Rapport

Årsrapport for Helfo 2023

Innhold

1 Leders beretning 4

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall 7

2.1 Omtale av Helfo 7

2.1.1 Samfunnsoppdrag og hovedmål 7

2.1.2 Tjenester 7

2.1.3 Organisering og kontorsteder 8

2.2 Nøkkeltall for Helfo 2023 8

3 Årets resultater og aktiviteter 10

3.1 Informasjon og veiledning til innbyggere og helseaktører 10

3.1.1 Resultatvurdering 10

3.1.2 Resultater 11

3.2 Forvaltning av fastlegeordningen 12

3.2.1 Resultatvurdering 12

3.2.2 Resultater 12

3.3 Formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd 12

3.3.1 Resultatvurdering 12

3.3.2 Resultater 13

3.4 Dekning av utgifter til behandling, inkludert frikort 13

3.4.1 Resultatvurdering 13

3.4.2 Resultater 14

3.5 Dekning av utgifter til helsetjenester i utland og utstedelse av rettighetsdokumenter 14

3.5.1 Resultatvurdering 14

3.5.2 Resultater 15

3.6 Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell 16

3.6.1 Resultatvurdering 16

3.6.2 Resultater 16

3.7 Etterlevelse og etterkontroll 17

3.7.1 Resultatvurdering 17

3.7.2 Resultater 18

3.8 Utvikling og omstilling 18

4 Styring og kontroll i virksomheten 20

4.1 Ledelsessystemet i Helfo 20

4.2 Strategisk kompetansestyring 20

4.3 Økonomiregelverket 21

4.4 Revisjoner 21

4.5 Helse, miljø og sikkerhet 22

4.6 Fellesføringer 22

4.7 Personvern og sikkerhet 23

5 Vurdering av framtidsutsikter 24

6 Vedlegg 25

1 Leders beretning

Helfo direktør Jan Mathisen. Foto: Morten Rakke/Helfo

En effektiv og digital forvaltning som møter brukernes behov
I 2023 lanserte Helfo den nye tjenesten Praksis-informasjon for alle helseaktørene, og nå kan disse registrere og endre opplysninger om seg selv samt inngå avtale om direkte oppgjør med Helfo gjennom løsningen. Helfo har i 2023 fortsatt arbeidet med å legge til rette for økt automatisering i saksbehandlingen av forhåndstilsagn for legemidler, og 84,4 prosent av søknadene ble automatisk behandlet - tilsvarende 165 000 saker. Det har vært jobbet godt med å gjøre flere tjenester tilgjengelig i Chatbot som kanal. I 2023 mottok Helfo ca. 205 000 henvendelser i chatbot (ca. 45 000 i 2022), og løsningsgraden var på 97,3 prosent. Dette er en vesentlig økning i forhold til 2022.

I 2023 gjennomførte Helfo for første gang en omfattende spørreundersøkelse rettet mot alle helseaktørene for å kartlegge deres opplevelse av Helfos tjenester. Resultatene viste blant annet at helseaktørene har høy tillit til Helfos forvaltning av refusjonsområdene, og at de opplever at Helfo forvalter helserefusjonsområdet på en effektiv måte. Gjennom digitaliseringsprogrammet EDiT utviklet Helsedirektoratet og Helfo en søknadsløsning for individuell søknad om blåresept, og i ovennevnte brukerundersøkelse gir 74 prosent av legene tilbakemelding om at løsningen er enkel å bruke, og at de får god veiledning i søknadsprosessen. Øvrige løpende brukertilfredshets-undersøkelser viser at både innbyggere og helseaktørene er meget godt fornøyd med Helfos tjenester.

Det er fortsatt en meget høy andel brukere som finner informasjon og veiledning som grunnlag for å ivareta sine rettigheter gjennom våre digitale løsninger, og selvbetjeningsgraden på fastlegebytte og EHIC (Europeisk helsetrygdkort) er meget høy og enda høyere enn i 2022.

Tilgjengeligheten til våre tjenester er gjennomgående meget god i 2023. For tjenester hvor vi har utviklet automatiserte løsninger, har vi i 2023 klart å øke andelen saker behandlet gjennom løsningene. Dette bidrar for eksempel til at gjennomsnittlig saksbehandlingstid for hele legemiddel-området er ytterligere redusert fra 5,5 dager i 2022 til 4,6 dager i 2023. For tjenester som i hoved-sak håndteres gjennom personbetjente kanaler (veiledningstjenestene) og manuell saks-behandling, er det større variasjon i tjenestenes tilgjengelighet i løpet av året. For brukerne er det likevel slik at de aller fleste får tilgang til tjenester og økonomiske oppgjør innen rimelig tid.

Økt omfang av automatiserte løsninger bidrar til likere kvalitet og likebehandling i forvaltningen av stønadsområdene. Utfyllingsstøtte for brukerne og standardiserte automatiserte prosesser for saksbehandling sikrer riktigere opplyste - og behandlede saker.

God etterlevelse
Strategien for etterlevelse ble fulgt opp i 2023 gjennom to prioriterte innsatsområder. Disse var:

1. Vi skal forstå helseaktørenes arbeidshverdag, deres behov og raskt bidra til forbedringer som er til nytte for dem. Helseaktørene skal merke at vi jobber på en annen måte.
2. Helseaktørene med høyest risiko skal oppleve å bli fulgt opp gjennom effektive kontrolltiltak.

Helfo har i 2023 satt i gang flere tiltak for å få til forbedringer som er til nytte for helseaktørene. Utgangspunktet for flere av tiltakene er å vurdere hva vi kan gjøre med de systemene vi allerede har for å gi helseaktørene økt oppmerksomhet og mer veiledning når de bruker refusjons-ordningene. Vi har jobbet med forbedringer av selve utbetalingsvedtakene. Når regningene blir avvist i vårt kontrollsystem (KUHR), er utbetalingsvedtakene et virkemiddel for å gi målrettet informasjon og veiledning slik at helseaktørene har bedre forutsetninger for å gjøre det riktig neste gang.

Vi jobber også med å utvikle og ta i bruk automatisk veiledning etter utbetaling for å informere om eventuelle feil slik at helseaktør kan justere sin praksis ved senere anledning. I denne forbindelsen er det etablert en pilot for nye tannleger. Formålet med piloten er å bidra til å gjøre det enklere å gjøre rett første gang. Det er også gjort et betydelig arbeid med å utvikle målrettede og treffsikre kontroller i KUHR, slik at vi kan stoppe refusjonskrav som er feil før utbetaling.

Som tidligere nevnt gir brukerundersøkelsen om tillit og etterlevelse Helfo nyttig informasjon om hvordan helseaktørene opplever Helfos tjenester og vår forvaltning av helserefusjonsområdet. Vi har i 2023 planlagt og gjennomført et stort antall målrettede kontroller rettet mot helseaktørene for å øke vår kunnskap om feilbruk av takstsystemet. Nevnte tiltak gir Helfo et bedre grunnlag for kunnskapsutvikling knyttet til hva helseaktørene sier og hva de faktisk gjør. Vi har behov for å øke vår innsikt om brukernes holdninger og handlinger, og vi skal utvikle hensiktsmessige metoder og verktøy for å involvere brukerne i vårt arbeid med å utvikle og videreutvikle våre tjenester. Det er utarbeidet en strategi for kontakt og dialog, og som del av arbeidet med å operasjonalisere strategien har Helfo ansvaret for å planlegge og gjennomføre et arbeid med økt bruker-medvirkning, samt videreutvikle brukerinnsikten i egen organisasjon. Arbeidet er besluttet igangsatt.

Helfos budsjettramme for 2023 ble styrket med formål om å øke innsatsen mot helseaktører med høyest risiko. Det er gjennomført målrettet rekruttering av relevant kompetanse. Vi har videreført arbeidet i Helfo med å samordne kunnskapen vår om risiko og årsaker til feil. På denne måten jobber vi mer målrettet og koordinert med de virkemidlene som har effekter på årsakene til at helseaktørene gjør feil.

Helfo har i 2023 planlagt og gjennomført en rekke aktiviteter for å påvirke forutsetningene for riktighet i oppgjør samt avdekke alvorlige feil i refusjonsoppgjørene. I strategien for etterlevelse frem mot 2025 er hovedstrategien etterlevelse gjennom design. Det er nå viktig å etablere et godt grunnlag for å operasjonalisere denne strategien i konkrete tiltak. Det er fortsatt grunn til å mene at det er dette strategiske veivalget som vil ha størst effekt med tanke på å gjøre hverdagen enklere for helseaktørene, samtidig som veivalget bereder grunnen for at helseaktørene i enda større grad kan gjøre rett første gang.

Helfos medarbeidere er vår viktigste ressurs
Medarbeiderne er med sin kompetanse Helfos viktigste ressurs for å løse samfunnsoppdraget. Rett kompetanse er en forutsetning for å levere rett tjeneste til rett tid, og kontinuerlig forbedre og utvikle organisasjonen i tråd med mål og krav. Helfo skal være en arbeidsgiver som tiltrekker, utvikler og beholder mennesker med rett kompetanse. I 2023 er det gjort et omfattende arbeid med å utarbeide kompetansestrategi for Helfo for årene 2024 - 2028. Kompetansestrategien skal gi mål og retning for Helfos satsing på kompetanse fremover. Strategien gir føringer for hvilke områder som prioriteres for kompetanseutvikling, og hvilke virkemidler som vektlegges innen disse områdene.

De strategiske målene for kompetansearbeidet i Helfo er

1. Ansatte har rett kompetanse for å oppfylle Helfos samfunnsoppdrag
2. Ansatte opplever mestring og utvikling

Vi oppnår gode resultater for tjenestene våre
Helfos resultater i 2023 for tjenesteområdene er gjennomgående meget gode. For utfyllende kommentarer og vurderinger vises til kapittel 3.

Informasjon og veiledning til innbyggere og helseaktører har i hovedsak blitt levert med meget god tilgjengelighet og kvalitet. Vi hadde noen utfordringer med tilgjengeligheten for tjenestene rettet mot innbyggerne i begynnelsen av året. Chat som kanal tas i bruk av stadig flere innbyggere, og svært mange får løst sine behov gjennom denne kontakten (97,3 prosent).

Innbyggerne i Norge ivaretas i det vesentligste av ordninger knyttet til helseaktørene. De trenger i liten grad forholde seg til forvaltningen for å få dekket utgifter til helsehjelp og betaler i hovedsak bare den fastsatte egenandelen. For helseaktørene har tilgjengeligheten vært meget god over tid, og saksbehandlingstidene er ytterligere redusert gjennom 2023. På legemiddelområdet har det vært meget god tilgjengelighet i 2023 uten avvik av betydning for brukerne, og restansene har aldri vært så lave som ved utgangen av året. På utlandsområdet har vi god måloppnåelse og

brukerne har i det alt vesentlige fått behandlet sine krav om dekning av utgifter til helsetjenester i utlandet innenfor gjeldende frister.

For flere av våre tjenester har vi i perioder sett oss nødt til å nedprioritere klagesaksbehandlingen. Vår vurdering har vært at dette har hatt begrensede negative effekter for brukerne.

Budsjett og sykefravær
Helfo hadde et merforbruk på ca. 4,5 millioner i 2023, tilsvarende 1,1 prosent av budsjettrammen. Sykefraværet var på 7,1 prosent. Det var en vesentlig økning i forhold til 2022.

Jobber systematisk med personvern og sikkerhet
Helfo fortsetter å jobbe systematisk med personvern og sikkerhet. I 2023 ble det gjennomført ledelsens gjennomgang for informasjonssikkerhet og personvern, og beredskap i tråd med internkontrollen. Helfo rapporterer på risiko innen sikkerhet og personvern som en del av tertialrapporteringen.

Arbeidet med å følge opp oppfølgingspunktene fra internrevisjonsrapporten innen informasjonssikkerhet i Helfo, rapport 3/2022, ble prioritert i 2023. Det er blant annet blitt gjennomført en verdivurdering, roller og ansvar mellom Helsedirektoratet ved avdeling HKHR og Helfo er blitt tydeligere og beredskapsplaner for IKT er oppdatert og koordinert med Helsedirektoratet.

Internrevisor har gjort en revisjon innen innsidetrusler på helserefusjonsområdet, rapport 1/2023. Handlingsplanen er under utarbeidelse og oppfølgingen koordineres med Helsedirektoratet. Noen av oppfølgingspunktene ble umiddelbart lukket da de ble kjent.

Tønsberg, 31. januar 2024

Jan Mathisen
Helfo direktør

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 Omtale av Helfo

2.1.1 Samfunnsoppdrag og hovedmål

Helfos samfunnsoppdrag er å ivareta brukernes rettigheter og yte profesjonell service til behandlere og innbyggere gjennom veiledning og informasjon om helsetjenesten. Virksomheten skal forvalte rettigheter gitt gjennom bl.a. folketrygdlovens kapittel 5 (stønad ved helsetjenester) og bidra til god etterlevelse. Saksbehandling, kontroll og utbetaling av stønader skal skje i henhold til økonomiregelverket og øvrige bestemmelser for offentlig virksomhet.

Helfo skal gjennom den kunnskapen og erfaringen som opparbeides i virksomheten, bidra til innsikt i velferdsordningenes virkemåte og videreutvikling av tjenesteområdene.

Helfos virksomhet er forankret i mål fra Helse- og omsorgsdepartementet:

- Finansieringsordningene understøtter ønsket faglig utvikling, og bidrar til likeverdige og effektive helse- og omsorgstjenester av god kvalitet.
- Helseaktører og innbyggere får rett ytelse til rett tid.

2.1.2 Tjenester

Helfos tjenester til brukerne, helseaktører og innbyggere er delt inn som følger:

- informasjon og veiledning til innbyggere og helseaktører
- forvaltning av fastlegeordningen
- formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd
- dekning av utgifter til behandling
- dekning av utgifter til helserefusjoner i utland og utstedelse av rettighetsdokumenter
- dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell

Informasjon og veiledning omfatter all veiledning og informasjon som gis fra Helfo til innbyggere, helseaktører og andre interessenter via ulike kanaler, inkludert pasientformidling og selvbetjeningsløsninger.

Fastlegeordningen administrerer Helfo på vegne av kommunene. Helfos tjenester omfatter både administrasjon av ordningen og fastlegebytte.

Formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd omfatter aktiviteter knyttet til brudd på behandlingsfrist ved sykehus og øvrige spesialisthelsetjenester. Ordningen inkluderer avtaleforvaltning med private helsetilbydere og dialog med pasienter.

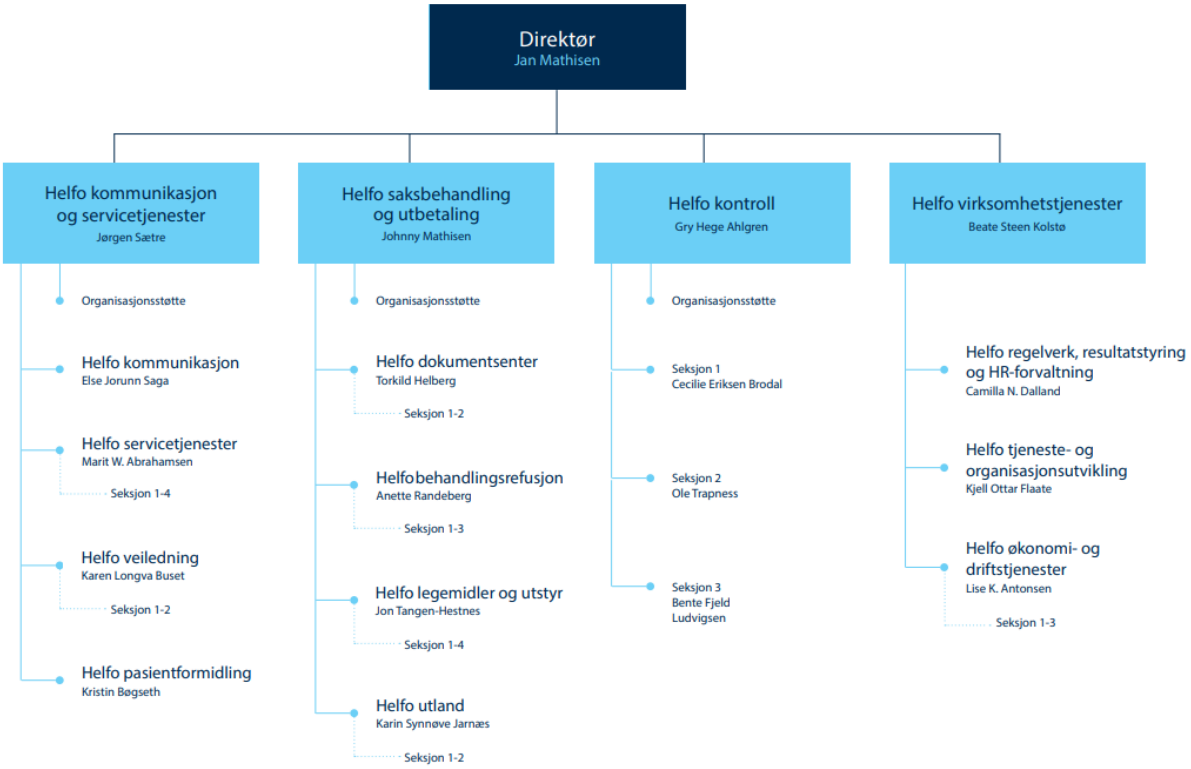
Dekning av utgifter til behandling omfatter inngåelse av direkteoppgjørsavtaler, behandling og utbetaling av krav fra helseaktører og brukere for utførte helsetjenester.

Dekning av helseutgifter i utland omfatter refusjon av helseutgifter til privatpersoner som har hatt utgifter til behandling i utlandet. *Utstedelse av rettighetsdokumenter* omfatter utstedelse av Europeisk helsetrygdkort og S1 rettighetsdokument for arbeidstakere og pensjonister.

Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell omfatter bidrag til spesielle formål, forvaltning av produkt- og prislistene knyttet til blåreseptordningen, refusjon av utgifter til forhåndsgodkjente legemidler og medisinsk forbruksmateriell, refusjon av utgifter til legemidler og næringsmidler etter individuell søknad, og refusjon til kommuner der hjemmetjenesten bruker multidose.

2.1.3 Organisering og kontorsteder

Helfo er organisert i fire styringslinjer, og er lokalisert på seks steder i landet: Fredrikstad, Kirkenes, Mo i Rana, Sola, Tønsberg og Ørsta.



2.2 Nøkkeltall for Helfo 2023

	2023	2022
Om Helfo		
Antall forpliktende årsverk	426,2	431,3
Om servicetjenester		
Antall økter på Helfo.no[1]	1 716 815	1 850 460
Antall økter på helsenorge.no	110 333 933	115 752 527
Antall økter på Helfos sider på helsenorge.no	11 106 226	9 382 785
Antall telefonhenvendelser – informasjonstelefonen for Korona	---	167 954
Antall telefonhenvendelser – servicetjenester og veiledning	347 123	379 713
Antall telefonhenvendelser til Veiledningstjenesten Helsenorge (inklusive veiledning privat)	309 149	337 164

[1] Byttet verktøy fra Google Analytics til Siteimprove

	2023	2022
Antall e-post besvart (Kontaktskjema/helsenorge.no)	22 351	28 414
Antall egenandeler registrert	95 mill. (95 369 228)	94 mill. (94 279 452)
Antall Europeisk helsetrygdkort trykket	793 348	972 482
Andel fastlegebytter på nett	94,6 %	94,8 %
Antall reelle fristbruddhenvendelser til Helfo	42 810	26 669
Om refusjoner[2]		
Refusjonsutgifter totalt (ekskl. eksterne fullmakter, inntekter og oppgjørsordninger)	45,5 mrd.	42,3 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenesteområde behandlingsrefusjon	30,0 mrd.	27,8 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenesteområde legemidler og m. forbruksmateriell	15,5 mrd.	14,5 mrd.
Antall refusjonskrav fra behandlere	1 232 069	1 169 814
Antall refusjonskrav innsendt elektronisk over linje	1 190 048	1 126 762
Andel unike helseaktører som fremmer krav elektronisk over linje	90,02 %	89,63 %
Om individuelle søknader/krav		
Antall krav mottatt – Legemidler[3]	218 950	254 732
Antall krav mottatt – Tannhelse	2 181	1 663
Antall krav mottatt – Utland §§ 5-24 og 5-24a)	20 641	22 728
Antall søknader mottatt – Rettighetsdokumenter (Utland)	63 281	53 769

[2] Refusjonsutgiftene er foreløpige tall for 2023. Tallene blir oppdatert når regnskapet er endelig avsluttet for 2023.
[3] Inngang individuelle søknader legemidler inkluderer nyregistrering av overførte historiske krav fra Infotrygd. Konkret antall er 17 586 krav for 2022 sin del.

3 Årets resultater og aktiviteter

Under følger vurderinger av oppnådde resultater og gjennomførte aktiviteter i Helfo i 2023. Måloppnåelse og oppfyllelse av krav er angitt med grønt sirkelsymbol ●, mens rødt kvadratsymbol ■, angir at et mål ikke er nådd eller krav ikke er oppfylt. Resultattabellene angir resultatmål og faktisk oppnådd resultat.

3.1 Informasjon og veiledning til innbyggere og helseaktører

3.1.1 Resultatvurdering

Informasjon og veiledning innbyggere
Helfo har brukerstøttefunksjon for alle tjenestene på Helsenorge.no. I 2023 var det over 110.000.000 besøk på denne plattformen, av disse var over 11.000.000 besøk knyttet til Helfos tjenester. Andelen digitale brukermøter er svært høy (97,5 prosent). Antall telefonhenvendelser var ca. 310.000, dette er en nedgang på ca. 8 prosent. Årsaken til dette er mange korona-henvendelser i 2022.

Antall kontaktskjema/e-post var ca. 22 000, dette er en nedgang fra 2022. Dette skyldes antakelig utvikling av chatbot og manuell chat. Chatbot mottok ca. 205.000 henvendelser, og ca. 25 000 manuelle chat ble håndtert i 2023.

Tilgjengeligheten på de personbetjente kanalene har vært varierende gjennom 2023. Lengre ventetid første halvår, kortere ventetid andre halvår etter midlertidig kapasitetsøkning. Totalt for året ble 60 prosent av henvendelsene håndtert innen 150 sekunder. Dette er nedre grenseverdi for prestasjonsmålet. Gjennomsnittlig ventetid var 4 til 5 minutter.

Opplevd kvalitet for veiledningstjenesten er svært god (89 prosent brukertilfredshet). Kanal-kvaliteten på Helfo sine sider på helsenorge.no er meget god (indeks på 93). Løsningsgraden for chatbot er svært høy (97,3 prosent). Veiledningstjenesten ble i 2023 vurdert av eksternt under-søkelsesbyrå (Seeyou) som nummer 2 av 11 testede offentlige kontaktsentre.

Informasjon og veiledning helseaktører
Helfo.no er portalen for helseaktører, i 2023 var det ca. 1 700 000 besøk på denne portalen. Dette er en svak nedgang fra året før, i hovedsak skyldes dette færre feilbesøk av innbyggerne. Andelen digitale brukermøter er svært høy (97,5 prosent). Antall telefonhenvendelser var ca. 38 000 i 2023. Dette er en ønsket nedgang på ca. 7 prosent. Årsaker til dette er færre feilhenvendelser fra innbyggerne, innføring praksis-informasjon og reduserte avtalerestanser i Helfo. Antall epost-henvendelser var ca. 5 500 i 2023, stabilt fra 2022.

Tilgjengeligheten på de personbetjente kanalene har vært meget god gjennom 2023. Totalt for året ble ca. 67 prosent av henvendelsene håndtert innen 120 sekunder, godt innenfor prestasjons-målet. Gjennomsnittlig ventetid var mellom 3 og 4 minutter.

Opplevd kvalitet for veiledningstjenesten er svært god (Brukertilfredshet på 93,4 prosent for telefon, og 85,8 prosent for e-post). Kanalkvaliteten på helfo.no er meget god (Indeks på 88,3). Helfo.no har siste halvår 2023 blitt betydelig videreutviklet med et bedre brukergrensesnitt.

3.1.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.1.2	**Opprettholde kanalkvaliteten på Helfos sider på helsenorge.no**			
	Kanalkvaliteten på Helfos sider på helsenorge.no	91,0	93,0	
3.2.1	**Overholde ventetiden for veiledningstelefon for helseaktører**			
	Andel telefonsamtaler besvart innen 120 sekunder	60,0	67,5	
3.2.1	**Opprettholde kanalkvaliteten på helfo.no**			
	Kanalkvaliteten på helfo.no	90,0	89,0	
3.1.2	**Overholde ventetiden på telefon for veiledningstjenesten Helsenorge**			
	Andel telefonsamtaler til veiledningstjenesten Helsenorge besvart innen 150 sekunder	65,0	60,0	
	Opprettholde løsningsgraden i chatbot			
	Løsningsgrad i Chatbot	85,0	97,3	
	Øke andelen skriftlige svar i digitale kanaler som er besvart via chat			
3.1.2	**Opprettholde andelen digitale brukermøter på området servicetjenester**			
	Digitale brukermøter på tjenesteområde servicetjenester	97,0	97,5	
	Overholde rett svartid for e-post for privatbruker			
	Andel e-post besvart innen frist	100,0	91,9	
3.2.1	**Opprettholde helseaktørenes opplevde kvalitet ved bruk av veiledningstjenestene**			
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for helseaktører	85,0	93,4	
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på epost for helseaktører	80,0	85,8	
3.1.2	**Opprettholde privatbrukernes opplevde kvalitet på veiledningstjenester på telefon**			
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for privatpersoner	85,0	89,0	
3.2.1	**Opprettholde digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon**			
	Andelen digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon	97,0	97,5	

3.2 Forvaltning av fastlegeordningen

3.2.1 Resultatvurdering

Helfo forvalter fastlegeordningen på vegne av kommunene, og hvert andre år undersøker vi derfor kommunenes opplevelse av Helfos administrasjon av fastlegeordningen. For 2023 viser resultatene at kommunene fortsatt er fornøyd.

De aller fleste innbyggerne i Norge er selvhjulpne når de skal skal bytte fastlege. Selvbetjeningsgraden på fastlegebytter er for 2023 meget høy (94,6 prosent). Fastlegeordningen har over tid vært under press, noe som øker informasjonsbehovet til innbyggerne. Det var økning i antallet som fikk personbetjent støtte/bistand til å sette seg på venteliste i første halvår i 2023 sammenlignet med første halvår i 2022. I andre halvår har det imidlertid blitt færre som fikk bistand i 2023 enn i 2022. Totalt sett ble det en ønsket nedgang i antall personbetjente henvendelser om ordningen i 2023, sammenlignet med 2022 (14 120 i 2023 mot 16 326 i 2022).

3.2.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.2	**Opprettholde selvbetjeningsgraden på fastlegebytte**			
	Selvbetjeningsgraden på fastlegebytter	95,0	94,6	
	Opprettholde kommunenes tilfredshet med Helfos forvaltning av fastlegeordningen			
	Andel kommuner som er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen	75,0	84,0	

3.3 Formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd

3.3.1 Resultatvurdering

I 2023 mottok Helfo melding om ca. 43 000 fristbrudd (ca. 27 000 i 2022). Det har vært en formidabel økning de siste årene i antall meldte formidlingssaker. Opplevd kvalitet (brukertilfredshet) er meget høy for ordningen (88 prosent). Dette er en nedgang sammenliknet med tidligere år. Noe av årsaken er endret og mer detaljert fokus i undersøkelsen. Saksbehandlingstiden ligger 5,1 dager over prestasjonsmålet på 6 dager (2,7 dager i 2022). Andelen formidlet innen 10 virkedager er på 61 prosent, noe som er lavere enn prestasjonsmålet (73 prosent i 2022). Andelen pasienter som takker ja til et alternativt tilbud, er på 38 prosent i 2023. Formidlingsgraden har over tid ligget betydelig under prestasjonsmålet. Kategorier av årsaker til at pasienter takker nei, finnes i vedlegg til årsrapporten (Rapporteringskrav per 3. tertial 2023).

Oppfølgingen av fristbruddsleverandørene er god, og i tråd med prestasjonsmålene.

Helsedirektoratet og Helfo har de siste årene hatt forsterket fokus på Fristbruddsordningen. Kapasiteten har midlertidig blitt styrket i 2023 for å kompensere for noe av kapasitetsbehovet som skyldes volumutviklingen på området. Helfo har bidratt sterkt inn i oppdraget til Helsedirektoratet fra HOD knyttet til ordningen.

Ut i fra rammer og forutsetninger er ordningen håndtert på en svært god måte gjennom 2023.

3.3.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.1.7	**Opprettholde brukernes opplevde kvalitet ved fristbruddsordningen**			🟢
	Andel fornøyde fristbruddpasienter	90,0	88,0	🟢
3.3	**Øke andelen pasienter som takker ja til et annet tilbud ved fristbrudd**			🟥
	Andel formidlede pasienter	60,0	38 %	🟥
	Overholde frister for leverandøroppfølging fristbruddordningen			🟢
	Andel gjennomførte oppstartsmøter med fristbruddsleverandører	100,0	100,0	🟢
	Andel gjennomført årlig leverandøroppfølging fristbrudd	100,0	100,0	🟢
3.3	**Redusere saksbehandlingstidene for fristbrudd**			🟥
	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fristbrudd	6,0	11,1	🟥
	Fristbruddsaker som blir ferdigbehandlet av Helfo innen 10 virkedager	100,0	61,0	🟥

3.4 Dekning av utgifter til behandling, inkludert frikort

3.4.1 Resultatvurdering

Tilgjengeligheten til tjenestene har i 2023 vært stabil og god, både for innbyggere og helseaktører.

De senere årene har det vært jobbet med utvikling av løsninger for å gjøre helseaktørene mer selvbetjente i sitt forhold til Helfo. Tjenesten Praksisinformasjon er utviklet og tatt i bruk også for leger helt på tampen av året. Utviklingen og implementeringen har tatt lengre tid enn forutsatt. Foreløpige tilbakemeldinger tyder på at Praksisinformasjon oppleves nyttig for helseaktørene, men den har ikke hatt de effektene for forvaltningen som først antatt. Dette har påvirket driften, og gjennom året har forvaltning av oppgjørsavtaler vært forsinket.

Innbyggerne i Norge ivaretas i det vesentligste av ordninger knyttet til helseaktørene. De trenger i liten grad forholde seg til forvaltningen for å få dekket utgifter til helsehjelp og betaler i hovedsak bare den fastsatte egenandelen. For innbyggerne er derfor spesielt frikortområdet viktig, og rask utstedelse av frikort avhenger av rask innsending av egenandelsopplysninger fra helseaktørene. Det er fortsatt en del helseaktører som sender inn egenandelsopplysninger for sjelden og for sent, men de aller fleste frikortmottakerne har også i 2023 mottatt frikort raskt og godt innenfor de fristene som er satt.

For helseaktørene har tilgjengeligheten vært svært god over tid, og saksbehandlingstidene er ytterligere redusert gjennom 2023. Antall innsendte krav fortsetter å øke også i 2023 (+7,2 prosent). Når det gjelder klagesaker, er fristene for saksbehandlingstid ikke fullt ut overholdt. Dette vurderes imidlertid ikke å ha hatt stor negativ betydning for brukerne.

3.4.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
	Behandle klager ved dekning av utgifter til behandling innen frist			
	Andel klagesaker behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	80,2	
3.1.6	**Opprettholde innsending av egenandeler fra helseaktører**			
	Andel egenandeler sendt i løpet av 16 dager	90,0	88,4	
	Andel egenandeler sendt innen 24 dager	95,0	93,4	
	Andel egenandeler sendt innen 32 dager	99,0	95,5	
	Overholde saksbehandlingsfrist for oppgjør etter behandling			
	Andel oppgjør utbetalt innen frist	100,0	94,9	

3.5 Dekning av utgifter til helsetjenester i utland og utstedelse av rettighetsdokumenter

3.5.1 Resultatvurdering

Helfo har i 2023 god måloppnåelse på området og brukerne har i det alt vesentlige fått behandlet sine krav om dekning av utgifter til helsetjenester i utlandet innenfor de gjeldende fristene. Unntaket er knyttet til behandling av søknader om forhåndstilsagn etter folketrygdloven § 5-24a samt behandling av klagesaker, hvor fristene ikke fullt ut er overholdt. Dette vurderes imidlertid ikke å ha hatt stor negativ betydning for brukerne.

Saksvolumet på området har de siste årene holdt seg nokså stabilt, til tross for at både prisvekst og en urolig verden påvirker reiseaktivitet. På tvers av tjenestetypene ser vi imidlertid en endring hvor for eksempel mer kompliserte saker som sykehusinnleggelser har økt med ca. 50 prosent fra 2022 til 2023. Helfo har et mål om å øke innbyggernes bruk av digitale kanaler ved søknad om refusjon av helseutgifter i utlandet. For 2023 er dette målet ikke oppnådd, og vi fortsetter arbeidet med dette for 2024.

Området, og vår forvaltning av ordningene særlig innenfor EØS-området, er gitt oppmerksomhet av EFTA. Dette har medført endringer knyttet til hvordan fristen for fremsettelse av krav skal forstås og hvordan dekning ved sykehusinnleggelse i utlandet skal beregnes. Dette er oppgaver som har krevd stor oppmerksomhet og ressursbruk på slutten av året, og som vi antar vil kreve betydelig innsats i videre oppfølging.

De aller fleste innbyggerne i Norge er selvhjulpne når det kommer til dokumentasjon av helserettigheter i utlandet gjennom Europeisk helsetrygdkort (EHIC). Selvbetjeningsgraden er for 2023 svært høy (97,1 prosent). Antall Europeisk helsetrygdkort trykket har vært høyt i 2023 (793 348). Det er en reduksjon fra 2022, men en økning fra normalåret 2019.

Saksbehandlingstiden har i 2023 vært lengre for manuell saksbehandling av EHIC enn resultatkravet. Dette skyldes i hovedsak til behov for mer informasjon tilsendt til Helfo fra bruker selv. Restansene har blitt betydelig redusert gjennom året. Restansesituasjon per 31. desember 2023 er kun 427 saker, hvor av 267 av sakene er stilt i bero (innhenting av informasjon fra brukeren). Per medio januar er samtlige saker påstartet med informasjonsinnhenting.

Innbyggere som har hatt behov for rask tilgang til rettighetsbeviset, har fått dette gjennom bruk av hasteblankett.

3.5.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.1.5	**Overholde saksbehandlingsfrist for manuell behandling av EHIC-søknader**			🟥
	Andel EHIC-søknader manuelt behandlet innen 4 uker	100,0	58,2	🟥
3.2.2	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om refusjon etter folketrygdloven § 5-24**			🟢
	Andel refusjonssøknader § 5-24 behandlet innen saksbehandlingsfrist	100,0	97,5	🟢
	Gjøre riktig vedtak om utstedelse av rettighetsdokument første gang			🟥
	Andel omgjøring ved klagesaksbehandling	30,0	33,9	🟥
3.2.2	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om forhåndstilsagn etter folketrygdloven § 5-24a**			🟢
	Andel forhåndstilsagn § 5-24a behandlet innen saksbehandlingsfrist	100,0	98,7	🟥
	Øke digitalt kanalvalg ved søknad om dekning av utgifter i utland			🟥
	Andelen søknader om refusjon av utgifter utland mottatt digitalt	75,0	53,1	🟥
3.2.2	**Gjøre riktig vedtak om dekning av utgifter i utland første gang**			🟢
	Andel omgjorte vedtak om dekning av utgifter i utland	30,0	50,3	🟢
3.2.2	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om refusjon etter folketrygdloven § 5-24 a**			🟢
	Andel refusjonssøknader § 5-24a behandlet innen saksbehandlingsfrist	100,0	94,2	🟢
3.2.2	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om rettighetsdokumenter S1**			🟢
	Andel S1-rettighetsdokumenter behandlet innen frist	100,0	94,5	🟢
	Øke digitalt kanalvalg ved søknad om rettighetsdokumenter S1			🟢
	Andelen S1-søknader fra arbeidstakere mottatt digitalt	70,0	76,5	🟢
	Overholde saksbehandlingsfrist for klagesaker om rettighetsdokumenter			🟢
	Andel klagesaker om rettighetsdokumenter behandlet innen frist	100,0	98,9	🟢
	Overholde saksbehandlingsfrist for klagesaker om dekning av utgifter til behandling i utland			🟥
	Andel klagesaker om dekning av utgifter til behandling i utland behandlet innen frist	100,0	83,7	🟥
3.1.5	**Opprettholde selvbetjeningsgraden på Europeisk helsetrygdkort**			🟢
	Andel bestillinger av EHIC via selvbetjeningsløsning	97,0	97,1	🟢

3.6 Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell

3.6.1 Resultatvurdering

Helfo har i 2023 god måloppnåelse på tjenesteområdet.

På legemiddelområdet ivaretas brukerne gjennom ulike ordninger hvor legemidler som er forhåndsgodkjent på blåresept, er den største. Gjennom denne ordningen gis brukerne umiddelbar tilgang til tjenesten ved at deres lege forskriver behandling, og hvor apotekene kun krever betalt for rett egenandel. Ordningen er i 2023 håndtert med svært god tilgjengelighet og uten avvik av betydning for brukerne. Både legene, apotekene og brukeren vurderes godt ivaretatt.

Etter mange år med sterk vekst i mottatte krav om forhåndstilsagn har vi sett en reduksjon i inngangen i 2023. Dette er knyttet til endring i regelverk for slankepreparater, og den underliggende veksten på området vurderes fortsatt som høy. Digitaliseringen på området fortsetter og andelen av krav som behandles automatisk, er økende og innenfor de målene som er satt.

Det tilkommer fortløpende nye legemidler som skal vurderes, og kompleksiteten i håndteringen av området vurderes som høy og økende. Dette gjør det krevende å sikre rett kvalitet og god tilgjengelighet. Området er stort og krever svært tett oppfølging, inkludert prioritering og styring hver dag. Selv om resultatene i 2023 er gode, må driften beskrives som sårbar.

Det inngår også flere andre sakstyper i tjenesteområdet. Flere av disse har stor betydning for de aktuelle brukerne og må derfor gis nødvendig oppmerksomhet og prioritet. Disse områdene er ivaretatt på tilfredsstillende vis i 2023.

3.6.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.6	**Overholde frist for klagesaksbehandling på legemiddelområdet**			🟥
	Andel klagesaker behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	66,2	🟥
3.6	**Øke automatiseringsgraden på forhåndstilsagn legemidler og næringsmidler**			🟢
	Andel søknader om forhåndstilsagn legemidler som er automatisk saksbehandlet	82,0	84,4	🟢
3.6	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om bidrag, yrkesskade og refusjon**			🟢
	Andel bidrag-, yrkesskade og refusjonssaker saksbehandlet innen frist	100,0	93,6	🟢
3.6	**Overholde saksbehandlingsfrist for søknader om dekning av utgifter til legemidler og næringsmidler**			🟢
	Andel søknader om forhåndstilsagn legemidler og næringsmidler saksbehandlet innen frist	100,0	97,9	🟢

3.7 Etterlevelse og etterkontroll

3.7.1 Resultatvurdering

Helfo har god måloppnåelse for etterkontrollarbeidet i 2023. Sentrale mål for 2023 var å øke antallet alvorlige virkemidler i etterkontrollsaker, samt øke produktiviteten i gjennomførings-prosessene sammenliknet med nullpunktet. Det måles på andel alvorlig virkemiddelbruk, antall alvorlig virkemidler og ytre grense saksbehandlingstid. Andelen alvorlige virkemidler er på 85 prosent. Dette viser at utplukket i stor grad treffer kontrollmandatet. Årsaken til at vi ikke har tilnærmet 100 prosent måloppnåelse, er at vi også har gjennomført et spisset kontrolltiltak på legemiddelområdet. Forskrivningskontroller vil normalt ikke føre til alvorlig virkemiddelbruk. Kontrolltiltaket ble gjennomført i tråd med føringer i mål- og disponeringsbrevet for 2023. I tillegg til andel alvorlig virkemiddelbruk, foreligger måloppnåelse på antall alvorlige virkemidler. Målet for produktivitetsøkning for 2023, når det gjelder antall alvorlige virkemidler, var 35 prosent sammen-lignet med nullpunktet. Ved årets slutt har vi oppnådd en forbedring på 50 prosent i forhold til nullpunktet.

Til tross for måloppnåelse knyttet til antall alvorlig virkemidler, ser vi at det er et stort gap mellom kapasiteten og omfanget av alvorlig risiko. Se for øvrig omtale under kapittel 4.4. av Riksrevisjonens rapport på området.

For 2023 har vi ikke oppnådd målet knyttet til ytre grense saksbehandlingstid. Andelen innen fristen har økt betydelig når det gjelder vedtak om tap av retten og klagesakene sammenliknet med 2022, mens andelen viser en svak nedgang når det gjelder vedtak om tilbakekreving. Årsaken til avvikene er at vi hadde med oss saker fra 2022 med lang saksbehandlingstid, og det tar tid før forbedringstiltak knyttet til ytre grense har effekt. Det å ivareta de kontrollertes rettigheter og kravene til forsvarlig saksbehandling, vil forbli en viktig faktor som påvirker saksbehandlingstiden.

Tiltak - organisering og arbeidsform
Vi har et særskilt fokus på logistikkstyringen per i dag. Hovedsakelig er det etablert tiltak gjennom organisering og arbeidsform (roller og ansvar, team som arbeidsform), mennesker med kompetanse, teknologi og forbedring av arbeidsprosesser og rutiner. Tiltak for å ivareta arbeids-miljøet anses sentralt for å nå mål og krav. Arbeid knyttet til teamarbeid og forbedring samt utvikling av arbeidsformen er påbegynt. I tillegg har vi hatt særlig oppmerksomhet knyttet til tilbakemeldingskultur, rett involvering og medvirkning gjennom blant annet ønsket møtekultur, informasjon og kommunikasjon. Det er bestemt at Helfo kontroll skal styrkes gjennom rekruttering av 7 årsverk. Rekrutteringen i tråd med beslutningen er gjennomført, men vi har også hatt noe avgang i løpet av 2023. Vi ser at tiltak iverksatt i 2023 har hatt en positiv effekt, og det tyder på at utviklingen går i riktig retning.

Det har vært gjennomført arbeid knyttet til innsatsstyrt virkemiddelbruk og innovasjonsprosjektet Lærende kontroll.

3.7.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.4	**Helseaktører med høy risiko for alvorlig feilbruk skal oppleve økt oppmerksomhet gjennom effektive kontrolltiltak**			🟢
	Øke antall alvorlige virkemidler benyttet i etterkontrollsaker	66,0	69,00	🟢
	Andel av alvorlige virkemidler benyttet i etterkontrollsaker	80,0	85,19	🟢
3.4	**Overholde ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene**			🟥
	Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tap av retten	80,0	50,00	🟥
	Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tilbakekrevingsvedtak	80,0	69,44	🟥
	Ytre grense saksbehandlingstid i klagesakene i etterkontrollprosessen	80,0	70,37	🟥

3.8 Utvikling og omstilling

Under følger status for utviklingsaktivitetene i Helfo som er igangsatt på oppdrag fra Helsedirektoratet, jf. vedlegg 3 i mål- og disponeringsbrevet. Grønt sirkelsymbol 🟢 betyr at Helfo har bidratt i tråd oppdragsbeskrivelsen.

Bidra i pilot for anbud på blåresept (PCSK-9 hemmere)	🟢
Bidra i utredning av forslag til endringer i fastlegeordningen	🟢
Bidra i forprosjektet med å lage ny løsning for utarbeidelse av produkt- og prislistene	🟢
Planlegge for og bistå i arbeidet med avvikling av Fritt behandlingsvalg-ordningen	🟢
Bidra i utviklingsarbeid for økt etterlevelse sammen med Helsedirektoratet	🟢
Bidra i arbeidet med forsøksprosjekt med primærhelseteam i kommuner (3.1.2)	🟢
Bidra i handlingsplan for allmennlegetjenesten (3.2)	🟢
Bidra i oppdrag fra Helsedir i å utrede hvordan forvaltning av fristbrudd ivaretas av Helfo (3.3)	🟢
Bidra i tiltak for å begrense uberettigede legereservasjoner mot generisk bytte av legemidler (3.3.1)	🟢
Bidra til implementering av regelverksendringer for medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler (3.6)	🟢
Bidra til utvikling og tilpasning av regelverk (3.7)	🟢
Utarbeide forslag til styringsparametere for produktivitet (3.8)	🟢
Sikre og utvikle beredskap i Helfo (Instruks)	🟢

4 Styring og kontroll i virksomheten

4.1 Ledelsessystemet i Helfo

Helfo har i 2023 videreutviklet og forbedret ledelsessystemet for kvalitet, arbeidsmiljø og risiko.

Vi har videreutviklet prosess-systemet for tjeneste-, styrings-, og støtteprosesser i Helfo, og det er besluttet å prosessorientere virksomheten. Innføringen av prosessledelse i organisasjonen innebærer blant annet et større brukerfokus, og vil skape vilkår for bedre kvalitet i tjenestene samt økt effektivitet i tjenesteproduksjonen. Beslutningen innebærer innføring av prosesseierskap i Helfo, og dette vil medføre endringer i lederroller og kompetansekrav. Arbeidet fortsetter gjennom 2024.

Det er gjennomført en rekke analyser og kunnskapsutvikling første halvår knyttet til forhold i og ved organisasjonen. Dette er kunnskap som er særlig relevant for å skape vilkår for utvikling, bedre styring og ledelse av organisasjonen i en kontekst som omfatter økte krav og forventninger fra brukere, endringer i fremtidige kompetansebehov, samt vedvarende strammere økonomiske rammer.

Kunnskapsutviklingen knytter seg blant annet til å forstå organisasjonens eksterne kontekst med et strategisk fokus på Helfos utfordringsbilde de nærmeste årene, samt interne kontekst med fokus på styrker og svakheter knyttet til produktivitet, tidsbruk i prosesser, brukerinnsikt, avvik og avvikstendenser, ulike prognoser for saksinngang og økonomi, modenhetsanalyser mm. Flere av disse analysene er relevante å gjenta årlig.

Ledelsens gjennomgåelse ble gjennomført for første gang i mai i tråd med kravene i Helfos ledelsessystemet for kvalitet. I løpet av 1. tertial 2024 vil det innføres et nytt system for håndtering av avvik fra HMS, personvern og sikkerhet. Systemet erstatter HelseCIM.

4.2 Strategisk kompetansestyring

Helfo skal være en arbeidsgiver som tiltrekker, utvikler og beholder mennesker med rett kompetanse. I 2023 ble det utarbeidet og besluttet en kompetansestrategi som skal gi mål og retning for Helfos satsing på kompetanse i perioden 2024-2028. Strategien gir føringer for hvilke områder som prioriteres for kompetanseutvikling fremover og strategiske grep for hvordan Helfo skal sikre kompetansebehovet.

Høsten 2023 tok Helfo i bruk Virksomhetsplattformen, en felles læringsplattform for statlige virksomheter. Til lanseringen ble det utformet to egne kurs og valgt ut et eksternt kurs for å møte kompetansebehov i Helfo.

I løpet av året har det blant annet vært sentralt koordinerte kompetansetiltak innen digital kompetanse, forvaltningskompetanse (forvaltningsrett, innsyn, personvern), ledelse i hybrid arbeidsform og møtekultur. Det er også bevilget stipend og utdanningspermisjon til etter- og videreutdanning for ansatte.

4.3 Økonomiregelverket

Helfo har i 2023 løpende oppfylt krav i økonomiregelverket.

Unntak fra visning i årsregnskapet
DFØ har innvilget unntak fra bestemmelsene om visning i årsregnskapet av oppgjørsordningene, FBV, H-resept samt SPK-ordningen, gjesteinnbyggeroppgjør, Helsehjelp i annet EØS-land (§5-24a) og Covid-19-vaksinering.

DFØ er delegert myndighet til å fastsette unntak i instruks fra Finansdepartementet. DFØ har med hjemmel i reglement for økonomistyring i staten § 3 første ledd gitt Helsedirektoratet/Helfo unntak fra oppstilling av artskontorapporteringen i R-115 punkt 4.5. Dette innebærer at det opprettes en egen overskrift og regnskapslinje for oppgjørsvirksomhet før linjen Netto rapportert til bevilgningsregnskapet, som er benevnt henholdsvis Oppgjørsvirksomhet og Netto innbetaling fra aktører utenfor statsregnskapet.

DFØ har gitt Helsedirektoratet/Helfo tillatelse til å benytte artskonto 827 for alle oppgjørsordninger for aktører utenfor statsregnskapet som de administrerer. Unntaket gjelder fra regnskapsåret 2021 til regnskapsåret 2025.

H-resept og Fritt behandlingsvalg (FBV) – regnskapsmessig oppgjør
Ordningene FBV og H-resept ble etablert i hhv 2015 og 2016. For begge ordningene er det et mål at de ikke skal medføre statlig mellomfinansiering over tid. Ordningene innebærer at krav sendes helseforetakene med forventet innbetaling før utbetaling skjer fra oppgjørssystemet til Helfo.

For Fritt behandlingsvalg-ordningen hadde helseforetakene per 31. desember 2022 innbetalt 23 324 870 kroner mer enn Helfo hadde utbetalt til Fritt behandlingsvalg-leverandørene siden ordningen ble etablert. Dette er ført i kapitalregnskaper per 31. desember 2022. For året 2023 er det utbetalt 16 503 205 kroner mer enn det har blitt innbetalt i samme periode. Status for ordningen Fritt behandlingsvalg totalt siden oppstart er per 31. desember 2023 at helseforetakene har innbetalt til sammen 6 821 665 kroner mer enn Helfo har utbetalt. Dette betyr at ordningen per denne dato ikke innebærer statlig mellomfinansiering.

For H-reseptordningen hadde helseforetakene per 31. desember 2022 innbetalt 71 890 081 kroner mer enn Helfo hadde utbetalt til apotekene. Dette er ført i kapitalregnskapet per 31. desember 2022. For året 2023 er det utbetalt 99 721 485 kroner mer enn det har blitt innbetalt i samme periode. Per 31. desember 2023 har helseforetakene innbetalt 27 831 404 kroner mindre enn det som er utbetalt totalt sett, noe som for ordningen på dette tidspunktet innebærer regnskapsmessig statlig mellomfinansiering.

Alle kravene som var utestående per 31. desember 2023 er innbetalt i begynnelsen av januar 2024.

4.4 Revisjoner

4.4.1 Riksrevisjonsaker
Riksrevisjonens årlige finansielle revisjon av helserefusjoner har siden 2016 vist at flere av refusjonskravene som er utbetalt, ikke samsvarer med formaliserte krav i forskrifter og avtalene Helfo har inngått med helseaktøren. Dette er forhold som Riksrevisjonen har tatt opp i rapporteringen til Stortinget. Også i revisjonen gjennomført i 2023 stiller Riksrevisjonen spørsmål om grunnlaget for om lag 1,0 milliarder kroner i utbetalte helserefusjoner er i samsvar med formaliserte krav. Omfanget er noe lavere enn året før. Mye av avvikene man finner gjelder som tidligere år helseaktørens registrering av tid og kontroll av tidsbruk. For utbetalinger av eResept-oppgjør er kommentarene fra Riksrevisjonen knyttet til at resepter fra behandler ofte overprøves av apotek: Det utleveres flere pakninger av legemidler enn det resepten angir, det foreligger ikke tilstrekkelig informasjon på resepten og antall utleveringer er høyere enn angitte reiterasjoner på resepten. Revisjonskonklusjonen ga ikke merknader til Helfo. Helfo har bidratt i Helsedirektoratets arbeid med forbedring av kontrollregler og avklaringer knyttet til regelverk.

I 2022 kontrollerte Riksrevisjonen om Helfo avdekker feilutbetalinger gjennom etterkontroll. Riksrevisjonen konkluderte med at det ble gjennomført relativt få etterkontroller og påpekte at

mange helseaktører med høy risiko ikke ble etterkontrollert. Riksrevisjonens rapport konkluderte med at forholdenes alvorlighetsgrad var "sterkt kritikkverdig". Styrkingen av Helfo kontroll med 7 årsverk i 2023 vil bidra til å øke antall etterkontrollsaker overfor helseaktører med høy risiko for alvorlig feilbruk; økonomisk vesentlighet, herunder økonomisk misbruk og bedrageri. Helfo har i 2023 planlagt og gjennomført rekruttering i tråd med beslutningen om styrking av Helfo kontroll. Styrking av Helfo kontroll og internt forbedringsarbeid har i 2023 bidratt til økt produktivitet, jf. omtale i kapittel 3.7.

4.4.2 Internrevisjonen i Helsedirektoratet

Internrevisjonen gjennomførte en revisjon i 2023 om innsidetrusler på helserefusjonsområdet. Helsedirektoratet utarbeider en tiltaksplan som omhandler Helsedirektoratet og Helfo. For mer informasjon om oppfølging, se kapittel 4.7.

4.5 Helse, miljø og sikkerhet

Helfo gjennomførte arbeidsmiljøundersøkelsen Puls i 1. tertial 2023. Resultatene viser at de fleste arbeidsmiljøområdene har hatt en fremgang fra siste måling i 2021.

Helfo gjennomførte kulturundersøkelsen i 3. tertial 2023 med bedre resultater enn i tilsvarende undersøkelse i 2022.

I 3. tertial startet Helfo med digitale vernerunder for ansatte, som supplement til fysiske vernerunder for kontorstedene.

Sykefraværet i Helfo har økt fra 2022 og utgjør 7,1 prosent i 2023. Helfo samarbeidet med NAV Arbeidslivsenter om konkrete tiltak for å få ned sykefraværet i 1. tertial. Helfo har også utvidet rutinen for sykefraværsoppfølging slik at IA-rådgiver eller bedriftshelsetjenesten kontaktes av leder ved sykefravær over et halvt år.

4.6 Fellesføringer

Ansvar for å motvirke arbeidslivskriminalitet

Mange av Helfos avtaler/kontrakter er fellesavtaler der avtalene er inngått av Norsk Helsenett SF, Statens innkjøpssenter eller Sykehusinnkjøp HF. Ved inngåelse av slike fellesavtaler ivaretas kontroll av leverandørenes lønns- og arbeidsvilkår mv. av den instans som inngår avtalen. Der Helfo inngår egne avtaler ivaretas kontroll av leverandørenes og deres eventuelle under-leverandørers lønns- og arbeidsvilkår, skatterestanser etc. ved at leverandører leverer egen-erklæring og skatteattest ved avtaleoppstart og i noen tilfeller også flere ganger i løpet av avtaleperioden. Mistenkelig lave pristilbud blir fulgt opp før kontraktsignering. Ved mistanke om uregelmessigheter i kontraktsperioden gjør Helfo ytterligere undersøkelser og kan kreve beskrivelser og/eller dokumentasjon fra leverandøren. Helfo risikovurderer alle leverandører med tanke på arbeidslivskrim, sosial dumping mv.

Lærlinger

I tråd med føringer fra direktoratet har Helfo utredet muligheter for å etablere et lærlingeprogram i virksomheten. Helfo har tidligere hatt lærling innen IT-driftsfaget, og er knyttet til OK stat opplæringskontoret for statlige virksomheter. Lærlinger innen service og administrasjonsfaget og IKT-drift har vært vurdert for 2023/2024. Som følge av kapasitetsutfordringer har det ikke vært mulig å ta inn lærlinger i disse fagene.

Likestilling, mangfold og ARP

Aktivitets- og redegjørelsesplikten (ARP) er hjemlet i likestillings- og diskrimineringsloven § 26. Alle arbeidsgivere har en lovbestemt plikt til å jobbe med likestilling og mot diskriminering, og dokumentere og redegjøre for arbeidet. Helfo følger Bufdirs anbefalte firestegmetode. Redegjørelsen av hvordan Helfo arbeider nærmere med likestilling, mangfold og ARP er beskrevet i Vedlegg til Helfos årsrapport for 2023.

4.7 Personvern og sikkerhet

Helfo jobber systematisk med personvern og sikkerhet, i samarbeid med Helsedirektoratet. I 2023 ble det gjennomført ledelsens gjennomgang for informasjonssikkerhet og personvern, og beredskap i tråd med internkontrollen. Personvernombudet og informasjonssikkerhetsrådgiveren har innført/oppdatert flere retningslinjer i internkontrollen. Retningslinjene forankres i Helfo gjennom involvering i høringsrunde og godkjenning av retningslinjene også i Helfo. Helfo har også oppdatert flere av sine egne styrende dokumenter i internkontrollen.

Det gjennomføres faste månedlige møter mellom personvernombud, senior informasjonssikkerhets-rådgiver, personvernteamet og informasjonssikkerhetsteamet. Det er fortløpende dialog for samordning av aktiviteter, opplæring og andre tiltak.

Personvernteamet og informasjonssikkerhetsteamet gjennomførte flere opplæringstiltak i 2023, og det ble sendt ut flere nano-kurs til alle i Helfo, blant annet kurs til alle ledere. Alle nyansatte får automatisk tilsendt grunnleggende kurs innen informasjonssikkerhet og personvern. Det ble gjennomført flere foredrag og arrangementer i forbindelse med nasjonal sikkerhetsmåned og personverndagen for økt kompetanse og bevissthet.

Personvernteamet i Helfo har tett samarbeid med personvernombudet og økt grad av samarbeid med tilsvarende team i Helsedirektoratets avdeling for helserefusjoner (HKHR). Informasjonssikkerhetsteamet har et tett samarbeid med senior informasjonssikkerhetsrådgiver med hyppige arbeidsmøter.

Arbeidet med å følge opp oppfølgingspunktene fra internrevisjonsrapporten innen informasjonssikkerhet i Helfo, rapport 3/2022, ble prioritert i 2023. Det er blant annet blitt gjennomført en verdivurdering, roller og ansvar mellom HKHR og Helfo er blitt tydeligere, og beredskapsplaner for IKT er oppdatert og koordinert med Helsedirektoratet. Det ble i 2023 også gjennomført en øvelse på krisehåndtering for informasjonssikkerhet.

Internrevisoren har gjort en revisjon innen innsidetrusler på helserefusjonsområdet, rapport 1/2023. Handlingsplanen er under utarbeidelse og oppfølging koordineres med Helsedirektoratet. Noen av oppfølgingspunktene ble umiddelbart lukket da de ble kjent.

Helfo er en del av Helsedirektoratets medlemskap i Helsecert og nasjonalt beskyttelsesprogram.

Fysisk sikkerhet, beredskap og krisehåndtering
Helfo har eget team for beredskapsfag. Teamet trener og øver krisestaber på våre kontorsteder. Det har i 2023 blitt gjennomført øvelser på alle kontorsteder, i tillegg har nasjonal krisestab gjennomført en øvelse. Årlig revidering av beredskapsplaner og varslingslister er gjennomført. Det er foretatt en konsekvensvurdering ved bortfall av IKT, og ny beredskapsplan er utarbeidet. Det er gjennomført ROS-analyser i alle våre nye kontorlokaler.

5 Vurdering av framtidsutsikter

Helfo har i 2023 startet et samlet utviklingsarbeid for å håndtere krav og endringsbehov frem mot 2026.

Det stilles tydeligere krav til brukermedvirkning ved utvikling av tjenester, det stilles krav til økt digitalisering av tjenester både i form av krav fra brukerne av tjenesten og samfunnets krav til en bærekraftig og effektiv forvaltning. Kravet til økt produktivitet medfører at det stadig forventes «mer for mindre». Dette betyr at bruken av hvert enkelt årsverk i Helfo vil ha større betydning fremover. Vi ser at nye vilkår og rammer for arbeidslivet med mer stedsfleksibelt arbeid i et stadig strammere arbeidsmarked gir økt konkurranse om den rette kompetansen. Momentene over medfører potensielt store endringer i fremtidig kompetansebehov som må håndteres ved naturlig avgang og effektiv / riktig nyrekruttering.

6 Vedlegg

- Rapporteringskrav per 3. tertial 2023
- Notat – Status Fritt behandlingsvalg 3. tertial 2023
- Notat – Status H-resept 3. tertial 2023
- Likestilling og ARP i 2023
- Helfos kontrollvirksomhet i 2023