

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten  
Postboks 230 Skøyen  
0213 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

16/3266-

19. desember 2023

## Statsbudsjettet 2024 - Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten - tildeling av bevilgning

### 1. Innledning

I dette brev fremkommer Helse- og omsorgsdepartementets prioriteringer og resultatmål for 2024.

#### 1.1 Om Helseklage

Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage) ble etablert 1. januar 2016. Helseklage er klageinstans på vedtak i over 50 ulike sakstyper fra 14 offentlige førsteinstanser, og er sekretariat for fire uavhengige nemnder: Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet, Pasientskadenemnda og Statens helsepersonellnemnd. Sekretariatet utreder og forbereder klagesakene for nemndene. I 2024 avvikles Nemnda for behandling i utlandet. Sakene skal da behandles av etaten.

Helseklage er prosessfullmektig når staten ved Pasientskadenemnda saksøkes. Søksmål på de øvrige saksområdene håndteres av Regjeringsadvokaten, med Helseklage som partsrepresentant.

#### 1.2 Bevilgninger

Ved Stortingets behandling av statsbudsjettet for 2024, er det vedtatt følgende bevilgninger:

Kapittel	Post	Betegnelse	Bevilgning 2023	Bevilgning 2024
742	01	Driftsutgifter	177 262	188 514
742	21	Spesielle driftsutgifter	16 055	16 907
3742	50	Premie fra private	2 380	2 380

(1000 kroner)

I statsbudsjettet for 2024 er det vedtatt å styrke saksbehandlingskapasiteten i Helseklage med 4,0 mill. kroner.

Postadresse  
Postboks 8011 Dep  
0030 Oslo  
postmottak@hod.dep.no

Kontoradresse  
Teatergt. 9  
www.hod.dep.no

Telefon\*  
22 24 90 90  
Org.nr.  
983 887 406

Avdeling  
Spesialisthelsetjenesteavdelingen

Saksbehandler  
Reidar Skilbrei  
22 24 87 55

Helseklage har fullmakt til å overskride kap. 742 post 01 mot tilsvarende merinntekter under kap. 3742 post 50.

Den tidligere ordningen fra 2020 om deling av bevilgningen til fellesutgiftene til utvikling av IT-systemer mellom NPE og Helseklage er opphevet for 2024.

Helseklage skal operere med et internt budsjett og regnskap for privat sektor. Helseklages faktiske utgifter til behandling av saker fra privat helsetjeneste utgjør grunnlaget for overføring av midler fra fondet for privat helsetjeneste til Helseklage.

## **2. Mål og krav**

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

### **Mål:**

- Opprettholde høy kvalitet i saksbehandlingen
- Sikre rask og god saksavvikling
- Gi alle som har en klagesak informasjon om hvordan saken vil bli behandlet og hvor lang tid det forventes å ta
- Avgjørelsene skal være godt begrunnede og forståelige for brukerne
- Helseklages virksomhet skal gjøres godt kjent for alle målgruppene og offentligheten generelt

### **2.1 Styringskrav for pasientskadeordningen**

Pasientskadeområdet behandler klager på vedtak fattet av Norsk pasientskadeerstatning, og er sekretariat for Pasientskadenemnda.

#### *Styringskrav:*

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal ikke overstige 12 måneder pr. 31.12.2024
- Samlet saksavvikling i 2024 skal være større enn samlet sakstilgang i 2024.

#### *Privat helsetjeneste*

Pasientskadenemnda behandler klager på vedtak fattet av Norsk pasientskadeerstatning knyttet til behandling av saker fra privat helsetjeneste. Hovedinnholdet i ordningen fremgår av forskrift fastsatt ved kongelig resolusjon av 31. oktober 2008 med hjemmel i pasientskadeloven.

### **2.3. Styringskrav for helseerettsområdet**

Helseerettsområdet behandler klager på vedtak fra følgende førsteinstanser:

- Helfo
- Helsedirektoratet
- Helse Midt-Norge RHF
- Helse Nord RHF

- Helse Sør-Øst RHF
- Helse Vest RHF
- Luftfartstilsynet
- Oslo universitetssykehus
- Statens helsetilsyn
- Statens legemiddelverk
- Statsforvalteren

Helserettsområdet er sekretariat for Apotekklagenemnda og Statens helsepersonellnemnd.

**Styringskrav:**

- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Statens helsepersonellnemnd skal ikke overstige 10 måneder.
- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker vedrørende 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 31.12.2024

### **3. Forventninger til helseklage av administrativ karakter**

#### **Fellesføringer**

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

Det er et mål med systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk. Helseklage skal følge opp dette målet. I dette arbeidet skal det tas hensyn til ivaretagelse av virksomhetens kjerneoppgaver og kostnadseffektivitet. Helseklage skal også vurdere hvordan klimaendringene vil påvirke virksomhetene. Helseklage skal gjøre systematiske vurderinger av egen energibruk og ta i bruk lønnsomme energieffektive løsninger, samt øke energifleksibiliteten der dette er relevant.

##### Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse

Regjeringen har høye ambisjoner når det gjelder mangfold. Statlige virksomheter skal ha en positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær fra arbeid, utdanning eller opplæring. Arbeidsgiverne skal i samarbeid med de tillitsvalgte selv definere et hensiktsmessig ambisjonsnivå ut fra virksomhetens egenart og størrelse. Helseklage skal i årsrapporten oppgi antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær fra arbeid, utdanning eller opplæring i 2024 og omtale utviklingen sett opp mot virksomhetens gjennomsnitt for 2020 og 2021.

##### Redusere konsulentbruken

Det er et mål at staten samlet sett skal redusere konsulentbruken ved å utvikle egenkompetanse. Helseklage skal arbeide for å redusere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for å benytte interne ressurser og kompetanse. Utover informasjons- og holdningskampanjer skal tjenester fra kommunikasjonsbransjen som hovedregel ikke benyttes. Helseklage skal i årsrapporten for 2024 rapportere om konsulentbruken og

oppfølgingen av fellesføringen, herunder om totalbeløp for kjøp av konsulenttjenester, hvilke tiltak som er iverksatt og konkrete resultater. Dersom det er fagområder og/eller kompetanseområder i virksomheten der konsulenter benyttes i særlig grad, skal bakgrunnen for dette omtales nærmere.

Helseklage skal som en del av rapporteringen også gi en overordnet omtale av eventuelle kjøp av konsulenttjenester fra kommunikasjonsbransjen (alle typer kommunikasjonstjenester) i 2024 og opplyse om totalbeløp for kjøp av slike tjenester. Dersom utgifter til kjøp av konsulenttjenester er vesentlige, bør virksomheten i note til årsregnskapet spesifisere dette nærmere. Dersom virksomheten har større kjøp av konsulenttjenester fra andre statlige leverandører, bør dette fremgå særskilt. Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet vil tidlig i 2024 sende ut et rundskriv med utdypende forklaring på hvordan virksomhetene skal forstå fellesføringene og hvordan de skal framstille resultatene i årsrapportene.

#### **Fellesføringer fra Helse- og omsorgsdepartementet:**

Virksomheten skal ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, ikt og vann.

Det vises til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, krav til informasjons- og digital sikkerhet, samt krav til sikkerhetsarbeid i lov om nasjonal sikkerhet. Det vises videre til Nasjonal helseberedskapsplan, Instruks for samarbeid om samfunnssikkerhet i sentral helseforvaltning datert 1.1.2019, Nasjonal beredskapsplan mot utbrudd av alvorlige smittsomme sykdommer, samt arbeidet med gradert planverk og gradert kommunikasjonssystemer.

Helseklage skal som ledd i sitt ledelse- og kvalitetsforbedringsarbeid ha styringssystem for løpende å opprettholde forsvarlig sikkerhetsnivå. Helseklage skal utvikle en helhetlig sikkerhetskultur for å kunne forebygge og håndtere sikkerhetstruende hendelser, krise-, katastrofe- og krigssituasjoner på basis av virksomhetens ansvar og ressurser. Helseklage forutsettes å ha forsvarlige rutiner, klar rollebevissthet og aktive planer for krisekommunikasjon for de situasjoner som kan oppstå, herunder ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, ikt, e-kom og vann. Helseklage skal i årsrapporten orientere om sitt arbeid på området.

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

Det følger av lov om språk § 13 at statlige organer skal ha minst 25 prosent av både bokmål og nynorsk i allment tilgjengelige dokumenter. Av § 14 følger det at statsorgan skal gjøre skjemaer og andre selvbetjeningstjenester tilgjengelige på bokmål og nynorsk samtidig. Vi ber Helseklage planlegge for produksjonen i 2024 slik at lovkravene etterleves. Helseklage skal i årsrapporten for 2024 redegjøre for resultatoppnåelsen og de aktivitetene som støtter opp under denne.

#### Norsk helsenetts Felles tjenestesenter

Departementet viser til tildelingsbrev av 19.02.2016 om regjeringens beslutning om å innføre en konsernmodell for produksjon av administrative tjenester for alle departementets etater.

Departementet minner om at etatene skal benytte Norsk helsenetts (NHN) felles tjenestесenter for anskaffelser, IKT og dokumentasjonsforvaltning (arkiv) når det er behov for tjenester som dekkes av felles tjenestесenter sitt tjenestetilbud.

#### Anskaffelse

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.

Etatene skal sørge for at inngåtte fellesavtaler blir implementert i egen virksomhet og sikre nødvendig lojalitet til disse. Etatene skal bidra med informasjon om leverandørtransaksjoner/forbruksdata slik at lov- og forskriftspålagte forpliktelser og myndighetskrav kan oppfylles.

#### IKT

I dagens geopolitiske klima, er det behov for et fortsatt sterkt fokus på å styrke informasjonssikkerheten på IKT-området. Plattformene til den sentrale helseforvaltningen trenger modernisering og innsatsen for å redusere sårbarheter og øke robustheten i etatenes egne applikasjoner må fortsette. 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.

#### Dokumentasjonsforvaltning

Etatene skal arbeide videre med digitalisering av eget arkivmateriale. Departementet viser til at Norsk helsenett og Norsk Helsearkiv er i dialog om etablering av ny tjeneste for digitalisering av den sentrale helseforvaltningens papirarkiver og avlevering til Arkivverket. Det er startet opp en pilot med Folkehelseinstituttet oktober 2023, og etatene oppfordres til å bygge videre på erfaringene til piloten. Etatene skal forberede innføring av Norsk helsenetts tjeneste Helsepost som en videreføring av oppdraget Digitalisert arkivfunksjon. Helsepost vil kunne gi gevinster for etatene, både når det gjelder kostnadsbesparelser og på personvernområdet. Etater som ikke allerede har tatt i bruk de nasjonale felleskomponentene eFormidling og eSignering, skal i samarbeid med Norsk helsenett innføre løsningene i løpet av 2024.

#### **Delegering av fullmakter**

##### Personalfullmaktene

Personalfullmaktene for 2024 er sendt etaten i egen sak.

##### Husleiekontrakter

Bevilgningsreglementet har flere bestemmelser som gir Kongen fullmakt til å fastsette unntak fra de hovedprinsipper som reglementet ellers er basert på. Gjeldende vilkår for bruk av unntaksbestemmelsene fremgår av R-110/2023 *Fullmakter i henhold til bevilgningsreglementet* ([Fullmakter i henhold til bevilgningsreglementet \(regjeringen.no\)](#)). Det vises også til Finansdepartementets veileder til statlig budsjettarbeid som forklarer budsjettfullmaktene nærmere. Med hjemmel i kongelig resolusjon av 2. desember 2005 gis departementene fullmakt til å samtykke i at det inngås leieavtaler (ekskl. husleieavtaler) og

avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret. Fullmakten gjelder på de vilkår som fremgår av pkt. 2.3 i R-110/2023. Fullmakten delegeres med dette til virksomheten.

For husleieavtaler gjelder vilkår og prosedyrer som fremgår av Kommunal- og moderniseringsdepartementets *Instruks om håndtering av bygge- og leiesaker i statlig sivil sektor*, sist endret 13. januar 2017 ([Instruks om håndtering av bygge- og leiesaker i statlig sivil sektor - regjeringen.no](#)).

### **Oppnevning av nemndsmedlemmer**

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

### **Risikostyring og intern kontroll**

Helseklage skal i henhold til pkt 2.4 i Bestemmelser om økonomistyring i staten etablere dokumentert internkontroll tilpasset risiko og vesentlighet. Risikofaktorer som kan medvirke til at målene til Helseklage ikke nås, skal identifiseres, og korrigerende tiltak som med rimelighet kan redusere sannsynligheten for manglende måloppnåelse, skal beskrives.

#### **4. Krav til rapportering**

Den formelle rapporteringen fra Helseklage til Helse- og omsorgsdepartementet forutsettes gitt i etatsstyringsmøtene, årsrapporten og i den ordinære budsjettprosessen, se tabell nedenfor.

Helseklage plikter å informere departementet umiddelbart ved vesentlige avvik. Med vesentlige avvik menes alvorlige forhold eller hendelser som hindrer etaten i å nå sine mål, indikasjoner på at forbruk/inntekter vil avvike vesentlig fra tildelte budsjettammer, og brudd på sentrale lover og regler. Etaten skal orientere departementet om saker med mediemessig eller politisk interesse.

Innspill i den ordinære budsjettprosessen skal for hvert av fagområdene bl.a. inneholde:

- Utvikling i antall nye saker ved tidspunktet og prognoser for resten av året (i absolutte tall og prosentvis endring i forhold til tilsvarende perioder året før).
- Utvikling i saksavvikling og prognoser for resten av året.
- Utvikling i saksbehandlingstid i tråd med målene i pkt.2.

Rapporteringstidspunkter:

- Januar/februar 2024. Årsavslutning for statsregnskapet 2023. Tidsfristene for de ulike oppgavene fremgår av egen oversendelse fra Helse- og omsorgsdepartementet.
- 15.februar 2024. Budsjettstatus relatert til RNB-2024.
- 15. mars 2024. Årsrapport for 2023.
- 15. april 2024. Helseklages budsjettforslag for 2025.
- 1. juni 2024 Oversende forslag til tekst til Prop. 1 S.
- 20. september 2024. Rapportering på måloppnåelse, resultater og eventuelle vesentlige avvik på oppdrag, og budsjettstatus relatert til omgrupperingsproposisjonen 2024.

Med hilsen

Fredrik A. S. R. Hanssen (e.f.)  
avdelingsdirektør

Reidar Skilbrei  
spesialrådgiver

*Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer*

Kopi  
Riksrevisjonen