



Referat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag, lokasjon Sandmoen. Varamedlemmene deltok via teams.

Dato: Fredag 28. november 2025

Tid: Kl. 10:00 – 14:00

Fra Nav hjelpemiddelsentral Trøndelag: Ellen Braarud, Erik Johansen, Tine Eggen, Marit Losen Halseth Arve Skavdahl (deler av møtet) og Tormod Eriksen (referent)

Fra organisasjonene:

Fra SAFO: Ragnhild Urdshals Høyem. Anne Ertzaas Overrein

Fra FFO: Astrid Berglund, Morten Lium, Berit H. Tharaldsen, Knut Meinard Kiplesund, Trude Witzøe

Nye medlemmer

Brukerrådet for perioden 2025–2027 ble opprettet i juni 2025. Siden oppstarten har det vært nødvendig med suppleringer, da et hovedmedlem og et personlig varamedlem har gått ut.

Følgende nye representanter ble ønsket velkommen til brukerrådet: Morten Lium (Hjernesvulstforeningen i Midt-Norge/FFO) trer inn som nytt hovedmedlem. Trude Witzøe (Diabetesforbundet i Trøndelag/FFO) trer inn som nytt personlig varamedlem.

Oppfølging fra opplæringsdagen

Det ble gjort en kort oppsummering av opplæringsdagen 18. september. Dagen inneholdt orientering om Nav og Nav hjelpemiddelsentral trøndelag sin organisering, presentasjon av et digitalt tolkestudio, utprøvningsrommet til bilsenteret, lageret, klargjøringsverkstedet, teknisk verksted, samt gjennomgang av mandatet og evaluering av forrige periode. Nav benytter systemet Unit4 Travel & Expenses for refusjon av utlegg og eventuell møtegodtgjørelse. Brukerrådet tar kontakt med HR for å overlevere nødvendig informasjon på en sikker måte, slik at Nav økonomitjeneste kan opprette Unit4-profilen.

Orienteringer

Fra Nav: Servicetjenesten har nå en nasjonal løsning med åpningstid fra 09 til 14:30, og svartiden er betydelig forbedret. Leveringstiden fra lager er god: 97 % av lagervarer leveres innen tre uker, og 78 % av bestillingsvarer innen tre uker. Så langt i år har ca 15 000 innbyggere mottatt ca. 87 000 hjelpemidler. Gjenbruk er et viktig satsingsområde, og hjelpemidler til en verdi av 89 millioner kroner var klargjort for ombruk per oktober. Tolketjenesten har en dekningsgrad på 93 %, og akutte oppdrag dekkes 100 %. Bilområdet

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAG //

Postadresse: Postboks 2976 Torgarden // 7438 TRONDHEIM // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Besøksadresse: Brøttemsvæien 105, 7093 TILLER // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Tlf.: +47 407 02 816

har fått ny innkjøpsløsning og digital utprøving. De prioriterte områdene frem mot 2030 er barn og unge, arbeid og utdanning, boligtilrettelegging, lager og logistikk, samt bærekraft.

Fra SAFO: En viktig utfordring gjelder rullestol på fly, der nye flytyper hos SAS har innført vektbegrensninger som gjør det vanskelig for mange å ta med seg elektriske rullestoler. Dette skaper problemer både for privatpersoner og for pasientreiser. Organisasjonene jobber mot myndighetene for å finne løsninger. Det ble også tatt opp spørsmål om brukerpass og tilbakemeldinger på systemet, samt utfordringer med tilrettelegging i arbeid. Det ble understreket at prosessene må gå raskere, og at arbeidssøkere trenger bedre informasjon om hvilke muligheter som finnes.

Fra FFO: FFO orienterte om sitt arbeid med CRPD og konsekvensene av inkorporering i norsk lovverk. Universell utforming og inkluderende arbeidsliv er sentrale temaer, og utdanning er et prioritert område. Det ble også diskutert fraværsregler for ungdom med kroniske sykdommer, og hvordan dette kan påvirke utprøving av hjelpemidler. Nav forsøker å være fleksible med tidspunkt (tidlig/sent på dag) for å minimere fravær.

Service-tjenesten i Nav hjelpemidler og tilrettelegging

Service-tjenesten mottar rundt 15 000 telefoner per måned. I oktober var gjennomsnittlig køtid 1 minutt og 38 sekunder, en stor forbedring fra tidligere nivåer på opptil seks minutter. Samtaletiden ligger på cirka tre minutter og 42 sekunder. Det ble diskutert utfordringer knyttet til manglende tilbakeringsfunksjon og problemer med ukjent nummer, som gjør at mange ikke tar telefonen. Rådet foreslo tekniske løsninger for tilbakering, tydeliggjøring av skriftlige alternativer og bedre informasjon til brukere.

Nytt bygg på Levanger

Overlevering til byggherre skjer 16. desember, og Nav overtar bygget 2. februar. Bygget er planlagt med universell utforming og bærekraft i fokus, blant annet gjenbruk av møbler og utstyr. Brukermedvirkning har vært en del av prosessen, med møter om utforming av brukerarealer. Bygget får moderne utprøvingsrom, HC-toalett med takheis, undervisningsrom, verksted og en rullestol-løype for testing. KORO (Kunst i offentlige rom) er involvert og vurderer utendørs kunstprosjekt

Saker for oppstart av brukerrådet

Organisering av arbeidsutvalg (AU)

Det ble foreslått en rullerende ordning, slik at flere får mulighet til å delta og bli kjent med oppgavene. Astrid og Ragnhild fortsetter frem til mars for kontinuitet, deretter byttes en representant ut om gangen. Den som sitter i AU har ansvar for å videreformidle saker til organisasjonene. Viktig at AU ikke saksbehandler, men løfter saker til brukerrådet slik at de kommer på dagsorden og ikke bare som «eventuelt».

Teamsgruppen – hvordan bruke denne?

Teamsgruppen for brukerrådet ble opprettet høsten 2023 for å styrke kommunikasjon og informasjonsdeling i brukerrådet. Teamsgruppen inneholder referater, mandat og annen relevant informasjon for brukerrådet. Den gir også mulighet til å stille spørsmål og dele innspill, hvor alt blir synlig for alle medlemmer. Det opprettes en "Idébank" i Teamsgruppen hvor representantene kan melde inn saker og temaer de ønsker belyst.

Brukerdrevet tjenesteutvikling

Det ble vist en film om brukermedvirkning, utviklet av Helsedirektoratet i samarbeid med FFO og SAFO. Filmen beskrev hva medvirkning innebærer og hvordan det kan bidra til bedre kvalitet og legitimitet i beslutningsprosesser. Etter filmen hadde rådet en refleksjonsrunde. Flere deltakere fremhevet viktigheten av tidlig involvering og at brukerrådet må være en arena for reell påvirkning, ikke symbolsk deltakelse.

Sak fra FFO

Tine Eggen orienterte om en henvendelse som gjelder tolkning av ferdiginnspilt videomateriell.

Nav dekker tolk for *personer* (kommunikasjon mellom parter), men fungerer ikke som et produksjonsbyrå som oversetter/tekster ferdige videoer i etterkant. Dette ansees ofte som universell utforming som avsender er ansvarlig for. Nav kan stille med tolk hvis en bruker skal se en video der og da (f.eks. i undervisning), men produserer ikke en ny video med innbakt tolk.

Plan for møter frem til sommeren

Neste møte blir i mars, fysisk på Levanger med omvisning i det nye bygget. Deretter planlegges et møte 4. juni, enten på Teams eller som fysisk møte.

Eventuelt

Nye invitasjoner til teamsgruppen sendes ut på nytt til de som mangler tilgang. I teamsgruppen legges også lenke til nettsiden for det sentrale brukerutvalget for Nav hjelpemidler og tilrettelegging. Der vil også lenke til samlesiden for brukerutvalgene for hjelpemiddelsentralene også publiseres.