



# Utlysningsseminar – FoU-midler fra NAV

Litteraturhuset, 29. januar 2020

# Program

- 13:00 - 13:15: Yngvar Åsholt (Kunnskapsdirektør)
- 13:15 - 13:30: Yngvil Starheim – Samhandling med arbeidsgivere
- 13.30 - 13.40: Espen Gulbrandsen – Oppdrag, sett fra sosialtjenesteområdet i NAV
- 13:40 - 13:50: Tonje Ek Brunvoll - Samhandling med brukere
- 13.50 - 14:00: Anders Thorgersen - Manuelle og digitale søknadstjenester
- 14:00 - 14:15 Heidi Braaen – Det digitale brukermøtet
- 14:15 – 14:25 Reinert Korsbøen – FoU sykefravær



# Samhandling med arbeidsgivere - som bruker og samarbeidspartner

29.01.20 // Yngvil Starheim // Arbeids- og  
tjenesteavdelingen // Markedskontoret

Vi gir mennesker muligheter

## Hva skal vi oppnå?

Flere i arbeid

Bedre brukermøter

Pålitelig forvaltning

Tydelig, til stede og løsningsdyktig

## Hvordan skal vi oppnå det?



Brukerdrevet utvikling



Synlig samfunnsaktør



Åpen og samhandlende



Fremtidsrettet virksomhet

## Brukerdrevet utvikling



Utvikling som gir nytte for mottakeren

Innovasjon og læring

Digitalisering

Data-, innsikt-, og kunnskapsdrev

## Synlig samfunnsaktør



Benytte vår kunnskap og erfaring til å påvirke og bidra inn i samfunnet

Styrke vår rolle i lokalsamfunnet og være en naturlig samarbeidspartner for arbeidsgivere og næringsliv

Kjenne markedet og skape relasjoner

## Åpen og samhandlende



Sterkere samarbeid med andre aktører i samfunnet

Inkludering og medvirkning

Åpenhet og deling av data

## Fremtidsrettet virksomhet



En organisasjon som er i endring for å møte fremtidens behov

Videreutvikle partnerskapet

Utvikle kunnskap og kompetanse

# Hvem er arbeidsgiverne?

380.000

med ingen ansatte

100.000

med 1-4 ansatte

102.000

med 5 ansatte eller flere



Arbeidsgiver

\*

- Arbeidsgivere er en sentral bruker og samarbeidspartner for NAV for å løse samfunnsoppdraget «skaffe» og «beholde» arbeid
- Alle arbeidsgivere må på et eller annet vis forholde seg til NAV, og en stor andel av kontakten skjer med utgangspunkt i lovpålagte oppgaver
- Hvert år har NAV om lag 5,4 millioner brukermøter med arbeidsgivere
- For å levere gode tjenester og løse behovene til arbeidsgiver, trenger NAV-ansatte gode verktøy og systemstøtte

**41.000\*\***

unike virksomheter hadde i løpet av 2018 en eller flere personer på et arbeidsrettet tiltak

\*Kilde: SSB (Aktive virksomheter per 2019)

\*\*Kilde: Beregnet ved å sammenstille tolv månedsfiler for 2018 mottatt fra NAV statistikk («Tiltak fordelt på virksomheter.xlsx»).

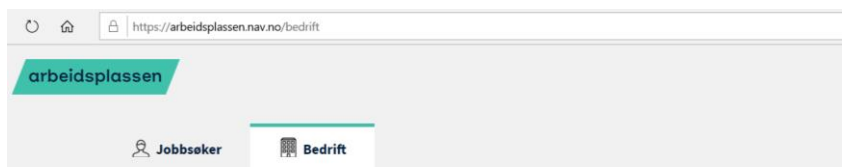
Unike virksomheter er identifisert basert på unike organisasjonsnummer (kalles «bedriftsnummer» i datakilden).

# Tjenester til arbeidsgivere

Generelle tjenester		Tilpassede tjenester		
Forvaltningstjenester		Skaffe arbeidskraft	Beholde arbeidskraft	Omstilling
Forsikringsordninger	Tilskudd og refusjoner	Rekrutteringsbistand	Forebygge sykefravær og tidlig avgang fra arbeidslivet	Oppsigelser
Innkreving	Opplysningskrav / rapportering	Inkludering	Oppfølging av arbeidstaker ved sykdom / skade / lyte	Permitteringer

# Digitale tjenester til arbeidsgivere er under utvikling

## Arbeidsplassen



### Søk, utforsk, oppdag kandidater!



#### Finn ny medarbeider

I kandidatsøket kan du finne jobbsøkere ved å blant annet søke på yrke, kompetanse og geografi.

[Prøv kandidatsøket >](#)

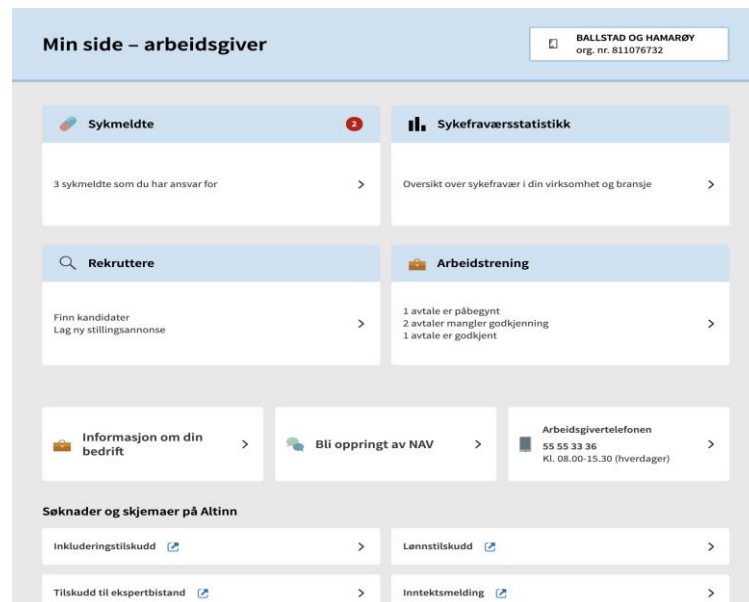


#### Registrer en stillingsannonse

Når du registrer en stillingsannonse på arbeidsplassen.no vil du bli synlig for ca. 55 000 jobbsøkere - hver dag.

[Registrer stillingsannonse >](#)

## Min side - arbeidsgiver





## Arbeidsgivere - smertepunkter når de samhandler med NAV om rekruttering/inkludering



### Urealisert potensiale

Mange flere bedrifter kan delta på inkluderingsdugnaden



### Fragmenterte tjenester

Tjenestene oppleves fragmenterte, og informasjonen uoversiktlig



### Finne kandidater

NAV finner ikke kandidater til arbeidsgivere som ønsker å inkludere



### Tidkrevende

Deler av tiltaksprosessen er ineffektiv og strekker seg unødvendig mye ut i tid



### Vanskelig å få kontakt

Arbeidsgiver opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med rett person i NAV



### Mangelfull oppfølging

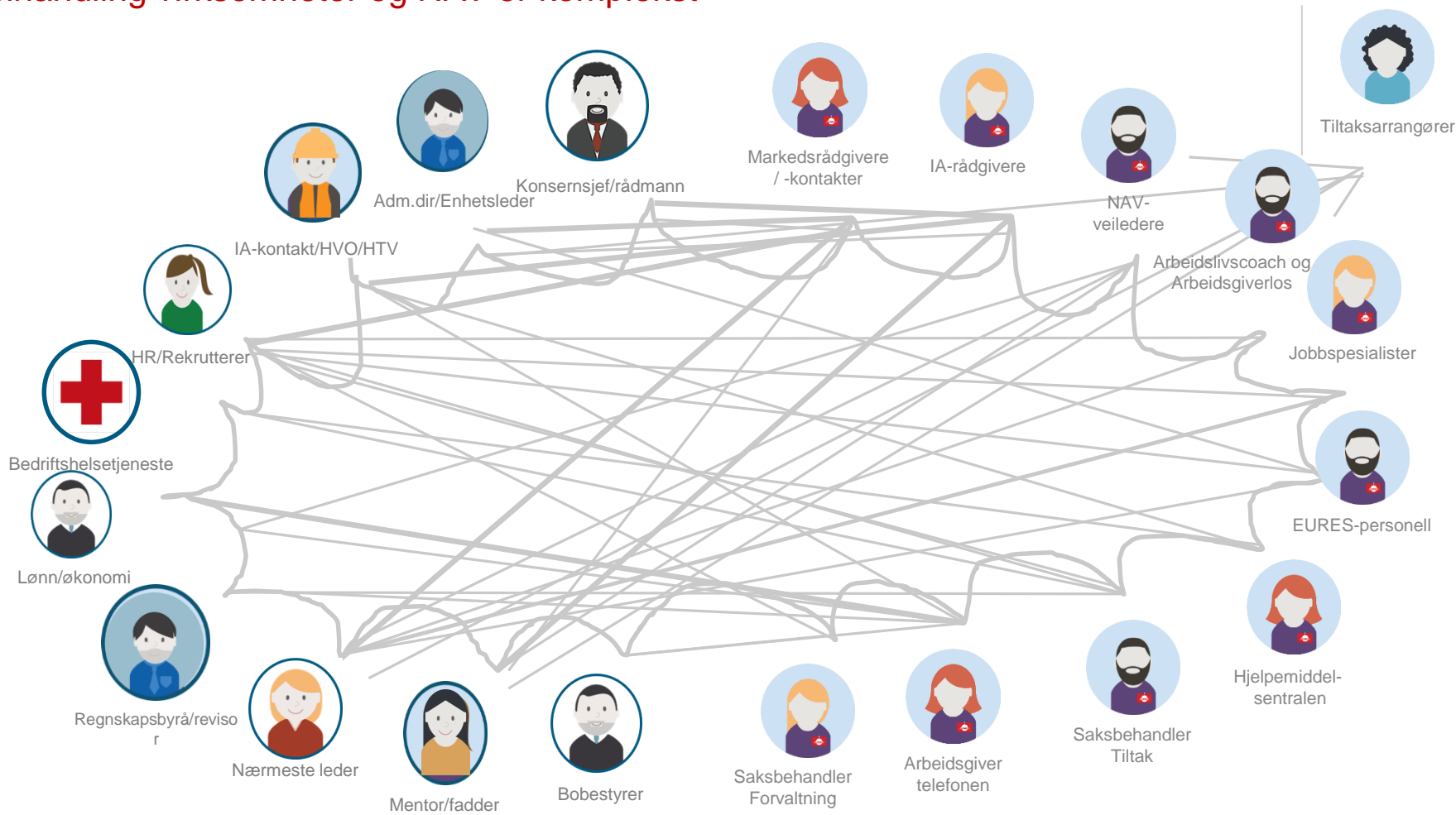
Arbeidsgiver opplever at NAV ikke følger opp når kandidater er på tiltak



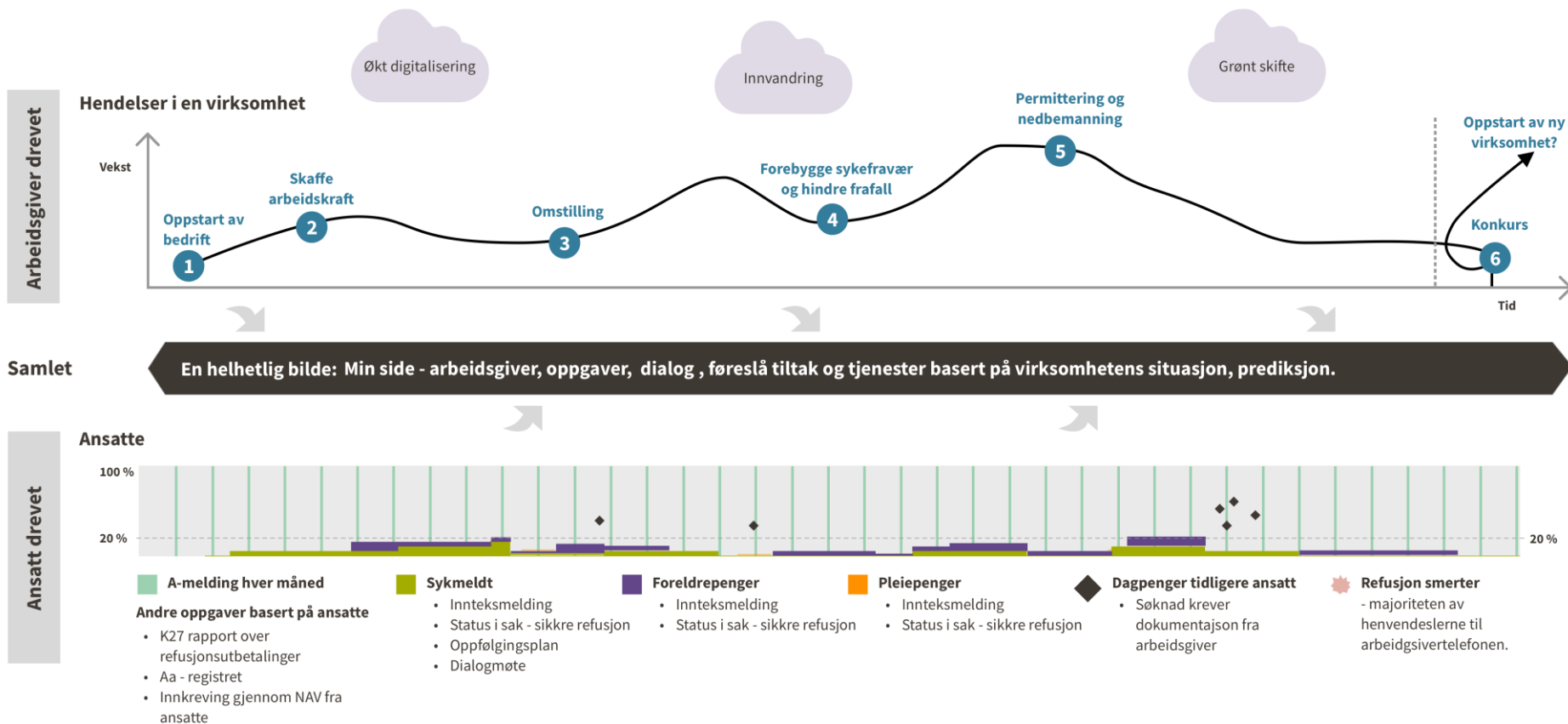
### Papirbasert

De fleste skjemaer og brev er papirbaserte

# Samhandling virksomheter og NAV er kompleks



# Arbeidsgiver og NAV – det store bildet



## Dilemmaer i samhandlingen med arbeidsgivere



Digitale løsninger - relasjonell kontakt



Forebyggende - reparerende arbeid



Ett NAV - ulikt tjenestetilbud

# Brukerdrevet tjenesteutvikling

- Holder vi på med de riktige tingene?
  - Kjenner vi brukerbehovene til arbeidsgiverne godt nok?
  - Hvordan driver vi egentlig vårt innsiktsarbeid?
  - Får vi et representativt utvalg av arbeidsgivere til å bidra inn i tjenesteutviklingen?
  - Er det behov for mer systematisering av innsiktsarbeidet opp mot forskning?
  - Skaper vi verdi for arbeidsgiverne eller skaper vi primært verdi for NAV?
  - Hopper vi for lett på løsningene?



# Brukerdrevet tjenesteutvikling

- Har vi behov for å tenke nytt om brukerbehov og hva som skaper verdi for arbeidsgivere?
- Hva skal til for at arbeidsgivere tenker inkludering når de skal rekruttere?
- Hvordan må NAV's tjenester utformes for at arbeidsgiverne skal ta dem i bruk?
- Kan behovene til arbeidsgivere som ønsker å inkludere løses med mer digital selvbetjening?
  - Trenger NAV å være bindeledd?
- Hva fremmer og hva hemmer at arbeidsgiverne ønsker og tar i bruk selvbetjente løsninger?
- Hvilke behov kan løses digitalt og hvilke behov må løses av mennesker for at flere skal bli inkludert i arbeidslivet?



# Hvordan får vi flere arbeidsgivere til å inkludere?

- Hva kjennetegner de arbeidsgiverne som ikke har hatt kontakt med NAV om rekruttering og inkludering?
- Hva gjør de som har fått det til?
  - Rekrutterings-/inkluderingsstrategier

## Jobbmatch

- Vi vet at å ta utgangspunkt i arbeidssøkers behov og matche mot arbeidsgivers behov gir effekt
  - SE-metodikk og IPS-individuell jobbstøtte virker
- Hvis vi starter med arbeidsgivers behov og matcher mot arbeidssøkers behov gir det effekt?
  - Nasjonale intensjonsavtaler om rekruttering, inkludering og kvalifisering







**Gode brukeropplevelser**



**Flere i jobb**





# Oppdrag – sett fra sosialtjenesteområdet i NAV

Helhetlige tjenester til brukere

29.01.20 // Espen Gulbrandsen // Arbeids- og  
tjenesteavdelingen

# En digital dør inn til NAV

Sosiale tjenester i NAV står overfor store utfordringer i tiden fremover

Disse er blant annet økning i antall sosialhjelpsmottakere, endringer i brukernes forventninger og **økte krav til digitalisering**

For å møte utfordringene jobber NAV med å utvikle koordinerte tjenester som oppleves helhetlige av brukerne

## Sosiale tjenester og økonomisk sosialhjelp



### ØKONOMISK SOSIALHJELP

Vi viser deg vei til økonomisk sosialhjelp og andre muligheter.



### OPPLYSNING, RÅD OG VEILEDNING

Du har rett til å få opplysning, råd og veiledning fra NAV som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer.



### KVALIFISERINGSPROGRAMMET (KVP)

Kvalifiseringsprogrammet er for deg mellom 18 og 67 år som ønsker å komme i arbeid, men trenger ekstra oppfølging for å klare det.



### ØKONOMISK RÅDGIVNING OG GJELDSRÅDGIVNING

Hvis du får økonomiske problemer kan NAV tilby råd og veiledning.



### BOLIG

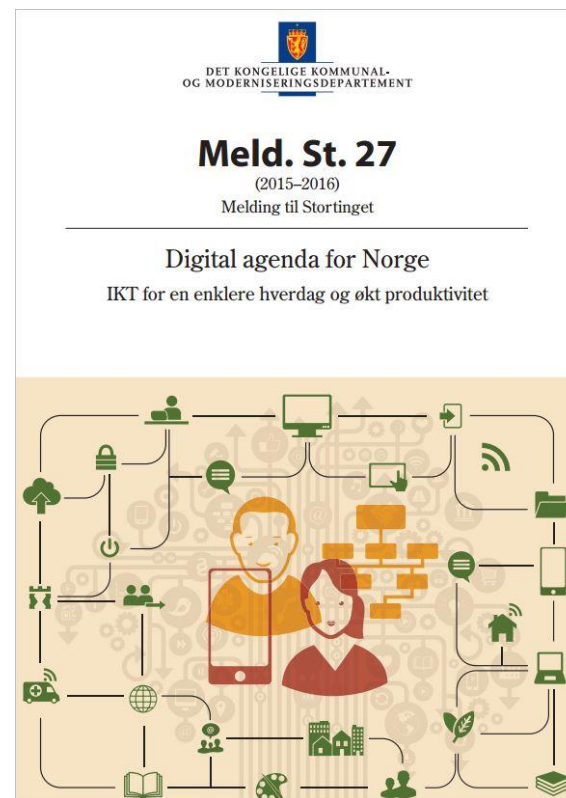
Bostøtte, midlertidig bolilbud, varig bolig, leie kommunal bolig.

# Kontekst

## Digital Agenda

Mål om enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og ansatte i offentlig sektor:

- Brukeren i sentrum
- Gjenbruk av informasjon
- Personvern og informasjonssikkerhet

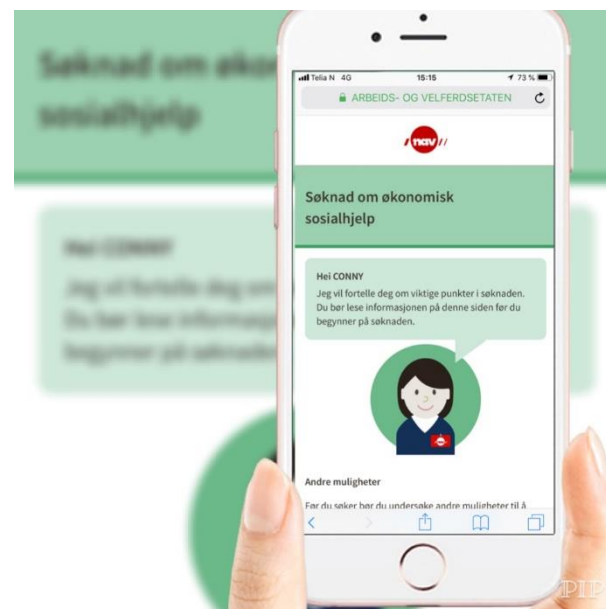


# Erfaringer

## Erfaringer fra [Digisos](#)

Elektronisk søknad om økonomisk sosialhjelp - første nasjonale digitale løsning på sosialtjenesteområdet i NAV:

- Utviklet nasjonal digital standard
- Juridiske avklaringer stat-kommune
- Endring i lokale arbeidsprosesser



**Nye digitale løsninger stiller krav til nye måter å jobbe på i NAV-kontorene**

# Vinkling

- **Hva kjennetegner NAV-kontor som har en høy grad av koordinerte og helhetlige tjenester?**
- **Hva slags systemstøtte har disse kontorene behov for, som ville forenklet og effektivisert arbeidsprosessene i kontoret, samtidig som de fremstår helhetlig overfor brukerne?**
- **Hvordan har andre sammenlignbare virksomheter løst arbeidsoppgavene for å gi helhetlige tjenester på tvers av kommune og stat?**





# Samhandling med brukere

- Hva har NAV av tilgjengelige data?

30.01.2020 // Tonje Ek Brunvoll // Kunnskapsavdelingen  
//Seksjon for styringsinformasjon



# Registerdata

- Utvikling av antall brukere av selvbetjeningsløsningene innenfor de ulike løsningene og fagområdene
  - Bruken av nav.no og dialogtjenester som krever innlogging
- Brukerdialog (personbrukere) – hvem henvender seg gjennom selvbetjeningsløsningene
  - antall henvendelser - spørsmål og svar.
  - samtalereferat pr fagområde (eks. behandlingstid, muntlig og skriftlig svar)
  - endringer i bruksmønster
- Saksbehandlingsstatistikk (Manuell og automatisk behandlede vedtak og behandlingstid)
- Arkivsystem - Innsendinger og utsendinger mellom bruker og NAV
- Antall pålogginger på nav.no
- Telefonidata – hvem ringer inn innenfor enkelte områder.



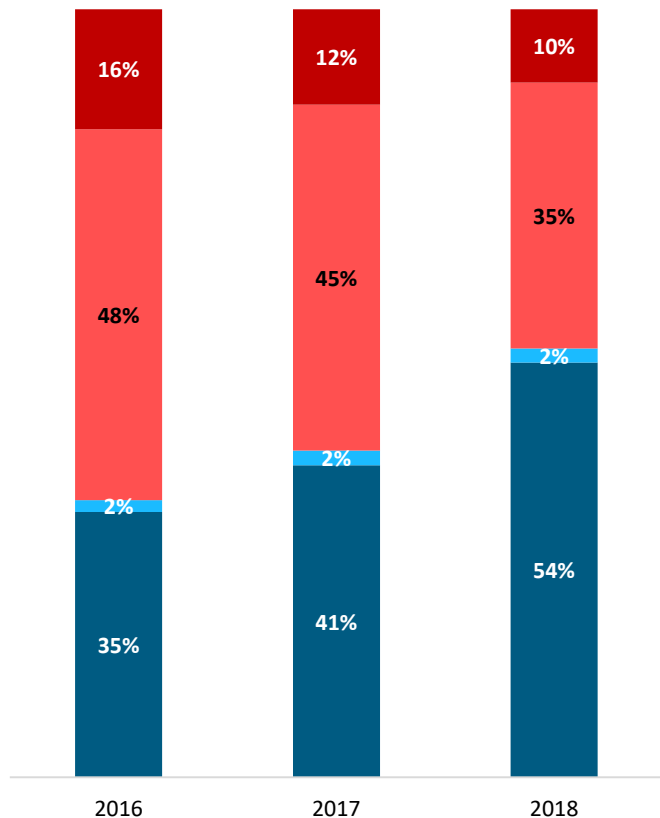
# Utvalgsundersøkelser



- Tidsbruksundersøkelser i NAV kontor innenfor ulike fagområder
  - Som viser bla utvikling i andel tid og årsverk i NAV som går med til veiledning til selvbetjening, avklare bestilling og i informasjon
  - Ressursbruk til kontakt med arbeidsgivere
  - Skille kommunale og statlige områder
  - Årlig fra 2011
- Trafikkflytundersøkelse (kartlegging av henvendelser i NAV kontor).
  - Årlig fra 2016
- Brukerundersøkelser – personbrukere og arbeidsgiver
  - Brukertilfredshet knyttet til NAVs tjenester(digitalt, telefoni, papir, fysiske møter innenfor ulike fagområder)



Stadig større andel av søknader og innsendinger kommer via digitale kanaler, men andelen som sendes til skanning og leveres på NAV kontor er fortsatt høy. Hvorfor?



Kilde: Registerdata NAV



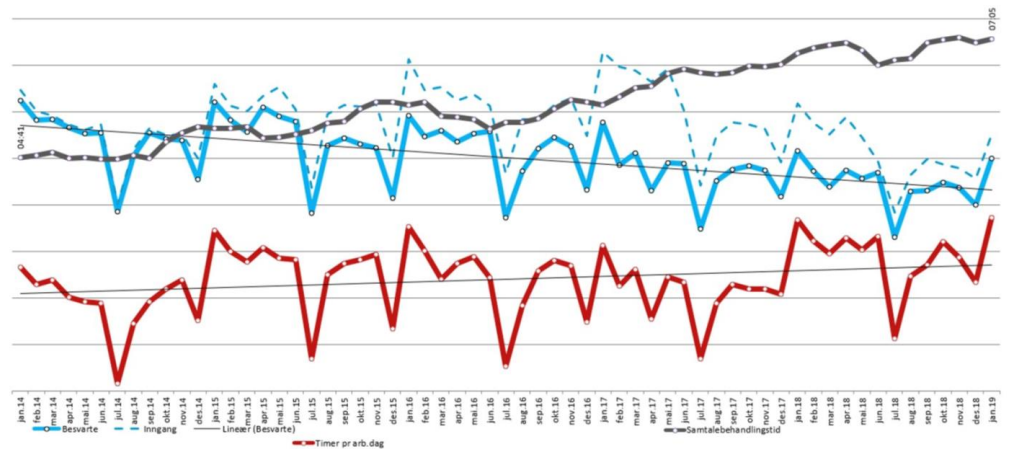
12 millioner innsendinger i 2018 (søknader og vedlegg)

# Færre ringer til NAV, men samtalenene tar mer tid – hvorfor?

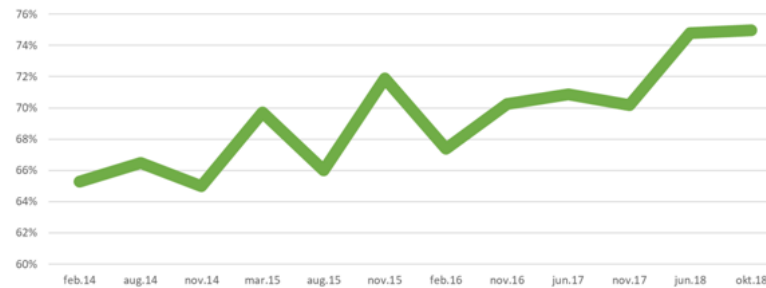
Henvendelser går ned

Tiden vi bruker per henvendelse øker betydelig

Stabilt ressursbruk

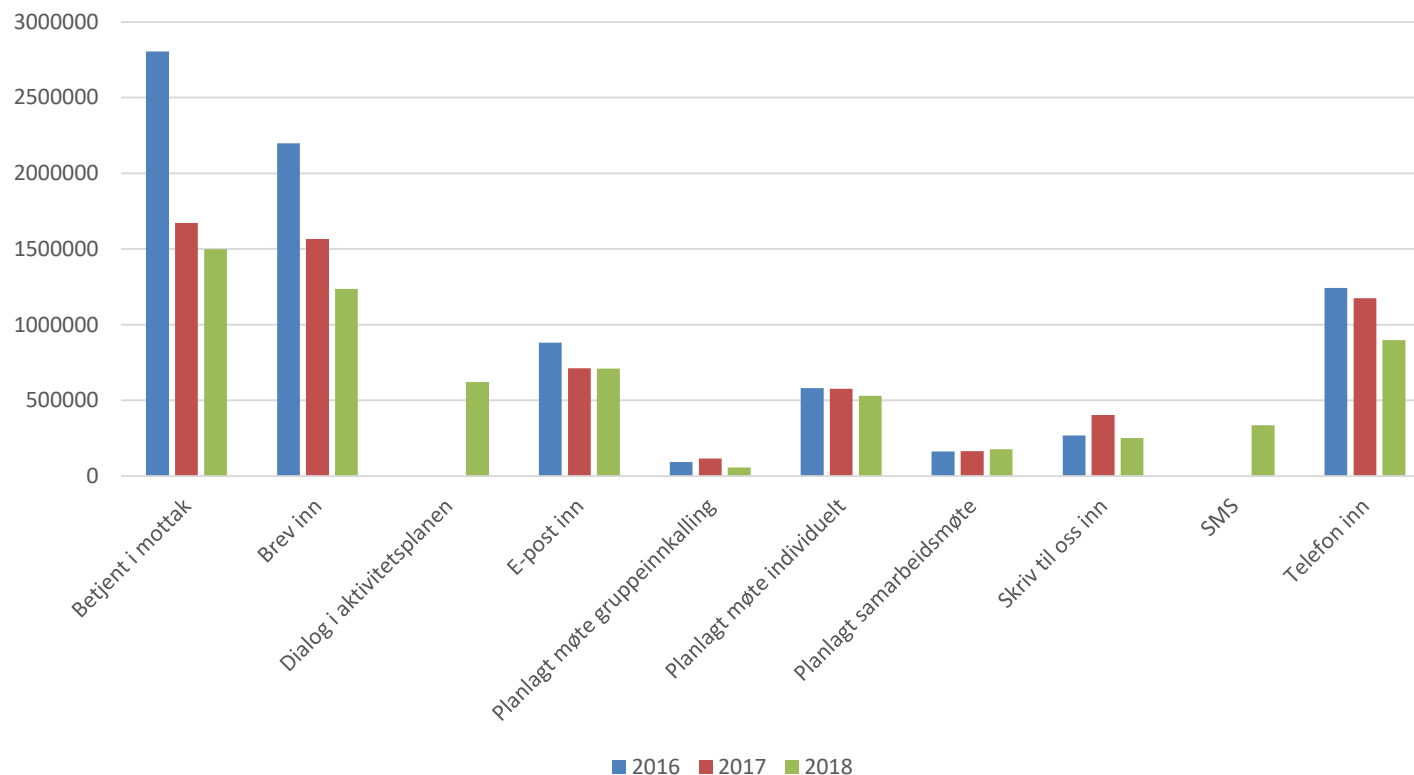


Utvikling i avslutningsgrad (inkl. sosiale tjenester)



Flere får svar i første kontaktpunkt

Det er færre ad hoc-henvendelser til NAV-kontoret og flere bruker aktivitetsplanen i oppfølgingsarbeidet – fortsatt er publikumsmottaket viktigste kanal, hvorfor?



Kilde: Trafikkflyt NAV-kontor 2018



*-manuelle og digitale søknadstjenester!*

29.01.2020 // Anders Thorgersen // Ytelsesavdelingen



# Brukernes erfaringer med søknadstjenester på ulike stønader:

Samhandling med brukere

## ✓ Søknadstjenester både lite og mye samhandling:

- ✓ Arbeidsavklaringspenger (AAP)
- ✓ Dagpenger under arbeidsløshet
- ✓ Pensjoner

## ✓ Kartlegging av brukererfaringer og brukermeneringer

- ✓ Hvordan blir regler og plikter forstått? - utfordringer med språk og kunnskap
- ✓ Holdninger og forventninger til velferdsregler?

# Erfaringer med søknadstjenester -AAP

## Bakgrunn

- Flere nettbaserte tjenester med bruk av **selvbetjening** og **automatisert** behandling
- Vi ønsker økt kunnskap om hvordan brukerne opplever de **ulike stegene i et stønadsløp**
- Hvordan brukerne opplever å **forholde seg til NAV** i løpet av stønadsperioden
- Hvordan opplever brukerne tiden etter at de har avsluttet (makstid) en stønadsperiode?

## Behov for forskning

- Hvordan opplever brukerne **overganger** mellom ytelser eks. -sykepenger og AAP?
- Hvordan opplever brukere som ikke har hatt sykepenger forut for søknad om AAP **inngangen** til ytelsen?
- **Forstår** brukerne vedtaksbrevene? (vedtak om -bistandsbehov, -stønad, -tiltaks plass)
- Forstår brukerne informasjonen om regelverk og stønader?
- I hvilken grad opplever brukerne at NAV har **koordinerte** tjenester?

# Erfaringer med søknadstjenester -pensjoner

## Bakgrunn

- Søknad om alderspensjon var NAVs første nettbaserte tjeneste
- På pensjonsområdet er det fortsatt en høy andel brukere som er ikke-digitale
- Flere pensjonister opplever å ikke vite hva de har i pensjon, og de sjekker det heller ikke!
- Ved overgang til nettbaserte tjenester er det risiko for at noen brukere vil oppleve såkalt "digitalt utenforskap"

## Behov for forskning

- Hvilke **holdninger** har pensjonistene selv til digitalisering?
- Hva trenger nåværende og kommende pensjonister av **informasjon** om pensjon?
- Hva tenker de om informasjonen om pensjon på nav.no i dag?
- På hvilken måte treffer NAV med sin nettbaserte **løsning** i dag?
- Er søknadstjenesten på pensjon fortsatt god og tilstrekkelig tilgjengelig?

# Dagpenger under arbeidsløshet

## Bakgrunn

- NAV jobber med å **digitalisere dagpenger**
- Ønsker å forstå **hvorfor** brukere har den atferden de har
- NAV har behov for å diskutere flere tilnærminger om:
- Hva bør vi teste ut?
- Hvordan øke sannsynligheten på at det vi tester virker som forutsatt?

## Behov for kunnskap om:

- Kommer personer som mister jobben raskere tilbake i ny jobb hvis de får tilgang til NAVs tjenester **tidligere**?
- Har/får personer nødvendig **informasjon** om dagpengesituasjonen til riktig tid?
- Hvordan forstår brukerne **meningsinnholdet** til den informasjonen som oppgis?
- Har/får personer nødvendig handlingsrom knyttet til dagpengesituasjonen gjennom digitale kommunikasjonflater?



# Kartlegging av brukererfaringer



## Bakgrunn

- NAV gjennomfører årlig en surveyundersøkelse over brukererfaringer med tjenester
  - 73 000 brukere spurt (2019)
  - 10 108 svar (14%) på web og telefon
- Kartleggingen har generelle spørsmål om brukertilfredshet
  - Spørsmål om erfaringer fra både veiledning og søknadsprosessen

## Behov for forskning

- Hvordan blir regler og plikter forstått? Utfordringer med **språk** og **kunnskap**
- Hvordan virker NAVs **digitalisering av tjenestene og kanalvalg** (nye måter å samhandle på) på **brukeratferd**?
  - Økt/reduert tilgjengelighet?
  - Flere eller færre som søker?

# Befolkningsdata om holdninger og atferd

## Bakgrunn

- Ønske om mer forskning på aktuelle problemstillinger knyttet til **holdninger og atferd på NAV-relevante områder**
- NAV ønsker bedre forståelse av folks holdninger og atferd for å kunne bedre **samhandlingen med borgerne/brukerne**
- Data fra befolkningsundersøkelsen *Norsk Monitor*
  - Kan kombineres med registerdata!

## Hvilke data finnes?

- Holdnings- og atferdsdata om befolkningen innenfor bl.a. arbeidsliv, økonomi, fysisk og psykisk helse, teknologibruk og medievaner, tillit til myndighetene med mer

## Behov for forskning – eks.

- Holdning til og bruk av **teknologi**, digital kompetanse, digital kommunikasjon med det offentlige
- Sammenheng mellom **holdninger** og **atferd**: Mobilitet ved arbeidsledighet, sykefravær
- Betydningen av fysisk og psykisk helse i sammenheng med arbeidsliv og trygd

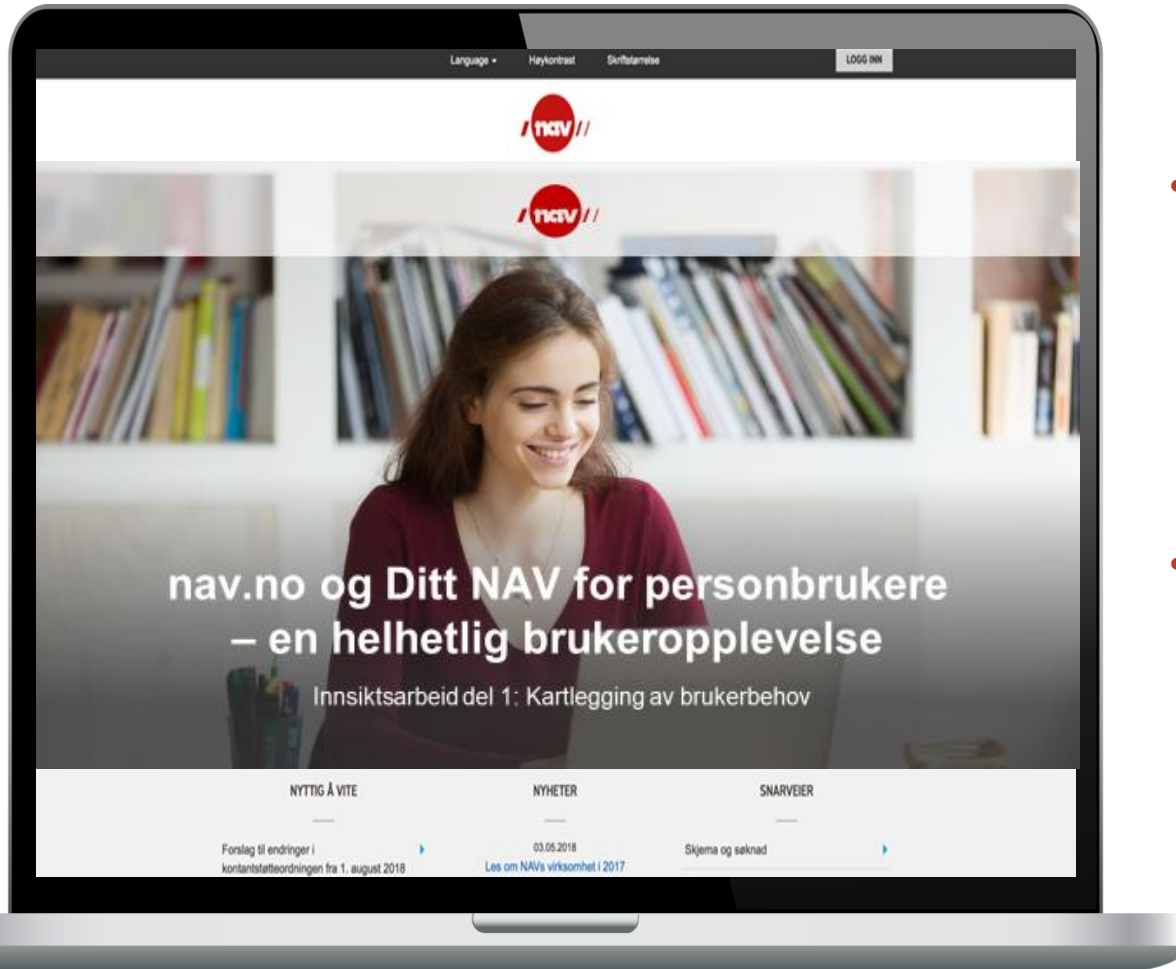


# Det digitale brukermøtet

– hva vet vi og hva trenger vi å vite mer om

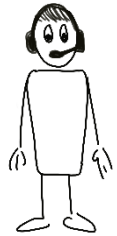
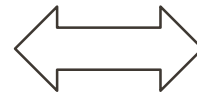
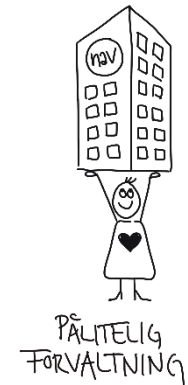
FoU-utlysning 29. januar 2020  
Heidi Braaen // IT // Team personbruker

## Team personbruker



- Ansvar for å skape en helhetlig digital brukeropplevelse på tvers av tjenester og tjenesteområder på nav.no
- Innsiktsrapport (2018):
  - Ligger til grunn for hvordan vi utvikler tjenestene på nav.no
  - Svært like funn i Danmark og Nederland

# Kanalstrategien skal bidra til å realisere målene i virksomhetsstrategien



## Mye har blitt bedre på nav.no...




- NAV leverer stadig flere digitale løsninger
- Måltallene er nådd på de nye elektroniske søknadene
- Digital dialog øker

## ...men fremdeles er det behov for en mer helhetlig brukeropplevelse



- nav.no er et kompleks nettsted, og nye tjenester utvikles hele tiden.
- Vi har fortsatt mange telefoner og besøk på NAV-kontor med spørsmål som kan løses på nav.no – unødvendige henvendelser



A close-up photograph of a man with short, light brown hair and blue eyes. He is wearing a grey t-shirt and has his hands clasped together in a prayer-like gesture near his mouth. He is looking out of a window with a view of a landscape, appearing thoughtful or stressed. The background is bright and slightly blurred.

**Brukerne står ofte i en stressende livssituasjon og er  
bekymret for økonomien sin**



## Hva har jeg rett til i min situasjon?

- Jeg jobber som ringevikar, har jeg rett til sykepenger?
- Hvor mye har jeg krav på?
- Jeg mottar dagpenger, hvordan vil det påvirke min sykepengesak?

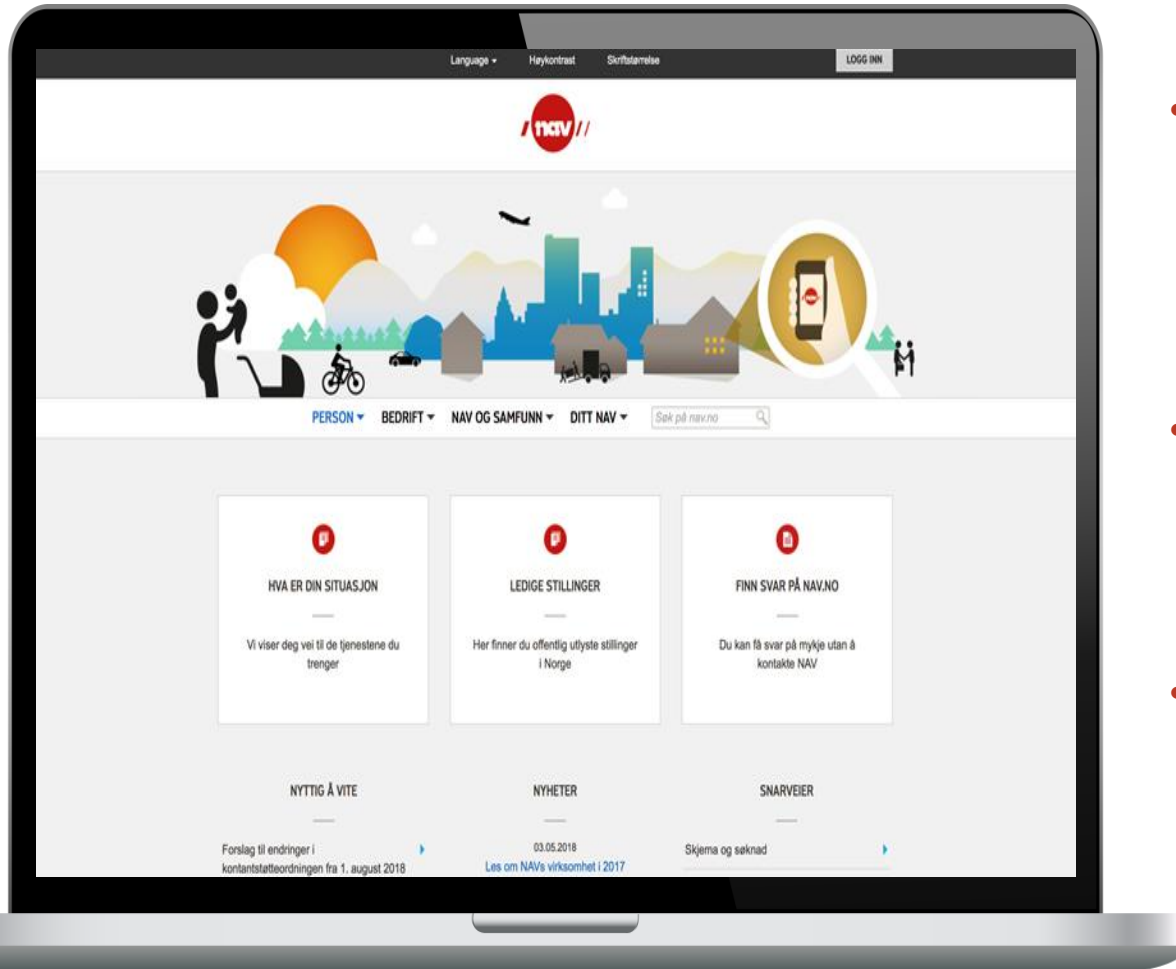
Kilde: Trafikkflytundersøkelsen NKS 2017, intervjuer med ansatte hos NKS 2017



- Hvordan gjør vi juridisk språk forståelig for brukerne?
- Hvordan må informasjonen være for at brukerne skal være selvhjulpne?



## Vi finner ingen spesielle trekk ved de som tar kontakt – «Alle ringer»



- Selv brukere med god digital kompetanse opplever nav.no som vanskelig å bruke
- Ekstra utfordring med unge og personer med fremmedspråklig bakgrunn
- Mindre forståelse og erfaring med prosesser i offentlig sektor



## Påvirker stress hvordan brukerne tilegner seg informasjon?

- Den danske stats store helseundersøkelse viser at 47 prosent av arbeidsledige opplever høyt stressnivå (uforutsigbarhet, nervøsitet og stress) i hverdagen, mens blant de som er jobb er tallet 19 prosent (Den Nationale Sundhedsprofil 2017)
- Fører stress til nedsatt evne til å absorbere ny informasjon?
- Hvor enkle og brukervennlige må de digitale tjenester være for at folk skal klare å være selvbetjente?

## Behov for forutsigbarhet i hele prosessen med NAV





- Stort behov for forsikring og trygghet fordi det handler om penger til grunnleggende fysiologiske behov som mat og bolig
- Tvil skaper behov for å snakke med en veileder for å få fjernet denne tvilen
- Hva tar bort usikkerheten? Hva er trygt nok? Hva betyr det å gi trygghet/bekreftelse på nav.no?
- Hvordan bør en kvittering eller oppsummering se ut? Når skal vi gi det?

## Den sammenhengende brukerreisen på tvers av kanaler

- De fleste brukere benytter flere kanaler i dialogen med oss, enten samtidig eller etter hverandre
- Vi kan per i dag ikke følge brukerne kvantitativt på tvers av kanaler. Vi vet ikke om det er den samme personen som har vært på nav.no og som deretter ringer eller går på NAV-kontor

- Hvordan er våre digitale tjenester for personer med funksjonsnedsettelse?
- Hvordan er kvaliteten i dagens praksis?
- Hvordan tilpasser vi oss kommende lovgiving på tilgjengelighet. Er vi godt nok forberedt?





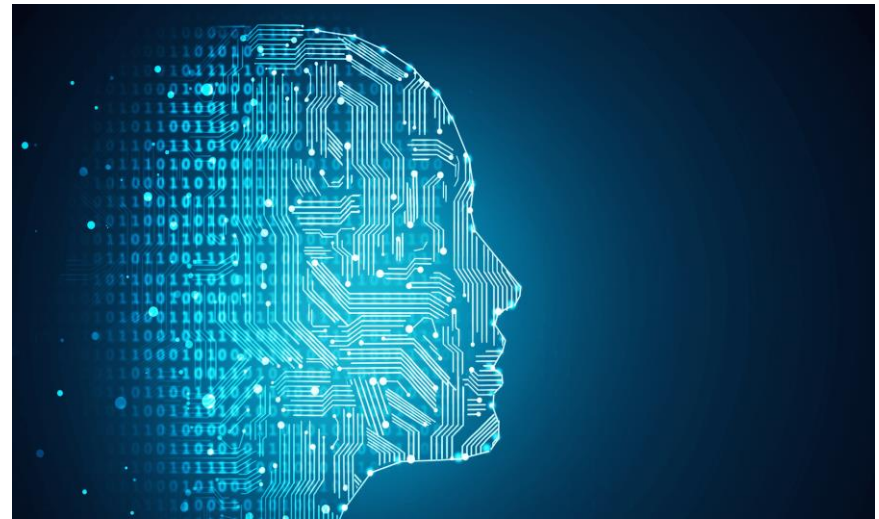
## **Brukerne ønsker at NAV skal være en støttespiller**

- Det å få folk i jobb er relasjonsarbeid – Hvordan få det digitale til å understøtte dette?
- Hva skal til for å gi det samme på digital flate som vi gir på telefon eller i møte mellom mennesker?



# Menneske - maskin

- Hva skjer med brukermøtet når det går fra å være et møte mellom mennesker, til å være et møte mellom menneske og maskin?
  - Endrer tjenesten seg?
  - Chat og Chatbot
- Hva egner seg for digitalisering? Er det noe vi ikke trenger eller bør digitalisere?





Takk for meg!

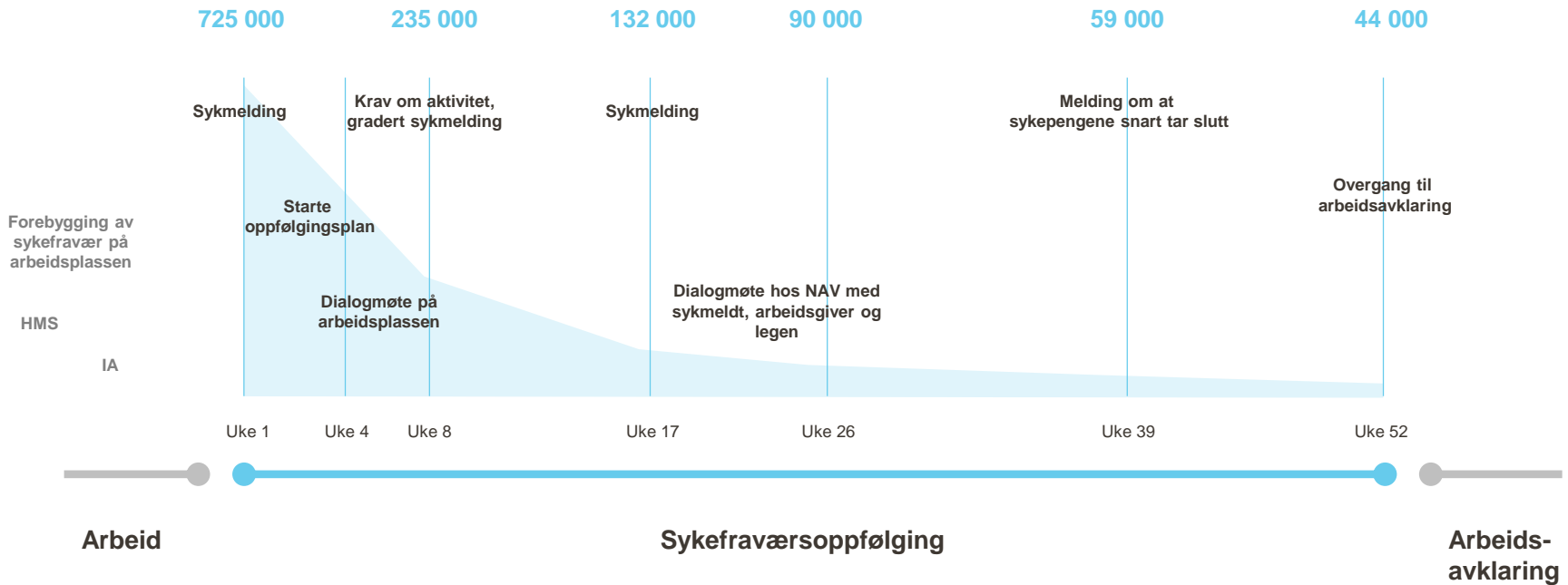
heidi.braaen@nav.no / 93253239



## FoU Sykefravær

Litteraturhuset 29. januar 2020  
Reinert Korsbøen // IT // Produktområde helse

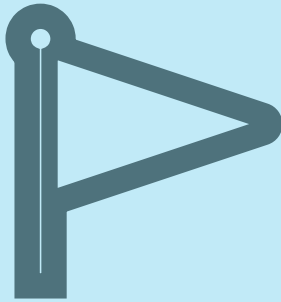
# Sykefraværsoppfølging i NAV





**Hvilke muligheter gir digital samhandling oss til påvirke valgene mennesker tar i en retning som er positive for dem selv og samfunnet?**

Vi har digitalisert store deler av sykefraværsoppfølgingen og samhandlingen mellom sykmeldt, arbeidsgiver, lege og NAV



# Fraud prevention

Kostnadene knyttet til bevisst svindel og ubeviste feil folk gjør er høye, og konsekvensene for dem det gjelder kan være store.

Ved å se mønstre i store mengder data kan vi **tidlig** detektere mulige forsøk på svindel eller feil som begås. På sikt kanskje gjøre det umulig.

## Spørsmål

- Når det blir «umulig» å svindle eller gjøre feil, hva gjør det med tillitsforholdet mellom NAV og brukerne?
- Når mennesker som bevisst forsøker å svindle stoppes tidlig, hvilke nettverkseffekter kan dette gi i familien, lokalsamfunnet eller andre miljøer?



# Tilpasse oppfølgingen i NAV etter den enkeltes behov

Dagens sykefraværsoppfølging er generisk, tidsstyrt og ganske lik for alle. Vi ser om vi kan tilpasse oppfølgingen mer etter den enkeltes situasjon og behov, fordi vi tror det kan gi en bedre effekt.

For eksempel jobber vi nå med:


- Tilbakemeldinger og AI -> Hvem har behov for dialogmøte?
- Klarer vi å predikere et langtidssykefravær tidlig?

.

## Spørsmål

- Hva trenger vi vite om den enkeltes situasjon å tilpasse oppfølgingen?
- Hvilke erfaringer er gjort andre steder, og hvilke etiske dilemmaer kan vi treffe på?
- Hvilke av NAVs eksisterende tjenester har effekt for hvem?
- Må vi se til helt andre tjenester som fungerer bedre for noen?



An illustration on a light blue background. A woman with brown hair and a green top is shown from the chest up. A blue speech bubble points to her with the text 'Friskmeld meg'. To her left is a grey smartphone with a red circle containing the number '1' overlaid on it. Below the woman is a horizontal progress bar with a white section on the left and a green section on the right. The text 'Sykmelding, 2 uker' is written in the white section.

Friskmeld  
meg

Sykmelding, 2 uker

# Dulte den sykmeldte til å ikke bruke hele sykmeldingsperioden

Når man får en sykmelding med en varighet gitt av legen, vil de fleste bruke hele perioden. Vi har laget funksjonalitet som lar sykmeldte friskmelde seg før perioden er brukt opp, men har ikke utforsket effekten av denne nok eller hva som skal til for at flere velger å friskmelde seg.

## Spørsmål

- Hva er effekten av dagens løsning for å friskmelde seg?
- Hva skal til for at flere velger å friskmelde seg?
- I hvilke tilfeller gir dulting effekt, og i hvilke bør vi avstå fra å dulte?



## Beslutningsstøtte til legen for å sykmelde riktigere

Det finnes mye forskning, statistikk og informasjon som skal hjelpe legene å sykmelde «riktig». Men den er vanskelig å finne og bruke i kontekst av en konsultasjon eller i en hektisk hverdag med store attesteringskrav.

Vi tror at å tilby denne informasjonen på en smart måte i kontekst av oppgaver legen ellers gjør kan bidra til at legen tar andre beslutninger.

For eksempel at vi tilbyr følgende informasjon sammen med sykmeldingen som skrives i legens EPJ-system

- Oversikt over pasientens sykmeldingshistorikk og status i NAV
- Innsikt i brukers arbeidsforhold og muligheter for tilrettelegging på arbeidsplassen
- Statistikk over gjennomsnittlig varighet og gradering direkte i sykmeldingen (sammenlignet med andre)
- Anbefalinger og beste praksis direkte i sykmeldingen

