

## ORDLISTE TIL NYTTE

### **HVA MENES MED..? SENTRALE BEGREPER INNENFOR ARBEID, HELSE OG OMSORG – EN DEL AV DIN HELSEKOMPETANSE**

Når du tar kontakt med offentlige instanser for bistand med helse og funksjon, støter du ofte på tjenester og ord som kan være forvirrende og som trenger en forklaring. Forklaringene hjelper deg til å vurdere om teoretiske begreper som f.eks. blir brukt i vedtak eller rapporter gjenspeiler det praktiske arbeidet som er blitt gjort. Måten tiltak, støtteordninger og begreper er uttrykt på, gir derfor også en sjanse til å forstå hvilke rettigheter du har. For ytterligere lesning må du søke opp de ulike lovene og tjenestene.

<b>INNHold</b>
<b>Hva er hovedpunktene i helse- og omsorgstjenesteloven?</b>
<b>Hvordan beskrives begrepet Forsvarlig i helse og omsorgssammenheng?</b>
<b>Hva menes med Nødvendig og hensiktsmessig?</b>
<b>Hva menes med Helhetlig vurdering?</b>
<b>Hvilke krav må oppfylles for at noe er faglig forsvarlig i helse- og omsorgstjenesten?</b>
<b>For at behandlingen skal være verdig, må følgende vilkår oppfylles:</b>
<b>Hva betyr Åpenbart urimelig?</b>
<b>Hva er hovedpunktene i Kvalitetsforskriften i helse- og omsorgstjenesten?</b>
<b>Når blir en person en bruker i norsk offentlig forvaltning?</b>
<b>Hvilke krav stilles til god dokumentasjon i helse og omsorgstjenesten i norske kommuner</b>
<b>Hvordan beskrives veiledningsplikt i norsk helsevesen?</b>
<b>Er veiledningsplikten annerledes for pasienter og brukere?</b>
<b>Hva er NAV?</b>
<b>Hva er hovedpunktene i Lov om arbeids- og velferdsforvaltning (NAV-loven)?</b>
<b>Hva menes med Helhetlige og koordinerte tjenester i NAV?</b>
<b>Eksempler på hvordan NAV samarbeider</b>
<b>Hva er oppgavene til en veileder hos NAV?</b>
<b>Hva er oppgavene til en saksbehandler hos NAV?</b>
<b>Hva betyr arbeidsevnevurdering?</b>
<b>Hva menes med restarbeidsevne?</b>
<b>Hva er hovedpunktene når det gjelder rett til sykepenger?</b>
<b>Hva er fordelene ved varig lønnstilskudd?</b>

<b>Hva er tiltakspenger?</b>
<b>Arbeidsrettede tiltak -eksempler:</b>
<b>Nærmere om tiltak for personer med nedsatt funksjonsevne</b>
<b>Hvilke krav stilles til god dokumentasjon i NAV?</b>
<b>Hvordan skriver man en god søknad rettet mot helse og omsorgstjenester eller tiltak eller ytelser i NAV – systemet?</b>

### **Hva er hovedpunktene i helse- og omsorgstjenesteloven?**

Hovedpunktene i Helse- og omsorgstjenesteloven i Norge kan oppsummeres som følger:

1. Lovens formål: Lovens formål er å sikre befolkningen lik tilgang på helse- og omsorgstjenester av god kvalitet. Loven skal også sikre samhandling mellom ulike tjenester og et helhetlig tjenestetilbud.
2. Ansvar: Kommunen har ansvaret for å tilby nødvendige helse- og omsorgstjenester til sine innbyggere. Kommunen skal også sørge for at tjenestene er tilgjengelige og av god kvalitet.
3. Medvirkning og brukermedvirkning: Brukerne av helse- og omsorgstjenester skal ha mulighet til å medvirke i beslutninger som angår deres egen helse og omsorg. Brukermedvirkning skal også legges til grunn i planlegging og gjennomføring av tjenestetilbudet.
4. Samhandling: Helse- og omsorgstjenestene skal samarbeide om å sikre et helhetlig og koordinert tilbud til brukerne. Dette innebærer samhandling mellom kommunene, spesialisthelsetjenesten og andre tjenester.
5. Kvalitet og kompetanse: Tjenestene skal være av god kvalitet og utøves av personell med tilstrekkelig kompetanse og erfaring.
6. Pasientsikkerhet: Loven setter krav til at tjenestene skal være trygge og sikre for brukerne, og at det skal legges til rette for læring og forbedring av tjenestene.
7. Taushetsplikt og personvern: Personopplysninger og helseopplysninger skal behandles konfidensielt og beskyttes mot uautorisert tilgang. Helsepersonell har taushetsplikt.
8. Rettssikkerhet: Loven sikrer brukernes rettigheter og muligheter for klage og erstatning hvis tjenestene ikke er tilfredsstillende.
9. Forskning og utvikling: Helse- og omsorgstjenestene skal bidra til kunnskapsutvikling og forskning for å bedre tjenestetilbudet og helseutfallet for befolkningen.

### **Hvordan beskrives begrepet Forsvarlig i norsk helse og omsorgssammenheng?**

I norsk helse- og omsorgssammenheng er begrepet "forsvarlig" knyttet til kravene og standardene som må oppfylles for å sikre at helse- og omsorgstjenester leveres på en sikker og kvalitetsmessig tilfredsstillende måte. Begrepet "forsvarlig" er sentralt i lovgivningen og etisk praksis, og det brukes for å beskrive at helse- og omsorgstjenester skal være av god kvalitet og utføres på en trygg og profesjonell måte.

Flere lover og forskrifter regulerer helse- og omsorgstjenester i Norge, og de inneholder bestemmelser som krever at tjenestene skal være forsvarlige. Noen av de sentrale lovene er:

Helse- og omsorgstjenesteloven:

Denne loven fastsetter at helse- og omsorgstjenester skal være forsvarlige. Det innebærer blant annet at tjenestene skal være i samsvar med faglige normer og at de skal tilpasses den enkelte pasients behov.

1. Pasient- og brukerrettighetsloven:

Denne loven slår fast at pasienter har rett til nødvendig helsehjelp av god kvalitet. Pasientene skal også få informasjon om sin helsetilstand og behandlingsoalternativer på en måte som er tilpasset deres forutsetninger for å forstå.

2. Helsepersonelloven:

Denne loven pålegger helsepersonell en plikt til å utføre sitt arbeid i samsvar med de krav til faglig forsvarlighet som kan forventes ut fra deres kvalifikasjoner, arbeidets karakter og situasjonen for øvrig.

I tillegg til lovgivningen er begrepet "forsvarlig" nært knyttet til faglige retningslinjer, etiske retningslinjer og kvalitetssystemer som er utviklet for å veilede helsepersonell og sikre at tjenestene holder en høy standard.

I praksis innebærer det å yte forsvarlige helse- og omsorgstjenester at man tar hensyn til pasientens behov, følger faglige retningslinjer, sikrer trygghet i utførelsen av oppgaver, og kontinuerlig evaluerer og forbedrer tjenestene basert på tilgjengelig kunnskap og erfaringer. Forsvarlighet er dermed en sentral dimensjon av kvalitet i helse- og omsorgstjenestene.

### **Hva menes med Nødvendig og hensiktsmessig?**

"Nødvendig og hensiktsmessig" er et begrep som brukes i vedtak fra helse- og omsorgstjenesten for å beskrive hvilken type behandling eller tiltak som er tilstrekkelig for å møte behovene til pasienten eller brukeren av tjenesten.

"Nødvendig" betyr at behandlingen eller tiltaket er påkrevd for å forebygge, behandle eller lindre en sykdom, skade eller funksjonshemming som pasienten eller brukeren av tjenesten har. Det innebærer også at behandlingen eller tiltaket er basert på en vurdering av pasientens individuelle behov og helsestatus, og at det ikke finnes andre alternativer som kan gi samme effekt.

"Hensiktsmessig" betyr at behandlingen eller tiltaket er egnet for å møte pasientens eller brukerens behov, og at det er i samsvar med god faglig praksis og relevante lover og forskrifter. Det innebærer også at behandlingen eller tiltaket tar hensyn til pasientens individuelle behov, preferanser og livssituasjon.

Når helse- og omsorgstjenesten i Norge bruker begrepet "nødvendig og hensiktsmessig", innebærer det at behandlingen eller tiltaket er basert på en grundig vurdering av pasientens individuelle behov og helsestatus, og at det er i samsvar med god faglig praksis og relevante lover og forskrifter.

### **Hva menes med helhetlig vurdering?**

"Helhetlig vurdering" er et begrep som brukes i vedtak fra helse- og omsorgstjenesten for å beskrive en omfattende og grundig vurdering av pasientens eller brukerens behov og situasjon. En helhetlig vurdering tar hensyn til alle relevante faktorer som kan påvirke pasientens helse og livskvalitet, inkludert medisinske, psykologiske, sosiale og økonomiske faktorer.

En helhetlig vurdering innebærer at helse- og omsorgstjenesten innhenter all relevant informasjon om pasienten eller brukeren av tjenesten, og at denne informasjonen brukes til å vurdere pasientens totale behov og situasjon. Dette kan inkludere informasjon fra pasientens lege, spesialister, pårørende og andre som er involvert i pasientens omsorg.

Ved å gjøre en helhetlig vurdering av pasientens eller brukerens behov og situasjon, kan helse- og omsorgstjenesten i Norge sikre at pasienten eller brukeren av tjenesten får en tilpasset og koordinert behandling og omsorg som tar hensyn til alle aspekter av deres livssituasjon. Dette kan bidra til å forbedre pasientens helse og livskvalitet og sikre at de får den hjelpen de trenger.

### **Hvilke krav må oppfylles for at noe er faglig forsvarlig i helse- og omsorgstjenesten?**

I helse- og omsorgstjenesten må all behandling og omsorg som tilbys være faglig forsvarlig. Faglig forsvarlighet er en overordnet standard som skal sikre at pasienter og brukere får trygge og gode tjenester.

Kravene som må oppfylles for at noe skal være faglig forsvarlig vil variere avhengig av hvilken type tjeneste som tilbys og hvilken problemstilling som skal behandles. Generelt sett vil følgende krav være sentrale:

Helsepersonell skal ha tilstrekkelig kompetanse og erfaring til å kunne tilby riktig diagnose, behandling og oppfølging.

Behandlingen og omsorgen skal være basert på oppdatert kunnskap og faglige retningslinjer, og skal ta hensyn til den enkelte pasients behov og ønsker.

Tjenestene skal være tilgjengelige, og pasienter og brukere skal få tilstrekkelig informasjon og veiledning om tjenestene og hvordan de kan benyttes.

Pasienter og brukere skal bli behandlet med respekt og verdighet, og det skal legges til rette for at de kan delta aktivt i beslutninger som angår deres helse og omsorg.

Det skal foretas en løpende evaluering og oppfølging av behandlingen og omsorgen for å sikre at den er effektiv og gir ønsket resultat.

Disse kravene er nedfelt i lovverket og gjelder for alle typer helsetjenester og omsorgstjenester i Norge, uavhengig av om de tilbys av offentlige eller private aktører. Helsepersonell og tjenesteytere har et ansvar for å sørge for at de til enhver tid tilbyr tjenester som oppfyller kravene til faglig forsvarlighet.

### **For at behandlingen skal være verdig, må følgende vilkår oppfylles:**

Respekt for pasientens autonomi og selvbestemmelsesrett: Pasienten har rett til å ta egne valg om egen helse og behandling, og helsepersonell må respektere disse valgene så langt det er mulig.

Likeverdig behandling: Pasienter skal bli behandlet på en måte som er likeverdig uavhengig av kjønn, alder, kulturell eller religiøs bakgrunn, seksuell orientering eller andre faktorer.

Rett til informasjon: Pasienten har rett til å få tilstrekkelig informasjon om sin helsetilstand og behandlingsmuligheter, og denne informasjonen må være forståelig og tilgjengelig.

Rett til medvirkning: Pasienten har rett til å medvirke i sin egen behandling, og helsepersonell skal legge til rette for dette.

Respekt for integritet og privatliv: Pasienten har rett til å bli behandlet på en måte som respekterer integriteten og privatlivet til pasienten.

Kompetent og profesjonell behandling: Pasienten har krav på å bli behandlet av helsepersonell som har tilstrekkelig kompetanse og faglig dyktighet.

Tilgjengelighet: Pasienten har rett til å få tilgang til helsetjenester uten diskriminering eller unødvendig forsinkelse.

Oppfyllelsen av disse vilkårene vil bidra til å sikre en verdig behandling av pasienter og brukere i helse- og omsorgstjenesten i Norge.

### **Hva betyr Åpenbart urimelig?**

I Norge er det vanlig at helse- og omsorgssektoren treffer vedtak som påvirker en persons helse og livssituasjon, for eksempel i forbindelse med tildeling av helse- og omsorgstjenester. Hvis en person mener at et vedtak er åpenbart urimelig, betyr det at de mener at vedtaket er grovt urettferdig eller at det er åpenbart feilaktig eller basert på feil faktum eller feil lovanvendelse.

For at et vedtak skal kunne anses som åpenbart urimelig, må det være klart og åpenbart at vedtaket er i strid med gjeldende lover, forskrifter eller retningslinjer, og at det vil ha alvorlige konsekvenser for personen det gjelder. Det kan også være tilfeller der vedtaket bryter med grunnleggende rettigheter, som for eksempel retten til privatliv eller retten til helsehjelp.

Hvis en person mener at et vedtak fra helse- og omsorgssektoren er åpenbart urimelig, kan de klage på vedtaket til kommunen eller statsforvalteren, avhengig av hvilket nivå vedtaket ble fattet på. Det er viktig å merke seg at en klage på et vedtak ikke automatisk betyr at vedtaket vil bli endret, men det gir personen muligheten til å få saken sin vurdert på nytt og eventuelt få vedtaket omgjort.

Eksempler på situasjoner der et vedtak kan bli vurdert som åpenbart urimelig:

- Hvis en person har alvorlige helseproblemer eller behov for hjelp til daglige gjøremål, men blir nektet tilstrekkelig og adekvat helse- og omsorgstjenester på grunn av feilaktig lovanvendelse eller uriktig vurdering av behovet for tjenester.
- Hvis en person blir tvunget til å flytte fra sitt hjem eller bosted på grunn av en feilaktig eller uriktig vurdering av behovet for tjenester eller utilstrekkelige tilbud om hjemmebaserte tjenester.
- Hvis en person blir nektet adgang til nødvendige medisiner eller behandling som er påkrevd for å opprettholde livskvalitet eller for å overleve, og dette skyldes en feilaktig vurdering av behovet for behandling eller begrensninger i tildelingen av helse- og omsorgstjenester.

- Hvis en person blir pålagt strenge restriksjoner eller påbud som går langt ut over hva som er nødvendig eller forholdsmessig, for eksempel tvungen isolasjon eller karantene, uten tilstrekkelig grunnlag eller begrunnelse.

Det er viktig å understreke at hvert tilfelle vil vurderes individuelt og at det ikke finnes noen universell definisjon av hva som kan anses som åpenbart urimelig.

### **Hva er hovedpunktene i Kvalitetsforskriften i helse- og omsorgstjenesten?**

Kvalitetsforskriften i helse- og omsorgstjenesten er en forskrift som gir bestemmelser om hvordan tjenestene skal organiseres og drives for å sikre at pasienter og brukere får forsvarlige tjenester av god kvalitet. Hovedpunktene i forskriften kan oppsummeres slik:

1. Ledelse og kvalitetsforbedring: Helse- og omsorgstjenestene skal ha en ledelse som sikrer at tjenestene er organisert og utført på en forsvarlig og kvalitetsmessig god måte. Det skal være et system for kontinuerlig forbedring og kvalitetsutvikling av tjenestene.
2. Medvirkning og brukerorientering: Pasienter og brukere skal ha reell medvirkning og innflytelse på sin behandling og omsorgstjeneste. Tjenestene skal være tilpasset den enkeltes behov og ønsker.
3. Informasjonssikkerhet og personvern: Helse- og omsorgstjenestene skal sørge for god informasjonssikkerhet og ivareta personvernet til pasienter og brukere.
4. Kompetanse: Helse- og omsorgstjenestene skal ha tilstrekkelig kompetanse til å utføre tjenestene på en forsvarlig og kvalitetsmessig god måte.
5. Samhandling: Helse- og omsorgstjenestene skal samarbeide og samhandle med andre relevante aktører for å sikre helhetlige og koordinerte tjenester til pasienter og brukere.
6. Pasientsikkerhet og forebygging av uønskede hendelser: Helse- og omsorgstjenestene skal ha systemer og rutiner for å sikre pasientsikkerhet og forebygge uønskede hendelser.
7. Legemiddelbehandling: Helse- og omsorgstjenestene skal ha gode rutiner for legemiddelbehandling og sikre at pasienter får riktig legemiddelbehandling.
8. Dokumentasjon: Det skal føres forsvarlig dokumentasjon av pasientbehandling og -oppfølging.

Kvalitetsforskriften gjelder for alle kommunale helse- og omsorgstjenester og private virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester på vegne av kommunen. Formålet er å sikre at pasienter og brukere får forsvarlige tjenester av god kvalitet.

### **Når blir en person en bruker i norsk offentlig forvaltning?**

I norsk offentlig forvaltning blir en person betraktet som en bruker når *de tar i bruk eller mottar tjenester eller ytelser* fra offentlige virksomheter eller instanser. Dette kan inkludere helse- og omsorgstjenester, utdanningstjenester, velferdstjenester, transporttjenester, og mange andre tjenester som tilbys av det offentlige.

En bruker kan være enkeltpersoner, organisasjoner, bedrifter, eller andre enheter som mottar eller bruker offentlige tjenester. Brukere har rettigheter og forventninger til å få tilgang til offentlige tjenester av høy kvalitet og å bli behandlet med respekt og verdighet.

I mange tilfeller er brukere også aktive deltakere i utformingen og utviklingen av offentlige tjenester. Dette kan skje gjennom medvirkning og dialog med offentlige instanser, for eksempel gjennom brukerundersøkelser, møter, høringer og andre former for deltakelse.

Det er viktig å merke seg at begrepet "bruker" har en sentral plass i norsk offentlig forvaltning, da det understreker betydningen av å se tjenestene fra brukernes perspektiv og å sikre at tjenestene er tilpasset deres behov og ønsker.

### **Hvilke krav stilles til god dokumentasjon i helse og omsorgstjenesten i norske kommuner?**

Kravene til god dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten i norske kommuner er regulert av lovverket og nasjonale retningslinjer, og er i stor grad lik de kravene som stilles til dokumentasjon i helsevesenet generelt. Noen av kravene som er spesifikke for helse- og omsorgstjenesten i kommunene inkluderer:

1. Individuell plan: Dersom en pasient har en individuell plan, er det krav om at denne skal dokumenteres og følges opp på en systematisk måte. Dette innebærer at det skal dokumenteres hva som er avtalt med pasienten og eventuelle pårørende, og at oppfølgingen skal følge planen.
2. Tverrfaglig samarbeid: I kommunene jobber ulike faggrupper sammen om å gi helse- og omsorgstjenester til pasientene. Det er derfor viktig at dokumentasjonen er tilgjengelig for alle som har behov for å lese den, og at den er forståelig på tvers av faggruppene.
3. Lovkrav: Dokumentasjonen skal være i samsvar med norsk lov, som personopplysningsloven og helseregisterloven. Dette innebærer blant annet krav om at dokumentasjonen skal være korrekt og pålitelig, og at pasienten har rett til innsyn i egen journal.
4. Kvalitet: Dokumentasjonen skal være presis, fullstendig og relevant for å sikre god kvalitet på pasientbehandlingen. Det er viktig å dokumentere alle viktige opplysninger om pasientens tilstand, behandling, medisiner og eventuelle risikofaktorer.
5. Tilgjengelighet: Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for helsepersonell som trenger å ha tilgang til pasientinformasjon for å kunne gi forsvarlig behandling. Dette betyr at dokumentasjonen må være lagret på en sikker måte og være lett å finne og tolke.
6. Retningslinjer: Det finnes klare retningslinjer for dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten i kommunene, som skal sikre ensartet praksis og standardisert dokumentasjon på tvers av institusjoner og faggrupper.
7. Personvern: Dokumentasjonen skal være underlagt strenge personvernregler for å beskytte pasientens rettigheter og personvern. Dette betyr blant annet at pasientinformasjon ikke skal deles med andre enn de som har en behandlingsrelasjon med pasienten, med mindre det foreligger et samtykke eller en lovbestemt plikt til å dele informasjonen.

## Hvordan beskrives veiledningsplikt i norsk helsevesen?

Veiledningsplikten i norsk helsevesen refererer til helsepersonells forpliktelse til å gi nødvendig og tilpasset informasjon, råd og veiledning til pasienter. Dette er en viktig del av helsepersonellens ansvar for å sikre at pasientene har tilstrekkelig kunnskap til å delta aktivt i beslutningsprosesser rundt egen helse og behandling. Veiledningsplikten er nedfelt i norsk lovverk, spesielt i Pasient- og brukerrettighetsloven og Helsepersonelloven. Her er noen sentrale aspekter ved veiledningsplikten:

### 1. Pasient- og brukerrettighetsloven:

Pasient- og brukerrettighetsloven slår fast at pasienten har rett til informasjon om egen helsetilstand, herunder diagnose, planlagt behandling, mulige risikoer og andre relevante forhold. Denne loven pålegger helsepersonell en plikt til å gi nødvendig informasjon på en forståelig måte.

### 2. Helsepersonelloven:

Helsepersonelloven inneholder bestemmelser om helsepersonells plikt til å informere og veilede pasienter. Helsepersonell skal gi nødvendig informasjon om helsehjelpen, og de skal veilede pasienten i forhold til mulige konsekvenser av ulike behandlingsvalg.

### 3. Samtykke og informert samtykke:

Veiledningsplikten er tett knyttet til prinsippet om informert samtykke. Pasienten har rett til å samtykke eller avslå helsehjelp etter å ha fått tilstrekkelig informasjon. Helsepersonell må derfor veilede pasienten slik at vedkommende kan forstå konsekvensene av sine valg.

### 4. Tilpasset veiledning:

Veiledningsplikten inkluderer også en forpliktelse til å tilpasse informasjonen og veiledningen etter pasientens forutsetninger for å forstå og delta i beslutningsprosessen. Dette kan inkludere å bruke tilgjengelige hjelpemidler eller involvere tolk ved behov.

### 5. Kontinuerlig kommunikasjon:

Veiledningsplikten er ikke begrenset til én spesifikk hendelse, men er en pågående prosess gjennom hele pasientforløpet. Kontinuerlig kommunikasjon og oppdatering av informasjon er en viktig del av veiledningsplikten.

Veiledningsplikten er basert på prinsippet om respekt for pasientens autonomi og retten til å være informert om egen helsetilstand. God veiledning bidrar til å styrke pasientens involvering i beslutningsprosesser og fremmer et samarbeid mellom pasient og helsepersonell

## Er veiledningsplikten annerledes for pasienter og brukere?

I norsk helsevesen brukes ofte begrepet "pasienter og brukere" for å reflektere en bredere tilnærming til omsorg og tjenester. Selv om disse begrepene noen ganger brukes om hverandre, refererer de til forskjellige perspektiver:

- Pasienter: Dette begrepet brukes tradisjonelt for å referere til personer som søker eller mottar helsehjelp på grunn av sykdom eller helseproblemer.
- Brukere: Dette begrepet kan være mer inkluderende og dekke personer som ikke nødvendigvis har en sykdom, men som likevel søker eller mottar tjenester innenfor helse- og



omsorgssektoren. Dette kan inkludere personer som søker forebyggende tiltak, rehabilitering eller andre tjenester for å opprettholde eller forbedre sin generelle helse og livskvalitet.

Når det gjelder veiledningsplikten, gjelder prinsippet om informert samtykke og retten til informasjon generelt for både pasienter og brukere. Veiledningsplikten er basert på prinsippet om at en person har rett til å bli informert om sin helsetilstand, mulige behandlingsalternativer, risikoer og konsekvenser. Her er noen viktige punkter å merke seg:

1. Informasjon tilpasning:

Veiledningsplikten gjelder både for pasienter og brukere, og informasjonen skal tilpasses individuelle behov og forutsetninger.

2. Respekt for autonomi:

Uavhengig av om en person er en pasient eller bruker, har vedkommende rett til å delta i beslutningsprosesser knyttet til sin egen helse. Respekten for autonomi er en sentral del av veiledningsplikten.

3. Samtykkeprosessen:

Både pasienter og brukere har rett til å gi informert samtykke, og dette innebærer at de må få tilstrekkelig informasjon og veiledning før de kan gi sitt samtykke til en bestemt helseintervensjon eller behandling.

4. Tilgjengelighet og forståelighet:

Veiledningsplikten innebærer også at informasjonen skal være tilgjengelig og forståelig. Helsepersonell har ansvar for å kommunisere på en måte som er tilpasset den enkeltes forutsetninger.

I praksis er veiledningsplikten derfor ganske lik for både pasienter og brukere, da den er basert på prinsippene om respekt for individets rettigheter og behovet for informasjon for å kunne ta informerte beslutninger om egen helse.

## **Hva er NAV?**

NAV står for "Arbeids- og velferdsforvaltningen" i Norge, og er en offentlig norsk etat som er ansvarlig for å gi støtte og veiledning til arbeidssøkere, arbeidsgivere og personer som trenger hjelp til å komme seg inn i eller tilbake til arbeidslivet.

NAV tilbyr en rekke tjenester og støtteordninger som inkluderer arbeidsledighetstrygd, sykepenger, uføretrygd, pensjonsytelser, arbeidsmarkedstiltak og andre former for økonomisk støtte. NAV har også en rolle i å bidra til å sikre like muligheter for alle på arbeidsmarkedet, og har ansvar for å følge opp arbeidsgivere og arbeidstakere som ikke følger arbeidsmiljøloven eller andre lover og forskrifter.

NAV er en viktig aktør i norsk velferdspolitik, og spiller en viktig rolle i å sikre økonomisk sikkerhet og like muligheter for alle i samfunnet.

## Hva er hovedpunktene i Lov om arbeids- og velferdsforvaltning (NAV-loven)?

Lov om arbeids- og velferdsforvaltning (NAV-loven) er en norsk lov som regulerer arbeids- og velferdsforvaltningens oppgaver og plikter. Noen av de viktigste punktene i loven er:

1. Formål: Loven skal sikre at arbeids- og velferdsforvaltningen bidrar til å skape et inkluderende arbeidsliv og til å gi økonomisk trygghet til personer som trenger det.
2. Samordning: Arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide for å sikre helhetlige og koordinerte tjenester til brukerne.
3. Plikter: Arbeids- og velferdsforvaltningen har plikt til å gi råd og veiledning om arbeid, utdanning, trygd og andre ytelser til personer som søker hjelp.
4. Ytelser: Arbeids- og velferdsforvaltningen har ansvar for å utbetale en rekke ytelser, som for eksempel arbeidsavklaringspenger, dagpenger, sykepenger og uføretrygd.
5. Oppfølging: Arbeids- og velferdsforvaltningen skal følge opp personer som mottar ytelser, og gi nødvendig støtte og oppfølging for å hjelpe dem tilbake til arbeidslivet.
6. Kontroll: Arbeids- og velferdsforvaltningen har ansvar for å kontrollere at ytelser blir utbetalt i samsvar med regelverket, og at mottakerne oppfyller vilkårene for å motta ytelser.
7. Personvern: Arbeids- og velferdsforvaltningen skal sikre at personopplysninger behandles på en forsvarlig måte og i tråd med personvernregelverket.

Lov om arbeids- og velferdsforvaltning gir altså rammer for hvordan arbeids- og velferdsforvaltningen skal arbeide for å bidra til et inkluderende arbeidsliv og gi økonomisk trygghet til personer som trenger det.

## Hva menes med helhetlige og koordinerte tjenester i NAV?

Helhetlige og koordinerte tjenester i NAV refererer til en tilnærming der ulike tjenester og tiltak fra Nav samordnes og tilpasses den enkeltes behov og situasjon, med mål om å bidra til å løse vedkommendes arbeids- og livssituasjon.

Dette innebærer at ulike instanser og fagpersoner i Nav samarbeider tett for å gi brukeren en helhetlig og koordinert oppfølging, der ulike behov og utfordringer sees i sammenheng og det legges til rette for at de ulike tiltakene skal støtte opp under hverandre og virke samlet mot et felles mål.

En helhetlig og koordinert tjeneste tilnærming innebærer også at brukeren involveres i beslutninger og tiltak som angår ham eller henne, og at det legges vekt på å skape et tillitsfullt og respektfullt samarbeid mellom bruker og tjenesteytere i Nav.

Målet med en helhetlig og koordinert tjeneste tilnærming i NAV er å gi brukerne bedre oppfølging og bistand, som kan bidra til å øke deres muligheter for å komme i arbeid og styrke deres økonomiske og sosiale situasjon.

## Eksempler på hvordan NAV samarbeider

1. Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV sentralt) og NAV-kontorene i kommunene samarbeider tett for å gi brukerne helhetlige og koordinerte tjenester. NAV-kontorene i

kommunene er ofte den første kontakten brukerne har med NAV, og de gir bistand og veiledning på områder som økonomisk støtte, arbeidsformidling, og arbeidsrettede tiltak. NAV sentralt gir på sin side overordnede føringer og styring, og utvikler nasjonale strategier og retningslinjer for NAV.

2. Arbeids- og velferdsforvaltningen samarbeider også med andre offentlige instanser som kommunale tjenester og helsetjenester, for å sikre at brukerne får helhetlig og koordinert oppfølging. Dette kan for eksempel innebære samarbeid med fastleger, psykologer, NAV-rehabilitering, og andre som kan bistå med helsefremmende og arbeidsrettet rehabilitering.
3. NAV samarbeider også med private aktører som arbeidsgivere og utføringsbedrifter. Arbeidsgivere kan bistå med arbeidspraksis og arbeidsmarkedskompetanse, og utføringsbedrifter kan bistå med opplæring og kvalifisering til arbeidslivet. Dette samarbeidet bidrar til å skape en sterkere kobling mellom brukerne og arbeidsmarkedet.

### **Hva er oppgavene til en veileder hos NAV?**

En veileder hos NAV har som oppgave å gi individuell oppfølging og veiledning til personer som trenger hjelp til å komme seg inn i eller tilbake til arbeidslivet. Dette kan inkludere arbeidssøkere, permitterte, langtidssykemeldte, funksjonshemmede eller andre som av ulike årsaker har utfordringer med å finne eller beholde arbeid.

Opgavene til en veileder hos NAV kan variere avhengig av den enkeltes situasjon og behov, men noen av de vanligste oppgavene kan inkludere:

1. Kartlegging: Veilederen kartlegger den enkeltes situasjon, kompetanse, erfaring, arbeidsønsker og -muligheter for å kunne tilby individuelt tilpasset veiledning og oppfølging.
2. Veiledning: Veilederen gir råd og veiledning om ulike muligheter for arbeid eller utdanning, og kan gi informasjon om arbeidsmarkedet og ulike yrker. Veilederen kan også gi støtte og motivasjon til den enkelte for å hjelpe dem med å komme seg tilbake i arbeid.
3. Oppfølging: Veilederen følger opp den enkelte jevnlig for å se hvordan det går, gi videre veiledning og tilby eventuelle tiltak eller opplæring som kan bidra til å øke sjansene for å finne eller beholde arbeid.
4. Samarbeid med andre aktører: Veilederen kan samarbeide med andre aktører som for eksempel arbeidsgivere, NAV-tiltak, utføringsbedrifter og andre instanser for å finne relevante arbeidsmuligheter eller tilrettelegge for arbeid eller opplæring.

Målet med en veileders oppgaver hos NAV er å hjelpe den enkelte til å komme i arbeid eller utdanning, og dermed bidra til økt livskvalitet og økonomisk selvstendighet.

### **Hva er oppgavene til en saksbehandler hos NAV?**

En

saksbehandler hos NAV har som oppgave å behandle søknader og avgjøre rettigheter til ulike ytelser og tjenester NAV tilbyr. Saksbehandleren skal også følge opp saker og sørge for at den enkelte mottar den støtten de har krav på i henhold til gjeldende regelverk.

Opgavene til en saksbehandler hos NAV omfatter:

1. Behandle søknader: Saksbehandleren mottar og behandler søknader om ulike ytelser og tjenester, som for eksempel arbeidsavklaringspenger, dagpenger, sykepenger, uføretrygd og boligstøtte.
2. Vurdere rettigheter: Saksbehandleren vurderer søknadene opp mot gjeldende regelverk og retningslinjer, og avgjør om den enkelte har rett til ulike ytelser og tjenester.
3. Utbetaling: Saksbehandleren sørger for at godkjente søknader blir utbetalt til rett tid og til rett person.
4. Oppfølging: Saksbehandleren følger opp saker og kan foreta endringer i utbetalingene dersom det skjer endringer i den enkeltes situasjon eller rettigheter.
5. Informasjon og veiledning: Saksbehandleren gir informasjon og veiledning til brukere av NAV om deres rettigheter og plikter, og kan også gi råd om hvordan man kan søke om ulike ytelser.
6. Samarbeid med andre instanser: Saksbehandleren samarbeider med andre instanser, som for eksempel helsevesenet eller attføringsbedrifter, for å sikre at den enkelte får riktig oppfølging og støtte.

Målet med en saksbehandlers oppgaver hos NAV er å sikre at den enkelte får den støtten og veiledningen de trenger for å komme seg inn i eller tilbake til arbeidslivet, eller for å få nødvendig økonomisk støtte og trygghet.

### **Hva betyr arbeidsevnevurdering?**

Arbeidsevnevurdering er en prosess der en persons fysiske og mentale evner, erfaringer, utdanning og arbeidshistorie blir vurdert for å fastslå personens evne til å utføre arbeid. Arbeidsevnevurdering kan være aktuelt i ulike situasjoner, for eksempel når en person har vært sykemeldt over lengre tid, har mistet jobben sin, eller har en funksjonsnedsettelse som påvirker arbeidsevnen.

Målet med en arbeidsevnevurdering er å kartlegge personens styrker og utfordringer knyttet til arbeidsevne, og å gi grunnlag for å utarbeide en individuell plan for å hjelpe personen tilbake i arbeid. Arbeidsevnevurdering kan omfatte ulike tester, intervjuer og observasjoner for å fastslå personens funksjonsnivå og potensial for arbeid. Det kan også inkludere en vurdering av personens motivasjon, arbeidsmål og arbeidsønsker.

Arbeidsevnevurdering utføres vanligvis av spesialister innenfor arbeids- og helsefeltet, som for eksempel ergoterapeuter, fysioterapeuter, psykologer eller leger, men også i kombinasjon med utprøving på arbeidsplasser. NAV i Norge tilbyr arbeidsevnevurdering som et tiltak for å hjelpe personer med nedsatt arbeidsevne tilbake i arbeid.

### **Hva menes med restarbeidsevne?**

Restarbeidsevne er et begrep som brukes i arbeids- og velferdspolitikken for å beskrive en persons evne til å utføre arbeid etter en sykdom, skade eller annen helsetilstand som kan påvirke arbeidsevnen.

Restarbeidsevne handler om den delen av en persons arbeidsevne som fortsatt er til stede, selv om det er noen begrensninger eller funksjonshemninger. Det kan for eksempel bety at en person fortsatt

kan arbeide, men kanskje ikke fulltid eller i samme type jobb som tidligere. Restarbeidsevne kan også innebære å utføre en annen type arbeid enn før, eller å måtte jobbe med noen begrensninger eller tilrettelegginger.

Hvis en person har redusert restarbeidsevne på grunn av helseproblemer, kan de ha rett til tilpasning av arbeidsforholdene, eller støtte fra NAV for å kunne fortsette å jobbe eller for å komme tilbake til arbeidslivet. Restarbeidsevnen kan også være en del av vurderingen av arbeidsevnen til en person når det gjelder trygd eller andre velferdsytelser.

### **Hva er hovedpunktene når det gjelder rett til sykepenger?**

Rett til sykepenger er en midlertidig økonomisk stønad som skal bidra til å sikre inntekt for arbeidstakere som blir syke og ikke kan jobbe. Her er noen av hovedpunktene når det gjelder rett til sykepenger:

1. **Arbeidsuførhet:** For å ha rett til sykepenger må arbeidstakeren være arbeidsufør på grunn av sykdom eller skade. Det er ikke krav om at sykdommen eller skaden skyldes arbeidet.
2. **Arbeidsgiverperiode:** Arbeidsgiveren skal betale lønn til arbeidstakeren de første 16 dagene ved sykefravær. Dette kalles arbeidsgiverperioden.
3. **Egenmelding:** Arbeidstakere kan bruke egenmelding for å dokumentere sykdom i et visst antall kalenderdager per sykdomstilfelle. Dette gjelder kun for arbeidstakere som har vært ansatt hos arbeidsgiveren i minst to måneder.
4. **Legeerklæring:** Etter egenmeldingsdagene må arbeidstakeren ha en legeerklæring for å kunne få sykepenger. Legeerklæringen skal dokumentere arbeidsuførheten og oppgi hvor lenge arbeidstakeren forventes å være borte fra arbeidet.
5. **Varighet:** Arbeidstakeren kan få sykepenger i inntil 52 uker. Dersom arbeidstakeren fremdeles er syk etter dette, kan det søkes om forlengelse av sykepengene.
6. **Sats og beregning:** Sykepenger utgjør vanligvis 100 prosent av arbeidstakerens sykepengegrunnlag, som er basert på inntekt fra arbeid de siste tre månedene før sykdommen inntraff. Sykepengene beregnes etter fastsatte satser.
7. **Oppfølging:** Arbeidstakeren skal følges opp av arbeidsgiveren og NAV under sykefraværet, og det skal avklares om det er behov for tiltak som kan bidra til at arbeidstakeren kan komme raskere tilbake i arbeid.

Det er viktig å merke seg at det finnes en del unntak og spesielle regler knyttet til retten til sykepenger, avhengig av blant annet type arbeidsforhold og arbeidstakers situasjon. Det kan derfor være lurt å undersøke nærmere i eget tilfelle eller kontakte NAV for mer informasjon.

Det er flere spesielle regler og unntak knyttet til rett til sykepenger, avhengig av blant annet arbeidsforhold og arbeidstakers situasjon. Eksempler:

1. **Selvstendig næringsdrivende og frilansere:** Selvstendig næringsdrivende og frilansere har ikke automatisk rett til sykepenger. De kan imidlertid tegne en egen sykeforsikring eller en frivillig avtale om sykepenger med NAV.
2. **Kortere arbeidsforhold:** Arbeidstakere som har vært ansatt i mindre enn fire uker i samme virksomhet har ikke rett til sykepenger fra arbeidsgiveren.

3. Oppsigelse eller avskjed: Arbeidstakere som blir sagt opp eller blir avskjediget har ikke rett til sykepenger fra arbeidsgiveren etter oppsigelsestidens utløp.
4. Arbeidsavklaringspenger: Dersom sykdommen eller skaden varer lenger enn 52 uker, kan arbeidstakeren ha rett til arbeidsavklaringspenger fra NAV.
5. Feriedager og permisjoner: Arbeidstakere har ikke krav på sykepenger for de dagene de skulle hatt ferie eller permisjon.

Det finnes også en rekke andre spesielle regler og unntak knyttet til rett til sykepenger, avhengig av blant annet arbeidstakers situasjon og type sykdom eller skade. Det kan derfor være lurt å undersøke nærmere i eget tilfelle eller kontakte NAV for mer informasjon.

### **Hva er fordelene ved varig lønnstilskudd?**

Varig lønnstilskudd kan være aktuelt for deg hvis du er en arbeidssøker med varig og vesentlig nedsatt arbeidsevne som kan bli ansatt i en vanlig jobb. har full eller gradert uføretrygd, men ønsker å jobbe. NAV må ha vurdert om andre arbeidsmarkedstiltak og virkemidler er aktuelle.

Lønnstilskuddet dekker maksimalt 75 prosent av lønnen det første året og deretter maksimalt 67 prosent. Tilskuddet er avhengig av den ansattes behov, og vurderes individuelt av NAV.

Refusjonen kan ikke overstige fem ganger grunnbeløpet G (1 G = 118 620 kroner) per år.

Varig lønnstilskudd gir fordeler for både arbeidsgivere og arbeidstakere, spesielt når det gjelder å legge til rette for deltakelse i arbeidslivet for personer med nedsatt arbeidsevne. Her er noen av fordelene ved varig lønnstilskudd:

For Arbeidsgivere:

1. Inkluderende arbeidsmiljø:

Varig lønnstilskudd bidrar til å skape et inkluderende arbeidsmiljø ved å gi støtte til arbeidsgivere som ansetter personer med nedsatt arbeidsevne.

2. Redusert økonomisk byrde:

Arbeidsgivere kan motta økonomisk støtte fra staten, noe som reduserer kostnadene ved å ansette personer med nedsatt arbeidsevne.

3. Beholde kompetanse:

For arbeidsplasser der ansatte utvikler en nedsatt arbeidsevne, gir varig lønnstilskudd en mulighet for å beholde verdifull kompetanse og erfaring.

4. Støtte til tilrettelegging:

Midler fra lønnstilskudd kan brukes til å tilrettelegge arbeidsplassen, for eksempel tilpasning av utstyr eller arbeidsoppgaver.

For Arbeidstakere:

1. Arbeidsplassdeltakelse:

Varig lønnstilskudd gir personer med nedsatt arbeidsevne muligheten til å delta i arbeidslivet, selv om de ikke kan arbeide på vanlig vis.

#### 2. Økonomisk støtte:

Arbeidstakere kan motta en ekstra inntekt i form av lønnstilskudd, som kan være spesielt viktig dersom de opplever redusert arbeidsevne.

#### 3. Opprettholdelse av selvstendighet:

Å være i arbeid bidrar til å opprettholde en følelse av selvstendighet og selvtillit, selv om det er behov for tilpasninger.

#### 4. Mulighet for karriereutvikling:

Varig lønnstilskudd gir personer med nedsatt arbeidsevne mulighet til å utvikle seg i karrieren og oppnå personlige og profesjonelle mål.

#### 5. Sosiale fordeler:

Å være en del av arbeidslivet gir også muligheter for sosialt samvær og nettverksbygging, noe som kan være viktig for trivsel.

Det er viktig å merke seg at fordelene kan variere avhengig av individuelle omstendigheter, bransje og tilgjengelige støtteordninger i hvert land. Lønnstilskuddsprogrammer er designet for å fremme inkludering og støtte personer med nedsatt arbeidsevne for å oppnå større økonomisk uavhengighet og livskvalitet.

### **Hva er tiltakspenger?**

Tiltakspenger er en økonomisk støtteordning som gis til personer som deltar på arbeidsrettede tiltak i regi av NAV, og som har redusert inntekt som følge av dette. Formålet med tiltakspenger er å bidra til å sikre inntekt for personer som har vanskeligheter med å få eller beholde jobb på grunn av for eksempel helseproblemer eller manglende kvalifikasjoner.

For å ha rett til tiltakspenger må man ha fått innvilget deltakelse på et arbeidsrettet tiltak i regi av NAV, og man må ha redusert inntekt som følge av deltakelsen. Tiltakspengene er for øyeblikket kr. 268,- pr. dag, eks barnetillegg.

Tiltakspenger kan utbetales for en periode på inntil to år, og det er mulig å søke om forlengelse dersom deltakelsen i arbeidsrettede tiltak fortsatt er nødvendig for å få eller beholde jobb. Det er viktig å merke seg at det finnes en rekke ulike arbeidsrettede tiltak som kan gi rett til tiltakspenger, og at kravene for å delta kan variere avhengig av tiltaket. Det kan derfor være lurt å undersøke nærmere i eget tilfelle eller kontakte NAV for mer informasjon.

### **Arbeidsrettede tiltak - eksempler:**

1. **Arbeidspraksis:** Dette tiltaket gir personer muligheten til å få praksis i en bedrift for å skaffe seg erfaring og kompetanse som kan være nyttig i arbeidslivet.
2. **Jobbsøkerkurs:** Dette er et kurs som gir veiledning og hjelp til å skrive CV, søknad og forberede seg til jobbintervjuer.

3. Utdanning og opplæring: NAV tilbyr ulike utdannings- og opplæringstiltak, for eksempel videregående opplæring for voksne og yrkesrettet opplæring.
4. Lønnstilskudd: Dette er et tiltak som gir arbeidsgivere økonomisk støtte for å ansette personer som har vanskeligheter med å få jobb på grunn av for eksempel helseproblemer eller manglende kvalifikasjoner.
5. Mentorordninger: Dette tiltaket gir personer som trenger hjelp og støtte i arbeidssøking eller i arbeid en mentor som kan gi veiledning og råd.
6. Arbeidsrettet rehabilitering: Dette tiltaket er ment for personer som har behov for behandling eller rehabilitering for å kunne komme tilbake i arbeid.
7. Varig tilrettelagt arbeid (VTA): Dette tiltaket gir personer med nedsatt arbeidsevne mulighet til å jobbe i en tilrettelagt arbeidssituasjon over lengre tid.
8. Arbeidsmarkedstiltak for innvandrere og flyktninger: Dette tiltaket gir innvandrere og flyktninger mulighet til å få opplæring i norsk og arbeidsrettet kompetanse for å kunne komme i jobb.
9. Oppfølging av sykmeldte: Dette tiltaket gir sykmeldte veiledning og oppfølging for å kunne komme tilbake til arbeid så raskt som mulig.
10. Tiltak for ungdom under 30 år: NAV tilbyr ulike tiltak for å hjelpe unge mennesker med å komme i jobb, for eksempel utdanning og opplæring, praksisplasser og mentorordninger.
11. Tiltak for personer med hull i CV-en: Dette tiltaket gir personer som har hatt langvarig fravær fra arbeidslivet, for eksempel på grunn av sykdom eller arbeidsledighet, mulighet til å få opplæring og kompetanseheving for å kunne komme tilbake i jobb.
12. Jobbmestrende oppfølging: Dette tiltaket gir personer med psykiske helseproblemer eller andre utfordringer på arbeidsmarkedet tett og individuell oppfølging for å kunne komme i jobb eller beholde en jobb.
13. Tiltak for personer med funksjonsnedsettelse: NAV tilbyr ulike tiltak for å hjelpe personer med funksjonsnedsettelse inn i arbeidslivet, for eksempel tilrettelegging av arbeidsplasser, kurs og opplæring, arbeidspraksis, mentorordninger og funksjonsassistanse
14. Kompetansegivende tiltak: Dette tiltaket gir personer muligheten til å ta utdanning eller kurs som gir kompetanse og kvalifikasjoner som er etterspurt på arbeidsmarkedet.
15. Selvhjelpstiltak: Dette tiltaket gir personer muligheten til å delta i selvhjelpsgrupper eller andre aktiviteter som skal styrke arbeidsevnen og mulighetene for å komme i jobb.
16. Inkluderingsdugnad: Dette tiltaket er et samarbeid mellom NAV og arbeidsgivere for å øke inkluderingen av personer som står utenfor arbeidslivet, for eksempel personer med innvandrerbakgrunn eller funksjonsnedsettelse.

### **Nærmere om tiltak for personer med nedsatt funksjonsevne**

Tilrettelegging av arbeidsplasser er et viktig tiltak for å hjelpe personer med funksjonsnedsettelse inn i arbeidslivet. NAV kan gi økonomisk støtte til arbeidsgivere som ønsker å tilrettelegge arbeidsplassen, for eksempel ved å tilpasse arbeidsoppgaver, tilpasse arbeidstid eller tilrettelegge



arbeidslokaler. NAV kan også gi støtte til kjøp av hjelpemidler som kan gjøre det enklere for personer med funksjonsnedsettelse å utføre arbeidsoppgaver.

Arbeidspraksis er et annet tiltak som kan være nyttig for personer med funksjonsnedsettelse. Dette tiltaket gir personer muligheten til å få prøve seg i en arbeidssituasjon for å få erfaring og bygge kompetanse. NAV kan tilby ulike former for arbeidspraksis, for eksempel praksis hos en arbeidsgiver eller praksis i en attføringsbedrift.

Opplæring og kursing er også viktige tiltak for å hjelpe personer med funksjonsnedsettelse inn i arbeidslivet. NAV kan gi støtte til utdanning og kursing som gir kompetanse og kvalifikasjoner som er etterspurt på arbeidsmarkedet. Det kan også være mulig å få støtte til tolk eller assistent under utdanning eller kursing.

Mentorordninger er et annet tiltak som kan være nyttig for personer med funksjonsnedsettelse. Dette tiltaket gir personer muligheten til å få veiledning og støtte fra en mentor som kan hjelpe dem med å komme i jobb eller beholde en jobb.

Det finnes også en rekke andre tiltak som kan hjelpe personer med funksjonsnedsettelse inn i arbeidslivet, og det er viktig å finne tiltak som passer for den enkeltes situasjon og behov. NAV kan gi mer informasjon om hvilke tiltak som finnes og hvordan man kan søke om støtte.

### **Hvilke krav stilles til god dokumentasjon i NAV?**

Kravene til god dokumentasjon i NAV (Arbeids- og velferdsforvaltningen) er regulert av lovverket og interne retningslinjer. Noen av kravene som stilles til dokumentasjon i NAV inkluderer:

1. Lovkrav: Dokumentasjonen skal være i samsvar med norsk lov, som personopplysningsloven og forvaltningsloven. Dette innebærer blant annet krav om at dokumentasjonen skal være korrekt og pålitelig, og at taushetsplikt må overholdes.
2. Kvalitet: Dokumentasjonen skal være presis, fullstendig og relevant for å sikre god kvalitet på saksbehandlingen. Det er viktig å dokumentere alle relevante opplysninger om saken, slik at saksbehandleren har et godt grunnlag for å fatte vedtak.
3. Tilgjengelighet: Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for saksbehandleren som behandler saken, og eventuelt andre som trenger å ha tilgang til informasjonen for å kunne behandle saken på en forsvarlig måte. Dette betyr at dokumentasjonen må være lagret på en sikker måte og være lett å finne og tolke.
4. Retningslinjer: Det finnes klare retningslinjer for dokumentasjon i NAV, som skal sikre ensartet praksis og standardisert dokumentasjon på tvers av NAV-kontor og saksbehandlere.
5. Sjekklistor: I NAV brukes det sjekklistor som skal sikre at all relevant informasjon blir dokumentert og at saksbehandleren ikke overser viktige opplysninger.
6. Oppfølging: Dokumentasjonen skal følges opp på en systematisk måte, slik at NAV kan sikre kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen og i oppfølgingen av den enkelte bruker.
7. Brukermedvirkning: NAV skal legge til rette for brukermedvirkning i saksbehandlingen og dokumentasjonen skal reflektere brukerens synspunkter og behov på en klar og tydelig måte.

Disse kravene skal sikre at dokumentasjonen i NAV er korrekt, relevant, tilgjengelig og av god kvalitet, og at NAV tar hensyn til brukerens rettigheter og behov.

## **Hvordan skriver man en god søknad rettet mot helse og omsorgstjenester eller tiltak eller ytelser i NAV – systemet?**

Å skrive en god søknad rettet mot helse- og omsorgstjenester eller tiltak/ytelser i NAV-systemet krever nøye planlegging og formulering for å presentere din situasjon og behov på en klar og overbevisende måte. Her er noen generelle tips for å skrive en god søknad:

### **1. Start med en tydelig overskrift:**

Gi søknaden en tydelig overskrift som identifiserer formålet eller tjenesten du søker om.

### **2. Innledning:**

Start med en kort innledning som identifiserer deg selv, din situasjon og grunnen til at du søker støtte.

### **3. Beskriv din situasjon:**

Gi en grundig og nøyaktig beskrivelse av din nåværende situasjon, spesielt hvordan din helse eller andre forhold påvirker din evne til å arbeide eller ta vare på deg selv.

### **4. Definer behovene dine:**

Spesifiser klart hvilke tjenester, tiltak eller ytelser du søker, og hvorfor du mener disse er nødvendige for å forbedre din situasjon.

### **5. Bruk klart og enkelt språk:**

Unngå sjargong og komplekse uttrykk. Bruk klart og forståelig språk slik at saksbehandleren lett kan forstå din situasjon.

### **6. Dokumenter medisinske forhold:**

Hvis det er relevant, inkluder medisinske rapporter, legeuttalelser eller andre dokumenter som støtter din søknad. Dette kan bidra til å styrke din sak.

### **7. Fokus på dine ressurser:**

Beskriv også dine egne ressurser og innsats for å forbedre din situasjon. Dette viser at du er engasjert og aktiv i din egen omsorg.

### **8. Vær konkret og kvantifiser når mulig:**

Bruk konkrete eksempler og tall for å beskrive behovene dine. Dette gjør det lettere for saksbehandleren å vurdere situasjonen din.

### **9. Avslutning:**

Avslutt søknaden med en oppsummering av dine viktigste punkter og en klar anmodning om ønsket støtte.

### **10. Inkluder kontaktinformasjon:**

Pass på at dine kontaktinformasjon er tydelig oppgitt i tilfelle saksbehandler trenger ytterligere informasjon eller har spørsmål.

**11. Følg retningslinjer og frister:**

Sørg for å følge eventuelle spesifikke retningslinjer eller frister som gjelder for den spesifikke tjenesten eller ytelsen du søker.

**12. Be om hjelp om nødvendig:**

Ikke nøl med å be om hjelp fra en veileder, helsepersonell eller andre som kan gi støtte i prosessen.

Husk at nøkkelordene er klarhet, ærlighet og relevans. Gjør det enkelt for saksbehandleren å forstå din situasjon og behov.