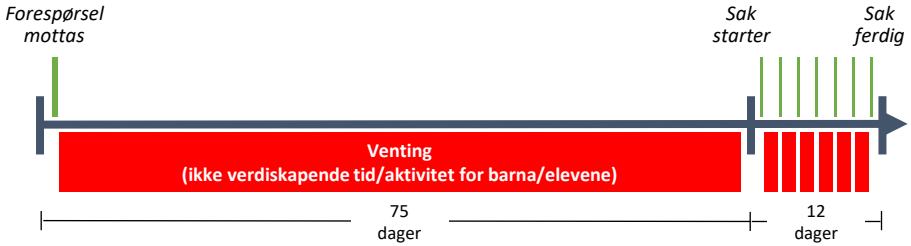
ASKER KOMMUNE PPT: VENTETID FRA 75 TIL 21 DAGER (72 % REDUKSJON) MED FÆRRE ÅRSVERK

Observert problem i 2023:

Barn og elever venter lenge på sakkyndig vurdering fra pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) i Asker kommune. Dette øker risiko for brudd på barnehage-, opplærings- og forvaltningsloven samt manglende læring i skole og barnehage.

Vi reduserte saksbehandlingstiden fra 72 til 12 dager i 2023, mens ventetiden fortsatt var hele 75 dager. Antall forespørsler til PPT holder seg stabilt på rundt 650 årlig.



Spisset problem:

Hvorfor venter barn og elever så lenge (75 dager) dager før saksbehandlingen starter?

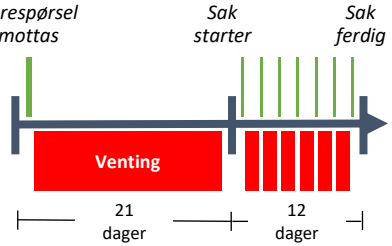


Rotårsaker:

- Mange saker kommer samtidig til PPT
- Stor variasjon i saksbehandlingstid
- Kø hos enkeltsaksbehandlere og team
- Uønsket variasjon i prioritering
- Manglende dokumentasjon i innkommende saker

#	Løsninger (målbilde)	Tiltak (for å oppnå målbildet)
1	Saksbehandlingstiden er så kort som touch-tiden (inkl. én sak av gangen og komprimert plan i hver sak)	Standardisere og kontinuerlig forbedre saksbehandlingsprosessen og -prinsipper
2	Tid til saksbehandling er tilpasset saksinngangen og saksbehandlere har alltid en pågående sak	Lage prinsipper for saksbehandling rundt ferietid og perioder med høyt trykk
3	Alle saksbehandlere kan ta alle saker	Innføre én felles fordelingsliste og heve kompetansen til å ta komplekse saker
4	Tydelige fordelingsprinsipper unngår individuelle køer hos saksbehandlere	Sakene som kommer først inn, behandles først (FIFO)
5	Kun riktige saker kommer til PPT, og ingen forespørsler mangler dokumentasjon	Tydeliggjøre forventninger til innhold i forespørsler som skoler/barnehager sender inn
6	Alle saksbehandlere kjenner til ventetiden	Visualisere prosessen, vise nøkkeltall og drøfte dette jevnlig med medarbeidere

Resultat i 2026*:



*2026 vil si sep. 2025 til aug. 2026.

I 2026 mente 82 % av medarbeiderne at forbedringsarbeidet i PPT fungerer godt.

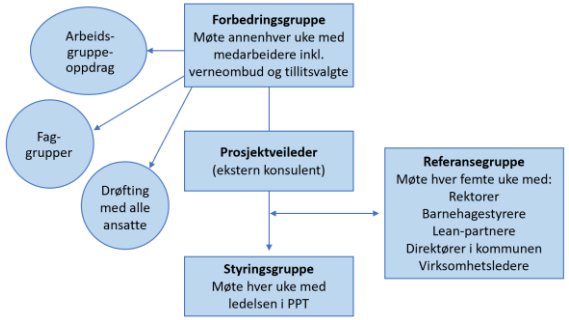
Vi har lært:

- Vi kan levere langt bedre verdi til våre innbyggere, selv med seks færre årsverk siden 2020
- Med små grep kan vi forbedre komplekse prosesser og kundenes tilfredshet vesentlig
- Fakta om nåsituasjon er avgjørende for å oppnå forbedring
- Gode tiltak bringer gjerne med seg flere positive effekter samtidig

Viktig prosjekt:

- Økt læring og inkludering for barn/elever
- Mer tid til forebyggende arbeid (saksbehandling = reaktivt)
- God inspirasjon til andre offentlige virksomheter

Arbeidsmetode og involvering:



Veien videre:

- Videreutvikle kultur for kontinuerlig forbedring av tjenesten, f.eks. ved å sertifisere flere medarbeidere i Lean grønt belte
- Dele erfaringer med andre i offentlig sektor og påvirke resten av egen kommune
- Tydeliggjøre forventninger til medarbeidernes saksproduktivitet