



Møtereferat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag sine lokaler i Trondheim/Videokonferanse

Dato/tid: Fredag 11. desember 2020 fra kl 10:00 til kl 14:00

Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag: Avd.direktør Håvard Lauvås, seksjonsleder Gunhild Tangvik, seksjonsleder Haldor Kippe, seksjonsleder Ellen Braarud, seksjonsleder Tormod Eriksen

Fra organisasjonene: Steinar Mikalsen, Skogn (Handikapforbundet/SAFO), Ragnhild Urdshals Høyem, Kvål (Handikapforbundet/SAFO), Olav Malmo, NRF/FFO, Terje Karlsrud, Gimse (Blindeforbundet/FFO), Inger Anne Kolsvik, Vikhammer (Astma- og allergiforbundet/FFO), Marianne Drevland, Sjetnemarka (MS-foreninga/FFO).

Fokusområder på hjelpemiddelsentralen.

Både landsbasis og i Trøndelag er det stort fokus på hvordan tjenesteopplevelsen skal være i framtida. HoT25 er et utviklingsarbeid sentralt som tar sikte på at vi skal beskrive tjenesteopplevelsen for brukere og samarbeidspartnere i 2025. I Trøndelag vil vi i 2021 ha en ambisjon om at alle trøndere skal få et likt tjenestetilbud, at vi får et styrket servicetilbud, har effektive arbeids- og endringsprosesser og styrker det tverrfaglige arbeidet internt på sentralen. Vi ønsker innspill fra brukerråd på hvordan vi skal få til en god tjenesteopplevelse. Dette blir sak også på neste møte.

Digital behovsmelding (søknad). Alle kommuner kan nå ta i bruk digital søknad for noen hjelpemidler. Ordningen utvikles og utvides etter hvert som man får mer erfaring med dette. Det er forventet en effektivisering ute hos kommunene, og vi tror at brukere vil få utlevert hjelpemidler raskere (dvs. til kommunalt mottakssted)

Korona har preget også oss siden mars 2020. Vi har hatt et mål om å opprettholde tjenestetilbudet, og har vel stort sett klart det, kanskje på litt andre måter. Vi har tatt i bruk mange nye digitale løsninger. Alt er ikke optimalt, men mye har fungert veldig bra.

Brukerpass.

Roy Staven fra Inderøy deltok på videomøtet og delte sine erfaringer med brukerplass.

Hjelpemiddelsentralen skal promotere ordningen mer framover og har utarbeidet en ny intern rutine for å orientere om og opprette avtaler. Ordningen blir mer digital enn tidligere da det sendes ut lenker til informasjon om ordningen via ditt nav eller dette blir opplyst om på telefon.

Informasjonssamtalen vil da ta utgangspunkt i spørsmål bruker måtte ha etter å ha lest igjennom informasjon på nett. Det vil også være mulig å foreta samtalen på videoløsning og ikke ved oppmøte. Hvem som møter bruker fra hjelpemiddelsentralen vil avhenge av hvilke hjelpemidler/fagområde som er aktuelt.

Kommuneavtalene. Utkast til samarbeidsavtale. Hvordan involvere vi de kommunale

rådene? Utkast til samarbeidsavtale med kommunene sendt ut til brukerrådets representanter på forhånd. Avtalens områder omhandler; formål og felles utfordringer mot 2030, hvilke lover og forskrifter som regulerer samarbeidsavtalen, overordnet beskrivelse på hva som er kommunens og hjelpemiddelsentralens ansvar, samarbeidsformer/struktur, kompetansebygging og interkontroll i hjelpemiddelformidlingen.

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

I tillegg til samarbeidsavtalen vil det bli etablert et samhandlingsdokument. Formål med dette dokumentet er å avklare ansvarsforhold og samordning av tilrettelegging og formidling av tekniske hjelpemidler mellom partene. Man vil ta utgangspunkt i gjeldende rutiner og praksis og revidere dette i en ny versjon mellom partene.

Utkast til samarbeidsavtalen vil sendes ut til kommunene for høring etter nyttår med en høringsfrist med muligheter for tilbakemelding på innhold i avtalen og prosessen videre.

Revidert versjon av samarbeidsavtalen presenteres i møte i brukerrådet medio februar. Brukerrådet ønsker at de kommunale rådene blir involvert i prosessen med den enkelte kommune når det gjelder å få omsatt avtalen i praktisk handling.

Mandat for brukerrådet. Gjennomgang og vurdering av behov for endringer. Oppnevning av representanter til brukerråd.

Det etableres en arbeidsgruppe som skal utarbeide utkast til nytt mandat for brukerrådet videre. Fra organisasjonene deltar: Ragnhild Urdshals Høyem, Kvål (Handikapforbundet/SAFO), Terje Karlsrud, Gimse (Blindedeforbundet/FFO) Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag deltar Ellen Braarud og Tormod Eriksen. Ellen Braarud leder arbeidet i arbeidsgruppen. Utkast til nytt mandat forelegges møte i brukerrådet medio februar.

Ny tolkeformidling – erfaringer så langt

Formidling har pr desember 2020 460 % stilling som jobber med formidlingsoppgaver, både store og små bestillinger. I tillegg har tolkeformidlingen 260 % rådgiverstillinger. Det nye bestillingssystemet er nå tatt i bruk og vil utbedres kontinuerlig gjennom 2021 basert på erfaringer og tilbakemeldinger. Bestillingssystemet har medført planlagt opplæring internt, både for formidling og for tolker. Tolkeformidlingen deltar også i annet utviklingsarbeid som pågår jevnt og trutt for at tjenesteopplevelsen skal bli bedre for brukere, samarbeidspartnere og tolker».

Tolkeformidlingen foretar også noe veiledning til brukere/ bestillere ved behov. Det er lagt ut informasjon til interessenter på nett:

<https://www.kunnskapsbanken.net/tolk/nar-du-trenger-tolk/soknad-og-bestilling/>

eller rett inn i brukerveiledningen her:

<https://www.kunnskapsbanken.net/wp-content/uploads/2020/12/Tolkebestilling-i-TiND-brukerveiledning-201209.pdf>

Møteplan 2021.

Det planlegges 5 møter i 2021. Hjelpemiddelsentralen kaller inn.

Første møte fredag 19. februar på Scandic Hell. Kl. 10 – kl 14:00.

Aktuelle saker på neste møte:

Årsstatistikk 2020

Brukerundersøkelse fra NHF

Samarbeidsavtaler med kommunene

HoT25 – utviklingsarbeid i etaten fram mot 2025

Brukerkonferanse 2021 – vurdere om det er aktuelt å arrangere en konferanse for brukerråd, hjelpemiddelsentralen og kommunene. Tema kan være Hot25, Samarbeidsavtalen med kommunene

Aktuelle saker kan meldes inn til Tormod eller Håvard.