



# Målbilde

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

2025



Det er spennende tider for oss på hjelpemiddelområdet! Vi er i gang med en større omstillingsprosess som skal gjøre oss i stand til å løse vårt viktige samfunnsoppdrag også i fremtiden. Målbildet du nå leser peker ut retningen vi skal og forteller en historie om hvordan vi vil fremtiden skal se ut. Det bygger videre på strategisk retning for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og skal lede omstillings- og utviklingsarbeidet frem mot 2025. Vi har høye ambisjoner for tjenesteopplevelser, digital utvikling og organisasjonsutvikling. Realisering av målbildet er et tydelig målkrav fra meg til hele organisasjonen.

Jeg håper målbildet inspirerer og motiverer deg for det utviklingsarbeidet som skal skje på hver lokasjon i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Dere dyktige medarbeidere, som er tette på problemstillingene i hverdagen, er den viktigste ressursen i omstillingsarbeidet. Det er dere sammen som best vil klare å identifisere alle de gode grepene vi trenger å gjøre for å nå ambisjonene våre. I prosessen skal vi aktivt søke samarbeid med andre, både brukere av tjenestene våre og samarbeidspartnere. Vi skal våge å eksperimentere og prøve nye måter å gjøre ting på. Kanskje finner vi gull. Helt sikkert finner vi lærdom og kilder til videre utvikling.

Det sies at hemmeligheten med suksess er alltid å ville noe.  
Vi har viljen - nå er det opp til deg, meg og oss å vise at vi også har evnen.

Hilsen

Liv Welde Johansen,  
direktør NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

# TJENESTEOPPLEVELSER

I 2025 er den generelle tjenesteopplevelsen at våre tjenester bidrar til at alle, uavhengig av funksjonsevne skal ha de samme mulighetene til å mestre, delta i samfunnet og å ha et aktivt liv. Møtet med innbygger preges av likeverdighet, der retten til et selvstendig liv blir ivaretatt. I 2025 skal våre tjenester oppleves slik:

## *Tjenestene er raske, fleksible og tilpassede*

- Tjenestene er lett tilgjengelige, og innbygger har god oversikt over hvor saken står
- Innbygger får rett tjeneste til rett tid. Enkelt, raskt og individuelt tilpasset
- Innbygger har tilgang til dem som kan løse problemet
- Tjenestene er så langt som mulig automatisert slik at hjelpemiddelsystemet kan bruke mer ressurser på gode brukermøter
- Hjelpemiddelsystemet er i forkant og foreslår løsninger uten at det må meldes et behov

## *Tjenestene er tilrettelagt for medvirkning*

- Informasjon er universelt utformet og kunnskap er lett tilgjengelig
- Innbygger kan hele tiden følge egen sak
- Innbygger har medbestemmelse i egen sak og kan påvirke valg av løsning

## *Enkle, moderne og sømløse brukergrensesnitt*

- Innbygger skal enkelt kunne søke og bytte et hjelpemiddel uten å være avhengig av andre
- Det er ikke nødvendig å oppgi opplysninger som allerede er gitt
- Innbygger kan ta kontakt på den kanalen de foretrekker

## *Trygghet for at behov ivaretas*

- Innbygger opplever tillit i møte med kompetente medarbeidere
- Som innbygger får man hjelp når man har behov for det
- Innbygger opplever å få ivaretatt sine rettigheter til tjenester og personvern

## *Et godt koordinert hjelpemiddelsystem*

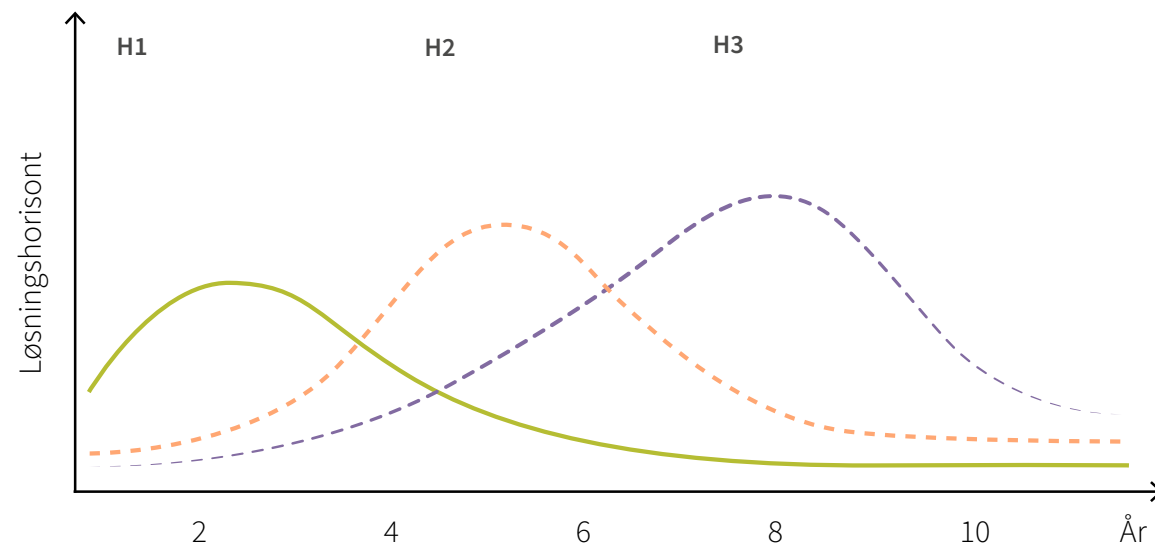
- Innbygger opplever hele hjelpemiddelsystemet som oversiktlig og forståelig
- Innbygger får tilretteleggingstjenestene og hjelpemidlene de trenger, uavhengig av alder, kjønn, bosted og økonomi
- Tjenesten er så godt koordinert at den oppleves som én

## DIGITALE AMBISJONER

Digitalisering bidrar til at vi kan realisere tjenesteopplevelsene og løse oppdraget vårt smartere og mer effektivt. Vi møter befolkningens behov og forventninger til brukervennlige og digitale løsninger.

De digitale ambisjonene skal hjelpe oss med å identifisere, prioritere og styre innsatsen vår innen digitalisering.

For å lykkes med digitaliseringsarbeidet setter vi av ressurser over tid i en kort, middels og langsiktig horisont. Det pågår aktiviteter parallelt innenfor alle horisontene, men med ulik innsats. I 2025 har vi realisert løsningene i horisont 1, og er godt i gang med å realisere løsningene i horisont 2.



Grafen er inspirert av Miljødirektoratets digitale målbilde

## Horisont 1

I horisont 1 prioriterer vi å automatisere og forenkle arbeidsprosessene som har størst nytteeffekt for ansatte og brukere av tjenestene våre. Dette innebærer at:

- Innbygger, kommune og andre samhandlere kan melde behov for hjelpemidler og tilrettelegging digitalt og får støtte til å gjøre beslutninger underveis
- Vilkårsvurderinger og behandling av behovsmelding gjøres automatisk
- En digital plattform for tverrsektorielt samarbeid gjør at hjelpemiddelbruker, kommune og NAV kan kommunisere med hverandre gjennom en sikker digital kanal
- Utvikling av digitale løsninger fremmer effektiv logistikk av hjelpemidler
- Koordinering av service- og reparasjonsoppdrag av hjelpemidler skjer digitalt
- Vi benytter strukturert informasjon i databehandlingen som muliggjør gjenbruk og viderebruk av informasjon
- Innbygger, kommune og NAV trenger ikke å gå inn i ulike digitale systemer for å løse det de ønsker (sømløs tjenesteopplevelse)
- Roboter utfører enkle og repetitive oppgaver
- Det er digital tilgang til fagressurser og tjenester
- Oppgaver kan rutes på måter som opphever begrensinger i fysisk lokasjon

Tidshorisonten er ca. 0-3 år.

## Horisont 2

I horisont 2 fokuserer vi på datadrevet forvaltning. Vi sitter i dag på mye kunnskap og store mengder data. Digitalisering og fremtidig teknologi vil også gi økt datafangst, og muligheter til å bruke og dele data på helt nye måter. Dette innebærer at:

- Vi reagerer proaktivt på hendelser i innbyggers liv og tilbyr informasjon og veiledning uten at innbygger selv må initiere det
- Vi kan predikere hendelser som med stor sannsynlighet kan inntreffe, og vil med det kunne igangsette hensiktsmessige tiltak på riktig tidspunkt
- Analyse av data gir bedre styringsverktøy for mer treffsikre beslutninger
- Ulike offentlige virksomheter fremstår som én grunnet datadeling på tvers
- Hjelpemidler kan utveksle data gjennom IoT (internet of things), blant annet om bruk og feil eller skader som oppstår
- Grensesnitt i programvareutvikling (API) muliggjør utvikling av nye innovative tjenester og produkter utenfor NAV

Grunnlaget for å bruke digitale og teknologiske muligheter i horisont 2, legges i horisont 1.

Tidshorisonten er ca. 2-6 år

## Horisont 3

Horisont 3 handler om ny teknologi som kan løse komplekse og sammensatte utfordringer. Den teknologiske utviklingen skjer raskt, og det er vanskelig å forutsi det digitale mulighetsrommet som kommer. For å sikre at vi er i stand til å identifisere og utnytte muligheter som vil ligge i horisont 3, må vi:

- Aktivt utforske hvordan vi kan utnytte nye teknologier og samarbeidsformer for å løse komplekse og sammensatte problemstillinger
- Styrke samarbeidet med andre aktører i både offentlige og private virksomheter for å oppnå et enda bedre kunnskapsgrunnlag, bedre og mer effektive tjenester, og for å legge til rette for innovasjon
- Kontinuerlig teste ut hvilke muligheter ny teknologi gir

Tidshorisonten er ca. 5-10 år.

# ORGANISASJON LEDELSE KULTUR

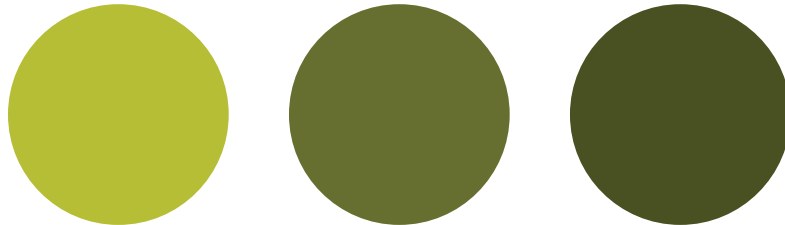
For å realisere tjenesteopplevelsene og de digitale ambisjonene må organisasjonen vår gjennom store endringer.

Ambisjonen for 2025 er at følgende preger NAV Hjelpemidler og tilrettelegging som organisasjon:

- Ledelse i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er verdi- og tillitsbasert. Ledelsen støtter og legger til rette for handlingsrom for den enkelte, og at kompetanse får best mulige vekstvilkår
- Alle har mulighet og tar ansvar for å involvere seg i utviklingsprosessene
- Som én nasjonal tjeneste har vi en felles, nasjonal identitet og kultur
- Vi tar felles ansvar for de tjenestene vi yter uavhengig av i hvilket fylke behovet er. Vi oppleves og fungerer som én hjelpemiddelsentral på flere lokasjoner
- Vi gir digitale tjenester uavhengig av geografisk tilhørighet og bidrar til at innbyggerne så langt som mulig får tjenestetilbudet der de bor
- Vi har nasjonale nettverk, både for å yte felles tjenester, utvikle og innovere tjenestetilbudet og for å sikre en effektiv ressursbruk
- Vi er i front når det gjelder å ta i bruk gode, digitale løsninger
- Vi vektlegger, initierer og legger til rette for innovasjon
- Vi agerer tidlig på nye behov som kommer
- Vår kultur kjennetegnes av villighet og mulighet til å utforske, eksperimentere, prøve og feile. Feil verdsettes som kilde for læring og videre utvikling
- Arbeidshverdagen oppleves enkel ved at vi har gode, effektive arbeidsprosesser som støttes av digitale verktøy. Vi har tatt i bruk nye digitale arbeidsformer og løsninger som gjør at vi kan levere godt på samfunnsoppdraget



Nå har du lest målbildet. Det er nå det begynner.



**Følg utviklingsarbeidet på navet**