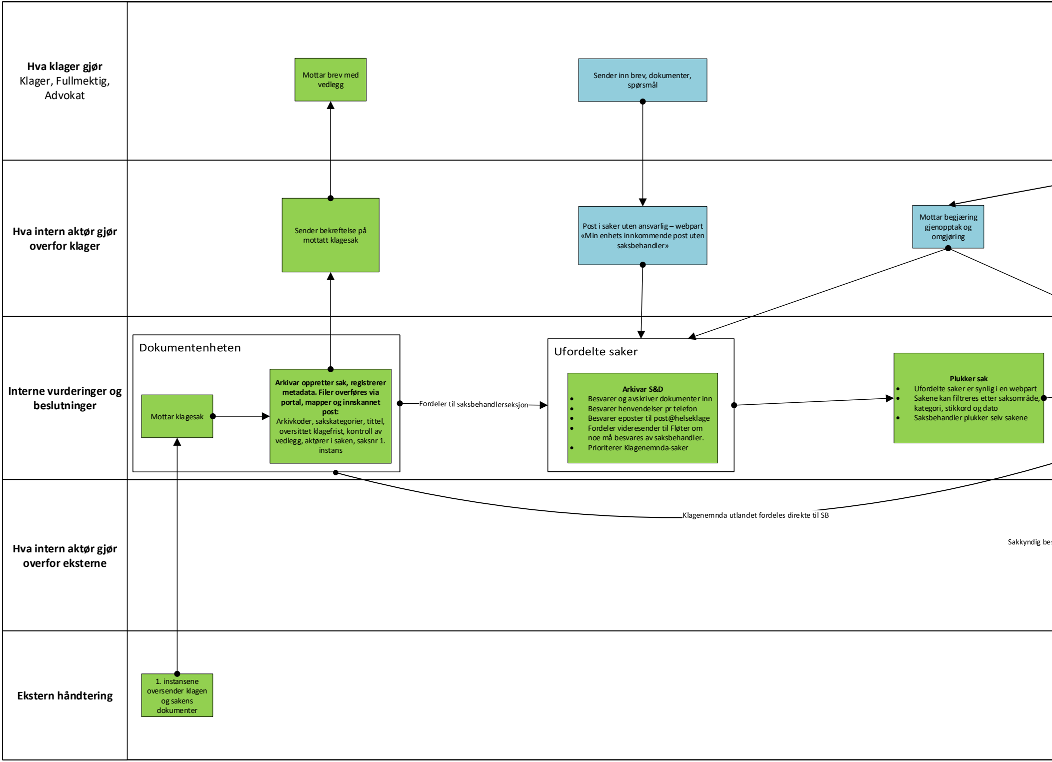
Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten

Standard prosess
Helsenemndene

🟩 Hovedsaksflyt

🟦 Påregnelig unntak



Hva klager gjør
Klager, Fullmektig, Advokat

- Mottar brev med vedlegg
- Sender inn brev, dokumenter, spørsmål

Hva intern aktør gjør overfor klager

- Sender bekreftelse på mottatt klagesak
- Post i saker uten ansvarlig – webpart «Min enhets innkommende post uten saksbehandler»
- Mottar begjæring gjenopptak og omgjøring

Interne vurderinger og beslutninger

Dokumentenheten

- Mottar klagesak
- **Arkivar oppretter sak, registrerer metadata. Filer overføres via portal, mapper og innskannet post:** Arkivkoder, sakskategorier, tittel, oversittet klagefrist, kontroll av vedlegg, aktører i saken, saksnr 1. instans

Fordeler til saksbehandlerseksjon

Ufordelte saker

Arkivar S&D
- Besvarer og avskriver dokumenter inn
- Besvarer henvendelser pr telefon
- Besvarer eposter til post@helseklage
- Fordeler videresender til Fløter om noe må besvares av saksbehandler.
- Prioriterer Klagenemnda-saker

Plukker sak
- Ufordelte saker er synlig i en webpart
- Sakene kan filtreres etter saksområde, kategori, stikkord og dato
- Saksbehandler plukker selv sakene

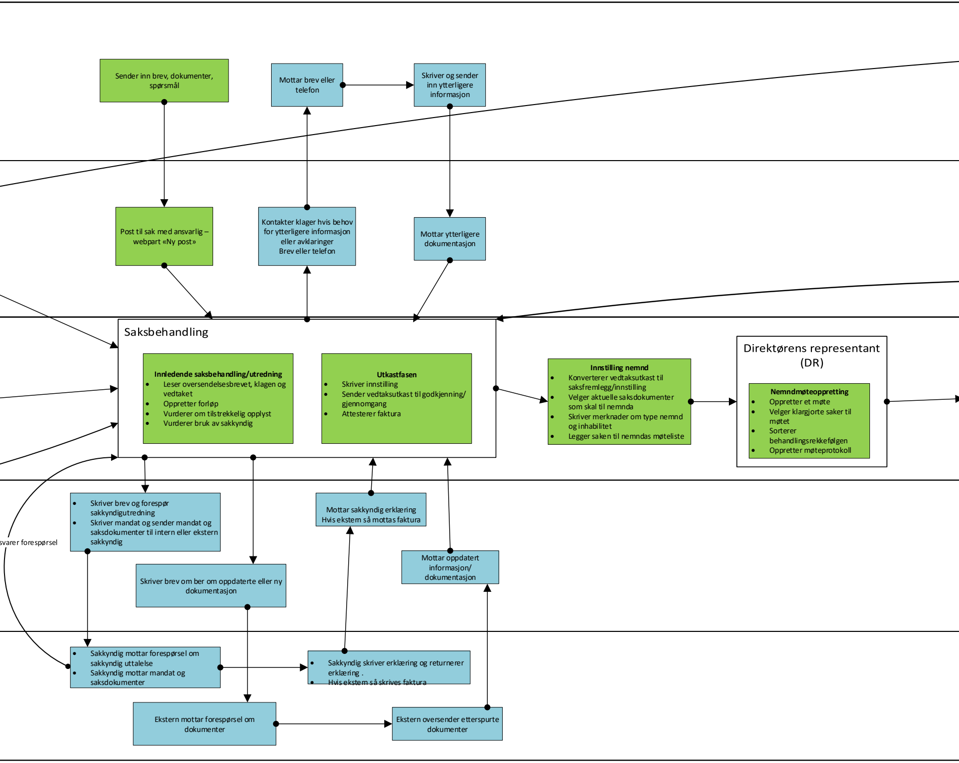
Klagenemnda utlandet fordeles direkte til SB

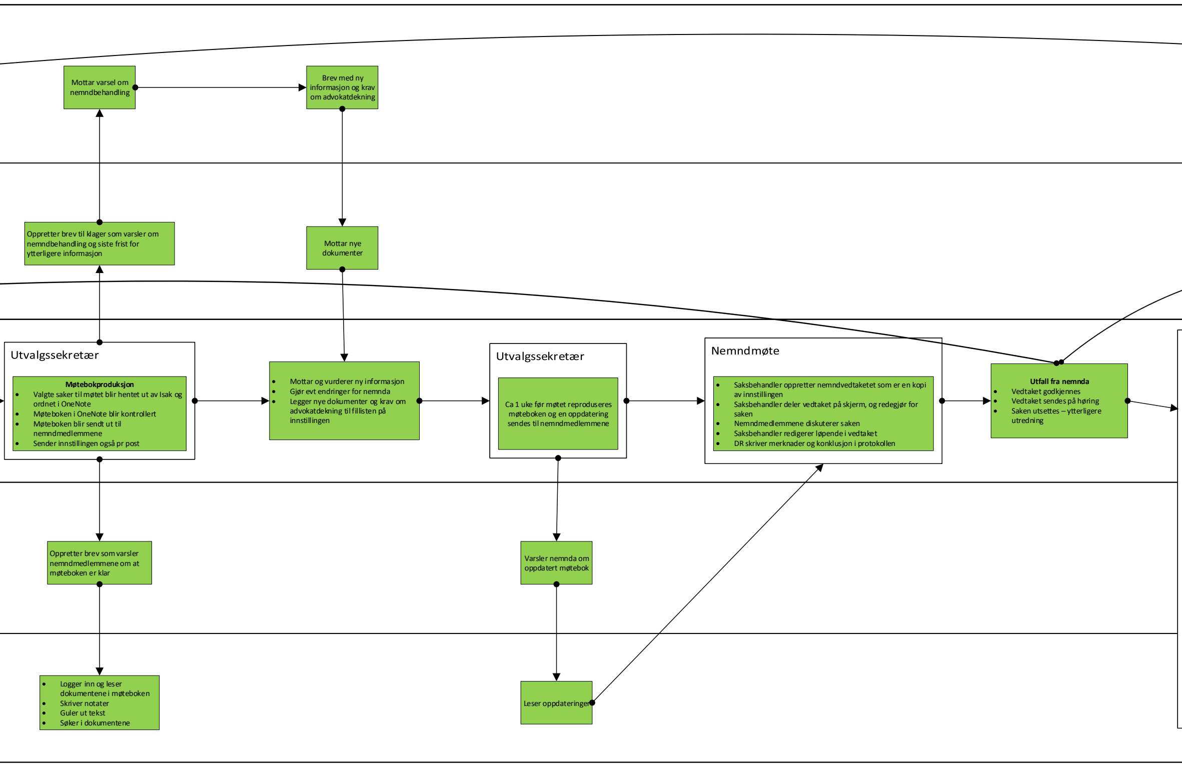
Hva intern aktør gjør overfor eksterne

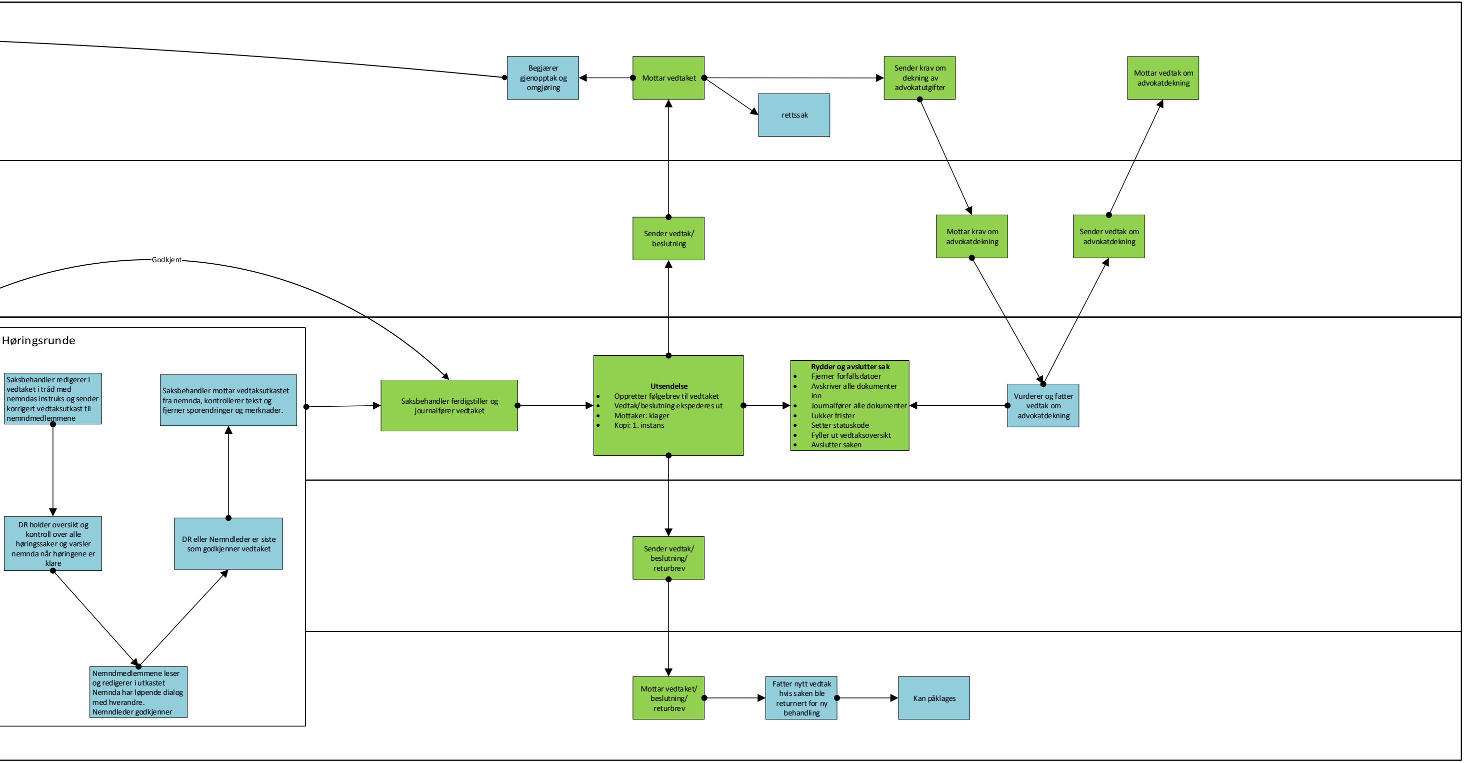
Sakkyndig bes

Ekstern håndtering

- 1. instansene oversender klagen og sakens dokumenter


Sender inn brev, dokumenter, spørsmål
Mottar brev eller telefon
Skriver og sender inn ytterligere informasjon
Post til sak med ansvarlig – webpart «Ny post»
Kontakter klager hvis behov for ytterligere informasjon eller avklaringer Brev eller telefon
Mottar ytterligere dokumentasjon
Saksbehandling
Innledende saksbehandling/utredning
Leser oversendelsesbrevet, klagen og vedtaket
Oppretter forløp
Vurderer om tilstrekkelig opplyst
Vurderer bruk av sakkyndig
Utkastfasen
Skriver innstilling
Sender vedtaksutkast til godkjenning/ gjennomgang
Attesterer faktura
Innstilling nemnd
Konverterer vedtaksutkast til saksfremlegg/innstilling
Velger aktuelle saksdokumenter som skal til nemnda
Skriver merknader om type nemnd og inhabilitet
Legger saken til nemndas møteliste
Direktørens representant (DR)
Nemndmøteoppretting
Oppretter et møte
Velger klargjorte saker til møtet
Sorterer behandlingsrekkefølgen
Oppretter møteprotokoll
svarer forespørsel
Skriver brev og forespør sakkyndigutredning
Skriver mandat og sender mandat og saksdokumenter til intern eller ekstern sakkyndig
Mottar sakkyndig erklæring Hvis ekstern så mottas faktura
Skriver brev om ber om oppdaterte eller ny dokumentasjon
Mottar oppdatert informasjon/ dokumentasjon
Sakkyndig mottar forespørsel om sakkyndig uttalelse
Sakkyndig mottar mandat og saksdokumenter
Sakkyndig skriver erklæring og returnerer erklæring .
Hvis ekstern så skrives faktura
Ekstern mottar forespørsel om dokumenter
Ekstern oversender etterspurte dokumenter


Mottar varsel om nemndbehandling
Brev med ny informasjon og krav om advokatdekning
Oppretter brev til klager som varsler om nemndbehandling og siste frist for ytterligere informasjon
Mottar nye dokumenter
Utvalgssekretær
Møtebokproduksjon
Valgte saker til møtet blir hentet ut av Isak og ordnet i OneNote
Møteboken i OneNote blir kontrollert
Møteboken blir sendt ut til nemndmedlemmene
Sender innstillingen også pr post
Mottar og vurderer ny informasjon
Gjør evt endringer for nemnda
Legger nye dokumenter og krav om advokatdekning til fillisten på innstillingen
Utvalgssekretær
Ca 1 uke før møtet reproduseres møteboken og en oppdatering sendes til nemndmedlemmene
Nemndmøte
Saksbehandler oppretter nemndvedtaketet som er en kopi av innstillingen
Saksbehandler deler vedtaket på skjerm, og redegjør for saken
Nemndmedlemmene diskuterer saken
Saksbehandler redigerer løpende i vedtaket
DR skriver merknader og konklusjon i protokollen
Utfall fra nemnda
Vedtaket godkjennes
Vedtaket sendes på høring
Saken utsettes – ytterligere utredning
Oppretter brev som varsler nemndmedlemmene om at møteboken er klar
Varsler nemnda om oppdatert møtebok
Logger inn og leser dokumentene i møteboken
Skriver notater
Guler ut tekst
Søker i dokumentene
Leser oppdateringer


Begjærer gjenopptak og omgjøring
Mottar vedtaket
rettssak
Sender krav om dekning av advokatutgifter
Mottar vedtak om advokatdekning
Godkjent
Sender vedtak/ beslutning
Mottar krav om advokatdekning
Sender vedtak om advokatdekning
Høringsrunde
Saksbehandler redigerer i vedtaket i tråd med nemndas instruks og sender korrigert vedtaksutkast til nemndmedlemmene
Saksbehandler mottar vedtaksutkastet fra nemnda, kontrollerer tekst og fjerner sporendringer og merknader.
Saksbehandler ferdigstiller og journalfører vedtaket
Utsendelse
Oppretter følgebrev til vedtaket
Vedtak/beslutning ekspederes ut
Mottaker: klager
Kopi: 1. instans
Rydder og avslutter sak
Fjerner forfallsdatoer
Avskriver alle dokumenter inn
Journalfører alle dokumenter
Lukker frister
Setter statuskode
Fyller ut vedtaksoversikt
Avslutter saken
Vurderer og fatter vedtak om advokatdekning
DR holder oversikt og kontroll over alle høringssaker og varsler nemnda når høringene er klare
DR eller Nemndleder er siste som godkjenner vedtaket
Nemndmedlemmene leser og redigerer i utkastet Nemnda har løpende dialog med hverandre. Nemndleder godkjenner
Sender vedtak/ beslutning/ returbrev
Mottar vedtaket/ beslutning/ returbrev
Fatter nytt vedtak hvis saken ble returnert for ny behandling
Kan påklages