omfatter blant annet tilbakekall og begrenning av autorisasjon, og søknader om ny autorisasjon.

Faggruppen for autorisasjon jobber hovedsakelig med klager som gjelder avslag på søknad om autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning. Helsedirektoratet er førsteinstansen. Hoveddelen av klagesakene gjelder søkere som har gjennomført utdanningen sin i utlandet.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skulle ikke være over 12 måneder per 31. desember 2023

I 2023 mottok vi 271 klagesaker til behandling i Statens helsepersonellnemnd. Dette er en større saksinngang enn i 2022, da vi mottok 220 klagesaker.

Inngangen på klagesaker fra Statens helsetilsyn har vært stabil, men det har vært en økning i antall klagesaker som gjelder avslag på søknad om ny autorisasjon.

Vi mottok totalt 63 klagesaker fra tilsynet i 2023, og tre ønsker om gjenoptak:

- tilbakekall av autorisasjon: 32
- ny autorisasjon eller lisens: 13
- begrenset autorisasjon: 10
- suspensjon: 7
- forkortelse av frist for tap av rekvireringsrett: 2
- tap av rekvireringsrett: 1
- oppheving av begrenning av autorisasjon: 1

Statens helsepersonellnemnd behandlet flere klagesaker i 2023 enn i 2022. Nemnda fattet 241 vedtak, noe som er 23 flere saker enn året før. Dette har gjort at saksbehandlingstiden har gått ned gjennom året. Ved årsslutt i 2023 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på 12,5 måneder. På samme tid i 2022 var saksbehandlingstiden 13,8 måneder.

Apotekklagenemnda behandlet to klagesaker i 2023

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).

Apotekklagenemnda behandler klager på enkelte vedtak fra Direktoratet for medisinske produkter (tidligere Statens legemiddelverk). Det er få saker på dette området.

Apotekklagenemnda mottok én ny sak i 2023 og behandlet to klagesaker.

Helse- og omsorgsdepartementet skal se nærmere på et utvalg tidligere nemndvedtak, og vurdere om myndigheten til Apotekklagenemnda skal utvides fremover.

Tall for 2023

Mottatte og behandlede saker i Statens helsepersonellnemnd 2016-2023

År	Mottatt	Behandlet
2023	271	241
2022	220	181
2021	188	214
2020	314	199
2019	255	406
2018	273	257
2017	339	232
2016	191	181
Totalt	2051	1911

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdigbehandlede klagesaker i Statens helsepersonellnemnd var 12,5 måneder i 2023.



Mottatte og behandlede saker i Apotekklagenemnda 2016-2023

År	Mottatt	Behandlet
2023	2	2
2022	1	2
2021	2	1
2020	1	0
2019	0	0
2018	0	0
2017	0	0
2016	2	2
Totalt	8	7

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede klagesaker til Apotekklagenemnda var 8,3 måneder i 2023.



Statens helsepersonellnemnd behandlet 241 klagesaker i 2023:

- 160 saker gjaldt klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning.
- 81 saker gjaldt klage på administrative reaksjoner.

Apotekklagenemnda behandlet 2 klagesaker i 2023:

- 1 vedtak fra Direktoratet for medisinske produkter ble opprettholdt og 1 ble omgjort.

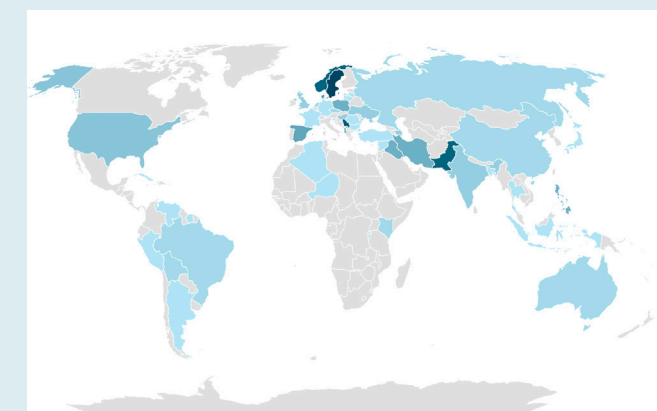
Utfallet i klagesakene til Statens helsepersonellnemnd

Sakstype	Administrativ reaksjon (Statens helsetilsyn)	Autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning (Helsedirektoratet)	Totalt
Opprettholdt	61	135	196
Delvis omgjort	4	3	7
Omgjort	8	5	13
Bortfalt	0	0	0
Opphevet	1	3	4
Retur	0	1	1
Avvist	1	2	3
Trukket	2	10	12
Henlagt	1	1	2
Gjenoptak	3	0	3
Totalt	81	160	241


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	16
Serbia	14
Pakistan	13
Danmark	8
Spania	7
Iran	6
Albania, Filippinene, Irak, Polen	5



Leveres av Bing
© Australian Bureau of Statistics, GeoNames, Microsoft, Navinfo, Open Places, OpenStreetMap, TomTom, Zenrin



Klagenemnda for behandling i utlandet

Klagenemnda for behandling i utlandet opprettholdt kravet om under tre måneder saksbehandlingstid

Alle klagesakene behandles fortløpende, og saksbehandlingstiden er under kravet i både hastesaker og andre klagesaker.

Hvis du er pasient med rett til nødvendig helsehjelp i spesialisthelsetjenesten, kan du ha rett til å få dekket utgifter til behandling i utlandet. Vilklårene er at det ikke finnes tilbud 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. Lang ventetid gir heller ikke rett til dekning av behandling i utlandet etter denne ordningen. Det samme gjelder dekning av utgifter til behandlingsmetoder som er besluttet ikke innført i Norge.

Førsteinstanser for sakene er utenlandskontoret ved de regionale helseforetakene:

- Helse Sør-Øst
- Helse Vest
- Helse Midt-Norge
- Helse Nord (sakene behandles av Helse Sør-Øst)

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

Hvordan var Klagenemnda for behandling i utlandet sammensatt?

Klagenemnda for behandling i utlandet hadde fem medlemmer i 2023:

- nemndleder (dommer)
- tre medlemmer med medisinsk faglig bakgrunn (onkolog, ortoped og indremedisiner)
- en brukerrepresentant

Tingrettsdommer Nini Ring var leder for klagenemnda.

Saksbehandlingstiden skulle ikke være over tre måneder i hastesaker

Klagenemnda for behandling i utlandet mottok 32 klagesaker i 2023. Nemnda hadde fire møter og behandlet totalt 26 saker.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede saker var 2,9 måneder i 2023. Dette er i tråd med kravet fra Helse- og omsorgsdepartementet om at saksbehandlingstiden skulle være tre måneder i hastesaker og fem måneder i andre klagesaker.

Klagenemnda ble lagt ned 1. januar 2024

1. januar 2024 ble ansvaret for å behandle klager på vedtak etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-4 a andre avsnitt bokstav a overført fra Klagenemnda for behandling i utlandet til Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Endringen førte til at nemnda ble lagt ned, og at det er vi som nå skal behandle og avgjøre disse klagesakene uten nemnd.

Overføringen vil forenkle behandlingen av klagesakene. Det blir også enklere å se de ulike rettighetene i sammenheng, blant annet rettighetene som følger av EØS-regelverket.

Saksbehandlerne med kompetanse fra sekretariatet til klagenemnda tilhører den samme faggruppen som skal fatte endelige vedtak i sakene.

Mange av sakene vil nå bli avgjort ved hjelp av medisinsk sakkyndige. Flere av de tidligere nemndmedlemmene i klagenemnda vil bidra som sakkyndige i saksbehandlingen.

Tall for 2023

Mottatte og behandlede saker i
Klagenemnda for behandling
2016-2023

År	Mottatt	Behandlet
2023	32	26
2022	18	20
2021	23	23
2020	27	28
2019	24	22
2018	20	21
2017	15	29
2016	20	4
Totalt	147	147

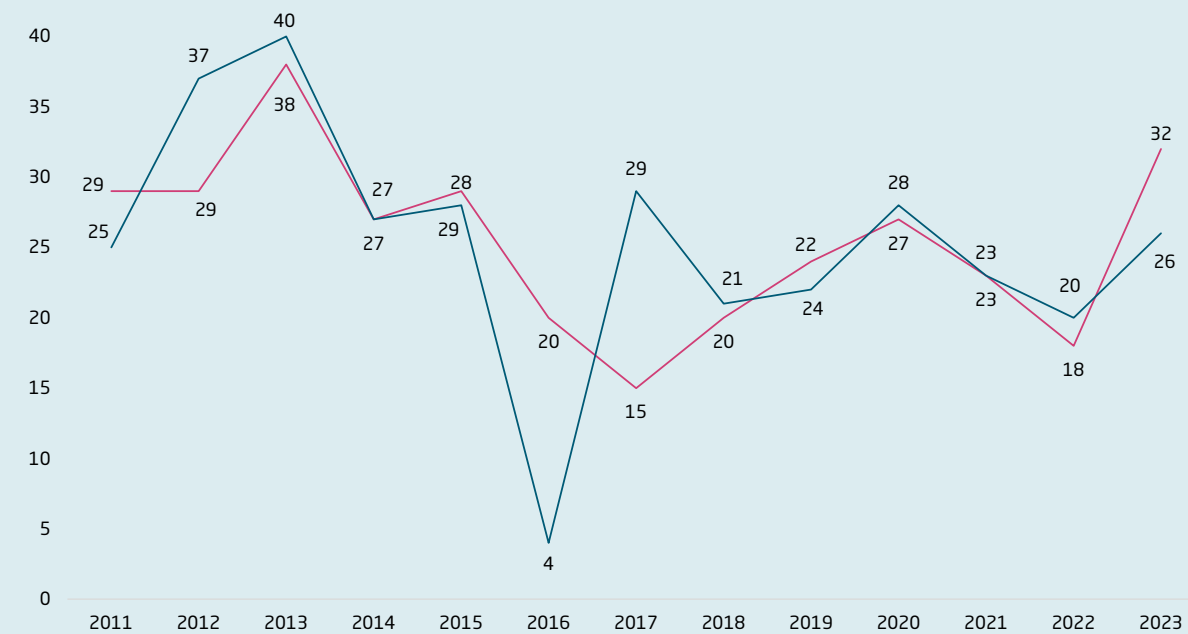
Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdig-behandlede klagesaker var 2,9 måneder i 2023.

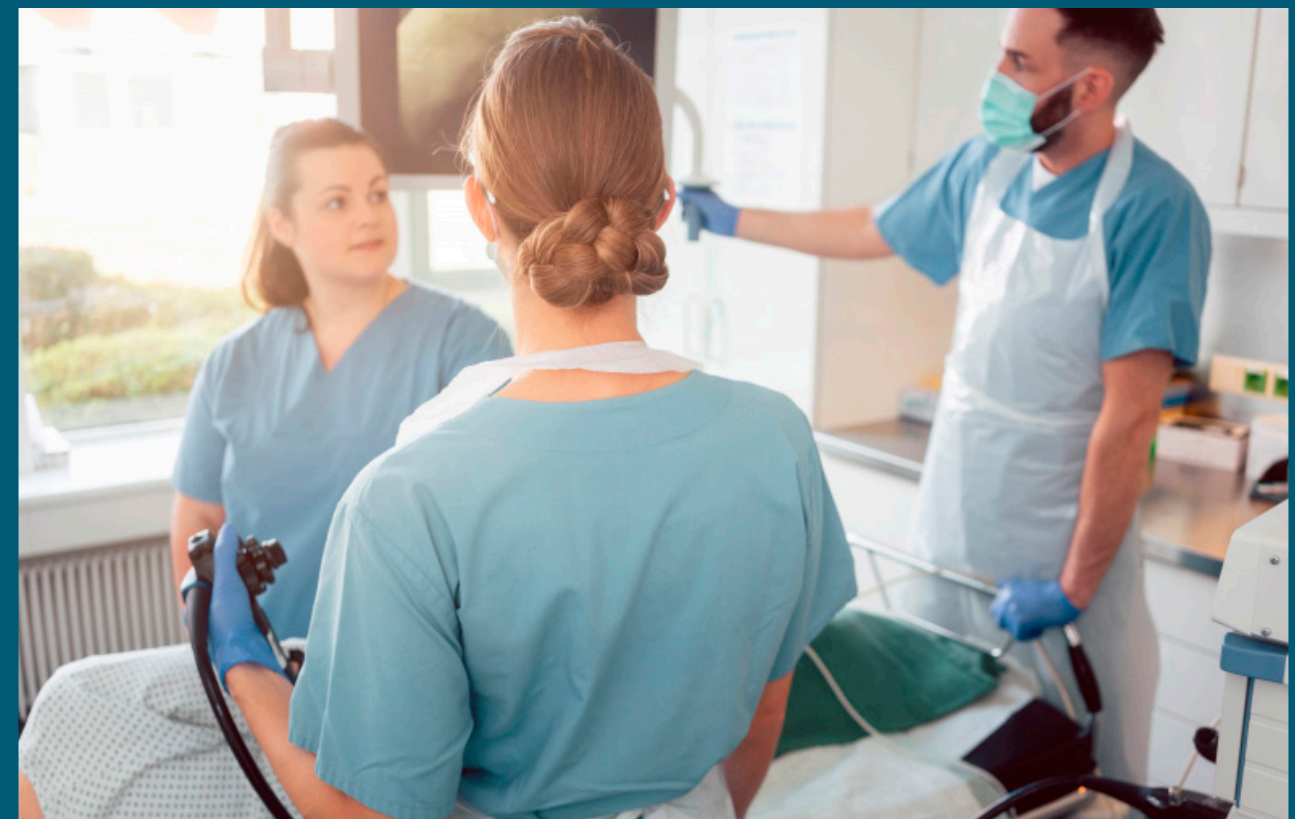


Utviklingen i mottatte og behandlede saker

■ Nye saker ■ Behandlede saker

Utfallet i klagesakene om dekning av utgifter til
nødvendig behandling i utlandet

Sakstype	Dekning av utgifter til behandling i utlandet
Opprettholdt	20
Delvis omgjort	1
Omgjort	2
Bortfalt	0
Opphevet	2
Retur	0
Avvist	1
Trukket	0
Henlagt	0
Totalt	26



Andre klagesaker

Klagerne får raskere svar

Vi har redusert den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden ytterligere, og er også i år godt innenfor kravet om seks måneders saksbehandlingstid.

I denne sakskategorien (forvaltningssaker) er sakskomplekset stort. Det er stor variasjon i både sakstyper, førsteinstanser og saksbehandlingstid. Omfanget av klagesakene varierer mye, fra veldig få saker på et fagområde til et større omfang på andre.

Oversikt over førsteinstanser

Her er en oversikt over sakstypene vi fikk inn klagesaker på i 2023, sortert etter førsteinstans:

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

- dekning av betalingskrav i spesialisthelsetjenesten
- dekning av sakskostnader i spesialisthelsetjenesten
- tildeling av avtalespesialisthjæmnel

Helsedirektoratet

- forlengelse av rett til tilleggskost som spesialist i allmennmedisin
- turnustjeneste for å få norsk autorisasjon som fysioterapeut
- fritak for tilleggskrav for å få autorisasjon/lisens

Luftfartstilsynet

- sertifisering av besetningsmedlem på fly

Norsk helsearkiv

- utlevering av helseopplysninger

Oslo universitetssykehus

- behandlingsreiser til utlandet

Statens helsetilsyn

- pålegg om sakkyndigundersøkelse

Statsforvalteren

- dispensasjon fra førerkortforskriftens helsekrav

Saksbehandlingstiden skulle ikke være over 6 måneder per 31. desember 2023

Vi mottok 76 nye saker og sju gjenopptakssaker i 2023. Det største saksområdet er førerkortsaker. Saksinngangen på førerkortområdet gikk ned fra 63 saker i 2022 til 43 saker i 2023. I tillegg ble seks førerkortsaker gjenopptatt.

I 2023 fikk vi også to søksmål som gjaldt førerkort og dispensasjon fra helsekravene i førerkortforskriften.

I 2023 behandlet vi 84 forvaltningssaker (inkludert syv gjenopptakssaker). Av disse var 53 saker førerkortsaker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på avsluttede forvaltningssaker var 3,1 måneder i 2023. I 2022 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 3,9 måneder. Vi har redusert saksbehandlingstiden ytterligere, og er godt innenfor kravet om en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på seks måneder.

Vi fikk ansvaret for to nye sakstyper i 2023

I 2023 ble vi klageinstans for vedtak fra Norsk helsearkiv som gjelder utlevering av helseopplysninger til nære pårørende, og vedtak fra Direktoratet for e-helse om tilgang til data fra Helsedataservice. Folkehelseinstituttet tok over ansvaret for Helsedataservice 1. januar 2024.

Masteroppgave på førerkortområdet

Våren og høsten 2023 skrev Maren Sørensen Thorsen masteroppgaven "Dispensasjonsadgangen fra synskravene i førerkortdirektivet - er norsk rett og praksis i tråd med Norges EØS forpliktelser?". I oppgaven undersøkte hun hvordan adgangen til å fravike minstekravene for syn i førerkortdirektivet skal tolkes i EU, og om lik tolkning kan legges til grunn i EØS.

Hun konkluderte med at det ikke er grunn til å fravike den EU-rettslige tolkningen, og at samme forståelse derfor skal legges til grunn i EØS. Det betyr at regelverk og praksis knyttet til førerkortforskriftens § 45, er i strid med EØS-rettslige forpliktelser. Videre avklarer oppgaven at en fører i lettere klasser (gruppe 1) ikke kan gis dispensasjon etter verken § 11 eller § 7 i førerkortforskriften dersom føreren har 1-2 synsfeltutfall innenfor sentrale 20 graders synsvinkel. Oppgaven har avdekket at bestemmelsene er i tråd med EØS, men at 4 av 10 statsforvaltere praktiserer § 7 i strid med EØS-retten.

Oppgaven påpeker også at forvaltningsorganer har et selvstendig ansvar til å tolke gjeldende rett i samsvar med EØS-retten etter EØS-avtalens artikkel 3.

Tall for 2023

Mottatte og behandlede klagesaker
2016-2023

År	Mottatt	Behandlet
2023	83	84
2022	87	102
2021	84	88
2020	94	110
2019	139	208
2018	147	149
2017	199	381
2016	534	387
Totalt	1362	1504

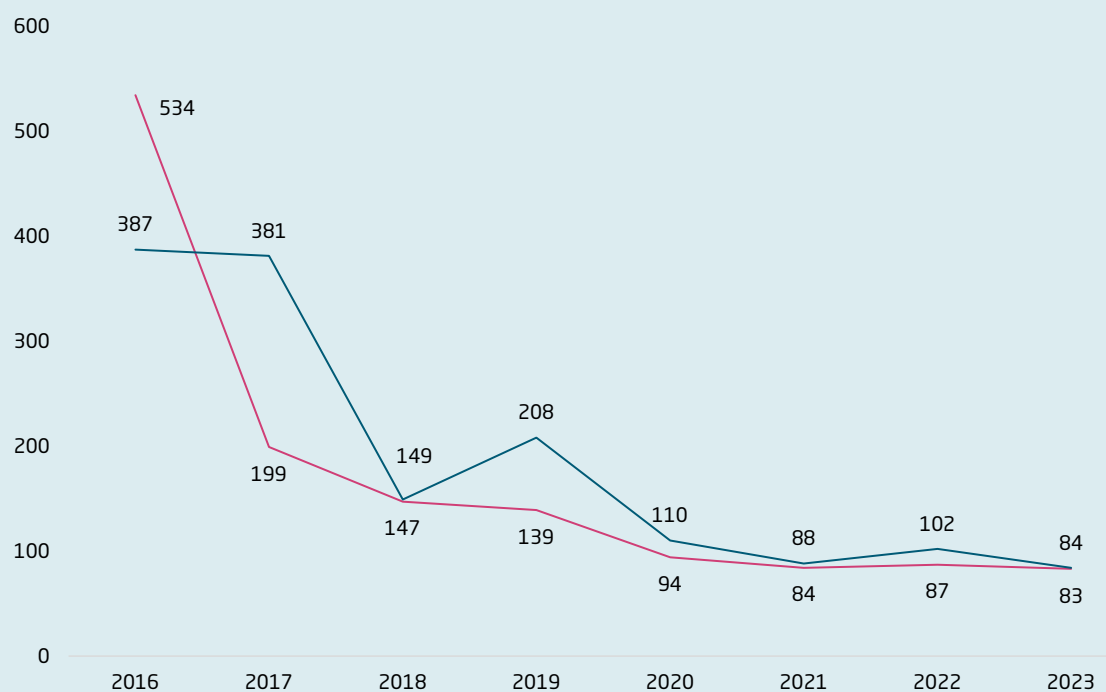
Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i ferdigbehandlede klagesaker gikk ned med 0,9 måneder fra 2022.



Utviklingen i mottatte og behandlede saker

■ Nye saker ■ Behandlede saker



Behandlede saker fordelt på sakstype

Sakstype	Mottatt	Behandlet
Førerkort	49	53
Behandlingsreise til utlandet	13	14
Utlevering av helseopplysninger	5	5
Betalingskrav i spesialisthelsetjenesten	4	3
Pålegg om sakkyndigundersøkelse	3	3
Turnustjeneste for fysioterapeuter	2	1
Avtalehjemmel for spesialister	2	1
Fritak for tilleggskrav for lisens/autorisasjon	2	0
Forlengelse av rett til tilleggskrav som spesialist i allmennmedisin	1	2
Sakskostnader i spesialisthelsetjenesten	1	1
Sertifisering av besetningsmedlem på fly	0	1
Feilsendt sak fra en kommune	1	0
Totalt	83	84

Utfallet i klagesakene

Sakstype	Førerkort	Andre klagesaker	Totalt ¹⁾
Opprettholdt	40	27	67
Delvis omgjort	0	0	0
Omgjort	1	1	2
Bortfalt	0	0	0
Opphevet	1	2	3
Retur	1	0	1
Avvist	0	0	0
Trukket	4	0	4
Henlagt	0	0	0
Totalt	47	30	77

¹⁾ I tillegg til vedtakene behandlet vi syv gjenopptak. Seks av disse gjaldt førerkort.

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 fem stevninger i 2023, og det ble gjennomført hovedforhandling i syv saker. Seks dommer ble rettskraftige, en sak ble forlikt og en ble trukket. Ved utgangen av 2023 hadde vi seks saker som ventet på rettsbehandling.

Hva gjaldt rettssakene, og hva ble utfallet?

- En allmennlege fikk tilbakekalt retten til å rekvirere vanedannende legemidler. Tingretten frifant staten, men legen har anket. Saken skal opp i Borgarting lagmannsrett i april 2024.
- En tidligere tannlege fikk avslag på ny autorisasjon. Autorisasjonen ble tilbakekalt etter svært alvorlige straffbare handlinger. Retten var enig med nemnda og frifant staten, men tingrettsdommen er anket. Saken skal behandles i Gulatings lagmannsrett.
- En sykepleier fikk advarsel etter å ha privatisert forholdet til en pasient, og blant annet gjennomført eiendomshandler med vedkommende. Tingretten frifant staten, og sykepleierens anke ble nektet fremmet.
- Saksøker krevde tilbakebetaling fra Helfo og erstatning for tapt arbeidsinntekt etter å ha mistet retten til å praktisere for trygdens regning. Staten ble frifunnet i tingretten, men dommen ble anket. Lagmannsretten kom til at kravet var foreldet. Anken ble forkastet. Saksøker mente også at vedtaket var ugyldig, og at hen hadde krav på erstatning på grunn av lang saksbehandlingstid. Lagmannsretten forkastet også anken på disse punktene. Saken er anket til Høyesterett og forventes behandlet i løpet av 2024.

- Saken gjaldt tilbakekreving av trygderefusjon der deler av tilbakebetalingsbeløpet var foreldet. Saksøket var avgrenset til bruk av tilleggsfristen i foreldelsesloven. Sakens kjerne var når Helfo hadde eller burde hatt kunnskap om fordringen. Tingretten kom til at det var ikke før ved mottak av sakkyndiguttalelsen, og at ingen deler av kravet var foreldet. Dommen er rettskraftig.
- Saken gjaldt dispensasjon fra helsekravene for å ha førerrett. Saksøker hadde fått påvist flere synsfeltufall (blinde flekker) på en synstest. Retten stadfestet vedtaket vårt.
- Saken gjaldt dispensasjon fra helsekravene for å ha førerrett. Saksøker hadde fått påvist flere synsfeltutfall. Retten stadfestet vedtaket vårt, men kom til at vi måtte dekke sakskostnadene våre selv.

Søksmål som ble avgjort utenom retten

- En allmennlege fikk begrenset autorisasjonen etter flere faglige feil. Hen tok ut søksmål, men trakk saken. Legen hadde i mellomtiden fått ny ordinær autorisasjon uten begrensninger fra Statens helsetilsyn.
- En utenlandsk borger søkte om autorisasjon/lisens som fysioterapeut. Hen ble nektet dette på grunn av vesentlige mangler i utdanningen, men vedtaket ble opphevet som ugyldig i lagmannsretten i 2021. Nemnda behandlet saken på nytt i 2021 og 2022, og fastholdt at det ikke var grunnlag for autorisasjon/lisens. Staten ble stevnet på nytt, og nemnda revurderte saken i 2023. Med dissens besluttet flertallet å innvilge lisens. Stevningen ble trukket.

Søksmål som venter på rettsbehandling

- En allmennlege fikk begrenset autorisasjonen og mistet retten til å rekvirere vanedannende legemidler i gruppe A og B. Saken forventes behandlet i Agder tingrett i mai 2024.
- En tidligere lege har søkt om ny autorisasjon, men har fått avslag. Saken forventes behandles i Romerike og Glåmdal tingrett i juni 2024.

Andre aktiviteter

Vi utvikler bedre tjenester og innhold for brukerne

Vi skal sørge for gode prosesser, klare vedtak og at kvaliteten og effektiviteten vår blir opprettholdt i en hybrid arbeidshverdag.

Vi jobber kontinuerlig med de digitale tjenestene våre

Vår 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 utvikler også en portal for eksterne sakkyndige. Denne portalen blir mest sannsynlig klar i løpet av 2024.

Vi effektiviserer og forenkler prosesser

Vi jobber systematisk med forbedringer og bruker lean-tankegang og -verktøy til dette. Alle avdelinger har egne forbedringsløser som støtter og driver arbeidet fremover.

Forbedringsarbeid i 2023

- Vi har funnet en ordning for å dele utgifter med Norsk pasientskadeerstatning i erstatningssaker i retten. Dette har forenklet det administrative arbeidet for saksøkere og advokater når de skal få refundert tilkjente utgifter.
- Vi har sett på hele saksflyten på pasientskadesaker sammen med NPE. Det har gitt større forståelse for helheten, og vi har satt opp en plan for tiltak.
- Vi har jobbet systematisk med hva vi kan lære av kolleger for å bli mer effektive.
- Vi har jobbet med å utvikle samspillet i faggruppene ved bruk av verktøyet Start smart fra NHH. Dette arbeidet fortsetter i 2024 for flere av gruppene.
- Vi har fulgt med på foredrag og diskusjoner om digital utvikling og KI, for å forstå hvordan vi best kan utnytte de digitale mulighetene som finnes.
- Vi har gått gjennom flere store og mindre arbeidsprosesser internt, og jobber med tiltak for å fjerne tidstyver.

Prosjekt for å forbedre flyten i klagesaker med sakkyndigvurdering

Vi har gjort et grundig arbeid med å forbedre flyten i sakene hvor vi involverer sakkyndig helsepersonell. Målet har vært å identifisere tidstyver og fjerne disse.

For å forstå hva som skal til for å fjerne tidstyvene, har vi samlet innsikt fra involverte. Blant annet har vi fått svar

fra ca. 100 eksterne sakkyndige på hvordan det er å ta oppdrag fra oss. Svarene vil hjelpe oss mye i arbeidet med rekruttering, og med å fjerne det som hindrer helsepersonell i å takke ja til sakkyndigoppdrag.

Arbeidet fortsetter i 2024 med å teste, iverksette og evaluere foreslåtte tiltak.

Klarspråk var et av satsingsområdene våre i 2023

Offentlige organ skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen. Vedtakene våre skal være godt begrunnede og forståelige for brukerne. Vi jobber derfor mye med klarspråk.

Vi har en klarspråkgruppe som blant annet jobber med tiltak for å gjøre klarspråkrådene godt kjent, og med å øke bevisstheten om klarspråk. Vi bruker Språkrådets mønsterpraksis for å vurdere arbeidet.

Vi har en egen gruppe som jobber med maler, og som blant annet sørger for at malene er universelt utformet. Avdelingene som behandler klagesaker, har egne grupper som jobber med å forbedre faste tekster og skrive nye.

Dette er noe av det vi har gjort i 2023:

- Alle vedtaksmaler har blitt universelt utformet og mer klarspråklige.
- Om lag 200 faste vedtakstekster har fått klarere språk og struktur.
- Om lag 350 faste vedtakstekster har blitt universelt utformet.
- Mange interne tekster har fått et klarere språk og struktur.
- I august 2023 hadde alle saksbehandlere og deler av administrasjonen deltatt på skriveverksted.
- Vi har testet og kartlagt vedtak.
- Vi har hatt månedens språktema.
- Vi har delt erfaringer med flere offentlige virksomheter.
- Vi har hatt en rekke foredrag om klarspråk med interne og eksterne foredragsholdere.



- Vi har delt ut klarspråkprisen til en engasjert og språkkyndig kollega.

Alle våre ansatte skal kunne og følge kravene til klarspråk og universell utforming av tekster og dokumenter.

Vi jobber kontinuerlig for å nå nynorskkravene i språkloven

Vi skal bruke minst 25 prosent av både bokmål og nynorsk i allment tilgjengelige dokument. I 2023 var nesten halvparten av det vi publiserte i sosiale medium på nynorsk, alle skjema finnes på begge skriftspråk, og vi tar høyde for både bokmål og nynorsk når vi kjøper inn og utvikler digitale selvbetjeningstjenester.

Vi venter på tilbakemelding fra Språkrådet om vi har nådd målet for nynorskprosenten på helseklage.no, men regner med å oppfylle kravet for saker publisert i 2023.

Klagerne skal få svar på det norske skriftspråket de bruker, eller som de har meldt fra om at de ønsker. Vi har egne nynorskgrupper som hjelper med språkvask av tekster på nynorsk. I 2023 hadde de oversatt om lag 170 faste vedtakstekster til nynorsk. Vi har også hatt en egen nynorsk-måned med en stor markering av nynorskdagen.

Arbeidet med nynorsk fortsetter i 2024.

Vi har et prosjekt om hybridarbeid

November 2022 fikk vi kompetansemidler fra DFØ til et prosjekt om hybridarbeid. Prosjektet startet i 2023. Tillitsvalgte og verneombud har vært med i hele prosessen.

Vi vil ta vare på et godt arbeids- og læringsmiljø

Mange ansatte jobber i dag delvis hjemme og delvis på kontoret. Vi ser at det kan være utfordringer med denne måten å jobbe på, samtidig som fleksibilitet er en forventning fra mange av medarbeiderne våre. Målet til prosjektet er at vi opprettholder et godt arbeids- og læringsmiljø i den nye hybride arbeidshverdagen.

Vi vil gi lederne økt kompetanse

Vi hadde tidligere en restriktiv bruk av hjemmekontor. Det var først etter pandemien at det å arbeide delvis hjemmefra ble normalen hos oss. Et mål for prosjektet var derfor at lederne skulle få økt kompetanse på hva som kreves når vi leder på avstand.

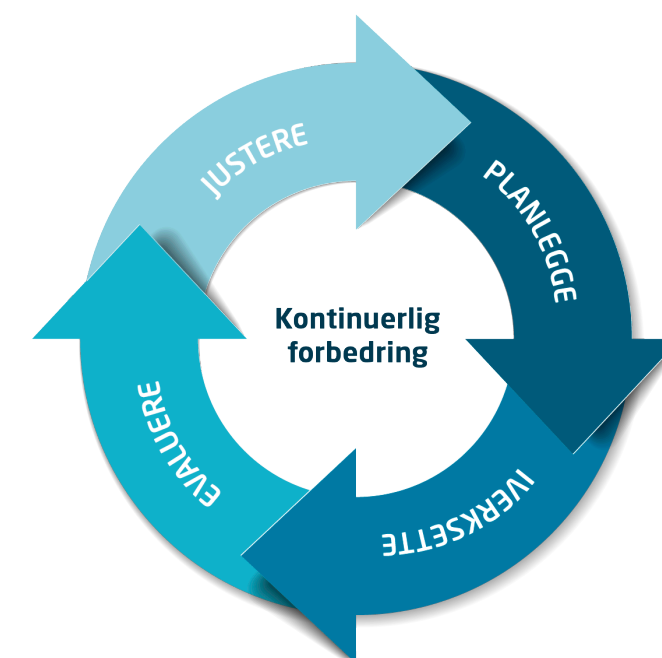
Hva har vi oppnådd hittil i prosjektet?

Vi har gjennomført flere aktiviteter gjennom året som har involvert alle medarbeidere hos oss:

- spørreundersøkelse til alle ansatte om hybridarbeid
- workshops for å skape dialog og bevissthet om hybridarbeid
- seminar for alle ansatte med hybridarbeid som tema
- foredrag om hvordan vi kan bli bedre i selvledelse
- foredrag om viktigheten av god psykisk helse og at vi ser, forstår og inkluderer hverandre når vi er på jobb
- bevisstgjøring av Akan-problematikk (rus- og avhengighet) og hjemmearbeid
- kurs i målrettet og effektiv kommunikasjon, tilbakemeldinger som virker og betydningen av kommunikasjonsstil når vi samarbeider fysisk og digitalt
- ledersamlinger med avstandsledelse som tema

Aktivitetene har gitt oss innsikt i hvilke forventninger og behov vi har i organisasjonen. De har også gitt oss ny kunnskap og nye verktøy vi kan jobbe videre med. Lederne har fått økt kunnskap om å lede ansatte som jobber både fysisk og digitalt.

Vi avslutter prosjektet våren 2024 ved å evaluere retningslinjene våre for hjemmekontor.



4 STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

Overordnet vurdering av styring og kontroll

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har tilfredsstillende styring og kontroll. Vi oppnådde de fleste målene i 2023.

Vi har god virksomhetsstyring, og gode rutiner og prosesser for å se på helheten. Aktivitetene er planlagt ut fra tildelingsbrevet. Vi lager risikovurderinger og en virksomhetsplan som konkretiserer mål, oppgaver, prioriteringer, ressursfordeling, risiko for manglende måloppnåelse og tiltak.

Aktivitetene og økonomien blir regelmessig fulgt opp i ledermøter, og vi har en god styringsdialog med departementet gjennom rapportering og etatsstyringsmøter.

Vi prioriterer og styrer ressursene våre slik at vi sikrer god måloppnåelse på både mål og prioriteringer fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Redegjørelse om aktivitetsplikten

Kjønnslikestilling

Vi har en overvekt av kvinnelige ansatte. Det er flest kvinnelige søkere i rekrutteringsprosessene våre, og dette gjenspeiler seg i ansettelsene. 31. desember 2023 hadde vi en mannsandel på 26,2 prosent (dvs. 43 av 164 medarbeidere). Dette er en økning på 2,6 prosent sammenlignet med utgangen av 2022. 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.

Kjønnslikestilling per 31. desember 2023

	Kjønnsbalanse (antall)	Midlertidig ansatte (antall)	Foreldrepermisjon (uker)	Faktisk deltid (antall)
Kvinner	121	9	16	11
Menn	43	2	12	8

Blant de 11 midlertidige ansatte har vi to lærlinger og en som er del av det statlige traineeprogrammet. Ellers brukes midlertidighet i forbindelse med medarbeidere som er ute i permisjon, og ved lengre sykefravær.

Tallene for foreldrepermisjon i 2023 viser at kvinner i gjennomsnitt avviklet 16 uker, og at menn i gjennomsnitt

avviklet 12 uker. Dette representerer 10 kvinner og to menn. Beregningen er gjort i henhold til Bufdirs 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. Noen av stillingene er også resultat av tilrettelegging.

Lønnskartlegging

Sammenlignet med den forrige lønnskartleggingen (2021), ser vi nå en positiv utvikling i det samlede lønnsnivået mellom kvinner og menn. I 2021 hadde kvinner 86,9 prosent av mannens lønn, mens ved utgangen av 2023 har dette økt til 90 prosent.

Samlet sett viser kartleggingen at vi kun har mindre forskjeller mellom kjønn og stillingsnivå. Den største forskjellen finner vi under kategorien «sakkyndig». Den er på 78 prosent, noe den også var i 2021. Kategorien samler ulike profesjoner som lege, tannlege og farmasøyt, og har stor variasjon i alder og erfaring. Med kun 13 personer er den oversiktlig, og vi vurderer at de sakkyndige er gitt lønn ifølge kriteriene i den lokale lønnspolitikken vår.

For førstekonsulentene synes lønnsforskjellen å være stor i kvinners favør, men dette gjelder en svært liten gruppe på kun ni personer hvor vi også har god oversikt.

Lønnskartlegging per 31. desember 2023

Stillingsnivå/-gruppe	Kvinner	Menn	Andel kvinner	Totalt	Gjennomsnitt kontante ytelser til kvinner (kr)	Gjennomsnitt kontante ytelser til menn (kr)	Forskjell i kontante ytelser (%)
Totalt	121	43	74 %	164	728 692	806 615	90 %
Avdelingsdirektør	6	3	67 %	9	1 134 011	1 181 778	96 %
Seniorrådgiver	51	17	75 %	68	734 465	748 554	98 %
Rådgiver	31	8	79 %	39	646 595	613 136	105 %
Advokat	7	5	58 %	12	1 048 837	1 058 211	99 %
Førstekonsulent	7	2	78 %	9	579 107	512 976	113 %
Sakkyndig	7	6	54 %	13	822 799	1 058 981	78 %
Konsulent	6	2	75 %	8	419 166	418 869	100 %

Tabellen viser kvinners lønn i prosent av mannens lønn, fordelt på stillingsnivå. Grupper med mindre enn fem ansatte blir ikke tatt med i tabellen, men inngår i snittlønn (gjelder direktør, advokatfullmektig, og lærling)

Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

Likestilling inngår som et sentralt element i de personalpolitiske dokumentene og praksisene våre. 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 skal gjennomføre medarbeiderundersøkelse for hele virksomheten i 2024. 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 fellesskap, 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 av rekrutterende leder, HR og tillitsvalgt.

For å sikre en god og objektiv prosess bruker vi 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.

2. Personalområdet forfremmelse, utvikling og opplæring

Vi er opptatt av at våre medarbeidere skal ha samme utviklingsmuligheter. Det er ikke avdekket en sannsynlig risiko for forskjellsbehandling mellom kvinner og menn, eller andre forhold.

Vi budsjetterer med kompetansemidler som kan brukes til kurs og seminarer, og vi er opptatt av å fordele arbeidsoppgaver og roller som har 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 kvalifiserte 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 ble revidert sammen med de tillitsvalgte i 2023.

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet

Lærlinger skal stå i et hensiktsmessig forhold til størrelsen på virksomheten

Virksomheter med mer enn 75 ansatte skal til enhver tid ha minst én lærling. Vi tilbyr læreplass i service- og administrasjonsfag i avdeling for organisasjon og fellestjenester. Fra juni 2023 har vi hatt to lærlinger, en førsteårs- og en andreårslærling.

Vi har vurdert at vi ikke har kapasitet til å øke antall lærlinger nå, men ved neste lærlingperiode vil vi vurdere om vi skal øke antallet, og om vi skal ha lærlinger i andre fag.

Vi er ikke tilknyttet et opplæringskontor, men samarbeider tett med Rettleiingstenesta i Vestland fylkeskommune.

Praksis for studenter

Vi har praksisplasser for studenter i rettsvitenskap ved Universitetet i Tromsø og studenter som tar praktisk informasjonsarbeid ved Universitetet i Bergen.

I 2023 hadde vi tre studenter i praksis hos oss, fordelt på tre fagområder:

- helserett
- pasientskadeerstatning
- kommunikasjon

Andre tilbud for studenter

Universitetet i Tromsø er det eneste universitetet i Norge med obligatorisk praksis som en del av utdanningen i rettsvitenskap. Vi har derfor i tillegg til praksisplasser tilbud om lønnet praktikantopphold (traineeordning) for jusstudenter som studerer ved andre universiteter. I 2023 hadde vi fire

praktikanter, fordelt på fagområdene helserett og pasientskadeerstatning.

Vi har også deltidsstillinger og sommerjobber for jusstudenter. Vi har gode erfaringer med å ha studenter hos oss, og vi ønsker å fortsette med dette. Aktiviteter og tilbud rettet mot studenter er viktig for å vise hvilke jobbmuligheter jurister har, og for fremtidig rekruttering av jurister i staten. Sammen med Juristforbundet – Student arrangerer vi innføringsforelesninger i forvaltningsrett, erstatningsrett og sivilprosess hvor studentene lærer hvordan teorien brukes i praksis. Noen av våre ansatte har også jevnlig forelesninger på Universitetet i Bergen og Høgskulen på Vestlandet.

I tillegg kan studenter som skal skrive masteroppgave innen et av våre rettsområder, søke om masterstipend og faglig veiledning.

Redusere konsulentbruken

Som en del av fellesføringene skal vi rapportere på bruk av konsulenttjenester. 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 konsulenttjenester

Vår bruk av kontogruppe 67 (Kjøp av konsulenttjenester) kommer frem av tabellen. På konto 6710, 6750 og 6760 føres utgifter i tråd med konsernmodellen innført av Helse- og omsorgsdepartementet.

Det er konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) og konto 6730 (Andre konsulenttjenester) som er aktuell for denne rapporteringen.

Konto	Konto (T)	Kontant per 31.12.2023
6710	Utvikling IKT	8 337 601
6730	Andre konsulenttjenester	388 147
6740	Vikar innleid fra vikarbyrå	105 398
6750	Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	22 528 952
6760	Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	222 587
6780	Kjøp av andre fremmede tjenester	916 594
6792	Saksomkostninger fvl. § 36	744 141
6793	Juridisk bistand PSN og saksomkostninger rettsaksavdelingen 20	5 295 548
6794	Vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr	3 286 697
6796	Honorar sakkyndig næring innberetning 08 og 11	3 910 490
6797	Honorar sakkyndig firma uten innberetning 10	969 379
	Sum	46 708 534

Utgifter til kommunikasjonsbransjen

På konto 6730 (Andre konsulenttjenester) er det ført utgifter til fotografering og redigering, utgifter til bruksretigheter til animasjoner, maler mv. Til sammen utgjør dette 0,388 millioner kroner.

På konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) har vi i 2023 kjøpt rapporteringspliktige tjenester for 0,917 millioner kroner. Utgiftene er knyttet til ulike prosjekter. Blant annet har brukertesting og språklig kartlegging av vedtak vært et prosjekt vi har jobbet med. Sammen med animasjon av sakkyndigrollen har disse prosjektene stått for omtrent 0,300 millioner kroner. Det er videre ført utgifter til interne seminarer på 0,188 millioner kroner. I tillegg er det utgiftsført 0,192 millioner kroner til et prosjekt om hybrid arbeidshverdag.

De resterende utgiftene kan ikke knyttes til den rapporteringspliktige delen. Disse 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 avde-

lingene. På denne måten får vi bred involvering hos de ansatte, og utnyttet og økt vår egen interne kompetanse.

Vurdering av mulighetene for desentralisert arbeid

Vi har vurdert mulighetene for økt bruk av desentralisert arbeid hos oss, og vi ser at det for vår del er mest aktuelt i forbindelse med utlysning av stillinger. Vi har derfor endret praksis, og tatt dette med som en del av behovsvurderingen vi gjør i forkant av at stillinger utlyses. Her må leder ta stilling til om arbeidsoppgavene i den konkrete stillingen kan utføres ved fjernarbeid.

For stillingene som ble lyst ut i 2023, var det ikke hensiktsmessig å benytte desentralisert arbeidsplass. Dette ble begrunnet ut fra arbeidets egenart og behovet for å jobbe tett sammen med resten av organisasjonen.

Vi har i løpet av året hatt ansatte som har ønsket å jobbe andre steder enn i Bergen. Dette har vi vært positive til, og muligheten for å tilhøre et lokalt kontorfellesskap har vært vurdert.

Bruken av desentralisert arbeid er drøftet med de tillitsvalgte.

Særskilt virksomhetsrapportering

Vi har fulgt krav om særskilt virksomhetsrapportering etter første kvartal. De samme nøkkeltallene er tatt inn i den øvrige faste rapporteringen vi har hatt til Helse- og omsorgsdepartementet.

Oppnevning av nemndmedlemmer

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

Oppnevningsperioden for de nåværende medlemmene i nemndene er frem til 31. desember 2024. Det har derfor ikke vært oppnevnt nye medlemmer i 2023. Sekretariatet har revidert rutinen for oppnevning av nemndmedlemmer.

Risikostyring og internkontroll

Internkontroll handler om å gjennomføre fastsatte mål og krav, og samtidig sørge for at det som blir bestemt, blir gjort. Ledelsen og de ansatte gjennomfører internkontrollen, og denne 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 er behov for nye eller oppdaterte rutiner og prosedyrer for å håndtere endringer i risikobildet. Konkrete tiltak i den løpende driften følges kontinuerlig opp i avdelingene.

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 2023 gjennomførte vi disse aktivitetene knyttet til risikostyring og internkontroll:

- Vi besluttet å anskaffe en ny digital løsning for risikostyring, internkontroll og avvikshåndtering. Vi forventer at løsningen tas i bruk i løpet av første halvår 2024.
- Vi har hatt avvikshåndtering som fast innslag på ledermøtene.
- Vi involverer personvernombudet i oppfølgingen av avvik som relaterer seg til personopplysninger.
- Vi har høy oppmerksomhet på at behandlingen av personopplysninger og IT-anskaffelser følger gjeldende regelverk.
- Utvikling av rutiner er et kontinuerlig arbeid som også vil bli prioritert i årene fremover.

Personvernombudet oppsummerer 2023

Personvernombudets hovedoppgave er å gi råd til ledelsen og medarbeiderne om hvordan vi 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.

Vi ønsker å ha sikre digitale løsninger for samhandling eksternt og internt. I 2023 har vi tatt i bruk eFormidling når vi sender til eksterne virksomheter. eFormidling vil langt

på vei erstatte vanlig postgang til andre virksomheter. Vi har også begynt å se på hvilke muligheter vi har for bruk av robot og KI.

Skytjenester

I 2023 fortsatte vi arbeidet med å implementere Microsoft M365, ved å ta i bruk Teams. Vi gjorde grundige ROS-analyser og vurderinger i forkant. Etter at vi har flyttet data til Microsoft sin server, er ikke lenger e-post 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.

I 2023 tildelte vi oppdraget med å levere nytt saks- og arkivsystem til Netcompany AS med løsningen GetOrganized. Vi er nå i gang med å sette opp det nye systemet med leverandøren. Siemens blir leverandør av løsningen vår for bildediagnostikk. Vi har jobbet for å finne gode skyløsninger som ivaretar kravene til informasjonssikkerhet og personvern.

Kunnskap om personvern

Det er behov for god kunnskap om personvern i vår type virksomhet. Derfor informerer vi jevnlig om personvern-tema og gode rutiner for personvern og informasjonssikkerhet. 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 2022 hadde vi et internt avvik som ble meldt til Datatilsynet. Avviket ble avsluttet hos Datatilsynet i 2023. Datatilsynet legger til grunn at vi har gjennomført de tiltakene som er nødvendig for å utbedre bruddet og begrense konsekvensene for enkeltpersoner.

Vi meldte to avvik til Datatilsynet i 2023. Mens vi venter på tilbakemelding fra tilsynet, ser vi på de interne rutinene våre knyttet til avvikene.



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.

Konsernmodellen utgjør vesentlige utgifter for oss. Over mange år har utgiftsøkningene vært bekymringsfulle, uten at vi ser rene gevinster tilbake som kan forsvare denne utviklingen. Vi vil fortsette å være en konstruktiv bidragsyter for at NHN skal bli en mer kostnadseffektiv og god tjenesteyter for helseforvaltningen i fremtiden.

IT-drift

Vi opplevde gjennom 2023 at aktiviteter vi har planlagt for, har blitt skjøvet på i tid. Dette har skapt uforutsigbarhet og utfordringer når det gjelder ressursstyring. I slutten av året satte vi derfor inn tiltak sammen med NHN, som vi håper skal forbedre gjennomføringen av planene i 2024.

Det er fortsatt utfordringer ved driften av oss, og noe lang responstid ved enkelt henvendelser, men vi er i tett dialog med NHN om å få løst utfordringene og å få bedre løsninger fremover.

Opprettelsen av nytt domene er i rute. Dette vil bli endelig gjennomført når vi innfører nytt sak- og arkivsystem i 2024/2025. I tillegg har vi fått på plass flere av komponentene i Microsoft 365 og forventer å få alle tjenestene på plass i 2024.

NHN har også brukt betydelige ressurser på å bedre sikkerheten generelt. Vi stiller oss bak den vurderingen, spesielt på grunn av den geopolitiske situasjonen. Sikker infrastruktur og sikre løsninger er noe vi er svært opptatt av.

Anskaffelser

I første kvartal 2023 inngikk vi den store anskaffelsen sammen med Norsk pasientskadeerstatning rundt nytt sak- og arkivsystem.

Vi har store forventninger til mulighetsrommet i det moderne og skybaserte systemet. Anskaffelsen har vært et omfattende arbeid, og vi opplever at NHN har håndtert anskaffelsen profesjonelt og godt. Når det kommer til fellesanskaffelsene, har vi i all hovedsak tiltrådt de som har vært gjennomført, og som har vært relevante for oss.

Post og arkiv

2023 var det første hele året der NHN har håndtert både postmottak og arkiv for oss. Arkivområdet er nå samordnet i tråd med instruks fra departementet, gitt i brev datert 3. desember 2019.

Vi opplever at tjenesteleveransene i stor grad fungerer etter forventning. Samtidig registrerer vi at utgiftene er vesentlig høyere enn hva våre utgifter var, da vi håndterte oppgavene internt. Vi vil følge med på kostnadsutviklingen fremover. Vi forventer at NHN tar ut synergier som kommer oss alle til gode fremover.

Vi har anskaffet nytt saksbehandlingsystem

Første kvartal 2023 ble anskaffelsesprosjektet avsluttet, og vi inngikk en avtale om et nytt sak- og arkivsystem med Netcompany og deres løsning GetOrganized. Dette er en moderne og bærekraftig løsning som gir oss mulighet til å ta i bruk ny teknologi og skyløsninger, og til å knytte oss til offentlige fellesløsninger i tråd med digitaliseringsdirektivet.

I 2023 kom vi godt i gang med å kartlegge avhengigheter, planlegge og begynne på arbeidet med løsningen. Det er et omfattende arbeid med mange avhengigheter til andre systemer. Arbeidet er organisert som et fellesprosjekt med

Norsk pasientskadeerstatning. Dette gir oss synergier som begge drar nytte av. Vi forventer at utviklingen og innføringen av nytt sak- og arkivsystem vil være på plass ved årsskiftet 2024/2025.

Det vil være behov for at fagressurser deltar i prosjektet, både når det gjelder oppsett og testing av løsningen, før systemet produseres. Vi ser at uttak av ressurser har gått utover produksjonen vår i 2023, og vi forventer at det vil gå ytterligere utover saksbehandlingskapasiteten vår i 2024.

5 VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

Flere klagesaker og arbeid med innføring av ny saksbehandlingsløsning kan påvirke måloppnåelsen vår

Vi vurderer at vi skal klare å nå målene våre i tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet for 2024, men mye kan påvirke resultatene våre. Det er noen områder som særlig skiller seg ut.

Innføringen av ny saksbehandlingsløsning vil kreve mye ressurser

Vi skal i løpet av 2024 innføre en ny saksbehandlingsløsning. Det vil kreve mye ressurser fra oss, og dette kan påvirke saksbehandlingstidene våre.

Fagressurser må delta i arbeidet med å sette opp og teste systemet. I tillegg må alle saksbehandlere og andre ansatte ha opplæring i å jobbe i den nye løsningen.

Planen er at nytt saksbehandlingssystem skal være klart til å tas i bruk ved årsskiftet 2024/2025. Selve overgangen fra gammel til ny løsning er også avhengig av at vi er i rute med flere delprosjekter, som for eksempel:

- sikkerhet, arkitektur og integrasjoner
- nemndmøteløsning
- sakkyndigportal
- økonomifunksjoner
- ledelsesrapportering og statistikk

Økning i antall mottatte klagesaker kan påvirke saksbehandlingstidene

Vi mottok flere klagesaker i 2023 enn i 2022 på de fleste av saksområdene våre. Vi forventer en fortsatt økning fremover. Dersom det blir en stor økning, vil det kunne påvirke saksbehandlingstidene våre.

Vi må ha tilstrekkelig tilgang på sakkyndige

Sakkyndige erklæringer er en del av det medisinske grunnlaget i klagebehandlingen vår. Erklæringer fra medisinsk og helsefaglig sakkyndige er avgjørende for at vi skal kunne

fatte riktig vedtak, sikre god kvalitet og ivareta rettssikkerheten i saksbehandlingen.

Det er i dag utfordrende å få tak i nok sakkyndige innenfor alle medisinske spesialiteter. I noen tilfeller bidrar mangelen på eksterne sakkyndige til at saksbehandlingstidene blir uforholdsmessig lange.

Sakte fart i den digitale utviklingen

For å kunne møte kravene til økt effektivisering og bedre digitale løsninger, er vi avhengig av bevilninger til å innføre løsningene og ressurser til å følge med i utviklingen.

Vi er en forholdsvis liten organisasjon og er avhengig av gode statlige fellesløsninger som bidrar til økt digitalisering og effektivisering i saksbehandlingen. Vi ser noen utfordringer med enkelte fellesløsninger som kan påvirke både saksflyten og saksbehandlingstiden.

Det er også behov for ytterligere samarbeid med flere statlige virksomheter, slik at vi kan få større utbytte av digitaliseringen og bedre informasjonsflyt.

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal være en attraktiv arbeidsplass

Det er sterk konkurranse om fagkompetansen vi trenger i arbeidsmarkedet. Vi er derfor opptatt av å kunne gi våre ansatte muligheter for utvikling, være konkurransedyktig på lønn og opprettholde det gode arbeidsmiljøet vi har.

Det er viktig at vi har tilstrekkelige rammebetingelse for å kunne innfri her.

6 ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommentar til årsregnskapet for 2023

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 2023 totalt tildelt 192,362 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter. Beløpet inkluderer blant annet en overføring på 8,348 millioner kroner fra 2022. Det totale nettoforbruket på post 01 i 2023 var 197,359 millioner kroner. Når vi tar hensyn til merinntekter gjennom privat sektor på 8,675 millioner kroner, har vi et samlet mindreforbruk på 3,678 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter.

Vi fikk også tildelt 19,020 millioner kroner på post 21 Spesielle driftsutgifter. I dette beløpet ligger det en overføring på 2,579 millioner kroner fra 2022. Bevilgningen på posten skulle dekke utgifter til drift og forvaltning av IT-utviklingstjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulenttjenester og videreføring av et prosjekt som skal øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. I tillegg kommer anskaffelsen av nytt sak- og arkivsystem. Innføringen av nytt system startet i andre kvartal 2023. Det totale forbruket på post 21 ble 15,127 millioner kroner, og resultatet ble et mindreforbruk på 3,893 på millioner kroner.

Netto rapporterte samlede utgifter (begge poster) til drift og investeringer var 202,322 millioner kroner i 2023. Utbe-

talinger til lønn og sosiale utgifter var 142,208 millioner kroner. Økningen i utgifter til lønn og sosiale utgifter, og drift og investering fra 2022, er i hovedsak en konsekvens av den høye prisveksten, og spesielt høyere driftsutgifter til IT- tjenester. I 2023 ble det tilført 0,500 millioner kroner fra driftsbudsjettet til lokale lønnsforhandlinger utover sentral lønnskompensasjon. Årsregnskapet, del 6 Note 2, viser en nedgang i utførte årsverk fra 2022 til 2023 på tre utførte årsverk.

På inntektssiden har vi regnskapsført 1,306 millioner kroner i tilkjente sakskostnader i 2023, og Skatteetatens innkrevingssentral har krevd inn 0,730 millioner kroner i tilkjente sakskostnader for oss. Dette er midler som tilføres statskassen. Vi har også et inntektskrav på kap. 3742, post 50 Privat helsetjeneste på 2,380 millioner kroner i 2023. Det er knyttet merinntektsfullmakt til posten. Det er regnskapsført 11,055 millioner kroner i merinntekter som tilføres rammen, se 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 2024



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 punkt 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 (inkludert saldo på kunde- og leverandørreskontro), 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, jamfør bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifikasjon av pliktig regnskapsrapportering, jamfør 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 31.12.2023 *Beløp oppgitt i NOK*

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling ¹⁾	Regnskap 2023	Merutgift (-) og mindreutgift
0471	Statens erstatningsansvar og stortingets rettfærdighetsordning	71	Erstatningsansvar m.m.	3	0	890 575	-890 575
0742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	01	Lønn/ varer og tjenester	A, B	192 362 000	197 359 301	-4 997 301
0742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	21	Spesielle driftsutgifter	A, B	19 020 000	15 127 268	3 892 732
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoordning for mva i staten		0	7 520 838	
	Sum utgiftsført				211 382 000	220 897 982	
3742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	50	Premie fra private	1	2 380 000	11 055 017	8 675 017
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter		0	1 579 219	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Folketrygden		0	17 844 829	
	Sum inntektsført				2 380 000	30 479 065	
	Netto rapportert til bevilgningsregnskapet					190 418 917	
	Kapitalkontoer						
60080101	Norges Bank KK/innbetalinger					21 421 744	
60080102	Norges Bank KK/utbetalinger					-209 816 627	
707011	Endring i mellomværende med statskassen					-2 024 034	
	Sum rapportert					0	

¹⁾ 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.

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)

	2023	2022	Endring
[Aksjer]	0	0	0
707011 Mellomværende med statskassen	-10 158 350	-8 134 316	-2 024 034

Note A

Forklaring av samlet tildeling utgifter *Beløp oppgitt i NOK*

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger *	Samlet tildeling
74 201	8 348 000	184 014 000	192 362 000
74 221	2 579 000	16 441 000	19 020 000

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(-)/ mindreutgift 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 ¹⁾	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
074201/374250		-4 997 301		-4 997 301	8 675 017			3 677 716	9 200 700	3 678 000
74 221	Kan overføres	3 892 732		3 892 732				3 892 732	3 893 000	3 893 000

¹⁾ 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".

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Mottatte belastningsfullmakter (gjelder for både utgiftskapitler og inntektskapitler).

Vi har i 2023 mottatt en belastningsfullmakt på kapittel 0471 Statens erstatningsansvar og stortingets rettferdsvederlagsordning. Fullmakten gjelder utgifter i en enkelt sak. Vi har regnskapsført 890 575 kroner på dette budsjettkapitlet.

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

Refusjoner av lønn på totalt 8 591 521 kroner er nettopført i driftsutgiftene på post 01.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

I 2023 har vi merutgifter på post 01 Driftsutgifter på 4 997 301 kroner. Vi har fullmakt på post 01 Driftsutgifter til å overskride eventuelle merutgifter mot tilsvarende merinntekter på post 50 Premie fra private. Merinntektene i 2023 på post 50 Premie fra private utgjør 8 675 017 kroner.

Mulig overførbart beløp

Vi har beregnet overført beløp på post 01 Driftsutgifter til å bli 3 678 000 i 2023. Post 21 Spesielle driftsutgifter har stikkordet "kan overføres" knyttet til seg. Dette betyr at vi kan overføre mindreutgiften i 2023 til 2024. Beløpet utgjør 3 893 000 kroner. Totalt beregnet beløp som kan overføres til 2024 utgjør 7 571 000 kroner.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2022 *Beløp oppgitt i NOK*

	Note	2023	2022
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	240 000	0
Salgs- og leieinntekter	1	10 815 017	8 809 260
Andre innbetalinger	1	0	0
Sum innbetalinger fra drift		11 055 017	8 809 260
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	142 208 064	134 983 808
Andre utbetalinger til drift	3	71 050 582	57 951 739
Sum utbetalinger til drift		213 258 646	192 935 546
Netto rapporterte driftsutgifter		202 203 629	184 126 286
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
Sum investerings- og finansinntekter		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	117 625	1 508 760
Utbetaling til kjøp av aksjer	5, 9 del B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	874	284
Sum investerings- og finansutgifter		118 498	1 509 044
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		118 498	1 509 044
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	7	1 305 953	583 348
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		1 305 953	583 348
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	8	0	0
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		273 266	215 901
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		17 844 829	16 493 756
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		7 520 838	6 580 465
Netto rapporterte utgifter på felleskapitler		-10 597 27	-10 129 192
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		190 418 917	174 922 790
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Fordringer på ansatte		0	0
Kontanter		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-6 396 042	-5 730 069
Skyldige offentlige avgifter		-5 543	-28 659
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse*		-3756765	-2 375 588
Mottatte forskuddsbetalinger		0	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)		0	0
Differanser på bank og uidentiserte innbetalinger		0	0
Sum mellomværende med statskassen		-10 158 350	-8 134 316

Note 1

Innbetalinger fra drift *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2023	31.12.2022
Innbetaling fra gebyrer		
Sum innbetaling fra gebyrer	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	240 000	0
Salgs- og leieinnbetalinger		
Overføringer fra NPE statlige fond ¹⁾	10 815 017	8 809 260
Sum salgs- og leieinnbetalinger	10 815 017	8 809 260
Andre innbetalinger		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	11 055 07	8 809 260

¹⁾ Samlede inntekter ført i 2023 er 11 055 017 kroner. Av disse inntektene gjelder 10 815 017 kroner inntekter fra behandling av av saker fra private helsetjeneste. Inntektene har økt i forhold til vår prognose som følge av økt antall inkomne og behandlede saker. Vi følger modellen vår nøye. De øvrige inntektene på 240 000 er inntekter/tilskudd knyttet til prosjekt om hybrid arbeidshverdag. Vi 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 2023.

Note 2

Utbetalinger til lønn *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2023	31.12.2022
Lønn ¹⁾	114 838 638	109 291 611
Arbeidsgiveravgift ²⁾	17 844 829	16 493 756
Pensjonsutgifter ²⁾	9 384 952	7 903 178
Sykepenges og andre refusjoner (-) ³⁾	-8 591 521	-8 286 931
Andre ytelser ⁴⁾	8 731 166	9 582 194
Sum utbetalinger til lønn	142 208 064	134 983 808

	31.12.2023	31.12.2022
Antall utførte årsverk ⁵⁾	135	138

¹⁾ Økningen i lønn skyldes lønnsoppgjøret 2023, og noen endringer som følge av justeringer ved 2.5.3 og 2.5.5.

²⁾ Økning i arbeidsgiveravgift og pensjonsutgifter øker prosentvis når lønnsutgiftene øker. Refusjoner av syke- og fødselspenger er arbeidsgiveravgiftspliktig.

³⁾ Økningen skyldes økt sykefravær i 2023.

⁴⁾ På denne posten føres i hovedsak lønnsbonor til sakkyndige og nemndmedlemmer. Reduksjonen skyldes nedgang i ubetaling til sakkyndige i form av lønnsbonor.

⁵⁾ Med utførte årsverk menes årsverkstall som justeres for ulike former for merarbeid og fravær. Et årsverk defineres som en person i 100 prosent stilling i et helt år. Vi har hatt en høy turnover, 16 prosent, i 2023. Endringen vises i nedgangen i antall utførte årsverk fra 2022 til 2023.

Note 3

Andre utbetalinger til drift *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2023	31.12.2022
Husleie ¹⁾	13 811 013	12 847 249
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	26 235	354 255
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	1 322 523	1 155 744
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	0
Mindre utstyrsanskaffelser	449 857	455 543
Leie av maskiner, inventar og lignende	2 248 336	1 917 310
Kjøp av konsulent tjenester ²⁾	8 725 846	4 458 172
Kjøp av andre fremmede tjenester ³⁾	38 873 360	31 795 069
Reiser og diett ⁴⁾	2 745 230	2 112 834
Øvrige driftsutgifter	2 848 183	2 855 563
Sum andre utbetalinger til drift	71 050 582	57 951 739

¹⁾ Økningen skyldes prisregulering. Dette gjelder generelt for alle driftsutgiftene.

²⁾ Vi fører IT-utvikling i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning (NPE) på konto 6710 . Det har vært en vesentlig økning siden 2022. Dette forklares ved at samarbeidsprosjektet med NPE om nytt saksbehandlingssystem kom i gang i 2023 etter valg av ny leverandør.

³⁾ Økningen skyldes at vi overførte drift av vår dokumentasjonsforvaltning til Norsk helsenett (NHN) i 2023. Utgiftene økte med 2,4 millioner kroner til dette formålet. I tillegg økte våre driftsutgifter til NPE med omtrent 2,0 millioner kroner. Dette er driftsutgifter som følge av samarbeidet vi har med dem om IT-utvikling. Utgifter til applikasjonstjenester til NHN har økt med omtrent 2,0 millioner kroner fra 2022 til 2023. Vi har også betalt 0,740 millioner kroner i ikke-budsjetterte sakskostnader for Helserechtsavdelingen knyttet til en bestemt sak. På konto 6794 inngår det et utgiftsført beløp på 890 575 kroner ført med belastningsfullmakt på kapittel 0471 post 71 erstatningsansvar m.m. Det er altså ikke ført på eget budsjettkapittel. Beløpet knytter seg til utbetaling av erstatning og rettsbegyr i en bestemt sak.

⁴⁾ Tjenestereisene ble også dyrere i 2023. Vi gjennomfører rettsaker ved alle domstoler i Norge. I 2023 har vi hatt flere reiser knyttet til rettsaker utenfor Bergen enn i 2022. Vi arbeider med å få til flere digitale hovedforhandlinger fremover.

Note 4

Finansinntekter og finansutgifter *Beløp oppgitt i NOK*

	31.12.2023	31.12.2022
Innbetaling av finansinntekter		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0
Utbetaling av finansinntekter		
Renteinntekter ¹⁾	874	284
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	874	284

¹⁾ Renteutgiftene skyldes forsinkelsesgebyr.

Note 5

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

	31.12.2023	31.12.2022
Utbetaling til investeringer		
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⁾	117 625	1 508 760
Sum utbetaling til investeringer	117 625	1 508 760
Utbetaling til kjøp av aksjer		
Kapitalinskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

¹⁾ I 2022 kjøpte vi inn kontormøbler til vårt tilleggslokale i Olav Kyrres gate 22.

Note 6

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

	31.12.2023	31.12.2022
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*

	31.12.2023	31.12.2022
Tilfeldige og andre inntekter (Statskonto 530929) ¹⁾	1 305 953	583 348
Sum driftsinntekter krevd inn på vegne av andre statlige virksomheter	1 305 953	583 348

¹⁾ 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 2023) er 1 052 798 kroner. I 2023 har vi selv ført inntekter fra tilkjente sakskostnader på 1 305 953 kroner, mens Skatteetatens innkrevingsentral har krevd inn 729 849 kroner for oss. Totalt inntektsført beløp i 2023 er 2 035 802 i 2023. Beløpet er dobbelt så høyt som i 2022.

Note 8

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

	31.12.2023	31.12.2022
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

	31.12.2023 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2023 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler ¹⁾	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	218 305	0	527 138
Bankinskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	218 305	0	527 138
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-4 705 787	0	-4 705 787
Skyldig skattetrekk	-6 396 042	-6 396 042	0
Skyldige offentlige avgifter	-5 543	-5 543	0
Annen kortsiktig gjeld	-414 665	-3 756 765	3 342 100
Sum	-11 522 037	-10 158 350	-1 363 687
Sum	-11 303 732	-10 158 350	-1 145 382

¹⁾ 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 ¹⁾
Aksjer							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2023							

¹⁾ 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