



Møtereferat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: Scandic Hell, teams

Dato/tid: Torsdag 5. oktober 2023

Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag: Ellen Braarud, Hege Anita Harbak, Tine Eggen, Erik Johansen, Tormod Eriksen (referent)

Fra organisasjonene:

Fra SAFO: Steinar Mikalsen, Frank Even Dreyer og Ragnhild Urdshals Høyem.

Fra FFO: Tore Solem, Inger Anne Kolsvik, Kyrre Anders Vollan, Maren Tronstad,

Astrid Berglund, Linda Mari Hogstad

Om Hjelpemidler og tilrettelegging 2025 (HOT 25)

HoT25 er navnet på omstillings- og endringsarbeidet som nå er i gang i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. "HoT" er forkortelse for "NAV Hjelpemidler og tilrettelegging" og "25" for år "2025".

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging skal i tiden fremover gjennom store endringer i måten å arbeide på. Det vil bli en sterk økning i antall brukere samtidig som det ikke blir tildelt flere ressurser. Samtidig gir digitaliseringen muligheter vi i dag ikke kjenner omfanget av. Organisasjonen i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging må forbedres, endres og moderniseres. Dette er grunnlaget for HOT25 som beskriver hvor vi ønsker å være i 2025. Dette blir omtalt som målbilde 2025.

Målbildet skal lede omstillings- og utviklingsarbeidet. Realisering av målbildet er både en ambisjon og et tydelig målkrav for hele organisasjonen. Ambisjonene er sortert og beskrevet under tre overskrifter:

- tjenesteopplevelser,
- digitale ambisjoner og
- ambisjoner for organisasjonsutviklingen.

Ambisjonen Tjenesteopplevelser i 2025 er at tjenestene skal oppleves slik:

- Tjenestene er raske, fleksible og tilpassede
- Tjenestene er tilrettelagt for medvirkning
- Enkle, moderne og sømløse brukergrensesnitt
- Trygghet for at behov ivaretas
- Et godt koordinert hjelpemiddelsystem

Dagens nettside hjelpemiddeldatabase vil erstattes med ny side som heterfinnhjelpemidler.nav.no/ som i løpet av noen måneder skal erstatte hjelpemiddeldatabasen.

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAG //

Postadresse: Postboks 2976 Torgarden // 7438 TRONDHEIM // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Besøksadresse: Brøttemsvæien 105, 7093 TILLER // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Tlf.: +47 407 02 816

Innspill fra organisasjonene:

- bekymring om den eldste brukergruppen vil klare å bruke de digitale plattformene som utvikles
- hvordan kommunene, både store og små, vil ta del i kompetanseutviklingen som er nødvendig og som kreves for å kunne gi gode tjenester til bruker
- hvordan den nasjonale service og veiledningstjenesten kan bruke informasjon som er gitt lokalt i sine tjenester. Store ambisjoner i målbilde 2025. Det er et håp at NAV lykkes med dette, men at det kan være utfordringer med utvikling og effektivisering samtidig med innsparinger. Det må også stilles krav til brukerne på hvordan de skal bruke systemet.

Vedlegg: Presentasjonen av målbilde 2025

Referat fra NAV Brukerutvalg NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Gjennomgang av sak 3 - Reparasjon av hjelpemidler og innsparinger av SAFO ved Steinar Mikalsen. Det blir skapt en usikkerhet med følgende tekst i referatet: «kan bety at akutt reparasjon reduseres til utelukkende situasjoner hvor liv og helse er i fare, og at ambulansereparasjon hjemme hos bruker skal opphøre»

Hva betyr dette for trøndelag?

Endringen som er gjort i trøndelag er innenfor enkelte områder som elektriske rullestoler og forflytningshjelpemidler og som vi har prioritert å gjøre reparasjonene selv på.

Vi har ingen indikasjoner på at dette har medført lengre tidsbruk. I enkelte saker, som vi tidligere har sett det er ressursbesparende å bruke leverandører, har vi nå hentet inn og utført reparasjon selv.

I trøndelag har vi lang tradisjon på å utføre reparasjoner selv, uten å kjøpe tjenestene av leverandør. For trøndelag sin del vil endringene pga innsparinger ikke utgjøre noe stort omfang.

I noen få situasjoner, for eksempel heiser som står, og hvor vi må bestille deler fra Tyskland må det påberegnes noe leveringstid. Vi ønsker å løse sakene raskest mulig og vil unngå å sette brukerne i en vanskelig situasjon. Vi har også muligheter til å sende ut erstatningshjelpemidler til hjelpemidlet er blitt utbedret.

Innsparingene handler om at hjelpemiddelområdet ikke skal gå med overforbruk inneværende år. Dette handler om brukerveksten og prisøkningen.

Utfordringene er utgiftene til installasjoner i brukernes hjem. Det handler i stor grad om eldre over 80 år som ønsker å bli boende hjemme. Dette samsvarer også med de politiske ambisjonene om at flere skal kunne bo hjemme lengst mulig. Det er et ønske om at slike utgifter kan komme på stønadsbudsjettet i stedet for på driftsbudsjett til den enkeltes hjelpemiddelsentral. Det er startet et arbeid om å få installasjon over på stønadsbudsjettet. Dette er viktig arbeid da slike tilrettelegging og utgifter med vil øke i samsvar med brukerveksten i årene fremover. Tilskuddsordninger er også aktuelt for tilrettelegging for bolig.

Innspill fra organisasjonene:

- Er bekymret for innstramningene på budsjettene. Det burde vært lagt mere penger i potten for å bistå til mere universell utforming og gjøre samfunnet mere tilgjengelig for alle.
- Det er de med de største behovene som først blir rammet ved slike innsparinger. Det handler spesielt om småhjelpemidler. Det gjelder de som trenger mange ulike småhjelpemidler og som får kr 2000 hvert fjerde år. Det er de som er de største taperne økonomisk og som står i fare for å ikke få nok hjelp. Det er en grense for hvor mye krav man kan stille til alle brukerne.
- Det ble informert om enkelte tilfeller hvor det ble rapportert om lang leveringstid for batteri til ståstol.

Svar fra NAV: Ivaretagelse av liv og helse er det kommunene som har ansvar for. NAV Hjelpemidler reparer hjelpemidlene innen 24 timer der det er nødvendig og hvor det haster.

Det er enkelte hjelpemidler hvor vi er avhengig av en tredjepart og hvor vi må bestille deler. Leverandørene har det ikke på lager og må for eksempel bestille fra produsent i Asia. Det er utfordringer med tilgang på deler og vi er avhengig av at leverandører som kan ha deler på lager i Norge. Hvis deler må hentes fra andre steder i verden kan leveringstiden blir noe lengre enn forventet.

Vedlegg: Referat i brukerutvalget i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 12.09.23

Status husprosess nord i fylket

Etter planen skulle *behov for lokaler i aksene mellom Levanger og Steinkjer* bli lagt ut på offentlig anbudskonkurranse i juni. På grunn av flere avklaringer på direktorat og departementsnivå om flytting av statlige arbeidsplasser fra lokasjon Levanger til lokasjon Sandmoen, ble starten på anbudskonkurransen forsinket med 3 måneder.

Arbeids og inkluderingsdepartementet har i sitt svarbrev 20. september lagt til grunn at en samling av lagerfunksjonen i Trondheim, som medfører overføring av stillinger fra nordfylket til Trondheim, kompenseres ved at tilsvarende antall stillinger prioriteres lagt til hjelpemiddelsentralen i nordfylket.

I uke 40 ble det lagt ut annonse om behov for leie av lokaler i aksene Levanger- Steinkjer både i Adresseavisen og Trønder-Avisa. Svarfrist for interesserte er 19. oktober. NAV eiendom vil ha ansvar for videre prosess med anbudskonkurransen.

Prekvalifisering og forhandlinger vil foregå i perioden november – februar/mars. Man tar sikte på å inngå leiekontrakt i april 2024. Det vil være en bygge-/ombyggingsperiode fram til januar 2026. Husleieavtalen for hjelpemiddelsentralens lokasjon på Levanger er forlenget med Sykehuset Levanger gjennom opsjon, og utløper 1. mars 2026

Nasjonal service- og veiledningstjeneste for hjelpemiddelsentralene

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging vil opprette en nasjonal service- og veiledningstjeneste (NSV) for å nå ambisjonene i målbildet 2025 og NAV's virksomhetsstrategi 2030.

De viktigste gevinstene man forventer av tjenesten er:

- at innbyggere og samarbeidsparter får rask og god hjelp fra et fagmiljø med spesialkompetanse
- effektiv ressursutnyttelse ved at flere henvendelser blir løst i første instans
- likere tjenester ved at én tjeneste håndterer henvendelser inn til hjelpemiddelområdet

Tjenesten skal så langt det er mulig løse henvendelser som kommer inn uten å sende dem videre.

Det er i starten av oktober etablert et prosjekt som skal planlegge den nye nasjonale service- og veiledningstjenesten (NSV) på hjelpemiddelområdet. Målet med prosjektet er planene for den nye tjenesten skal være ferdig i februar 2024.

Prosjektet består av tre team:

- Team digitale verktøy og arbeidsflater
- Team HR
- Team Oppgaver og servicegrad.

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag er representert i alle teamene i prosjektet og innehar teamlederrollen i digitale verktøy (Hege Anita Harbak) og arbeidsflater og HR (Grete Almlid Munkeby).

Den nasjonal service- og veiledningstjeneste vil understøtte arbeidet med at NAV Hjelpemidler og tilrettelegging i 2025 skal være en nasjonal hjelpemiddelsentral med 18 lokasjoner.

Det planlegges en digital brukerkonferanse senere i høst. Brukerrådet vil bli invitert til denne konferansen.

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag ønsker tilbakemeldinger fra brukerrådet i videre prosess om hva som skal til for at denne tjenesten skal bli bra.

Innspill fra organisasjonene:

- Det er viktig at servicemedarbeidere i den nye tjenesten vet hvor og hvem de skal kontakte for å få tak i ytterligere informasjon for å kunne gi riktig beskjed til innringer, jmf eksempelet med arbeidsreiser fra SAFO.
- Det er mulig å etablere måling på svarprosent og dette kan være en indikator på hvordan man lykkes på å kunne gi gode svar. Det er viktig å kunne lage god oversikt over hvem og når den nasjonale tjenesten kan kontakte på den lokale hjelpemiddelsentral, når saken ikke kan løses i den nye tjenesten.

Svar fra NAV: Det blir en viktig oppgave i den nye tjenesten at servicemedarbeiderne kan sette henvendelsen over til riktig person i de tilfelle et svar er nødvendig umiddelbart.

Den nasjonal service- og veiledningstjeneste vil ha andre forutsetninger for å kunne gi svar enn hva det nasjonale kontaktsenteret til NAV har. Det vil selvfølgelig kreve mye kartlegging, dokumentasjon og klargjøring av diverse lister i forberedelsesfasen, men vi har stor tro på at vi kommer til å lykkes med dette.

Statistikk; tilrettelegging på arbeidsplassen og i utdanningsløp

Grunnlaget for statistikken er de henvendelser NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag har gjort de første 9 månedene i 2023 på området Arbeid og utdanning. Det er registrert 336 henvendelser i perioden. 46% av henvendelsene er fra NAV kontor, mens 44% er fra kategorien Annen aktør er definert som er arbeidstakere, innbyggere, bedriftshelsetjeneste. Arbeidsgivere står for 7 %. De største funksjonshindringene ei henvendelsene er hørsel (36%), kognitive vansker (25 %), bevegelse (20%), syn (20 %). Lese og skrivevansker utgjør 10%.

Det kan være flere enn en type bistand i en sak. Veiledning med innbygger er gitt i 64 % av i henvendelsene hittil i år. Hjelpemidler fra folketrygden utgjør også 64%. Veiledning med innbyggerens NAV veileder er gjort i 32% av henvendelsene, mens veiledning med innbyggers arbeidsgiver utgjør 22% og veiledning med innbyggers arbeidsgiver er gjort i 22% av sakene. Lese- og sekretærhjelp er gitt i 3% og funksjonsassistanse 6% av alle henvendelsene.

Trøndelag har registrert 8 nye funksjonsassistansetiltak hittil i år. Totalt er det 44 slike tiltak i trøndelag pr. sept. 2023 (407 på landsbasis) Trenden er at dette tiltaket øker jevnt.

Vedlegg: Presentasjonen i møtet «tilrettelegging på arbeidsplassen og i utdanningsløp».

Teamsgruppen for brukerrådet

Det er opprettet teamsgruppe med navn Brukerråd NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Alle i brukerrådet er invitert inn i denne teamsgruppen. Hensikten er å ha kontinuerlig dialog og kunne dele og informere hverandre i tillegg til de ordinære møtene i brukerrådet hvor kun

hovedmedlemmene i utgangspunktet deltar. Det opprettes mappe i teamsgruppen hvor møtereferatene arkiveres.

Møteplan for brukerrådet 2023/første halvår 2024

Møtene fremover vil i stor grad bli gjennomført på lokasjonene Levanger eller Sandmoen og som teamsmøter. Neste møte blir på lokasjon Levanger. Det blir anledning å delta via teams hvis dette er nødvendig.

Neste møte

Onsdag 29. november. NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag, lokasjon Levanger. Kirkegata 2, Levanger. Kl. 11- kl. 15. På dette møtet deltar hovedmedlemmene fra organisasjonene. De personlige varerepresentantene deltar på via teams eller fysisk hvis hovedmedlemmet ikke kan delta. Hovedmedlemmet kontakter varerepresentanten i slike tilfeller.

Aktuelle saker på neste møte:

- Nasjonal service- og veiledningstjeneste for hjelpemiddelsentralene.

Aktuelle saker kan meldes inn til Tormod innen 1 uke før møtet. Oppdatert møteagenda blir sendt ut 21. november.

Vedlegg:

- Statistikk; tilrettelegging på arbeidsplassen og i utdanningsløp
- Målbilde 2025