Rapport

Årsrapport for Helfo 2025

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 2025 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 13

3.3.1 Resultatvurdering 13

3.3.2 Resultater 13

3.4 Dekning av utgifter til behandling 14

3.4.1 Resultatvurdering 14

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 17

3.7 Etterlevelse og etterkontroll 17

3.7.1 Resultatvurdering 17

3.7.2 Resultater 18

3.8 Effektiv forvaltning 18

3.8.1 Resultatvurdering 18

3.8.2 Resultater 19

3.9 Fellesføringer 19

3.9.1 Resultatvurdering 19

3.9.2 Resultater 20

3.10 Øvrige prioriteringer 20

3.10.1 Resultatvurdering 20

3.10.2 Resultater 21

4 Styring og kontroll i virksomheten 21

4.1 Ledelsessystemet i Helfo 21

4.2 Kompetanseutvikling 21

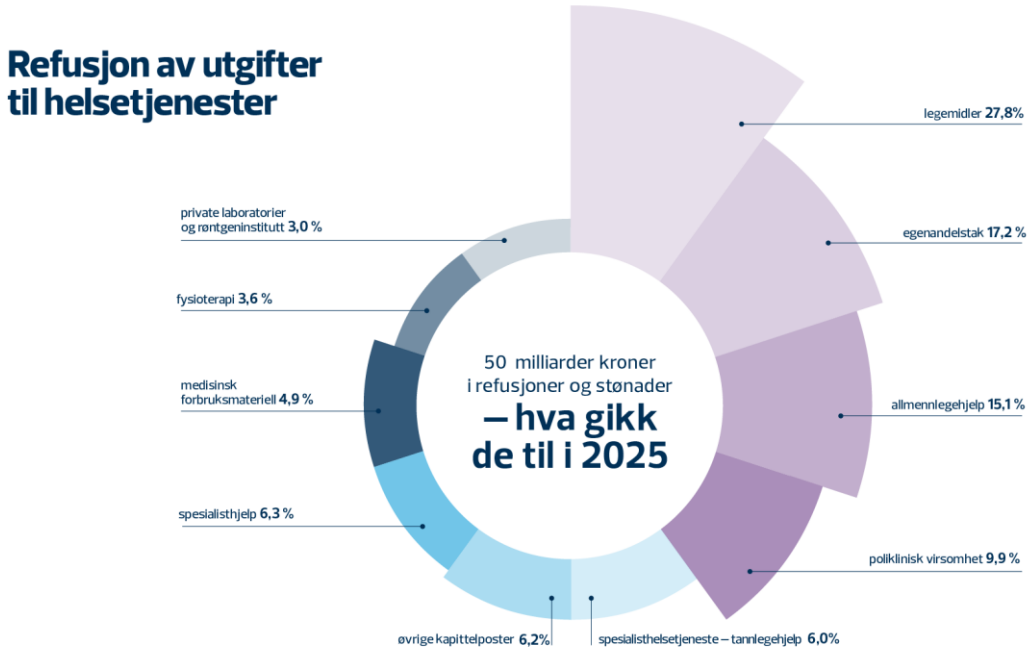
4.3 Økonomiregelverket 22
4.4 Revisjoner 22
4.5 Helse, miljø og sikkerhet 22
4.6 Personvern og sikkerhet 22
5 Vurdering av framtidsutsikter 23
6 Vedlegg 24

1 Leders beretning

Direktør Øistein Brinck.

Helfo har i 2025 samlet sett hatt en stabil drift og tjenesteproduksjon og leverer gode tjenester til helseaktører og innbyggere.

Helfo er Helsedirektoratets ytre etat og forvalter årlig om lag 50 milliarder kroner. Dette omfatter oppgjør fra folketrygden til helseaktører for pasientbehandling og utførte helsetjenester, og individuell refusjon av innbyggers utgifter til blant annet legemidler og helsetjenester i inn- og utland. Figuren nedenfor viser utgiftsfordelingen for stønadsbudsjettet i 2025. Samlet økte refusjonsutgiftene med om lag 1 milliard kroner fra 2024.



Tjenester til innbyggere
De aller fleste innbyggere i Norge får sine rettigheter til stønad til helsetjenester dekket gjennom Helfos refusjonsavtaler med helseaktørene og automatisk frikortordning. Ordningene gjør at det ikke kreves noen form for selvbetjening eller egeninnsats fra innbygger ut over betaling av egenandel for mottatt helsetjeneste. Ordningene ivaretar derfor også innbyggere med lav digital og/eller forvaltningsmessig kompetanse.

Innbyggernes rettigheter framgår på Helfos sider på helsenorgeplattformen. Dette omfatter selvbetjeningsløsninger for å se egne egenandeler, bytte fastlege og å bestille Europeisk helsetrygdkort (EHIC). I 2025 ble det totalt registrert og fordelt 99,2 millioner egenandeler og

utstedt i underkant av 830 000 EHIC. 96,6% av alle fastlegebytter ble gjort via tjenesten Bytt fastlege.

Helsenorge.no er Helfos kontaktflate mot innbygger. Vi ser en nedgang i antall brukermøter. Dette har sammenheng både med muligheten til å velge bort informasjonskapsler og at stadig flere benytter språkmodeller i sin søken etter informasjon. Språkmodellene henter informasjon fra helsenorge.no, men etterlater ikke tilsvarende digitale spor som ved direkte oppslag.

Helfo tilbyr en chatbotjeneste på helsenorge.no. Via denne tjenesten kan innbygger få hjelp til å finne frem informasjon om Helfos tjenester 24 timer i døgnet. Chatboten besvarer også spørsmål om pasientreiser og Helsedirektoratets informasjon om helse og livsstil. Chatboten har i 2025 hatt en løsningsgrad på hele 97,7%. Helfo tilbyr også en informasjon- og veiledningstjeneste via telefon for innbyggere som ikke er selvbetjente på helsenorgeplattformen. Høsten 2025 startet arbeidet med å utvide telefontjenesten med en talebot med planlagt lansering i februar 2026.

Dersom et sykehus overskrider fristen for en innbygger som har tidfestet rett til behandling, melder sykehuset dette til Helfo. Helfo kontakter innbygger og tilbyr tilsvarende helsehjelp hos et annet behandlingssted. Her har det vært en stor nedgang i antall saker i 2025, som blant annet antas å ha sammenheng med regjeringens ventetidsløft og andre tiltak i helseforetakene. I 2025 fikk Helfo meldt inn 18 547 fristbrudd mot 34 037 i 2024.

I 2025 ble 89,5 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.

Antall Europeisk helsetrygdkort og S1 rettighetsdokument for arbeidstakere og pensjonister har hatt en økning, mens søknader om refusjon av utgifter knyttet til helsetjenester i utlandet har hatt en nedgang i 2025.

Dekning av utgifter til behandling
Dekning av utgifter til behandling omfatter inngåelse av direkteoppgjørsavtaler, behandling og utbetaling av krav fra helseaktører for utførte helsetjenester. Denne ordningen er en forutsetning for at innbygger skal få sine rettigheter til stønad innfridd uten nevneverdig egeninnsats.

Utbetalingsprosessen er fullautomatisert, og nesten 91 % av helseaktørene fremsetter sine krav digitalt over linje som er ønsket kanal.

At prosessen er automatisert er en forutsetning for at Helfo skal kunne levere tjenesten innenfor gitte rammer.

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 2025 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.

For å få til den utvikling/innovasjon som organisasjonen har behov for, må vi bli mer datadrevne og nærme oss målet om riktig første gang gjennom mer automatisert behandling av krav.

Helfo.no er Helfos hovedkontaktflate mot helseaktørene. Videre har helseaktørene mulighet til å kontakte Helfo per telefon for informasjon og veiledning.

Helfo har også i 2025 gjennomført en brukerundersøkelse hos helseaktører med oppgjørsavtale. Resultatene viser at tilliten til Helfo er høy, og at de fleste opplever ordningen som effektiv – men også at det finnes utfordringer knyttet til enkelthet, brukerstøtte og opplevelsen av kontroll.

Prioriterte utviklingsoppgaver
Helfo har på Helsedirektoratets anmodning gjennom mål og disponeringsbrev bidratt inn i flere utrednings- og utviklingstiltak i 2025.

Av disse tiltakene er Digitaliseringsløftet sentralt, og Helfo har høsten 2025 arbeidet med talebot og innlogget chat.

Videre har vi gjennom 2025 konvertert flere av våre skjema fra Altinn 2.0 til ny versjon 3.0. Dette arbeidet fortsetter i 2026.

Sentrale forhold for organisasjonen i 2025
1.mars 2025 ble det iverksatt en omorganisering i deler av Helfo. Formålet med organisasjons-endringen er å lykkes med en rendyrkning av oppgaver og ansvar mellom avdelingene som grunnlag for effektiv oppgaveløsning og riktig bruk av kompetanse. Endringen besto i hovedsak av å redusere et ledernivå samt etablere to nye avdelinger. Helfo ledergruppe består etter ny organisering av avdelingsdirektørene og Helfo direktør.

Det var et viktig premiss at omstillingsperioden ikke skulle ha negativ påvirkning på drift og tjenesteproduksjonen. Resultatene viser at vi har lyktes med dette.

Arbeid med sikkerhet har også preget Helfo i 2025. Helfo har innført tofaktor-autentisering på teknisk utstyr og jobbet videre med system for tilgangsstyring. Fokuset på sårbarhetsanalyser og kontinuitetsplanlegging er økt.

I tråd med strammere rammer og aldersfremskrivinger har avdelingene jobbet planmessig med kompetanseoverføring og -utvikling.

Som en konsekvens av behovet for effektivisering og færre henvendelser til veiledning for helseaktører er åpningstidene for denne tjenesten redusert høsten 2025.

Helfo vurderer kontinuerlig hvordan organisasjonen best mulig kan tilrettelegges for å møte endrede og framtidige behov. I et år med organisasjonsendring og omstilling av flere funksjoner, har ledere og medarbeidere i Helfo på en meget god måte bidratt til en god og stabil drift- og tjenesteproduksjon.

Tønsberg, 6. februar 2026

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.

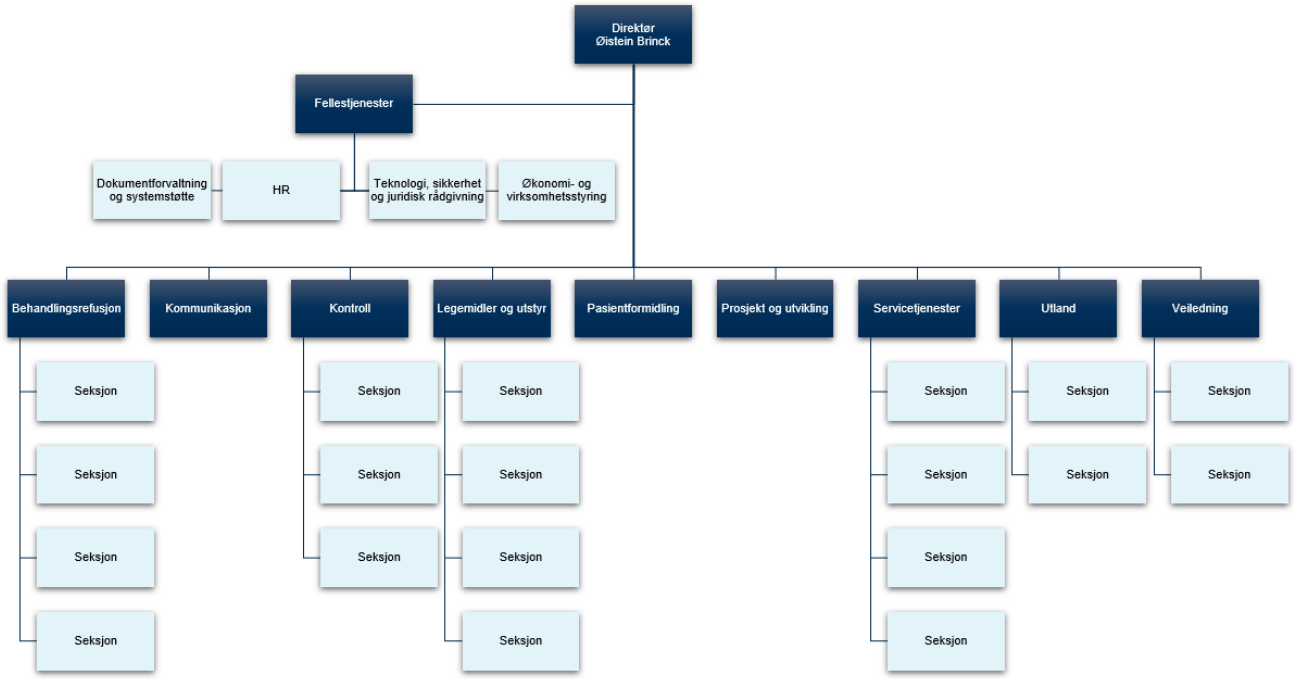
Dekning av helseutgifter i utland omfatter refusjon av helseutgifter til privatpersoner som har hatt utgifter til behandling i utlandet. *Utstedelse av rettighetsdokumenter* omfatter utstedelse av Europeisk helsetrygdkort og S1 rettighetsdokument for arbeidstakere og pensjonister.

Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell omfatter bidrag til spesielle formål, forvaltning av produkt- og 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

Den nye organisasjonsmodellen trådte i kraft 1. mars 2025. Organisatoriske endringer som følge av den nye organisasjonsmodellen er at Helfo har

- tre ledernivåer (redusert fra fire ledernivåer)
- etablert to nye avdelinger (*Fellestjenester,* med fire seksjoner, og avdelingen *Prosjekt og utvikling*)



2.2 Nøkkeltall for Helfo 2025

	2025	2024
Om Helfo		
Antall forpliktende årsverk	414,6	414,6
Om servicetjenester		
Antall økter på Helfo.no*	997 697	1 527 123
Antall økter på helsenorge.no*	125 622 067	129 888 829
Antall økter på Helfos sider på helsenorge.no*	10 219 286	12 942 411
Antall telefonhenvendelser – servicetjenester og veiledning	315 616	329 880
Antall telefonhenvendelser til Veiledningstjenesten Helsenorge (inklusive veiledning privat)	282 917	293 526
Antall e-post besvart (Kontaktskjema/helsenorge.no)	27 150	23 564

	2025	2024
Antall egenandeler registrert	99,2 mill.	98 mill.
Antall Europeisk helsetrygdkort trykket	827 298	651 623
Andel fastlegebytter på nett	96,6 %	95,7 %
Antall reelle fristbruddhenvendelser til Helfo	18 547	34 037
Om refusjoner		
Refusjonsutgifter totalt (ekskl. eksterne fullmakter, inntekter og oppgjørsordninger)**	50,0 mrd.	49,2 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenesteområde behandlingsrefusjon**	33,7 mrd.	32,4 mrd.
Refusjonsutgifter – tjenesteområde legemidler og m. forbruksmateriell**	16,4 mrd.	16,8 mrd.
Antall refusjonskrav fra behandlere	1 585 605	1 351 329
Antall refusjonskrav innsendt elektronisk over linje	1 543 883	1 311 071
Andel unike helseaktører som fremmer krav elektronisk over linje	90,85 %	90,69 %
Om individuelle søknader/krav		
Antall krav mottatt – Legemidler	306 657	290 413
Antall krav mottatt – Tannhelse	976	1 472
Antall krav mottatt – Utland §§ 5-24 og 5-24a)	20 457	21 940
Antall søknader mottatt – Rettighetsdokumenter (Utland)	904 334	730 307

* Den store nedgangen i antall besøk på nettstedene skyldes hovedsakelig muligheten til å velge bort informasjonskapsler. Det vil si at vi ikke får registrert alle som besøker nettsidene.

** Foreløpige tall for refusjonsutgifter 2025, endelig årsregnskap er ikke godkjent pr rapporteringstidspunktet.

3 Årets resultater og aktiviteter

Under følger vurderinger av oppnådde resultater og gjennomførte aktiviteter i Helfo i 2025. 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

I det alt vesentlige anses måloppnåelsen for informasjon og veiledning i 2025 som god. Det er kun på veiledning Helsenorge på telefon det i løpet av året har vært større avvik. Her ble det iverksatt målrettede tiltak, og i løpet av andre halvår ble Helfo igjen måloppnående på dette området.

Informasjon og veiledning innbyggere
Helfo har i 2025 håndtert om lag 550 000 henvendelser fra brukere via kanalene telefon, e-post og chat.

Antallet henvendelser på telefon og e-post er tilnærmet uendret sammenlignet med 2024. For telefonhenvendelser ser vi en nedgang i spørsmål knyttet til fastlege, mens henvendelser relatert til brukerstøtte og veiledning på Helsenorge har økt.

Helfo har i 2025 lagt til rette for en kontrollert avvikling av e-post og kontaktskjema som henvendelseskanaler for sine fagområder. Fra 1. januar 2026 vil kanalene være avviklet i sin helhet. Helfo vil fortsatt besvare kontaktskjema for NHN som en del av Tjenesteavtalen for 2026. Bakgrunnen for beslutningen om å avvikle e-post som kanal for Helfos fagområder er blant annet knyttet til sikkerhet for person- og helseopplysninger og en samtidig økning i tilgjengelighet, kvalitet og henvendelser på Chatkanalen. I 2025 var økningen i antall henvendelser her på 20%.

I 2025 er det startet et prosjekt for å ta i bruk kunstig intelligens med mål om å digitalisere veiledningstjenestene, slik at det også for brukere med lav digital kompetanse kan tilbys gode digitale løsninger.

Arbeidet med en talebot ble igangsatt i oktober 2025, med innhold innen fastlege, frikort og europeisk helsetrygdkort. Taleboten planlegges gjort tilgjengelig for innbyggere via telefon i 2026.

Informasjon og veiledning helseaktører
Helfo oppfyller krav som er stilt for veiledning til helseaktører i 2025 og måloppnåelsen har vært stabil over tid.

Det har isolert vært 10% reduksjon i telefon- og e-posthenvendelser om veiledning til helseaktører i 2025 sammenlignet med 2024. Som følge av at kontaktsenteret for autorisasjon og spesialistgodkjenning ble overført til Helfo i mars har det allikevel vært en økning i antall henvendelser gjennom året.

De største effektene som er oppnådd ved å samle tjenestene, er en bedre brukerreise for helsepersonellet, mer effektiv drift og økt kvalitet i veiledningen, samt redusert sårbarhet. Gjennom prosessoptimalisering og kontinuerlig forbedringsarbeid er økt volum på området håndtert samtidig med vesentlig nedtrekk/avgang i årsverk, ut fra dette har effektiviteten på området samlet sett økt i 2025.

Kanalstrategi
I 2025 har Helfo utviklet en kanalstrategi. Strategien omhandler alle kanaler som benyttes til informasjon og veiledning av innbyggere og helseaktører, inkludert pasient-formidling. Kanalstrategien skal bidra til en mest mulig kostnadseffektiv kanaldrift, uten at det går på bekostning av tilgjengelighet og kvalitet. Flytting av innbyggere og helseaktører fra manuelle til digitale kanaler er sentralt i strategien, som beskriver status samt ambisjonsmål frem mot 2030. I 2026 skal Helfo operasjonalisere strategien ved å lage en handlings-plan som inneholder mål for gradvis utvikling de neste 4-5 årene, og konkretisere tiltak for 2026. Målet for planen er å nå de ambisjonene som kanalstrategien tegner opp for 2030.

3.1.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Utvikle og innføre helhetlig og detaljert kanalstrategi				🟢
Helseaktørene opplever god kvalitet i veiledningstjenestene				🟢
Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for helseaktører	85,0	91,4	prosent	🟢
Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på epost for helseaktører	80,0	96,8	prosent	🟢
Innbyggere opplever god kvalitet i veiledningstjenester på telefon				🟢
Brukertilfredshet: veiledningstjenesten på telefon for privatpersoner	90,0	91,3	prosent	🟢
Opprettholde digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon				🟢
Andelen digitale brukermøter på tjenesteområde behandlingsrefusjon	97,0	97,4	prosent	🟢
Tilgjengelighet på telefon for Veiledning Helsenorge				🟥
Andel telefonhenvendelser besvart Veiledning Helsenorge	80,0	77,0	prosent	🟢
Gjennomsnittlig ventetid på telefon Veiledning Helsenorge	300,0	545,0	sekunder	🟥
Ventetid telefon for veiledning helseaktør er innen frist				🟢
Andel telefonsamtaler fra helseaktører besvart innen frist	60,0	66,0	prosent	🟢
Andel telefonhenvendelser fra helseaktører besvart	83,0	87,0	prosent	🟢
Opprettholde andelen digitale brukermøter på området servicetjenester				🟢
Digitale brukermøter på tjenesteområde servicetjenester	97,0	97,7	prosent	🟢
Opprettholde løsningsgraden i chatbot				🟢
Løsningsgrad i Chatbot	90,0	95,3	prosent	🟢
Øke andelen skriftlige svar i digitale kanaler som er besvart via chat				🟢
Andel skriftlige svar via en chat-kanal	90,0	89,6	prosent	🟢
E-post fra helseaktører besvares innen frist				🟢

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Andel e-posthenvendelser fra helseaktører besvart	90,0	89,6	prosent	
Opprettholde kanalkvaliteten på helfo.no				
Kanalkvaliteten på helfo.no	90,0	89,4	prosent	
Opprettholde kanalkvaliteten på Helfos sider på helsenorge.no				
Kanalkvaliteten på Helfos sider på helsenorge.no	92,0	91,5	prosent	
E-post fra privatbruker besvares innen frist				
Andel henvendelser på e-post besvart innen frist	75,0	71,5	prosent	

3.2 Forvaltning av fastlegeordningen

3.2.1 Resultatvurdering

Helfo har bidratt til handlingsplan for allmenntjenesten og de bestillingene som er kommet der. Videre er Helfos bidrag til tiltak for å redusere antall innbyggere på lister uten fastlege gjennomført i tråd med bestilling. Nye bestillinger er varslet i 2026.

Kommunene er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen.

3.2.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Bidra i handlingsplan for allmennlegetjenesten				
Tillegg til m&d #4: Bidra til tiltak for å redusere antall innbyggere på lister uten fastlege				
Fastlegebytter skjer digitalt				
Digitalt kanalvalg ved fastlegebytter	95,0	96,6	prosent	
Kommunene er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen				
Andel kommuner som er fornøyd med Helfos forvaltning av fastlegeordningen	75,0	90,0	prosent	

3.3 Formidling av behandlingstilbud ved fristbrudd

3.3.1 Resultatvurdering

Andelen formidlede pasienter av innmeldte fristbrudd er 28%. Dette resultatet er vesentlig under målet på 60% og har sammenheng med at pasienter som får tilbud om formidling ikke svarer på henvendelsen eller velger å avvente behandling på opprinnelig behandlingssted.

Det er i oktober gjennomført en mindre brukerundersøkelse som viser at pasienten ikke er tilstrekkelig informert når de velger å ikke ta kontakt med Helfo. Det er av den grunn behov for en ytterligere kartlegging som kan være utgangspunkt for forbedringer. For å få opp et bredere og bedre kunnskapsgrunnlag er det ønskelig å gjennomføre en pilot i første halvdel av 2026.

Det er videre avvik knyttet til saksbehandlingstiden. Denne har i 2025 vært 1,2 dager over målet på 6 dager, men er likevel en nedgang på 1,1 dager sammenlignet med 2024.

Helfo har også i 2025 avvik knyttet til målet om at fristbruddsaker skal være ferdigbehandlet av Helfo innen 10 virkedager, men ser en forbedring på 8 prosentpoeng sammenlignet med 2024. Helfo registrerer at etter hvert som flere og flere sykehus sender henvisninger digitalt så påvirker dette målet i ønsket retning.

Helfo ser likevel at pasientene opplever god kvalitet i fristbruddordningen, med en måloppnåelse på 95,6 prosent.

Utover ordinær tjenesteproduksjon har Helfos ressurser knyttet til pasientformidlingen bidratt i planleggingen av Digitaliseringsløftet.

Helfo har videre fulgt opp supplerende føringer fra Helsedirektoratet for Helfos arbeid med anskaffelser knyttet til fristbruddordningen. Avtaler innen psykisk helsevern var på plass før sommeren 2025. Avtaler innen somatikk var ved årets slutt i sin sluttfase, noe forsinket, men avtaler er på plass inntil de nye er implementert. I tillegg har føringer i statsbudsjettet på overføringer av kontraktsansvaret til de regionale helseforetakene kommet inn medio 2025.

3.3.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Tillegg til m&d #1: Supplerende føringer for Helfos arbeid med anskaffelser knyttet til fristbruddsordningen				🟢
Øke andelen pasienter som takker ja til et annet tilbud ved fristbrudd				🔴
Andel formidlede pasienter fristbrudd	60	28	prosent	🔴
Brukerne opplever god kvalitet i fristbruddsordningen				🟢
Andel fornøyde fristbruddpasienter	90,0	95,6	prosent	🟢
Redusere saksbehandlingstidene for fristbrudd				🔴
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fristbrudd	6,0	7,2	dager	🔴
Fristbruddsaker som blir ferdigbehandlet av Helfo innen 10 virkedager	100	83,0	prosent	🔴
Leverandører i fristbruddordningen følges opp innen frist				🟢

Andel gjennomførte oppstartsmøter med fristbruddsleverandører	100	100	prosent	
Andel gjennomført årlig leverandøroppfølging fristbrudd	100	100	prosent	

3.4 Dekning av utgifter til behandling

3.4.1 Resultatvurdering

Helfo anser å ha generelt god ivaretakelse av mål og krav på området. Det er levert en handlingsplan for Kuhr som tilpasses til, eller erstattes av tiltak foreslått i digitaliseringsløftet. Det er redusert ventetid på registrering og endring av oppgjørsavtaler. Refusjonskrav er behandlet innen frist på alle fagområder.

Helfo har bidratt til implementering av regelverksendringer for medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler.

Det er en økning i klager og innsynssaker på området. Alle innsynssaker er besvart innen frist. I noen tilfeller er det gitt midlertidige svar der det må innhentes relevant informasjon. Restanser på klageområdet har økt, det samme har saker over ytre grense. Ressursinnsatsen på klagesaker er økt ultimo 2025.

3.4.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Klagesaker på bidrag, tannhelse og øvrige områder i kap. 5 behandles innen frist				
Andel krav - klager på øvrige områder i kap 5 (POP) - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - klager på bidrag, tannhelse og øvrig ind.ref. saksbehandlet i HESA - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	85,3	prosent	
Klagesaker ved dekning av utgifter til behandling behandles innen frist				
Andel krav - klager oppgjør behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	77,9	prosent	
Refusjonskrav saksbehandles innen frist				
Andel krav - ordinær saksbehandling oppgjør utbetalt innen frist i vedlegg 1	100	99,7	prosent	

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

3.5.1 Resultatvurdering

Det er god måloppnåelse i løpet av året på de fleste områder, det har dog vært noe avvik over tid på klagesaker refusjoner. Månedlige resultater har imidlertid vært tett oppunder kravet og det har vært en positiv utvikling på slutten av året. Det har i perioder vært noe avvik på manuell behandling av EHIC, men også på dette området har det vært en forbedring i form av positiv utvikling siste tertial.

Totalt sett har inngangen økt noe, med variasjoner innenfor enkeltområder.

Utlandsområdet er komplekst, og vi jobber kontinuerlig med å sikre god kvalitet i oppgaveløsning gjennom kompetanseoverføring og opplæring. Helfo har levert tall og kommentarer til landoppgjørsrapporten, samt øvrige rapporteringer som er bestilt fra EU-kommisjonen og Helsedirektoratet med frister gjennom året.

3.5.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Behandle søknader etter ftrl § 5-24a innen frist				
Andel refusjonskrav - § 5-24a behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	93,1	prosent	
Andel forhåndstilsagn - § 5-24a behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	95,7	prosent	
Behandle refusjonssøknader etter ftrl § 5-24 innen frist				
Andel refusjonskrav - § 5-24 behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	94,1	prosent	
Behandle refusjonssøknader etter forordning 883/2004 innen frist				
Andel krav - ind.refusjon etter forordning 883/2004: S067 mm - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
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	80,0	prosent	
Øke digitalt kanalvalg ved søknad om dekning av utgifter i utland				
Andel digitale søknader (fra innbygger) helserefusjon utland	75,0	70,7	prosent	
Behandle refusjonssøknader for behandling [innunder forordningen] innen frist				
Andel krav - Nordisk konvensjon - Hjemtransport - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Nordisk konvensjon - Årsoppgjør - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Sykehusoppgjør - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Oppgjør ved poliklinisk behandling/konvensjonspasienter mm - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Informasjon om utbetaling av naturalytelser - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Landoppgjør - behandlet innen frist i vedlegg 1	100	-	prosent	

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Behandle søknader om rettighetsdokumenter innen frist				
Andel hasteblanketter behandlet innen 1 dag	100	98,2	prosent	
Andel krav - Planlagt behandling: S2 mm. - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	66,7	prosent	
Andel rettighetsdokumenter S1 behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	91,5	prosent	
Andel krav - Helserettigheter til EØS-borger bosatt i Norge - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Innhenting av opplysninger: Horisontale BUCer/E107/E001 - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Helserettigheter til pensjonerte grensearbeidere - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel krav - Helserettigheter ved yrkesskade: DA1 mm - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	-	prosent	
Andel EHIC-søknader manuelt behandlet innen frist	100	81,9	prosent	
Europeisk helsetrygdkort bestilles i digital selvbetjeningsløsning				
Andel bestillinger av EHIC via digital selvbetjeningsløsning	97,0	97,7	prosent	
Behandle klagesaker om rettighetsdokumenter innen frist				
Andel krav - klager på utlandsområdet - rettighetsdokumenter - behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	97,5	prosent	
Øke digitalt kanalvalg ved søknad om rettighetsdokumenter S1				
Andelen digitale søknader S1	75,0	79,9	prosent	

3.6 Dekning av utgifter til legemidler, næringsmidler og medisinsk forbruksmateriell

3.6.1 Resultatvurdering

Helfo har i 2025 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.

Legemiddelporteføljen er av tilnærmet lik størrelse i 2025, som i 2024. Automatiseringsgraden har fortsatt å øke i 2025. Det inngår også flere andre sakstyper i tjenesteområdet, og disse områdene er ivaretatt på en god måte i 2025. Det er avvik knyttet til klagesaker ved utgangen av året, men området nærmer seg måloppnåelse.

For bidrag i innføring av tidsbegrensning av legemiddelvedtak sin del er det gjennomført tiltak i form av kontroll av et utvalg av leger og legemidler. Arbeidet med rapport er påbegynt.

3.6.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Bidra i innføring av tidsbegrensning av legemiddelvedtak				
Bidra til utvikling og implementering av ny produkt- og prisliste				
Bidra til implementering av regelverksendringer for medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler				
Øke automatiseringsgraden på forhåndstilsagn legemidler og næringsmidler				
Automatiseringsgrad forhåndstilsagn legemidler m.v.	83,0	89,5	prosent	
Klagesaker på legemiddel, næringsmidler, bidrag og yrkesskade behandles innen frist				
Andel krav klager på legemiddelområdet behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	48,8	prosent	
Øvrige saker behandles innen frist				
Andel krav - øvrige saker (bidrag-, yrkesskade- og refusjonskrav) behandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	97,1	prosent	
Krav om dekning av utgifter til legemidler og næringsmidler behandles innen frist				
Andel krav - forhåndstilsagn legemidler m.v. saksbehandlet innen frist gitt i vedlegg 1	100	97,1	prosent	

3.7 Etterlevelse og etterkontroll

3.7.1 Resultatvurdering

Helfo har i etterlevelsesprosessen hatt fokus på å systematisere og styrke bruken av innsatsstyrte virkemidler direkte opp mot helseaktørene.

Gjennom økt fokus på effektvurderinger ser vi nå tydelig at tiltakene Helfo iverksetter gir gevinster i form av mer korrekte refusjoner belastet stønadsbudsjettet. Dette gir et viktig kunnskapsgrunnlag for videre prioriteringer. Helfo jobber samtidig målrettet for å videreutvikle metodikk og praksis, slik at virkemidlene gir størst mulig verdi for både brukere og virksomheten.

Når det gjelder Helfos etterkontroll har det også i 2025 vært et sentralt mål å øke antallet alvorlige virkemidler i etterkontrollsaker, samt øke produktiviteten i gjennomføringsprosessene.

Sammenliknet med samme tid i fjor, er det en økning i antall alvorlige virkemidler. Bruken av de mest alvorlige virkemidlene har økt. 99 % av brukte virkemidler er definert som alvorlige, dette viser at innretningen på iverksatte kontrolltiltak er i tråd med dagens formål.

Det er avvik knyttet til ytre grense saksbehandlingstid. Registrert saksbehandlingstid i pågående saker tilsier at Helfo ikke har lyktes med å forbedre saksbehandlingstiden i 2025.

Helfos kontrollmiljø har over tid bidratt inn i innsatsstyrt virkemiddelbruk og innovasjonsprosjektet Lærende kontroll. Det har vært noe oppfølgingsarbeid knyttet til dette også i 2025.

Bidrag i tiltak for å begrense uberettigede legereservasjoner mot generisk bytte av legemidler er utført i form av gjennomført kontroll. Utkast til svarbrev til legene er under utarbeidelse, og arbeidet med rapport er ved årsslutt 2025 påbegynt.

Helfos bidrag i videreutvikling av KUHR som overvåkings- og kontrollverktøy var å utarbeide en plan for tiltak, som ble utført primo 2025. Oppdraget erstattes av mer omfattende tiltak i digitaliseringsløftet og noen forenklede tiltak.

Etterkontroll av Ozempic har stått på planen for 2025, men bestillingen fra Helsedirektoratet utgikk for 2025 sin del. Dette står omtalt videre i Helsedirektoratets føringer for Helfo for 2026.

3.7.2 Resultater

Navn	Mål	Resultat	Enhet	Status
Bidra i tiltak for å begrense uberettigede legereservasjoner mot generisk bytte av legemidler				
Bidra i videreutvikling av KUHR som overvåkings- og kontrollverktøy				
Gjennomføre etterkontroll av søknader om Ozempic				
Ytre grense saksbehandlingstid overholdes i etterkontrollsakene				
Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tap av retten	80,0	17,2	prosent	
Ytre grense saksbehandlingstid i etterkontrollsakene med tilbakekrevingsvedtak	80,0	56,7	prosent	
Ytre grense saksbehandlingstid i klagesakene i etterkontrollprosessen	80,0	70,8	prosent	
Helseaktører med høy risiko for alvorlig feilbruk skal oppleve økt oppmerksomhet gjennom effektive kontrolltiltak				
Øke antall alvorlige virkemidler benyttet i etterkontrollsaker	78	85	heltall	
Andel av alvorlige virkemidler benyttet i etterkontrollsaker	80,0	98,8	prosent	

3.8 Effektiv forvaltning

3.8.1 Resultatvurdering

Produktivitetsanalyse ble utarbeidet og oversendt eier i tilknytning til avviksrapportering for 2. tertial. Her går det fram at andelen av ressurser brukt i perioden 2021 – 2024 har økt noe for A- og B-prosessene sin del, mens andelen brukt på C-prosesser har gått ned. Produktiviteten har i samme periode økt år for år.

Når det gjelder endret oppgavestruktur og kompetansebehov i virksomheten, er det gjennomført et utviklingsinitiativ som har til hensikt å bidra til økt etterlevelse gjennom mer systematisk brukermedvirkning og økt brukerinnsikt. Nøkkelelementer har vært å gjennomføre relevante kompetansetiltak i egen organisasjon knyttet til metoder og verktøy for arbeid med brukermedvirkning og brukerinnsikt. Det er gjennomført opplæringstiltak for medarbeidere i avdelinger relevante for brukerinnsikt langs innbyggersporet i september og oktober 2025, og for helseaktører våren 2025. Tiltakene er gjennomført i tråd med budsjett og plan.

3.8.2 Resultater

Navn	Status
Notat om utvikling i produktivitet	
Videreutvikle brukermedvirkning og brukerinnsikt i egen organisasjon	

3.9 Fellesføringer

3.9.1 Resultatvurdering

Vurdere muligheter for å ta inn lærlinger i virksomheten
Helfo har i 2025 vurdert muligheten for å ta inn lærlinger, men har kommet til at det ikke har vært kapasitet eller nødvendig kompetanse på plass for å kunne få dette til.

Ved inngåelse av kontrakter sikre at leverandører følger lover og regler
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 innkjøpssenter 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 kontraktsperioden gjør Helfo ytterligere undersøkelser og kan kreve beskrivelser og/eller dokumentasjon fra leverandøren.

Ivareta krav til energibruk og energieffektivitet
Klima- og miljøhensyn ivaretas i alle vare- og tjenestekontrakter Helfo inngår. Helfo har kontorsteder hvor krav til klimagassutslipp, natur-fotavtrykk og energiforbruk er viktige faktorer i anskaffelsen. Helfo har fokus på gjenbruk av kontormøbler og -utstyr. Helfo kildesorterer, og har fokus på at reisevirksomhet holdes til et minimum og at miljøvennlige reisemåter foretrekkes.

Rekruttere mangfoldig
Rekrutteringsteamet i HR er involvert i, og kvalitetssikrer alle tilsettingssaker i Helfo. Krav til positiv særbehandling er tatt inn i våre retningslinjer og rutiner for rekruttering, og sikres der det er aktuelt.

Redusere konsulentbruk ved å utvikle egen kompetanse
Helfo har i 2025 gjennomført en organisasjonsendring hvor ett av grepene var å etablere Fellestjenester som en ny avdeling. En del av mandatet til ny avdeling er å tilby gode støttefunksjoner til øvrige deler av virksomheten, hvor utvikling og bruk av intern kompetanse er et mål. Helfo har likevel et visst behov for bruk av konsulenter, blant annet knyttet til BHT, juridisk bistand og medisinskfaglig rådgivning i kontrollsaker. Arbeid med medarbeider-, leder- og organisasjonsutvikling håndteres nå i hovedsak ved bruk av egen kompetanse.

Helfo skal ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, IKT, e-kom og vann
Kontinuitetsplaner er ferdigstilt.

Oppfylle krav i språkloven
Helfo har kartlagt situasjonen for innholdet på helfo.no, Helfos innhold på Helsenorge og selvbetjeningsløsningene og pdf-skjemaene.

Helfo oppfyller lovkravene på helfo.no.

I 2025 satte vi gang tiltak for å øke nynorskandelen på innhold på helsenorge.no rettet mot innbyggerne, og vi er nå oppe i en andel på cirka 20 prosent. Vår nynorskandel på sidene på helsenorge.no er dermed økt, og vi jobber videre for å innfri lovkravet på 25 prosent nynorskandel.

I løpet av 2025 har tjenesten «*Bytte fastlege*» kommet i nynorsk versjon. Flere av selvbetjeningsløsningene oppfyller kravene. Tjenesten «*Tjenesteportalen for helseaktører*» er ikke tilrettelagt for nynorsk.

Altinn 3.0 er planlagt ferdigstilt i 2026. Målet her er at alle nye altinn-skjemaer skal finnes på nynorsk. Helfo er involvert i dette arbeidet.

I løpet av 2025 er arbeidet med å få alle våre pdf-skjemaer på begge målformer, ferdigstilt. Alle de 71 skjemaene er nå på begge målformer.

Helfo skal så langt det er hensiktsmessig benytte de nasjonale felleskomponentene som eksempelvis eFormidling og eSignering
eSignering blir benyttet. eFormidling er ikke tatt i bruk, i påvente av tilpasning til Helfos bruk.

Reduksjon i sykefravær
Sykefraværet i Helfo har økt fra 2024 til 2025, til tross for god sykefraværsoppfølging i tråd med gjeldende rutiner. For ytterligere å styrke innsatsen for å redusere sykefraværet har Helfo i 2025 gjennomført en "pilot" hvor enkelte ledergrupper har prøvd ut et samtaleverktøy til bruk i arbeidet med forebygging av sykefravær. Dette vil i 2026 bli tilbudt alle ledere, i tillegg til at det gjennomføres et arbeid hvor alle ansatte involveres.

3.9.2 Resultater

Navn	Status
Vurdere muligheter for å ta inn lærlinger i virksomheten	🟢
Ved inngåelse av kontrakter sikre at leverandører følger lover og regler	🟢
Ivareta krav til energibruk og energieffektivitet	🟢
Rekruttere mangfoldig	🟢
Redusere konsulentbruk ved å utvikle egen kompetanse	🟢
Helfo skal ha kontinuitetsplaner for bortfall av strøm, IKT, e-kom og vann.	🟢
Oppfylle krav i språkloven	🟢
Helfo skal så langt det er hensiktsmessig benytte de nasjonale felleskomponentene som eksempelvis eFormidling og eSignering	🟢
Reduksjon i sykefravær	🟥

3.10 Øvrige prioriteringer

3.10.1 Resultatvurdering
I tilknytning til digitaliseringsløftet følger Helfo Helsedirektoratets/prosjektledelsens plan og fremdrift. Bidrag i form av kapasitet og kompetanse i tråd med progresjonsplan.

Handlingsplan for å redusere risiko for innsidetrusler m.m. er utarbeidet og oversendt Helsedirektoratet.

3.10.2 Resultater

Navn	Status
Bidra i digitaliseringsløftet	
Tillegg til m&d #2: Handlingsplan for å redusere risiko for innsidetrusler m.m.	

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. Helfo benytter eget avvikssystem for HMS/arbeidsmiljø, personvern og informasjonssikkerhet.

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.

Organisasjonsendringen i 2025 medførte store endringer i Helfos ledernivåer og en økt oppmerksomhet på planprosessen internt og opp mot etatsstyrer. Videre har endrede forutsetninger og forventet lavere bevilgninger medført behov for å utvikle arbeidet med risikostyring på alle nivåer i virksomheten.

I lys av reduserte rammer, høy gjennomsnittsalder i Helfo og planlagt digitalisering, er det foretatt aldersframskrivninger som er sett opp mot forventede gevinster av digitaliseringen. Denne informasjonen skal bidra til en god styring av produksjon og kompetanse de nærmeste fem årene.

Vi har videre gjennomført en intern undersøkelse av verktøy som benyttes til støtte for styringen.

Det har i 2025 vært gjennomført kompetansetiltak knyttet til metode for brukerorientering og økt innsikt i brukernes behov og forventninger.

Videre er det gjennomført analyser og kunnskapsutvikling knyttet til produktivitet og utgiftsutvikling.

Det er gjennomført en ledelsens gjennomgang for personvern og informasjonssikkerhetsområdet der avvik blir vurdert og det foreligger risikoanalyser på virksomhetsnivå.

4.2 Kompetanseutvikling

Helfo skal være en arbeidsgiver som tiltrekker, utvikler og beholder medarbeidere med rett kompetanse. Virksomheten står overfor omstillinger fremover, og det er derfor igangsatt et arbeid for å få bedre oversikt over eksisterende kompetanse og sette denne i sammenheng med forventede endringer i tjenesteprosesser og ressursbehov.

Med en aldrende arbeidsstyrke, betydelige pensjonsavganger og økt digitalisering på flere områder, blir fleksibel utnyttelse av kompetanse stadig viktigere. Helfo ønsker derfor å legge til rette for styrket intern mobilitet, der bruk av egne medarbeidere skal være førstevalget ved nye behov.

4.3 Økonomiregelverket

Helfo har som følge av sitt samfunnsoppdrag et høyt antall økonomiske transaksjoner daglig, og forvalter et stort stønadsbudsjett. Etterlevelse av økonomiregelverket har løpende høy oppmerksomhet.

Deler av systemstøtten Helfo benytter i økonomiflyten er utviklet så vidt langt tilbake, at det i 2025 er besluttet å se nærmere på disse opp mot økonomiregelverket, sammen med en gjennomgang av aktuelle prosesser. Denne gjennomgangen er planlagt ved hjelp av Helsedirektoratets internrevisjon i 2026.

4.4 Revisjoner

Det er ikke gjennomført finansiell revisjon i Helfo ut over revisjon av årsregnskapet foregående år. Det har ikke vært oppfølgingspunkter knyttet til denne revisjonen i 2025.

Internrevisjonens gjennomgang og konklusjoner vedrørende innsidetrusler i 2024, har medført høy oppmerksomhet og flere tiltak også i 2025.

Nasjonalarkivet gjennomførte lovlighetstilsyn hos Helfo 29.04.2025 for å kontrollere etterlevelse av arkivloven med forskrifter. Det ble gitt to pålegg om tydeliggjøring av arkivansvar og forbedret kvalitetssikring i sak-/arkivsystemet. Som oppfølging av pålegg er det styrket kvalitetssikring av fagarkivet. Arkivplan og bevaring- og kassasjonsplan er også revidert. Det er også etablert nye rutiner på området og mer opplæring ut i organisasjonen. Begge påleggene ble lukket innen fristen som var 03.11.2025.

4.5 Helse, miljø og sikkerhet

Helfo har gjennomført fysiske vernerunder på alle våre kontorsteder og en digital vernerunde for alle ansatte mot slutten av 2025. Der det er funnet «avvik» (skåret lavt) eller meldt inn forbedringspunkter har ledere vurdert og fulgt opp innspillene for å sikre et godt og forsvarlig arbeidsmiljø i Helfo.

Helfo har gjennomført en større omstilling av organisasjonen i 2025. Ut fra flere risikovurderinger i omstillingsprosessen er det iverksatt enkelte tiltak for å redusere risiko og uheldige konsekvenser. På grunn av omstillingen ble det ikke gjennomført en medarbeiderundersøkelse i 2025, men det er besluttet å ta i bruk medarbeiderundersøkelse i staten (MUST) fra 2026. Det er planlagt å gjennomføre en evaluering av omstillingen i løpet av 2026.

Sykefraværet i Helfo har økt fra 2024 til 2025. Av iverksatte tiltak i 2025 har Helfo blant annet oppdatert intern rutine for sykefraværsoppfølging og tilbudt cirka en fjerdedel av lederne kurs for å håndtere og redusere sykefraværet.

4.6 Personvern og sikkerhet

Helfo jobber systematisk med personvern og sikkerhet, i samarbeid med Helsedirektoratet. I 2025 ble det gjennomført ledelsens gjennomgang for informasjonssikkerhet og personvern, og beredskap i tråd med internkontrollen.

Personvernteamet og informasjonssikkerhetsteamet gjennomførte flere opplæringstiltak i 2025, og det ble sendt ut nano-kurs til alle i Helfo, i forbindelse med sikkerhetsmåneden. Alle nyansatte får automatisk tilsendt grunnleggende kurs innen informasjonssikkerhet og personvern. Det ble også gjennomført flere foredrag og arrangementer i forbindelse med nasjonal sikkerhetsmåned for økt kompetanse og bevissthet. Sikkerhet har vært tema i flere møter der alle ledere i Helfo har deltatt og i allmøter.

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

Arbeidet med oppfølgingspunktene fra internrevisjonsrapporten om innsidetrussel (rapport 1/2023) ble prioritert i 2025 og ytterligere forsterket gjennom oppdrag gitt som Tillegg nr 2 til mål- og disponeringsbrev for 2025. Helfo leverte i august 2025 en handlingsplan for videre arbeid. Det ble i 2025 også gjennomført en øvelse på krisehåndtering for informasjonssikkerhet.

Helfo er en del av Helsedirektoratets medlemskap i Helsecert og nasjonalt beskyttelsesprogram. Helfo har eget team for beredskapsfag. Teamet trener og øver krisestaber på våre kontorsteder. Det har i 2025 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 ble implementert i januar 2025.

5 Vurdering av framtidsutsikter

For 2026 og årene framover vil de økonomiske rammene fra Stortinget stille høyere krav til løpende effektivisering. I tillegg vil digitaliseringsløft på sikt innebære krav til gevinstrealisering, og aldersframskrivninger viser en forventet høy avgang de neste fem årene. Denne avgangen treffer ikke nødvendigvis på de områdene hvor gevinster skal realiseres.

Helfo har over tid innrettet sin virksomhet i tråd med denne utviklingen, og løpende omstilt roller, ansvar og oppgaver. Arbeidet med kompetanseoverføring og intern mobilitet er intensivert i 2025. Helfo har høy oppmerksomhet på organisering av oppgaveløsingen, for å redusere sårbarhet og skape robuste fagmiljøer.

Helfo ser at en videreføring av kunnskapsbaserte prosesser og effektiv utnyttelse av tilgjengelige virkemidler, som kompetanse, brukerinnsikt, organisering og teknologi vil være avgjørende for en fortsatt stabil drift- og tjenesteproduksjon.

6 Vedlegg

- Rapporteringskrav pr 3. tertial og år, 2025
- Årsrapport, oppsummering av gjennomførte kontroller med tilhørende funn
- Status for oppgjørsordningen h-resept, 3. tertial 2025