



Møtereferat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

16. oktober 2020

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

Fra organisasjonene: Steinar Mikalsen, Skogn (Handikapforbundet/SAFO), Olav Malmo, NRF/FFO, Terje Karlsrud, Gimse (Blindeforbundet/FFO), Inger Anne Kolsvik, Vikhammer (Astma- og allergiforbundet/FFO)

1. Velkommen og presentasjon. (endringer i ledergruppa)

Frode Selbo, Berit Søgård og Erik Johannesen er ute i permisjon. Som ny avdelingsdirektør er Håvard Lauvås tilsatt. Han har tidligere vært avdelingsdirektør ved hjelpemiddelsentralen i Hedmark. Som ny seksjonsleder for tolkeområdet er Gunhild Tangvik tilsatt. Hun har tidligere vært tolk. Ny seksjonsleder for teknisk er Haldor Kippe. Han har tidligere jobbet som tekniker på Levanger.

2. Informasjon og innspill fra brukerorganisasjonene (tjenestetilbud, korona og tjenester)

Trøndelagsprosessen: Viktig med informasjon ut til organisasjonene når det gjelder tjenestetilbudet, arbeidsfordelingen mellom den enkelte kommune og hjelpemiddelsentralen.

Reparasjon av hjelpemidler: Hjelpemiddelsentralen ønsker å ta mere reparasjoner selv for å utvikle kompetanse. Vi er nærmest kommunale teknikere, og vi trenger god kompetanse på produktene for å veilede/kurse og bistå de i dette arbeidet. Dette for å levere en raskere tjeneste ute hos bruker, og vi ønsker at dette skal skje med god kvalitet. Vi får mere igjen for de økonomiske midlene vi har til rådighet i stedet for å betale leverandørene. For å være god på veiledning for kommunene og brukerne er det viktig med kompetanse/erfaringen vi får gjennom reparasjon av hjelpemidler. Leverandøren har førstehånds informasjon om de ulike hjelpemidlene, og hjelpemiddelsentralen vil aktivt bruke de på enkelte oppdrag der vi ikke har kompetanse selv. Vi benytter også leverandørene til opplæring og oppdatering av egne ansatte.

Hva har koronaperioden gjort med etterspørsel av tolketjenesten?

I perioden det var stengt var NAV raskt oppe med tilbud om videotolkning. Etter hvert som samfunnet har åpnet mer opp har også vi gjort det, og vi tilbyr nå oppmøtetolkning der det er mulig og hensiktsmessig, og videotolkning der det er mulig og hensiktsmessig. Det er en utfordring å få ut informasjon til brukerne om hvilke muligheter de nå har, og vi opplever at mange tror vi er mer restriktive enn vi faktisk er i dag. Vi jobber aktivt med å få ut informasjon i ulike kanaler.

Vi ser det er særlig viktig å få ut informasjon om videotolk-tilbudet vårt. Dette er tenkt som et supplement til oppmøtetolkning, og var planlagt igangsatt også før koronaen. Her har koronaen gjort at utviklingen har gått veldig fort, og vi har erfart at med de rette tekniske løsningene på plass fungerer dette svært godt i mange situasjoner. Tjenesten er blitt mer fleksibel. Tolkene kan jobbe fra sitt hjemmekontor og slipper å bruke tid på reise. Vi har også etablert 6 nye tolkestudio på

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAG //

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

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

Tlf.: +47 407 02 816

Hjelpemiddelsentralen. Vi har også gode erfaringer med å kombinere løsninger med for eksempel en oppmøtetolk og en videotolk.

I Statsbudsjettet for 2021 er det foreslått bevilget 31,8 mill.kr. til nye tolkestillinger. Vi vet ikke enda hvordan pengene blir fordelt, men vi forstår det slik at målet med bevilgningen er at færre oppdrag skal måtte sendes ut til frilanstolker. I Trøndelag har vi ganske lite bruk av frilanstolker.

3. Digitalisering av tjenestene.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging jobber, sammen med KS, for å digitalisere søknadsbehandlingen på hjelpemiddelområdet. Fredrikstad kommune har vært pilotkommune og nå utvides dette ut til flere kommuner. Trondheim kommune er pilot i Trøndelag og skal prøve ut dette fra nå av. I første omgang er det kommunal terapeut som skal bruke dette, men etter hvert er det også aktuelt at brukere søker selv. Det vil likevel bli ivaretatt at de som ikke behersker digital søknad, får hjelp.

Det er særlig kommunene som får en enklere hverdag på grunn av dette, men etter hvert vil det også lette arbeidet på Hjelpemiddelsentralen.

4. Tolketjenesten – ny bestillingsløsning. Behov for brukeropplæring?

Det er utviklet en ny løsning for bestilling av tolketjeneste. Flere fylker er allerede i gang med den nye løsningen. Trøndelag skal kobles på i uke 49. De som allerede er påkoblet har gode erfaringer, både formidlere og de som bestiller. Selve bestillingsløsningen skal være ganske selvforklarende, og vil ikke ha behov for mye opplæring. Det vil likevel bli laget noen enkle instruksjonsvideoer. Det blir innlogging med Min-ID.

Løsningen vil blant annet tilby følgende:

- Brukere av tolketjenester for døve, døvblinde og hørselshemmede kan bestille nytt oppdrag
- Brukeren kan se alle sine bestillinger og status på dem
- Brukeren kan kopiere en tidligere bestilling og lage en ny, og kan avlyse en pågående bestilling
- Formidler får alle opplysninger fra bestillingen inn på sitt arbeidsområde
- Formidler kan tildele tolker automatisk eller manuelt
- Fastansatte tolker får varsel og all informasjon om tildelte oppdrag på sikker app på mobil, samt kunne se reisevei til oppdraget

Vi jobber også her aktivt med informasjon ut til de som bestiller tolketjeneste. Etter hvert som vi tar i bruk den nye løsningen er det også viktig å høre erfaringer og tilbakemeldinger fra de som bestiller.

5. Brukerpassordningen skal revitaliseres

Agenda Kaupang leverte i 2017 en rapport som konkluderte med at brukerpasordningen er lite kjent og til dels lite promotert ved hjelpemiddelsentralene. Det er pr i dag ca.2000 personer som har brukerpas på landsbasis og ca 150 i Trøndelag.

Handikapforbundet/SAFO har gjennomført en kartlegging hos sine medlemmer som også viser at ordningen er lite kjent.

Brukerpassordningen innebærer at bruker tar et større ansvar og har større innflytelse i formidlingsprosessen og i oppfølging av egne hjelpemidler. Det ligger oppdatert informasjon om brukerpasordningen lett tilgjengelig på nav.no, og alle hjelpemiddelsentraler skal ha samme mal for avtaler og brukersamtaler knyttet til ordningen. Det forventes at Hjelpemiddelsentralen skal foreslå brukerpas til brukere som kan egne seg for ordningen.

6. Ditt NAV – erfaringer fra bilområdet ved hjelpemiddelsentralen

Ditt NAV er en sikker kanal for kommunikasjon mellom bruker og NAV, som erstatter epost (ansatte i NAV kan ikke bruke epost som direkte kommunikasjon med brukere). Kommunikasjon i denne kanalen blir automatisk lagret slik at bruker og NAV kan gå inn å se på kommunikasjonen i ettertid.

Bilsenteret som har mye direkte kommunikasjon med brukerne underveis i bilsaker har erfart at Ditt NAV er et nyttig verktøy for samhandling og deling med informasjon med bruker underveis i prosessen.

Når du sender et spørsmål i en sak via Ditt NAV vil du også kunne få varsel på telefon når spørsmålet er besvart. Foreløpig er Ditt NAV forbeholdt brukere som har BankID da innlogging på Ditt NAV krever dette som identifikasjon.

7. NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag – veien videre.

Mål og strategier (utdelt i møtet) som ble vedtatt i forbindelse med sammenslåing av de to sentralene, ligger fast. Hjelpemiddelsentralen vil ha et stort fokus på utvikling av et felles tjenestetilbud i Trøndelag.

Hjelpemiddelsentralen har et arbeid på gang med utkast til nye samarbeidsavtaler med kommunene. Brukerrådet vil involveres i arbeidet med ferdigstillelse av kommuneavtalene og prosessen med å inngå avtaler med kommunene. Dette blir et tema på møtet i brukerrådet 11. desember.

8. Eventuelt

Invitasjonen til møtene og referat fra møtene sendes til hovedmedlem og vararepresentant. I tillegg ønskes det at referat legges ut på HMS sin side på nav.no

Hjelpemiddelsentralen har tydelige krav til å gjenbruke hjelpemidler som har vært utlånt. Ved utlån skal hjelpemiddelet fremstå som nytt og ha en teknisk tilstand som ny.

Neste møte blir 11. desember på Scandic hotell Hell, kl. 10.00 - 14.00 inkludert lunsj.

Aktuelle saker:

- Fokusområder på hjelpemiddelsentralen
- Strategiarbeidet; på landsbasis og i trøndelag
- Bruker med brukerpass. Vi tar sikte på å få en bruker som har brukerpass til å komme å si litt om hvordan han/hun håndterer det.
- Kommuneavtalene. Utkast til avtale framlegges. Hvordan vi involvere de kommunale rådene?
- Mandat for brukerrådet. Gjennomgang og vurdering av behov for endringer.
- Oppnevning av representanter til brukerråd.
- Ny tolkeformidling – erfaringer så langt
- Eventuelt

Møteplan 2021.

Det planlegges 5 møter i 2021. Hjelpemiddelsentralen kaller inn.