



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

Årsrapport for 2021





196

159

10

..

201

7

4

5

1

1

79

Innhold

1

LEDERS BERETNING

Leders beretning s. 5

Konstituert direktør Hilde-Kristin Enehaug oppsummerer året som har gått.

Andre klagesaker

Kort introduksjon s. 41

Tall for 2021 s. 42

Rettsaker

Kort introduksjon s. 45

Tall for 2021 s. 46

2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten s. 9

Informasjon om samfunnsoppdraget vårt og gangen i en klagesak

Mål og krav i tildelingsbrevet s. 11

Organisasjon og ledelse s. 15

Oversikt over antall ansatte, ledelsen og intern organisering

Utvalgte hovedtall s. 18

De overordnede linjene fra årsregnskapet.

4

STYRING OG KONTROLL

Overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten s. 49

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet s. 49

Oppnevning av nemndmedlemmer s. 52

Risikostyring og internkontroll s. 53

Status på innføringen av konsernmodellen s. 55

3

ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

Hovedtall saksbehandling s. 23

Statens helsepersonellnemnd Apotekklagenemnda

Kort introduksjon s. 25

Tall for 2021 s. 26

Klagenemnda for behandling i utlandet

Kort introduksjon s. 29

Tall for 2021 s. 31

Pasientskadenemnda

Kort introduksjon s. 33

Tall for 2021 s. 34

Klagesaker fra Helfo

Kort introduksjon s. 37

Tall for 2021 s. 38

5

VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER s. 57

6

ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommantar til årsregnskapet for 2021 s. 59

Prinsippnote til årsregnskapet s. 60

1 LEDERS BERETNING

ansvarshetsplikt. De
hedt om et rettslig
til arkivloven, me
ingsadvokaten.

advokaten
parte
saken
kter
08

LEDERS BERETNING

I 2021 behandlet Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten det høyeste antall klagesaker siden opprettelsen. Vi er stolte av at vi har behandlet betydelig flere saker enn tidligere, og at det er færre saker som venter på behandling.

Vi har hatt høy aktivitet og oppnådde gode resultater i jubileumsåret

I 2021 var det femårsjubileum for etableringen av Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Vi er nå et solid fagorgan og et av Norges fremste fagmiljøer innen erstatningsrett, helse rett, forvaltningsrett, EU/EØS-rett og prosedyre. Vi markerte jubileet med å lage et webinar om rollen vår og samfunnsoppdraget vårt.

Vi er stolte av at vi klarte å øke saksavviklingen og redusere antall gamle saker, selv om også dette året har vært preget av pandemi og mye hjemmekontor. Vi har gjennomført all planlagt aktivitet, til tross for at både nemndmøter og rettssaker i perioder har vært digitale.

I 2021 behandlet vi det høyeste antallet klagesaker noensinne. Vi mottok 3966 saker og behandlet 4841 saker. 2021 er også det første året der vi virkelig reduserte omfanget av eldre klagesaker. Dette er blant annet et resultat av at vi fikk styrket budsjettet, slik at vi kunne ansette flere saksbehandlere.

Kort oppsummert er dette høydepunktene fra 2021:

- Vi behandlet det høyeste antallet klagesaker siden opprettelsen.
- Vi har, for tredje år på rad, behandlet flere klagesaker enn vi mottok.
- Vi hadde nesten 900 færre ubehandlede klagesaker ved årsskiftet sammenlignet med 2020.
- Vi behandlet det høyeste antallet pasientskadesaker siden opprettelsen av Pasientskadenemnda i 2003.
- Vi behandlet flere klagesaker fra Helfo enn vi fikk inn, og reduserte beholdningen med saker eldre enn to år med 65 prosent.



**HILDE-KRISTIN
ENEHAUG**

konstituert direktør
Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

Det var bare ett mål i tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet vi ikke nådde i 2021. Det er kravet om gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klagesaker til Statens helsepersonellnemnd. Saksbehandlingstiden der ble påvirket av at vi utsatte behandlingen av 94 klagesaker mens vi ventet på en rettslig avklaring.

Vi følger opp rapporten fra Riksrevisjonen

I samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning har vi i 2021 jobbet med å følge opp Riksrevisjonens revidering av pasientskadeområdet. Målet vårt er å effektivisere saksbehandlingen og redusere den totale saksbehandlingstiden i erstatningssaker. Prosjektet skal levere forslag til tiltak i løpet av våren 2022.

Vi arbeider med kontinuerlig forbedring og språk

Vi arbeider med kontinuerlig forbedring og språk

Effektivisering er en del av strategien vår, og kontinuerlig forbedring skal prege kulturen og arbeidsformene våre. I 2021 økte vi kompetansen på Lean-metodikk og kontinuerlig forbedring. Både ledergruppen og ansatte «forbedringsløser» fikk kurs, verktøy og kunnskap om hvordan vi kan forbedre prosessene våre, med utgangspunkt i Lean. Gjennom året har vi gjort små og store forbedringer. Vi har for eksempel organisert arbeidet i saksbehandlingsavdelingene i team. Ved å jobbe i mindre team, oppnår vi gode læringsarenaer og en tettere faglig oppfølging. Samlet sett mener vi dette gir oss gode resultater.

Hvordan og hva vi skriver, er viktig for at klagerne skal forstå vedtakene og informasjonen de får fra oss. Våren 2021 styrket vi kompetansen vår på språk, og vi har for første gang brukertestet flere av vedtakene våre. Dette har gitt oss verdifull innsikt i hva vi må jobbe med videre.

Våre ti skriveråd



1. Tenk på hvem du skriver til
2. Husk formålet med teksten
3. Velg en passe personlig tone
4. Lag orden
5. Skriv kort, enkelt og presist
6. Ha god flyt
7. Vær aktiv når du kan, og unngå substantivsykker
8. Forklar vanskelige ord, faguttrykk og forkortelser
9. Les korrektur!
10. Bruk riktig mal

Du finner språkprofilen vår og mer utfyllende informasjon på [ansvar.no](#)



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenestene

Det er stort engasjement for språk hos oss. Vi har opprettet en egen klarspråkgruppe som skal jobbe med å øke klarspråkkompetansen i hele virksomheten, og alle ansatte skal ta e-læringskurset «Den gylne pennen». Vi forbedrer og oversetter maler og standardtekster fortløpende, og planlegger skriveverksteder og andre språkaktiviteter i 2022.

Vi kartlegger brukerreisen på pasientskadeområdet

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal ivareta rettsikkerheten til brukerne. Vi ønsker derfor å forstå brukereisene bedre. Høsten 2021 satte vi i gang et prosjekt for å lære mer om hvordan brukere som har eller har hatt en pasientskadesak, opplever møtet med oss. Brukerne kan også ha andre roller, som advokat, fullmektig, verge eller etterlatt.

Målet er å finne tiltak som kan forbedre brukeropplevelsen. Ved å ta brukerens perspektiv og forstå reisen deres, kan vi utvikle og forbedre prosessene og måten vi løser oppgavene våre på. Brukerreiseprojektet blir avsluttet våren 2022.

Vi har fått en rettslig avklaring i ELTE-sakene

Som sekretariat for Statens helsepersonellnemnd har vi ventet på en rettslig avklaring i ELTE-sakene. 163 psykologstudenter som har tatt masterutdanning ved Eötvös Loránd University (ELTE) i Budapest, klaget på avslag om lisens/autorisasjon som psykolog i Norge. De fikk avslag fra både Helsedirektoratet og Statens helsepersonellnemnd.

Vedtakene ble prøvet for Oslo tingrett og Borgarting lagmannsrett. Begge rettsinstanser fant at vedtakene var gyldige, og at det ikke var gjort noen saksbehandlingsfeil. Høyesterett avviste anken til studentene, og avgjørelsen fra lagmannsretten blir derfor stående. Avklaringen kom sent på høsten, men vi fikk behandlet nesten alle klagesakene før nyttår.

Vi jobber med digitalisering og effektivisering

Vi ønsker å ha gode og brukervennlige digitale løsninger. Etter at vi lanserte brukerportalen Min side i januar 2021, har brukerne våre fått en god og trygg løsning for å følge saken, sende inn viktige opplysninger og fylle ut aktuelle skjema.

For at vi skal kunne løse oppgavene våre mest mulig effektivt, er det viktig med et brukervennlig saksbehandlings-

verktøy og å kunne ta i bruk skytjenester. Høsten 2021 besluttet vi å lyse ut oppgraderingen av sak- og arkivsystemet vårt som en offentlig anskaffelse. Bakgrunnen er at avtalen vi hadde med eksisterende leverandør ikke inkluderte skytjenester. Anskaffelsen skjer i 2022.

Vi tar inkludering på alvor

Vi har en målsetting om å være en attraktiv og kompetanseledende arbeidsplass med en inkluderende kultur. Over flere år har vi tatt regjeringens inkluderingsdugnad på alvor, og vi ser verdien og nytten av å rekruttere ansatte med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en.

Målet i inkluderingsdugnaden er at fem prosent av de nyansatte i skal være i denne målgruppen. I 2021 var 19 prosent av våre nyansatte fra målgruppen, og det er vi veldig godt fornøyd med.

Hilde-Kristin Enehaug

Hilde-Kristin Enehaug
konstituert direktør

2

INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

Da videnskapderrett

SOU 2008:117

THOMSON
FORLAG



NASJONALT KLAGEORGAN FOR HELSETJENESTEN

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

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

Vi er sekretariat for fire uavhengige nemnder:

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

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

Vi er et ordinært forvaltningsorgan under Helse- og omsorgsdepartementet, som behandler klager på vedtak i over 50 ulike sakstyper fra 12 offentlige instanser. Vi er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda saksøkes. Regjeringsadvokaten er prosessfullmektig i søksmål på de øvrige saksområdene, og vi er partsrepresentant. Vi utreder og forbereder også ankesaker til Trygderetten.

Helse- og omsorgsdepartementet styrer gjennom instruks, delegasjon, tildelingsbrev og etatstyringsmøter. Nemndsekretariatet er faglig underlagt nemndene og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Hvordan er gangen i en klagesak?

Hvis du skal klage på et vedtak, må du sende klagen til samme instans som fattet vedtaket (førsteinstansen) innen klagefristen. Førsteinstansen går gjennom klagen, og vurderer om de skal omgjøre eller opprettholde vedtaket sitt. Hvis de opprettholder vedtaket, sender de klagesaken til oss for ny juridisk vurdering.

Når vi mottar klagesaken, sender vi deg et brev om at den

er registrert hos oss. I brevet får du også informasjon om forventet saksbehandlingstid. Saksbehandlingstiden varierer etter sakstype, klagetema og sakens kompleksitet. Vi behandler saken så raskt som mulig. Du kan følge klagesaken i brukerportalen Min side.

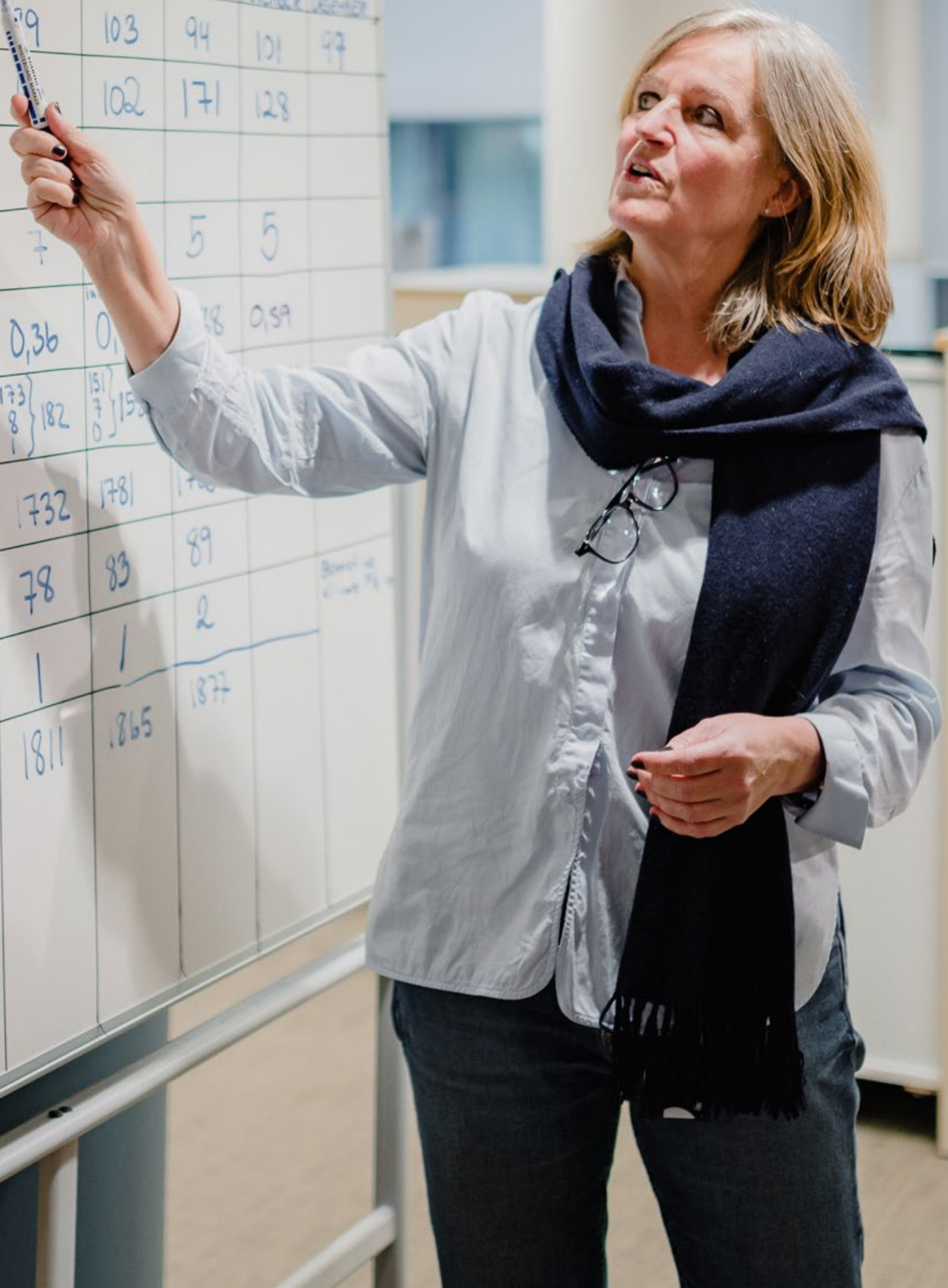
Saksbehandlingen er skriftlig. Saksbehandleren som får tildelt saken gjør en juridisk vurdering, og henter inn nye eller oppdaterte opplysninger hvis det er nødvendig. Vi vurderer all informasjon i saken og alt du har skrevet i klagen. Det er alltid minst to personer som vurderer en sak.

Dersom klagesaken din skal behandles av en nemnd, skriver saksbehandleren et forslag til innstilling. Det er nemnda som fatter det endelige vedtaket. I enkelte pasientskadesaker kan sekretariatet fatte vedtak etter delegert myndighet fra Pasientskadenemnda.

Når vi eller nemnda har fattet et vedtak, sender vi det til deg eller din representant. Vi sender det også til førsteinstansen. I sakstyper som krever oppfølging, er det førsteinstansen som følger opp vedtaket.

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. Vedtak kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.

HALVÅR	JULI	AUGUST	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
453		79	103	94	101	97
95+15+4 514	$\left. \begin{matrix} 61 \\ 2 \end{matrix} \right\} 64$		102	171	128	
19	5	7		5	5	
0,39	0,43	0,36	0,38	0,59		
$\left. \begin{matrix} 26 \\ 15 \\ 4! \end{matrix} \right\} 682$	$\left. \begin{matrix} 56 \\ 3 \\ 1 \end{matrix} \right\} 60$	$\left. \begin{matrix} 173 \\ 8 \\ 1 \end{matrix} \right\} 182$	$\left. \begin{matrix} 151 \\ 7 \\ 0 \end{matrix} \right\} 153$			
1635	1630	1732	1781	1700		
60	72	78	83	89		
2	0	1	1	2		
1697	1702	1811	1865	1877		



MÅL OG KRAV I TILDELINGSBREVET

«De overordnede prioriteringene i 2021 er å redusere omfanget av eldre saker, og holde saksbehandlingstidene så lave som mulig innenfor vedtatte økonomiske rammer.»

*Tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet
17. desember 2020*

Mål for 2021

- opprettholde høy kvalitet i saksbehandlingen
- sikre rask og god saksavvikling
- gi alle som bringer en sak inn til oss informasjon om hvordan saken vil bli behandlet og hvor lang tid det forventes å ta
- avgjørelsene i nemndene skal være godt begrunnede og forståelige for brukerne
- nemndenes virksomhet skal gjøres godt kjent for pasienter, helsepersonell og offentligheten generelt

Klagesaker fra Norsk pasientskadeerstatning

- alle saker mottatt før 31. desember 2018 skal være avviklet innen utgangen av 2021
- avvikle 600 saker som er mottatt i 2019 innen utgangen av 2021
- samlet saksavvikling skal øke med 25 prosent
- utarbeide en plan for å nå 12 måneders gjennomsnittlig saksbehandlingstid innen utgangen av 2023

Spesielle oppdrag: Oppfølging av Riksrevisjonens rapport om pasientskadeordningen

- jobbe med egne effektiviseringstiltak
- samarbeide med Norsk pasientskadeerstatning om felles tiltak



Statens helsepersonellnemnd

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige åtte måneder.

Klagenemnda for behandling i utlandet

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige tre måneder i hastesaker, og ikke overstige fem måneder i andre saker.

Klagesaker fra Helfo

- Saksavviklingen skal opprettholdes på samme nivå som i 2020.
- Antall klagesaker eldre enn to år skal reduseres med 15 prosent i løpet av 2021.

Klagesaker fra Helsedirektoratet og andre instanser

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige seks måneder.

Fellesføringer

- Arbeide for å nå målene for regjeringens inkluderingsdugnad.
- Øke antall lærlinger.
- Rapportere på styrkingen av aktivitets- og redegjørelsesplikten etter nye regler i likestillings- og diskrimineringsloven.

Oppnevning av nemndmedlemmer

- Sekretariatet skal holde oversikt over funksjonstiden til medlemmene i de ulike nemndene, og bistå departementet med forslag til medlemmer til nemndene.



ORGANISASJON OG LEDELSE

Antall ansatte og årsverk

Vi hadde i gjennomsnitt 165 ansatte per måned i 2021.

Antall avtalte årsverk i 2021 var 151, mens antall utførte årsverk var 132. Med utførte årsverk menes årsverkstall som justeres for ulike former for merarbeid eller fravær. Dette er en felles definisjon av utførte årsverk (*Personal-melding: PM-2019-13: Definisjon av utførte årsverk*).

Sykefravær

Samlet sykefravær for 2021 var 5,4 prosent. Dette er en økning fra året før da sykefraværet var på 4,4 prosent.

Vi ser at pandemien har vært utslagsgivende for økningen. Vi har imidlertid god oversikt og tett oppfølging av hver enkelt, spesielt de med langtidsfravær.

HMS

Hjemmekontor og smitteverntiltak har preget 2021. Vi har vært opptatt av at medarbeiderne skal ha forsvarlige arbeidsforhold hjemme, og alle har fått tilbud om nødvendig utstyr. Vi har tilrettelagt for at de som ikke har hatt gode nok arbeidsforhold hjemme, kunne komme på kontoret i perioder.

I samarbeid med tillitsvalgte og verneombud har vi laget retningslinjer for arbeid hjemmefra. Disse blir tatt i bruk i 2022.

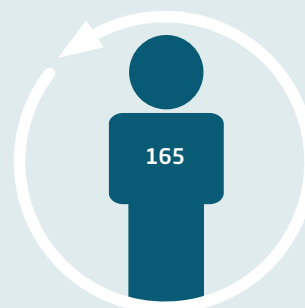
I løpet av våren gjennomførte vi en medarbeiderundersøkelse. Med unntak av i 2020 har vi gjennomført samme type undersøkelse årlig siden 2016. Vi har derfor god oversikt over utviklingen i arbeidsmiljøet over tid. Resultatene er fortsatt gode, men ikke overraskende ser vi tegn på noe slitasje i forbindelse med pandemien.

Vi har god og løpende dialog med tillitsvalgte og verneombudet. Den årlige vernerunden ble gjennomført og hadde spørsmål om både kontorplassen og hjemmekontoret.

Alle ansatte har fått tilbud om influensavaksinen, og flere enn vanlig benyttet seg av tilbudet i 2021.

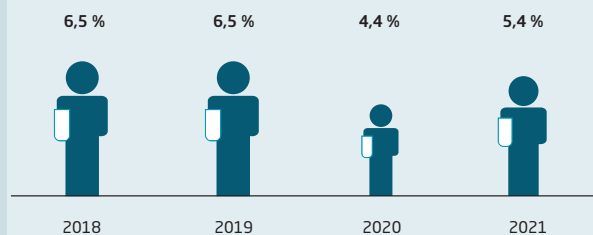
ANTALL ANSATTE

Gjennomsnittlig antall ansatte for 2021 var 165.



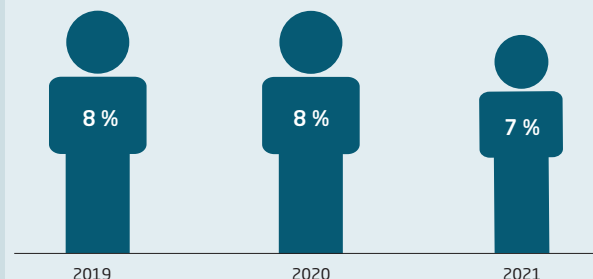
SYKEFRAVÆR I PROSENT

Sykefraværet var 5,4 prosent i 2021.



TURNOVER I PROSENT

Vi hadde 11 fratredelser i 2021, inkludert to deltidsstillinger (jusstudenter som har jobbet 20 prosent hos oss). Dette gir en turnover på syv prosent.



LEDELSEN OG INTERN ORGANISERING

Direktør

Rose-Marie Christiansen var direktør fra opprettelsen av Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten 1. januar 2016 og ut august 2021. Hilde-Kristin Enehaug er konstituert direktør fra september 2021 til og med februar 2022.

Fag og utvikling

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

Avdelingsdirektør er Per Erik Omdal.

Strategi og kommunikasjon

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

Avdelingsdirektør er Hilde-Kristin Enehaug. Marit O. Øvregård er kommunikasjonsansvarlig.

Avdelingen ble opprettet 1. januar 2021, etter en sammenlåing av kommunikasjonsenheten og ansvarlig for virksomhetsstrategien.

Rettsak

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

Avdelingsdirektør er Svenn Wold Gaulen.

Organisasjon og fellestjenester

Avdeling for organisasjon og fellestjenester er ansvarlig for de administrative oppgavene våre. Avdelingen er delt i to seksjoner: HR, økonomi og IKT og Service- og dokument-senteret.

Avdelingsdirektør er Helge Fauskanger. Henriette Olderøy er seksjonssjef for Service- og dokumentseteret.

Pasientskadeerstatning 1, 2 og 3

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

Avdelingsdirektører er Vivian Skaar Erstad (Pasientskadeerstatning 1), Live Cathrine Halmø (Pasientskadeerstatning 2) og Liv Sørevik (Pasientskadeerstatning 3).

Pasientskadeerstatning 3 ble opprettet 1. juni 2021. Vi økte antall ansatte på pasientskadeområdet etter at vi fikk øremerkede midler til dette fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Helserett

Helserettsavdelingen er et av Norges største helsejussmiljøer. De behandler over 50 ulike sakstyper fra 11 offentlige instanser, og er sekretariat for Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet og Statens helsepersonellnemnd. Helserettsavdelingen er partsrepresentant i rettsaker som føres av Regjeringsadvokaten.

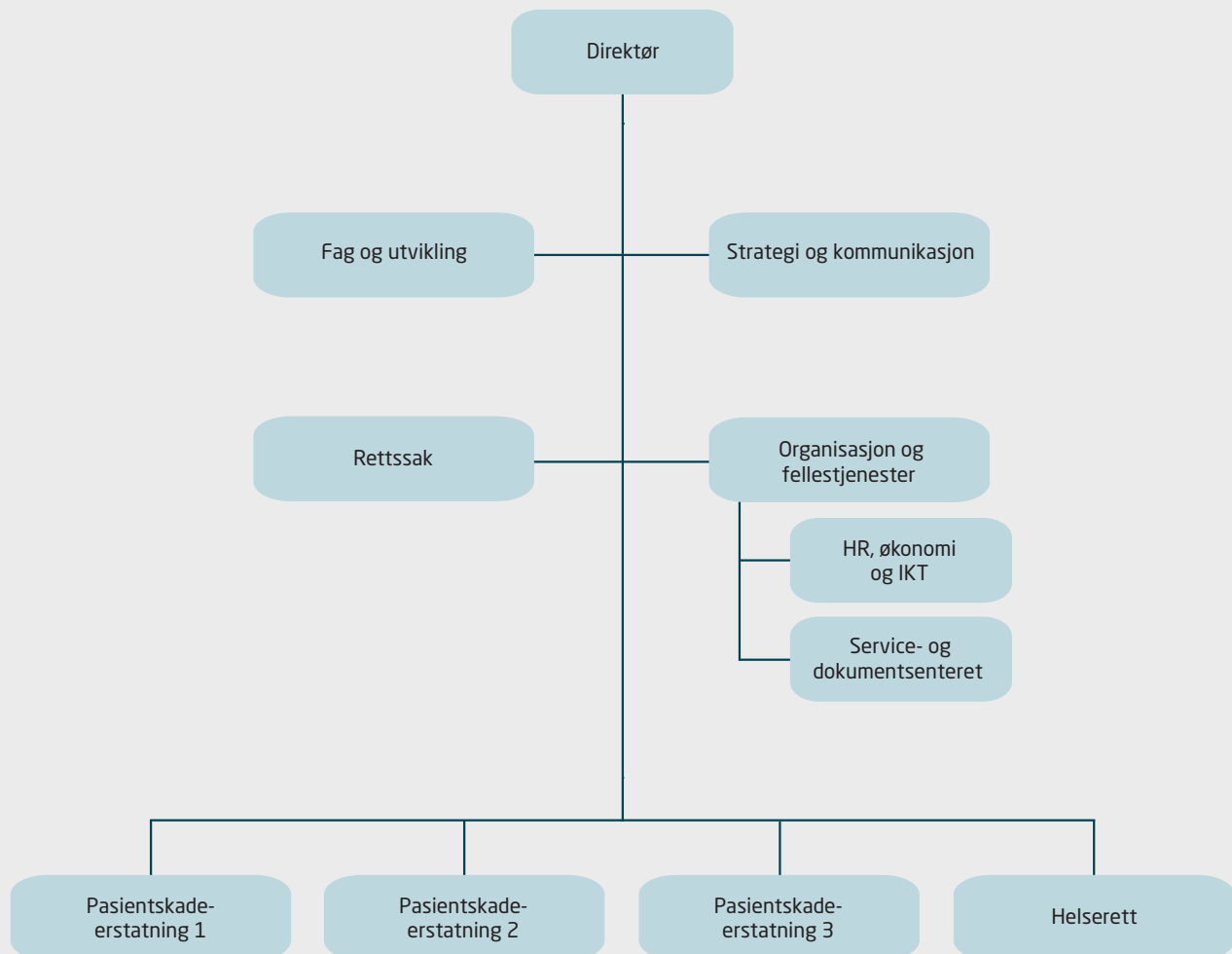
Avdelingsdirektør er Nina Helen Vik Håvåg.

Høsten 2021 deltok lederne med personalansvar på program for toppledergrupper i regi av Direktoratet for forvaltning og økonomistyring. Programmet har som mål å bidra til utvikling av ledergrupper og styrke ferdigheter knyttet til strategisk ledelse. Programmet bidrar også til refleksjon og erfaringsutveksling på tvers av andre toppledergrupper i staten. Programmet avsluttes våren 2022.

FERD

Faglig styrke
Engasjert
Respekt
Dynamisk

ORGANISASJONSKART



UTVALGTE HOVEDTALL

Årsregnskapet vårt følger statens standard kontoplan for brutobudsjetterte virksomheter, se også prinsippnoter for regnskapet. Nøkkeltallene i tabellene og diagrammene er basert på definisjoner i veileder for årsrapportering, fra Direktoratet for forvaltning og økonomistyring.

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

Nøkkeltall i årsregnskapet

Vi har ingen aktivitet som gir omsetning. Tabellen viser at lønnsutgiftene utgjør størstedelen av det totale budsjettet vårt, med 69,6 prosent.

I figur 1 er lønnsutgiftene beregnet ut fra totalen som tar hensyn til investeringsutgiftene. Derfor er det et avvik på 0,6 prosentpoeng fra nøkkeltall i tabellen. I lønnsstillingene er det nettoført refusjoner fra syke- og fødselspermisjoner på til sammen 7,995 mill. kroner.

Samlede lønnsutgifter, inkludert refusjoner fra sykefravær/permisjoner, utgjorde 128,432 mill. kroner (69,6 prosent) i 2021. 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 seks prosent av driftsutgiftene i 2021 (ikke tatt hensyn til investerings- og finansutgifter). Kjøp av konsulenttenester og andre fremmede tjenester utgjorde 20,1 prosent av driftsutgiftene våre. Honorar til sakkyndige, vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr, juridisk bistand på pasientskadeområdet og saksomkostninger til rettsaksavdelingen vår, er inkludert. I tillegg kommer konsulentbistand, kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver innen IKT, utvikling innen IKT og kjøp av lønns- og regnskapstjenester. Reiser og diett utgjorde 0,7 prosent av samlede utbetalte driftsutgifter. I tillegg kommer vedlikehold av maskiner og utstyr, mindre utstyranskaffelser, leie av mas-

kiner og inventar og øvrige driftsutgifter.

Samlet utgift til varer og tjenester, inkludert større utstyranskaffelser og finansutgifter, ble 56,746 mill. kroner (31 prosent). Av disse utgjorde utbetaling til investeringer 0,695 mill. kroner. Investeringene knytter seg til kunst til lokalene våre og IKT-anskaffelser.

Sum utbetalinger til drift (tatt hensyn til investering og finansutgifter på postene 01 og 21) var 185,179 mill. kroner i 2021.

Kommentarer til postene

Vi hadde et vesentlig mindreforbruk på post 21 i 2021, se note B del 6 i årsregnskapet. Mindreforbruket på postene 01 og 21 er til sammen 16,549 mill. kroner. Vi vil søke om å få overført beløpet til 2022.

Post 01 Driftsutgifter

På kapittel 742 post 01 hadde vi en merutgift på 2,100 mill. kroner i 2021. Denne dekkes av budsjetterte merinntekter på kapittel 3742 post 50 Premie fra private. Når vi tar hensyn til merinntektene på 3,641 mill. kroner, gir årets resultat en samlet mindreutgift på 1,541 mill. kroner på post 01.

Post 21 Spesielle driftsutgifter

Bevilgingen skal dekke utgifter til drift og forvaltning av IKT-tjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning, kjøp av konsulenttenester og prosjekt for å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet.

Mindreforbruket skyldes i hovedsak at det er overført midler fra 2020. Dette knytter seg til koronapandemien og forsinkelse i IKT-utvikling. Flere prosjekter har blitt utsatt, blant annet samarbeidsprosjektet med Norsk pasientskadeerstatning om nytt sak- og arkivsystem. Det har blitt tilnærmet stopp på utvikling av dagens system og forsinkelser på utrulling av nye tjenester fra Norsk helsenett, som M365. Stans og redusert aktivitet på IKT, i tillegg til lavere lønnskostnader gjennom året enn budsjettet, har bidratt til å øke avviket på posten ytterligere.

Prosjektene på IKT-utvikling skal gjennomføres, og i 2022 vil vi få helårseffekt av de nye ansatte. Vårt behov for videre bevilgning er uendret og helt nødvendig.

Nøkkeltall for 2018-2021

Kapittel 0742 post 01	2018	2019	2020	2021
Antall ansatte	130	135	141	165
Antall avtalte årsverk	124	129	133	151
Antall utførte årsverk	107	110	116	132
Samlet tildeling	142 225 000	148 327 000	151 691 000	171 983 000
Driftsutgifter	150 376 528	148 080 430	150 304 496	173 386 902
Utnyttelsesgrad	103,6 %	98,7 %	99,2 %	99,2 %
Lønnsdel driftsutgifter	70 %	68,1 %	70,8 %	70,8 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	984 199	916 942	917 856	929 958

Kapittel 0742 post 21	2018	2019	2020	2021
Samlet tildeling	23 000 000	15 837 000	15 755 000	26 103 000
Driftsutgifter	20 342 455	15 837 070	5 430 027	11 095 339
Utnyttelsesgrad	104,5 %	100,0 %	34,5 %	42,5 %
Lønnsdel driftsutgifter**	55,9 %	91,3 %	94,7 %	51,2 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	106 267	131 440	44 313	43 011

Kapittel 0742 totalt	2018	2019	2020	2021
Antall ansatte	130	135	141	165
Antall avtalte årsverk	124	129	133	151
Antall utførte årsverk	107	110	116	132
Samlet tildeling post 01-21	165 225 000	164 164 000	167 446 000	198 086 000
Driftsutgifter	170 718 983	163 917 500	155 734 523	184 482 241
Utnyttelsesgrad	103,7 %	98,8 %	93,4 %	92,1 %
Lønnsdel driftsutgifter	68,3 %	70,4 %	71,7 %	69,6 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk*	1 090 466	1 048 380	994 153	873 650

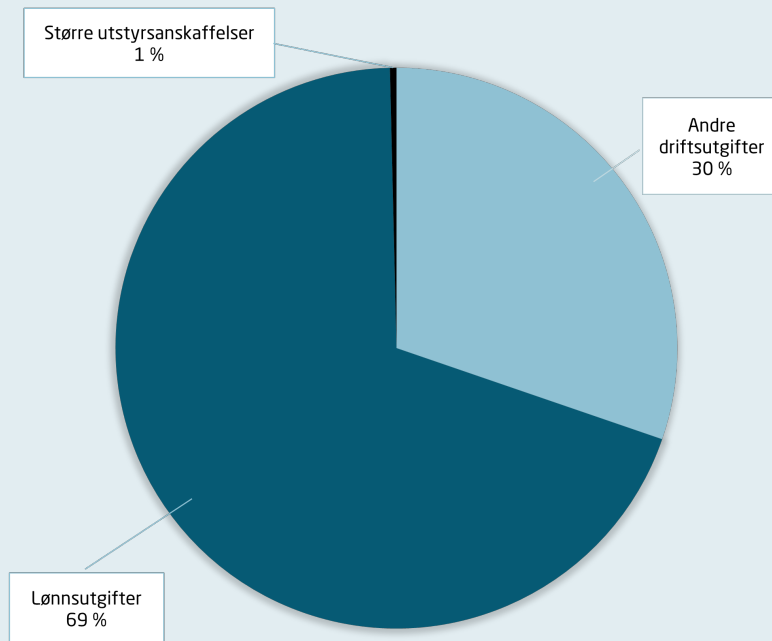
* I kategorien lønnsutgifter per utførte årsverk inngår fast og midlertidig lønn inklusiv arbeidsgiveravgift og pensjon, nemndhonorar, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon, kantineutgifter, bedriftshelsetjeneste m.m. Nemndhonorar inkludert arbeidsgiveravgift utgjør 5,2 prosent av lønnsandelen.

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



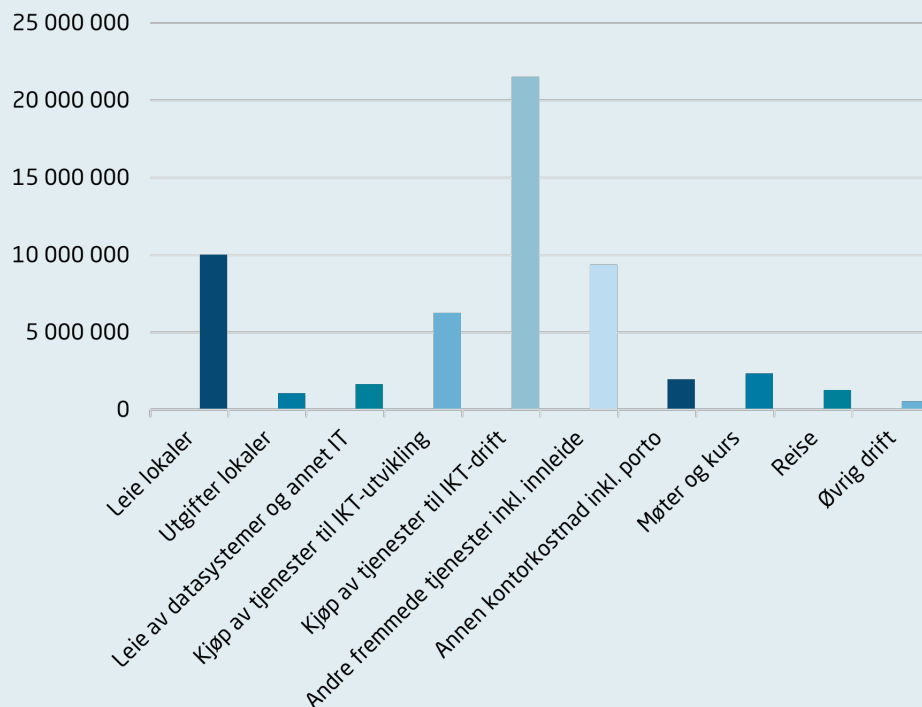
Utgiftsfordeling

Figur 1. Fordeling lønn, andre 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

Oversikt over mottatte og behandlede klagesaker, målkrav i tildelingsbrevet og antall klagesaker i beholdning ved årsskiftet.

Statens helsepersonellnemnd	
Nye saker	189
Behandlede saker	213
Målkrav til saksbehandling*	-
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	201
Apotekklagenemnda	
Nye saker	2
Behandlede saker	1
Målkrav til saksbehandling*	-
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	2
Klagenemnda for behandling i utlandet	
Nye saker	23
Behandlede saker	23
Målkrav til saksbehandling*	-
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	4
Pasientskadenemnda	
Nye saker	2069
Behandlede saker	2671
Målkrav til saksbehandling*	2618
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	3010
Klagesaker fra Helfo	
Nye saker	1599
Behandlede saker	1845
Målkrav til saksbehandling*	1653
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	1563
Andre klagesaker	
Nye saker	84
Behandlede saker	88
Målkrav til saksbehandling*	-
Antall klagesaker ved utgangen av 2021	30

* Kun oppgitt der vi har målkrav til saksavvikling i tildelingsbrevet.



Statens
helsepersonellnemnd
Apotekklagenemnda

Statens helsepersonellnemnd

Apotekklagenemnda

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

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

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

Medlemmene i Apotekklagenemnda er de samme som i Statens helsepersonellnemnd, bortsett fra at to av medlemmene med helsefaglig kompetanse byttes ut med to som har farmasøytisk kompetanse.

Det er Helse- og omsorgsdepartementet som oppnevner nemndmedlemmene.

Nemndleder er lagdommer Rune Bård Hansen.

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Helserettsavdelingen er sekretariat for Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda. De mottar, utreder og forbereder klagesakene for nemnda. Saksbehandlingen er skriftlig. Du kan følge klagesaken i brukerportalen Min side.

Saksbehandlerne gjør en juridisk vurdering, og innhenter ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. Sekretariatet skriver forslag til innstilling og legger saken fram for nemnda. Det er nemnda som fatter vedtak.

Nemndas vedtak er endelig, men kan bringes inn for domstolene. De fleste nemndvedtakene blir anonymisert og publisert på Lovdata Pro og på helseklage.no.

Vi nådde ikke målet om åtte måneders saksbehandlingstid

Statens helsepersonellnemnd mottok færre saker i 2021 enn tidligere år. Antall behandlede saker var noe høyere enn i 2020, og antall klagesaker ved utgangen av 2021 er redusert.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for ferdigbehandlede klagesaker i 2021 ble påvirket av at vi ventet på en rettslig avklaring. 163 studenter som har tatt utdanning ved Eötvös Loránd University (ELTE) i Ungarn saksøkte staten etter å ha fått avslag på norsk lisens og/eller autorisasjon som psykolog. Vi utsatte behandlingen av 94 klagesaker i påvente av utfallet i rettssaken. Etter at Høyesteretts ankeutvalg avviste anken til studentene i september, behandlet vi de fleste av sakene. De resterende ELTE-sakene blir behandlet i løpet av februar 2022.

Apotekklagenemnda mottok to klagesaker og behandlet en sak i 2021.

TALL FOR 2021

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker



12,1 måneder

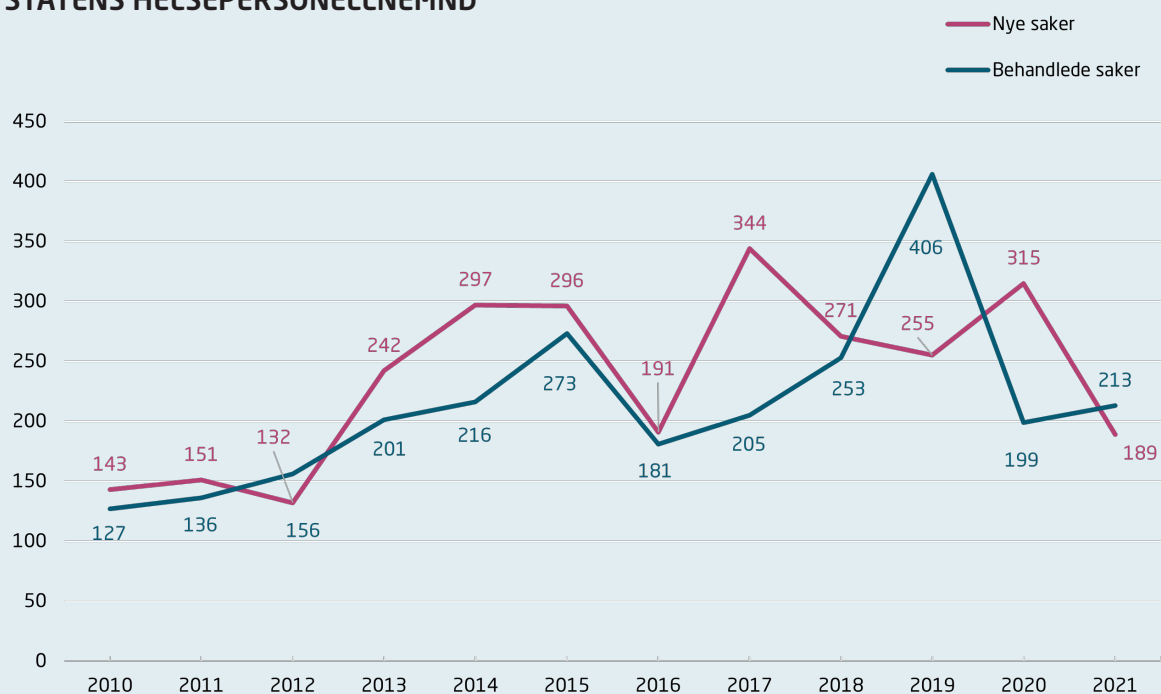
Statens helsepersonellnemnd behandlet 213 saker i 2021:

- 157 saker gjaldt klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning.
- 54 saker gjaldt klage på administrative reaksjoner.
- To saker var uten kategori.

Apotekklagenemnda behandlet en sak i 2021, som gjaldt drift av filialapotek. Klagesaken ble opphevet og returnert til Statens legemiddelverk.

214
behandlede saker

NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER STATENS HELSEPERSONELLEMND





SAKSBEHANDLINGSTID STATENS HELSEPERSONELLNEMND

Målet i tildelingsbrevet for 2021 var at gjennomsnittlig saksbehandlingstid ikke skulle overstige åtte måneder.

Saksbehandlingstiden for behandlede saker i 2021 ble påvirket av at vi ventet på en rettslig avklaring i ELTE-sakene. På grunn av dette ble ikke målet nådd.



SAKSUTFALL STATENS HELSEPERSONELLNEMND

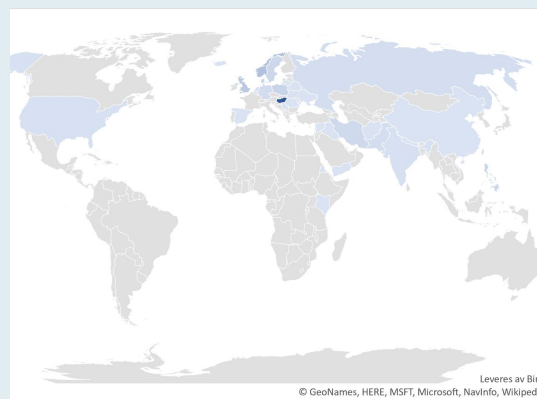
- Opprettholdt: 182
- Opphevet: 5
- Avvist: 2
- Returnert, trukket eller henlagt: 15
- Omgjort, helt eller delvis: 9

SØKNAD ETTER UTDANNINGSLAND

I de aller fleste sakene som gjelder klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialistgodkjenning, er søkerne utdannet i utlandet. I 2021 behandlet nemnda klager fra helsepersonell med utdanning fra over 30 ulike land.

Under er oversikt over landene (utenom Norge) der flest av klagerne hadde utdanning fra.

LAND	ANTALL VEDTAK
Ungarn	65
Storbritannia	12
Danmark, Polen	7
Sverige, Filippinene	6
Iran	5





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

Førsteinstanser er de regionale helseforetakene:

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

Klage på vedtak om avslag på dekning av utgifter til behandling i utlandet må sendes til det regionale helseforetaket som fattet vedtaket innen fire uker etter at du mottok det.

Hvordan er nemnda sammensatt?

Klagenemnda for behandling i utlandet har fem medlemmer. Nemndleder er dommer, tre medlemmer har medisinsk faglig bakgrunn og det siste medlemmet er en brukerrepresentant. Det er Helse- og omsorgsdepartementet som oppnevner medlemmene.

Tingrettsdommer Kari Lunde er nemndleder.

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Helserettsavdelingen er sekretariat for Klagenemnda for behandling i utlandet. De mottar, utreder og forbereder klagesakene for nemnda. Saksbehandlingen er skriftlig. Du kan følge klagesaken i brukerportalen Min side.

Saksbehandlerne som jobber med nemndsakene gjør en juridisk vurdering og henter inn ny eller oppdatert dokumentasjon ved behov. De skriver forslag til innstilling og legger saken fram for nemnda. Det er nemnda som fatter vedtak.

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

Vi nådde målet om saksbehandlingstid i 2021

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



TALL FOR 2021

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker.



2,8 måneder

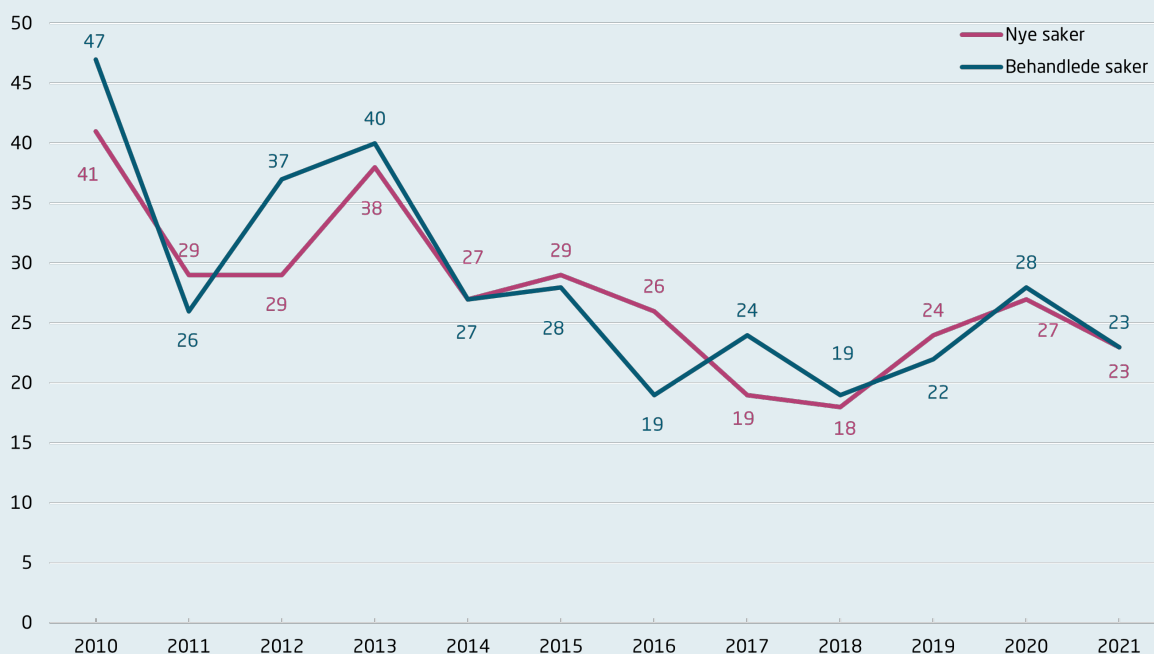
Målet i tildelingsbrevet for 2021 var at gjennomsnittlig saksbehandlingstid ikke skulle overstige tre måneder i hastesaker og fem måneder i andre saker. Gjennomsnittlig behandlingstid for avsluttede saker i 2021 var under tre måneder.

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

Klagenemnda for behandling i utlandet hadde fire møter i 2021 og behandlet 23 saker.

Tre av klagenemndens saker førte frem. Nemnda omgjorde førstinstansens vedtak og ga pasienten medhold i at behandlingsutgiftene skulle dekkes.

NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER KLAGENEMNDA FOR BEHANDLING I UTLANDET





Pasientskadenemnda



Pasientskadenemnda

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fra Norsk pasientskadeerstatning. Erstatningssakene er fra pasienter som mener de har fått en skade etter helsehjelp i offentlig og/eller privat helsetjeneste, og som har hatt et økonomisk tap som følge av skaden.

Hovedregelen for å få erstatning etter en pasientskade, er at det må ha vært svikt ved helsehjelpen og at skaden har ført til et økonomisk tap på minst 10 000 kroner. Både skaden og tapet må skyldes svikten. Det kan være svikt hvis helsehjelpen du fikk ikke var i samsvar med god medisinsk praksis. Det er ikke nok at resultatet ikke ble som ønsket. Skaden må heller ikke være for gammel.

Førsteinstanden er Norsk pasientskadeerstatning (NPE). Hvis du skal klage på et vedtak, må du klage til NPE innen tre uker etter at du mottok vedtaket. I klagen må du skrive hvilket vedtak du klager på, hva du er uenig i og hvorfor.

Om saksbehandlingen hos oss og i nemnda

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fra NPE. Klagesakene gjelder enten avslag på erstatning (ansvarsspørsmålet) eller størrelsen på allerede mottatt erstatningsbeløp (erstatningsberegningen).

Vi har tre avdelinger som jobber med pasientskadesaker og som er nemndas sekretariat. Saksbehandlerne gjør en ny juridisk vurdering av klagesakene og innhenter oppdatert dokumentasjon og sakkyndigvurderinger ved behov. Saksbehandler skriver en innstilling og legger saken fram for nemnda, som fatter vedtak. Nemndmedlemmene mottar saken i god tid før møtet og kjenner den godt.

Avhengig av sakenes kompleksitet, behandler nemnda sakene i nemndmøter med tre eller fem medlemmer. I trenemnd er nemnda satt sammen av jurist, lege og brukerrepresentant. I femnemnd er det to jurister, to leger og en brukerrepresentant. Nemndleder er tingrettsdommer Kjetil Gjøn.

Pasientskadenemnda har delegert deler av avgjørelses-

myndigheten 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. Det er rettssaksavdelingen hos oss som fører rettssakene når staten ved Pasientskadenemnda blir saksøkt.

Alle vedtakene fra Pasientskadenemnda anonymiseres og publiseres på Lovdata Pro.

Vi har behandlet det høyeste antallet pasientskadesaker siden Pasientskadenemnda ble opprettet i 2003

Pasientskadenemnda fortsatte den positive utviklingen fra 2020, og vi behandlet for andre år på rad flere saker enn vi mottok. Aldri før har det blitt behandlet så mange klagesaker i Pasientskadenemnda på ett år! Vi økte saksbehandlingen i 2021 med 28 prosent, sammenlignet med 2020.

En av grunnene til at vi behandlet så mange klagesaker, er at vi fikk ekstra midler i 2021 til å ansette flere saksbehandlere på pasientskadeområdet. Vi har gjennomført flere rekrutteringsprosesser, og har nå rundt 80 ansatte som jobber med pasientskadesaker.

Vi prioriterer å behandle de eldste sakene fortløpende, og derfor økte den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for avsluttede saker i 2021.

TALL FOR 2021

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker



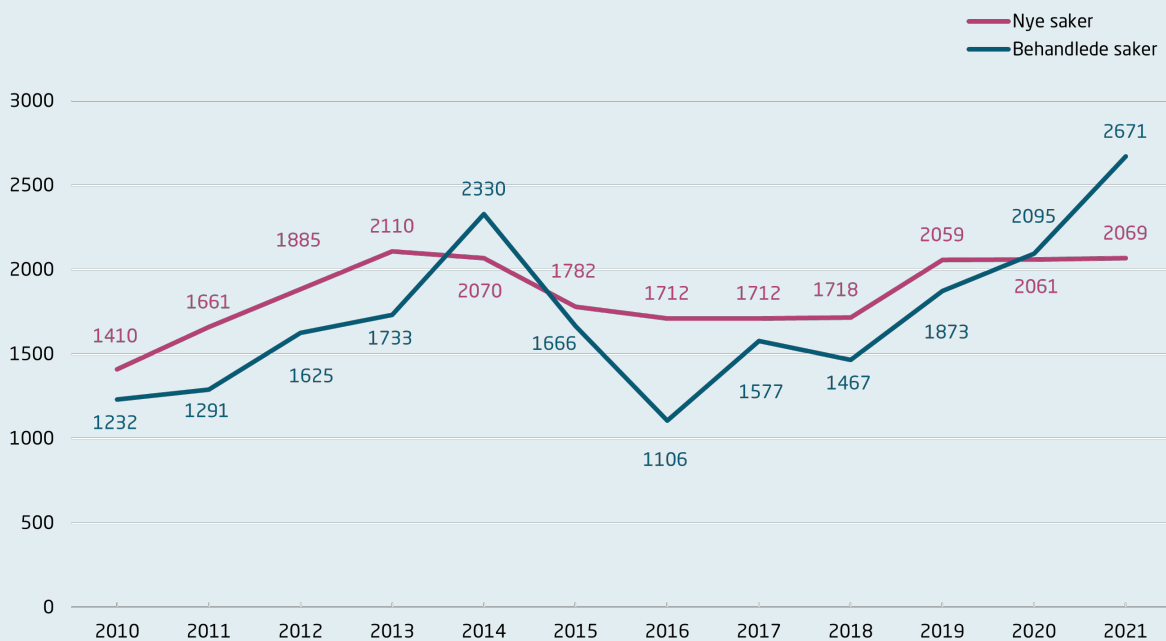
21,6 måneder

Saksbehandlingstiden på pasientskadesaker har økt noe fra 2020 til 2021. Dette er fordi vi har behandlet de eldste sakene.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for avsluttede saker var 21,6 måneder i 2021, mot 19 måneder i 2020.

Saksbehandlingstiden i pasientskadesaker varierer etter klagetema og kompleksitet, og om klagen gjelder avslag på erstatning eller størrelsen på mottatt erstatningsbeløp. Det tar vanligvis lengre tid å behandle en klagesak som gjelder erstatningsbeløpet.

NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER PASIENTSKADENEMNDA



MEDISINSKE OMRÅDER MED FLEST BEHANDLEDE KLAGESAKER

Under er en oversikt over de medisinske områdene med flest behandlede saker i 2021:

MEDISINSK OMRÅDE	ANTALL SAKER
Ortopedi	564
Svulster og kreftsykdommer	321
Psykatri/psykologi	179
Gastroenterologisk kirurgi	146
Odontologi	111

Vi behandlet 2671 pasientskadesaker i 2021, mot 2069 saker i 2020.

Om lag 75 prosent av klagesakene var ansvarssaker, og 25 prosent gjaldt erstatningsberegningen. En ansvarssak er når klager har fått avslag på erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning. En beregningssak er når klager har fått utbetalt erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning, men klager på beløpets størrelse.

9,6 prosent av sakene Pasientskadenemnda behandlet ble omgjort, altså at pasienten fikk medhold i klagen.



Vi møtes på halvveien

For å se hvordan vi kan effektivisere saksbehandlingen og forkorte den samlede saksbehandlingstiden i pasientskadesakene, har vi sammen med Norsk pasientskadeerstatning (NPE) opprettet samarbeidsprosjektet «Møtes på halvveien». Dette har vi gjort med grunnlag i tildelingsbrevet for 2020 og Riksrevisjonens rapport fra 2019.

Mandatet omfatter blant annet å vurdere oppgavefordelingen mellom oss og NPE, våre roller, hensiktsmessig saksflyt og bruk av sakkyndige. Prosjektet favner bredt, men er i stor grad basert på det Riksrevisjonen trakk fram som de mest sentrale punktene å arbeide med.

Smittesituasjonen som følge av covid-19 har dessverre forlenget prosjektet noe, og arbeidssituasjonen med hjemmekontor det siste året har også preget fremdriften.


Prosjektet skal identifisere aktuelle tiltak

Prosjektet består av medarbeidere fra begge virksomheter, med stor faglig tyngde og lang erfaring. På grunn av smittevernsituasjonen har arbeidet hovedsakelig vært utført digitalt i 2021, men vi har hatt en felles workshop.

Samarbeidet har allerede ført til mange forslag og innspill, innen for eksempel aktiv brukermedvirkning, digitale plattformer og digitaliseringsmuligheter.

Målet for vinteren 2022 er å identifisere aktuelle tiltak, av større og mindre omfang, som kan iverksettes på kort eller lengre sikt.

Prosjektet skal etter planen være ferdig i slutten av første kvartal 2022. Vi konkluderer i form av en sluttrapport med anbefalinger fra prosjektet til ledelsen hos oss og i NPE.



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 prislistor i blåreseptforskriften.

Kontrollsaker - 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.

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

Klagesakene gjelder:

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

Refusjon av behandlingsutgifter til 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 for eksempel:

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

Produkt- og prislistor i blåreseptforskriften

Klagesakene gjelder klager fra leverandør om optak eller

endring av medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler på pris- og produktlisten.

Om saksbehandlingen hos oss

Klagesakene fra Helfo behandles av helseerettsavdelingen. Våre saksbehandlere gjør en 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, men kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.

Saksavviklingen har økt hvert år

Siden klagesakene fra Helfo ble overført til oss i 2017, har vi økt antall behandlede saker hvert år. Fra 2020 til 2021 økte saksavviklingen med 13 prosent, og vi behandlet flere saker enn vi mottok for tredje året på rad. Ved utgangen av 2021 hadde vi 1563 klagesaker som enten var under behandling eller ventet på behandling. Det er 242 færre saker enn i 2020.

Saksbehandlingstiden varierer etter sakstype, klagetema og kompleksitet. Kontrollsaker mer komplekse og tidkrevende enn for eksempel legemiddelsaker. Ulikheten i saksomfanget på sakene har også blitt større fordi Helfo har prioritert de mest alvorlige, og omfattende, kontrollsakene i 2021.

Selv om saksbehandlingstiden varierer på de ulike saksområdene, har vi et mål om å redusere antall saker til behandling innenfor alle sakstypene.

TALL FOR 2021

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker

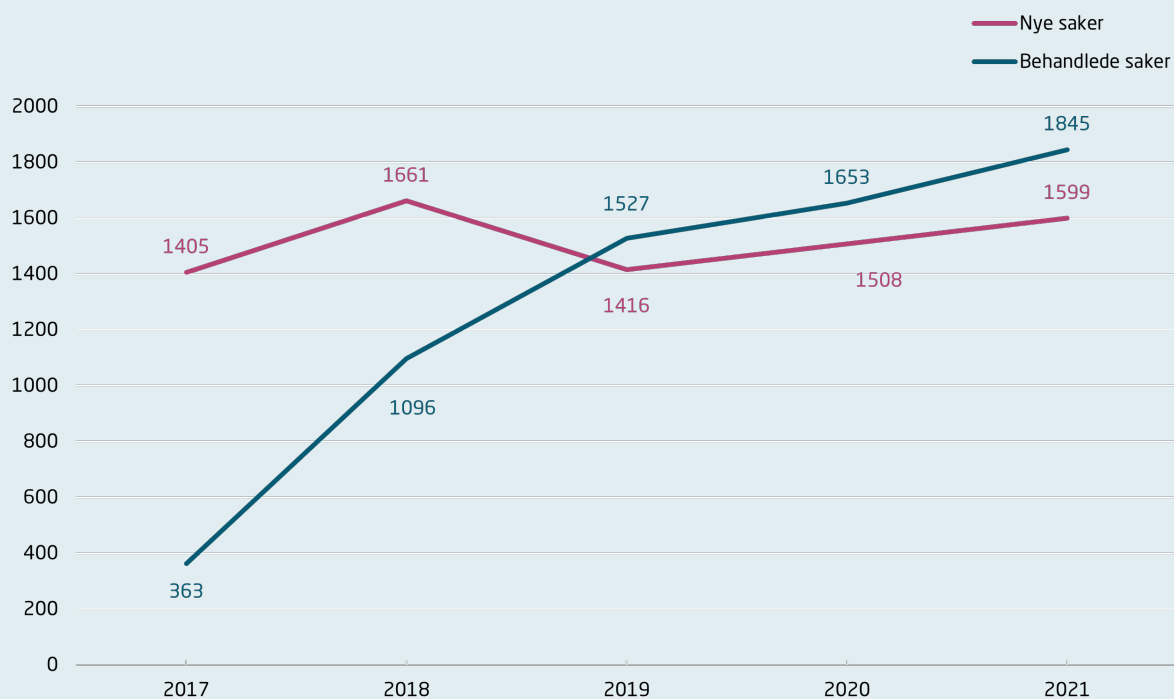


14,7 måneder

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



NYE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER KLAGESAKER FRA HELFO





MÅLOPPNÅELSE

Målet i tildelingsbrevet var at saksavviklingen skulle opprettholdes på samme nivå som i 2020 og at antall klagesaker eldre enn to år skulle reduseres med 15 prosent i løpet av 2021.

Vi økte saksavviklingen med 13 prosent sammenliknet med 2021.

Antall klagesaker eldre enn to år ble redusert med 65 prosent i 2021!

KLAGESAKER FRA HELFO

Oversikt over ferdigbehandlede klagesaker sortert på sakskategori:

SAKSTYPE	ANTALL SAKER
Legemidler	995
Utland	595
Bidrag	105
Oppgjør	94
Tann	41
Produkt- og prisliste	6
Frikort	4
Uten kategori	5

105 klagesaker (6 prosent) 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.

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

Helsedirektoratet

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

Vi er i tillegg klageinstans i 11 sakstyper etter forskrift om spesialistutdanning og spesialistgodkjenning for leger og tannleger § 35.

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

- avtalespesialisthjemmel
- dekning av betalingskrav i spesialisthelsetjenesten
- dekning av sakskostnader i spesialisthelsetjenesten

- dekning av utgifter til trening etter habiliteringsprogram i utlandet

Luftfartstilsynet

- sertifisering av besetningsmedlemmer
- sertifisering av flygeledere

Oslo universitetssykehus

- behandlingsreise til utlandet

Statsforvalteren

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

Statsforvalteren i Oslo og Viken

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

Om saksbehandlingen hos oss

Saksbehandlerne som jobber med disse klagesakene gjør en 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.

TALL FOR 2021

SAKSBEHANDLINGSTID

Gjennomsnitt for avsluttede saker



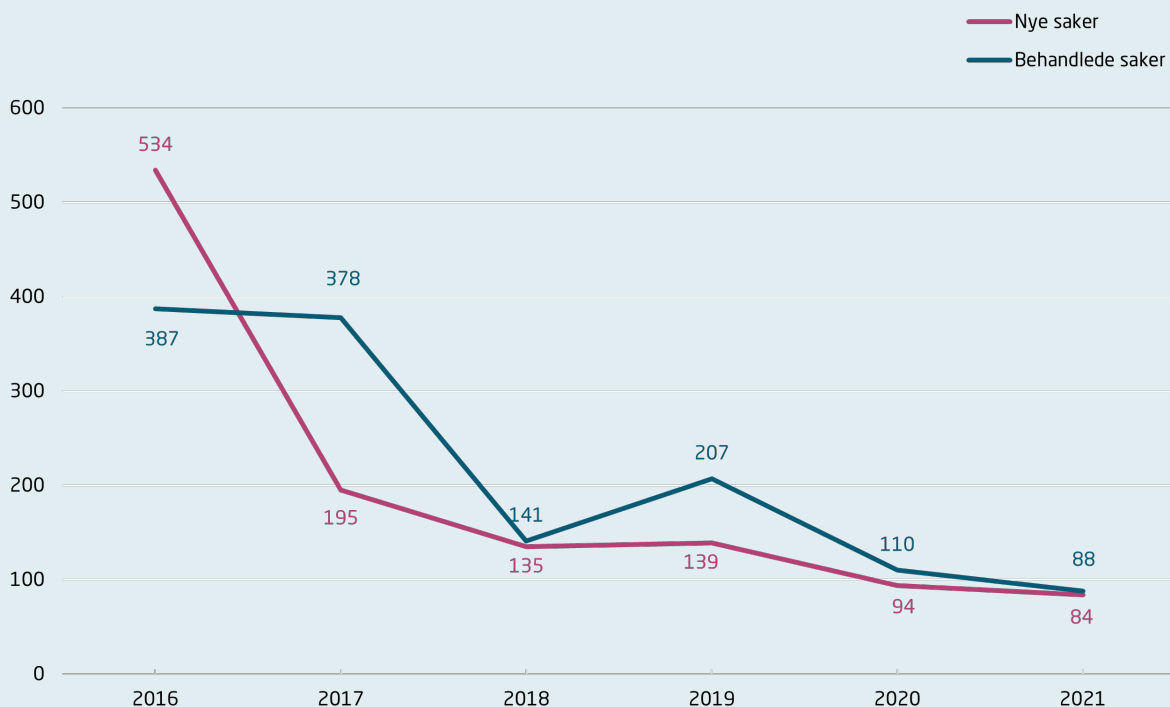
3,4 måneder

Vi mottok 84 nye klagesaker i 2021 og behandlet 88. Sakskomplekset er stort, med variasjoner i både sakstyper, førsteinstanser, omfang og saksbehandlingstid.

77 vedtak ble opprettholdt. To vedtak ble helt eller delvis omgjort, en sak ble opphevet og returnert til førsteinstansen. Seks saker ble avvist, trukket eller henlagt og to saker bortfalt.

Målet i tildelingsbrevet for 2021 var at saksbehandlingstiden ikke skulle overstige seks måneder. Vi er innenfor saksbehandlingstidsmålet for de fleste sakstypene.

NYE OG BEHANDLEDE SAKER ANDRE KLAGESAKER




SAKSTYPE	ANTALL SAKER
Førerkort	62
Avtalespesialisthjemmel	5
Sertifisering av besetningsmedlemmer	4
Sertifisering av flygeledere	2
Andre	15
Sum	88

Tabellen viser en oversikt over behandlede saker i 2021, sortert etter sakstype.

«Andre» inneholder flere ulike sakstyper der det kun er behandlet én sak per type i 2021.





Rettssaker

Rettssaker

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. Vedtak kan bringes inn for domstolene for rettslig overprøving.

Rettssaksavdelingen vår fører rettssakene når staten ved Pasientskadenemnda er saksøkt. Sakene gjelder krav om erstatning for pasientskader oppstått etter svikt under behandling i offentlig og/eller privat helsevesen. Regjeringsadvokaten fører rettssakene i de andre sakstypene vi behandler.

Rettssaksavdelingen er organisert som et internt advokatkontor. Vi har 15 prosedyreadvokater, og er et av landets største prosedyremiljøer. I dag er Pasientskadenemnda vår eneste klient.

Det er tvisteloven som regulerer saksbehandlingen i retts sakene. Det betyr at advokaten som representerer Pasientskadenemnda skal argumentere for nemndas syn.

Litt om tallene fra rettssaksavdelingen

Vi mottok 188 nye stevninger i 2021. Det er en økning fra 2020, da vi mottok 133 stevninger.

Antallet nye stevninger har økt de siste årene. Når Pasientskadenemnda behandler flere saker, øker også antall stevninger. Vi regner med at denne økningen fortsetter i tråd med at saksavviklingen i forvaltningen.

Selv om det fattes flere vedtak, har andelen stevninger i nemndvedtak vært stabil de siste fire årene. I 2021 var andelen mottatte stevninger av alle vedtak fra Pasientskadenemnda syv prosent. Vi gjør oppmerksom på at en stevning ikke alltid blir tatt ut det samme året som nemndvedtaket er fattet. Tallene tar ikke hensyn til dette.

149 saker ble avsluttet i 2021. 67 saker (45 prosent av mottatte stevninger) ble trukket. En sak blir ofte trukket dersom sakkyndig konkluderer med at det ikke har skjedd en svikt i helsehjelpen.

40 saker (27 prosent av mottatte stevninger) ble forliket i 2021. Årsaken til et forlik er vanligvis at det kommer fram nye opplysninger, som enten ikke har vært kjent tidligere eller at saken blir bedre belyst under bevisførselen. Forlik skjer som oftest før hovedforhandling, men i noen få saker inngås det forlik etter at hovedforhandlingene er påbegynt.

Av 59 dommer i 2021, var 42 rettskraftige ved årskiftet. Staten ble frifunnet i 34 av dommene (81 prosent). Frifinnelsesprosenten regnes utfra sakene det har vært hovedforhandling i. Gjennomsnittlig frifinnelsesprosent i rettskraftige dommer i perioden 2013-2021 er rundt 70 prosent. Den høye frifinnelsesprosenten tolker vi til at regelverket blir praktisert riktig i forvaltningen.

25 dommer ble anket i 2021. Vi anket åtte dommer, mens motparten anket 17 dommer. Når vi velger å anke en sak, er det fordi Pasientskadenemnda mener at dommen ikke er riktig etter regelverket.

TALL FOR 2021

AVSLUTTEDE SAKER

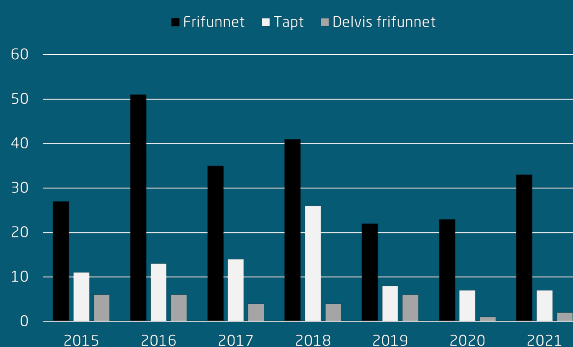
149 stevninger ble avsluttet i 2021, mot 100 i 2020. Dette inkluderer rettskraftige dommer, trukne og forlikte saker.



RETTSKRAFTIGE DOMMER

42 dommer ble rettskraftige i 2021 mot 44 i 2020. Staten ble frifunnet i 34 av sakene (81 prosent).

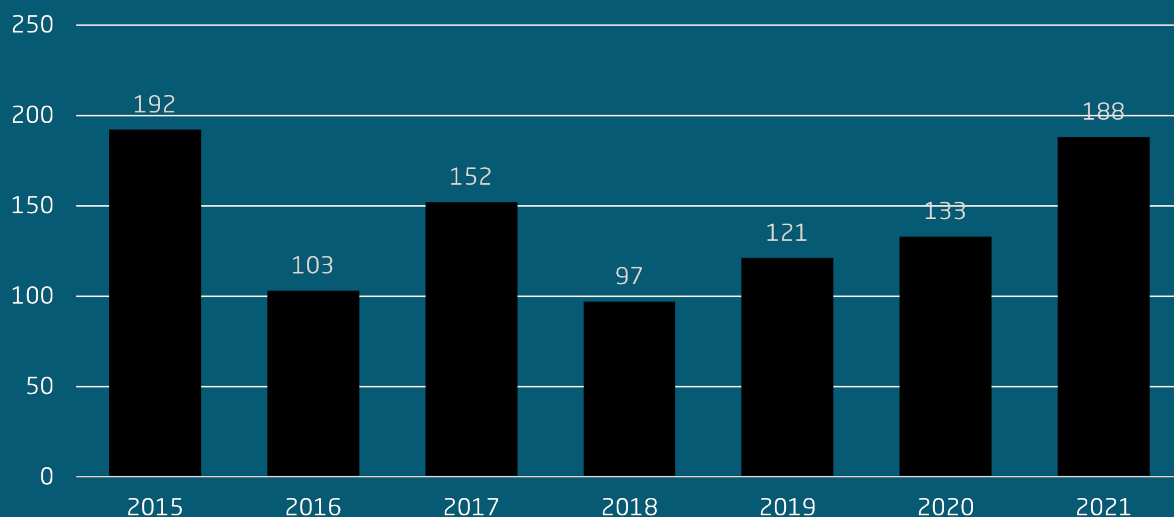
Tallene viser når en dom ble rettskraftig, ikke i hvilket år dommen ble avsagt.



STEVNINGER

I 2021 mottok staten ved Pasientskadenemnda 188 nye stevninger.

I perioden 2018-2021 har andel stevninger i pasientskadesaker vært mellom 6,4 og 7 prosent.





DOMMER FORDELT PÅ RETTSINSTANS

59 dommer ble avsagt i 2021, inkludert ikke rettskraftige dommer og ankede dommer:

- 45 dommer i tingretten
- 13 i lagmannsretten
- 1 skriftlig behandling i Høyesterett (oppheving)

FRIFINNELSESPROSENT

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

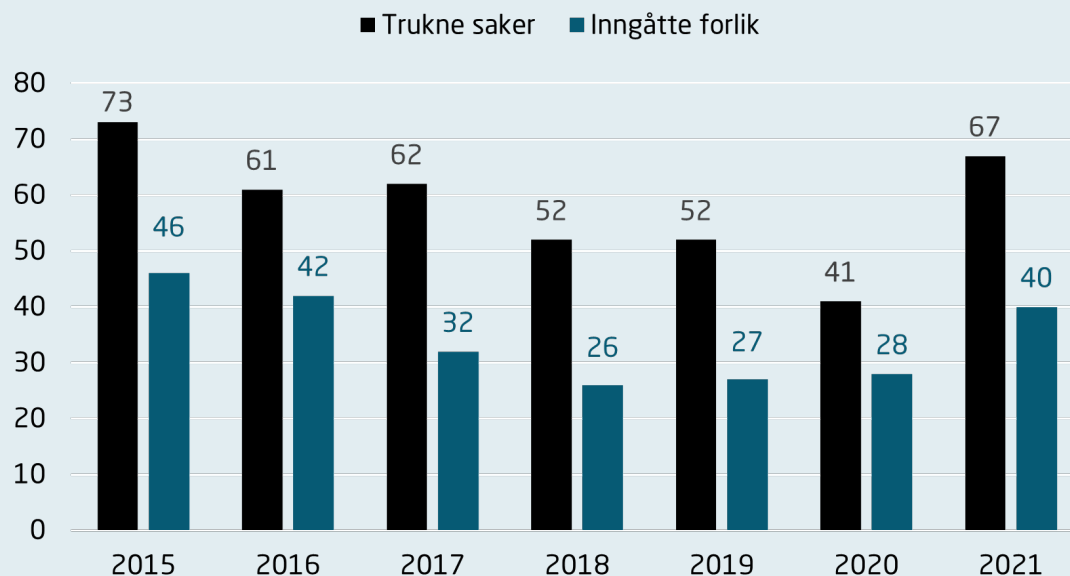
År	Realitets- behandlede	Alle avsluttede stevninger
2016	77 %	66 %
2017	70 %	67 %
2018	61 %	64 %
2019	69 %	67 %
2020	76 %	65 %
2021	81 %	68 %

Realitetsbehandlede er kun de sakene som har endt med en rettskraftig dom, mens alle avsluttede stevninger også inkluderer stevningene som er trukket eller forlikt. Da teller trukne saker som frifunnet.

UTENOMRETTLIG AVGJORTE SAKER

107 saker ble avgjort uten rettskraftig dom i 2021.

- 67 saker ble trukket av saksøker. Det utgjør 45 prosent av alle stevninger i 2021.
- 40 saker ble forlikt mellom partene. Det utgjør 27 prosent av alle stevninger i 2021.





4

STYRING OG KONTROLL
I VIRKSOMHETEN

STYRING OG KONTROLL

Overordnet vurdering av styring og kontroll i virksomheten

Våre sentrale styringsverktøy er tildelingsbrev, strategi, virksomhetsplan, budsjett, risikovurderinger og øvrig styringsinformasjon. Vi har gode rutiner og prosesser for å se på hele bildet. Hensikten er å sikre konsistens og sammenheng mellom våre prioriteringer, målsettinger, disponible rammer og risikoer som truer måloppnåelse.

Styringsdialogen går fram av tildelingsbrevet fra Helse- og omsorgsdepartementet (HOD). Myndighet, ansvar og faste oppgaver framgår av instruksene. Vi hadde to etatsstyringsmøter med HOD i 2021. Vi har i tillegg til årsrapporten, rapportert om status per 31. august på måloppnåelse, resultater, risiko og eventuelle avvik. Styringsdialogen med departementet er god og konstruktiv.

Oppfølging av fellesføringer i tildelingsbrevet

Status på inkluderingsdugnaden hos oss

Vi har en målsetting 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 de nyansatte skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en.

Andel nyansatte med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en

I 2021 har vi økt antallet medarbeidere med 25 faste og 12 midlertidige stillinger. Vi har ansatt syv medarbeidere fra målgruppen for inkluderingsdugnaden.

- Nyansettelser totalt i 2021: 37 personer
- Nyansatte i målgruppen: 7 personer
- Andel nyansatte i målgruppen: 19 prosent

Våre tiltak og erfaringer med inkluderingsarbeidet

Vi har jobbet aktivt med å styrke inkluderingen gjennom hele 2021. Dette er tiltakene vi har igangsatt/videreført:

- Ledergruppen, tillitsvalgte og HR følger de aktuelle inkluderings- og rekrutteringsseminarene fra Direktoratet for forvaltning og økonomistyring sammen. Gode diskusjoner og faglig påfyll hjelper oss å videreutvikle en inkluderende kultur.
- Vi deltar i HR-forum for underliggende etater av Helse- og omsorgsdepartementet, og i det statlige rekrutteringsnettverket i Hordaland/Vestland. Pandemien har

ført til mindre aktivitet enn normalt.

- Vi samarbeider med inkluderingssteamet til NAV i Bergen og kontakter teamet når vi publiserer nye ledige stillinger. Vi har også dialog med inkluderingssteamet ved behov for midlertidige administrative ansettelser. Dette samarbeidet har ført til at to personer fikk jobb hos oss. En av disse er i dag fast ansatt.
- Vi har fortsatt arbeidet med å gjøre språket i utlysningstekstene mer inkluderende. Vi opplyser aktivt om at stillingsprosenten kan reduseres ved helsemessige behov.
- Vi deltar i traineeprogrammet i staten for personer med nedsatt funksjonsevne og høyere utdanning. Vi fikk mange gode søkere, og det resulterte i to ansettelser i 2021.

Utfordringer i inkluderingsarbeidet

På tross av svært god måloppnåelse i 2021, synes vi fortsatt at det kan være utfordrende å få kvalifiserte søkere med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en. I 2021 hadde vi totalt 403 søkere til 13 rekrutteringsprosesser. Av disse har 28 søkere krysset av for nedsatt funksjonsevne, hvorav 15 er knyttet til traineestillingen. Det vil si at vi i snitt kun har om lag én søker i hver ordinær rekrutteringsprosess som opplyser oss om nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en.

Dette er en forbedring fra tidligere, men fortsatt for lavt til å kunne lykkes med inkluderingsarbeidet gjennom ordinære rekrutteringer alene.

Vi opplever at nyansatte informerer oss om nedsatt funksjonsevne og tilretteleggingsbehov først etter at de har tiltrådt stillingen. Vårt inntrykk er fortsatt at søkere med nedsatt funksjonsevne og hull i CV-en vegrer seg for å være åpen om dette i søknadsprosessen.

Vi ser at tiltakene vi har satt i gang har gitt positiv effekt over tid, og de har gjort at vi i 2021 har lyktes med å rekruttere en større andel med nedsatt funksjonsevne og hull i CV-en. Vi har lyktes med å ansette fra et bredere rekrutteringsgrunnlag i samfunnet, og det motiverer for videre innsats.

Redegjørelse om aktivitetsplikten

Kjønnslikestilling

Vi har en overvekt av kvinnelige ansatte. Det er flest kvinnelige søkere i rekrutteringsprosessene våre, og dette gjenspeiler seg i ansettelsene. Ved utgangen av 2021 hadde vi en mansandel på 23 prosent (dvs. 41 av 175 medarbeidere). Dette er en prosent høyere enn i 2020. Hovedvekten av våre ansatte er jurister, og vi ser at kvinneandelen vår gjenspeiler kjønnsfordelingen på jusstudiene.

For ledergruppen er den kjønnsmessige balansen noe bedre. Tre av ni ledere er menn. Dette utgjør 33 prosent og er tilsvarende som i 2020.

Kjønnslikestilling per 31. desember 2021

Kjønnsbalanse (antall)		Midlertidig ansatte (antall)		Foreldrepermisjon (uker)		Faktisk deltid (antall)	
Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn
134	41	12	2	34	15	11	8

Vi bruker i all hovedsak midlertidig ansatte som vikarer for medarbeidere som er ute i permisjoner. 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 42 prosent er menn, må ses i sammenheng med hvilke grupper medarbeidere som er ansatt i deltidsstillinger. Dette er i stor grad medisinske sakkyndige (leger og tannleger) 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. Deltidsstillingene er avklart og frivillig, og noen av stillingene er et resultat av tilrettelegging i samråd med medarbeiderne.

Stillingsnivå/-gruppe	Kvinner	Menn	Andel kvinner	Totalt	Gjennomsnitt kontante ytelser til kvinner (kr)	Gjennomsnitt kontante ytelser til menn (kr)	Forskjell i kontante ytelser (%)
Totalt	133	41	76 %	174	638 084	734 649	86,9 %
Avdelingsdirektør	5	3	63 %	8	1 033 180	1 110 333	93,1 %
Seniorrådgiver	25	10	71 %	35	703 288	695 014	101,2 %
Rådgiver	60	11	85 %	71	588 999	580 888	101,4 %
Advokat	8	5	62 %	13	956 876	963 118	99,3 %
Førstekonsulent	24	4	86 %	28	532 817	516 543	103,2 %
Sakkyndig	5	6	45 %	11	760 457	973 173	78,1 %
Konsulent	6	2	75 %	8	383 796	364 000	105,4 %

Tabellen viser kvinners lønn i prosent av menns lønn, fordelt på stillingsnivå (per 31. desember 2021). En avdelingsdirektør har fungert som direktør gjennom deler av året. Vedkommende inngår i gruppen avdelingsdirektør, med sin opprinnelige lønn. Advokatfullmektigene inngår i gruppen advokat. Grupper med mindre enn fem ansatte blir ikke tatt med i tabellen, men inngår i total snittlønn (gjelder lærling og seksjonssjef).

Likhet mellom kjønn er en av bærebjelkene i lønnspolitikken vår. I forbindelse med de årlige lønnsoppgjørene legger vi frem lønnsoversikter for de tillitsvalgte, og medarbeiderne får mulighet til innsyn. I 2021 gjennomførte vi en større lønnsanalyse for å avdekke eventuelle uberettigede forskjeller blant medarbeiderne, og å vurdere lønnsnivået vårt opp mot markedet. Resultatene fra lønnsanalysen, og tabellen, ble gjennomgått sammen med tillitsvalgte. Vi fant ingen uberettigede forskjeller grunnet kjønn.

Tabellen nederst på s. 50 viser små lønnsforskjeller mellom kjønn på stillingsnivå. Den største forskjellen finner vi under kategorien «sakkyndig». Denne samler ulike profesjoner som lege, tannlege og farmasøyt og har stor variasjon i alder og erfaring. Med kun 11 personer er den også oversiktlig, og vi vurderer at de sakkyndige er gitt lønn ifølge kriteriene i vår lokale lønnspolitikk.

Vi mener med dette at vi har et godt kartleggingsgrunnlag etter likestillings- og diskrimineringsloven § 26.

Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

Likestilling inngår som et sentralt element i våre personalpolitiske dokumenter og praksis. Vi er spesielt opptatt når vi rekrutterer, i lønnsforhandlinger og ved fordeling av oppgaver og roller. Vi jobber for et godt og inkluderende arbeidsmiljø, og har et tett samarbeid med de tillitsvalgte. Lederne har månedlige samtaler med medarbeiderne, i tillegg til årlige medarbeidersamtaler. Vi gjennomfører også årlig medarbeiderundersøkelse for hele virksomheten. Disse tiltakene er med på å kartlegge eventuelle risikoer.

I Samarbeidsforum, det månedlige møteforumet med tillitsvalgte, har vi satt arbeidet for likestilling og mot diskriminering på agendaen. Vi har utarbeidet en risikoanalyse og vurdert hvert punkt i fellesskap. Vi avdekket ingen store risikoer i vår vurdering og vil redegjøre nærmere for hvordan vi jobber aktivt, målrettet og planmessig, for å fremme likestilling og hindre diskriminering.

1. Personalområdet rekruttering

Vårt overordnede mål er å tiltrekke oss medarbeidere med ulike livserfaringer, perspektiver, kompetanser og fagkombinasjoner. Vi har en strukturert, godt forankret og vel utprøvd rekrutteringsprosess, som fremmer inkludering og reduserer risikoen for diskriminering.

Vi har tidligere analysert rekrutteringsprosessen vår, og

det er ingen funn som tyder på at prosessen har utilsiktede diskriminerende elementer.

Lokalene våre er nye og moderne og godt tilpasset medarbeidere med funksjonsnedsettelse.

Kvalifikasjonsprinsippet ligger til grunn og er førende for at det skal være de best kvalifiserte kandidatene som ansattes hos oss.

2. Personalområdet forfremmelse, utvikling og opplæring

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

Vi budsjetterer med et beløp per medarbeider som kan brukes til kurs og seminarer, og vi har en rullerende tilnærming på oppgaver og roller som har utviklingsmuligheter.

Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen og månedlige samtaler støtter opp om dette.

3. Personalområdet lønn og arbeidsvilkår

Lønnspolitikken skal bidra til å rekruttere, utvikle og beholde godt kvalifiserte medarbeidere. Den bygger på likebehandlingsprinsippet og sikrer den enkelte lønn ut fra oppgaver, dyktighet, kompetanse, ansvar, innsats og resultater.

Forhold i markedet kan få betydning for lønnsdannelsen internt.

Lønnskartleggingene i 2021 har som nevnt ingen funn som tilsier at det er lønnsdiskriminerende forhold hos oss. Arbeidet er godt forankret med tillitsvalgte.

Vi øker antall lærlinger

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten tilbyr lære plass i kontor- og administrasjonsfag. Lære plassen er i avdeling for Organisasjon og fellestjenester.

I august 2021 begynte en ny lærling hos oss. Samtidig valgte lærlingen som startet læretiden i august 2020 å avslutte fagopplæringen til fordel for et jobbtilbud.

Høsten 2021 hadde vi derfor bare en lærling. Vi utlyser ny lære plass ved årsskiftet for å øke antallet lærlinger fra 2022.

Oppnevning av nemndmedlemmer

Vi holder oversikt over funksjonstiden til medlemmene i de ulike nemndene og bistår departementet med forslag til nye nemndmedlemmer. I 2021 har vi hatt gjennomgang av Pasientskadenemnda og foreslått nye medlemmer med virkning fra 1. januar 2022.

Vi har også bistått departementet i oppnevningen av settemedlem til Statens helsepersonellnemnd, som følge av inhabilitet i forbindelse med behandlingen av ELTE-sakene. I tillegg har vi kommet med innspill til departementet i en offentlig høring om organiseringen av nemndene.



Risikostyring og internkontroll

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

- oppfyllelse av samfunnsoppdraget vårt 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.

Rutinehåndboken vår samler virksomhetens rutiner i et sentralisert system og gir oss god oversikt over 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 samsvar med forventningene fra Helse- og omsorgsdepartementet har vi også i 2021 hatt særskilt oppmerksomhet på å etablere og videreføre tiltak som reduserer saksbehandlingstiden i enkeltsaker. I tillegg til at vi har rekruttert flere saksbehandlere, er kontinuerlig forbedring et av våre tiltak for å redusere behandlingstiden ytterligere.

Internkontrollaktiviteter som er gjennomført i 2021:

- Vi har hatt halvårlig gjennomgang av risikovurderinger for virksomheten.
- Vi har hatt avvikshåndtering som fast månedlig innslag på ledermøtene. Oppfølgingen av avvikene brukes aktivt i forbedringsarbeidet.
- Vi involverer personvernombudet i oppfølgingen av avvik som relaterer seg til personopplysninger.
- Vi har høy oppmerksomhet på at håndteringen av personopplysninger og IKT-anskaffelser følger gjeldende regelverk.
- Vi har videreført utviklingen av nye rutiner innenfor en rekke områder, inkludert saksbehandlingen, rekruttering, varsling, personalreglement, økonomi og HMS.

Utvikling av rutiner er et kontinuerlig arbeid som også vil bli prioritert i årene fremover.

Personvernombudet oppsummerer 2021

Vi behandler helseopplysninger som for mange er de mest sensitive personopplysningene. Vi arbeider for at denne behandlingen skal være sikker og lovlig.

2021 ble et år preget av pandemi og hyppig bruk av hjemmekontor. Digitale løsninger har gått fra å være midlertidige til å bli permanente, og personvernet skal også ivaretas ved de nye arbeidsformene. Vi bruker sikre digitale løsninger for samhandling og saksbehandling, og vi har utarbeidet en ny rutine for bruk av IKT-utstyr.

Sikker kommunikasjon har høy prioritet i vårt digitale utviklingsarbeid. Det gjelder både intern og ekstern samhandling og kommunikasjon. Forbedringsarbeidet viser at avvik ofte er knyttet til menneskelige feil ved sending av dokumenter. Når vi utvikler og tar i bruk nye digitale løsninger, jobber vi med å synliggjøre kravene til innebygd personvern så tidlig som mulig i prosessen. Vi har fortsatt en vei å gå med leverandører og konsulenter når det gjelder å tolke og praktisere personvernregelverket.

Det er krevende å utrede og innrette seg etter resultatet i Schrems II-dommen. Vi har kartlagt databehandlertaler, databehandlere og deres underleverandører og gjennomført flere ROS-analyser i 2021. Samarbeidet med andre virksomheter i helsetjenesteforvaltningen og deltakelse i ulike personvernforum er viktig for å kunne holde seg oppdatert om personvernregelverket.

Datatilsynet konkluderte i 2021 med at de ikke ville bruke Facebook, etter konsekvensene av Schrems II-dommen. Vi tok allerede i 2018 et bevisst valg om å ikke være aktive på Facebook. Bakgrunnen da var en EU-dom som gjør at bedrifter kan bli holdt medansvarlige ved eventuelle personvernovertramp fra Facebook.

Våre ansatte er flinke til å melde fra om avvik knyttet til personvern. Vi har også et helhetlig forbedringssystem som verktøy i oppfølgingsarbeidet. Det gir oss kunnskap og mulighet til å jobbe for å sikre personvernrettigheter og -krav.



Status på innføringen av konsernmodellen

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten inngår i konsernmodellen, innført av Helse- og omsorgsdepartementet (HOD). Modellen er opprettet for og sentraliserer administrative tjenester og skape stordriftsfordeler.

Norsk helsenett (NHN) skal ivareta tre områder for helseforvaltningen: IKT-drift, anskaffelser og postmottak/arkiv.

IKT-drift

Vi har opplevd mange feil ved driften i 2021. Vi er i tett dialog med NHN om å få løst disse. Det er nedsatt en egen arbeidsgruppe på tvers av begge virksomheter som skal gå systematisk gjennom alle hendelser og finne gode løsningsalternativer.

I 2021 har vi flyttet serverparken fra Norsk pasientskadeerstatning (NPE) til NHN. Prosjektet har gått bra, og vi har holdt oss innenfor budsjettet. Flyttingen skal bidra til bedre og mer stabile tjenester. Generelt er vi fortsatt bekymret over kostnadsutviklingen innen IKT-drift.

Anskaffelseer

Vi har i liten grad brukt virksomhetsspesifikke anskaffelser i 2021, men er fornøyd med det vi har samarbeidet om.

Når det kommer til fellesanskaffelsene, har vi i all hovedsak tiltrådt de som er gjennomført og som har vært relevant for oss. Som tidligere år, er det i liten grad besparelser for oss på fellesanskaffelsene.

Post og arkiv

Postmottaket, som NHN håndterer for oss, har i 2021 i stor grad fungert etter forventning.

Vi har, i samarbeid med NHN, startet på oppdraget om samordning av arkivområdet gitt i brev fra HOD 3. desember 2019. Prosjektet er godt i gang og strukturen og organiseringen er på plass. Samarbeidet og prosessen er god. Vi skal levere rapporten i tråd med bestillingen innen 1. mai 2022 og overdra omforente arkivoppgaver til NHN innen utgangen av 2022.

Vi skal modernisere saksbehandlingsløsningen vår

Vi bruker samme saksbehandlingsløsning som NPE. Systemet er basert på Public 360 fra TietoEvry. Dagens løsning, Isak, er utviklet over flere år og har mange spesialtilpasninger. Det er derfor behov for både modernisering og standardisering.

Vi samarbeider med NPE om ny saksbehandlingsløsning (Smart-prosjektet). Ved å samarbeide sparer vi mange ressurser, sammenlignet med å jobbe hver for oss.

Vi har behov for en løsning som er mer brukervennlig, og som er mer bærekraftig i drift og utvikling. Vi ønsker også å ta i bruk ny teknologi og skyløsninger der det er mulig. Det overordnede målet er å få på plass en god og moderne løsning som bidrar til effektiv saksbehandling og redusert ventetid for brukerne våre.

Gjennom 2021 har vi jobbet med å kartlegge dagens prosesser og behovet vårt videre. Siden vi bruker Isak på alle områder i de to etatene, har det vært et både omfattende

og viktig arbeid. Behovskartleggingen har vært spesielt viktig for oss, fordi Isak er i utgangspunktet kun laget for pasientskadesaker – mens vi behandler klager på vedtak i over 50 ulike sakstyper fra 12 førsteinstanser og fører rettssaker.

Vi har også jobbet med å modernisere de tekniske plattformene våre, slik at de er klare for å ta imot en ny saksbehandlingsløsning. Samtidig har vi gjort vurderinger av sikkerhet og personvern, blant annet knyttet til skyløsninger. Vi har som ambisjon å bruke skytjenester, men må være trygge på at de er sikre og tilfredsstillende til kravene til godt personvern.

Vi besluttet høsten 2021 å konkurranseutsette anskaffelsen av en ny saksbehandlingsløsning. Vi kommer til å gå bredt ut, og håper at mange leverandører er interesserte og deltar i konkurransen om å få være en del av den spennende digitale utviklingen på et så viktig samfunnsområde.

A photograph of a group of people in a meeting. In the foreground, a woman with blonde hair, wearing a white shirt and a dark blue scarf, is smiling broadly and gesturing with her hands. Behind her, a man with short brown hair is also smiling. In the foreground on the right, the back of a woman's head with long brown hair is visible. The background is slightly blurred, showing what appears to be a meeting room with a red fire extinguisher and a white wall.

5

VURDERING AV
FREMTIDSUTSIKTER

VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER

Vi skal kunne nå målene som er satt i tildelingsbrevet for 2022. Forutsetningen for at den gode utviklingen vi har hatt hittil skal fortsette, er at vi har nok ressurser.

Vi får ny direktør

1. mars 2022 får vi ny direktør. Anita Giæver Hansen er jurist og har over 20 års ledererfaring fra komplekse, kompetansedrevne organisasjoner. Hun har ledet arbeid med effektivisering og digitalisering av både tjenester og verdikjeder, og har en sterk motivasjon for arbeid med kontinuerlig forbedring. Vi gleder oss til å bli bedre kjent med Anita!

Vi må ha ressurser for å nå langsiktige mål

Vi vurderer at vi har god evne til å nå målene som er fastsatt for 2022, og til å levere forventet resultat på lengre sikt. Det er et viktig mål for oss å redusere saksbehandlingstiden vår vesentlig, og det gjenstår fortsatt mye arbeid for å få denne ned til ønsket nivå på noen saksområder. Målet er at vi i løpet av 2023 skal ha en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ca. 12 måneder i pasientskadesakene. Vi skal også jobbe for å redusere saksbehandlingstiden i klagesakene fra Helfo.

Forutsetningen for at den gode utviklingen skal fortsette, er at vi har nok ressurser. Vi fikk styrket budsjettet vårt i 2021 for å ansette flere saksbehandlere på pasientskadeområdet. Helårseffekten av alle vi ansatte i 2021, gjør at vi får et strammere budsjett i 2022 enn tidligere. Dette kan få betydning for saksbehandlingstiden, driften og utviklingen av organisasjonen. Dersom antallet klagesaker øker, vil dette påvirke vår evne til å bygge ned antallet ubehandlede klagesaker og den totale saksbehandlingstiden.

Vi venter på flere forslag til lov og forskriftsendringer som også kan påvirke måten vi jobber på, ressursbruken vår og evnen til å nå målene våre.

Vi skal beholde og utvikle fagkompetansen

De ansatte er den viktigste ressursen vår! Vi jobber kontinuerlig med å utvikle kompetansen deres, både via intern opplæring og kurs med eksterne.

Et godt arbeidsmiljø er viktig for å beholde fagkompetansen. Vi gjennomfører jevnlig medarbeiderundersøkelser, og disse viser at de ansatte trives og at arbeidsmiljøet er bra.

Vi har ansatt ca. 60 nye medarbeidere under pandemien, som enda ikke har møtt alle kollegene sine. Vi skal jobbe for å beholde det gode arbeidsmiljøet, og å få tilbake den fellesskapsfølelsen som vi kanskje mistet litt ved å jobbe hjemmefra i nesten to år.

Vi trenger gode, effektive og brukervennlige løsninger

I løpet av 2022 skal vi anskaffe et nytt sak- og arkivsystem. Vi trenger en bedre og mer brukervennlig løsning enn vi har i dag. Systemet vi har nå, ble utviklet kun for pasientskadesaker og før Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten ble opprettet. Målet med anskaffelsen er at vi får en ny og fremtidsrettet saksbehandlerløsning, som er tilpasset alle våre sakstyper og behov. Dette vil bidra til en mer effektiv saksbehandling.

Vi skal ha gode digitale løsninger for brukerne våre. En viktig del av mer brukervennlige tjenester er å automatisere saksbehandlingen og ta i bruk offentlige fellesløsninger. Hvis vi ikke klarer dette, vil det kunne påvirke resultatene og omdømmet vårt.

Vi ønsker å utvikle tjenestene våre sammen med brukerne og gjerne på tvers av etater. Vi ser at det vil være gunstig for den totale saksflyten og brukeropplevelsen, at vi i større grad samarbeider med våre førsteinstanser. Gode søknadsportaler i førsteinstansene vil blant annet i større grad kunne sile ut ubegrunnede klagesaker.

Våren 2022 starter vi også en internt prosjekt som skal se på hvordan nemndene kan jobbe mer effektivt.

6 ÅRSREGNSKAP



ÅRSREGNSKAP

Ledelseskommentar til årsregnskapet for 2021.

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. mai 2019. Regnskapet gir et dekkende bilde av vår disponible bevilgning, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Vurderinger av vesentlige forhold

Vi fikk i 2021 totalt tildelt 171,983 mill. kroner på post 01 Driftsutgifter. Beløpet inkluderer en vesentlig overføring på 7,485 mill. kroner fra 2020. Det totale forbruket på post 01 i 2021 var 174,083 mill. kroner. Når vi tar hensyn til merinntekter gjennom privat sektor på 3,641 mill. kroner, har vi et mindreforbruk på 1,541 mill. kroner på post 01 Driftsutgifter.

Vi fikk også tildelt 26,103 mill. kroner over post 21 Spesielle driftsutgifter. Beløpet inkluderer en vesentlig overføring på 10,340 mill. kroner fra 2020. Bevilgningen 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 om å øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. Mindreforbruket skyldes i hovedsak overføringen av midler fra 2020. Dette knytter seg til koronapandemien og forsinkelse i IKT-utvikling. Flere prosjekter har blitt utsatt, blant annet IKT-samarbeidsprosjekt om nytt sak- og arkivsystem, det har blitt tilnærmet stans i utviklingen av dagens sak- og arkivsystem og forsinkelser i utrulling av nye tjenester fra Norsk helsenett.

Stans av og redusert IKT-aktivitet, i tillegg til lavere lønnskostnader gjennom året enn budsjettert, har bidratt til å øke mindreforbruket på posten ytterligere. Prosjek-

tene innen IKT-utvikling skal gjennomføres, og i 2022 vil vi få helårseffekt på lønnsutgiftene av de nye ansatte. Det totale forbruket på post 21 ble 11,095 mill. kroner og resulterte i et mindreforbruk på 15,008 mill. kroner.

Når vi tar hensyn til refusjoner, var netto rapporterte samlede utgifter til drift og investeringer 179,146 mill. kroner i 2021. Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter var 128,432 mill. kroner. Økningen i utgifter til lønn og sosiale utgifter, drift og investering fra 2020 er en konsekvens av en vesentlig oppbemanning og høyere IKT-aktivitet i 2021. Vi tilførte også ca. 1,750 mill. kroner over driftsbudsjettet til lokale lønnsforhandlinger, i tillegg til sentral lønnskompensasjon. Årsregnskapet, del 6 Note 2, viser en økning på 16 utførte årsverk fra 2020 til 2021.

På inntektssiden har vi regnskapsført 0,943 mill. kroner i tilkjente sakskostnader i 2021. Dette er midler som tilføres statskassen. Vi har også et inntektskrav på kap. 3742, post 50 privat sektor på 2,392 mill. kroner i 2021. Det er knyttet merinntektsfullmakt til posten. Det er regnskapsført 3,641 mill. kroner i merinntekter som tilføres rammen, ref. omtale under post 01.

Tilleggsopplysninger

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

Bergen, februar 2022

Hilde-Kristin Enehaug

Hilde-Kristin Enehaug
konstituert 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 artskontorapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 - de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret.
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.
- d) 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 ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen for samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til

disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter, er bokført og rapportert til statsregnskapet og vises i kolonnen for regnskap.

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

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 spesifikasjon av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmel-

sene 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. desember 2021

Beløp oppgitt i NOK.

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2021	Merutgift (-) og mindretgift
0742	Lønn/varer og tjenester	01	Lønn/varer og tjenester	A,B	171 983 000	174 083 481	-2 100 481
0742	Flyttebudsjett	21	Flyttebudsjett	A,B	26 103 000	11 095 339	15 007 661
1633	Nettoordning for mva. i staten	01	Nettoordning for mva. i staten		0	6 212 525	
<i>Sum utgiftsført</i>					198 086 000	191 391 345	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2021	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3742	Overføringer fra NPE statlige fond	50	Overføringer fra NPE statlige fond	1	2 392 000	6 033 300	3 641 300
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter	6	0	1 150 190	
5700	Folketrygden	72	Folketrygden		0	15 722 105	
<i>Sum inntektsført</i>					2 392 000	22 905 595	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						168 485 750	
Kapitalkontoer							
60080101	Norges Bank KK/ innbetalinger					15 025 512	
60080102	Norges Bank KK/ utbetalinger					-182 641 625	
707011	Endring i mellomværende med statskassen					-869 637	
<i>Sum rapportert</i>						0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)							
					31.12.2021	31.12.2020	Endring
707011	Mellomværende med statskassen				-5 860 511	-4 990 874	-869 637

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler).

Se note B *Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år* for nærmere forklaring.

Note A

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

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
74 201*	7 485 000	164 498 000	171 983 000
74 221	10 340 000	15 763 000	26 103 000

* Tildeling på post 01 består av årets tildeling og lønnskompensasjon på 2,911 mill. kroner.

Note B

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

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter/mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
74 201/374250	Kan overføres	-2 100 481		-2 100 481	3 641 300			1 540 819	8 224 900	1 541 000
74 221	Kan overføres	15 007 661		15 007 661				15 007 661	15 007 661	15 008 000

* Maksimalt beløp som kan overføres er 5 prosent 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 7 995 427 kroner er nettoført i driftsutgiftene på post 01.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har i 2021 merinntektsfullmakt på kap. 3742 post 50 til å benytte merinntekter på kap. 0742 post 01.

Mulig overførbart beløp

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har i 2021 et merforbruk på post 01 på 2 100 481 kroner på kapittel/post 074201.

Med hensyn til merinntekter på kapittel/post 3742/50 på 3 641 300 kroner vil vi søke om å få overført mindreforbruket på 1 541 000 til 2022.

Post 21 har stikkord «kan overføres» og vi vil søke om å få overført ubrukt bevilgning på 15 008 000 kroner til 2022.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31. desember 2021

Beløp oppgitt i NOK.

	Note	2021	2020
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	6 033 300	9 163 000
Andre inntekter	1	0	0
<i>Sum inntekter fra drift</i>		6 033 300	9 163 000
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	128 431 859	111 611 608
Andre utbetalinger til drift	3	56 050 382	44 122 915
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		184 482 241	155 734 523
Netto rapporterte driftsutgifter		178 448 941	146 571 523
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	695 204	774 120
Utbetaling til kjøp av aksjer	5, 8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	1 375	141
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		696 578	774 261
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		696 578	774 261
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	943 491	749 869
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		943 491	749 869
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*			
Grupplivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		206 698	170 550
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		15 722 105	13 640 048
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		6 212 525	4 943 453
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-9 716 278	-8 867 145
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		168 485 750	137 728 770
Oversikt over mellomværende med statskassen			
		2021	2020
Fordringer på ansatte		0	0
Kontanter		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-5 860 511	-4 990 942
Skyldige offentlige avgifter		0	0
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse		0	0
Mottatte forskuddsbetalinger		0	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)		0	68
Differanser på bank og uidentiserte inntekter		0	0
Sum mellomværende med statskassen	8	-5 860 511	-4 990 874

* Andre eventuelle inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

Note 1

Innbetalinger fra drift. Beløp oppgitt i NOK.

	31.12.2020	31.12.2020
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Sum innbetalinger fra gebyrer	0	0
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	0
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Overføringer fra NPE statlige fond*	6 033 300	9 163 000
Sum salgs- og leieinnbetalinger	6 033 300	9 163 000
<i>Andre innbetalinger</i>		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	6 033 300	9 163 000

* I 2021 endret Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten faktureringsmodellen for privat helsetjeneste. Pris for hver nye sak i 2021 ble endret til 10 prosent av sats, 90 prosent av sats når den var ferdigbehandlet. For behandlede saker innkommet før 1. januar 2021 ble pris beregnet til 50 prosent av satsen. Saker for 2020 og 2021 var ikke prioritert i 2021. Endringen ble gjort for å gi større forutsigbarhet og var en riktig modell for vår restansesituasjon.

Note 2

Utbetalinger til lønn. Beløp oppgitt i NOK.

	31.12.2021	31.12.2020
Lønn*	99 434 076	86 593 282
Arbeidsgiveravgift**	15 722 105	13 640 048
Pensjonsutgifter***	11 509 440	9 979 600
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-7 995 427	-7 399 101
Andre ytelser****	9 761 665	8 797 779
Sum utbetalinger til lønn	128 431 859	111 611 608

	31.12.2021	31.12.2020
Antall utførte årsverk*****	132	116

* Økte lønnsutgifter skyldes at vi får helårseffekt av våre nyansatte i løpet av 2020 og nye ansatte i 2021.

Vi tilførte også ca. 1,750 mill. kroner fra driftsbudsjettet til lokalt lønnsoppgjør utover den sentrale lønnskompensasjonen.

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

*** Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret.

I tillegg er det noe høyere kantineutgifter i 2021 som følge av koronapandemi i 2020.

**** På denne posten føres i hovedsak utgifter til sakkyndige og nemndmedlemmer. Økning skyldes noe høyere sakkyndigbruk enn i koronaåret 2020.

I tillegg er det noe høyere kantineutgifter i 2021 som følge av koronapandemi i 2020.

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

Note 3

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

	31.12.2021	31.12.2020
Husleie*	10 024 879	9 818 899
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	117 706	510
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	957 058	1 121 219
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	0
Mindre utstyrsanskaffelser	224 208	209 877
Leie av maskiner, inventar og lignende	1 422 913	1 241 623
Kjøp av konsulenttjenester**	6 272 986	5 323 606
Kjøp av andre fremmede tjenester***	30 881 237	21 493 900
Reiser og diett	1 265 534	1 221 901
Øvrige driftsutgifter****	4 883 862	3 691 379
Sum andre utbetalinger til drift	56 050 382	44 122 915

* Økning skyldes økt husleie.

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

** Økning knyttes til høyere IKT-utviklingsaktivitet i 2021 enn i 2020. Dette knytter seg til utvikling sak-/arkivsystem og samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning.

*** Økningen forklares ved økt bruk av sakkyndig bistand, konsulentbistand og samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning (driftsutgifter knyttet til felles sak-/arkivsystem).

**** Økning skyldes økt aktivitet/bemanning. I hovedsak økning på konti som datarekvista, kurs, bevertning, profilering.

Note 4

Finansinntekter og finansutgifter. *Beløp oppgitt i NOK.*

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter*	1 375	141
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	1 375	141

* Økning skyldes forsinkelsesrente på et forskuddstrekk i 2021.

Note 5

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

	31.12.2021	31.12.2020
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	695 204	774 120
Sum utbetaling til investeringer	695 204	774 120

	31.12.2021	31.12.2020
<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.*

	31.12.2021	31.12.2020
Tilfeldige inntekter	943 491	749 869
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	943 491	749 869

Note 7

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

	31.12.2021	31.12.2020
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				
		31.12.2021	31.12.2021	
		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
	<i>Sum</i>	0	0	0
<i>Omløpsmidler</i>				
	Kundefordringer	0	0	0
	Andre fordringer	0	0	0
	Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
	<i>Sum</i>	0	0	0
<i>Langsiktig gjeld</i>				
	Annen langsiktig gjeld	0	0	0
	<i>Sum</i>	0	0	0
<i>Kortsiktig gjeld</i>				
	Leverandørgjeld	-603 767	0	-603 767
	Skyldig skattetrekk	-5 860 511	-5 860 511	0
	Skyldige offentlige avgifter	0	0	0
	Annen kortsiktig gjeld	0	0	0
	<i>Sum</i>	-6 464 278	-5 860 511	-603 767
Sum		-6 464 278	-5 860 511	-603 767

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også 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*
<i>Aksjer</i>							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2021							

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

Ved utfylling av note 8, del B skal tall fra selskapets siste avlagte årsregnskap benyttes. Det vil forekomme at selskap som virksomheten har eierandeler i ikke har offentliggjort sitt årsresultat før virksomhetens frist for oversendelse av årsrapport med tilhørende årsregnskap (så snart det foreligger og innen 15. mars). Ved utfylling av noten kan dere benytte tall fra selskapets årsregnskap for året før. Om det ikke benyttes regnskapstall fra siste år bør dette opplyses om i noten.



Mai: Cjerholm design Foto: Cecilie Bannow og Mostphotos



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

NASJONALT KLAGEORGAN FOR HELSETJENESTEN

Krinkelkroken 1
5014 Bergen

helseklage.no



Riksrevisjonen

Vår saksbehandler

Jan Erik Berglihn 22241295

Vår dato

01.06.2022

Deres dato

Vår referanse

2021/00691-8

Deres referanse

NASJONALT KLAGEORGAN FOR
HELSETJENESTEN
Postboks 230 Skøyen
0213 OSLO

Revisjon av årsregnskapet for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten 2021

Vedlagt følger revisjonsberetningen for årsregnskapet til Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten for 2021.

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

Offentliggjøring av revisjonsberetning

Revisjonsberetningen inneholder Riksrevisjonens konklusjon på gjennomført revisjon av årsregnskapsoppstillingene og våre uttalelser om «øvrig informasjon» og «øvrige forhold». 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: Revisjonsberetning

Kopimottaker:

HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENTET

Postadresse

Postboks 6835 St Olavs plass
0130 Oslo

Kontoradresse

Storgata 16

Telefon

22 24 10 00

E-post

postmottak@riksrevisjonen.no

Nettside

www.riksrevisjonen.no

Bankkonto

7694 05 06774

Org.nr.

974760843