



// REFERAT

//Møtedato: 19.11.2018

//Tilstede: Kontaktpersoner i Oslo og Akershus, Møteleder Bjarte Hjorthaug

//Referent: Øystein Bratteng

Referat fra kontaktpersonmøte 19.11.19

NAV – Digitalisering og utvikling av hjelpemiddelområdet

I løpet av 2019 vil alle rådgivere på sentralen få mobiltelefon og bærbar PC. Dette gir mulighet for andre kommunikasjonskanaler, f.eks. via Skype.

CRM = customer relation management. Det ses på nye systemer for kommunikasjon mellom NAV og brukere og de vi samhandler med. Det finnes mange systemer for dette innenfor forskjellige sektorer, det vurderes om det finnes systemer som egner seg for Nav. Det er ikke tatt noe avgjørelse på om og ev. når dette skal innføres.

Smidig utvikling

Nav sine systemer skal utvikles med det som kalles smidig utvikling. Det betyr at nye systemer lages del for del i stedet for at alt skal lages og være ferdig samtidig. Fordelen er at man kan få enkeltdeler tidligere ferdig og man kan tilpasse etter hvert som man får tilbakemeldinger. Søknader er det første området man skal se på innen Nav-Hjelpemidler.

Det kommer etter hvert nye versjoner av mange skjemaer på Nav. Disse blir også tilgjengelige i Word-format slik at de kan flettes i Gericca. Nye skjemaer vil bli sendt ut fra oss så fort vi har de tilgjengelige. Så lenge dere ikke har fått de nye skjemaene inn i systemet så skal ikke gamle skjemaer sendes i retur fra oss. Ny skjemaer sendes ut til kommunene/bydelene fra avdelingsdirektør Bente Kaldheim

Presentasjon ligger vedlagt

Bente Kaldheim -
Avdelingsdirektør
HMS OA

<p>«Fremskutt lager og utvidede muligheter i bestillingsordningen» - Erfaringer fra Hjelpemiddelsentralen i Oslo og Akershus</p> <p>Det er 5 folkerike kommuner i Akershus som er med i dette prosjektet hvor noen utvalgte hjelpemidler blir levert ut direkte til et fremskutt lager i kommunen. Hjelpemidlene blir kjørt ut til kommunene uten at det går via lageret på HMS OA. De bestilles i stedet med levering direkte til kommunen. Hos HMS registreres hjelpemiddelet som utlevert til kommunen, men kommunene må ha oversikt over hvem hjelpemidlene er utlevert til. Man kan dermed ikke bytte på gammelt vedtak eller få reparasjoner fra HMS siden vi ikke har oversikt over hvem som har fått hjelpemidler via denne ordningen. Prosjektet skal evalueres i januar 2019. <i>Se vedlagt presentasjon</i></p> <p>Erfaring fra Bærum kommune</p> <p>Bærum fikk forespørsel i april om å bli med på prosjektet. Før de takket ja måtte først finne lagerplass. Det ble videre utarbeidet rutiner og gitt opplæring til egne ansatte. Forutsetninger for å lykkes: all administrasjon i en avdeling, ildsjeler, tett samarbeid mellom teknikere og terapeuter. Organisering i Bærum ifm. hjelpemiddelformidling – teknikere og terapeuter er i samme avdeling, ekspedisjonen er bemannet av terapeuter og mottakstelefon er bemannet av terapeuter.</p> <p><i>Fordeler med prosjekt:</i> Hjelpemidlene kan hentes direkte i ekspedisjonen ved oppmøte, kan komme raskt ut, vurdering og utlevering kan gjøres på samme besøk, færre byttesaker fordi man kan levere ut endelig hjelpemiddel med en gang, defekte hjelpemidler/endret behov kan løses raskt, tidsbesparende, kort ventetid.</p> <p><i>Ulemper med prosjektet:</i> krever lagerplass, krever lageroppfølging, kanskje man lettere velger prosjekthjelpemidler (varig utlån) fremfor korttidshjelpemidler.</p> <p>Totalt sett er Bærum veldig fornøyd med ordningen. Så langt er det utlevert 663 hjelpemidler til 517 brukere. Litt over halvparten av dette er rullatorer. Bærum håper at ordningen fortsetter og at sortimentet utvides. Savner en del ting siden det er begrenset antall hjelpemidler i prosjektet, savner blant annet Gripostang. <i>Se vedlagt presentasjon</i></p>	<p>Solveig Grene Seipæjævi - gruppeleder lager HMS OA</p> <p>Kristin Hovde Bærum kommune</p>
<p>Hvilke digitale samarbeidsmuligheter er det mellom kommunene og hjelpemiddelsentralen? Er kommunen klar til å teste ut en vurdering/utprøvinga via Skype eller lignende?</p> <p>Stikkord fra diskusjonen: Hvilke muligheter har kommunene for å kommunisere med HMS via skype e.l.? Oslo kommune har Workplace.</p> <p>Kan videokonsultasjon erstatte enkelte utprøvinger eller befaringer? Forslag fra en kontaktperson om at det opprettes en telefonvakt med mulighet for skype</p>	<p>Bjarte Hjorthaug – fungerende gruppeleder dagligliv syn og hørsel</p>

<p>innen boligområdet. Bilder er også til god hjelp i planlegging av og forberedelse til utprøvinger. For teknikere kan det også være nyttig med skype.</p> <p>Oppsummering fra Bjarte: Vi ønsker at kommunene blir med på å teste ut de mulighetene som finnes. Inviter oss gjerne til et skype-møte. Det må avtales på forhånd og det kan være lurt å teste ut dette i saker som allerede er sendt inn til HMS OA. I nye saker brukes som normalt «skjema hjelp utprøving» og skriv på at skype-møte er aktuelt.</p>	
<p>Informasjon fra de ulike avdelingen ved hjelpemiddelsentralen</p> <p>Servicesenteret</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle skjemaer bør fylles ut digitalt. - Nye skjemaer sendes ut i Word-format til kommunene slik at det kan legges inn i kommunens egne systemer. - Alle skjemaer må sendes inn til NAV-skanning. Hvis det sendes direkte til Hjelpemiddelsentralen tar det lengre tid for vi må sende det videre til Nav-skanning for å få saken inn i vårt system. - Ordreskjema: bytte av hjelpemiddel er fjernet fra skjemaet så ordreskjema gjelder nå for bytte av deler, tilbehør, reparasjoner osv. (alt som skal til teknisk ordrekontor). - Bytte av hjelpemiddel er blitt et eget skjema. Det er et nasjonalt skjema som gjelder for hele landet. Ved bytte er det ikke påkrevd å fylle inn navn på teknikker. - Førsteside må hentes fra skjemaveilederen hver gang, hver forside er knyttet til bruker og til hva slags type skjema som følger med. <p>Spørsmål fra kontaktpersonene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ønske om at forside til ordreskjema ligger på samme sted som der man henter de andre skjemaene. Nå må man inn et annet sted, Bente Kaldheim har sendt ut mail om dette. Lars Roger undersøker dette. - Spørsmål om hvorfor man må ha så mange lokale skjemaer, Bjarte tar dette videre. - Spørsmål om søknadskjema på ERS sendes tilbake hvis utprøvingsskjema ikke følger med, selv om pristilbud følger med. Se nettsidene vår for informasjon om dette. <i>Presentasjonen ligger vedlagt</i> <p>Hjelpemiddeldatabasen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppstart i 2000, rammeavtaler fra 2013, oppfordrer til å se på den danske basen siden det ligger langt flere hjelpemidler inne på deres database. Hun anbefaler også å ta en kikk på App-bibliotek der det ligger apper som egner seg for funksjonshemmede. - De jobber med å få mer likt design på Hjelpemiddeldatabasen og kunnskapsbanken. 	<p>Bjarte Hjorthaug – fungerende gruppeleder dagligliv syn og hørsel</p>

- De har også ønske om å utvide med flere kategorier innen målgrupper, bl.a. Arbeid, dette jobbes det videre med.
- Søk på detaljer – gir mulighet til å avgrense søk, for eksempel kun få opp rullestoler som kan leveres i bredde mindre enn 35 cm
- Man kan søke via produktgrupper/iso kode og få opp alle hjelpemidler innen en kategori uavhengig om de er prisforhandlet eller ikke.
- En del gamle hjelpemidler fjernes fra hjelpemiddeldatabasen for å rydde opp men bare hvis det ikke ligger bruksanvisning og det er få utlån.
- Fra kommunene etterlyses det opplysninger om vekt på en del hjelpemidler, blant annet prisforhandlede rullestoler. Elin sjekker opp dette.

Se vedlagt presentasjon

Ordre

- I følge enkelte kontaktpersoner så fylles dette ut, men at det ikke kommer med på skjemaet som går til HME. Bjarte følger opp dette.
- Kontaktperson fylles ut automatisk hos HMS OA, men noen ganger går dette galt slik at tidligere kontaktperson legges inn i stedet for eksisterende. HMS OA må kvalitets-sjekke at riktig navn blir lagt inn.

Se vedlagt presentasjon

Bolig

- Monteringsgodkjenning – det står sidetall f.eks. side 7, på skjemaet. Det gjør at brukere eller styre i borettslag blir skeptisk til å signere fordi de er usikre på hva som står på sidene foran. Kan det lages et skjema uten side til, kun et godkjenningsskjema? Bjarte tar dette videre.

Se vedlagt presentasjon

Arbeidsliv v/Elin Eskildsen

Se vedlagt presentasjon

Spørsmål fra kontaktperson

- Ståstativ – det har vært en innstramming slik at man ikke får ekstra ståstativ til skole/barnehage. HMS Oslo og Akershus har måttet stramme inn for å komme i tråd med nasjonal praksis. Tilbakemeldinger på dette må gis oppover i systemet fra kommunene.

Se forøvrig presentasjoner for mer informasjon