



# Digital samhandling mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i Nordland

11.oktober 2017 NAV Hjelpemiddelsentral Nordland Siv Einan

# Hjelpemiddelsentralen – et ressurs og kompetansesenter

- Om lag 70 ansatte – tjenester i Nordland, samt nasjonal funksjon
- Stort fagmiljø - helsefaglig, pedagogikk, logistikk, teknikk, bygg, økonomi, transport m.m.
- Ressurs og kompetansesenter på andrelinjenivå
- Kommune viktigste samarbeidspartner for å levere helhetlige tjenester

# Hva kan vi bistå med?

- Råd og veiledning om tilrettelegging og løsninger som kan forenkle og/eller løse utfordringer for personer med funksjonsnedsettelse
- Tekniske tilrettelegginger, service og reparasjon
- Kompetanseheving – kurs og opplæring
- Delta i planlegging av nybygg, privat og offentlig
- Samarbeidspartner i prosjekt og utviklingsoppgaver
- Spesielt prioritert barn, utdanning og arbeidsliv

# Samarbeid

- Vår viktigste samarbeidspart er kommunene og vi har et delt ansvar for hjelpemiddelformidling
- Vi skal bistå kommunene der kommunene ikke har/kan forventes å ha kompetanse
- Samarbeidet er regulert gjennom rammeavtale og tilleggsavtale
- Noen tall
- Strategiarbeid – forenklinger i samarbeidet, bedre tjenester til brukere. Digital samhandling i fokus

	Kommune	Antall aktive brukere	Antall nye brukere i perioden	Samlet verdi for utleveringer		Kommune	Antall aktive brukere	Antall nye brukere i perioden	Samlet verdi for utleveringer
<b>3</b>									
5	1804	5 994	393	32 383 893,46		1839	233	8	1 802 144,00
6	1805	3 106	201	14 742 559,70		1840	799	55	4 300 146,50
7	1811	288	18	889 972,30		1841	1 382	118	7 752 721,12
8	1812	264	16	575 418,10		1845	333	28	1 524 166,90
9	1813	1 270	105	6 107 533,00		1848	353	21	1 255 913,00
10	1815	206	13	949 203,50		1849	295	21	1 459 555,00
11	1816	62	5	76 110,00		1850	381	33	1 601 945,00
12	1818	250	20	1 476 851,00		1851	367	27	2 025 355,00
13	1820	803	72	4 542 645,94		1852	206	15	744 391,00
14	1822	286	24	930 893,40		1853	239	16	1 554 074,00
15	1824	1 918	121	9 217 046,37		1854	487	33	2 177 132,20
16	1825	229	15	1 709 963,00		1856	80	8	467 010,00
17	1826	218	20	1 704 601,80		1857	83	10	594 924,83
18	1827	181	19	712 277,00		1859	231	21	968 970,00
19	1828	310	27	2 026 007,13		1860	1 602	110	6 065 184,55
20	1832	705	38	3 244 480,42		1865	1 253	89	6 717 739,56
21	1833	4 377	226	18 769 991,18		1866	1 158	83	5 957 870,80
22	1834	356	14	1 142 162,02		1867	514	32	2 822 231,40
23	1835	80	7	397 254,00		1868	745	34	3 719 085,50
24	1836	231	13	1 389 592,14		1870	1 239	70	5 335 852,08
25	1837	1 029	65	5 778 631,00		1871	795	54	3 705 512,56
26	1838	340	26	1 903 564,44		1874	182	19	1 329 522,00
27							36 923	2376	176 139 710,77
28									

# Fremtidens hjelpemiddelsentraler

## - strategiske veivalg og prioriteringer

Føringer for utviklingsarbeidet

«Personer med funksjonsnedsettelse har rett på gode og helhetlige tjenester»

Lansering av ny Strategiplan, Barne- og likestillingsminister Solvæg Horne (juni 2017)

«...at flest mulig får brukt sine ressurser slik at de kan leve aktive og selvstendige liv»

Deltakelse og Mangfold, regjeringens innsats for personer med funksjonsnedsettelse (2014-2017)

«...mindre byråkrati og mer igjen for pengene»

Avbyråkratiserings- og effektivitetsreformen (Prop. 1S, 2017)

«.. kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester»

Digitaliseringsrundskrivet

## Strategisk retning:

### Samfunnsendringer



Antall brukere øker med 37,5% mot 2030 og størst er økningen blant eldre. Andel funksjonshemmede i arbeid er uendret og vi ser tendens til segregering i skole og barnehage.

### Myndighetspålegg



Prioritere barn og barnefamilier, unge under utdanning og deltagelse i arbeid. Mindre byråkrati, myndige brukere, bedre samhandling og en kommunal førstelinje som løser enkle og middels kompliserte saker selv.

### Teknologisk utvikling



Trender og teknologisk utvikling påvirker brukerens forventninger og stiller nye krav til tjenestene.

Omverdensanalyse

Alle barn, unge under utdanning og brukere som ønsker arbeid får tjenester som ivaretar deres behov

Sentrale aktører mottar tjenester som gir økt kompetanse om muligheter ved tilrettelegging

Tjenestene er lettere tilgjengelig for brukerne

Brukerne bruker ressurser på direkte verdiskapende oppgaver og mindre på administrative

### Flere i arbeid

økt andel personer med nedsatt funksjonsevne deltar i arbeid, utdanning og aktivitet

**Bedre brukermøter**  
enkler og mer brukertilpassede tjenester

**Økt kompetanse**  
Kunnskapsbaserte og effektfulle tjenester

# Digital samhandling – avstandsoverbyggende samhandling – AOS

- ✓ Hva er AOS
- ✓ Hvorfor AOS
- ✓ Hvordan
- ✓ Personvern
- ✓ Teknisk utstyr
- ✓ Tjenesteutvikling
- ✓ Suksesskriterier
- ✓ Implementering i Nordland

# AOS - Avstandsoverbyggende samhandling

## Hovedmål

- Bedre kvalitet i brukermøtet - kortere responstid og tettere oppfølging.
- Reduserte kostnader – mindre reiseutgifter, effektiv bruk av tid og lavere transportutgifter.

## Delmål/resultatmål

- Utvikle metodikk og rutiner



# Samarbeidspartnere i prosjektet

Gildeskål, Vestvågøy, Sortland, Hattfjelldal ,Fauske og Rana  
september 2015 til juni 2017 – utprøving, erfaringsdeling,  
metode og rutiner

Nord Universitet – følgeforskning

Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenesten i  
Nordland (USHT) – kunnskapsutvikling og  
informasjonsspredning

Fylkesmannen i Nordland - deltatt i styringsgruppemøter

# Hvorfor AOS

Rådgiverne kommer tidligere inn i søknadsprosessen - rett hjelpemiddel til rett tid

Redusere behovet for at rådgivere må reise ut til bruker  
Redusere behovet at hjelpemidler må sendes inn

Redusere behovet at brukere må reise til  
hjelpemiddelsentralen for utprøving og tilpasning

# Teknisk utstyr

Skype som plattform for veiledning og rådgivning

Nettbrett

Smarttelefon

PC/Mac

Ny mobilitetsløsning i NAV – flerpartskonferanser og opplæring

# AOS – boligrådgivning

Hjelpemiddelsentralens boligteam gir tverrfaglig veiledning på Skype til bruker / pårørende og kommunen

- jurist, fysioterapeut, tekniker og pedagog
- rettigheter i folketrygden, adkomst - trappeheis, løfteplattform og rampe omgivelseskontroll  
løsninger for bad/kjøkken

brukere/pårørende får en helhetlig veiledning og et bedre grunnlag for å velge løsningene som passer for dem.



**NAV Hjelpemiddelsentral Nordland**

# AOS - reparasjon og service på hjelpemidler

Teknisk avdeling gir direkte veiledning på Skype til hjelpemiddeltekniker eller andre fra kommunen

- lettere å se hva som er problemet – beskrivelser på mail og telefon kan føre til misforståelser
- feilsøk og feilretting gjøres der og da
- bestilling av deler kvalitetssikres i begge ender
- øker kompetansen i kommunene - flere reparasjoner kan gjøres lokalt
- opplæring av nye hjelpemiddelteknikere

# AOS – søknader, utprøving og tilpasninger

*Bruker / pårørende og evt assistent kan delta på Skype sammen med ergoterapeut (el andre fra kommunen)*

- *AOS før henvisning / søknad* - Informasjon om alternative løsninger og samarbeid om behovsutredning kan gi bedre kvalitet på søknaden, særlig i sammensatte og kompliserte saker
- *AOS før utprøving* på sentralen kan forberedes på Skype  
aktuelle løsninger er på plass når bruker kommer til sentralen
- *AOS i direkte veiledning* og rådgivning  
tilpasning av nytt utstyr, korrigeringer av sittestillinger og innstillinger på rullestolen  
tverrfaglig veiledning fra hjelpemiddelsentralen – f.eks brukere med kommunikasjonshjelpemidler og tilpasninger til sittestillinger i rullestol



Aarborten tjeilte  
Hattfjelldal kommune



# AOS – ny arbeidsform (20/80)

- Bruk av teknologi innebærer nye måter å organisere samarbeidet og tjenestetilbudet på.
- Arbeidsformen må bli en integrert del av det daglige arbeidet, virksomhetene må innarbeide nødvendige organisatoriske endringer og teknologisk infrastruktur.
- Tjenesteutvikling er den største utfordringen
- Rutiner for hjelpemiddelsentralen
- Rutiner for kommunene

# Rutiner for personvern

Skype er kryptert

Etatenes taushetsplikt og personvernbestemmelser gjelder

Sensitive personopplysninger skal ikke utveksles

Når bruker deltar

- Samtykke
- Anonymisere bilder
- Slå av kamera om bruker trenger pause

Brukers rett til privatliv

Opptak og sletting

*Helsedirektoratets Veileder i personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av velferdsteknologi.*

# AOS – rutiner for hjelpemiddelsentralen

*Utdrag fra rutiner :*

avtale tid og oppkoblingsadresse på forhånd

hvem skal delta

hva skal filmes

sjekk at iPad er oppladet

fagsystemer er tilgjengelig under utprøvingen

test på forhånd

*Rutiner for boligsaker – bevegelseshjelpemidler og kommunikasjons hjelpemidler, og reparasjon / service*

# AOS – rutiner for kommunene

Oppsett av Skypeadresser – navn på kommune først,  
avdeling/enhet

kommunevåpen i stedet for bilde

avtal hva som skal filmes

hvem som skal delta

hvem som skal føre kameraet

test at internettforbindelsen virker

# Suksesskriterier

Forankring på ledernivå

Få fram "ildsjeler" som kan skape motivasjon og engasjement.

Opplæring må ikke undervurderes

Dedikerte folk ( drivere ) innenfor de ulike områdene.

Rådgiverne på hjelpemiddelsentralen er pådrivere i samarbeidet slik at kommunene erfarer at AOS gir bedre tjenester til brukerne.

# Opplæring i Skype må prioriteres

Lav terskel for å teste og prøve - rådgiverne på hjelpemiddelsentralen veileder 😊

filming – hvor kamera er plassert på nettbrettet  
hvordan film og bilder kan deles i en Skypesamtale  
hvordan filme det som skal filmes  
lysforhold, avstand , lyd

# Implementering i Nordland

28 av 44 kommuner benytter AOS

Skal implementeres i alle kommunene i løpet av 2017

Samarbeidsmøte med alle kommunene på  
hjelpemiddelsentralen 13. november

E – læringsprogram - Kunnskapsbanken.net

Praktisk og teknisk støtte fra hjelpemiddelsentralen