Referat Brukerutvalg 8. februar 2022

Tilstede:

FFO Rogaland ved Tone Edvardsen, HBF Rogaland ved Vibecke Refsnes Hansen, Norges Handikapforbund Nord-Jæren ved Anne Marie Auestad, LSHDB Rogaland ved Erling Kvalsund, Norges Døveforbund Rogaland ved Hanne Kvitvær, FNDB ved Kolbjørn Bø, HLF Rogaland ved Mildrid Espeland, Blindeforbund ved Vibeke Kaarstad. Fra NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland ved Morten Auglend, Avdelingsleder Hilde-Gunn Sander, Avdelingsleder Elisabeth Risa og Rådgiver Hanne Ø Forsell.

1. Velkommen og innledning ved Morten Auglend
    - Presentasjonsrunde
    - Tidligere rykte om Hjelpemiddelsentral Rogaland som «den strengeste». Noe vi har tatt på alvor å finne ut av. Er vi for strenge? Vi har justert noe, men tenker at mye er knyttet til kommunikasjon, og et omdømme som henger igjen fra tidligere. Vi trenger hjelpe fra dere til å bygge opp dette omdømme. Vi ønsker å oppfattes som, og vektlegger det å være like, rettferdige og dyktige.
    - Utviklingen digitalt. Den enkelte bruker kan nå se egne utlån på Ditt NAV, samt følge søknadsprosessen (søknad mottatt, behandlet osv). Venter på at formidlere i kommunen skal få samme innsyn. Nytt saksbehandlingssystem hvor saksbehandlingen går digitalt og automatisk, smidig utvikling.
    - Målbilde – hvordan det er ønskelig at tjenesten skal bli, visjon om at vi skal bidra til like muligheter som funksjonsfriske uavhengig av den enkeltes funksjonsevne. Visjon er viktig når vi jobber ut fra regler, dette påvirker handlingsrommet vårt og skal hjelpe oss på veien mot en god tjenesteopplevelse for den enkelte bruker. Vi jobber for å bli mer like. Likhet vil si at sentralene må ha mest mulig lik forståelse og fortolkning av regelverket. Vi har fått et nasjonalt vedtaksnettverk der alle sentralene er representert i tillegg til god lederforankring, og forankring i Direktoratet og NAV Klageinstans. Her diskuteres og landes ulike og vanskelige problemstillinger i fellesskap med felles forståelse.

2. Brukerpass ved Elisabeth Risa
    - Ny gjennomgang av Brukerpassordningen. Alle har blitt kontaktet via Ditt NAV. Varierende tilbakemelding fra de som ikke benytter det og heller ikke vil ha det lengre, til de som ønsker å få ny opplæring, og de som setter pris på ordningen og benytter den i stor grad.
    - Plan om felles samling til våren med oppdatert informasjon ifht utviklingen på hjelpemiddelområdet og oppfriskning av hvordan bruke Brukerpasset.
    - 11 nye Brukerpass i 2021, de fleste ønsker Brukerpass for å slippe den lange ventetiden på formidler i kommunen.
    - Innspill om at info er vanskelig tilgjengelig grunnet at nav.no er så stort og vanskelig å navigere seg rundt i. Morten informerer om at dette er under arbeid og vil bli bedre.

3. Lese- og sekretærhjelp ved Vibeke Kaarstad
    - Skjemaene vanskelige å finne på nav.no, og usikkerhet rundt hva som skal sendes inn. Det bekreftes at førsteside skal legges ved refusjonskravet hver gang.

4. Henvisning/søknad fra Blindeforbundet og andre helseforetak ved Hanne Ø Forsell
    - Viktig at søknader ikke sendes direkte til oss, men at disse går via synskontakt i kommunen for å kunne sikre god og nødvendig opplæring/oppfølging i etterkant.

5. Saker fra Tolketjenesten ved Hilde Gunn Sander
    - Informasjon om nytt nettbasert tolkebestillings-system – innlogging via Bank-ID, lettest å finnes ved å søke på tolk på nav.no, finner da korrekt lenke. Det har vært noen utfordringer, men det kommer snart en APP som skal gjøre det mer brukervennlig. Systemet bidrar til økt sikkerhet knyttet til personvern og gir en oversikt og kontroll over bestillingene som er lagt. For de som ikke har Bank-ID er det fortsatt mulig å bruke den gamle løsningen for bestilling. Tolketjenesten kan bidra med informasjon og opplæring på forespørsel.
      Innspill: Kan oppdrag bestilles eksempelvis en fredagskveld dersom man ønsker å invitere venner dagen etterpå? Forespørsler om oppdrag behandles kun i åpningstiden mellom 8-14.30, og dette vil heller ikke falle inn under akuttvaktordningen.
    - Akuttvakt: Rogaland dekker hele landet. Når et behov inntreffer akutt i en krisesituasjon. En tolk som er på vakt utenom vanlig arbeidstid – tar oppdraget selv eller får tak i annen tolk. Viktig å ha nummeret til akuttvakten lagret på telefon, og kjennskap til tjenesten. Har visittkort, plakater og brosjyrer for å få spredd informasjon om tilbudet.
    - Turnus for tolkene, vil nå øke fra tilbud 2 kvelder per uke til 3 kvelder per uke fra 14. februar, mandag, tirsdag og torsdag fram til 21:30.
    - Spørsmål om dekning av oppdrag i forbindelse med offentlige verv, da det har vært en opplevelse av at det har vært vanskelig å få. Hilde Gunn har sjekket statistikken og funnet at disse i all hovedsak nå blir dekket, og at problemene med å få tolk ligger noe tilbake i tid. Hun vil gjerne ha tilbakemelding dersom det igjen oppleves problemer med disse oppdragene, da de skal være prioritert.

6. Oppsummering, spørsmål og tilbakemeldinger
    - Gi oss gjerne tilbakemeldinger og stemningsrapporter som kan bidra til en bedre tjenesteopplevelse for den enkelte. Vi jobber med å bli bedre ihft informasjon om enkeltsaker
    - Hanne Kvitvær: Ny sentral oppleves ikke å være fullt ut tilgjengelig for både døve, blinde og svaksynte. Rom for forbedring.
        - Automatisk døråpner i resepsjonens åpningstid. Avtaler utover det må vi bli bedre på kommunikasjon i forkant.
        - Resepsjon vil ikke bli bemannet, et sikkerhetshensyn, kan heller ikke bruke av sentralens driftsmidler for å leie inn vekter på fast basis.
    - Vibecke Refsnes Hansen: Signaturfritak grunnet pandemien har vært fantastisk. Prosess ifht signatur svært krevende i barnesaker. Samme ifht innsyn/innlogging på egne barn.
        - Signatur vil komme tilbake, men det vil også her komme digital løsning på sikt. Barn dessverre ikke først i køen, mer komplisert, ikke teknisk, men juridisk.

- Tone Edvardsen: Stoppet en mediasak, gikk på lang reparasjonstid. Visste ikke om det var snakk om en enkeltsak eller en trend.
    - 80% repareres innen 7 dager, det øvrige tas stort sett innen 10 dager. Men i noen enkeltsaker har det sviktet. Går da på manglende kommunikasjon da vårt datasystem ikke gir oss varsler når oppdrag er videresendt, og reparasjon ikke utføres i tide. Også pandemien har medført store forsinkelser ifht vareleveranse og deler.
    - Spørsmål om reparasjon skal alltid til kommunen, som igjen vurderer om Hjelpemiddelsentralen må kontaktes.
    - Vi kan ikke sette på telefonnummer til Hjelpemiddelsentralen på Sølvlapp, da henvendelser ifht reparasjon skal til kommunen. Det kan eventuelt rettes spørsmål til kommunene ved hjelpemiddellageret om de kan levere ut sitt telefonnummer når hjelpemiddelet leveres ut.
- Hanne Kvitvær: Brannalarm for hørselshemmede til fritidsboliger – et behov
    - Slike henvendelser må rettes opp i systemet gjennom eget forbund, eventuelt via NAV Brukerutvalg sentralt. Dette går på gjeldende regelverk, og krever da lovendring.
- AKT 26 – status?
    - I fjor var den tømt ca i mai. Vet ikke hvordan det ligger an så langt i år.