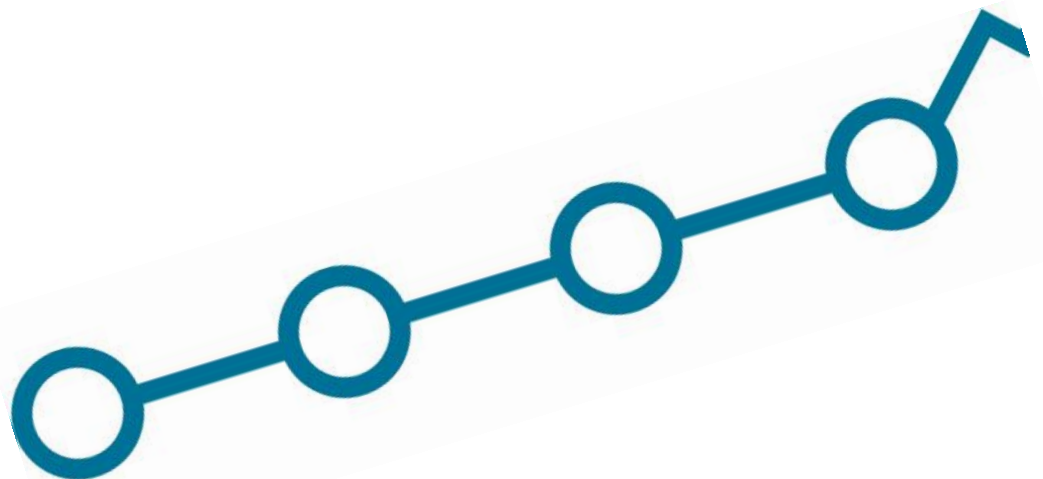


Mit Sygefravær

Vejledning vedrørende undtagelse fra obligatorisk selvbetjening i Mit Sygefravær

Marts 2019

Version 1.4



Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Forord	3
Ændringerne pr. 1. december 2015.....	4
Hvilke regler gælder vedr. undtagelse?.....	4
Kriterier for undtagelse	5
Fritagelse fra digital post vs. undtagelse fra obligatorisk selvbetjening	5
Sådan får sagsbehandlerne adgang til undtagelsesregisteret.....	6
Sådan undtages sygemeldte fra Mit Sygefravær.....	7
Oprettelse af ny undtagelse	7
Afslutning af undtagelse	9
Genoptagelse af en undtagelse.....	10
Visning og printning af eksisterende undtagelser	10
Indhentning af oplysninger fra den sygemeldte når der bevilges undtagelse	11

Forord

Fra og med den 1. december 2015 er det obligatorisk for landets sygemeldte at benytte selvbetjeningsløsningen Mit Sygefravær. Der vil imidlertid være sygemeldte, som er ude af stand til at betjene sig digitalt og som derfor skal undtages fra Mit Sygefravær.

KOMBIT har fået udviklet et register, hvori sagsbehandlere på sygedagpengeområdet kan registrere de borgere, som bliver undtaget fra digital selvbetjening i Mit Sygefravær. Det vil også være i dette register, at sagsbehandlerne kan ophæve gældende undtagelser fra Mit Sygefravær, hvis den sygemeldte igen ønsker at betjene sig digitalt.

Det er vigtigt, at landets kommuner er forberedte på at håndtere henvendelser fra sygemeldte, som fra og med den 1. december måtte ønske at blive undtaget fra Mit Sygefravær. Denne vejledning beskriver reglerne omkring undtagelse og procedurerne for, hvordan kommunernes sagsbehandlere kan undtage sygemeldte fra selvbetjeningsløsningen.

Læs evt. mere om selve selvbetjeningsløsningen i dokumentet "Mit Sygefravær – Introduktion til den borgervendte selvbetjeningsløsning", som kan findes [her](#).

Teknisk support og spørgsmål

I forbindelse med tekniske fejl, anvend dette link for først at se om der er driftsfejl:

<http://www.nemrefusion.dk/driftsstatus---mit-sygefravaer.aspx>

Ved supportspørgsmål, kontakt da supporten hos KMD:

teknisk-support@mitsygefravaer.dk Telefonnummer: 44603953

Ved generelle spørgsmål om Mit Sygefravær skrives til:

mitsygefravaer@kombit.dk

Ændringerne pr. 1. december 2015

Selvbetjeningsløsningen Mit Sygefravær gik i drift den 1. juni 2015 og var indtil den 30. november frivillig at benytte for landets sygemeldte. Den fællesoffentlige bølgeplan for selvbetjening indebærer, at selvbetjening i forbindelse med dele af borgerens kommunikation med kommunen på sygedagpengeområdet er obligatorisk fra og med den 1. december 2015.

Helt konkret er det fra den 1. december 2015 obligatorisk for landets sygemeldte at orientere sig om/udfylde følgende i Mit Sygefravær:

- underretningsbreve
- anmodning om sygedagpenge
- oplysningsskema

Der vil i underretningsbrevet, som sendes til den sygemeldte efter arbejdsgiverens/a-kassens anmeldelse af sygefraværet i NemRefusion, være information om muligheden for at blive undtaget fra Mit Sygefravær.

Sygemeldte, som er ude af stand til at benytte Mit Sygefravær, skal kontakte kommunen og bede om at blive undtaget fra løsningen.

Sygemeldte har ret til at henvende sig til kommunen i den form, de selv ønsker – dog under forudsætning af, at kommunen rent teknisk er i stand til at modtage henvendelser i den form, som den sygemeldte anvender, når denne henvender sig. Henvendelsen kan således eksempelvis ske ved personligt fremmøde, telefonisk eller pr. mail.

Det er op til sagsbehandleren at vurdere, om der kan bevilges undtagelse i det konkrete tilfælde. Sagsbehandleren undtager den sygemeldte ved at oprette undtagelsen i undtagelsesregisteret (se afsnittet "*Sådan undtages sygemeldte fra Mit Sygefravær*").

Hvilke regler gælder vedr. undtagelse?

En undtagelse fra Mit Sygefravær **gælder fra tidspunktet for bevillingen af undtagelsen** og indtil borgeren er rask/sygefraværet ophører.

Når en sygemeldt bevilges undtagelse, **skal undtagelsen gælde for samtlige arbejdsforhold den sygemeldte måtte være sygemeldt fra** på tidspunktet for bevillingen af undtagelsen. (*Dvs., at sagsbehandleren skal vælge samtlige arbejdsforhold, når undtagelsen registreres i undtagelsesregisteret – dette forklares nærmere i afsnittet "Oprettelse af ny undtagelse".*)

Når en sygemeldt først er blevet undtaget fra Mit Sygefravær, **gælder undtagelsen automatisk for evt. andre arbejdsforhold** den sygemeldte efterfølgende måtte blive sygemeldt fra.

Hvis borgeren under samme sygdomsforløb sygemeldes fra et andet arbejdsforhold, gælder undtagelsen således også det arbejdsforhold. Der skal altså *ikke* oprettes en ny undtagelse på borgeren i undtagelsesregisteret, hvis der allerede tidligere er oprettet en undtagelse for samme sygdomsforløb.

Når borgeren bliver rask/sygefraværet ophører, ophører undtagelsen automatisk (*Dvs. sagsbehandleren skal ikke manuelt afslutte undtagelsen i registeret, når sygefraværet ophører*).

Hvis borgeren efter en raskmelding igen bliver sygemeldt, gælder undtagelsen således ikke længere, og borgeren skal derfor bede om at blive undtaget på ny, hvis han/hun igen ønsker at være undtaget.

Kriterier for undtagelse

Det er kommunen der har kompetencen til at afgøre, om der foreligger særlige forhold, der gør, at den sygemeldte ikke kan betjene sig i Mit Sygefravær. Der er ikke i lovgivningen defineret faste kriterier, som kommunen skal tage udgangspunkt i. Vurderingen af, om en sygemeldt kan undtages fra obligatorisk digital selvbetjening i Mit Sygefravær, skal i stedet ske ved en konkret helhedsvurdering af den sygemeldte.

Kommunen skal i den konkrete vurdering bl.a. lægge vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer, og om borgeren ville kunne ansøge digitalt, hvis borgeren modtog hjælp til selvbetjeningen.

I visse tilfælde, vil kommunen dog med det samme kunne vurdere, at borgeren ikke ville kunne ansøge digitalt, og at der foreligger særlige forhold, der gør, at en anden kommunikationskanal end den digitale er bedst egnet. Et par eksempler herpå er:

- En sengeliggende sygemeldt borger uden PC eller uden digitale kundskaber
- En borger, der ikke behersker dansk
- En borger, der lider af svær ordblindhed

Det er vigtigt at understrege, at kommunerne ikke på forhånd skal afdække, om en sygemeldt borger skal undtages fra kravet om obligatorisk selvbetjening. Det skal alene ske, hvis den sygemeldte retter henvendelse med ønske om at blive undtaget.

Fritagelse fra digital post vs. undtagelse fra obligatorisk selvbetjening

Fra og med den 1. december 2015 vil sygemeldte – præcis som hidtil – modtage et underretningsbrev i deres digitale postkasse, når arbejdsgiveren eller a-kassen har indberettet sygefraværet i NemRefusion. Sygemeldte, som er **fritaget fra digital post**, modtager, som i dag, i stedet underretningsbrevet i deres fysiske postkasse.

Uanset om den sygemeldte er fritaget fra digital post eller ej, vil der i brevet være et link til Mit Sygefravær og information om, hvad den sygemeldte skal foretage sig i selvbetjeningsløsningen. En sygemeldt er således **ikke** automatisk undtaget fra digital selvbetjening, blot fordi at han/hun er fritaget fra digital post.

Er man fritaget fra digital post, er man *ikke* også automatisk undtaget fra selvbetjening i Mit Sygefravær.

Uanset om den sygemeldte er fritaget fra digital post eller ej, vil der i underretningsbrevet være:

- En gengivelse af de oplysninger arbejdsgiveren/a-kassen har indberettet i NemRefusion
- Information om, hvad den sygemeldte skal foretage sig i Mit Sygefravær, og hvornår fristen indtræder
- Et link til Mit Sygefravær (www.mitsygefravaer.dk)
 - Hvis den sygemeldte modtager underretningsbrevet i sin digitale postkasse, føres han/hun direkte over i selvbetjeningsløsningen (via single sign-on) ved at klikke på linket.
 - Hvis den sygemeldte er fritaget fra digital post, og derfor modtager underretningsbrevet i den fysiske postkasse, indtaster den sygemeldte linket i browseren, hvorefter den sygemeldte logger ind med NemID.
- Endelig vil der i brevet være vejledning om, at det er muligt for den sygemeldte at blive undtaget fra Mit Sygefravær, hvis den sygemeldte ikke er i stand til at betjene sig digitalt. Det vil være beskrevet, at den sygemeldte skal **kontakte borgerservice/kommunen** for at blive undtaget.

Når en sygemeldt henvender sig med ønske om at blive undtaget fra Mit Sygefravær, opretter sagsbehandleren

undtagelsen i det dertil oprettede **undtagelsesregister**. I det følgende beskrives, hvordan undtagelsesregisteret tilgås og hvordan undtagelser oprettes, afsluttes og fremsøges.

Sådan får sagsbehandlerne adgang til undtagelsesregisteret

Det er kommunens virk-administrator, der har adgang til at tildele sagsbehandlere de nødvendige rettigheder i virks brugeradministration. Der er til dette formål oprettet en særlig rolle, som alene giver adgang til undtagelsesregisteret. Denne rolle kaldes i brugeradministrationen for "**Administration af undtagelsesregister for kommuner**".

Fremgangsmåden med at tildele sagsbehandlerne den nødvendige rettighed i virks brugeradministration er den samme, som i alle andre tilfælde, hvor virk-administratoren tildeler rettigheder.

Det er op til den enkelte kommune at beslutte, om alle sagsbehandlere på sygedagpengeområdet skal kunne tilgå undtagelsesregisteret, eller om det kun er enkelte sagsbehandlere, der skal tildeles denne rettighed. Rettigheden hedder "Administration af undtagelsesregister for kommuner".

Ud over tildelingen af de nødvendige rettigheder fra virk-administratoren, er det en forudsætning, at sagsbehandleren har et medarbejder-certifikat.

Når virk-administratoren har tildelt sagsbehandleren de nødvendige rettigheder, og når medarbejderen har et medarbejder-certifikat, kan sagsbehandleren tilgå undtagelsesregisteret.

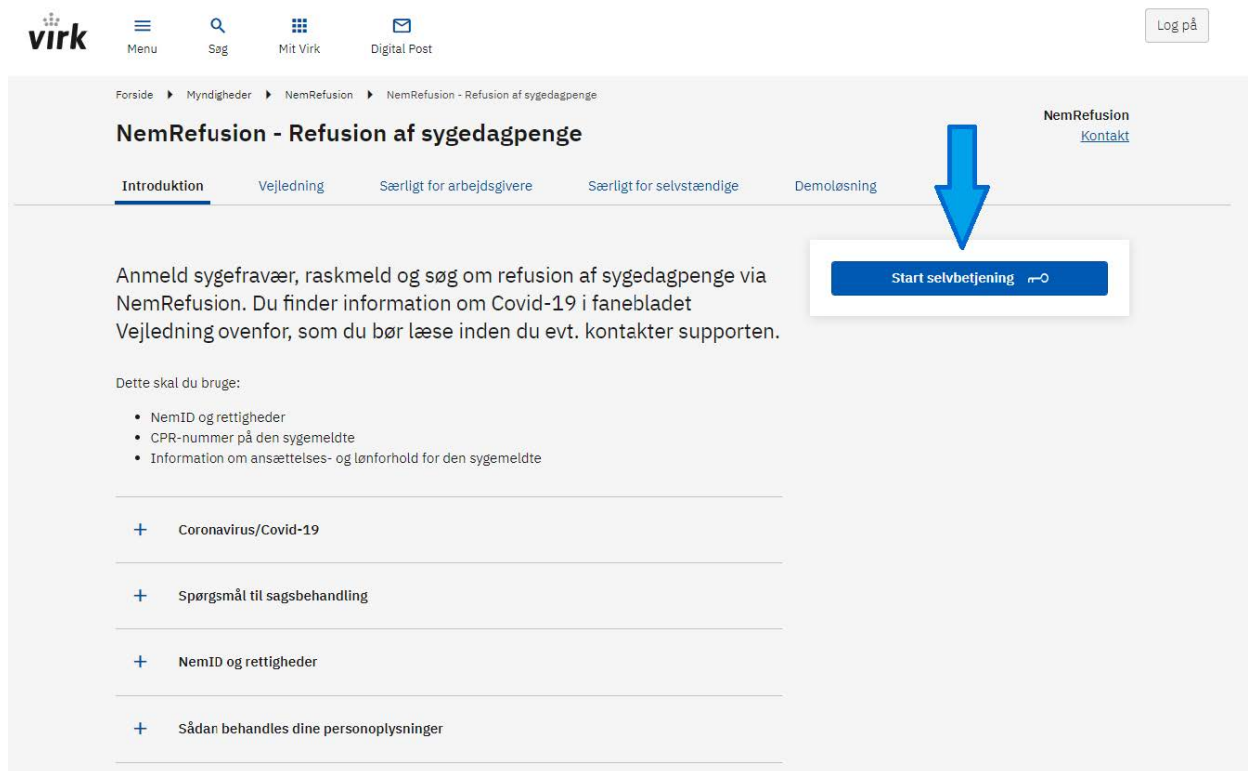
For at tilgå undtagelsesregisteret går sagsbehandleren ind i **NemRefusion** via www.virk.dk.

Dvs. sagsbehandleren trykker på linket "**NemRefusion – Sygedagpenge**" på forsiden af virk.dk, som er vist nedenfor:

The screenshot shows the top navigation bar of the Virk website with icons for Menu, Søg, Mit Virk, and Digital Post, along with a 'Log på' button. Below the navigation is a search bar titled 'Søg på Virk' with the placeholder text 'Søg efter selvbetjeningsløsninger, myndigheder m.m.'. The main content area is titled 'Mest anvendt selvbetjening' and contains a grid of service cards. The card for 'NemRefusion - sygedagpenge' is highlighted with a blue border. To the right of the grid is a 'Log på Virk' sidebar with a 'Log på' button and a message: 'Log på og få adgang til dine genveje. I Mit Virk kan du se kommende frister, digital post og de løsninger, du senest har brugt.'

Mest anvendt selvbetjening	
Indberet årsrapport Indberet virksomhedens årsrapport digitalt	Start virksomhed Opret en virksomhed og få et CVR-nummer
Fakturablanketten Send en faktura til det offentlige	Ændre virksomhed Registrer ændringer i en virksomhed
NemRefusion - sygedagpenge Søg om refusion af sygedagpenge	Luk virksomhed Registrer ophør af en virksomhed
NemRefusion - løntilskudsrefusion Søg om løntilskud - erstatter AB250	P-enhedsløsningen Opret, rediger eller luk produktionsenheder
NemRefusion - barselsdagpenge Søg om refusion af barselsdagpenge	Frivillig forening Registrer en frivillig forening
Moms Indberet moms til SKAT	Genoptag virksomhed Anmod om at få genoptaget en tvangsopløst virksomhed

Derved kommer sagsbehandleren ind på følgende side. Her logger sagsbehandleren ind i NemRefusion ved at klikke på ”Start selvbetjening”:



The screenshot shows the NemRefusion website interface. At the top left is the 'virk' logo, followed by navigation icons for Menu, Søg, Mit Virk, and Digital Post. A 'Log på' button is in the top right. The breadcrumb trail reads: Forside > Myndigheder > NemRefusion > NemRefusion - Refusion af sygedagpenge. The main heading is 'NemRefusion - Refusion af sygedagpenge'. Below this is a navigation bar with tabs: Introduktion (selected), Vejledning, Særligt for arbejdsgivere, Særligt for selvstændige, and Demoløsning. In the top right corner, there are links for 'NemRefusion' and 'Kontakt'. The main content area contains the text: 'Anmeld sygefravær, raskmeld og søg om refusion af sygedagpenge via NemRefusion. Du finder information om Covid-19 i fanebladet Vejledning ovenfor, som du bør læse inden du evt. kontakter supporten.' Below this is a section 'Dette skal du bruge:' with a bulleted list: NemID og rettigheder, CPR-nummer på den sygemeldte, and Information om ansættelses- og lønforhold for den sygemeldte. A list of related topics follows, each with a plus icon: Coronavirus/Covid-19, Spørgsmål til sagsbehandling, NemID og rettigheder, and Sådan behandles dine personoplysninger. A blue arrow points to a blue button labeled 'Start selvbetjening' with a right-pointing arrow icon.

Når først sagsbehandleren er logget ind i NemRefusion, findes undtagelsesregisteret som et punkt i venstremenuen, jf. følgende afsnit.

Sådan undtages sygemeldte fra Mit Sygefravær

Når sagsbehandleren har bevilget undtagelse fra digital selvbetjening efter en henvendelse fra en borger, foretager sagsbehandleren en registrering i undtagelsesregisteret. I det følgende beskrives, hvordan sagsbehandleren kan **oprette en ny undtagelse**, **afslutte en undtagelse** og **frem søge eksisterende undtagelser** på en specifik sygemeldt borger.

(Bemærk, at sagsbehandleren skal have fået tildelt adgang til registeret af kommunens virk-administrator samt have et medarbejdercertifikat før at undtagelsesregisteret kan benyttes, jf. tidligere afsnit.)

Oprettelse af ny undtagelse

For at tilgå undtagelsesregisteret går sagsbehandleren ind i **NemRefusion** (jf. beskrivelsen på forrige side), og trykker på ”**Undtagelsesregister**” i menuen Administration, jf. skærmbilledet nedenfor. (Bemærk, at sagsbehandleren i praksis kun vil kunne se det/de menupunkter, han/hun har fået rettigheder til at se af virk-administratoren. Øvrige menupunkter vil ikke være synlige).

Mine sager

Sådan arbejder du med 'Mine sager'

- Brug søgefunktionen til at fremsøge sager på den pågældende medarbejder
- Klik på prikkerne til højre for sagen i listen og vælg den ønskede handling

Søg indberetninger ▾

Avanceret søgning ▾

Undtagelsesregister

Opret undtagelse ▲

Her kan du undtage en borger fra digital selvbetjening i Mit Sygefravær. Udfyld borgerens CPR nummer og tryk [Søg]. Nedenfor vil fremgå det/de åbne sygefravær som borgeren kan undtages fra. Tryk [Udvid søgning] for at søge yderligere 5 fravær frem. Sæt flueben ud for det/de fravær, der skal undtages og tryk [Opdater].

CPR Nummer

 Søg

Opdater

Udvid søgning

Når sagsbehandleren er på siden med undtagelsesregisteret, er fremgangsmåden følgende:

1. I boksen "**Opret undtagelse**" indtaster sagsbehandleren CPR-nummeret på borgeren, som skal undtages, og dernæst trykkes "**Søg**".
2. Undtagelsesregisteret henter de seneste 5 sygefraværsindberetninger på borgeren fra NemRefusion. Af søgeresultaterne fremgår første fraværsdato, CVR-nummer og fraværsUUID.
3. Sagsbehandleren sætter flueben ud for det/de sygefravær, som undtagelsen skal gælde. **Husk at vælge alle de arbejdsforhold/steder, den sygemeldte er sygemeldt fra.**
4. Sagsbehandleren trykker "**Opdater**", hvorved undtagelsen registreres.
5. Sagsbehandleren får vist beskeden "**Rettelse gemt**". Undtagelsen er nu gennemført.

Når først der er oprettet undtagelse for det/de arbejdsforhold, den sygemeldte er sygemeldt fra, vil undtagelsen automatisk gælde eventuelle andre arbejdsforhold den sygemeldte efterfølgende måtte blive sygemeldt fra, under det samme sygdomsforløb.

Afslutning af undtagelse

En undtagelse fra obligatorisk selvbetjening ophører automatisk, når sygefraværet ophører. Sagsbehandleren skal således ikke foretage sig noget i undtagelsesregisteret, når en sygemeldt bliver rask/sygefraværet ophører.

Hvis en sygemeldt derimod ønsker at blive digital igen *undervejs* i et sygefravær, efter i en periode at have været undtaget fra selvbetjening i Mit Sygefravær, skal sagsbehandleren benytte boksen "**Afslut undtagelse**" i undtagelsesregisteret i NemRefusion.

Afslut undtagelse ▲

Her kan du afslutte en borgers undtagelse fra digital selvbetjening i Mit Sygefravær. Udfyld borgerens CPR nummer og tryk [Søg]. Nedenfor vil fremgå det/de sygefravær som borgeren er undtaget fra. Tryk [Udvid søgning] for at søge yderligere 5 fravær frem. For at afslutte undtagelsen, vælger du en årsag ud fra hver enkel undtagelse i drop down listen og trykker [Opdater].

CPR Nummer

Afslut

Afslutning af undtagelse på en specifik borger udføres som beskrevet nedenfor:

1. I boksen "**Afslut undtagelse**" indtastes CPR-nummeret på den sygemeldte, som ikke længere ønsker at være undtaget fra selvbetjeningsløsningen. Derefter trykkes "**Søg**".
2. Undtagelsesregisteret henter det/de sygefravær, som borgeren er undtaget fra. Af søgeresultaterne fremgår første fravær dato, CVR-nummer og fravær UUID.
3. For at afslutte undtagelsen vælger sagsbehandleren en årsag i drop down listen "Afslut". Hvis årsagen er, at borgeren ønsker at betjene sig i Mit Sygefravær, vælges årsagen "**Digital valgt**".
4. Sagsbehandleren trykker "**Opdatér**", hvorved afslutningen af undtagelsen registreres.
5. Sagsbehandleren får vist beskeden "**Rettelse gemt**". Afslutningen af undtagelsen er nu gennemført.

Genoptagelse af en undtagelse

En undtagelse fra Mit Sygefravær gælder fra datoen, hvor den sygemeldte undtages i registeret, til sygefraværet ophører. En sygemeldt bliver **ikke** automatisk undtaget fra selvbetjening igen, hvis retten til sygedagpenge generhverves, fx i forbindelse med medhold i en klagesag.

Hvis undtagelsen skal genoptages, skal sagsbehandleren oprette undtagelsen på ny på samme fravær-UUID (se afsnittet "*Oprettelse af ny undtagelse*").

Visning og printning af eksisterende undtagelser

I tilfælde af eksempelvis registerindsigt er det muligt for sagsbehandleren at fremsøge og printe en oversigt over alle aktive/inaktive undtagelser på en borger. Fremsøgning af eksisterende undtagelser sker i boksen "**Vis undtagelse**" i undtagelsesregisteret i NemRefusion.

Vis undtagelse

Her kan du fremsøge en liste over borgerens undtagelse fra digital selvbetjening i Mit Sygefravær. Udfyld borgerens CPR nummer og tryk [Søg]. - Tryk [Udvid søgning] for at søge yderligere 5 fravær frem. Tryk [Print] for at printe en oversigt for undtagelserne.

CPR Nummer

Søg

Udvid søgning Print

Listen over borgerens undtagelser fremkommer ved at indtaste borgerens CPR-nummer og trykke "**Søg**". Hvis flere undtagelser ønskes vist, trykkes "**Udvid søgning**", hvorved yderligere fem fravær søges frem.

Listen over undtagelser kan printes ved at trykke "**Print**".

Indhentning af oplysninger fra den sygemeldte når der bevilges undtagelse

Når en sygemeldt kontakter kommunen for at blive undtaget fra selvbetjening i Mit Sygefravær, kan der ligge dokumenter i Mit Sygefravær, som skal besvares inden 8-dages fristen, fx en anmodning om sygedagpenge og/eller et oplysningsskema.

En sygemeldt, som undtages fra Mit Sygefravær, skal naturligvis ikke udfylde dokumenterne i Mit Sygefravær. I stedet **aftaler sagsbehandleren med den sygemeldte, hvordan den sygemeldte afgiver de oplysninger**, som den sygemeldte skulle have svaret på i Mit Sygefravær. Det kan fx ske ved, at kommunen udleverer/sender oplysningsskema og ansøgning om sygedagpenge til den sygemeldte.

En fysisk udgave af oplysningsskemaet kan findes og printes fra NetBlanket eller direkte fra KL's hjemmeside: <http://www.kl.dk/Vejledninger-og-varktojer/NemRefusion-id89338/?n=0>

Kommunerne beslutter selv, om den sygemeldtes henvendelse til kommunen **i sig selv betragtes som en anmodning om sygedagpenge**, eller om de ønsker at udlevere en blanket.

Proceduren for indhentning af oplysninger fra sygemeldte, som undtages fra Mit Sygefravær, kan være som beskrevet i det følgende:

1. Den sygemeldte **modtager et underretningsbrev** (via NemRefusion) med besked om, at der skal udfyldes en anmodning om sygedagpenge og/eller et oplysningsskema i Mit Sygefravær.
2. Den sygemeldte er ikke i stand til at benytte selvbetjeningsløsningen og kontakter derfor kommunen med ønske om at blive **undtaget fra Mit Sygefravær**
3. Sagsbehandleren **opretter en undtagelse** på borgeren i undtagelsesregisteret (se de foregående afsnit).
4. **Sagsbehandleren aftaler med den sygemeldte, hvordan den sygemeldte afgiver de oplysninger, som den sygemeldte skulle have svaret på via Mit Sygefravær.** Det kan fx ske ved, at kommunen udleverer/sender et oplysningsskema til den sygemeldte. Kommunen beslutter selv, om den sygemeldtes henvendelse i sig selv betragtes som en ansøgning om sygedagpenge.
5. Mit Sygefravær sørger automatisk for at **inaktivere alle fremtidige indberetninger**, som sendes til den sygemeldte. Fremtidige underretningsbreve sendes til den sygemeldtes postkasse (digitalt eller fysisk).
6. Hvis den sygemeldte på et senere tidspunkt skulle ønske at få undtagelsen afsluttet, fordi vedkommende ønsker at betjene sig digitalt i Mit Sygefravær, afslutter sagsbehandleren undtagelsen (jf. afsnittet "*Afslutning af undtagelse*").