

Rapport



Årsrapport for Helfo 2024

Innhold

1	Leders beretning	3
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 2024.....	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	14
3.4.1	Resultatvurdering	14
3.4.2	Resultater.....	14
3.5	Dekning av utgifter til helsetjenester i utland og utstedelse av rettighetsdokumenter	15
3.5.1	Resultatvurdering	15
3.5.2	Resultater.....	15
3.6	Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmaterieil	16
3.6.1	Resultatvurdering	16
3.6.2	Resultater.....	17
3.7	Etterlevelse og etterkontroll.....	17
3.7.1	Resultatvurdering	17
3.7.2	Resultater.....	18
3.8	Utvikling og omstilling.....	19
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	21
4.6	Fellesføringer	22
4.7	Personvern og sikkerhet.....	23
5	Vurdering av framtidutsikter	25
6	Vedlegg	26

1 Leders beretning

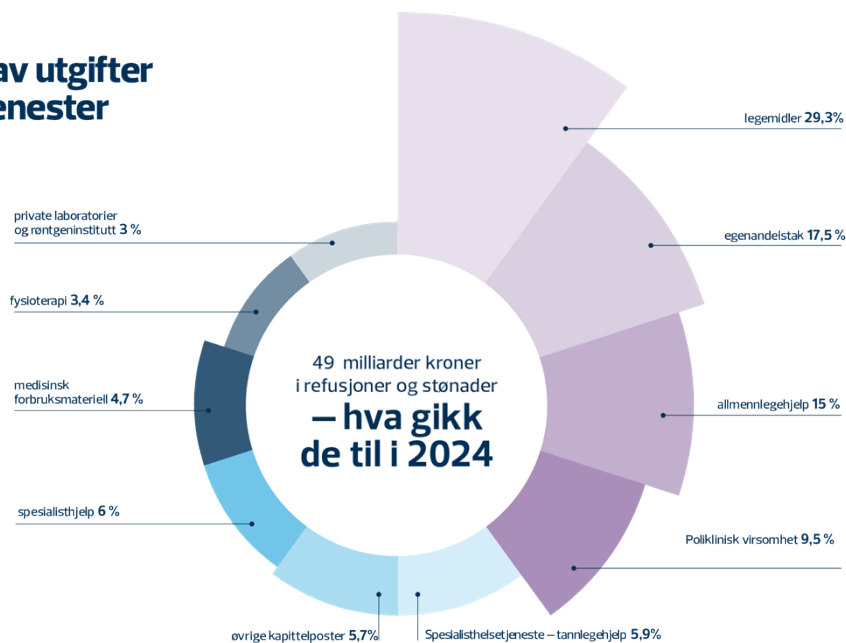


Direktør Øistein Brinck

Samlet sett har Helfo levert gode resultater i 2024, med en samlet måloppnåelse på 84 prosent i 2024. Dette er en forbedring fra 2023.

Figuren nedenfor viser utgiftsfordelingen innenfor Helfos områder i 2024. Årsregnskapet viser en økning i refusjonsutgifter på om lag 4 milliarder fra 2023.

Refusjon av utgifter til helsetjenester



Helfos utbetalinger til helsetjenester i 2024

Tjenester til innbyggere

De største innbyggertjenestene fra Helfo er frikort, fastlege og Europeisk helsetrygdkort. Disse tjenestene leveres hovedsakelig gjennom automatiserte, digitale og selvbetjente løsninger. Samlet sett skjer 98 prosent av kontakten med innbyggerne på helsenorge.no. Der kan innbyggerne få bistand fra Helfos chatbot. I 2024 håndterte den 194 000 samtaler, med en svært høy løsningsgrad på 97 prosent. Helfos chatbot er under kontinuerlig videreutvikling, med ambisjon om å øke innbyggernes mulighet til å få løst sitt problem der innbyggerne er.

Chatboten har også bidratt til en ønsket reduksjon i antallet innbyggere som må ta kontakt med Helfo på telefonen. Samtidig er det viktig for Helfo å tilby en god og tilgjengelig telefontjeneste for veiledning av de innbyggerne som ikke er digitale. Resultatet for 2024 viser at innbyggerne også er svært fornøyde med Helfos telefontjeneste, med en brukertilfredshet på telefontjenesten på 90 prosent.

I 2024 ble 88 prosent av søknadene om dekning av legemidler på individuell refusjon saksbehandlet automatisk, noe som resulterer i at de fleste av innbyggerne får svar på søknaden umiddelbart, og slipper å vente på legemidler eller å legge ut for legemidler selv. 1. juli 2024 ble legemiddelet Ozempic flyttet fra forhåndsgodkjent til individuell refusjon, noe som medførte en økning på om lag 58 000 saker for 2024. Mulighetene som ligger i regelmotoren og gode forberedelser før endringen, førte til at 99,5 prosent av disse blir behandlet automatisk. Veksten fikk dermed lite konsekvenser for ventetiden for innbyggere på området, eller for ressursbruken i Helfo.

For første gang på flere år har det i 2024 vært en reduksjon i antallet fristbrudd hos regionale helseforetak som meldes til Helfo. Men ventetiden for pasienten på formidling til ny behandling er i 2024 fortsatt over målet på 10 dager, og andel som blir formidlet er lavere enn målet. Ventetiden kan hovedsakelig forklares med rammebetingelsene for formidlingsprosessen, og Helfo bidrar i Helse- direktoratet og Helse- og omsorgsdepartementet sine forberedelser til justeringer i ordningen fremover. Vi har avdekket en mulig overskridelse av verdigrenser i rammeavtalene for anskaffelser til fristbruddsordningen. Dette er meldt videre. Brukerne er imidlertid fornøyd med tjenesten når de får den og brukertilfredsheten ligger på 96 prosent, noe som må betraktes som svært høyt.

Når det gjelder vår forvaltning av dekning av helseutgifter i utlandet for innbyggere, er den gitt oppmerksomhet av ESA, og har medført endringer i frister og beregning av dekning. I 2024 har dette også medført ny saksbehandling av flere gamle saker. Dette har imidlertid ikke gått på bekostning av kvaliteten eller tilgjengeligheten for de andre brukerne av tjenesten.

Dekning av utgifter til behandlere

En kjerneoppgave for Helfo er å dekke utgifter til behandling hos helseaktør, på bakgrunn av innsendte refusjonskrav fra helseaktørene. I 2024 er denne prosessen hovedsakelig digitalisert og automatisert for Helfo, i det 92 prosent av alle krav sendes over linje fra helseaktøren og utbetales på en dag. Brukerundersøkelsen «Tillit og etterlevelse» som ble gjennomført våren 2024, viser at 67 prosent av de helseaktørene som har svart, er enig i at refusjonsordningen alt i alt er enkel. Kvalitative intervjuer viser at det imidlertid også kan være muligheter for å gjøre helseaktørenes oppgjørsprosess enda enklere fremover.

Fordi ordningen er tillitsbasert, er det en viktig oppgave for Helfo å jobbe for at de kravene som kommer inn og refusjonene som utbetales er riktige. Det innebærer både å følge opp helseaktører med høy risiko for misbruk og svindel, samt arbeide for generelt å øke kvaliteten i de oppgjørskrav som sendes til Helfo. Det er gjennomført flere aktiviteter i Helfo gjennom hele 2024 for å påvirke dette, både tiltak for å hele tiden bedre den automatiske kontrollen og tiltak rettet mot opplæring og veiledning til enkeltbehandlere. Det å avdekke og følge opp svindel og misbruk har vært prioritert i Helsedirektoratet og i Helfo over flere år. I 3.

tertial 2024 er det 113 helseaktører som er i en etterkontroll, dette er 15 prosent flere enn 3. tertial 2023.

Helfo ønsker å ytterligere digitalisere våre tjenester til helseaktørene, og i desember 2023 var løsningen «praksisinfo» ferdig rullet ut til alle helseaktørgrupper. Nå kan helseaktøren selv registrere en ny praksis og endringer i eksisterende praksis, og slipper å sende søknadsskjemaer til Helfo i Altinn. Løsningen oppleves også relativt enkel av helseaktørene, der 65 prosent er enig i at det var enkelt å forstå hvordan de skal bruke løsningen og gir en score på 4 av 5 på spørsmål om hvordan de alt-i-alt opplever løsningen. «Praksisinfo» har også medført en ønsket reduksjon i antallet telefonhenvendelser til Helfo, fordi helseaktøren får dekket behovet sitt raskt og enkelt i ny portal, og slipper å ringe Helfo. Løsningen er ikke åpen for *organisasjoner* som sender oppgjørskrav til Helfo (kommuner, apotek osv.) ennå.

Prioriterte utviklingsoppgaver

Helsedirektoratet har bedt Helfo om å ta ansvar for eller å bidra inn i flere utviklingstiltak i 2024. Alle disse er levert iht. bestilling. Helfo har blant annet bidratt inn i Helsedirektoratet sitt arbeid med å utvikle et konsept for et nytt digitaliseringsløft på helserefusjonsområdet, der vi har et særskilt ansvar for å synliggjøre og formidle behov og egnethet for digitale løsninger i tjenesteforvaltningen. Formålet er stadig bedre tjenester til brukerne, økt effektivitet og god kvalitet. Arbeidet fortsetter i 2025.

I 2024 har vi også utviklet mer kompetanse og metodikk innen systematisk brukermedvirkning. Brukermedvirkningen resulterte i seks anbefalinger til tiltak for å forbedre tjenestene for helseaktørene, der de fleste av tiltakene er planlagt for gjennomføring i løpet av 2025. Erfaringene fra arbeidet legger også grunnlag for videre satsing på brukermedvirkning i 2025 i Helfo. I tillegg har vi blant annet bidratt i Helsedirektoratets arbeid med forsøksordning med primærhelseteam, handlingsplan for allmennlegetjenesten, ny trygdeavtale med Storbritannia, endring av forskrift for medisinsk forbruksmaterieell samt videreutvikling av KUHR og utvikling av ny kanalstrategi.

Sentrale forhold for organisasjonen i 2024

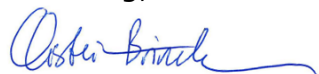
Helfo håndterer store verdier for samfunnet, og det er viktig å ha god styring og kontroll av virksomheten. Det er Helfos vurdering at vårt opplegg for styring og kontroll gjennomgående fungerer godt, og er i tråd med økonomiregelverket. Samtidig har vi fulgt opp handlingsplaner for forbedringer av informasjonssikkerhet og håndtering av innsidetrusler. Vi har avdekket et avvik fra økonomiregelverket, i det dagens systemløsning for landoppgjørskrav ikke er helelektronisk fra ende – til ende. Dette følges opp.

Antall årsverk er ved utgangen av 2024 på 415, mot 425 ved utgangen av 2023. Driftsbudsjettet viser et underforbruk på 6,5 millioner kroner i 2024. Hovedårsaken til underforbruket er mindre utbetaling til Statens pensjonskasse enn beregnet, på grunn av utsatt lønnsoppgjør til 2025.

Helfo vurderer kontinuerlig hvordan organisasjonen best mulig kan tilrettelegges for å møte endrede og fremtidige behov. I 2024 resulterte dette i en beslutning om endring i organiseringen av støttefunksjonene i organisasjonen, samt en reduksjon i antallet ledernivåer. Endringen iverksettes fra og med 1. mars 2025.

Det er for meg, i mitt første år som direktør i Helfo, en glede å kunne konstatere at ledere og medarbeidere i Helfo på en meget god måte har bidratt til at årets oppnådde resultater er så tilfredsstillende.

Tønsberg, 7. februar 2025



Øistein Brinck
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.

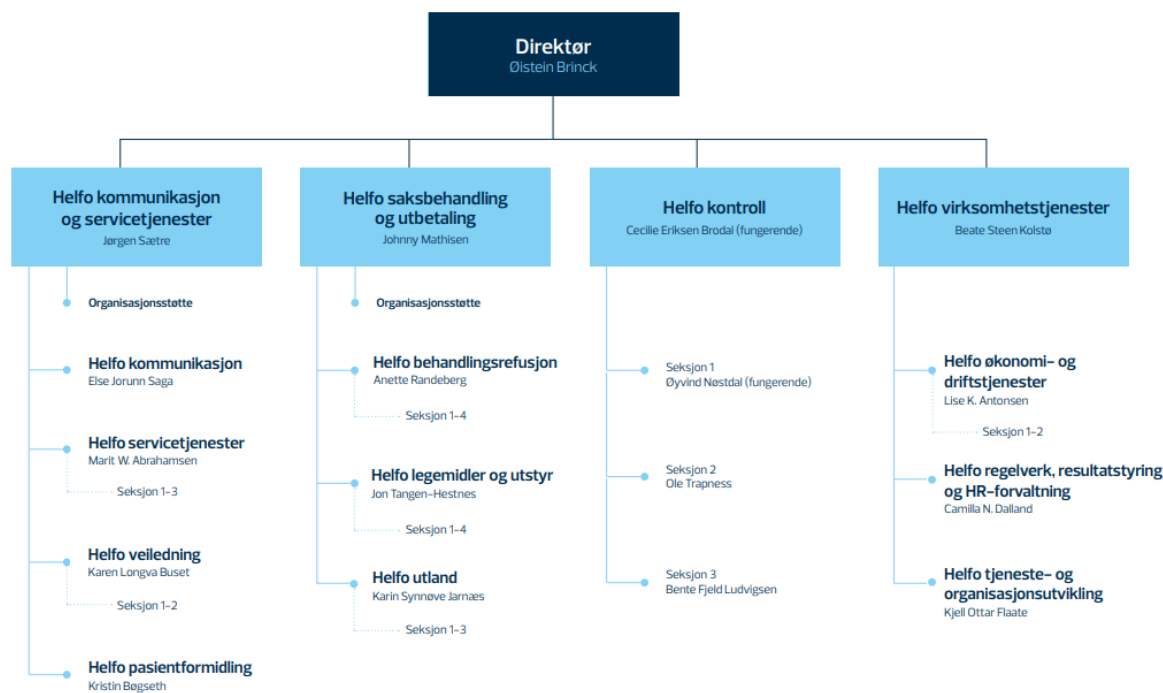
Dekning av utgifter til behandling omfatter inngåelse av direkteoppgjørsavtaler, behandling og utbetaling av krav fra helseaktører og brukere for utførte helsetjenester.

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 prislister 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 multidoser.

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.



Figur 1 Organisasjonskart for Helfo

2.2 Nøkkeltall for Helfo 2024

	2024	2023
Om Helfo		
Antall forpliktende årsverk	414,6	425,5

	2024	2023
Om servicetjenester		
Antall økter på Helfo.no	1 527 123	1 716 815
Antall økter på helsenorge.no	129 888 829	110 333 933
Antall økter på Helfos sider på helsenorge.no	12 942 411	11 106 226
Antall telefonhenvendelser – servicetjenester og veiledning	329 880	347 123
Antall telefonhenvendelser til Veiledningstjenesten Helsenorge (inklusive veiledning privat)	293526	309 149
Antall e-post besvart (Kontakt skjema/helsenorge.no)	23564	22 351
Antall egenandeler registrert	98 mill.	95 mill.
Antall Europeisk helsetrygdkort trykket	651 623	793 348
Andel fastlegebytter på nett	95,7 %	94,6 %
Antall reelle fristbruddhenvendelser til Helfo	34 037	42 810
Om refusjoner¹		
Refusjonsutgifter totalt (ekskl. eksterne fullmakter, inntekter og oppgjørsordninger)	49,2 mrd.	45,5 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenestemråde behandlingsrefusjon	32,4 mrd.	30,0 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenestemråde legemidler og m. forbruksmaterieell	16,8 mrd.	15,5 mrd.
Antall refusjonskrav fra behandlere	1 351 329	1 232 069
Antall refusjonskrav innsendt elektronisk over linje	1 311 071	1 190 048
Andel unike helseaktører som fremmer krav elektronisk over linje	90,69 %	90,02 %
Om individuelle søknader/krav		
Antall krav mottatt – Legemidler	290 413	218 950
Antall krav mottatt – Tannhelse	1 472	2 181
Antall krav mottatt – Utland §§ 5-24 og 5-24a)	21 940	20 641
Antall søknader mottatt – Rettighetsdokumenter (Utland)	57 978	63 281

¹ Foreløpige tall for refusjonsutgifter 2024

3 Årets resultater og aktiviteter

Under følger vurderinger av oppnådde resultater og gjennomførte aktiviteter i Helfo i 2024. 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 2024 var det ca. 130 000.000 besøk på denne plattformen, av disse var nærmere 13 000.000 besøk knyttet til Helfos tjenester. Andelen digitale brukermøter er svært høy (97,7 prosent). Antall telefonhenvendelser var ca. 294 000, dette er en nedgang på 5 prosent.

Samtidig var antall kontaktskjema/e-post ca. 23 500, dette er en økning på 5 prosent fra 2023. Drivere til økningen er områder som ikke tilbys i chatboten (refusjon Utland og Norsk Helsenett sine områder på helsenorge.no). Dette er en nedprioritert kanal, og tilgjengeligheten har vært lavere enn målet i 2024. Chatboten har i 2024 hatt 194 000 samtaler og levert 245 000 svar til innbygger, og ca. 17 500 manuelle chatsamtaler ble håndtert i 2024.

I 2024 ble 50 prosent av henvendelsene på telefonen til veiledning helsenorge besvart innen 240 sekunder, noe som er i henhold til krav. Svarprosenten er redusert med 5 prosentpoeng, mens ventetiden har økt med 3 minutter til 7,5 minutter.

Opplevd kvalitet for veiledningstjenesten er svært god (90 prosent brukertilfredshet). Kanalkvaliteten på Helfo sine sider på helsenorge.no er meget god (indeks på 91). Løsningsgraden for chatbot er svært høy (97 prosent).

Informasjon og veiledning helseaktører

Helfo.no er portalen for helseaktører, i 2024 var det ca. 1 500 000 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 (96,8 prosent). Antall telefonhenvendelser var ca. 36 400 i 2024, dette er en ønsket nedgang fra året før. Årsaker til dette er færre feilhenvendelser fra innbyggerne, innføring av praksis-informasjon og reduserte avtalerestanser i Helfo. Antall epost-henvendelser var ca. 4 900 i 2024, dette er en ønsket nedgang fra 2023.

Tilgjengeligheten på de personbetjente kanalene har vært god gjennom 2024. Totalt for året ble ca. 63 prosent av henvendelsene håndtert innen 120 sekunder, dette er innenfor prestasjonsmålet. Gjennomsnittlig ventetid var mellom 3 og 4 minutter.

Opplevd kvalitet for veiledningstjenesten er svært god (Brukertilfredshet på 93,3 prosent for telefon, og 90,3 prosent for e-post). Kanalkvaliteten på helfo.no er meget god (indeks på 88,9).

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	92,9	●
3.2.1	Opprettholde kanalkvaliteten på helfo.no			●
	Kanalkvaliteten på helfo.no	90,0	90,1	●
3.1.2	Tilgjengelighet på telefon for Veiledning Helsenorge			●
	Andel telefonsamtaler Veiledning Helsenorge besvart innen frist	60,0	50,2	●
	Andel telefonhenvendelser besvart Veiledning Helsenorge	85,0	80,0	●
3.1.2	Opprettholde andelen digitale brukermøter på området servicetjenester			●
	Digitale brukermøter på tjenestemråde servicetjenester	97,0	98,0	●
	E-post fra privatbruker besvares innen frist			■
	Andel henvendelser på e-post besvart innen frist	85,0	74,0	■
3.1.2	Innbyggere opplever god kvalitet i veiledningstjenester på telefon			●
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for privatpersoner	85,0	90,4	●
3.2.1	Ventetid telefon for veiledning helseaktør er innen frist			●
	Andel telefonsamtaler fra helseaktører besvart innen frist	60,0	62,0	●
	Andel telefonhenvendelser fra helseaktører besvart	83,0	86,0	●
	Opprettholde løsningsgraden i chatbot			●
	Løsningsgrad i Chatbot	90,0	97,6	●
	Øke andelen skriftlige svar i digitale kanaler som er besvart via chat			●
3.2.1	Helseaktørene opplever god kvalitet i veiledningstjenestene			●
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for helseaktører	85,0	93,3	●

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
	Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på epost for helseaktører	80,0	90,3	●
3.2.1	Opprettholde digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon			●
	Andelen digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon	97,0	97,4	●

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. Siste undersøkelse var i 2023 og viste at 86 prosent av respondentene var tilfredse eller svært tilfredse med vår administrasjon. Neste undersøkelse blir høsten 2025.

Fastlegeordningen har over tid vært under press, noe som øker informasjonsbehovet til innbyggerne. Men utviklingen går i positiv retning, og vi fortsetter å se en ønsket nedgang i antall personbetjente henvendelser om ordningen også i 2024, og en nedgang i antall innbyggere som setter seg på venteliste. De aller fleste gjør dette selv, via selvbetjeningsløsningene, mens en liten andel får bistand hos veiledning helsenorge.

3.2.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.2	Fastlegebytter skjer digitalt			●
	Digitalt kanalvalg ved fastlegebytter	95,0	95,7	●
	Kommunene er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen			●
	Andel kommuner som er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen	75,0	86,0	●

3.3 Formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd

3.3.1 Resultatvurdering

I 2024 mottok Helfo melding om ca. 34 000 fristbrudd (ca. 43 000 i 2023). Det har for første gang på flere år vært en nedgang i antall meldte saker (20,5 prosent nedgang siden 2023). Opplevd kvalitet (brukertilfredshet) er høy for ordningen (96 prosent). Dette er oppgang på 8 prosentpoeng sammenliknet med

2023. Noe av årsaken til oppgangen kan ligge i at undersøkelsen ble endret og spisset fra høsten 2024, og nå kun gjelder samtaler Helfo har med pasientene.

Saksbehandlingstiden ligger 2,1 dager over prestasjonsmålet på 6 dager. Det er en nedgang på 2,8 dager sammenlignet med 2023. Andelen formidlet innen 10 virkedager er på 75 prosent, noe som er under prestasjonsmålet, men 14 prosentpoeng høyere enn 2023 (61 prosent i 2023). Andelen pasienter som takker ja til et alternativt tilbud, er på 33 prosent i 2024. Dette er 5 prosentpoeng under 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 2024). Forklaringen på nedgangen kan også være at det i de nye brevene (det ble i 1. tertial 2024 gjort endringer i brev og SMS) presiseres at pasienten kun skal ta kontakt hvis de ønsker et tilbud. Dette følges det imidlertid tett med på ved ekstra oppmerksomhet på omfanget av re-åpnede saker. Så langt i år ser vi en gradvis økning i re-åpnede saker sammenlignet med 2023.

Oppfølgingen av fristbruddsleverandørene er god, og i tråd med prestasjonsmålene. Arbeidet med ny konkurranse innen psykisk helsevern er noe forsinket, men det forventes kunngjøring i Doffin primo 2025. Det har vært tett samarbeid med Helsedirektoratet. Vi har avdekket en mulig overskridelse av verdigrenser i rammeavtalene for anskaffelser til fristbruddsordningen. Dette er meldt videre.

Helsedirektoratet og Helfo har de siste årene hatt forsterket oppmerksomhet på fristbruddordningen. Helfo har bidratt sterkt inn i oppdraget til Helsedirektoratet fra HOD knyttet til ordningen også i 2024.

3.3.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.3	Øke andelen pasienter som takker ja til et annet tilbud ved fristbrudd			■
	Andel formidlede pasienter fristbrudd	60,0	33 %	■
	Leverandører i fristbruddordningen følges opp innen frist			●
	Andel gjennomførte oppstartsmøter med fristbruddsleverandører	100,0	100,0	●
	Andel gjennomført årlig leverandør oppfølging fristbrudd	100,0	100,0	●
3.3	Redusere saksbehandlingstidene for fristbrudd			■
	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fristbrudd	6,0	8,3	■
	Fristbruddsaker som blir ferdigbehandlet av Helfo innen 10 virkedager	100,0	75,0	■
3.1.7	Brukerne opplever god kvalitet i fristbruddsordningen			●
	Andel fornøyde fristbruddpasienter	90,0	96,0	●

3.4 Dekning av utgifter til behandling, inkludert frikort

3.4.1 Resultatvurdering

Tilgjengeligheten til tjenestene har i 2024 vært stabil og god, både for innbyggere og helseaktører.

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 2024 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 2024. Antall innsendte krav fortsetter å øke også i 2024 (+9,7 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.

I 2024 gjennomførte Helfo for andre gang en brukerundersøkelse hos over 20 000 helseaktører med refusjonsavtale med Helfo. Hovedinntrykket er at det i stort er høy tillit til Helfo blant helseaktørene, selv om det er noe variasjon mellom ulike grupper av helseaktører.

3.4.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
	Refusjonskrav saksbehandles innen frist			●
	Andel krav - ordinær saksbehandling oppgjør utbetalt innen frist i vedlegg 1	100,0	93,1	●
	Klagesaker ved dekning av utgifter til behandling behandles innen frist			■
	Andel krav - klager oppgjør behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	90,3	■
	Klagesaker på bidrag, tannhelse og øvrige områder i kap. 5 behandles innen frist			●
	Andel krav - klager på bidrag, tannhelse og øvrig individuell refusjon saksbehandlet i HESA - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	90,6	●

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

3.5.1 Resultatvurdering

Helfo har i 2024 hatt god måloppnåelse på området og brukerne har i det alt vesentlige fått behandlet sine krav om dekning av utgifter til helsetjenester i utlandet. Unntaket gjelder klagesaker, men dette anses ikke å ha hatt stor negativ betydning for brukerne. Andel klagesaker om dekning av helsetjenester i utlandet behandlet innenfor frist, gir heller ikke et riktig bilde for 2024. En rekke eldre omgjøringsaker ble registrert som klagesaker på grunn av manglende funksjonalitet i HESA.

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 tidkrevende saker som sykehusinnleggelse fortsatt øker noe.

Helfo har et mål om å øke innbyggernes bruk av digitale kanaler ved søknad om refusjon av helseutgifter i utlandet. For 2024 er dette målet ikke oppnådd, og vi fortsetter arbeidet med dette for 2025.

Området, og vår forvaltning av ordningene særlig innenfor EØS-området, er gitt oppmerksomhet av ESA. 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 arbeid som fortsetter også i 2025.

De aller fleste innbyggerne i Norge er selvhjulpne når det kommer til dokumentasjon av helserettigheter i utlandet gjennom Europeisk helsetrygdkort (EHIC). Selvbetjeningsgraden er for 2024 svært høy (97,1 prosent). Antall Europeisk helsetrygdkort har vært høyt i 2024 (651 923). Det er en liten reduksjon fra 2023.

Saksbehandlingstiden har i 2024 vært lengre for manuell saksbehandling av EHIC enn resultatkravet. Dette skyldes i hovedsak behov for mer informasjon tilsendt til Helfo fra bruker selv. Innbyggere som har hatt behov for rask tilgang til Europeisk helsetrygdkort, har imidlertid fått dette gjennom bruk av hasteblankett

3.5.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.5	Behandle refusjonssøknader for behandling i utlandet innen frist			●
	Andel refusjonskrav - § 5-24a behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	95,1	●
	Andel refusjonskrav - § 5-24 behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	97,8	●

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
	Andel forhåndstilsagn - § 5-24a behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	92,3	●
3.5	Behandle søknader om rettighetsdokumenter innen frist			●
	Andel hastebblanketter behandlet innen 1 dag	100,0	94,8	●
	Andel krav - Planlagt behandling: S2 mm. - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	85,7	●
	Andel rettighetsdokumenter S1 behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	96,2	●
	Øke digitalt kanalvalg ved søknad om dekning av utgifter i utland			■
	Andelen digitale søknader helserefusjon utland	75,0	61,7	■
	Behandle klagesaker om rettighetsdokumenter innen frist			●
	Andel krav - klager på utlandsområdet - rettighetsdokumenter - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	97,2	●
	Behandle klagesaker om dekning av utgifter til behandling i utland innen frist			●
	Andel krav - klager på utlandsområdet behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	78,2	●
	Øke digitalt kanalvalg ved søknad om rettighetsdokumenter S1			●
	Andelen digitale søknader S1	75,0	76,8	●
3.1.5	Europeisk helsetrygdkort bestilles i digital selvbetjeningsløsning			●
	Andel bestillinger av EHIC via digital selvbetjeningsløsning	97,0	97,4	●

3.6 Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmaterieil

3.6.1 Resultatvurdering

Helfo har i 2024 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 2024 håndtert med god tilgjengelighet og uten avvik av betydning for brukerne.

I 2024 har saksinngangen på området økt med mer enn 70 000 krav, sett i forhold til 2023. Hovedvekten av økningen skyldes flytting av legemiddelgrupper

fra forhåndsgodkjent til individuell refusjon. Økningen har latt seg håndtere gjennom svært stor automatiseringsgrad.

Det inngår også flere andre sakstyper i tjenesteområdet, og disse områdene er ivaretatt på tilfredsstillende vis i 2024.

3.6.2 Resultater

M&D Kap.	Krav/mål og tilknyttede styringsparametere	Resultatmål	Resultat	Status
3.6	Øvrige saker behandles innen frist			●
	Andel krav - øvrige saker (bidrag-, yrkesskade- og refusjonskrav) behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	97,8	●
3.6	Krav om dekning av utgifter til legemidler og næringsmidler behandles innen frist			●
	Andel krav - forhåndstilsagn legemidler mv.. saksbehandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	98,8	●
3.6	Klagesaker på legemiddel, bidrag og yrkesskade behandles innen frist			■
	Andel krav klager på legemiddelområdet behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100,0	71,4	■
3.6	Øke automatiseringsgraden på forhåndstilsagn legemidler og næringsmidler			●
	Automatiseringsgrad forhåndstilsagn legemidler mv..	83,0	88,8	●

3.7 Etterlevelse og etterkontroll

3.7.1 Resultatvurdering

Strategien for etterlevelse ble fulgt opp i 2024 gjennom to prioriterte innsatsområder:

1. Helseaktørene med høyest risiko skal oppleve å bli fulgt opp gjennom effektive kontrolltiltak.
2. 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.

For å oppfylle de prioriterte satsningsområdene er det gjennomført en rekke tiltak i 2024. Kontrollaktivitetene er styrket, vi har hatt et økt fokus på å gi relevant informasjon til aktører med høy risiko for feil og det er fokusert på å gjennomføre tiltak der antatt gap mellom faktisk og ønsket etterlevelse har vært størst. Videre er det tatt flere viktige grep for å forbedre kunnskapen om helseaktørenes arbeidshverdag. Parallelt har det blitt lagt betydelig innsats i utviklingen av etterlevelsesarbeidet, med mål om å oppnå en bedre forståelse av utfordringsbildet og å identifisere hvor ulike typer tiltak kan ha størst effekt.

Utvikling av etterlevelsesarbeidet

Helfo har i 2024 jobbet videre med utvikling av etterlevelsesarbeidet. Arbeidet har vært konsentrert om følgende:

- **Utvikling av data, verktøy og metoder** for å øke kunnskapen om risiko og årsaker til feil.
- **Systematisk arbeid med resultatene fra brukerundersøkelsen «Tillit og etterlevelse»**: Resultatene fra undersøkelsen har gitt et viktig kunnskapsgrunnlag for å utvikle tiltak som styrker etterlevelsen.
- Økt **kunnskap om brukerne**, etablere et **felles risikobilde** og god **prioritering** av ulike etterlevelsestiltak.

Samtidig har vi hatt et fokus på å kunne måle effekter av ulike tiltak, noe som på sikt vil gi oss verdifull innsikt i hvordan virkemidlene våre fungerer og vil hjelpe med å prioritere innsatsen i fremtidige planer

Helfo kontroll hadde tilfredsstillende resultater i 2024 på mål om antall og andel virkemidler.

I 2024 sluttførte vi også en kartleggingskontroll knyttet til bruk av e-konsultasjonstakst hos næringsdrivende fastleger, samt kontroll av legemiddel knyttet til migrenemedisin. Dette har gitt god kunnskap for videre arbeid med risiko og tiltak. Ved utgangen av desember har vi fattet 9 flere vedtak om tilbakekreving enn på samme tidspunkt året før og vi har fattet 7 flere vedtak om tap av retten. Når det gjelder anmeldelser har vi imidlertid sendt 7 færre enn på samme tidspunkt året før.

Helfo klarte ikke å oppnå kravene som er gitt til saksbehandlingstid i etterkontrollsaker for 2024. Dette skyldes blant annet manglende tilgang til datavarehus i deler av året, samt at ivaretagelse av brukernes rettsvern i prosessen kan bidra til at saken tar lang tid.

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	80,0	78,00	●
	Andel av alvorlige virkemidler benyttet i etterkontrollsaker	80,0	93,90	●
3.4	Ytre grense saksbehandlingstid overholdes i etterkontrollsakene			■
	Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tap av retten	80,0	29,03	■
	Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tilbakekreivingsvedtak	80,0	69,05	■
	Ytre grense saksbehandlingstid i klagesakene i etterkontrollprosessen	80,0	61,36	■

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.

Gjennomføre etterkontroll av legemiddelsøknader	●
Bidra i arbeid med å utvikle kanalstrategi for informasjon og veiledning	●
Delta i arbeidet med en strategisk plan for dialog og kontakt	●
Bidra i pilot for anbud på blåresept (PCSK-9 hemmere)	●
Bidra i vurdering av innretning på gruppetakster på fysioterapiområdet	●
Øke brukermedvirkning og videreutvikle brukerinnsikt i egen organisasjon	●
Bidra i implementering av ny trygdeavtale med Storbritannia	●
Følge opp internrevisjonsrapporter om informasjonssikkerhet og innsidetrusler	●
Bidra i videreutvikling av KUHR som overvåkings- og kontrollverktøy	●
Bidra med testing når SAPO overflyttes til NAIS-plattform	●
Bidra i utvikling av konsept for nytt digitaliseringsløft på helserefusjonsområdet	●
Bidra i arbeidet med forsøksprosjekt med primærhelseteam i kommuner (3.1.2)	●
Bidra i handlingsplan for allmennlegetjenesten (3.2)	●
Bidra i tiltak for å begrense uberettigede legereservasjoner mot generisk bytte av legemidler (3.3.1)	●
Bidra til utvikling og tilpasning av regelverk (3.7)	●

4 Styring og kontroll i virksomheten

4.1 Ledelsessystemet i Helfo

Helfos ledelsessystem for kvalitet, arbeidsmiljø og risiko utgjør rammeverket for virksomhetsstyringen i Helfo. Corporater benyttes som virksomhetsstyringsplattform, og håndterer planlegging av mål og krav, utforming av tiltak, løpende resultatoppfølging og avvikshåndtering samt risikostyring. 1.februar 2024 tok Helfo i bruk nytt avvikssystem for HMS/arbeidsmiljø, personvern og informasjonssikkerhet.

Høsten 2024 ble det iverksatt en organisasjonsendringsprosess som har medført at høstens planprosess har vært gjennomført forenklet, og virksomhetsplan for 2025 utformes første kvartal 2025.

Ledelsessystemet er tuftet blant annet på prosesstankegang, og en prosesstilnærming er nødvendig for å forstå brukerperspektivet, sikre kvalitet i tjenestene, og øke effektiviteten i tjenesteproduksjonen.

Det har vært gjennomført analyser og kunnskapsutvikling i 2024, særlig knyttet til brukerorientering og økt innsikt i brukernes behov og forventninger, der konkret allmennlegenes behov i lys av mål om en enklere hverdag, at det blir lett å gjøre rett, og grunnlag for riktigere oppgjør (bedre etterlevelse) er undersøkt. Videre er det gjennomført analyser og kunnskapsutvikling knyttet til produktivitet, prognoser for saksinnang og utgiftsutvikling, avvik og avvikstendenser, og det har vært et særlig fokus på bevisstgjøring rundt avvik og avvikshåndtering i organisasjonen. Det er videre gjennomført ledelsens gjennomgåelse for kvalitet primo juni, og risikoanalyser på virksomhetsnivå.

Vi ser positive effekter av at virksomhetsstyringsprosessene gjennomføres systematisk og regulert gjennom årshjulet for virksomhetsstyring i Helfo. Dette gir forutsigbarhet gjennom definerte prosesser, til tross for at høstens planprosess ble påvirket av organisasjonsløsningsprosjektet.

4.2 Strategisk kompetansestyring

Helfo skal være en arbeidsgiver som tiltrekker, utvikler og beholder mennesker med rett kompetanse.

I 2024 startet vi å bygge et opplæringsprogram med bakgrunn i Helfos kompetansestrategi. Vi har utarbeidet flere sentralt koordinerte kompetansetiltak innen satsingsområder fra strategien: brukerorientering, digital kompetanse, informasjonssikkerhet, forvaltningskompetanse og prosessledelse, i tillegg til kategorien medarbeiderskap og ledelse. Mange av tiltakene vi har prioritert i 2024 er en del av grunnkompetansen i Helfo. En felles og solid grunnkompetanse vil gi oss grunnlag for mer fleksibel bruk av kompetansen i Helfo og videreutvikling av vår spesialkompetanse. Vi har utviklet flere kurs for Helfo på en felles læringsplattform for statlige virksomheter.

Det er også bevilget stipend og utdanningspermisjon til etter- og videreutdanning for ansatte i Helfo.

4.3 Økonomiregelverket

Helfo har i 2024 løpende oppfylt krav i økonomiregelverket. Det er avdekket et avvik, knyttet til manglende heldigitalt saksbehandlingssystem på utland.

Unntak fra visning i årsregnskapet

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

4.4 Revisjoner

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. I revisjonen gjennomført i 2024 stiller Riksrevisjonen spørsmål om grunnlaget for om 745 millioner 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 legers registrering av tid og kontroll av tidsbruk. For Helfos utbetalinger av eResept Oppgjørskontroll er kommentarene fra Riksrevisjonen i stor grad knyttet til at resepter fra behandler ofte overprøves av apotek og at antall pakninger utlevert er høyere enn forskrevet. Riksrevisjonen har her merknader til i underkant av 400 millioner kroner.

Helfo har som oppfølging av revisjonen, også i 2024 bidratt i Helsedirektoratets arbeid med forbedring av kontrollregler i KUHR og eResept Oppgjørskontroll og avklaringer knyttet til regelverk.

Internrevisjonen i Helsedirektoratet har ikke gjennomført en egen revisjon i Helfo i 2024, men det ble gjennomført en revisjon i Helsedirektoratet om innsidetrusler. Rapporten inneholder noen anbefalinger for helserefusjonsområdet og dermed også Helfo. Rapporten har fokus på innsidetrusler med utgangspunkt i risiko for økonomiske misligheter.

4.5 Helse, miljø og sikkerhet

Helfo gjennomførte arbeidsmiljøundersøkelsen Puls i 1. tertial 2024. Resultatene viste en negativ utvikling sammenlignet med tilsvarende resultater fra 2023. Det er satt i verk flere tiltak som kan bidra til å forbedre dette resultatet fremover.

Helfo jobber kontinuerlig med å tilpasse organisasjonen til fremtidens behov, og høsten 2024 ble det derfor påbegynt en endring av Helfos organisasjonsløsning. Endringen skal støtte enda bedre opp under forholdet mellom kjernefunksjoner

og støttefunksjoner i Helfo samt redusere antall ledernivåer, og iverksettes 1. mars 2025.

I 3. tertial gjennomførte Helfo digitale vernerunder for ansatte og fysiske vernerunder på kontorstedene. Resultatene fra den digitale vernerunden i 2024 viste en positiv utvikling sammenlignet med tilsvarende vernerunde i 2023.

Sykefraværet i Helfo har sammenlignet med 2023 gått noe ned og er redusert til 6,4 prosent i 2024. I løpet av året har Helfo samarbeidet med NAV Arbeidslivssenter og avholdt kurs for ledere i sykefraværsoppfølging. Det ble også gjennomført et mindre prosjekt i samarbeid med bedriftshelsetjenesten for å øke nærvær og redusere sykefravær.

4.6 Fellesføringer

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. Nærmere beskrivelse av hvordan Helfo arbeider med likestilling, mangfold og ARP ligger i vedlegg til Helfos årsrapport for 2024.

Bruk av lærlinger

I tråd med føringer fra direktoratet har Helfo tidligere utredet muligheter for å etablere et program for lærlinger i virksomheten. Helfo har ikke hatt kapasitet til å ta inn lærlinger i 2024, men vil utforske muligheter på nytt i 2025 i lys av ny organisasjonsløsning.

Motvirke arbeidslivskriminalitet

Helfo risikovurderer alle leverandører med tanke på arbeidslivskrim, sosial dumping mv. De av Helfos avtaler/kontrakter som er fellesavtaler eid av Norsk Helsenett SF, Statens innkjøpscenter eller Sykehusinnkjøp HF følges imidlertid primært opp av avtaleeier. Der Helfo inngår egne avtaler ivaretas kontroll av leverandørenes og deres eventuelle underleverandørers lønns- og arbeidsvilkår, skatterestanser etc. ved at leverandører leverer egenerklæring og skatteattest ved avtaleoppstart og i noen tilfeller også flere ganger i løpet av avtaleperioden. Mistenkelig lave pristilbud kan være indikasjon på avvik, og dette blir fulgt opp før kontraktsignering. Ved mistanke om uregelmessigheter i kontraktperioden gjør Helfo ytterligere undersøkelser og kan kreve beskrivelser og/eller dokumentasjon fra leverandøren.

Redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk

Helfo søker å redusere klimautslipp, naturfotavtrykk og energibruk i virksomheten. Vi har rutiner for å sikre gjenvinning, resirkulering og gjenbruk, og har tydelige miljøkrav i alle anskaffelsesprosesser. Vi jobber også for redusert reisevirksomhet og forbruk av papir. Alle Helfos lokaler har energibesparende funksjonaliteter.

Redusere konsulentbruken

Helfo benytter ulike typer av konsulenttenester, blant annet til tjenesteutvikling, juridisk bistand, organisasjonsutvikling og utvikling av programvare og IKT-løsning. Det er også nødvendig å innhente ekstern medisinsk rådgiving og fagkompetanse i kontrollsaker og i arbeid med takstutvalg. Bruk av eksterne konsulenttenester er knyttet til midlertidige og spesifikke behov gjennom året, og samlet er bruken av konsulenttenester i Helfo i 2024 på 3,9 millioner kroner.

Benytte nasjonale felleskomponenter

Det er en føring til Helfo om å benytte nasjonale felleskomponentene, som eksempelvis eFormidling og eSignering. Inntil videre benytter Helfo Postens eSigneringsløsning. Helfo kommer til å benytte felleskomponentene når disse er ferdigutviklet og tilgjengeliggjort for bruk.

4.7 Personvern og sikkerhet

Helfo jobber systematisk med personvern og sikkerhet, i samarbeid med Helsedirektoratet. I 2024 ble det gjennomført ledelsens gjennomgang for informasjonssikkerhet og personvern, og beredskap i tråd med internkontrollen. Personvernombudet og informasjonssikkerhetsrådgiveren har innført/revidert flere retningslinjer i internkontrollen. Retningslinjene forankres i Helfo gjennom involvering i høringsrunde og godkjenning av retningslinjene også i Helfo. Vi har også oppdatert flere av våre egne styrende dokumenter i internkontrollen.

Personvernteamet og informasjonssikkerhetsteamet gjennomførte flere opplæringstiltak i 2024, og det ble sendt ut e-læringskurs til alle i Helfo, i forbindelse med sikkerhetsmåned. Alle nyansatte får automatisk tilsendt grunnleggende kurs innen informasjonssikkerhet og personvern. Det ble også gjennomført flere foredrag og arrangementer i forbindelse med nasjonal sikkerhetsmåned og personverndagen for økt kompetanse og bevissthet. Alle ledergrupper har hatt kurs i informasjonssikkerhet og flere kontorbesøk er gjennomført.

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

Arbeidet med oppfølgingspunktene fra internrevisjonsrapporten innen informasjonssikkerhet i Helfo (rapport 3/2022), og rapport om innsidetrussel (rapport 1/2023) ble prioritert i 2024. Blant annet ble det påbegynt en omfattende gjennomgang av risikoroller og tilganger. Det ble i 2024 også gjennomført en øvelse på krisehåndtering for informasjonssikkerhet.

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 2024 blitt gjennomført øvelser på alle kontorsteder, i tillegg har nasjonal krisestab gjennomført en øvelse. Årlig revidering av

beredskapsplaner og varslingslister er gjennomført. Ny overordnet beredskapsplan og ny kontinuitetsplan for bygg, strøm og vvs er utarbeidet. Det er også anskaffet nytt krisehåndteringssystem, Rayvn, som implementeres i januar 2025.

5 Vurdering av framtidssutsikter

Helfo har i 2024 som i foregående år jobbet for å håndtere krav og endringsbehov vi ser vil treffe organisasjonen de nærmeste årene.

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 pr. tredje tertial 2024
- Årsrapport Helfo kontroll 2024
- Årsrapport ARP i Helfo 2024
- Status H-resept og fritt behandlingsvalg tredje tertial 2024