

Referat Brukerutvalgsmøte ved NAV Hjelpemiddel og tilrettelegging Øst-Viken

Tilstede:

SAFO (Samarbeidsforum for funksjonshemmedes organisasjoner)

Merete Pedersen

FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon)

Inger Lise Broen

Hanne Pettersen

Kommunene

Paul Oddvar Holm (Moss Kommune)

Inge Sjøpler (Indre Østfold kommune)

NAV Hjelpemiddelsentral Øst-Viken

Famara Alieu Sanyang

Jan-Ola Lindvall

Therese Gullberg

Møtet ble holdt på NAV hjelpemiddelsentral Øst-Viken 04.03.26, kl. 1300-1500.

AGENDA:

Sak 1. Velkommen!

Inger Næss trer ut av sin rolle som representant i Brukerutvalget, og det er foreløpig ikke avklart hvem som eventuelt vil overta etter henne.

Sak 2. Referat fra forrige møte godkjent.

Sak 3. Oslo-Viken - Eiendomsprosessen med hensyn til nye lokaler.

1. Orientering om status. Byggestart er planlagt til april/mai. Søknadsprosessen mot Moss kommune og Arbeidstilsynet er godt i gang.

Famara orienterer litt om prosessen og om utfordringene angående rampe. Vi prøver å finne løsninger som skal fungere uten rampe. Personalet har fått beskjed om å bidra i denne prosessen istedenfor å fortsette argumentasjonen for rampe. Innsiktsarbeidet pågår for fullt nå, på tvers av våre fagområder. Vi kommer få en fin ny sentral.

2. Midtveisevaluering av eiendomsprosessen

Det ble gjennomført en midtveisevaluering av eiendomsprosessen. For å gjøre vurderingen mest mulig målrettet tok gruppen utgangspunkt i spørsmålene om hva

som har fungert godt, hva som har fungert mindre godt, hvilke læringspunkter som kan trekkes ut, og hva som er viktig å være oppmerksom på videre.

3. **Hva har fungert godt:** Det har vært god og jevn informasjon siden omstarten, og eiendomsprosessen har vært et fast punkt på agendaen. Deltakerne opplevde det som svært positivt å bli involvert tidlig i prosessen, blant annet gjennom brainstorming.
4. **Hva har fungert mindre godt:** Det har vært utfordrende at detaljerte tegninger ikke har vært tilgjengelige. Flere uttrykte at det er vanskelig å få et klart bilde av hvordan løsningene blir uten tegninger eller illustrasjoner. Det ble etterlyst tilgang til tegningene for å kunne vurdere dem mer nøyaktig, blant annet med tanke på rampe, parkering og terreng. Det ble også stilt spørsmål om minstekrav til plass, svingradius for rullestoler og andre hjelpemidler, samt forhold knyttet til Tek10. Det ble forklart at tegningene kun kan deles internt i organisasjonen. Når det gjelder rampen, ble det foreslått å involvere brukerutvalget tidligere i prosessen. Brukerutvalget anbefaler sterkt at det bygges rampe, og det ble også nevnt at brukerutvalget kan bidra politisk dersom det er behov.
5. **Læringspunkter:** Det bør undersøkes om skisser kan deles med brukerutvalget for å sikre mer kvalifiserte innspill tidlig i prosessen.
6. **Forhold å være oppmerksom på videre:** Det ble understreket at god skilting er viktig, og at man bør ta lærdom fra erfaringer ved sykehuset. Blindeforbundet (Poppe) kan bidra med innspill om universell utforming av skilting. Det ble også pekt på at man må inn tidlig i slike prosesser, særlig med tanke på trafikkforhold, kollektivtilgjengelighet og at området beskrives som et «trafikkhøl». Valg av gulvbelegg ble trukket frem som et kritisk punkt, med referanse til feil som tidligere er gjort. Det ble også nevnt at borden i Borgarsyssel 2 fungerer svært godt og gir lite klang og støy. Det ble orientert om ulike tomtealternativer. Det ble stilt spørsmål om hvorfor man ikke bygger mer likt på tvers av lokasjoner, slik man ser hos enkelte kjeder (McDonalds, Rema m.fl.), med små forbedringer over tid. Det kom spørsmål om verneombudets rolle, og det ble opplyst at både verneombud og tillitsvalgte har gjort et grundig og godt arbeid i prosessen.

Sak 4. Oppfølgingssaker

1. Montering av deksel på "Fun2Go".
Jan-Ola orienterer om status.
2. Bruksforbud SpeedControl Dial
Jan Ola orienterer om status. Inger Lise har fått utstyret sitt i orden, men trenger fortsatt litt bistand til å stille inn appen. Hun bruker Apple Watch selv. For øvrig er hun svært fornøyd.

Sak 5. Evaluering av Servicetjenesten

Hva er deres opplevelse av Servicetjenesten?

Servicetjenesten har snart ett års "bursdag". De ansatte tok sats og et stort steg inn i en ukjent verden. Mye har endret seg siden oppstart; kompetansen, rutiner og bemanningsplanleggingen. Svarprosent på telefonen har gått opp og ventetiden har gått ned. Så vi kjenner på stor glede.

Men nå lurer vi på hvordan det står til med opplevelsen til brukerorganisasjonene lokalt. Kan dere som er kontaktpersoner utføre en forespørsel ut mot deres brukerutvalg. Stille dette enkle spørsmålet: Mye har skjedd med og i Servicetjenesten siden oppstarten 3. mars 2025.

Hvordan er din brukerorganisasjons opplevelse av Servicetjenesten nå?

Tilbakemeldinger fra møtedeltakerne

- **Hanne:** Har fått tilbakemeldinger om at enkelte brukere opplever lang ventetid på telefon.
- **Merete:** Viser til egen erfaring – fikk raskt svar og svært god hjelp. Opplever Servicetjenesten som profesjonell og velfungerende.
- **Paul:** Oppfatter at ventetiden på telefon er betydelig kortere enn tidligere. Nevner at de innimellom mottar telefoner som egentlig ikke tilhører deres område. Opplever også at e-poster besvares raskere. Helhetsinntrykket er klart positivt.
- **Inge:** Har ikke mottatt mange tilbakemeldinger, noe han tolker som et tegn på forbedring. Opplever også at de av og til får henvendelser som ikke er ment for dem.

Oppsummering

Det er bred enighet om at Servicetjenesten har forbedret seg betydelig siden oppstarten. Kortere ventetid, raskere respons og bedre kvalitet i veiledningen trekkes frem som positive utviklingstrekk. Samtidig nevnes det at enkelte henvendelser fortsatt kommer feil, og at noen brukere opplever ventetid på telefon. Helhetsinntrykket er likevel at tjenesten har blitt merkbart bedre.

Sak 6. Innlegg fra våre fagområder, for eksempel, Hørsel? Tolk? Syn?

Faglige innlegg fra våre fagområder

Famara etterspurte innspill til hvilke faglige temaer som ønskes presentert i kommende møter.

Innspill fra deltakerne:

- **Inger-Lise:** Ønsker et innlegg om syn, da dette er området hun har minst kjennskap til.
- **Hanne:** Støtter behovet for et synsinnlegg. Hun ønsker særlig informasjon om hvordan ulike skjerm-løsninger fungerer (iPad, PC, kontraster m.m.), samt hvilke typer hjelpemidler Hjelpemiddelsentralen kan bidra med. Hun ønsker også et innlegg om *hørsel*, inkludert bruk av teleslynge og tilrettelegging av rom.
- **Merete:** Etterspør informasjon om hvilke hjelpemidler som finnes for personer med utviklingshemming som samtidig er blinde.
- **Paul:** Ingen direkte sitat her, men innspillene støtter behovet for faglig påfyll innen syn og hørsel.
- **Famara:** Oppsummerer at vi starter med innlegg om *syn* og *hørsel*.

Andre aktuelle fagområder: Det ble også nevnt at *bolig*, *bevegelse* og *IKT* kan være relevante temaer for senere faglige innlegg.

Sak 7. [KS Hjelpemiddel - KS Digital](#) og hva det består av? Har dere noen tilbakemeldinger?

Det er fortsatt nytt for oss, og ikke minst kostbart.

Paul: dette er kjempedyrt. Utfordringer med journalsystem.

Famara: utviklere i DigiHoT samarbeider med KS Digital.

KS digital har laget en ny demo av løsningen. Du kan se den på KS digital sine sider:

<https://ksdigital.no/tjenestene/ks-hjelpemiddel/>

Vi rekker dessverre ikke å se demofilmen denne gangen.

Vi anbefaler likevel at dere ser filmen i etterkant og tar en titt på «spørsmål og svar»-delen.

Paul og Inge uttrykker at det fortsatt er en del usikkerhet knyttet til kommunikasjonen med Gerica. Samtidig oppfatter de KS-Digital som et svært godt system.

Det er nå 10 pilotkommuner som er i gang med et innføringsløp, og de planlegger at flere kommuner kan komme på før sommeren 2026.

Det blir spennende å se om dere (og særlig servicetjenesten?) merker forskjell på de kommunene som har tatt i bruk KS hjelpemiddel, sammenlignet med de som ikke har KS hjelpemiddel.

Kommunene som nå er i gang med innføringsløpet er:

- Drammen
- Bodø
- Ullensvang
- Sula
- Osterøya
- Sør-Odal
- Løten
- Aukra
- Gulen
- Herøy

I tillegg er disse 5 kommunene pilotkommuner, som har testet funksjonalitet fra start av:

- Kristiansund
- Molde
- Hustadvika

- Bergen
- Nordre Follo

Sak 8. Orientering om Akt 26

Nasjonal ramme

Det er bevilget 79,5 millioner til AKT26 i 2026.

Søknadene behandles kronologisk iht mottatt-dato, dette er likt for hele landet.

Alle søknader mottatt t.o.m 06.01.26 kan innvilges (forutsatt at vilkår er oppfylt). Alle søknader mottatt f.o.m 07.01.26 avslås med begrunnelse om at rammen er budet opp.

Det er satt av midler til reparasjon og deler til allerede utleverte hjelpemidler som er nødvendig for at utstyret kan tas i bruk.

Status i Øst-Viken

I Øst-Viken har vi behandlet alle AKT26-søknadene vi har mottatt. 26 søknader ble innvilget. I en del av sakene er egenandelen innbetalt, og hjelpemidlene er satt i bestilling. I en del saker venter vi fortsatt på egenandelen.

De fleste søknadene som ble innvilget gjelder spesialsykkel; 18 av 26 saker. De resterende søknadene gjelder arm-bentrener, håndball-rullestol, ski og piggekjelkje.

Egenandel

Maksimal egenandel er 10% av kostnaden på hjelpemiddelet, begrenset til maksimalt kr.7000. Det var full egenandel i de fleste sakene, kun 3 saker med lavere egenandel.

Sak 9. Eventuelt

1. Forslag til temaer i neste møtet:

Se sak 6 ovenfor.

Merete stilte spørsmål om datterens bil, og om Forsvaret kan ta den i bruk i nød situasjoner. Svaret er ja, men hun anbefales å informere om at det er en HC-bil.

Neste møte avholdes 27. mai.

Evaluerings av møtet og godkjenning av referat.

Godt møte.