



MOLDE KOMMUNE

Smart hjelpemiddelforvaltning

Prosjektrapport 2019–2024



Innhold

Forord	4
1 OPPSUMMERING/SAMMENDRAG	5
Avgrensning	6
Molde helse- og mestringsarena (MHMA) medfører behov for tjenesteendring	6
2 HJELPEMIDDELFORMIDLING I MOLDE KOMMUNE	7
Statistikk hjelpemidler og utleverte verdier i Molde kommune	8
3 PROSJEKTORGANISERING	9
Sentrale roller i prosjektet	9
4 METODE	10
Bærekraft i alt vi gjør!	11
Innsiktsarbeid	11
Brukermedvirkning	11
Brukerundersøkelsen "Brukers erfaring med hjelpemiddel"	13
5 ØKONOMI	14
6 LEVERANSER FRA DE NI ARBEIDSGRUPPENE OG ENDRING I TJENESTER ETTER PROSJEKT SMART HJELPEMIDDELFORVALTNING	15
Forskning	15
Hensikt	15
Ønsket effekt/virkning	16
Arbeid som gjenstår	16
Kommunikasjon	16
Hensikt	16
Ønsket effekt og virkning	16
Arbeid som gjenstår	17
Fysisk utforming, innhold og mobilitet	18
Hensikt	18
Ønsket effekt/virkning	18
Arbeid som gjenstår	19
Logistikksystem	20
Hensikt	20
Ønsket effekt/virkning	20
Arbeid som gjenstår	22
Helse- og mestringsteknologi – kompetanseHUB og visningsarena	22
Hensikt	22
Ønsket effekt/virkning	22
Arbeid som gjenstår	23
Kompetanse og kompetanseplan	23
Hensikt	24
Ønsket effekt/virkning	24
Arbeid som gjenstår	24
Organisering	25
Hensikt	25
Ønsket effekt/virkning	25

Arbeid som gjenstår	25
Samarbeid og samarbeidsavtaler	26
Hensikt	26
Ønsket effekt/virkning	26
Arbeid som gjenstår	26
Flytting	27
Hensikt	27
Ønsket effekt/virkning	27
Arbeid som gjenstår	27
7 OPPSUMMERING AV ARBEID SOM GJENSTÅR	28
8 VIDERE UTVIKLINGSARBEID	30
Akuttlager hjelpemidler hjemmetjenesten	30
Lagersystem for utstyr på institusjoner	30
Tilrettelagte kommunale boliger for økt bruk av teknologi	30
9 VEDLEGG	30

Forord

Prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning ble etablert som et Smart Molde-prosjekt i 2020, med noe forberedende arbeid foregående år. Prosjektet endret tidlig status fra å kun skulle flytte en tjeneste til nye lokaler, til å bli et større endrings- og utviklingsprosjekt.

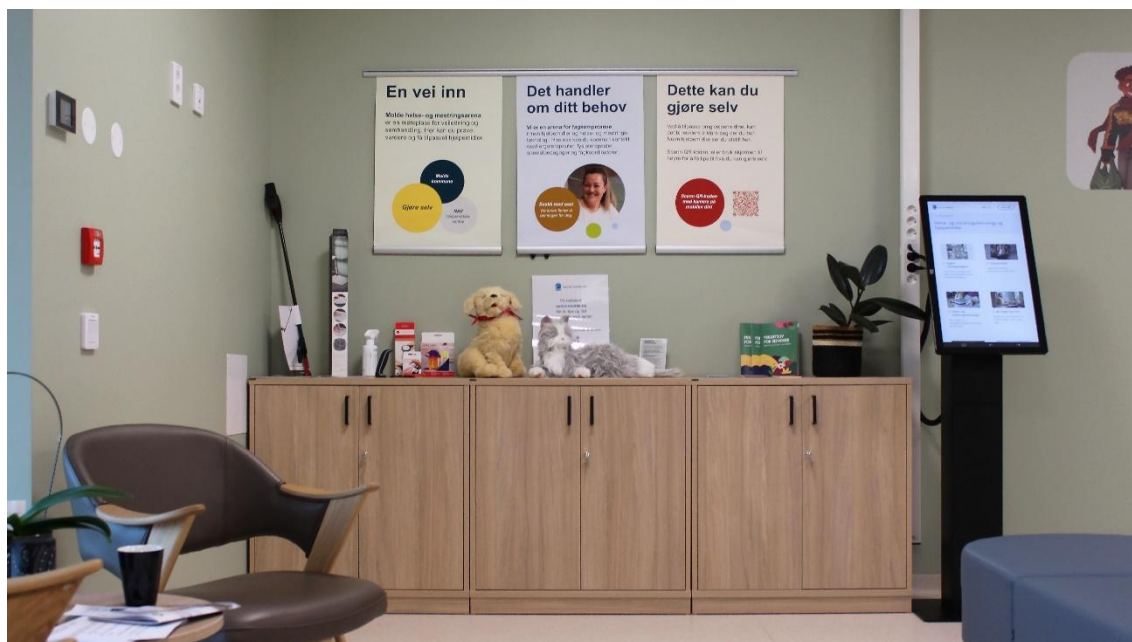
I helse- og omsorgsplanen for Molde kommune 2021–2033 står det at Molde kommune, i likhet med mange andre kommuner, står ovenfor store utfordringer knyttet til et økende antall personer med behov for kommunale helsetjenester og kompleksitet i oppgaver. For å møte utfordringene må kommunen:

- legge til rette for samhandling på nye måter
- gjøre informasjon lettere tilgjengelig
- kommunisere med innbyggere på ulike arenaer
- mobilisere ressurser i samfunnet

I Molde kommune skal, ifølge helse- og omsorgsplanen, helse- og mestringsteknologi være en del av ordinært tjenestetilbud, og vi må digitalisere tjenester der det er mulig. I den samme planen beskrives det at det grunnleggende i tjenesteytingen vil «*alltid være at bruker er i sentrum. Når et tjenestebehov oppstår, skal den enkelte oppleve å bli hørt og sett for sine individuelle behov gjennom medvirkning og dialog*».

Kommuneplanens samfunnsdel 2021–2031 sier at «*Ulike modeller for framskriving av folketallet ikke er fasit på hvordan fremtiden blir. Fremtiden skal skapes, og vi kan påvirke vår egen utvikling*.» Vi må ta hensyn til at dette krever nye arbeidsmåter og økt bruk av teknologi.

Dette er viktige styringsdokumenter for gjennomføringen av prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning, og de målene som prosjektet skulle oppnå for å bli en mer fremtidsrettet og effektiv tjeneste.



1 OPPSUMMERING/SAMMENDRAG

Smart hjelpemiddelforvaltning ble igangsatt som prosjekt fra sektor helse og omsorg, da hjelpemiddelforvaltningen måtte finne nye lokaler grunnet utvidelse ved Råkhaugen omsorgssenter.

Hjelpemiddeltjenesten har siden opprinnelsen vært driftet med penn og papir med få og dedikerte ansatte. Behovet for hjelpemidler blant innbyggerne i kommunen har økt i takt med økt tildelt ansvar for hjelpemidler fra staten, kompleksiteten i type hjelpemidler og antall hjelpemidler. Med dette var det nødvendig å se på hvordan hjelpemiddeltjenesten som helhet i kommunen kunne løftes for å bli mer effektiv og fremtidsrettet. Følgende utfordringer ble løftet frem:

- **liten kontroll og oversikt over lagerbeholdning av hjelpemidler, og oppdrag knyttet til utkjøring, retur, service m.m.**
- **liten bruk av digitale løsninger**
- **utfordringer knyttet til kommunesammenslåing og effektiv drift**
- **utfordrende samarbeid på tvers av tjenester i kommunen**
- **liten grad av informasjon ut til innbygger om hjelpemiddeltilbudet i kommunen**
- **plassering av dagens lokaler er lite tilgjengelig for bruker og samarbeidspartnere**
- **lagerlokalene er dårlig tilrettelagt for møte med bruker og samarbeidspartnere**
- **lokalene er for små for å opprettholde ren og uren sone for hjelpemidler, og for tilstrekkelig areal til vask, service og systematisk lagring av hjelpemidler**

Prosjektet ble opprettet som et av flere prosjekt i Smart Molde, og har fulgt metodikken for gjennomføring av prosjekt med tidlig involvering av samfunnsaktører. Prosjektet ble gjennomført med ni arbeidsgrupper, som løftet frem hver sin del av utfordringsbilde. Mandatet og resultatet i de ulike arbeidsgruppene beskrives mer detaljert videre i rapporten. Her følger en kort oppsummering av de største endringene som er gjort.

Prosess	Endring	Gevinst	Forutsetninger
Flytting til ny lokasjon	Bygging av Molde helse- og mestringsarena	Oversiktlig lager for hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi Bedre forhold for godt arbeidsmiljø Tilrettelagt areal for møte med innbyggere	Brukerinvolvering i byggeprosess med Molde eiendom KF Økonomisk ramme
Anskaffelse av lager- og logistikkssystem	Bruk av Påkobla hjelpemiddel som logistikkssystem	Digitalisert manuelle arbeidsoppgaver Mer forsvarlig håndtering av personsensitive data Kontroll over lagerbeholdning og utleverte hjelpemidler Mulighet for å hente ut statistikk på ønskede parametere Sikrer informasjonsflyt mellom kommune og Nav	Tett samarbeid med avdeling for utvikling og digital innovasjon i Kristiansund kommune på utvikling av Påkobla hjelpemiddel Godt samarbeid med Nav hjelpemidler og tilrettelegging Gode rutiner for bruk av systemet Gevinsten vil bli større jo flere tjenester som tar det i bruk

		Økt informasjon ut til innbygger Økt oversikt over oppdrag	Økonomi tilsvarende det forventede i utviklingen av systemet og samarbeidet.
Kommunikasjon	Fra tjenestebeskrivelser til helhetlig informasjon om hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi	Nettsiden benyttes som veiledning til innbyggere og ansatte i kommunen Samlet informasjon på ett sted Tilgang til fysisk informasjon i visningslokalet på Molde helse- og mestringsarena	Godt samarbeid med kommunikasjonsavdelingen Kontinuerlig oppdatering av relevant informasjon Tjenester benytter og/ eller henviser til utarbeidet informasjon Molde helse- og mestringsarena er oppdatert med aktuelle produkter og informasjon
Organisering av tjenester knyttet til hjelpemidler	Tilpasset tjenester og etablering av nye tilbud for hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi	Økt kunnskap og forståelse av utfordringsbilde og mulighetsrommet i hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi Raskere utlevering av enklere hjelpemidler	Definere hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi som en leveranse Opprettholdelse av lagerlokasjon og ansatte i distriktene Har etablert drop-in-tilbud for enklere hjelpemidler i dialog med ergo- eller fysioterapeut

Avgrensning

Rapportering i dette prosjektet er på endring og utvikling av tjenester. Byggeprosjektet; Molde helse- og mestringsarena, er en egen rapport som utarbeides av Molde eiendom KF.

Molde helse- og mestringsarena medfører behov for tjenesteendring

Molde helse- og mestringsarena har etablert seg som et funksjonsbygg for hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi. For å få effekt ut av etablerte tiltak, vil det være nødvendig for tjenestene å jobbe med nye oppgaver.

Nye behov identifisert etter åpning av Molde helse- og mestringsarena:

- vedlikehold og fornying av produkter i visningsmiljø (inkludert vareopptelling)
- ansvar for oppdatering av informasjon på skjermer i arealet, og informasjon på nettsiden til Molde kommune om Molde helse- og mestringsarena
- koordinering av avtaler og oppfølging av møterom og innhold ved utlån
- følge opp avtaler som er laget med eksterne aktører (som Nav hjelpemiddelsentral, leverandører og andre)
- opprette og oppdatere rutiner for drift av besøksareal
- bemanning under åpnings-/ besøkstid (vert/vertinne)

2 HJELPEMIDDELFORMIDLING I MOLDE KOMMUNE

Molde kommune skal sørge for formidling av nødvendige hjelpemidler og tilrettelegge miljøet rundt den enkelte innbygger. Hjelpemiddelforvaltningen i kommunen har ansvar for korttidslager av hjelpemidler til innbyggere med midlertidige behov, samt tjenester knyttet til hjelpemidler ved varig behov. I statistikk hentet fra Nav hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal hadde Molde kommune i 2024, 3735 brukere med hjelpemidler på varig utlån. I tillegg kommer alle innbyggere som har hjelpemidler utlånt på midlertidig behov fra kommunen.

I hjelpemiddelformidling opereres det med tredeling for hvordan et hjelpemiddel kan skaffes. Personer som har varig (over to år) og vesentlig innskrenket funksjonsevne på grunn av sykdom, skade eller lyte, kan få stønad til hjelpemidler fra folketrygden. Personer som har midlertidig behov for hjelpemidler, må søke løsninger andre steder, enten kjøpe selv, eller låne av kommunen. Kommunalt lager består fortrinnsvis av enklere hjelpemidler som i mindre grad kan individuelt tilpasses. Innhold ved et kommunalt hjelpemiddellager vil variere i ulike kommuner. Dersom innbygger ikke fyller kriterier på stønad fra folketrygden, og det ikke foreligger nødvendig hjelpemiddel på kommunalt lager, må bruker kjøpe dette selv. Det åpne markedet gir større valgfrihet og fleksibilitet, og det er derfor dette alternativet som anbefales først for innbygger å sjekke ut.



Tredeling av ansvar i systemet for hjelpemiddelformidling ved at noen hjelpemidler og produkter kan kjøpes i ordinær handel, Molde kommune låner ut ved midlertidig behov, og Nav hjelpemiddelsentral låner ut ved varig behov.

Ved prosjektstart høsten 2019 hadde Molde kommune ett hjelpemiddellager i kjelleren ved Råkhaugen omsorgssenter, med tilknyttet 2,6 årsverk. Molde kommune ble i 2020 slått sammen med Nesset og Misund kommune. Dette medførte at hjelpemiddelforvaltningen nå bestod av tre lagre. Hjelpemiddellageret i Eidsvåg opprettholdt ansatt med ansvar for hjelpemidler, mens Midsund hadde to ansatte som inkludert andre oppgaver også jobbet med forvaltning av hjelpemidler. De ble etter sammenslåingen tildelt andre oppgaver i kommunen.

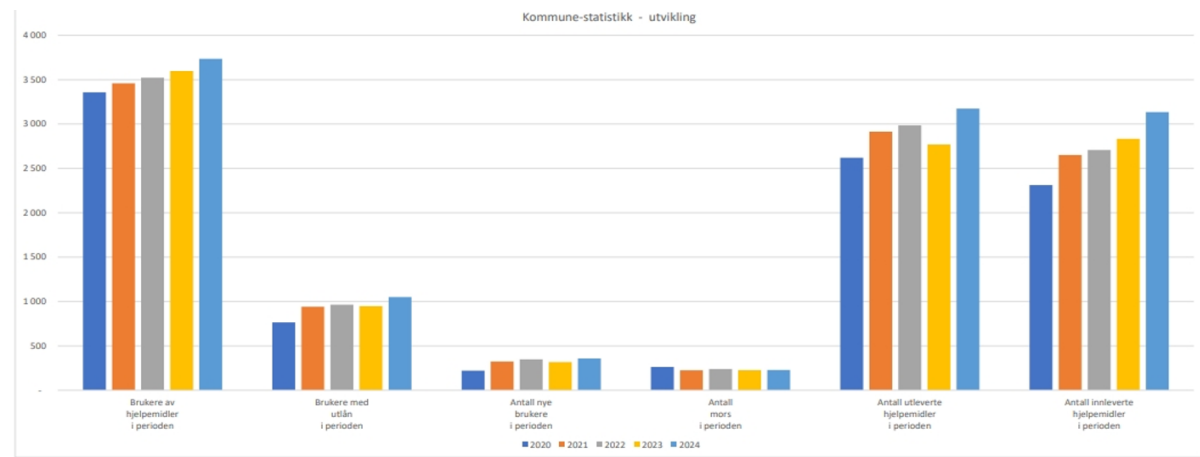
Med framskrivninger fra Nav hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal forventes det en betydelig økning i antall hjelpemidler, en endret kompleksitet i det enkelte hjelpemiddel og tilhørende arbeidsoppgaver. Dette begrunnes ut fra følgende punkter:

- større andel eldre i befolkningen
- raskere omstillingstakt i arbeidslivet, og lav sysselsetting blant personer med nedsatt funksjonsevne
- økende behov for tilrettelegging av barn og unge i skole/ utdanning

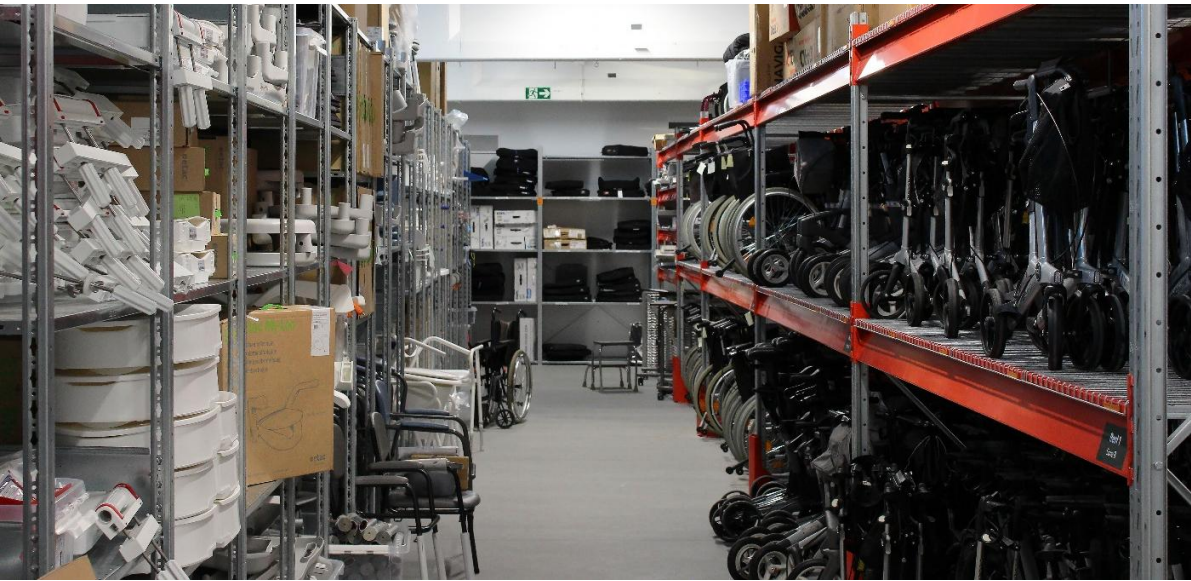
Statistikk hjelpemidler og utleverte verdier i Molde kommune

Nav hjelpemiddelsentral presenterer årlig statistikk for hver enkelt kommune i Norge, med oversikt over antall brukere med hjelpemidler, sett opp mot antall innbyggere i kommunen og hvilke verdier hver enkelt kommune har i utleverte hjelpemidler, deler og servicetjenester. Under er tallene vist (i tabell og graf) for Molde kommune i for årene 2020 til og med 2024.

Årstall	Folketall per 1. januar	Brukere av hjelpemidler (% av folketall)	Antall nye brukere	Antall utleverte hjelpemidler	Antall innleverte hjelpemidler	Samlet verdi i kroner for utleverte hjelpemidler, deler og servicetjenester
2020	31 967	3 357 (10,5 %)	221	2 620	2 312	16 807 921
2021	31 870	3 459 (10,9 %)	324	2 914	2 651	21 118 204
2022	32 002	3 522 (11,0 %)	349	2 985	2 707	20 183 089
2023	32 446	3 597 (11,1 %)	318	2 769	2 833	22 589 399
2024	32 987	3 735 (11,3 %)	359	3 174	3 134	26 280 729



Statistikken er hentet fra Nav hjelpemiddelsentral og viser økning i antall nye brukere og i antall utleverte hjelpemidler fra 2020 og frem til 2024, men det er i samlet verdi vi ser den største økningen de siste 5 årene. Dette sier også noe om økt kompleksitet i hjelpemidlene som utleveres. Begrepet mors benyttes i tabellen, og forstås her som dødsfall.



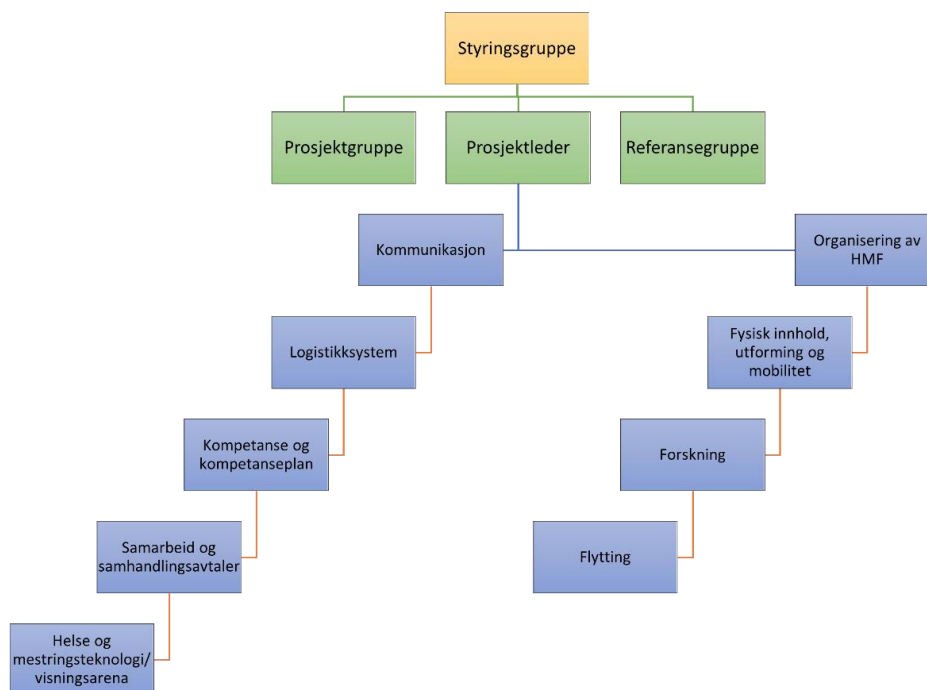
Det nye lageret er i stand til å håndtere det økende antallet hjelpemidler som er i omløp.

3 PROSJEKTORGANISERING

Prosjektet er organisert med en styringsgruppe, prosjektgruppe, referansegruppe og ni ulike arbeidsgrupper. Prosjektgruppen er bredt sammensatt av personer med ulike roller og kompetanser, i henhold til Smart Molde-programmet. Prosjektgruppen er benyttet til å løfte opp aktuelle problemstillinger underveis. Hovedvekten av arbeidet er gjort i de ni etablerte arbeidsgruppene; kommunikasjon, logistikksystem, kompetanse og kompetanseplan, samarbeid og samarbeidsplaner, helse- og mestringsteknologi og visningsarena, organisering av hjelpemiddelforvaltningen, fysisk innhold, utforming og mobilitet, forskning, og flytting. Prosjektleder har rapportert til styringsgruppen.

Referansegruppen har hatt en støttefunksjon ved behov for innhenting av kunnskap og informasjon til nytte for prosjektet.

Prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning utarbeidet i tidlig fase et prosjektdirektiv (vedlegg 1) og en milepælsplan, som styringsverktøy for gjennomføringen. Milepælsplanen har vært revidert flere ganger i prosjektperioden.



Oversikt prosjektorganisering i Smart hjelpemiddelforvaltning.

Sentrale roller i prosjektet

Rolle	Tittel	Navn
Prosjekteier	Kommunalsjef helse og omsorg	Tanja Thalén
Prosjektleder	Ergoterapeut Helsetjenester	Hege Synnøve Anmarkrud
Prosjektrådgiver	Innovasjon- og endringsguide	Mette Holand
Prosjektrådgiver og delprosjektleder	Rådgiver	Jan Inge Tangen

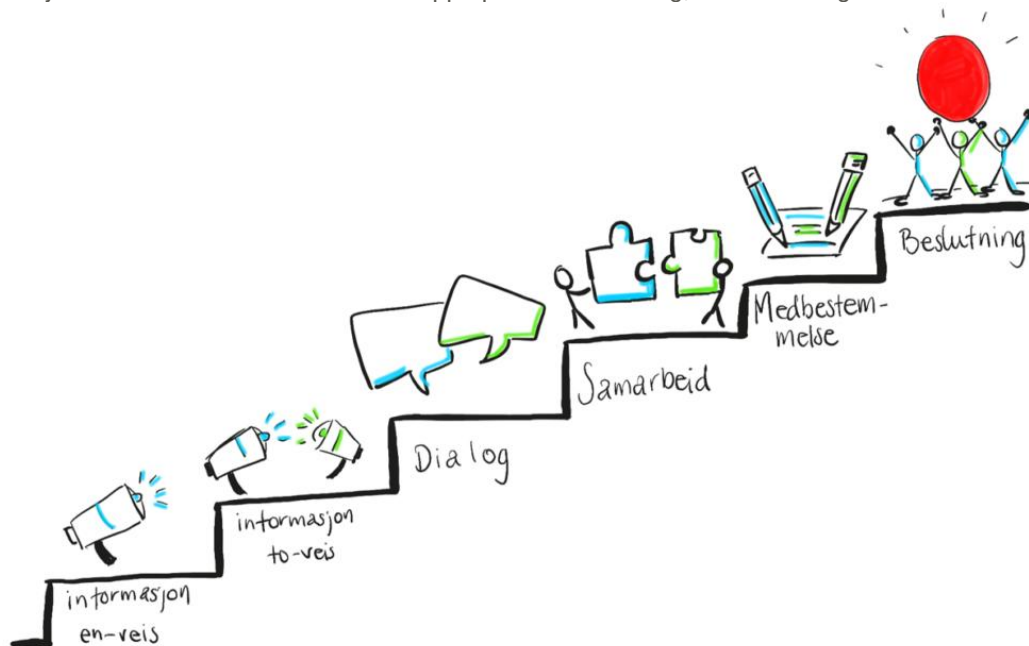
4 METODE

Prosjektet er en del av Smart Molde-programmet. Programmet skal bidra til at Molde blir et mer bærekraftig samfunn, hvor aktører i næringslivet, academia, frivilligheten, innbyggere og det offentlige er invitert til et tett samarbeid. Programmet tar utgangspunkt i innbyggernes behov, og tar i bruk bærekraftige metoder og løsninger for å gjøre Molde til et bedre sted å leve, bo og arbeide.

Prosjektrådgiver og representant fra Smart Molde, Mette Holand, har bidratt med prosjektkompetanse, struktur, fremdriftsplaner og ressurser både internt og eksternt. I det nasjonale veikartet for smarte og bærekraftige byer og lokalsamfunn defineres Smartby på denne måten:

“Smarte byer og lokalsamfunn setter innbyggerne i sentrum, og tar i bruk ny teknologi, innovative metoder, samarbeid og samskaping for å bli mer bærekraftige, attraktive, produktive og tilpasningsdyktige”

Et smartby- og samfunnsprogram må koordineres og ledes, slik at nødvendig kompetanse sikres, og at programmet er åpent og tilgjengelig for alle som ønsker å bidra. Smart Molde skal være transparent i arbeidsmetode med økt fokus på samarbeid og deltakelse. «Medvirkningstrappa» er et viktig verktøy som illustrerer ulike nivå av deltakelse og medvirkning, og som inneholder trinnene enveis informasjon, toveis informasjon, dialog, samarbeid, medbestemmelse og beslutning. Prosjektet har jobbet mot å være i øvre del av trappa på trinnene dialog, samarbeid og medbestemmelse.



Medvirkningstrappa har flere trinn, fra ingen medvirkning til full medvirkning.

Prosjektene vil ha en prosjekteier, prosjektleder og prosjektgruppe, med medlemmer fra både academia, offentlig og privat sektor samt innbyggere.

Bærekraft i alt vi gjør!

De 17 bærekraftsmålene gir oss et rammeverk for hvordan vi – personer, bedrifter, myndigheter og organisasjoner, sammen kan sikre bærekraftig utvikling. I prosjektet skal det derfor tas hensyn til målene i alle faser av prosjektgjennomføringen. For prosjekt Smart Hjelpemiddelforvaltning har først og fremst mål nummer 3, 4, 9, 11, 12 og 17 vært fremtredende.



I Kommuneplanens samfunnsdel 2021–2031 løfter frem det siste bærekraftsmålet; Samarbeid for å nå målene. Det står at «for å løse utfordringer på ulike samfunnsområde vil det i sterkere grad enn tidligere kreve samordning og samarbeid mellom flere sektorer, på tvers av fagområde og mellom kommuner». Gjennomgående strategi for Molde kommune skal være samskaping og samarbeid for å nå målene. Dette gir Prosjekt Smart Hjelpemiddelforvaltning føringer for hvordan utøve tjenesteutvikling.

Innsiktsarbeid

Gjennom hele prosjektperioden er det jobbet i samarbeid med andre kommuner, for å få innsikt i hva gode og dårlige erfaringer som andre har gjort før oss. Dette har vært retningsgivende i endringsarbeidet med prosjektet. Det er gjennomført dialogmøter med kommuner, og kvantitativ innhenting av informasjon om hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi, som er lagt ut på de respektive kommuners nettsider.

Det ble også gjennomført innsiktsarbeid på individuelt nivå med ekspertintervju om hvilke erfaringer brukere og pårørende hadde i møte med hjelpemiddelformidlingen i Molde kommune, og intervju med samarbeidende tjenester internt i kommunen (demensteam, frivilligkoordinator, forvaltning helse og omsorg med flere).

For å få god innsikt i systemet for hvordan formidling av hjelpemidler både regionalt og lokalt håndteres, ble det utarbeidet et flytskjema over livsløpet til et hjelpemiddel (vedlegg 2). Her ble ulike aktører, med tilhørende oppgaver belyst. Et flytskjema vil visualisere avhengigheter, flaskehalser og problemområder.

Brukermedvirkning

Prosjekt Smart Hjelpemiddelforvaltning er presentert i et bredt spekter av ulike forum internt i kommunen (administrativt og politisk) og eksternt. Prosjektet er også presentert i regionale og samt nasjonale sammenhenger. I tillegg til flere kommuner, først og fremst i Sør-Norge.

Alle presentasjoner har blitt avsluttet med ønske om å motta innspill. Underveis er det kommet inn flere innspill som er behandlet fortløpende. Presentasjoner har også bidratt til en bred forankring av prosjektet og økt forståelse av viktigheten av å ha effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelformidling i kommunen.



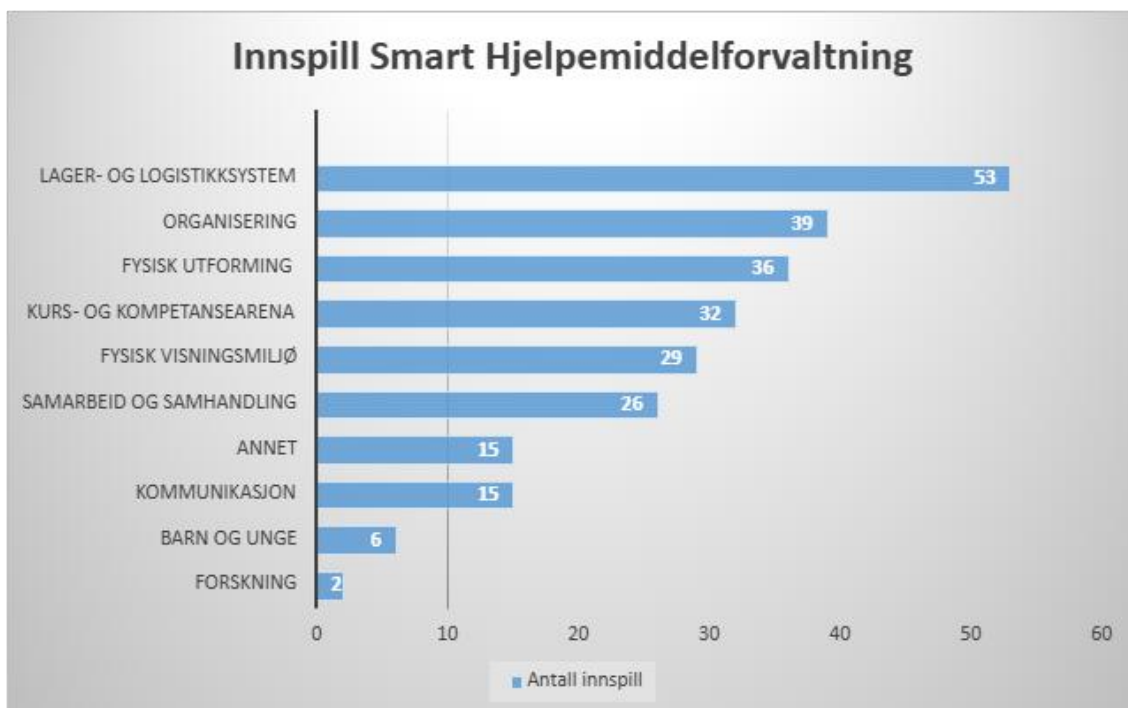
Workshop LEAN-prosess på flytskjemaet «Livsløp hjelpemiddel» med sesjon for innspill på post-it-lapper.

Det har formelt sett blitt holdt flere møter og arrangementer med mål om å få innspill:

- **workshop LEAN-prosess på flytskjema "Livsløp hjelpemiddel"**
- **åpen workshop prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning for innbyggerne**
- **presentasjoner av prosjektet i elderrådet og rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne**
- **workshop for avdeling for ergoterapi, fysioterapi, rehabilitering, friskliv (også inkludert barn og unge)**
- **kick-off for prosjektet**
- **presentasjon for helse- og sosialfagutdanningene ved Høgskolen i Molde**
- **presentasjoner for forvaltning helse- og omsorgstjenester**
- **presentasjoner for enhetslederne i helse og omsorg**
- **presentasjoner for hovedutvalg helse og omsorg**
- **presentasjon for Sanitetskvinnene**
- **presentasjon for pensjonistutvalg og pensjonistforeninger i kommunen**
- **presentasjon for brukerorganisasjoner som for eksempel Parkinson.**

Oppsummering fra arrangementene viser at vi totalt har mottatt 253 innspill. Innspillene som er kommet inn er de kategorisert i følgende grupper:

- **lager- og logistikkssystem 53 innspill**
- **organisering 39 innspill**
- **fysisk utforming 36 innspill**
- **kurs og kompetansearena 32 innspill**
- **fysisk visningsmiljø 29 innspill**
- **samarbeid og samhandling 26 innspill**
- **ikke-kategoriserte 15 innspill**
- **kommunikasjon 15 innspill**
- **for barn og unge 6 innspill**
- **forskning 2 innspill**



Av de 253 innspillene som har kommet i prosjektet, er det flest innspill om lager- og logistikksystem, deretter om organisering og så om fysisk utforming. Disse står for 49 % av alle innspillene som er kommet inn i prosjektperioden.

I presentasjonen av prosjektet på nettsiden til Smart Molde, har det vært mulig å melde inn innspill fortløpende i prosjektperioden. Her har det kommet inn to innspill. [Smart hjelpemiddelforvaltning - Molde kommune](#)

Brukerundersøkelsen “Brukers erfaring med hjelpemiddel”

Et av innspillene fra brukerorganisasjonene var behovet for å gjennomføre en ståstedsanalyse på hvilke erfaringer hjelpemiddelbrukerne i Molde kommune hadde ved prosjektstart. Dette ble gjennomført høsten 2021. Brukerundersøkelsen er et resultat av samarbeid mellom Smart hjelpemiddelforvaltning og Høgskolen i Molde. Sistnevnte har hatt det praktiske ansvaret for å gjennomføre undersøkelsen, her som en nøytral 3. part. Høgskolen samarbeidet tett med representant fra Nav hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal, samt pårørenderepresentant fra NFU (Norsk Forbund for Utviklingshemmede). Undersøkelsen er gjennomført med et selvutfyllingsskjema til hjemmeboende hjelpemiddelbrukere. Professor Turid Aarseth har ledet arbeidet i samarbeid med Øivind Opdal og Thea Marie Pettersen (Aarseth med flere, 2022) og utarbeidet rapporten; «Hjelpemiddelbrukeres erfaringer: innspill til arbeidet med Smart hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune» (vedlegg 3).

Svarfordelingen i undersøkelsen minner oss på at brukere er ulike. De har ulike erfaringer og preferanser ift. fremtidige endringer. Hovedbildet i undersøkelsen er at flertallet av brukerne stort sett er fornøyde med dagens ordning både når det gjelder tildeling, opplæring og bruk av hjelpemidler. For læring er det oppsummert hvilke mønstre som kan sees på og hvilke områder brukere opplever utfordringer. Se skjema under (Aarset m.fl. 2022). Brukerundersøkelsen har gitt mange nyttige svar som var retningsgivende for tiltakene som er gjennomført i prosjektperioden.

Område	Type utfordringer
Informasjon og søknadsprosess	- Eget eller pårørendes initiativ av stor betydning - Rundt 25 % av brukerne har opplevd mangel på informasjon om hjelpemidler og hvordan en kan søke - Vel halvparten har ikke fått visning av aktuelle hjelpemidler. Flere etterlyser denne muligheten i åpne svar

Opplæring og tilpasning	• 25 % av brukerne har ikke fått god opplæring i bruk av hjelpemidler • Rundt 15 % opplever mangler når det gjelder hjelp og tilpasning • 20 % har hjelpemidler som ikke er i bruk • 12 % opplever at de ikke har innflytelse på hvilke hjelpemidler de mottar, mens 17 % har problemer med å få kontakt med de som har ansvar
Hjelpemidlenes betydning	Resultatene viser en todeling: • Rundt halvparten opplever at hjelpemidlene øker mulighetene til å mestre dagliglivet, være sosial og føle tilhørighet til samfunnet • Den andre halvparten opplever <i>ikke</i> at hjelpemidlene muliggjør at de kan bidra i samfunnslivet eller drive med fritidsaktiviteter

5 ØKONOMI

Prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning som handler om organisasjonsendring og utvikling har ikke hatt et eget prosjektbudsjett. Prosjektet er finansiert hovedsakelig gjennom bruk av interne ressurser i Molde kommune, og bidrag fra eksterne samarbeidsaktører. Viktige eksterne samarbeidsaktører har blant annet vært Nav hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal, AUDI i Kristiansund kommune og Høgskolen i Molde. I tillegg har Helseinnovasjonssenteret, ROR-IKT, Astero, ALV (Arena for Læring om Velferdsteknologi) og Beitostølen Helsesportssenter vært gode bidragsytere i prosjektgruppen, og delaktig i prosjektets arbeidsgrupper. Prosjektet har nytt svært godt av tilknyttede ressurser med ulik og bred fagkompetanse.

Prosjektleder Hege Anmarkrud har hatt ansvar for Smart hjelpemiddelforvaltning, fra starten av prosjektet i en 20 % stilling. Fra 2021 ble det behov for en 100% stilling frem til mars 2024. Prosjektleder jobbet som ergoterapeut i Helsetjenesten i kommunen, og har i hele prosjektperioden vært tilknyttet avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning. Det har ikke ført til budsjett- eller personalendringer i tjenesten. Prosjektet har hatt tilknyttet to overlappende prosjektrådgivere, i Mette Holand og Jan Inge Tangen, begge i tilknytning til avdeling for Analyse og utvikling (senere Innovasjon og teknologi) i Molde kommune.

Prosjektet er gjennomført med en stor prosjektgruppe, og 9 ulike arbeidsgrupper med representanter fra ulike aktører og ansatte i kommunen. Det har vært stor variasjon i antall arbeidstimer for den enkelte deltaker, hvor noen har vært mer involvert enn andre. Personer med rollen teamledere for arbeidsgruppene har lagt ned størst innsats i form av antall arbeidstimer. De to største arbeidsgruppene har vært fysisk innhold og utforming, og lager- og logistikksystem. Arbeidet er gjennomført innenfor den ansattes ordinære arbeidstid uten kompensasjon for brukte arbeidstimer.

Midler til:	Hvor er midlene hentet fra?	Hvor mye?
Prosjektleder Smart hjelpemiddelforvaltning	Ergoterapeut i avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning	20 % stilling (2020) 100 % stilling (2021–april 2024)
Prosjektrådgiver	Innovasjons- og endringsguide Smart Molde	20 % stilling (2020–2023)
Delprosjektleder lager- og logistikksystem	Digitaliseringsrådgiver i avdeling for analyse og utvikling	20 % stilling (2021–2024)
Kjøp av nye lokaler + ombygging av Nøisomhedvegen 34 D	Investeringsbudsjett Molde kommune*	34,5 mill. kr

Anskaffelse AV-utstyr, PC-er til kontorer og lydutjevningssystem	Midler til ombygging av Nøisomhedvegen 34 D (inventarmidler) / Digitaliseringsmidler	375 000 kr
Påkoble hjelpemiddel (logistikksystem)	Digitaliseringsmidler	2,71 mill. kr
Gjennomføring av brukerundersøkelse	Høgskolen i Molde (rektors forskningsmidler og egen forskningstid – professor Aarseth og masterstudent Pettersen)	50 000 kr
Diverse utgifter til gjennomføring av workshop, webinar med mer	Smart Molde	12 500 kr

*Selve byggeprosjektet av Molde helse- og mestringsarena i Nøisomhedvegen 34 D er gjennomført av Molde eiendom KF med midler fra investeringsbudsjettet.

6 LEVERANSER FRA DE NI ARBEIDSGRUPPENE OG ENDRING I TJENESTER ETTER PROSJEKT SMART HJELPEMIDDELFORVALTNING

I prosjektet ble det jobbet i ni ulike arbeidsgrupper. I de kommende delene av prosjektrapporten vil det sees nærmere på hvilke mål arbeidsgruppene jobbet mot, hvilke leveranser og hvilke endringer i tjeneste som er oppnådd. Dette beskriver ønsket effekt og virkning av iverksatte tiltak.

Delene om arbeidsgruppene innledes med formuleringer av mål fra prosjektdirektivet som ble utarbeidet i prosjektets oppstartsfase.

Underveis i arbeidet med prosjekt Smart hjelpemidelforvaltning har vi fått mange innspill. Noen av disse innspillene er tatt med og beskrevet i de ulike arbeidsgruppene.

Forskning

Hensikt

Det skal gjennomføres en ståstedsanalyse om hjelpemiddelbrukeres erfaringer med hjelpemiddelformidling i Molde kommune.

Gjennom samarbeid med academia (Høgskolen i Molde) skal prosjektet gjennomføre ståstedsanalyse, som grunnlagsmateriale for iverksettelse av tiltak i prosjektet. I løpet av prosjektperioden er det også ønskelig å knytte studenter som har lyst til å skrive sine oppgaver knyttet til utdanningsforløp med bakgrunn i prosjektinnholdet.

Innspill etter kickoff for prosjektgruppen:

- ståstedsanalyse for å kunne måle effekt

Ønsket effekt/virkning

Gjennom godt innsiktsarbeid, kvalitative data og planlegging har prosjektet på bakgrunn av disse dataene fått en leveranse som er kunnskapsbasert. Dette har vært retningsgivende for flere av valgene som er tatt underveis i prosjektet og vil være styrende for videre arbeid i tjenestene etter endt prosjekt.

Leveranser

- Ståstedsanalysen; «Brukeres erfaring med hjelpemidler» ble gjennomført etter initiativ av prosjektet, og det var Høgskolen i Molde som tok det praktiske ansvaret for undersøkelsen og analysen. Professor Turid Aarseth ledet arbeidet, og stod sammen med Øivind Opdal og Thea Marie Pettersen for gjennomføringen. Vedlegg 2: Rapport brukerundersøkelse 2022: Hjelpemiddelbrukeres erfaringer: innspill til arbeidet med Smart Hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune.
- Som følge av ståstedsanalysen skrev Thea Marie Pettersen sin masteroppgave i Samfunnsendring, organisasjon og ledelse, basert på data fra undersøkelsen som ble gjennomført. Dette resulterte i oppgaven «Sosial bærekraft fra et brukerperspektiv – en studie av hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker».
- Prosjektet har også samarbeidet med to studenter, Anita Oterhals Eide og Anders Eirik Hovland, på Logistikk ved Høgskolen i Molde, som fullførte sin bacheloroppgave rettet mot hjelpemiddellageret i Molde kommune; «Case study in Molde municipality – implementing 5S in the storage of personal aids».

Arbeid som gjenstår

For evaluering av innbyggers erfaringer med hjelpemiddelformidling i Molde kommune etter innføring av nye tiltak, er det anbefalt å gjennomføre en ny ståstedsanalyse: "Brukeres erfaring med hjelpemidler". Det bør gå minimum to år etter ferdigstillelse av prosjekt. Anbefalt tid for gjennomføring vil da bli våren 2027.

Kommunikasjon

Hensikt

Det skal bygges tydelig informasjon rundt tilbudet til hjelpemiddelforvaltningen og helse- og mestringsteknologi både fysisk og digitalt.

Prosjektet skal bygge kultur blant nåværende og fremtidige brukere om hjelp til selvhjelp, også gjerne før de har et hjelpebehov fra kommunen, og ansatte i kommunen skal ha bedre innsikt og kunnskap om formidlingsprosessen av hjelpemidler.

Innspill etter workshop med avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltningen:

- app eller nettside der også brukere kan se på muligheter (og begrensinger) for hjelpemidler
- økt kunnskap
- mulighet til å ordne en del selv

Ønsket effekt og virkning

Molde kommune går fra en tradisjon med informasjon knyttet til tjenestetilbudet i kommunen, til å gi mer utvidet og helhetlig informasjon om et fagområde. Dette medfører muligheter for økt innsikt og kunnskap om hjelpemiddelformidling generelt, og hjelpemiddelformidlingsprosesser i Molde kommune. Med økt kunnskap vil ansatte i kommune kunne gi god veiledning, og innbyggere ta informerte og gode valg for egen helse.

Leveranser

- Oppdatering av nettsiden til Molde kommune som nå inneholder følgende funksjoner:
 - informasjon om hjelpemidler i Molde kommune
 - informasjon om helse- og mestrings teknologi i Molde kommune
 - digital visningsleilighet med informasjon om ulike produkter
- Informasjon i lokalene til på Molde helse- og mestringsarena:
 - skriftlig informasjon i form av plakater på veggene, produktbeskrivelser i mindre format og div. brosjyrer
 - digital informasjon på skjerm i lobby og på visningsrom.
- Kommunikasjon om prosjektet Smart Hjelpemiddelforvaltning:
 - [radiointervju med Morgensendingen NRK Møre og Romsdal i forkant av åpningen av Molde helse- og mestringsarena 24.06.24](#)
 - radiointervju med Morgensendingen 28.01.2022 med presentasjon av prosjektet og resultater fra brukerundersøkelse gjennomført av Høgskolen i Molde
 - artikler i lokal presse
 - [om åpning av Molde helse- og mestringsarena i Romsdals Budstikke](#)
 - [om helse- og mestrings teknologi og plan om å bygge nye lokaler for hjelpemidler](#)
 - en miniversjon av kommende visningsmiljø på Molde helse- og mestringsarena satt opp på Innom
 - sosiale medier
 - webinar Smart hjelpemiddelforvaltning
- presentasjoner for å dele våre erfaringer med ulike kommuner om endringsprosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning
 - Hustadvika
 - Kristiansund
 - Samarbeidskommuner i Rogaland
 - Valdresregionen
 - Folloregionen
 - Bergen
 - Sandefjord
 - Stavanger
 - Ørsta
- presentasjoner for frivillige lag og organisasjoner for å hente innspill og for å informere om endring og forbedring av tjenestetilbud
- presentasjon for akademia for å hente innspill og for å etablere kunnskap

Endringer i tjeneste/drift

- Informasjon på nettsiden til Molde kommune er gått fra kun tjenestebeskrivelse til proaktiv informasjon.
- Nettsidene benyttes av tjenestene som veiledning til innbyggerne i kommunen.

Arbeid som gjenstår

Landingssiden "Hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi" med «Bo trygt hjemme» og Molde helse- og mestringsarena må fullføres med en tydelig struktur og plan for innhold.

Arbeidet med å fullføre landingssiden må sees i sammenheng med de to prosjektene som etableres høsten 2024 i Molde kommune:

- «Senior i Molde» som skal «sørge for tydelig kommunikasjon gjennom fysiske og digitale kommunikasjonskanaler»
- «Strukturert pårørendearbeid i Molde kommune». Prosjektet skal «produsere ny og oppdatert informasjon med bakgrunn i gjeldende lovverk og veiledere knyttet til pårørendearbeid»

Fysisk utforming, innhold og mobilitet

Hensikt

Nye lokaler for hjelpemiddelforvaltningen, hvor det også skal ivaretas behov for økt tilgjengelighet for samhandlingsaktører, og innbyggere i kommunen.

I oktober 2020 vedtok kommunestyret å kjøpe Nøisomhedvegen 34 D (tidligere Kiwi Bergmo), for 8,4 millioner, med et bruttoareal på 950 m². Disse lokalene skulle bygges om til å bli Molde helse- og mestringsarena. Total budsjettamme for ombyggingen, etter revidering av investeringsramme i 2022 kom til slutt på 34,5 mill.

Mobilitet ved og rundt bygget er ivarettatt i eget prosjekt av Molde eiendom KF.



Innspill etter workshop med avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltningen:

- **store lokaler med plass til: vaskerom med vaskemaskin, ren uren sone**
- **tydelig skille mellom korttidsutlån og langtidsutlån ut til brukeren og godt adskilte lager**
- **god tilgjengelighet for alle, for eksempel automatiske dører, terskelfritt. Publikumsvennlig!**

Ønsket effekt/virkning

Hjelpemiddelforvaltningen og frivilligkoordinator flyttet inn i lokalene i august 2023. Lokalene ble utover høsten gradvis tatt i bruk av samarbeidende tjenester i kommunen, og av eksterne aktører, som NAV Hjelpemiddelsentral og leverandører av hjelpemidler. Offisiell åpning ble arrangert 10.04.24, og lokalene har siden da vært i full drift.

Leveranser

- Molde eiendom KF sammen med HR Prosjekt har vært ansvarlig for, og koordinert ombyggingsprosjektet. Entreprenør for totalentreprisen var Åsen og Øvrelied AS.
- Et funksjonsbygg hvor vi finner hjelpemiddeltjenesten i kommunen, med sitt lager av hjelpemidler, fasiliteter for vask, service og kontorer. Bygget er tilrettelagt med flere kontorlokaler, både ene- og felleskontorer hvor det er vektlagt fleksible løsninger slik at de som jobber med fagfeltet skal kunne komme hit å gjøre arbeidsoppgavene sine tilknyttet tilrettelegging, hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi.
- Lokalene inneholder også arealer for å ta imot innbyggere både i og utenfor tjenestetilbudet da med tilgjengelig kursrom, visningsareal med tilgang til informasjon og ulike produkter, samhandlingsrom for gode brukermøter og et godt adkomstareal for å ta imot og kunne vente på tilgjengelige fagressurser.
- Det er lagt vekt på at lokalene skal være gode å komme til uavhengig funksjon og utfordring, og bygget etter krav til universell utforming.
- Molde helse- og mestringsarena skal kunne brukes både av kommunens egne innbyggere, men også av nærliggende kommuner, med sine tilgjengelige fagressurser.

Endring i tjeneste/drift

- Oversiktlig lager av hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi. Alle produkter har sin plass. Unngår at produkter blir ødelagt under lagring, samt at medarbeidere ikke må bruke tid på å lete etter tilgjengelig produkt.
- Skille mellom ren og uren behandling av hjelpemidler
- Økt kvalitet på vask av brukte hjelpemidler med vaskemaskin. Hindrer overføring av smitte fra bruker til ansatte, og bruker til ny bruker. Vaskemaskinen gir mulighet til de ansatte å bruke frigjort tid til andre oppgaver, og bedre HMS for gjennomføring av vask som arbeidsoppgave.
- Bedre forhold for godt arbeidsmiljø for ansatte med tilgang til egnede lokaler for verksted, lager, kontor, garderobe med dusj, spiserom m.m.
- Lokalene gir økte muligheter for samhandling på tvers av tjenester. Oppgaver kan avklares i formelle og uformelle settinger (både mellom interne og eksterne aktører).
- Tilgang til tilrettelagt areal for møte med innbyggere og brukere av hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi

Arbeid som gjenstår

Molde eiendom KF jobber med endelig slutføring av prosjektet og overtakelse av det tekniske systemet. Det er meldt om noen brukertilpasninger i løpet av året i drift. Disse vil bli fulgt opp etter slutføring av byggeprosjektet med entreprenør.



Sanna Linnea Nordang har designet illustrasjoner som henger på veggene i besøksarealene på Molde helse- og mestringsarena.

Logistikksystem

Hensikt

Det skal etableres et lager- og logistikksystem som gir oversikt over hjelpemidler.

Hjelpemiddelforvaltningen skal benytte digitale løsninger for kommunikasjon med samarbeidspartnere og for organisering av arbeidsoppgaver. Lager- og logistikksystemet skal ha en enkel digital registrering av hjelpemidlene inn og ut av lager (eks. strekkode/ RFID), og det skal være tilgang til oppdatert data for videre bruk til statistikk, fakturering av hjelpemidler dersom de ikke blir levert tilbake i rett tid.

Innspill fra kickoff prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning:

- **realtime lagerbeholdning hjelpemidler**
- **godt system for å hente inn hjelpemidlene som er lånt ut, og som ikke lenger er i bruk**

Innspill fra rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne:

- **lang ventetid på reparasjon og service - behov for mer effektivt system**

Ønsket effekt/virkning

Gjennomført kartlegging har avdekt kompleksiteten av forvaltningen av hjelpemidler, og behovet for et system som skal holde oversikten over produktet og arbeidsflyten uavhengig om det tilhører kommunen eller Nav.

Prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning gikk ut med konkurranse i det åpne markedet basert på kravspesifikasjon. Konkurransen ble avlyst da markedet ikke kunne levere på våre behov knyttet til pris (store utviklingskostnader) og kvalitet. Gjennom felles arenaer ble vi oppmerksomme på at Kristiansund kommune ved deres utviklingsavdeling (AUDI) allerede hadde fått en bestilling for å kartlegge utfordringen som kommunene står igjennom DigiHot-prosjektet til NAV. De hadde kartlagt en stor del av Norges kommuner og funnet et klart bilde på at forvaltning av hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi i stor grad var basert på kunnskap i tjenesten og ikke understøttet av gode systemer. I og med at vi var på utkikk etter et system for logistikk for hjelpemiddeltjenesten, så kom vi raskt i gang med samtaler om felles utvikling av et lager og logistikksystem. Molde kommune var først ute i samarbeidet, så koblet vi på Hustadvika og Nordre Follo. Siste kommune inn i samarbeidet er Bergen kommune. Samarbeidet på utvikling av et system for forvaltning av hjelpemidler har i seg selv vært svært fruktbart. Kommuner snakker sammen om en felles utfordring og samarbeidet med staten via NAV har vært svært god. For å få til et slikt samarbeid måtte vi jobbe med å finne lovhemler. Det vi, sammen med dyktige advokater i kommunene kom fra til, var et offentlig – offentlig samarbeid:

- Premissene for et FOA 3-3 samarbeid i kommunal sektor er regulert av Forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) § 3-3. Dette regelverket tillater offentlig-offentlig samarbeid under visse betingelser:
 - **Felles Offentlige Oppgaver:** Samarbeidet må være rettet mot utførelsen av felles offentlige oppgaver som partene har ansvar for.
 - **Offentlige Interesser:** Samarbeidet skal kun tjene offentlige interesser
 - **Begrenset ekstern aktivitet:** Aktiviteten overfor andre enn oppdragsgiverne må ikke overstige 20 prosent av samarbeidets totale aktiviteter.

Leveranser

- Etablert lager- og logistikkssystem Påkobla hjelpemiddel i hjelpemiddeltjenesten.
- Integrasjoner opp mot blant annet Nav hjelpemiddelsentral, KS Fiks-plattform med Folkeregisteret, og Svar UT/ Svar INN, ID-porten, og Kontakt- og reservasjonsregisteret.
- I løpet av prosjektperioden har flere kommuner signert samarbeidsavtale for utvikling av Påkobla hjelpemiddel (Hustadvika, Nordre-Follo og Bergen). Kommunen representerer ulike brukerbehov som følge av ulikt innbyggertall i kommunene.
- KS Digital publiserte 20.02.25 at KS nå har godkjent at de har inngått samarbeidsavtale med Kristiansund kommune. Det gjør at Påkobla hjelpemiddel nå utvikles i samarbeid med KS Digital, og etter hvert vil kunne tilbys som en nasjonal løsning for hjelpemiddelforvaltning gjennom FIKS- plattformen.



Det nye lageret er merket og bygget opp etter «IKEA-oppsett» med soner, reoler og hyller.

Endring i tjeneste/drift

- Flere manuelle arbeidsoppgaver er digitalisert – mindre data på papir.
- Hjelpemiddelforvaltningen driftes mer effektivt og mer forsvarlig i håndtering av personsensitive data. Færre GDPR-avvik.
- Ansatte i hjelpemiddelforvaltningen kan finne informasjon i logistikksystemet når bruker/formidlere ringer og etterlyser hjelpemidler eller status. Betydelig mindre behov for å lete på lager, og i papirer og lapper. Spart tid i antall, og lengde på telefonhenvendelser.
- Hjelpemiddelforvaltningen håndterer flere hjelpemidler inn og ut av lager, med bruk av lager- og logistikkssystem som holder oversikt over arbeidsflyt.
- Oppgaver knyttet til hjelpemidler blir i gjennomsnitt raskere gjennomført i henhold til avklart prioritering.
- Kommunen har oversikt over lagerbeholdning, samt flyt av hjelpemidler inn og ut av lager (både for kommunens eie og Nav). Dette sikrer kvalitet bak avgjørelser vedrørende behov for innkjøp og behov for lagerareal.
- Påkobla hjelpemiddel sikrer informasjonsflyt mellom kommune og stat, noe som medfører mindre dobbeltarbeid, og etterspørring av informasjon både internt og eksternt i hjelpemiddeltjenesten og samarbeidende aktører.
- Økt informasjon til innbygger om utlevering og retur av et hjelpemiddel. Automatisk varsling om retur av hjelpemidler, og med ønske om at innbyggere bidrar med retur der det er mulig. Redusert arbeidstid knyttet til retur av hjelpemidler og redusert antall kjøreoppdrag knyttet til retur og redusert svinn.
- Påkobla hjelpemiddel gjør det mulig å hente ut ønsket statistikk fra systemet. Hjelpemiddelforvaltningen har, ved å ta i bruk det digitale systemet, gått fra en svært begrenset registrering av data, til full kontroll. Nå kan det hentes ut detaljert statistikk på utkjørte hjelpemidler, hjelpemidler hentet på lager, nye oppdrag og returer mottatt til lager.

Arbeid som gjenstår

Påkobla hjelpemiddel er blitt et større utviklingsprosjekt for hjelpemidler med nasjonal betydning. For å sikre deling av data mellom kommune og stat, er det jobbet mye med nasjonale lover og førende retningslinjer for deling av data. Dette er fortsatt krevende da hensynet til personvern står høyt i arbeidet med helsedata.

Gjenstående arbeid med Påkobla hjelpemiddel som et fullverdig lager- og logistikksystem:

- integrasjoner mot journalsystem
- ferdigstilling av modul for oppdrag og forespørsler
- ferdigstilling av modul for søknad
- modul for velferdsteknologi
- innbyggermodul
- samarbeidsprosjektet er i forhandlinger med KS Digital om utbredelse av produktet gjennom KS Fiks-plattformen

Helse- og mestringsteknologi – kompetanseHUB og visningsarena

Hensikt

Tjenester knyttet til hjelpemidler og til helse- og mestringsteknologi skal samkjøres og samlokaliseres.

Det skal etableres en visningsarena sammen med andre offentlige tjenester, næringsliv og frivillige lag og organisasjoner. Her skal det være mulig å få hjelp til veien videre; om det er anskaffelse av utstyr, henvisning videre, hjelp til montering, tilpasning, transport med mer. Det skal også være et sted hvor flere fagtenester møtes for felles oppgaver og deling av kompetanse. Grunnet kommunens geografi må det opprettes ulike arenaer for utprøving av utstyr og hjelpemidler.

Innspill fra kickoff for prosjektgruppen:

- lavterskeltilbud med forebyggede perspektiv, og et utstillingsvindu av hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi
- kompetansehevingsarena både for fagfolk, pårørende, frivillige og brukere

Ønsket effekt/virkning

Ved Molde helse- og mestringsarena er det betydelig areal som er satt av til besøkende, hvor det er tilgang til et utvalg produkter til visning og utprøving, samt lokaler for kurs- og møtevirksomhet for interne og eksterne aktører.

- Det er avsatt areal til produkter som tilbys i det private markedet i lobby, og det er et eget visningsrom for hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi, plassert i direkte tilknytning til hjelpemiddellageret. I tillegg har lokalene hjelpemidler plassert i de naturlige miljøene, som bl.a. kursrom, samhandlingsrom og toalett.
- I lokalene får innbygger eller andre som kommer innom hjelp og informasjon om kommunale hjelpemidler til utlån, hjelpemidler fra Nav hjelpemiddelsentral, helse- og mestringsteknologi og privatmarked.
- All aktivitet medfører at ulike profesjoner treffes på tvers av tjenester, tjenestenivå og også på tvers av kommuner, både formelt og uformelt i arealene. Dette har stor synergieffekt, med å kunne løse små og store utfordringer på stedet, bli bedre kjent, dra nytte av hverandres kunnskap med mere.

Endring i tjeneste/drift

- **Tilgang for alle innbyggere til besøksareal mellom kl. 12.00 og 15.00 for kontakt med hjelpemiddeltjenesten, eller for å se og prøve produkter i visningsmiljøet.**
- **Endring av tjenestetilbudet fra ergo- og fysioterapitjenesten i kommunen; Drop-in for enkle hjelpemidler hver torsdag.**
- **Økt tilgang til informasjon om hjelpemidler og helse- og mestrings teknologi ved fysisk oppmøte ved Molde helse- og mestringsarena.**
- **Tilgang for samhandlende tjenester å benytte felles areal for brukerrettet virksomhet, og for kompetanseheving.**
- **Mulighet for lag- og frivillige organisasjoner til å bruke kursrom og dermed også få tilgang til informasjon som finnes i lokalene.**

Eksempler på aktivitet som gjennomføres på Molde helse- og mestringsarena etter åpning:

- «drop-in for enklere hjelpemidler» holdes hver torsdag fra klokken 12.00 – 15.00, hvor en ergoterapeut eller fysioterapeut er til stede for å kunne vurdere behov, veilede og dersom aktuelt søke på enklere hjelpemiddel som ikke krever vurdering i eller av hjemmet
- ulike kurs som for eksempel
 - instruktørkurs «Sterk og stødig»
 - hverdagsglede kurs
 - hjelpemidler og bestillingsordning for hjemmetjenesten og bo- og habilitering
 - rullestolkurs i regi av Nav hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal
- leverandørmøter med presentasjon av hjelpemidler
- mini-messe hjelpemidler med flere hjelpemiddelleverandører og Nav hjelpemiddelsentral
- felles tverrfaglig visning av webinar med ulike tema som blant annet trykksår, Husbanken.
- gruppearbeid på tvers av tjenester innenfor helse og omsorg/ helsetjenester som for eksempel Prosjekt Velferdsteknologi for barn og unge
- ulike møter som avdelingsmøter for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddeltjenester, Molde Voksenopplæring, samarbeidsmøter på tvers av tjenester
- utprøving av hjelpemidler med bruker, pårørende, leverandør og representant fra Nav hjelpemiddelsentral både tilhørende lokalt i Molde kommune eller andre nærliggende kommuner
- elevbesøk fra helse- og omsorgsfag ved videregående skole

Arbeid som gjenstår

Det er stor interesse for bruk av lokalene og produktene på Molde helse- og mestringsarena:

- **etablere plan for drift av kompetansearena og visningsmiljø, med tilknyttede ressurser med ansvar**
- **påstartet arbeid med nytt lager for hjelpemidler i Eidsvåg, her har det vært innspill om et mindre avsatt areal til visning/utprøving av enkelte produkter for boende i nærliggende områder**



Kompetanse og kompetanseplan

Hensikt

Prosjektet skal bygge og øke kompetansen hos ansatte for hjelpemiddelforvaltningen, og deres samarbeidspartnere, internt og eksternt.

Arbeidsplassen skal være attraktiv, og knytte kompetente medarbeidere til tjenesten for en mer effektiv hjelpemiddelforvaltning.

Innspill fra rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne:

- **opplæring; bra at det er fokus på å øke kompetanse til personal for å få en bra tjeneste**

Ønsket effekt/virkning

Gjennomført kartlegging av arbeidsoppgaver i hjelpemiddelforvaltningen før prosjektstart avdekte et stort antall oppgaver, som ikke var strukturert i henhold til kompetanse og organisering av dagen. Omfanget av arbeidsoppgaver har økt jevnt de senere år, og vokst ut av tjenesten. På nasjonalt nivå har også hjelpemiddeltjenestene i kommunene overtatt flere oppgaver fra Nav hjelpemiddelsentral. Framskrivninger fra Nav hjelpemiddelsentral viser at behovet for hjelpemidler i befolkningen vil fortsette å øke, og at oppgavene til kommunene vil øke suksessivt. Det vil derfor være behov for økt kompetansekrav og noe spesialisering i arbeidsoppgaver innen tjenesten.

Leveranser

- prosesskart «Livsløpet til et hjelpemiddel» (vedlegg 2) med ulike aktører og arbeidsoppgaver tilknyttet et hjelpemiddel.
- utarbeidet Rapport «Kunnskap om hjelpemidler i Molde kommune» (vedlegg 4) for samarbeidende tjenester til hjelpemiddelforvaltningen. Rapport er delt med kommunalsjef og fagavdelingen for helse- og omsorg.

Endring i tjeneste/drift

- i løpet av prosjektperioden har antall stillinger ved hjelpemiddeltjenesten økt. Økte stillinger i hjelpemiddelforvaltningen fra to 100 % stillinger og en 60 % stilling til fire 100 % stillinger ved hjelpemiddellageret på Molde helse- og mestringsarena og en 70 % stilling i Eidsvåg. Stillingene er finansiert etter interne omprioriteringer:
 - 60% økt til 100 % stilling etter kommunesammenslåing
 - 100 % stilling tilført som følge av flere arbeidsoppgaver overført fra stat til kommune og økt antall hjelpemidler inn og ut fra hjelpemiddellager
 - 70% stilling i Eidsvåg overført fra Bo- og habiliteringstjeneste til hjelpemiddelforvaltningen. Dette var en organisering som hang igjen fra tidligere Nettet kommune og tilknytning til Aktivitetssenteret
- etablerte stillinger er oppgavestyrte, og hvilke kompetansekrav som settes for utførelse av oppgave
- en 100 % stilling tilknyttet driftsoppgaver helse- og mestringsteknologi

Arbeid som gjenstår

- pågående arbeid med kompetanseplan i avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning
- kompetansebygging for innbygger som bruker og pårørende av hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi

Organisering

Hensikt

Innbyggere i Molde kommune skal oppleve et likest mulig tjenestetilbud uavhengig av hvor de er bosatt.

Geografisk er Molde kommune langstrakt, med sine 150 km fra en ytterkant til den andre. Prosjektet ser på dagens organisering, struktur og tilgjengelighet, og legger til rette for dette i fokus ved igangsettelse av aktuelle tiltak for en framtidsrettet og effektiv hjelpemiddelforvaltning.

Innspill fra kickoff for prosjektgruppen:

- **Det må være tid og personalet tilgjengelig for å ha flyt i utkjøring av hjelpemidler. Dette kan hindre en utskrivelse fra sykehuset i verste fall. For eksempel en toalettforhøyer, rullator osv. Dette bør kunne leveres på dagen.**

Innspill fra workshop med avdeling for ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltningen:

- **Ressurspersoner på ulike hjelpemiddelområder i distriktene som en forlenget arm til hjelpemiddelforvaltningen. Ansvar for opplæring i bestillingsordning m. m ute i distriktene. Følge opp enkle hjelpemidler.**

Ønsket effekt/virkning

Prosjektstart for Smart hjelpemiddelforvaltning var sammenfallende med kommunesammenslåing av 3 kommuner til en (Molde, Nesset og Midsund). For å sikre tilnærmet lik tjeneste til alle kommunens innbyggere satte det krav til nytt blikk på organisering av hjelpemiddeltjenesten for en god struktur og effektiv arbeidshverdag. Tidlig vedtatt at lagerareal i tidligere Midsund og Nesset kommune skulle bestå. Ressurs knyttet til hjelpemidler i Nesset ble opprettholdt, mens ressurser på Midsund fikk andre oppgaver.

Leveranser

- Opprettholdelse av hjelpemiddellager med avklaring om nødvendige ressurser i Eidsvåg og Midsund for en effektiv forvaltning av hjelpemidler til innbyggere i distriktene i kommunen.
- Drift anskaffet ekstra kassebil til tjenesten, for utkjøring av større hjelpemidler til ulike deler av kommunen på samme dag.
- Hjelpemiddellageret i Eidsvåg har tatt i bruk Påkobla Hjelpemidler som lager- og logistikkssystem

Endring i tjeneste/drift

- bedre oversikt over lagerbeholdning og kontroll over arbeidsflyt/ oppgavestyring i hele Molde kommune.
- endret ytelsene til hjelpemiddelforvaltningen til fokus på å understøtte innbyggers behov for å bo lengst mulig hjemme.

Arbeid som gjenstår

- oppstart og ferdigstilling av nye lokaler for lager av hjelpemidler i Eidsvåg
- ferdigstilling av lagerlokasjonen for hjelpemidler ved Midsund Omsorgssenter, med ny lagerstruktur, inkludert oppstart med bruk av Påkobla Hjelpemidler.

Samarbeid og samarbeidsavtaler

Hensikt

Det skal etableres og re-etableres avtaler for en fremtidig og effektiv hjelpemiddelforvaltning.

Formidling og forvaltning av hjelpemidler er sammensatt og komplisert, og krever et godt samarbeid mellom tjenester, internt i kommunen, i ulike tjenestelinjer (sykehus, NAV Hjelpemiddelsentral m.fl.), og andre aktører som næringslivet, lag og frivillige organisasjoner og høgskolen.

Innspill fra rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne:

- **viktig med godt samarbeid mellom kommunen og hjelpemiddelsentral - sømløs arbeidsflyt**

Ønsket effekt/virkning

Det har i prosjektperioden blitt jobbet frem og signert to nye samarbeidsavtaler. Gode avtaler mellom samarbeidende tjenester og ulike samfunnsaktører er en viktig oppgave, for å sikre aktivitet i lokalene som fremmer mål i prosjektet med økt kompetanse og en mer effektiv hjelpemiddelformidling.

Det å få på plass et større utvalg av produkter til visning og utprøving, basert på rammeavtalene til NAV Hjelpemiddelsentral gir bedre kvalitet i formidlingsprosessen, samt mindre risiko for feil vurderinger og at søker ikke får det hjelpemiddelet det har behov for til rett tid.

Leveranser

- **Januar 2023: Påkobla Hjelpemidler; Samarbeidsavtale – vedrørende samarbeid om videreutvikling av Påkobla Hjelpemiddel (prosjekt) mellom Kristiansund kommune og Molde kommune i henhold til FOA §3-3. Felles mål; «Påkobla hjelpemiddel er utviklet av Kristiansund kommune med formål om å forenkle og digitalisere prosessen med transport og logistikk av hjelpemiddel fra hjelpemiddellager til tjenestemottaker. Dette er kommunenes felles mål med videreutviklingen av prosjektet.»**
- **Juni 2023: Demolager av hjelpemidler: Samarbeidsavtale om lagerhold mellom Molde kommune og NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal. Felles mål: «Å øke kunnskapen hos brukere og partene om hva som er tilgjengelig og mulig på hjelpemiddelområdet, og bidra til at brukere kan få demonstrert og prøvd ut hjelpemidler for søknad.»**

Endring i tjeneste/drift

- Mulighet for innbyggere i Molde kommune og i nærliggende kommuner til å prøve ut hjelpemidler på rammeavtale fra NAV Hjelpemiddelsentral.
- innbygger og formidlere vil i enkelte saker kunne gjøre gode utprøvinger lokalt, og unngå lengre reisevei med samme formål.
- NAV Hjelpemiddelsentral kan gjennomføre utprøvinger i lokaler som er nærmere bruker.

Arbeid som gjenstår

Gode avtaler mellom samarbeidende tjenester og ulike samfunnsaktører er en viktig fremtidsoppgave, for å sikre aktivitet ved Molde helse- og mestringsarena, som fremmer mål i prosjektet med økt kompetanse og en mer effektiv hjelpemiddelformidling.

Flytting

Hensikt

Flytting skal planlegges slik at driften i tjenesten kan opprettholdes gjennom hele prosjektperioden.

Hjelpemiddelforvaltningen har en sentral funksjon i kommunen for at andre tjenester skal fungere med god kvalitet. Det må derfor unngås at daglig drift opphører som følge av flytting til nye lokaler.

Ønsket effekt/virkning

Hjelpemiddelforvaltningen er i full drift i nye lokaler i Nøisomhedvegen 34D, Molde helse- og mestringsarena. Lagerlokalet på Råkhaugen er ryddet, og benyttes til andre formål. Da hjelpemiddeltjenesten har et større antall senger (som ikke kan slås sammen), benyttes deler av lagerlokalene på Råkhaugen per tiden til sengelager.

Leveranser

- Tidlig oppstart med rydding av lagerlokalet i Råkhaugen, med avklaring av hvilke hjelpemidler som skal overføres til nye lagerlokaler
- Gjenbruk av hjelpemidler: Opprettet «markeds plass» hvor andre tjenester i kommunen (type institusjoner/ boliger/ bofellesskap) kunne komme og hente hjelpemidler og en større mengde hjelpemidler er også sendt til krigsrammede Ukraina gjennom Tornes
- Samarbeid med studenter ved Høgskolen i Molde på utdanning for logistikk, for en god etablering av lagerstruktur i nye lokaler
- Flytteprosessen ble gjennomført i august 2023, med noe redusert drift av tjeneste i en kort periode

Endring i tjeneste/drift

- Hjelpemiddellageret inneholder tilstrekkelig med hjelpemidler av god kvalitet for å sikre utlån til innbyggere i Molde kommune
- Hjelpemiddelforvaltningen har kun tilgjengelig de hjelpemidler som det er avtalt at Molde kommune skal kunne låne ut til sine innbyggere (hjelpemidler til korttidsutlån, varig behov og helse- og mestrings teknologi).

Arbeid som gjenstår

Arbeid med flytting er fullført.

- Evaluering av behov for opprettholdelse av eksternt sengelager, basert på statistikk på lagerbeholdning og utleveringer i Påkobla hjelpemiddel. Kostnader for lån av lokaler, må sees i sammenheng med behov for innkjøp av nye senger.



7 OPPSUMMERING AV ARBEID SOM GJENSTÅR

Her følger en oppsummering av arbeidsoppgaver som beskrevet i de ulike arbeidsgruppene i teksten over. Oppgavene er tildelt en ansvarlig for oppfølging, og en angitt frist får når dette arbeidet skal være fullført.

Arbeidsgruppe	Oppgave	Ansvar for oppfølging	Frist
Forskning	Gjennomføring av ny ståstedsanalyse: "Brukeres erfaring med hjelpemidler"	Kommunalsjef helse og omsorg; Tanja Thalén	Vår 2027
Kommunikasjon	Fullføre landingssiden "Hjelpemidler og helse- og mestringsteknologi"	Kommunikasjonsavdelingen i kommunen	Utgangen av 2025
Fysisk utforming, innhold og mobilitet	Slutføring av prosjektet og overtakelse av det tekniske systemet. Det er meldt om noen Oppfølging av brukertilpasninger. Kan meldes i løpet av første året i drift	Molde eiendom KF ved Tor Egil Heimstad Følges opp etter slutføring av byggeprosjektet av Molde eiendom KF ved Tor Egil Heimstad	
Logistikksystem	Integrasjoner mot journalsystem Ferdigstilling av modul for Oppdrag og Forespørsler Modul for Velferdsteknologi Innbyggermodul Samarbeidsprosjektet er i forhandlinger med KS Digital om utbredelse av produktet gjennom KS Fiks- plattformen.	AUDI i Kristiansund kommune er ansvarlig for videreutvikling av Påkobla hjelpemidler, sammen med de kommunene som inngår i samarbeidsavtalen (Molde, Hustadvika, Nordre Follo og Bergen)	Utgangen av 2025
Helse- og mestringsarena; kompetanse-Hub og visningsmiljø	Etablere plan for drift av kompetansearena og visningsmiljø, med tilknyttede ressurser med ansvar Evaluere behov for å etablere et mindre avsatt areal til visning/ utprøving av enkelte produkter for boende i nærliggende områder i Eidsvåg	Avdelingsleder ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning; Mark Cantada	2025 2025
Kompetanse og	Kompetanseplan	Avdelingsleder ergoterapi,	Sommer 2025

kompetanseplan		fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning; Mark Cantada	
Organisering	Ferdigstilling av nye lokaler for lager av hjelpemidler i Eidsvåg	Molde eiendom KF ved Tor Egil Heimstad, i samarbeid med avdelingsleder ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning; Mark Cantada	Sommer 2025
	Ferdigstilling av lagerlokasjonen for hjelpemidler ved Midsund Omsorgssenter	Avdelingsleder ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning; Mark Cantada	Sommer 2026
Samarbeid og samarbeidsavtaler	Avtaler med mellom samarbeidende tjenester og ulike samfunnsaktører, for å sikre aktivitet som fremmer mål om økt kompetanse og en mer effektiv hjelpemiddelformidling	Avdelingsleder ergoterapi, fysioterapi og hjelpemiddelforvaltning; Mark Cantada	Fortløpende utviklingsarbeid
Flytting	Evaluerings av behov for opprettholdelse av eksternt sengelager	Kommunalsjef helse og omsorg; Tanja Thalén	



8 VIDERE UTVIKLINGSARBEID

Prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning har i løpet av prosjektperioden avdekt andre utfordringer, som ikke har vært av en slik art at det var naturlig å jobbe videre med i dette prosjektet. Dette kan likevel være problemområder som bør vurderes for å få hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune til å fungere smidig og effektivt. Prosjektet rapporterer til prosjektets eier, kommunalsjef helse og omsorg, som vil ha ansvar for oppfølging av anbefalinger for videre utviklingsarbeid etter overføring i drift.

Akuttlager hjelpemidler hjemmetjenesten

Hjemmetjenesten har i enkelte situasjoner behov for rask tilgang til enkle hjelpemidler. Med dagens organisering og bruk av Påkobla hjelpemidler som lager- og logistikkssystem må hjelpemidler hentes på Molde helse- og mestringsarena eller kjøres ut av ansatte i hjelpemiddelforvaltningen innenfor arbeidstid. Det vil si at det ikke er tilgang til å få ut hjelpemidler fra kommunalt lager kveld, helg eller helligdager, med unntak av hjelpemiddellager på Midsund. Det er flere innspill til prosjekt Smart Hjelpemiddelforvaltning, at dette bør endres og gjøres mer tilgjengelig.

Prosjektet har gjennomført innsiktsarbeid, beskrevet akuttlagerets funksjon og prosess for etablering inkludert avhengigheter for å få dette på plass (vedlegg 5).

Lagersystem for utstyr på institusjoner

Påkobla hjelpemidler er et lager- og logistikkssystem utviklet spesielt med tanke på hjelpemidler. Modulen som ivaretar lagerbeholdning, og hjelpemidler inn og ut av lager vil kunne benyttes for andre type produkter og for andre lokasjoner. Det er etterspurt et system som vil gi bedre oversikt over hjelpemidler, medisinskteknisk utstyr, helse- og mestringsteknologi på institusjoner. Formålet er å få bedre oversikt over lagerbeholdning og behov for innkjøp.

Tilrettelagte kommunale boliger for økt bruk av teknologi

Det er i prosjektet avdekt utfordringer knyttet til at det i mange kommunale leiligheter og boenheter ikke er tilrettelagt for økt bruk av teknologi. Dette viser seg ved manglende strømpunkt med egnet plassering, mengde strømpunkt, tilkobling for wifi og tv. Dette skaper utfordringer for den enkelte beboer for bruk av teknologiske løsninger, og videre utfordringer knyttet til bruk av helse- og mestringsteknologi og andre teknologiske hjelpemidler.

9 VEDLEGG

1. Prosjektdirektiv Smart Hjelpemiddelforvaltning.
2. Rapport brukerundersøkelse 2022
3. Flytskjema «Livsløp hjelpemiddel»
4. Rapport Kunnskap om hjelpemidler i Molde kommune
5. Akuttlager hjemmetjenesten