

Årsrapport 2024



Leders beretning

Virksomheten og hovedtall

Aktiviteter og resultater

Styring og kontroll

Framtidsutsikter

Årsregnskap

Innhold

Leders beretning

Direktøren oppsummerer 2024..... 3

Virksomheten og hovedtall

Om Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten 6

Organisasjon og ledelse 7

Ansatte, sykefravær og turnover 9

Våre mål og krav i tildelingsbrevet13

Aktiviteter og resultater

Pasientskadenemnda.....16

Rettssaker på pasientskadeområdet ...20

Klagesaker fra Helfo23

Statens helsepersonellnemnd
og Apotekklagenemnda28

Behandling i utlandet.....32

Andre klagesaker34

Rettssaker på helserettsområdet.....36

Andre aktiviteter.....38

Styring og kontroll

Overordnet vurdering av
styring og kontroll42

Redegjørelse om aktivitetsplikten44

Fellesføringer for alle i staten44

Fellesføringer fra Helse- og
omsorgsdepartementet46

Oppnevning av nemndmedlemmer48

Risikostyring og internkontroll.....48

Framtidsutsikter

Vurdering av framtidsutsikter49

Årsregnskap

Ledelseskommentar til
årsregnskapet for 202450

Prinsippnote til årsregnskapet.....51

Oppstilling av bevilgningsrapportering
31. desember 202452

Oppstilling av artskontorapporteringen
31. desember 202455



Anita Giæver Hansen
direktør i Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

Direktøren oppsummerer 2024

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har nådd de fleste kravene og målene for 2024. Vi er stolte av at saksbehandlingstidene på de fleste områdene fortsetter å gå riktig vei, og av at vi har en sterk forbedringskultur i organisasjonen.

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har et viktig samfunnsoppdrag. Rollen vår er å ivareta rettssikkerheten til både brukerne av og ansatte i helsetjenestene.

Vi skal fatte riktig vedtak til rett tid, med god kvalitet. Saksbehandlingstidene våre skal være så korte som mulig, og de som har en klagesak hos oss, skal få god informasjon og et vedtak de forstår.

Disse målene skal vises i prioriteringene vi gjør, innenfor de økonomiske rammene vi har.

Vi mottok flere saker i 2024

Inngangen av klagesaker har økt. Den største økningen er i antall klager på vedtak fra Helsedirektoratet som gjelder avslag på autorisasjon som helsepersonell. Vi fikk oversendt 57 prosent flere autorisasjonssaker enn året før. Det var vi ikke bemannet for.

På grunn av den økte inngangen nådde vi ikke målet om 10 måneder saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2024 var 12,5 måneder. Vi har økt bemanningen for å redusere saksbehandlingstiden, men vi vil ikke se virkningene av dette fullt ut før mot slutten av 2025.

På de øvrige saksområdene våre er vi godt fornøyde med å ha nådd målene våre. Det betyr ikke at vi ikke ønsker å redusere saksbehandlingstidene våre ytterligere. Vi jobber hele tiden for å få enda bedre resultater.

Vi følger opp rapporten fra evalueringen av pasientskadeordningen

I august mottok vi rapporten "Riktig vedtak til rett tid" fra ekspertgruppen som har evaluert saksbehandlingen i pasientskadeordningen. Vi er godt i gang med å vurdere og iverksette tiltak.

Flere av tiltakene hadde vi allerede startet på før rapporten kom.

Det vil alltid være diskusjoner om selve pasientskadeordningen. Vår jobb er til enhver tid å forvalte lovverket som gjelder. Jeg synes det er fint å få et eksternt blick på arbeidsprosessene våre. Vi jobber med kontinuerlig forbedring som en del av den daglige driften vår, og vi kan alltid justere og forbedre oss.

Brukerne skal være i sentrum for arbeidet vårt

I 2024 har vi evaluert sentralbordet, som vi satte ut til eksterne i 2023. Tilbakemeldingene vi har fått fra brukerne våre, viser at tjenesten har blitt dårligere. Det skyldes at de som har svart på telefonene, ikke har tilgang til sakssystemet vårt. Vi tar derfor tilbake sentralbordet i løpet av kort tid.

Vi er en attraktiv arbeidsplass

Vi opplever at vi er en attraktiv arbeidsplass hvor vi får gode søkere til saksbehandlerstillingene våre. Vi ser likevel at det er stor konkurranse i markedet etter de beste hodene, og at det etter hvert har blitt vanskelig å konkurrere på lønn. Det koster mer å ansette nye nå.

Det har vært vanskelig å rekruttere ansatte til enkelte stillinger, som økonomi- og IT-funksjoner. Vi ser også at kompetansebehovet i organisasjonen endrer seg i tråd med den digitale utviklingen.

Vi jobber for bedre digitale løsninger

Vi jobber fortsatt med å få på plass en ny saksbehandlingsløsning. Etter planen skulle vi innføre løsningen innen utgangen av 2024, men det er mange komponenter som skal henge sammen, og vi har ikke klart å få alt på plass. Vi jobber videre for å innføre løsningen i løpet av 2025.

Bedre digitale løsninger koster penger og krever kompetanse. Som en mellomstor organisasjon er vi avhengige av hjelp fra andre større offentlige aktører til å samordne og gjenbruke data. Vi ønsker derfor den nye digitaliseringsstrategien til regjeringen velkommen.

En bedre samordning av datainnhenting fra andre offentlige etater vil påvirke saksbehandlingstidene våre. Å få nødvendige opplysninger fra NAV og Skatteetaten raskt vil føre til at vi kan ferdigstille flere saker raskere. I dag er løsningene manuelle og tungvinte, og det tar tid å få opplysningene vi trenger. Vi har nå avtalt bedre løsninger med Skatteetaten, men vi mangler en effektiv løsning fra NAV.

Vi vant to priser i 2024

Vi er skikkelig stolte over å ha vunnet to priser. Et systematisk og godt arbeid med klart språk gjorde at vi i mai ble tildelt Klarspråksprisen for staten. Det er en anerkjennelse av at vi har jobbet godt med å forbedre språket vårt overfor brukerne våre. Prisen er også en inspirasjon til å fortsette å jobbe med klarspråk.

I november fikk vi prisen Årets arkiv for å være modige og nytenkende i arbeidet med den nye saksbehandlingsløsningen. Målet vårt er å effektivisere saksbehandlingen og redusere behandlingstidene, men også å øke dokumentasjonsfangsten og kvaliteten på dokumentasjonen.

Samlet sett oppnådde vi gode resultater på de fleste områdene i 2024. Vi skal i 2025 fortsette med å utvikle oss, jobbe for å redusere saksbehand-

lingstidene våre ytterligere og med å møte kravene til økt effektivisering og bedre digitale løsninger.

Anita Giæver Hansen

direktør

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

2

Introduksjon til verksemda og hovudtal

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesta er eit ordinært forvaltningsorgan under Helse- og omsorgsdepartementet. Vi handsamar klager på vedtak i over 80 ulike sakstypar frå 32 offentlege instansar, er sekretariat for fleire uavhengige nemnder og fører rettssaker i alle domstolane i landet.

Vi handsamar klager på vedtak frå

- Direktoratet for medisinske produkt
- Folkehelseinstituttet
- Helfo
- Helsedirektoratet
- Luftfartstilsynet
- Norsk helsearkiv
- Norsk pasientskadeerstatning
- Statens helsetilsyn
- Statsforvaltaren
- Helse Midt-Norge RHF
- Helse Nord RHF
- Helse Sør-Øst RHF
- Helse Vest RHF
- Akershus universitetssjukehus HF
- Finnmarkssjukehuset HF
- Helgelandssjukehuset HF
- Helse Bergen HF
- Helse Fonna HF
- Helse Førde HF
- Helse Møre og Romsdal HF
- Helse Nord-Trøndelag HF
- Helse Stavanger HF
- Nordlandssjukehuset HF
- Oslo universitetssjukehus
- Sjukehuset i Vestfold HF
- Sjukehuset Innlandet HF
- Sjukehuset Telemark HF
- Sjukehuset Østfold HF
- St. Olavs hospital HF
- Sørlandet sjukehus HF
- Universitetssjukehuset Nord-Norge HF
- Vestre Viken HF

Vi er sekretariat for

- Pasientskadenemnda
- Statens helsepersonellnemnd
- Apotekklagenemnda

Om Nasjonalt klageorgan for helsetenesta

Nasjonalt klageorgan for helsetenesta er eit av Noregs fremste fagmiljø innan erstatningsrett, helserett, forvaltningsrett, EU/EØS-rett og prosedyre. Vi er også Bergens største samla fagmiljø for juristar.

Samfunnsoppdraget vårt er å vareta pasient- og rettstryggleiken til dei som brukar helsetenestene, og rettstryggleiken til dei som jobbar i helsetenestene. Vurderingane vi gjer, er viktige for livssituasjonen til enkeltpersonar og for interessene til fellesskapet i offentleg finansierte og velfungerande helsetenester.

Kva rolle og myndigheit har vi?

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

Departementet styrer gjennom instruks, delegasjon, tildelingsbrev og etatstyringsmøte. Nemndsekretariata er fagleg underlagde nemndene og kan ikkje bli instruert av departementet i lovtolkning, skjønnsutøving eller avgjersler i nemndsaker.

Samarbeid med andre

Vi samarbeider med fyrsteinstansane våre og fleire andre verksemder, for eksempel med redaksjonen til helsenorge.no om brukartilpassa innhald for å synleggjere rettar, plikter og heile brukarreiser. Vi og Norsk pasientskadeerstatning samarbeider om eit nytt sakshandsamingssystem, ei ny sakkun-nigløysing og vidareutvikling av brukarportalen Mi side. Vi har i tillegg ei rekke samarbeid med ulike utdanningsinstitusjonar, både om praksis og undervisning.



Organisasjon og leiling i 2024

Direktør

Anita Giæver Hansen er direktør i Nasjonalt klageorgan for helsetenesta.

Fag og utvikling

Avdeling for fag og utvikling har ansvar for overordna faglege spørsmål, medisinsk rettleiing, kontinuerleg forbedring, personvern og koordinering av høyringar. Dei fleste tilsette er juristar og helsepersonell.

Per Erik Omdal er avdelingsdirektør.

Strategi og kommunikasjon

Strategi- og kommunikasjonsavdelinga jobbar med kommunikasjonsoppgåver, leiarstøtte og har ansvar for helseklage.no og Mi side. Alle presseførespurnadar går via avdelinga.

Hilde-Kristin Enehaug er avdelingsdirektør.
Marit O. Øvregård er kommunikasjonsansvarleg.

Rettssak

Advokatane i rettssaksavdelinga fører rettssaker for staten ved Pasientskadenemnda. Avdelinga handterer 150-200 stemningar i året og er eit av landets

største prosedyremiljø. Vi prosederer saker for alle rettsinstansar.

Ketil Sørvig er fungerande avdelingsdirektør.

Organisasjon og fellestenester

Avdelinga er ansvarleg for fellestenestene våre og andre administrative oppgåver. Organisasjon og fellestenester er delt i to seksjonar: HR, økonomi og IT, og service- og dokumentsenteret.

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

Pasientskadeerstatning 1, 2 og 3

Vi har tre avdelingar som jobbar med pasientskadeerstatning. Dei handsamar klager på vedtak frå Norsk pasientskadeerstatning og er sekretariat for Pasientskadenemnda. Sekretariatet kan fatte vedtak etter delegert myndigheit. Avdelingane handsamar òg klager på vedtak frå Folkehelseinstituttet og Norsk helsearkiv.

Avdelingsdirektørane er Vivian Skaar Erstad (pasientskadeerstatning 1), Live Cathrine Halmø (pasi-

entskadeerstatning 2) og Liv Sørøvik (pasientskadeerstatning 3)*

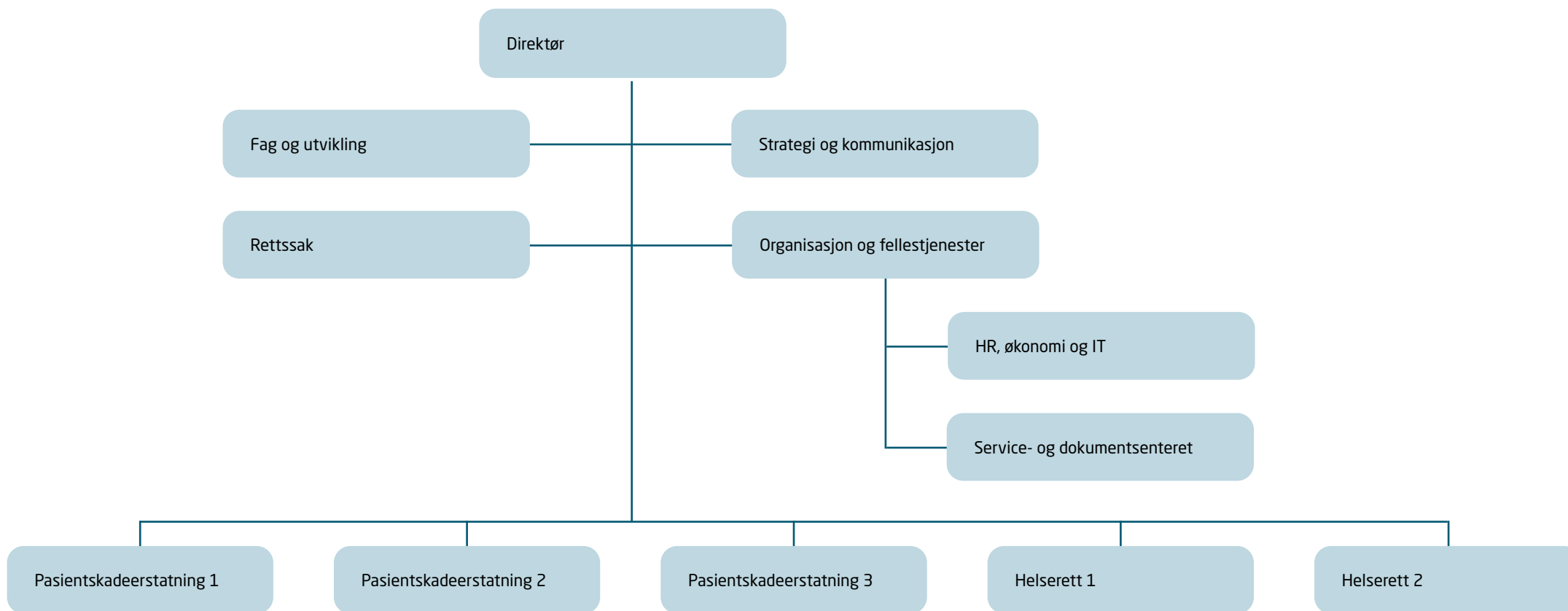
* Fungerer midlertidig som leiar for service- og dokumentsenteret.

Helserett 1 og 2

Helserettsavdelingane er eit av Noregs største helsejussmiljø. Dei handsamar over 80 ulike sakstypar frå 29 offentlege instansar og er sekretariat for Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda. Sekretariatet kan fatte vedtak etter delegert myndigheit.

Helserettsavdelingane er partsrepresentant i rettsaker som blir ført av Regjeringsadvokaten. Avdelingane greier ut og førebur anker til Trygderetten. Helserett 1 og 2 har felles ansvar for saksområda og resultata.

Avdelingsdirektørane er Nina Helen Vik Håvåg (helserett 1) og Anna Kirkeluten (helserett 2).



Ansatte, sykefravær og turnover

Antall ansatte og årsverk

Vi hadde 160 ansatte i 2024. Antall avtalte årsverk var 151, mens antall utførte årsverk var 135.

Sykefravær

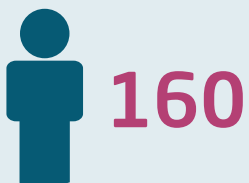
Samlet sykefravær for 2024 var 5,2 prosent. Vi har tett og god oppfølging av sykefraværet. Nedgangen fra 2023 er spesielt knyttet til at vi lyktes med å redusere langtidsfraværet. Sykefraværdataene er beregnet uten fradrag for ferie.

Turnover

Fra og med årsmeldingen for 2024 endrer vi beregningsmetoden for turnover. Vi bruker nå veiledningen og beregningsmetoden som Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) anbefaler. De historiske tallene er oppdatert i tråd med denne.

Turnoveren i 2024 endte på 13 prosent. Som dataene viser, er dette på nivå med de siste årene. Vi gjennomfører sluttsamtaler med de som slutter, og har god oversikt over bakgrunnen for at de velger å slutte hos oss.

Antall ansatte

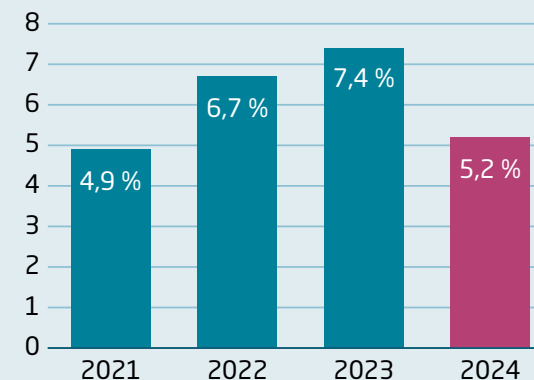


Sykefravær

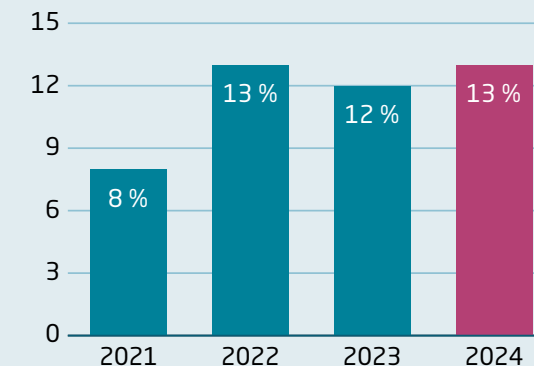
Gjennomsnitt 2024



Sykefravær



Turnover*



* Når en arbeidstaker sier opp og slutter i stillingen sin og begynner i en ny stilling i en annen virksomhet og stillingen i vår virksomhet blir besatt av en ny arbeidstaker, defineres dette som turnover.

Utvalgte hovedtall fra årsregnskapet

Årsregnskapet vårt følger statens standard konto-plan for bruttobudsjetterte virksomheter. Se også prinsippnoter for regnskapet. Nøkkeltallene i tabel-lene og diagrammene er basert på definisjoner i Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) sin veileder for årsrapportering.

I tråd med endringer i rundskriv R-115 som Finans-departementet har fastsatt, skal statlige virksomhe-ter 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

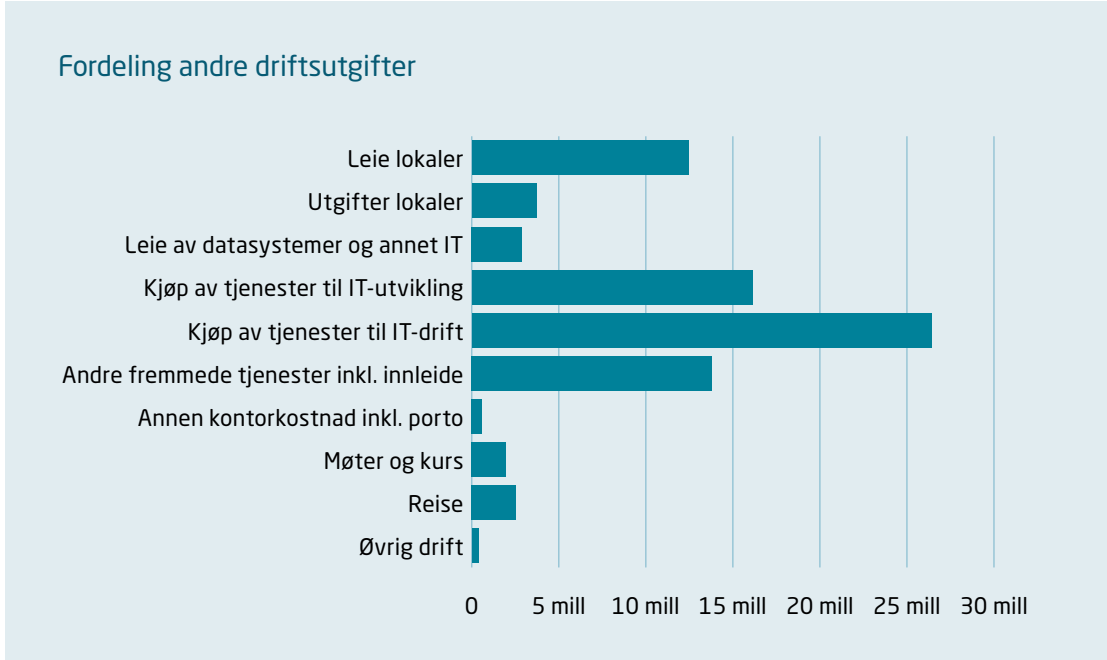
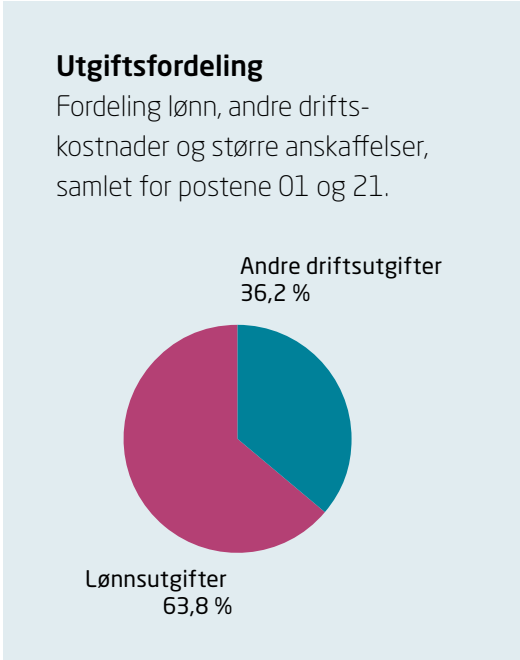
Vi har ingen aktivitet som gir omsetning. Tabell 1 viser at lønnsutgiftene utgjør størstedelen av det totale budsjettet vårt med 63,8 prosent. Dette er en nedgang på 3,2 prosentpoeng fra 2023 og må sees i sammenheng med lønnskompensasjon som ikke ble benyttet, men som blir utbetalt i 2025. I tillegg har vi hatt en forholdsvis stabil bemanning fra 2023 og benyttet en større andel til IT-utvikling.

I figur 1 er lønnsutgiftene beregnet utfra totalen, som tar hensyn til investeringsutgiftene. Derfor er det et mindre avvik på 0,016 millioner kroner fra nøkkeltallene i tabell 1. I lønnstallene er det net-toført refusjoner fra syke- og fødselspermisjoner,

lærlingerefusjon, og refusjon fra arbeidsmarkedstil-tak på til sammen 7,01 millioner kroner.

Samlede lønnsutgifter, inkludert refusjoner fra syke-fravær/permisjoner, var 142,907 millioner kroner (63,8 prosent) i 2024. Dette inkluderer lønn til faste

og midlertidige ansatte, honorarer til nemndene og sakkyndige, trygder og pensjoner, arbeidsgiver-avgift og andre sosiale utgifter.



Husleie og utgifter knyttet til drift av eiendom utgjorde 7,2 prosent av "sum utbetalinger til drift" i 2024 (ikke hensyntatt investerings- og finansutgifter). Kategorien "kjøp av konsulenttjenester og andre fremmede tjenester" utgjorde 6,2 prosent av "sum utbetalinger til drift", og inkluderer honorar til sakkyndige, vitnegodtgjørelse for saksøker samt rettsgebyr, juridisk bistand på pasientskadeområdet og saksomkostninger til rettsaksavdelingen vår. I tillegg kommer konsulentbistand, kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver innen IT, utvikling IT og kjøp av lønns- og regnskapstjenester på til sammen 19,0 prosent. Reiser og diett utgjorde 1,1 prosent av "sum utbetalinger til drift". I tillegg kommer lisenser, vedlikehold av maskiner og utstyr, mindre utstyrsanskaffelser, leie av maskiner og inventar, og øvrige driftsutgifter på til sammen 2,6 prosent.

Samlet utgift til varer og tjenester, inkludert større utstyrsanskaffelser og finansutgifter, var 80,925 millioner kroner (36,2 prosent). Av disse utgjorde utbetaling til investeringer 0,016 millioner kroner. Investeringene knytter seg til mindre kjøp av IT-utstyr.

Netto sum (trekker fra refusjoner) utbetalinger til drift (tatt hensyn til investering og finansutgifter på postene 01 og 21) var 223,848 millioner kroner i 2024.

Kommentar til Post 01 Driftsutgifter

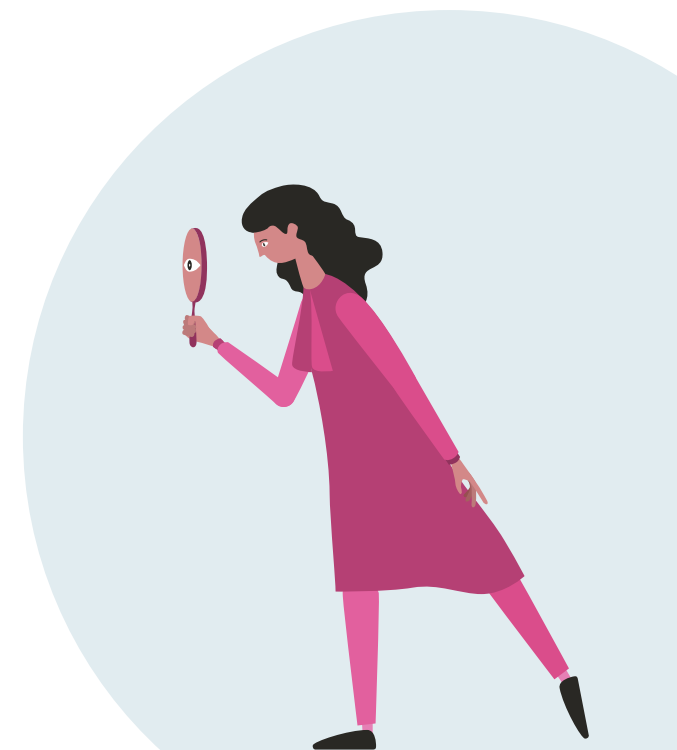
Se note B del 6 i årsregnskapet. På kapittel 742 post 01 har vi en merutgift på 2,854 millioner kroner i 2024. Vi har merinntekter fra saker behandlet for privat helsetjeneste på 9,599 millioner kroner. I tillegg har vi en ubenyttet lønnskompensasjon på 3,859 millioner kroner i 2024. Årsresultatet på post 01 samlet gir dermed en mindreutgift på 6,746 millioner kroner.

Kommentar til Post 21 Spesielle driftsutgifter

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

Vi har i 2024 et merforbruk på 4,377 millioner kroner. Dette er primært knyttet til økt aktiviteten innen IT-utvikling. Det har vært helt nødvendig å holde så høyt trykk på IT-utvikling for å få på plass et moderne og godt saksbehandlingssystem.

Vi vil søke om å få overført vårt mindreforbruk på post 01 på 6,746 millioner kroner til 2025.



Nøkkeltall 2021-2024

Kapittel 0742 post 01	2021	2022	2023	2024
Antall ansatte	165	170	167	160
Antall avtalte årsverk	151	158	154	151
Antall utførte årsverk	132	138	135	135
Samlet tildeling	171 983 000	168 508 000	192 362 000	195 801 000
Driftsutgifter	173 386 902	165 277 194	197 240 783	198 654 551
Utnyttelsesgrad ¹	99,2 %	94,8 %	98,2 %	96,8 %
Lønnsdel driftsutgifter	70,8 %	68,9 %	72 %	71,9 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk ²	929 958	824 989	1 052 088	1 058 570

¹ Beregnes inkludert "samlet tildeling" + "merinntekter privat helsetjeneste".

² I kategorien "Lønnsutgifter per utførte årsverk" inngår fast og midlertidig lønn inklusiv arbeidsgiveravgift og pensjon, nemndhonorar, honorar til sakkyndige, overtid, arbeidsgiveravgift og pensjon, kantineutgifter, bedriftshelse-tjeneste m.m.

Kapittel 0742 post 21	2021	2022	2023	2024
Samlet tildeling	26 103 000	30 666 000	19 020 000	20 800 000
Driftsutgifter	11 095 339	27 658 352	15 127 268	25 177 102
Utnyttelsesgrad	42,50 %	79,5 %	79,5 %	121 %
Lønnsdel driftsutgifter ³	51,20 %	76,4%	1,2 %	0,5 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk	43 011	153 155	1 305	930

Kapittel 0742 totalt	2021	2022	2023	2024
Antall ansatte	165	170	167	160
Antall avtalte årsverk	151	158	154	151
Antall utførte årsverk	132	138	135	135
Samlet tildeling post 01-21	198 086 000	199 174 000	211 382 000	216 601 000
Driftsutgifter	184 482 241	192 935 546	212 368 051	223 831 653
Utnyttelsesgrad ¹	92,1 %	94,8 %	96,7 %	99 %
Lønnsdel driftsutgifter	69,6 %	70 %	67 %	63,8 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk	873 650	978 144	1053 393	1 059 500

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

Våre mål og krav i tildelingsbrevet

“De overordnede prioriteringene i 2024 er å redusere omfanget av eldre saker, og holde saksbehandlingstidene så lave som mulig innenfor vedtatte økonomiske rammer.”

Tildelingsbrev fra Helse- og omsorgsdepartementet
19. desember 2023

Overordnede mål for 2024

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

Styringskrav for pasientskadeordningen

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2024.
- Samlet saksavvikling i 2024 skal være større enn samlet sakstilgang i 2024.

Styringskrav for helserettsområdet

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd skal ikke overstige 10 måneder.
- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker om behandling i utlandet skal ikke

overstige 3 måneder i hastesaker, og ikke overstige 5 måneder i andre saker.

- Klagesaker fra andre førsteinstanser skal ikke overstige 6 måneder.
- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klagesaker fra Helfo skal ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2024.

Fellesføringer for alle i staten

- systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk
- positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse
- redusere konsulentbruken

Fellesføringer fra Helse- og omsorgsdepartementet

- Virksomheten skal ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, IKT og vann.
- Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten skal som ledd i sitt ledelse- og kvalitetsforbedringsarbeid ha styringssystem for løpende å opprettholde forsvarlig sikkerhetsnivå.
- Virksomheten skal følge kravene i lov om språk §§ 13 og 14.
- Etatene skal bruke Norsk helsenetts Felles tjenestesenter.

- Etatene skal i samarbeid med Norsk helsenett bidra til å sikre at endringer i Lov og forskrift om offentlige anskaffelser blir gjennomført på en god måte.
- Departementet legger til grunn at Norsk helsenett og etatene samarbeider godt om videre arbeid med modernisering av IKT-plattformene for å styrke informasjonssikkerheten på IKT-området.
- Etatene skal arbeide videre med digitalisering av eget arkivmateriale.

Oppnevning av nemndmedlemmer

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

3

Årets aktiviteter og resultat

I dette kapittelet presenterer vi hovudtala frå sakshandsaminga og samanfattar årets aktiviteter og resultat. Vi oppnådde dei fleste måla våre i 2024.

4158 personar fekk svar på saka si i 2024

I 2024 tok vi imot 4191 saker og handsama 4158.

Hovudtrekk for 2024:

- Vi har redusert talet på eldre saker.
- Vi har nådd måla for sakshandsamingstid på dei fleste områda.
- Vi har dei siste to åra redusert talet på saker som ventar på svar.
- Vi blei tildelt prisen Årets arkiv og Klarspråksprisen for staten.

Hovudtala for dei ulike sakstypene

Sakstype	Nye saker	Handsama saker	Behaldning 31. desember 2024
Pasientskadeerstatning	2191	2379	1958
Klagesaker frå Helfo	1529	1426	1186
Statens helsepersonellnemnd	362	252	371
Apotekklagenemnda	0	1	0
Behandling i utlandet	26	25	13
Andre klagesaker	83	75	28

Korleis er gangen i ei klagesak hos oss?

Viss du skal klage på eit vedtak, må du sende klagen til instansen som fatta vedtaket (fyrsteinstanden). Du kan ikkje klage direkte til oss. Fyrsteinstanden går gjennom klagen og vurderer om dei skal gjere om eller halde oppe vedtaket sitt. Viss dei held oppe vedtaket, sender dei klagesaka til oss for ny juridisk vurdering.

Når vi får klagesaka, sender vi deg eit brev om at ho er registrert hos oss og når du kan forvente å få svar. Sakshandsamingstida varierer etter sakstype, tema og kor kompleks saka er. Du, og den som eventuelt representerer deg, kan følge saka i brukarportalen Mi side. Sakshandsaminga er skriftleg.

Sakshandsamaren hentar inn nye eller oppdaterte opplysningar viss det er nødvendig. Vi vurderer all informasjon i saka og alt du har skrive i klagen. Det er alltid minst to personar som vurderer ei sak.

Nokre klagesaker blir handsama av ei nemnd, som er eit domstolliknande organ. Nemndmedlemmene er juristar (dommarar og advokatar), helsepersonell og brukarrepresentantar.

Viss klagesaka skal handsamast av ei nemnd, får nemnda alle saksdokumenta og innstillinga frå sakshandsamaren i god tid før nemndmøtet. Det er nemnda som fattar det endelege vedtaket. I enkelte saker kan sekretariatet fatte vedtak etter delegert myndigheit.

Når vi eller nemnda har fatta eit vedtak, sender vi det til deg. I sakstypar som krev oppfølging eller utbetaling, er det fyrsteinstanden som gjer det.

Vedtak frå oss og nemndene er i dei aller fleste tilfella endelege. Det betyr at dei ikkje kan klagast vidare i forvaltninga. Vedtaket kan leggjast fram for domstolane for rettsleg overprøving.



Pasientskadenemnda

Vi behandlet flere pasientskadesaker enn vi fikk inn

I 2024 mottok vi 2191 nye saker og behandlet 2379 saker.

Hva er pasientskadeerstatning?

Pasientskadeerstatning er en økonomisk erstatning fra staten til personer som har fått en skade på grunn av svikt ved helsehjelp i offentlig og/eller privat helsetjeneste. Hovedregelen er at de som søker erstatning, må ha hatt et økonomisk tap på minst 10 000 kroner som følge av skaden. Både skaden og det økonomiske tapet må skyldes svikten. Skade eller sykdom en hadde fra før, gir ikke rett til erstatning. En kan heller ikke få erstatning fordi resultatet av helsehjelpen ikke ble som ønsket.

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

Hva gjør Pasientskadenemnda?

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fra NPE. Klagesakene gjelder enten avslag på erstatning eller erstatnings-

utmålingen (beløpet). De som vil klage på et vedtak, må klage til NPE innen tre uker etter at de mottok vedtaket. NPE går gjennom klagen for å vurdere om vedtaket skal omgjøres eller opprettholdes. Dersom NPE opprettholder vedtaket sitt, sender de klagesaken til oss.

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

Nemndmedlemmene har juridisk og medisinsk kompetanse. Det er alltid en brukerrepresentant med i nemnda. Tidligere tingsrettsdommer Kjetil Gjøn er nemndleder.

Vedtakene er endelige, men kan bringes inn for domstolene. De fleste vedtakene blir

anonymisert og publisert på Lovdata under rettskilder.

Samlet saksavvikling i 2024 skulle være større enn samlet sakstilgang i 2024

I 2024 behandlet vi for femte året på rad flere pasientskadesaker enn vi fikk inn. Vi mottok 2191 nye saker og behandlet 2379 saker.

Det totale tallet på pasientskadesaker som venter på svar, er redusert fra 2129 saker i desember 2023 til 1958 saker i desember 2024. Vi har og redusert tallet på eldre saker.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skulle ikke overstige 12 måneder per 31. desember 2024

Vi nådde målet om 12 måneder saksbehandlingstid i de fleste pasientskadesakene. Den samlede saksbehandlingstiden har blitt redusert med 1,4 måneder det siste året. I 2024 var den gjennomsnittlige saksbe-

Pasientskadenemnda

Rettssaker pasientskade

Klagesaker fra Helfo

Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda

Behandling i utlandet

Andre klagesaker

Rettssaker helserett

Andre aktiviteter

handlingstiden 12,4 måneder. I 2023 var tallet 13,8 måneder.

Saksbehandlingstiden varierer etter tema og hvor kompleks saken er, og om klagesaken gjelder avslag på erstatning eller krav om økt erstatningsbeløp (utmålingssaker). Det er spesielt tidkrevende å behandle utmålingssaker, og disse sakene trekker opp den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

I pasientskadesaker som gjelder avslag på erstatning fra NPE, har vi redusert saksbehandlingstiden fra 10,2 måneder i 2023 til 9,9 måneder i 2024. I saker der personer har klaget på erstatningsbeløpet, har vi redusert saksbehandlingstiden fra 20,9 måneder i 2023 til 19,7 måneder i 2024.

Vi følger opp rapporten fra ekspertgruppen som evaluerte pasientskadeordningen

I 2024 mottok vi rapporten "Riktig vedtak til rett tid" fra ekspertgruppen som evaluerte saksbehandlingen i pasientskadeordningen. Rapporten inneholder fire hovedanbefalinger og 29 ordinære anbefalinger.

Vi er godt i gang med å følge opp rapporten. Flere av anbefalingene hadde vi allerede satt inn tiltak på. Ett av tiltakene vi gjorde i 2024 var å justere praksisen for når nemnda skal beregne erstatning.

Nemnda utmåler erstatning i flere saker

I de tilfellene hvor Pasientskadenemnda omgjør vedtak som gjelder avslag på krav om erstatning, har saken i de fleste tilfeller blitt sendt tilbake til NPE, som utmåler erstatningsbeløpet.

Ekspertgruppen anbefalte at Pasientskadenemnda avgjør flere saker i sin helhet. Nemnda skal fra nå av utmåle erstatningen selv der dette er det mest hensiktsmessige.

Presiseringer av praksis fra nemnda

I 2024 har Pasientskadenemnda og sekretariatet gjort et omfattende arbeid knyttet til erstatningsnivået for utgifter til hjelp og bistand (sosialmedisinske tiltak) og for redusert evne til arbeid i hjemmet.

Når vi beregner erstatningen, tar vi utgangspunkt i kostnadene ved å kjøpe tjenester som for eksempel brukerstyrt personlig assistent og hjelp i hjemmet. På grunn av prisutviklingen de siste årene, har

nemnda justert det generelle erstatningsnivået i disse sakene.

Arbeidet er av stor betydning for erstatnings-søkerne, og skal sørge for at de får "full erstatning" i tråd med reglene som gjelder for erstatningsberegning. Pasientskadenemnda har et ansvar for at nemndpraksisen skal samsvare med samfunnsutviklingen.

Hvordan behandler vi vaksinesaker?

Pasientskadenemnda får jevnlig saker der noen har fått en skade eller sykdom som de mener skyldes vaksinerings.

Pasientskadenemnda skal vurdere om det er grunnlag for et annet resultat enn det NPE kom til. Sakene forberedes av sekretariatet i Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Deretter blir sakene avgjort av nemnda, eventuelt av sekretariatet etter delegert myndighet.

Når saksbehandler forbereder klagesaken, skal hen vurdere om saken er tilstrekkelig opplyst og utredet av førsteinstansen (NPE). Det innebærer blant annet å se om det er behov for ytterligere medisinsk utredning. Dersom saksbehandler innhenter nye

sakkyndigvurderinger, blir de sendt til erstatnings-søkeren før nemnda avgjør klagesaken.

Sekretariatet har en egen gruppe saksbehandlere som er spesialisert innenfor vaksineområdet. Disse saksbehandlerne har god kunnskap om regelverket som gjelder vaksineskader, og er godt kjent med det medisinske området. Dette bidrar til effektiv saksbehandling og gjør det enklere for saksbehandlerne å holde seg oppdatert på ny forskning, ny kunnskap og viktige avgjørelser, for eksempel fra domstolene.

Pasientskadenemnda og sekretariatet er opptatt av og følger med på den medisinske utviklingen. Ved flere anledninger har nemnda og sekretariatet innhentet generelle sakkyndigvurderinger og forskningsgjennomgang knyttet til vaksinesaker, for å sørge for at avgjørelsene følger fagkunnskapen. Når erklæringene er relevante for konkrete erstatningssaker, blir de også sendt ut til erstatnings-søkeren.

Mottatte og behandlede klagesaker 2003-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	2191	2379
2023	2244	2522
2022	2106	2723
2021	2069	2671
2020	2061	2095
2019	2059	1873
2018	1718	1467
2017	1712	1549
2016	1712	1075
2015	1782	1534
2014	2070	2330
2013	2110	1733
2012	1885	1625
2011	1661	1291
2010	1410	1234
2009	1062	1190
2008	1001	1029
2007	949	810
2006	1120	777
2005	927	761
2004	724	725
2003	674	639
Totalt	35 247	34 032

Tema i klagesakene

81 %

av klagesakene vi fikk oversendt fra Norsk pasientskadeerstatning i 2024, gjaldt avslag på erstatning.

19 %

av klagesakene gjaldt størrelsen på erstatningen.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdigbehandlede pasientskade-saker har gått ned fra 13,8 måneder i 2023 til 12,4 måneder i 2024.



Utfallet i klagesakene

Antall vedtak som ble opprettholdt

- avslag på erstatning: 1549
- erstatningsutmåling: 365

Antall vedtak som ble omgjort

- avslag på erstatning: 68
- erstatningsutmåling: 188

Antall klagesaker som ble avvist

- avslag på erstatning: 27
- erstatningsutmåling: 10

Pasientskadenemnda

Rettssaker pasientskade

Klagesaker fra Helfo

Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda

Behandling i utlandet

Andre klagesaker

Rettssaker helserett

Andre aktiviteter

Oversikt over de største medisinske områdene i pasientskadesakene

Medisinsk område	Mottatte saker	Behandlede saker
Ortopedi	493	637
Svulster og kreftsykdommer	223	246
Psykatri / psykologi	206	228
Immunologi	188	143
Odontologi	112	128
Nevrologi	97	95
Gastroenterologisk kirurgi	86	111
Fødselshjelp og kvinnesykdommer	81	109
Hjertesykdommer	68	60
Øyesykdommer	56	56
Infeksjonssykdommer og venerologi	30	35
Fordøyelsesykdommer	29	23
Urologi	29	24
Plastikkirurgi og kosmetisk behandling	28	36
Øre-nese-halssykdommer	28	39
Endokrinologi og metabolske forstyrrelse	23	26
Karsykdommer	23	51
Medisinsk område ikke kjent	23	65
Nevrokirurgi	21	31

Medisinsk område	Mottatte saker	Behandlede saker
Annet	20	24
Fødselsskade	20	32
Anestesiologi	19	20
Revmatologi	18	17
Fysioterapi, kiropraktikk, rehabiliter.	16	13
Allmennmedisin	14	17
Geriatrici	14	9
Lungesykdommer	12	10
Hudsykdommer	8	13
Nyfødtmedisin	7	3
Maxillofacial og oral kirurgi	5	6
Thoraxkirurgi	5	5
Nyresykdommer	4	8
Transplantasjon	4	5
Radiologi	3	2
Generell indremedisin	2	1
Generell kirurgi	2	1
Blodsykdommer	1	4
Patologi	0	1

Rettssaker på pasientskadeområdet

Færre tok ut stevning i 2024

Vi er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda blir saksøkt. Rettssakene gjelder enten krav om erstatning eller økt erstatning.

Vedtak fra Pasientskadenemnda er endelige. Det betyr at du ikke kan klage på avgjørelsen, men du kan prøve saken din for retten.

I pasientskadesaker er det selve saken som blir prøvd, ikke nemndas vedtak. Det betyr at det kan komme fram opplysninger under rettsprosessen som ikke har vært kjent tidligere. En skade kan også endre seg fra saken ble behandlet av nemnda til den blir behandlet i retten.

Nedgang i antall stevninger

Dersom du ikke er enig i utfallet etter behandlingen i Pasientskadenemnda, kan du prøve saken for retten.

Vi mottok 161 stevninger i 2024. Det er en nedgang fra 2023, da vi mottok 203 stevninger. I 2024 gjaldt 71 av stevningene avslag på krav om erstatning. 90 stevninger gjaldt størrelsen på erstatningsbeløpet.

52 prosent av stevningene ble trukket

83 stevninger ble trukket av saksøker i 2024. Det tilsvarer 52 prosent av alle stevningene vi mottok.

En vanlig årsak til at saker blir trukket, er hvis rettsoppnevnt sakkyndig konkluderer med at det ikke var svikt i helsehjelpen.

Vi forlikte 53 saker

53 saker ble forlikt i 2024. Det er én sak mindre enn i 2023.

Den vanligste årsaken til at vi forliker en sak, er at det kommer fram opplysninger som ikke har vært kjent tidligere. Forlik skjer som oftest før hovedforhandlingen (rettsaken) er påbegynt.

35 dommer ble rettskraftige

Av 56 forkynte dommer ble 35 rettskraftige. Rettskraft betyr at dommene er endelige og

ikke kan ankes. Pasientskadenemnda fikk medhold i 20 av de rettskraftige dommene, og delvis medhold i tre saker.

22 av dommene gjaldt utmåling av erstatningsbeløpet, 12 dommer gjaldt krav om erstatning og én gjaldt gjenopptak av sak.

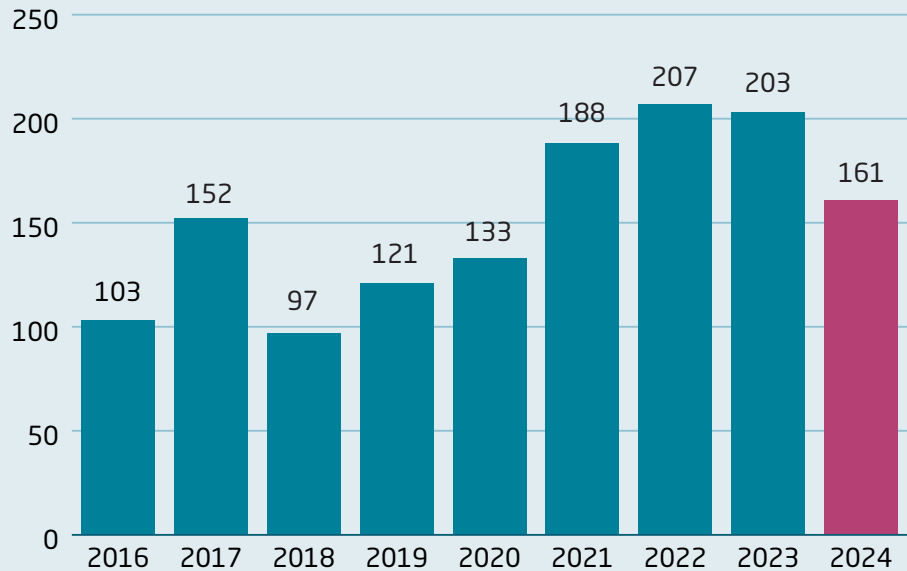
18 dommer ble anket

I 2024 ble 18 av 56 dommer anket. Ni av dommene ble anket av saksøker og ni av dommene ble anket av Pasientskadenemnda. 11 av sakene som ble anket gjaldt krav om erstatning og syv gjaldt erstatningsbeløpet.

Når vi velger å anke en dom, er det fordi vi mener at den ikke er riktig. Erstatningsretten utvikles hovedsakelig gjennom rettsaker. Det er derfor viktig å få avklart rettslige spørsmål i domstolene. Pasientskadenemnda anker kun prinsipielle saker til Høyesterett.

Stevninger

I 2024 mottok staten ved Pasientskadenemnda 161 nye stevninger. 71 stevninger gjaldt krav om erstatning, 90 stevninger gjaldt krav om økt erstatningsbeløp.

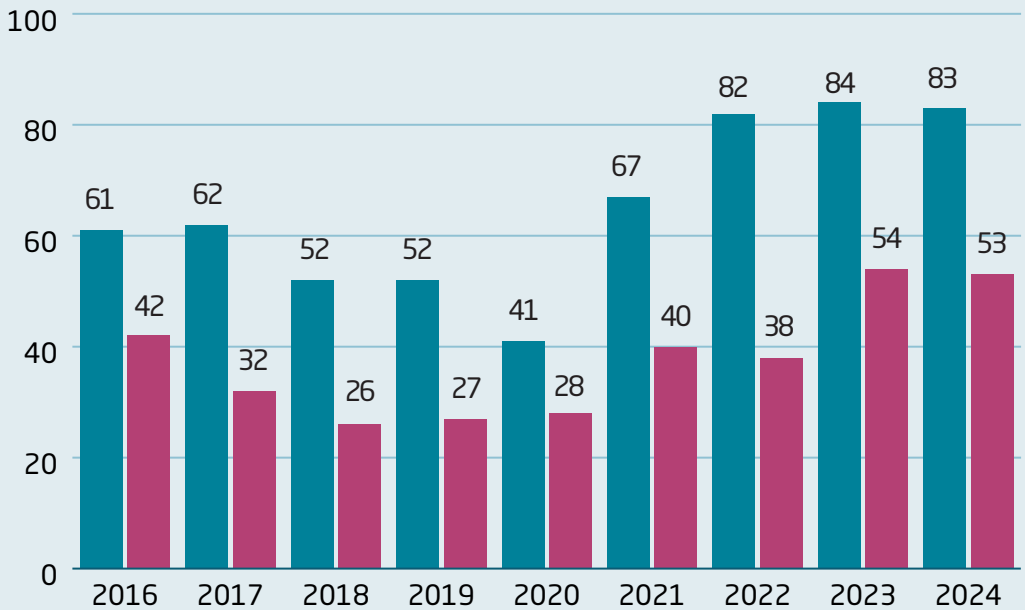


I perioden 2018–2024 har det vært tatt ut stevning om mellom 6,4 og 8 prosent av vedtakene fra Pasientskadenemnda.

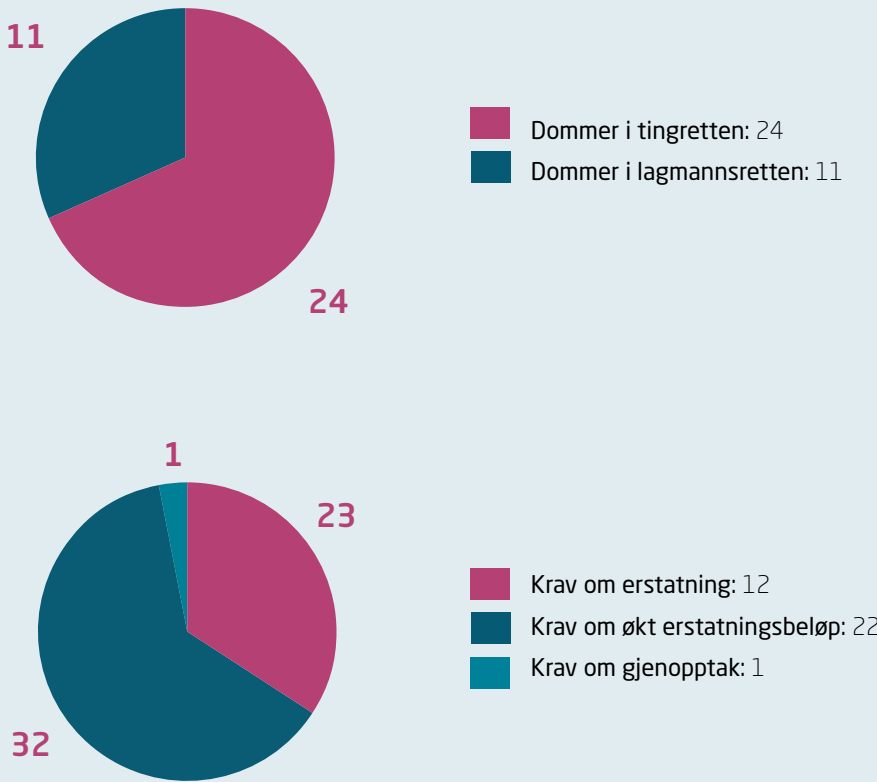
Utenomrettslig avgjorte saker

137 saker ble avgjort uten rettskraftig dom i 2024.

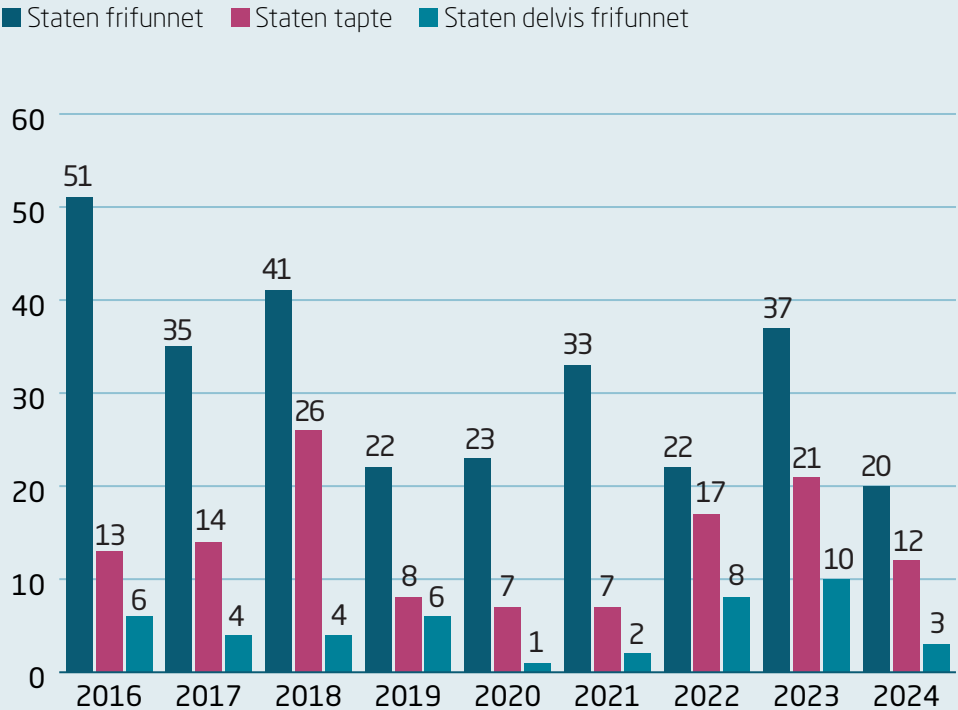
Trukne saker Forlikte saker



Rettskraftige dommer fordelt på rettsinstanser og hva rettssakene gjaldt



Utfallet i rettskraftige dommer



35 dommer ble rettskraftige i 2024.
Grafen viser hvilket år dommene ble rettskraftige og utfallet i sakene.

Klagesaker fra Helfo



Vi nådde målet om under 12 måneder saksbehandlingstid

I 2024 fikk vi inn 1529 klagesaker fra Helfo.

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

I saker hvor det er nødvendig, innhenter vi uttalelser fra medisinske rådgivere.

Oppgjørssaker og kontroll av helseaktører

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

Hvis Helfo avdekker feil i mottatte krav, kan de fatte vedtak om at behandleren må betale tilbake beløpet som er utbetalt. I de mer alvorlige tilfellene kan Helfo også fatte

vedtak om at behandleren mister retten til å praktisere for trygdens regning. Det skjer når Helfo ikke lenger har tillit til at behandleren forholder seg lojalt til regelverket, på bakgrunn av feilene som behandleren har gjort.

Refusjon av behandlingsutgifter

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

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

Rettighetsdokumenter

Vi behandler klagesaker som gjelder rettighetsdokumentene S1 og S2. Rettighetsdokument S1 kan utstedes til for eksempel arbeidstakere og pensjonister som er bosatt

i et annet EØS-land. S1 dokumenterer at du har rett på å få dekket utgifter i den offentlige helsetjenesten i landet du oppholder deg i, på lik linje med landets egne borgere. Flesteparten av klagesakene vi behandler, handler om uenighet om hvor den som har en sak hos oss, skal regnes som bosatt.

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

Produkt- og prislister i blåreseptforskriften

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

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

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klagesaker fra Helfo skulle ikke overstige 12 måneder per 31.desember 2024

Vi fikk inn 1529 Helfo-saker i 2024, inkludert anker til Trygderetten. Det er 163 flere saker enn i 2023 og en økning på 12 prosent. Det er stor variasjon i hvor mange klagesaker vi mottar i de ulike saks-typene. I 2024 behandlet vi 1426 saker.

Vi har redusert saksbehandlingstiden og nådd målet om å holde den samlede saksbehandlingstiden på Helfo-saker under 12 måneder. I desember 2024 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 10,6 måneder. På samme tidspunkt i 2023 var den på 11,8 måneder.

Vi forbereder ankesaker til Trygderetten

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

I 2024 mottok vi 35 anker på vedtak. Det er samme antall anker som i 2023. I 2024 oversendte vi 38 ankesaker til Trygderetten.

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

Tolkningsuttalelse fra EFTA-domstolen

I 2023 bad Trygderetten EFTA-domstolen om en tolkningsuttalelse i en sak der vi er part.

Når en person ønsker å få refusjon fra folketrygden, er det for noen helsetjenester et krav at helsehjelpen er utført av en behandler med en særlig kompetanse – en spesialist. Dette kravet gjelder også når en person får den samme helsehjelpen i et annet EU- eller EØS-land.

Spørsmålet fra Trygderetten til EFTA-domstolen var: Er kravet om at en behandler i et annet EU- eller EØS-land må ha spesialisering for at en person skal få refusjon fra folketrygden, i strid med Norges EØS-rettslige forpliktelser?

Trygderettens ønske om en tolkningsuttalelse fra EFTA-domstolen preget derfor store deler av 2024. Med bistand fra Regjeringsadvokaten har vi levert inn tilsvar til domstolen, og både avdelingsdirektør

og fagkoordinator fra helserettsavdelingen fulgte saken da den var til behandling i Luxembourg i mai.

Kjennelsen fra EFTA-domstolen kom i desember 2024. Resultatet ble at kravet til spesialisering for å få refusjon etter folketrygdloven i utgangspunktet ikke er i strid med Norges EØS-rettslige forpliktelser, så lenge praktiseringen av kravet ikke medfører en restriksjon (hindring) av fri bevegelighet.

Kravet vil være en restriksjon dersom det fører til at de som mottar behandling i utlandet, påføres en ”byrde” når de skal bevise at behandleren har den nødvendige spesialiseringen som kreves for å få refusjon fra folketrygden.

Dersom Trygderetten skulle komme til at kravet innebar en restriksjon for den som har mottatt behandling, ville kravet bare være lovlig hvis restriksjonen var begrunnet av hensynet til ”målet om å sikre tilstrekkelig og varig tilgang til et balansert utvalg av behandlinger av høy kvalitet i den berørte medlemsstaten eller i ønsket om å kontrollere kostnader og unngå, så langt det er mulig, enhver sløsing med økonomiske, tekniske og menneskelige ressurser.”

EFTA-domstolen lot det være opp til Trygderetten å avgjøre om det forelå en restriksjon i den konkrete

saken. Avgjørelsen fra Trygderetten har foreløpig ikke kommet.

Vi reviderte lovkommentaren til folketrygdloven i 2024

I 2021 fikk vi i oppdrag fra Gyldendal Rettsdata å revidere lovkommentaren til folketrygdloven kapittel fem, som gjelder stønad til ulike typer helsetjenester som kan dekkes av det offentlige. Oppdraget innebærer løpende oppdateringer, i tillegg til en hovedrevisjon annethvert år.

Vi behandler hvert år et stort antall klagesaker fra Helfo som gjelder ytelser etter folketrygdloven kapittel fem, og har derfor god faglig kompetanse på dette området.

Våren 2024 gjennomførte vi en hovedrevisjon av lovkommentaren. Vi satte ned en tverrfaglig gruppe av saksbehandlere som behandler klagesaker fra Helfo. Saksbehandlerne fordelte ansvaret for de ulike bestemmelsene mellom seg, oppdaterte eksisterende kommentarer og skrev nye der det var nødvendig. Gruppen involverte fagkoordinatorene når det var behov for det. Etter at hovedrevisjonen var gjennomført, fikk vi gode tilbakemeldinger på arbeidet vårt fra forlaget.



Mottatte og behandlede klagesaker 2017-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	1529	1426
2023	1366	1646
2022	1277	1452
2021	1600	1846
2020	1506	1653
2019	1415	1527
2018	1661	1102
2017 ¹⁾	1439	386
Totalt	11 793	11 038

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

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdigbehandlede saker har gått ned fra 11,8 måneder i 2023 til 10,6 måneder i 2024.



[Pasientskadenemnda](#)

[Rettssaker pasientskade](#)

Klagesaker fra Helfo

[Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda](#)

[Behandling i utlandet](#)

[Andre klagesaker](#)

[Rettssaker helserett](#)

[Andre aktiviteter](#)

Mottatte saker fordelt på sakstyper

Medisinsk område	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	549	17	2	568
Utland	448	12	6	466
Bidrag/yrkesskade	196	2	2	200
Oppgjør	187	-	2	189
Tann	43	3	1	47
Frikort	1	1	0	2
Produkt- og prisliste	1	-	0	1
Uten underkategori	5	0	0	5
Tap av retten	18	-	0	18
Tilbakekreving	33	-	0	33
Totalt	1481	35	13	1529

Behandlede saker fordelt på sakstyper

Medisinsk område	Klagesaker	Anker	Gjenopptak	Totalt
Legemidler	607	12	1	620
Utland	442	17	0	459
Bidrag/yrkesskade	166	1	1	168
Oppgjør	96	-	1	97
Tann	37	7	0	44
Frikort	0	1	0	1
Produkt- og prisliste	2	-	0	2
Uten underkategori	2	0	0	2
Tap av retten	9	-	1	10
Tilbakekreving	23	-	0	23
Totalt	1384	38	4	1426

[Pasientskadenemnda](#)

[Rettssaker pasientskade](#)

Klagesaker fra Helfo

[Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda](#)

[Behandling i utlandet](#)

[Andre klagesaker](#)

[Rettssaker helserett](#)

[Andre aktiviteter](#)

Utfallet i klagesakene fra Helfo

Tabellen viser kun utfallet i klagesakene, ikke anker til Trygderetten

Medisinsk område	Opprettholdt	Delvis omgjort	Omgjort	Opphevet	Bortfalt	Retur	Avvist	Trukket	Henlagt	Totalt
Legemidler	558	4	13	5	7	6	3	9	3	608
Utland	356	33	19	17	3	8	0	6	0	442
Bidrag/yrkesskade	163	1	0	0	0	2	0	1	0	167
Oppgjør	91	1	0	0	0	0	0	3	2	97
Tann	36	0	0	0	0	0	0	1	0	37
Frikort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Produkt- og prisliste	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Uten underkategori	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Tilbakekreving	18	5	0	0	0	0	0	0	0	23
Tap av retten	9	0	1	0	0	0	0	0	0	10
Totalt	1232	44	33	22	10	16	3	21	7	1388

Statens helsepersonellnemnd Apotekklagenemnda

Flere fikk svar fra Statens helsepersonellnemnd i 2024 enn året før

Statens helsepersonellnemnd mottok 34 prosent flere saker i 2024, sammenlignet med 2023.

Statens helsepersonellnemnd er en uavhengig nemnd med syv medlemmer:

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

Tingrettsdommer Berit Sangolt leder nemnda.

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

Sekretariatet er fordelt mellom to hovedfaggrupper: tilsyn og autorisasjon.

Faggruppen for tilsyn jobber hovedsakelig med klagesaker som gjelder administrative reaksjoner mot helsepersonell. Statens helsetilsyn er førsteinstansen. Sakstypene innenfor denne gruppen omfatter blant

annet tilbakekall og begrenning av autorisasjon, og søknader om ny autorisasjon.

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

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd skulle ikke overstige 10 måneder

Statens helsepersonellnemnd fikk inn 362 nye saker i 2024. Dette er en økning på 34 prosent sammenlignet med 2023, da tallet på nye saker var 271.

Vi har fått inn færre klagesaker fra Statens helsetilsyn i 2024, men det har vært en stor økning i antall klagesaker fra Helsedirektoratet. I 2024 fikk vi inn 57 prosent flere klagesaker som gjelder

avslag på søknad om ny autorisasjon, enn året før.

Statens helsepersonellnemnd behandlet flere klagesaker i 2024 enn i 2023. I 2024 fikk 252 personer svar, mens tallet i 2023 var 241.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2024 var 12,5 måneder. Dette er likt som i 2023.

Uttalelse fra Sivilombudet om saksbehandlingstiden i Statens helsepersonellnemnd

Sivilombudet uttrykte i 2024 bekymring for den lange saksbehandlingstiden i Statens helsepersonellnemnd.

Vi jobber kontinuerlig med å redusere saksbehandlingstiden og har satt i verk flere tiltak, blant annet har vi rekruttert flere saksbehandlere og effektivisert saksbehandlingen. Dette vil bidra til å redusere saksbehandlingstiden i første kvartal 2025.

Dessverre klarer vi ikke å redusere saksbehandlingstiden i klagesaker fra Helsedirektoratet som gjelder avslag på autorisasjon til helsepersonell, like raskt som de andre sakstypene. Årsaken er den store økningen i tallet på mottatte saker.

Sivilombudet oppfatter tiltakene våre som positive, men er likevel i tvil om de er tilstrekkelige. Ombudet har bedt om å bli orientert om utviklingen i saksbehandlingstiden 1. mars 2025. Vi skal og lage en langsiktig plan for saksbehandlingen i 2025 og 2026.

Masteroppgave om regelverket for godkjenning av yrkeskvalifikasjoner fra EØS-land

Hvert år deler Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten ut stipend og faglig veiledning til en student som skal skrive masteroppgave innen et av rettsområdene våre.

Nicholas Bertheau Solem mottok stipend og veiledning i 2024. Samme år leverte han masteroppgaven "Gjensidig anerkjennelse av yrkeskvalifikasjoner i EØS-retten", der han analyserte regelverket for godkjenning av yrkeskvalifikasjoner fra EØS-land. Regelverket er komplekst, og rettsområdet påvirker mange – blant annet helsepersonell som ønsker å utøve yrket sitt i Norge.

I masteroppgaven belyste Solem hvordan vi kan redusere konflikter og misforståelser i forbindelse med godkjenning av yrkeskvalifikasjoner. I oppgaven pekte han på behovet for bedre samordning og tydeligere informasjon til søkere som ønsker å få godkjent yrkeskvalifikasjonene sine fra EØS-land.

Apotekklagenemnda behandlet én sak i 2024

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

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

Apotekklagenemnda behandlet én sak i 2024 og fikk ikke inn nye saker.



Mottatte og behandlede saker i Statens helsepersonellnemnd 2016-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	362	252
2023	271	241
2022	220	181
2021	188	214
2020	314	199
2019	255	406
2018	273	257
2017 ¹⁾	339	232
2016	191	181
Totalt	2 051	1 911

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ferdigbehandlede klagesaker i Statens helsepersonellnemnd var 12,5 måneder i 2024.



Statens helsepersonellnemnd behandlet 252 klagesaker i 2024:

174

saker gjaldt klage på søknad om lisens, autorisasjon og spesialist-godkjenning.

78

saker gjaldt klage på administrative reaksjoner.

Mottatte og behandlede saker i Apotekklagenemnda 2016-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	0	1
2023	2	2
2022	1	2
2021	2	1
2020	1	0
2019	0	0
2018	0	0
2017	0	0
2016	2	2
Totalt	8	7

Utfallet i klagesakene til Statens helsepersonellnemnd

Sakstype	Administrativ reaksjon (Statens helsetilsyn)	Autorisasjon, lisens (Helsedirektoratet)	Spesialistgodkjenning (Helsedirektoratet)	Totalt
Opprettholdt	61	112	10	183
Delvis omgjort	5	0	0	5
Omgjort	5	1	1	7
Bortfalt	1	1	0	2
Opphevet	1	3	0	4
Retur	0	20	1	21
Avvist	0	0	0	0
Trukket	6	20	2	28
Henlagt	0	1	1	2
Totalt	79	158	15	252

Klager på søknader om lisens, autorisasjon eller spesialistgodkjenning etter utdanningsland

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

Land	Antall klagesaker
Pakistan	25
Sverige	17
Iran	14
Danmark	7
Serbia	5
Russland	5
Ukraina	5
Filippinene	4

Behandling i utlandet

Vi har overtatt klagesakene som gjelder behandling i utlandet

Saksbehandlingstidene i 2024 var under kravet i både hastesaker og andre saker.

Hvis du er pasient med rett til nødvendig helsehjelp i spesialisthelsetjenesten, kan du ha rett til å få dekket utgifter til behandling i utlandet. Vilårene er at det ikke finnes tilbud i Norge, eller at behandlingen i utlandet er dokumentert mer virkningsfull.

Behandlingen må gjelde nødvendig helsehjelp. Utgifter til eksperimentell eller utprøvende behandling blir som hovedregel ikke dekket. Lang ventetid gir heller ikke rett til dekning av behandling i utlandet etter denne ordningen. Det samme gjelder dekning av utgifter til behandlingsmetoder som er besluttet ikke innført i Norge.

Førsteinstanter for sakene er utenlandskontoret ved de regionale helseforetakene:

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

Klagesakene gjelder helt eller delvis avslag på dekning av utgifter til nødvendig helse-

hjelp i utlandet etter pasient- og brukerrettighetsloven.

Vi har overtatt ansvaret for sakene

Klagenemnda for behandling i utlandet ble lagt ned 1. januar 2024, og ansvaret for å behandle klager på vedtak etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-4 a andre avsnitt bokstav a ble overført til oss.

Overgangen fra nemnd har ført til at vi i stor grad er avhengige av medisinske sakkyndige for å løse sakene. Noen saker blir løst med hjelp fra internt rådgivende helsepersonell, men i de fleste tilfellene er det nødvendig å innhente uttalelser fra eksterne sakkyndige. Dette har gjort det utfordrende å nå kravet om saksbehandlingstid, siden det kan være tidkrevende å finne sakkyndige med riktig kompetanse og få vurderingene deres.

Faggruppen som behandler disse sakene, består av saksbehandlere som også behandler klagesaker fra Helfo som gjelder refusjon av behandlingsutgifter i utlandet. Dette gjør det enklere å veilede pasientene som kan ha

rett til å få dekket utgiftene sine etter andre stønadsordninger. Det bidrar og til at pasientenes rettigheter etter EØS-avtalen ivaretas. Saksbehandlingen har blitt forenklet ved at vi fatter vedtakene selv.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker vedrørende behandling i utlandet skulle ikke overstige 3 måneder i hastesaker, og ikke overstige 5 måneder i andre saker

I saker som gjelder behandling i utlandet, var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 3,7 måneder. Dette er godt innenfor kravet om fem måneder saksbehandlingstid.

I 2024 mottok vi 26 nye saker på dette området og behandlet 25.

Seks av sakene som kom inn i 2024, var hastesaker. Vi nådde kravet om tre måneder saksbehandlingstid i disse sakene.

Mottatte og behandlede saker
om behandling i utlandet
2016-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	26	25
2023	32	26
2022	18	20
2021	23	23
2020	27	28
2019	24	22
2018	20	21
2017	15	29
2016	20	4
Totalt	173	172

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid
på saker som gjelder behandling i
utlandet var 3,7 måneder i 2024.



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

Sakstype	Dekning av utgifter til behandling i utlandet
Opprettholdt	19
Delvis omgjort	0
Omgjort	1
Bortfalt	0
Opphevet	5
Retur	0
Avvist	0
Trukket	0
Henlagt	0
Totalt	25

Andre klagesaker



Vi nådde målene for saksbehandlingstid i de øvrige sakene

I 2024 mottok vi 83 klagesaker fra andre førsteinstanser

I denne kategorien er sakskomplekset stort. Det er stor variasjon i både sakstyper, førsteinstanser og saksbehandlingstid.

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

Oversikt over førsteinstanser

Her er en oversikt over sakstypene vi fikk inn klagesaker på i 2024, sortert etter førsteinstans:

Folkehelseinstituttet

- tilgang til data fra Helsedataservice

Helseforetakene

- dekning av betalingskrav fra spesialisthelsetjenesten

Helsedirektoratet

- turnustjeneste for å få norsk autorisasjon som fysioterapeut

- fritak for tilleggskrav for å få autorisasjon/lisens
- fristforlengelse for å gjennomføre tilleggskrav

Luftfartstilsynet

- sertifisering av besetningsmedlem på fly
- sertifisering av flygeleder

Norsk helsearkiv

- utlevering av helseopplysninger

Oslo universitetssykehus

- behandlingsreiser til utlandet

Regionale helseforetak

- tildeling av avtalespesialisthjæmme

Statens helsetilsyn

- sakkyndigvurdering i sak om suspensjon etter helsepersonelloven § 60

Statsforvalteren

- dispensasjon fra førerkortforskriftens helsekrav

Saksbehandlingstiden i klagesaker fra andre førsteinstanser skulle ikke overstige 6 måneder

Andre klagesaker på helserettsområdet

I 2024 mottok helserettsavdelingene 76 nye saker og én gjenopptakssak fra andre førsteinstanser.

Det største saksområdet er førerkortsaker. Saksinnngangen på førerkortsaker gikk ned fra 43 saker i 2023 til 38 saker i 2024.

I 2024 behandlet vi totalt 69 nye saker og én gjenopptakssak fra andre førsteinstanser. 32 av disse var førerkortsaker.

I disse sakene var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 3,1 måneder. Dette er likt som i 2023. Vi er godt innenfor kravet om en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på seks måneder.

Andre klagesaker fra Norsk helsearkiv og Folkehelseinstituttet

Pasientskadeavdelingene behandler saker som gjelder utlevering av helseopplysninger fra Norsk helsearkiv og saker som gjelder tilgang til data fra Helsedataservice (Folkehelseinstituttet).

I 2024 fikk vi inn seks saker på disse områdene og behandlet fem saker.

Saksbehandlingstiden i disse sakene var seks måneder.

Mottatte og behandlede klagesaker 2016-2024

År	Mottatt	Behandlet
2024	83	75
2023	83	102
2022	84	88
2021	94	88
2020	94	110
2019	139	208
2018	147	149
2017	199	381
2016	534	387
Totalt	1362	1504

Saksbehandlingstid

Andre klagesaker på helserettsområdet



Andre klagesaker fra Norsk helsearkiv og Folkehelseinstituttet



[Pasientskadenemnda](#)[Rettsaker pasientskade](#)[Klagesaker fra Helfo](#)[Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda](#)[Behandling i utlandet](#)[Andre klagesaker](#)[Rettsaker helserett](#)[Andre aktiviteter](#)

Rettsaker helserettsområdet

Økning i tallet på aktive rettsprosesser

Rettssakene på helserettsområdet gjelder rettssikkerheten til helsepersonell og pasienter, men også pasientsikkerhet og korrekt disponering av fellesskapets midler.

Rettssakene på helserettsområdet gjelder gyldigheten av vedtakene som blir fattet av Statens helsepersonellnemnd, Apotekklagenemnda og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten.

Vi er partsrepresentant i disse sakene. Det betyr at vi har det faglige ansvaret, og at vi skriver forslag til tilsvar og prosesskriv for Regjeringsadvokaten. Regjeringsadvokaten er prosessfullmektig.

Flere stevninger enn året før

I 2024 mottok vi 10 stevninger. Det er en økning fra 2023, da vi mottok fem stevninger.

Det ble gjennomført sju hovedforhandlinger i 2024, fem saker ble rettskraftig avgjort, og to saker ble midlertidig stanset.

Ved utgangen av året hadde vi fire saker som ventet på ankebehandling i lagmanns-

retten, og åtte saker som ventet på behandling i tingretten.

Hva gjaldt rettsakene, og hva ble utfallet?

Fem dommer ble rettskraftige i 2024:

- En tidligere tannlege fikk avslag på ny autorisasjon. Autorisasjonen ble tilbakekalt etter svært alvorlige straffbare handlinger. Tingretten frifant staten, og vedtaket til Statens helsepersonellnemnd ble opprettholdt i 2023. Tannlegen anket til lagmannsretten, og staten fikk medhold også der. Høyesterett ville ikke behandle anken. Dommen fra lagmannsretten er rettskraftig.
- En legespesialist i øyesykdommer fikk tilbakekalt autorisasjonen av Statens helsepersonellnemnd. Legespesialisten trakk saken før hovedforhandlingen. Dermed ble Statens helsepersonellnemnd frifunnet, og nemndas vedtak ble opprettholdt. Dommen er rettskraftig.

- En saksøker krevde tilbakebetaling fra Helfo og erstatning for tapt arbeidsinntekt etter å ha mistet retten til å praktisere for trygdens regning. Statens ble frifunnet i lagmannsretten, og statens vedtak ble opprettholdt. Dommen er rettskraftig.
- En lege fikk tilbakekalt retten til å rekvirere vanedannende legemidler og fikk begrensninger i autorisasjonen. Tingretten ga staten medhold og opprettholdt vedtaket til Statens helsepersonellnemnd. Legen anket dommen til lagmannsretten. Ankesaken ble hevet da saksøkeren ikke hadde rettslig interesse i å få prøvet saken. Tingrettens dom er rettskraftig.
- Saken gjaldt dispensasjon fra helsekravene for å ha førerrett. Saksøkeren hadde fått påvist flere synsfeltutfall. Tingretten ga staten medhold, og vedtaket ble opprettholdt. Dommen er rettskraftig.



[Pasientskadenemnda](#)[Rettsaker pasientskade](#)[Klagesaker fra Helfo](#)[Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda](#)[Behandling i utlandet](#)[Andre klagesaker](#)[Rettsaker helserett](#)[Andre aktiviteter](#)

Søksmål som venter på rettsbehandling

Ankesaker

Saker som ved utgangen av 2024 ventet på behandling i lagmannsretten:

- En lege mistet retten til å rekvirere vane-dannende legemidler. Statens helsepersonell-nemnd ble frifunnet i tingretten i 2023. Saksøkeren anket til lagmannsretten. Hovedfor-handling ble gjennomført i januar 2025.
- En lege fikk avslag på søknaden om ny autori-sasjon. Staten ble frifunnet i tingretten i 2024. Saksøkeren har anket dommen. Hovedforhandling ble gjennomført i februar 2025.
- Saken gjaldt et krav om dekning av sakskost-nader etter vedtak fra Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Staten ble frifunnet i tingretten. Saksøkeren har anket saken inn for lagmannsret-ten. Hovedforhandling i Borgating lagmannsrett våren 2025.
- En lege som mistet autorisasjonen, fikk avslag på søknaden om ny begrenset autorisasjon som lege. Staten fikk medhold, og helsepersonell-nemndas vedtak ble oppretthold. Dommen er anket. Lagmannretten skal behandle anken i løpet av 2025.

Tingrettssaker

Saker som ved utgangen av 2024 ventet på behandling i tingretten:

- To saker gjelder tilbakekall av autorisasjon som lege.
- En sak gjelder begrensninger i autorisasjon som ambulansepersonell.
- En sak gjelder tilbakekall av autorisasjon som fysioterapeut.
- To saker gjelder begrensninger i autorisasjon som lege.
- To saker gjelder søknad om ny begrenset auto-risasjon som lege etter å ha tapt autorisasjon tidligere.

Saker som er midlertidig stanset

- Saken gjelder et krav om at et vedtak om begrensninger i autorisasjonen som lege skal kjennes ugyldig. Saken er stanset etter begjæring fra saksøkeren.
- Saken gjelder et krav om at et vedtak om tilbakekreving av refusjoner fra lege skal kjennes ugyldig. Saken er stanset etter avtale mellom partene.



Andre aktiviteter

Skriv hvem som gjør hva

Vi utviklar betre digitale tenester og innhald for brukarane

I 2024 har vi mellom anna jobba med å sikre gode prosessar og digitale løysingar, klare vedtak og sikker behandling av personopplysningar.

Trygge og brukarvennlege digitale tenester

Kommunikasjonen vår skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tenester. Desse tenestene skal vere trygge, heilskaplege, brukarvennlege og universelt utforma. Derfor jobbar vi kontinuerleg med å vidareutvikle mellom anna nettsida vår, helseklage.no, og brukarportalen Mi side.

Vi avslutta prosjektet om hybridarbeid

I november 2022 fekk vi kompetansemiddel frå DFØ til eit prosjekt om hybridarbeid. Prosjektet starta i 2023 og blei avslutta våren 2024. Tillitsvalde og verneombod var med i heile prosessen.

Vi vil ta vare på det gode arbeids- og læringsmiljøet

Målet til prosjektet var at vi held oppe eit godt arbeids- og læringsmiljø i den nye hybride arbeidskvardagen. Mange tilsette

jobbar i dag delvis heime og delvis på kontoret. Vi såg at det kunne vere utfordringar med denne måten å jobbe på, samtidig som at fleksibilitet er ei forventning frå mange av medarbeidarane våre.

I prosjektet fekk vi god innsikt i kva forventingar og behov vi har i organisasjonen, og arbeidet har gitt oss ny kunnskap og nye verktøy som vi kan jobbe vidare med. Leiarane har fått auka kunnskap om å leie tilsette som jobbar både fysisk og digitalt.

Vi har revidert retningslinjene for heimekontor

Vi avslutta prosjektet våren 2024 med å evaluere retningslinjene for heimekontor. Det blei gjort presiseringar i rutinane, men dei tilsette kan framleis jobbe heimanfrå inntil to dagar i veka. Om lag halvparten av dei tilsette nyttar seg av moglegheita for heimekontor, men det er ei stor gruppe

tilsette som ønskjer å vere fysisk til stades på jobben kvar dag.

Vi effektiviserer og forenkler prosessar

Vi jobbar systematisk med forbetringar og bruker leantankegang og -verktøy til dette. Alle avdelingar har eigne forbettringslosar som støttar og driv arbeidet framover. Vi aukar kompetansen vår om KI for å sjå korleis vi på sikt kan nytte nye digitale verktøy til å løyse samfunnsoppdraget på ein god måte.

Arbeid med sakkunnige

Sakkunnige legar, tannlegar, farmasøytar og anna helsepersonell gjev avgjerande bidrag for at vi skal kunne fatte rett vedtak i sakene våre. Vi har både faste tilsette og eksterne sakkunnige som gjer medisinske vurderingar. I 2024 hadde vi om lag 200 oppdrag til eksterne sakkunnige og vel 700 til interne legar, tannlegar og farmasøytar.

Vi har i 2023 og 2024 jobba målretta med å forbedre arbeidsprosessane der dei sakkunnige er involverte i saksbehandlinga. Forbetringsarbeidet omfatar heile prosessen – frå rekruttering av sakkunnige til tilgangen på saksdokument og utbetaling av honorar.

Våren 2024 oppretta vi ei koordinatorrolle for dei eksterne sakkunnige. Koordinatoren skal mellom anna bidra til at vi får fleire sakkunnige. Vi arbeider òg med ein ny portal for eksterne sakkunnige. Den skal gje betre oversikt og vere mykje enklare å jobbe i enn systemet vi brukar i dag.

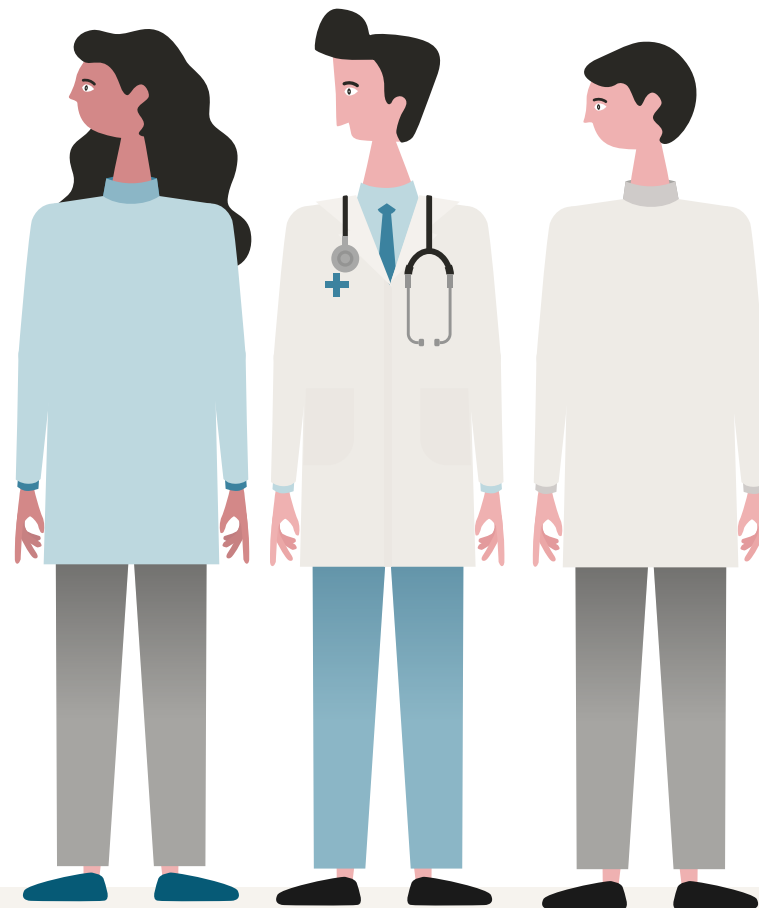
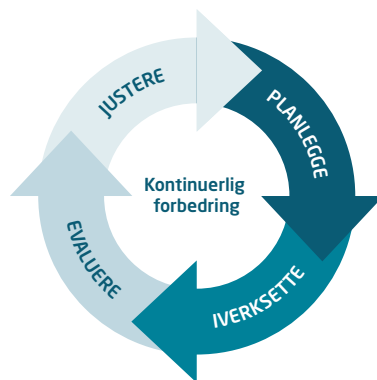
Målet med forbetringsarbeidet er at det skal vere så lett som mogleg å utføre eit sakkunnigoppdrag for oss. Vi vil halde fram med å evaluere og forbedre arbeidsprosessane våre i 2025.

Vi innfører ei ny sakshandsamingsløyising

I 2023 anskaffa vi eit nytt sak- og arkivsystem i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning (NPE). Det er eit omfattende prosjekt kor løyisinga skal utviklast med spesifikk funksjonalitet for både NPE

og oss. Samtidig må ei rekkje andre løyisingar og prosessar utanfor sjølve prosjektet vere på plass, og alt skal saumlaust fungere saman.

Mykje har kome på plass i 2024, samtidig er den heilskaplege kompleksiteten så omfattande at vi fyrst kan ta i bruk løyisinga i 2025. Det er behov for mykje kvalitetssikring og testing, i tillegg til opplæring av tilsette, før løyisinga kan tas i bruk. Vi har brukt ei rekkje fagressursar gjennom 2024 i dette arbeidet. Aktiviteten har vore høg og prosjektet har blitt prioritert, noko som har ført til noko lågare sakshandsamingsproduksjon i 2024.



Vi blei tildelt Klarspråksprisen for staten i 2024

Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet deler årleg ut klarspråksprisane til eit statsorgan og ein kommune eller fylkeskommune som gjer ein ekstraordinær klarspråksinnsats. I 2024 fekk vi Klarspråksprisen for staten.

Vi fekk prisen for å jobbe jamt og systematisk med klarspråk og for å kunne dokumentere at arbeidet har gitt resultat. Juryen skriv: "Årets prisvinner arbeider vitenskapelig med språk og bruker metoder som fungerer. Vinneren ser på klarspråk som en del av samfunnsoppdraget og har gjort en fremragende innsats."

Vedtaka våre har blitt betre å lese for mottakarane

I 2024 fekk vi ein rapport frå NTB etter testing og analyse av vedtak. NTB testa og kartla dei same vedtakstypane for oss som dei gjorde i 2021.

Rapporten synte mellom anna:

- Det kjem tydeleg fram kva me har vedtatt, og det er lett å finne fram i vedtaka.
- Vedtaka er skrive i ein moderne, direkte og aktiv stil med korte setningar og avsnitt.
- Vedtaka har mange verb og få substantiveringar.

- Vedtaka er lite prega av "byråkratspråk" eller medisinsk stammespråk.
- Vedtaka har ei tydelegare og vennlegare tiltale.

Vedtaka har blitt klarare, og rapporten syner ei svært positiv utvikling i både språk og struktur. Rapporten frå NTB gav oss òg konkrete råd om kva vi bør jobbe med vidare. Vi har plassert ansvaret for å følge opp anbefalingane og er godt i gang med dette arbeidet.

Vi deler erfaringar med andre offentlege verksemder

I 2024 har vi delt metodar og erfaringar frå klarspråksarbeidet vårt med ei rekkje offentlege verksemder som ønskjer å høyre korleis vi jobbar og sjå tekstane våre. Vi har og halde innlegg på Digitaliseringsdirektoratet, KS og Språkrådet sitt digitale seminar.



"Årets prisvinner arbeider vitenskapelig med språk og bruker metoder som fungerer. Vinneren ser på klarspråk som en del av samfunnsoppdraget og har gjort en fremragende innsats."

Vi blei tildelt arkivprisen for 2024

Foreininga INIO (tidlegare Norsk arkivråd) deler årleg ut ein pris for å heidle framifrå arbeid og utvikling innan dokumentasjonsforvaltning og informasjonsstyring.

I 2024 fekk vi prisen Årets arkiv, saman med Norsk pasientskadeerstatning. Vi blei tildelt prisen for arbeidet med ei ny sakshandsamingsløyising med innebygd arkivering. Løysinga er ikkje Noark-godkjent, men blir konfigurert slik at ho varetek arkivfaglege prinsipp.

Juryen meiner at me er modige og nytenkande som utfordrar status quo og samstundes signaliserer behovet for innovasjon – både overfor arkivmyndigheita og Noark-leverandørane. Juryen skriv: "De setter saksbehandlingsstøtte og effektivisering av saksbehandlingstiden, samt bedre bruk av ressurser, høyt. Det er slik offentlig forvaltning bør planlegge for og utnytte teknologi på (sic)."

Personvernombodet oppsummerer 2024

Hovudoppgåva til personvernombodet er å gje råd til leiinga og medarbeidarane om korleis vi best kan etterleve personvernlovgivinga. Nasjonalt klageorgan for helsetenesta handsamar helseopplýsingane til klagarane og andre sensitive person-

opplýsingar. For mange er dette svært fortrulege opplysningar. Vi arbeider for at handsaminga skal vere sikker og lovleg.

Målet vårt er å kunne samhandle eksternt og internt med sikre digitale løysingar som varetek personvernet. Vi brukar eFormidling når vi sender til eksterne verksemdar. Vi sender ikkje sensitive personopplýsingar på e-post, utan at desse er sikra ved kryptering. Vi oppmodar alle til å sende oss sensitive personopplýsingar på ein sikker måte.

Skytenester

I 2024 heldt vi fram arbeidet med å implementere Microsoft M365, og vi har no teke i bruk SharePoint, OneDrive og Teams. Vi gjorde grundige ROS-analysar og konsekvensvurderingar av personvernet i forkant. Overføringsgrunnlag og exitplanar er ein del av vurderingane. Vi har interne rutinar for kva opplysningar som kan lagrast i M365.

GetOrganized frå Netcompany skal bli vårt nye saks- og arkivsystem. Vi jobbar med å tilpasse funksjonalitetane til behovane våre. Vi får òg nye løysingar for biletdiagnostikk, erstatningsberekning, leiing- og statistikkrapportering og dokumentasjonsforvaltning. Alle dei nye løysingane skal integrerast for å få ei saumlaus samhandling. I denne fasen er det viktig å sikre at krav til



"De setter saksbehandlingstiden, samt bedre bruk av ressurser, høyt. Det er slik offentlig forvaltning bør planlegge for og utnytte teknologi på (sic)."

[Pasientskadenemnda](#)[Rettsaker pasientskade](#)[Klagesaker fra Helfo](#)[Statens helsepersonellnemnd / Apotekklagenemnda](#)[Behandling i utlandet](#)[Andre klagesaker](#)[Rettsaker helserett](#)[Andre aktiviteter](#)

personvern og informasjonstryggleik blir vareteke og bygd inn i dei nye løysingane.

Vi samarbeider om IT-utviklinga med Norsk pasient-skadeerstatning og Norsk helsenett. Vi jobbar strukturert med risiko- og sårbarheitsanalysar og konsekvensvurderingar av personvernet. Det gjer at vi løpande identifiserer og handterer risikoar.

Kunnskap om personvern

Vi handsamar store mengder personopplysningar, og det er derfor behov for at tilsette har god kunnskap om personvern. Vi informerer jamleg om personvern tema og har ei intern personverngruppe med deltakarar frå alle avdelingane.

Dette arbeidet er særleg viktig ved innføring av mange nye IT-system. Når vi tek i bruk nye løysingar, veit vi at brukaråtfërda blir ein ny risiko for personvernet.

Helsetenesteforvaltninga har eit eige forum for personvernomboda. Det er lærerikt og nyttig å samarbeide med liknande verksemdar. Vi har god kultur for å dele kunnskap og vurderingar med kvarandre.

Avvik

I løpet av 2024 har vi meldt tre avvik til Datatilsynet. Avvikene er håndtert internt og avsluttet hos Datatilsynet uten ytterligere tiltak. Et internt tiltak er at vi nå ser nærmere på våre rutiner for aidentifisering og publisering av vedtak.



4

Styring og kontroll i virksomheten

I dette kapittelet gir vi en vurdering av styring og kontroll i Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten. Her kan du lese om mål og resultater for fellesføringene for staten og fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Overordnet vurdering av styring og kontroll

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har god styring og kontroll. Vi oppnådde de fleste målene våre i 2024.

Vi har gode prosesser for virksomhetsstyring og jobber kontinuerlig med forbedringer. Aktivitetene vi gjennomfører, er planlagt ut fra tildelingsbrevet. Vi gjør årlige risikovurderinger og lager virksomhetsplaner som prioriterer mål og tiltak. Aktiviteter og økonomi følges regelmessig opp i ledermøter.

Hvert år i januar oppdaterer vi den overordnede risikovurderingen for manglende måloppnåelse. Vi justerer denne etter behov gjennom året. Vi har god

oversikt over ressursbruken vår gjennom regelmessig økonomioppfølging. Status på økonomi, prognoser og måloppnåelse blir jevnlig rapportert til departementet.

Vi jobber kontinuerlig med digitalisering for å være en effektiv og brukervennlig administrasjon og bruker fellesløsninger fra DFØ for økonomi og HR. Vi benytter Norsk helsenetts felles tjenestesenter for anskaffelser, IT og dokumentasjonsforvaltning.

Redegjørelse om aktivitetsplikten

Kjønnslikestilling

Vi har en overvekt av kvinnelige ansatte. Det er flest kvinnelige søkere i rekrutteringsprosessene våre, og dette gjenspeiler seg i ansettelsene. 31. desember 2024 hadde vi en mannsandel på 26,2 prosent (44 av 168 medarbeidere). Det er likt som ved utgangen av 2023. Hovedvekten av våre ansatte er jurister, og vi ser at kvinneandelen gjenspeiler kjønnsfordelingen på jusstudiene.

Ved utgangen av 2024 var tre av ti ledere i ledergruppen menn. Dette utgjør 30 prosent.

Blant de syv midlertidige ansatte har vi én lærling. Vi bruker ellers midlertidighet for å dekke opp fravær fra andre medarbeidere.

Tallene for foreldrepermisjon i 2024 viser at kvinner i gjennomsnitt avviklet 19 uker, og at menn i gjennomsnitt avviklet 15 uker. Vi har brukt Bufdir sin mal til å beregne tallene.

Deltidsstillingene er avklarte og frivillige. Hoveddelen består av internt rådgivende leger og tannleger som har hovedstilling et annet sted. Noen av stillingene er et resultat av individuell tilrettelegging.

Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

Likestilling inngår som et sentralt element i de personalpolitiske dokumentene og praksisene våre. Vi jobber for at alle våre ansatte skal ha de samme mulighetene, uavhengig av kjønn, alder, etnisitet, religion, funksjonsevne, seksuell orientering, kjønnsidentitet eller kjønnsuttrykk. Vi er spesielt oppmerksomme når vi rekrutterer, i lønnsforhandlinger og ved fordeling av oppgaver og roller. Lederne har månedlige samtaler med medarbeiderne, i tillegg til årlige medarbeidersamtaler. Vi gjennomfører medarbeiderundersøkelse annethvert år, og det ble gjort i 2024. Disse tiltakene er med på å kartlegge eventuelle risikoer.

Vi jobber for et godt og inkluderende arbeidsmiljø, og har et tett samarbeid med tillitsvalgte og vernetjenesten. Risikoanalysen utarbeides i fellesskap, og det er ikke avdekket noen særskilte risikoer i vår vurdering. Under vil vi redegjøre nærmere for hvordan vi jobber.

1. Personalområdet rekruttering

Vårt overordnede mål er å tiltrekke oss dyktige medarbeidere med ulike livserfaringer, kompetanser og fagkombinasjoner. Vi har en strukturert og godt for-

ankret rekrutteringsprosess. Rekrutteringsgruppen består av rekrutterende leder, HR og tillitsvalgt. Vi forsøker å være bevisst på å ikke stille unødvendige krav til kompetanser. Vi tror at dette er med på å redusere risikoen for diskriminering i rekrutteringsprosessen.

2. Personalområdet forfremmelse, utvikling og opplæring

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

budsjetterer med kompetansemidler som kan brukes til kurs og seminarer, og vi fordeler arbeidsoppgaver og roller som har utviklingsmuligheter.

3. Personalområdet lønn og arbeidsvilkår

Lønnspolitikken skal bidra til å rekruttere, utvikle og beholde godt kvalifisert medarbeidere. Den bygger på likebehandlingsprinsippet og sikrer den enkeltes lønn ut fra oppgaver, dyktighet, kompetanse, ansvar, innsats og resultater. Alle medarbeiderne får tilbud om årlig lønssamtale og tilgang til organisatoriske lønnsdata. Dette bidrar til åpenhet.

Kjønnslikestilling per 31. desember 2024

	Kjønnsbalanse (antall)	Midlertidig ansatte (antall)	Foreldrepermisjon (uker)	Faktisk deltid (antall)
Kvinner	124	6	19	7
Menn	44	1	15	5

Fellesføringer for alle i staten

Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk

Vi har over lengre tid arbeidet med bærekraft for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk.

De fleste rutinene og avgjørelsene våre er utarbeidet og tatt i samsvar med målet om forebyggende miljøhensyn. Vi kildesorterer, har energireduerende tiltak i våre moderne lokaler, har oppdatert møte- og reisepolicyen vår som åpner for miljøvalg, gjør anskaffelser med vekt på bærekraftsprinsipper, bruker digitale løsninger og oppfordrer alle ansatte til å slette e-poster og minimere deling av vedlegg, med mer. Lokalene våre er miljøsertifisert, og vi har tett dialog med gårdeier om ulike tiltak som skal redusere klima- og miljøavtrykket fra bruken av kontorlokalerne våre.

Vi opplever at vi ivaretar arbeidet på en god måte i dag, og skal gjøre mer fremover. Vi vurderer også å anskaffe et verktøy for å bli miljøsertifisert. Vi har krise- og beredskapsplaner, og disse vil også gjelde dersom virksomheten skulle bli påvirket av klimendringer.

Utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær fra arbeid, utdanning eller opplæring («hull i CV-en»)

Vi ansatte ingen personer med funksjonsnedsettelse eller «hull i CV-en» i 2024. I 2020 og 2021 hadde vi et særlig høyt resultat på slike ansettelser, med et gjennomsnitt på 11,75 prosent per år. Generelt sett er det ikke et nivå som er realistisk å videreføre. I rekrutteringsprosessene i 2024 krysset ingen av for dette når de søkte stilling hos oss.

Redusere konsulentbruken

Staten har et mål om å redusere konsulentbruken der det er hensiktsmessig, ved å utvikle interne ressurser og egen kompetanse. Utover informasjons- og holdningskampanjer skal vi som hovedregel ikke bruke tjenester fra kommunikasjonsbransjen.

Kjøp av konsulenttjenester

Vår bruk av kontogruppe 67 (Kjøp av konsulenttjenester) vises i tabellen på side 45. På konto 6710, 6750 og 6760 fører vi utgifter i tråd med konsernmodellen innført av Helse- og omsorgsdepartementet. Det er konto 6721 (Kjøp av kommunikasjons tjenester og rådgivning), konto 6730 (Andre



konsulenttjenester) og konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) som er aktuelle for denne rapporteringen.

Utgifter til kommunikasjonsbransjen

På konto 6721 (Kjøp av kommunikasjonstjenester og rådgivning) er den største enkeltutgiften 102 066 kroner til årsrapportmal. Den nest største enkeltutgiften er endring av lydbilde, lydspor og teksting av en animasjon på 12 000 kroner. Ellers er det ført mindre utgifter til utvikling av fysisk og digitalt markedsmateriell. Totalt har vi brukt 131 830 kroner på utgifter knyttet til kontoen.

Utgifter til andre konsulenttjenester

På konto 6730 (Andre konsulenttjenester) har vi utgiftsført 50 875 kroner. Utgiften er i all hovedsak knyttet til rekrutteringsbistand til en stilling som avdelingsdirektør hos oss og utgjør 50 000 kroner.

Det øvrige beløpet på 875 kroner er knyttet til support fra leverandøren av personalhåndboken vår.

Utgifter til kjøp av andre fremmede tjenester

På konto 6780 (Kjøp av andre fremmede tjenester) har vi i 2024 betalt for innføringskostnader til statlige regnskapsstandarder (SRS) på 90 000 kroner. I tillegg har vi brukt i underkant av 85 000 kroner på ulike foredragsholdere til samlinger for alle ansatte

om organisasjonsutvikling, Akan (rus og avhengighet) og i forbindelse med Verdensdagen for psykisk helse. Utover det har vi brukt noen mindre beløp til verksteder, brukertesting og utgifter knyttet til den ikke rapporteringspliktige delen, som rådgivning i saker der vi selv ikke har hatt ekspertkompetanse m.m. Totalt er det utgiftsført 214 322 kroner på kontoen.

Vi har nådd målet om å redusere konsulentbistanden

Vi bruker i svært liten grad ekstern bistand til kommunikasjonstjenester og har over flere år arbeidet med å redusere ekstern bistand der det har vært mulig. Vi bygger kompetanse der vi kan, og har flere medarbeidere som har lært seg områder der vi normalt ville brukt konsulenter. På denne måten får vi bred involvering hos de ansatte, og vi får utnyttet og økt vår egen interne kompetanse. Vi har også styrket noen områder med ansettelser.

Kjøp av konsulenttjenester 2024

Konto	Konto (T)	Utgift per 31. desember 2024
6710	Konsulenttjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv.	16 143 263
6721	Kjøp av kommunikasjonstjenester og rådgivning	131 830
6730	Andre konsulenttjenester	50 875
6740	Innleie av vikarer	393 757
6750	Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	26 420 923
6760	Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	142 316
6780	Kjøp av andre fremmede tjenester	214 322
6792	Saksomkostninger fvl. § 36	883 630
6793	Juridisk bistand PSN og saksomk. rettssaksavdelingen 20	2 815 139
6794	Vitnegodtgjørelse for saksøker, rettsgebyr	3 387 507
6796	Honorar sakkyndig næring innberetning 08 og 11	4 847 650
6797	Honorar sakkyndig firma uten innberetning 10	941 993
Sum utgiftsførte midler til konsulentbistand		56 373 204

Fellesføringer fra Helse- og omsorgsdepartementet

Virksomheten skal ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, IT og vann

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten har ingen samfunnskritisk funksjon. Vi har utarbeidet krise- og beredskapsplaner som står i samsvar med funksjonen og risikovurderingene våre. I planene har vi gjort vurderinger knyttet til kontinuitet ved bortfall av strøm, IT og vann.

Det er spesielt i forbindelse med IT-hendelser vi vil kunne bli berørt. Derfor har vi et tett IT-samarbeid med driftsleverandøren vår, Norsk helsenett, for å sikre at vi oppfyller kravene til informasjonssikkerhet og digital sikkerhet. For å styrke ledelses- og kvalitetsforbedringsarbeidet vårt vurderer vi å anskaffe et nytt styringssystem som skal være med på å systematisere arbeidet ytterligere.

Norsk helsenetts Felles tjenestesenter

Vi benytter i dag tjenestetilbudet til Norsk helsenetts Felles tjenestesenter innen alle tre tjenesteområder.

Anskaffelse

Vi er godt kjent med endringer i Lov og forskrift om offentlige anskaffelser og kvalitetssikrer at Norsk

helsenett (NHN) ivaretar endringene i de virksomhetsspesifikke anskaffelsene de utfører på våre vegne. Vi tiltrer alle relevante fellesanskaffelser og benytter disse lojalt i innkjøpene våre. Vi deler også informasjon om forbruket vårt ned på kategori, for å oppfylle lov- og forskriftspålagte forpliktelser.

IT

Vi har satt i gang et arbeid med NHN for å bedre informasjonssikkerheten og modernisere systemporteføljen på områdene der de leverer tjenester til oss. Dette inkluderer også å utarbeide en ny informasjonssikkerhetsstrategi. I 2024 ansatte vi en ny informasjonssikkerhetsrådgiver for å styrke arbeidet ytterligere. Vi opplever å ha et godt samarbeid med NHN innen IT.

Dokumentasjonsforvaltning

Vi avleverte papirarkivet vårt til Arkivverket for flere år siden og har bare digitalisert arkiv i dag.

Helsepost har vi, i samarbeid med Norsk pasient-skadeerstatning (NPE), vurdert at vi må utsette. Vi er midt i et større virksomhetsprosjekt hvor vi gjør endringer på det meste av IT-porteføljen vår. Det innebærer at vi også endrer på kommunikasjons-

kanalene som vi bruker for å utveksle informasjon med eksterne aktører.

Vi benytter brukerportalen vår, Min side, til å utveksle dokumenter med de som har en sak hos oss og advokater. En ny sakkyndigløsning skal ivareta utvekslingen av dokumenter med sakkyndige. I tillegg ønsker vi å utrede muligheten for å ta i bruk direkte integrasjoner mellom de ulike fagsystemene våre og fagsystemene til eksterne aktører. Vi har blant annet dialog med Skatteetaten og NAV. Vi har et overordnet mål om at vi skal få ned bruken av innkommende e-poster fra eksterne.

Slik vi vurderer det nå, med alt som pågår på IT-området, må vi ta i bruk Helsepost på et senere tidspunkt. Samtidig ønsker vi å ta i bruk nasjonale fellesløsninger så raskt vi kan. Vi har alt tatt i bruk eFormidling og eSignering på deler av løsningene våre. Vi vil fortløpende arbeide for å ta fellesløsningene mer i bruk etter hvert som vi utvikler systemene våre.

Virksomheten skal følge kravene i lov om språk §§ 13 og 14

Ifølge språkloven paragraf 13 og 14 skal vi

- bruke minst 25 prosent av både bokmål og nynorsk i allment tilgjengelige dokument
- gjøre skjema og selvbetjeningstjenester tilgjengelige på bokmål og nynorsk samtidig

Språkrådet fører tilsyn med oss hvert år. I 2024 fikk vi rapport etter tilsynet i 2023 med ros for full måloppnåelse og etterlevelse av pliktene i språkloven.

Rapporten viste at

- 35 prosent av alle tekstene på nettsiden var på nynorsk
- 41 prosent av nye tekster på nettsiden var på nynorsk
- 49 prosent av innleggene våre i sosiale medium var på nynorsk
- alle skjema er tilgjengelige på både bokmål og nynorsk

Vi får rapport fra tilsynet i 2024 våren 2025. Vi forventer full måloppnåelse også her.

Oppnevning av nemdmedlemmer

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

Oppnevningsperioden for medlemmene i Pasient-skadenemnda gikk ut 31. desember 2024. Vi har derfor utarbeidet innstilling til nye medlemmer, og disse ble oppnevnt høsten 2024 med virkning fra 1. januar 2025.

Det har ikke vært endringer i sammensetningen av Statens helsepersonellnemnd og Apotekklagenemnda i 2024.

Risikostyring og internkontroll

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

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

En strukturert tilnærming til arbeidet med etablering og forbedring av internkontroll består av en kontinuerlig prosess i seks steg: planlegging,

risikovurdering, utforming av tiltak, gjennomføring, oppfølging og rapportering.

Internkontrollarbeidet er forankret i en egen internkontrollinstruks. Ifølge instruksen skal vi ha en risikobasert tilnærming til hvilke områder, prosesser og aktiviteter vi skal ha rutiner og retningslinjer for. Vi skal løpende og minst årlig, i forbindelse med den overordnede risikovurderingen, vurdere om det er behov for nye eller oppdaterte rutiner og prosedyrer for å håndtere endringer i risikobildet. Avdelingene følger kontinuerlig opp konkrete tiltak i den løpende driften.

Vi har også et eget forbedringssystem hvor ansatte melder inn avvik som gjelder HMS og informasjonssikkerhet. En sentral del av forbedringsarbeidet vårt er å følge opp avvikene. I 2024

påbegynte vi anskaffelsen av et nytt kvalitetsstyringssystem hvor avviks- og forbedringshåndteringen vil inngå.

I 2024 gjennomførte vi disse aktivitetene knyttet til risikostyring og internkontroll:

- Vi har hatt avvikshåndtering som fast innslag på ledermøtene.
- Vi har arbeidet med konfigureringen av nytt avviks- og forbedringssystem fra Datakvalitet.
- Vi involverer personvernombudet i oppfølgingen av avvik knyttet til informasjonssikkerhet.
- Vi har høy oppmerksomhet på at behandlingen av personopplysninger og IT-anskaffelser følger gjeldende regelverk.
- Utvikling av rutiner er et kontinuerlig arbeid som også vil bli prioritert i årene fremover.

5

Vurdering av framtidutsikter

Flere klagesaker, turnover og forsinkelser i innføringen av ny saksbehandlingsløsning kan påvirke måloppnåelsen vår i 2025.

Ny saksbehandlingsløsning og en økning i antall saker kan påvirke resultatene våre

Innføringen av ny saksbehandlingsløsning krever mye ressurser

Den digitale utviklingen går raskt. Brukernes og politikernes forventninger er at vi utvikler og tar i bruk løsninger som er brukervennlig og effektive.

Når vi i løpet av året skal innføre ny saksbehandlingsløsning, vil det kunne virke inn på saksbehandlingstidene våre. Mange ansatte bidrar inn i arbeidet med å sette opp og teste løsningen, og vi forventer at vi må bruke enda flere ressurser på dette i 2025 enn vi gjorde i 2024.

Flere klagesaker vil påvirke saksbehandlingstidene

Vi har sett at økningen i antall saker har påvirket saksbehandlingstidene våre på noen områder gjennom 2024. Signalene fra førstinstansene er at vi fortsatt kan forvente en økning på de samme områdene i 2025. Det vil kreve flere ressurser og høyere økonomiske rammer å kunne møte en ytterligere økning i inngangen av saker.

Bedre samordning av digitale data mellom offentlige etater vil kunne påvirke leveransene våre positivt

For å kunne møte kravene til økt effektivisering og bedre digitale løsninger er vi avhengig av gode statlige fellesløsninger som bidrar til økt effektivisering i saksbehandlingen.

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

Rekruttere og beholde god kompetanse

Vi merker at det er stor konkurranse om fagkompetansen vi trenger. Det er en bekymring at lønnsnivået i statlige virksomheter har økt, slik at det koster mer å både få inn godt kvalifiserte ansatte og beholde de flinke vi har. Vi opplever at offentlig sektor konkurrerer om de samme ressursene og byr over hverandre i lønn, noe som presser lønningene opp til et nivå vi egentlig ikke har råd til å betale innenfor rammene vi har.

6

Årsregnskap

Ledelseskommentar til årsregnskapet for 2024

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

Bekreftelse

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

Vurderinger av vesentlige forhold

Vi fikk i 2024 totalt tildelt 195,801 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter. Beløpet inkluderer blant annet en overføring på 3,678 millioner kroner fra 2023. Det totale nettoforbruket på post 01 i 2024 var 198,655 millioner kroner. Når vi tar hensyn til merinntekter gjennom privat sektor på 9,599 millioner kroner og en ubrukt lønnskompensasjon for 2024 på 3,859 millioner kroner, har vi et samlet mindreforbruk på 6,746 millioner kroner på post 01 Driftsutgifter.

Vi fikk også tildelt 20,8 millioner kroner på post 21 Spesielle driftsutgifter. I dette beløpet ligger det en overføring på 3,893 millioner kroner fra 2023. Bevilgningen på posten skulle dekke utgifter til drift og forvaltning av IT-utviklingstjenester i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning og videreføring av et prosjekt som skal øke saksavviklingen innenfor pasientskadeområdet. I tillegg kommer utvikling av nytt sak- og arkivsystem. Utviklingen av nytt system har pågått gjennom hele 2024. Det totale forbruket på post 21 ble 25,177 millioner kroner, og resultatet ble et merforbruk på 4,377 millioner kroner.

Netto rapporterte samlede utgifter (begge poster) til drift og investeringer var 223,832 millioner kroner i 2024. Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter var 142,907 millioner kroner. Vi har ikke hatt større endringer i årsverk gjennom 2024. I tillegg har streiken i offentlig sektor ført til at vi ikke har fått benyttet lønnskompensasjonen for 2024. Dette innebærer at lønnskostnadene er nærmest like som i 2023. Økningen i utgifter til drift og investering fra 2023 er i hovedsak en konsekvens av prisvekst, og en annen takt i IT-drift og utviklingsprosjekter. I 2024 ble det tilført 0,6 millioner kroner fra driftsbudsjettet til lokale lønnsforhandlinger utover sentral lønnskompensasjon. Årsregnskapet, del 6

note 2, viser et likt antall i utførte årsverk fra 2023 til 2024.

På inntektssiden har vi regnskapsført 1,69 millioner kroner i tilkjente sakskostnader i 2024 og Skatteetatens innkrevingsentral har krevd inn 1,33 millioner kroner i tilkjente sakskostnader for oss. Dette er midler som tilføres statskassen. Vi har også et inntektskrav på kap. 3742, post 50 Privat helse-tjeneste på 2,38 millioner kroner i 2024. Det er knyttet merinntektsfullmakt til posten. Det er regnskapsført 11,979 millioner kroner i merinntekter som tilføres rammen, se omtale under note 01.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen reviderer og bekrefter årsregnskapet vårt. Revisjonsberetningen blir publisert på hel-seklage.no, sammen med årsregnskapet, så snart beretningen er klar.

Bergen, mars 2025

Anita Giæver Hansen
direktør
Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2024 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 overgangen 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 (inkludert saldo på kunde- og leverandørreskontro), og beløp virksomheten har rapportert som fordringer og gjeld til statsregnskapet og som inngår i mellomværendet med statskassen.

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

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31. desember 2024

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling ¹⁾	Regnskap 2024	Merutgift (-) og mindreutgift
0742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	01	Lønn / varer og tjenester	A, B	195 801 000	198 654 551	-2 853 551
0742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	21	Spesielle driftsutgifter	A, B	20 800 000	25 177 102	-4 377 102
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoordning for mva. i staten		0	7 446 961	
	Sum utgiftsført				216 601 000	231 278 613	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling ¹⁾	Regnskap 2024	Merinntekt og mindreinntekt (-)
3742	Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten	50	Premie fra private	1	2 380 000	11 979 031	9 599 031
5309	Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter		0	1 965 642	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Folketrygden		0	17 791 133	
	Sum inntektsført				2 380 000	31 735 806	
	Netto rapportert til bevilgningsregnskapet					199 542 807	
Kapitalkontoer							
60080101	Norges Bank KK / innbetalinger					20 699 758	
60080102	Norges Bank KK / utbetalinger					-222 286 032	
707011	Endring i mellomværende med statskassen					2 043 467	
	Sum rapportert					0	

¹⁾ Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B "Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år" for nærmere forklaring. Samlet tildeling skal ikke inkludere mottatte belastningsfullmakter eller mottatte betalinger etter rundskriv R-111 punkt 4, tilvisninger gjennom rundskriv eller bruk av felleskontoer.

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31. desember 2024)

		2024	2023	Endring
707011	Mellomværende med statskassen	-8 114 883	-10 158 350	2 043 467

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger ¹⁾	Samlet tildeling
74 201	3 678 000	192 123 000	195 801 000
74 221	3 893 000	16 907 000	20 800 000

¹⁾ I årets tildeling på post 01 Driftsutgifter er det også ført 3 859 000 kroner i lønnskompensasjon. Til fratrekk er det lagt inn 250 000 kroner til finansiering i HOD jf. revidert nasjonalbudsjett.

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindreutgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter/ mindre- inntekter(-) iht. merinntekts- fullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024 ¹⁾	Maks. overførbart beløp ²⁾	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten ³⁾
74 201/ 374250		-2 853 551		-2 853 551	9 599 031			6 745 480	3 859 000	13 465 150	6 746 000
74 221	"Kan overføres"	-4 377 102		-4 377 102				-4 377 102		1 040 000	0

¹⁾ Kolonnen viser lønnskompensasjon på den enkelte budsjettpost for lønnsoppgjøret 2024.

²⁾ Maksimalt beløp som kan overføres er lønnskompensasjon plus 5 % av årets bevilgning på driftspostene 01–29, unntatt post 24, fratrasket lønnskompensasjon, eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres".

³⁾ Mulig overførbart beløp er "Sum grunnlag for overføring", men maksimalt "Maks. overførbart beløp", og minimum "Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024". Se årlig rundskriv R-2/2025 for mer detaljert informasjon om mulig overførbart beløp.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Avgitte belastningsfullmakter (utgiftsført av andre på utgiftskapitler og inntektsført av andre på inntektskapitler).

I 2024 har HOD redusert vår bevilgning med 250 000 kroner for internfinansiering, i samsvar med revidert nasjonalbudsjett.

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

Refusjoner av lønn på totalt 7 009 987 kroner er nettoført i driftutgiftene på post 01.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

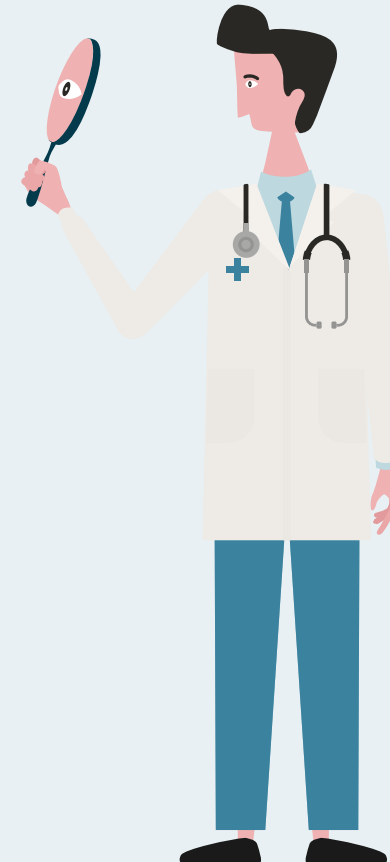
I 2024 har vi merutgifter på post 01 på kroner 2 862 551 kroner. Vi har fullmakt på post 01 Driftutgifter til å overskride eventuelle merutgifter mot tilsvarende merinntekter på post 50 Premie fra private. Merinntekten i 2024 på post 50 Premie fra private utgjør 9 599 031 kroner.

Mulig overførbart beløp

Vi har beregnet overført beløp på post 01 Driftsutgifter til å bli 6 746 480 kroner. Dette inkluderer ubenyttet lønnskompensasjon på 3 859 000 kroner for 2024. Overførbart beløp justert for lønnskompensasjon utgjør et mindreforbruk på 2 886 480 kroner og er innenfor 5 prosent av årets bevilgning og vil bli søkt overført til 2025.

Stikkordet "kan overføres"

Post 21 Spesielle driftsutgifter har stikkordet "kan overføres" knyttet til seg. Vi har et merforbruk på posten grunnet økte utgifter til vårt omfattende IT-utviklingsprosjekt, i samarbeid med Norsk pasientskadeerstatning. Bevilgningen på post 21 er brukt opp, og merforbruket skyldes utforutsette utgifter.



Oppstilling av artskontorapporteringen 31. desember 2024

	Note	2024	2023
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	0	240 000
Salgs- og leieinnbetalinger	1	11 979 031	10 815 017
Andre innbetalinger	1	0	0
Sum innbetalinger fra drift		11 979 031	11 055 017
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	142 906 963	142 208 064
Andre utbetalinger til drift	3	80 908 203	71 050 582
Sum utbetalinger til drift		223 815 166	213 258 646
Netto rapporterte driftsutgifter		211 836 135	202 203 629
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	0	0
Sum investerings- og finansinntekter		0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	16 283	117 625
Utbetaling av finansutgifter	4	204	874
Sum investerings- og finansutgifter		16 487	118 498
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		16 487	118 498

	Note	2024	2023
Innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	1 689 530	1 305 953
Sum innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten		1 689 530	1 305 953
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		276 112	273 266
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		17 791 133	17 844 829
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		7 446 961	7 520 838
Netto rapporterte utgifter på felleskapitler		-10 620 285	-10 597 257
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		199 542 807	190 418 917
Oversikt over mellomværende med statskassen			
Eiendeler og gjelder			
Fordringer på ansatte		57 500	0
Kontanter		0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0	0
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-5 246 739	-6 396 042
Skyldige offentlige avgifter		-675	-5 543
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse ¹⁾		-2 926 228	-3 756 765
Mottatte forskuddsbetalinger		0	0
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)		1 259	0
Differanser på bank og uidentiserte innbetalinger		0	0
Sum mellomværende med statskassen	7	-8 114 883	-10 158 350

¹⁾ Pensjonstrekket i de ansattes lønn (2 %) på konto 263 inngår også på denne linjen.

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2024	31.12.2023
Innbetaling fra gebyrer		
Sum innbetaling fra gebyrer	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer		
Andre tilskudd og overføringer	0	240 000
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	0	240 000
Salgs- og leieinnbetalinger		
Overføringer fra NPE statlige fond ¹⁾	11 979 031	10 815 017
Sum salgs- og leieinnbetalinger	11 979 031	10 815 017
Andre innbetalinger		
Sum andre innbetalinger	0	0
Sum innbetalinger fra drift	11 979 031	11 055 017

¹⁾ Samlede inntekter ført i 2024 er 11 979 031 kroner. Dette er inntekter fra mottak og behandling av saker fra privat helsetjeneste. Det er knyttet et inntektskrav til post 50 Premie fra private på 2 380 000 kroner. Vi har fullmakt til å benytte merinntekter fra samme post, på post 01 driftutgifter.

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2024	31.12.2023
Lønn ¹⁾	114 637 203	114 838 638
Arbeidsgiveravgift ¹⁾	17 791 133	17 844 829
Pensjonsutgifter ²⁾	8 737 802	9 384 952
Sykepenger og andre refusjoner (-) ³⁾	-7 009 987	-8 591 521
Andre ytelser ⁴⁾	8 750 813	8 731 166
Sum utbetalinger til lønn	142 906 963	142 208 064
	31.12.2024	31.12.2023
Antall utførte årsverk ⁵⁾	135	135

¹⁾ Vi har ingen økning i utbetaling av lønn og arbeidsgiveravgift fra 2023 til 2024. Hovedforklaringen ligger i forholdsvis stabil bemanning og at lønnsoppgjør for 2024 først blir utbetalt og regnskapsført i 2025.

²⁾ Total premiesats for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2024 10,10 % av pensjonsgrunnlaget i 2024. Satsen inkluderer også medlemsandel på 2 %.

³⁾ Vi har redusert sykefraværet i 2024. Dette er hovedårsaken til nedgang i sykepenger og refusjoner.

⁴⁾ På denne posten føres i hovedsak lønnshonorar til sakkyndige og nemndmedlemmer. Vi har tilnærmet lik aktivitet i 2023 og 2024 på posten.

⁵⁾ Med utførte årsverk menes årsverkstall som justeres for ulike former for merarbeid og fravær. Et årsverk defineres som en person i 100 %-stilling i et helt år.

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2024	31.12.2023
Husleie ¹⁾	14 138 432	13 811 013
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	12 836	26 235
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	2 000 273	1 322 523
Reperasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	0	0
Mindre utstyrsanskaffelser	397 656	449 857
Leie av maskiner, inventar og lignende	2 585 300	2 248 336
Kjøp av konsulentttjenester ²⁾	16 325 968	8 725 846
Kjøp av andre fremmede tjenester	40 047 236	38 873 360
Reiser og diett	2 544 058	2 745 230
Øvrige driftsutgifter	2 856 444	2 848 183
Sum andre utbetalinger til drift	80 908 203	71 050 582

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

²⁾ Vi fører IT-samarbeidet vårt med Norsk pasientskadeerstatning (NPE) på konto 6710. Vi kjøper både utvikling og drift fra NPE. I tillegg fører vi all utvikling og feilrettinger på helseklage.no (nettsiden og intranettet vårt) på kontoen. Det har vært en vesentlig økning på denne posten fra 2023 til 2024. Dette skyldes i all hovedsak høyere aktivitet i samarbeidsprosjektet Smart (nytt saksbehandlingssystem), med NPE. Totalt utgjør IT-utvikling og -drift, i samarbeid med NPE, 15 720 780 kroner. De øvrige utgiftene er knyttet til tjenester kjøpt av Norsk helsenett til utvikling og feilretting av egen nettside og intranett.

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2024	31.12.2023
Innbetaling av finansinntekter		
Inntekter fra eiendeler i selskap m.m.	0	0
Salgssum ved realisasjon av verdipapirer	0	0
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum innbetaling av finansinntekter	0	0
Utbetaling av finansutgifter		
Renteutgifter ¹⁾	204	874
Valutatap	0	0
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	204	874

¹⁾ Skyldes forsinkelsesgebyr.

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2024	31.12.2023
Utbetaling til investeringer		
Immaterielle eiendeler og lignende	0	0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende ¹⁾	16 283	117 625
Sum utbetaling til investeringer	16 283	117 625

¹⁾ Vi har ikke større utgifter til inventaranskaffelser i 2024. Utgiften er knyttet til innkjøp av inventar som tilretteleggingstiltak.

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2024	31.12.2023
Tilfeldige og andre inntekter ¹⁾	1 689 530	1 305 953
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	1 689 530	1 305 953

¹⁾ Vi har i 2024 ført inntekter fra tilkjente sakskostnader på 1 689 530 kroner. Vi har i tillegg en avtale med Skatteetatens innkrevingssentral. De har krevd inn 1 329 829 kroner for oss i 2024. Beløpet de krever inn, inntektsfører de på kapittel 5309 post 29 tilfeldige inntekter i statsregnskapet. Vi regnskapsfører ikke dette beløpet.

Note 7 Sammenhengen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Del A - Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2024 Spesifisering av bokført avregning med statskassen	31.12.2023 Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Sum	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	0	0	0
Andre fordringer	57 500	57 500	
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Fordringer vedrørende innkreivingsvirksomhet og andre overføringer til staten	50 100	0	50 100
Sum	107 600	57 500	50 100
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
Sum	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-4 349 937	0	-4 349 937
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-5 246 739	-5 246 739	0
Skyldige offentlige avgifter	-675	-675	0
Annen kortsiktig gjeld	-104 525	-2 924 969	2 820 444
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0	0
Sum	-9 701 876	-8 172 383	-1 529 493
Sum	-9 594 276	-8 114 883	-1 479 393



Nasjonalt klageorgan
for helsetjenesten

helseklage.no



Riksrevisjonen

Vår saksbehandler

Kristine Nagell Høiseth 22241297

Vår dato

24.04.2025

Deres dato

Vår referanse

2024/00787-31

Deres referanse

NASJONALT KLAGEORGAN FOR
HELSETJENESTEN
Postboks 230 Skøyen
0213 OSLO

Revisjon av årsregnskapet for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten 2024

Vedlagt følger revisjonsberetningen for Nasjonalt klageorgan for helsetjenestens årsregnskap for 2024.

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

Revisjonsberetningen inneholder Riksrevisjonens konklusjon på gjennomført revisjon av årsregnskapsoppstillingene, samt vår uttalelse om "Øvrig informasjon i årsrapporten".

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

Revisjonen av årsregnskapet for 2024 er ikke lenger omfattet av bestemmelsen om utsatt offentlighet jf. revl (2024) § 7-4.

Etter fullmakt

Åse Kristin Berglihn Hemsén
ekspedisjonssjef

Ola Hollum
avdelingsdirektør

Brevet er godkjent og ekspedert digitalt.

Vedlegg: Revisjonsberetning

Liste over kopimottakere:

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



Riksrevisjonen

NASJONALT KLAGEORGAN FOR HELSETJENESTEN

Org. Nr.: 984936966

Riksrevisjonens beretning

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert årsregnskapsoppstillingene for Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten for regnskapsåret 1. januar - 31. desember 2024. Årsregnskapsoppstillingene består av oppstilling av bevilgnings- og artskontorapportering og noter, herunder sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Oppstilling av bevilgnings- og artskontorapporteringen viser at 199 542 807 kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet.

Etter Riksrevisjonens mening

- oppfyller årsregnskapsoppstillingene gjeldende krav, og
- gir årsregnskapsoppstillingene et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2024 og kapitalposter per 31. desember 2024, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til lov, instruks og disse standardene er beskrevet nedenfor under Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen. Vi er uavhengige av virksomheten i samsvar med kravene i lov og instruks om Riksrevisjonen og ISSAI 130 Code of Ethics utstedt av International Organisation of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for øvrig informasjon i årsrapporten. Øvrig informasjon består av ledelseskomentarene (i del VI) og annen øvrig informasjon (del I–V) i årsrapporten. Riksrevisjonens konklusjon ovenfor om årsregnskapsoppstillingene dekker ikke informasjonen i øvrig informasjon.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapsoppstillingene er det vår oppgave å lese øvrig informasjon i årsrapporten. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige informasjonen, årsregnskapsoppstillingene og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapsoppstillingene, eller hvorvidt den øvrige informasjonen ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom den øvrige informasjonen fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at den øvrige informasjonen i årsrapporten:

- er konsistent med årsregnskapsoppstillingene og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende regelverk

Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Ledelsen er også ansvarlig for slik intern kontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

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

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjon av årsregnskapsoppstillingene

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapsoppstillingene som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon er å anse som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapsoppstillingene.

Som del av en revisjon i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og vurderer vi risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapsoppstillingene, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av intern kontroll.
- opparbeider vi oss en forståelse av intern kontroll som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av virksomhetens interne kontroll.
- evaluerer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige, og om tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige.
- dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapsoppstillingene får indikasjoner på vesentlige brudd på bevilgningsreglementet, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på bevilgningsreglementet.
- evaluerer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapsoppstillingene, og hvorvidt årsregnskapsoppstillingene gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Vi kommuniserer med ledelsen blant annet om det planlagte innholdet i og tidspunkt for revisjonsarbeidet og eventuelle vesentlige funn i revisjonen, herunder vesentlige svakheter i den interne kontrollen som vi avdekker gjennom revisjonen. Vi informerer det overordnede departementet om funn og svakheter.

Oslo, 24. april 2025

Etter fullmakt

Åse Kristin Berglihn Hemsén
ekspedisjonssjef

Ola Hollum
avdelingsdirektør

Beretningen er godkjent og ekspedert digitalt.