



Modernisering av IKT i NAV

Prosjektmålbilde Sykepenger Prosjekt 3

17. april 2018

Versjon 100

DOKUMENTINFORMASJON**Endringslogg**

Versjon	Endring	Produsent	Dato
060	Opprettet versjon 0.60	Hilde Steinheim	02.03.18
061	Opprettet versjon 0.61	Hilde Steinheim	07.03.18
062	Opprettet versjon 0.62	Jorunn Matthiessen	13.03.18
064	Opprettet versjon 0.64 – innarbeidet tilbakemeldinger fra 0.60	Hilde Steinheim	16.03.18
080	Opprettet versjon 0.80	Hilde Steinheim	22.03.18
086	Opprettet versjon 0.86 - innarbeidet tilbakemeldinger fra 0.80	Hege Broe Fageraas / Hilde Steinheim	08.04.18
090	Opprettet versjon 0.90	Hilde Steinheim	12.04.18
100	Opprettet versjon 1.00	Hilde Steinheim	17.04.18

Godkjenning

Versjon	Godkjent av	Rolle	Dato
100	Åge Engebretsen	Prosjektleder	17.04.18

Vedlegg

Nr	Tittel

INNHALDSFORTEGNELSE

1	FORMÅL OG AVGRENSNINGER.....	4
1.1	Formål med dokumentet.....	4
2	SAMMENDRAG PROSJEKTMÅLBILDET.....	5
3	NÅSITUASJON.....	6
3.1	Kjennetegn ved sykepengeområdet	6
3.2	Fakta om sykepenger	7
3.3	Hovedvilkår for å få rett til sykepenger	8
3.4	Dagens prosess	9
4	AKTØRER OG ROLLER.....	11
4.1	Eksterne aktører og roller	11
4.2	Interne aktører og roller	12
5	MÅLBILDET (LANGSIKTIG)	14
6	PROSJEKTMÅLBILDE	15
6.1	Forretningstjenester til lege (juridisk person)	15
6.2	Forretningstjenester til bruker.....	16
6.3	Forretningstjenester til arbeidsgiver	38
6.4	Forretningstjenester til interne brukere.....	42
7	UTVIKLINGSBEHOV UTOVER PROSJEKTMÅLBILDET P3.....	45
8	GEVINSTER	46
9	RAMMEBETINGELSER OG AVGRENSNINGER.....	47
9.1	Organisatoriske forhold– utfordringer med grensesnitt	47
9.2	Historiske data	47
9.3	Koblinger mot andre ytelser	48
10	REFERANSER.....	51
11	FIGURLISTE	52
12	TABELLISTE.....	53

Planlegge Prosjekt 3

1 FORMÅL OG AVGRENSNINGER

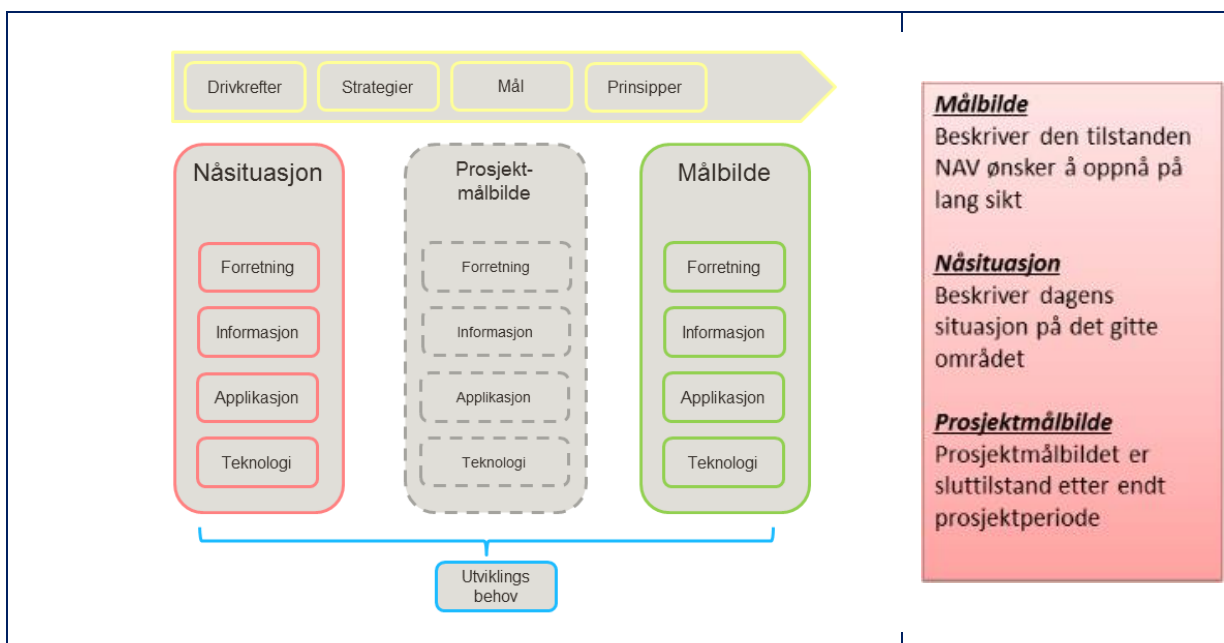
1.1 Formål med dokumentet

Hensikten med dette dokumentet er å gi en overordnet beskrivelse av hva NAV skal oppnå av forbedringer på sykepengeområdet i Prosjekt 3 (P3). I Prosjekt 3 skal NAV sette brukeren i sentrum ved å modernisere brukermøtet og effektivisere forvaltningen gjennom digitalisering og automatisering. I tillegg skal dokumentet kunne benyttes som grunnlag for videre arbeid og utvikling i P3.

Prosjektmålbildet beskriver fremtidens moderniserte arbeidsprosesser og funksjonalitet for å behandle sykepenger etter at MÅ-tiltakene i Prosjekt 3 er gjennomført. Må-tiltak er tiltak som er nødvendig å gjennomføre for å muliggjøre uttak av de kvantitative effektene som ligger til grunn i underlaget til den samfunnsøkonomiske analysen for P3, eller tiltak som er nødvendig å gjennomføre for å sikre en forsvarlig forvaltning av fagområdene.

Sykepenger skal erstatte tapt arbeidsinntekt ved sykdom. Sykepengeområdet omfatter også oppfølging og tiltak for å få den sykmeldte tilbake i arbeid eller aktivitet. Sykefraværsoppfølging inngår ikke i Prosjekt 3, men sykepenger og sykefraværsoppfølging må ses i sammenheng for å skape gode brukermøter og redusere sykefraværet. Informasjonsgrunnlaget er i stor grad det samme, og gjenbrukes på tvers av saksbehandlingen og oppfølgingsarbeidet.

Først i dokumentet beskrives nåsituasjonen for ytelsen sykepenger. Funnene det vises til er i stor grad hentet fra prosjektets innsynsarbeid på sykepengeområdet som ble gjennomført våren 2017 [1]. Tallene gir en forholdsmessig indikasjon på omfanget av de ulike områdene. Deretter gis det i kapittel 4 en oversikt over hvilke aktører og roller som er relevante for ytelsesområdet. I kapittel 5 beskrives det langsiktige målbildet for fremtidig ytelsesforvaltning. Prosjektmålbildet presenteres i kapittel 7. Her beskrives tjenestene som skal realiseres for henholdsvis bruker, sykmelder og arbeidsgiver. Den største og mest komplekse tjenesten som skal realiseres er *send søknad og få vedtak om sykepenger*. Denne tjenesten er detaljert beskrevet og har også inkludert fremtidens arbeidsprosesser og informasjonsbehov. Til slutt beskrives utviklingsbehov etter avsluttet prosjekt P3 og gevinster ved satsingen.



Figur 1 Rammeverk for prosjektmålbilde

2 SAMMENDRAG PROSJEKTMÅLBILDET

Det er et høyt ambisjonsnivå for modernisering av sykepenger i P3. Saksbehandling av volumsakene skal automatiseres og det skal etableres flere søknadsdialoger som skal integreres tett med ny saksbehandlingsløsning. Søknadsdialoger for bruker inkluderer de ordinære søknadsdialogene for arbeidstakere, ikke-arbeidstakere og andre typer søknadsdialoger som for eksempel søknad om å få beholde sykepenger under utenlandsopphold og søknad om unntak fra arbeidsgivers ansvar til å dekke arbeidsgiverperioden. Videre skal det etableres gode digitale innsynsløsninger for både bruker og arbeidsgiver for at disse enkelt skal kunne se status i egne saker.

For sykepengesaker som krever manuell behandling skal det etableres god beslutningsstøtte for saksbehandler i ny vedtaksløsning. Det skal etableres automatiske kontroller av alle saker underveis i saksbehandlingen for å gi indikasjon på mulig misbruk (red flag). Etter at vedtak er fattet skal utvidede registerkontroller minimere risikoen for misbruk. Det skal også gjøres et løft for å forbedre analytiske kontroller på sykepenger. For generell saksbehandlerfunksjonalitet som for eksempel oppgavehåndtering og bruk av interne arbeidsflater vil P3 i stor grad basere seg på de konseptene som er utviklet i P2.

Digital sykmelding og søknad er forutsetningen for å oppnå effektive arbeidsprosesser og flere digitale tjenester til bruker. En stor andel av sykmeldingene er allerede digitale, men det er sannsynlig at NAV fortsatt vil motta sykmeldinger på papir også etter prosjektperioden. P3 vil derfor legge til rette for at opplysninger fra sykmeldinger og søknader som mottas på papir blir digitalisert umiddelbart etter mottak.

3 NÅSITUASJON

Sykepengeområdet er et stort og viktig forvaltningsområde i NAV. Videre i dette kapitlet gis en beskrivelse av dagens situasjon for behandling av sykepenger.

3.1 Kjennetegn ved sykepengeområdet

Sykepengeområdet kjennetegnes av store volumer og høyt ressursbruk, både hos NAV og øvrige aktører. Saksbehandlingen er preget av manuelle arbeidsprosesser og begrenset IT-støtte, noe som er til hinder for effektiv forvaltning. Nedenfor gis eksempler på identifiserte utfordringer:

Lange brukerreiser med mange smertepunkter

Kartlegging av den sykmeldtes brukerreise har avdekket flere utfordringer og smertepunkter. Sykmeldte som ikke får forskuttet lønn fra arbeidsgiver kan oppleve saksbehandlingstiden frem til han får utbetalt sykepenger fra NAV som lang. Dette gir en uforutsigbar situasjon for mange sykmeldte. Tilsvarende gjelder når arbeidsgiver har forskuttet lønn til arbeidstaker og NAV gir avslag på refusjonskravet. Dette kan medføre en tidkrevende tilbakekrevningsprosess som skaper uforutsigbarhet både for arbeidsgiver og den sykmeldte.

Grensesnitt mot sykefraværsoppfølging

For å sikre kvalitet i saksbehandling og oppfølging, er det viktig med god dialog og samhandling mellom de ulike aktørene. Dagens fragmenterte arbeidsprosesser og IT-løsninger gir begrenset tilgang til digital og strukturert informasjon. Dette begrenser mulighetene til å fornye, forenkle og forbedre samhandlingen.

Mange saksopplysninger fortsatt på papir

Til tross for at det er innført digital søknad om sykepenger er det fortsatt en betydelig andel søknader og saksopplysninger som mottas i papirformat. Manuell håndtering av papirdokumenter gir stor risiko for feil, mindre mulighet for kontroll og en lite effektiv saksbehandling.

Prosjekt 2 skal innføre digitalt enevalg for arbeidsgivere for innsending av inntekts- og arbeidsforholdsopplysninger til NAV i den enkelte sak. Det betyr at arbeidsgivere vil sende alle opplysninger som NAV trenger for å behandle en sykepengesak gjennom digitale kanaler. Den digitale søknadsdialogen som er innført for den største andelen av brukerne, bidrar også til å redusere papiromfanget. Informasjon fra søknadene må imidlertid fortsatt behandles manuelt i saksbehandlingsløsningen.

Manuell saksbehandling i eldre IT-systemer og mangelfull ivaretagelse av etterlevelseskrav

Sykepenger behandles i dag manuelt i saksbehandlingsløsningen Infotrygd. På grunn av høyt saksvolum og manuell saksbehandling er det ikke etablert to-trinns behandling i alle saker, noe som fører til mangelfull ivaretagelse av økonomireglementet. Det utarbeides heller ikke skriftlige vedtak ved full innvilgelse. Manglende skriftlige vedtak gjør at brukere kan gå glipp av informasjon om klageadgang og fremgangsmåte ved klage. En endring av praksis i dagens løsning ville resultert i betydelig økt ressursbruk og påvirket restansesituasjonen negativt.

Infotrygd har ingen prosessstøtte for saksbehandler, og mye av forretningslogikken er skjult. Løsningen er lite brukervennlig, og mangler oversikt over relevant informasjon. Enkelte kompliserte saker kan ikke løses i Infotrygd på grunn av manglende funksjonalitet. Saksbehandler må i slike saker gjøre manuelle tilpasninger slik at utbetalingen blir riktig.

Fragmenterte og komplekse arbeidsprosesser og IT-systemer

Arbeidsprosessene på sykepengeområdet er fragmenterte og NAV-ansatte må forholde seg til mange og til dels kompliserte systemer for å utføre sine arbeidsoppgaver. Saksbehandlingen av sykepenger skjer i Infotrygd, sykefraværsoppfølgingen skjer i Arena, brukeroversikt vises i Modia og arbeidsoppgavene fordeles i Gosys. Av og til er det ikke samsvar i opplysninger fra de ulike

Planlegge Prosjekt 3

systemene. Det gjør at medarbeiderne blir usikre på riktigheten av saksopplysningene som er tilgjengelige.

Arbeidsprosessene og IT-systemene er i liten grad tilrettelagt for effektiv samhandling og informasjonsutveksling mellom involverte aktører, internt og eksternt.

Ulike brukergrupper

Sykepengemottakere kan være arbeidstakere, selvstendig næringsdrivende, frilansere eller en kombinasjon av disse. Regelverket for de ulike gruppene er forskjellig. Det krever ulik dokumentasjon, samhandling og arbeidsprosess fra sak til sak. Det er begrenset mulighet for å legge til rette for fleksible prosesser tilpasset de ulike brukernes behov. Brukerne uttrykker ofte at det er komplisert å forstå hvordan man skal gå fram når man blir sykmeldt.

Mange involverte aktører med stor variasjon

Den sykmeldte og NAV må ofte forholde seg til mange aktører i forbindelse med sykepenger. Hvilke aktører som er relevante avhenger blant annet av brukerens situasjon, og hvilket oppfølgingsbehov den sykmeldte har for å kunne komme tilbake i arbeid.

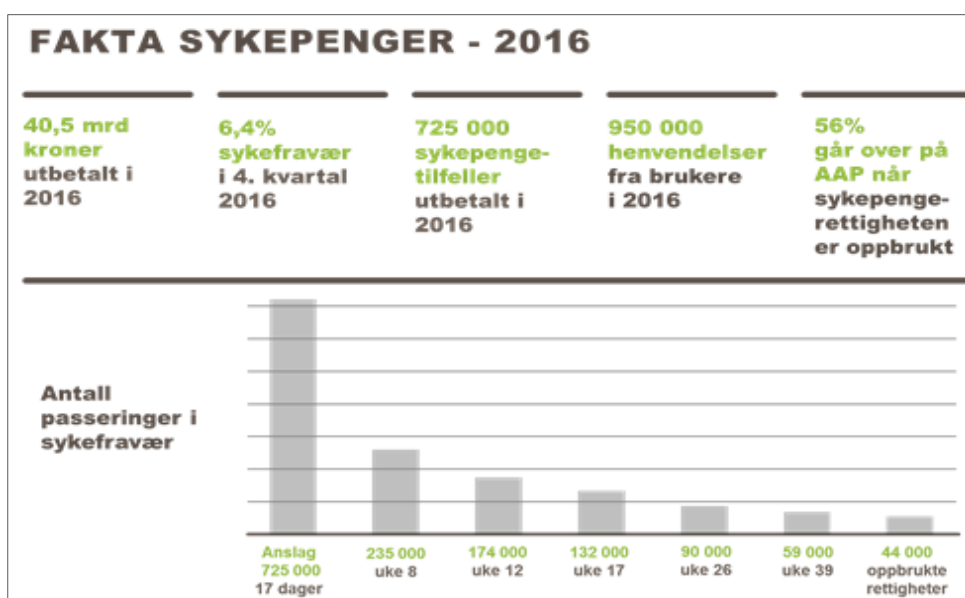
Variasjonen for den sykmeldte drives også av ulike egenskaper ved den sykmeldtes arbeidsforhold. Om arbeidsgiveren er en stor eller liten virksomhet, om de forskutterer sykepenger, om de har HR-avdeling og IT-systemer for lønn og personal og hvorvidt det er IA-avtale. Slike forhold kan også påvirke samhandlingen mellom NAV og arbeidsgiver.

Tilknytning mot andre ytelser

For noen brukere representerer sykepenger inngangen til mer langvarige ytelser. Når sykepengeperioden er over, er det mange som går over på arbeidsavklaringspenger eller uføretrygd. Ved overgangen mellom ytelsene tar det ofte tid å få inn ny søknad om ny ytelse fra bruker, og sikre at saksopplysningene på tvers av sakene er konsistent.

3.2 Fakta om sykepenger

Figur 2 viser noen sentrale tall om sykepenger fra 2016. Figuren viser også at en sykepengeperiode kan variere fra 1 dag til 260 dager, og andel saker på ulike passeringspunkter.

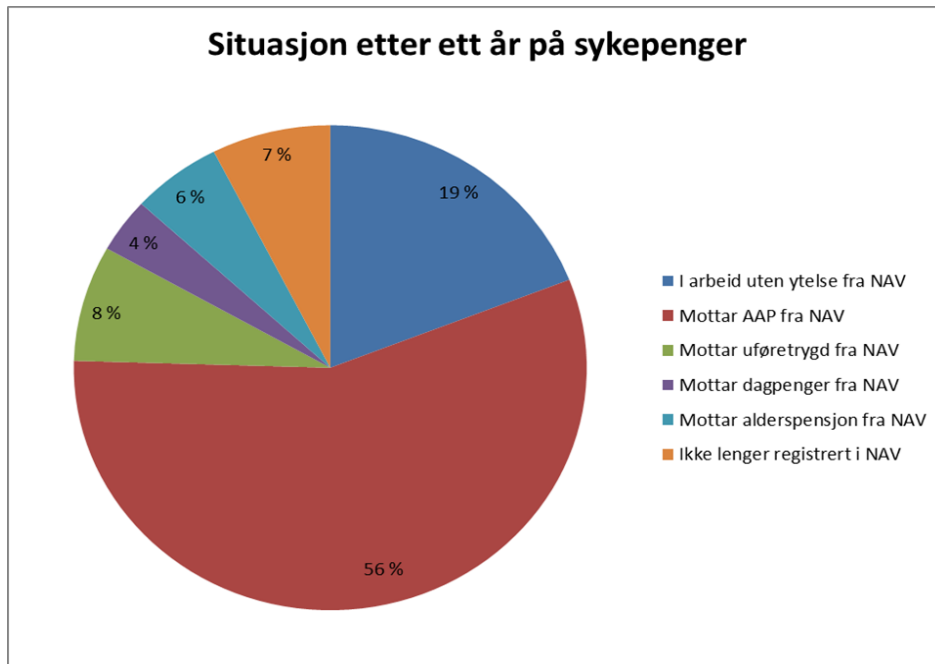


Figur 2 Faktatall sykepenger

Sykepenger har en viktig knytning mot arbeidsavklaringspenger (AAP) fordi over halvparten av de sykmeldte går over til AAP når sykepenge rettighetene er oppbrukt. En andel av AAP brukerne vil

Planlegge Prosjekt 3

også gå over til uføretrygd etter en periode med AAP. Figuren under baserer seg på tall fra 2016 og viser hva som var situasjonen for de 44 000 som brukte opp sine rettigheter på sykepenger det året.



Figur 3 Situasjon etter ett år på sykepenger

3.3 Hovedvilkår for å få rett til sykepenger

Hovedvilkår for å få rett til sykepenger er at en har vært i jobb de fire siste uker umiddelbart før man blir arbeidsufør. Likestilt med arbeid er tidsrom med ytelse til livsopphold etter folketrygdloven kapittel 4 (dagpenger), 8 (sykepenger), 9 (stønad ved syke barn) eller 14 (foreldrepenger/svangerskapspenger). Det er videre et vilkår at man er arbeidsufør på grunn av en funksjonsnedsettelse som klart skyldes sykdom eller skade. I folketrygdloven § 8-4 er det oppstilt flere andre årsaker som også kan gi rett til sykepenger, for eksempel at man gjennomgår behandling eller arbeidsrettede tiltak. Arbeidsuførheten må dokumenteres med legeerklæring. Man må videre ha tapt pensjonsgivende inntekt på grunn av årsak som nevnt i § 8-4 for å få rett til sykepenger. Etter åtte uker med sykepenger er det et vilkår at man er i aktivitet for fortsatt å få rett til ytelsen, med mindre medisinske grunner klart er til hinder for dette, eller at det dokumenteres av arbeidsgiver at arbeidsrelatert aktivitet ikke kan gjennomføres på den sykmeldtes arbeidsplass.

Den sykmeldte må oppholde deg i Norge for å få rett til sykepenger. Etter søknad kan det gis rett til sykepenger i utlandet for en begrenset periode. For en EØS-borger med sitt senter for livsinteresse i et annet EØS-land, gjelder ikke kravet om opphold i Norge.

Når man har mottatt sykepenger fra trygden i til sammen 248 dager i løpet av de siste tre årene opphører retten til sykepenger. For å få ny rett til sykepenger må en da ha vært helt arbeidsfør i 26 uker.

Personer som er mellom 67-70 år har bare rett til 60 dager med sykepenger. Etter at fylte 70 år opphører retten til sykepenger.

Sykepengegrunnlaget per år kan ikke overstige seks ganger grunnbeløpet. Sykepengegrunnlaget fastsettes etter ulike regler for arbeidstakere, frilansere, selvstendig næringsdrivende - og for kombinasjoner av disse, og for medlemmer som midlertidig har vært ute av inntektsgivende arbeid. Dekningsgraden er også ulik for de ulike gruppene. Selvstendig næringsdrivende og frilansere kan tegne forsikring for å få bedre dekning av sykepengene.

Arbeidsgiver utbetaler sykepengene for de første 16 dagene (arbeidsgiverperioden).

Planlegge Prosjekt 3

Dersom en arbeidstaker har langvarig eller kronisk sykdom som medfører risiko for særlig stort sykefravær, kan arbeidstakeren selv eller arbeidsgiveren søke om at trygden dekker utgiftene til sykepenger i arbeidsgiverperioden.

Små bedrifter (de samlede lønnsutbetalingene i det foregående året kan ikke overstige 40 ganger grunnbeløpet) kan forsikre seg mot ansvar for sykepenger i arbeidsgiverperioden.

Dersom medlemmet er delvis arbeidsufør, kan det ytes graderte sykepenger. Det er et vilkår at evnen til å utføre inntektsgivende arbeid er nedsatt med minst 20 prosent.

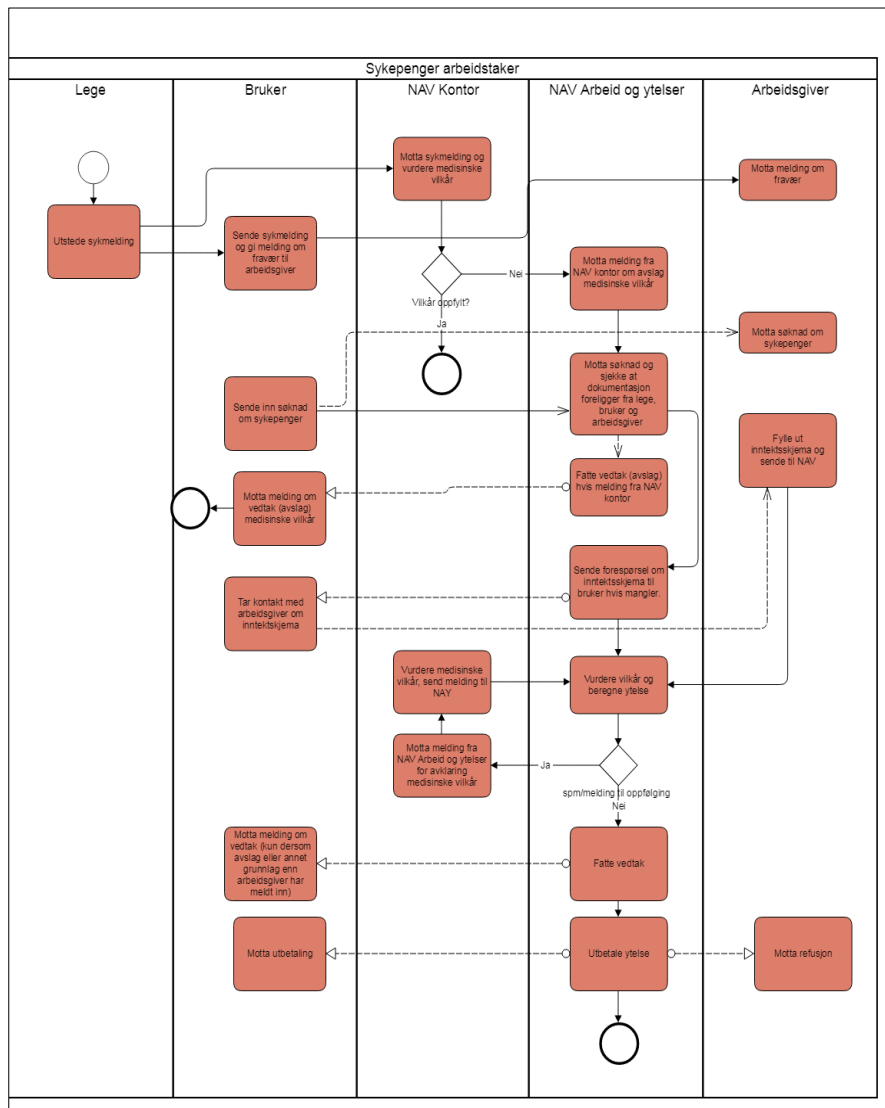
Det kan ytes reisetilskudd i stedet for sykepenger dersom et medlem midlertidig ikke kan reise på vanlig måte til og fra arbeidsstedet på grunn av sykdom eller skade.

Til arbeidstakere utbetales det feriepenge av sykepengene. Feriepenge ytes bare for de første 48 sykepengedagene i opptjeningsåret.

3.4 Dagens prosess

Figur 4 beskriver dagens prosess for sykepenger. NAV mottar sykmelding (del A) fra lege og vurderer medisinske vilkår. Mottak og behandling skjer automatisk for de fleste digitale sykmeldinger, og ansvaret for dette ligger i dag i NAV Arbeid og tjenester. Sykmeldinger som mottas på papir eller som må vurderes manuelt av andre årsaker, behandles av NAV-kontorene. NAV Arbeid og ytelser mottar digital søknad om sykepenger fra bruker når perioden er utløpt, og vurderer vilkår for opptjening og beregning. Ved innvilgelse utbetaler NAV ytelsen. NAV Arbeid og ytelser mottar fortsatt en del søknader på papir. Disse både mottas og saksbehandles ofte før perioden er utløpt.

I figuren er det også synliggjort den samhandlingen og oppgaveflyten som skjer mellom de ulike involverte partene i forbindelse med et sykefravær.



Figur 4 Dagens prosess for behandling av sykepenger arbeidstaker

Planlegge Prosjekt 3

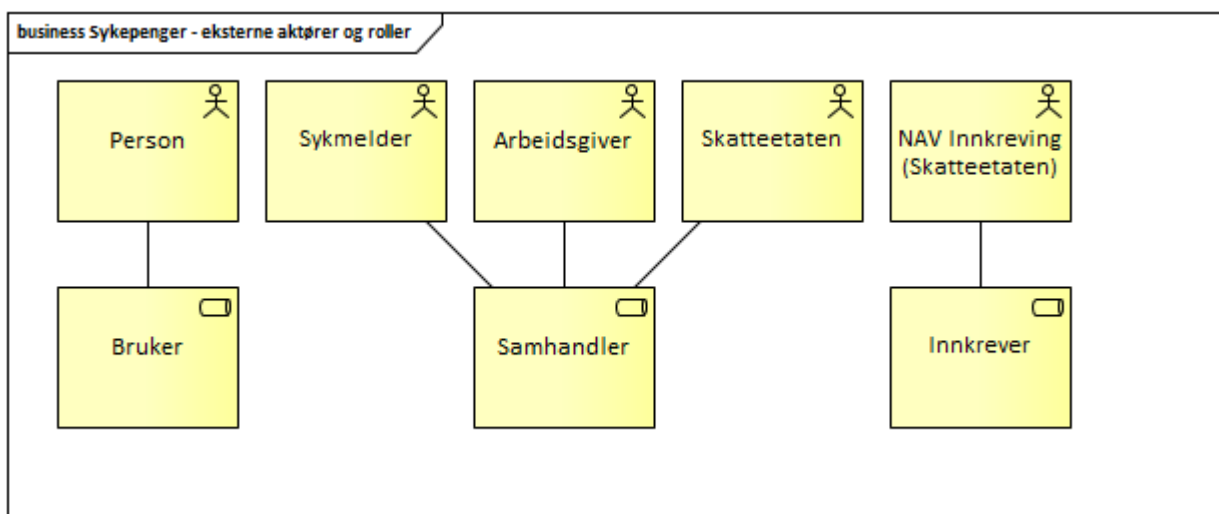
4 AKTØRER OG ROLLER

En aktør er en person eller en juridisk person i eller utenfor NAV som utfører oppgaver knyttet til en rolle. Rollen beskriver hvilken interaksjon eller ansvar aktøren har i prosessen.

Primæraktørene på sykepengeområdet er den sykmeldte (person), sykmelder, NAV og arbeidsgiver. Området treffer flere enheter i NAV og aktørenes rolle varierer i de ulike fasene i den sykmeldtes sykdomsforløp. NAV har en begrenset rolle i den første fasen. Etter at sykepenger er innvilget kan NAV få en sentral rolle i å følge opp den sykmeldte for å få vedkommende tilbake i arbeid eller aktivitet. I tillegg besvarer NAV henvendelser fra sykmeldte, arbeidsgivere og sykmeldere, behandler søknader og betaler ut sykepenger til den sykmeldte eller refusjon til arbeidsgiver.

4.1 Eksterne aktører og roller

Figur 5 viser de viktigste eksterne aktørene som er relevante i en sykepengesak.



Figur 5 Eksterne aktører og roller

Tabell 1 Beskrivelse av eksterne aktører og roller

Aktør	Beskrivelse (mål)	Rolle i kjerneprosess
Person (sykmeldt)	Fysisk person som søker om sykepenger.	Bruker: Bruker NAVs tjenester
Sykmelder	Den legen som gir opplysninger om sykdom, funksjonsevne og uføregrad. Manuellterapeuter og kiropraktorer kan også være sykmelder i en tidsbegrenset periode (inntil 12 uker for muskel/skjelettlidelser). Tannleger kan være sykmelder for uførhet pga sykdom i munn, skjeve og etter tannbehandling.	Samhandler: Bekrefter og avgir informasjon til NAV
Arbeidsgiver	Arbeidsgiver har ansvaret for å tilrettelegge arbeidsoppgaver for å forebygge sykefravær, og for å få den sykmeldte raskere tilbake i arbeid. Arbeidsgiver har ansvar for å sende inntektsmelding med relevante opplysninger.	Samhandler: Bekrefter og avgir informasjon til NAV
Skatteetaten	Skatteetaten har ansvaret for å fastsette pensjonsgivende inntekt. Gir informasjon til NAV om inntekter etter forespørsel.	Samhandler: Bekrefter og avgir informasjon til NAV

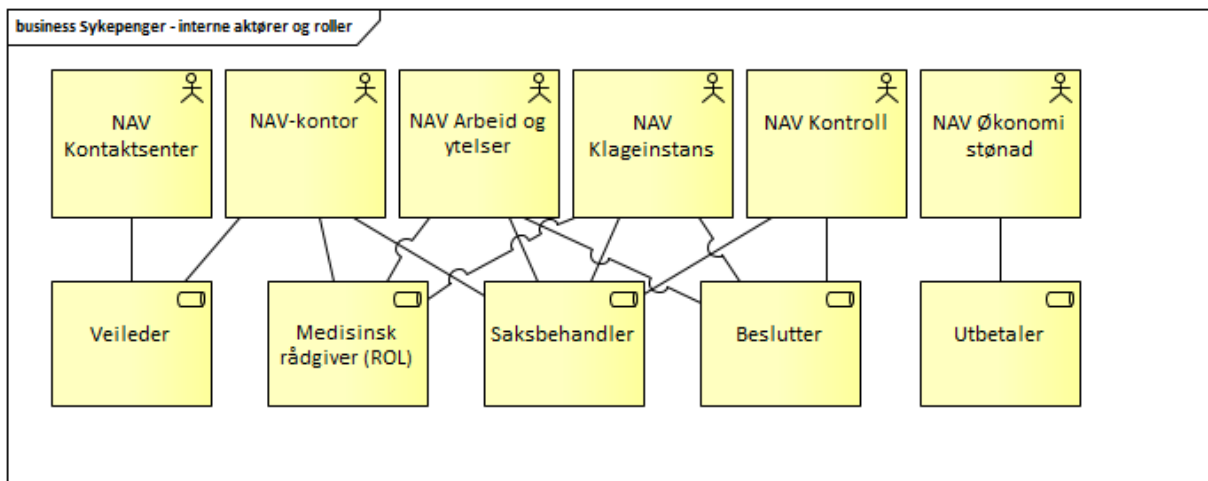
Planlegge Prosjekt 3

Aktør	Beskrivelse (mål)	Rolle i kjerneprosess
NAV Innkreving (Skatteetaten)	NAV Innkreving* er en tjenesteleverandør i Skatteetaten som krever inn feilutbetalte ytelser etter at NAV har fattet tilbakekreivingsvedtak	Innkreiver: Ansvarlig for å kreve inn gjeld som følger av feilutbetalinger til bruker

*Enheten NAV Innkreving overflyttes fra Arbeids- og velferdsetaten til Skatteetaten i april 2018. NAV innkreving vil beholde navnet inntil Skatteetaten er ferdig med sin interne omorganiseringsprosess.

4.2 Interne aktører og roller

Figur 6 viser hvilke interne aktører som er relevante i en sykepengesak.



Figur 6 Interne aktører og roller

Tabell 2 Beskrivelse av interne aktører og roller

Aktør	Beskrivelse (mål)	Rolle i kjerneprosess
NAV Kontaktsenter	Brukernes første kontaktpunkt ved henvendelser per telefon	Veileder: Veileder bruker og arbeidsgiver i spørsmål om sykepenger
NAV-kontor	Resultatområdet i NAV som følger opp bruker	Veileder: Følger opp bruker i forhold til arbeid og aktivitet for å komme tilbake i jobb Saksbehandler: Vurderer vilkår og fatter vedtak etter kapittel 8 i saker som ligger til NAV-kontor å fatte vedtak om Medisinsk rådgiver: Rådgivende overleger gir medisinske råd i enkelte saker
NAV Arbeid og ytelser	Resultatområdet som har ansvaret for behandling av sykepenger	Saksbehandler: Tar i mot henvendelser, journalfører, behandler og foreslår beslutning Beslutter: Denne rollen eksisterer ikke i dag, men vil etableres i ny løsning. Beslutter skal kontrollere foreslått beslutning og fatte vedtak Medisinsk rådgiver: Rådgivende overleger gir medisinske råd ved behov
NAV Kontroll	Resultatområdet i NAV som utreder sak ved mistanke om misbruk	Saksbehandler kontroll: Utreder varsel om mulig misbruk og foreslår beslutning Beslutter: Kontrollerer foreslått vedtak og fatter vedtak Medisinsk rådgiver: Rådgivende overleger gir medisinske råd ved behov

Aktør	Beskrivelse (mål)	Rolle i kjerneprosess
NAV Klageinstans	Resultatområdet i NAV som behandler klager	Klagebehandler: Saksbehandler klage – og ankesaker Beslutter: Kontrollerer foreslått vedtak og fatter vedtak Medisinsk rådgiver: Rådgivende overleger gir medisinske råd ved behov
NAV Økonomi stønad	Resultatområde i NAV Økonomi som utfører sentraliserte regnskaps- og utbetalingsoppgaver	Utbetaler: Utbetaler ytelse til bruker og arbeidsgiver

5 MÅLBILDET (LANGSIKTIG)

NAV skal i fremtiden styrke sin evne til effektiv saksbehandling og gode brukermøter. Fremtidig ytelsesforvaltning har derfor fokus på følgende målsetninger:

Økt Brukerfokus

Brukere skal få raskere svar på sine søknader og oppleve at de har god innsikt i sin egen sak. Dette vil øke brukertilfredsheten. Saksbehandling skal automatiseres så langt det er hensiktsmessig, og dette vil føre til mer likebehandling av saker.

Digital informasjon

En forutsetning for økt automatisering av ytelsesbehandling er tilgang til strukturert informasjon i digital form. NAV har som mål å kommunisere digitalt med både bruker og eksterne samhandlere. Elektroniske kanaler mot bruker og samhandler må etableres for å oppnå dette.

Organisasjon

NAV skal ha robuste, spesialiserte fagmiljøer som fokuserer på verdikjende arbeid og som bidrar til å løse samfunnsoppdraget på best mulig måte.

IT-systemer

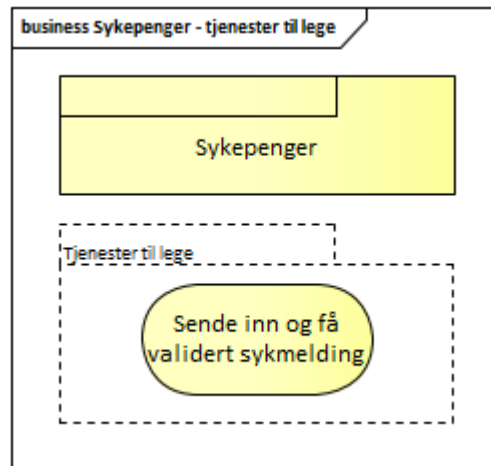
Fremtidens IT-systemer sørger for automatisk innhenting av informasjon og automatiske saksprosesser. For manuelle oppgaver skal saksbehandler oppleve god prosess- og beslutningsstøtte.

6 PROSJEKTMÅLBILDE

En forretningstjeneste er en tjeneste NAV tilbyr og som dekker et behov som en bruker, samhandler eller intern aktør har. De neste kapitlene beskriver hvilke forretningstjenester som skal moderniseres for henholdsvis sykmelder, de sykmeldte og arbeidsgiverne.

6.1 Forretningstjenester til lege (juridisk person)

Figuren under viser hvilke tjenester som skal realiseres for lege.



Figur 7 Forretningstjenester til sykmelder (lege)

6.1.1 Forretningstjeneste *Sende inn og validere sykmelding*

Tjenesten og kanalen eksisterer i dag og vil bli gjenbrukt i prosjekt 3. Legen fyller ut sykmeldingen i sitt eget system (EPJ - Elektronisk pasientjournal), og sender det til NAV via Norsk helsenett. NAV på sin side validerer meldingen i mottaket og sjekker at den er gyldig. Øvrige kontroller av sykmeldingen som i større grad omhandler retten til ytelsen beskrives i tjenesten *send søknad og få vedtak om sykepenges*. Det pågår et arbeid med å utvikle digital løsning for innsending av sykmelding også for sykehuslegene.

Tabellen under viser informasjonsbehovet i tjenesten *Sende inn og validere sykmelding*.

Tabell 3 Oversikt over informasjonsbehov- Sende inn og validere sykmelding

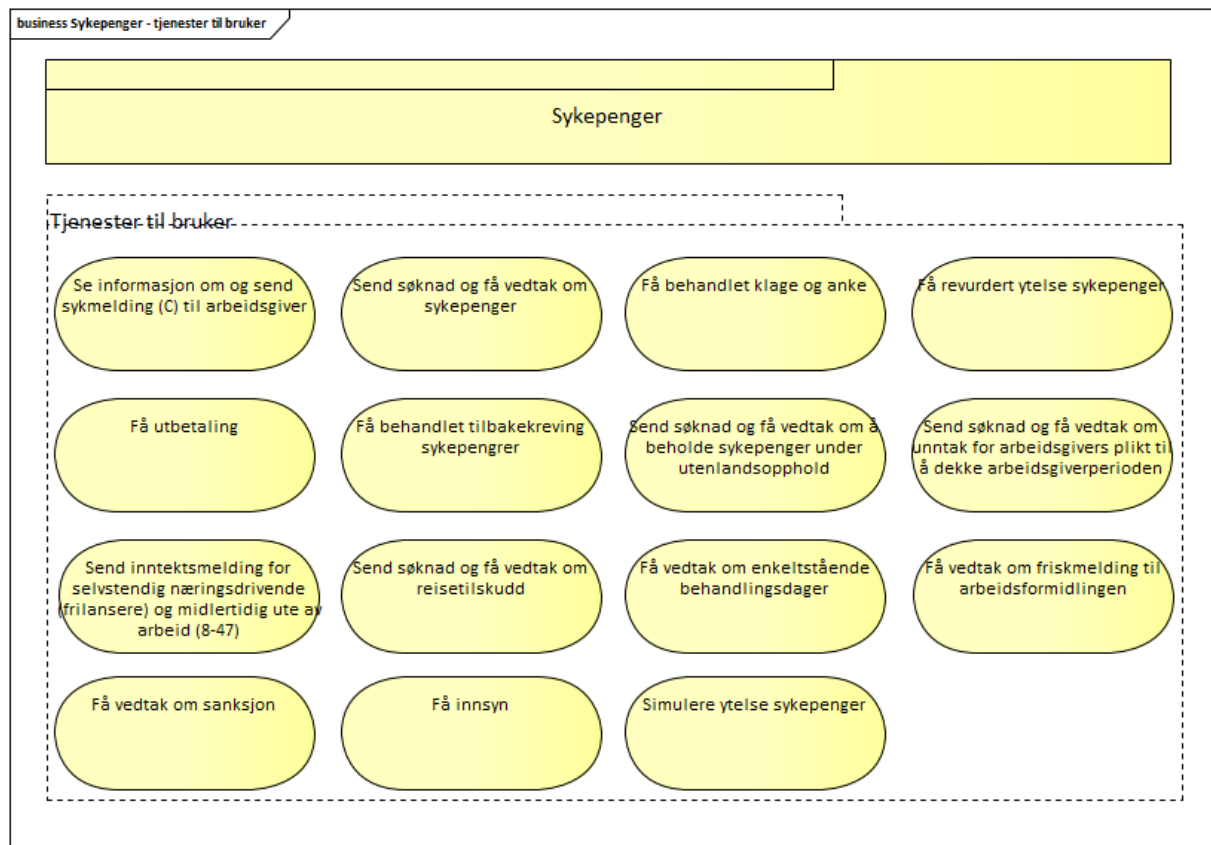
Kilde (aktør)	Forretnings-objekt	Formål	Nå-situasjon	Prosjekt-målbilde	Målbilde langsiktig
Folke-registeret	Person	Finnes personen som er sykmeldt? Hva er alderen til personen (over 70 år må vurderes manuelt)?	Oppslag i TPS	Ta i bruk ny tjeneste fra NAV Person	NAV Person*
Helse-personell-registeret	HPR-opplysninger	Verifisere at sykmelder er autorisert helsepersonell og riktig type sykmelder	Oppslag i TSS	Oppslag i intern kopi av HPR (Holder på å avklare mot Helsenett om lokal kopi er nødvendig)	Direkte oppslag i HPR-master
NAV	Rett til å praktisere på trygdens regning	Avklare om helsepersonell har mistet retten til å sykmelde.	Oppslag i TSS (NAV kontroll bestiller endringer der lege	Eget register (få saker)	Direkte oppslag i HPR-master

Planlegge Prosjekt 3

Kilde (aktør)	Forretnings-objekt	Formål	Nå-situasjon	Prosjekt-målbilde	Målbilde langsiktig
			fratas retten til å praktisere på trygdens regning)		
Folke-registeret	Familie-relasjoner	Kontroll av relasjon mellom sykmelder og den sykmeldte Behandler er gift med pasient. Behandler er forelder til pasient. Behandler er barn av pasient.	Oppslag i TPS	Ta i bruk ny tjeneste fra NAV Person	NAV Person
Folke-registeret	Kontrollert ID	Vurdere om d-nummerperson har framlagt gyldig ID på skattekontoret/ politi	Ingen kontroll	Ta i bruk ny tjeneste fra NAV Person	NAV person

*NAV Person: Ny løsning for håndtering av grunndata for person i NAV etableres av mottaksprosjekt for modernisert folkeregister.

6.2 Forretningstjenester til bruker



Figur 8 Forretningstjenester til bruker

Planlegge Prosjekt 3

Figur 8 viser hvilke tjenester som skal realiseres for bruker (sykmeldt). Noen av disse tjenestene leveres i dag av NAV-kontor. I tillegg til disse tjenestene skal bruker også ha tilgang til god generell veiledning på NAV.no. Brukere bosatt i utlandet og som har opptjent rett til sykepenger skal også kunne benytte disse tjenestene.

6.2.1 Forretningstjeneste *Se informasjon om og sende sykmelding til arbeidsgiver*

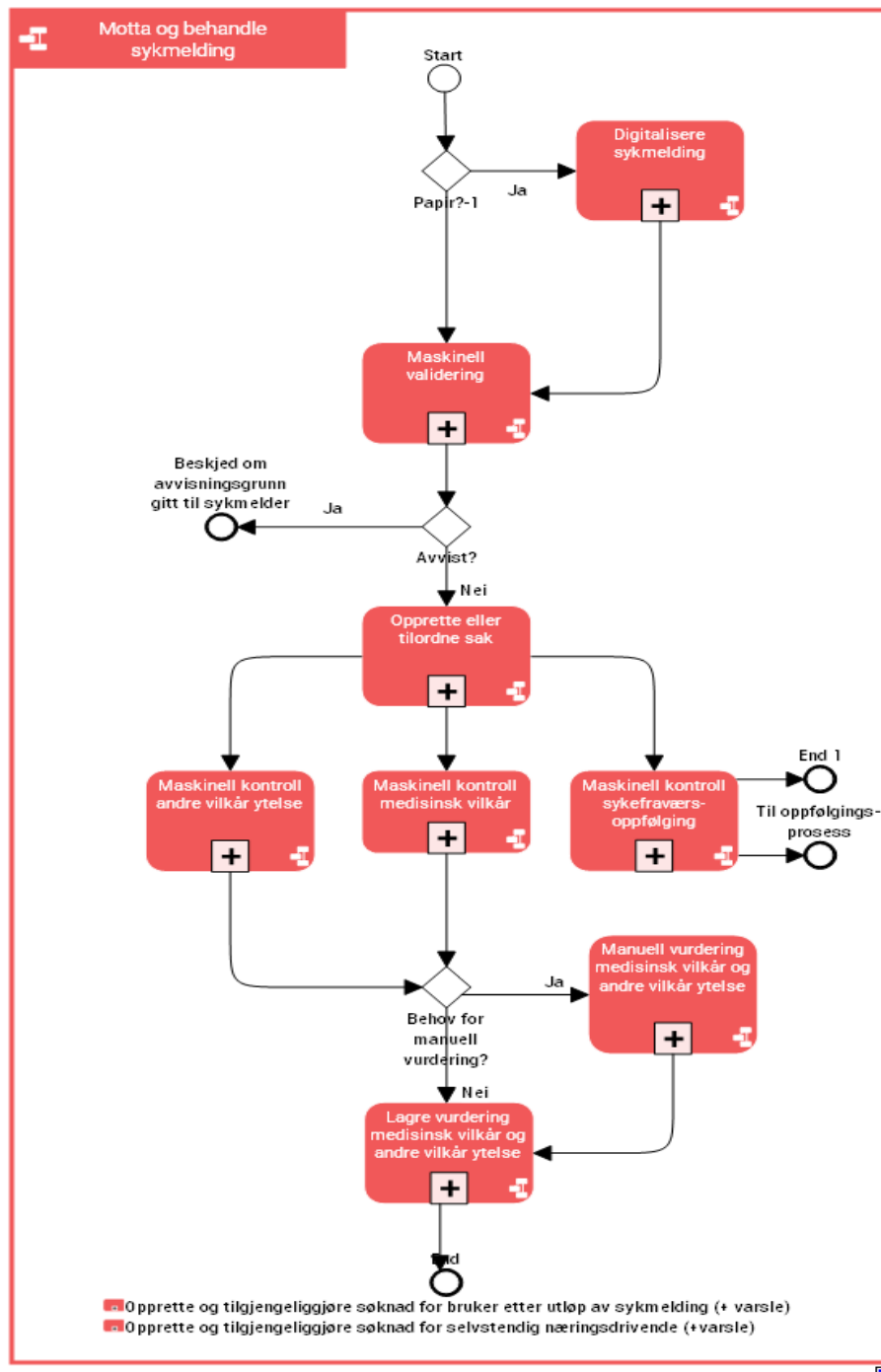
Innlogget bruker (bankId eller tilsvarende) kan fra Ditt NAV/Ditt Sykefravær sende sykmeldingen til arbeidsgiver. Arbeidsforholdet må være registrert i Aa-registeret. Sykmeldingen sendes til bedriftens meldingsboks i Altinn. Sykmeldingen vil kun være tilgjengelig for medarbeidere hos arbeidsgiver som er gitt spesiell tilgang til å kunne se sykmeldinger. Denne løsningen skal gjenbrukes i sin helhet fra P2.

6.2.2 Forretningstjeneste *Send søknad og få vedtak om sykepenger, herunder også forlengelser*

Send søknad og få vedtak om sykepenger er den største og mest komplekse tjenesten som skal realiseres for bruker. Denne tjenesten inneholder både søknadsdialog og saksbehandling av ytelsen. Tjenesten inkluderer også søknader som omhandler forlengelse. Forlengelse av søknad om sykepenger er aktuelt når ny søknad gjelder for periode som følger forrige periode i tid. Når det er én dag eller mer mellom to søknadsperioder, skal påfølgende behandles som ny søknad. Forlengelser har en enklere prosess enn førstegangssøknad.

Proessen for behandling av sykepenger er inndelt i ulike faser. NAV mottar alle utstedte sykmeldinger fra sykmelder og behandler disse uten i alle tilfeller å kunne forutse om det på et senere tidspunkt vil komme en søknad om sykepenger fra bruker. Mottaksprosessen for sykmeldinger er lik uavhengig av brukergruppe og er beskrevet nærmere i Figur 9.

Planlegge Prosjekt 3

Figur 9 Fremtidig prosess for mottak av sykmeldinger¹

Sykmeldinger som kommer inn på papir skal digitaliseres så raskt som mulig. Med digitalisering i denne sammenheng menes manuell registrering eller annen type automatisk datafangst, f.eks. robotics, slik at informasjonen kan inngå i automatisk saksbehandling og digitale tjenester til bruker. Sykmeldingene vil etter digitalisering behandles som om de var kommet inn strukturert fra sykmelder. En maskinell validering vil kontrollere at sykmeldingen er riktig utfylt og samtidig utføre en del logiske sjekker. Det skal umiddelbart sendes melding om eventuell avvisningsgrunn til sykmelder,

¹¹ Prosesstegningene i dette kapitlet er forenklet og inneholder ikke beskrivelse av feilsituasjoner som resulterer i manuell behandling eller tilfeller hvor det er nødvendig å innhente mer informasjon underveis i saksbehandlingen.

Planlegge Prosjekt 3

slik at denne gis anledning til å gjøre nødvendige rettelser i sykmeldingen. Opplysninger som ligger i en sykmelding er informasjonsgrunnlag som er nødvendig både i en sykepengesak og i en oppfølgingssak. Det er derfor viktig at informasjonsgrunnlaget på sykmeldingen tilordnes eksisterende sak(er) eller at det opprettes en ny sak så raskt som mulig etter mottak.

Sykmeldingen er ofte starten på en senere sykepengebehandling, og det må derfor være mulig å lenke sammen disse prosessene på et senere tidspunkt. Reglene for kontroll av sykefraværsoppfølging og reglene for vurdering av det medisinske vilkåret skal skilles logisk for å understøtte organisatorisk fleksibilitet på dette området. Det medisinske vilkåret skal vurderes maskinelt, eller unntaksvis manuelt, så raskt som mulig etter mottak av sykmelding. Det er et mål at disse vurderingene er gjennomført før mottak av søknad. Utfall av vurderingen som gjøres av det medisinske vilkåret skal lagres og tilgjengeliggjøres ved behov når søknad om sykepenger skal behandles.

6.2.2.1 Prosess for ulike brukergrupper

For å få rett til sykepenger er det flere vilkår som må være oppfylt. Noen vilkår er generelle og gjelder for alle brukergrupper, mens andre vilkår gjelder for særskilte grupper. Noen vilkår gjelder hele sykmeldingsperioden, mens andre vilkår gjelder på spesielle tidspunkt i et sykefraværsløp. Den detaljerte prosessen varierer ut fra hvilken brukergruppe søkeren tilhører og situasjonen til den enkelte bruker.

Arbeidstakere

Arbeidstakere er den største brukergruppen av sykepengemottakere med ca. 518 000 saker i 2016. En arbeidstaker er et medlem som arbeider i annens tjeneste for lønn eller annen godtgjørelse. En arbeidstaker kan ha et eller flere arbeidsforhold. Arbeidsgiver har ansvaret for utbetaling av sykepenger de første 16 kalenderdagene (arbeidsgiverperioden). Deretter overtar NAV ansvaret for utbetaling av sykepenger. I rundt 70% av sakene utbetaler arbeidsgivere sykepenger som forskudd til arbeidstaker, for del av eller hele sykepengeperioden, og krever refusjon fra NAV.

For noen grupper av arbeidstakere gjelder enkelte særregler om bl.a. opptjeningstid og virkningstidspunkt. Dette gjelder følgende grupper av arbeidstakere:

- Arbeidstaker på et norsk skip i utenriksfart
- Fiskere med hyre som er tatt opp på blad B i fiskermanntallet
- Vernepliktige
- Arbeidstaker som er sykmeldt på grunn av en yrkesskade
- Arbeidstaker som er i arbeid men ikke oppfyller vilkåret om fire ukers opptjeningstid

Prosessen beskrevet i Figur 10 viser overordnet fremtidig prosess for førstegangssøknad og forlengelse sykepenger for hovedgruppen av arbeidstakere.

Planlegge Prosjekt 3

Prosesen for behandling av sykepenger starter med mottak av sykmeldingen og vurdering av det medisinske vilkåret. Denne delprosessen er beskrevet detaljert i Figur 9. Bruker får mulighet til å sende inn søknad om sykepenger i selvbetjeningsløsningen etterskuddsvis. Frekvensen skal tilpasses brukers behov for inntektssikring og samtidig sørge for at NAV mottar minst mulig korrigeringer i etterkant. I søknadsdialogen for arbeidstaker rutes den ferdig utfylte søknaden til henholdsvis NAV og/eller arbeidsgiver, og når søknaden har en varighet på mer enn 16 dager sendes samtidig en forespørsel om inntektsmelding til arbeidsgiver. Som modellen viser vil prosessen være forskjellig, avhengig av brukers opplysninger i dialogen. På samme måte som for sykmeldingen vil søknader som kommer inn på papir digitaliseres så raskt som mulig. Disse vil deretter sluses inn i den automatiske prosessen som om de var kommet inn strukturert via søknadsdialog.

Saksbehandling starter med validering av søknaden og innhenting av tidligere vurderinger som er gjort vedrørende sykmeldingen. Hvis det medisinske vilkåret ikke er oppfylt skal bruker motta avslagsvedtak med en gang. I motsatt fall fortsetter behandling av førstegangssøknad når inntekts- og arbeidsforholdsopplysninger er mottatt. Informasjon som er kommet inn via veileder eller andrekanaler, og som har betydning for saken, skal registreres inn som faktagrunnlag. Å sjekke dette er del av prosesseget *Innhente og kontrollere saksopplysninger*. Alle saksopplysninger skal registreres slik at de kan inngå i en automatisk saksbehandlingsprosess. Manuelle oppgaver i et separat oppgavehåndteringssystem skal være unntaket i slike tilfeller. Vilråsvurdering vil skje automatisk når faktaavklaring er gjennomført. Beregningsgrunnlaget fastsettes kun i forbindelse med førstegangsbehandling, ikke ved forlengelser. Bruker og arbeidsgivere som forskutterer skal informeres om vedtaket som er fattet.

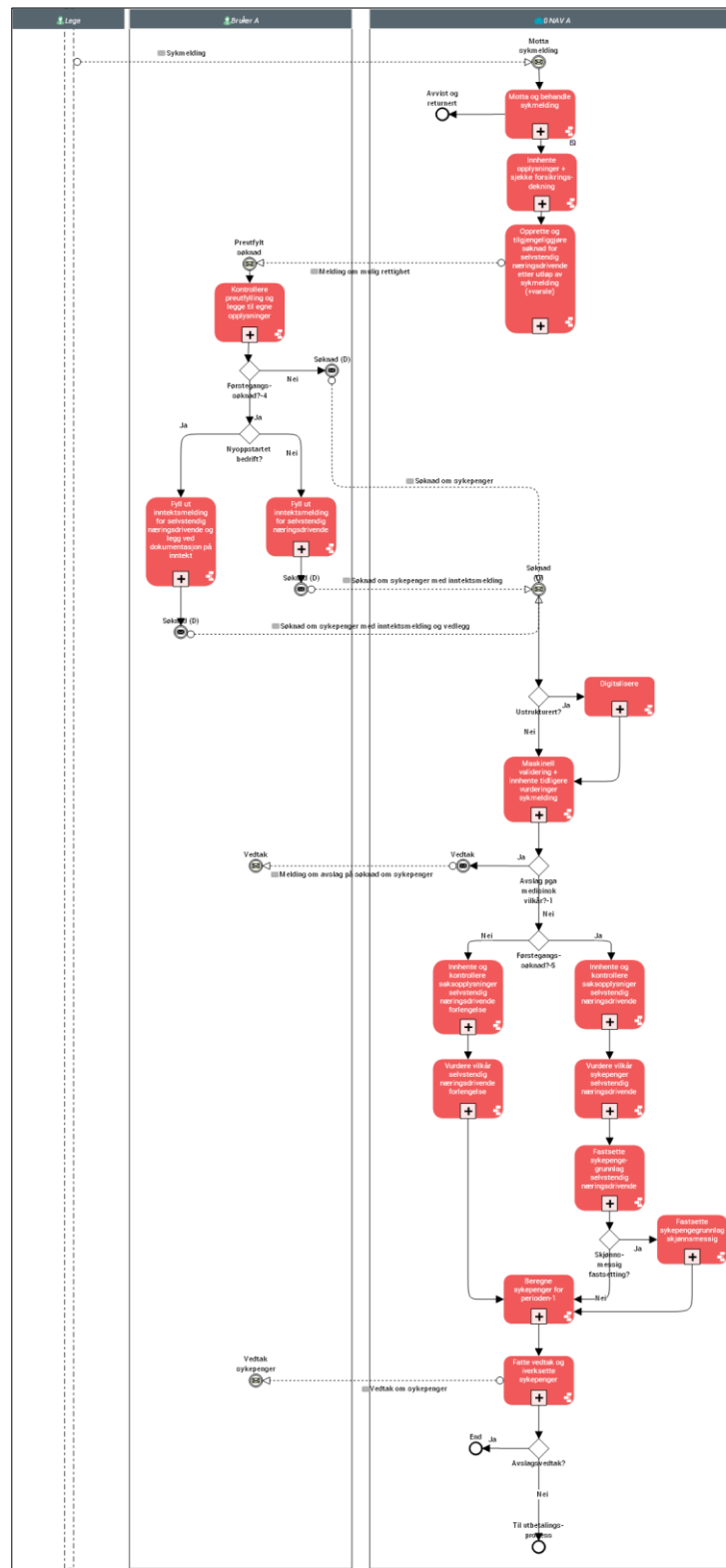
Selvstendig næringsdrivende

En selvstendig næringsdrivende er et medlem som for egen regning og risiko driver en vedvarende virksomhet som er egnet til å gi nettoinntekt. Det var ca 18000 sykepengesaker i denne brukergruppen i 2016. Sykepenger til selvstendig næringsdrivende beregnes på bakgrunn av pensjonspoengtall som er fastsatt for de tre siste årene før arbeidsuførheten oppstod. NAV utbetaler sykepenger med 75 % dekningsgrad fra og med 17. dag etter første meldte fraværsdag, oppad til 6 G. En selvstendig næringsdrivende kan tegne forsikring for å få bedre sykepengedekning fra NAV.

Enkelte grupper av selvstendig næringsdrivende er omfattet av en kollektiv forsikringsordning som gir noen særregler i forbindelse med sykepenger:

- Fiskere med lott: Fiskere som er tatt opp på blad B i fiskermanntallet, er helårstrygdet med rett til sykepenger fra første fraværsdag uten krav om å ha vært i arbeid eller virksomhet i minst fire uker «umiddelbart» forut. Sykepenger utbetales fra 1. meldte fraværsdag.
- Jordbrukere og reindriftsutøvere: Jordbrukere og reindriftsutøvere har en kollektiv forsikringsordning som gir 100 % sykepengedekning fra 17. dag, oppad til 6 G. De kan tegne individuell forsikring for de første 16 dagene.

Figur 11 viser en overordnet fremtidig prosess for å håndtere sykepengesaker for selvstendig næringsdrivende.



Figur 11 Fremtidig prosess for behandling av sykepenger selvstendig næringsdrivende

Mottak av sykmelding for selvstendig næringsdrivende håndteres på samme måte som for arbeidstakere. Ved opprettelse og tilgjengeliggjøring av søknad for selvstendig næringsdrivende vil NAV presentere den informasjon vi har tilgjengelig på dette tidspunktet. Dette vil for eksempel inkludere informasjon om eventuell forsikringsdekning, beregning av ventetid for rett til sykepenger, inkludert innmeldte egenmeldingsdager forut for sykmelding fra lege, informasjon om inntekter og personinformasjon. Ved førstegangssøknad må selvstendig næringsdrivende i dialogen opplyse om

Planlegge Prosjekt 3

inntektsforhold og annet som har betydning for fastsettelse av beregningsgrunnlaget og vurdering av inngangsvilkårene. Øvrig prosess er i stor grad lik prosessen for arbeidstakere.

Frilansere

Med frilanser menes en som utfører arbeid eller oppdrag utenfor tjeneste for lønn eller annen godtgjørelse, men uten å være selvstendig næringsdrivende. Gruppen omfatter for eksempel utøvende kunstnere, journalister, fosterforeldre, støttekontakter og andre som ikke kan anses som ansatt. Sykepenger til frilansere skal beregnes på samme måte som for arbeidstakere. NAV utbetaler sykepenger med 100 % dekningsgrad fra 17. dag. En frilanser kan tegne forsikring for de første 16 dagene. Det var ca 850 sykepengesaker for frilansere i 2016.

Arbeidsledige

Et medlem som er arbeidsledig og mottar dagpenger fra NAV får utbetalt sykepenger fra 1. sykmeldingsdag. Sykepengene fastsettes lik dagsatsen som er fastsatt for dagpengene. Det var ca 13000 sykepengesaker i denne brukergruppen i 2016.

Inaktive

Som inaktiv regnes et medlem som vanligvis er yrkesaktiv, men som midlertidig har vært ute av inntektsgivende arbeid i mindre enn en måned på tidspunktet arbeidsuførheten oppstod. Det var ca 4000 sykepengesaker i denne brukergruppen i 2016. Sykepenger til inaktive beregnes på bakgrunn av pensjonsgivende inntekt de tre siste kalenderår før arbeidsuførheten oppstod. NAV utbetaler sykepenger med enten 65% eller 100% dekningsgrad fra og med 15. dag.

Grupper med kombinerte inntekter

Det finnes flere brukergrupper med kombinerte inntekter som delvis er omfattet av særskilte beregningsregler og delvis behandles etter regler gitt for øvrige grupper.

Eksempler på kombinasjoner med særregler for beregning:

- Selvstendig næringsdrivende og arbeidstaker
- Selvstendig næringsdrivende og frilansere
- Frilansere og arbeidstaker
- Selvstendig næringsdrivende, frilansere og arbeidstaker

Også andre kombinasjoner kan gi rett til sykepenger, for eksempel arbeidsledig med dagpenger og arbeidstaker.

6.2.2.2 Søke om sykepenger

Søknadsdialog for sykepenger understøttes av følgende forretningsfunksjoner, se Tabell 4. En forretningsfunksjon er en funksjonell oppgave som gjennomføres av organisasjonen for å levere tjenester eksternt og internt. Beskrivelsen av forretningsfunksjonene i kolonnen *Ansvar/beskrivelse* er generell og hentet fra NAVs virksomhetsarkitektur. Kolonnen *Prosjektmålbilde P3* angir hva som skal oppnås for ytelsen sykepenger i prosjektperioden for P3.

Planlegge Prosjekt 3

Tabell 4 Forretningsfunksjoner – Søke om sykepenger

Forretningsfunksjon	Ansvar/ beskrivelse	Prosjekt mål bilde
Innsending av søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	- Alle opplysninger fra bruker skal leveres digitalt (digitalt førstevalg) - Søknad om sykepenger - alle som ikke har reservert seg mot digital kommunikasjon og har bankID nivå 4 skal sende søknad digitalt - Preutfylling av søknad – vi forteller bruker det vi vet - Bruker får anledning til å korrigere enkelte opplysninger som er preutfylt i søknaden - Bruker digitaliserer andre nødvendige opplysninger i søknadsdialogen - dette er en type opplysninger som NAV ikke har digital tilgang til fra andre steder (strukturert informasjon) - Bruker kan gi opplysninger om arbeidede timer, utenlandsopphold, permisjoner, ferie m.v. - Bruker skal få gitt opplysninger om enkeltstående behandlingsdager, til bruk i ytelsesbehandlingen - Søknad skal være komplett før innsending - gjenbruk og videreutvikling av løsning fra P2 - Info om yrkesskade hentes fra sykmeldingen eller. yrkesskaderegisteret - Info om institusjonsopphold er gitt i sykmeldingen ev. dialogen med bruker
Individuell veiledning	Veiledningen skal, basert på fakta i saken, gi pålogget bruker tilpasset informasjon og alternative valg i søknadsprosessen.	- Vurdere om det er relevant å simulere utfall av vilkårsvurdering allerede i søknadsdialogen. Formålet er å veilede bruker best mulig - Veilede om utfylling i søknadsdialogen og konsekvenser i behandlingen - Gi bruker relevant info fra oppfølgingssaken f.eks oppfølgingsplan - Gi bruker informasjon om tilskuddsordning reisetilskudd - Lenke til søknad om utenlandsopphold - Lenke til søknad om reisetilskudd når sykmelder har oppgitt dette i sykmeldingen - Lenke til søknad om refusjon av reiseutgifter - Lenke bruker opp til søknadsdialog om unntak ved kronisk sykdom - Lenke til relevant regeldokumentasjon, tilpasset brukers situasjon

6.2.2.3 Behandle sak sykepenger

Saksbehandling sykepenger skal understøttes av følgende forretningsfunksjoner:

Tabell 5 Forretningsfunksjoner - Behandle sak sykepenger

Forretningsfunksjon	Ansvar/ beskrivelse	Prosjekt mål bilde
Dokumentmottak	Aktiviteter i forbindelse med mottak av alle typer dokumenter via alle kanaler inn til NAV, samt dokumentfangst og klargjøring til behandling.	- Løsning fra P2 gjenbrukes og tilpasses. - Søknader som mottas på papir skal digitaliseres så raskt som mulig etter mottak.
Arkivering og journalføring	Aktiviteter for arkivering og journalføring (inklusive registrering der det ikke er journalføringsplikt).	- Løsning fra P2 gjenbrukes og tilpasses. - Alle relevante beslutninger og begrunnelsen for dem skal være

Planlegge Prosjekt 3

		dokumentert Alle dokumenter knyttet til samme sykefraværstilfelle skal lenkes sammen i ett saksnr
Innhente saks-opplysninger	Innhenting av opplysninger (fakta) som skal legges til grunn i en vilkårsvurdering	- Opplysninger som er relevant for saken innhentes elektronisk fra samhandler, fellesoffentlige eller fra NAVs egne registre. - Nødvendige opplysninger fra bruker skal være digitalisert i søknadsdialogen før saksbehandling starter - Søknads- og saksopplysninger som kan være relevant i en behandling skal kunne registreres inn i vedtaksløsningen. Dette gjelder også opplysninger fra veileder som kommer forut for søknad - Saker som mangler opplysninger skal merkes ikke behandlingsklar og det skal sikres at sakene blir satt til oppfølging. Gjenbruk av løsning i P2, samt tilpasninger. - Saker skal alltid ha en status - Det skal være mulig å korrigere saksopplysninger som er innhentet/registrert
Identifisere risikosaker	Red flag liste, lenke fra NAVET: https://navet.adeo.no/Fag/Inntektssikring/Sykmelding+og+sykepenger/faresignaler-sykepenger--279682	Automatiserte regler for utplukk av risikosaker på grunnlag av tilgjengelige fakta. Saker som identifiseres som red-flag saker skal vurderes ekstra- enten maskinelt eller manuelt før vedtak fattes
Vurdere vilkår	Vurdering av om det aktuelle tilfellet faller inn under regelen eller ikke. Herunder kommer også utøvelse av forvaltningsskjønn. Vilårsvurderingen ender i de fleste tilfeller i et forslag til vedtak for en nærmere angitt periode. Dette omfatter også utregning av om en person har en rettighet f.eks. om bruker har hatt tilstrekkelig inntekt eller har tapt tilstrekkelig inntekt eller arbeidstid. Eksempler på vilkår for rett til sykepenger: - Medisinsk vilkår: De medisinske vilkårene gjelder generelt og må være oppfylt for alle brukergrupper gjennom hele sykmeldingsperioden for at rett til sykepenger skal foreligge. Ved langvarig sykmelding er vilkåret at medlemmet er arbeidsufør til ethvert arbeid som passer vedkommende. Ved kortere sykmelding, vanligvis kortere enn 8-12 uker, godtas yrkesuførhet – altså at man er ufør i forhold til det arbeidet man har på sykmeldingstidspunktet. - Medlemskapsvilkår: Sykepenger kan gis til yrkesaktive som er medlem i folketrygden (folketrygdlovens kap. 2).	- Faktaavklaringsregler skal i størst mulig grad behandles automatisk - Vilkårsvurderinger skal utføres av regeltjenester (automatisk) når fakta er avklart. - For saker som må behandles manuelt skal det tilbys beslutningsstøtte for å sikre likebehandling av skjønnsmessige eller manuelle vilkår - Gjenbruk av konsept for overstyring av vilkårsvurdering fra P2 i slike tilfeller. - Det skal være automatiske kontroller som markerer red flag på aktuelle saker. Disse går ut til manuell håndtering.

Planlegge Prosjekt 3

	Medlemskapsvilkårene gjelder generelt og må være oppfylt for alle brukergrupper. Vurderes ved førstegangsbehandling av saken og må vurderes på ny dersom den sykmeldte flytter ut av Norge.	
Vurdere vilkår	3 Aldersvilkår: Gjelder generelt og må være oppfylt for alle brukergrupper. Vurderes ved førstegangsbehandling av saken og må vurderes på ny dersom den sykmeldte når aldersgrensen i sykmeldingsperioden. 4 Opptjeningsvilkår: opptjeningsvilkåret om minst 4 ukers yrkesaktivitet gjelder generelt, men det er gjort unntak for noen få brukergrupper. Vurderes ved førstegangsbehandling. 5 Inntektsvilkår: Det er et krav om minsteinntekt (1/2 G) på sykmeldingstidspunktet for rett til sykepenger. Inntektsvilkåret gjelder generelt, men det er gjort unntak for noen få brukergrupper. Inntektsvilkåret vurderes ved førstegangsbehandling av saken. 6 Krav om inntektstap: Arbeidsuførheten må gi inntektstap på minst 20 %. Vilkåret gjelder generelt for alle grupper og gjennom hele sykmeldingsperioden.	
Beregning	Omfatter fastsettelse av beregningsgrunnlaget for ytelsen, herunder utregning av utbetalingsbeløp for nærmere definerte perioder: • Ordinære sykepenger - full ytelse eller gradert • Sykepenger i arbeidsgiverperioden • Reisetilskudd • Feriepenger	Gjenbruk av beregningsfunksjonalitet som er etablert i P2. I tillegg å etablere funksjonalitet for: • fastsettelse av beregningsgrunnlag for inaktiv etter ftrl § 8-47 • beregne sykepenger i arbeidsgiverperioden etter §§ 8-20 - 8-22
Fatte vedtak	Aktiviteter som utføres under utøving av offentlig myndighet og som generelt eller konkret avgjør private personers rettigheter eller plikter. Dette betyr å ta stilling til alle spørsmål i saken og grunnngi resultatet ut fra regler, faktiske forhold og hovedhensyn avgjørende for skjønnsutøvelsen. Det innføres to-trinns behandling for alle saker hvor saksbehandler har vært inne og gjort vurderinger som har betydning for utfall	• Gjenbruk av konsept fra P2 • Bruker skal ha digitalt varsel om at førstegangsvedtak er fattet og at vedtaket er tilgjengelig på nav.no. Eventuelle forlengelser kan bruker følge opp på nav.no - innsyn og status i sak. Bruker informeres om dette ved førstegangsvedtaket • Beslutter skal ha egen funksjonalitet for å gi tilbakemelding til saksbehandler på forslag til vedtak
Dokument-produksjon	Aktiviteter for å produsere elektroniske meldinger (vedtak), varsler og dokumenter som støtte til all saksbehandling	• Gjenbruk av konsept fra P2, korte, konsise vedtaksmeldinger digitalt til bruker
Dokument-distribusjon	Aktiviteter for å distribuere dokumenter, både elektroniske og papirbaserte til rett mottaker.	• Gjenbruk av konsept fra P2, korte, konsise vedtaksmeldinger digitalt til bruker.

Planlegge Prosjekt 3

Prosess-styring	Aktiviteter som styrer hvordan saksbehandlingsprosessen utføres. Dette kan gjøres ved å utforme rutiner og arbeidsstandarder, eller implementeres elektronisk ved hjelp av for eksempel prosessmotor eller hendelser.	- Alle søknader sendes til automatisk saksbehandling. Dersom oppgaver av ulike årsaker ikke kan behandles automatisk vil de komme ut til manuell behandling. - En andel saker vil falle ut til manuell kontroll før sak fullføres (red flag)
Kontroll	Aktiviteter for å avdekke avvik og misbruk. Aktivitetene i denne funksjonen er ikke forhåndsdefinerte eller del av normalt journalhold. Misbruksmønster som oppdages i denne funksjonen kan senere bli innhold i "red flag" liste.	Det legges opp til en økt innsats på dette området for å sikre at det blir enklere å finne misbrukssaker på sykepenger

6.2.2.4 Informasjonsbehov

Tabellene under beskriver informasjonsbehov i tjenesten for innsending av søknad og behandling av sak.

Send Søknad om sykepenger

Tabell 6 Oversikt over informasjonsbehov - Send søknad om sykepenger

Kilde (aktør)	Forretnings-objekt	Formål	Nå-situasjon	Prosjekt-målbilde	Målbilde langsiktig
NAV person	Profil	Språkpreferanse m.m	Ingen	NAV person	NAV person
Kontakt og reservasjons-registeret (KRR)	Reservasjon mot elektronisk kommunikasjon	Varsle bruker som søker digitalt at de har reservert seg og vil motta vedtak på papir	Ingen bruk i dag	KRR	KRR
NAV Person	Person-opplysninger	Preutfylle søknad	TPS	NAV person	NAV person
NAV Person	Kontakt-informasjon	Preutfylle søknad	TPS	NAV person	NAV person
"Sykmeldings basen"	Sykmelding	Vise bruker innholdet i sykmeldingen	Syfoservice-DB	Sykmeldingsbasen (Videreutvikle SyfoserviceDB)	Sykmeldingsbasen
Aa-registeret	Arbeidsforhold	Vise bruker arbeidsforhold, bruker velger hvilket arbeidsforhold sykmeldingen gjelder	Oppslag i Aa-registeret	Oppslag i Aa-registeret	Oppslag i Aa-registeret
Aa-registeret	Arbeidsgiver	Hent grunndata om arbeidsgiver	Oppslag i Aa-registeret	Oppslag i Aa-registeret	Oppslag i Aa-registeret
Braker	Egenerklæring/søknad om sykepenger	Søke om sykepenger	Digital innsending i digisyfo-løsning eller papirsøknad	Digital innsending i digisyfo-løsning. Papirsøknad kun i unntakstilfeller	Digital innsending i digisyfo-løsning. Papirsøknad kun i unntakstilfeller

Planlegge Prosjekt 3
Behandle sak sykepenger

Tabell 7 Oversikt over informasjonsbehov - Behandle sak sykepenger

Kilde (aktør)	Forretnings-objekt	Formål	Nå-situasjon	Prosjekt-målbilde	Målbilde langsiktig
Folke-registeret	Person	Grunndata om person	TPS	NAV Person	NAV Person
Sykmeldings-basen	Sykmelding	Behandle kravet om sykepenger	Joark/ Digisyfo gjennom Modia	Sykmeldingsbasen	Sykmeldings-basen
MEDL/ Melosys	Medlemskap	Avklare om bruker har eksplisitte medlemskaps-perioder eller unntak fra medlemskap	Manuell oppslag i MEDL via Gosys	MELOSYS	MELOSYS
Selvstendig nærings-drivende	Inntekt	Dokumentere inntektstap, beregnings-grunnlag	Selvstendig sender inntekts-skjema på papir POPP	Digital inntektsmelding fra søknadsdialog SIGRUN?	Digital inntekts-melding fra søknads-dialog SIGRUN
Frilanser	Inntekt	Dokumentere endringer i inntekt, beregnings-grunnlag	Frilanser fyller ut papirskjema fra NAV POPP	Digitalt i søknadsdialog A-inntekt	Digitalt i søknads-dialog A-inntekt
Arbeidsgiver (inkludert oppdrags-givere)	Inntekt	Dokumentere inntektstap	Inntekts-skjema på papir	Innhente i fra A-ordningen	Innhente i fra A-ordningen
Arbeidsgiver	Beregnet grunnlag	Beregnings-grunnlag	Inntekts-skjema på papir	Digital inntektsmelding	Digital inntekts-melding
Arbeidsgiver	Krav om refusjon	Beregnings-grunnlag	Inntekts-skjema på papir	Digital inntektsmelding	Digital inntekts-melding
Arbeidsgiver	Arbeidsforholds-opplysninger knyttet til saken	Vurdere vilkår, permisjon, ferie	Inntekts-skjema på papir	Digital inntektsmelding	Digital inntekts-melding
Arbeidsgiver	Naturalytelse (hvis den faller bort)	Beregnings-grunnlag	Inntekts-skjema på papir	Digital inntektsmelding	Digital inntekts-melding
Skatteetaten	Grunnlag for pensjonsgivende inntekt for selvstendig næringsdrivende og ansatte i eget AS	Beregnings-grunnlag	Brev og telefon	Oppslag mot ny tjeneste hos skatt	Oppslag mot ny tjeneste hos skatt
NAV's fagsystemer	Sykepenge-historikk	Avklare forbruk av opptjent rettighet	Infotrygd	Ny vedtaksløsning (kan måtte slå opp i historiske data i en overgangsperiode)	Ny vedtaks-løsning
NAV's fagsystemer	Tilstøtende eller overlappende ytelser	Avklare rett til ytelse	Hentes inn i Infotrygd, men mangler enkelte	Alle relevante ytelser hentes automatisk	Hentes automatisk

Planlegge Prosjekt 3

Kilde (aktør)	Forretnings-objekt	Formål	Nå-situasjon	Prosjekt-målbilde	Målbilde langsiktig
			ytelser		
UDI	Medlemskap	Vurdere vilkår medlemskap	Brev og telefon	Digital tjeneste mot UDI	Digital tjeneste mot UDI
Lånekassen	Status studier	Vurdre vilkår for rett til sykepenger	Brev og telefon	Digital tjeneste mot Lånekassen	Digital tjeneste mot Lånekassen

6.2.2.5 Automatiseringsgrad

I den Samfunnsøkonomiske analysen fra høsten 2017 ble det beregnet ulike gevinster for de forskjellige stegene i saksbehandlingen for sykepenger. Disse beregningene ble basert på en forventet effektiviseringsgrad for hvert av stegene. Stegene i prosessen tar utgangspunkt i dagens saksbehandlingsprosess. Effektiviseringsgradene per steg og bakgrunnen for disse fremkommer i tabellen under.

Tabell 8 Automatiseringsgrad i de ulike saksbehandlingsstegene

Steg i saksbehandlingen	Bakgrunn for fastsatt effektiviseringsgrad	Effektiviseringsgrad
Vurdere saksopplysninger og avklare fakta	Gjennom P3 vil digitalisering og automatisering av en stor andel oppgaver knyttet til manuell innhenting av opplysninger falle bort. I moderniserte arbeidsprosesser vil opplysninger bli hentet inn automatisk og de blir presentert samlet for saksbehandler i nye arbeidsflater. Effektiviseringen kan realiseres for alle sakene som behandles.	70
Vurdere inngangsvilkår og registrere opplysninger (Dette steget gjelder kun for førstegangsbehandling av saker)	Gjennom P3 vil digitalisering av informasjonsinnhenting og automatisering av regelanvendelsen redusere oppgaver knyttet til å gjøre oppslag i rettskilder og avklaringer med kollegaer i regelanvendelsen. Det vil fortsatt være behov for noe manuell vurdering av enkeltvilkår og fastsetting av beregningsgrunnlag i enkelte situasjoner. Innføring av tottrinnsbehandling på alle saker og økning i potensielle misbrukssaker som følge av integrerte maskinelle kontroller vil også medføre økt tidsbruk. Effektiviseringen kan realiseres for alle førstegangssøknader.	50
Vurdere vilkår og registrere utbetalingsopplysninger	Gjennom P3 vil digitalisering og automatisering redusere manuelle registreringer. Det forventes høy automatiseringsgrad ved søknad om forlengelse og endring av uføregrad. Innføring av integrerte maskinelle kontroller forventes å gi økning i potensielle misbrukssaker som vil medføre økt tidsbruk. Effektiviseringen kan realiseres for alle iverksatte saker.	75

Planlegge Prosjekt 3

Steg i saksbehandlingen	Bakgrunn for fastsatt effektiviseringsgrad	Effektiviseringsgrad
Utarbeide melding om vedtak og notat i sak	Gjennom P3 vil saksopplysninger og resultater med begrunnelser være tilgjengelig i løsningene. Journalføring og distribusjon av melding om vedtak vil automatiseres. Behovet for å utarbeide notater eller oppgaver vil reduseres som følge av delt informasjon og automatiske varsler mellom fagsystemer. Steget blir ikke gjennomført i alle saker i dag. Det er derfor lagt til grunn at effektiviseringen kan realiseres for 40 % av sakene. Dette tilsvarer den andelen av saker med registrert tidsbruk på dette steget i tidsmålingen som ble gjort sommeren 2017.	50

6.2.3 Forretningstjeneste *Få behandlet klage og anke*

Det skal opprettes funksjonalitet slik at bruker digitalt kan sende inn klager og anker til NAV på vedtak om sykepengesaker. Det skal lages løsning for mottak og behandling av klager. Løsningene vil basere seg på løsningene for klage og anke som etableres av P2. Det skal etableres et eget målbilde på dette området.

6.2.4 Forretningstjeneste *Få revurdert ytelse sykepengesaker*

En revurdering er en ny behandling av vedtak som er fattet på grunn av endring i opplysningene som ble lagt til grunn. Informasjon om endret faktagrunnlag kommer som en forretningshendelse fra bruker selv, fra relevante samhandlere eller ulike fellesregistre. En revurdering kan også være resultat av NAVs egne kontrolltiltak og kan medføre en full gjennomgang av saken eller deler av saken, avhengig av hvilke fakta som er endret.

Tabell 9 Forretningsfunksjoner – Revurdere ytelse sykepengesaker

Forretningsfunksjon	Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Vedtaksoppfølging	Omfatter ulike aktiviteter som følge av løpende vedtak, f.eks. korrigerende av fakta før utbetaling har skjedd, beregninger som har feilet og andre typer ajourhold. Omfatter også håndtering av alle typer forretningshendelser som kan påvirke en løpende sak, inkludert tidsstyrte hendelser og forhåndsdefinerte, maskinelle kontroller som NAV gjennomfører. Kan ende i vedtak, men behøver ikke det. Aktiviteter i denne funksjonen er forhåndsdefinerte og følger normalt journalhold.	- Ny vedtaksløsning skal kunne ta i mot og behandle enkelte typer forretningshendelser automatisk - Det etableres en oversikt over forretningshendelser som er relevante for sykepengesaker - Det etableres digitale abonnementsløsninger der hvor dette er mulig. Dette kan f.eks være melding om nye arbeidsforhold eller inntekter under sykefravær. - Det etableres regler for om mottatt forretningshendelse skal håndteres automatisk eller manuelt (oppgave til saksbehandler) - Det skal etableres løpende kontrolltiltak basert på utvalgsriterier - Det er et mål at oppdagende kontroller som skjer på grunnlag av fellesoffentlig informasjon kan gjennomføres maskinelt etter at et vedtak er fattet.
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	Det skal etableres funksjonalitet for å revurdere ytelse i ny saksbehandlingsløsning

Planlegge Prosjekt 3

Behov for revurdering av en sykepengesak kan oppstå i forbindelse med NAV eller arbeidsgivers oppfølging av bruker, eller som følge av nye opplysninger i saken. Slike opplysninger kan fremkomme i samtaler som veileder har med bruker, arbeidsgiver eller lege i oppfølgingen av saken, i muntlige eller skriftlige henvendelser til NAV fra de samme aktørene, eller opplysninger fra digitale kilder som NAV har etablert spørretjenester mot. I tillegg kan NAV motta tips fra andre om forhold som krever ny vurdering av saken.

Eksempler på hendelser som påvirker en løpende sykmeldingssak kan være:

- Manglende aktivitet og medvirkning fra bruker
- Endring i arbeidsforhold eller arbeidstid under sykefravær
- Avvikling av ferie eller annet fravær i sykmeldingsperioden
- Utenlandsopphold
- Flytting til utlandet
- Dødsfall

Listen er ikke uttømmende.

Ved mottak av forretningshendelse må det vurderes om hendelsen har konsekvens for ytelsen. . Konsekvens for ytelsen kan være stans eller reduksjon av sykepengene og krav om tilbakebetaling. Ved spesielt alvorlige tilfeller av manglende informasjon/opplysninger fra bruker kan konsekvensen i tillegg medføre strafferettslig vurdering og anmeldelse. Både veileder ved NAV-kontor og saksbehandler ved NAV Arbeid og ytelser vil være aktører i disse sakene med ansvar for ulike deler av vurderingene som må gjøres.

6.2.5 Forretningstjeneste *Få utbetalt*

Økonomiprosess for sykepenger er tilsvarende som for foreldrepenger, og funksjonalitet etablert i P2 gjenbrukes og tilpasses.

6.2.6 Forretningstjeneste *Få behandlet tilbakekreving sykepenger*

Tilbakekreving av sykepenger beskrives i et eget målbilde.

6.2.7 Forretningstjeneste *Send søknad og få vedtak om å beholde sykepenger under utlandsopphold*

Som hovedregel må bruker oppholde seg i Norge for å få utbetalt sykepenger. Det er unntak fra denne regelen for noen grupper og for EØS borgere som har sitt senter for livsinteresse i et annet EØS land. Etter søknad kan også andre få beholde sykepenger en begrenset periode mens de oppholder seg utenfor Norge. I 2016 ble det gjort 30 921 vedtak på søknader om å beholde sykepenger under utenlandsopphold, hvorav 28 788 søknader ble innvilget.

Det er den sykmeldte (bruker) som søker om å få beholde sykepengene under utenlandsopphold, og søknaden kan sendes digitalt. Bruker skal oppgi periode for utenlandsoppholdets varighet, og bekrefte at oppholdet ikke forverrer helsetilstanden, forlenger arbeidsuførheten, hindrer planlagt behandling, oppfølging eller aktivitet, og at dette er avklart med hhv lege og arbeidsgiver. Ytterligere dokumentasjon skal ikke innhentes.

Planlegge Prosjekt 3

Tabell 10 Forretningsfunksjoner - Send søknad og få vedtak om å beholde sykepenger under utlandsopphold

Forretningsfunksjon	Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Send inn søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Det skal etableres en digital søknadsdialog for bruker for denne typen søknad
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	- Det er foreslått regelverksforenklinger på området for å kunne oppnå høy grad av automatisering av disse sakene. - Automatisk kontroll om det er planlagt oppfølging fra NAV, f.eks. innkalling til møter Søknad kan automatisk innvilges dersom: - Periode for utenlandsopphold, 4 uker eller kortere - Ingen planlagt oppfølging fra NAV - Det er i søknaden fra bruker huket av for: - at utenlandsoppholdet ikke hindrer planlagt oppfølging og aktivitet på arbeidsplassen, og at dette er avklart med arbeidsgiver - at utenlandsoppholdet ikke medfører at helsetilstanden blir forverret, forlenger arbeidsuførheten eller hindrer planlagt behandling eller oppfølging, og at dette er avklart med lege Søknad kan automatisk avslås dersom: - Det er planlagt oppfølging fra NAV - Det er i søknaden fra bruker ikke huket av for: - at utenlandsoppholdet ikke hindrer planlagt oppfølging og aktivitet på arbeidsplassen, og at dette er avklart med arbeidsgiver - at utenlandsoppholdet ikke medfører at helsetilstanden blir forverret, forlenger arbeidsuførheten eller hindrer planlagt behandling eller oppfølging, og at dette er avklart med lege

6.2.8 Forretningstjeneste *Send søknad og få vedtak om unntak for arbeidsgivers plikt til å dekke arbeidsgiverperiode*

Denne tjenesten gjør at arbeidsgivere med arbeidstakere som har risiko for særlig stort sykefravær på grunn av kronisk eller langvarig sykdom kan unntas fra arbeidsgiveransvaret. Det samme gjelder arbeidstakere som er sykmeldt på grunn av svangerskapsrelatert sykdom. Hensikten med unntaksordningen er at arbeidstakere med mye sykefravær ikke skal være en økonomisk belastning for arbeidsgiver. Både arbeidstakeren og arbeidsgiveren kan søke. Vedtak om unntak fra

Planlegge Prosjekt 3

arbeidsgiveransvaret på grunn av kronisk sykdom gis normalt for en tidsbegrenset periode. Arbeidstaker og/eller arbeidsgiver må søke på nytt dersom arbeidstakeren fortsatt har risiko for stort sykefravær. Vedtak om unntak fra arbeidsgiveransvaret på grunn av svangerskapsrelatert sykdom gis frem til termin dato. Det er i dag NAV-kontoret som behandler søknad om unntak og som gjør vedtak i saken. Det er ca 23 000 saker til behandling i året.

Tabell 11: Forretningsfunksjoner - Sende søknad og få vedtak om unntak for arbeidsgivers plikt til å dekke arbeidsgiverperiode

Forretningsfunksjon	Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Sende inn søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Det etableres en digital søknadsdialog for bruker for denne typen søknad
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	- Prosjektet foreslår å forenkle prosessen ved å alltid be om bekreftelse fra lege ved kronisk sykdom. Dette gjøres uansett i de fleste sakene og vil spare saksbehandler tid ved å slippe å gjennomgå en rekke interne registre for å sannsynliggjøre kronisk sykdom. Vi stoler på legen. Saksbehandler skal ha god støtte til manuelle vurderinger i slike saker. Hvis det ikke er mulig å be om obligatorisk erklæring fra lege foreslår prosjektet følgende automatisering: - Automatisk sjekke tidligere sykefravær og diagnoser - Automatisk innhente legeerklæring hvis det ikke er registrert tidligere sykefravær - Fremtidig løsning vil kunne bygge på og/eller gjenbrukes fra P2

Regelverket er i stor grad skjønnsbasert. NAV skal i mange saker vurdere om sykdommen er kronisk og om fraværet er stort nok til å komme inn under regelen. NAV avgjør om saken er tilstrekkelig opplyst, eller om det er behov for å innhente ytterligere opplysninger enten fra lege eller arbeidsgiver. For kronisk sykdom er det legeopplysninger og fraværsoversikt som er aktuelt å innhente, for svangerskapsrelatert sykdom er det opplysninger i forhold til termin dato, tilrettelegging og omplassering som kan være aktuelt å innhente. I saksbehandlingen vil det være behov for ulik type informasjon og det vil være forskjellig behov fra sak til sak. Dette gjør en automatisering av disse sakene utfordrende.

6.2.9 Forretningstjeneste *Send søknad og få vedtak om reisetilskudd*

Det kan ytes reisetilskudd isteden for sykepenger når en person midlertidig ikke kan reise til og fra arbeidsstedet på vanlig måte på grunn av sykdom eller skade. Reisetilskudd kan ikke gis i arbeidsgiverperioden. Reisetilskuddet skal dekke nødvendige ekstra transportutgifter, og begrenses til det beløp den sykmeldte ville fått utbetalt sykepenger for i samme tidsrom. Sykmelder skal dokumentere behovet for reisetilskudd i sykmeldingen og oppgi periode. Dersom pasienten kan være delvis eller fullt i arbeid ved bruk av reisetilskudd, skal dette opplyses om på sykmeldingen.

Planlegge Prosjekt 3

Tabell 12: Forretningsfunksjoner – Send søknad og få vedtak om reisetilskudd

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Send inn søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Elektronisk søknadsdialog for denne typen søknad etableres
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	100 % automatisk behandling (innvilgelse) kan gjøres dersom: • De medisinske vilkårene for rett til sykepenger er oppfylt • Lege har krysset av for reisetilskudd i sykmeldingen • Periode for reisetilskudd er fra 17. dag etter skjæringstidspunktet (første fraværsdag) eller senere • Begrenset periode til 6 måneder 100 % automatisk behandling kan også gjøres dersom resultatet av de tre første kulepunktene er nei, da med avslag som resultat.

Reisetilskudd kan bare gis for en midlertidig periode og de medisinske vilkårene for rett til sykepenger må være oppfylt. Prosjektet vurderer at en periode på inntil 6 måneder kommer inn under begrepet midlertidig, og at disse sakene er egnet for automatisk behandling. For perioder som er lenger enn 6 måneder, anbefaler prosjektet at saken blir behandlet manuelt. Dette gjelder også ved forlengelser hvor samlet periode overstiger 6 måneder.

6.2.9.1 Søke om refusjon av reisetilskudd

Bruker eller arbeidsgiver må legge ut for reisekostnadene, og kan søke om å få refundert de ekstra transportutgiftene. Bruker sender søknad om refusjon av reiseutgiftene (gjøres i skjema NAV 08-14 i dag). I 2016 var det 2472 tilfeller som ble refundert. Bruker må dokumentere de ekstra utgiftene. Dette er som oftest kvittering fra drosje, men kan også være bruk av privatbil, leiebil eller lignende.

Tabell 13 Forretningsfunksjoner - Søke om refusjon av reisetilskudd

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Send inn søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Elektronisk søknadsdialog etableres for at bruker skal få refundert reiseutgiftene når positivt vedtak er gjort. Bruker oppgir de faktiske reiseutgifter på grunn av sykdom/skade i søknadsdialogen samt legger ved bilde /PDF av kvitteringene Bruker oppgir de reiseutgiftene han/hun vanligvis har til/fra arbeidsplassen

Planlegge Prosjekt 3

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	Prosjektmålbilde foreslår lav automatiseringsgrad på faktaavklaringen som skal ligge til grunn for beregning av refusjonsbeløpet. Det legges opp til god systemstøtte og gjenbruk fra beregningsløsningen utarbeidet i P2 så langt som mulig. • Gjenbruk av digital innhenting av inntektsmelding fra arbeidsgiver • Beregne/fastsette maksgrensen for reisetilskudd (ut fra sykepengegrunnlag og dagsats, gjenbruk fra P2) • Beregne ekstrautgiftene som skal utbetales • Vedtak og utbetaling av reiseutgifter

NAV må kontrollere at det foreligger et gyldig vedtak om reisetilskudd for perioden og den vedlagte dokumentasjon for reiseutgiftene. Reisetilskudd kan maksimalt utbetales med samme dagsats som sykepenger. Inntektsmelding fra arbeidsgiver må derfor foreligge. NAV må sjekke vedlagte dokumentasjon og beregne de ekstra utgiftene i forhold til de reiseutgiftene bruker normalt har. Dette sjekkes mot transportutgifter til kollektiv transport. Det vil være nødvendig med manuell kontroll og vurdering av brukers dokumentasjon av ekstrautgiftene. Dette medfører to-trinns behandling i alle saker.

6.2.10 Forretningstjeneste *Få vedtak om enkeltstående behandlingsdager*

Et medlem som gjennomgår behandling og som på grunn av behandlingens virkning ikke kan arbeide behandlingsdagen, får sykepenger selv om han/hun for øvrig er frisk (§ 8-4 3. ledd bokstav b). Sykmelder utsteder en sykmelding hvor periode med behov for behandlingsdager og antall dager oppgis. Enkeltstående behandlingsdager kan kun godkjennes for hele dagen, det vil si 100 prosent sykmelding, og gjelder bare ved maksimum én fast behandlingsdag i uken. Et behandlingsopplegg med to eller flere behandlingsdager i uken skal ses på som en sammenhengende sykmeldingsperiode slik at det gis graderte sykepenger. Bruker søker om sykepenger for behandlingsdag ved å sende inn søknaden (del D) og legge ved dokumentasjon for hvilke datoer behandlingen har funnet sted, for eksempel kopi av timeavtaler, kvittering for egenandel e.l.

Tabell 14 Forretningsfunksjoner – Få vedtak om enkeltstående behandlingsdager

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Dokumentmottak	Aktiviteter i forbindelse med mottak av alle typer dokumenter via alle kanaler inn til NAV, samt dokumentfangst og klargjøring til behandling.	• Sykmelding for enkeltstående behandlingsdager: Sykmeldingen behandles ved gjenbruk av etablert mottaksløsning
Send inn søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	• Digital søknadsdialog gjenbrukes fra P2, og tilpasses slik at bruker kan legge ved et bilde eller PDF av aktuell dokumentasjon
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	• Gjenbruk av digital innhenting av inntektsmelding fra arbeidsgiver • Kontrollere at det kun tas ut en behandlingsdag per uke • Kontroll av arbeidsgiverperiodens lengde • Ny arbeidsgiverperiode hvis mer enn 16 dager mellom to behandlinger

Planlegge Prosjekt 3

Hver enkelt fraværdsdag regnes som et eget stønadstilfelle fordi medlemmet anses som 100 prosent sykmeldt bare den dagen behandlingen gis og er fullt arbeidsfør de andre dagene. Dersom behandlingen gis med mindre enn 16 kalenderdagers mellomrom, legges fraværdsdagene sammen til en arbeidsgiverperiode. For en arbeidstaker med vanlig fem dagers uke vil en full arbeidsgiverperiode være 12 behandlingsdager.

6.2.11 Forretningstjeneste *Få vedtak om friskmelding til arbeidsformidling*

Et medlem som av helsemessige grunner ikke kan fortsette i sitt arbeid, men som ellers er arbeidsfør, kan få sykepenger i opptil 12 uker dersom han eller hun har meldt seg som arbeidssøker. Det er et vilkår at arbeidsforholdet er opphørt. Sykepengene utbetales på bakgrunn av innsendte meldekort til NAV, med 100 % kompensasjonsgrad etter det beregningsgrunnlaget medlemmet ville fått om han eller hun kunne gått tilbake i sin stilling. Vedtak om friskmelding til arbeidsformidling benyttes som et virkemiddel i oppfølgingen fra NAV for at bruker skal komme raskere tilbake i arbeid.

Tabell 15 Forretningsfunksjoner - Få vedtak om friskmelding til arbeidsformidling

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	Det skal etableres støtte i ny vedtaksløsning for å fatte vedtak om friskmelding til arbeidsformidling
Vedtaksoppfølging	Omfatter ulike aktiviteter som følge av løpende vedtak, f.eks. korrigering av fakta før utbetaling har skjedd, beregninger som har feilet og andre typer ajourhold. Omfatter også håndtering av alle typer forretningshendelser som kan påvirke en løpende sak, inkludert tidsstyrte hendelser og forhåndsdefinerte, maskinelle kontroller som NAV gjennomfører. Kan ende i vedtak, men behøver ikke det. Aktiviteter i denne funksjonen er forhåndsdefinerte og følger normalt journalhold.	Ny vedtaksløsning skal motta en automatisk hendelse når bruker har sendt inn meldekort i eksisterende meldekortløsning
Utbetaling	Med utbetaling menes alle de aktiviteter som finner sted fra et vedtak om ytelse er fattet til korrekt beløp er betalt til brukers bankkonto.	Automatisk utbetaling av sykepenger på bakgrunn av innsendte meldekort fra bruker

NAV må kontrollere at vedtak om friskmelding til arbeidsformidling foreligger, at brukers arbeidsforhold er opphørt og at bruker har meldt seg som arbeidssøker til NAV. Dersom medlemmet etter 12 uker fortsatt er arbeidssøker, opphører sykepengene.

6.2.12 Forretningstjeneste *Få vedtak om sanksjon*

Ved behov sendes forhåndsvarsel om sanksjon til den sykmeldte. Dette gjelder når NAV-veileder har vurdert at bruker ikke oppfyller rett til sykepenger på grunn av manglende aktivitet (§ 8-4, 2 ledd) eller manglende medvirkning (§ 8-8). NAV-veileder sender ut forhåndsvarsel og følger opp saken. Dette er stor grad av manuelle vurderinger som vanskeliggjør automatisering i særlig grad. Dersom bruker ikke innretter seg etter forhåndsvarsel og fremdeles ikke oppfyller sine lovpålagte plikter, skal det sendes vedtak om sanksjon. I ny saksbehandlingsløsning kan vedtak om sanksjon sendes ut automatisk på

Planlegge Prosjekt 3

bakgrunn av NAV veileders registreringer. Dette kan ha betydning for en fremtidig beslutning om oppgavefordelingen i NAV, se kapittel 9.1 Organisatoriske forhold.

6.2.13 Forretningstjeneste *Få innsyn*

Bruker skal ha tilgang til god innsiktsfunksjonalitet for å følge med i egen sykepengesak.

Tabell 16 Forretningsfunksjon - Innsyn

Forretningsfunksjon	Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Innsyn	Aktiviteter NAV må utføre for at en bruker skal kunne gjøre seg kjent med informasjon som vedrører hans forhold til NAV. Dette omfatter både faktiske opplysninger, sammendrag eller annen bearbeidelse av fakta som bruker har rett til innsyn i etter gjeldene regelverk. Funksjonen støtter både elektronisk og manuelt innsyn. Innsyn er oftest aktuelt i sakskontekst.	- Gjenbruk av eksisterende innsynsfunksjonalitet etablert i P2 - Maksdato, detaljert beregningsgrunnlag, dagsats - Historikk på utbetalinger, grad og sum - Detaljer om vedtak (dato for vedtak, bakgrunn mm) - Bruker skal kunne se status i sak (også under behandling) - Det skal være tydelig for bruker om noe mangler, fra hvem og hva bruker eventuelt skal bidra med - Prosjektet vil vurdere om det er hensiktsmessig å opplyse bruker om mulig manglende vilkårsoppfyllelse før søknad er mottatt. Dette kan f.eks. være medisinske vilkår eller alder

6.2.14 Forretningstjeneste *Få simulert ytelse sykepenger*

Simulering av forventet resultat er en del av den individuelle veiledningen som NAV ønsker å tilby brukerne.

Tabell 17 Forretningsfunksjon - Få simulert ytelse sykepenger

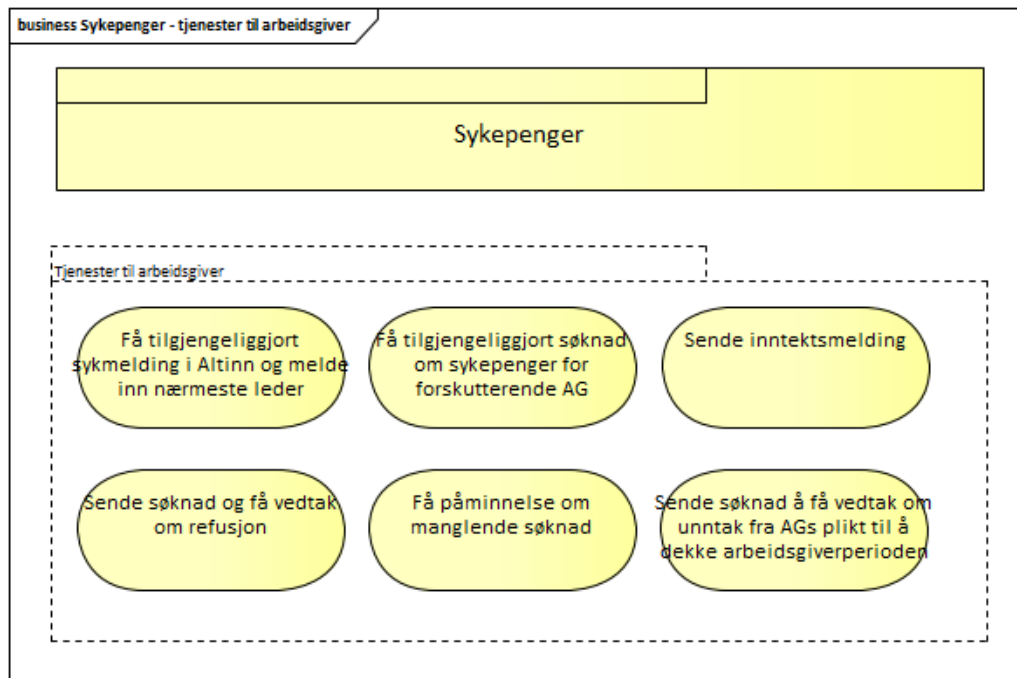
Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Simulering	Simulering er en funksjon som skal gi brukerne mulighet til å anvende reglene på sin sak uten å fatte vedtak, men med synliggjøring av forventet resultat, eventuelt ulike resultat basert på ulike alternativer.	- Vurdere å simulere utvalgte vilkår i søknadsdialog - Ny maksdato sykepenger

6.2.15 Forretningstjeneste *Send inntektsmelding for selvstendig næringsdrivende, frilanser og midlertidig ute av arbeid (8-47)*

Selvstendig næringsdrivende, frilansere og personer som midlertidig er ute av arbeid må selv sende inn et inntektsskjema som bekrefter opplysninger om arbeid og inntekt. For disse gruppene skal inntektsmelding bli en del av søknadsdialogen.

Planlegge Prosjekt 3

6.3 Forretningstjenester til arbeidsgiver



Figur 12 Forretningstjenester til arbeidsgiver

6.3.1 Forretningstjeneste *Få tilgjengeliggjort sykmelding i Altinn og melde inn nærmeste leder*

Personer hos arbeidsgiver som er gitt tilgang i Altinn for tjenestene «Sykmelding» og «Sykmelding – Oppgi nærmeste leder med personalansvar» vil finne disse i bedriftens meldingsboks i Altinn. Vedkommende henter sykmeldingen og svarer på hvem som er nærmeste leder for den sykmeldte. Løsningen som er utviklet i P2 gjenbrukes.

6.3.2 Forretningstjeneste *Få tilgjengeliggjort søknad om sykepenger for forskutterende arbeidsgiver*

Ved førstegangssøknad vet ikke NAV om den sykmeldte har en arbeidsgiver som forskutter lønn ved sykdom eller ikke. Den sykmeldte blir derfor spurt om dette i søknadsdialogen. Alle søknader som er innenfor arbeidsgiverperioden sendes kun til arbeidsgiver. Når NAV har mottatt melding om nærmeste leder får vi også vite om arbeidsgiver forskutterer lønn utover arbeidsgiverperioden. Dersom dette er tilfellet vil det alltid bli sendt en kopi av søknaden til arbeidsgiver når bruker sender søknad om sykepenger til NAV. Løsningen som er utviklet i P2 gjenbrukes.

6.3.3 Forretningstjeneste *Sende inntektsmelding*

Gjenbruk og videreutvikling av løsning utarbeidet i P2. Tjenesten inkluderer også å sende forespørsel om inntektsmelding. Arbeidsgiver sender digital inntektsmelding når arbeidstaker er sykmeldt utover arbeidsgiverperioden. I inntektsmeldingen angis refusjonsbeløp (dersom arbeidsgiver forskutterer), arbeidsgiverperiodens første og siste dag, månedsinntekt, eventuelle andre godtgjørelser samt avtalt ferie. Arbeidsgiver skal også oppgi om det er nære relasjoner til arbeidstakeren. Arbeidsgiver kan også oppgi hvor lenge han forskutterer dersom dette opphører på et tidspunkt. Arbeidsgiver trenger ikke å sende inn ny inntektsmelding dersom sykmeldingen forlenges. Unntaket er dersom det oppstår endringer. Det er alltid sist innsendt inntektsmelding som legges til grunn ved behandling av søknad om sykepenger.

Planlegge Prosjekt 3

Arbeidsgiver skal også sende digital inntektsmelding for å få refusjon av sykepenger utbetalt i arbeidsgiverperioden for arbeidstakere som har unntak på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom. Tilsvarende gjelder for arbeidsgivere som har forsikring fra 4. dag for småbedrifter. Prosjektet mener den digitale løsningen som er utarbeidet i P2 kan videreutvikles til også å omfatte opplysninger som skal rapporteres for disse tjenestene.

6.3.4 Forretningstjeneste *Få påminnelse om manglende søknad*

Dersom den sykmeldte fremdeles ikke har søkt om sykepenger 14 dager etter at søknaden har blitt tilgjengelig for utfylling, vil det på arbeidsgiversiden fremgå at søknaden ikke er sendt. Denne tjenesten kan gjenbrukes fra P2 i sin helhet.

6.3.5 Forretningstjeneste *Sende søknad og få vedtak om refusjon*

En arbeidsgiver som betaler full lønn for et tidsrom da medlemmet har rett til en ytelse som skal sikre inntekt etter [kapittel 8](#), kan kreve å få ytelsen utbetalt til seg. Tilsvarende kan arbeidsgiver som forskutterer reisetilskudd for å dekke nødvendige ekstra transportutgifter etter [§ 8-14](#), kreve reisetilskuddet utbetalt til seg, (folketrygdløven § 22-3). Arbeidsgiver kan også få refundert sykepenger som er utbetalt innenfor arbeidsgiverperioden dersom bedriften har gyldig forsikring eller den ansatte har vedtak som unntar arbeidsgiveren for arbeidsgiverperioden på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom.

Arbeidsgivere som forskutterer sykepenger skal sende inn søknad om refusjon digitalt ved at løsningen som utarbeides i P2 blir videreutviklet og tilpasset de ulike refusjonsordningene på sykepengeområdet. De ulike refusjonsordningene stiller forskjellig krav til dokumentasjon og kontroll for NAV. Hvilke opplysninger arbeidsgiver må sende vil derfor avhenge av hvilken type arbeidsgiver søker refusjon for. Dette er forsøkt illustrert i tabeller nedenfor.

6.3.5.1 Arbeidsgiver søker refusjon av sykepenger som er forskuttet utover arbeidsgiverperioden

Anslagsvis forskutterer arbeidsgiver og krever refusjon i 70 % av sykepengetilfellene. Arbeidsgiver forskutterer sykepenger for ansatte som er sykmeldt ut over arbeidsgiverperiodens 16 kalenderdager.

Tabell 18 Forretningsfunksjoner -Refusjon av sykepenger som er forskuttet utover arbeidsgiverperioden

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Sende søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Arbeidsgiver sender digital søknad om refusjon av sykepenger gjennom inntektsmeldingen - Gjenbruk av inntektsmeldingen fra P2 - Arbeidsgiverperioden må oppgis
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	Gjenbruk og videreutvikling av løsning fra P2

NAV må kontrollere at det foreligger gyldig sykmelding ut over arbeidsgiverperiodens 16 dager. Videre:

- at arbeidsgiverperiode er oppgitt
- at det ikke er nær relasjon mellom arbeidsgiver og den sykmeldte (bruker)
- brukers faste inntekt og om det er andre godtgjørelser som faller bort ved sykdom
- om det er avtalt ferie, permisjon eller opphør av arbeidsforholdet og eventuell dato for dette

Planlegge Prosjekt 3

6.3.5.2 Arbeidsgiver søker refusjon av forskuttet reisetilskudd

Arbeidsgiver som forskutterer reisetilskudd som gis i stedet for sykepenger (§ 8-14), kan søke om refusjon av reiseutgiftene (gjøres i skjema NAV 08-14 i dag). Arbeidsgiver må legge ved dokumentasjon for de ekstra utgiftene.

Tabell 19 Forretningsfunksjoner – Refusjon av forskuttet reisetilskudd

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Sende søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk eller på papir. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Arbeidsgiver sender digitalt søknad om refusjon av sykepenger gjennom inntektsmeldingen - Arbeidsgiver oppgir de faktiske reiseutgifter på grunn av sykdom/skade i søknadsdialogen samt legger ved bilde /PDF av kvitteringene - Arbeidsgiver oppgir de reiseutgiftene den ansatte vanligvis har til/fra arbeidsplassen - Automatisk kontroll mot vedtak for perioden
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller søknad om ytelse.	Som når bruker har forskuttet reiseutgiftene, se 6.2.9.1.

Som når bruker har forskuttet reiseutgiftene må NAV kontrollere at det foreligger et gyldig vedtak om reisetilskudd for perioden og den vedlagte dokumentasjon for reiseutgiftene. Se også 6.2.9.1.

6.3.5.3 Arbeidsgiver søker om refusjon for arbeidsgiverperiode - unntak på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom

Arbeidsgiver må forskuttere sykepenger i arbeidsgiverperioden for ansatte som har vedtak om unntak fra arbeidsgiveransvaret på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom. I 2016 var det 142527 tilfeller med refusjon av arbeidsgiverperioden på grunn av kronisk sykdom og 20308 tilfeller med refusjon på grunn av svangerskapsrelatert sykdom. Arbeidsgiver må søke om refusjon fra NAV i etterkant (i dag gjøres dette på eget skjema, NAV 08-20.12). Arbeidsgiver må oppgi perioden og uføregraden det søkes om refusjon for, beløpet som er utbetalt for perioden samt normalinntekten til bruker. Dette er opplysninger som arbeidsgiver også må oppgi i inntektsmeldingen. I tillegg må den ansatte (syke) bekrefte fraværet enten ved å signere på refusjonskravet eller ved egenmelding/sykmelding som arbeidsgiver legger ved søknaden om refusjon.

Tabell 20 Forretningsfunksjoner – Refusjon for arbeidsgiverperiode unntak kronisk syk

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Sende søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbyggesøknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Arbeidsgiver sender søknad om refusjon digitalt. - Gjenbruk (videreutvikling) av inntektsmeldingen fra P2 - Vedlegg av egenmelding fra bruker dersom sykmelding ikke foreligger

Planlegge Prosjekt 3

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	- Saksbehandlingen skal automatiseres i høy grad - Automatisk kontroll mot gyldig vedtak for perioden - Automatisk kontroll om sykmelding foreligger for perioden og ev. kontroll mot opplysninger i brukers søknad om sykepenger (del D) som da skal være sendt arbeidsgiver - Manuell kontroll av ev. vedlegg (bekreftelse på fravær fra bruker)

NAV må kontrollere at det foreligger et vedtak for den perioden refusjonskravet gjelder for. Videre at det foreligger en sykmelding eller bekreftelse (egenerklæring) fra bruker på fraværet.

6.3.5.4 Arbeidsgivere søker om refusjon for arbeidsgiverperioden - forsikring små bedrifter

Små bedrifter som samlet har en lønnsutbetaling som ikke overstiger 40 ganger grunnbeløpet kan forsikre seg mot ansvaret for sykepenger i arbeidsgiverperioden. Forsikringen gjelder fra og med 4. sykefraværsdag (§ 8-21). Arbeidsgiver må forskuttere sykepengene. Arbeidsgiver må søke om refusjon fra NAV i etterkant (i dag gjøres dette på eget skjema, NAV 08-21.15). Fraværet må alltid være stadfestet fra lege for at NAV skal utbetale sykepenger.

Tabell 21 Forretningsfunksjoner – Refusjon for arbeidsgiverperioden forsikring små bedrifter

Forretningsfunksjon	Ansvar/Beskrivelse	Prosjektmålbilde
Sende søknad	Aktiviteter som tilrettelegger for innsending av søknad. Dette gjelder også innsending av fakta som skal underbygge søknaden. Innsending kan være både elektronisk og manuell. Fakta kan være både strukturert og ustrukturert.	Arbeidsgiver sender søknad om refusjon digitalt. Gjenbruk (videreutvikling) av inntektsmeldingen fra P2
Saksutredning og fatte vedtak	Aktiviteter for å utrede, vurdere, innstille resultat og fatte vedtak på bakgrunn av mottatte forretningshendelser eller krav om ytelse.	- Saksbehandlingen skal automatiseres i høy grad - Automatisk kontroll mot at gyldig vedtak i forsikringsordning foreligger - Automatisk kontroll av at premie er betalt for den perioden refusjonskravet gjelder for - Automatisk kontroll mot opplysninger i brukers søknad om sykepenger (del D) som er sendt arbeidsgiver

6.3.6 Forretningstjeneste *Send søknad og få vedtak om unntak for arbeidsgivers plikt til å dekke arbeidsgiverperiode*

Både arbeidstaker og arbeidsgiver kan søke om unntak fra arbeidsgiveransvaret i arbeidsgiverperioden for arbeidstakere med økt risiko for fravær på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom. I dag benyttes samme søknadsskjema og det er lik prosess uavhengig av om det er arbeidstakeren eller arbeidsgiveren som søker. I ny fremtidig søknadsdialog for bruker planlegger prosjektet en enkel søknadsdialog i tilknytning til den etablerte løsningen, se 6.2.8. For arbeidsgivere er det ikke en tilsvarende planlagt eller eksisterende søknadsdialog fra andre områder som kan gjenbrukes. Det er middels ambisjonsnivå for denne tjenesten, og prosjektet anbefaler at det lages en forenklet søknads- og vedtaksprosess også for arbeidsgivere som søker om unntak for arbeidstakere som har økt risiko for fravær.

Planlegge Prosjekt 3

Utfordring på område i dag er lang behandlingstid på søknad om unntak, spesielt i forhold til kronisk sykdom. Arbeidsgiver må på grunn av foreldelsesfristen søke om refusjon før vedtak om unntak er gjort for å sikre at perioder ikke foreldes.

6.3.7 Forretningstjeneste *Klage på vedtak*

En arbeidsgiver skal kunne klage digitalt på vedtak. Dette gjelder vedtak om refusjon og vedtak på søknad om å bli unntatt for ansvaret for å utbetale sykepenger i arbeidsgiverperioden. Klagefristen begynner å løpe når NAV har levert melding om vedtak i Altinn

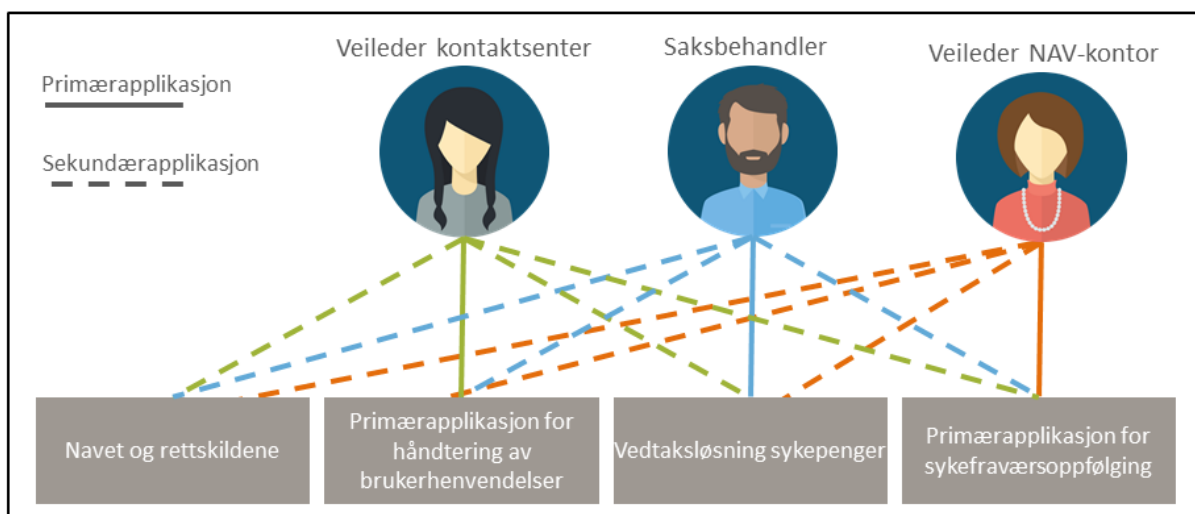
6.4 Forretningstjenester til interne brukere

Det er behov for å benytte generell funksjonalitet som skal støtte saksbehandler, leder og andre NAV-ansatte i deres daglige arbeid. Dette er funksjonalitet som omhandler oppgavestyring, produksjonsstyring, sikkerhet, styringsdatarapportering, statistikk og arbeidsflater for saksbehandler, veileder, leder, analytikere og rapportutviklere. Det er ikke identifisert store utviklingsbehov spesielt rettet mot sykepenger. Prosjektmålbildet legger derfor i stor grad opp til gjenbruk av allerede etablert funksjonalitet og konsepter fra P2.

Interne arbeidsflater

NAV har delt ansvaret for ytelsesbehandling og oppfølgingsansvar til henholdsvis forvaltningsenheter og NAV-kontor. Fakta som ligger til grunn for behandlingen av sakene i de to enhetene er delvis sammenfallende. I innsiktsarbeidet for sykepenger som ble gjennomført i 2017 kom det frem at NAV-ansatte mener at det er dårlig tilrettelagt for effektiv samhandling og informasjonsutveksling mellom involverte aktører – internt og eksternt.

NAV-kontor, NAV Kontaktsenter og NAV Arbeid og ytelser har behov for at prosessene ses i sammenheng og at opplysninger som interne aktører har tjenestlig behov for kan deles. Dette betyr at alle nye opplysninger som tilføres saken, både muntlig og skriftlig, tydelig skal fremgå ett sted. Det er også en forutsetning at veileder i NAV-kontor og saksbehandler i forvaltning blir varslet når nye opplysninger tilføres en løpende sak, når opplysningene må behandles, og at ubehandlede meldinger enkelt identifiseres ved oppslag i saken. NAV-ansatte skal i størst mulig grad ha tilgang på nødvendig informasjon i sin primære arbeidsflate. Ansatte skal slippe å logge seg på flere steder for å utføre sine kjerneoppgaver. Informasjon fra sak(ene) skal lagres ett sted men kan presenteres i ulike arbeidsflater tilpasset de ulike rollene.



Figur 13 Oversikt interne arbeidsflater

Eksempler på felles informasjon og funksjonalitet for de ulike aktørene:

Planlegge Prosjekt 3

Veileder i NAV Kontaktsenter:

- tilgang til informasjon om status i sak, både oppfølgingssak og sykepengesak
- tilgang til informasjon i vedtak og beslutninger i sykepengesaken
- tilgang til betalingsopplysninger - historiske og framtidige
- tilgang til informasjon om opplysninger som mangler, og om disse kan gis pr. tlf. fra bruker/arbeidsgiver eller om det må sendes skriftlig (via Modia/Ditt nav?)
- kunne sende melding til de andre to aktørene om forhold som må behandles
- logge opplysninger som bruker har gitt til saken, selv om opplysningene ikke krever behandling

Veileder i NAV-kontor:

- tilgang til opplysninger om vedtak i sykepengesaken som har betydning for oppfølgingen (f.eks. innvilget eller avslått ytelse).
- tilgang til opplysninger bruker muntlig har gitt kontaktsenteret som har betydning for oppfølgingen, behov for møter el.
- kunne sende melding om at opplysninger som har betydning for oppfølgingen er mottatt i NAV
- kunne sende melding til saksbehandler i en sakskontekst som må behandles av denne
- kunne lese/svare og behandle meldinger fra andre interne aktører om forhold som kan ha betydning for oppfølgingssaken

NAV Arbeid og ytelser:

- tilgang til opplysninger i oppfølgingen som har betydning for brukers rett til sykepenger
- kunne lese og svare på melding om forhold som har betydning for videre utbetaling (dette kan være forhold i oppfølgingen, opplysninger gitt av bruker, arbeidsgiver eller lege om f.eks. ferie, utenlandsopphold, arbeid ved siden av sykepenger mm.).
- kunne sende melding om at ev. manglende/etterspurte opplysninger er mottatt muntlig av NAV-kontor/NAV kontaktsenter
- kunne sende melding til veileder om forhold som må behandles av denne, uten å måtte bytte fagsystem

Oppgavehåndtering

Dagens samhandling mellom forvaltningsenheter og NAV-kontor på sykepengeområdet er i stor grad basert på meldinger som sendes frem og tilbake i Gosys. P3 vil fortsatt benytte oppgavehåndteringssystem i saksbehandlingen, men det vil tilstrebes å få til en bedre kommunikasjon mellom enhetene ved å tilpasse de ulike arbeidsflatene slik at man i større grad kan registrere nødvendig informasjon direkte på saken og at dette er synlig for alle som har tjenestelig behov.

Produksjonsstyring

I P3 gjenbrukes de konsepter og løsninger for produksjonsstyring som etableres i P2.

Statistikk og styringsdatarapportering

Infotrygd som kilde til statistikk og styringsdata for sykepengeområdet erstattes delvis av ny vedtaksløsning (P3) og delvis av registre m.v. som realiseres av NAV Arbeid og tjenester. Dagens behov skal realiseres i nye løsninger og på en slik måte at man går i retning av målbildet som eksisterer for dette området.

Funksjonalitet som går på tvers av tjenester

Ny sykepengeløsning må ha funksjonalitet for å håndtere habilitetssaker og saker for personer som av andre årsaker har sperret adresse. For habilitetssaker som skal til manuell behandling må det sikres

Prosjektmålbilde Sykepenger

Arkiv.ref.: XXXX
Versjon: 100
Dato: 17.04.18
Side: 44 av 53

Planlegge Prosjekt 3

korrekt ruting til aktuelt settekontor. For personer med adresseskjerming kode 6 og 7, må det sikres korrekt ruting til den enheten i NAV som behandler denne type saker (NAV Viken). Andre tverrgående områder er roller og tilganger samt verge/fullmaktshåndtering. P3 vil på disse områdene gjenbruke konseptene fra P2 så langt det er hensiktsmessig.

7 UTVIKLINGSBEHOV UTOVER PROSJEKTMÅLBILDET P3

Differansen mellom prosjektmålbildet og det langsiktige målbildet utgjør et utviklingsbehov. Noe av dette utviklingsbehovet kan potensielt realiseres i P3 i form av BØR-tiltak, dersom det lar seg gjøre innenfor rammene til P3.

Det er et høyt ambisjonsnivå for modernisering av sykepenger i P3. Området kjennetegnes av store volumer og høy ressursbruk og det er derfor prioritert å digitalisere og automatisere så mye som mulig av standardsakene. Dette er i henhold til NAVs automatiseringsstrategi. Etter P3 vil det fortsatt være en del sykmeldinger og søknader som kommer inn på papir. Det vil derfor måtte jobbes kontinuerlig med å etablere digital kommunikasjon med de aktørene i helsesektoren som fortsatt kommuniserer på papir. NAV må tilpasse seg de veikartene som tegnes i helsesektoren og være en aktiv kravstiller i disse prosessene. I en mellomfase før all dialog med helse er digital kan NAV vurdere å benytte ulike typer robotteknologi for å få digitalisert papirskjema ved mottak.

Planlegge Prosjekt 3**8 GEVINSTER**

Det er identifisert kvantitative og kvalitative gevinster for NAV og brukere ved modernisering av sykepenger gjennom de tiltakene Prosjekt 3 planlegger å gjennomføre (må-tiltak). Tiltakene understøtter gevinstdrivere som muliggjør realisering av gevinster. Sentrale gevinstdrivere for sykepenger er beskrevet under.

- Kvantitative gevinstdrivere for NAV:
 - Økt automatisering av saksbehandling av søknad som effektiviserer saksbehandlingsprosessen, imidlertid vil innføring av to-trinnsbehandling gi noe redusert effekt. Dette er nærmere omtalt i Gevinstrealiseringsplanen.
 - Effektive arbeidsflater med integrert beslutningsstøtte for saksbehandler
 - Redusert tidsbruk knyttet til å besvare telefonhenvendelser fra bruker og arbeidsgiver
- Kvantitative gevinstdrivere for brukere:
 - Redusert tidsbruk knyttet til telefonsamtaler med NAV, digital innsending av skjema, unngåtte feilutfyllinger og returer samt bedre situasjonstilpasset informasjon
 - Relevant informasjon som NAV allerede har, er forhåndsutfyllt
- Kvantitativ gevinstdriver for stønadsbudsjettet:
 - Strukturerte grunnlags- og vedtaksopplysninger muliggjør etterkontroller som identifiserer feilutbetalinger og misbruk
- Kvalitative gevinstdrivere:
 - Redusert økonomisk usikkerhet og engstelse
 - Mer tilpasningsdyktige og fleksible tekniske løsninger
 - Raskere saksbehandlingstid gir mer fornøyde brukere som bedrer NAVs omdømme
 - Maskinell behandling gir likere behandling og resultat uavhengig av bosted/behandlende enhet
 - Ny moderne løsning hever kvaliteten og kompetansen til saksbehandlere
 - Bedre kjennskap til aktuelle virkemidler for brukerne

Gevinstdrivere for NAV og for brukere legger til rette for redusert tidsbruk i saksbehandling, som medfører en samfunnsøkonomisk gevinst. Gevinstdrivere for stønadsbudsjettet legger til rette for redusert misbruk og er følgelig en samfunnsøkonomisk gevinst. Kvalitative gevinstdrivere er med på å understøtte følgende kvalitative gevinster:

- Økt evne til å gjøre velferdspolitiske endringer
- Økonomisk forutsigbarhet
- Bedre omdømme
- Likebehandling
- Utnyttelse av spesialiserte ressurser
- Medarbeidertilfredshet

9 RAMMEBETINGELSER OG AVGRENSNINGER

I dette kapitlet beskrives behov for organisatoriske endringer, historiske data og koblinger sykepenger har mot andre ytelser i NAV.

9.1 Organisatoriske forhold– utfordringer med grensesnitt

Vilkårsvurderingene for rett til sykepenger er i dag delt mellom Arbeids og tjenestelinja (NAV-kontor) og Ytelsesavdelingen (NAV Arbeid og ytelser). NAV-kontoret har ansvaret for å vurdere om de medisinske inngangsvilkårene i folketrygdlovens §§ 8-4 og 8-7 er oppfylt og om bruker fyller kravene til aktivitet og medvirkning i § 8-8. I tillegg har NAV-kontoret ansvaret for å vurdere noen andre vilkår som f.eks. om vilkår for sykepenger er oppfylt under utenlandsopphold og om arbeidsgiver kan unntas fra arbeidsgiveransvaret på grunn av kronisk sykdom eller svangerskapsrelatert sykdom. NAV Arbeid og ytelser har ansvaret for de øvrige vilkårsvurderingene på området. Dette er vilkårene som omhandler medlemskap, minsteinntekt, opptjeningsstid og om det foreligger inntektstap på grunn av sykdom. I tillegg har NAV Arbeid og ytelser ansvar for å fastsette beregningsgrunnlaget for sykepenger og fastsette utbetalingsgrad i forhold til oppgitt antall timer eller inntekt fra bruker eller arbeidsgiver.

De ulike vilkårene henger sammen og har gjensidig betydning for en samlet vurdering av brukers rett til sykepenger. Det er derfor et behov for samhandling og utveksling av informasjon i sakene for å få vurdert de ulike vilkårene, og det er utarbeidet grensesnittrutiner for hvordan dette skal skje i praksis. Det er flere forhold knyttet til dette som fører til at det sendes mange oppgaver mellom NAV enhetene som ofte oppleves som unødvendige og lite hensiktsmessige. Dette kan være en stor tidstyv i det daglige arbeidet for begge linjene. I tillegg gir det delte ansvaret en utfordring i forhold til de enkelte enheters myndighet.

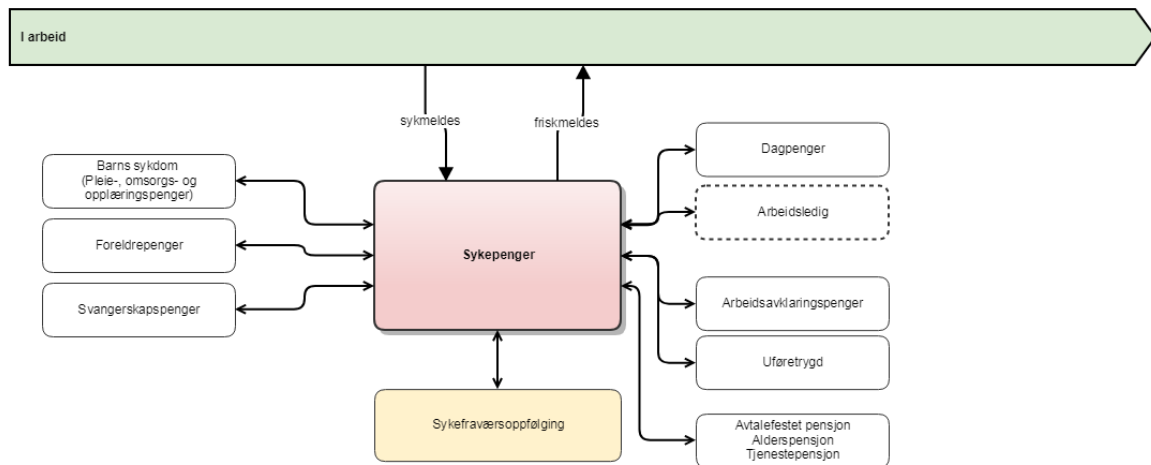
Nye IKT-løsninger vil gi bedre prosesser for aktørene som bruker NAV-tjenester eller samhandler med NAV. Dette vil føre til at mange av dagens arbeidsoppgaver vil endre karakter og omfang, og at en del av dagens smertepunkter bortfaller. Prosjektet fikk derfor i Prosjektstyret i september 2017 i oppdrag å vurdere om det er behov for endringer i ansvarsfordelingen der dette synes hensiktsmessig for å oppnå en bedre og mer effektiv oppgavedeling på sykepengeområdet [2].

9.2 Historiske data

Sykepenger er en yttelse som begrenses til den aktuelle sykdommen. Avsluttede perioder med sykepenger har betydning i en eventuelt ny sak ved senere sykdom. Det er behov for historiske opplysninger både for å vurdere eventuelle nye rettigheter til sykepenger, og i forbindelse med NAVs oppfølging av bruker. Hvilke historiske opplysninger og hvor langt tilbake i tid de historiske opplysningene er relevante vil variere. De konkrete behovene vil detaljeres videre utover i prosjektet.

Planlegge Prosjekt 3

9.3 Koblinger mot andre ytelser



Figur 14 Oversikt over koblinger mot andre ytelser

Tabell 22 Koblinger mot andre ytelser

Ytelse	Ytelse	Beskrivelse
Beslektede ytelser (beregnes på samme vis)		
Sykepenger	Foreldrepenger	- En kan gå fra sykepenger (SP) til foreldrepenger (FP), og vice versa. - Mange kvinner er sykmeldt en periode før termindato (anslag 50% av ca 50 000 pr år) - Beregningsgrunnlaget fastsettes ikke på nytt ved direkte overgang mellom disse to ytelsene - Sykepenger kan ytes i stedet for foreldrepenger i en periode. Hvis den som mottar foreldrepenger er avhengig av hjelp fra andre, så utsettes resterende del av foreldrepengeperioden tilsvarende sykmeldingens lengde, medmindre den andre forelder overtar omsorgen og foreldrepengene.
Sykepenger	Svangerskapspenger	- Det skjer unntaksvis at det er direkte overgang mellom svangerskapspenger og sykepenger. Det kan skje at kvinnen har graderte svangerskapspenger, og så blir sykmeldt for den delen hun arbeider. - Beregningsgrunnlaget som er fastsatt for den første av disse ytelsene gjenbrukes i etterfølgende vedtak.
Sykepenger	Pleiepenger barn	- Det skjer at bruker veksler mellom å motta pleiepenger ved syke barn og SP, når bruker pleier barnet og blir syk selv. - Beregningsgrunnlaget fastsettes ved innvilgelse av den første av ytelsene. Perioder med pleiepenger kan utsette maksdato på sykepenger.
Sykepenger	Pleiepenger nærstående	Det er sjelden aktuelt med overgang mellom disse to ytelsene siden pleiepenger nær pårørende er kortvarig. Ev fastsatt beregningsgrunnlag i det første vedtaket gjenbrukes, som over.
Sykepenger	Omsorgspenger	Som for sykepenger og pleiepenger nærstående, se over.
Sykepenger	Opplæringspenger	Som over.

Planlegge Prosjekt 3

Ytelse	Ytelse	Beskrivelse
Senere sykdomsytelser		
Sykepenger	Arbeidsavklaringspenger	- Sykepenger (SP) og Arbeidsavklaringspenger (AAP) kan som hovedregel ikke tilstås for samme periode. Unntak for deltidsansatte som har delvis AAP, og som ikke har brukt opp sykepengerretten før oppstart i deltidsstillingen og så blir sykmeldt. - Det er ikke direkte overgang fra AAP til SP. Etter at sykepengerretten er brukt opp, må man opparbeide seg ny rett til sykepenger og ha vært helt arbeidsfør i minst 26 uker periode med AAP. - Overgang fra SP til AAP etter et år (med sykepenger, hvis man fyller vilkårene for AAP. Beregningsgrunnlaget for AAP fastsettes etter egne regler).
Sykepenger	Uføretrygd	- De fleste som mottar uføretrygd (UT) har brukt opp sykepengerretten. Uføretidspunktet for uføretrygd (for brukere som har vært i arbeid) er som regel samme dato som første sykmeldingsdag forut for overgang til uføretrygd. - UT og SP kan mottas samtidig når bruker har opptjent ny rett til sykepenger (ved å være arbeidsfør i minst 26 uker etter at uføretrygden startet å løpe, og i arbeid på sykmeldingstidspunktet).
Øvrige ytelser		
Sykepenger	Dagpenger	- Dagpenger (DP) og SP kan ytes for samme periode ved delvis arbeid i kombinasjon med graderte dagpenger. - Ved overgang fra DP til SP ytes sykepenger fra 1. dag med samme beregningsgrunnlag som er fastsatt for dagpenger. - Overgang fra SP til DP kan være aktuelt når bruker blir friskmeldt, uten å ha en jobb å gå til. Dagpengenes størrelse fastsettes etter regler for dagpenger. «Friskmeldt til arbeidsformidling» er et virkemiddel for å få bruker som har sykepenger tilbake til arbeid. Dette er aktuelt når bruker er yrkesufør (ikke kan gjenoppta tidligere yrke) men ikke er helt arbeidsufør. I slike tilfeller utbetales sykepenger i inntil 12 uker. Deretter kan bruker få dagpenger etter vanlige regler.
Sykepenger	Alderspensjon	Sykepenger kan ytes uavhengig av om den sykmeldte samtidig mottar alderspensjon. - For brukere mellom 67-70 år kan det ytes sykepenger i opptil 60 sykepengedager dersom inntektsgrunnlaget overstiger 2G (jf. §§ 8-3 og 8-51). - Etter fylte 70 år har man ikke rett på SP (jf. § 8-3). - Det gis ikke sykepenger fra det tidspunktet det er godtgjort at yrkesaktiviteten skulle vært avsluttet fordi vedkommende har trukket seg tilbake fra yrkeslivet (jf. § 8-3).

Planlegge Prosjekt 3

Ytelse	Ytelse	Beskrivelse
Sykepenger	Avtalefestet pensjon	- Sykepenger ytes ikke til medlem som har 100% offentlig AFP (jf. §8-52). Ved gradert AFP kan man ha man rett på SP for den delen man jobber. - Hvis bruker mottar AFP i privat sektor (påslagsmodellen) så kan man også ha rett til sykepenger for samme periode, ettersom dette kun er et tillegg til alderspensjonen.
Sykepenger	Tjenestepensjon (offentlig og privat)	Dette gjelder f.eks. fra Statens pensjonskasse og Kommunal landspensjonskasse m.m . Hvis bruker mottar tjenestepensjon (offentlig eller privat) kan de rett på sykepenger for samme periode, for den delen de fortsatt er i arbeid
Sykepenger	Yrkesskade	Godkjent yrkesskade/yrkessykdom (YS) kan gi bedre rettigheter på SP Man kan få inntil 260 dager sykepenger fra yrkesskadedato. Det er et vilkår at yrkesskaden er godkjent.
Sykepenger	Gjenlevendepensjon? (kap 17)	- Gjenlevendepensjon (GJP) ytes på grunnlag av avdødes rettigheter. GJP avkortes basert på inntekt, så om bruker har en arbeidsinntekt kan bruker få sykepenger som erstatter den arbeidsinntekten. Man kan derfor ha sykepenger og GJP i samme periode. - SP avkortes ikke som følge av GJP.
Sykepenger	Overgangsstønad? (kap 15)	- Man kan ha rett til sykepenger og overgangsstønad i samme periode. - Sykepenger reduseres ikke pga av overgangsstønad - Begge ytelsene medfører oppfølging fra NAV-kontor, så samlet oppfølging mot bruker må koordineres

10 REFERANSER

Nr	Tittel	Dato	Versjon
[1]	Innsiktsarbeidet sykepengeområdet	23.06.17	100
[2]	SAK 4 - Endring av oppgavedeling som en del av Prosjekt 3/ Prosjektstyre planlegge prosjekt 3	07.09.17	Referat

Planlegge Prosjekt 3

11 FIGURLISTE

Figur 1 Rammeverk for prosjektmålbilde	4
Figur 2 Faktatall sykepenger	7
Figur 3 Situasjon etter ett år på sykepenger	8
Figur 4 Dagens prosess for behandling av sykepenger arbeidstaker	10
Figur 5 Eksterne aktører og roller	11
Figur 6 Interne aktører og roller	12
Figur 7 Forretningstjenester til sykmelder (lege)	15
Figur 8 Forretningstjenester til bruker	16
Figur 9 Fremtidig prosess for mottak av sykmeldinger	18
Figur 10 Fremtidig prosess for behandling av sykepenger arbeidstakere	20
Figur 11 Fremtidig prosess for behandling av sykepenger selvstendig næringsdrivende	22
Figur 12 Forretningstjenester til arbeidsgiver	38
Figur 13 Oversikt interne arbeidsflater	42
Figur 14 Oversikt over koblinger mot andre ytelser	48

Planlegge Prosjekt 3**12 TABELLISTE**

Tabell 1 Beskrivelse av eksterne aktører og roller	11
Tabell 2 Beskrivelse av interne aktører og roller	12
Tabell 3 Oversikt over informasjonsbehov- Send inn og validere sykmelding.....	15
Tabell 4 Forretningsfunksjoner – Søke om sykepenger	24
Tabell 5 Forretningsfunksjoner - Behandle sak sykepenger	24
Tabell 6 Oversikt over informasjonsbehov - Send søknad om sykepenger.....	27
Tabell 7 Oversikt over informasjonsbehov - Behandle sak sykepenger.....	28
Tabell 8 Automatiseringsgrad i de ulike saksbehandlingsstegene	29
Tabell 9 Forretningsfunksjoner – Revurdere ytelse sykepenger	30
Tabell 10 Forretningsfunksjoner - Send søknad og få vedtak om å beholde sykepenger under utlandsopphold	32
Tabell 11: Forretningsfunksjoner - Send søknad og få vedtak om unntak for arbeidsgivers plikt til å dekke arbeidsgiverperiode.....	33
Tabell 12: Forretningsfunksjoner – Send søknad og få vedtak om reisetilskudd	34
Tabell 13 Forretningsfunksjoner - Søke om refusjon av reisetilskudd.....	34
Tabell 14 Forretningsfunksjoner – Få vedtak om enkeltstående behandlingsdager.....	35
Tabell 15 Forretningsfunksjoner - Få vedtak om friskmelding til arbeidsformidling	36
Tabell 16 Forretningsfunksjon - Innsyn	37
Tabell 17 Forretningsfunksjon - Få simulert ytelse sykepenger.....	37
Tabell 18 Forretningsfunksjoner -Refusjon av sykepenger som er forskuttet utover arbeidsgiverperioden	39
Tabell 19 Forretningsfunksjoner – Refusjon av forskuttet reisetilskudd	40
Tabell 20 Forretningsfunksjoner – Refusjon for arbeidsgiverperiode unntak kronisk syk	40
Tabell 21 Forretningsfunksjoner – Refusjon for arbeidsgiverperioden forsikring små bedrifter.....	41
Tabell 22 Koblinger mot andre ytelser	48