

Et framtidsrettet og bærekraftig hjelpemiddelsystem

Verdens helseorganisasjon (WHO) hevdet for få år siden at det norske hjelpemiddelsystemet er best i verden (Handikapnytt, 2015) Det er en attest alle som jobber på området har æren for og kan være stolte av – og ikke minst er det noe vi bør kjempe for å bevare. Det store spørsmålet er imidlertid hvordan?

Marthe Sørum Aas, Vegard Forøy, Kristin Horn & Trygve Kalvenes



Marthe Sørum Aas er kommunikasjonsrådgiver ved Fagsenteret for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. E-post: Marthe.Sorum.Aas@nav.no



Vegard Forøy er seniorrådgiver ved Styringsenheten for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.



Kristin Horn er seniorrådgiver ved Styringsenheten for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.



Trygve Kalvenes er prosjektleder for DigiHoT, ved Styringsenheten for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Det er ingen interessekonflikter knyttet til artikkelen.

Dette spørsmålet stilte NAV Hjelpemidler og tilrettelegging seg selv for et par år siden. Bakgrunnen var en stadig mer presset økonomi, grunnet i blant annet årlige effektiviseringskutt, kombinert med sterk vekst i antall hjelpemiddelbrukere. Rapporten «Brukarar av hjelpemidler i åra framover» viste en økning på 37,5 prosent fram mot 2030 (Gjerde, 2016).

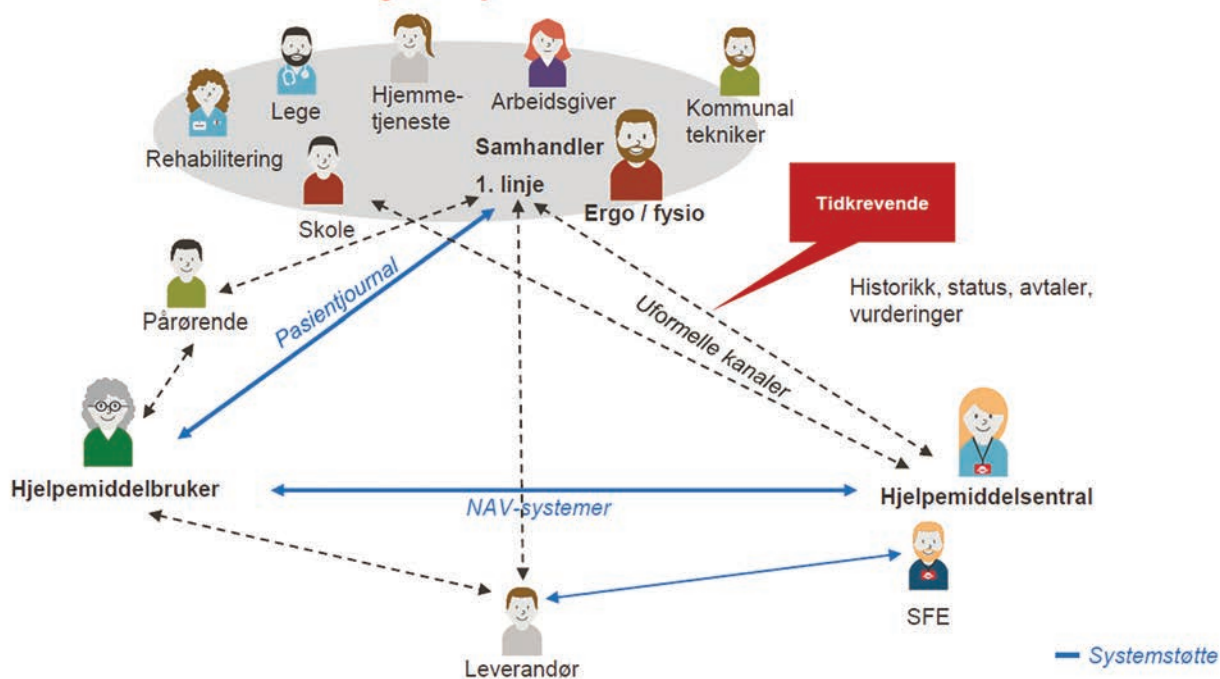
Andre samfunnsdrivere som også i økende grad vil påvirke forventninger og krav til våre tjenester, er raskere omstillingstakt i arbeidslivet og økte kompetansekrav. Dette vil kunne medføre særskilte utfordringer for personer med nedsatt funksjonsevne, som allerede har langt lavere sysselsetting og utdanningsnivå enn befolkningen for øvrig. SSBs arbeidskraftsundersøkelse viser at sysselsettingen har holdt seg vedvarende lav på rundt 45 prosent, og at omtrent tilsvarende andel ikke har utdanning utover grunnskole (SSB, 2020).

KARTLEGGINGS- OG INNSIKTSARBEID

Med dette utfordringsbildet som bakteppe igangsatte NAV et kartleggings- og innsiktsarbeid. Det ble innledet med en situasjonsbeskrivelse, som kort sagt viste at det må tenkes nytt om hvordan vi møter brukere og samhandlere og måten tjenesten utføres på. Det var særlig fire sentrale problemstillinger som utkrystalliserte seg, og som måtte besvares for å kunne treffe de riktige strategiske veivalgene:

- Hvordan skal kommunen og NAV Hjelpemiddel-sentral sammen tilby et mer helhetlig og effektivt hjelpemiddelsystem?
- Hvilke tjenester skal NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, sammen med kommunen og fylkeskom-

Samhandlere mangler systemstøtte



Figur 1: Manglende systemstøtte.

munen, tilby for å øke barn og unges deltakelse og mestring i utdanning og aktivitet?

- Hvordan skal NAV-kontoret og NAV Hjelpemiddelsentral sammen tilby tjenester som øker sysselsettingsandelen blant personer med nedsatt funksjonsevne?
- Hvilken kompetanse skal NAV Hjelpemiddelsentral ha, og hvordan skal de organiseres for å kunne utvikle, forvalte og vedlikeholde brukerorienterte og framtidsrettede tjenester så effektivt som mulig?

Dette er store og komplekse spørsmål. For å kunne svare på dem krevde det samarbeid og dialog med brukerrepresentanter, ansatte på hjelpemiddelområdet i stat og kommune, NAV-kontor og andre samhandlere. Det ble innhentet kunnskap og informasjon basert på intervjuer (individuell og i grupper), oppsøkende virksomhet og observasjoner av systemer, rutiner og arbeidsprosesser. Informasjonsmengden var stor og avdekket mange smertepunkter og forbedringsområder. De viktigste pekte tilbake på manglende systemer for samhandling og oppgaveløsning mellom NAV og kommune, dette er presentert i figur 1.

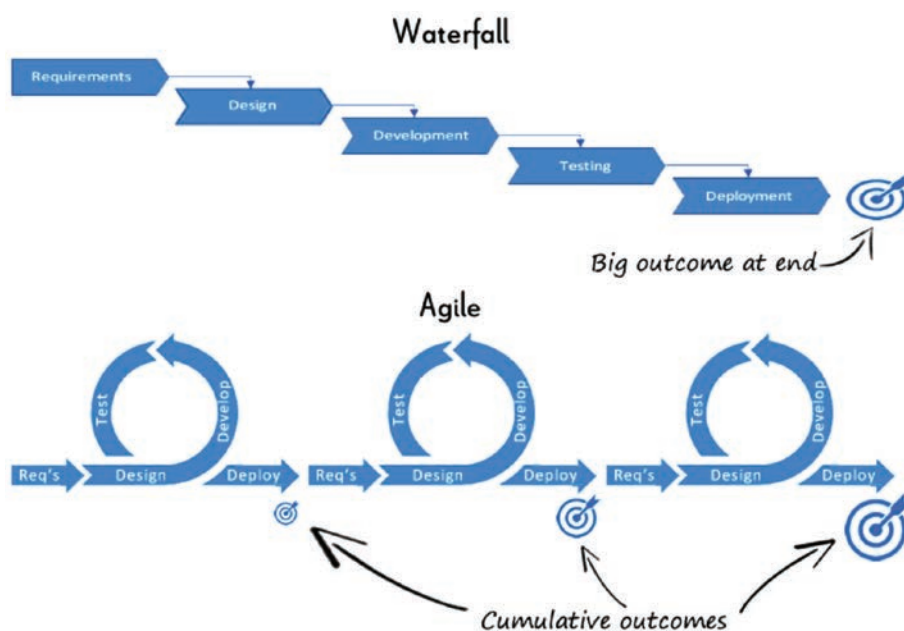
Dette viser seg i form av mye manuelt og tidkrevende papirarbeid, mangelfull og lite tilgjengelig informasjon, samt lang leveringstid på hjelpemidler og tilretteleggingstiltak.

Det framsto ganske klart at digitalisering svarer på alle problemstillingene ovenfor. Digitalisering er en forutsetning for at NAV Hjelpemiddelsentralene og kommunene sammen skal klare å håndtere veksten i hjelpemiddelbrukere. I tillegg kan det frigjøre ressurser som gir rom for å opprettholde høy faglig kvalitet på alle oppgaver, og samtidig gi økt og mer målrettet bistand til familier med funksjonshemmede barn, unge under utdanning og arbeidsdeltakelse.

DIGITALISERING AV HJELPEMIDDELFORMIDLINGEN

Digitalisering handler ikke bare om teknologi; det handler også om organisasjonsutvikling. Den vil kreve nye måter å lede, organisere og samarbeide på, og vil påvirke hele hjelpemiddelformidlingens verdikjede. Det må derfor parallelt med digitalisering jobbes med kompetansetiltak og organisatoriske tilpasninger, med mål om å understøtte og øke effekten av digitaliseringsarbeidet. Kompetansebehov grunnet nye eller endrede oppgaver må løses i samarbeid mellom NAV Hjelpemiddelsentral og kommunen. Det er inngått et samarbeid mellom NAV og kommune som er forankret på øverste ledernivå i KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

I arbeidet benyttes smidig utviklingsmetodikk. Smidig (fra engelsk agile) er fellesnavn på systemutviklingsmetoder som legger vekt på fleksibilitet



Figur 2. Smidig utvikling.
Kilde: <https://remcojansen.wordpress.com/2016/07/12/what-the-difference-between-agile-and-waterfall-crm-implementation-methods/>

og hyppige delleveranser samt tett kommunikasjon mellom de som utvikler systemet og de som skal bruke det (Digdir, 2020). Å jobbe smidig innebærer med andre ord at produktutviklingen styres av hyppig revisjon av behov, prioriteringer og planer basert på tilbakemeldinger fra ulike interessenter og økt innsikt etter hvert som teamene skaper verdi gjennom leveranser. Dette kan resultere i lavere forutsigbarhet når det gjelder produktutvikling, lansering og produksjonssetting, men til gjengjeld vil det i størst mulig grad å sikre at produktene som utvikles, svarer på behov.

Så hva konkret ønsker vi å få til gjennom digitaliseringsarbeidet som er igangsatt? Initiativet skal utvikle digitale løsninger mellom NAV og kommune som ivaretar felles behov for dialog, innsyn, behovsmelding, vurdering, gjenbruk, utlån, sporing av hjelpemidler og koordinering av service/repasjon. Hjelpemiddelbruker får mulighet til å søke selv når de ønsker det, melde behov for service/repasjon, ha digitalt innsyn i egen sak og status i denne, oversikt over hjelpemidler i utlån, samt mulighet til digital dialog med sin saksbehandler hos kommunen og i NAV Hjelpemiddelsentral.

Allerede før sommeren gikk første leveranse i pilot. I september ble ordningen utvidet og omfatter nå 15 kommuner med mulighet til å sende behovsmelding om enkle bevegelsehjelpemidler digitalt.

EFFEKTER AV DIGITALISERING FOR NAV?

Gjennom digital løsning for behovsmelding vil NAV i framtiden motta fullstendige søknader og kunne kommunisere med kommunale formidlere og bruke raskt, enkelt og digitalt. NAV Hjelpemiddelsentral

vil ikke trenge å bruke tid på «enkle» saker, da mye av dagens saksbehandling er egnet for automatisering. Fagpersoner vil kunne behandle saken i ett fagsystem, og de vil finne all informasjonen de trenger på ett sted. Søknader som ikke fyller vilkårene, vil stanses automatisk. Dette innebærer tidsbesparelser, som vil kunne sikre at forventet økning i antall søknader og henvendelser om hjelpemidler ikke fører til lengre ventetid for brukerne.

Og dette er kun en start. I løpet av de neste årene vil utviklingen av digitale løsninger og automatisering av manuelle prosesser føre til mer effektive arbeidsprosesser i forbindelse med lager og logistikk og ved gjennomføring av service- og reparasjonsoppdrag. Totalt vil det bidra til at NAV og kommunene er stand til å opprettholde tjenestekvalitet til tross for en økning i brukermassen.

Litteraturliste:

- Digdir (2020), Fungerer smidig metodikk i store IT-prosjekter?, Url: <https://www.digdir.no/digitalisering-og-samordning/fungerer-smidig-metodikk-i-store-it-prosjekter/1640>
- Gjerde, Sigurd (2016), Brukarar av hjelpemidler i åra framover, Arbeid og velferd nr. 3, 2016 Url: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/brukarar-av-hjelpemidler-i-ara-framover>
- Handikapnytt (2015), Hjelpemiddelsentralene blir en norsk eksportartikkel, Url: <https://www.handikapnytt.no/hjelpemiddelsentralene-blir-en-norsk-eksportartikkel/>
- SSB (2020) Personer med nedsatt funksjonsevne, arbeidskraftundersøkelsen, URL: <https://www.ssb.no/statbank/table/09338/tableViewLayout1/>