

Kropsbårne hjælpemidler i kommunalt regi

Resultater: Nedbragt sagsbehandlingstiden med op til 50 % + bedre service overfor borgeren

Indsatsområde: Lang sagsbehandling + serviceniveau

Anvendt metode: 5S og standarder

Baggrund for projektet – Sagsbehandling

Projektet blev udført i samarbejde med Howbiz Management Consulting

En afdelingen inden for det offentlige arbejdede med Lean i forbindelse med forbedring af sagsbehandling af kropsbårne hjælpemidler.

Ifølge loven må en borger maksimalt vente i 8 uger på at sagen bliver behandlet. Derudover ønskes der synergi og værdighed i sagsforløbet. Der blev fokuseret på kvalitet som det vigtigste for borgeren - kvalitet i det udleverede kropsbårne hjælpemiddel. Hovedtemaet for afdelingen var at minimere ikke-værdi skabende aktiviteter.

Indsatsområder – skabe flow og nedbringe gennemløbstiden

I forbindelse med ansøgningen blev der identificeret potentiale for forbedringer i den måde sager blev indsendt, håndteret og afgjort. Blandt andet skulle formularer være mere logiske, der skulle foretages en oprydning i sagsbunker og ventetiden fra afsendelse til at borgeren modtog svar fra kommunen skulle reduceres.

Mål

- Nedbringe sagsbehandlingstiden fra 16-12 til 8 uger i henhold til lovkrav.
- Sikre at borgeren oplever sagsbehandlingen positivt.
- Fastsættelse af formular for ansøgning herunder involvering af lægen.

Anvendt metode – 5S + standarder

Afdelingen arbejdede med at standardisere processen ved at kigge på tidligere anvendte formularer. De blev gransket for fejl og mangler,

men der var også problemer med modtagelse af mangelfulde ansøgninger. De blev typisk sendt retur til borgeren. Der var således mangel på én standard, hvorfor det ofte endte med, at ansøgninger blev sendt frem og tilbage mellem flere afdelinger i processen. Dette var en af de største syndere mht. at sagsbehandlingsfristen blev overskredet. Nem ID skulle indføres for at sikre borgeren altid havde lagt signaturen ved sin ansøgning. Derudover blev der udarbejdet en kort vejledning til borgeren for at undgå misforståelser.

Internt i organisationen blev der arbejdet med 5S for at få afgjort og bearbejdet en større sagsbunke som havde hobet sig op. Mange forældende dokumenter kunne ryddes af vejen for at gøre arbejdsdagen mere simpel for medarbejderne. IT afdelingen arbejdede derudover med 5S for sikre at der kunne ryddes op i afdelingen og at standarder for fremtiden kunne iværksættes.

Resultater

Arbejdet med Lean medførte at kommunen kunne forbedre deres forretning på flere forskellige områder:

- Reduceret ventetiden til under 8 uger ved hjælp af medarbejdernes input
- Borgeren oplevede en bedre service med færre fejl.
- Al sagsbehandling blev digitaliseret.
- Positiv synergieffekt i afdelingen.

Medarbejderne i afdelingen betegnede det som første skridt på vej mod effektivisering og øget kundetilfredsheden. Det var vigtigt for dem at fortsætte med at bruge værktøjerne i tæt samarbejde med ledelsen.