

// **Møtedato:** 13.06.2025

// **Møtedeltakere:** Ingeleiv Haugen (SAFO/NHF Sørvest), Gert Kroken (FFO/Norges Blindeforbund Hordaland), Erling Jacobsen (FFO/Bergen Døvesenter), Marita Hole (FFO/Foreningen for muskelsyke Vestland), Svein Erik Johnsen (FFO/MS-foreningen i Bergen), Eirik Hilland (FFO/Bergen og omegn parkinsonforening), John-Egil Davidsen (Pensjonistforbundet Hordaland), Silje-Iren Netteland Olsen (avdelingsdirektør, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Geir Sigurd Handegård (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral), Øivind Vabø (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral), Leif Fauskanger (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral), Kjersti Ørnhaug (Nav hjelpemiddelsentral – sekretær for utvalget)

// **Kopi til:** Tore Eugen Hansen (SAFO/NHF Sørvest), Steinar Stjerna (FFO/Norges Blindeforbund Hordaland), Eivind Blindheim (FFO/HLF Bergen), Sondre Odnæssveen (FFO/LHL Bergen), Hilde Ystanes (KS), SAFO Sørvest, FFO Vestland, øvrige i ledergruppen ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Referat fra møte i Områdeutvalget 13. juni 2025

Brukerutvalg ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Sak 09/2025: Velkommen og godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkalling godkjent. Én sak meldt inn til sak 20/2025 Eventuelt.

Sak 10/2025: Informasjon fra Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Etter omorganisering i Arbeids- og velferdsdirektoratet er hjelpemiddelområdet i Nav er flyttet fra arbeids- og ytelseslinjen til velferdsavdelingen. Nina Tangnæs Grønvold er ny velferdsdirektør.

Dermed er hjelpemiddelsentralene ikke lenger med i samme linje som Nav-kontorene. Liv Welde Johansen, som er direktør for Nav hjelpemidler og tilrettelegging, har denne våren besøkt alle hjelpemiddelsentralene. Direktørene i fylkesleddet (bl.a. Nav-kontorene) har vært invitert med på møtet under disse besøkene. Det blir viktig å opprettholde den gode kontakten fremover, i den nye organiseringen.

I den nye organiseringen er det opprettet en egen avdeling for brukeropplevelser. Den nye direktøren Beth Stensen startet i jobben 2. juni.

Organisering og bemanning lokalt

Avdelingsleder Maria L. Raasok har permisjon i to år. Vi har gjennomført intervjuer for å ansette ny avdelingsleder, og vi håper å få avgjort saken i løpet av sommeren.

Siden forrige møte har vi ansatt Hans Jørgen Svabekk som ny avdelingsleder på Nav tolketjenesten. Han skal samarbeide med leder Mirza Hodzic, som nå er seksjonsleder på tolketjenesten.

Vi lyser ut en del stillinger for tiden, noe som skyldes naturlige endringer og prosesser. I dag er vi 124 ansatte på hjelpemiddelsentralen, inkludert lærlinger, lærekandidater og personer i arbeidstrening. Våre to lærekandidater har nettopp bestått sine kompetanseprøver og avslutter snart læretiden hos oss. Til høsten får vi to nye lærlinger hhv på lageret og på avdeling Teknikk.

Ventetid og ressurser på avdeling Rådgivning v/ avdelingsleder Leif Fauskanger

På fagområde Syn går det greit. På saker som gjelder amblyopi kan det bli noe ventetid inn mot ferien.

På fagområde kommunikasjon/kognisjon jobber vi med å få ned ventetider og antall saker. Ventetid er ca. 1,5 måned. Vi mangler noe kompetanse her og har lyst ut en stilling.

På fagområde bolig går det greit. Vi har tre ukers ventetid på saker. Vi har midlertidig måttet låne ut ressurser til annet barneområdet, så her er vi litt sårbare.

På fagområde bevegelse voksne har vi utfordringer. Her har vi ca. 2,5 måneders ventetid. Vi har hatt flere vikarer inne det siste året, og vi skal ansette flere vikarer til høsten. Vikarer må få tid til å lære og bli kjent med fag og saker.

På fagområde barn er det kritisk. Det går bra når det gjelder elektriske rullestoler. På andre saker har vi tre måneders ventetid. For tiden har vi ingen fast ansatte på dette området, og vi har måttet flytte ressurser boligområdet. Vi har lyst ut en vikarstilling.

På fagområde hørsel er vi á jour.

Samarbeid med Bergen kommune v/ avdelingsdirektør Silje-Iren Netteland Olsen

Løypemelding om samarbeid med Bergen kommune. Bergen er den største kommunen i Hordaland, og den kommunen med flest saker. I tillegg har vi vekst i antall brukere. Vi har fått klarsignal fra styringsenheten til å starte en prosess sammen med Bergen kommune, der vi skal se på hvordan samarbeidet fungerer og om det ting vi kan gjøre for å samarbeide mer effektivt om tjenester og brukersaker. Brukermedvirkning være en naturlig del av denne prosessen. Vi tror at dialog og samarbeid kan hjelpe oss til å forstå hvilke tiltak vi kan gjøre for at situasjonen skal best mulig.

Medlemmer i utvalget kommenterte at det er frustrasjon over kommunen på grunn av omorganisering som er gjort der, hvor man har splittet miljøene for hjelpemiddelkompetanse og i fordelt ergo-/fysiotjenesten i team med hjemmetjenestene. Dette går ut over brukerne, som møter personer som ikke har kompetansen som trengs for å hjelpe.

Senest på neste møte i Områdeutvalget kommer vi tilbake til brukermedvirkning i denne prosessen.

Servicetjenesten v/ avdelingsdirektør Silje-Iren Netteland Olsen

Det nye felles telefonmottaket for hjelpemiddelsentralene kalles Servicetjenesten. Starten har gått fint, men det har vært noen utfordringer. Det har bl.a. vært for lang ventetid på telefonen, noe som har ført til at eksterne ringer direkte til ansatte på hjelpemiddelsentralene. De ansatte på servicetjenesten jobber kontinuerlig med å bli bedre på å svare og gi hjelp og veiledning til de som ringer til oss.

Vi vil gjerne har tilbakemelding dersom dere har negative opplevelser når dere ringer til servicetjenesten på det nye, felles telefonnummeret. Vær konkret når dere gir tilbakemeldingene, så vi ser hvor vi kan jobbe med å bli bedre.

Sak 11/2025: Informasjon om brukerorganisasjon

John-Egil Davidsen presenterte Pensjonistforbundet Hordaland.

Davidsen er leder for helseutvalget i Pensjonistforbundet i Hordaland. Forbundet ble startet i 1950. I dag har forbundet 260 000 medlemmer, blant de over en million pensjonistene i landet vårt. Det er ca. 700 lokallag i Norge, og 18 fylkeslag. Det er 56 lokallag i Vestland. I tillegg har forbundet et nasjonalt nivå, med hovedstyre og sekretariat, og med landsmøte hvert tredje år som det høyeste beslutningsorganet.

I Vestland har 56 lokallag og ca. 10 000 medlemmer.

Leder for forbundet er Jan Davidsen. Forbundet har ingen politisk tilknytning og er livssynsnytral. Kjerneverdier er solidaritet, fellesskap, lik behandling av eldre, bærekraft, trygg og verdig alderdom. Vi er opptatt av økonomisk trygghet, bedre pensjonsordninger, bedre tilgjengelighet på hjelpemidler og hjemmetjenester, bolig og infrastruktur, kollektivtransport, ensomhet, sosial ekskludering og digital inkludering. Vi har blant annet arrangert en rekke datakurs for eldre, og har engasjert ungdomsskoleelever for å gi opplæring.

Hva har vi oppnådd? Vi har bidratt til økning av minstepensjon, økte bevilgninger til hjemmetjenestene, raskere behandlingstid på høreapparater og rullestoler, lavere pris på kollektivtrafikk mange steder, rabatt på eiendomsskatt for pensjonister enkelte steder, økte midler til tilpassing av boliger.

Vi vil gjerne øke medlemstallet for få større gjennomslagskraft. Alle som er trygdet, enten alders- eller uførepensjon, kan være med i forbundet. Vi møtes hver måned til kaffe, drøs, fagtema og sang.

Kompetanse hos eldre er en ubenyttet ressurs i samfunnet. Alle trenger et forum der man kjenner seg trygg, får viktig informasjon og dermed de rettighetene de har når det gjelder omsorg.

Davidsen inviterte til en stor helsekonferanse 9. oktober på Fana kulturhus, blant annet med paneldebatt om helseprioriteringer.

Sak 12/2025: Uhell med hjelpemidler

Informasjon om statistikk og status for uhell med hjelpemidler v/ avdelingsleder Geir Sigurd Handegård.

Dette området har endret seg. Før skulle alle uhell med personskaade meldes inntil legemiddelverket. Nå skal det bare meldes inn hvis feil på hjelpemiddelet er årsak til uhell eller ulykke.

I fjor ble det bare meldt inn ett slikt tilfelle, og vi har fått melding om ett tilfelle hittil i år.

Vi kan vurdere å ta ut saken som fast sak på møtene, fordi det er stadig mindre å melde.

Sak 13/2025: Vente- og leveringstider

Vente- og leveringstider på avdeling Teknikk v/ avdelingsleder Geir Sigurd Handegård.

Vi har sendt ut melding om forsinkelser på rullestol med drivaggregat. Bergen kommune står for 50-60 % av stolene vi får inn, og endringer i måten kommunen er organisert på påvirker oss.

Etter at vi har behandlet en søknad og fattet vedtak, kan det ta opp mot tre måneder før hjelpemiddelet blir utlevert. Vi er lei for at ventetidene er lange og vil være det en periode framover. Men vi regner med å tjene på det til høsten, når nye rutiner er etablert og vi kan jobbe raskere enn før.

På grunn av ferie og fravær på avdeling Teknikk fremover, vil vi ha redusert kapasitet på reparasjoner og tilpassinger i perioden fra uke 26 til uke 33. Det vil bli lengre ventetider enn vanlig på tekniske tjenester. Oppdrag som ikke blir vurdert som nødvendige oppdrag som haster, vil bli utsatt til etter uke 33.

Vente- og leveringstider på avdeling Trygdefag v/ avdelingsleder Øivind Vabø.

Vi har for tiden ca. 1300 søknader til behandling. Vi er à jour på fagområdene barn, bolig og elektriske rullestoler. Vi har fravær i to stillinger på avdelingen, som vil si nesten 20 % av bemanningen, og det merkes på kapasiteten.

Hjelpemidler i dagliglivet er området med lengst ventetid. Vi har fått jobbet ned saksmengden, men vi har likevel ca. tre måneders saksbehandlingstid.

I sommer får vi inn en erfaren vikar med stor kapasitet, og vi lyser ut en stilling til høsten.

Vente- og leveringstider på avdeling Bil v/ avdelingsleder Øivind Vabø.

I dag har vi 150 saker som venter på behandling.

Søknader om kassebil er omfattende og tar tid å behandle fra søknad til utlevert bil. Vi har mistet tre ansatte i løpet av vinteren, men nå har vi fått folk på plass, og fra høsten regner vi med å være fulltallige.

Det jobbes med ny avtale for prisforhandlede biler. Denne nye avtalen vil være klar i løpet av høsten. Vi håper el-bil blir et av alternativene på den nye avtalen. Dette har vært et ønske fra flere hold.

Det er bestemt at fra 2026 skal Nav bestille inn et antall biler som skal være tilgjengelig i brukersaker, slik at saksbehandlingstiden ikke blir forlenget fordi man må vente på levering av bilene.

Vente- og leveringstider på hovedlager v/ avdelingsdirektør Silje-Iren Netteland Olsen

Målkravet vårt er å levere ut hjelpemidler fra lageret innen tre uker. I mai lå vi litt under dette, men i april og mars var vi omtrent på måltall. Dette gjelder varer vi har på lager. For varer som må bestilles er situasjonen litt annerledes, og her varierer det hvor gode resultater vi har. I sum ligger vi godt an, men vi kan alltid bli bedre.

Vi håper at samarbeidet med Bergen kommune vil ha effekt på disse resultatene.

Sak 14/2025: Gjenbruk

Nav hjelpemiddelsentral har stadig flere brukere, og formidler et stadig større volum av hjelpemidler. Gjenbruk blir stadig viktigere, av hensyn til både ressursbruk og miljø.

FFO/HLF meldte inn spørsmål før møtet, om hva som kan gjenbrukes og om utstyret i så fall kan tilbys til foreninger, kommuner eller brukere.

Lydutjevningssystem på skoler kan gjenbrukes, og i utgangspunktet skal de gjenbrukes. Roger-penner som er på avtale i dag, kan også gjenbrukes. Alt hørselsutstyr som kan gjenbrukes, blir satt i stand og lagt på lager sammen med nytt utstyr, slik at det kan brukes igjen via vanlig formidling.

Blinkanlegg/varslingsanlegg for private hjem – her har vi fått nytt utstyr som ikke er kompatibelt med det gamle. Vi kan gjenbruke noen deler, men ikke alt. Kommunene løser dette ulikt. Noen kommuner vil ha inn gamle anlegg og gjenbruke komponenter selv, andre leverer inn alt.

Utstyr som kan gjenbrukes blir satt i stand og går inn i vårt vanlige sortiment. Personlig utstyr blir ikke gjenbrukt av hygienegrunner.

Vi har nasjonale retningslinjer for utlevering av lydanlegg – disse kan dere få, så dere ser hvilke rutiner vi har for skoleanlegg o.l.

Sak 15/2025: Ansvar for lydanlegg

Spørsmål fra FFO/HLF med referanse til sak 08/2025 på møtet i mars: Hvem har ansvar når det gjelder lydanlegg?

Kommunene har ansvar for montere og vedlikeholde kommunale anlegg og lydanlegg på skoler. På Nav sitt nettsted Kunnskapsbanken.net ligger det gode instruksjoner for bruk og service for skoleanlegg.

[Her er lenke til sidene på Kunnskapsbanken.net.](#)

Hjelpemiddelsentralen har sendt brev til alle skolene, med informasjon om rutinene for lydanlegg. Vi har hatt utfordringer i forbindelse med overgang. Utstyr flyttes, kanaler blir feil og så videre. Når har vi begynt å hente inn utstyr når det ikke lenger skal brukes der det ble levert eller montert. Så går vi over og sjekker utstyret, før vi sender det ut igjen.

Kontakt kommunal servicetjeneste for å få tatt ned lydanlegg. For å få nytt anlegg, kontakter man Syns- og audiopedagogisk tjeneste (SAPT).

Sak 16/2025: Endring i rutine for utlevering av tolket materiale

Utlevering av tolket materiale har vært et tilbud som Nav hjelpemidler og tilrettelegging har gitt siden 2007. Det var i hovedsak lov om opphavsrett som ble lagt til grunn for vurderingen i arbeidet om retningslinjer for lagring og utleveringen. Dette er ikke en rettighet etter folketrygdloven.

I praksis har dette blitt benyttet ved ulike anledninger, men mest brukt ved skrive tolking i høyere utdanning, som notatstøtte til undervisning. I alle anledninger har bruker hatt ansvaret for å informere involverte parter om at det tolkede materialet skal lagres til privat bruk og har hatt ansvar for innhenting av godkjenning der det er behov. Avtale om dette har vært signert på forhånd.

Tolket materiale vil med stor sannsynlighet inneholde personopplysninger. Tolkesituasjoner er spontane, og tolken skal ikke være nødt til å vurdere om sensitive opplysninger forekommer. Nav Hjelpemidler og tilrettelegging har derfor gjort en vurdering av denne praksisen etter Personvernloven.

Konklusjonen er at det er en risiko for at enkeltpersoner kan identifiseres og at materialet vil inneholde sensitiv informasjon om tredjeperson. Vi avslutter derfor denne praksisen fra og med 1.juli 2025.

Sak 17/2025: Påminnelser før ferien

Påminning om det som er viktig å huske når det går mot ferietid, for de som bruker hjelpemidler. Start forberedelsene tidlig. Se over hjelpemiddelet selv eller be om hjelp. Sjekk at du har gode dekk og at alt fungerer. Ta kontakt med kommunal tekniker, eller med hjelpemiddelsentralen frem til uke 26, og dersom noe må byttes eller fikses før du reiser.

Sak 18/2025: Informasjon om hjelpemiddelsystemet

Hvordan vi kan bidra til at flere får kjennskap til tjenestene våre og kunnskap om hvor de skal henvende seg for å få hjelp? Kort innledning ved John-Egil Davidsen fra Pensjonistforbundet Hordaland.

Folk vet lite om helse og om egen helse, egne rettigheter etc. Det ligger opplysninger på nett, men folk finner det ikke. Man er ikke så opptatt av dette før man trenger tjenestene selv.

Det er vanskelig å vurdere en funksjon som kan avhjelpes med hjelpemidler. Fastlegene vet lite om dette. Mange tror at det koster penger med hjelpemidler. Hvordan kan vi formidle informasjon om hva som finnes om hjelpemidler og få dem til å finne rett vei inn? Samarbeide om å tenke muligheter.

Kan vi gå ut i lokalavisen og informere om hjelpemiddelsystemet? Kan Nav og kommunen være mer aktive i å informere om tjenestene?

Hjelpemiddelsentralen kan gjerne komme innom på universitetet og informere legestudenter om hjelpemiddelsystemet.

Det er en utfordring når vi informerer om hjelpemiddelsentralen og tjenestene våre, at vi har bare en del av systemet. Vi er ikke bemannet for å gjøre den store informasjonsjobben.

[Her er lenke til Bergen kommune sine sider om hjelpemidler og hjelpemidelformidling.](#)

Hva kan hjelpe: hjemmebesøk, hjelpemiddelmesse, bruke eldre som ambassadører?

Organisasjonene er i en unik posisjon når det gjelder å informere. Kan organisasjonene skrive i nyhetsbrev og medlemsblad?

Kan man bruke vårt etablerte samarbeid med KS, og samarbeide med kommunene om å få ut informasjon om hjelpemidler?

Kan det lages en velkomstpakke som man får når man melder seg inn i Pensjonistforbundet, med informasjon om tjenestene?

Vi holder kontakten med KS og følger opp. Kanskje KS kan inviteres med på et møte og informere?

Vi kan eventuelt følge opp på neste møte.

Sak 19/2025: Forberedende møte til høsten

Ingeleiv Haugen og Marita Hole blir med på formøte før neste møte i Områdeutvalget i oktober. Kjersti kaller inn til møte. Det blir et nettmøte på ca 30 minutter. Kjersti sender innkalling.

Sondre Odnæssveen presenterer sin organisasjon som er LHL Bergen.

Sak 20/2025: Eventuelt

Periodisk ettersyn v/ avdelingsleder Geir Handegård

En sak vi har vært innom før: Det er fremdeles vanskelig å få gjennomført periodisk ettersyn (PE) på hjelpemidler som regnes som elektromedisinsk utstyr. Rundt 20 % av kontrollene vi skal gjøre, får vi ikke gjort. Det kan være vanskelig å få tak i brukerne som har utstyret, og det hender at brukere ikke vil la oss gjennomføre PE. Det kan i verste fall bety at utstyr de er avhengige av, er farlig å bruke.

Vi jobber med en plan for hvordan vi kan løse dette.

Det ville vært nyttig om organisasjonene tar dette opp med medlemmene.

Hjelpemiddelsentralen sender informasjon som kan brukes, sammen med referatet.

Endringene i Bergen kommune – sak til høsten

Foreslått og vedtatt i møtet: På neste møte snakker vi om Bergen kommune og omleggingene der.