



## Hvordan ivaretas personvernet i NAV?

Personvernkommisjonen - 19.mai 08  
Åpent møte om personvern i helsesektoren

Arbeids- og velferdsdirektør Tor Saglie



## Disposisjon

1. Avveininger knyttet til personvern
2. NAV: Lov, struktur og arbeidsprosesser
3. Håndtering av personvernutfordringene i NAV
4. NAVs forhold til helsevesenet

## Personvern – avveining mot andre rettigheter og verdier

- Mandatet for personvernkommissjonen: ”Som andre grunnleggende rettar må retten til privatliv og vernet til den einkilde sin integritet vegast opp mot andre sentrale rettar og verdier.”
- Sentrale avveiningsdimensjoner for en stor tjenesteytende forvaltning som NAV er personvern opp mot bl.a.:
  - Korrekte og rettidige forvaltningsvedtak
  - Åpenhet og innsyn
  - Ivaretagelse av den enkeltes interesser knyttet til arbeid, aktivitet og inntektssikring
  - Brukerservice

## Disposisjon

1. Avveininger knyttet til personvern
2. **NAV: Lov, struktur og arbeidsprosesser**
3. Håndtering av personvernutfordringene i NAV
4. NAVs forhold til helsevesenet

## NAV som politisk reform

- Hovedmål er å få flere i arbeid og aktivitet og bl.a. hindre ”kasteballer” i systemet
- Et av virkemidlene for å nå målet er etableringen av en dør og helhetlig tilnærming til brukeren på tvers av tidligere skiller sosial, trygd, arbeid, kommune, stat
- Arbeidet krever innhenting og samtidig behandling av en stor mengde personopplysninger – og gir dermed utfordringer i forhold til personvernet
- Lovgiver har tatt avveiningen og gitt oss oppdraget
- Oppdraget krever at NAV har et bevisst og skjerpet forhold til personvern

## NAV som rettslig konstruksjon

- Arbeids- og velferdsforvaltningsloven (NAV-loven) er grunnlaget for sammenslåingen av aetat og trygdetaten til Arbeids- og velferdsetaten
- Formålet med NAV-loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av
  - arbeidsmarkedsloven
  - folketrygdloven
  - sosialtjenesteloven
  - andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen
- NAV-loven § 13 – NAV-kontor i hver kommune bygget på et avtalebasert samarbeid mellom Arbeids- og velferdsetaten og den enkelte kommune

## **Behandling av personopplysninger i NAV-kontoret – NAV-loven § 16**

- Personopplysninger ved NAV-kontoret likestilles rettslig sett med organinterne opplysninger i taushetspliktlovgivningen.
- Plassering av behandlingsansvar og fastleggelse av forsvarlige rutiner for behandling av personopplysninger må skje på bakgrunn av forholdene i det enkelte kontoret ut fra blant annet hvilket tjenestespekter det har og hvor stort det er.

## **Behandlingsansvaret**

- NAV-loven § 3 tredje ledd – Direktoratet er behandlingsansvarlig for Arbeids- og velferdsetaten
- NAV-loven § 14 hjemler avtalen mellom stat og kommune
  - Avtalen skal omhandle lokalisering, utforming, organisering, drift, omfang tjenester, samhandling mot øvrige deler av kommunen m.v. (herunder krav til personvern og informasjonssikkerhet)

## Arbeids og velferdsforvaltningen – status

### ➤ Arbeids- og velferdsetaten

- Ca 13 000 ansatte
- Ca 283 milliarder utbetalt i 2007
- 2,8 millioner brukere årlig

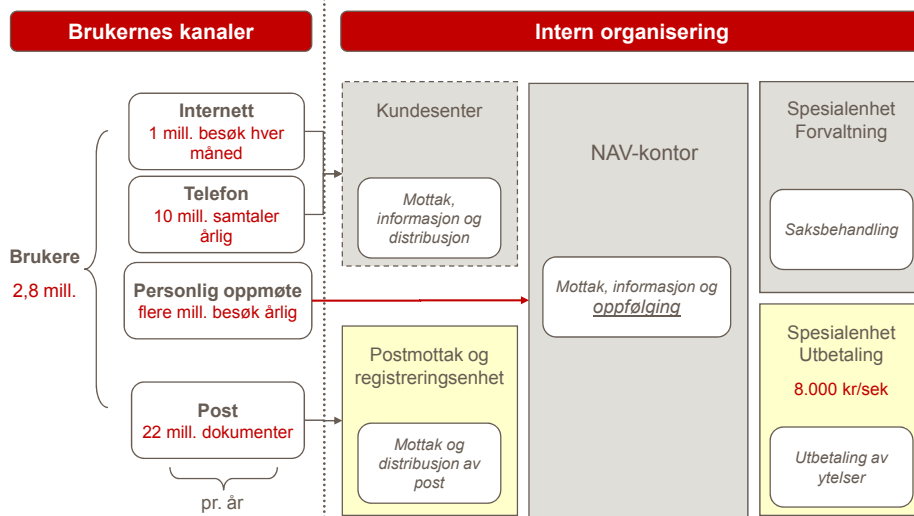
### ➤ Arbeids- og velferdsforvaltningen

- Ca. 18 000 ansatte
- Etablering av ca 465 NAV-kontor innen 2010
- 162 NAV-kontor etablert per i dag

### ➤ Reformers som skal gjennomføres innen 2010:

- NAV reformen
- Pensjonsreformen
- Helsetjenestereformen
- Samtidig omorganiserer Arbeids og velferdsetaten internt for å skape en bedre og mer robust forvaltning (hovedsakelig opprettelse av forvaltningsenheter)

## Veien inn til NAV



## NAVs tjenester (I)

### Inntektssikring

- Enslige forsørgere
- Forsikringer (selvstendig næringsdrivende)
- Individstønader (Ventestønad, arbeidspraksis)
- Info/veiledning og bistand til brukere u/ytelse
- Rehabiliteringspenger
- Supplerende stønader
- Sykemeldinger – sykepenger
- Tidsbegrenset uførepensjon
- Uførepensjon
- Ventelønn
- Ventestønad
- Yrskesskademelding
- Økonomiske sosialhjelp
- Introduksjonsstønad (med tiltaksportefølje)
- Kvalifiseringsstønad
- Dagpenger
- Attføringsytelser

### Arbeidsmarkedskunnskap

- Arbeidsgiverkontakt
- Formidling / rekruttering

### Ytelser innenfor Familie og omsorg

- Barnebidrag
- Barnetrygd
- Bidragsforskudd
- Farskap
- Foreldre- og svangerskapspenger
- Omsorgslønn (Kommunal)
- Hjelpstønad
- Kontantstøtte
- Omsorgspenger ved barns og barnepassers sykdom

### Helse refusjon av utgifter

- Egenandeler og frikort
- Pasientreiser
- Stønad ved gravferd og båretransport
- Grunnstønad

## NAVs tjenester (II)

### Fastlege og tannhelse

- Fastlege ordningen
- Legemidler
- Leger og andre behandlere
- Pasientformidling
- Tannhelse dekning via sosialstønad
- Tannbehandling via trygdeytelse
- Offentlig tannhelseklinikk
- Aktiv og gradert sykemelding

### Pensjon (Bortfall av lønn - underholdssikring)

- AFP
- Alderspensjon
- Barnepensjon
- Gjenlevendepensjon
- Krigspensjon
- EØS/utland
- Identifisering av utenlandssaker
- Medlemskapsbestemmelser (Norge /utland)

### Førsteinstans klage og anke (S og K ytelse)

### Praktisk bistand og opplæring Sosialtjenester (kap § 4)

- Brukerstyrt personlig assistanse
- Avlastningstiltak
- Støttekontakt
- Plass i institusjon eller bolig med hel døgns omsorgstjenester
- Hjelpemidler (Alt fra hjelpemiddelsentralen)
- Individuell plan/koordinator funksjon for brukere med sammensatte behov.
- Boveiledertjenester
- Stønad til bil (NAV stat)

### Forbyggende virksomhet

- Ungdomsarbeid
- Sykefravær
- Helse
- Informasjonsvirksomhet

## NAVs tjenester (III)

### Tiltak og virkemidler

- Lønnstilskudd
- Arbeidspraksis i ordinær og skjermet virksomhet
- Avklaring i arbeidsmarkedsbedrift
- Arbeidsplasshjelpemidler virksomhet/hjelpemiddelsentralen.
- Arbeid med bistand
- Varig tilrettelagt arbeid i skjermet eller ordinær virksomhet (VTA)
- Tiltak i arbeidsmarkedsbedrift
- Tilskudd til tiltaksarrangør
- Prosjekt tiltaksplan/fattigdomsprosjektet
- Tilretteleggingstilskudd
- Kjøp av helsetjenester

### Kunnskap om IA arbeidet

- Reisetilskudd i stedet for sykepenger
- Tilretteleggingsgaranti
- Honorar til bedriftshelsetjenesten
- Arbeidsplassvurdering ved fysioterapi, ergoterapeut og bedriftshelsetjenesten
- Funksjonsvurdering
- Midlertidig sysselsetting
- Bedriftsintern opplæring

### Rådgivning og informasjon

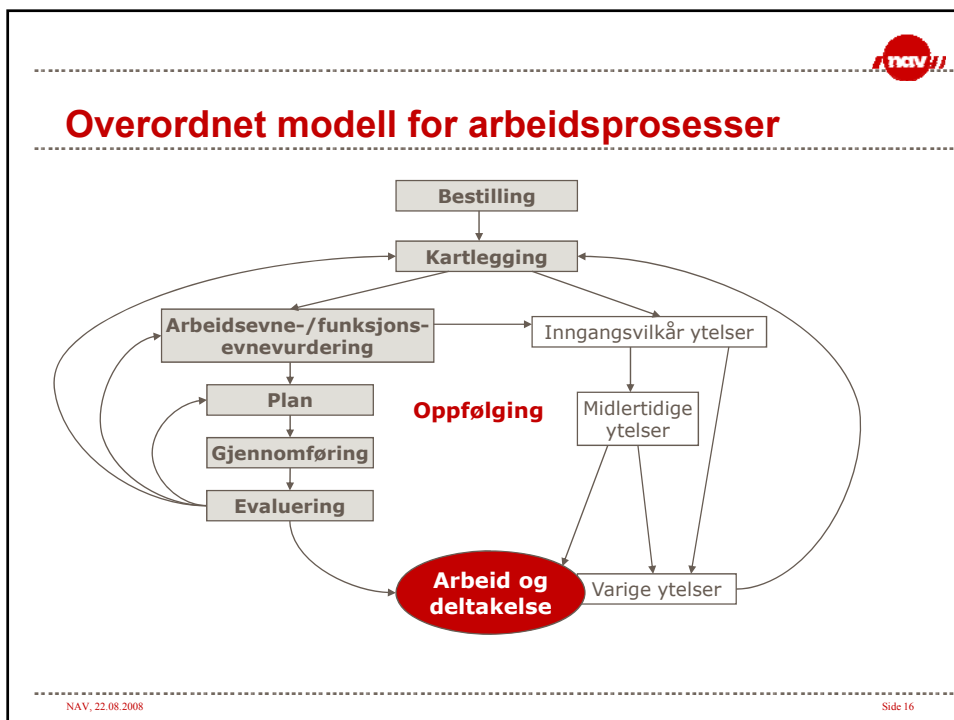
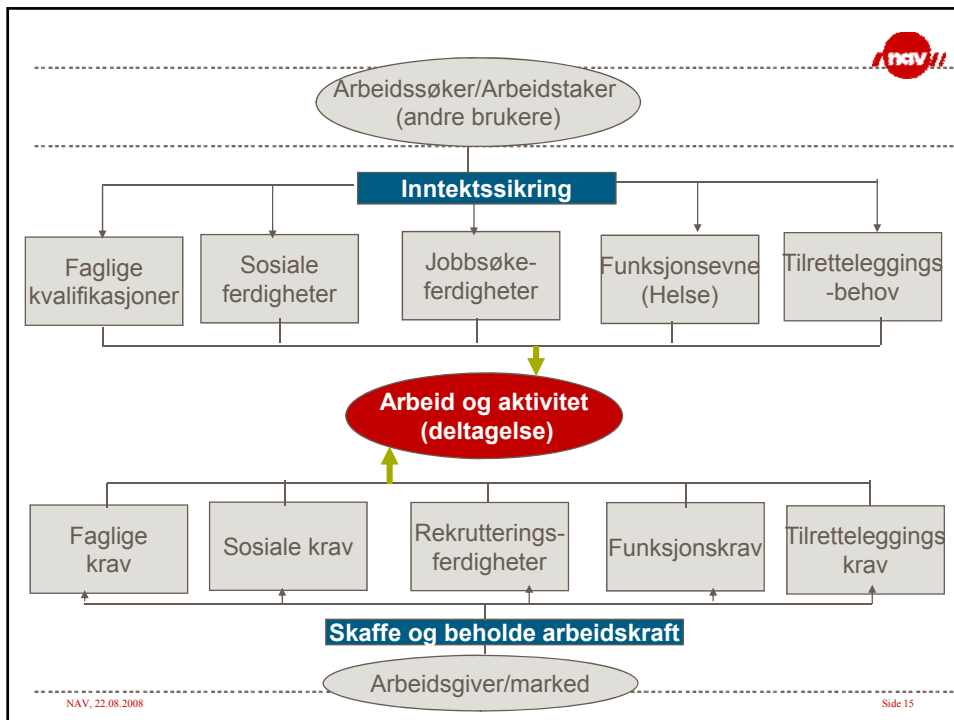
- Økonomisk rådgivning
- Gjeldsrådgivning, herunder bistand til frivillig gjeldsordning
- Økonomisk styring (interimskonto el.)

### Bolig

- Midlertidig bolig
- Medvirkningsansvar for boliger til vanskelig stilte

## Nye virkemidler og tiltak i 2007

- **Arbeidsevnevurderinger**
- **Kvalifiseringsprogrammet**
- **Sykefraværsoppfølging - ”raskere tilbake”- ordningen**





## Disposisjon

1. Avveininger knyttet til personvern
2. NAV: Lov, struktur og arbeidsprosesser
3. **Håndtering av personvernutfordringene i NAV**
4. NAVs forhold til helsevesenet

## Personvernutfordringen i NAV- kontorene rammebetingelser

- Arbeids og velferdsdirektoratet har i samarbeid med KS utarbeidet et operasjonalisert sikkerhetsdokument som en felles sikkerhetsnorm for de lokale kontorene
- Delegasjonsforskriften
  - hjemmel; NAV-loven §14 første og annet ledd
  - beskriver rammene for delegasjon mellom stat og kommune når det gjelder oppgaveutførelsen i NAV-kontorene

## Personvernutfordringer

Ytterligere ansvarliggjøring av den enkelte ansatte?

- Situasjonen i dag – straffesaksjonert taushetsplikt samt taushetserklæring ved ansettelse
- Behov for presise rutiner og god dialog med helsevesen og andre samarbeidsparter ved innhenting av informasjon
- Tekniske tiltak og rutiner er ikke nok. Medarbeidernes kunnskaper, holdinger og atferd avgjørende
- Derfor er holdningskapende arbeid og kompetansetiltak overfor de ansatte helt nødvendig

NAV

**Ok.**

Dette er kanskje ikke den mest søye brosjyren du skal lese i år...

Utgitt av: NAV Distrikt og utvikling  
Postboks 5100 Høyblokka  
0426 OSLO  
www.nav.no

NAV

© 2008 NAV. Forbeholdt alle rettigheter.

## ... men den er en av de viktigste

### Tenk deg NAV som et norgesglass

Flere kanskje en hinning i krukka. Vi forvalter enorme mengder informasjon om innbyggerne i Norge – og vi forvalter enorme økonomiske midler. Mange skulle gjerne hatt labbene godt ned i hinningkrukka vår. Enten av ren nysgjerrighet – eller i onde hensikter. Det kan vi i NAV ikke tillate.

Informasjonssamfunnet stiller store krav til personvern, informasjonssikkerhet og beredskap. Kostbare tekniske barrierer er ikke nok. Til syvende og sist er det måten hver enkelt av oss opptrer på som avgjør om vi klarer å

- etterleve lover og regler
- beskytte informasjon om brukere og NAVs egne medarbeidere
- hindre alvorlig driftsavbrudd som rammer virksomheten og stanser utbetalinger til store samfunnsgrupper
- hindre feilutbetalinger, svindel og annen kriminell utnyttelse av fellesskapets midler
- opprettholde brukernes tillit og NAVs omdømme i det offentlige rom

### Hold norgesglasset lukket!

Hilsen Saksjon for personvern, informasjonssikkerhet og beredskap (PIB) i NAV Drift og utvikling



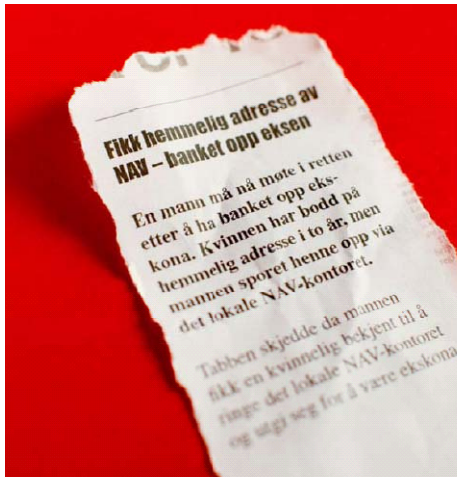
Det begynte med en rask e-post. Saksbehandleren trengte noen utfyllende opplysninger fra brukerens fastlege. Det sparer tid for alle parter.

## Men:

Ikke for å stikke kjøpper i hjulene. E-post er nemlig ingen sikker måte å kommunisere på, men kan sammenlignes med å sende et postkort. Uvedkommende kan faktisk enklere enn mange tror få tak i innholdet, og du vet ikke alltid hvem som mottar og leser e-posten.

### // Med andre ord:

Ikke send personopplysninger eller annen taushetsbelagt informasjon til ekstern e-postadresse. Sensitive opplysninger skal ikke sendes på e-post, verken internt eller eksternt.



Det begynte med en telefon fra en bruker. Hun trengte hjelp til å forstå et vedtak, og hadde noen andre spørsmål også. Det var ingen grunn til å tvile på at hun var den hun utga seg for, hun virket troverdig og oppga riktig personnummer.

## Javel:

Men det finnes flere eksempler på at medarbeidere i NAV er blitt utsatt for personer som utgir seg for å være en annen, både journalister, svindlere og folk som er ute etter opplysninger for å skade andre. Husk at selv en liten detalj kan utgjøre en brikke i en ongripers puslespill.

// Med andre ord:  
Ikke gi opplysninger til noen du ikke vet hvem er, og unngå å avsløre noe om interne rutiner og systemer.



Saksbehandleren får en telefon fra en arbeidsgiver med en ansatt på tiltak. Den ansatte har vært mye syk i det siste, og arbeidsgiveren er oppriktig bekymret.

## Likevel:

Det er fort gjort å forsnekke seg overfor nære samarbeidspartere. Men de trenger kanskje ikke få vite hva våre brukerne våre har i medisinskapskapet? Det gjør ikke kollegene dine heller.

// Med andre ord:  
Alle som utfører arbeid for NAV er bundet av lovbestemt taushetsplikt. Skjerm også kollegene dine fra informasjon de ikke trenger i arbeidet sitt.

### Njelp oss å holde norgesglasset lukket!

**Breddeidentitet og passord**  
// Når du har logget inn på NAVs nettsider, er det viktig å holde norgesglasset lukket. Dette betyr at du ikke deler informasjon om deg selv med andre. Du bør alltid logge ut når du er ferdig med å bruke nettsidene.

### Blomstring av informasjon

// Mange av de informasjonene som blir lagret i NAVs systemer er sensitive. Det er viktig å sikre at informasjonen ikke blir delt med andre. Dette kan gjøres ved å bruke sikkerhetsfunksjoner som er tilgjengelige i NAVs systemer.

// Når du har logget inn på NAVs nettsider, er det viktig å holde norgesglasset lukket. Dette betyr at du ikke deler informasjon om deg selv med andre. Du bør alltid logge ut når du er ferdig med å bruke nettsidene.

**Personvern og informasjonssikkerhet**  
// NAV er opptatt av å sikre at informasjonen som blir lagret i NAVs systemer er sikker. Dette betyr at informasjonen ikke blir delt med andre. Dette kan gjøres ved å bruke sikkerhetsfunksjoner som er tilgjengelige i NAVs systemer.

**Sikkerhetsfunksjoner**  
// NAV har utviklet flere sikkerhetsfunksjoner som er tilgjengelige i NAVs systemer. Disse funksjonene hjelper deg å holde norgesglasset lukket og sikre informasjonen din.

**NAVs nettsider**  
// Når du har logget inn på NAVs nettsider, er det viktig å holde norgesglasset lukket. Dette betyr at du ikke deler informasjon om deg selv med andre. Du bør alltid logge ut når du er ferdig med å bruke nettsidene.

**Personvern og informasjonssikkerhet**  
// NAV er opptatt av å sikre at informasjonen som blir lagret i NAVs systemer er sikker. Dette betyr at informasjonen ikke blir delt med andre. Dette kan gjøres ved å bruke sikkerhetsfunksjoner som er tilgjengelige i NAVs systemer.

**Vil du vite mer?**  
// Hvis du vil vite mer om personvern og informasjonssikkerhet, kan du kontakte NAVs personvernombud eller informasjonssikkerhetsansvarlig. De kan hjelpe deg med å finne ut mer om hvordan du kan holde norgesglasset lukket.

**Vil vi vite mer!**  
// Hvis du vil vite mer om NAVs nettsider og hvordan du kan holde norgesglasset lukket, kan du kontakte NAVs nettsideansvarlig. De kan hjelpe deg med å finne ut mer om hvordan du kan holde norgesglasset lukket.



## Kampanje for personvern og informasjonssikkerhet

- Alle medarbeidere i NAV fikk i vinter utdelt informasjonsfolderen som tar for seg noen av de utfordringer NAV står ovenfor på områdene personvern og informasjonssikkerhet. Den hadde et særlig fokus på hva den enkelte medarbeider kan gjøre.
- Kampanjen omfattet også
  - en artikkelserie på intranettet
  - samtalepakke til bruk i kontormøter
- Kampanjen tar blant annet for seg
  - avvikshåndteringssystemet
  - sikkerhetskoordinator sin rolle
  - tilgangskontroll

## Krav til intern sakshåndtering

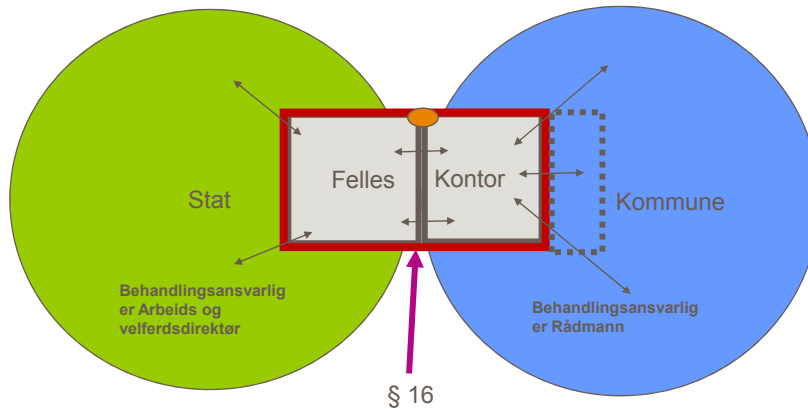
- Følge opp personopplysningsloven § 11:
  - ✓ Bare behandling der det er tillatt etter §§ 8 og 9 (lovhjemmel/samtykke)
  - ✓ Bare bruk av opplysninger til uttrykkelig angitte formål
  - ✓ Ikke senere bruk til andre formål uten samtykke
  - ✓ Opplysningen skal være korrekt og oppdatert og skal ikke lagres lengre enn nødvendig
- Tilgang til opplysninger skal være i samsvar med regler om taushetsplikt og være nødvendig for at vedkommende skal kunne utføre sitt arbeid (need to know)
  - Innebærer blant annet omorganisering av tilgangskontrollen i Arena, slik at systemet kan møte behovet for å legge inn opplysninger fra kommunen der det er hjemmel til dette

## Internkontroll og tiltak for å etterleve samt forbedre personvernet

- Etablert eget internkontrollsystem for personvern, informasjonssikkerhet og beredskap (IKS/PIB)
- IKS inneholder:
  - Etatens sikkerhetsmål
  - Sikkerhetspolicyer (baserer seg på ISO 27001)
  - Sikkerhetsstrategier
- En omfattende sikkerhetsorganisasjon som skal gjennomføre og etterprøve innholdet i IKS
  - Sikkerhetsledelse i Direktoratet
  - Operativ sikkerhetsseksjon i NAV drift og utvikling
  - Egen sikkerhetsorganisasjon i IKT drift
  - Sikkerhetskoordinatorer i alle fylker og store enheter

(Sikkerhetsorganisasjonen teller totalt ca 60 personer)

## Utfordringer ift informasjonsflyt



Utfordringen ift å ivareta borgerens tillit/relevans/habilitet/kvalitet og unngå at det tas utenforliggende hensyn?

## Felles sikkerhetsnorm for arbeids og velferdsforvaltningen

- Arbeids og velferdsdirektoratet har i samarbeid med KS utarbeidet et operasjonalisert sikkerhetsdokument som en felles sikkerhetsnorm for de lokale kontorene
- Dokumentet heter "felles sikkerhetsnormer for arbeids og velferdsforvaltningen"
  - Målgruppen er først og fremst alle lederne i felles lokalt kontor
  - Omfatter personvernkrav og sikkerhetskrav som gjelder for alle medarbeidere og enhetsleder (feks. rett til innsyn)
  - Inneholder instruks for definerte roller der krav til sikkerhet er ekstra viktig
    - "Vedlegg 1 - lokal sikkerhetsinstruks"
    - "Vedlegg 2 - lokal beredskapsplan"
- Felles sikkerhetsnormer er innført for alle enhetene i Arbeids og velferdsetaten

## Disposisjon

1. Avveininger knyttet til personvern
2. NAV: Lov, struktur og arbeidsprosesser
3. Håndtering av personvernutfordringene i NAV
4. **NAVs forhold til helsevesenet**

## Nærmere om informasjonsutveksling med helsevesenet

- Behovet for dokumentasjon kontra hensynet til personvern
  - Arbeids- og velferdsetaten sitt behov
    - Medisinske opplysninger er svært ofte grunnlag for rett til stønad
    - Behov for kontroll med helsepersonell (helserefusjon)
  - Kritikkk og debatt ( AIDs høring om trygdemisbruk mv. – høst 07)



## Hjemmelsgrunnlag - folketrygdloven § 21- 4

- Bestemmelsen gir Arbeids- og velferdsetaten rett til å innhente nødvendige opplysninger fra nærmere angitte instanser i forbindelse med behandling eller kontroll av fremsatte krav.
- Bestemmelsen gjelder både som grunnlag for å innhente opplysninger om en stønadsmottaker og fra helsepersonell som mottar refusjon
- Lovgiver har foretatt en nødvendig personvernmessige avveining mellom behov for kontroll med helsepersonell / stønadsmottakere og personvernet
- Diskusjon om bestemmelsens rekkevidde
  - Forhåpentlig avklaring i forestående lovendring

## Arbeids- og velferdsetatens praksis

### Pasientjournaler skal bare unntaksvis hentes inn

- **Tilstrekkelig informasjon i**
  - kravskjema
  - legeerklæringer som hentes inn
  - supplerende opplysninger fra helsepersonell
- **Bestillerrollen er viktig**
  - Forespørre helsepersonell om spesifikk informasjon som er nødvendig for å fatte riktig vedtak

---

## **Oppsummering**

---

### **NAV-reformen skaper utfordringer i sikringen av personvernet**

- NAV har fokus på personvernutfordringen som følger av NAV-reformen
- Presise rutiner og godt tilpassede IT-systemer er helt nødvendig
- Behov for holdningskapende arbeid og kompetansehevende tiltak
- Viktig med god dialog og avklarte rammer for utveksling av opplysninger med våre samarbeidspartnere