

Hvordan kan NAV Hjelpemiddelsentraler og kommunene sammen sikre bærekraftige tjenester i tida framover?

Siril Houge-Thiis, KS

Frode Selbo, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging



«Det store bakteppet» - noen stikkord

Vi utfordres som offentlige tjenesteytere på

- Samordning og samhandling - én tjenesteopplevelse. Sammenhengende tjenester.
- Felles strategier på tvers av sektorer og nivåer
- Innovasjon og bærekraft
- Helsefremming og forebygging. Fysisk aktivitet og fellesskap. Deltakelse/inkludering
- Koordinert boligpolitikk
- Økt brukerinnflytelse
- Samarbeid med frivillige og næringsliv
- Digital transformasjon



«Det store bakteppet» - stikkord

Vi utfordres som offentlige tjenesteytere på

- Samordning og samhandling - én tjenesteopplevelse. Sammenhengende tjenester.
- Felles strategier på tvers av sektorer og nivåer
- Innovasjon og bærekraft
- Helsefremming og forebygging. Fysisk aktivitet og fellesskap. Deltakelse/inkludering
- Koordinert boligpolitikk
- Økt brukerinnflytelse
- Samarbeid med frivillige og næringsliv
- Digital transformasjon



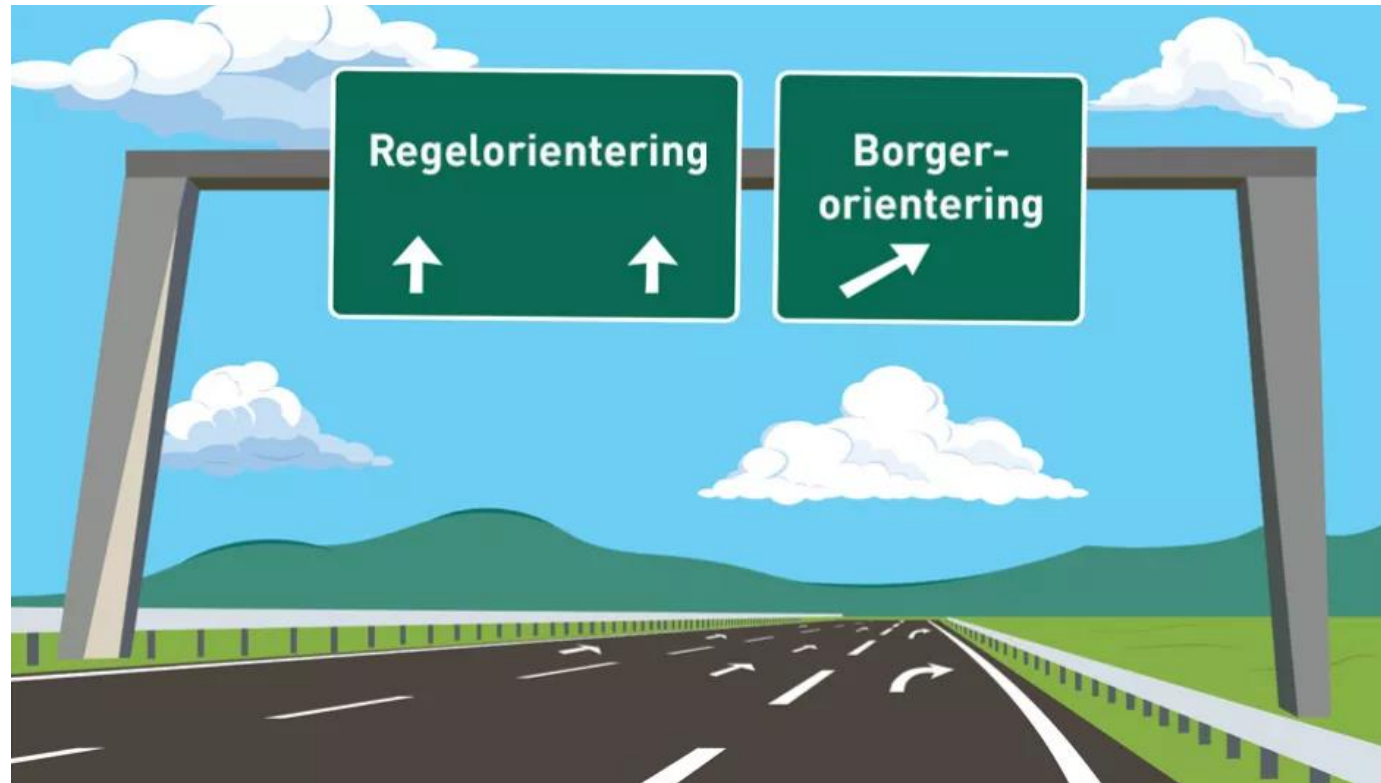
Hvordan kan kommunene og NAV
Hjelpemiddelsentraler best svare på
denne utfordringen? Sammen?

Utviklings- og innovasjonsbehov

1. Tankesett og forståelse. Ett system på tvers av sektorene
2. Samhandling
3. Felles mål og strategier
4. Innovasjon



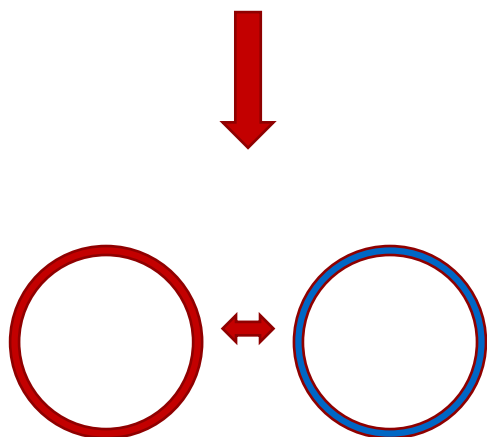
Nye samarbeidsavtaler?



- Skjerme oss for veksten
- Avklare hvem som gjør hva - definere klare grensesnitt NAV-kommune
- Tydeliggjøre andrelinjerollen
- Osv.....

FRA SAMARBEID

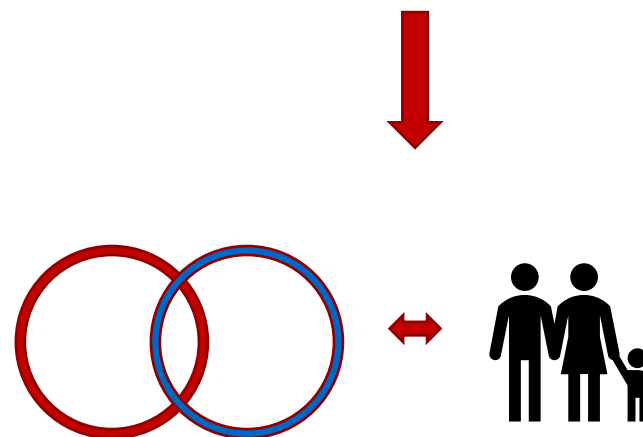
Hvem gjør hva?
Hvordan skal vi
samarbeide?



NAV og kommunen

TIL SAMHANDLING

Hvordan møte utfordringene sammen?
Hvordan utvikle effektiviteten fra ende til ende?
Hvordan skal vi som ett system *sammen* gi gode
brukeropplevelser?



Samfunnsoppdraget



Et lite tilbakeblikk

- Nettverket av de største kommunene i landet (ASSS)
- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- Samarbeidsgruppe NAV Hjelpemiddelsentral - Kommunene

Arbeidsgruppe KS/kommunene/NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 2022

Hvordan møte kommende utfordringer som ett hjelpemiddelsystem og én verdikjede på tvers av kommune og stat?

Tre nivå

1. Felles mål og ambisjoner (nasjonale)
2. Arena for strategisk samhandling. (regionalt)
3. Arena for operativ samhandling (lokalt)

Forpliktende avtaler



Innovasjonsarena Agder

Sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft

Et bærekraftig
hjelpemiddelsystem
Helhetlige tjenesteopplevelser
og effektive
hjelpemiddeltjenester

Innovasjonsområde
Effektive Leveranser

Innovasjonsområde
Samhandling, Region
Kristiansand

Innovasjonsområde
Effektiv Service

Effektiv transport :
Always Cargo (ZED)
Prosjektmidler fra DFØ

Strategisk samhandling
hjelpemiddelsentral og
kommune

Go to Live Lens

Direktelevering
innbygger/kom
mune

Innovasjonslab
samhandling NAV
og kommune (NAV
& KS)

Strategiske
samarbeidsavtaler,
Region Kristiansand

*Sosial, økonomisk og
miljømessig bærekraft*

*Prosjekter
Eksperimenter
Innovasjonslaver
Utprøving/testing*

Prosjekt Effektiv transport



- Formål sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft
- Et prosjekt i samarbeid mellom NAV HMS Agder og Always Cargo AS. Med finansiell støtte fra Nordisk ministerråd/DFØ (Zero Emission Delivery 2.0 <https://anskaffelser.no/en/english/ccfp/zero-emission-delivery>)
- En digital hub for å koordinere transportører med formål å øke fyllingsgraden, utnytte eksisterende transport/ledig kapasitet og dermed redusere kjøring/utslipp.
- Åpner opp for mer tilpassede leveranser og mer effektiv transport. Små kommuner, akutte behov

Prosjekt direktelevering

- Utgangspunkt: Direktelevering av hjelpemidler til bruker er mer effektivt og kan gi en bedre tjeneste for bruker.
- utfordringer: Informasjon, sporbarhet, forutsigbarhet, koordinasjon
- Potensiale: Digitale løsninger. Sporing.

Område: Grupper av «enkle» hjelpemidler som ikke trenger tilpasning

Forsøksperioden: Direktelevering fra hjelpemiddelsentral.

Langsiktig mål: Direktelevering fra leverandør.



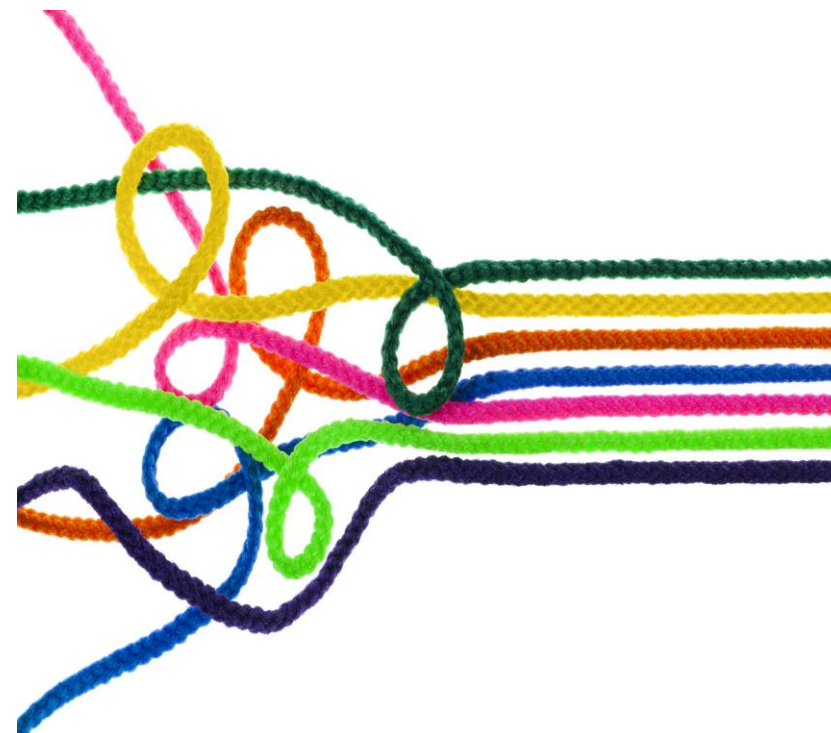
Prosjekt Effektiv service (GoTo Live Lens)

- Digital samhandling mellom NAV Hjelpemiddelsentral og kommune.
- Prosjektet handler om å teste ut en digital løsning/vei til mer effektive tjenester:
 - Lavere tjenestekostnader - færre hjemmebesøk som kan tas digitalt
 - Bedre kvalitet gjennom bedre kartlegging og bedre tjenesteopplevelser
 - Et bidrag til at saken kan løses raskere og mer effektivt.
 - Kompetanseutvikling gjennom læring i situasjonen, jfr. kompetansestrategien,
- Løsningen testes ut av flere kommuner i landet, deriblant alle kommunene i Agder.

The logo for 'GoTo' is displayed in a large, bold, black sans-serif font. The letters are thick and blocky. Below the text, there is a bright yellow horizontal bar that is slightly tilted upwards from left to right.

Prosjekt Samhandling i Region Kristiansand

- Etablering og uttesting av en strategisk samhandling mellom NAV Hjelpemiddelsentral og kommunene i Region Kristiansand.
- Utvikle og befeste overordnede felles mål på tvers av sektorene, formalisere disse i gjensidige forpliktende samhandlingsavtaler.
- Den strategiske samhandlingen skal bidra til:
 - Å sikre bærekraftige velferdstjenester
 - Digital transformasjon og tjenesteutvikling
 - Utvikle samhandlingen mellom kommunene og innad i kommunen
 - Brukerdrevet innovasjon



Innovasjon

- Uten innovasjon er dagens system ikke bærekraftig
- Det digitale mulighetsrommet åpner for digital transformasjon der vi kan tenke helt nytt om tjenstedesign, organisering og system
- Vi etablerer innovasjonslabor/-eksperimenter i samarbeid med UiA. I samarbeid skal vi utvikle innovative forslag til bedre effektivitet i hele verdikjeden og gode tjenesteopplevelser.
- Vi ønsker å utfordre oss på radikal innovasjon



Oppsummert

- Utsiktene framover utfordrer oss betydelig bl.a. som følge av **stram økonomi, endrede forventninger, kompetanseutfordringer** og en forventet **økning i antall brukere**.
- Nasjonale strategier og mål utfordrer oss på samhandling og effektivisering av tjenestene.
- Vi må som ett system samhandle om felles mål og la det være styrende for hvordan vi utvikler tjenestene.
- Digital transformasjon vil være sentralt for å realisere gevinster, ikke bare for å digitalisere eksisterende arbeidsprosesser, men for å åpne opp for nye, endrede og mer effektive tjenester og samhandlingsformer.
- I samhandlingsprosjektet i Region Kristiansand er vår ambisjon å legge et grunnlag for enhetlige tjenester der vi samhandler som ett system med felles brukere og vi vil skape innovasjon på områder som gir effekt, både mht. bedre tjenesteopplevelser og bedre ressursbruk.