



Møtereferat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: Scandic Hell, Sandfærhus

Dato: Onsdag 10. mai 2023

Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag: avdelingsdirektør Ellen Braarud, seksjonsleder Arve Skavdahl og avdelingsleder Tormod Eriksen (referent).

Fra organisasjonene: Terje Karlsrud, (Blindforbundet/FFO), Ragnhild Urdshals Høyem, (Handikapforbundet/SAFO), Margareth Berg (Norsk Revmatikerforbund avd. sør/FFO), Inger Anne Kolsvik, (Astma og allergiforbundet/FFO)

Godkjenning av innkalling og sakliste.

Sakliste og innkalling ble godkjent. Referat sendes per epost og blir også lagt ut på nav.no på nettsiden til NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag.

Kommentar fra SAFO fra referat fra møtet i februar: Ønsker å få gjennomgå statistikk på hjelpetjenester for tilrettelegging på arbeidsplassen og i utdanningsløp som for eksempel lese- og sekretærhjelp og funksjonsassistanse i arbeidslivet.

Tillitsreformen. I møtet i brukerrådet ble en presentasjon som er utarbeidet av NAV gjennomgått. Tillitsreformen er regjeringens satsing på å gi tilbake tillit til de som jobber i førstelinja i hele offentlig sektor, både ved å detaljstyre mindre og øke handlingsrommet. Målet er å gi mer velferd og bedre tjenester til innbyggerne til rett tid. (kilde: regjeringen.no)

Formålet med tillitsreformen er at samarbeidet mellom ledelse, medarbeidere, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerutvalgene i Arbeid- og velferdsetaten skal være tett og tillitsfullt.

Dette konkretiseres gjennom følgende mål:

1. Vi gir våre medarbeidere større rom til å utvikle og bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne.
2. Det legges til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etableres forsøk med større handlingsrom lokalt.
3. Vi styrker partsamarbeidet i Arbeid- og velferdsetaten og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer i tråd med intensjonen i Hovedavtalen i staten og med etatens tilpasningsavtale.
4. Mål- og resultatstyringen sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis.
5. Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne.

I møtet ble det også reflektert hvordan man skal forstå tillitsbegrepet. Presentasjonen utarbeidet fra NAV beskriver tillit som kan forstås i ulike perspektiver;

- Relasjonell tillit er tilliten man utvikler i en relasjon, f.eks. med kolleger, leder og bruker. Denne tilliten vises tydelig gjennom hvordan vi kommuniserer og samarbeider med hverandre, hvordan vi utøver service og gir informasjon og hvordan man leder medarbeiderne
- Organisasjonstillit er den tilliten man bygger/viser gjennom strukturene i organisasjonen: Utvikler tjenestene (f.eks. system, arbeidsprosesser, oppgavefordeling, brevutforming)
 - o Driver mål og resultatstyring (f.eks. mål, rapporteringsstruktur, dokumentasjonskrav, rutiner, kontroll). Her kan det være viktig å diskutere balansen mellom krav/kontroll og handlingsrom.
 - o Utøver ledelse (krav, kontroll, delegering).

Refleksjonsoppgave til brukerrådet i møtet:

- Hva skal til for å utvikle tilliten mellom NAV og bruker?
- På hvilke områder trenger NAV å vise mer tillit mot brukerne?
- Hvordan kan brukerutvalg involveres i lokal tjenesteutvikling?

Tilbakemeldingene fra organisasjonene SAFO og FFO på refleksjonsoppgaven.

- God kommunikasjon er viktig. Viktig at bruker føler seg hørt, sett og forstått. Viktig å snakke samme språk og uttrykke seg i klarspråk. Mange brukere uttrykker utrygghet i hvordan spørsmål til faginstanser bør stilles. Ulike vinkling på et spørsmål til en fagperson kan gi ulike svar. Det er derfor viktig at fagpersoner i hjelpemiddelsystemet er beviste på bruken av språk i kommunikasjon. Det ble i denne sammenheng vist til nylig medieoppslag om bæresele nord i trøndelag.
- Organisasjonene gir uttrykk for at saksbehandlerne må møte brukere i deres situasjoner. Fagpersoner i hjelpemiddelsystemet må bruke ord som gjør er forståelig i kommunikasjonen og stille oppklarende spørsmål tilbake for å få en god helhetsforståelse på brukernes behov.
- For å oppnå tillit bør saksbehandler se brukeren som en kunde i et service-kundeforhold, og er serviceinnstilt overfor brukerne. Saksbehandlerne må være bevist at de i regi NAV representerer en maktorganisasjon og er beviste på hvordan språket de bruker i kommunikasjonen med brukere kan bli oppfattet.
- Vi må være oppmerksomme på utviklingen av tilskuddsordningene. Det vil alltid være de med de største behovene som tilskuddsordningene har størst betydning for. Samlet sett over flere år vil tilskuddsordningene ha stor økonomisk betydning for brukere med større funksjonsnedsettelse. Det er mange brukere som bruker store beløp på småhjelpemidler for å klare å fungere i dagliglivet. SAFO mener at det bør bli en annen tolkning på tilskuddsordningene. Slik tilskuddsordningene tolkes nå vil dette svekke tilliten til systemene, spesielt hvis tilskuddene ikke dekker inn merutgiftene med å ha en funksjonsnedsettelse.
- Hjelpemiddelsentralens tjenester henger mye sammen med hvordan tjenestene i kommunen fungerer. Det betyr av dette med tillit til hjelpemiddelsentralen også avhenger av ressursene og kompetansen i kommunene, SAFO nevnte et eksempel:

Hva betyr det å klare seg selv hjemme? Det kan forstås ulikt i hjelpemiddelsystemet i kommunene og ved hjelpemiddelsentralen, også på grunn av ulik kompetanse.

- NAV trenger å vise mer tillit mot brukere på alle områdene i relasjon til brukere.
- Det å involvere i brukerutvalg i lokal tjenesteutvikling handler om bruken av realkompetanse, det vil si kompetanse som utvikles når man lever med funksjonsnedsettelse mener FFO. Det er viktig at denne realkompetansen og stemmen til brukerne/brukererfaringene brukt videre i tjenesteutviklingen. SAFO påpekte at det er viktig at dette forankres i organisasjonen. Det er laget en plan for Brukerdrevet tjenesteutvikling i NAV Hjelpemiddel og tilrettelegging som vil ha gode prosesser for dette arbeidet.

Status husprosess. Informasjon om arbeidet med nye lokaler nord i fylket.

Husleieavtalen med sykehuset er forlenget til mars 2026. Fra 2026 skal NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag ha en lokasjon med lager, gjenbruk og tekniske tjenester knyttet opp mot transportrutene (Sandmoen) og en lokasjon uten lager og gjenbruk (lokasjon nord), men som fortsatt skal levere tekniske tjenester og teknisk rådgivning.

Det er ikke mulig med ytterligere forlengelse av avtalen med sykehuset. Sykehuset har stort behov for areal og har fra april 2023 tatt i bruk et areal på 185 kvm ved lokasjonen i Levanger. Dette er arealer på resepsjonen. Hjelpemiddelsentralen har innført en ordning av kontorarealet slik at flere kan bruke ulike kontor når de er ledige. Det er ingen merkbar økning i bruk av hjemmekontor ved lokasjon Levanger.

Det har vært arbeidsgrupper ved hjelpemiddelsentralen på tvers av lokasjonene som frem til nå har fått frem behovet for utstyr og areal for ny lokasjon nord i fylket. Det er lagt stor vekt på at det skal være likt tjenestetilbud fra begge lokasjonene. Det er også blitt gjort kartlegging av forskjellige former for møtevirksomheter, samhandling internt og eksternt med mer. Det er etablert en prosjektgruppe bestående av ledelsen og tillitsvalgte som samarbeider med NAV Eiendom i utarbeidelse av et romprogram som skal danne grunnlag for en kravspesifikasjon. Utlysning av anbudskonkurransen vil bli i begynnelsen av juni 2023 av NAV Eiendom. Man ser for seg en kontraktsinngåelse ved årsskiftet 2023/2024. Byggeperioden vil vare frem til januar 2026.

Brukerdrevet tjenesteutvikling i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Arbeidet og prosessen med Brukerdrevet tjenesteutvikling med oppstart 9. mars 2022 har resultert i en skriftlig Veileder – tjenesteutvikling i samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner og en presentasjon. Presentasjonen følger veilederen og vil, i tillegg til å gi kort informasjon om veilederen, være et forslag hvordan brukerutvalgene kan jobbe om tematikken på møter/arbeidsmøter, samt et forslag på hvordan evaluering kan gjennomføres.

I møtet i brukerrådet ble eksempler på tematikken og evalueringer gjennomgått, i tillegg til sentrale prinsipper for brukerdrevet tjenesteutvikling. Brukerrådet fikk se filmen «Hva er reel medvirkning? NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har utarbeidet en implementeringsplan for Brukerdrevet tjenesteutvikling. Det vil arrangeres en videokonferanse for alle brukerutvalgene for alle hjelpemiddelsentralene i uke 23 med tema «Spørsmål og svar til veilederen». Det vil også bli gjennomført en andre videokonferanse for brukerutvalgene i uke 46 med tema «Erfaringsdeling». Veilederen vil bli evaluert våren 2024 og ev revidert

hvis behov. Både nåværende brukerråd og nytt brukerråd fra juni 2023 inviteres med til videokonferanse i uke 23.

Overordnede føringer og mål om brukermedvirkning som beskrevet i veilederen blir tema i det første møte for det nye brukerrådet i september. Det nye brukerrådet vil legge en plan for hvordan vi jobber med dette videre.

Både SAFO og FFO uttrykte i møtet 9. mai stor tilfredshet med hvordan arbeidsformen, samarbeidet og medvirkningen har vært i flere perioder med brukerrådet for NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Dette gjelder både på system og tjenestenivå.

Etablering av nytt brukerråd gjeldende fra juni 2023

Gjennomgang SAFO og FFO sine forslag til hovedmedlem og varamedlemmer i nytt brukerråd de neste 2 årene fra juni 2023. Oversikten, som viser hvem som er hovedmedlem og personlig varamedlem fra SAFO og FFO, ble godkjent (vedlegg). Hvis personlig varamedlem ikke kan møte for hovedmedlem ønskes det at andre varamedlemmer nevnt i tabellen for den aktuelle organisasjon deltar.

Opplæring og introduksjon av nytt brukerråd. Den 6. september gjennomføres det en opplæringsdag for nytt brukerråd ved Hjelpemiddelsentralens lokasjon Sandmoen. Det vil komme en egen invitasjon på dette. Brukerrådet, som har fungert i perioden juni 2021- juni 2023, deltar også på møtet denne dagen. Hensikten med denne dagen er å formidle brukerrepresentantene nødvendig kunnskap om organisasjonen og tjenestene slik at disse til enhver tid har den basiskunnskapen som er nødvendig for å kunne utøve sin rolle på en god måte.

Neste møte:

Onsdag 6. september. NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Brøttensveien 105, 7093 Tiller