



Årsrapport 2020





Innhold

1

LEDERS BERETNING

Leders beretning s. 5

Direktør Rose-Marie Christiansen ser tilbake på året som har gått. Hvilke utfordringer har Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten møtt og løst i 2020?

2

INTRODUKSJON AV VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Om Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten s. 9

Oversikt over våre arbeidsområder.

Mål og prioriteringer s. 13

Organisasjon og ledelse s. 17

Oversikt over antall ansatte, kjønnsfordeling, sykefravær med mer.

Utvalgte hovedtall s. 18

De overordnede linjene fra årsregnskapet.

3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

Hovedtall saksbehandling s. 23

Statens helsepersonellnemnd s. 25

Kort introduksjon s. 25
Tall fra avdelingen s. 26

Preimplantasjonsdiagnostikknemnda s. 29

Kort introduksjon s. 29
Tall fra avdelingen s. 30

Pasientskadenemnda s. 33

Kort introduksjon s. 33
Tall fra avdelingen s. 34

Klagenemnda for behandling i utlandet s. 37

Kort introduksjon s. 37
Tall fra avdelingen s. 39

Klagesaker fra Helfo s. 41

Kort introduksjon s. 41
Tall fra avdelingen s. 42

Andre klagesaker

Kort introduksjon s. 45

Tall fra avdelingene s. 46

Rettsaker

Kort introduksjon s. 49

Tall fra avdelingen s. 50

4

STYRING OG KONTROLL

Overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten s. 53

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrev s. 53

Status på innføringen av konsernmodellen s. 55

Risikostyring og internkontroll s. 57

5

VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER s. 59

6

ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommentar til årsregnskapet for 2020 s. 60

av direktør Rose-Marie Christiansen.

Prinsippnote til årsregnskapet s. 61



1 LEDERS BERETNING

LEDERS BERETNING

I 2020 behandlet Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten det høyeste antall klagesaker siden opprettelsen. Vi mottok 4037 saker og behandlet 4129 saker.

Kort oppsummert er dette høydepunktene fra 2020:

- Antall ferdigbehandlede saker har økt.
- Vi behandlet det høyeste antall klagesaker noensinne.
- Vi har, for andre år på rad, behandlet flere klagesaker enn vi mottok.
- Vi behandlet for første gang flere pasientskadesaker enn vi fikk inn, og det nest høyeste antall pasientskadesaker siden opprettelsen av Pasientskadenemnda i 2003.

For andre år på rad har vi behandlet et rekordhøyt antall saker. Det gjenstår fortsatt mye arbeid for å få saksbehandlingstiden vår ned til ønsket nivå på et par av saksområdene, men vi er på god vei.

Høy aktivitet og gode resultater under koronapandemien

Vi er ekstra stolte av at vi har klart å øke antall behandlede saker selv om det var et veldig spesielt år. I store deler av 2020 har våre medarbeidere jobbet hjemmefra pga. smitteverntiltak, i perioder også med små barn hjemme. Dette har vært krevende. Likevel har de ansatte levert gode resultater.

Antall behandlede klagesaker fra Helfo økte med åtte prosent. På pasientskadeområdet økte antall behandlede



ROSE-MARIE
CHRISTIANSEN
direktør
Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

klagesaker med 12 prosent. Vi klarte dessverre ikke å redusere antall saker eldre enn to år, men dette er vår viktigste prioritet. På de øvrige saksområdene våre, innfridde vi kravene fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Fra og med 13. mars har de fleste nemndmøtene blitt gjennomført digitalt. Vi har stort sett hatt positive erfaringer med dette, og kommer til å ha flere digitale nemndmøter også etter at koronapandemien er over.

Mange rettssaker ble utsatt i 2020 pga. smittesituasjonen. Likevel ble det gjennomført like mange hovedforhandlinger som i 2019.

Selv om det har fungert bra for de fleste med hjemmekontor, digitale nemndmøter og hovedforhandlinger, er det viktig å kunne møtes fysisk innimellom. Vi må møtes fysisk for å kunne ivareta det gode arbeidsmiljøet, beholde fellesskapet og inkludere nye medarbeidere.

Nye saksområder i 2020

I 2020 fikk vi to nye saksområder. Vi er nå klageinstans på vedtak om sertifisering av flygeledere. Klagesakene gjelder enkeltvedtak vedrørende legeattester, som er fattet med hjemmel i forskrift om utdanning og sertifisering av flygeledere.

I mars og april 2020 var vi også klageinstans for helsepersonell som fikk utreiseforbud etter covid-19-forskriften. Vi behandlet ti klager på vedtak om utreiseforbud før forbudet ble opphevet.

Preimplantasjonsdiagnostikknemnda er lagt ned

Vi har vært sekretariat for Preimplantasjonsdiagnostikknemnda (PGD-nemnda) siden vi ble opprettet 1. januar 2016. PGD-nemnda behandlet søknader om genetisk undersøkelse av befruktete egg før innsetting i livmoren for å utelukke alvorlig, arvelig sykdom. Som en konsekvens av endringene i bioteknologiloven, ble nemnda lagt ned 1. juli 2020. Nå er det spesialisthelsetjenesten som skal vurdere om et par kan få PGD.

I løpet av 2016–2020 behandlet PGD-nemnda 250 søknader.

Riksrevisjonen mener det fortsatt er for lang saksbehandlingstid i pasientskadesaker

Riksrevisjonen har revidert Helse- og omsorgsdepartementet og pasientskadeområdet. Ikke uventet fikk vi kritikk for vår lange saksbehandlingstid. Dessuten ble det påpekt at saksbehandlingen i liten grad er tilpasset sakens kompleksitet og størrelse på erstatningen. Det at vi har et høyt antall ubehandlede saker, fører til lang saksbehandlingstid. Kvaliteten på arbeidet vårt er ikke kritisert, verken av Riksrevisjonen eller andre aktører vi forholder oss til.

Vi er selvsagt enig i at saksbehandlingstiden vår i pasientskadesaker er for lang, og vi jobber kontinuerlig for å redusere den. Vi ser blant annet på

- saksflyten mellom oss og Norsk pasientskadeerstatning
- saksflyten internt
- samspillet mellom Pasientskadenemnda og sekretariatet
- en forenkling av delegasjonsfullmakten

Hovedårsaken til at vi har lang saksbehandlingstid, på noen områder, er at vi har bygd opp en helt ny offentlig virksomhet. Siden mai 2016 har vi ansatt over 150 personer i Bergen, og opplæring av nyansatte tar tid. I tillegg er det født nesten 60 barn av ansatte i denne perioden! Våre medarbeidere har virkelig tatt oppfordringen om å føde flere barn på alvor. Vi tar godt vare på våre ansatte i alle livets faser, også småbarnsfamilier. Vi har derfor valgt å ha en

fast grunnbemanning som kompenserer for at et visst antall medarbeidere til enhver tid er i foreldrepermisjon.

Vi har lansert brukerportalen Min side

Brukerportalen Min side ble ferdig i desember 2020. Mange har savnet en sikker digital løsning der de enkelt kan følge med på klagesaken sin. Derfor er vi veldig glade for at vi nå kan tilby denne tjenesten til våre brukere!

På Min side kan de som har en sak hos oss følge utviklingen i saken, se dokumenter, sende inn nye opplysninger som er viktige for saksbehandlingen og fylle ut aktuelle skjema.

Vi har brukt mye ressurser på å utvikle denne tjenesten, og har vært opptatt av at den skal være en god og funksjonell løsning for alle brukergrupper. Vi har jevnlig invitert testbrukere fra alle saksområdene våre, inkludert advokater, til å prøve løsningen. Tilbakemeldingene har vært veldig positive. Brukerne våre synes det er en oversiktlig måte å følge saken(e) på, og at det er lett å holde seg oppdatert.

Min side er utviklet sammen med Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Ciber.

Strategien vår for 2020–2024

Vårt overordnede mål i strategien for 2020–2024 er at vi skal bli en rollemodell innen offentlig forvaltning. Strategien er delt inn i tre delmål:

1. Vi skal redusere saksbehandlingstiden vår vesentlig (effektivisering)
2. Vi skal ivareta rettssikkerheten til brukerne våre (brukerorientering)
3. Vi skal være en attraktiv og kompetanseledende arbeidsplass (organisasjonsutvikling)

Disse tre delmålene er grunnlaget for 13 strategiske prosjekter, som vi skal gjennomføre i strategiperioden. I 2020 jobbet vi med fem prosjektet, og avsluttet tre av disse.

Et av prosjektene vi begynte med høsten 2020, er et standardiseringsprosjekt som vi har valgt å kalle Smart. I flere år har vi utviklet spesielløsninger i saksarkivsystemet vårt, Isak, som er basert på Public 360. Slike spesielløsninger er ikke bærekraftige. Smart-prosjektet er et samarbeid med NPE om å forenkle saksarkivsystemet, oppgradere til en nyere versjon og ta i bruk standardfunksjonaliteten i Public

360. Målet er å forenkle saksarkivsystemet vårt, slik at vi kan jobbe smartere og få ned saksbehandlingstiden.

Vi har også begynt å jobbe med kontinuerlig forbedring på organisasjonsnivå, og skal bruke denne arbeidsmetoden framover. Målet er at vi skal jobbe mer effektivt, fjerne tidstyver og forenkle prosesser. Vi håper at organisasjonens endringskapasitet skal øke og at endringene ikke skal forstyrre den daglige driften unødvendig.

Å bli en rollemodell innen offentlig forvaltning er et ambisiøst mål, men vi føler at vi er på god vei! Vi blir allerede kontaktet av andre virksomheter som ønsker å høre om våre erfaringer med alt fra flytting, fusjon, åpne kontorlandskap, inkluderingsdugnaden og mye mer.

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er det største samlede fagmiljøet for jurister i Bergen

Høsten 2020 ferdigstilte vi en rapport til Helse- og omsorgsdepartementet, der vi evaluerte fusjonen og flyt-teprosessen som pågikk fra mai 2015 til desember 2019. I rapporten har vi lagt vekt på å være åpne og ærlige om erfaringene vi gjorde oss underveis. Vi håper at våre erfaringer kan være nyttige for andre i tilsvarende prosesser.

Hovedkonklusjonen i evalueringsrapporten er at prosessen har vært svært vellykket, selv om den har vært utfordrende underveis. Hele rapporten ligger tilgjengelig på nettsiden vår.

Etter flere år med oppbygging av en ny statlig etat, er vi nå det største samlede fagmiljøet for jurister i Bergen. Rundt 120 av våre i overkant 150 medarbeidere har juridisk bakgrunn. De fleste er saksbehandlere, men vi har også en egen rettssaksavdeling med advokater. I tillegg er de fleste lederne jurister. I 2020 åpnet vi også opp for at andre enn jurister kan jobbe som saksbehandler hos oss. Vi krever da mastergrad og relevant erfaring.

Interessen for å søke på stillinger hos oss er stor, og vi har hele tiden kunnet velge blant de beste. Jeg er av den oppfatning at vår organisasjon i dag står meget støtt.

Vi fortsetter vårt gode arbeid i 2021

1. januar 2021 er det fem år siden Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten ble opprettet! Helse- og omsorgsdepartementet har styrket budsjettet vårt, slik at vi kan rekruttere

flere saksbehandlere. Det er helt nødvendig for å få avviklet enda flere saker, spesielt på pasientskadeområdet. Vi vil nærme oss 90 saksbehandlere på dette fagområdet. I tillegg ansetter vi en håndfull saksbehandlere på helse-rettsområdet, for å unngå økt saksbehandlingstid. Denne satsningen vil sammen med kontinuerlig forbedring og Smart-prosjektet føre til økt saksavvikling, slik at vi kan redusere saksbehandlingstiden og antall saker som venter på behandling.

Det som gjør meg ekstra optimistisk, er at vi nå har mange medarbeidere som har jobbet i flere år og som etter hvert har opparbeidet seg solid kompetanse. I tillegg har vi kompetente og løsningsorienterte nemndmedlemmer som forstår viktigheten av effektivisering, og som deltar med stort engasjement. Riksrevisjonens rapport understreker viktigheten av dette arbeidet. Der er det nemlig pekt på noen forhold hvor det er mulig å gjøre forbedringer i saksbehandlingen og saksflyten vår.

Jeg ser frem til at vi skal realisere samfunnsoppdraget vårt, med tilhørende måleparametere, i 2021!

Rose-Marie Christiansen
direktør

2 INTRODUKSJON AV VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

OM NASJONALT KLAGEORGAN FOR HELSETJENESTEN

Vårt overordnede mål er å bli en rollemodell innen offentlig forvaltning. Vi er opptatt av effektivitet og kvalitet i saksbehandlingen. Faglig styrke, engasjement, respekt og evne til å være dynamisk gjenspeiler virksomheten og våre verdier.

Vi behandler klager på vedtak fra:

- Helfo
- Helsedirektoratet
- Helse Midt-Norge
- Helse Nord
- Helse Sør-Øst
- Helse Vest
- Luftfartstilsynet
- Norsk pasientskadeerstatning
- Oslo universitetssykehus
- Statens helsetilsyn
- Statens legemiddelverk
- Statsforvalteren (Fylkesmannen)

Vi er sekretariat for fire uavhengige nemnder:

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

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er en viktig del av den norske helseforvaltningen. Vi tar vare på fellesskapets interesse i offentlig finansierte og velfungerende helsetjenester, og et system som har en målsetning om å motvirke feilbehandling, urett og uetisk atferd.

Samfunnsoppdraget vårt er å ivareta rettssikkerheten til både brukere av og ansatte i helsetjenestene. Våre vurderinger er viktige for enkeltpersoners livssituasjon. Når feil skjer og brudd på regelverket blir avdekket, bidrar våre avgjørelser til at de blir korrigert. Korrigeringene fører til læring, som igjen kan øke kvaliteten i helsetjenesten.

Forutsetningen for at vi skal løse samfunnsoppdraget vårt, er at politikerne forstår rollen vår og gir oss tilstrekkelige rammevilkår til å utføre det.

Intern organisering

Vi har tre saksbehandlingsavdelinger. To avdelinger jobber kun med pasientskadesaker og er sekretariat for Pasientskadenemnda. Den tredje avdelingen har ansvar for 25 ulike fagområder fra 11 offentlige instanser. Avdelingen er også sekretariat for Statens helsepersonellnemnd, Apotekklagenemnda og Klagenemnda for behandling i utlandet.

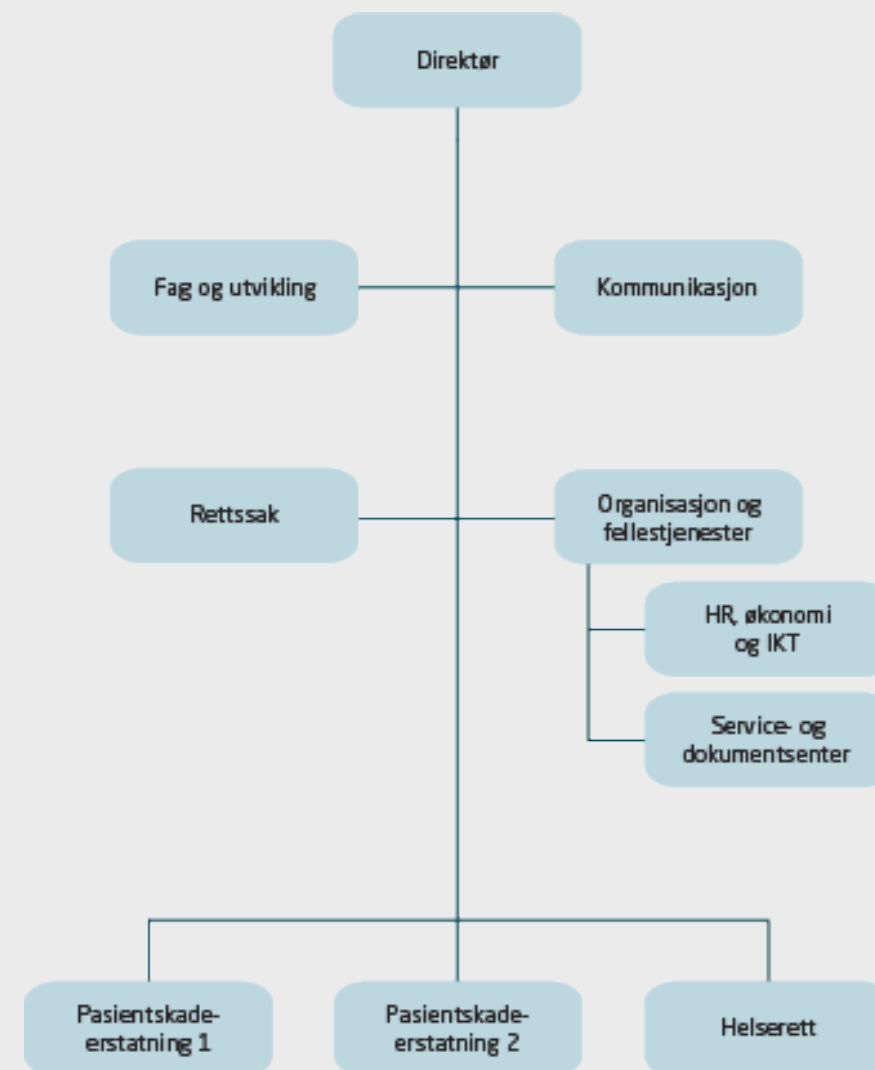
Våre verdier

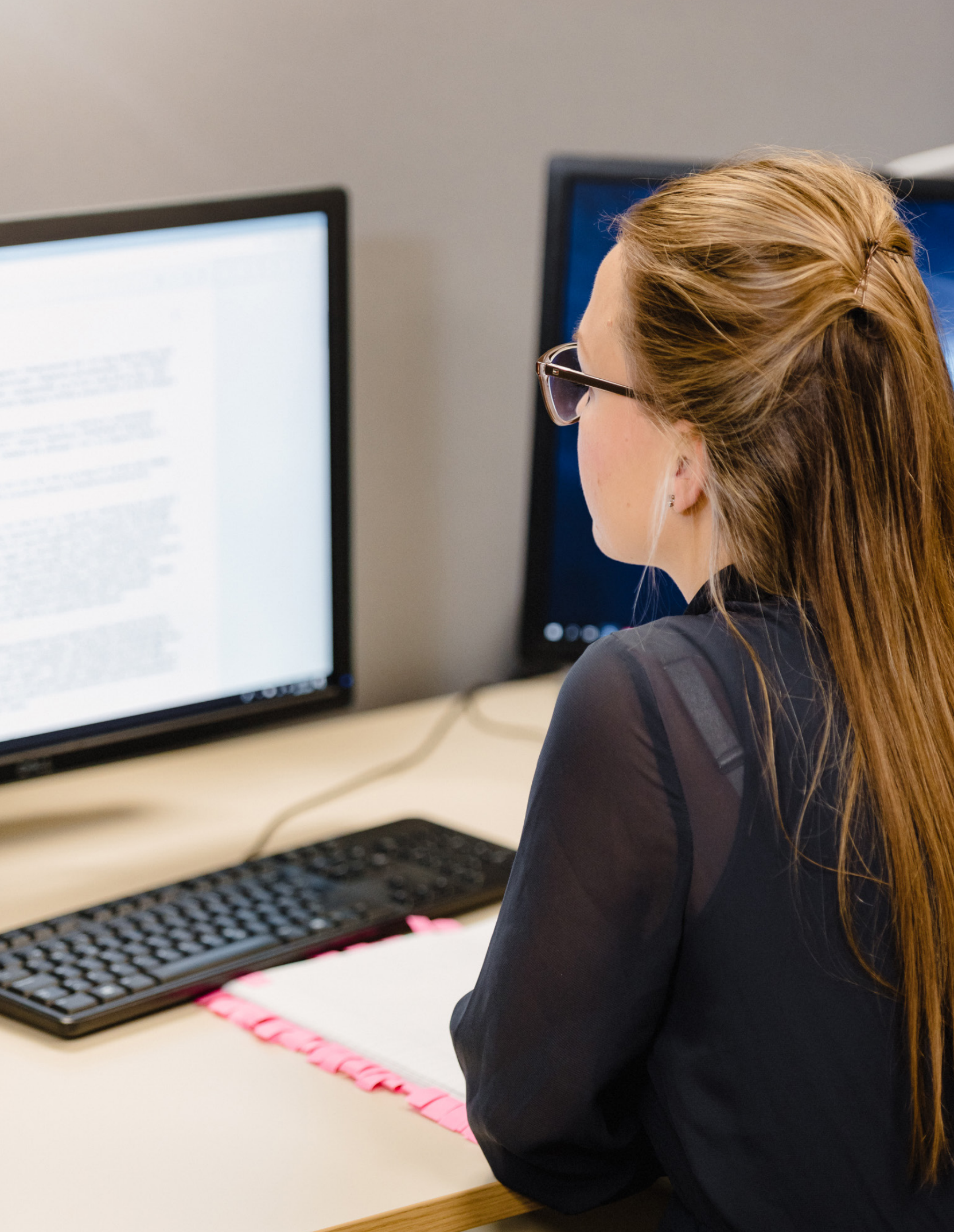
Rettsaksavdelingen vår fører rettsakene når staten ved Pasientskadenemnda blir saksøkt. Advokatene gir også råd til nemnda i rettslige spørsmål. Regjeringsadvokaten fører rettsakene i de andre sakstypene.

Fag og utvikling jobber med overordnede faglige spørsmål, og de fleste ansatte er jurister og medisinsk sakkyn-dige. Organisasjon og fellestjenester er ansvarlig for det administrative arbeidet hos oss, inkludert HR, økonomi og IKT.



ORGANISASJONSKART





MÅL OG PRIORITERINGER

«De overordnede prioriteringene i 2020 er å videreutvikle fagmiljøet i Bergen. Saksbehandlingstiden skal holdes så lav som mulig innenfor vedtatte økonomiske rammer».

Tildelingsbrev av 17. desember 2019 fra Helse- og omsorgsdepartementet til Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten.

Vi skal blant annet rapportere på:

Fusjon og organisasjonsutvikling

- opprettholde høy kvalitet i saksbehandlingen og sikre rask og god saksavvikling
- sikre at Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten opererer og fremstår som en enhetlig organisasjon
- ta ut synergievinster fra fusjonen
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal fra 2020 sette i verk den nye strategien som gjelder for perioden 2020-2024

Saksbehandlingen

*Vårt overordnede mål for saksbehandlingen gjenspeiles i tildelingsbrevets mål **opprettholde høy kvalitet i saksbehandlingen og sikre rask og god saksavvikling**. For mest mulig effektiv saksbehandling skal ledelsen gi tydelige prioriteringskriterier for avvikling av saker.*

- Pasientskadeordningen: Antall avviklede saker skal øke med 15 prosent sammenlignet med 2019. Antall saker over to år skal reduseres. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nye saker som kommer inn i siste kvartal for 2020 skal ikke være lenger enn 18 måneder.
- Klagenemnda for behandling i utlandet: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige tre måneder i hastesaker og ikke overstige fem måneder i andre saker

- Statens helsepersonellnemnd: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige åtte måneder.
- Preimplantasjonsdiagnostikknemnda: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige fem måneder.
- Klagesaker fra Helfo: Antall avviklede saker skal øke med ti prosent sammenlignet med 2019. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nye klager som kommer inn i siste kvartal for 2020 skal ikke overstige 13 måneder.
- Klager fra Helsedirektoratet: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige seks måneder.
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal jobbe med å øke saksavviklingen og å avvikle de eldste sakene.

Ledelsesverktøy og gode styringssystemer

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har som overordnet målsetting for all sin virksomhet i 2020 å sikre en god økonomistyring og internkontroll.

- videreutvikle styringssystemet og rapporteringsrutinene
- ha et godt system for internkontroll som omfatter rutiner, oppfølging, kontroll og avviksbehandling på viktige områder
- sørge for trygg og forsvarlig behandling av sensitive personopplysninger og ivareta trygg informasjonssikkerhet
- sikre at HMS-lovgivningen blir fulgt, og at det er rutiner for å ivareta ansattes sikkerhet i dialogen med brukerne
- ha jevnlig gjennomgang av risikofaktorer og tiltak

Personalpolitiske mål

- opprettholde det gode arbeidsmiljøet
- jobbe for å redusere sykefraværet

Kommunikasjonsarbeidet

- Vi skal sørge for god intern og ekstern kommunikasjon.
- Alle som bringer inn en sak for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal få informasjon om hvordan saken blir behandlet og hvor lang tid det forventes å ta.
- Nemndenes virksomhet skal gjøres kjent for pasienter, helsepersonell og offentligheten generelt.
- Avgjørelsene i Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal være godt begrunnede og forståelige for brukerne.
- Vi skal jobbe aktivt med klarspråk.
- Vi skal synliggjøre vår virksomhet og våre resultater gjennom nyhets saker på helseklage.no

Spesielle oppdrag og fellesføringer

- Sekretariatet skal holde oversikt over funksjonstiden til medlemmene i de ulike nemndene, og bistå departementet med forslag til medlemmer til nemndene.
- Vi skal arbeide systematisk for å realisere regjeringens inkluderingsdugnad. Vi skal utvikle rutiner og arbeidsformer i personalarbeidet med sikte på å nå målet for dugnaden om at minst fem prosent av de nyansatte i staten skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en.
- Nye regler i likestillings- og diskrimineringsloven trer i kraft 1. januar 2020. Det innebærer nye krav til rapporteringen av styrkingen av aktivitets- og redegjørelsesplikten. Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal gjennomføre lønnskartlegging fordelt på kjønn innen utgangen av 2021.
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal utarbeide en rapport som oppsummerer erfaringene med fusjonen og flyttingen til Bergen. Rapporten skal bygge på erfaringene også for hele driftsåret 2019.

ORGANISASJON OG LEDELSE

Antall ansatte og årsverk

Vi hadde i gjennomsnitt 141 ansatte per måned i 2020.

Antall avtalte årsverk i 2020 var 133, mens antall utførte årsverk var 116. Med utførte årsverk menes årsverkstall som justeres for merarbeid og fravær.

Sykefravær

Samlet sykefravær for 2020 var 4,4 prosent. Dette er en markant nedgang fra året før, da sykefraværet var 6,5 prosent. Vi så en umiddelbar effekt på sykefraværet da våre medarbeidere ble pålagt å arbeide hjemmefra på grunn av smitteverntiltakene.

HMS

I 2020 ble hjemmekontor den nye hverdagen. Vi har vært opptatt av at våre medarbeidere har et forsvarlig hjemmekontor, og å redusere risikoen for muskel- og skjelettplager. Alle våre medarbeidere har fått tilbud om nødvendig utstyr på hjemmekontoret. Vi har også økt kvoten til trening i arbeidstiden fra en til to timer per uke under pandemien. Ledelsen har jevnlig oppfordret alle medarbeidere til å ta daglige små luftturer for å ta vare på seg selv.

Vi har i løpet av året gjennomført to mindre spørreundersøkelser for å kartlegge hvordan hjemmearbeidet fungerer. I tillegg har vi, ved hjelp av bedriftshelsetjenesten, gjennomført en større medarbeiderundersøkelse («koronapuls»). Resultatene har gjennomgående vært gode, noe som også gjenspeiles i lavt sykefravær. Vi har hatt tett dialog med tillitsvalgte og verneombudet, som også har bekreftet inntrykket av at vi har håndtert situasjonen godt.

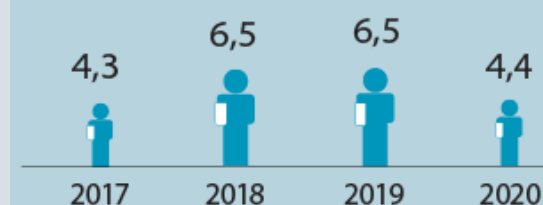
Den årlige vernerunden ble gjennomført digitalt og hadde spørsmål om både kontorplassen og hjemmekontoret. Alle ansatte har fått tilbud om influensavaksinen.

ANTALL ANSATTE

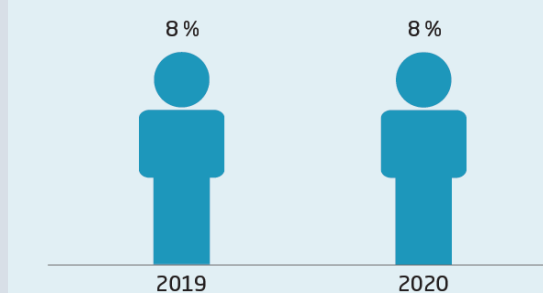
Gjennomsnittlig antall ansatte for 2020 var 141.

**SYKEFRAVÆR I PROSENT**

Sykefraværet ble redusert fra 6,5 prosent i 2019 til 4,4 prosent i 2020.

**TURNOVER I PROSENT**

Vi hadde 11 fratredelser i 2020. Dette gir en turnover på åtte prosent.



UTVALGTE HOVEDTALL

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

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

Nøkkeltall i årsregnskapet

Vi har ingen aktivitet som gir omsetning. Tabellen viser at lønnsutgiftene utgjør størstedelen av budsjettet vårt, med 71,7 prosent.

I figur 1 er lønnsutgiftene beregnet utfra totalen som tar hensyn til investeringsutgiftene. Derfor er det et avvik på 0,4 prosentpoeng fra nøkkeltall i tabellen. I lønnstallene er det nettoført refusjoner fra syke- og fødselspermisjoner på til sammen 7,399 mill. kroner.

Samlede lønnsutgifter, inkludert refusjoner fra sykefravær/permisjoner, utgjorde 111,612 mill. kroner (71,7 prosent) i 2020. Dette inkluderer lønn til faste og midlertidige ansatte, honorarer til nemndene, trygder og pensjoner, arbeidsgiveravgift og andre sosiale utgifter.

Husleie og utgifter knyttet til drift av eiendom, utgjorde syv prosent utbetalingene til drift i 2020 (ikke tatt hensyn til investerings- og finansutgifter). Kjøp av fremmede tjenester utgjorde 17,2 prosent av driftsutgiftene våre. Honorar til sakkyndige, vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr og juridisk bistand på pasientskadeområdet og saksomkostninger til rettsaksavdelingen er inkludert. Reiser og diett utgjorde 0,8 prosent av samlede utbetalte driftsutgifter. I tillegg kommer vedlikehold av maskiner og utstyr, mindre utstyrsanskaffelser, leie av maskiner og inventar og øvrige driftsutgifter.

Samlet utgift til varer og tjenester, inkludert større

utstyrsanskaffelser og finansutgifter, ble 44,9 mill. kroner (28,9 prosent). Av disse utgjorde utbetaling til investeringer 0,8 mill. kroner. Investeringene knytter seg til inventar og IKT-kjøp.

Sum utbetalinger til drift, hensyntatt investering og finansutgifter på postene 01 og 21, var 156,5 mill. kroner i 2020.

Økonomiske konsekvenser av koronapandemien

Vi hadde et vesentlig mindreforbruk i 2020, se note B del VI i årsregnskapet. Mindreforbruket på postene 01 og 21 er 17,9 mill. kroner. Dette skyldes i hovedsak koronapandemien, men kan også kobles til at vi har fått økt merinntektene fra privat helsetjeneste med nærmere 78 prosent fra 2019 til 2020. I tillegg til at antall klagesaker fra privat helsetjeneste har økt, er økningen i inntektene også en konsekvens av en høyere pris per sak.

Mindreforbruket på postene 01 Driftsutgifter og 21 Spesielle driftsutgifter har følgende hovedforklaringer:

Post 01 Driftsutgifter

Reduksjon i samlede lønnsutgifter, herunder lønn fast og midlertidig inkl. arbeidsgiveravgift og pensjon, overtid, nemndhonorar, kantine og bedriftshelsetjeneste, utgjør nærmere 4 mill. kroner. Vi har også fått ekstra refusjonsinntekter, på grunn av sykt barn-kvoter (endring i regelverk). I tillegg reiseaktiviteten blitt kraftig redusert (2 mill. kroner sammenlignet med budsjettet).

Post 21 Spesielle driftsutgifter

Bevilgingen skal dekke utgifter til drift og forvaltning av IKT-tjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulent tjenester og prosjekt for å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. Grunnet koronapandemien og forsinkelser i rekrutteringsprosessen, startet ikke de nyansatte saksbehandlerne før i september/oktober 2020. Dette førte til lavere lønnsutgifter enn budsjettet. I tillegg førte koronapandemien til at et IKT-samarbeidsprosjekt (standardisering av saksbehandlingssystem) med Norsk pasientskadeerstatning ble forsinket. Prosjektet kom ikke i gang før i desember 2020, og avsetningen på nærmere 6 mill. kroner ble ikke brukt. Prosjektet er imidlertid i full aktivitet i 2021.

Nøkkeltall for 2017-2020

Kapittel 0742 post 01	2017	2018	2019	2020
Antall ansatte	110	130	135	141
Antall avtalte årsverk	108	124	129	133
Antall utførte årsverk	98	107	110	116
Samlet tildeling	118 659 000	142 225 000	148 327 000	151 691 000
Driftsutgifter	120 386 103	150 376 528	148 080 430	150 304 496
Utnyttelsesgrad	101,4 %	103,6 %	98,7 %	99,2 %
Lønnsdel driftsutgifter	77,4 %	70 %	68,1 %	70,8 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*			925 354	917 856

Kapittel 0742 post 21	2017	2018	2019	2020
Samlet tildeling	27 884 000	23 000 000	15 837 000	15 755 000
Driftsutgifter	24 867 273	20 342 455	15 837 070	5 430 027
Utnyttelsesgrad	100 %	104,5 %	100,0 %	34,5 %
Lønnsdel driftsutgifter**	38,5 %	55,9 %	91,3 %	94,7 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*			132 645	44 313

Kapittel 0742 totalt	2017	2018	2019	2020
Antall ansatte	110	130	135	141
Antall avtalte årsverk	108	124	129	133
Antall utførte årsverk	98	107	110	116
Samlet tildeling post 01-21	146 543 000	165 225 000	164 164 000	167 446 000
Driftsutgifter	145 253 376	170 718 983	163 917 500	155 734 523
Utnyttelsesgrad	101,0 %	103,7 %	98,8 %	93,4 %
Lønnsdel driftsutgifter	70,7 %	68,3 %	70,4 %	71,7 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*			1 057 998	994 153

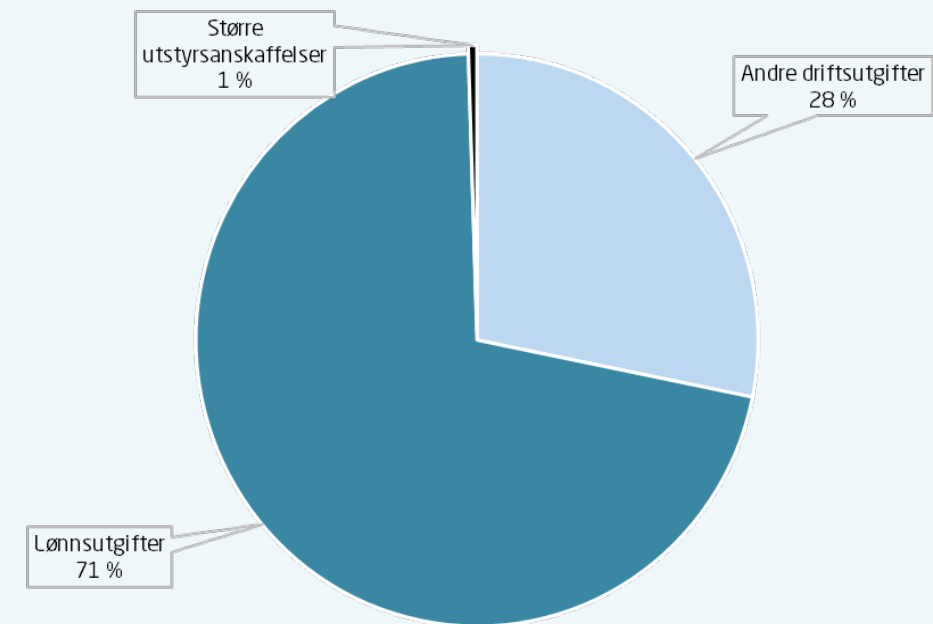
* I kategorien lønnsutgifter per utførte årsverk inngår fast og midlertidige lønn inklusiv arbeidsgiveravgift og pensjon, nemndhonorar, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon, kantineutgifter, bedriftshelsetjeneste m.m. Nemndhonorar inkl. arbeidsgiveravgift utgjør 6 % av lønnsandelen.

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



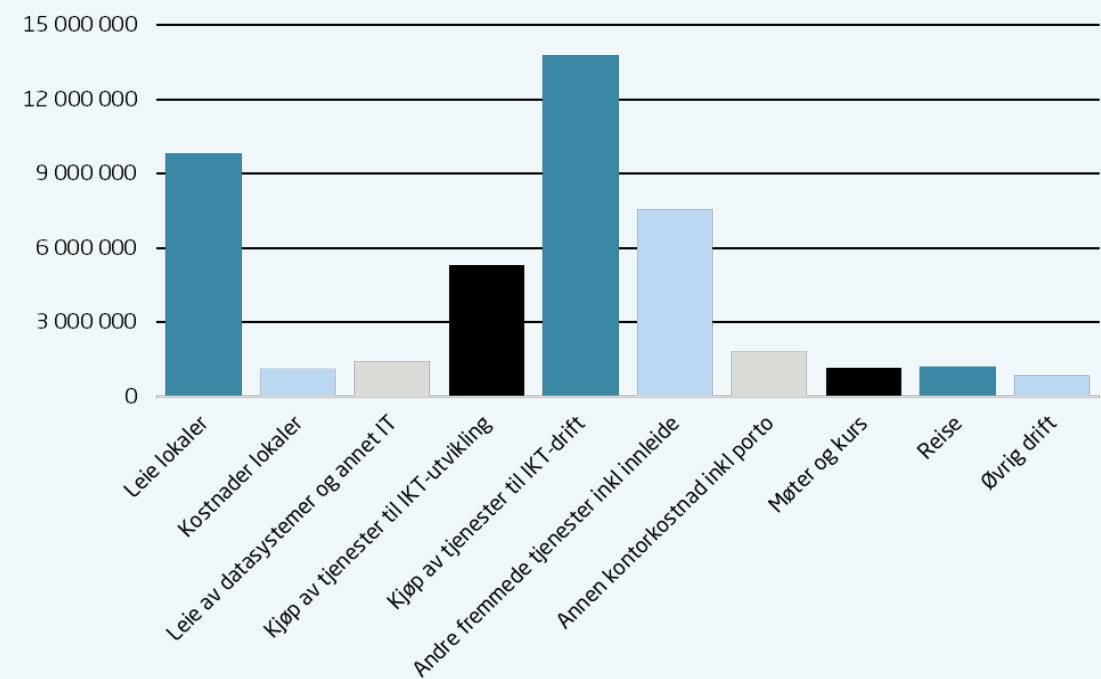
Utgiftsfordeling

Figur 1. Fordeling lønn, andre driftsutgifter og størreanskaffelser, samlet for postene 01 og 21.



Andre driftsutgifter

Figur 2. Fordeling andre driftsutgifter, samlet for postene 01 og 21.



3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

HOVEDTALL SAKSBEHANDLING

Her er en oversikt over restanser, nye saker, avviklede saker og målkrav på de ulike fagområdene våre.

Statens helsepersonellnemnd	
Restanser ved utgangen av 2020	233
Nye innkomne saker	315
Avviklede saker	199
Målkrav til saksbehandling *	-
Preimplantasjonsdiagnostiknemnda	
Restanser ved utgangen av 2020	-
Nye innkomne saker	32
Avviklede saker	44
Målkrav til saksbehandling *	-
Klagenemnda for behandling i utlandet	
Restanser ved utgangen av 2020	3
Nye innkomne saker	27
Avviklede saker	28
Målkrav til saksbehandling *	-
Pasientskadenemnda	
Restanser ved utgangen av 2020	3599
Nye innkomne saker	2061
Avviklede saker	2095
Målkrav til saksbehandling *	2150
Klagesaker fra Helfo	
Restanser ved utgangen av 2020	1805
Nye innkomne saker	1508
Avviklede saker	1653
Målkrav til saksbehandling *	1680
Andre klagesaker	
Restanser ved utgangen av 2020	28
Nye innkomne saker	94
Avviklede saker	110
Målkrav til saksbehandling *	-

I tillegg mottok Apotekklagenemnda én sak i 2020. Den var ikke behandlet ved utgangen av året.

* Målkrav er kun oppgitt på saksområdene der vi har målkrav til saksavvikling i tildelingsbrevet.



Statens
helsepersonellnemnd

Statens helsepersonellnemnd

Statens helsepersonellnemnd behandler klager fra helsepersonell som har fått avslag på søknad om autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning eller som har fått en administrativ reaksjon mot seg.

Statens helsepersonellnemnd behandler klager fra helsepersonell som ikke er enige i vedtak fattet av en førsteinstans. Førsteinstansene til nemnda er Helsedirektoratet (avslag på søknad om autorisasjon, lisens og spesialistgodkjenning) og Statens helsetilsyn (administrative reaksjoner).

Klagesakene om administrative reaksjoner gjelder for eksempel:

- advarsel
- tilbakekall og suspensjon av autorisasjon, lisens og spesialistgodkjenning
- begrensning av autorisasjon
- tap av retten til å rekvirere legemidler i gruppe A og B

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Avdelingen som jobber med helsepersonellsaker er nemndas sekretariat og behandler klagesakene. Saksbehandlerne gjør en ny juridisk vurdering og innhenter ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. Deretter legges saken frem for nemnda, som fatter vedtak.

Statens helsepersonellnemnd har syv medlemmer. Nemndmedlemmene har juridisk og helsefaglig kompetanse, og ett av medlemmene er legmedlem. Nemndas vedtak er endelige, men kan bringes inn for domstolene. De fleste nemndvedtakene blir anonymisert og publisert på Lovdata Pro og helseklage.no.

Én sak til Apotekklagenemnda i 2020

Klager på vedtak fra Statens legemiddelverk, gjort etter

kapittel 3 til 9 i apotekloven, behandles av Apotekklagenemnda. I slike saker byttes to av medlemmene i Statens helsepersonellnemnd med helsefaglig kompetanse ut med to som har farmasøytisk kompetanse.

Klagesakene gjelder for eksempel:

- avslag om konsesjon til drift av apotek
- tillatelse til drift av filialapotek
- advarsel til apotekkonsesjonær eller apoteker ved mangelfull eller uforsvarlig drift

Apotekklagenemnda mottok én sak i 2020 - den første siden opprettelsen av Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten i 2016.

Vi nådde målet om saksbehandlingstid på åtte måneder

I 2019 ble antallet saker som lå til behandling hos Statens helsepersonellnemnd betydelig redusert gjennom et målrettet arbeid for å redusere saksbehandlingstiden. I 2020 har vi ikke behandlet like mange saker som året før. Vi nådde likevel kravet om gjennomsnittlig saksbehandlingstid på åtte måneder.

Ved utgangen av 2020 lå det i overkant av 230 saker til behandling. Nær halvparten av disse gjelder klager på søknad om autorisasjon som psykolog etter utdanning i Ungarn.

TALL FRA AVDELINGEN

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020



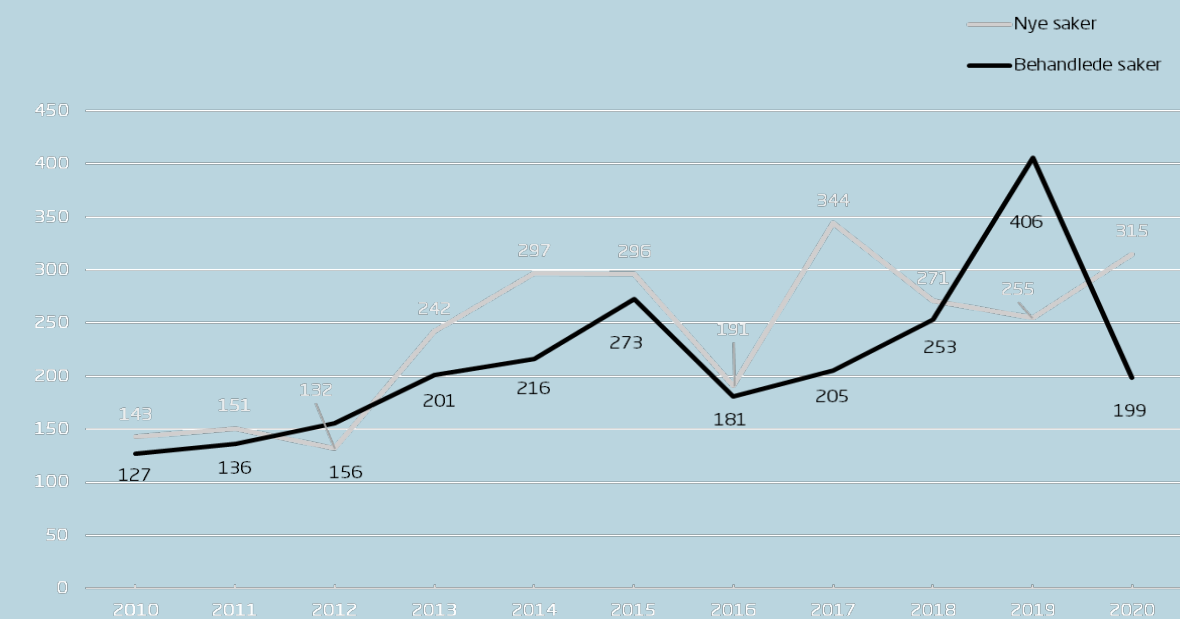
8 måneder

122 saker gjaldt klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning.

77 saker gjaldt administrative reaksjoner.



NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I STATENS HELSEPERSONELLMEMND



SAKSBEHANDLINGSTID

Målet i tildelingsbrevet for 2020 var at gjennomsnittlig saksbehandlingstid ikke skulle overstige åtte måneder. Dette målet ble nådd. Klagesakene som ble avsluttet i 2020 hadde en saksbehandlingstid på åtte måneder i gjennomsnitt, mot ni måneder i 2019. Forventet saksbehandlingstid for nye klagesaker mottatt i slutten av 2020 var åtte måneder.



SØKNAD ETTER UTDANNINGSLAND

I de aller fleste sakene som gjelder klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning, er søkerne utdannet i utlandet. I 2020 behandlet nemnda klager fra helsepersonell med utdanning fra 36 ulike land. Under er oversikt over de fem landene (utenom Norge) der flest av våre klagere hadde sin utdanning fra:

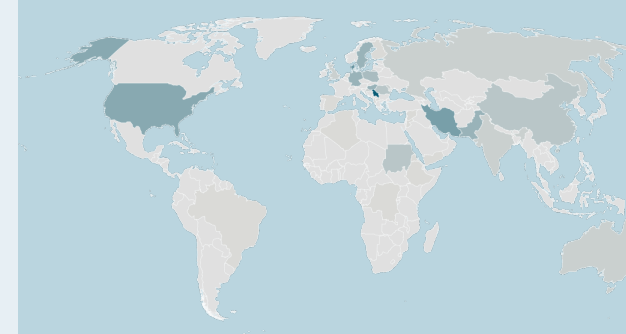
LAND	ANTALL KLAGESAKER
Serbia	14
Danmark	8
Iran	7
USA	6
Pakistan, Sverige, Tyskland og Ungarn	5



SAKSUTFALL

Statens helsepersonellnemnd behandlet 199 saker i 2020.

- Opprettholdt, avvist eller trukket: 89 prosent
- Omgjort: 4 prosent
- Delvis omgjort: 2 prosent
- Opphevet og returnert til førsteinstans for ny behandling: 5 prosent





Preimplantasjonsdiagnostikk-nemnda

Preimplantasjonsdiagnostikknemnda

Preimplantasjonsdiagnostikknemnda var en uavhengig nemnd som behandlet søknader om genetisk undersøkelse av befruktete egg før innsetning i livmoren. Nemnda ble avviklet fra 1. juli 2020.

Preimplantasjonsdiagnostikk (PGD) kan utelukke alvorlig monogen eller kromosomal arvelig sykdom. Preimplantasjonsdiagnostikknemnda (PGD-nemnda) behandlet søknader om PGD, og PGD i forbindelse med vevstyping (HLA-typing). HLA-typing gir informasjon om kommende barn kan bli stamcelledonor for et alvorlig sykt søsken.

PGD-nemnda ble etablert ved et tillegg til bioteknologiloven i 2007, og har etter det hatt en jevn økning i antall søknader. Med mindre parene hadde et spesielt ønske, var behandlingen enten ved Karolinska Universitetssjukhuset i Stockholm eller ved Universitair Ziekenhuis i Brussel. Nemnda var en førsteinstans, ikke et klageorgan.

Vedtak fra PGD-nemnda var endelige, men kunne bringes inn for rettslig overprøving av domstolene. De fleste nemndvedtakene er anonymisert og publisert på Lovdata Pro og helseklage.no. Kun vedtak som gjaldt så sjeldne sykdommer at personen(e) kunne identifiseres er utelatt.

PGD-nemnda avviklet etter 12 år

Våren 2020 vedtok Stortinget flere endringer i biotekno-

logiloven. En av endringene var at nemndordningen for søknader om PGD ble avviklet. Det er spesialisthelsetjenesten som nå skal vurdere om vilkårene i bioteknologiloven er oppfylt og PGD kan tilbys.

Det siste nemndmøtet var i slutten av juni 2020.

83 prosent av søkerne har fått innvilget PGD

Siden det første nemndmøtet i juni 2008 og til det siste i juni 2020, behandlet nemnda 502 søknader om PGD. 417 av søkerne fikk søknaden innvilget, altså 83 prosent.

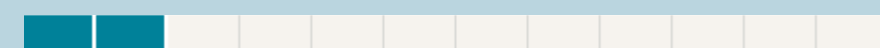
Det finnes lite eller ingen informasjon om hvor mange som har brukt tillatelsen, eller om behandlingen har vært vellykket.

Saksbehandlerne som jobbet med å forberede saker for PGD-nemnda jobber nå med saksbehandling av andre saker.

TALL FRA AVDELINGEN

SAKSBEHANDLINGSTID

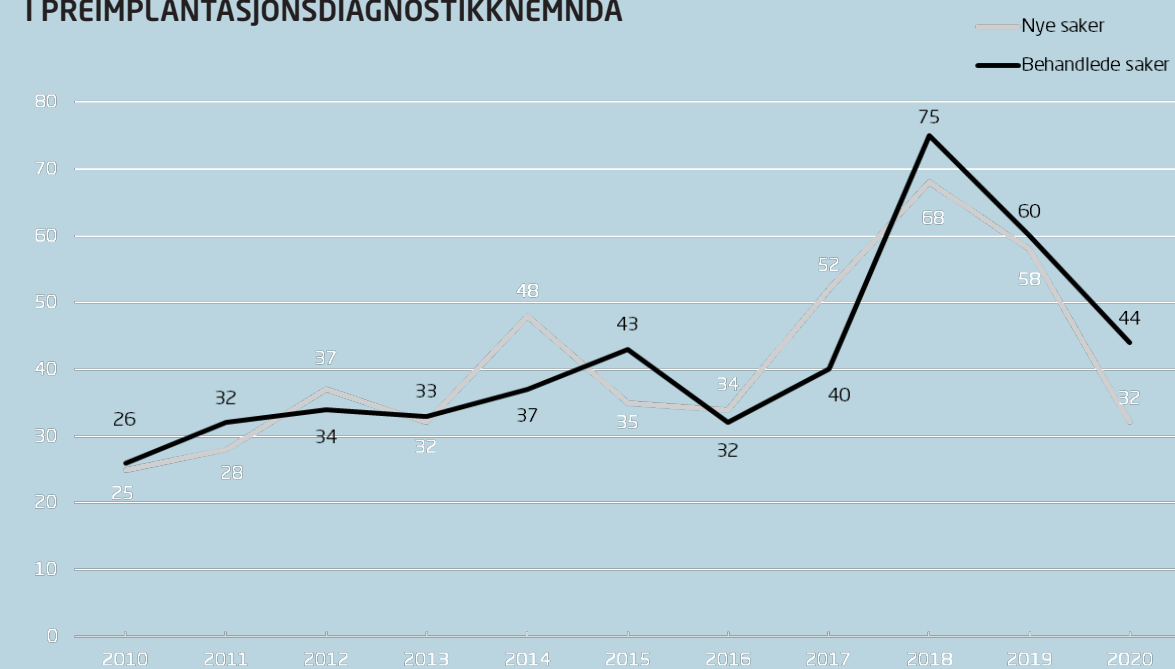
Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020:



2 måneder

Preimplantasjonsdiagnostikknemnda gjennomførte fire møter og behandlet 44 søknader, før nemnda ble lagt ned 1. juli 2020. Totalt i 2019 behandlet nemnda 60 søknader.

NYE OG BEHANDLEDE SAKER I PREIMPLANTASJONSDIAGNOSTIKKNEMNDA



BEHANDLEDE SAKER



Av de 44 søknadene som ble behandlet i 2020, ble

- 36 søknader ble innvilget
- 5 søknader fikk avslag
- 3 søknader ble avvist

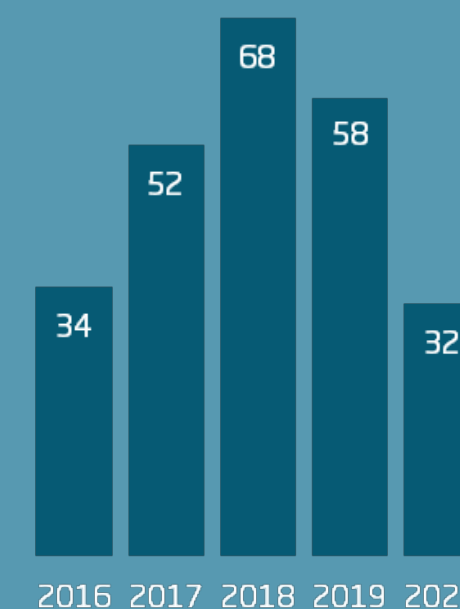
Antall saker fordelt på bakgrunn for søknad:

- 27 kromosomal arvelig sykdom
- 9 monogen arvelig sykdom
- 8 andre sykdommer



INNKOMNE SAKER

Oversikt over innkomne søknader om preimplantasjonsdiagnostikk de siste årene:



Søknader om PGD ble behandlet fortløpende. I 2020 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid to måneder i PGD-nemnda.

Kravet i tildelingsbrevet om at gjennomsnittlig saksbehandlingstid i nemnda ikke skulle overstige fem måneder, er oppfylt.



Pasientskadenemnda

Pasientskadenemnda

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fra Norsk pasientskadeerstatning. Erstatningssakene er fra pasienter som mener de er feilbehandlet av offentlig og/eller privat helsetjeneste og som har hatt et økonomisk tap som følge av dette.

Pasientskadeerstatning er et økonomisk supplement til andre offentlige ytelser du har krav på, for eksempel fra NAV eller kommunen. For å ha rett på pasientskadeerstatning må skaden skyldes svikt i behandlingen. I tillegg må skaden ha ført til et økonomisk tap på minst 10 000 kroner, og skaden må ikke være for gammel.

Førsteinstanden er Norsk pasientskadeerstatning (NPE). Pasientskadenemnda behandler klager fra pasienter som ikke er enige i vedtaket som er fattet av NPE. Klagesakene gjelder enten ansvarsspørsmålet eller erstatningsberegningen.

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Vi har ca. 60 ansatte som jobber med pasientskadesaker, fordelt på to avdelinger. Avdelingene er nemndas sekretariat. Saksbehandlerne gjør en ny juridisk vurdering av klagesakene og innhenter oppdatert dokumentasjon og sakkyndigvurderinger ved behov. Deretter legges saken frem for nemnda, som fatter vedtak.

Avhengig av sakenes kompleksitet, behandler nemnda sakene i nemndmøter med tre eller fem medlemmer. I begge tilfeller er nemnda satt sammen av jurist, lege og brukerrepresentant. I fem-nemnd er det to jurister og to leger.

Pasientskadenemnda har delegert deler av avgjørelsesmyndigheten til sekretariatet i Nasjonalt klageorgan for

helsetjenesten. Det betyr at våre saksbehandlere kan fatte vedtak på vegne av Pasientskadenemnda i enkelte saker.

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

Avviklet for første gang flere saker enn vi mottok

I 2020 økte vi saksavviklingen med 12 prosent sammenlignet med 2019. For første gang siden opprettelsen av Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten avviklet vi flere pasientskadesaker enn vi mottok.

Vi klarte likevel ikke å behandle mange nok av våre eldste saker. Antallet saker som har ventet på svar lengre enn to år økte i 2020.

Vi jobber hele tiden med forbedringer, og hvordan vi kan arbeide smartere, raskere og mer effektivt. For å redusere saksbehandlingstiden vår, og å få ferdigbehandlet de vel 3 600 pasientskadesakene som ved årsskiftet lå til behandling hos oss, trenger vi flere saksbehandlere. Vi har derfor ansatt rundt 15 nye saksbehandlere på pasientskadeområdet i 2020, og skal ansette flere i 2021.

TALL FRA AVDELINGEN

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020



19 måneder

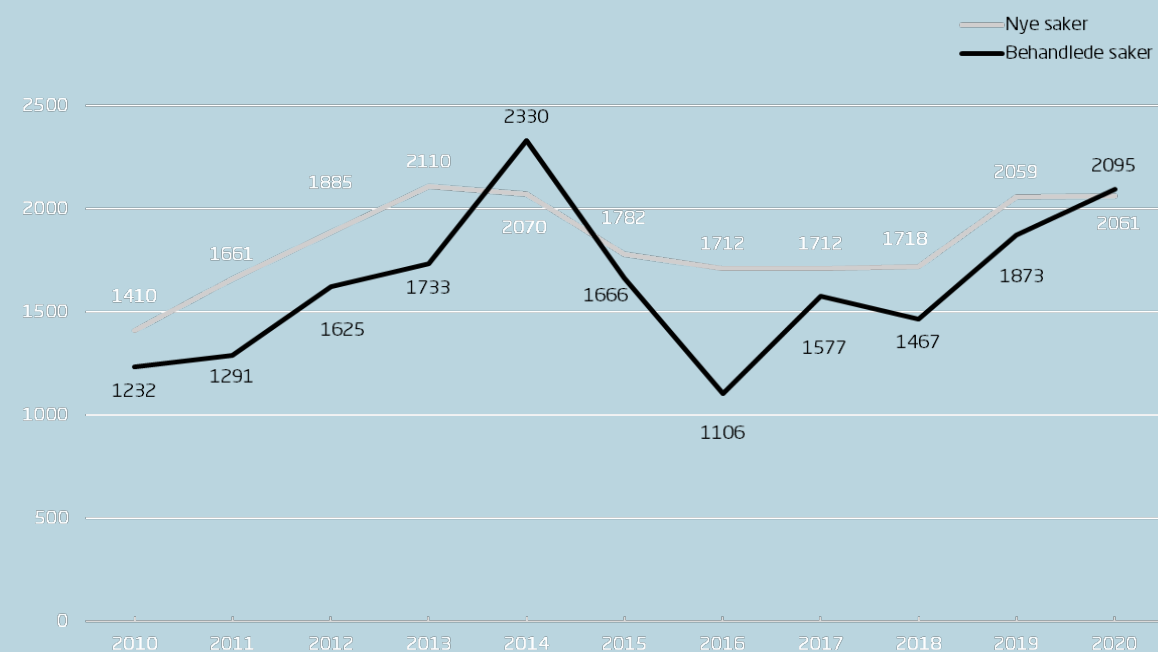
Målet i tildelingsbrevet for 2020 var at saksavviklingen skulle øke med 15 prosent sammenlignet med i 2019, at vi skulle redusere antall saker som er eldre enn to år og at forventet gjennomsnittlig saksbehandlingstid på nye saker ved utgangen av 2020 ikke skulle overstige 18 måneder.

Saksavviklingen vår økte med 12 prosent. Vi nådde dermed nesten målet om økt saksavvikling.

Saker eldre enn to år økte dessverre i 2020. Ved inngangen av året hadde vi 759 saker eldre enn to år, mens tallet var 943 ved årets slutt.

Saksbehandlingstiden for avsluttede saker i 2020 var i gjennomsnitt 19 måneder, mot 21 måneder året før. Forventet saksbehandlingstid for nye saker er uendret på om lag 20 måneder.

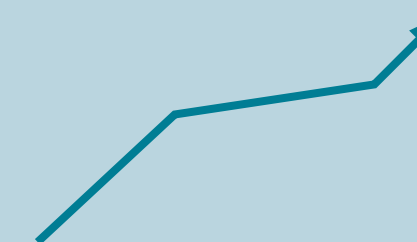
NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I PASIENTSKADENEMNDA



MEDISINSKE OMRÅDER MED FLEST BEHANDLEDE KLAGESAKER I 2020

Under følger en oversikt over de medisinske områdene med flest behandlede saker i 2020:

MEDISINSK OMRÅDE	ANTALL SAKER
Ortopedi	636
Svulster og kreftsykdommer	248
Psykatri/psykologi	133
Odontologi	102
Nevrologi	86



RESTANSESITUASJONEN FOR PASIENTSKADENEMNDA

Saksøken har økt på pasientskadeområdet over flere år.

Vi avviklet noen få saker flere enn vi mottok i 2020. Ved inngangen av 2021 hadde vi om lag 3 600 ubehandlede saker hos oss. Det er en utfordrende situasjon at vi har så mange ubehandlede saker, spesielt for den som venter på svar fra oss.

Nedbygging av restanser er, og har vært, vår hovedprioritet. Vi har innført flere tiltak for å øke produksjonen og avvikle flere saker.

Selv om antallet eldre saker økte i 2020, så vi en klar nedgang blant disse sakene etter sommeren. Vi forventer at denne utviklingen fortsetter i 2021. Vårt mål er å øke saksavviklingen ytterligere og redusere antallet eldre saker.

Om lag 85 prosent av klagesakene vi behandlet i 2020 var ansvarssaker, og 15 prosent gjaldt erstatningsberegningen. En beregningssak er når klager har fått utbetalt erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning, men klager på beløpets størrelse.

11 prosent av sakene Pasientskadenemnda behandlet ble omgjort, altså at pasienten fikk medhold i klagen.

Vi behandlet 2 095 saker i 2020, mot 1 873 i 2019.





Klagenemnda for behandling i utlandet

Klagenemnda for behandling i utlandet

Klagenemnda for behandling i utlandet behandler klager på vedtak fra utenlandskontoret ved de fire regionale helseforetakene. Klagesakene gjelder helt eller delvis avslag på dekning av utgifter til nødvendig helsehjelp i utlandet etter pasient- og brukerrettighetsloven.

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

Førsteinstanser er de regionale helseforetakene:

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

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Avdelingen som jobber med saker til Klagenemnda for behandling i utlandet, er nemndas sekretariat. Saksbehandlerne gjør en ny juridisk vurdering og innhenter ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. Deretter legges saken fram for nemnda, som fatter vedtak.

Klagenemnda har fem medlemmer. Nemndleder er dommer, mens tre av medlemmene har medisinskfaglig bakgrunn. Det siste medlemmet er en brukerrepresentant.

Nemndas vedtak er endelige, men kan bringes inn for rettslig overprøving av domstolene. De fleste vedtakene er anonymisert og publisert på Lovdata Pro og helseklage.no

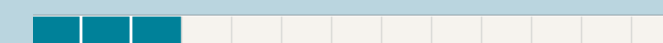
Vi nådde målet om saksbehandlingstid i 2020?

Vi behandler klagesakene i Klagenemnda for behandling i utlandet fortløpende. Forventet saksbehandlingstid på nye saker, fra mottak til nemndvedtak, er tre til fem måneder. Dette er i tråd med kravet fra Helse- og omsorgsdepartementet.

TALL FRA AVDELINGEN

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020



3 måneder

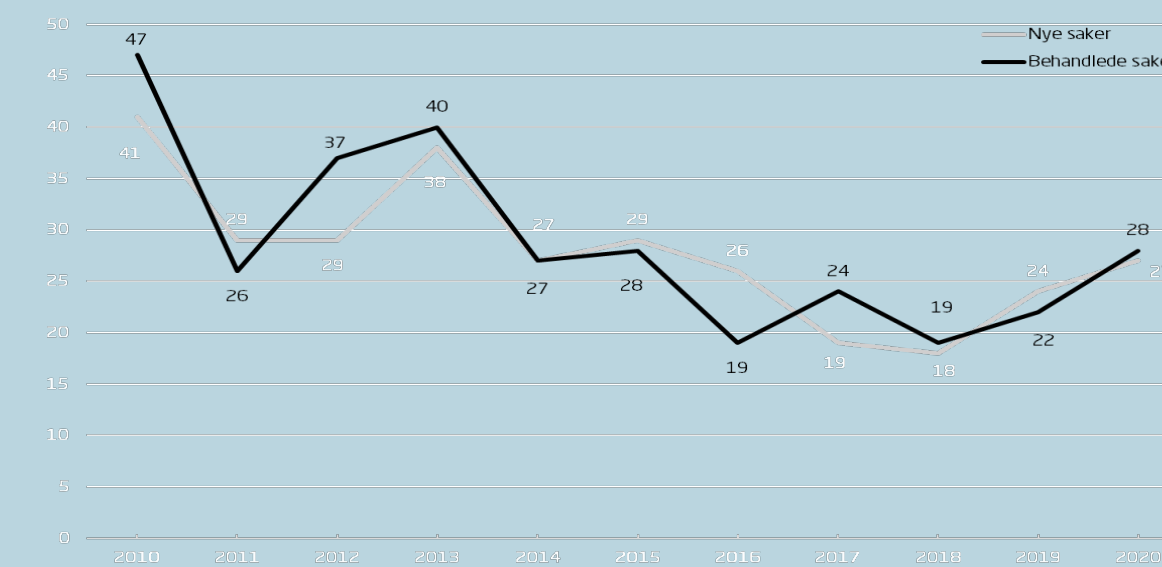
Målet i tildelingsbrevet for 2020 var at gjennomsnittlig saksbehandlingstid ikke skulle overstige tre måneder i hastesaker og fem måneder i andre saker. Gjennomsnittlig behandlingstid for alle avsluttede sakene i 2020 var tre måneder.

Sakene behandles i hovedsak fortløpende, og på «neste» nemndmøte. Forventet gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nye saker er tre til fem måneder.

Klagenemnda for behandling i utlandet hadde fire møter i 2019 og behandlet 28 saker.

Seks av klagene førte frem. Nemnda omgjorde førstestansens vedtak og ga pasienten medhold i at behandlingsutgiftene skulle dekkes.

NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I KLAGENEMNDA FOR BEHANDLING I UTLANDET





Klagesaker fra Helfo

Klagesaker fra Helfo

Vi behandler klager på vedtak fra Helfo som gjelder refusjon av behandlingsutgifter til behandler, refusjon av behandlingsutgifter til pasient og produkt- og prislister i blåreseptforskriften.

Refusjon av behandlingsutgifter til behandler

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

Klagesakene gjelder for eksempel:

- avkortning av refusjonskrav
- krav om tilbakebetaling av refusjonsutbetalinger
- tap av retten til å praktisere for trygdens regning

Refusjon av behandlingsutgifter til pasient

Medlemmer av folketrygden kan få hel eller delvis kompensasjon for nødvendige utgifter til helsetjenester. Klagesakene gjelder helt eller delvis avslag på refusjon av utgifter til blant annet:

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

Produkt- og prislister i blåreseptforskriften

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

Om saksbehandlingen hos oss

Klagesakene fra Helfo behandles av helserettsavdelingen. Våre saksbehandlere gjør en ny juridisk vurdering av saken

og innhenter ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. Deretter fatter saksbehandleren et vedtak. Det er alltid minst to personer som vurderer en sak. Vi bruker medisinsk sakkyndig som farmasøyt, lege eller tannlege hvis det er nødvendig.

Helt eller delvis avslag på refusjon til pasient kan i de fleste saker ankes til Trygderetten. Våre øvrige vedtak er endelige. De kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.

Saksavviklingen har økt hvert år

Siden klagesakene fra Helfo ble overført til Nasjonalt klageorgan for helstjenesten i 2017, har vi økt saksavviklingen hvert år. Fra 2019 til 2020 økte saksavviklingen med åtte prosent, og vi avviklet flere saker enn vi mottok for andre år på rad.

Ved utgangen av desember 2020 hadde vi omtrent 1 800 ubehandlede saker. Saksbehandlingstiden varierer ut fra sakstypen. For eksempel er kontrollsaker mer omfattende og tidkrevende å behandle enn legemiddelsaker. Selv om saksbehandlingstiden kan variere, har vi et klart mål om å redusere antall saker til behandling innenfor alle sakstypene.

TALL FRA AVDELINGEN

SAKSBEHANDLINGSTID

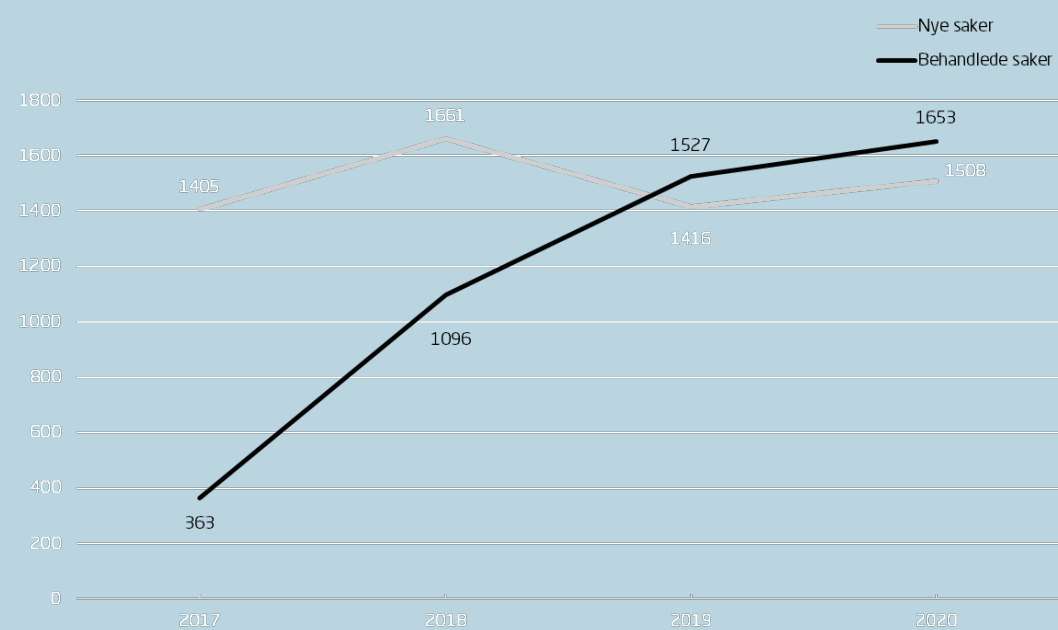
Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020



15 måneder



NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER, KLAGESAKER FRA HELFO



MÅLOPPNÅELSE

Målet i tildelingsbrevet var at gjennomsnittlig forventet saksbehandlingstiden for nye klager som kommer inn i siste kvartal 2020 ikke skulle være lenger enn 13 måneder. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for avsluttede saker i 2020 var 15 måneder. Det er også vår forventede saksbehandlingstid for nye saker

I tillegg til saksbehandlingstidsmålet hadde vi også et krav i tildelingsbrevet om å øke saksavviklingen med ti prosent sammenlignet med 2019. Saksavviklingen økte med åtte prosent.

Klagesakene fra Helfo inkluderer mange ulike sakstyper, og både omfang av saker og saksbehandlingstid varierer.

KLAGESAKER FRA HELFO, SORTERT PÅ KATEGORI

Oversikt over de behandlede sakene sortert på sakskategori:

SAKSTYPE	ANTALL SAKER
Utland	709
Legemidler	465
Bidrag	171
Oppgjør	85
Tann	66
Frikort	8
Produkt- og prisliste	5

Seks prosent av klagesakene ble helt eller delvis omgjort, det vil si at klagen ble tatt til følge.





Andre klagesaker

Andre klagesaker

Vi behandler flere klagesaker fra pasienter, helsepersonell og andre som har fått helt eller delvis avslag på en sak hos en annen offentlig instans. Omfanget av disse klagesakene varierer mye, fra veldig få saker på et område til et visst omfang på et annet. Det største saksområdet er førerkortsaker.

Vi behandler klager på vedtak som gjelder
(førsteinstans i parentes):

- vedtak etter førerkortforskriftens helsekrav
(Statsforvalteren, tidl. Fylkesmannen)
- avslag på tildeling av avtalespesialisthjemmel
(Helse Midt-Norge / Helse Nord / Helse Sør-Øst / Helse Vest)
- avslag på søknad om behandlingsreise til utlandet
(Oslo universitetssykehus)
- avslag på søknad om godkjenning som allmennlege eller veilederavtale, underkjenning av turnustjeneste for fysioterapeuter og leger og avslag på tilskudd til dekning av flytte- og reiseutgifter for leger og fysioterapeuter i forbindelse med turnustjeneste
(Helsedirektoratet)
- avslag på søknad om sertifisering av besetningsmedlemmer
(Luftfartstilsynet)
- avslag på søknad om sertifisering av flygeledere
(Luftfartstilsynet)
- avslag på søknad om utsettelse av turnustjeneste eller søknad om særplass
(Statsforvalteren, tidl. Fylkesmannen)
- avslag på rett til å utløse takst A8 og A9 for manuellterapeuter og fysioterapeuter
(Helsedirektoratet)

- avslag på søknad om dispensasjon fra utreiseforbud for helsepersonell etter covid-19 forskriften
(Helsedirektoratet, kun i perioden mars til mai 2020)

Om saksbehandlingen hos oss

Saksbehandlerne som jobber med disse klagesakene gjør en ny juridisk vurdering av saken og innhenter ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. Deretter fatter saksbehandleren et vedtak. Det er alltid minst to personer som vurderer en sak.

Vedtak fra oss er endelige og kan ikke påklages videre. Vedtak kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.

Nye sakstyper i 2020

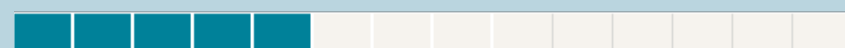
I løpet av 2020 fikk vi ansvaret for å behandle klager på avslag på søknad om sertifisering av flygeledere. Vi mottok tre og behandlet en slik sak i 2020. Luftfartstilsynet er førsteinstans.

Som følge av koronautbruddet, ble det i mars innført utreiseforbud (reiser til utlandet) for helsepersonell. Det var mulig å søke Helsedirektoratet om dispensasjon fra utreiseforbudet. Klager på et eventuelt avslag ble oversendt til oss. Utreiseforbudet gjaldt til mai 2020 og vi behandlet ti slike klagesaker.

TALL FRA AVDELINGENE

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker i 2020

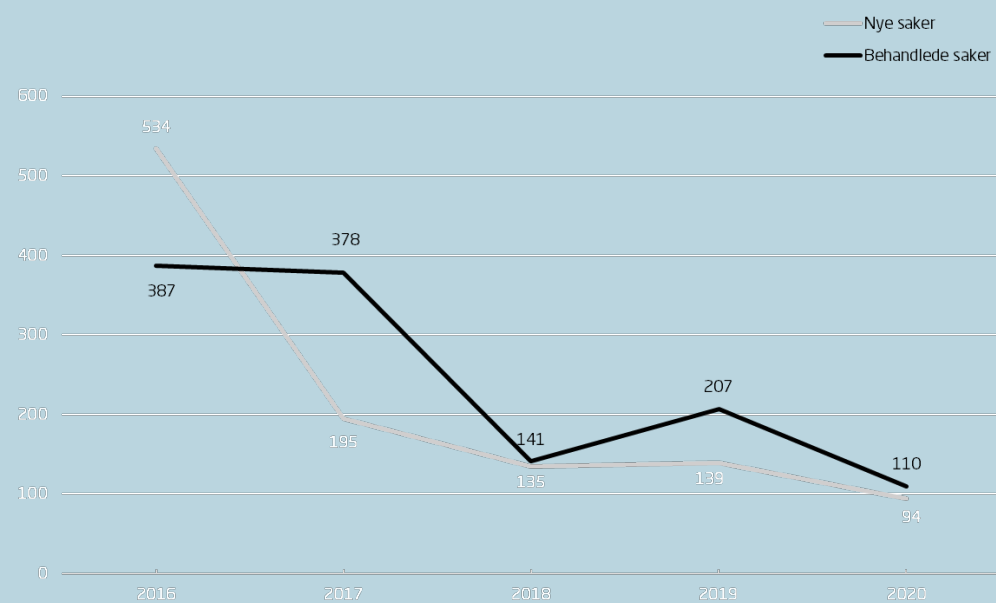


5 måneder

Sakskomplekset er stort, med variasjoner i både sakstyper, førstestanser, omfang og saksbehandlingstid. Vi er innenfor saksbehandlingstidsmålet for de fleste sakstypene.

Målet i tildelingsbrevet for 2020 var at saksbehandlingstiden ikke skulle overstige seks måneder. For avsluttede saker i 2020 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid fem måneder.

NYE OG BEHANDLEDE SAKER, ANDRE KLAGESAKER



SAKSTYPE	ANTALL SAKER
Førekort	72
Utreiseforbud for helsepersonell	10
Behandlingsreiser til utlandet	9
Andre	19
Sum	110

Tabellen viser en oversikt over sakene som er behandlet. «Andre» inkluderer ni ulike sakstyper med fire eller færre behandlede saker i 2020.

Totalt ble fem prosent av sakene helt eller delvis omgjort, det vil si at klageren fikk medhold.





Rettsaker

Rettsaker

Vedtak fra oss og nemndene vi er sekretariat for 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.

Rettsaksavdelingen vår fører rettsakene der staten ved Pasientskadenemnda er saksøkt. Sakene gjelder krav om erstatning for pasientskader oppstått under behandling i det offentlige og/eller private helsevesenet. Regjeringsadvokaten fører rettsakene i alle andre sakstyper.

Rettsaksavdelingen er organisert som et internt advokatkontor. Vi har 11 prosedyreadvokater, og er et av de største prosedyremiljøene utenfor Oslo. I dag er Pasientskadenemnda vår eneste klient.

Litt om tallene fra rettsaksavdelingen

Vi mottok 133 nye stevninger i 2020, og hadde ved årsskiftet 174 pågående rettsaker. Antallet nye stevninger har økt noe de siste to årene. Vi forventer at denne økningen vil fortsette i tråd med at saksavviklingen i forvaltningen øker. De tre siste årene har om lag 6,5 prosent av Pasientskadenemndas vedtak ført til en stevning.

En overvekt av stevningene, cirka 70 prosent, ble i 2020 enten trukket av saksøker eller forlikt mellom partene før hovedforhandling.

Det ble kun gjennomført 47 hovedforhandlinger i 2020, noe

som er det laveste antallet på over ti år. Dette henger blant annet sammen med at mange av hovedforhandlingene ble utsatt på grunn av koronapandemien. Det ble gjennomført noen digitale hovedforhandlinger (rettsaker over video). En del av sakene våre egner seg dårlig til dette på grunn av store dokumentmengder og at flere sakkyndige vitner ofte deltar i rettsakene.

I 2020 ble staten frifunnet i 76 prosent av sakene som fikk en rettskraftig dom. Dette er litt høyere enn gjennomsnittet over tid, som er i underkant av 70 prosent.

Vi anket fem dommer i 2020, mens pasientene anket 12 dommer. Det ble avsagt en høyesterettsdom (HR-2020-1332-A) i 2020. Staten ble frifunnet.

TALL FRA AVDELINGEN

AVSLUTTEDE SAKER

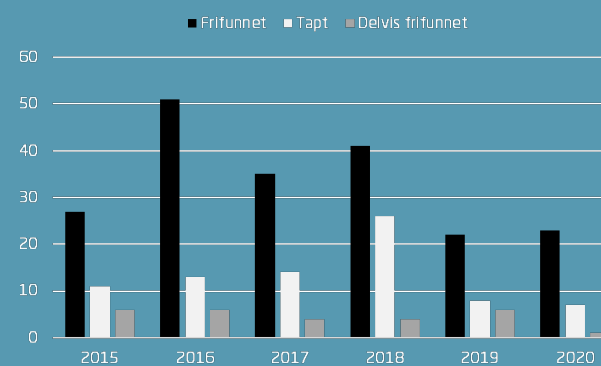
100 stevninger ble avsluttet i rettssystemet i 2020, mot 115 i 2019. Dette inkluderer rettskraftige dommer, trukne og forlikte saker.



NYE STEVNINGER

I 2020 mottok staten ved Pasientskadenemnda 133 nye stevninger.

I 2019 og 2018 utgjorde antall stevninger 6,5 prosent av vedtakene som ble fattet av nemnda. Over tid har dette tallet vært mellom 8 og 10 prosent. Vi ser altså en liten nedgang i antall stevninger, sammenlignet med antall vedtak.



RETTSKRAFTIGE DOMMER

31 dommer ble rettskraftige i 2020 mot 36 i 2019. Staten ble frifunnet i 23 av sakene og i en sak ble resultatet delvis frifinnelse. I syv saker tapte staten.

Tallene viser når rettskraft ble kjent, ikke nødvendigvis i hvilket år dommen ble avsagt.



DOMMER FORDELT PÅ RETTSINSTANS

Totalt 44 dommer ble avsagt i 2020 (inkludert ikke rettskraftige dommer og ankede dommer).

- 36 dommer i tingretten
- 7 i lagmannsretten
- 1 i Høyesterett

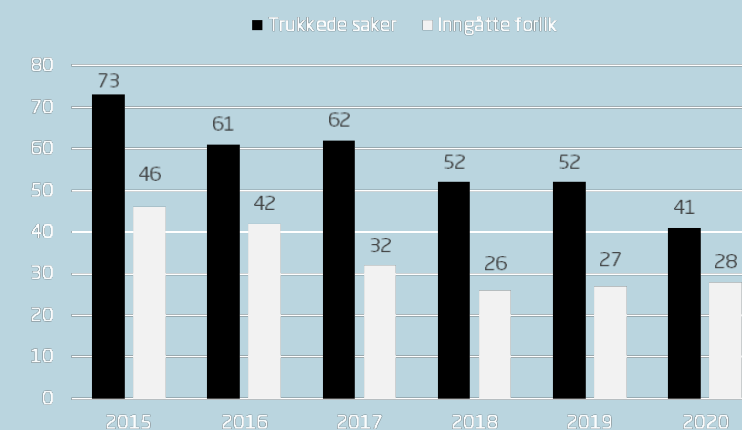
FRIFINNELSESPROSENT

Frifinnelsesprosenten angir i hvor mange prosent av sakene statens frifinnes, altså der saksøker ikke når frem med sitt søksmål.

Frifinnelsesprosent	Realitetsbehandlede	Alle avsluttede stevninger
2016	77 %	66 %
2017	70 %	67 %
2018	61 %	64 %
2019	69 %	67 %
2020	76 %	65 %

Realitetsbehandlede er kun de sakene som har endt i rettskraftig dom, mens alle avsluttede stevninger også inkluderer stevningene som er trukket eller forlikt. Da teller trukne saker som frifunnet. Tallene er relativt stabile over tid. Staten frifinnes i mellom 60 og 70 prosent av sakene.

UTENOMRETTSLIG AVGJORTE SAKER



69 saker ble i 2020 avgjort uten rettskraftig dom mot 79 i 2019. 41 saker ble i løpet av 2020 trukket av saksøker, mens 28 saker ble forlikt mellom partene.

41 prosent av alle stevningene ble dermed trukket i 2020.

STYRING OG KONTROLL

4 STYRING OG KONTROLL

Overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten

Styringsdialogen går fram av tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet (HOD). Myndighet, ansvar og faste oppgaver framgår av instruksene for styringen av Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Informasjon om måloppfyllelse og vurdering av ressursbruk står i del 3.

Vi hadde to etatsstyringsmøter med HOD i 2020. Vi har i tillegg til årsrapporten, rapportert om status per 31. august på måloppnåelse, resultater, risiko og eventuelle avvik. Styringsdialogen med departementet er gjennomgående god og konstruktiv.

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrev

Status på inkluderingsdugnaden hos oss

Vi har en målsetning om å være en attraktiv og kompetanseledende arbeidsplass. Det er viktig for oss å rekruttere medarbeidere fra et så bredt rekrutteringsgrunnlag i samfunnet som mulig. Vi har de siste årene hatt inkluderende rekruttering som et satsingsområde, og jobber for å nå kravet om at minst fem prosent av nyansatte skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en.

Andel nyansatte med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en

I 2020 har vi økt antallet medarbeidere med ti faste og 12 midlertidige stillinger. Vi har ansatt en medarbeider fra målgruppen for inkluderingsdugnaden.

• Nyansettelser totalt i 2020	22*
• Nyansatte i målgruppen	1
• Andel nyansatte i målgruppen	4,5 %

** Vi har avgrenset rapporteringen til rekrutteringsprosessene der medarbeidere tiltredte i 2020. Tidligere inkluderte vi prosesser med søknadsfrist i rapporteringsåret, men dette er ikke hensiktsmessig å følge opp. Endringen har ikke ført til dobbelrapportering.*

Våre tiltak og erfaringer med inkluderingsarbeidet

Vi har jobbet aktivt med å styrke inkluderingen gjennom hele 2020. Dette er tiltakene vi har igangsatt/videreført:

- Ledergruppen, tillitsvalgte og HR følger de aktuelle inkluderings- og rekrutteringsseminarene fra Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) sammen.

Gode diskusjoner og faglig påfyll gir oss verktøyet vi trenger for å videreutvikle en inkluderende kultur.

- Direktør Rose-Marie Christiansen var foredragsholder på DFØs webinar «Tar du ansvar? Om hvordan du som leder spiller en avgjørende rolle i arbeidet med inkluderingsdugnaden i din virksomhet». Tema for foredraget hennes var «Slik forankret vi inkluderingsdugnaden i Helseklage», og et av hovedpoengene handlet om lederforankring generelt og toppleder spesielt. Vi har fått flere positive tilbakemeldinger både på foredraget og vårt arbeid med inkludering, og er stolte over at vi har blitt lagt merke til nasjonalt.
- Vi deltar i HR-forum for underliggende etater av Helse- og omsorgsdepartementet, og i det statlige rekrutteringsnettverket i Hordaland/Vestland. Koronapandemien har ført til mindre aktivitet enn normalt.
- Vi har startet et samarbeid med inkluderingsteamet til NAV i Bergen, og kontakter teamet når vi publiserer nye ledige stillinger. Vi har også dialog med inkluderingsteamet ved behov for midlertidige administrative ansettelser. Dette samarbeidet førte til at vi i desember 2020 kunne tilby to personer ansettelse. Siden tiltredelsen var i januar 2021, inngår de først i neste års rapportering.
- Vi har fortsatt arbeidet med å gjøre språket i utlysningstekstene mer inkluderende. Vi opplyser aktivt om at stillingsprosenten kan reduseres ved helsemessige behov.

- Vi har tatt i bruk en modul i Webcruiter som gjør det mulig for kandidater å krysse av for hull i CV-en når de søker stilling i hos oss.
- Vi har planlagt deltagelse i traineeprogrammet i staten for personer med nedsatt funksjonsevne og høyere utdanning i 2021. Dette programmet hadde vi god erfaring med i 2019.

Søkere er ikke alltid åpne om at de er i målgruppen

Vi synes det er utfordrende å få kvalifiserte søkere med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en. I 2020 hadde vi totalt 156 søkere til fire rekrutteringsprosesser. Av disse har kun to søkere krysset av for nedsatt funksjonsevne. Vi har også opplevd at nyansatte har informert oss om nedsatt funksjonsevne og tilretteleggingsbehov først etter at de har tiltrådt stillingene. Vårt inntrykk er at en del søkere med nedsatt funksjonsevne og hull i CV-en vegrer seg for å være åpen om dette i selve søknadsprosessen.

Vi tror at flere av tiltakene som er igangsatt, kan over tid bidra til å bygge tillit til at vi tar inkludering på alvor.

Styrking av aktivitets- og redegjørelsesplikten – endringer i likestillings- og diskrimineringsloven

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har en overvekt av kvinnelige ansatte. Det er flest kvinnelige søkere i rekrutteringsprosessene våre, og dette gjenspeiler seg i ansettelsene. Ved utgangen av 2020 hadde vi en mannsandel på 22 prosent (dvs. 33 av 151 medarbeidere). Dette tilsvarer samme prosentvise fordeling som i 2019, mens vi i 2018 hadde 25 prosent menn.

For ledergruppen er den kjønnsmessige balansen noe bedre, og har hatt en positiv utvikling. Tre av ni ledere er menn. Dette utgjør 33 prosent. Til sammenligning var den i 2019 på 27 prosent og kun 18 prosent i 2018.

Vi skal rekruttere en ny leder for pasientskadeområdet i 2021. Dersom den vi ansetter er en mann, blir det 40 prosent andel menn i ledergruppen.

Kjønnslikestilling per 31. desember 2020

Kjønnsbalanse (antall)*		Midlertidig ansatte (antall)*		Foreldrepermisjon (uker)		Faktisk deltid (antall)*	
Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn
118	33	15	4	35	20	7	6

For midlertidige ansatte er kjønnsfordelingen tilsvarende som for organisasjonen samlet sett. Tallene for foreldrepermisjon bekrefter at det er, og skal være, gode muligheter for begge kjønn til å avvikle foreldrepermisjon hos oss.

Tallene for faktisk deltidsarbeid, hvor 46 prosent er menn, må ses i sammenheng med hvilke grupper medarbeidere som er ansatt i deltidsstillinger. Dette er i stor grad medisinsk sakkyndige, hvor de fleste er menn, eller jusstudenter som i hovedsak er kvinner. I tillegg er det en del av vår personalpolitikk å gi omsorgspermisjon til medarbeidere som har behov for det i småbarnsfasen. Vi har ingen grunn til å tro at ufrivillig deltid er et problem. Vi skal likevel se nærmere på dette i 2021, i forbindelse med en større lønnskartlegging.

Likestilling er et sentralt element i vår personalpolitikk og praksis. Vi er spesielt oppmerksomme på dette når vi rekrutterer, i lønnsforhandlinger og ved oppgave/rollefordeling, og samarbeider godt med de tillitsvalgte om dette.

Likhet mellom kjønn er en av bærebjelkene i lønnspolitikken vår. I forkant av de lokale lønnsforhandlingene i 2021 skal vi gjøre en grundig lønnsanalyse, men vi har ingen indiksjoner på at det er kjønnsmessige forklaringer bak forskjell i lønn. Vi har også en god kjønnsmessig fordeling av roller og ansvar.

I Samarbeidsforum, et månedlig møteforum med de tillitsvalgte, har vi begynt å vurdere risikoer. Arbeidet har blitt litt forsinket på grunn av koronapandemien, men vi vil videreføre dette arbeidet i 2021. Når risikoene er kartlagt, og hvis vi finner noe, vil vi gå dypere inn i årsakssammenhenger og iverksette aktuelle tiltak.

Vi har årlig evalueringsmøte med tillitsvalgte. I dette møtet kan vi også evaluere arbeidet vårt med likestilling og ikke-diskriminering.

Oppnevning av nemndmedlemmer

Vi holder oversikt over funksjonstiden til medlemmene i de ulike nemndene, og bistår departementet med forslag til nemndmedlemmer. I 2020 har vi oppdatert rutineene våre for oppnevning av nye medlemmer. Enkelte medlemmer i Pasientskadenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet og PGD-nemnda ble løst fra vervene våren 2020. Oppnevningsperioden i Klagenemnda for behandling i utlandet, gikk ut 31. desember 2020.

Status på innføringen av konsernmodellen

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har siden 2017 vært en del av konsernmodellen som er initiert av Helse- og omsorgsdepartementet. Målet med modellen er at sentralisering av administrative tjenester skal gi mer ressurseffektiv oppgaveløsning. Vi har to ulike leverandører som ivaretar konsernmodellen: Norsk helsenett og Direktoratet for forvaltning og økonomistyring.

Økte utgifter til Norsk helsenett

Norsk helsenett (NHN) skal ivareta tre områder for helseforvaltningen: anskaffelser, arkiv/post og IKT-drift. I 2020 har NHN utført oppgaver innen alle tre tjenesteområder for oss.

Vi opplever at målet om ressurseffektiv oppgaveløsning og kostnadseffektive tjenester fortsatt er et stykke unna. Fra 2019 til 2020 har vi hatt en betydelig økning i utgiftene til NHN. Prisprognosene for 2021, som ble presentert for oss i november 2020, viser at kostnadene fortsetter å øke vesentlig. I tillegg øker vår egen ressursbruk og interne koordineringskostnader for å kunne håndtere konsernmodellen.

Vi har ikke hatt større virksomhetsspesifikke anskaffelser i 2020, men deltar på fellesanskaffelsene som NHN gjør på vegne av alle HODs underliggende etater. Hittil har ikke disse fellesanskaffelsene ført til prisreduksjoner hos oss. Her er det fortsatt et stort forbedringspotensial, for eksempel på prosessgjennomføring og effektivisering av

årsverkskostnad. Vår forventning er at disse rammeavtalene skal føre til lavere innkjøpspris.

I 2018 overførte vi deler av våre postmottaksoppgaver til felles postmottak hos NHN. Gevinstrealisering ved overføringen har foreløpig uteblitt, men tjenesteleveransen i 2020 har vært sømløs, og kvaliteten har vært god. NHN har også i stor grad klart å avdekke personvernbrudd. Vi har hatt et forberedende møte med NHN om videre virksomhetsoverdragelse av arkivet vårt. Planen er at NHN skal overta arkivet innen utgangen av 2022. På møtet gikk vi også gjennom erfaringene NHN har hatt med virksomhetsoverdragelse fra andre etater. Vi skal arbeide videre med plan og omfang i 2021.

NHN er blitt en større og mer profesjonell aktør innen IKT-drift, inkludert informasjonssikkerhet. Vi har i 2020 ikke hatt alvorlige hendelser på nedetid. Vi opplever likevel at vår lokalisering i Bergen er utfordrende for tjenesteleveransene og oppgaveløsningen når problemer oppstår.

Vi er fullservicekunde på lønn og regnskap hos Direktoratet for forvaltning og økonomistyring

Vårt samarbeid med Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) innen lønns- og regnskapsområdet og de tjenesteleveransene de utfører for oss, fungerer tilfredsstillende. Vi er svært opptatt av å forenkle prosesser og rutiner, og deltar aktivt inn i DFØs kundefora.



Risikostyring og internkontroll

Internkontrollarbeidet er en kontinuerlig aktivitet, utformet for å sikre måloppnåelse innenfor områdene:

- oppfyllelse av vårt samfunnsoppdrag og overordnede mål
- målrettet og effektiv drift
- pålitelig rapportering av resultat og regnskapsinformasjon
- overholdelse av lover og regler

Gjennomføringen av internkontrollarbeidet i virksomheten er forankret i en egen internkontrollinstruks, sist revidert i 2020. Vi bruker internkontroll aktivt for å følge opp egen måloppnåelse, gjøre nødvendige prioriteringer, identifisere risikoer og iverksette korrigerende tiltak ved behov.

Vår rutinehåndbok samler virksomhetens rutiner i et sentralisert system, som gir oss god oversikt over våre gjeldende rutiner og dokumentkontroll. Dette bidrar også til å sikre enhetlig praksis på tvers av fagområder og institusjonell læring. Rutinehåndboken er koblet sammen med Lederhåndbok og Personalhåndbok.

I 2020 har vi hatt særskilt oppmerksomhet på etablering og videreføring av tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i enkeltsaker. I tillegg til rekruttering av flere saksbehandlere, er kontinuerlig forbedring et av våre tiltak for å redusere behandlingstiden ytterligere.

Internkontrollutviklingsaktiviteter som er gjennomført i 2020:

- Vi har revidert og ferdigstilt internkontrollrutinen og utarbeidet en egen sjekklister for en enklere og mer effektiv gjennomføring av internkontrollarbeidet
- Vi har innført avvikshåndtering som fast månedlig innslag på ledermøtene. Oppfølgingen av avvikene brukes aktivt i forbedringsarbeidet.
- Vi har involvert personvernombudet i større grad i oppfølging av avvik som knytter seg til personopplysninger.
- Vi har økt oppmerksomheten på at håndtering av

personopplysninger og IKT-anskaffelser følger gjeldene lovverk (blant annet som følge av Schrems II-dommen)

- Vi har utviklet nye rutiner innenfor en rekke områder, inkludert saksbehandlingen, rekruttering, varsling, personalreglement, økonomi og HMS. Utvikling av rutiner er et kontinuerlig arbeid, som også vil bli prioritert i 2021.

Personvernombudet oppsummerer 2020

2020 har vært et spennende og utfordrende år for personvern. Koronapandemien har gjort at opplysninger om smitte, karantene og tilstedeværelse er en del av arbeidshverdagen. Retten til personvern gjelder også i krisetider. Vi har en veileder om korona og personvern på arbeidsplassen.

Pandemien har også ført til en raskere digitalisering. Ansatte jobber hjemmefra og nemndmøter gjennomføres digitalt. Vi har opprettet flere sikre digitale møterom, og jobbet med gode rutiner for hvordan vi skal ivareta personvernet på hjemmekontor og i digitale møter.

Schrems II-dommen

Etter at EU-domstolen avsa dom i Schrems II-saken, har vi brukt tid på å søke informasjon og sette oss inn i konsekvensene av den.

Domstolen tok stilling til overføring av personopplysninger til tredjeland (land utenfor EU/EØS). I utgangspunktet er det ikke lov å overføre personopplysninger til tredjeland, men det finnes flere unntak. Etter Schrems II-dommen, er det færre lovlige unntak.

Vi kartlegger alle databehandleravtalene våre for å avklare om dommen får konsekvenser for oss.

Avvik

Vi jobber med kontinuerlig forbedring og registrerer avvik i vårt forbedringssystem. I 2020 gjaldt halvparten av avvikene mottak av feil personopplysninger. I flere av avvikene har vi fått opplysningene tilsendt på en usikret måte, f.eks. e-post. Brukerportalen Min side bidrar til en rask og sikker formidling av opplysninger. Vi ser behovet for flere sikre formidlingskanaler mellom helseforvaltningen og andre offentlige etater og aktører.

5 VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER

VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER

Vi skal nå målene som er satt i tildelingsbrevet for 2021. Budsjettet er betydelig styrket Dette gir oss mulighet til å øke bemanningen så mye at vi for alvor skal kunne redusere saksbehandlingstiden vår vesentlig.

Vi skal redusere restansene våre

I 2021 skal vi øke saksavviklingen vår ytterligere og redusere omfanget av eldre saker. Vi skal holde saksbehandlingstiden så lav som mulig, innenfor vedtatte økonomiske rammer.

På pasientskadeområdet skal vi avvikle 25 prosent flere klagesaker, og ferdigbehandle alle klagesaker som er registrert før 31. desember 2018 innen utgangen av 2021. I tillegg skal vi prioritere rundt halvparten av pasientskadesakene som kom inn til oss i 2019.

Målet på våre øvrige saksområder er å opprettholde avviklingen på samme nivå som i 2020. Hvis antall mottatte klagesaker øker, kan det få konsekvenser for den samlede saksbehandlingstiden vår.

Vi håper også at våre innspill til endringer i lover og regler blir avklart i 2021. Flere av forslagene vil kunne føre til økt effektivisering av saksbehandling. Vi har stor forståelse for at dette arbeidet er blitt forsinket i Helse- og omsorgsdepartementet på grunn av koronapandemien.

Vi begynner 2021 med ca. 150 ansatte, men kommer til å bli om lag 170 i løpet av året. Det er viktig at de nyansatte får god opplæring og blir inkludert i fag- og arbeidsmiljøet.

Vi blir mer digitale

Pandemien kommer også til å prege oss i 2021, men vi skal utnytte potensialet som ligger i å jobbe mer digitalt. Digitale nemndmøter fungerte godt i 2020, og vi kommer til å fortsette med dette i mindre nemnder også når vi er tilbake til normalen. Vi ser også at mekling og andre typer møter fungerer godt digitalt. Færre fysiske møter reduserer reiseutgiftene våre.

En utfordring med økt bruk av hjemmekontor, er å beholde

det gode arbeidsmiljøet vårt. Å jobbe med arbeidsmiljøet og inkludering av nyansatte blir viktigere framover, siden vi ikke kan møtes fysisk like ofte som tidligere. Arbeidsmiljøet påvirker både helse og resultater. Manglende motivasjon og ergonomiske utfordringer kan derfor påvirke effektiviteten og saksavviklingen vår.

Vi skal også bruke store ressurser på IKT-området og Smart-prosjektet i 2021. Målet er å være klar for en sikker skyløsning i midten av året.

Vi skal bli en rollemodell innen offentlig forvaltning

Vi skal jobbe med den gjeldende strategien vår til og med 2024. Vår ambisjon er å bli en rollemodell innen offentlig forvaltning.

I 2021 skal vi blant annet etablere en kultur for kontinuerlig forbedring, som skal gjennomsyre alt vi gjør. Vi skal luke bort tidstyver og unødvendige trinn i saksflyten vår, og på denne måten oppnå økt effektivisering. Vi skal inkludere hele organisasjonen vår i dette arbeidet.

Min side gjør det enklere for brukerne våre å følge med på hva som skjer i saken sin, og kommunikasjonen blir både enklere og sikrere. Vi skal også jobbe videre med brukereisen. Hvordan opplever brukerne våre møtet med oss? Er vedtakene og brevene våre forståelige for mottaker? Klarspråk er en veldig viktig del av brukereisen, og vi skal prioritere dette i 2021.

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten er en viktig del av den norske helseforvaltningen. Våre vurderinger er viktige for enkeltmenneskers liv og for felleskapets interesser. Vi har en ambisjon om å vise bedre fram hvem vi er og hva vi gjør framover.

6 ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommmentar til årsregnskapet for 2020

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten ble opprettet i 2016, og er underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Vi er et statlig forvaltningsorgan som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet, slik det fremgår 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 15.05.2019. Regnskapet gir et dekkende bilde av vår disponible bevilgning, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vurderinger av vesentlige forhold

Vi fikk i 2020 totalt tildelt 151,691 mill. kroner på post 01 Driftsutgifter. Det totale forbruket på post 01 i 2020 var 151,079 mill. kroner. Når vi tar hensyn til merinntekter gjennom privat sektor på 6,757 mill. kroner, har vi et mindreforbruk på 7,369 mill. kroner. Mindreforbruket er i hovedsak knyttet til pandemisituasjonen. I tillegg til økt antall saker behandlet for privat helsetjeneste, skyldes den vesentlige inntektsøkningen at vi i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning våren 2020 vurderte og justerte prissettingen av saker for privat helsetjeneste.

Vi fikk også tildelt 15,755 mill. kroner over post 21 Spesielle driftsutgifter. Bevilgingen skulle dekke utgifter til drift og forvaltning av IKT-tjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulent tjenester og videreføring av et prosjekt med formål å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. Grunnet koronapandemien og forsinkelser i en større rekrutteringsprosess, startet ikke de planlagte nyansatte før i

september/oktober 2020. Dette medførte lavere lønnsutgifter enn budsjettert. I tillegg forsinket koronapandemien et standardiseringsprosjekt vi har sammen med Norsk pasientskadeerstatning. Arbeidet kom ikke i gang før i desember 2020, og avsetningen på nærmere 6 mill. kroner ble derfor ikke brukt. Det totale forbruket på post 21 ble 5,430 mill. kroner og resulterte i et mindreforbruk på 10,340 mill. kr.

Når vi tar hensyn til refusjoner, var netto rapporterte samlede utgifter til drift og investeringer 147,346 mill. kroner i 2020. Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter var 111,612 mill. kroner. Nedgang i utgifter til lønn og sosiale utgifter, drift og investering fra 2019 er en tydelig konsekvens av koronapandemien.

På inntektssiden har vi regnskapsført 0,750 mill. kroner i tilkjente sakskostnader i 2020. Dette er midler som tilføres statskassen. Vi har også et inntektskrav på kap. 3742, post 50 privat sektor på 2,406 mill. kroner i 2020. Det er knyttet en merinntektsfullmakt til posten. Det er regnskapsført 6,757 mill. kr i merinntekter som tilføres rammen.

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 2021


direktør

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 2019 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

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

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 virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen 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 bevilgnings-

oppstillingen. 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.

Artskontorapporteringen

Oppstillingen av artskontorapporteringen 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. Artskontorapporteringen 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 artskontorapportering med noter viser regnskapstall rapportert til statsregnskapet. I tillegg viser noten til artskontorapporteringen 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 (herunder 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, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifisering av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifikasjon og leverandørspesifikasjon. Dette medfører at salgs- og kjøpstransaksjoner bokføres i kontospesifikasjonen på et tidligere tidspunkt enn de rapporteres til statsregnskapet, og innebærer kundefordringer og leverandørgjeld i kontospesifikasjonen.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.20. *Beløp oppgitt i NOK.*

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindreutgift
0742	Lønn/varer og tjenester	01	Driftsutgifter	A,B	151 691 000	151 078 757	612 244
0742	Flyttebudsjett	21	Spesielle driftsutgifter	A,B	15 755 000	5 430 027	10 324 973
1633	Nettoordning for mva. i staten	01				4 943 453	
<i>Sum utgiftsført</i>					167 446 000	161 452 237	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2020	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3742	Overføringer fra NPE statlige fond	50	Privat sektor	1	2 406 000	9 163 000	6 757 000
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilkjente sakskostnader og innbet. gruppelevsforikring	6	0	920 419	
5700	Folketrygden	72	Arbeidsgiveravgift		0	13 640 048	
<i>Sum inntektsført</i>					2 406 000	23 723 467	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						137 728 770	
Kapitalkontoer							
60080101	Norges Bank KK/ innbetalinger					17 342 503	
60080102	Norges Bank KK/ utbetalinger					-154 633 349	
707011	Endring i mellomværende med statskassen					-437 924	
<i>Sum rapportert</i>						0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
					31.12.2020	31.12.2019	Endring
707011	Mellomværende med statskassen				-4 990 874	-4 552 950	-437 924

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B for nærmere forklaring.

Note A

Forklaring av samlet tildeling utgifter. *Beløp oppgitt i NOK.*

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
74 201*	2 000 000	149 691 000	151 691 000
74 221		15 755 000	15 755 000

* Årets tildelinger på post 01 består av tildelt beløp i tildelingsbrev, 149,132 mill. kroner og lønnskompensasjon, 0,599 mill. kroner per 30.10.2020.

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(-)	Fullmakt til å overskride bevilgning med overtid, reisetid og timelønn for november 2020*	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp **	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
74 201/ 374250	Kan overføres	612 244		612 244	6 757 000			115 306	7 484 550	[5 % av årets tildeling i note A]	7 484 550
74 221	Kan overføres	10 324 973		10 324 973				14 690	10 339 663		10 339 663

«*Denne kolonnen er kun aktuell for virksomheter som er lønnskunde av DFØ og som er berørt av omleggingen av utbetalingsløsningen i DFØ. DFØ har i 2020 endret utbetalingsløsningen for overtid, reisetid og timelønn. Dette medfører at virksomheter som er lønnskunder av DFØ for regnskapsåret 2020 vil utbetale overtid for 13 måneder (november og desember 2019 og januar til november 2020). Berørte virksomheter har fått fullmakt til å overskride bevilgning i 2020 tilsvarende engangseffekten knyttet til omlegging av utbetalingsløsningen i DFØ.

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

FORKLARING TIL BRUK AV BUDSJETTFULLMAKTER

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

Refusjoner av lønn på totalt 7 399 101 kr er nettopført i driftsutgiftene post 01.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har i 2020 merinntektsfullmakt på kap. 3742 post 50 til å benytte merinntekter på kap. 0742 post 01.

Mulig overførbart beløp

Helseklage har i 2020 et mindreforbruk på post 01 på 612 244 kroner på kapittel/post 074201.

Virksomheten er gitt fullmakt til å overskride bevilgning med overtid, reisetid og timelønn for november 2020 på postene 01 og 21. Deler av fullmakten på kr 237 389,88 på post 01 er benyttet i 2020. Resten ble dekket av bevilgning på posten. På post 21 er fullmakt benyttet i sin helhet.

Hensyntatt merinntekter på kapittel/post 3742/50 på 6 757 000 kroner vil vi søke om å få overført mindreforbruket på post 01 på 7 484 550 kr til 2020.

Post 21 har stikkord «kan overføres» og vi vil søke om å få overført ubrukt bevilgning i sin helhet til 2021.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2020. *Beløp oppgitt i NOK.*

	Note	2020	2019
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	9 163 000	5 150 000
Andre inntekter	1	0	0
<i>Sum inntekter fra drift</i>		9 163 000	5 150 000
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	111 611 608	115 321 974
Andre utbetalinger til drift	3	44 122 915	48 595 527
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		155 734 523	163 917 500
Netto rapporterte driftsutgifter		146 571 523	158 767 500
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	774 120	956 701
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	141	3 733
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		774 261	960 434
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		774 261	960 434
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	749 869	1 036 314
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		749 869	1 036 314
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		170 550	170 178
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		13 640 048	14 058 308
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		4 943 453	4 810 188
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-8 867 145	-9 418 298
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		137 728 770	149 273 321
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjeld		2020	2019
Fordringer		0	0
Kasse		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-4 990 942	-4 530 743
Skyldige offentlige avgifter		0	-22 207
Annen gjeld		68	0
Sum mellomværende med statskassen	8	-4 990 874	-4 552 950

Note 1

Innbetalinger fra drift. *Beløp oppgitt i NOK.*

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinntekter</i>		
Overføringer fra NPE statlige fond*	9 163 000	5 150 000
Sum salgs- og leieinntekter	9 163 000	5 150 000
<i>Andre inntekter</i>		
Sum andre inntekter	0	0
Sum inntekter fra drift	9 163 000	5 150 000

* I tillegg til økt antall saker hadde vi våren 2020 en justering av prissetting per sak behandlet for privat helsetjeneste. Dette gir en økning på 78 prosent fra 2019 til 2020.

Note 2

Utbetalinger til lønn. *Beløp oppgitt i NOK.*

	31.12.2020	31.12.2019
Lønn*	86 593 282	88 103 742
Arbeidsgiveravgift**	13 640 048	14 058 308
Pensjonsutgifter***	9 979 600	9 724 165
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-7 399 101	-7 505 072
Andre ytelser****	8 797 779	10 940 831
Sum utbetalinger til lønn	111 611 608	115 321 974

	31.12.2020	31.12.2019
Antall utførte årsverk*****:	116	109

*Nærmere om lønn

I 2019 var det fortsatt flere ansatte i Oslo. Lønnsutgiftene ble høyere i 2019 enn i 2020 som følge av flere sluttoppgjør til disse og feriepenger av sluttoppgjør fra 2018.

**Nærmere om arbeidsgiveravgift

For årene 2019 og 2020 er beløpet for arbeidsgiveravgift svært like. Refusjoner av syke og fødselspenger er arbeidsgiveravgiftspliktig.

***Nærmere om pensjonskostnader

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for årene 2019 og 2020 er 14 prosent.

****Nærmere om Andre ytelser

På denne posten føres i hovedsak utgifter til sakkyndige og nemndmedlemmer. Nedgangen fra 2019 til 2020 skyldes en kombinasjon av lavere sakkyndigbruk og avlyste/omgjorte nemndmøter i koronaåret 2020.

*****Nærmere om utførte årsverk

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

Note 3

Andre utbetalinger til drift. *Beløp oppgitt i NOK.*

	31.12.2020	31.12.2019
Husleie*	9 818 899	10 438 731
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	510	22 265
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	1 121 219	1 020 462
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	2 186
Mindre utstyrsanskaffelser	209 877	157 979
Leie av maskiner, inventar og lignende	1 241 623	2 138 862
Kjøp av konsulenttjenester**	5 323 606	2 692 741
Kjøp av andre fremmede tjenester**	21 493 900	25 541 814
Reiser og diett***	1 221 901	3 552 228
Øvrige driftsutgifter	3 691 379	3 028 259
Sum andre utbetalinger til drift	44 122 915	48 595 527

* I 2019 hadde vi fremdeles et kontor i Oslo, tillegg til Bergen. Oslo-kontoret ble avviklet fra 2020.

** Kontogruppene for kjøp av konsulenttjenester og andre fremmede tjenester må ses i sammenheng for de to årene. Vi fører utviklingsaktiviteter med NPE på konto 6710 og løpende IKT-drift med NHH og NPE på konto 6750.

*** Nedgangen i reiseutgiftene skyldes koronapandemien.

Note 4

Finansinntekter og finansutgifter. *Beløp oppgitt i NOK.*

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter*	141	3 733
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	141	3 733

* Nedgangen i renteutgifter må ses i sammenheng med lavere antall fakturaer i koronaåret 2020.

Note 5

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

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Beredskapsanskaffelser	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	774 120	956 701
Sum utbetaling til investeringer	774 120	956 701

	31.12.2020	31.12.2019
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

Note 6

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

	31.12.2020	31.12.2019
Tilfeldige inntekter	749 869	1 036 314
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	749 869	1 036 314

Note 7

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

	31.12.2020	31.12.2019
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0

Note 8

Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen. *Beløp oppgitt i NOK.*

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen			
	31.12.2020	31.12.2020	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
<i>Finansielle anleggsmidler</i>			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
<i>Omløpsmidler</i>			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Sum	0	0	0
<i>Langsiktig gjeld</i>			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Leverandørgjeld	-522 732	0	-522 732
Skyldig skattetrekk	-4 990 942	-4 990 942	0
Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	68	68	0
Sum	-5 513 606	-4 990 874	-522 732
Sum	-5 513 606	-4 990 874	-522 732

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller ut note 8 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*
Aksjer							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2020							0

* 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

Krinkelkroen 1
5014 Bergen

helseklage.no



Riksrevisjonen

Vår saksbehandler
Anna Diederiks 22241026
Vår dato
30.04.2021
Deres dato

Vår referanse
2020/00823-4
Deres referanse

NASJONALT KLAGEORGAN FOR
HELSETJENESTEN
Postboks 230 Skøyen
0213 OSLO

Revisjon av årsregnskapet for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten 2020

Vedlagt følger revisjonsberetningen for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten årsregnskap for 2020.

Riksrevisjonen har revidert virksomhetens regnskap i samsvar med lov og instruks om Riksrevisjonen og internasjonale standarder for offentlig revisjon.

Offentliggjøring av revisjonsberetning

Revisjonsberetningen er Riksrevisjonens konklusjon på gjennomført finansiell revisjon. Denne revisjonsberetningen omfattes ikke av bestemmelsen om utsatt offentlighet i lov om Riksrevisjonen § 18 2. ledd.

Revisjonsberetningen skal i samsvar med Bestemmelser om økonomistyring i staten punkt 2.3.3 publiseres på virksomhetens nettsider sammen med årsrapporten.

Etter fullmakt

Tora Struve Jarlsby
ekspedisjonssjef

Lars Christian Møller
avdelingsdirektør

Brevet er godkjent og ekspedert digitalt.

Vedlegg: 1

Liste over kopimottakere:

HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENTET



NASJONALT KLAGEORGAN FOR
HELSETJENESTEN
Org. nr.: 984936966

Riksrevisjonens beretning

Til Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Nasjonalt klageorgan for helsetjeneste årsregnskap for 2020. Årsregnskapet består av ledelseskommentarer og oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering, inklusiv noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2020.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen viser at 137 728 770 kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet.

Etter Riksrevisjonens mening gir Nasjonalt klageorgan for helsetjenestes årsregnskap et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2020 og kapitalposter pr 31. desember 2020, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen*, *instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI 2000–2899). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og ISSAI 130 (INTOSAI¹ etikkregler), og har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Etter vår oppfatning er revisjonsbevisene vi har innhentet tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

¹ International Organization of Supreme Audit Institutions

Sentrale forhold ved revisjonen

Sentrale forhold ved revisjonen er de forholdene vi mener var av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet for 2020. Disse forholdene har vi håndtert gjennom revisjonen og da vi dannet oss vår mening om årsregnskapet som helhet. Vi konkluderer ikke særskilt når det gjelder disse forholdene.

Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for årsrapporten, som består av årsregnskapet (del VI) og øvrig informasjon (del I–V). Riksrevisjonens uttalelse omfatter revisjon av årsregnskapet og virksomhetens etterlevelse av administrative regelverk for økonomistyring, ikke øvrig informasjon i årsrapporten (del I–V). Vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese den øvrige informasjonen i årsrapporten. Formålet er å vurdere om det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige informasjonen, årsregnskapet og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen. Vi vurderer også om den øvrige informasjonen ser ut til å inneholde vesentlig feilinformasjon. Dersom vi konkluderer med at den øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon, er vi pålagt å rapportere dette i revisjonsberetningen.

Det er ingenting å rapportere i så måte.

Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Ledelsen er også ansvarlig for å etablere den interne kontrollen som den mener er nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Det overordnede departementet har det overordnede ansvaret for at virksomheten rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er ingen garanti for at en revisjon som er utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukere treffer på grunnlag av årsregnskapet.

Vi utøver profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen, i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon.

Vi identifiserer og anslår risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten den skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Videre utformer og gjennomfører vi revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer og innhenter tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon ikke blir avdekket, er høyere for feilinformasjon som skyldes misligheter, enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil. Grunnen til det er at misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, feilpresentasjoner eller overstyring av intern kontroll.

Vi gjør også følgende:

- opparbeider oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige ut fra omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om hvor effektiv virksomhetens interne kontroll er

- evaluerer om regnskapsprinsippene som er brukt, er hensiktsmessige, og om tilhørende opplysninger som er utarbeidet av ledelsen, er rimelige
- evaluerer den totale presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene
- evaluerer om årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten

Vi kommuniserer med ledelsen, blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og når revisjonsarbeidet skal utføres. Vi vil også ta opp forhold av betydning som er avdekket i løpet av revisjonen, for eksempel svakheter av betydning i den interne kontrollen, og informerer det overordnede departementet om dette.

Når det gjelder forholdene som vi tar opp med ledelsen, og informerer det overordnede departementet om, tar vi standpunkt til hvilke som er av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet, og avgjør om disse skal regnes som sentrale forhold ved revisjonen. De beskrives i så fall i et eget avsnitt i revisjonsberetningen, med mindre lov eller forskrift hindrer offentliggjøring. Forholdene omtales ikke i beretningen hvis Riksrevisjonen beslutter at det er rimelig å forvente at de negative konsekvensene av en slik offentliggjøring vil være større enn offentlighetens interesse av at saken blir omtalt. Dette vil bare være aktuelt i ytterst sjeldne tilfeller.

Dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapet får indikasjoner på vesentlige brudd på administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på slike regelverk.

Uttalelse om øvrige forhold

Konklusjon om etterlevelse av administrative regelverk for økonomistyring

Vi uttaler oss om hvorvidt vi er kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene på en måte som i vesentlig grad strider mot administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten. Uttalelsen gis med moderat sikkerhet og bygger på ISSAI 4000 for etterlevelserevisjon. Moderat sikkerhet for uttalelsen oppnår vi gjennom revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi finner nødvendige.

Basert på revisjonen av årsregnskapet og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendige i henhold til ISSAI 4000, er vi ikke kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene i strid med administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten.

Oslo; 30.04.2021

Etter fullmakt

Tora Struve Jarlsby
ekspedisjonssjef

Lars Christian Møller
avdelingsdirektør

Beretningen er godkjent og ekspedert digitalt