
Implementeringsguide for:

Søknad om helse- og omsorgstjenester

Innhold

Versjonslogg	1
Kort om tjenesten	2
Hva må kommunen gjøre for å kunne ta tjenesten i bruk?.....	2
Bestille tjeneste.....	2
Delegere rettigheter i Altinn (gjøres av kommunedirektør)	2
Sette opp varslingsadresse for kommunen (gjøres av saksbehandler).....	4
Oppdatere tjeneste med ny kommune	6
Rutiner for saksbehandling.....	6
Test	7
Lansere tjeneste for kommunens innbyggere	7
Informasjon til innbyggere	7
Hvem kan bruke tjenesten?	7
Informasjon til innbyggere som trenger bistand.....	8

Versjonslogg

Versjon	Dato	Beskrivelse/Endringer
1.0	28.5.2026	Godkjent versjon publisert.
1.1	08.6.2026	Oppdatert flyt for delegering av rettigheter.

Kort om tjenesten

Tjenesten «Søknad om helse- og omsorgstjenester» er en digital tjeneste i Altinn for søknad om:

- Hjemmesykepleie
- Praktisk bistand (hjemmehjelp)
- Trygghetsalarm
- Institusjonsplass
- Avlastning, støttekontakt og omsorgslønn
- Andre helse- og omsorgstjenester

Innsendte skjema havner i kommunens postboks i Altinn. Herfra må søknadene hentes og registreres i kommunens pasientjournalssystem. Tjenesten erstatter tidligere papirskjema og lokale løsninger, og gir én felles, brukervennlig løsning for alle kommuner i Digitale Helgeland.

Tjenesten kan brukes av:

- Innbyggere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester.

Lenke til tjenesten i Altinn:

- <https://dihe.apps.altinn.no/dihe/helseomsorg/>

Hva må kommunen gjøre for å kunne ta tjenesten i bruk?

Bestille tjeneste

Send inn skjema for bestilling av tjenesten. Dette finner du her: [Bestilling av tjenester - Digitale Helgeland.](#)

Delegere rettigheter i Altinn (gjøres av kommunedirektør/eller av ansatt som har fått delegert rollen «Hovedadministrator»)

Tjenesten er kategorisert som «taushetsbelagt post» i Altinn, noe som betyr at kun personer som har fått delegert tilgang til tjenesten fra kommunedirektør kan åpne meldingene. For å gjennomføre delegering i Altinn trenger kommunedirektør etternavn og hele personnummeret (11 siffer) til saksbehandler.

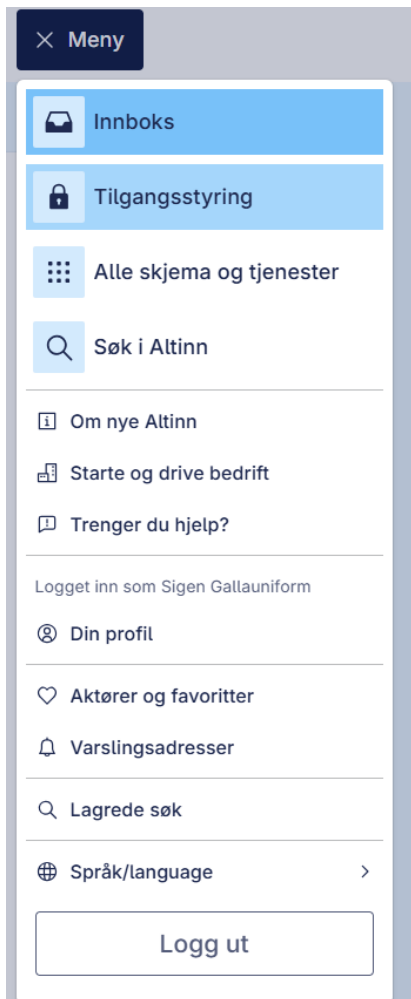
Til hver saksbehandler må kommunedirektøren delegere følgende rettigheter til saksbehandler:

- Rettighet til å åpne og lese innsendte meldinger
- Rettighet til å motta varsel.

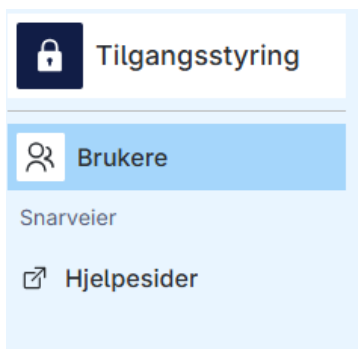
Følgende steg må gjennomføres for å delegere rettigheter:

1. Logg inn i Altinn

2. Velg å representerer din kommune
3. Gå inn på «Tilgangsstyring» i menyen til høyre



4. Velg "Brukere" i menyen til venstre



5. Finn personen du ønsker å gi fullmakt til eller trykk på "Ny bruker"
6. Velg brukeren som skal få fullmakt
7. Gå inn på fanen "Enkelttjenester"

Fullmakt til 0 enkelttjenester ⓘ

Søk etter tjenester

Filtrer på tjenesteier

+ Gi fullmakt

Denne brukeren har ingen tjenester.

8. Søk frem tjenesten «Meldingsressurs for helseomsorg» og trykk på "Gi fullmakt"

meldingsress x Filtrer på tjenesteier Vis utgåtte tjenester ⓘ

3 treff på søket:

 Meldingsressurs for helseomsorg Digitale Helgeland	<input type="button" value="Gi fullmakt"/>
 Dokumentbestilling Melding Kartverket	<input type="button" value="Gi fullmakt"/>
 Melding fra NPE Norsk pasientskadeerstatning	<input type="button" value="Gi fullmakt"/>

← Tilbake

×

Meldingsressurs for helseomsorg Digitale Helgeland

Ressurs for innsending av helseomsorg skjema til kommunens innboks

Denne ressursen delegeres til personer som skal ha tilgang på meldinger om innsendte søknader om helse- og omsorgstjenester i kommunen.

Fattet Fot vil få:





Tilgang til hele tjenesten




Dersom saksbehandler slutter i jobben sin må rettighetene trekkes tilbake av kommunedirektør.

Sette opp varslingsadresse for kommunen (gjøres av saksbehandler)


Når rettigheter er delegert, må saksbehandler legge til sin kontaktinformasjon for virksomheten for å kunne motta varsel om nye søknader.



1. Logg inn i Altinn
2. Gå inn på «Aktører og favoritter» i menyen til høyre


-  Innboks
-  Tilgangsstyring
-  Alle skjema og tjenester
-  Søk i Altinn


-  Om nye Altinn
-  Starte og drive bedrift
-  Trenger du hjelp?

Logget inn som Sigen Gallauniform

-  Din profil

-  Aktører og favoritter
-  Varslingsadresser


-  Lagrede søk

-  Språk/language >





Logg ut

3. Finn/søk opp kommunen

Aktører og favoritter

 Alle aktører Vis slettede

1 treff

 Selvtillfreds Innesluttet Bjørn **Kommune**
Org. nr.: 312 165 600   

4. Trykk på kommunen

5. Velg "Varslinger på e-post" og trykk på bryteren "Varsle på e-post"

Gå til innboks

 Varslinger på SMS

Legg til >

 Varslinger på e-post

Legg til >

6. Legg inn e-postadressen og følg stegene for å verifisere e-postadressen

🔔 Varslinger på e-post ✕

Varsle på e-post

✔ E-postadressen er gyldig

Dette er dine personlige varslingsinnstillinger for virksomheten.

Nye adresser må verifiseres før du kan motta varsler, og kun nye adresser kan verifiseres.

🔔 Varslinger på e-post ✕

🔒 E-postadresse

Kode (6 siffer)

i Oppgi den 6-sifrede koden

Oppgi koden du fikk på e-post for å verifisere adressen.

7. Trykk på "Lagre"

Oppdatere tjeneste med ny kommune

Når rettigheter er delegert og kommunen har meldt fra om dette til Digitale Helgeland på epost, kan Digitale Helgeland oppdatere tjenesten i Altinn med kommunen sitt navn, slik at navnet på kommunen kommer frem som valg i rullegardin.

Rutiner for saksbehandling

Når saksbehandler får varsel om innsendte søknader, logger saksbehandler seg inn i Altinn og velger å representere kommunen.

- Alle søknader som ikke er åpnet vises med lukket konvolutt.
- Åpnede søknader vises med åpen konvolutt.

Saksbehandler velger søknaden som skal behandles, og trykker på knappen «Gå til skjemautfylling». Da kan søknaden åpnes på pdf, og lastes ned, slik at de kan lagres i kommunens pasientjournalssystem.

Avklar interne rutiner for videre saksbehandling av innkomne søknader.

Kommunen må også laste ned «Vedlegg til samarbeidsavtale – behandlingsformål» fra Digitale Helgeland sin nettside.

Test

Test at tjenesten fungerer som forventet. For å teste dette anbefaler vi følgende steg:

1. Logg inn med riktig bruker/rolle.
2. Fyll ut søknad/steg i tjeneste.
3. Send inn søknad.
4. Sjekk at skjema havner i kommunens Altinn-postboks, og at pdf-søknad kan lastes ned.
 - a. Dette må gjøres av saksbehandler med riktig delegerte rettigheter.
5. Hvis alt er i orden: tjenesten kan lanseres.
6. Hvis alt ikke er i orden: ta kontakt med Altinn brukerservice:
servicedesk@altinn.no.
7. Slett testinnsending.
8. For ytterligere hjelp, kontakt: allin@digihelgeland.no

Lansere tjeneste for kommunens innbyggere

Når alle steg over er gjennomført, kan dere legge ut lenke til den nye tjenesten på kommunen sin nettside, og fjerne tidligere måter å sende inn søknad på.

Informere relevante brukere av tjenesten om endringene som er gjort.

Informasjon til innbyggere

Hvem kan bruke tjenesten?

«Søknad om helse- og omsorgstjenester» kan brukes av innbyggere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester. Søknad sendes digitalt via Altinn, og krever innlogging med ID-porten. Gjennom tjenesten kan innbygger søke om:

- Hjemmesykepleie
- Praktisk bistand (hjemmehjelp)
- Trygghetsalarm
- Institusjonsplass
- Avlastning, støttekontakt og omsorgslønn
- Andre helse- og omsorgstjenester

Hvem kan søke?

- Innbygger kan søke selv eller for barn under 18 år som har behov for tjenesten
- Pårørende eller andre kan søke på vegne av en annen person, men må da legge ved signert fullmakt.

- Verge kan søke uten fullmakt, men må legge ved dokumentasjon på vergemål fra Statsforvalteren.

Informasjon til innbyggere som trenger bistand

Hva kan innbygger gjøre om de trenger hjelp?

1. Kontakt Altinn brukerservice

- Telefon: 75 00 60 00
- E-post: servicedesk@altinn.no

De hjelper med:

- Innlogging og aktørvalg
- Roller og rettigheter
- Navigering og delegering
- Feilmeldinger og tekniske problemer

2. Bruk hjelpesidene på altinn.no

Her finner du:

- Veiledning for skjemaer
- Forklaring på roller og tilgang
- Hvordan du kan be om tilgang hvis du mangler rettigheter