

// **Møtedato:** 29.05.2026

// **Deltakere:** John-Egil Davidsen (Pensjonistforbundet Hordaland), Ingeleiv Haugen (SAFO/NHF Sørvest), Tore Eugen Hansen (SAFO/NHF Sørvest), Gert Kroken (FFO/Norges Blinddeforbund Hordaland), Trond Christian Halland (FFO/Hørselsforbundet Bergen), Marita Hole (FFO/Foreningen for muskelsyke Vestland), Svein Erik Johnsen (FFO/MS-foreningen i Bergen), Eirik Hilland (FFO/Bergen og omegn parkinsonforening), Ingrid Andbo (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Leif Fauskanger (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Geir Handegård (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Silje-Iren Netteland Olsen (avdelingsdirektør, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Øivind Vabø (avdelingsleder, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// **Referent:** Elisabeth Stokke (Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// **Kopi til:** Steinar Stjerna (FFO/Norges Blinddeforbund Hordaland), Sondre Odnæssveen (FFO/LHL Bergen), Erling Jacobsen (FFO/Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Hilde Ystanes (KS), SAFO Sørvest, FFO Vestland, ledergruppen ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Møte i Områdeutvalget (brukerutvalg)

Dato: 29. mai 2026

Tid: kl. 10.00–13.30

Sted: Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Kokstad

Sak 08/2026: Velkommen og godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkalling godkjent. Ingen saker meldt inn under 11/26 Eventuelt.

Sak 09/2026: Informasjon fra Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Status eiendomsprosess

Silje-Iren Netteland Olsen orienterte om status i eiendomsprosessen. Sentralens leieavtale går ut i 2029, og det pågår samarbeid med styringsenheten i Nav hjelpemidler og tilrettelegging. Det er utarbeidet og levert et dokument som beskriver mål og rammer for behovene til sentralen. Det ble understreket at blant annet demorommet på Kokstad er et særskilt behov som det er viktig å ivareta i den videre prosessen.

Det er etablert flere arbeidsgrupper med ulike ansvarsområder i prosessen, og dette arbeidet er nå i gang. Det jobbes også med visualisering av romløsninger. Det ble påpekt at resultatet ikke nødvendigvis vil oppfylle alle ønsker, men at målet er å sikre en god arbeidsplass og møteplass.

Representant fra Pensjonistforbundet John-Egil Davidsen stilte spørsmål om beliggenhet og antall parkeringsplasser på ny lokasjon, sett i lys av brukernes behov. Det ble svart at føringene for eiendom i Nav tilsier lokalisering i nærhet til offentlig transport. Når det gjelder parkering, skal det legges til rette for tilstrekkelig merking og kapasitet for å ivareta behovene, inkludert for sentralens tjenestebiler. Det kan imidlertid bli begrensninger i antall parkeringsplasser for ansatte.

Det er planlagt at beslutning om endelig lokasjon tas innen juleferien. Neste møte i områdeutvalget avholdes i oktober, med påfølgende møte etter nyttår. Informasjon vil bli sendt ut til Områdeutvalget når den foreligger.

Ventetider for saksbehandling, levering og service/repasasjon

Det ble gitt en gjennomgang av status innen de ulike fagområdene.

Rådgivning: Leif Fauskanger orienterte om at synsområdet er a jour, med svar innen én uke, men at bemanningen er midlertidig redusert frem til vikar starter i august. Innen hørsel er det god kontroll, men innføring av nytt brukerarkiv (Hotsak) har medført tekniske utfordringer der enkelte åpnede saker har havnet bakerst igjen i køen. Dette følges opp videre. For bevegelseshjelpemidler for voksne, inkludert rullestoler, er ventetiden før kontakt ca. 1–1,5 måned, noe som er en forbedring, men det forventes økt belastning grunnet kommende permisjoner. Kognisjonsområdet er a jour med kontakt innen én måned. Innen bolig er ventetiden rundt to måneder, blant annet grunnet eldre saker som har havnet bakerst igjen i køen. Innen arbeid er bemanningen noe redusert, men de fleste saker håndteres fortløpende. Samlet sett er det en forbedring siden forrige møte.

Vedtak/bil: Øivind Vabø informerte om at det per i dag er rundt 900 saker til behandling, noe som er en betydelig reduksjon fra tidligere nivå. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er 33 dager. Den største saksmengden gjelder dagligliv og småhjelpemidler, hvor det har vært en økning i søknader etter endringer i tilskuddsordninger. Mange søknader er ufullstendige og krever veiledning. Det forekommer også her enkelte eldre saker som har falt bak i køen, men dette er under kontroll selv om årsaken er uavklart. Avdelingen har flere nye ansatte under opplæring, samt personer i arbeidstrening, noe som bidrar positivt etter hvert som disse kommer inn i sakene. Målet er å ligge godt an før sommerferien. Det er også lånt ut ressurser til hørselsområdet på grunn av saksbehandlingskø.

Teknikk: Geir Sigurd Handegård opplyste om at avdelingen over tid har hatt fravær, men at det er gode vikarer på plass. Det er noe etterslep, særlig knyttet til periodisk ettersyn. Det vil bli jobbet målrettet før sommeren og utover høsten for å hente dette inn. For øvrig er status i tråd med måltall.

Lager: Ingrid Andbo orienterte om at lageret er svært godt a jour, og at det er god flyt i både utsendelser og mottak av hjelpemidler. Resultatene ligger godt innenfor måltall på 80 %, med 95 % levering innen tre uker for varer på lager/ombruk. For bestillingsvarer er levering noe lavere med 77 % i mars og 62% i april. Avdelingen har god samhandling internt og med andre avdelinger, blant annet gjennom faste møter ved ukestart.

Silje-Iren Netteland Olsen oppsummerte at det er positiv utvikling sammenlignet med før, særlig når det gjelder reduksjon i ventetider. Det er jobbet systematisk og på tvers av avdelinger over tid, og tiltakene som er iverksatt har hatt ønsket effekt. Dette har gitt bedre flyt i arbeidet og raskere levering av hjelpemidler til brukerne.

Åpen dag – hvorfor er det viktig?

Det ble minnet om tilbudet «åpen dag» og betydningen av dette. Ordningen gir god oversikt og bidrar til raskere utlevering av hjelpemidler til aktuelle brukere.

Leif Fauskanger informerte om at åpen dag gjennomføres ukentlig, med tilbud for voksne hver onsdag og for barn hver torsdag. For barn er hovedtemaet sykler, men siste torsdag i måneden er fokuset på vogner med mer. Ordningen har vært i drift over flere år. Tidligere ble det hovedsakelig satt frem prisforhandlede hjelpemidler som førstevalg. Nå er det et større fokus på å fremme gjenbrukte hjelpemidler. Om lag 40 % av brukerne velger dette, og får da oftest hjelpemiddelet med seg samme dag. Åpen dag gir betydelig tidsbesparelse sammenlignet med hjemmebesøk, og gjør det mulig for én rådgiver å bistå flere brukere på kort tid. Det er ønskelig å utvide ordningen, avhengig av kapasitet, men samtidig må behovene til brukere som ikke kan møte ivaretas.

Silje-Iren Nettelund Olsen supplerte med at ordningen også legger til rette for rask tilgang til teknisk bistand, slik at hjelpemidlene kan klargjøres eller tilpasses raskere. Åpen dag benyttes i økende grad av kommunale terapeuter sammen med relevante brukere, og bidrar til redusert saksbehandlingstid. Sentralen har mottatt gode tilbakemeldinger fra brukere og pårørende. Det arbeides videre med å informere kommunene, blant annet gjennom en informasjonskampanje.

Ombruk

Silje-Iren Nettelund Olsen informerte om at det gjøres et godt arbeid internt for å få ombrukshjelpemidler raskt ut til nye brukere. Det er imidlertid lav retur innen området sansetap, og det er ønskelig å øke dette. Informasjon til kommunale terapeuter er delt i samhandlingsteamet, for å bidra til bedre oppfølging.

Leif Fauskanger fortalte at det nylig er utarbeidet og delt informasjonsmateriell om retur av hjelpemidler som kan ombrukes. Brosjyren understreker viktigheten av at rutinene følges, særlig når det gjelder forsvarlig innpakking av utstyr, fjerning av personlig merking og kontroll av at tilbehør følger med ved retur. Vi mottar i dag en del utstyr som mangler tilbehør eller er utilstrekkelig pakket. Ødelagt utstyr skal også returneres for registrering. Dersom hjelpemidler av ulike grunner *ikke* skal returneres, må det meldes inn slik at utstyret kan registreres korrekt ut fra bruker. Det ble også nevnt konkrete typer hjelpemidler innen syn og hørsel som det er ønskelig å få mer av i retur.

Silje-Iren Nettelund Olsen påpekte at dette arbeidet er viktig både for å følge etablerte rutiner og for å sikre god utnyttelse av tilgjengelige ressurser. Det er økende fokus på ombruk, samt krav til dokumentasjon fra styringsenheten. Det er derfor viktig å ha kontroll på både innkjøp og retur for å forvalte stønadsbudsjettet på en forsvarlig måte.

Leif Fauskanger orienterte videre om at det fortsatt er mange hjelpemidler registrert hos brukere som er gått bort. I Bergen kommune gjelder dette blant annet et betydelig volum elektromedisinsk utstyr (172 000 enheter). Det er etablert dialog med kommunen for å finne gode løsninger, med plan om å starte innhenting av blant annet elektriske rullestoler og senger. Manglende dato for bortgang i listene over utstyr, gjør oppfølgingen mer krevende.

Det ble stilt spørsmål om informasjon om retur av hjelpemidler også kan formidles via brukerorganisasjonene. Hjelpemiddelsentralen Vestland Bergen tar gjerne imot bistand til å spre slik informasjon. Samtidig ble det presisert at ansvar for retur ligger hos bruker og kommune, men at brukerorganisasjonene gjerne kan bidra med å minne om dette. Det kan være ekstra utfordrende å koordinere retur/henting når bruker er gått bort, og spredning av informasjon om rutiner til pårørende er derfor også ønskelig.

Silje-Iren Nettelund Olsen påpekte at bedret kapasitet gir mulighet til å prioritere gjennomgang av lister over hjelpemidler hos brukere som er gått bort. Arbeidet er i dag mer manuelt enn ønskelig. Vi må derfor vurdere hvordan vi kan rette innsatsen for å oppnå størst mulig effekt. Vi ønsker også å finne gode og skånsomme måter å formidle informasjon på, og dette vil følges opp i samarbeid med kommunikasjonsavdelingen.

Målbilde for Nav hjelpemidler og tilrettelegging

Silje-Iren Nettelund Olsen presenterte hovedmålene i Målbilde 2030 som er: *Barn og unge, Arbeid og utdanning og Bo og leve hjemme*. Det jobbes bredt innen alle områdene, og det ble gitt eksempler fra de ulike avdelingene. Silje-Iren Nettelund Olsen fremhevet at det kontinuerlig arbeides med å utnytte ressursene best mulig og utvikle mer effektive arbeidsformer.

Barn og unge

Det er høy prioritet på saker som gjelder barn, og disse startes opp innen én uke. Både vedtak, rådgivning og teknikk har fokus på området.

Vedtak: Øivind Vabø fortalte om innføring av en ABC-modell, som innebærer en dreining fra høy grad av spesialisering hos medarbeiderne til økt generalistkompetanse for å redusere sårbarhet ved fravær. Samtidig opprettholdes nødvendig spisskompetanse.

Rådgivning: Leif Fauskanger orienterte om ekstra fokus på overganger i forbindelse med skolestart, særlig fra barnehage til skole, for å sikre oversikt over behov for hjelpemidler og unngå forsinkelser. Det er sendt ut informasjon til relevante aktører som skoler, terapeuter og PPT. Endringer i organiseringen av tilbudet innen hørsel og syn, som tidligere var et interkommunalt samarbeid mellom kommune og fylkeskommune, medfører at overganger til blant annet videregående skole må følges opp på nye måter.

Det er to rådgivere som jobber med barn. Området ligger noe etter som følge av fravær, men bemanningssituasjonen fremover vurderes som god. Det arbeides aktivt med informasjon og samarbeid med kommunene om barn og unge, med blant annet nylig møte med ergoterapeuter i Bergen kommune angående autisme og ADHD. Tilbudet om åpen dag for barn planlegges utvidet på vogndagen som er en gang i måneden, med rullestoler og sikring i bil.

Teknikk: Geir Sigurd Handegård medelte at teknikk bidrar tett inn mot barneområdet, særlig innen sansetap, blant annet ved oppfølging i skole ved reparasjoner. Det er også fokus på ombruk for å bidra til raskere utlevering.

Arbeid og utdanning

Vedtak: Øivind Vabø orienterte om styrking av kapasiteten på området arbeid og utdanning gjennom opplæring av nye ansatte, samt overføring av en ressurs fra rådgivning til vedtak.

Rådgivning: Leif Fauskanger viste til at ungdomsgarantien er et sentralt satsingsområde, med mål om å få flere unge mellom 16 og 30 over i utdanning og arbeid. Det er etablert et tettere samarbeid Nav Arbeidslivssenter, hvor flere fagpersoner som leger, psykologer og pedagoger jobber sammen med rådgiver for helhetlig oppfølging av brukerne. Erfaringer fra Rogaland viser gode resultater med denne modellen, og

det er tro på at dette kan øke vår brukermasse på området. Arbeidet krever imidlertid prioritering av eksisterende ressurser.

Teknikk: Geir Sigurd Handegård opplyste at teknikk prioriterer arbeidsplassaker høyt, blant annet gjennom rask oppfølging og reparasjoner for å sikre at brukere kan opprettholde nødvendig tilpasning i sin arbeidssituasjon.

Bo og leve hjemme

Innen dette området arbeides det blant annet systematisk med å redusere saksmengde på vedtak, blant annet gjennom egne avsatte arbeidsdager («skippertak») som kombinerer saksbehandling og opplæring.

Det ble stilt et generelt spørsmål om samarbeid med kommuner utenom Bergen, da kun Bergen ble trukket frem i gjennomgangen. Det ble presisert at omfanget av samarbeidet med Bergen i stor grad skyldes kommunens størrelse og en nylig omorganisering, som har krevd ekstra oppfølging for å etablere gode samarbeidsflater. Samtidig er det samarbeid med øvrige kommuner i fylket, og det er åpenhet for dialog ved behov.

Forberedelser før sommeren: hvordan være sikker på at hjelpemiddelet er i god stand?

Geir Sigurd Handegård orienterte om viktige forhold å være oppmerksom på før sommerferie, særlig ved reise med hjelpemidler og spesielt ved flyreiser. Det er bruker sitt ansvar å kontrollere hjelpemiddelet før avreise, herunder funksjon, batterilading og forsikringsdekning.

Ved flyreiser må det avklares om hjelpemiddelet krever særskilt håndtering, som for eksempel demontering av batteri eller spesialpakking. Dette bør avklares i forkant med hjelpemiddelsentralen eller leverandør, samt med det aktuelle flyselskapet, da kravene kan variere. Det kan også være egne krav ved returflygning.

Det ble understreket viktigheten av å ha nødvendige internasjonale dokumenter på plass, og å være kjent med at Nav ikke automatisk dekker reparasjon ved skade under reise. Det anbefales derfor å gjennomgå hjelpemiddelet sammen med sentralen før avreise. Det finnes relevant informasjon på Nav sine nettsider.

Det ble foreslått at informasjon om dette tas inn i nasjonalt nyhetsbrev før sommeren.

Det ble i tillegg stilt spørsmål om det kan utarbeides enklere og mer tilgjengelige instruksjoner for håndtering av hjelpemidler ved reise, inkludert demontering av batteri, gjerne på flere språk. Det ble vist til erfaringer med at dagens informasjon ikke alltid er tilstrekkelig i praksis.

Det ble presisert at leverandør, kommunal tekniker eller hjelpemiddelsentral kan bistå med demontering og klargjøring, og at krav fra flyselskap må avklares på forhånd. Ved behov kan hjelpemiddelsentralen også bistå med veiledning, inkludert fjernhjelp i krevende situasjoner. Behov for bedre og mer tilpasset informasjon kan meldes videre til leverandør.

Sak 10/2026: Mobilitystokk – spørsmål om rutiner og saksgang

Saken ble meldt inn av FFO ved Gert Kroken på bakgrunn av en konkret hendelse, der det har vært lang ventetid på slidedeler til mobilitystokk. Det ble understreket at stokken er et avgjørende hjelpemiddel, og at tilgang til slidedeler er viktig.

Det ble orientert om at slidedeler til mobilitystokk kan bestilles på flere måter, blant annet via SAPT (Syns- og audiopedagogisk senter) som videreformidler henvendelsen til hjelpemiddelsentralen, ved oppmøte ved luken på hjelpemiddelsentralen (forutsatt at delen er på lager), via e-post til delelager (PK-kasse) eller gjennom brukerpass. Brukerpass ble fremhevet som den mest effektive løsningen for de som har nødvendig kompetanse, mens bestilling via delelager (PK-kasse) ble pekt på som et godt alternativ. Det pågår arbeid med en fremtidig digital bestillingsløsning, men det er foreløpig usikkert om denne vil omfatte deler til mobilitystokk.

Leveringstid avhenger av om delene er på lager. Den vanligste typen av tupper er normalt på lager og sendes raskt ut, mens mer spesialiserte tupper må bestilles og kan ha leveringstid på opptil to måneder. Henvendelser til PK-kasse åpnes normalt innen én uke, men samlet behandlingstid uavhengig av innmeldingsmetode kan øke dersom deler ikke er på lager eller det er behov for avklaringer, for eksempel ved bestilling av større antall.

Det ble anbefalt at brukere vurderer sitt faktiske behov og bestiller slidedeler i god tid, særlig ved kjennskap til lang leveringstid, samt at større bestillinger begrunnes.

Det ble avslutningsvis nevnt at raskeste saksbehandlingsmetode vil avhenge av hvilket hjelpemiddel man trenger deler til og at svarene i denne saken er spesifikke for mobilitetsstokk. Det ble understreket at bestilling av deler til rullestoler bør skje via kommunen, da dette gir mest effektiv behandling gjennom direkte tilgang til system og utstyrsdata.

Det ble stilt et spørsmål om hjelpemiddelsentralen har en ordning for å låne utstyr når noe er inne til reparasjon, som for eksempel rullestoler. Det ble tydeliggjort at kommunen har ansvar for å tilby midlertidig utstyr ved reparasjoner, dersom bruker ikke har alternativer. Det ble også understreket viktigheten av jevnlig vedlikehold av slidedeler for å unngå større reparasjonsbehov.

Sak 11/2026: Eventuelt

Ingen saker under eventuelt.

Praktiske opplysninger:

- Opplysninger om appen og betalinger vil bli sendt ut, inkludert kontaklinformasjon til relevant person som kan bistå ved spørsmål.
- Neste møte er fredag 30 oktober. Da vil også møtedatoer for neste år fastsettes.