



# Helfo i 2016

# Helfo satser på brukerinnsikt

## Helfo har i 2016 hatt god måloppnåelse på de fleste områder vi forvalter.

For våre servicetjenester mottok vi for tredje gang gullmedalje for beste kundeservicemiljø innen offentlig forvaltning. På enkelte andre områder har vi imidlertid ikke oppnådd ønskede resultater. Gjennom vårt arbeid med kontinuerlig forbedring har vi kartlagt og forbedret en rekke arbeidsprosesser. Igangsatte tiltak vil fortsette og forsterkes utover i 2017.

Helfo opplever økte saksvolumer på store og viktige tjenesteområder, og krav om effektivisering gjennom budsjett- og bemanningsreduksjoner. Dette forutsetter tiltak som sikrer produktivitetsokning og rett kvalitet på våre tjenester.

### Brukerinnsikt

For å levere «mer for mindre» har Helfo i 2016 økt satsingen på brukerinnsikt. Innsikt om brukernes behov og atferd er sammen med brukermedvirkning en vesentlig forutsetning for å utvikle god informasjon og effektive tjenester for de ulike brukergruppene. Slik innsikt er viktig når Helfo skal gjennomføre tiltak som tilrettelegger for at brukerne leverer riktige krav i ønskede kanaler.

### Strategi og ny organisasjonsløsning

Helfo har i 2016 videreutviklet målbilder og strategiene mot 2020. Med utgangspunkt i disse har vi arbeidet målrettet og systematisk med å effektivisere virksomheten gjennom 2016. Fra 2017 har vi også endret Helfos organisering for å legge enda bedre til rette for rett kvalitet og produktivitet i oppgaveløsningen.

### Digitalisering

Helfo har deltatt i viktig utviklingsarbeid knyttet til digitalisering av tjenester og oppgaver. Vi har forventninger om at tiltakene realiseres til nytte for brukerne og som grunnlag for ytterligere effektivisering av Helfos oppgaveløsning.

Ny IKT-løsning for fastlegeordningen ble tatt i bruk i juni 2016. Videre har Helfo bidratt i utvikling og tilrettelegging for automatisert løsning for egenandelstak 2, som ble innført fra 1. januar 2017.

Helfo har også tatt i bruk ny kontaktsenterløsning som gir ny funksjonalitet for brukerne, og som forsterker brukerinnsikt og effektivitet for Helfo.

### Helseklage

Fra 2017 håndteres klagesaker i 2. instans, anker og sivile saker av Helseklage i Bergen. Etableringen av et nasjonalt miljø for klagesaksbehandling har for Helfo medført arbeid med forberedelse av overføring av klagesaker og opplæring av medarbeidere i det nye klageorganet.



Jan Mathisen, Helfo direktør

### Helfo fremover

Helfos oppgaveportefølje og rolle i helseforvaltningen er i endring. Sentrale utviklingstrekk og drivkrefter av betydning for planlegging og prioriteringer er:

- finansieringsordninger innenfor helsesektoren er under utvikling
- omfattende demografiske endringer
- informasjonsteknologi og digitalisering av tjenester og oppgaver. Arbeidet med å implementere nasjonal e-helsestrategi og handlingsplan vil ha betydning også for Helfo.
- reduserte ressursrammer

Økt digitalisering av tjenester og oppgaver medfører redusert omfang av manuell saksbehandling. Stadig flere tjenester på helsenorge.no gir økt omfang av henvendelser til veiledningstjenesten 800HELSE. Realiseringen av e-helsestrategien legger til rette for at tjenester til innbyggerne kan leveres på andre måter enn i dag.

Helfo besitter kjernekompetanser som er relevante for å videreutvikle pasientenes helsetjenester. Nevnte utviklingstrekk vil påvirke Helfos tjenestestruktur og kompetansebehov, og vil innebære større omstillingsprosesser fremover.

### Helfos tjenester til brukerne er

- servicetjenester
- refusjon av utgifter til pasientbehandling
- refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmaterieill





# Service tjenester på nett

**I Helfo jobber vi med å videreutvikle digital informasjon og digitale tjenester slik at brukerne selv kan finne frem til informasjonen de trenger, og utføre flere tjenester på nett.**

Dette er en del av regjeringens ambisjoner om at digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom brukere og offentlige virksomheter.

## **Helfo.no og helsenorge.no**

Nettsidene helfo.no for helseaktører og helsenorge.no for privatpersoner er våre primære kommunikasjonskanaler, og har vært i kontinuerlig vekst siden de ble etablert. I 2016 hadde helfo.no 1,7 millioner besøk mens helsenorge.no hadde 16 millioner besøk.

## **Under «Min helse» på helsenorge.no finner du:**

- **Min fastlege – Bytt fastlege:** Innbyggerne i Norge kan bytte fastlege opptil to ganger i året. I 2016 ble det foretatt 393 000 selvvalgte fastlegebytter. 79 prosent av disse fastlegebyttene ble utført via selvbetjeningsløsningen på nett.

- **Europeisk helsetrygdkort:** Europeisk helsetrygdkort gir rett til nødvendig behandling ved offentlige behandlingsinstitusjoner ved ferie eller annet midlertidig opphold i EU/EØS-området. Kortet er gyldig i tre år. I 2016 ble det bestilt 797 000 helsetrygdkort.
- **Mine egenandeler:** Det finnes to frikortordninger for helsetjenester, frikort for egenandelstak 1 og frikort for egenandelstak 2. På selvbetjeningssiden «Min helse» på helsenorge.no kan innbyggerne logge seg inn og se hvilke egenandeler som er betalt og hvor langt det er igjen til frikort på egenandelstak 1. I 2016 håndterte Helfo 80 millioner egenandelskrav gjennom den automatiske frikortordningen for egenandelstak 1.
- **Mine resepter:** Her kan brukerne få oversikt over sine elektroniske resepter (e-resept), se om resepten er tilgjengelig på apotek og få oversikt over gyldige e-resepter. I tillegg kan man se om det er mer igjen på resepten, se sine barns resepter og eventuelle andres resepter som man har fullmakt til å se.

# Servicetjenester på telefon

**Dersom privatpersoner og behandlere ikke finner svar på sine spørsmål på nettsidene, er det mulig å benytte Helfos servicetjenester på telefon.**

Helfo besvarte 729 000 telefonhenvendelser i 2016.

## **Veiledningstelefonen 800HELSE (800 43 573)**

Våre veiledere hjelper innbyggerne med å ta i bruk selvbetjeningsløsninger, med spørsmål om innhold på helsenorge.no, og med å finne frem i helsevesenet. Vi tar imot henvendelser om frikort, fastlegebytte, fristbrudd ved

helsetjenester, fritt behandlingsvalg, pasientrettighetsdirektivet, og Europeisk helsetrygdkort. I 2016 besvarte vi 500 500 telefonhenvendelser til 800HELSE.

Helfo gir også informasjon og veiledning for privatpersoner på telefon og e-post innenfor områdene legemidler og individuell refusjon/stønad. I 2016 besvarte vi her 112 000 telefonhenvendelser.

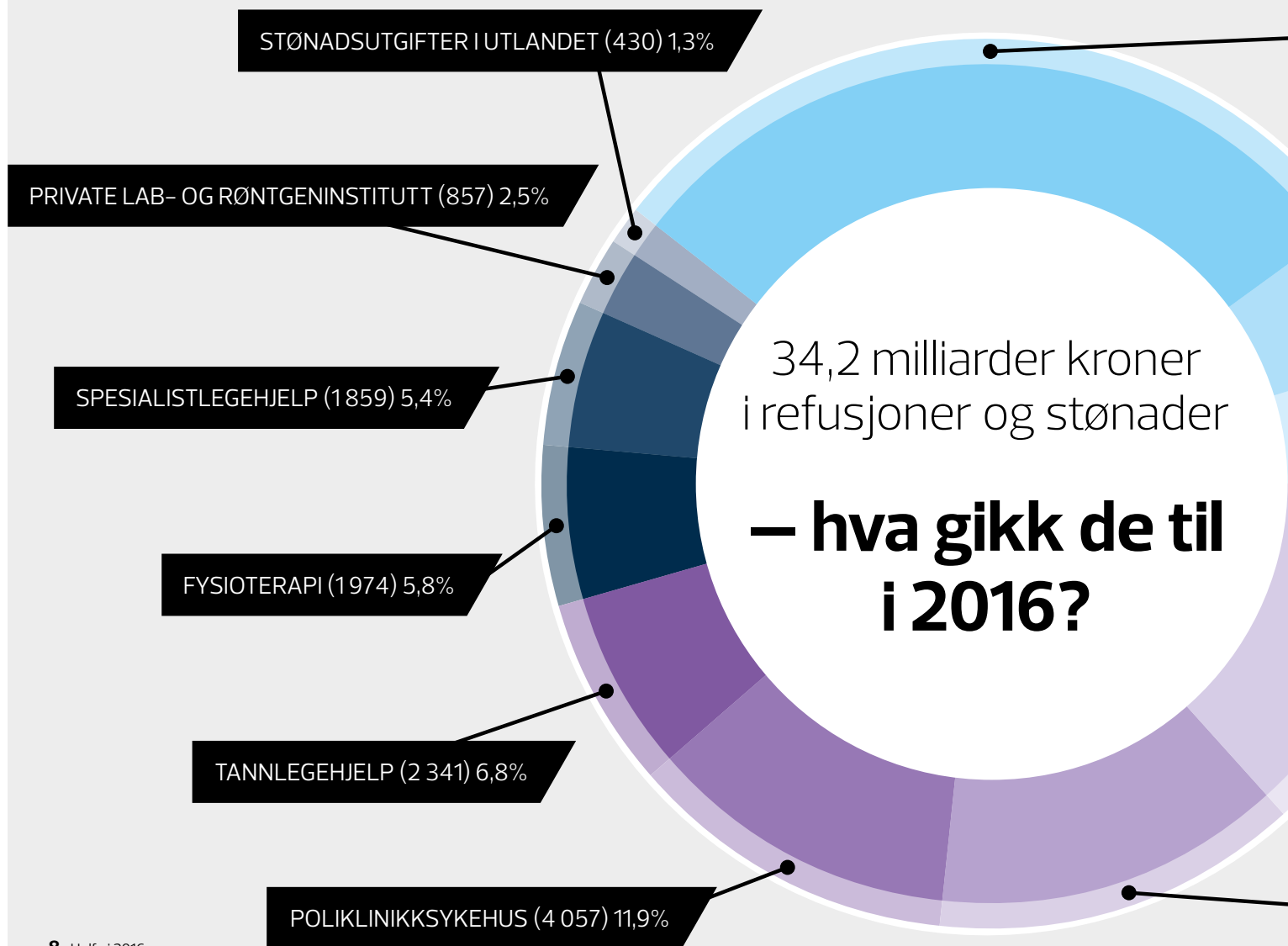
## **Helfo veiledning for helseaktører (815 70 070)**

Helfo veiledning for helseaktører gir informasjon og veiledning på telefon og e-post. I 2016 ble det besvart 102 000 telefonhenvendelser.





# Refusjon av utgifter til hels





# etjenester

LEGEMIDLER (10 010) 29,3%

MEDISINSK FORBRUKSMATERIELL (1 849) 5,4%

ØVRIGE REFUSJONSOMRÅDER (1 569) 4,6%

ALLMENNLEGEHJELP (4 622) 13,5%

EGENANDELER FRIKORT (4 597) 13,5%

## Refusjon av utgifter til pasientbehandling

På vegne av folketrygden betalte Helfo i 2016 ut 34,2 milliarder kroner i refusjon og stønad knyttet til behandling og legemidler samt medisinsk forbruksmaterieil.

Av disse gikk 22,3 milliarder kroner til refusjon av utgifter til pasientbehandling. I Norge har vi om lag 23 000 behandlere utenfor sykehus. Dette er fastleger, legespesialister, psykologer, tannleger, tannpleiere, fysioterapeuter, manuellterapeuter, kiropraktorer, helsestasjoner, jordmødre, logopeder, audiopedagoger og ortoptister. I tillegg refunderer Helfo utgifter til behandling på poliklinikk, private medisinske laboratorier/ røntgeninstitutt og noe pasientbehandling foretatt i utlandet. Helfo utbetaler også refusjon og stønad til privatpersoner som søker om å få dekket utgifter til blant annet behandling og legemidler, både i Norge og i et annet EØS-land.

Regninger for behandling som utføres sendes til Helfo for kontroll og utbetaling. Alle behandlere som har refusjonsrett fra folketrygden, sender sine refusjonskrav til Helfo. De fleste behandlere og andre helseaktører kan nå sende sine refusjonskrav elektronisk til Helfo via Norsk helsenett eller annen linje. I 2016 håndterte Helfo 705 000 oppgjørsmeldinger fra helseaktører. Det var 68 % av unike behandlere som sendte oppgjør elektronisk over linje, og de resterende sendte på minnepenn/cd eller på papir.

## Refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmaterieil

Helfo betalte i 2016 ut 11,9 milliarder kroner til refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmaterieil. Refusjonsordningen omfatter individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler og medisinsk forbruksmaterieil, på apotek og hos bandasjister. Helfo oppdaterer produkt- og prislisterne over hvilke produkter som kan fås på blå resept. Hvert kvartal blir de publisert på helfo.no.

**1,7 mill.**

BESØK PÅ HELFO.NO

**729 000**

TELEFONHENVENDELSER

**53 000**

E-POSTHENVENDELSER

**16 mill.**

BESØK PÅ HELSENORGE.NO

**393 000**

SELVVALGTE  
FASTLEGEBYTTER

**79%**

AV FASTLEGEBYTTENE  
SKJER PÅ INTERNETT



**797 000**

HELSETRYGDKORT  
SENDT UT

**705 000**

REFUSJONSKRAV FRA  
BEHANDLERE



**78%**

ER TILFREDSE ETTER  
KONTAKT MED HELFO  
VIA E-POST

**34,2 mrd.**

KR. UTBETALT  
I REFUSJONER OG  
STØNADER

**1,2 mill.**

INNBYGGERE HAR  
MOTTATT FRIKORT FOR  
HELSTJENESTER



**68%**

AV UNIKE BEHANDLERNE  
SENDER OPPGJØR  
ELEKTRONISK OVER LINJE

**22,3 mrd.**

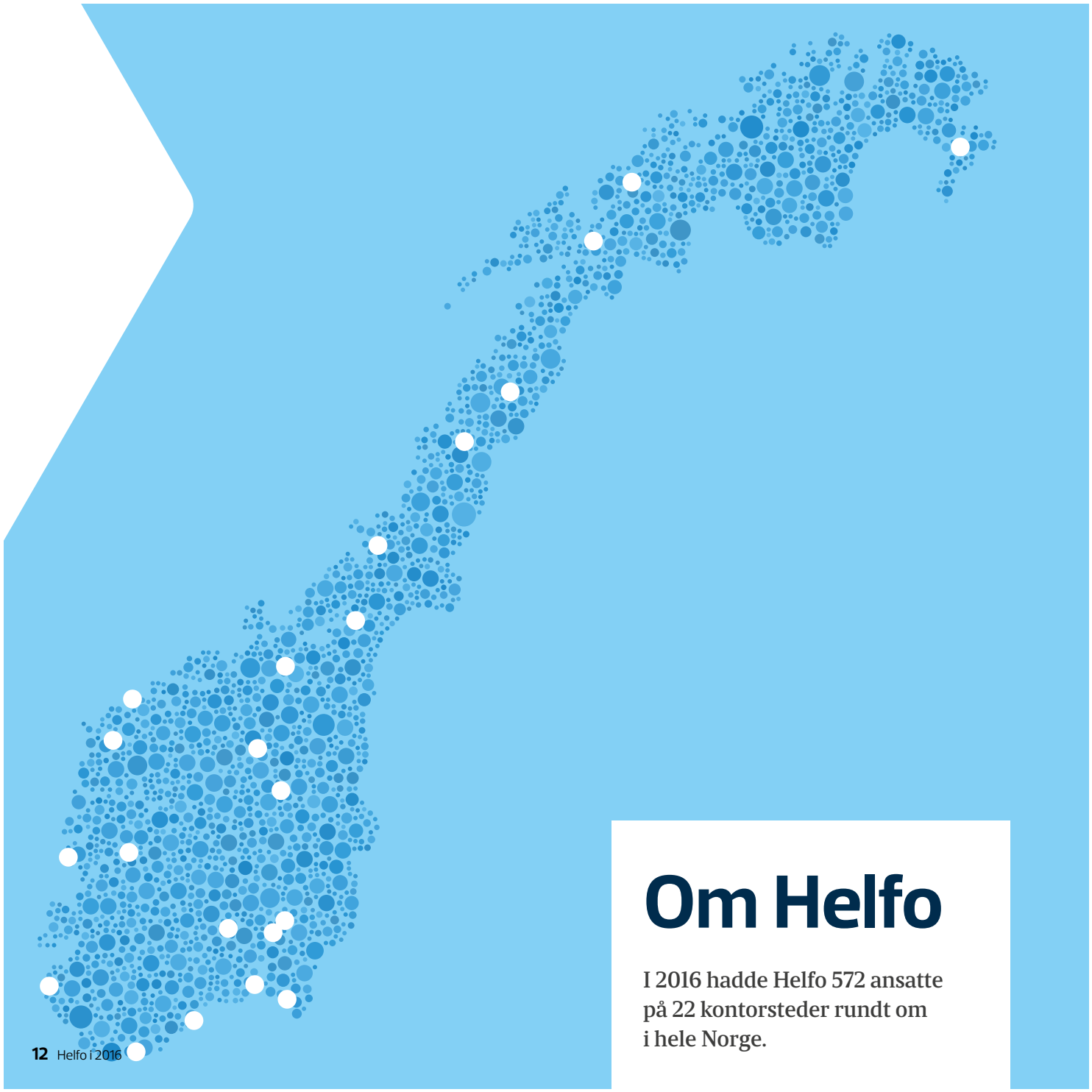
KR. UTBETALT I  
BEHANDLINGSREFUSJONER

**88%**

ER TILFREDSE ETTER  
KONTAKT MED HELFO  
VIA TELEFON

**11,9 mrd.**

KR. I REFUSJON TIL  
LEGEMIDLER OG MEDISINSK  
FORBRUKSMATERIELL



# Om Helfo

I 2016 hadde Helfo 572 ansatte på 22 kontorsteder rundt om i hele Norge.

# Helfo direktør

Jan Mathisen



# Helfo mot 2020

## Målbilder

Målbildene beskriver hva som bør kjennetegne Helfo, og hvordan vi skal jobbe mot 2020.

### «Vi gjør hverdagen enklere for brukerne»

Helfo har innsikt i relevante samfunnsforhold og i brukernes forventninger og adferd. Brukerne har tilgang til tilpasset informasjon om sine rettigheter, de etterlever sine plikter og de har informasjon om framdrift og resultat i egne saker. De får god veiledning og det de har krav på til rett tid, og de benytter elektroniske kanaler i kontakten med Helfo.

### «Vi er en åpen og offensiv organisasjon»

Helfo er en effektiv og profesjonell virksomhet som håndterer økt omstillingstakt. Vi er en pådriver i digitaliseringen av forvaltningen. I samarbeid med interessentene våre utvikler og forbedrer vi organisasjonen og tjenestene våre. Vi vet i hvilken grad virkemidler og tiltak fungerer. Helfo er en åpen og transparent organisasjon.

### «Vi er engasjerte ledere og medarbeidere»

Forventningene til oss er tydelige. Roller, ansvar og handlingsrom er kjent. Vi opplever at jobben er meningsfull, vi tar medansvar i vår egen arbeidssituasjon og fremmer samhandling på tvers. Helfo er en

attraktiv arbeidsplass, der vi utvikler kompetansen, organisasjonen og kulturen vår på en målrettet og systematisk måte.

## Strategier

Strategiene viser overordnede veivalg mot 2020, og gir retningen for hvilke områder som skal prioriteres de nærmeste årene for at Helfo skal nå sine langsiktige mål.

### «Nær brukerne»

Helfo har innsikt i relevante samfunnsforhold og i brukernes forventninger og adferd. Brukerne har tilgang til tilpasset informasjon om sine rettigheter, de etterlever sine plikter og de har informasjon om framdrift og resultat i egne saker. De får god veiledning og det de har krav på til rett tid, og de benytter elektroniske kanaler i kontakten med Helfo.

### «Rett kvalitet»

Vi er engasjerte ansatte som er involvert i og bidrar til forbedring av våre tjenester. Vi har god kunnskap om hva som gir rett kvalitet på våre tjenester. Vi bruker kunnskapen som grunnlag for kontinuerlig forbedring av våre strukturer, arbeidsprosesser og kompetanse.



### «Rett kompetanse»

Forventningene til oss er tydelige. Roller, ansvar og handlingsrom er kjent. Vi opplever at jobben er meningsfull, vi tar medansvar i vår egen arbeidssituasjon og fremmer samhandling på tvers. Helfo er en attraktiv arbeidsplass, der vi utvikler kompetansen, organisasjonen og kulturen vår på en målrettet og systematisk måte.

### «Kunnskapsdrevet»

Helfo er en kunnskapsdrevet organisasjon med en prosessuell arbeidsform. Vi har en lærende kultur. Det innebærer at vi lærer av

erfaringer og resultater på en systematisk måte og tilpasser vår adferd i tråd med ny kunnskap og innsikt.

### Helfos strategikart

Med utgangspunkt i målbildene og strategiene er det utarbeidet et strategikart for Helfo.

Strategikartet er en forenkling av virkeligheten, som skal vise hva vi skal oppnå og hvordan vi skal gjøre det. Strategikartet skal brukes når vi planlegger, gjennomfører, følger opp og lærer av erfaringene våre.

## Effekter

### BRUKER

#### Vi gjør hverdagen enklere for brukerne

**B1**

Gi god  
veiledning

**B2**

Brukerne  
etterlever sine  
plikter

**B3**

Leverer rett  
ytelse

**B4**

Leverer til  
rett tid

### PROSESS OG FLYT

**P1**

Sikre stabil produksjon

**P2**

Påvirke brukeradferd

**P3**

Kontinuerlig forbedring

## Virkemidler

### MENNESKER OG ADFERD

#### Vi er engasjerte ledere og medarbeidere

**M1**

Utvikle og dele egen og hverandres  
kompetanse

**M2**

Avklare handlingsrom, roller og ansvar

### LEDELSE OG STRATEGI

**M3**

Involvere med egnede prosesser  
og arbeidsformer



# Strategikart 2017–2020

## Vi er en åpen og offensiv organisasjon

P4

Digital fornying av tjenester og organisasjon

P5

Vi etterlever lover og regler

M3

Vi har en åpen kultur der vi samarbeider, ser muligheter og tar ansvar for å utvikle Helfo

L2

Lede og styre kunnskapsbasert med innsikt om samfunn, brukere og organisasjon.

L3

Prioritere og utvikle ressursene i samsvar med våre ambisjoner

L4

Utnytte ressursene effektivt





## ADRESSER OG KONTAKTINFORMASJON:

### Postadresse:

Helfo, Postboks 2415, 3104 Tønsberg

### E-post:

post@helfo.no

### Telefontjenester:

- 800HELSE: 800 43 573
- Helfo veiledning for helseaktører: 815 70 070
- Sentralbord: 960 96 622
- Presse og mediehenveler: 934 38 880

[www.helfo.no](http://www.helfo.no)

informasjon for helseaktører

[www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no)

informasjon for privatpersoner

