

Mandat for Brukerråd ved NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Godkjent i brukerråd 11.03.21

1. Brukerrådets rolle

Brukerrådet skal være et rådgivende organ for NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag som skal medvirke til forbedring og kvalitetsutvikling av tjenestene. Brukerrådet skal sikre at brukernes erfaringer og behov blir tatt hensyn til i virksomhetsplanlegging, prioriteringer og konkrete tiltak og tjenester.

2. Brukerrådets formål

Brukerrådet skal bidra til at hjelpemiddelsentralen er kjent med brukernes opplevelse av tjenesten. Et overordnet mål er fornøyde brukere som gjennom tjenestene får økt mestring og deltakelse. Brukerrådet skal arbeide for gode og likeverdige tjenester til alle hjelpemiddelsentralens brukere uavhengig av alder, kjønn, bosted, etnisk opprinnelse, sosial status og funksjon. Arbeidet i rådet skal bidra til at brukerkompetansen blir benyttet som grunnlag for planlegging, gjennomføring og evaluering av tjenestene. Brukerrådet skal være en kanal for fri diskusjon med gjensidig åpenhet og for utveksling av informasjon som har betydning for brukerne.

3. Brukerrådets oppgaver

Brukerrådet skal behandle saker på systemnivå, men kan på generelt grunnlag ta utgangspunkt i enkeltsaker når dette vurderes som hensiktsmessig for læring og utvikling.

Eksempler på områder hvor Brukerrådet forventes å kunne bidra med råd og tilbakemeldinger:

- Kvalitet på tjenesten og opplevelse av servicenivå
- Saksbehandlings- og leveringstid
- Utsiktede virkninger av regelverk og rutiner
- Samhandling mellom ulike aktører (f.eks kommune /hjelpemiddelsentral /leverandør).
- Behov for informasjonstiltak
- Brukerrådet forventes også å være initiativtaker til samarbeidstiltak og til å melde fra om behov for tjenesteutvikling.

4. Brukerrådets organisering

Sammensetning:

Brukerrådet består av 2 representanter og 2 vararepresentanter fra SAFO, samt 4 representanter og 4 vararepresentanter fra FFO i tillegg til ledergruppa ved NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Brukerrådet ledes av avdelingsdirektør ved hjelpemiddelsentralen.

Både brukerorganisasjonene og hjelpemiddelsentralen skal tilstrebe et så bredt sammensatt brukerråd som mulig, både mht. funksjonsproblematikk og alder.

For å sikre god deltakelse på møtene kan også andre vararepresentanter fra samme organisasjon møte om personlig vararepresentant er forhindret.

For å opplyse enkelte tema best mulig kan både brukerorganisasjonene og hjelpemiddelsentralen invitere inn flere personer til møtene. Dette meldes fra på forhånd til agendaen.

Funksjonstid

Medlemmene i Brukerrådet velges for 2 år. Det er brukerorganisasjonene som oppnevner medlemmer til brukerrådet. Representantene kan oppnevnes for flere perioder, men helst ikke sammenhengende for mer enn tre perioder.

Ved oppnevning av nytt brukerråd, skal det tas hensyn til både kontinuitet og fornyelse av brukerrådet.

Arbeidsformer

Brukerrådet skal ha minimum 4 møter i året hvor saker meldes inn senest 1 uke før møtet. I tillegg kan det være aktuelt å sette ned egne arbeidsgrupper for avgrensede saker og arrangere egne temadager med flere deltakere.

Opplæring.

Opplæring av brukerrådet skal holdes ved konstituering av nytt brukerråd.

Hjelpemiddelsentralen har ansvaret for å formidle til brukerrepresentantene nødvendig kunnskap om organisasjonen og tjenestene slik at disse til enhver tid har den kunnskapen som er nødvendig for å kunne utøve sin rolle på en god måte.

Godtgjøring

Brukerrepresentantene skal gis kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste, reise og møtegodtgjørelse. Kompensasjonen gis etter reglene i Statens personalhåndbok.