

Referat fra møte i regionalt brukerutvalg, NAV Øst-Viken

Dato: 4. mars, kl. 09.00-12.00.

Møtested: Digitalt møte i teams.

Medlemmer:

| Organisasjon/samarbeidspartner | |
|---|-------------------------------|
| Rockwool Firesafe Insulation | Camilla Coucheron-Aamot (CCA) |
| Kreftforeningen | Anne-Grethe Ødegård (AGØ) |
| Kirkens Bymisjon | Anne-Marie Kvarme (AMK) |
| Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) | Kenneth Kronstad (KK) |
| NAV Kontaktsenter, Øst-Viken | Trond-Vidar Due Hansen (TVDH) |
| NAV Hjelpemiddelsentral Øst-Viken | Eva S. Kjølstad (ESK) |
| Brukerombudet i Fredrikstad | Anne Eilen Temte (AET) |
| Fra administrasjonen: | |
| Lise Westly, NAV Øst-Viken (LW), møteleder | |
| Kine H. Larsen, kommunikasjonsrådgiver (del-referent sak 2) | |
| Kristoffer Eikemo, statistikkrådgiver (del-referent sak 3) | |
| Forfall: | |
| Camilla Toll | |
| Referent: | |
| Lise Westly, NAV Øst-Viken (LW) | |

Saksliste:

Saksliste

Sak 01/22 **Velkommen og godkjenning av agenda** v/Lise Westly

Ingen kommentarer til innkallingen, denne ble godkjent.

Ingen saker til eventuelt.

Sak 02/22 **Fremtidens møteplasser i NAV** v/Camilla Dahl, Arbeids- og velferdsdirektoratet

Presentasjon av prosjektet Fremtidens møteplasser i NAV, og materialet som har kommet frem gjennom idémyldringer med medarbeidere og brukere høsten 2021

Plenumsdiskusjon:

- Hvilke temaer i dette innsiktsarbeidet ønsker brukerutvalget å løfte frem og jobbe videre med?
- Hvordan kan vi ta dette videre lokalt i NAV Øst-Vikens kontorer, og koble på regionalt brukerutvalg i de lokale diskusjonene?

NAV undersøker hvordan folk kan føle seg velkomne hos NAV i fremtiden. Hvorfor møteplasser?

Se vedlagte presentasjon.

Kanalstrategi 2021-2026

Brukerne opplever NAV som en støttespiller

Brukerne får riktig svar raskt
Vi møter brukerne i den kanalen de har behov for
Prosjektet startet i august 2021

Temaer vi utforsker

NAV som støttespiller, Tilgjengelighet, Digital vs. Fysisk, sted og rom, mobilitet, bærekraft. Andre?

Medarbeiderdrevet innovasjon med flere workshops. Mellom 100-180 deltakere

Utforske

Få inspirasjon

Idémyldring

Tilgang

Idésprint – Nordre Follo har et team som jobber med prosjektet «Utenfor boksen», som følger av konkurransen.

Trygghet, atmosfære, tilgjengelighet, hyggelig er stikkord som løftes når man snakker om gode møteplasser.

Empatisk kommunikasjon, NAV Kontaktsenter

Empatisk utforming av venterom, UNE

Hololens smartbriller, Sopra Steria

Inspirasjon rundt bærekraft

NAV Lillestrøms bobil

Sluttrapport ila. april

Diskusjon og spørsmål

Anne Eilen Temte: Har deltatt i direktoratets workshops

Hvordan er det tenkt å implementere dette ned på hver enkelt veileder?

Camilla Dahl: Dette er en idédugnad og det gjenstår å se om noe av dette implementeres.

Implementering – dir. forholder seg til regler og retningslinjer, men vi har et myndig NAV-kontor og innovasjonsarbeidet kan forankres lokalt og se hvordan man gjør dette hos seg, i sitt NAV-kontor.

Lise Westly: Vi har sett frem til innsiktsarbeidet og vil jobbe videre med dette - engasjementet ligger lokalt. I 2022 er innovasjon en del av regionens strategi til inspirasjon for våre NAV-ledere. Vi lærer mens vi går, og drar nytte av erfaringene vi gjør oss. Fint med et rammeverk vi kan bevege oss innenfor. Vi har diskutert dette temaet på Lederforum under 2021, og vil følges opp i våre ulike arenaer for ledere under 2022.

Anne-Marie Kvarme: Spennende arbeid. Bærekraft: de som er saksbehandlere i NAV er presset på tid og arbeidsmengde. Er dette realistisk? Man forsøker å få brukere over på digitale løsninger, men noen ønsker seg å møte saksbehandler når man trenger det, at man får beskjed når man bytter saksbehandler og får vite hvem dette er.

Fremmedsspråklige – hvordan møte disse?

Camilla Dahl: Mye av det du spør om er helt grunnleggende, og ligger i virksomhetsstrategien. Når folk blir kasteballer i systemet, er det også tids- og kostnadskrevende for NAV.

Lise Westly: Referer til strategien, og hvordan vi kan sette denne ut i praksis. Her trenger vi å gjøre noe med holdning og innstilling til å tenke nytt, og ta utgangspunkt i brukernes behov. Vi må bygge både innovasjonskultur og -kompetanse. Dette er et langsiktig arbeid, og terskelen bør være lav for å komme i gang.

Eva Kjølstad: Tenkte hvordan dette kan være relevant for oss i Hjelpemiddelsentralen. De eldre er en lite digital brukergruppe, og de yngre ønsker digital, selvforklarende og informasjon i forkant. Vi bruker en del tid på hjemmebesøk og lurer på om det er gjennomførbart tidsmessig. Vi samarbeider mye med kommunen, og under korona har vi deltatt på skjerm, og fysioterapeut har vært fysisk til stede hos bruker. Dette vil vi videreføre. Men, brukere og samarbeidspartnere uttrykker ønske om å møtes fysisk.

Camilla Dahl: Er Hologram-mulighet?

Trond Vider Due Hansen: NKS-perspektivet er å jobbe digitalt, men likevel være til stede. Vi deler skjerm, levende bilder som er tilnærmet et fysisk møte.

Mhp de fremmedspråklige, har vi en pilot hvor det er vi som bestiller tolken, i samarbeid med Tolketjenesten. Kan få tolken direkte på, og dette er noe vi jobber med. Det er en økende utfordring at bruker ikke kan norsk eller engelsk. Rett bruker i rett kanal.

Anne-Marie Kvarme: De fremmedspråklige trenger mye støtte, og det er en stor utfordring.

Eva Kjølstad: Endring tar tid. Digital utvikling, gir økt innsyn for bruker i våre systemer, men svært få tar muligheten i bruk.

Camilla Dahl: Tillitsreformen kan være interessant å diskutere. Hva er arbeid?

Lise Westly: Viser igjen til «Utenfor boksen» i Midt-Viken.

Hvilke temaer bør vi prioritere?

Anne Grethe Ødegaard: Ën saksbehandler.

Vurdere hvor man skal legge kruttet, mtp. «nymotens effekter»

Anne Eilen Temte: Bærekraft 2025 er et prosjekt drevet av Fredrikstad kommune. Vi fremmer bærekraft og tar dette med inn i alt vi gjør. F.eks. kan vi gå med bruker fra oss til et NAV-kontor i stedet for å kjøre bil, selv om det tar lenger tid. Samhandling mellom NAV og helse.

Lise Westly: Mhp hvordan få til bedre møtearenaer med helsesektoren? Dette er regionledelsen opptatt av og vi jobber med dette som del av vårt strategiarbeid for 2022. Dialogen med fagslegene er viktig, og vi er i gang med pilotering der NAV-veileder er tilgjengelig på fastlegekontorene, nevner også vårt arbeid med «HelseArbeid» konseptet.

Camilla Coucheron-Aamot: Første møte med NAV når man behøver inntekt – informasjonsmøte
Kan arbeidsgiver få mer å si?

Velge klokkeslett når man kan møte NAV?

Er SMS litt lite brukt?

Kan vi møtes både fysisk og digitalt?

Trond-Vidar Due Hansen: Sender ut SMS etter samtale, med to spørsmål og har god erfaring med det. Responsen ligger på 90 prosent. Kanskje SMS er undervurdert i NAV?

Sak 03/22 **Fokusområder for NAVs brukerundersøkelser 2022** v/Tor Erik Nyberg, Arbeids- og velferdsdirektoratet

Innspill til brukerundersøkelsen 2022. Treffer eller bommer vi? Hvordan fange opp de aspektene vi ønsker å måle?

AG=Arbeidsgiver, PB/AT=Personbruker/Arbeidstaker

Verdi

AG opplever å bli holdt ute hvis ikke arbeidstaker som er syk selv er åpen. Vanskelig å kartlegge ATs behov. AG er umyndiggjort, lite oversikt over prosessen før AT kommer over på AAP. Ønske om at NAV bistår AG bedre i AT sin situasjon.

«Dersom en bruker ønsker hjelp av NAV» er et veldig åpent spm. Mange AG ønsker å bidra, men i mange tilfeller ikke kommer på banen fordi de ikke har oversikt over NAVs tilbud.

Analyse på arbeidsgiver-samarbeid og brukers oversikt over hva NAV kan tilby?

Brukers situasjon (byråkratisk kompetanse, digital kompetanse, sammensatt situasjon, hvordan påvirker dette brukers forhold til NAV?)

Orker man å fullføre undersøkelsen? De som faller av underveis, scorer de dårlig på «byråkratisk kompetanse»?.

Det er en lang undersøkelse – åpenbart problem. Vi foretar også telefon-intervju som er en kortere versjon av den skriftlige. FAFO kjører et prosjekt hvor de er ute på NAV-kontorene og har intervjuet brukere i Oslo. Får disse andre svar enn vi får i undersøkelsene? Vi kartlegger hvilke grupper som faller utenfor undersøkelsen.

De fleste av de brukerutvalget møter mangler digital og byråkratisk kompetanse. Behøver ikke å handle om NAV-kontorene. Å laste opp vedlegg er ofte hvor det stopper opp. Mange klarer å logge seg inn (med hjelp?). Brukerombudet hjelper brukere med å skanne, laste opp, kopiere og sende. De som ikke får hjelp – får de til å svare på undersøkelsen?

Forslag til spm: Får du hjelp til å svare på denne undersøkelsen?

Ta imot spørsmål til undersøkelsen «på stedet» - få spørsmål på kontoret?

Sende undersøkelsen til brukerutvalg før den går ut til PB? Teste ut spørsmålsbatteriene på brukerutvalget

Sikkerhet

Mange vil svare nei på om de har vært i en konflikt, ladet spørsmål? Burde man kunne se alternativene om hva konflikten handlet om før de svarer på om de har vært i en konfliktsituasjon?

Avslutningsvis

Brukerutvalget ønsker å ta del tidligere i prosessen.

Mål til neste år.

Brukerutvalget ønsker presentasjon av undersøkelsen når resultatene er klare ila 2. halvår 2022.

Sak 04/22 Eventuelt

Avklare temaer for møte 10. juni 2022:

Anne Eilen Temte foreslår:

Bærekraft 2025; et prosjekt drevet av Fredrikstad kommune. Dette støttes av deltagerne. Anne Eilen og Lise lager innhold til temaet.

Anne-Marie foreslår:

Diffuse diagnoser; brukere får forskjellig behandling hos NAV. Temaet er diskutert og forslått tidligere. Dette støttes av deltagerne.

Anne-Marie og Kenneth lager innhold til temaet.

Lise foreslår:

Evaluering av brukerutvalget; ny evalueringsrunde hvor også videre møteledelse avklares. Dette ble besluttet i tidligere evalueringsrunde under 2021.

Lise lager utkast til evaluering og ber om innspill fra brukerutvalgets medlemmer.

Møtested og -form 10. juni 2022:

Lise Westly: Kan vi møtes i Fredrikstad?

Anne-Marie Kvarme: Er det mer bærekraftig å møtes fysisk? Gå i oss selv, sett opp mot at vi vil ha digitale brukermøter.

Kan vi få til flere tverrfaglige møter? Kan man raskere ha møter med helse og NAV for å slippe å forklare og gå flere runder.

Anne-Grethe Ødegaard: Kan vi gjøre begge deler - både fysisk og digitalt?

Det vedtas at neste møte blir i Fredrikstad, men med mulighet for fysisk og digital deltagelse (hybrid løsning), forutsatt at vi finner lokaler som har utstyr for å håndtere dette.

Evaluering møtet:

Deltagerne synes møtet hadde vært bra med mye god informasjon både før- og under møtet.

Viktig at informasjon sendes ut forkant av møtet med tid til forberedelse.