



## Bruk av dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølgingen

*En kvalitativ studie av hvordan NAV-veiledere vurderer behov for dialogmøte 2, gjennomført på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet*

## Om Oslo Economics

*Oslo Economics utreder økonomiske problemstillinger, utarbeider evalueringer og gir råd til bedrifter, myndigheter og organisasjoner. Vi forstår problemstillingene som oppstår i skjæringspunktet mellom marked og politikk.*

*Oslo Economics er et samfunnsvitenskapelig rådgivningsmiljø med erfarne konsulenter med bakgrunn fra offentlig forvaltning og ulike forsknings- og analysemiljøer. Vi tilbyr innsikt og analyse basert på bransjeerfaring, sterk fagkompetanse og et omfattende nettverk av samarbeidspartnere.*

## Arbeidsliv og velferd

*Oslo Economics utfører forsknings- og utredningsprosjekter innen arbeidsliv, velferdstjenester og relaterte områder. Vi jobber for departementer, direktorater, kommuner, organisasjoner og private virksomheter.*

*Oslo Economics har konsulenter med doktorgrad i arbeidsmarkedsøkonomi og helseøkonomi, og vi samarbeider ofte med relevante forskningsmiljøer. Våre medarbeidere har ekspertise i analyse av registerdata og gjennomføring av intervjuer og spørreundersøkelser. Vi gjennomfører prosess- og effektevalueringer, kartlegginger og litteraturstudier og gir strategisk rådgivning til våre kunder.*

*Bruk av dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølgingen/OE-rapport nr. 2021\_61*

*© Oslo Economics, 10. desember 2021*

*Kontaktperson:*

*Erik Magnus Sæther / Partner*

*ems@osloeconomics.no, Tel. +47 940 58 192*

*Foto/illustrasjon: NAV (2021), Dialogmøte 2 og 3*

# Innhold

<b>Sammendrag og konklusjoner</b>	<b>5</b>
<b>1. Innledning</b>	<b>8</b>
1.1 Dialogmøter	8
1.2 Bakgrunn for studien	8
1.3 Om studien	8
1.4 Rapportens struktur	9
<b>2. Om dialogmøte 2 og møtebehovstjenesten</b>	<b>10</b>
2.1 Generelt om oppfølging av sykmeldte	10
2.2 Nærmere om dialogmøte 2	10
2.3 Møtebehovstjenesten	12
2.4 Andre endringer i organiseringen av NAVs sykefraværsoppfølging	12
<b>3. Datagrunnlag og metode</b>	<b>14</b>
3.1 Utvalg av kontorer	14
3.2 Tema og gjennomføring av intervjuene	14
3.3 Datamaterialets begrensninger	16
<b>4. Betydningen av organisering og arbeidsprosess ved NAV-kontoret</b>	<b>17</b>
4.1 Fordeling av ytelsesgrupper	17
4.2 Fordeling av sykmeldte	18
4.3 Arbeidsmengde	18
4.4 Tidspunkt for vurdering av dialogmøte 2	19
4.5 Andre faktorer	19
<b>5. Veiledernes informasjonsgrunnlag ved vurdering av møtebehov</b>	<b>20</b>
5.1 Informasjonskilder	20
5.2 Veiledernes vurdering av informasjonsgrunnlaget	21
<b>6. Veiledernes vurdering av møtebehov</b>	<b>24</b>
6.1 Kriterier som gir grunnlag for unntak for dialogmøte 2	24
6.2 Variasjon i veiledernes vurderinger	29
6.3 Betydningen av møtebehovstjenesten for veiledernes vurderinger	31
6.4 Veiledernes tilbakemeldinger på møtebehovstjenestens funksjonalitet	32
<b>7. Møtebehovstjenestens betydning for gjennomføring av dialogmøte 2</b>	<b>34</b>
7.1 Møtebehovstjenestens betydning for veilederens rolle i møtene	34
7.2 Betydningen av hvilke aktører som deltar	34
7.3 Møtebehovstjenestens betydning for tema og fremdrift i møtene	35
7.4 Koronapandemiens påvirkning på gjennomføring av dialogmøte 2	36
<b>8. Resultater fra case-undersøkelsen</b>	<b>37</b>
8.1 Case 1 - Elektriker med ganglion	37

8.2 Case 2 - Vaktmester med vond skulder	38
8.3 Case 3 – IT-konsulent med kreft	40
8.4 Case 4 - Helsearbeider med ryggmerter	41
8.5 Case 5 - Aleneforsørger med depresjon	42
8.6 Case 6 – Leder med lettere psykisk lidelse	43
8.7 Samlet analyse	44
<b>9. Drøfting og konklusjon</b>	<b>47</b>
<b>Referanser</b>	<b>49</b>
<b>Vedlegg A Intervjuguide</b>	<b>50</b>

# Sammendrag og konklusjoner

*Denne rapporten beskriver resultatene fra en kvalitativ studie av NAV-veiledernes vurderinger ved innkalling til dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølgingen. Studien gir systematisert kunnskap om hvilke vurderinger veilederne gjør når de beslutter om de skal kalle inn til dialogmøte 2, hvordan møtebehovstjenesten påvirker disse vurderingene, samt hvordan disse vurderingene varierer mellom NAV-kontorer og mellom NAV-veiledere. Studien er gjennomført av Oslo Economics på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet.*

## Bakgrunn

Innen uke 26 i sykefraværsforløpet har NAV ansvar for å gjennomføre dialogmøte 2 med sykmeldte, arbeidsgiver og eventuelt sykmelder. Formålet er at partene skal møtes til en gjennomgang av situasjonen og legge en felles plan for oppfølging og tilbakeføring til arbeid. Dialogmøter er et lovfestet virkemiddel og alle parter er pliktet til å delta dersom de innkalles. Unntak for dialogmøte kan imidlertid gis dersom det åpenbart ikke er hensiktsmessig, herunder i tilfeller ved alvorlig sykdom, innleggelse eller forventet friskmelding i nærmeste fremtid. De siste årene har det vært en reduksjon i andel gjennomførte dialogmøter. Koronapandemien medførte nedstengning og omprioriteringer av ressurser i NAV, særlig fra mars til sommeren 2020. Dette resulterte i en ytterligere nedgang i antall gjennomførte dialogmøter. Nedgangen i antall gjennomførte dialogmøter er imidlertid tydelig også før koronapandemien.

Som en del av NAVs digitaliseringsstrategi ble møtebehovstjenesten lansert i 2018. Det er en digital tjeneste der arbeidsgiver og den sykmeldte kan melde inn til NAV om de har behov for dialogmøte 2 eller ikke, med en eventuell begrunnelse. Ettersom det er observert en nedgang i antall gjennomførte dialogmøter etter møtebehovstjenesten er blitt innført, er et nærliggende spørsmål om innføringen av møtebehovstjenesten har påvirket veiledernes vurderinger av behovet for dialogmøte eller om det er andre forhold som har ført til denne utviklingen.

## Studiens mandat

Oslo Economics har på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomført en kvalitativ studie om hvilke vurderinger veiledere gjør når de beslutter om de skal kalle inn til dialogmøte 2 eller ikke. Studien er basert på intervjuer med kontorledere og veiledere med ansvar for sykefraværsoppfølgingen ved 15 NAV-kontorer. Studien skal gi systematisert kunnskap om veiledernes vurderinger og hvordan møtebehovstjenesten påvirker disse vurderingene. Hensikten er å gi direktoratet et kunnskaps- og beslutningsgrunnlag for å vurdere rammene for gjennomføring av dialogmøte 2, som kan benyttes inn i den pågående tjenesteutviklingen i NAV.

Studien er delt inn i tre hovedtema:

- Hvilken informasjon har veilederne når de beslutter hvorvidt de skal kalle inn til dialogmøte 2 eller ikke?
- Hvordan vurderer veilederne behov for dialogmøte 2 og hvordan vektlegges opplysninger fra møtebehovstjenesten?
- Hvilken betydning har informasjon fra møtebehovstjenesten for gjennomføringen av møtene?

Studien skal i tillegg belyse variasjon mellom NAV-kontorer og veiledere.

## Data og metode

Den kvalitative kartleggingen er basert på totalt 45 intervjuer med kontorledere og veiledere ved 15 NAV-kontorer. Intervjuene ble gjennomført digitalt, i to runder, i perioden juni til september 2021. I den første runden gjennomførte vi semi-strukturerte intervjuer med kontorleder og én veileder fra hvert kontor. Hensikten med disse intervjuene var å kartlegge hvordan den enkelte veileder vurderer behovet for dialogmøte 2 og generelle vurderinger på kontornivå. Vi kartla hvilke informasjonskilder veiledere har, hvordan opplysninger vektles, hvordan arbeidsprosessen foregår, hvordan gjennomføringen av møtene fungerer, og hvordan møtebehovstjenesten har påvirket dialogmøte 2.

I den andre intervjurunden gjennomførte vi en case-undersøkelse, hvor én ny veileder ved hvert kontor ble presentert for seks konstruerte caser og bedt om å vurdere hvorvidt de ville innkalt den sykmeldte til dialogmøte 2 eller ikke. De konstruerte casene var basert på reelle saker som veilederne møter i sitt daglige arbeid, med

elementer som i første intervjurunde ble løftet som forhold som kan gjøre det vanskelig å vurdere om det skal innkalles til dialogmøte 2 eller ikke. Formålet med case-undersøkelsen var å observere veiledernes fremgangsmåte og vurdering av konkrete saker, og å kartlegge hvordan ulike veiledere vurderer de samme sakene.

## Resultater

### Betydningen av organisering og arbeidsprosess ved NAV-kontorene

Rammene for sykefraværsoppfølgingen ved NAV-kontorene påvirker veiledernes muligheter for å prioritere dialogmøter og informasjonsgrunnlaget når de skal vurdere innkalling til møte. Særlig saksmengden til den enkelte veileder påvirker veiledernes mulighet til å prioritere dialogmøte 2. De fleste veiledere oppgir at de har ansvar for oppfølging av omtrent 100-150 brukere av gangen, mens enkelte oppgir at de har en portefølje på over 300 brukere. Veiledere med stor saksmengde vil måtte prioritere strengere mellom hvilke saker de følger opp, og også hvilke brukere de kaller inn til dialogmøte 2.

### Veiledernes informasjonsgrunnlag ved vurdering av møtebehov

Når veiledere vurderer hvorvidt de skal kalle inn til dialogmøte 2 bruker de informasjon fra sykmelding, og eventuelle tidligere sykefraværsforløp, oppfølgingsplan, dersom det finnes, og møtebehovstjenesten, dersom partene har svart. Veilederne opplever ofte at informasjonsgrunnlaget er mangelfullt, og noen tar da kontakt med én eller begge parter, eventuelt lege, for å innhente mer informasjon før de bestemmer hvorvidt de skal kalle inn til dialogmøte. Ofte er tilleggsinformasjonen som innhentes, nyttig for å avklare om det bør gjennomføres et møte eller ikke. Samtlige veiledere vi har intervjuet har tatt i bruk møtebehovstjenesten, men hvor aktivt tjenesten benyttes i sykefraværsoppfølgingen varierer. De fleste veiledere opplever at møtebehovstjenesten bidrar til å bedre informasjonsgrunnlaget for vurdering av dialogmøte 2.

### Veiledernes vurdering av møtebehov

Selv om det eksisterer standardiserte kriterier for hva som kan gi unntak for dialogmøte 2, er det betydelig variasjon i hvordan veilederne operasjonaliserer disse kriteriene. Noen veiledere prioriterer dialogmøte 2 høyt, og gir kun unntak for dialogmøte dersom det er særlige hensyn som gjør at den sykmeldte ikke kan stille eller at den sykmeldte med stor sannsynlighet snarlig er på vei tilbake i arbeid. De fleste veiledere gjør en samlet vurdering av alle opplysningene som foreligger i en sak, hvor det avgjørende kriteriet for innkalling til møte er i hvilken grad det oppleves som sannsynlig at et dialogmøte vil bidra med noe positivt i saken, enten ved at man kan identifisere og iverksette tiltak som kan bidra til raskere retur til arbeid eller ved at man får gjort viktige avklaringer av arbeidsevne og prognose for den sykmeldte.

Veiledernes vurderinger er som regel basert på en helhetsvurdering av tilgjengelig informasjon, i lys av egne erfaringer fra lignende saker. Det er variasjon i hvordan ulike opplysninger vurderes og vektas, som påvirker avgjørelsen om å innkalle til møte eller ikke. Diagnose er en viktig faktor i vurderingen. Alvorlige diagnoser som kreft kan gi direkte grunnlag for unntak, mens mer diffuse diagnoser hvor sammenhengen med arbeidsevnen er uklar, gir grunn til å kalle inn til møte. Veiledernes vurdering av arbeidsevne og prognose ved gitte diagnoser baserer ofte på erfaring, men mange rådfører seg med rådgivende overlege eller kolleger dersom de er usikre. En annen viktig faktor er tilretteleggingsmuligheter på arbeidsplassen, gitt diagnosen. Dette vurderes ofte basert på eventuelle opplysninger i oppfølgingsplanen eller veiledernes kjennskap til yrke/arbeidsplassen. Mange veiledere vil innkalle til dialogmøter dersom de tror det kan finnes uprøvde muligheter for tilrettelegging, og mange vil gi unntak dersom det er tydelig at det ikke er mulig med tilrettelegging på den gitte arbeidsplassen. Brukerens sykefraværshistorikk kan også være avgjørende. Gjentakende sykefravær kan være årsak til å kalle inn, fordi det indikerer at sykmeldte ikke kan stå i arbeidet over tid, og det er behov for å diskutere løsninger.

### Betydningen av møtebehovstjenesten for veiledernes vurdering av møtebehov

Veilederne har gode erfaringer med møtebehovstjenesten. Svarene fra sykmeldte og arbeidsgiver tilfører mer informasjon til sakene. Hvorvidt partene ønsker møte eller ikke har betydning for veiledernes vurdering, men det er særlig begrunnelsen for møtebehovet som vektlegges. Dersom én av partene ønsker møte, vil de fleste veiledere kalle inn til møte. Noen veiledere vil derimot kunne kreve en god begrunnelse for å gjennomføre møte dersom andre opplysninger i saken ikke tilsier at det er behov, særlig dersom det kun er arbeidsgiver som ønsker møte. Dersom én av partene melder at de ikke ønsker møte, vil veiledere i større grad gjøre en egen vurdering basert på de samlede opplysningene i saken. Dersom begrunnelsen er god og stemmer med de andre opplysningene i saken, vil mange veiledere kunne sette unntak. Det er ikke slik at melding om at det ikke er behov for møte i seg selv gir grunnlag for unntak, men partenes innspill vektlegges til en viss grad.

De fleste veilederne opplever ikke at møtebehovstjenesten har ført til at det gjennomføres færre møter, men at tjenesten har ført til at man i større grad gjennomfører de riktige møtene. Med mer informasjon er veilederne bedre rustet til å vurdere i hvilke saker et møte ikke er hensiktsmessig, og i hvilke saker et møte er hensiktsmessig. Flere veiledere oppgir at de gjennomfører færre møter enn før, men at dette først og fremst skyldes endrede prioriteringer fra NAV Fylke og kontorledelsen. Mange viser til at det tidligere har vært stort fokus på at NAV skulle gjennomføre dialogmøte 2 i så mange saker som mulig, men at fokuset de siste årene er endret, slik at veiledere nå i større grad kan sette unntak i saker, og på tidspunkter, hvor de vurderer et dialogmøte som lite hensiktsmessig. Samtidig kan møtebehovstjenesten også ha bidratt til å redusere antall møter, fordi svarene i møtebehovstjenesten gjør at veilederne oftere får identifisert på forhånd hvilke møter som ikke vil være hensiktsmessige. Færre dialogmøter frigjør tid til grundigere oppfølging av andre saker.

### **Møtebehovstjenestens betydning for gjennomføring av dialogmøte 2**

Veilederne oppgir at rollen de tar under gjennomføringen av dialogmøte 2, generelt ikke påvirkes av informasjonen som kommer inn i forkant. Det er imidlertid enkelte type opplysninger som kan komme gjennom møtebehovstjenesten i forkant, som kan bidra til at veilederne vektlegger ulike forhold under gjennomføringen av møtet. Informasjon i forkant kan også påvirke tema og fremdriften i møtet. Flere veiledere oppgir at det generelt er en fordel med mer informasjon om saken i forkant av møtet, fordi de da raskere kan styre samtalen inn mot uavklarte muligheter. Informasjon som fremkommer gjennom møtebehovstjenesten, kan dermed til en viss grad bidra til at møtene som gjennomføres blir mer nyttige. Det er særlig dialogmøter som bidrar til at det igangsettes konkrete tiltak eller at det gjøres relevante avklaringer som oppleves som nyttige av veilederne.

### **Resultater fra case-undersøkelsen**

Resultater fra case-undersøkelsen viser at det er stor variasjon i hvordan enkelte saker håndteres og vurderes av veilederne, herunder om de kaller inn til dialogmøte 2 eller ikke. Veilederne beslutninger varierer fra unntak i én av seks caser, til unntak i fire av seks caser. Det er imidlertid ikke nødvendigvis de samme casene som får unntak fra ulike veiledere. Enkelte opplysninger kan for én veileder vektlegges som grunn til innkalling, mens den samme opplysningen kan vektlegges som grunn til unntak for andre veiledere. Også i saker hvor veilederne ender på samme beslutning om det skal innkalles til møte eller ikke, er det ulike opplysninger i saken som vektlegges. Det varierer også hvorvidt veilederne vektlegger innmeldte behov i møtebehovstjenesten i avgjørelsen. Noen veiledere begrunner en innkalling med at arbeidsgiver har meldt behov om møte, mens andre ikke nevner denne opplysningen i sin begrunnelse.

### **Samlet drøfting og konklusjon**

Dialogmøte 2 involverer mange parter, og et høyt antall saker gjør at summen av møter er ressurskrevende. Møter som åpenbart ikke vil redusere sykefraværet bør derfor unngås. Innspill fra den sykmeldte og arbeidsgiver som kommer gjennom møtebehovstjenesten, gir veilederne et bedre grunnlag til å identifisere de sakene det er verdt å bruke tid på. Samtidig gir møtebehovstjenesten også den sykmeldte og arbeidsgiver økt innflytelse på om det skal avholdes møte eller ikke.

Mange av veilederne som er intervjuet i denne studien ønsker at møtebehovstjenesten videreutvikles slik at den i enda større grad kan understøtte toveis dialog og informasjonsutveksling mellom partene og veiledere, i forkant av veilederes vurdering av møtebehov. Mer informasjon i forkant av møtet kan bidra til at veiledere enda mer presist kan identifisere hvilke møter som bør gjennomføres, og det kan også legge til rette for at møtene som gjennomføres blir bedre.

Økt informasjonsutveksling i forkant av dialogmøte er imidlertid tidkrevende, og i praksis kan det tenkes å erstatte enkelte dialogmøter. Hvor mye og hvilken informasjon veilederne bør ha tilgang til før de beslutter behov for dialogmøte 2, bør derfor baseres på en vurdering av betydningen av dialogmøte 2, sammenlignet med betydningen av toveis dialog med enkeltaktører gjennom sykefraværsforløpet.

# 1. Innledning

*Oslo Economics har på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomført en kvalitativ studie av hvilke vurderinger NAV-veiledere gjør ved innkalling til dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølgingen. Studien kartlegger hvilke opplysninger veilederne har tilgjengelig når de gjør vurderingen, hvordan opplysningene vektlegges og implikasjoner for gjennomføring av møtene.*

## 1.1 Dialogmøter

Innen uke 26 i ethvert sykefraværsløp skal NAV-veileder kalle inn den sykmeldte og arbeidsgiver til et felles møte, kalt dialogmøte 2. Dialogmøte 2 har til hensikt at den sykmeldte, arbeidsgiver og eventuelt sykmelder sammen med NAV skal finne muligheter og løsninger som kan bidra til at den sykmeldte kommer raskt tilbake i arbeid. Møtene skal i utgangspunktet gjennomføres for alle sykmeldte, men det kan gjøres unntak dersom et slikt møte åpenbart er unødvendig. I dag er det NAV-veilederens vurderinger som ligger til grunn for beslutningen om dialogmøte 2 skal gjennomføres, basert på tilgjengelig informasjon.

Både NAV, arbeidsgivere, de sykmeldte og sykmeldende leger bruker mye ressurser på gjennomføring av dialogmøte 2. Effekten av møtene er likevel usikker. Det er gjennomført flere studier som har forsøkt å måle effekten av dialogmøte 2 på varigheten av sykefraværet, med sprikende resultater. I sum er det lite som tyder på at møtene har effekt på det samlede sykefraværet.

## 1.2 Bakgrunn for studien

I mars 2018 lanserte NAV en digital møte-behovstjeneste, hvor både arbeidsgiver og den sykmeldte arbeidstakeren blir bedt om å melde til NAV hvorvidt de har behov for dialogmøte 2 eller ikke. Siden tjenesten ble lansert har det vært en nedgang i antall sykmeldte som innkalles til dialogmøte 2, noe som kan indikere at tjenesten har påvirket vurderingene som NAV-veilederne gjør. Det

kan tenkes at tilbakemeldinger fra arbeidsgivere og sykmeldte gir veileder informasjon som gjør at de oftere kan identifisere saker hvor det ikke er hensiktsmessig å gjennomføre møte. Samtidig er det grunn til å undersøke hvilke opplysninger som gir tilstrekkelig grunnlag for slike beslutninger.

Den enkelte NAV-veileder har et stort antall sykmeldte å følge opp og brukernes behov varierer i stor grad. For å sikre effektiv bruk av ressurser og god sykefraværsoppfølging, ønsker Arbeids- og velferdsdirektoratet økt kunnskap om hvilke vurderinger NAV-veilederne gjør ved innkalling til dialogmøte 2. Direktoratet ønsker særlig kunnskap om hvilken betydning informasjon fra arbeidsgiver og den sykmeldte har for vurderingene, og om det er forskjeller i veilederens vurderinger.

## 1.3 Om studien

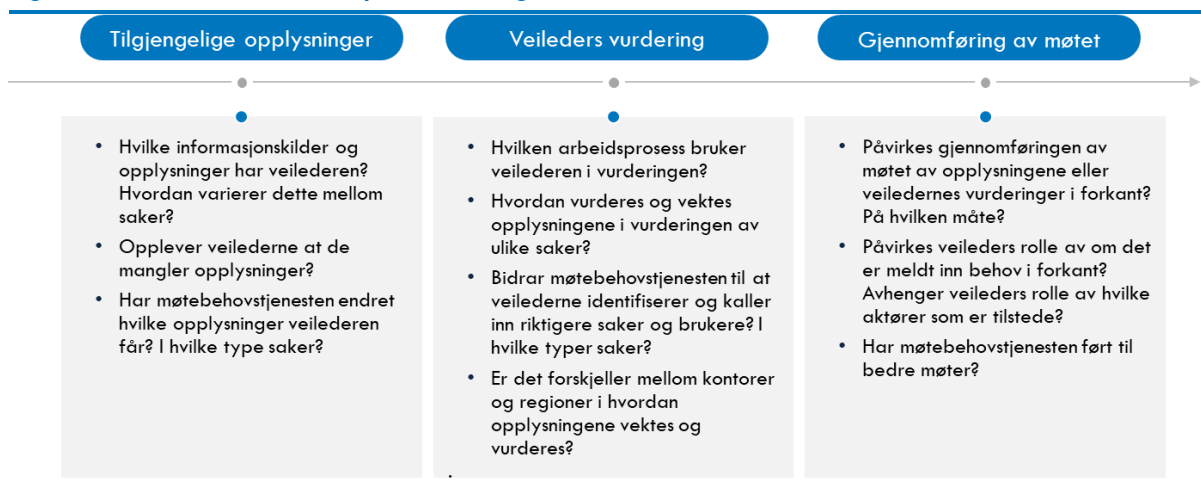
På oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet har Oslo Economics gjennomført en kvalitativ studie av hvilke vurderinger NAV-veilederne gjør ved innkalling til dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølgingen. Studien skal gi systematisert kunnskap om veilederens vurderinger og hvordan møtebehovstjenesten påvirker disse vurderingene. Hensikten er å gi direktoratet et kunnskaps- og beslutningsgrunnlag for å vurdere rammene for gjennomføring av dialogmøte 2, som kan benyttes inn i den pågående tjenesteutviklingen i NAV.

Studien er basert på 45 intervjuer med ledere og NAV-veiledere fra 15 ulike NAV-kontorer. Vi har intervjuet én leder og to veiledere fra hvert kontor. Intervjuene er gjennomført i to runder. I den første runden har vi gjennomført semi-strukturerte intervjuer av hhv. én leder og én veileder ved hvert kontor. I den andre runden har vi gjennomført en case-undersøkelse med de gjenværende veilederne ved hvert kontor, hvor vi har bedt dem vurdere behov for dialogmøte 2 i seks fiktive caser. Hensikten med case-undersøkelsen har vært å studere hvorvidt det er variasjon i hvordan veiledere vurderer konkrete saker.

Figur 1-1 oppsummerer studiens overordnede problemstillinger.



Figur 1-1 Studiens overordnede problemstillinger



## 1.4 Rapportens struktur

- Kapittel 1 presenterer bakgrunnen for studien og studiens mandat
- Kapittel 2 beskriver sykefraværsoppfølgingen generelt, dialogmøte 2 spesielt og møtebehovstjenesten
- Kapittel 3 beskriver metode og datagrunnlag, samt bakgrunnen for utvalget av lokale NAV-kontorer som har deltatt i studien
- Kapittel 4-7 presenterer resultater fra studiens første intervjurunde, hvorav:
  - Kapittel 4 beskriver hvordan sykefraværsoppfølgingen er organisert ved kontorene som har deltatt i studien
  - Kapittel 5 beskriver hvilken informasjon som benyttes når veilederne vurderer behovet for dialogmøte 2
  - Kapittel 6 beskriver hvordan veilederne vurderer om de skal kalle inn til dialogmøte 2 eller ikke
  - Kapittel 7 beskriver konsekvenser av informasjonsgrunnlaget i forkant for gjennomføringen av møtene og hvilke møter veilederne opplever som nyttige
- Kapittel 8 presenterer resultater fra caseundersøkelsen
- Kapittel 9 konkluderer og drøfter de sentrale funnene

Resultatene fra studien er presentert i Kapittel 4-8. I disse kapitlene presenteres informantens vurderinger slik de fremkommer fra intervjuene. I Kapittel 9 oppsummeres og drøftes betydningen av disse resultatene for NAVs videre arbeid. Denne avsluttende drøftingen tar utgangspunkt i resultatene fra studien, men inkluderer også våre egne vurderinger.

## 2. Om dialogmøte 2 og møtebehovstjenesten

NAV har ansvar for gjennomføring av dialogmøte 2 innen uke 26 i sykefraværsløpet. De senere årene har det vært en nedgang i bruken av dialogmøte 2. I 2018 lanserte NAV en digital møtebehovstjeneste, hvor arbeidsgiver og den sykmeldte selv kan melde inn behov for dialogmøte 2 i uke 16 i sykefraværsløpet.

### 2.1 Generelt om oppfølging av sykmeldte

Det er arbeidsgiver som har hovedansvaret for oppfølgingen av sykmeldte arbeidstakere, med hjemmel i Folketrygdloven § 25-2. Arbeidsgiver har plikt til å tilrettelegge på arbeidsplassen slik at sykmeldte til enhver tid kan utnytte sin gjenværende arbeidsevne. NAV inkluderes i sykefraværsoppfølgingen fra og med uke 8 i et enkelt sykefraværsløp.

I starten av et enkelt sykefraværsløp er det arbeidsgiver og sykmeldende lege som følger opp den sykmeldte. I 2003 ble det lovfestet at arbeidsgiver sammen med arbeidstaker skal utarbeide en oppfølgingsplan innen fire uker inn i sykefraværsløpet, som skal viderefordles til sykmelder. Oppfølgingsplanen skal dokumentere det som gjøres i oppfølgingen, og bidra til å vurdere tiltak og muligheter for å komme tilbake i jobb, samt formidle viktig informasjon til sykmelder, NAV eller andre parter. Formålet er at arbeidsgiver og arbeidstaker kan bli enige om tiltak for tilbakeføring. Unntak fra å utarbeide en oppfølgingsplan kan gjøres dersom det er åpenbart unødvendig.

Arbeidsgiver har ansvar for å avholde dialogmøte 1 senest sju uker inn i sykefraværsløpet. Møtet er mellom arbeidstaker og arbeidsgiver, men sykmelder, bedriftshelsetjenesten og verneombud/tillitsvalgt kan også være med dersom det er hensiktsmessig. Målet er å diskutere tiltak som kan forhindre at fraværet blir langvarig. I dialogmøtet oppdateres oppfølgingsplanen. Møtet skal avholdes på arbeidsplassen. Det kan gjøres unntak for dialogmøtet dersom det er åpenbart unødvendig.

NAV inkluderes i sykefraværsoppfølgingen etter åtte uker når aktivitetskravet skal vurderes. Aktivitetskravet ble innført som en del av sykefraværsoppfølgingen i 2004. NAV skal vurdere om arbeidstakeren er i arbeidsrelatert arbeid, for å kunne fortsette å motta sykepenger. Arbeidsgiver er pliktet til å tilrettelegge på arbeidsplassen, slik at aktivitet er mulig. Det kan

gis unntak fra aktivitetsplikten dersom arbeidsgiver kan dokumentere at det ikke kan tilrettelegges. Unntak kan også gis dersom det kommer frem fra sykmelder at det er tungtveiende medisinske årsaker til at arbeid ikke er mulig. Kravet om å prøve seg i arbeid gjelder gjennom hele sykefraværsløpet. Formålet med aktivitetsplikten er å hindre at sykefraværet blir langvarig.

NAV har ansvar for å arrangere dialogmøte 2 senest 26 uker inn i sykefraværsoppfølgingen, med arbeidsgiver, den sykmeldte og NAV-veileder. NAVs ansvar for å avholde dialogmøte 2 er hjemlet i Folketrygdloven § 8-7 a. I tillegg til å arrangere dialogmøte 2, skal NAV også arrangere et tredje dialogmøte dersom partene etterspør dette. Dialogmøte 3 kan arrangeres dersom det er behov for et ytterligere stoppunkt i slutten av sykepengeperioden (NAV, 2021). Hensikten er å forhindre langvarig fravær og overgang til andre trygdeytelser. Det er ikke lovpålagt å avholde dialogmøte 3, men alle parter har plikt til å delta dersom de innkalles.

### 2.2 Nærmere om dialogmøte 2

I 2006 satte regjeringen ned et sykefraværutvalg som skulle foreslå tiltak for å redusere sykefraværet. Som en del av de nye tiltakene ble obligatoriske dialogmøter lovfestet i sykefraværsoppfølgingen i 2007.

NAV har ansvar for gjennomføring av dialogmøte 2 senest i uke 26 i sykefraværsløpet. I dialogmøte 2 møtes arbeidsgiver, arbeidstaker og NAV-veileder, og eventuelt sykmelder dersom det anses som hensiktsmessig. Formålet er at partene i sykefraværsoppfølgingen kan møtes til en gjennomgang av situasjonen og legge planer for oppfølgingsarbeidet. Partene skal i møtet kunne enes om veien videre, hvem som skal gjøre hva og videre tidsplan. Alle parter er pliktet til å delta i dialogmøtene dersom NAV kaller inn, og de kan ta initiativ til at møtet skal avholdes på et tidligere tidspunkt dersom de ønsker. NAV skal tilrettelegge for at møtet gjennomføres på en praktisk måte for alle parter, og det er mulig å delta på telefon eller videomøte.

#### Kriterier for unntak

I noen situasjoner er det grunnlag for å gjøre unntak fra dialogmøte 2, dersom det er åpenbart at møtet ikke er hensiktsmessig. Hva som gir grunnlag for unntak fra dialogmøte 2 beskrives i rundskriv til Folketrygdloven § 8-7a (Arbeids- og sosialdepartementet, 2021):

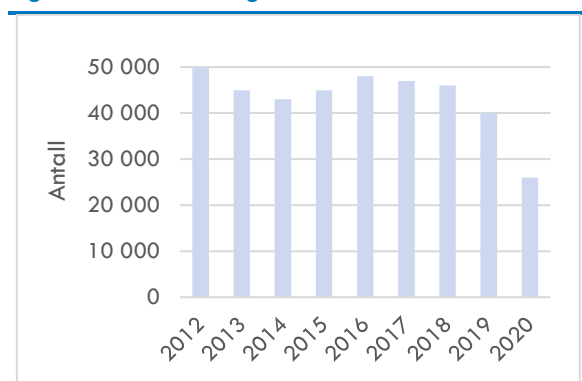
- Medisinske grunner
- Innleggelse i helseinstitusjon
- Forventet friskmelding innen 28 ukers sykmelding
- Pågående tiltak som sannsynligvis vil føre til friskmelding

I 2012 ble omtrent halvparten av sakene med unntak begrunnet med medisinske årsaker (47 prosent), en fjerdedel ble begrunnet med forventet friskmelding (25 prosent) og en fjerdedel ble begrunnet med dokumenterte tiltak (25 prosent) (Brage, Kristoffersen, & Lysø, 2014).

### Bruk og ressurser

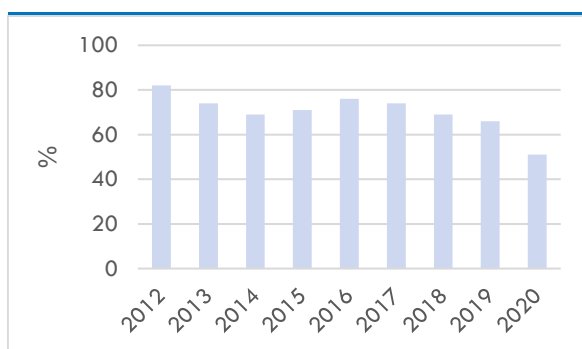
Figur 2-1 viser utviklingen for perioden 2012-2020 i totalt antall avholdte dialogmøter 2. Figur 2-2 viser andelen dialogmøter som er avholdt innen uke 26 i sykefraværsforløpet. De siste årene har det vært en utvikling i retning av at NAV avholder færre dialogmøter. Koronapandemien har medført at det har blitt gjennomført færre møter i 2020, som følge av nedstengning og omprioritering av ressurser i NAV særlig fra mars til sommeren 2020. Nedgangen i antall gjennomførte dialogmøter 2 er imidlertid tydelig også i årene før 2020.

**Figur 2-1 Antall dialogmøter 2**



Kilde: NAV årsrapport for 2012 tom 2020

**Figur 2-2 Andel som gjennomfører dialogmøte 2 innen 26 uker**



Kilde: NAV årsrapport for 2012 tom 2020

NAV og de andre partene i sykefraværsoppfølgingen bruker mye ressurser på gjennomføring av

dialogmøter. Vanligvis starter NAV arbeidet med dialogmøte 2 i uke 17 av sykefraværsforløpet, når de vurderer hvorvidt det skal innkalles til møte eller ikke. Det er svært mange saker som skal vurderes. I 2012 var det 121 000 sykmeldte med arbeidsgiver som passerte 17 ukers sykmelding, og som dermed skulle vurderes for dialogmøte 2. Mange av de som er sykmeldte i uke 17 vil returnere til arbeid innen uke 26, før NAV rekker å gjennomføre dialogmøte 2. I 2012 ble det avholdt 50 000 møter, hvorav de aller fleste ble avholdt innen uke 26. Disse utgjorde omtrent 80 prosent av alle forløp innen uke 26.

I 2012 brukte NAV i overkant av 400 årsverk på oppfølging av sykmeldte, til en kostnad på 226 millioner kroner (Brage, Kristoffersen, & Lysø, 2014). Rundt en fjerdedel av årsverkene brukes i forbindelse med dialogmøte 2. Dette tilsvarer en årlig kostnad på 57 millioner kroner. Den samlede kostnaden av de 50 000 møtene som ble gjennomført i 2012, inkludert tidsbruk fra de andre partene, er estimert til 238 millioner kroner (Alpino, Hauge, Kotsadam, & Markussen, 2020).

### Forskning på effekter av dialogmøter

Sannsynligheten for friskmelding varierer gjennom sykepengeperioden. Andelen som friskmeldes avtar sterkt etter de første sykefraværsdagene, men øker noe i tiden rundt dialogmøte 2. Ved 9 måneder øker sannsynligheten for friskmelding igjen (Nossen & Brage, 2016). Det er gjort flere studier av dialogmøte 2 og effekten på sykefraværets varighet. Samlet tyder forskningen på at det ikke er noen systematiske effekter av møtene på sykefraværets varighet.

Markussen, Røed & Schreiner (2018) har undersøkt effekten av dialogmøter på varigheten av sykefravær i en empirisk studie. De viser at det er geografisk variasjon i sannsynligheten for å bli innkalt til dialogmøte, og har brukt denne variasjonen til å estimere effekten av å bli kalt inn til møte. De finner at det å bli kalt inn til møte i seg selv har en positiv effekt på tilbakeføring til arbeid. Videre finner de at også gjennomføring av møtet i seg selv reduserer varigheten av sykefraværet og reduserer overgang til andre trygdeytelser. En enkel nytte-kostnadsanalyse viser at dialogmøter er samfunnsøkonomisk lønnsomme på grunn av den lave gjennomføringskostnaden.

Med utgangspunkt i disse funnene har Alpino, m.fl. (2020) gjennomført et randomisert eksperiment i samarbeid med NAV, for å studere effekten av dialogmøte 2. Eksperimentet ble gjennomført i perioden 2016-2018 ved 13 NAV-kontorer. Sykmeldte ble tilfeldig inndelt i ulike grupper, hvorav noen fikk innkalling til dialogmøte 2 og andre fikk beskjed om at det ikke var nødvendig med møte. NAV har ikke vurdert behovet for dialogmøte 2 i noen av sakene. Resultatene viser ingen signifikante forskjeller i

sykefraværets varighet mellom gruppene, noe som indikerer at dialogmøte 2 ikke har hatt noen samlet effekt på sykefraværslengden.

NAV Akershus har gjennomført et forsøk for å undersøke om å avholde dialogmøter på et tidligere tidspunkt påvirker sykefraværet (Kristoffersen, Lysø, & Yin, 2017). På tre NAV-kontorer ble dialogmøte 2 avholdt ved 19 uker i stedet for ved 26 uker. Til tross for endringer i friskmeldingsmønstre knyttet til nytt innkallings- og gjennomføringstidspunkt, synes ikke tiltaket å ha redusert sykefraværet samlet sett. Varigheten har heller økt for sykefravær utover 12 uker for kvinner. Det skjer også en endring i bruken av graderte sykmeldinger rundt de nye tidspunktene, spesielt kvinner kommer i større grad tilbake til deltidsarbeid. Tiden til første gradering øker for menn.

Ose, m.fl. (2013) undersøker regelverket rundt oppfølgingen av sykmeldte og partenes holdninger til dette. De konkluderer med at det er gode rutiner for oppfølgingen av sykmeldte, men at regimet er for rigid og ressurskrevende, og det er vanskelig å identifisere noen effekt på sykefraværet. Dialogmøter trekkes frem som ikke hensiktsmessig ressursbruk. Partene har ulike oppfatninger av dialogmøtenes betydning. Arbeidstakere mener det er et godt virkemiddel, men ikke tilstrekkelig for å få de sykmeldte tilbake i arbeid. Noen mener dialogmøter oppleves som stress og press. Arbeidsgivere mener det er ressurskrevende, og at de pålegges et større ansvar enn hva som er rimelig i forhold til økonomiske rammer. Fastleger oppgir at dialogmøte 2 er mer hensiktsmessig enn dialogmøte 1, men at det burde fremskyndes.

## 2.3 Møtebehovstjenesten

NAVs oppfølging av brukere og arbeidsgivere har i stadig større grad blitt digitalisert de siste årene. Dette inkluderer blant annet mer selvbetjening gjennom nav.no, som betyr økt tilgjengelighet og frigjøring av tid og ressurser for de ansatte. Gjennom «Ditt NAV», som er en personlig side på nav.no, kan brukere få tilgang til ny informasjon i sin sak, og følge med på status for søknader, utbetalinger og mer.

Som en del av digitaliseringen av NAVs oppfølging ble den digitale møtebehovstjenesten lansert i 2018. Dette er en digital tjeneste der arbeidsgiver og arbeidstaker kan melde inn sitt behov for dialogmøte 2. I uke 16 av sykefraværsløpet får både arbeidsgiver og arbeidstaker en melding fra NAV med spørsmål om hvordan de vurderer behovet for dialogmøte 2. Meldingen kan besvares på nav.no. Dersom partene svarer at det ikke er behov for dialogmøte 2, må svaret begrunnes.

I tillegg til den konkrete forespørselen som rettes mot arbeidsgiver og den sykmeldte i uke 16, kan partene når som helst i løpet av sykefraværsløpet melde inn behov for dialogmøte 2 til NAV gjennom den digitale møtebehovstjenesten. Figur 2-3 viser svarskjema som den sykmeldte arbeidstakeren kan fylle ut på nav.no. Arbeidsgivers svarskjema er utformet på tilsvarende måte.

Figur 2-3 Svarskjema i møtebehovstjenesten

Kilde: NAV.no

NAV-veiledere får beskjed om svar i møtebehovstjenesten i det interne datasystemet kalt *Modia*. I uke 17 gjør de en selvstendig vurdering av behovet for dialogmøte, basert på svarene i møtebehovstjenesten og andre relevante opplysninger i saken.

## 2.4 Andre endringer i organiseringen av NAVs sykefraværsoppfølging

Organiseringen av sykefraværsoppfølgingen i regi av NAV varierer mellom ulike fylker og kommuner. De lokale NAV-kontorene har stor grad av autonomi og kan dermed utforme sine egne organisatoriske løsninger. Bruk av virkemidler og tiltak kan dermed variere. En fordel med dette er at sykefraværsoppfølgingen kan tilpasses lokal kontekst. Erfaringer fra lokale NAV-prosjekter kan gi informasjon om fungerende elementer, overføringsverdi til andre regioner og eventuelle hindringer. Dette kan være nyttig for å videreutvikle tiltak og virkemidler som kan påvirke organiseringen av sykefraværsoppfølgingen.

Den såkalte Hedmarksmodellen ble innført i NAV Hedmark i 2012/13 og gikk ut på at NAV-kontorene mer konsekvent skulle håndheve aktivitetskravet. Det ble innført sakdrøftingsverksteder der veileder fikk faglig støtte fra rådgivende lege og

kompetanseveileder fra NAV Fylke. Sykmeldte som ikke fikk unntak fra aktivitetskravet ved uke 8, fikk sykepengene sine formelt stanset midlertidig, samtidig som de fikk et brev med oppfordring til å ta kontakt med arbeidsgiver. Formålet var å styrke NAV sin rolle i sykefraværsoppfølgingen, og stille tydeligere krav til partene. En evaluering av prosjektet fant en markant nedgang i sykefraværet i Hedmark sammenlignet med andre kommuner, samt økt bruk av graderte sykmeldinger. Det ble dermed besluttet å iverksette forsøket i tre andre fylker. Hedmarksmodellen ble utvidet til Rogaland, Buskerud og Aust-Agder. Evalueringen i disse fylkene konkluderer med at modellen har bidratt til at sykmeldte fanges opp på et tidligere tidspunkt, og mye tyder på at flere sykmeldte kommer tidligere ut i arbeid (Proba, 2016). På bakgrunn av resultatene fra Hedmarksmodellen ble det innført en endring i NAVs praksis i 2016. Ved vurdering av aktivitetskravet i uke 8 sendes det ut forhåndsvarsel om stans av sykepengeutbetaling dersom det ikke gis unntak, med informasjon om hvilke opplysninger som eventuelt savnes i saken for å kunne

gi unntak eller godkjenning av aktivitetskravet. Sykmeldte får dermed mulighet til å omstille seg, og komme i aktivitet dersom dette ikke er gjort på dette tidspunktet (NOU 2021:2).

«Tett på» er et samarbeid mellom NAV-kontor, NAV Arbeidslivssenter og kommunale HR-avdelinger med formål om å redusere sykefraværet i kommunal sektor. Tiltaket benytter virksomhetsbaserte team. Representanter fra tjenestene inngår i et felles team med oppgave om å veilede kommunale arbeidsgivere i sykefraværsoppfølgingen. Virkemidlene er tidlig intervensjon, lederstøtte og tett oppfølging underveis i hele forløpet. Tiltaket er utprøvd i 6 utvalgte kommuner i Vestfold. Telemarksforskning har gjennomført en evaluering av tett på i Vestfold og Telemark (Møller & Magnussen, 2020). Involverte aktører er selv fornøyd med opplegget og gjennomføringen. En analyse av deskriptiv sykefraværsstatistikk viser at det har vært en liten nedgang i sykefraværet i Tett på-kommunene, men med variasjon mellom kommunene.

### 3. Datagrunnlag og metode

*Studien er basert på intervjuer med kontorledere og veiledere på sykefraværsoppfølging ved 15 NAV-kontorer. I intervjuene har vi drøftet sykefraværsoppfølgingen ved kontoret, hvordan veilederne vurderer behovet for dialogmøte 2, informasjonen veilederne har når de gjør vurderingen, og hvordan dette påvirker gjennomføringen av møtene. I tillegg har vi gjennomført en case-undersøkelse hvor veilederne ble bedt om å vurdere hvorvidt de ville innkalt til møte eller ikke i seks fiktive caser.*

I denne studien har vi gjennomført til sammen 45 intervjuer med ansatte ved 15 ulike NAV-kontorer. Ved hvert av kontorene har vi intervjuet leder for sykefraværsoppfølgingen og to veiledere som arbeider med sykefraværsoppfølging, i tre separate intervjuer.

#### 3.1 Utvalg av kontorer

I utvelgelsen av NAV-kontorer har vi tilstrebet å inkludere et bredt utvalg kontorer som representerer forhold som kan påvirke vurderinger og praksis på de ulike kontorene. I utvelgelsen har vi vektlagt å rekruttere kontorer med variasjon på følgende dimensjoner:

1. Variasjon i bruken av dialogmøte 2
2. Variasjon i omfanget av nedgang i bruk av dialogmøte 2 etter innføringen av møtebehovstjenesten i 2018

I tillegg har vi etterstrebet å få en viss geografisk variasjon og en viss variasjon i størrelsen på NAV-kontoret (definert som befolkningsgrunnlaget i kontorets nedslagsfelt). Vi har likevel unngått de aller minste kontorene, fordi vi har ønsket at det skal være et visst fagmiljø i sykefraværsoppfølgingen ved de inkluderte kontorene.

Utvalget av de 15 NAV-kontorene som er i studien er foretatt i samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet. Med utgangspunkt i kriteriene nevnt over har vi i samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet valgt ut 25 kontorer som fikk invitasjon til å delta i studien. Invitasjonene ble

distribuert via NAV fylke i de gjeldende fylkene. De første 15 kontorene som ga tilbakemelding om at de ønsket å delta i studien, ble inkludert.

Tabell 3-1 på neste side presenterer nøkkeltall for de 15 utvalgte kontorene. Kontorene er i tabellen sortert etter andel gjennomførte dialogmøter innen uke 26, hvor kontoret med høyest andel gjennomførte møter er plassert øverst.

#### 3.2 Tema og gjennomføring av intervjuene

Da kontorene hadde takket ja til å delta i studien, kontaktet vi kontorleder og ba dem om å oppgi hvilke tre personer som skulle stille til intervju fra hvert kontor. Vi ba om å få intervju én leder for sykefraværsoppfølgingen og to ulike veiledere ved sykefraværsoppfølgingen. Kontoret fikk selv bestemme hvilke to veiledere som skulle stille til intervju, men vi spesifiserte at de to utvalgte veilederne gjerne kunne reflektere eventuell variasjon i praksis ved kontoret.

Intervjuene ble så gjennomført i to separate runder, med noe ulik innretning som omtales i det følgende.

##### **Første intervjurunde: Semi-strukturert drøfting av studiens temaer**

I første runde intervjuet vi leder for sykefraværsoppfølgingen ved kontoret og én av de oppgitte veilederne, i to enkeltvis intervjuer. Hensikten med disse intervjuene var å få informasjon om hvordan sykefraværsoppfølgingen fungerer ved hvert av kontorene, hvilket informasjonsgrunnlag veilederne har ved vurdering av dialogmøte 2 og hvordan vurderingene gjøres.

Følgende overordnede tema ble drøftet i hvert intervju:

1. Generelt om sykefraværsoppfølgingen ved kontoret
2. Arbeidsprosesser og informasjonsgrunnlag
3. Veiledernes vurdering av behov for dialogmøte 2
4. Gjennomføring av dialogmøte 2
5. Øvrige innspill

I forkant av intervjuene fikk informantene tilsendt en intervjuguide som skisserte overordnede tema og spesifikke spørsmål i intervjuet. Intervjuguiden er presentert i Vedlegg A til denne rapporten.

**Tabell 3-1 Utvalgte kontorer med tilhørende nøkkelstørrelser rangert etter høyest andel gjennomførte møter**

ID-nummer	Størrelse	Endring i antall dialogmøter 2017 - 2021	Antall aktuelle sykmeldte per måned (gjennomsnitt jan.-juli 2021)	Andel gjennomførte møter innen uke 26 (jan.-juli 2021)
1	Stort	+70 %	79	0,84
2	Lite	+28 %	12	0,78
3	Stort	+44 %	49	0,77
4	Mellomstort	-3 %	12	0,77
5	Mellomstort	-51 %	16	0,77
6	Mellomstort	-33 %	21	0,74
7	Lite	-10 %	15	0,71
8	Lite	+6 %	18	0,69
9	Stort	-41 %	28	0,67
10	Stort	-41 %	58	0,59
11	Lite	-19 %	7	0,53
12	Mellomstort	-30 %	15	0,52
13	Stort	-77 %	42	0,26
14	Mellomstort	-70 %	22	0,18
15	Mellomstort	-76 %	39	0,17

Note: Kontorene er definert som store dersom innbyggertall i kommunen er over 60.000, mellomstore dersom innbyggertall er 25.000-60.000, og lite dersom innbyggertallet er under 25.000. Endring i antall dialogmøter angir endring i perioden januar - juli 2017 til januar - juli 2021. Gjennomsnittlig antall aktuelle sykmeldte angir gjennomsnittlig antall personer som er aktuelle for dialogmøte 2, per måned i perioden januar - juli 2021. Andel møter gjennomført innen uke 26 angir andel gjennomførte dialogmøter innen uke 26 av de som er aktuelle, i perioden januar - juli 2021.

### Andre intervjurunde: Intervjuer med case-undersøkelse

I andre intervjurunde gjennomførte vi intervjuer med andre veiledere ved hvert av de 15 kontorene, hvor vi ba veilederne vurdere hvorvidt de ville innkalt til møte eller ikke i seks fiktive caser. Hensikten med case-undersøkelsen var å avdekke hvorvidt det er variasjon i hvordan veiledere vurderer konkrete saker og hvilke opplysninger de vektlegger.

Casene ble utarbeidet på grunnlag av noen anonymiserte eksempelsaker vi fikk oversendt fra enkelte kontorledere etter første intervjurunde. Sakene er tilpasset for å teste konkrete hypoteser, basert på funn i første intervjurunde. Vi har tilstrebet å utforme caser som er realistiske, altså at de ligner på saker veilederne møter i sin hverdag, og hvor det er uklart om det er behov for dialogmøte eller ikke. Hver case ble utformet med hensikt å teste noen spesifikke momenter, hvor vi forventet at veilederne gjør ulike vurderinger.

De seks casene er presentert i kapittel 8. I forkant av intervjuene oversendte vi casene til veilederne, slik at de fikk mulighet til å sette seg inn i sakene før intervjugjennomgangen. Veilederne ble oppfordret til

å gjøre vurderinger på lik linje med det han/hun ville ha gjort i løpet av en vanlig arbeidsdag, som om disse sakene kom inn til vurdering i uke 17 av sykefraværsløpet. Vi understreket at det var veilederens vurderinger vi var interessert i å høre, og at det ikke var noen fasit i hva som var riktig eller gal håndtering av sakene. Veilederne ble forsikret om at deres vurderinger ikke ville formidles til andre aktører eller i rapport på en slik måte at kontor eller person vil kunne identifiseres.

I intervjugjennomføringen leste vi opp hver case. Etter presentasjon av casen ble veileder bedt om å vurdere hvorvidt de ville innkalt til dialogmøte 2 eller ikke, samt å begrunne valget. For å ikke legge føringer for veilederens vurderinger underveis, stilte vi ikke oppfølgingsspørsmål før alle casene var gjennomgått. Etter gjennomgangen av casene stilte vi oppfølgingsspørsmål til casene, i tillegg til noen mer generelle spørsmål om hvilke saker som kalles inn til dialogmøte 2 og om møtebehovstjenesten.

### Generelt om gjennomføringen av intervjuer

Intervjuene ble gjennomført som semi-strukturerte intervjuer der tema og spørsmål var forhåndsdefinert, men enkelte spørsmål ble tilpasset underveis. Alle

intervjuene ble gjennomført digitalt, over Teams, i perioden juni – september 2021.

Med enkelte unntak deltok to intervjuere i hvert intervju. Det ble ikke tatt lydopptak fra intervjuene, men gjort skriftlige notater. Alle informantene ga på forhånd skriftlig samtykke til denne behandlingen av personopplysninger i etterkant.

### 3.3 Datamaterialets begrensninger

Studien er basert på enkelt-intervjuer med informanter ved 15 NAV-kontorer. Studien gir ikke noe representativt bilde av hvilke vurderinger som gjøres i NAV generelt, utover praksis ved disse 15 kontorene. Kontorene er valgt ut for å reflektere nasjonal variasjon på utvalgte dimensjoner, med hensikt å plukke opp variasjon. Det gir likevel ikke grunnlag for å tolke funnene som representative for andre kontorer, utover disse 15.

Funnene kan heller ikke nødvendigvis tolkes som representative for praksis innad i disse 15 kontorene. Vi har kun intervjuet én representant fra kontorledelsen og to veiledere ved hvert kontor. Det er kontorene selv som har valgt hvilke to veiledere som skulle delta fra kontoret, og vi har ikke hatt kontroll med hvilke faktorer som har avgjort dette utvalget.

Studien er kvalitativ, og formålet har vært å belyse hvilke typer vurderinger som gjøres. Det har ikke vært formålet å telle opp hvor mange som gjør en viss type vurdering, da datagrunnlaget, grunnet liten utvalgsstørrelse, i liten grad er egnet til kvantitative beregninger.

I begge intervjurundene har formålet vært å avdekke hvilke type saker veiledere kaller inn til dialogmøter og betydningen av møtebehovstjenesten. Dette er subjektive vurderinger, som veilederne gjør fra sak til sak, og det er metodiske utfordringer knyttet til å innhente denne typen vurderinger gjennom intervjuer. For informantene kan det være utfordrende å beskrive hvilke konkrete kriterier de legger til grunn i intervjusituasjon, uten at det kobles til konkrete saker. Deres fremstilling av egne vurderinger i en intervjusituasjon kan derfor være noe ulik de reelle vurderingene som gjøres i praksis, i en gitt sak. For å imøtekomme denne utfordringen har vi i intervjuene

bedt veilederne om å ta opp eksempler på saker selv, og vi har spurt hvordan de ville vurdert gitte faktorer, som spesifikke diagnoser og arbeidsplasser. Intervjuene har dermed til dels blitt en drøftingsarena, hvor veilederne er bedt om å fortelle hvordan de tenker om spesifikke type opplysninger. Vi har også spesifisert for informantene at det er ikke er noen fasit for hva som er riktige og gale svar på spørsmålene vi har stilt. I tolkningen av funnene fra intervjurunde 1 (som presenteres i kapittel 4-7), må det likevel tas høyde for at veilederens fremstilling av fremgangsmåte og vurderinger i en intervjusituasjon kan være annerledes enn i konkrete vurderinger i gitte saker.

I intervjurunde har vi i stor grad begrenset denne utfordringen, ved å fokusere på konkrete saker og be veilederne gjøre vurderingene slik de ville ha gjort dersom de ville fått saken på bordet i en normal arbeidshverdag. Likevel kan også funnene fra denne intervjurunden til dels være definert av metoden vi har brukt. Vi ser blant annet at alle informantene har oppgitt varierende svar i de seks casene (alle har svart at de ville gitt unntak i minst én sak og at de ville innkalt til møte i minst én annen sak). Basert på svært ulik bruk av dialogmøte 2 ved de samme kontorene, hadde vi i utgangspunktet forventet at noen ville gitt unntak i alle casene, og at noen andre ville innkalt til møte i alle casene. Resultatene kan til dels tenkes å være utslag av informantenes ønske om å imøtekomme opplevde forventninger fra forskerne om variasjon i svarene. Dette til tross for at vi innledningsvis i intervjuene understreket at det fra vår side ikke var noe riktig eller galt svar i disse casene.

I den grad slike effekter har påvirket resultatene, antar vi at det i stor grad er ubevisst for informantene selv. Vi har ikke opplevd at informantene har hatt noe ønske om å formidle et spesifikt budskap eller påvirke historiene som er fortalt i intervjuene, utover å svare ærlig på spørsmålene vi har stilt. Men fordi vurderingene rundt dialogmøte 2 er subjektive, og avhenger av en total-vurdering av samlede opplysninger som varierer fra sak fra sak, vil ikke generelle intervjuer gi noen fasit på hvordan slike vurderinger gjøres i praksis. Vi mener likevel metoden er godt egnet til å belyse overordnede vurderinger veilederne gjør og hvordan de selv opplever at de balanserer mellom ulike hensyn.



## 4. Betydningen av organisering og arbeidsprosess ved NAV-kontoret





*Rammene for sykefraværsoppfølgingen ved NAV-kontorene påvirker veiledernes muligheter for å prioritere dialogmøter og informasjonsgrunnlaget de har når de skal vurdere innkalling til møte. Det varierer hvilke ytelsesgrupper veilederne følger opp, hvordan sykmeldte fordeles mellom veiledere, antall sykmeldte de har ansvar for og når i sykefraværsforløpet dialogmøter vurderes.*

Rammene for sykefraværsoppfølgingen ved det enkelte NAV-kontor legger føringer for veiledernes muligheter til å gjennomføre dialogmøter, og hvilken

informasjon de har tilgjengelig når de skal vurdere behov for dialogmøte 2 påvirker prioriteringene de gjør knyttet til gjennomføring av møter. Vi har derfor spurt våre informanter om hvordan sykefraværsoppfølgingen er organisert ved de 15 NAV-kontorene som har deltatt i studien. I dette kapittelet oppsummerer vi sentrale faktorer som er knyttet til organisering og arbeidsprosess ved kontorene, hvordan våre informanter opplever at disse faktorene påvirker sykefraværsoppfølgingen generelt og bruk av dialogmøte 2 spesielt, samt hvordan kontorene varierer på disse faktorene.

Figuren nedenfor oppsummerer de fire sentrale faktorene vi har identifisert som legger føringer for veiledernes arbeid med dialogmøter.

**Figur 4-1 Sentrale faktorer ved organiseringen ved NAV-kontoret som legger føringer for veiledernes arbeid med dialogmøte 2**

Fordeling av ytelsesgrupper	Fordeling av sykmeldte	Arbeidsmengde	Tidspunkt for vurdering
			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ca. halvparten av kontorene har rene syfo-veiledere</li> <li>• Andre følger også brukere over i andre ytelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De fleste kontorer fordeler etter dato</li> <li>• Enkelte fordeler etter bransje/virksomhet</li> <li>• Noen kontorer kombinerer de to modellene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De fleste veiledere oppgir ansvar for ca 100-150 sykmeldte av gangen</li> <li>• Enkelte oppgir ansvar for over 300 sykmeldte ad gangen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanligvis gjøres vurderingen i uke 16/17</li> <li>• Noen vurderer også behov i uke 8</li> </ul>
Rene syfo-veiledere kan ha mer kapasitet til og kompetanse om oppfølging av sykmeldte	Virksomhetsorganiserte veiledere kan ha mer informasjon om forhold på arbeidsplassen	Veiledere med stor arbeidsmengde kan ha mindre kapasitet til å prioritere dialogmøter	Tidlig vurdering kan bidra til tidligere gjennomføring av dialogmøter eller annen kontakt med partene

### 4.1 Fordeling av ytelsesgrupper

Blant kontorene som inngår i denne studien, har litt over halvparten (ni kontorer) organisert sykefraværsoppfølgingen i team som utelukkende arbeider med å følge opp sykmeldte. Dersom brukeren går over til andre ytelser, er det andre veiledere som overtar oppfølgingsansvaret.

Ved de andre kontorene har veilederne et mer helhetlig ansvar for den enkelte bruker, og følger også brukeren over i andre ytelser. Det innebærer som oftest at veilederne følger sykmeldte brukere over i AAP. Tre kontorer er organisert slik at sykmeldte tildeles en veileder som også følger brukeren over i AAP. De resterende tre kontorene er

organisert i såkalte tverrfaglige team, hvor veileder følger bruker uavhengig av ytelse. Det innebærer at veileder også kan følge opp brukere på andre ytelser enn sykepenger og AAP.

Fordelen med at veileder følger bruker over i andre ytelser er at det er enklere for bruker å forholde seg til den samme NAV-veilederen over tid, og NAV-veilederen får en mer helhetlig tilnærming til brukeren. Det er ikke behov for at en veileder bruker ressurser på å bli kjent med brukerens behov og historikk når han/hun skal over på AAP eller andre ytelser fra NAV. Det at en veileder følger en bruker gjennom hele NAV-forløpet bidrar til god kommunikasjon mellom NAV og bruker, som igjen kan føre til at partene raskere finner en god plan for videre aktivitet og eventuell tilbakegang til arbeidslivet.

Ulempen med denne organiseringsformen er at veilederne brukerporteføljer er mer komplekse. Oppfølging av sykmeldte krever kjennskap til en annen arbeidsmetodikk og et annet regelverk enn oppfølging av AAP-mottakere. Veiledere som arbeider med ulike ytelser må dermed ha mer og bredere kunnskap om ytelser og tiltak fra NAV, sammenlignet med veiledere som jobber spesialisert. Noen av våre informanter opplever at en slik tverrfaglig organisering kan gjøre at sykefraværsoppfølgingen blir nedprioritert i en hektisk arbeidshverdag, og at oppfølgingen blir fordelt til andre brukergrupper.

Noen informanter påpeker også at kvaliteten på sykefraværsoppfølgingen kan reduseres ved en slik tverrfaglig organisering fordi man ofte ikke har et tilstrekkelig antall saker for å holde seg oppdatert og bygge opp nødvendig kompetanse. At man får bygget opp en solid og bred kompetanse på området fremheves av flere veiledere som en fordel ved en organisering i spesialiserte team der veileder kun har ansvar for sykefraværsoppfølging.

## 4.2 Fordeling av sykmeldte

Oppfølgingsansvaret for sykmeldte fordeles mellom de veilederne som jobber med sykefraværsoppfølging ved kontoret basert på den sykmeldtes fødselsdato (datoorganisert) eller på den sykmeldtes arbeidsgiver (virksomhetsorganisert). Flertallet av kontorene som har deltatt i studien har organisert sykefraværsoppfølging etter dato, eller med en kombinasjon av dato- og virksomhetsbasert organisering. Kun to av kontorene har rendyrket en virksomhetsorganisering av sykefraværsoppfølgingen.

Kontorene som har kombinert dato- og virksomhetsorganisering har gjerne noen veiledere som jobber virksomhetsorganisert, med de største arbeidsgiverne. Det kan være en eller flere veiledere som har ansvar for kommunen, en som har ansvar for sykehuset (hvis relevant) og en annen som har ansvar for én eller flere større private virksomheter. Resterende sykmeldte fordeles etter dato blant de andre veilederne. Noen kontorer har nylig innført virksomhetsorganisering og tester det ut kun for en mindre del av de sykmeldte.

Informanter ved fire NAV-kontorer som er helt eller delvis virksomhetsorganisert, trekker frem generelle fordeler med denne organiseringen. De opplever at virksomhetsorganisering gir veilederne mulighet til å utvikle tettere samarbeid med den enkelte arbeidsgiver, bedre kjennskap til arbeidsplassen og at det letter informasjonsveksling mellom NAV og

arbeidsgiver. Hvorvidt det påvirker antall dialogmøter de gjennomfører, er usikkert. Én informant påpeker at den tette dialogen med arbeidsgiver gjør at de heller kan gjennomføre løpende møter ved behov. Det kan tilsi at det gjennomføres færre dialogmøte 2 til fastsatt tidspunkt.

Én kontorleder som har en kombinasjon av dato- og virksomhetsorganisert sykefraværsoppfølging oppgir at de virksomhetsbaserte veilederne generelt er tidligere inne i sykefraværsforløpene, at de ofte deltar i dialogmøte 1 sammen med arbeidsgiver og at de i tillegg har høyere andel gjennomførte dialogmøte 2. Vi har imidlertid ikke tatt opp dette spørsmålet direkte med alle kontorledere som er intervjuet, og studien kan derfor ikke si noe generelt om hvordan de utvalgte kontorene opplever sammenhengen mellom organisering og bruk av dialogmøter.

## 4.3 Arbeidsmengde

Rammer og overordnede prioriteringer ved NAV-kontorene legger føringer for hvor mange sykmeldte den enkelte veileder til enhver tid har ansvar for. Volumet av sykmeldte som den enkelte veileder til enhver tid har ansvar for, vil påvirke kapasiteten veilederen har til oppfølging av hver enkelt.

Ved de fleste kontorene oppgir veilederne at de har ansvar for anslagsvis 100-150 brukere av gangen, men at antallet varierer over tid. Noen kontorledere og veiledere oppgir at hver veileder har ansvar for langt flere. Blant annet oppgir én veileder at de har ansvar for 300-600 hver, mens en annen ved samme kontor anslår 1700-1900 hver.

Det viser at det er vanskelig for veilederne å anslå den totale mengden sykmeldte de har ansvar for. Det er både fordi volumet varierer fra uke til uke og fordi forløpene er av ulik varighet og krever svært ulik oppfølging. Mange vil returnere til arbeid på egen hånd relativt raskt, uten bistand fra NAV, og disse krever lite eller ingen oppfølging. Andre saker kan kreve langt mer involvering av NAV-veileder. Én veileder som har 100-150 sykmeldte i sin portefølje til enhver tid, estimerer at hun får inn omtrent 3-4 saker i uken til vurdering av dialogmøte 2 ved 17-ukers tidspunktet.

Det er primært ved de store og mellomstore kontorene at informantene estimerer at hver veileder kan ha ansvar for mer enn 300 brukere samtidig.<sup>1</sup> Ved disse kontorene har veilederne mindre tid å bruke på oppfølging av hver enkelt sykmeldt, og det innebærer

<sup>1</sup> Med store og mellomstore kontorer menes kontorer som dekker en stor befolkning. Se kapittel 3 for beskrivelse av

hvordan kontorene er definert som hhv store, mellomstore og små.

også at de i mindre grad prioriterer gjennomføring av dialogmøte 2.

Blant kontorene hvor veileder arbeider med oppfølging også utover sykepengeordningen, særlig brukere som går over på arbeidsavklaringspenger, har veilederne gjennomgående ansvar for et relativt lavere antall sykmeldte, i forhold til veilederne som bare arbeider med sykefraværsoppfølging. Det er noe forskjell i hvordan en slik organisering praktiseres. Noen kontorer begrenser veilederens ansvar til sykepenger og arbeidsavklaringspenger, og noen kontorer er organisert slik at veilederne har ansvar også for andre ytelser og tjenester som NAV tilbyr. Dersom det siste er tilfellet vil den enkelte veileder ha en mer arbeidskrevende portefølje, og antall brukere per veileder ligger da typisk enda lavere, i forhold til veiledere som arbeider med sykefraværsoppfølging og arbeidsavklaringspenger.

## 4.4 Tidspunkt for vurdering av dialogmøte 2

Sykmeldte som er 100 prosent sykmeldt dukker opp i NAV sine systemer 8 uker inn i sykefraværet, i forbindelse med vurdering av aktivitetskravet. Noen kontorer har også generell praksis om at de da også vurderer om det er behov for å gjennomføre et tidlig dialogmøte. Andre venter med vurderingen av dialogmøte 2 til uke 17. Alle veiledere vil uansett vurdere behov for dialogmøte 2 når saken dukker opp i NAVs interne datasystemer (Arena) mellom uke 16 og 17 i sykefraværsforløpet, dersom det ikke allerede er gjennomført et tidlig dialogmøte 2. Veilederen gjør da en formell vurdering av behovet for gjennomføring av dialogmøte 2 basert på tilgjengelig informasjon.

Den sykmeldte og arbeidsgiver kan melde behov for dialogmøte når som helst i sykefraværsforløpet gjennom møtebehovstjenesten. Dersom veileder får innmeldt behov før uke 16/17, vil veilederen da vurdere behov for et tidligere møte.

Kontorets praksis og fokus på tidlig vurdering av behov for dialogmøte 2 vil følgelig ha betydning for tidspunktet møtene gjennomføres. Det er grunn til å tro at kontorer som har praksis for å vurdere dialogmøte 2 tidlig i sykefraværsforløpet også gjennomfører flere møter totalt, ved at de generelt har større fokus på gjennomføring av dialogmøter.

Sykmeldte med gradering dukker ikke opp i NAVs datasystemer ved vurdering av aktivitetskravet i uke 8. Dette er fordi de allerede tilfredsstiller aktivitetskravet. Flere av våre informanter viser til at omfanget av sykmeldte med gradering er ukjent før disse dukker opp som kandidater til dialogmøte 2 ved 16 til 17 uker. Dette vanskeliggjør mulighetene til å fange

opp kandidater med gradering som kunne hatt nytte av tidlig oppfølging, med mindre den sykmeldte eller arbeidsgiver selv melder behov.

## 4.5 Andre faktorer

I tillegg til de organisatoriske faktorene som er nevnt over, har kontorene ulik tilnærming til bruken av dialogmøte 2. Noen kontorer har stort fokus på å gjennomføre møtene, og forsøker i utgangspunktet å gjennomføre møtene med alle som det i praksis er mulig å gjennomføre med. Andre kontorer prioriterer i mindre grad dialogmøte 2, og har kanskje heller fokus på andre former for oppfølging. Fokuset på dialogmøte 2 ved kontorene har også sammenheng med føringer fra NAV Fylke. Noen fylker har stort fokus på møtene, og måler andel gjennomførte møter på kontornivå i sin dialog med kontorene. Noen har særskilte måltall for andel gjennomførte møter. Andre fylker har i sin kommunikasjon med kontorene prioritert ned fokuset på dialogmøter og kontorene måles ikke lenger på andel gjennomførte møter. Disse prioriteringene ovenfra har betydning for hvordan veilederne ved de enkelte kontorene prioriterer dialogmøte 2 fremfor andre aktiviteter.

Også størrelsen på fagmiljøet kan i prinsippet tenkes å ha betydning for hvordan sykefraværsoppfølgingen gjennomføres. Veiledere på større kontorer, hvor det er flere veilederes om jobber med sykefraværsoppfølging, vil ha flere kollegaer å diskutere vanskelige saker med. På den annen side vil et lite miljø muliggjøre tettere bånd og mindre avstander mellom de enkelte veiledere. Ved kontorene vi har studert er det mellom fire og 27 veiledere som jobber med sykefraværsoppfølging. Ved de små kontorene er det mellom fire og åtte veiledere, ved de mellomstore kontorene er det mellom fire og ti veiledere, og ved de store kontorene er det mellom fem og 27 veiledere. Det er altså stor variasjon i hvor mange veiledere som jobber med sykefravær, også mellom kontorer med et relativt likt befolkningsgrunnlag. Vi har imidlertid ikke fått innspill gjennom intervjuene som tyder på at størrelsen på fagmiljøet har direkte betydning for prioritering av dialogmøte 2.

## 5. Veiledernes informasjonsgrunnlag ved vurdering av møtebehov

*Når veiledere vurderer hvorvidt de skal kalle inn til dialogmøte 2 bruker de informasjon fra sykmelding, tidligere sykefraværsløp, oppfølgingsplan og møtebehovstjenesten. Samtlige veiledere vi har intervjuet har tatt i bruk møtebehovstjenesten. Opplysningene som kommer gjennom møtebehovstjenesten bidrar i mange tilfeller til å bedre informasjonsgrunnlaget veiledere har når de vurderer innkalling til dialogmøte 2.*

I dette kapitlet beskriver vi informasjonen veilederne de har tilgang til når de skal vurdere innkalling til dialogmøte 2 og hvorvidt de opplever at de har tilstrekkelig informasjonsgrunnlag for å vurdere hvorvidt det er behov for dialogmøte 2.

### 5.1 Informasjonskilder

Veilederne benytter flere informasjonskilder når de skal vurdere behovet for gjennomføring av dialogmøte 2. De ulike veilederne sjekker stort sett de samme informasjonskildene, men det varierer ofte fra sak til sak hvor mye og hvilken informasjon som er tilgjengelig. En oversikt over tilgjengelige informasjonskildene er vist i Figur 5-1.

Enkelte veiledere oppgir at de i noen saker innhenter ytterligere informasjon ved vurdering av behovet for dialogmøte 2, utover kildene som i utgangspunktet er tilgjengelig. Det gjør ved å kontakte en eller flere av partene i saken, enten den sykmeldte selv, arbeidsgiver eller lege.

Figur 5-1 Oversikt over veiledernes informasjonsgrunnlag ved vurdering av dialogmøte 2



#### Sykmelding

Sykmeldingen er en viktig informasjonskilde når veilederne vurderer behovet for dialogmøte 2. Det kan være stor variasjon knyttet til omfanget av innholdet i sykmeldingene. I enkelte tilfeller inneholder sykmeldingen kun absolutt nødvendig informasjon som den sykmeldtes diagnose/tilstand og eventuell gradering. I andre tilfeller inneholder sykmeldingen mer omfattende informasjon om sykmelderens vurdering av tilstanden og hvilken betydning tilstanden har for arbeidsevnen, eventuell behandling og vurdering av fremtidsutsikter og andre utdypninger om relevante forhold. Veilederne opplever at det ofte

er de samme sykmelderne som enten skriver ut sykmeldinger med mye eller lite informasjon.

Sykmelder er den personen med best kunnskap om ulike diagnoser og forventet prognose. Sykmelder har i tillegg kjennskap til den sykmeldtes opplevelse av egen tilstand. Sykmelder vil derfor ha gode forutsetninger for å vurdere sannsynlig forløp for den sykmeldte, og vurdere på hvilken måte diagnosen hindrer arbeid. Veilederne opplever det derfor som svært nyttig når sykmelder viderefremidler denne typen utdypende vurderinger.

## NAV-historikk

De fleste veilederne oppgir at de også sjekker den sykmeldte sykefraværshistorikk. Veilederne kan se informasjon om den sykmeldtes NAV-historikk i flere ulike fagsystemer, for eksempel Arena og Modia. De kan hente ut informasjon om tidligere sykefraværsløp, eventuelle diagnoser, forløpenes varighet og gradering. Veilederne kan da se om den sykmeldte har hatt gjentakende sykefravær og vurdere disse forløpene opp mot gjeldende sykefraværsløp. Det er kun informasjon fra det legemeldte og ikke det egenmeldte sykefraværet, som veilederne har tilgang til.

Ved tidligere sykefravær kan veileder se tidligere notater om dialog mellom partene, informasjon om hva som ble diskutert og hva man ble enige om i et eventuelt dialogmøte. Dersom den sykmeldte var 100 prosent sykmeldt i uke 8, vil veileder også ha informasjon fra vurderingen av om aktivitetskravet var oppfylt.

Veilederne har også tilgang til informasjon om eventuelle tidligere ytelser og tiltaksdeltakelse. Dette kan være informasjon om tidligere utbetaling av andre NAV-ytelser og opplysninger som gir støtte til vedtak og utbetaling av for eksempel uførepensjon, alderspensjon og barnpensjon. De kan få tilgang til informasjon om tidligere gjennomførte tiltak, og planer og aktiviteter i sykefraværsløpet i regi av NAV.

## Oppfølgingsplan

Arbeidsgiver er pliktet å utarbeide en oppfølgingsplan for den sykmeldte, men er ikke pliktig å dele denne med NAV. Det er likevel en del arbeidsgivere som uoppfordret deler oppfølgingsplan med NAV. Oppfølgingsplanen skal blant annet inneholde en vurdering av den ansattes arbeidsoppgaver og mulighet til å utføre den, med formål at arbeidsgiver og den sykmeldte skal bli enige om hva som kan gjøres for at den sykmeldte kan komme tilbake til arbeid. Planen skal derfor inneholde en beskrivelse av hvordan arbeidsgiver legger til rette, eventuelt behov for eksternt bistand, og en plan for hva som skal skje videre. Ved vurdering av behov for dialogmøte 2 vil veilederen sjekke om det foreligger en oppfølgingsplan og sette seg inn i denne.

Det varierer hvor utfyllende oppfølgingsplanene som veilederne mottar er. For eksempel kan en oppfølgingsplan være svært utfyllende og konkret, og inneholde en opptrappingsplan for arbeidet som beskriver arbeidsgiver og sykmeldtes plan om gravis tilbakeføring til arbeidet, med konkrete datoer for opptrapping av arbeidsmengde. På den andre siden kan en oppfølgingsplan være vag med lite informasjon om konkrete tiltak for tilrettelegging på arbeidsplassen.

Veilederne beskriver i intervjuene at store arbeidsgivere i større grad leverer utfyllende oppfølgingsplaner til NAV enn små arbeidsgivere. For eksempel har store arbeidsgivere ofte mer erfaring med sykmeldinger, og dermed innarbeidet rutiner for oppfølgingen av sykmeldte og samarbeid med NAV. De kan dermed ha mer erfaring med å fylle ut og sende oppfølgingsplaner.

## Møtebehovstjenesten

Samtlige veiledere vi har intervjuet har tatt i bruk møtebehovstjenesten og benytter opplysninger fra møtebehovstjenesten i vurderingen av dialogmøte 2. Møtebehovstjenesten er et viktig supplement til de resterende informasjonskildene. Møtebehovstjenesten gir informasjon om partene ønsker å gjennomføre dialogmøte 2 eller ikke, eventuelt med en tilhørende begrunnelse.

Det er frivillig å svare i møtebehovstjenesten, og det virker å være en viss variasjon mellom kontorene i hvor ofte de opplever å motta svar. Ved noen kontorer opplever veilederne at arbeidsgiver og/eller den sykmeldte ofte svarer, mens veiledere ved andre kontorer opplever at det er uvanlig å få svar. Hvis partene har svart er det heller ikke sikkert at svaret er begrunnet. Det er først og fremst begrunnelsen for svaret, som veilederne opplever at tilfører saken nyttige opplysninger. Begrunnelsene kan inneholde informasjon som:

- Status for behandling i helsetjenesten
  - Behov eller tidspunkt for fremtidig behandling/operasjon
  - Utsikter til friskmelding
- Kontakt mellom arbeidsgiver og den sykmeldte
  - Planer for opptrapping
  - Planer for tilrettelegging
- Tilstandens betydning for arbeidsevnen
- Sykmeldtes vurdering av forløpet og sannsynlighet for friskmelding

## 5.2 Veiledernes vurdering av informasjonsgrunnlaget

### Møtebehovstjenesten tilfører mer informasjon

De fleste av informantene gir uttrykk for at møtebehovstjenesten har bidratt til at veilederne har mer informasjon når skal vurdere behov for dialogmøte 2. Før møteromstjenesten ble innført har arbeidsgiver og sykmeldt hatt mulighet til å melde fra om de har behov for dialogmøte 2, men de måtte ta kontakt med ansvarlig NAV-veileder for å melde dette. Med innføringen av møtebehovstjenesten har det blitt langt lettere å melde inn behov, og langt flere benytter seg av muligheten. Som nevnt over er det særlig begrunnelsene i møtebehovstjenesten som

tilfører veilederne nyttige opplysninger i saken, som de ellers ikke nødvendigvis ville fått.

Noen veiledere nevner at utfyllende svar i møtebehovstjenesten kan bidra til at informasjonsgrunnlaget for å vurdere behovet for dialogmøte er tilstrekkelig, og kan erstatte behovet for andre informasjonskilder. For eksempel kan informasjon som fremkommer i møtebehovstjenesten tilsvare informasjon som ofte fremkommer i oppfølgingsplanen. Det er dermed ikke nødvendigvis behov for å be arbeidsgiver om oppfølgingsplan, hvis den ikke foreligger. Andre veiledere vil uansett kreve at arbeidsgiver deler oppfølgingsplan med NAV før et eventuelt møte.

### **Informasjonsgrunnlaget oppleves likevel ofte som mangelfullt**

Veilederne tilgjengelige informasjonsgrunnlag ved vurdering av behovet for dialogmøte 2 varierer fra sak til sak. Veilederne opplever ofte at det tilgjengelige informasjonsgrunnlaget er mangelfullt. Kun et fåtall av veilederne vi har intervjuet sier at de opplever at de som regel har de opplysningene de trenger for å gjøre en vurdering av om det er behov for å avholde dialogmøte 2. De fleste oppgir at de ofte mangler informasjon for å gjøre en god vurdering av behovet for dialogmøte.

Av den grunn er det flere som innhenter ekstra informasjon før de beslutter om de skal kalle inn til dialogmøte 2 eller ikke. Informasjonen innhentes gjerne ved å ta kontakt med en eller flere av partene, enten til arbeidsgiver, den sykmeldte selv eller til sykmelder, avhengig av hvilken informasjon veileder mangler. Dette kan gjøres ved å sende mail til partene, eller ved å ta en telefon. Deretter gjør veilederne en vurdering av om det er behov for dialogmøte 2. Ofte vil informasjonen som da innhentes, avklare at det ikke er behov for møte, men den kan også bidra til å avklare at det er behov for møte.

Oppfølgingsplan fra arbeidsgiver er et eksempel på informasjon som veiledere ofte etterlyser, fordi det kan bidra med informasjon som er relevant for vurdering av behovet for møte. Samtidig kan tilgang til oppfølgingsplanen være viktig for at veileder skal slippe å bruke tid i dialogmøtet på å innhente informasjon som allerede er avklart mellom arbeidsgiver og den sykmeldte. Opplysninger i oppfølgingsplanen kan også bidra til å sette agenda og tema for møtet. Ved manglende oppfølgingsplan er det derfor vanlig at veileder enten etterspør dette fra arbeidsgiver før det eventuelt kalles inn til møte, eller at oppfølgingsplan etterspørres før gjennomføring av planlagt møte.

Det er heller ikke alltid det foreligger svar fra partene i møtebehovstjenesten. Flere informanter opplever at den sykmeldte og arbeidsgiver i liten grad benytter møtebehovstjenesten. Andre veiledere viser til at de opplever at særlig arbeidsgiver i stadig større grad tar i bruk møtebehovstjenesten for å formidle behov knyttet til dialogmøte 2.

Det er også ofte at det mangler begrunnelser for oppgitte behov i møtebehovstjenesten. Det er primært begrunnelsene som er viktig for veileder. Et enkelt ja eller nei til møte, er mindre relevante opplysninger. I tilfeller der det er manglende begrunnelse i møtebehovstjenesten og det ikke er åpenbart om det er behov for dialogmøte eller ikke, kan det være at veileder tar kontakt med arbeidsgiver eller den sykmeldte for å spørre om begrunnelse.

Også sykmeldingene oppleves ofte som mangelfulle. Det kan for eksempel være i tilfeller hvor veileder ikke kjenner tilstanden godt eller hvor det fremstår som uklart hvordan tilstanden påvirker arbeidsevnen, at veileder har behov for legens vurdering av dette. Det kan også være i tilfeller hvor det er uklart for veileder hvordan prognosen fremover vil være, og hvor sannsynlig det er at eventuelle planer om behandling vil føre til friskmelding. Noen ganger fremkommer slik informasjon fra sykmeldingene, men ofte er sykmeldingene knappe. Det kan være typisk i tilfeller der arbeidstaker har gradert sykmelding. Ved gradering vil aktivitetskravet i uke 8 være oppfylt, og sykmelder innhenter derfor ikke inn relevant informasjon om den sykmeldte tidligere i sykefraværsforløpet. Dersom veileder opplever at opplysningene fra sykmeldingen er mangelfulle, kan det være at veilederne tar kontakt med sykmelder for å avklare dette.

Motstridende opplysninger fra de ulike partene kan også være grunn til at veilederne har behov for mer informasjon. Det kan for eksempel være at sykmeldingen og oppfølgingsplanen inneholder ulik informasjon om forventet opptrapping for den sykmeldte. Det kan også være at informasjon arbeidsgiver opplyser om i møtebehovstjenesten indikerer at det er noe de har misforstått som det er behov for å oppklare, for eksempel arbeidsgivers plikter i sykefraværsoppfølgingen. I møtebehovstjenesten kan det også komme frem om sykmeldte og arbeidsgiver har ulike oppfatninger av situasjonen og ulike forventninger. Det kan i så fall være behov for å innhente mer informasjon om dette for å undersøke om uenigheten gir grunnlag for behov for dialogmøte eller om det kan oppklares uten møte.

Generelt sett oppgir veilederne at jo mer informasjon som foreligger i saken, dess bedre. God informasjon om saken gjør det lettere å vurdere behovet for dialogmøte 2, da én av partene gjerne kan sitte på

informasjon som kan indikere at det enten er helt nødvendig eller unødvendig å gjennomføre et dialogmøte. I tillegg kan mer informasjon bidra til at møtene som gjennomføres blir bedre, for eksempel fordi veilederne har mulighet til å tilpasse møtet etter deltakernes behov og det kan bli enklere å komme frem til en konkret plan for tilbakeføring som alle parter er enige om.

## 6. Veiledernes vurdering av møtebehov

Selv om det eksisterer standardiserte kriterier for hva som kan gi unntak for dialogmøte 2, er det betydelig variasjon i hvordan veiledere operasjonaliserer disse kriteriene. Noen veiledere oppgir at de kaller inn til dialogmøter i nesten alle saker der det ikke er åpenbart at møtet er unødvendig, mens andre i større grad gjør en egen vurdering av sannsynligheten for at dialogmøtet vil være nyttig i den spesifikke saken.

Partenes svar i møtebehovstjenesten vektlegges noe, men det er primært partenes begrunnelse for det oppgitte møtebehovet som har betydning for veiledernes vurdering av saken. Ved mange kontorer har veilederne opplevd en reduksjon i andel gjennomførte møter de siste årene, men de fleste tror nedgangen skyldes endrede prioriteringer ved kontoret, og i liten grad møtebehovstjenesten.

I dette kapitlet presenterer vi hvordan veilederne operasjonaliserer kriterier for unntak for dialogmøte 2, hvordan denne operasjonaliseringen varierer mellom NAV-kontorer og enkeltveiledere, og hvilken betydning møtebehovstjenesten har for veiledernes vurdering av behov for dialogmøte 2.

### 6.1 Kriterier som gir grunnlag for unntak for dialogmøte 2

Dialogmøte 2 skal som hovedregel gjennomføres innen uke 26 i sykefraværsløpet, dersom det ikke er åpenbare grunner til at det ikke er hensiktsmessig med et slikt møte. Følgende standardiserte kriterier kan gi grunnlag for å gjøre unntak fra dialogmøte 2, i henhold til rundskrivnet til Folketrygdloven § 8-7a (Arbeids- og sosialdepartementet, 2021):

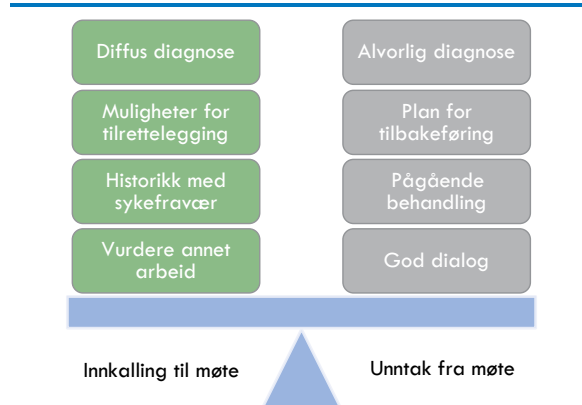
1. Medisinske grunner
2. Innleggelse i helseinstitusjon
3. Forventet friskmelding innen 28 ukers sykmelding
4. Pågående tiltak som sannsynligvis vil føre til friskmelding

Kriteriene kan romme mye, og oppfyllelse av disse kriteriene er basert på veiledernes subjektive vurderinger. I realiteten vil derfor beslutningen om å kalle inn eller gjøre unntak for dialogmøte være

basert på en helhetsvurdering av hvorvidt det er hensiktsmessig å gjennomføre dialogmøte 2, basert på opplysningene veileder har tilgjengelig.

Som vi senere beskriver i kapittel 6.2 er det variasjon mellom ulike veiledere og NAV-kontorer knyttet til hva som skal til for at det kalles inn til dialogmøte eller ikke, og hvordan de vurderer ulik informasjon. Det er likevel en del opplysninger som typisk trekker i den ene eller andre retningen når veilederne vurderer behovet for dialogmøte 2. Eksempler på hvordan ulik type informasjon kan vektlegges er illustrert i Figur 6-1.

Figur 6-1 Eksempler på hvordan opplysninger vektles ved vurdering av behov for dialogmøte 2



For eksempel vil en diffus diagnose innebære at det er uklart hvilken arbeidsevne den sykmeldte faktisk har, og sånn sett trekke i retning av at det bør kalles inn til et møte for å avklare om det mulig å iverksette tiltak som kan bidra til tilbakeføring til arbeid. Motsatt vil en mer definert og alvorlig diagnose indikere at det uansett ikke er noe NAV eller partene kan gjøre for å få den sykmeldte raskere tilbake i arbeid, og da vil det ikke være behov for å gjennomføre et møte.

Dersom det foreligger konkrete og troverdige planer om snarlig tilbakeføring til arbeid vil de fleste sette unntak for dialogmøte 2. Pågående helsebehandling kan også gi grunnlag for unntak, enten fordi behandlingen i seg selv gjør at den sykmeldte ikke kan stille opp på møte eller at det er åpenbart at behandlingen ikke er forenelig med arbeid. Det kan også være at planer om behandling, som påvente av operasjon e.l., gir grunnlag for unntak, dersom behandlingen fremstår som avgjørende for arbeidsevnen eller dersom det er behov for å avvente resultater av behandlingen før andre tiltak vurderes.

Vurderingen om behov for dialogmøte vil for mange veiledere baseres på om det er noe NAV kan bidra



med for å få sykmeldte raskere tilbake i arbeid. Dersom arbeidsgiver, den sykmeldte og sykmelder ser ut til å jobbe fint med saken uten NAV, vil mange veiledere gi unntak for dialogmøte. God dialog mellom partene kan være et tegn på at partene ikke har behov for bistand fra NAV. Hvorvidt det er iverksatt forsøk på tilrettelegging på arbeidsplassen vil også kunne være en slik indikasjon på at arbeidsgiver og arbeidstaker har forsøkt å sette i gang relevante tiltak. Motsatt vil veileder i større grad helle mot å innkalle til dialogmøte 2 dersom veileder opplever at det kan være uprøvde muligheter for tilrettelegging på arbeidsplassen. Veileder vurderer da den sykmeldtes diagnose opp mot veileders kjennskap til arbeidsplassen eller type arbeidsplass, og andre opplysninger i saken.

Den sykmeldtes sykefraværshistorikk vektlegges gjerne tungt i vurderingen. Gjentakende sykefravær indikerer at det kan være underliggende utfordringer som bør avklares i et dialogmøte. Ved gjentakende sykefravær vil veiledere ønske å avklare om det bør iverksettes tiltak på arbeidsplassen for å bedre arbeidssituasjonen eller om den sykmeldte bør rettes mot annet arbeid. Sykmeldte med gjentakende sykefravær vil derfor oftere kalles inn til dialogmøter. Også kombinasjonen av diagnose og arbeidssituasjon kan indikere at den sykmeldte bør vurdere annet arbeid, og dette vil være en grunn til å kalle inn til dialogmøte.

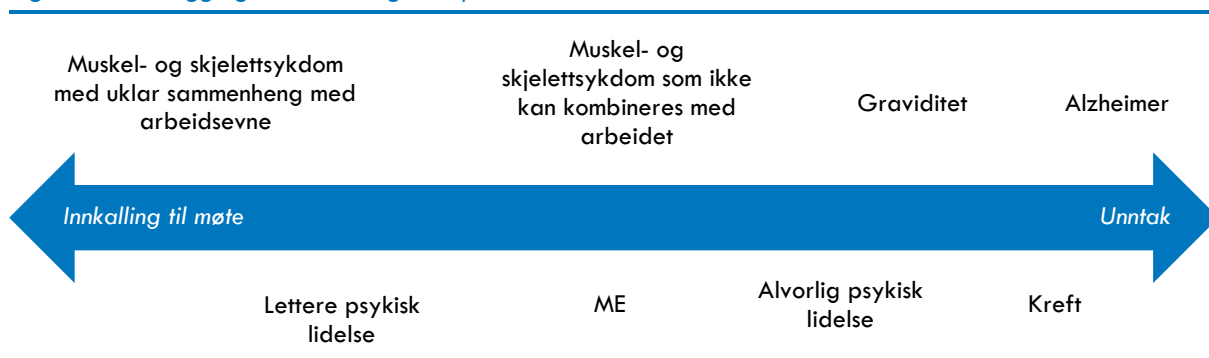
I det videre beskriver vi mer utdypende om hvordan veiledere vurderer ulike opplysninger i beslutningen om innkalling til dialogmøte 2.

### Betydningen av diagnose/tilstand

Den sykmeldtes diagnose vil være avgjørende å se på ved vurdering av behov for dialogmøte. Betydningen av den sykmeldtes diagnose eller tilstand vil i stor grad avhenge av hvordan tilstanden påvirker personens arbeidsevne. Tilstanden vil igjen påvirke hvilke tilretteleggingsmuligheter som finnes, og om det finnes tiltak som kan bidra til å øke arbeidsevnen fremover. Generelt lar veilederne gjerne være å kalle inn til dialogmøter ved alvorlige diagnoser, eller der diagnosen eller behandlingen tilsier at det er praktiske utfordringer ved å gjennomføre møte. I tilfeller der veileder vurderer at det kan være uprøvde muligheter for tilrettelegging eller at den sykmeldte kanskje ikke kan bli stående i eksisterende arbeid på sikt vil det oftere kalles inn til dialogmøte.

Figur 6-2 illustrerer hvordan behovet for dialogmøte 2 vurderes ulikt for eksempler på diagnoser og tilstander, som veilederne har tatt opp i intervjuene. Beslutningen om å kalle inn til møte eller sette unntak eller vil tas basert på en helhetsvurdering av diagnosen sett opp mot arbeidssituasjonen og planer for tiltak eller behandling.

**Figur 6-2 Vektlegging av ulike diagnoser/tilstander**



Ved alvorlige diagnoser som Alzheimers sykdom og kreft er veilederne ofte varsomme, og det gis typisk unntak for dialogmøte uten videre vurderinger. Flere veiledere har erfart at kreftpasienter ofte selv ønsker å jobbe når de har mulighet til det, og at dette er noe de gjerne ordner med arbeidsgiver på egenhånd. Det er derfor ikke behov for at NAV skal involvere seg i dette. Det er heller ikke sikkert at et møte ansees som praktisk gjennomførbart, for eksempel hvis den sykmeldte er innlagt på sykehus eller i annen type pågående behandling. Samtidig varierer veilederens vurderinger ved denne typen diagnoser. Enkelte veiledere ønsker for eksempel å gjennomføre møter

med kreftpasienter i tilfeller der et møte virker praktisk gjennomførbart. Veilederens begrunnelse er da at det ved alvorlig sykdom ofte kan være positivt for den sykmeldte å være i en form for aktivitet. Det å være i gradert arbeid kan gjøre hverdagen mer meningsfylt, men det er ikke alle alvorlig syke som har gjort en reell vurdering av om de faktisk kan være i arbeid. Veilederne som gjerne kaller inn alvorlig syke gjør dette for å få den sykmeldte til å reflektere over om gradert arbeid kan være positivt, og om det er praktisk mulig.

Graviditet vil ofte gi grunnlag for unntak fra dialogmøte 2. Dette gjelder særlig dersom den

sykmeldte er i siste trimester av svangerskapet. Sykmeldingen vil i så tilfelle ha en naturlig avslutning ved inngang til svangerskapspermisjon, og det ansees som lite hensiktsmessig å gjennomføre møte.

Psykiske lidelser vil ha varierende alvorlighetsgrad, og hvorvidt dette gir grunnlag for unntak varierer deretter. Ved alvorlig psykisk sykdom er enkelte veiledere varsomme med å kalle inn til dialogmøte. Det kan være en viss frykt for at et dialogmøte vil kunne bidra til å gjøre vedkommende sykere enn de allerede er, eller at et dialogmøte vil oppleves som svært belastende for den sykmeldte. Andre veiledere er opptatt av at arbeid kan være helsefremmende for sykmeldte med alvorlige psykiske lidelser, og vil derfor prioritere dialogmøter med disse, særlig dersom de er 100 prosent sykmeldt. Sykmeldte med alvorlig psykisk sykdom som er innlagt på institusjon eller gjennomgår annen behandling som gjør det praktiske utfordrende å gjennomføre møte, vil ofte gis unntak for møte.

Lettere psykiske lidelser vurderes ikke på samme måte som alvorlige psykiske lidelser. Ofte kan slike diagnoser oppfattes som diffuse, og det kan være uklart hvordan sykdommen påvirker arbeidsevnen. I slike tilfeller vil dialogmøte gjerne prioriteres. Ved lettere psykiske lidelser er det mange veiledere som fremhever at en viss kontakt med arbeidslivet kan virke helsefremmende, noe som kan tale for gjennomføring av dialogmøte. Det vil i så fall være særlig viktig å gjennomføre dialogmøte dersom vedkommende er 100 prosent sykmeldt.

Ved muskel- og skjelettsykdom vil veileder typisk vurdere hvordan sykdommen henger sammen med arbeidsevne, eller kan kombineres med eksisterende arbeid. I tilfeller med diffuse diagnoser der det er noe uklart hvordan sykdommen påvirker den sykmeldtes arbeidsevne og muligheter for tilrettelegging vil det ofte være grunnlag for å kalle inn til dialogmøte. Det vil også typisk kalles inn til dialogmøte dersom vedkommende har gjentakende sykmeldinger med muskel- og skjelettsykdom som i liten grad kan kombineres med arbeidet. I slike

tilfeller vil et dialogmøte kunne bidra til å avklare den sykmeldtes behov for andre arbeidsoppgaver, eller om den sykmeldte bør rettes mot annet arbeid. Når en sykmelding vurderes som gjentakende kan samtidig variere mellom ulike veiledere.

Enkelte veiledere har nevnt ME som en diagnose hvor veiledere kan være usikre på arbeidsevnen, i hvilken grad tilstanden kan kombineres med arbeid og den sykmeldtes praktiske muligheter til å stille i møte. Ved denne typen diagnoser kan det dermed være noe variasjon mellom veilederne i hvordan sakene håndteres.

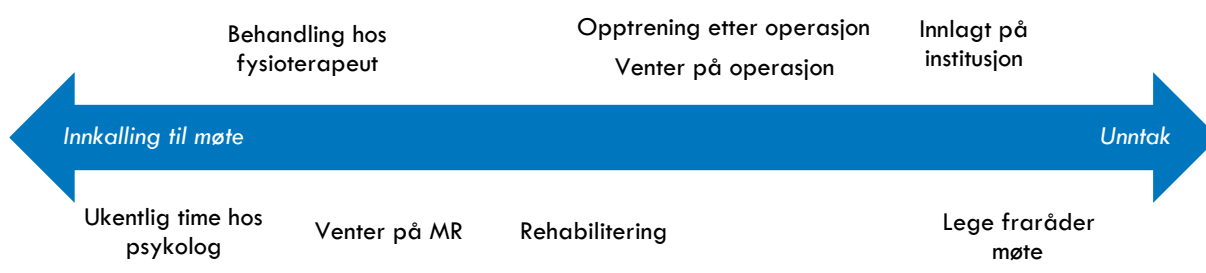
### Betydningen av pågående behandling

Hvorvidt pågående behandling kan bidra til å gi unntak for dialogmøte 2 henger sammen med sannsynligheten for at behandlingen vil føre til friskmelding, eller om behandlingen vil kunne bidra med avklaringer. Hvis veileder vurderer at pågående behandling sannsynligvis vil føre til snarlig friskmelding er dette typisk grunnlag for å gi unntak for dialogmøte, med mindre det er lenge til behandlingen skal være fullført. I så fall kan det være aktuelt med et dialogmøte for å avklare om opptrapping er mulig i mellomtiden dersom dette ikke er planlagt. Dersom den sykmeldte snart skal i gang med behandling, eller pågående behandling snart vil bidra med avklaringer om arbeidsevne, vil dette kunne være grunnlag for å gi unntak. I slike tilfeller setter veilederne gjerne en påminnelse til seg selv noen uker frem i tid, hvor de tar saken opp igjen og vurderer på nytt om det er behov for møte.

Pågående behandling kan også gjøre det praktisk vanskelig å gjennomføre dialogmøte, noe som kan gi grunnlag for unntak eller utsettelse. Dersom veileder vurderer at en behandling ikke vil føre til friskmelding, eller er usikker på virkningen av behandlingen, vil det være større behov for å gjennomføre et møte.

Figur 6-3 illustrerer hvordan behovet for dialogmøte 2 vurderes ulikt for eksempler på behandlinger i helsetjenesten eller vurderinger fra lege, som veilederne har tatt opp i intervjuene.

**Figur 6-3 Vektlegging av ulike former for behandling eller vurdering fra lege**



I tilfeller der den sykmeldte er innlagt på institusjon, eller sykmeldende lege fraråder gjennomføring av dialogmøte med hensyn til den sykmeldtes helse vil det være naturlig grunn til å gi unntak.

Når den sykmeldte venter på en operasjon eller en behandling, og behandlingen vil være viktig for å avklare den sykmeldtes arbeidsevne, kan det gi grunnlag for å utsette gjennomføringen av dialogmøte. I så tilfelle vil det være mer nyttig å gjennomføre et eventuelt dialogmøte når den sykmeldtes fremtidige arbeidsevne er mer avklart. Typisk vil et møte utsettes hvis den sykmeldte har et fysisk arbeid, og diagnosen er i direkte hinder for gjennomføring av oppgavene på arbeidsplassen. Dette kan for eksempel være snekkere, bygningsarbeidere, rørleggere og lignende som skal opereres for en armskade. Særlig dersom den sykmeldte jobber i et lite selskap vil gjerne veileder anta at det finnes få alternative arbeidsoppgaver eller tilretteleggingsmuligheter, og det vil være mest hensiktsmessig å ikke gjennomføre eller utsette gjennomføring av møtet.

Pågående behandling som med høy sannsynlighet fører til friskmelding vil gjerne gi grunnlag for unntak fra dialogmøte. Dette kan for eksempel være at den sykmeldte er i pågående opptrening etter en operasjon, eller gjennomgår generell rehabilitering, med en konkret plan om tilbakeføring til arbeid i etterkant. Hvis veileder er usikker på utsiktene til friskmelding kan det derimot være grunnlag for å kalle inn til møte, eller eventuelt innhente denne informasjonen i forkant.

Behandlinger som er mindre omfattende og som i mindre grad sannsynliggjør snarlig friskmelding vil i

mindre grad gi grunnlag for unntak. Det kan for eksempel være ukentlig behandling hos fysioterapeut for muskelsmerter, eller ukentlig behandling hos psykolog for psykiske lidelser. Som regel vil ikke denne typen behandlinger være omfattende nok til å medføre praktiske hindringer for gjennomføring av møte, og det er også mer åpent hvordan arbeidsevnen vil påvirkes av behandlingen. Hvorvidt det i slike tilfeller blir kalt inn til dialogmøte vil derfor i hovedsak avgjøres av andre forhold ved saken.

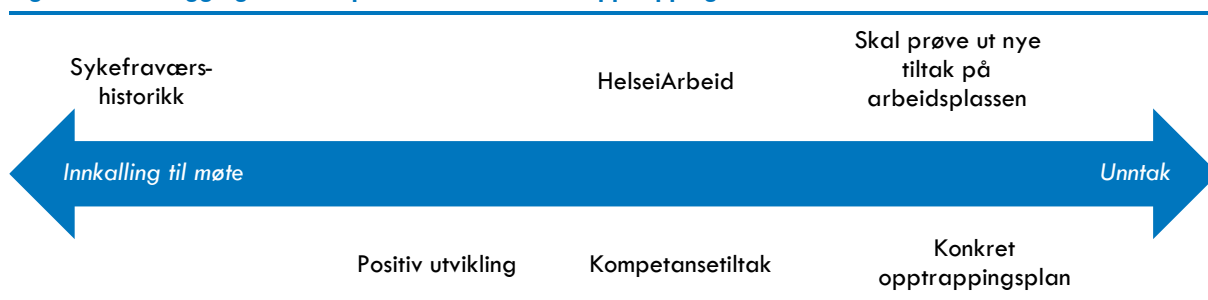
Samtidig vil det alltid være noe variasjon knyttet til hvordan ulike veiledere vurderer sannsynligheten for at en behandling vil føre til friskmelding eller andre avklaringer. Følgelig varierer det derfor også hvorvidt og/eller når veilederne vurderer at det er hensiktsmessig å gjennomføre møte. Der enkelte veiledere vurderer at en behandling sannsynligvis vil føre til friskmelding og at det ikke er behov for dialogmøte vil andre veiledere kunne vurderer at det er usikkert om behandlingen vil føre til friskmelding, og det kan da være større sannsynlighet for at de kaller inn til møte.

#### Betydningen av plan for tilbakeføring

På samme måte som ved pågående behandling, vil betydningen av plan for tilbakeføring avhenge av sannsynligheten for at planen vil gjennomføres, eller om den i løpet av kort tid vil bidra med viktige avklaringer om veien videre.

Figur 6-4 illustrerer hvordan behovet for dialogmøte 2 vurderes ved ulike planer for tiltak eller opptrening, eller indikasjoner på dette, som veilederne har tatt opp i intervjuene.

**Figur 6-4 Vektlegging av ulike planer for tiltak eller opptrening**



Det kan være grunnlag for å gi unntak i tilfeller der det eksisterer en konkret opptreppingsplan, eller det er lagt opp til at den sykmeldte skal prøve ut nye tiltak på arbeidsplassen. I slike tilfeller kan det også være at veileder sjekker opp saken senere for å undersøke hvordan det har gått, og vurdere om det eventuelt er behov for dialogmøte på et senere

tidspunkt dersom tilbakeføring til arbeid ikke har gått etter planen.

Dersom den sykmeldte er i eller skal over i annen oppfølging fra NAV, som for eksempel HelseiArbeid eller kompetansetiltak, vil det også kunne gi grunnlag for unntak. I slike tilfeller vil veiledere gjerne avvente

hvordan det går med disse tiltakene før dialogmøte gjennomføres.

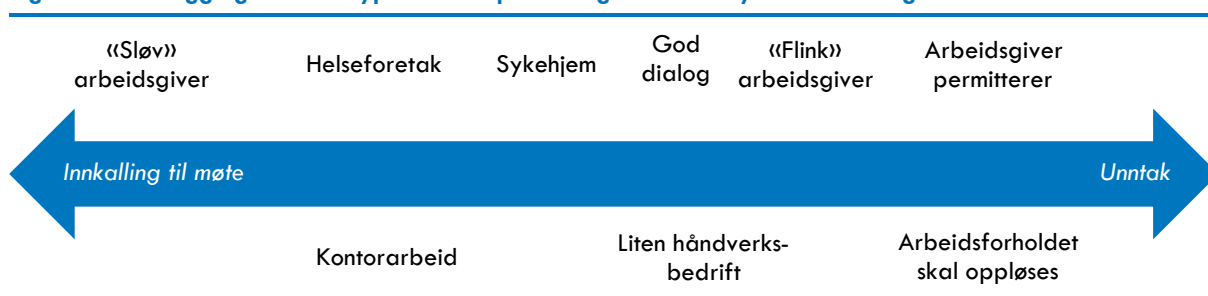
Det kan også være grunnlag for å gi unntak for dialogmøte hvis den tilgjengelige informasjonen indikerer at den sykmeldte har hatt en positiv utvikling i løpet av sykefraværsforløpet, for eksempel dersom arbeidsmengden gradvis er økt. I motsatt fall kan omfattende sykefraværshistorikk tolkes som et tegn på at sykefraværet ikke vil løse seg selv, hvert fall ikke på sikt. Tidligere sykefraværshistorikk kan derfor trekke i retning av eventuelle planer for tilbakeføring fremstår mindre realistiske, og at det bør gjennomføres dialogmøte.

### Betydningen av forhold på arbeidsplassen

Veilederens oppfattelse av arbeidsplassen og den sykmeldtes arbeidsoppgaver har stor betydning for vurderingen om det er behov for dialogmøte 2 eller ikke. Det er særlig hvis veileder vurderer at et dialogmøte kan bidra til å avdekke nye muligheter for tilrettelegging eller tilbakeføring til arbeid at det gjerne kalles inn til møte, eller dersom veileder vurderer at den sykmeldte ikke kan bli stående i den eksisterende jobben på sikt.

Figur 6-5 illustrerer hvordan ulike typer arbeidsplasser og faktorer knyttet til arbeidsgiver vektlegges i vurdering av behovet for dialogmøte 2, som veilederne har tatt opp i intervjuene.

**Figur 6-5 Vektlegging av ulike typer arbeidsplasser og faktorer knyttet til arbeidsgiver**



I særlige tilfeller hvor arbeidsforholdet uansett skal oppløses innen kort tid settes det unntak for dialogmøte. Også særskilte utfordringer på arbeidsplassen, som at arbeidsgiver permitterer ansatte, kan trekke i retning av at det ikke er grunn til å gjennomføre dialogmøte, ettersom det indikerer at arbeidsgiver uansett ikke har mulighet til annen tilrettelegging. I slike tilfeller kan det være mer nyttig for veileder å ta direkte kontakt med den sykmeldte for å avklare arbeidsevne og -muligheter.

Veilederne vil som regel ha en oppfatning av forholdet mellom arbeidsgiver og den sykmeldte, og dette vil spille inn i deres vurderinger. Hvis veileder, enten gjennom informasjon i møtebehovstjenesten, oppfølgingsplan eller tidligere erfaringer, opplever at arbeidsgiver tar ansvar og prøver å finne løsninger med den sykmeldte, eller oppfatter at det er god dialog mellom partene, kan dette trekke i retning av at det ikke er behov for dialogmøte. I motsatt tilfelle vil det kunne være behov for dialogmøte hvis veileder oppfatter at arbeidsgiver ikke har oppfylt ansvaret de har overfor den sykmeldte. I alle tilfeller vil det spille inn om veileder vurderer at saken vil løses av seg selv uten at NAV involveres. Selv om arbeidsgiver oppfattes som generelt god på oppfølging av sykmeldte, kan det være behov for bistand fra NAV for at den sykmeldte skal komme tilbake i arbeid. For mange veiledere er det behovet for bistand fra NAV i den spesifikke saken som vil veie tyngst i vurderingen.

Veilederens kunnskap om arbeidsgiver og forhold på arbeidsplassen spiller også inn på veilederens vurderinger, ettersom dette er avgjørende for hvilken arbeidsevne en sykmeldt med en gitt diagnose kan ha og hvilke tilretteleggingsmuligheter som finnes i virksomheten. Hos arbeidsgivere der veileder er av oppfatning av at det bør være gode uprøvde tilretteleggingsmuligheter eller flere typer arbeidsoppgaver, vil det oftere kalles inn til dialogmøte. Generelt vil store virksomheter kunne tilby mer varierte arbeidsoppgaver enn små spesialiserte virksomheter. Arbeidsgivere som driver med kontorarbeid, vurderes som regel å kunne ha flere tilretteleggingsmuligheter enn virksomheter med mer fysiske arbeidsoppgaver som håndverksbedrifter. Veilederne har derimot noe ulike vurderinger av hvilke tilretteleggingsmuligheter som eksisterer i helseforetak og sykehjem, der det generelt også er høyt sykefravær. Noen veiledere påpeker at arbeidet på sykehjem er fysisk og med få tilretteleggingsmuligheter. Andre trekker frem at sykehjem har et bredt spekter av arbeidsoppgaver, og at det bør kunne være en del tilretteleggingsmuligheter for sykmeldte som kan gjøre begrenset med fysisk arbeid. Sistnevnte vil derfor typisk kalle inn til dialogmøte av den grunn.

## Betydningen av konflikt på arbeidsplassen

Konflikt på arbeidsplassen spiller inn på veiledernes vurderinger av behovet for dialogmøte 2, men her vurderer veilederne behovene ganske ulikt.

Noen veiledere mener konflikt mellom arbeidsgiver og den sykmeldte kan være et argument i seg selv for å kalle inn til dialogmøte. Disse veilederne vurderer at dersom konflikten er den underliggende årsaken til sykefraværet, så vil ikke saken løses uten at noen andre griper inn. Av den grunn vil det være nødvendig å kalle inn til dialogmøte for å avklare hva som er den beste veien videre. En begrunnelse for å gjennomføre møte kan også være at selve møtet kan bidra til at det fremkommer ny informasjon som partene ikke hadde kjennskap til på forhånd, og som kan bidra til å løse situasjonen.

Veiledere som typisk lar være å kalle inn til dialogmøte ved konflikt, trekker frem at en konflikt i utgangspunktet er arbeidsgivers ansvar, og det må løses mellom partene selv. Enkelte påpeker også at en konflikt i seg selv ikke gir grunnlag for sykmelding, og at det i slike saker kan være grunnlag for å undersøke om kravene til mottak av sykepenger er oppfylt i slike saker. I tillegg opplever en del veiledere at dialogmøter der det eksisterer en konflikt ofte er ubehagelig for den sykmeldte, og at det sjeldent er god dialog i disse møtene. Da kommer det lite nyttig ut av å gjennomføre dialogmøte.

## 6.2 Variasjon i veiledernes vurderinger

Til tross for at det eksisterer noen overordnede kriterier for hva som skal kunne gi grunnlag for unntak for å gjennomføre dialogmøte 2, er det store forskjeller mellom hvordan ulike veiledere vurderer sakene. Vurdering av behovet for dialogmøte 2 vil naturligvis være basert på subjektive vurderinger, men det er noen systematiske forskjeller knyttet til hva ulike veiledere vektlegger i sine vurderinger. Overordnet har vi gjennom intervjuene identifisert tre ulike tilnærminger til hvilke typer dialogmøter som prioriteres:

- Noen veiledere gjennomfører så mange dialogmøter som mulig. Disse veilederne gir i utgangspunktet kun unntak hvis:
  - Bruker er for syk til å stille opp i møte, eller
  - Det er høy sannsynligheten for at bruker uansett snart returnerer til arbeid, fordi det er en troverdig plan for tilbakeføring
- Andre veiledere legger mest vekt på i hvilken grad de tror møtet vil kunne bidra til å få den sykmeldte raskere tilbake i arbeid eller andre hensiktsmessige avklaringer. Disse vil innkalle til

møte hvis informasjonsgrunnlaget for eksempel indikerer at:

- Dialog vil kunne avdekke muligheter for å prøve opptrapping av arbeid
  - Det finnes uprøvde muligheter for tilrettelegging på arbeidsplassen
  - NAV kan bidra med tiltak som kan tilrettelegge for fremskyndet retur til arbeid
  - Bruker ikke har helse til å stå i nåværende arbeid over tid og bør vurdere annet arbeid eller avklares mot uføretrygd
- Andre vurderer primært om NAV kan bidra med noe som kan fremskynde retur til arbeid, utover det som er arbeidsgivers ansvar. Disse veilederne legger vekt på om arbeidsgiver har oppfylt sitt ansvar, og kan gi unntak for møte hvis de vurderer at arbeidsgiver bør kunne følge opp saken på en god måte selv. Det kan for eksempel være at arbeidsgiver mangler oppfølgingsplan, at sykmeldingen er et utslag av konflikt eller at tilretteleggingsmuligheter på arbeidsplassen ikke er utprøvd.

Forskjellene mellom hvordan de ulike veilederne vurderer saker er til dels utslag av overordnede prioriteringer og organisering av sykefraværsoppfølgingen ved kontorene, og til dels utslag av personlige egenskaper og erfaringer. I det videre vil vi drøfte hva vi vurderer som sentrale drivere av variasjon i veiledernes vurderinger basert på vår analyse av intervjudata.

### Variasjon mellom fylker og NAV-kontorer

Den viktigste årsaken til variasjon i veiledernes prioriteringer av dialogmøter ser ut å være ulike føringer fra fylkes- eller kontorledelsen om viktigheten av å gjennomføre disse møtene. Det er normalt at veiledere måles på gjennomføring av dialogmøter, men hvordan ledelsen bruker og følger opp disse måltallene varierer. Noen steder brukes ikke måltallet til noe mer enn informasjon om veiledernes arbeid. Andre steder er det et uttalt ønske fra fylkes- eller kontorledelsen at det skal gjennomføres mange dialogmøter, og måltallene brukes for å følge opp dette.

Det er også flere veiledere som påpeker at føringene fra ledelsen har endret seg over tid, i hovedsak i retning av et mindre fokus på at det skal gjennomføres mange dialogmøter, men at det heller er de møtene som fremstår som hensiktsmessige som bør gjennomføres. Veilederne har dermed fått økt mulighet til å basere vurderingen på eget skjønn og i større grad å gi unntak til møte i saker hvor dialogmøte virker lite hensiktsmessig. Mange veiledere oppgir at reduksjon i presset ovenfra på gjennomføringen av dialogmøter har vært den viktigste årsaken til at andel møter har gått ned. Alle

veilederne som har opplevd dette har svært gode erfaringer med disse endrede prioriteringene, fordi de nå i større grad unngår å bruke egen og partenes tid på unødvendige møter.

I tillegg er det en rekke forhold knyttet til hvordan sykefraværsoppfølgingen er organisert ved det enkelte NAV-kontor, som kan påvirke hvordan veilederne vurderer behovet for dialogmøte 2. Av slike organisatoriske faktorer fremstår veiledernes saksmengde som mest avgjørende for veiledernes prioriteringer av dialogmøte 2. Det er systematiske forskjeller mellom hvor mange sykmeldte veilederne på ulike kontorer har oppfølgingsansvar for samtidig. De fleste veilederne oppgir at de har ansvar for omtrent 100 sykmeldte om gangen, men enkelte oppgir at de kan ha ansvar for 300-400 stykker. Veiledernes saksmengde er altså betydelig høyere ved enkelte kontorer enn andre. Veiledere med stor saksmengde vil gjerne måtte være strengere i prioriteringen av hvilke saker de skal innkalle til dialogmøte, og dermed gjennomføre en lavere andel møter.

Saksmengden vil også kunne variere over tid innad på samme kontor og for den enkelte veileder. I noen perioder er saksmengden større enn i andre perioder, og sakene kan være mer krevende. Dette kan skyldes forhold som sykefravær på kontoret slik at veilederne må ta over sakene til andre veiledere, eller variasjon i antall sykmeldte eller forhold i arbeidsmarkedet som medfører økt oppfølgingsbehov.

Et relevant forhold som påvirker vurderingene, er hvorvidt veileder følger brukere over i andre ytelser, eller kun har ansvar for sykefraværsoppfølging. Veiledere som følger brukere over i andre ytelser vil kunne ha lavere terskel for å kalle inn til dialogmøte 2. Dette skyldes at disse veilederne kan bruke dialogmøtet til andre formål enn å forsøke å korte ned sykefraværsforløpet i tilfeller der det kan fremstå som at bruker kommer til å gå over i en annen ytelse.

Hvordan brukere blir fordelt til veilederne ved NAV-kontorene, har også påvirkning på vurderingene. Veiledere som jobber virksomhetsorganisert opp mot enkelte store arbeidsgivere, får ofte et relativt tett forhold til den aktuelle arbeidsgiveren og god kjennskap til tilretteleggingsmuligheter på arbeidsplassen og typiske utfordringer der. Virksomhetsorganiserte veiledere er tettere på arbeidsgiverne, og noen opplever at det fører til at de også gjennomfører flere dialogmøter. Mer kunnskap om arbeidsgiver kan gi kunnskap om tilretteleggingsmuligheter, og generelt redusere terskelen for å ta kontakt og opprette dialog.

Hvor tidlig i forløpet veilederne vurderer behov for dialogmøte vil også ha stor betydning for

gjennomføring av møtene. De fleste veiledere vurderer behovet for dialogmøte i uke 16/17 av sykefraværsforløpet. Det er samtidig enkelte veiledere som kan vurdere behovet tidligere enn dette, for eksempel i uke 8 i forbindelse med vurdering av aktivitetskravet. Vi har ikke fått indikasjoner i intervjuene på at kontorer som generelt har fokus på å gjennomføre tidligere dialogmøter også gjennomfører flere møter, men det kan være grunn til å tro det, i og med at volumet av sykmeldte som må vurderes ved uke 17 er langt lavere enn volumet ved uke 8. Mange informanter opplever imidlertid at nytten av dialogmøtene er høyere dersom de gjennomføres tidligere i forløpet, fordi man tidlig har større muligheter til å iverksette tiltak som fungerer.

De fleste veilederne trekker frem at de ofte har jevnlig drøftingsmøter med de andre veilederne på kontoret om saker de er usikre på. Det er også flere som påpeker at de ofte drøfter vanskelige saker med enkeltkollegaer. Slike møter og diskusjoner med kollegaer vil kunne bidra til å utjevne forskjeller i arbeidspraksis på det enkelte kontor.

#### Variasjon innad i NAV-kontorene

Veiledernes erfaringer, personlige egenskaper, og foretrukne arbeidsmetode, vil åpenbart ha betydning for vurderingene de gjør. Noen veiledere liker oppfølging gjennom dialogmøter, og har dermed lav terskel for å kalle inn uten behov for innhenting av ytterligere informasjon eller omfattende vurderinger. Andre veiledere foretrekker én-til-én samtaler eller skriftlig oppfølging, og vil i større grad prioritere direkte dialog med enkelte parter før det eventuelt kalles inn til dialogmøte hvis det vurderes som nødvendig.

Det er også forskjeller i hva veilederne gjør dersom de er usikre på en sak. Enkelte veiledere gjør raske vurderinger, og vil stort sett kalle inn til møte dersom det kan være usikkert om et møte er nødvendig. Andre veiledere bruker tid på å gjøre videre undersøkelser, og innhenter mer informasjon for å kunne gjøre en bedre begrunnet vurdering.

Erfaringer som veilederne har gjort seg tidligere vil også spille inn i vurderingene. Veiledere med lang fartstid vil ha et bredt erfaringsgrunnlag å spille på i sine vurderinger. De vil kunne kjenne igjen situasjoner fra lignende saker de tidligere har jobbet med, og kan ofte lene seg på erfaringer om hvilke type saker som vil kunne medføre nyttige møter og ikke. Veiledere med erfaring vil dermed kunne gjøre raskere vurderinger av behov for møte, uten at de nødvendigvis vil innhente mer informasjon eller diskutere med kollegaer.

Det kan også være variasjon mellom enkeltveiledere knyttet til hva slags type oppfølging de anser som mest hensiktsmessig. Når veiledere vurderer at det ikke er behov for dialogmøte betyr ikke det nødvendigvis at den sykmeldte eller arbeidsgiver ikke får videre oppfølging. Veiledere kan vurdere at det ikke er behov for dialogmøte fordi de mener en annen form for oppfølging er mer hensiktsmessig, eller at det kan være bedre å gjennomføre et eventuelt dialogmøte på et senere tidspunkt. Noen veiledere tar gjerne kontakt med en eller flere av partene enkeltvis for å innhente informasjon for å vurdere om det er behov for et dialogmøte. Unntak for møte vil da typisk være en avgjørelse som er forankret med partene. Det kan også være at veiledere har lav terskel for å sette unntak fordi det ikke er behov for dialogmøte på nåværende tidspunkt, men at det bør gjøres en ny vurdering senere. Det kan for eksempel være relevant å sjekke om en behandling eller tilbakeføring går som planlagt, eller at det er nødvendig å avvente med dialogmøte fordi viktige avklaringer gjennom behandling, rehabilitering eller tiltak vil komme på et senere tidspunkt.

### 6.3 Betydningen av møtebehovstjenesten for veiledernes vurderinger

#### Vekting av informasjon fra møtebehovstjenesten

De aller fleste informantene oppgir at opplysningene som fremkommer i møtebehovstjenesten generelt vektet etter innholdet i svaret, og ikke etter hvem som er avsenderen. Det samme gjelder i utgangspunktet vektingen av annen informasjon i saken. Flere veiledere oppgir imidlertid at opplysninger fra lege og informasjon om den sykmeldtes medisinske tilstand ofte veier tungt. Utover det oppgir alle at det er innholdet, særlig begrunnelser og sammenhenger mellom den sykmeldtes tilstand og arbeidsmuligheter, som vektlegges, og ikke hvilken part opplysningene kommer fra.

På direkte spørsmål om opplysninger i møtebehovstjenesten vektet ulikt avhengig av avsender, oppgir altså de fleste informantene at dette ikke gjøres. Når vi har spurt mer konkret om hvordan ulike type svar vurderes, kommer det imidlertid frem at innmeldte behov i noen tilfeller likevel vurderes avhengig av hvem som er avsenderen. Dersom arbeidsgiver melder behov for møte, oppgir mange veiledere at de likevel gjør en helhetsvurdering basert på tilgjengelig informasjon. Dersom den sykmeldte melder behov for møte, skal det derimot mye til for å ikke gjennomføre møte (se mer om dette i påfølgende tekst).

Noen få veiledere påpeker derimot at svarene i møtebehovstjenesten uansett vektet tungt. Når NAV først spør partene om de har behov for møte, opplever de at det er vanskelig å ikke imøtekomme disse behovene. Det gjelder særlig hvis en av partene melder behov for møte, men for noen veiledere kan det også gjelde hvis én eller begge partene melder at det ikke er behov for møte. Disse opplever dette som en negativ side ved møtebehovstjenesten, fordi tjenesten dermed bidrar til å begrense veiledernes mulighetsrom.

På den annen side kan det også være tilfeller der begrunnelsene som er oppgitt i møtebehovstjenesten tyder på at den sykmeldte eller arbeidsgiver ikke forstår formålet med dialogmøte 2. Det kan for eksempel være den sykmeldte ser på dialogmøte 2 som en arena for å få svar på praktiske spørsmål om ytelser og tiltak fra NAV. I tilfeller der en part åpenbart har misforstått formålet med dialogmøtet, vil veilederne i liten grad legge vekt på svaret i møtebehovstjenesten i sine vurderinger.

#### Vurderinger dersom én eller begge parter melder behov for møte

Veilederne vurderer svarene i møtebehovstjenesten på ulike måter. Hvis én eller begge parter melder behov for møte er det mange veiledere som nesten uansett kaller inn til dialogmøte. Disse veilederne påpeker at det på generell basis skal mye til for å avslå et ønske om møte fra én eller begge parter. Likevel kan det være tilfeller hvor en part melder behov for møte, men den andre parten har en god begrunnelse for at det ikke er behov for møte. Da kan det være disse veilederne lar være å kalle inn.

Andre veiledere vurderer innmeldte ønsker om møte opp mot andre opplysninger i saken. I tillegg til svaret i møtebehovstjenesten legger disse veilederne typisk vekt på hva som er begrunnelsen for møtebehovet. Noen veiledere opplever at arbeidsgivere kan melde inn behov for møte fordi de tror det er forventet av dem å ønske møte. Beslutningen om innkalling til møte vil imidlertid avhenge av at veilederen ser at møtet vil kunne bidra med noe nyttig i saken. Et innmeldt møtebehov må derfor ha en god begrunnelse for å innvilges, hvis det ikke er andre opplysninger i saken som tilsier at det er behov for møte.

Noen veiledere er også nøye på at arbeidsgiver skal ha tatt sin del av oppfølgingsansvaret før NAV kobles inn gjennom et dialogmøte. Noen veiledere opplever at enkelte arbeidsgivere melder behov for møte fordi de lurer på hva som skjer i saken og ikke har tatt dialogen med den sykmeldte selv. Noen veiledere krever derfor at arbeidsgiver har gjort sin del av oppfølgingen, før de eventuelt innvilger møte. Dersom arbeidsgiver for eksempel melder behov for møte uten at det foreligger oppfølgingsplan, vil de kunne

be om oppfølgingsplan før et eventuelt møte gjennomføres.

#### Vurderinger dersom en eller flere parter melder at det ikke er behov for møte

De fleste veiledere oppgir at de uansett gjør en helhetsvurdering av møtebehovet i tilfeller der én eller begge parter melder at det ikke er behov for møte. I slike tilfeller vurderes særlig begrunnelsen for at vedkommende mener det ikke er behov for møte, som vurderes opp mot andre opplysninger i saken. Det er da særlig relevant å vurdere om det er samsvar mellom opplysningene fra den sykmeldte, arbeidsgiver og lege. Dersom det ikke foreligger noen begrunnelse for melding om at det ikke er behov for møte, oppgir de fleste veiledere at en slik melding i liten grad vil vektlegges.

Enkelte veiledere opplever det imidlertid som vanskelig å kalle inn til møte når partene har sagt at de ikke har behov for møte. Når NAV først spør partene om det er behov, og en av partene har svart nei, opplever de at de bør ha en god grunn til å likevel kalle inn til møte.

#### Møtebehovstjenestens samlede betydning for antall møter

De fleste veilederne opplever ikke at møtebehovstjenesten har påvirket det samlede antall møter som gjennomføres, men at tjenesten har ført at man i større grad gjennomfører de riktige møtene. Disse erfarer at man i større grad unngår møter som er unødvendige, samtidig som man i større grad identifiserer og kaller inn til møter som er nyttige. Slik blir det totale antall møter ikke påvirket, men møtene som gjennomføres blir bedre.

På spørsmål om møtebehovstjenesten har påvirket antall møter som gjennomføres, er det imidlertid mange veiledere som påpeker at endrede prioriteringer fra ledelsen i større grad har påvirket antall møter de siste årene. Tidligere ble veiledere i stor grad målt på antallet dialogmøter som ble gjennomført innen uke 26. Som følge av dette opplevde mange veiledere at de måtte avholde møter som også var uhensiktsmessige kun for å oppfylle fastsatte målkrav. De siste årene har det i noen kontorer vært en endring i praksis, hvor redusert press på å gjennomføre mange dialogmøter har bidratt til at veilederne i større grad kan luke ut møter som ikke er hensiktsmessige. Det frigjør tid til annen, mer nyttig oppfølging av brukere. Denne endringen i bruk av målkrav løftes også fram av en rekke veiledere som en hovedforklaring på nedgangen i antall gjennomførte dialogmøter de siste årene.

Ved de kontorene som har hatt en kraftig nedgang i bruken av dialogmøte 2, oppleves altså ikke møtebehovstjenesten som en viktig årsak til denne

nedgangen. Enkelte veiledere mener likevel at møtebehovstjenesten til en viss grad kan ha bidratt til at det gjennomføres færre dialogmøter, ved at informasjonen fra møtebehovstjenesten i større grad gjør det mulig å identifisere hvilke møter som ikke er hensiktsmessige.

Det er også flere veiledere som ikke har opplevd en nedgang i bruken av dialogmøtene over tid. Dette er gjerne kontorene hvor mål på antall gjennomførte dialogmøter benyttes mer aktivt. Både leder og veileder ved disse kontorene opplever imidlertid at måten dette gjøres på er fornuftig og at dialogmøtene som gjennomføres i hovedsak er nyttige. Ved disse kontorene opplever veilederne ikke at møtebehovstjenesten har bidratt til færre møter, men at tjenesten kan ha bidratt til at riktigere møter gjennomføres.

Et fåtall informanter mener at møtebehovstjenesten kan ha ført til en økning i antall dialogmøter ettersom det nå er enklere for arbeidsgiver å melde ønske om gjennomføring av dialogmøte, og at mange veiledere legger vekt på slike innmeldte ønsker om møte.

## 6.4 Veiledernes tilbakemeldinger på møtebehovstjenestens funksjonalitet

Den overordnede tilbakemeldingen fra veilederne er at de er fornøyd med møtebehovstjenesten. Informasjonen som fremkommer i møtebehovstjenesten oppleves som et nyttig supplement til den øvrige informasjonen de bruker for å vurdere behovet for dialogmøte 2. Møtebehovstjenesten kan frembringe informasjon som veilederne ellers ville innhentet på egen hånd, og kan sånn sett bidra til å redusere veiledernes behov for å innhente ekstra informasjon. Møtebehovstjenesten gir altså veilederne et bedre beslutningsgrunnlag.

Veilederne vi har intervjuet har i tillegg noen innspill til hvordan møtebehovstjenesten kan forbedres ytterligere. De fleste av disse innspillene går på veiledernes ønske om at møtebehovstjenesten kan gi enda mer informasjon enn den gjør i dag.

Fleire veiledere oppgir at det vil være nyttig om den sykmeldte og arbeidsgiver stilles et utvalg spørsmål de må svare aktivt på før de kan oppgi om de ønsker eller ikke ønsker et dialogmøte. Formålet med slike spørsmål kan være å sørge for at den sykmeldte og arbeidsgiver er informert om og må reflektere over sin medvirkningsplikt i sykefraværsoppfølgingen og formålet med dialogmøte 2. I tillegg kan spørsmålene fremskaffe nyttig informasjon som for eksempel om det foreligger en oppfølgingsplan.



Når den sykmeldte og/eller arbeidsgiver svarer i møtebehovstjenesten, er det frivillig å begrunne svaret. Mange informanter viser til at de mener det bør være et krav at den sykmeldte og arbeidsgiver begrunner svaret sitt. Flere veiledere sier at de tror at arbeidsgiver ofte svarer ja på ønske om å gjennomføre dialogmøte 2 kun fordi de oppfatter at det er forventet av dem. Et krav om å oppgi en begrunnelse for hvorfor dialogmøte 2 skal gjennomføres vil dermed gjøre det lettere for veileder å vurdere behovet. Flertallet av informanter mener at møtebehovstjenesten bidrar til å bedre informasjonsgrunnlaget som veilederne har ved vurdering av behov for dialogmøte 2 og sier at det er først og fremst informasjon som framkommer i den sykmeldtes og arbeidsgivers begrunnelse som oppleves som nyttig.

Flere informanter oppgir også at det hadde vært nyttig dersom det i møtebehovstjenesten var en funksjon slik at veileder kunne kommunisert med arbeidsgiver (toveis kommunikasjon).

Enkelte veiledere har også gitt innspill til innkallingsfunksjonen i møtebehovstjenesten. Dette er en funksjon hvor veileder kan foreslå tidspunkt for gjennomføring av dialogmøte 2 for den sykmeldte og arbeidsgiver. Møteinnkalling gjennom denne funksjonen kan imidlertid være tidkrevende, fordi den sykmeldte og arbeidsgiver har anledning til å avslå tidspunktene veileder foreslår. Det kan da bli en langvarig prosess hvor veileder foreslår tidspunkter som én eller begge partene stadig avslår. Flere veiledere ønsker derfor at partene får noen begrensninger i muligheten til å avslå veilederens foreslåtte tidspunkt for møte.

En annen utfordring med innkallingsfunksjonen i møtebehovstjenesten er at den ikke kan benyttes når andre aktører, som for eksempel sykmeldende lege, skal inviteres. Enkelte veiledere oppgir derfor at de har sluttet med å benytte innkallingsfunksjonen i møtebehovstjenesten.

## 7. Møtebehovstjenestens betydning for gjennomføring av dialogmøte 2

*Veilederne oppgir at rollen de tar under gjennomføringen av dialogmøte 2 i liten grad påvirkes av informasjonen som kommer inn i forkant. Informasjon i forkant kan likevel påvirke tema og fremdriften i møtet, og dermed bidra til at møtene som gjennomføres oppfattes som mer nyttige. Det er særlig dialogmøter som bidrar til at det igangsettes konkrete tiltak eller at det gjøres relevante avklaringer som oppleves som nyttige av veilederne.*

I dette kapitlet beskrives veilederens vurderinger av forhold som påvirker gjennomføringen av dialogmøte 2, med vekt på hvordan veilederne opplever at møtebehovstjenesten har påvirket disse forholdene. I kapittel 7.1 drøftes veilederens rolle og møtebehovstjenestens betydning for denne. I kapittel 7.2 drøftes betydningen av hvilke aktører som deltar i møtet, og særlig sykmeldende leges rolle i møtet. I kapittel 7.3 drøftes møtebehovstjenestens betydning for tema og fremdrift i møtet, og generelt hva veilederne opplever som nyttige møter. I kapittel 7.4 beskriver vi veilederens erfaringer om hvordan koronapandemien har påvirket gjennomføringen av dialogmøter.

### 7.1 Møtebehovstjenestens betydning for veilederens rolle i møtene

Veilederne skal sørge for den praktiske tilretteleggingen av dialogmøtene, være møteleder og ordstyrer under møtet, og skrive referat i etterkant. En innledende oppgave for veilederne under dialogmøtet kan være å sørge for at de deltakende partene er innforstått med hva som er formålet med møtet. Flere veiledere oppgir at en viktig del av jobben deres under dialogmøtet er å sørge for at partene kjenner sine roller og plikter i sykefraværsoppfølgingen, samt sørge for at alle har anledning til å legge frem sine synspunkter. Det gjelder både arbeidsgiver og arbeidstaker. Veileder skal også fortelle hva NAV kan bidra med.

På direkte spørsmål om veilederens rolle i møte påvirkes av informasjonen som er fremkommet på forhånd eller av møtebehovstjenesten generelt, svarer de fleste veiledere at deres rolle ikke er påvirket. Veilederne opplever altså ikke at deres rolle i møtene er systematisk endret med innføring av møtebehovstjenesten. Veilederne opplever ikke at

deres rolle i dialogmøte generelt påvirkes av om arbeidsgiver og/eller den sykmeldte har meldt inn at de ønsker et dialogmøte i forkant.

Noen veiledere oppgir likevel at informasjonen som kommer inn gjennom møtebehovstjenesten, i noen tilfeller kan påvirke hvordan veileder gjennomfører møtet. For eksempel, dersom arbeidsgiver har oppgitt at de ønsker at det gjennomføres dialogmøte, kan veileder innlede møtet med å vise til dette og be arbeidsgiver fortelle litt om bakgrunnen for at de ønsker møte. Dersom én av partene har oppgitt at de ikke ønsker møte, kan veileder legge litt mer fokus på den innledende forklaringen av hvorfor det er kalt inn til møte og hva hensikten med møtet er.

Mange veiledere opplever det som relativt vanlig at den sykmeldte ikke ønsker møte, eller at den sykmeldte fremstår skeptisk eller ubekvem ved inngangen til møtet. Veilederne oppgir at dette kan være fordi de ikke helt forstår formålet med møtet. I slike situasjoner oppgir veilederne at det er deres rolle å trykke den sykmeldte på at aktørene i møtet har felles interesser, og at aktørene i møtet er likestilte parter. Slik vil veilederens rolle i møtet tilpasses signalene fra de ulike aktørene, både de signalene som kommer i forkant av møtet, men særlig de signalene som kommer i løpet av møtet. Ved å tilpasse sin rolle i møtet kan veilederne tilrettelegge for en mest mulig jevnbyrdig og fruktbar dialog mellom aktørene. Mange veiledere oppgir at de fleste sykmeldte opplever møtene som positive, til tross for at de har vært skeptiske i forkant.

Flere veiledere legger i intervjuene vekt på deres oppgave med å klargjøre de ulike aktørenes ansvar og roller. Dersom de opplever at partene ikke tar sin del av ansvaret, slik de er pålagt, vil veilederen kunne legge ekstra fokus i møtet på å tydeliggjøre partenes ansvar og roller. Dette vil delvis kunne være basert på informasjon de har fått i møtebehovstjenesten, men også signalene som sendes i selve møtet. For eksempel, i tilfeller med konflikt mellom arbeidsgiver og den sykmeldte, oppgir enkelte veiledere at de tar en rolle som megler mellom arbeidsgiver og den sykmeldte.

### 7.2 Betydningen av hvilke aktører som deltar

Flere veiledere oppgir i intervjuene at veilederens rolle i dialogmøtet til dels vil kunne påvirkes av hvilke aktører som er til stede. Enkelte veiledere påpeker at

HR-personell og enkelte leger fort kan ta rollen som møteleder dersom de er til stede i møtet. Særlig i tilfeller der dialogmøtet gjennomføres på legekontoret vil enkelte leger kunne ta rollen som møteleder. Det er da veileders ansvar å sørge for at partene blir klar over sine roller og plikter i sykefraværsoppfølgingen og sørge for at møtet styres etter hensikten.

Noen veiledere oppgir også at deres rolle i møtet vil kunne være litt ulik dersom det er flere representanter fra arbeidsgiver til stede. Eksempelvis kan arbeidsgiver stille med nærmeste leder og representanter fra HR-avdelingen, og den sykmeldte kan bli underlegen dersom styrkeforholdet mellom sykmeldt og arbeidsgiver blir svært skjev. Veiledere oppgir da at deres rolle er å ivareta den sykmeldte noe mer, ved å løfte frem betydningen av den sykmeldtes versjon og ønsker i saken.

### Særskilt om leges deltagelse i dialogmøte 2

I hvilken grad lege (sykmelder) deltar på dialogmøter varierer mellom kontorene og avhengig av veileders praksis knyttet til å kalle inn lege. De fleste veiledere vi har intervjuet opplyser at de som regel inviterer lege til å delta på dialogmøte. Enkelte av disse viser til at årsaken til at de inviterer lege er at arbeidsgiver ofte ønsker å ha sykmelder til stede på møtet. Andre opplyser at de kun ber lege om å delta på møtene dersom informasjonen i saken tilsier at det er relevant. En veileder opplyser at lege sjelden innkalles ettersom det sjelden oppleves som relevant. Enkelte av informantene mener at nytten av å inkludere lege i dialogmøter er begrenset. Det vises til at leges deltagelse kan føre til at fokuset blir «for medisinsk» og ikke rettet mot arbeidsevne. De fleste veiledere peker derimot på at de opplever det som svært nyttig at lege er med på dialogmøter, for eksempel fordi legen kan bidra med relevant informasjon om hvordan den sykmeldtes helsetilstand henger sammen med arbeidsevnen.

Informantene opplyser også at det er svært varierende hvor lett det er å få leger til å delta på dialogmøter. Ved enkelte kontorer er det praksis at legene alltid inviteres på møte, og at de da stort sett også stiller. Andre steder opplever veiledere at det er vanskelig å få leger til å prioritere å delta på dialogmøter, dersom det ikke er en åpenbar grunn til at de bør delta. Flere veiledere peker på at legenes villighet til å delta i dialogmøter varierer i stor grad mellom enkeltleger. Flere veiledere viser også til at det er lettere å få leger til å delta på dialogmøter dersom de kan være med via digitale plattformer eller på telefon. Som følge av koronapandemien har det blitt lavere terskel for å gjennomføre digitale møter og dermed har det blitt enklere å leger til å stille på møter, eller at kun legen deltar digitalt.

## 7.3 Møtebehovstjenestens betydning for tema og fremdrift i møtene

På direkte spørsmål om opplysninger i møtebehovstjenesten påvirker gjennomføringen av møtene, svarer de fleste veiledere at tjenesten ikke har generell betydning for gjennomføringen av møtene. Ved nærmere oppfølgings spørsmål er det likevel flere veiledere som påpeker forhold som innebærer at møtebehovstjenesten kan ha betydningen for tema og fremdrift i møtene.

For det første kan tjenesten ha bidratt til at veilederne i større grad velger å kalle inn til dialogmøte i de riktige sakene, slik at mindre hensiktsmessige dialogmøter unngås (se drøfting av møtebehovstjenestens betydning for antall møter, i kapittel 6.3). Møtebehovstjenesten oppleves ikke å være den viktigste årsaken til at uhensiktsmessige dialogmøter unngås, men tjenesten kan likevel ha bidratt noe til denne utviklingen, hovedsakelig ved å tilrettelegge for at veilederne i større grad kan identifisere sakene hvor dialogmøte antas å være nyttig eller ikke nyttig, og dermed velge de riktige møtene. Dette fremstår som den viktigste virkningen av møtebehovstjenesten for å sikre mer hensiktsmessige dialogmøter.

I tillegg oppgir enkelte informanter at møtebehovstjenesten kan ha ført til at gjennomføringen av møtene også blir bedre. Flere veiledere oppgir at møtene blir bedre jo mer informasjon veileder har i forkant av møte. I de tilfeller der den sykmeldte og/eller arbeidsgiver benytter møtebehovstjenesten til å formidle relevant informasjon til veileder, bidrar møteromstjenesten dermed til bedre møter. Når veilederen har mer informasjon i forkant om den sykmeldtes situasjon og prognose, samt prøvde og uprøvde muligheter for tilrettelegging på arbeidsplassen, kan de i møtet raskere styre samtalen inn mot uavklarte muligheter. En større del av møtet kan dermed brukes til å snakke om relevante tiltak. Når man har mer informasjon i forkant, kommer man også lenger i møtet.

### Hva avgjør om møtene er nyttige?

Det er en generell oppfatning blant veilederne at dialogmøter som gjennomføres, er nyttige. Dialogmøter som veiledere framhever som særlig nyttige, er møter der arbeidsgiver og den sykmeldte finner fram til løsninger som innebærer at det blir iverksatt konkrete tiltak, som for eksempel kompetansehevende tiltak, arbeidsrehabilitering eller at det legges en plan for hvordan den sykmeldte gradvis kan vende tilbake til arbeid. Flere veiledere nevner også at dialogmøter kan være en nyttig arena for å samle partene, få arbeidsgiver og den sykmeldte i dialog, og derigjennom skape en felles

forståelse og forventning om veien videre. I tilfeller hvor det foreligger motstridende informasjon fra involverte parter, eller det er uklart hva som er mulighetsrommet for hva den sykmeldte kan utføre av arbeid, påpeker flere veiledere at det er svært nyttig å ha med lege i dialogmøte. Legen kan da avklare hva som er helsemessig forsvarlig å forvente av den sykmeldte både på kort og lenger sikt.

Andre sammenhenger hvor veiledere opplever at gjennomføring av dialogmøte 2 er særlig nyttig, er tilfeller der veileder ser behov for å informere arbeidsgiver og arbeidstaker om deres plikter i sykefraværsoppfølgingen. Gjennomføring av dialogmøter kan også bidra til å avdekke at årsaken til sykefravær er en annen enn det informasjonsgrunnlaget i saken tilsier, for eksempel at en arbeidskonflikt er den faktiske årsaken til sykmelding for en som er diagnostisert med en muskel- og skjelettsykdom. Informasjonen som framkommer i dialogmøtet vil da være nyttig for å kunne jobbe videre med tiltak som kan bidra til å få den sykmeldte tilbake i jobb, eventuelt avdekke om det er behov for å vurdere om vilkårene for rett til sykepenger er oppfylt eller ikke.

Typisk for dialogmøter som oppleves som lite nyttige, er at det ikke kommer noen konkrete tiltak ut av møtene. Flere veiledere nevner uenighet og konflikt som årsaker til at dialogmøter som gjennomføres ikke fører til noe. Andre faktorer som fører til at dialogmøter oppleves som lite nyttige er at partene ikke er åpne om hva som er problemet og det generelt er dårlig dialog mellom arbeidsgiver og den sykmeldte, at arbeidsgiver ikke er villig til å tilrettelegge eller den sykmeldte ikke ønsker seg tilbake i arbeid. I enkelte tilfeller kan det også være forhold knyttet til den sykmeldtes helsetilstand som gjør det vanskelig å gjennomføre møter på en hensiktsmessig måte. Sistnevnte gjelder spesielt ved tunge psykiske lidelser. Et unyttig møte kan også være møter der alt i utgangspunktet er på stell, og den sykmeldte følger en god utarbeidet opptrappingsplan.

## 7.4 Koronapandemiens påvirkning på gjennomføring av dialogmøte 2

Som følge av koronapandemiens inntog i mars 2020 skjedde det flere store endringer i organiseringen av sykefraværsoppfølgingen som har påvirket både veiledernes arbeidshverdag og gjennomføringen av dialogmøter. Flere veiledere viser også til at koronapandemien medførte at en rekke andre type problemstillinger dukket opp, som for eksempel økonomi og at fokuset i samtaleemne i sykefraværsoppfølgingen endret seg i starten av pandemien.

En rekke informantene viser til at det i den første perioden etter nedstigningen i mars 2020, ble gitt beskjed om at det skulle gis unntak for gjennomføring av dialogmøte 2 for alle sykmeldte. Årsaken var både at det ikke lenger kunne gjennomføres fysiske dialogmøter pga. smitteverntiltak, og det måtte sikres tilstrekkelig med ressurser i NAV til å håndtere personer som ble arbeidsledige og permitterte. Enkelte veiledere viser til at endringen i praksis medførte at de plutselig ikke hadde noe å gjøre eller veldig lite å gjøre. Noen informanter viser også til at denne unntakstilstanden førte til en ekstra stor arbeidsmengde for veiledere i senere tid – det kom en «baksmell» av sykmeldte som trengte oppfølging.

Etter den første unntaksperioden uten gjennomføring av dialogmøter ble gjennomføringen av dialogmøte 2 mange steder overført til digitale plattformer. Flere informanter viser til at de opplevde overgangen til digitale møter som en utfordring. Når de tekniske løsningene for å gjennomføre dialogmøte 2 digitalt endelig var på plass og veiledere fikk noe erfaring med dette, viser flere til at de opplever at de digitale løsningene stort sett fungerer bra. Flere informanter viser imidlertid til at de kjenner veiledere som vegrer seg med å gjennomføre møter digitalt, og derfor har unngått å kalle inn til dialogmøte 2 i perioden der det ikke har vært mulighet for å gjennomføre fysiske møter.

Noen veiledere peker på at å gjennomføre dialogmøte 2 digitalt har bidratt til å redusere terskelen for å avholde dialogmøte 2. Det gjelder særlig i de tilfeller hvor en av partene, typisk arbeidsgiver, har lang reisevei. At møtet da kan avholdes digitalt, gjør at det kan gjennomføres mer effektivt enn tidligere for involverte parter. Flere veiledere opplever også at det er lettere å få leger til å delta på dialogmøter når de kan gjennomføres digitalt. Samtidig viser flere informanter til at det har vært en rekke tekniske utfordringer knyttet til gjennomføring av dialogmøter, og at de fortsatt opplever at involverte parter vegrer seg for å gjennomføre møter digitalt som følge av manglende erfaring og kunnskap. Flere veiledere nevner også at det har vært tekniske utfordringer med de digitale plattformene som NAV benytter i gjennomføringen av møter, som har redusert kvaliteten på møtene som avholdes. I enkelte tilfeller har møtene for eksempel endt med at lege må delta over telefon, noe som fører til at legen da ikke blir en naturlig del av dialogen.

Enkelte veiledere viser også til at pandemien har påvirket hva man kan tilby brukeren av tiltak og at det er synd med tanke på en best mulig oppfølging av bruker.

## 8. Resultater fra case-undersøkelsen

*I case-undersøkelsen ble veilederne bedt om å ta stilling til innkalling til dialogmøte 2 i seks fiktive sykefraværscaser. Resultatene viser at veilederne vurderer enkeltsaker ulikt. Ulike opplysninger vektlegges, og det gir ulike konklusjoner om hvorvidt det skal innkalles til dialogmøte og hva som bør være fokus i dialogmøtet. Også når veiledere kommer til samme konklusjon i en sak, kan konklusjonen begrunnes ulikt.*

I det følgende presenterer vi de seks casene som veilederne ble forelagt i case-undersøkelsen, samt veilederens vurderinger i hver sak. Veilederne ble fortalt at de kunne gå ut fra at oppgavene ligger til vurdering for dialogmøte 2 rundt uke 17 i sykefraværforløpet.

Casene ble utarbeidet med formål å teste hvordan veilederne vektla og vurderte spesifikke faktorer. I gjennomgangen av casene har vi imidlertid ikke spurt veilederne om hvordan de vektlegger spesifikke opplysninger eller faktorer, men kun bedt om deres vurdering av saken og deres begrunnelse for denne vurderingen. Hensikten med denne tilnærmingen har vært å ikke legge føringer for veilederens vurderinger.

Veilederne ble bedt om å vurdere behov for dialogmøte basert på informasjonsgrunnlaget i hver sak. I enkelte tilfeller ønsket ikke veileder å svare ja eller nei på behov for dialogmøte, fordi de opplevde at informasjonsgrunnlaget var mangelfullt. Disse veilederne ville innhentet mer informasjon før de tok en endelig beslutning angående behovet for dialogmøte 2, og observasjonene er derfor definert som *Behov for mer informasjon*. Samtidig var det også flere som svarte ja eller nei på en case-oppgave, men som påpekte at de i en virkelig situasjon ville innhentet ytterligere informasjon før de fattet en endelig beslutning.

### 8.1 Case 1 - Elektriker med ganglion

Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 1 er presentert i Tabell 8-1. I denne casen ønsket vi særlig å teste hvorvidt et tidligere sykefraværforløp med lignende plager indikerer et behov for at sykmeldte ikke har helse til å stå i arbeidet over tid og bør vurdere annet arbeid, og dermed kan være aktuell for dialogmøte 2. Videre ønsket vi å teste hvordan veilederne vurderer opplysninger fra lege om at sykmeldte «muligens må opereres på nytt», opp mot opplysninger fra sykmeldte og arbeidsgiver om at bruker venter på operasjon.

**Tabell 8-1 Informasjonsgrunnlag case 1 - Elektriker med ganglion**

Bruker er en mann på 26 år, som arbeider som elektriker. Han begynte hos nåværende arbeidsgiver for 1,5 år siden. Bruker er 100 % sykemeldt.



#### SYKEMELDING

Tilstand hindrer aktivitet. Han plages med ganglion ve. håndledd (tidligere operert) og begynnende artrose hø. albu. Jobber som elektriker, med kan ikke utføre jobben med disse plagene. Venter på time til ortoped. Må muligens opereres på nytt.



#### OPPFØLGINGSPLAN

Arbeidet som elektriker er fysisk. Sykmeldte er sykemeldt 100 % i hele perioden, og kan ikke utføre noen arbeidsoppgaver. Sykmeldte venter på operasjon. Det er ingen tiltak. Arbeidstaker og arbeidsgiver har kontakt på telefon ved behov.



#### MØTEBEHOVSTJENESTEN

Den sykmeldte har svart NEI. Begrunnelse: Jeg venter på operasjon. Det er ikke nødvendig med dialog nå.

Arbeidsgiver har svart NEI. Begrunnelse: Den ansatte må ha operasjon før han kan begynne å jobbe igjen. Vi har færre oppdrag for tiden og har derfor måtte permittere enkelte andre ansatte nå. Vi har derfor ingen mulighet til å tilpasse arbeid.

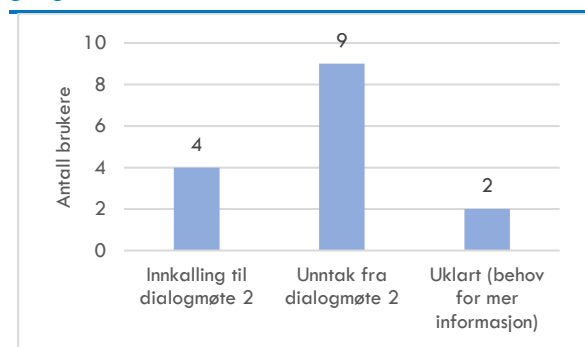


#### HISTORIKK

Bruker har vært sykemeldt med diagnose L87 Bursitt tendinitt synovitt IKA i to måneder for to år siden.

Flere av veilederne trekker frem at denne casen er vanskelig å vurdere, og enkelte nevner at dette er en sak de typisk ville drøftet med sine kollegaer på kontoret. Flertallet kommer til den konklusjon at de ville satt unntak i denne situasjonen. Det er ulike opplysninger som er avgjørende i vurderingene, og i noen tilfeller fører de samme vurderingene til ulike utfall. For eksempel er det flere veiledere som ville valgt å sette unntak fordi informasjon i casen tilsier at bruker burde vurdere annet arbeid, men enkelte veiledere ville innkalt til dialogmøte av samme grunn. Det er få av veilederne som drøfter tidligere sykehistorikk, og ingen av veilederne trekker frem dette som avgjørende for vurderingen. Inntrykket er heller at det som er avgjørende for vurderingene er informasjon om en mulig kommende operasjon og at informasjonen tilsier at bruker kanskje burde vurdere annet arbeid. Figur 8-1 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 1.

**Figur 8-1** Veilederens svar i case 1 - Elektriker med ganglion



Fire av veilederne ville kalt inn bruker nummer 1 til dialogmøte 2. Blant disse veilederne legges det særlig vekt på at brukeren er ung, og at det dermed er viktig med tidlig avklaring for å vurdere om helseplagene kan bli varige, og om yrket som elektriker er egnet for brukeren gitt helseplagene, eller om brukeren burde vurdere annet arbeid. Det bemerkes også at arbeidet som elektriker er fysisk krevende, og at det kan bli utfordrende for brukeren å stå i arbeid på sikt dersom plagene vedvarer. Slike forhold kan diskuteres i et dialogmøte. Enkelte veiledere trekker frem at arbeidsgiver mener det ikke er mulig med tilrettelegging, og at et dialogmøte kan være nødvendig for å diskutere/avklare dette ytterligere. En annen veileder nevner at brukers unge alder kan tilsa lite kjennskap til eller erfaring med NAV, og at brukeren har svart nei i møtebehovstjenesten av denne grunn. Et møte kan derfor være nyttig for å informere og opplyse brukeren om rettigheter og plikter i sykefraværsforløpet, eksempelvis aktivitetsplikten. Enkelte har også vektlagt at behovet for operasjon fremstår noe usikkert, og at et dialogmøte vil bidra til

å avklare fremtidig behandling og sannsynligheten for at dette vil kunne føre til friskmelding.

Ni av veilederne ville ikke kalt inn bruker nummer 1 til dialogmøte 2. De fleste av veiledere presiserer imidlertid at de ville hatt en form for dialog med bruker, men gjennom en annen form enn et dialogmøte. Flere veiledere ville tatt en telefon til brukeren for å gi informasjon og eventuelt avklare, mens andre ville tatt kontakt på et senere tidspunkt. Noen veiledere nevner at de i unntaksbrevet ville gitt informasjon til bruker om at de selv kan ta kontakt dersom de har behov for dialog. Veilederne begrunner unntak fra dialogmøte med at det er planlagt en operasjon og at et eventuelt dialogmøte kan avvete for å se utfallet av dette, herunder om brukeren blir i stand til å fortsette i yrket som elektriker. Noen veiledere ville innhentet informasjon om når operasjonen er planlagt, og lagt en plan for dialog basert på dette. Det trekkes også frem at det på dette tidspunkt ikke er aktuelt med aktivitet, ikke mulighet til å tilrettelegge og at bruker kan vurdere arbeidsrettet rehabilitering. To veiledere ville innhentet informasjon fra ortoped når det er tilgjengelig. En veileder fremhever at bruker og arbeidsgiver sier nei til spørsmålet om de har behov for dialogmøte, og at det vil settes unntak basert på dette fordi det er lite kapasitet på kontoret og behov for harde prioriteringer. En annen veileder nevner at to nei i møtebehovstjenesten ofte innebærer at det kommer lite nyttig ut av å holde dialogmøte, og at det dermed ikke er hensiktsmessig å gjennomføre det.

To av veilederne ønsker ikke å svare på hvorvidt de ville innkalt til dialogmøte eller ikke basert på informasjonen gitt i case-oppgave. Blant disse veilederne drøftes det at sykdommens prognose er vanskelig å vurdere og at det dermed kan være nyttig å innhente informasjon fra fastlege eller konsultere med rådgivende overlege. Det er uklart rundt om bruker vil kunne returnere til arbeid etter operasjon, eller om bruker kan omskoleres/vurdere annet arbeid. Erfaring tilsier at bruker returnerer til arbeid etter operasjon i mange tilfeller, men i dette tilfellet er det mindre klart.

## 8.2 Case 2 - Vaktmester med vond skulder

Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 2 er presentert i Tabell 8-2. I denne casen ønsket vi å teste hvorvidt gradert sykmelding, sammen med informasjon som tilsier at den sykmeldte og arbeidsgiver har god dialog, gir grunnlag for unntak. Videre ønsket vi også å undersøke hvordan veilederne vurderer betydningen av pågående behandling hos fysioterapeut, for en sykmeldt med muskelsmerter.

**Tabell 8-2 Informasjonsgrunnlag case 2 - Vaktmester med vond skulder**

Bruker er en mann på 45 år og jobber som vaktmester. Han har vært ansatt i samme firma i 17 år. Bruker er nå 50 % sykmeldt. Han har hatt 100 % sykmelding tidligere i forløpet. Diagnosen er L92 «Impingement syndrome» i skulder.



**SYKEMELDING**

Pasienten kan være delvis i arbeid, med grad for sykmelding 50 %. Bedringen etter ny operasjon har stoppet opp. Han får ukentlig behandling hos fysioterapeut. Resultat av behandling har stor betydning.



**OPPFØLGINGSPLAN**

Det foreligger ingen oppfølgingsplan.



**MØTEBEHOVSTJENESTEN**

Den sykmeldte har svart NEI. Begrunnelse: Jeg begynner på nytt opptreningsprogram i begynnelsen av neste måned, så jeg må ta det derifra.

Arbeidsgiver har svart: NEI. Begrunnelse: Vi har god kontakt med den ansatte.

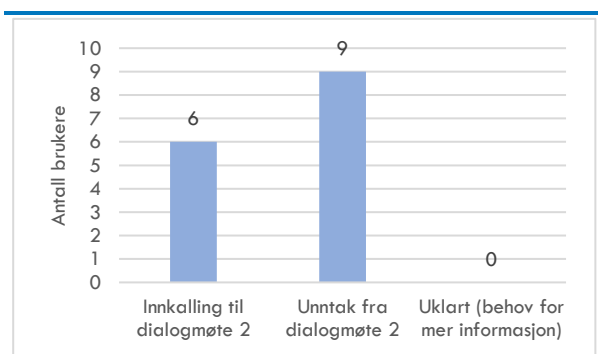


**HISTORIKK**

Han var sykmeldt i ti måneder for ett år siden. Diagnosen for denne perioden med sykmeldt fravær var L92 Skulder supraspinatustendinit . Da ble han operert. Etter opptrening og behandling gjenopptok han jobben som vaktmester. I dialogmøte 2 som ble avholdt i denne perioden med samme arbeidsleder og fastlege, er det beskrevet at sykmeldte kan jobbe med tilrettede oppgaver i en gradert stilling i henhold til en avtalt opptrappingsplan mellom arbeidstaker og arbeidsleder.

Det er ulike opplysninger som er avgjørende for veilederne som velger å innkalle brukeren, og veilederne som velger å ikke innkalle brukeren til dialogmøte 2. Mangel på oppfølgingsplan er likevel en årsak for noen til å innkalle og andre til å sette unntak. Gradering virker også å være en årsak til både innkalling og unntak. Flertallet av veilederne velger å sette unntak fra dialogmøte 2 i denne casen. Informasjonsgrunnlaget i saken virker å være tilstrekkelig til å ta en beslutning, og ingen av veilederne velger å ikke oppgi svar om hvorvidt de ville innkalt brukeren til dialogmøte eller ikke. Figur 8-2 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 2.

**Figur 8-2 Veilederens svar i case 2 - Vaktmester med vond skulder**



Seks veiledere ville innkalt bruker nummer 2 til dialogmøte 2. Blant disse veilederne trekkes det frem at brukeren har hatt tidligere langvarig sykefravær, og at han er en voksen arbeidstaker med et fysisk yrke som kan øke sannsynligheten for langvarig

sykefravær. Videre tilsier informasjon i saken at bedring har stoppet opp. Et dialogmøte kan være nyttig for å forsøke å forhindre en ny langvarig fraværperiode. På dialogmøte kan bruker dele sine tanker om fremtidig arbeidsmengde, og det kan diskuteres om han burde vurdere en annen jobb dersom yrket som vaktmester er krevende gitt helseplagene. Videre plan for gradering, opptrapping og tilrettelegging for å muliggjøre opptrapping kan også diskuteres på et dialogmøte. Enkelte veiledere trekker frem at det mangler oppfølgingsplan. Disse veilederne ville innkalt til dialogmøte slik at de kan innhente informasjonen som vanligvis foreligger i oppfølgingsplanen, herunder informasjon om tilrettelegging på arbeidsplassen og oppfølging fra arbeidsgiver.

Ni veiledere ville satt unntak for dialogmøte 2 for bruker nummer 2. Blant disse veilederne ble det lagt særlig vekt på at brukeren er delvis i arbeid, og at bruker og arbeidsgiver har god dialog. Enkelte veiledere la også vekt på at brukeren må få tilstrekkelig med tid til å se effekt av behandlingen, og at det dermed er for tidlig å avholde et dialogmøte. Samtidig er dette en person som har stått i samme jobb over lang tid, og at han trolig ønsker og arbeider mot å komme tilbake i full stilling. Enkelte veiledere trekker frem at begge parter svarer nei til behov for dialogmøte i møtebehovstjenesten, og at veilederen dermed vil sette unntak, men heller ta en telefon til bruker for å følge opp. Flere veiledere trekker frem at de ville satt unntak, men innhentet mer informasjon. Noen ville innhentet oppfølgingsplan, og fulgt med på utviklingen i graderingsgraden, for å sikre at brukeren ikke forblir i en 50 prosent





sykmelding, men øker arbeidsmengden. Andre ville vurdert å innhente informasjon fra fysioterapeut. En veileder trekker frem at denne brukeren kanskje burde vært i et annet yrke, og at brukeren derfor kunne vurdert andre tiltak, for eksempel helse i arbeid.

## 8.3 Case 3 – IT-konsulent med kreft

Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 3 er presentert i Tabell 8-3. Med denne casen ønsket vi å teste betydningen av en kreftdiagnose, og hvorvidt en slik diagnose i seg selv gir grunnlag for unntak også når den sykmeldte har avsluttet behandling.

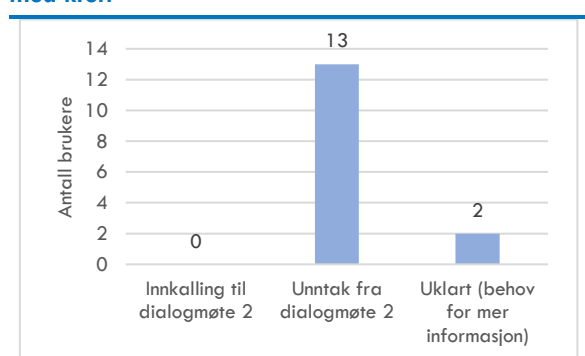
**Tabell 8-3 Informasjonsgrunnlag case 3 – IT-konsulent med kreft**

Bruker er en mann på 58 år. Han har vært yrkesaktiv i 40 år. Han er IT konsulent i et mindre IT-firma, der han har jobbet de siste 8 årene. Nå er han 100% sykmeldt.

 <p><b>SYKEMELDING</b> Han har nylig fått påvist plateepitelcarinom i ganen og er i gang med målrettet kreftbehandling ved Oslo universitetssykehus.</p>	 <p><b>OPPFØLGINGSPLAN</b> Det foreligger ingen oppfølgingsplan.</p>
 <p><b>MØTEBEHOVSTJENESTEN</b> Den sykmeldte har svart NEI. Begrunnelse: Nesten akkurat avsluttet kreftbehandling.  Arbeidsgiver har ikke svart.</p>	 <p><b>HISTORIKK</b> Han har hatt lite sykefravær de siste 10 år.</p>

I denne casen er det lite variasjon i veilederens vurderinger. Nesten alle velger å sette unntak for dialogmøte 2, men det er noen veiledere som ville innhentet mer informasjon før de tar en beslutning. Ingen veiledere ville innkalt til dialogmøte. Selv om de fleste veilederne faller på konklusjonen om at de ville satt unntak for dialogmøte, vurderer de betydningen av en kreftdiagnose noe ulikt. Figur 8-3 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 3.

**Figur 8-3 Veilederens svar i case 3 – IT-konsulent med kreft**



13 av veilederne ville satt unntak for dialogmøte 2. Mange av veilederne begrunner dette med at kreft er en alvorlig diagnose som ofte innebærer tung behandling. De vil dermed ikke «plage» brukeren ved å innkalle til et dialogmøte. Noen veiledere nevner at de heller ville ringt brukeren for å høre hva han selv tenker om prosessen videre, og hvilke ønsker han har.

For én veileder er det avgjørende at bruker har svart nei til møte i møtebehovstjenesten. Én veileder ville kontaktet arbeidsgiver for å få informasjon om oppfølgingsplan og undersøke om det er kontakt mellom partene. Det vektlegges at behandling nylig er avsluttet, og at et eventuelt dialogmøte kan vente til etter at man kan se utfallet av behandlingen. Noen veiledere trekker frem at bruker har jobbet på samme sted i mange år, og at han derfor trolig vil vende tilbake til arbeid når han er klar for det. En veileder nevner at det er lite NAV kan bidra med i en slik sak, og at det dermed ikke er hensiktsmessig å avholde et dialogmøte.

To veiledere vil ikke ta en beslutning om hvorvidt de ville innkalt til dialogmøte eller ikke basert på informasjonen som er tilgjengelig. De trekker frem at det er generelt lite informasjon i saken, og at det er svært varierende hvordan bruker og arbeidsgiver forholder seg til arbeid og oppfølging i tilfeller de bruker har kreft. Det opplyses at behandling er avsluttet, som tilsier at det er anledning til å utarbeide en plan for tilbakeføring til jobb, men samtidig ønsker ikke veilederne å presse brukeren. Veilederne ville innhentet informasjon om det er kontakt mellom bruker og arbeidsgiver og informasjon fra sykmelder.



## 8.4 Case 4 - Helsearbeider med ryggsmarter

Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 4 er presentert i Tabell 8-4. Med denne casen ønsker vi å teste hvordan veiledere vurderer pågående

behandling i form av fysioterapi for diffuse muskelsmerter. Vi ønsket også å teste hvorvidt god dialog mellom sykmeldt og arbeidsgiver i seg selv kan gi grunnlag for unntak, samt hvordan veileder vurderer arbeidsgivers opplysninger om at det er lite mulighet for tilrettelegging på en kommunal arbeidsplass i helsesektoren.

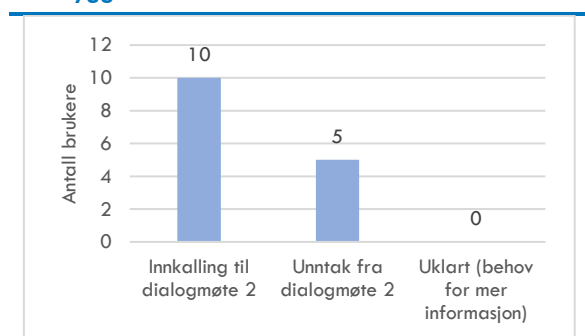
Tabell 8-4 Informasjonsgrunnlag case 4 – Helsearbeider med ryggsmarter

Bruker er en kvinne på 42 år. Hun jobber som helsefagarbeider i kommunen og har vært yrkesaktiv siden 1998. Hun er nå 100 % sykmeldt med korsryggsmarter.

 <b>SYKEMELDING</b> <p>Vondt i ryggen. MR viser ikke noe som kan forklare smertene. Mistenker at problemet er muskulært. Pasienten har vanskelig for å stå lenge om gangen, vondt å gå i trapper. Skjerming fra jobb hjelper på smertene. Henvises til fysioterapeut.</p>	 <b>OPPFØLGINGSPLAN</b> <p>Oppfølgingsplan foreligger, indikerer lite mulighet for tilrettelegging.</p>
 <b>MØTEBEHOVSTJENESTEN</b> <p>Den sykmeldte har svart NEI. Begrunnelse: Jeg mener det ikke er behov for dialogmøte. Jeg har god dialog med fastlege og leder. Har nylig begynt å gå til fysioterapeut og gjør øvelser, har tro på at det vil hjelpe. Håper å begynne gradert når smertene er noe bedre.</p> <p>Arbeidsgiver har svart NEI. Begrunnelse: Har god dialog med den ansatte, som er under behandling. Vi må avvente utfall av denne behandlingen.</p>	 <b>HISTORIKK</b> <p>Lite sykefravær tidligere.</p>

Veilederne vekter de samme opplysningene ulikt i denne casen, som fører til at de kommer til ulike konklusjoner rundt hvorvidt de ville innkalt til møte eller ikke. For eksempel er informasjonen om lite tidligere sykefravær avgjørende for mange som ville satt unntak, mens det er mindre viktig for veilederne som ville innkalt. Det er ingen veilederne som ikke ville tatt en beslutning basert på informasjonen i casen, og flertallet av veilederne faller på den konklusjonen at de ville innkalt til dialogmøte. Figur 8-4 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 4.

Figur 8-4 Veilederens svar i case 4 – Helsearbeider med ryggsmarter



Ti av veilederne ville kalt inn bruker nummer 4 til dialogmøte. Blant disse veilederne legges det særlig vekt på at bruker er 100 prosent sykmeldt når sykdommen er symptombasert, og at sykefraværet har vært langvarig. Det er derfor behov for et dialogmøte for å få mer informasjon om helsetilstanden og arbeidsevne. En veileder nevner at et dialogmøte kan bidra som en dytt i retning av tilbakeføring til jobb. Det vektlegges også at arbeidsgiver opplyser at det er lite tilretteleggingsmuligheter, noe som anses som noe underlig når arbeidsgiver er en kommune. På et dialogmøte kan tilretteleggingsmuligheter diskuteres ytterligere, og det kan eventuelt diskuteres om det er behov for arbeidsrettet rehabilitering, vurdering av annet yrke eller andre tiltak. Noen veiledere mistenker at det kan være bakenforliggende årsaker til sykmelding, og at dette eventuelt kan avdekkes i et dialogmøte. Én veileder nevner at arbeidsgiver og bruker ofte kan ha lett for å si nei til møte i møtebehovstjenesten uten at det legges så mye begrunnelse i det, og at det dermed ikke tas så mye hensyn til. Det trekkes også frem at MR ikke viser noe, og at aktivitet derfor burde være mulig, samt at full

sykmelding reduserer sannsynligheten for tilbakevending til jobb.





Fem veiledere ville gitt unntak for dialogmøte i denne situasjonen. De begrunner dette med at det er god dialog mellom partene og det fremstår som at bruker i utgangspunktet ønsker å arbeide. Det vektlegges at det er lite tidligere sykefraværshistorikk og at bruker har påbegynt behandling. Dette tilsier at bruker vil vende tilbake til arbeid dersom behandling gir positive resultater, og det er mulig å arbeide. Flere av veiledere ville imidlertid fulgt opp saken, drøftet med for eksempel rådgivende lege og tatt kontakt med partene i senere tid, samt gitt beskjed om at partene selv kan ta kontakt med NAV ved behov. En veileder trekker frem at det kan være vanskelig å tilrettelegge i en slik type jobb, og at det derfor er lite

hensiktsmessig å holde et møte for å diskutere tilretteleggingsmuligheter. Én veileder trekker frem at det ofte kommer lite positivt ut av et dialogmøte når begge parter svarer nei til behov for møte i møtebehovstjenesten.

## 8.5 Case 5 - Aleneforsørger med depresjon

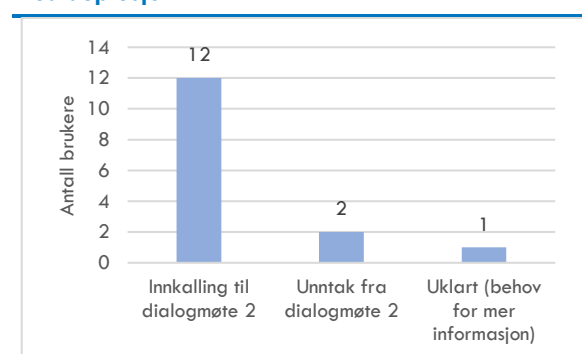
Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 5 er presentert i Tabell 8-5. I denne casen ønsket vi særlig å teste om en alvorlig psykisk diagnose i seg selv kan gi grunnlag for unntak. I tillegg ønsket vi å undersøke veilederens vurderinger av en sykmeldt med omfattende personlige utfordringer, og hvorvidt det vektlegges som grunnlag for unntak.

**Tabell 8-5 Informasjonsgrunnlag case 5 – Aleneforsørger med depresjon**

<i>Bruker er en kvinne på 35 år. Hun er aleneforsørger. Hun jobber med administrasjon i en større privat virksomhet. Hun er nå 100 % sykmeldt, men har hatt varierende sykmeldingsgrader tidligere i samme forløp.</i>	
 <b>SYKEMELDING</b> <p>Pasient har økt symptomtrykk fra depressiv lidelse (P76). Pasient har kjent alvorlig psykisk sykdom og er nå under ekstra psykisk stress grunnet konflikt med familiemedlemmer om fordeling av omsorg for barn. Konflikt er på vei mot rettsak. Ønsker å returnere til jobb så snart som mulig, men klarer ikke å jobbe nå grunnet psykisk utmattelse/depresjon. Til orientering: går også i behandling ved DPS. Følges tett opp av fastlege.</p>	 <b>OPPFØLGINGSPLAN</b> <p>Det foreligger ingen oppfølgingsplan.</p>
 <b>MØTEBEHOVSTJENESTEN</b> <p>Ingen svar med ønske om dialogmøte.</p>	 <b>HISTORIKK</b> <p>Bruker har tidligere hatt flere langtidssykemeldinger, med ulike diagnoser (lettere psykisk lidelse, brudd i fot, depresjon).</p>

Mange av veilederne trekker frem at saker der bruker har en psykisk lidelse ofte er vanskelig å vurdere. Det er ulike vurderinger av diagnosens betydning, enkelte opplyser at P76 er en alvorlig sykdom som gir grunnlag for unntak fra dialogmøte, mens andre vurderer det slik at diagnosen ikke automatisk tilsier unntak. De fleste veilederne vurderer saken basert på et helhetsperspektiv, og tar med i betraktningen at det er personlige utfordringer selv om dette i utgangspunktet ikke gir grunnlag for sykmelding. Flertallet faller på den konklusjonen at de ville innkalt til dialogmøte. Figur 8-5 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 5.

**Figur 8-5 Veilederens svar i case 5 - Aleneforsørger med depresjon**



12 av veilederne ville innkalt bruker nummer 5 til dialogmøte 2. Blant disse veilederne trekkes det frem at det er lite informasjon i saken, for eksempel ingen oppfølgingsplan eller svar i møtebehovstjenesten. Det

kan derfor være hensiktsmessig med et dialogmøte, der det kan diskuteres om det er mulig å tilrettelegge på arbeidsplassen slik at bruker kan arbeide noe. Mange trekker frem at aktivitet og tilknytning til arbeidsplassen kan være helsefremmende i tilfeller med psykiske lidelser, samt at arbeid kan være en positiv distraksjon fra et krevende privatliv. Samtidig kan det være viktig med oppfølging fra NAV i slike saker fordi det er særlig sjanse for å havne permanent utenfor arbeidslivet ved psykiske lidelser og 100 prosent sykmelding. Noen veiledere bemerker seg at brukeren tidligere har hatt andre sykmeldingsgrader, og på et dialogmøte kan det undersøkes hvorfor sykmeldingsgraden er økt til 100 prosent og om det eventuelt er mulig å endre dette, eventuelt legge en plan for opptrapping. Det pekes også på at brukeren er ung, og har tidligere sykefraværshistorikk. På et dialogmøte med lege til stede kan arbeidsevne diskuteres. Det er pågående medisinsk oppfølging, og i et dialogmøte kan partene diskutere om dette gir fremgang og hva som er prognosen. Det er ingen ting som tilsier at partene kommuniserer, og dialogmøte kan dermed være en arena for dialog mellom partene. Enkelte veiledere presiserer at arbeidsevne skal være tema på dialogmøte, og ikke diagnose, og at dette kan gjøre det lettere for bruker å delta og se nytten av møtet. På et møte kan man diskutere mulige andre tiltak, og arbeidsgiver vil trolig ha nytte av mer informasjon for å kunne kartlegge og planlegge situasjonen. NAV kan dermed bidra til å sette i gang dialog gjennom møtet. En veileder informerer om det trolig ville bli satt unntak dersom partene hadde svart nei i møtebehovstjenesten, men at fordi partene ikke har svart vil det ikke skade med et møte. Det er trolig enkle tilretteleggingstiltak som kunne utgjort stor forskjell for bruker, for eksempel hjemmekontor.

To av veilederne ville satt unntak fra dialogmøte i denne saken. Det begrunnes med at depresjon er en alvorlig diagnose, og at det er flere forhold som tyder på at bruker er under ekstra psykisk stress. Veilederne anser det derfor ikke som hensiktsmessig å avholde et dialogmøte på dette tidspunktet, samt at det ikke er ønskelig å skape en situasjon som øker symptomtrykket. Én veileder ville rådført seg med rådgivende overlege og eventuelt sykmelder, for å få klarhet i hvor alvorlig lidelsen er og hvor omfattende behandlingen er. Det kan deretter vurderes oppfølging på et senere tidspunkt basert på informasjon fra sykmelder. Det trekkes frem at situasjonen ikke tilsier at det er mulighet for arbeid på dette tidspunkt, og at dialogmøte derfor er unyttig.

Én veileder ville innhentet mer informasjon før det tas en beslutning rundt behov for dialogmøte 2. Veilederen begrunner dette med at P76 kan ramme på ulike måter, og at det må innhentes mer informasjon fra sykmelder. Det trekkes frem at dette er en typisk sak å drøfte med kolleger. Veilederen ville ikke satt unntak i saken og latt den gå, fordi arbeid kan være helsefremmende og muligheter for arbeid er noe man kan diskutere på dialogmøte.

## 8.6 Case 6 – Leder med lettere psykisk lidelse

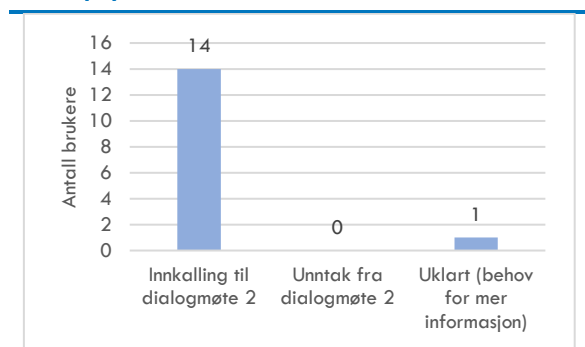
Opplysningene som veilederne ble forelagt i case 6 er presentert i Tabell 8-6. I denne casen ønsket vi å teste hvordan veilederne vurderer en sak hvor sykmeldingen kan se ut til å være utslag av konflikt på arbeidsplassen, og hvor arbeidsgiver og sykmeldt ikke har dialog.

**Tabell 8-6 Informasjonsgrunnlag case 6 – Leder med lettere psykisk lidelse**

Bruker er en kvinne på 40 år. Hun jobber som avdelingsleder i et departement Hun er nå 100 % sykmeldt med diagnose depresjonssymptomer. Bruker har tidligere hatt flere langtidssykmeldinger, med ulike diagnoser (lettere psykisk lidelse, brudd i fot, depresjon).	
 <p><b>SYKEMELDING</b> Pasienten har depresjonssymptomer (P03), samt plager i skulder og rygg.</p>	 <p><b>OPPFØLGINGSPLAN</b> Det foreligger ingen oppfølgingsplan.</p>
 <p><b>MØTEBEHOVSTJENESTEN</b> Den sykmeldte har svart NEI. Begrunnelse: Har depresjon, sykdommen forverres av å møte arbeidsgiver. Behandles hos psykolog.</p> <p>Arbeidsgiver har svart JA. Begrunnelse: Ønsker å få avklart sykmeldtes status.</p>	 <p><b>HISTORIKK</b> Nylig hatt kortere sykemelding med diagnose D8 plage i skulder.</p>

Flertallet av veilederne trekker frem at bruker kun har symptomdiagnose, og det dermed kan være underliggende forhold som er årsak til sykmelding, for eksempel arbeidskonflikt. Det varierer imidlertid hvorvidt dette skaper grunnlag for innkalling til dialogmøte. For enkelte veiledere er dette avgjørende for innkalling, mens andre veiledere fremhever at det ikke er NAV sin rolle å gå inn i en arbeidskonflikt, men at de innkaller til møte på grunn av andre opplysninger. Noen veiledere innkaller fordi arbeidsgiver har svart ja i møtebehovstjenesten, og trekker frem at de har som praksis å alltid innkalle når en av partene svarer ja. Enkelte veiledere opplyser at de er pliktet til dette. Andre veiledere legger mindre vekt på svar i møtebehovstjenesten, og ja fra arbeidsgiver er ikke avgjørende for innkalling. Alle unntatt én veileder vil innkalle til dialogmøte. Figur 8-6 oppsummerer veilederens svar på case-oppgave nummer 6.

**Figur 8-6 Veilederens svar i case 6 - Leder med lettere psykisk lidelse**



14 av veiledere ville innkalt bruker nummer 6 til dialogmøte 2. Det trekkes frem at sykmeldingen er lite informativ, sykdomsbilde er vagt og at det er behov for mer informasjon, som kan fremkomme på et dialogmøte. Mange veiledere ville derfor innkalt sykmelder til møtet. Sykmelder kan gi informasjon om arbeidsevne og prognose. Samtidig har sykefraværet vært langvarig, det er fraværshistorikk og full sykmelding, som øker risikoen for å falle utenfor arbeidslivet fullstendig. Det er derfor behov for oppfølging fra NAV, for å forsøke å forhindre dette. Noen veiledere trekker frem at arbeidsgiver ønsker et møte, og at NAV derfor må eller burde avholde møte. Arbeidsgiver kan behov for avklaring og vanskeligheter med å få til kommunikasjon med bruker, noe som også indikeres basert på at bruker oppgir at sykdom forverres av å møte arbeidsgiver. Dette tyder også på at det kan være en arbeidskonflikt som foreligger. Enkelte veiledere trekker frem at det kan vurderes arbeidsrettet rehabilitering, andre tiltak eller annet yrke/omplussing. Det fremheves at arbeidskonflikt i utgangspunktet ikke er en sykmeldingsårsak, og at på

et dialogmøte kan NAV gjøre bruker og arbeidsgiver oppmerksom på pliktene de har, samt hva NAV eventuelt kan bistå med i en slik situasjon. Det er arbeidsevne som er fokus, og ikke opphav til sykdom eller sykdommen i seg selv. Det må likevel avklares hva som skaper sykdom for å kunne tilrettelegge på arbeidsplassen. Ved lette plager burde det kunne være mulig å tilrettelegge noe. Mange av veilederne ville ringt opp bruker i forkant av møtet, fordi bruker har svart nei til møte og oppgitt at sykdommen kan forverres. De ville derfor ringt bruker i forkant, for å gjøre bruker mer komfortabel. Det kan også vurderes om møtet skal avholdes over telefon eller Teams, for å gjøre det med komfortabelt for bruker.

En veileder ønsker ikke å svare ja eller nei på behov for dialogmøte basert på informasjonen i case-oppgaven. Denne veilederen la vekt på at saken mest sannsynlig dreier seg om konflikt mellom bruker og arbeidsgiver. Veilederen presiserte at man ikke skal innkalle til dialogmøte for å løse arbeidskonflikter. Veilederen ønsket derfor å innhente oppfølgingsplan og annen informasjon fra lege før behovet for dialogmøte 2 vurderes.

## 8.7 Samlet analyse

Case-undersøkelsen viser at de fleste veilederne baserer avgjørelsene om innkalling til dialogmøte basert på et helhetsinntrykk. I noen situasjoner og for noen veiledere er det imidlertid enkelte opplysninger som kan være avgjørende, uavhengig av øvrige opplysninger. Veiledere ved ulike kontorer vekt opplysninger ulikt, og det er variasjon i hvilke opplysninger som er avgjørende for beslutningen om å kalle inn til dialogmøte 2 eller ikke. I noen situasjoner vurderer veilederne opplysninger så ulikt at de samme opplysningene brukes som årsak til både innkalling og unntak. Dette ser vi eksempel på i case nummer 2, der det mangler oppfølgingsplan. Enkelte veiledere trekker frem at dette er en grunn til å kalle inn til dialogmøte, mens andre veiledere anser det som mer hensiktsmessig å innhente oppfølgingsplan uten å innkalle til dialogmøte.

I noen situasjoner trekkes enkelte opplysninger frem som avgjørende for noen veilederens beslutning, mens disse opplysningene ikke drøftes i det hele tatt av andre veiledere. Dette ser vi for eksempel i case nummer 4, der flere av veilederne som ville innkalt brukeren til dialogmøte vektlegger at det burde være mulig for arbeidsgiver å tilrettelegge når arbeidsgiver er en kommune. Blant veilederne som ville satt unntak for dialogmøte, drøftes dette stort sett ikke.

Det varierer også hvorvidt veilederne vektlegger brukers og arbeidsgiver sine ønsker om å avholde dialogmøte eller ikke i avgjørelsen. Noen veiledere

opplyser at svar i møtebehovstjenesten er avgjørende, og at de stort sett vil innkalle dersom en av partene uttrykker et ønske, uavhengig av øvrige opplysninger i saken. Blant andre veiledere er svar i møtebehovstjenesten mindre avgjørende for beslutningen om å innkalle til møte, og det ses opp imot resten av opplysningene i saken. Dette ser vi eksempel på i case nummer 6, der det for flertallet av veiledere er avgjørende at arbeidsgiver ønsker møte, mens det for et fåtall av de resterende veiledere ikke er avgjørende og beslutningen tas basert på et helhetsinntrykk. Inntrykket er at veilederne i større grad tar hensyn til partenes ønske om å avholde møte, enn partenes ønske om å ikke avholde møte. Det finnes imidlertid eksempler på caser der det for enkelte veiledere som setter unntak er avgjørende at én eller begge parter har svart nei i møtebehovstjenesten, herunder case nummer 1, 3 og 4.

På NAV sine nettsider listes årsaker til å gjøre unntak fra å avholde dialogmøte 2. Dette inkluderer medisinske grunner, innleggelse i helseinstitusjon, forventet friskmelding innen 28 ukers sykmelding og pågående tiltak som sannsynligvis vil føre til friskmelding. Fra case-undersøkelsen fremkommer det at veilederne vurderer dette ulikt. Det er for eksempel variasjon i veilederne vurdering av hvorvidt kreft er en medisinsk årsak som gir grunnlag for unntak fra dialogmøte 2 i case 3. Det er også ulik vurdering av hvorvidt depresjon er en alvorlig lidelse som gir grunnlag for unntak fra dialogmøte i case 5. Hva som definerer forventet friskmelding, er også varierende.

I noen caser er det stor variasjon i veilederne vurderinger, og i andre caser er veilederne mer forente. Tabell 8-7 oppsummerer de enkelte veilederne beslutning i hver case.

**Tabell 8-7: Veilederne svar på om de ville innkalt til dialogmøte 2 i hver case (sortert etter antallantall innkallinger)**

Case 1	Case 2	Case 3	Case 4	Case 5	Case 6	Innkalling/unntak
Ja	Ja	Nei	Ja	Ja	Ja	5/1
Nei	Ja	Nei	Ja	Ja	Ja	4/2
Ja	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	4/2
Ja	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	4/2
Ja	Ja	Nei	Ja	Nei	Uklart	3/2
Nei	Ja	Nei	Ja	Uklart	Ja	3/2
Nei	Ja	Nei	Nei	Ja	Ja	3/3
Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	3/3
Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	3/3
Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	3/3
Uklart	Nei	Uklart	Nei	Ja	Ja	2/2
Nei	Nei	Uklart	Nei	Ja	Ja	2/3
Uklart	Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	2/3
Nei	Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	2/4
Nei	Nei	Nei	Ja	Nei	Ja	2/4

Det er størst variasjon i veilederne beslutninger i case nummer 1, 2 og 4. De viktigste faktorene som gir opphav til ulike beslutninger i case 1 er at bruker har en kommende operasjon (som tilsier unntak) og at bruker kanskje burde vurdere et annet yrke (som tilsier innkalling). I case 2 er de viktigste faktorene som gir opphav til ulike beslutninger at bruker er gradert (som tilsier unntak) og mangel på oppfølgingsplan (som tilsier innkalling). I case nummer 4 har brukeren et diffust sykdomsbilde med symptombasert diagnose (som tilsier innkalling), men bruker har lite fraværshistorikk og det er god dialog mellom partene (som tilsier unntak).

Veilederne er mest forente i case nummer 3, 5 og 6. I case nummer 3 legges det vekt på at brukeren har en alvorlig lidelse og at dette gir grunnlag for unntak. Case nummer 5 og 6 har noen likhetstrekk, og det er

dermed noen like vurderinger. Det trekkes frem at sakene fremstår som kompliserte og med mye løse tråder. De fleste av veilederne vil dermed innkalle til dialogmøte 2 for å få mer informasjon og avklaring. I case nummer 5 legges det imidlertid også vekt på at arbeid kan være positivt for psykisk helse, og at dialogmøte derfor kan være nyttig. I case nummer 6 vektlegges det at informasjon tilsier at det muligens er en konflikt på arbeidsplassen, som kan avdekkes på et dialogmøte, i tillegg til at arbeidsgiver uttrykker ønske om dialogmøte i møtebehovstjenesten.

Vi kan se i siste kolonne i Tabell 8-7 at ingen av veilederne gjennomgående heller mot innkalling eller unntak. Alle innkaller noen caser og setter noen unntak. Dette til tross for at funnene fra intervjuene, og også svært store forskjeller i andel gjennomførte møter ved kontorene, tyder på at det store systematiske

forskjeller på kontornivå i hvor høyt de prioriterer gjennomføring av dialogmøte 2. Vi forventet derfor en større spredning i andel unntak mellom de 15 kontorene som deltok. Variasjonen vi observerer i case-studien har liten sammenheng med andel dialogmøter som gjennomføres ved de samme kontorene. Dette kan skyldes metodiske utfordringer med studien, for eksempel ved at veiledere som deltar tenker at beslutningene bør variere mellom de seks sakene. Men det skyldes trolig først og fremst at vurderinger av ulike saker er svært individuelle. De seks casene ble utformet med formål å være i gråsonen mellom innkalling til dialogmøte og unntak, og disse seks casene gjenspeiler derfor ikke mangfoldet av saker som vurderes for dialogmøte 2.

## 9. Drøfting og konklusjon

*Dialogmøte 2 involverer mange parter, og et høyt antall saker gjør at summen av møter er ressurskrevende. Møter som åpenbart ikke vil redusere sykefraværet bør derfor unngås. Innspill fra den sykmeldte og arbeidsgiver som kommer gjennom møtebehovstjenesten, gir veilederne et bedre grunnlag til å identifisere de sakene det er verdt å bruke tid på. Samtidig gir møtebehovstjenesten også den sykmeldte og arbeidsgiver økt innflytelse på om det skal avholdes møte eller ikke.*

*Mange av veilederne som er intervjuet i denne studien ønsker at møtebehovstjenesten videreutvikles slik at den i enda større grad kan understøtte toveis dialog og informasjonsutveksling mellom partene og veiledere, i forkant av veilederes vurdering av møtebehov. Mer informasjon i forkant av møtet kan bidra til at veiledere enda mer presist kan identifisere hvilke møter som bør gjennomføres, og det kan også legge til rette for at møtene som gjennomføres blir bedre. Økt informasjonsutveksling i forkant av dialogmøte er imidlertid tidkrevende, og i praksis kan det tenkes å erstatte enkelte dialogmøter.*

### **Møtebehovstjenesten oppleves som nyttig og bidrar trolig til at NAV identifiserer de riktige sakene**

Veilederne som har deltatt i studien, har gjennomgående gode erfaringer med møtebehovstjenesten. Møtebehovstjenesten gir supplerende informasjon, som gir veilederne et bedre grunnlag for å vurdere hvorvidt dialogmøte 2 vil være hensiktsmessig i en gitt sak.

I veilederens vurdering av møtebehov vektlegges først og fremst opplysninger som fremkommer i partenes begrunnelser, og ikke nødvendigvis bare det innmeldte behovet i seg selv. Gjennom begrunnelsene får veilederen informasjon om den sykmeldtes status, tilretteleggingsmuligheter på arbeidsplassen og partenes planer fremover. Slik informasjon gir i noen tilfeller grunnlag for unntak, dersom opplysningene tilsier at et dialogmøte trolig ikke vil kunne påvirke forløpet. På den annen side kan slik informasjon også gi grunnlag for innkalling til dialogmøte, fordi

opplysningene indikerer at det finnes uprøvde muligheter.

Møtebehovstjenesten bidrar dermed til at veilederne i større grad kan identifisere og kalle inn til riktige møter, både fordi de kan luke ut møter som ikke er hensiktsmessige og fordi de kan bidra til å identifisere møter som kan være hensiktsmessige.

### **Det er usikkert om møtebehovstjenesten har ført til en nedgang i antall møter**

I tillegg kan det tenkes at møtebehovstjenesten har bidratt til at det gjennomføres færre dialogmøter. Det er imidlertid delte meninger blant veilederne om dette. De fleste veiledere opplever ikke at møtebehovstjenesten har ført til at det gjennomføres færre møter. Enkelte veiledere tror møtebehovstjenesten kan ha bidratt noe til en nedgang i antall møter, fordi møtebehovstjenesten bidrar til å luke ut møter som ikke er hensiktsmessige, i kombinasjon med at det mange steder har vært redusert fokus fra ledelsen om at det skal avholdes mange møter.

Denne studien viser at veilederne til en viss grad imøtekommer behovene som meldes inn i møtebehovstjenesten. Dette gjelder særlig dersom én av partene melder behov for møte, og også til en viss grad dersom en av partene melder at det ikke er behov for møte. Hvorvidt møtebehovstjenesten har ført til en reduksjon i antall møter kan til dels belyses gjennom en kvantitativ analyse av svarene i møtebehovstjenesten. Dersom det er en overvekt av svar hvor minst én av partene melder behov for møte, er det grunn til å tro at møtebehovstjenesten i sum har ført til flere møter, fordi disse svarene ofte vektlegges. Dersom det er en sterk overvekt av svar hvor minst én av partene melder at det ikke er behov for møte, kan det gi grunn til å tro at møtebehovstjenesten har redusert antall møter, fordi disse svarene til en viss grad vektlegges. En slik analyse vil ikke gi noen fasit på betydningen av møtebehovstjenesten for antall møter, men det vil gi noen indikasjoner for den potensielle betydningen.

### **Møtebehovstjenesten gir arbeidsgiver og den sykmeldte økt innflytelse på om møte skal avholdes**

Dialogmøte 2 involverer ofte mange parter og kan være ressurskrevende. Det er derfor viktig å unngå møter som er lite hensiktsmessige. Veilederne kan spare tid og frigjøre ressurser som kan brukes til annen oppfølging. Gjennom erfaring med å gjennomføre dialogmøter, både nyttige og mindre nyttige, har veilederne trolig gode muligheter til å identifisere saker hvor dialogmøte har liten hensikt.

Innspill fra den sykmeldte og arbeidsgiver, som kommer gjennom møtebehovstjenesten, gir trolig veilederne et bedre grunnlag til å identifisere de sakene det er verdt å bruke tid på.

På den annen side gir møtebehovstjenesten også den sykmeldte og arbeidsgiver økt innflytelse på om det skal avholdes møte eller ikke. Selv om veilederne ikke automatisk beslutter møtebehov etter innmeldte behov fra møtebehovstjenesten, vil svarene til en viss grad vektlegges. Det kan være positivt. Det at partene selv har ønske om å gjøre en innsats, kan være en god indikasjon på om det er muligheter for å få til noe i en sak. Når partene ikke selv ser at det er muligheter eller at et møte vil påvirke saken, kan det også en god indikasjon på at mulighetene er begrensede.

Det kan likevel være en utfordring dersom partene i for stor grad får lov til å definere oppfølgingen fra NAV. At veilederne gjør en helhetsvurdering basert på det samlede informasjonsgrunnlaget i saken, hvor partenes synspunkter inngår, fremstår derfor som hensiktsmessig. Samtidig kan heller ikke veilederne med sikkerhet vite på forhånd om gjennomføring av dialogmøte vil være nyttig eller ikke. Dersom dialogmøter i mange saker viser seg å være viktige for å redusere sykefraværet, kan det være grunnlag for å gjennomføre dialogmøte også i saker hvor nytten av møtet i forkant er usikker.

#### **Mange veiledere ønsker økt mulighet til dialog med partene gjennom møtebehovstjenesten**

Flere veiledere peker i intervjuene på at møtebehovstjenesten reduserer arbeidsgivers barrierer til å formidle behov og relevant informasjon til NAV. Dette oppleves som en fordel for veilederne. Økt tilgang til relevante opplysninger i saken er positivt, både fordi det bidrar til å identifisere hvilke møter som bør gjennomføres og fordi det bidrar til at møtene som gjennomføres blir bedre. Flere veiledere vi har intervjuet i denne studien ønsker derfor at møtebehovstjenesten videreutvikles, slik at den i enda større grad kan bidra til å understøtte dialog og informasjonsutveksling mellom NAV-veilederen og partene, og kanskje primært mellom veilederen og arbeidsgiver.

Flere veiledere ønsker at det legges inn krav til at partene skal begrunne eventuelle møtebehov de spiller inn. Det er også flere som ønsker økt mulighet til dialog med partene gjennom møtebehovstjenesten, ved at veilederen kan svare eller stille oppfølgingsspørsmål til partene gjennom tjenesten, og at partene igjen kan respondere på dette. Mange veiledere kontakter partene direkte, enten den sykmeldte eller arbeidsgiver, for å be om mer informasjon eller avklaringer før de bestemmer om de skal kalle inn til dialogmøte 2. I dag gjøres dette gjerne per telefon eller e-post. Møtebehovstjenesten

kanne tilrettelagt for at denne dialogen blir mer effektiv for alle parter.

Det kan imidlertid også tenkes potensielle ulemper med å tilrettelegge for et stort omfang av informasjonsutveksling mellom veileder og partene i forkant av dialogmøte 2. Det første aspektet er tidsbruken, både til veilederen og til partene. Et stort omfang av informasjonsutveksling er tidkrevende dersom det gjøres i mange saker, særlig hvis det kommer i tillegg til dialogmøte.

Det andre, og kanskje viktigere, aspektet, er hvilken betydning informasjonsutvekslingen i forkant har for om det avholdes dialogmøte eller ikke. Et stort omfang av informasjonsutveksling mellom veileder og partene i forkant av møtene, kan svare ut noe av møtebehovet ved at man får avklart ting som man ellers ville ha avklart i møtet. Det kan være bra hvis det gjør at man får en mer effektiv avklaring. Men det kan også være en risiko for at ting kun avklares mellom to av partene, uten at det tas hensyn til eventuelle perspektiver fra den tredje parten. Forskjellen mellom et dialogmøte og toveis avklaringer mellom veileder og partene, er nettopp at alle partene er representert i dialogmøte og at partene får en felles forståelse av situasjonen og mulighetene. Dersom informasjonsutveksling i forkant blir en erstatning for dialogmøte, kan man risikere å miste relevante muligheter og perspektiver som kan oppstå gjennom en felles dialog der alle partene er representert.

NAV bør vurdere om møtebehovstjenesten kan utvikles videre for å kunne møte veilederens behov for mer informasjon. Samtidig må NAV vurdere hvor mye informasjon det er hensiktsmessig at veilederne innhenter før de beslutter behov for dialogmøte 2. Denne vurderingen bør gjøres i lys av en samlet vurdering av effekten av dialogmøte 2 på sykefraværsforløpene, sammenlignet med effekten av toveis dialog med enkeltaktører i saken.



## Referanser

- Alpino, M., Hauge, K. E., Kotsadam, A., & Markussen, S. (2020). Effects of Dialogue Meetings on Sickness Absence - Evidence from a large field experiment. *Working paper*.
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2021). *Rundskriv til ftrl kap 8 – Sykepenger*.
- Brage, S., Kristoffersen, P., & Lysø, N. (2014). NAVs oppfølging av sykmeldte. *Arbeid og velferd 1*.
- Hansen, G. V., Bjørkquist, C., Fineide, M. J., Haug, E., & Ramsdal, H. (2019, 08 30). NAV: Virksomhetsbaserte team – redusert sykefravær? *Idunn*, ss. 104-119.
- Helsedirektoratet. (u.d.). *Sykmelderveileder*. Hentet 8 10, 2021 fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sykmelderveileder>
- Kristoffersen, P., Lysø, N., & Yin, J. (2017). Forsøk med tidlig dialogmøte 2 i Akershus. *Arbeid og velferd nr. 1-2017*.
- Markussen, S., Røed, K., & Schreiner, R. C. (2018). Can compulsory dialogues nudge sick-listed workers back to work? *The Economic Journal*, 128(610), ss. 1276-1303.
- Møller, G., & Magnussen, E. (2020). *Evaluering av "fett på"*. Telemarkforskning.
- NAV. (2014). *Dialogmøte 2 og 3 - NAV*. Hentet 8 10, 2021 fra [https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker/relatert-informasjon/slik-folger-du-opp-sykmeldte/dialogmote-2-og-3-nav\\_kap](https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker/relatert-informasjon/slik-folger-du-opp-sykmeldte/dialogmote-2-og-3-nav_kap)
- NAV. (2020). *Sykmeldt arbeidstaker*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker>
- NAV. (2021). *Dialogmøte 2 og 3 - NAV*. Hentet September 8, 2021 fra [https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker/relatert-informasjon/slik-folger-du-opp-sykmeldte/dialogmote-2-og-3-nav\\_kap](https://www.nav.no/no/bedrift/oppfolging/sykmeldt-arbeidstaker/relatert-informasjon/slik-folger-du-opp-sykmeldte/dialogmote-2-og-3-nav_kap)
- Nossen, J. P., & Brage, S. (2016). FORLØPSANALYSE AV SYKEFRAVÆR: NÅR BLIR FOLK FRISKMELDT? *Arbeid og velferd nr. 3-2016*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/forlopsanalyse-av-sykefravaer-nar-bli-er-folk-friskmeldt>
- Ose, S. O., Dyrstad, K., Brattlid, I., Slettebak, R., Jensberg, H., Mandal, R., . . . Pettersen, I. (2013). *Oppfølging av sykmeldte - fungerer dagens regime*. Sintef.
- Proba. (2016). *Sluttevaluering av Hedmarks-modellen*.

## Vedlegg A Intervjuguide

### Generelt om sykefraværsoppfølgingen ved kontoret

1. Kan du kort forklare hvordan oppfølgingen av sykmeldte er organisert ved kontoret? Hvor mange veiledere jobber med sykefraværsoppfølging? Omtrent hvor mange sykmeldte har hver veileder ansvar for?
2. Har veilederens arbeidshverdag blitt påvirket av pandemien, og i såfall hvordan?
3. Har det vært betydelige endringer i hvordan sykefraværsoppfølgingen utføres ved kontoret de siste tre-fire årene?
4. Blir veilederne målt på antall gjennomførte dialogmøter og er det en oppfordring fra ledelsen om å gjennomføre flest mulig møter?

### Arbeidsprosesser og informasjonsgrunnlag

5. Kan du fortelle hvilke arbeidsrutiner veilederne har for vurdering av behov for dialogmøte 2? Hvilke informasjonskilder og opplysninger har dere? Varierer informasjonsgrunnlaget mellom saker og veiledere?
6. Har dere tatt i bruk møtebehovstjenesten? Hvis ja,
  - a. Hva er erfaringene deres med møtebehovstjenesten?
  - b. Har møtebehovstjenesten endret hvilke opplysninger veilederen får inn? Ev. hvilke opplysninger er endret?
7. Opplever veilederne at de mangler opplysninger? Har dette endret seg med innføring av møtebehovstjenesten?
8. Har arbeidsgiver og den sykmeldte tilstrekkelig informasjon om formålet med og innholdet i møtet før de uttrykker behov i møtebehovstjenesten?
  - a. Har møtebehovstjenesten endret hvilken informasjon disse partene har i forkant av møtet?
  - b. Hvilken innstilling opplever dere at arbeidsgivere og de sykmeldte har til møtene i forkant?

### Veilederens vurdering av behovet for dialogmøte 2

9. Hvilke type saker og type informasjon gir grunnlag for unntak for dialogmøte 2? Gi gjerne konkrete eksempler.
10. Hvordan vektet opplysningene som kommer inn ved vurdering av behov for dialogmøte 2? Vektet opplysninger fra ulike aktører ulikt?
11. Har dere opplevd at møtebehovstjenesten har påvirket veilederens vurderinger av behovet for dialogmøte 2? På hvilken måte?
  - a. Hvordan vurderer dere saken hvis en eller begge parter sier at de *ikke har behov* for møte?
  - b. Hvordan vurderer dere saken hvis en eller begge parter sier at de *har behov* for møte?
12. Kan du gi noen konkrete eksempler på saker hvor du er i tvil om du bør innkalle til møte eller ikke?
13. I hvilken grad er det variasjon mellom ulike veiledere ved kontoret i bruken av dialogmøte 2 og vurderinger knyttet til behovet for dialogmøte 2?

### Gjennomføring av dialogmøte 2, i de tilfellene hvor det gjennomføres

14. Hva er effekten av dialogmøtene? Si gjerne noe om hva som kommer ut av henholdsvis møter som fungerer godt og møter som fungerer mindre godt? (beskriv gjerne konkrete eksempelsaker)
15. Hva er veilederens rolle i dialogmøtet?
16. Opplever dere at gjennomføringen av dialogmøte 2 påvirkes av hvilke opplysninger veilederen hadde tilgjengelig i forkant av møtet? Påvirkes gjennomføringen av møtet av opplysninger som har kommet inn på forhånd gjennom møtebehovstjenesten?
17. Opplever dere at veilederens rolle i møtet påvirkes av...
  - a. om det er meldt inn behov for møtet i forkant?
  - b. hvilke aktører som er til stede i møte (for eksempel om sykmeldende lege er til stede)?
18. Har møtebehovstjenesten ført til at møtene som gjennomføres blir bedre? På hvilken måte?

oslo**economics**

*[www.osloeconomics.no](http://www.osloeconomics.no)*

post@osloeconomics.no  
Tel: +47 21 99 28 00  
Fax: +47 96 63 00 90

Besøksadresse:  
Kronprinsesse Märthas plass 1  
0160 Oslo

Postadresse:  
Postboks 1562 Vika  
0118 Oslo