

## Vil digitalisering revolusjonere hjelpemiddelformidlingen?

Høsten 2018 ble Bærum kommune kontaktet av Nav DigiHoT med forespørsel om mulig deltakelse på en google sprint, en metode for å besvare store spørsmål gjennom en rask prosess. Bakgrunnen for henvendelsen var et ønske om samarbeid med kommunen i arbeidet med digitalisering av hjelpemiddelformidlingen. Dette arbeidet ble igangsatt blant annet for å håndtere den forventede veksten blant hjelpemiddelbrukerne i årene som kommer (Gjerde, 2016).

Av Alf Inge Solbakken & May Britt Blymke



Alf Inge Solbakken er ergoterapeut og avdelingsleder i Avdeling ergo-, fysioterapi og hjelpemidler i Bærum kommune.  
E-post: [alf.solbakken@baerum.kommune.no](mailto:alf.solbakken@baerum.kommune.no)



May Britt Blymke er ergoterapeut i Avdeling ergo-, fysioterapi og hjelpemidler i Bærum kommune.

Det er ingen interessekonflikter knyttet til artikkelen.

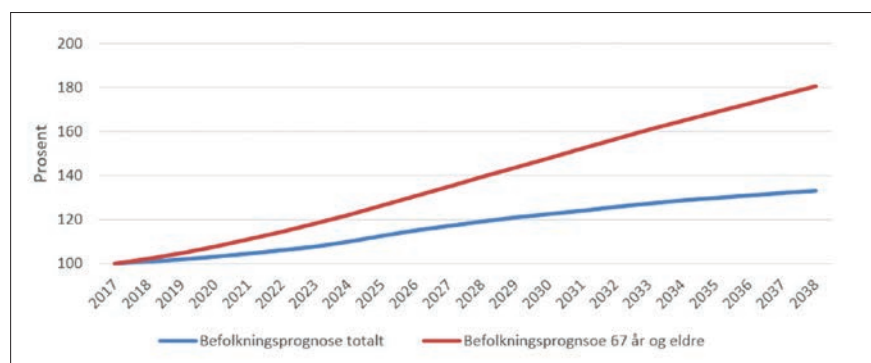
Bærum kommune (2019) har vist til at tjenestene vil stå overfor kapasitetsutfordringer knyttet til befolkningsvekst spesielt blant kommunens innbyggere over 67 år (figur 1). Dette vil medføre et økt press på blant annet ergoterapitjenesten, da den demografiske utviklingen med flere eldre skaper økte behov for behandling og tilrettelegging for å kunne bo hjemme lengst mulig.

Hjelpemiddelformidlingen er en kompleks prosess som involverer ulike fagpersoner i ulike forvaltningsnivåer, omfattende regelverk samt flere forskjellige og fragmenterte løsninger avhengig av hvor man jobber. Hensikten med sprinten var at man i løpet av en kort arbeidsuke skulle kartlegge behov, skissere ulike løsningsalternativer og deretter velge en løsning samt utarbeide en prototype som vist i figur 2. Bærum kommune valgte å stille med en representant inn i

dette arbeidet.

Etter en uke høsten 2018 ble en prototype på hvordan man kunne tenke seg en digital søknad presentert for noen utvalgte terapeuter i ulike kommuner i landet. Denne løsningen skapte entusiasme blant terapeutene, som fram til nå kun har forholdt seg til et tidkrevende papirbasert system for søknader på hjelpemidler. Tilbakemeldingene var udelt positive, og forventninger om en revolusjon innen hjelpemiddelformidlingen ble skapt.

Våren 2019 ble Bærum på ny kontaktet med forespørsel om å kunne bidra med en ressursperson inn i arbeidet knyttet til digitalisering av hjelpemiddelformidlingen. Denne ressursen skulle tilknyttes Team Hjelpemiddelbehov og bidra i arbeidet med å kartlegge og utvikle løsningen knyttet til digitale søknader på hjelpemidler. I 2019 samarbeidet Bærum kommune og prosjektet NAV DigiHoT tett. Det



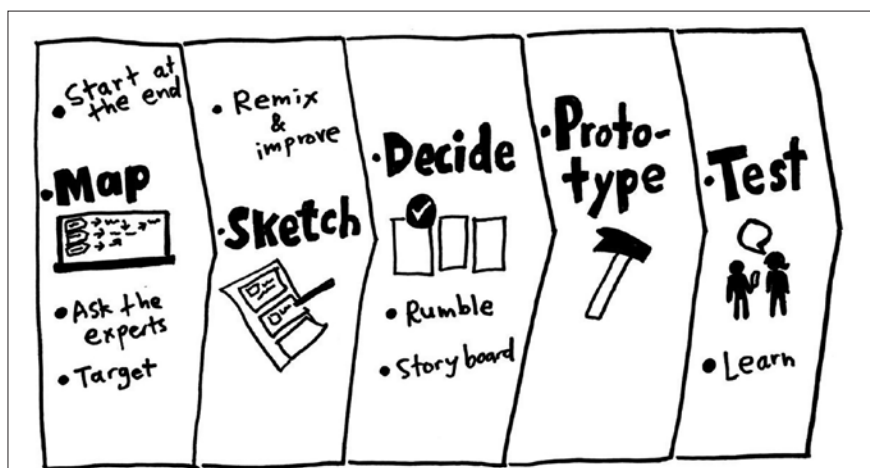
Figur 1: Befolkningsvekst knyttet til innbyggere over 67 år. Kilde Bærum kommune. (2019)

ble gjort et grundig innsiktsarbeid for å komme fram til løsningen som i dag testes ut. I september 2020 kunne Bærum kommune som en av flere pilotkommuner ta i bruk digital søknad.

### EFFEKTER AV DIGITAL SØKNAD:

Etter knappe to måneder med bruk av digital søknad på enkelte hjelpemidler ser man allerede positive ringvirkninger i tjenesten. Nedenfor nevnes noen punkter man umiddelbart har sett gir en gevinst:

- **Enkel og rask utfylling av søknad sparer tid i en hektisk hverdag:**
  - o Mer effektiv utfylling av søknader med avkryssninger framfor begrunnelser
  - o Integreert produktinformasjon ved valg av hjelpemiddel
  - o Automatisk utfylling av terapeuts kontaktinformasjon
- **Kortere utleveringstid av hjelpemidler**
  - o Søknader/bestillinger er mottatt på Hjelpemiddelsentralen sekunder etter at søknad/bestilling er sendt.
  - o Fjerning av tid brukt på postgang.
  - o Manglende postgang eliminerer risikoen for at søknader/papirer forsvinner i på veien.
  - o Dette gir brukerne raskere tilgang på hjelpemidlene.
- **Fleksibilitet:**
  - o Man har tilgang til digital søknad på ulike steder, forutsatt at man har nettilgang. Det er dermed mulig å effektivere saken der man er.
- **Miljøgevinst og bedre ivaretagelse av personvern**
  - o Reduksjon i bruken av papir, noe som gir en miljøgevinst
  - o Mindre risiko knyttet til papirer på avveie med sensitive personopplysninger



Figur 2: Hensikten med sprinten var å kartlegge behov, skissere ulike løsningsalternativer, velge en løsning samt utarbeide en prototype i løpet av en uke. Kilde: <https://sprintstories.com/7-tips-for-the-first-ever-design-sprint-of-a-company-16682b307c1c>

I Bærum har man nå eksempler på at det kan ta fire til fem dager fra søknaden er sendt til produktet er levert til kommunens hjelpemiddelutlån. Tidligere ville ikke søknaden kommet fram til NAV Hjelpemiddelsentral på denne tiden, grunnet treg postgang.

Forventninger til prosjektet i tiden som kommer:

Bærum kommune mener denne satsningen er helt avgjørende for på sikt å få til en mer effektiv, oversiktlig og forutsigbar hjelpemiddelformidling. Man kan se for seg at brukerne har innsikt i egen sak digitalt, og at terapeutene har en oversikt over alle sine saker digitalt. Det er et ønske at status på søknader kan ses ved pålogging, og at det til enhver tid foreligger en oppdatert utlånshistorikk på hvilke hjelpemidler brukerne har. Alt dette samlet på ett sted, framfor i ulike systemer hvor kun enkelte har tilgang, forbedrer brukers mulighet til innsyn i egen sak. Dersom man i tillegg ser for seg en løsning der man har oversikt over hvor hjelpemidlet befinner seg i systemet, vil man også få et komplett logistikksystem som gir oppdatert informasjon til brukerne, ansatte

i kommunen og ansatte på NAV Hjelpemiddelsentral.

Er en revolusjon innen hjelpemiddelformidlingen mulig? Svaret på det er helt klart et rungende JA fra Bærum kommune. Mulighetene er mange og vi ser fram til fortsettelsen. Starten har overgått forventningene så langt, og selv om pilotløsningen som foreligger i dag er begrenset, er flere tidstyver fjernet allerede. Og bedre skal det bli!

### Litteraturliste:

- Gjerde, Sigurd (2016). *Brukarar av hjelpemidler i åra framover*. Arbeid og velferd nr. 3, 2016. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/brukarar-av-hjelpemidler-i-ara-framover>
- Nav (2020) *Digitalisering av hjelpemiddeldområdet*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/hjelpemidler/digitalisering-av-hjelpemiddeldomradet>
- Bærum kommune (2019). *Virksomhetsanalyse for sektor bistand og omsorg*. <https://www.baerum.kommune.no/globalassets/styrende-dokumenter/hp-2020-2023/virksomhetsanalyse-for-sektor-bistand-og-omsorg.pdf>