



Møtereferat,

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: Scandic Hell, Sandfærhus

Dato: Torsdag 25. november 2021

Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag: Konstituert avd.direktør Ellen Braarud, seksjonsleder Arve Skavdahl, seksjonsleder Tine Eggen og avdelingsleder Tormod Eriksen.

Fra organisasjonene: Steinar Mikalsen, Handikapforbundet/SAFO), Ragnhild Urdshals Høyem, Kvål (Handikapforbundet/SAFO), Terje Karlsrud, Gimse (Blinddeforbundet/FFO), Åge Wågø, Diabetesforbundet Trøndelag/FFO, Olav Malmo, Revmatikerforbundet/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.

HoT25* –utviklingsarbeid i etaten fram mot 2025.

Presentasjon av målbilde 2025. Målbildet er utarbeidet med det sentrale brukerutvalget, utviklingsteamet og enhetsledere ved alle hjelpemiddelsentralene i samarbeid.

Dette målbildet bygger videre på strategisk retning for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. 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 utviklingsarbeidet.

Gjennomgang og refleksjon av målbildet for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Beskrivelsen av målbildet 2025 er satt inn som et vedlegg i dette dokumentet.

* "HoT" er forkortelse for "NAV Hjelpemidler og tilrettelegging" og "25" for år "2025"

Virksomhetsplan for NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Utkast til ambisjoner for 2022.

Presentasjon av ambisjonene for 2022 for NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag for 2022.

Ambisjonene skal understøtte vår strategi for 2023 og målbilde for 2025.

Diskusjon og refleksjon i brukerrådet.

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

- Vi skal styrke vår digitale kompetanse for å bli god på digital samhandling og levere effektive tjenester.
- Vi skal ha et raust og vennlig arbeidsmiljø hvor vi lærer av egne og hverandres feil og bygger kompetanse.
- Vi skal styrke tverrfaglig samhandling i hele organisasjonen.
- Vi skal ha en brukerorientert servicekultur.
- Vi skal samhandle med kommuner, brukere og andre samarbeidsparter for å bygge kompetanse og yte fleksible og sømløse tjenester til innbyggerne i Trøndelag.

Samarbeidsavtaler/samhandlingsrutiner med kommunene. Status i arbeidet og plan videre.

Det er etablert arbeidsgrupper med representanter fra både kommunene og hjelpemiddelsentralen som arbeider med å utarbeide samhandlingsrutiner. Arbeidsgruppene er delt inn i 3 områder:

- Formidling/rådgivning
- Logistikk
- Teknikk

Rutinene skal utdype områdene i samarbeidsavtalen, og fungere som et oppslagsverk for både kommune og hjelpemiddelsentral. Rutinene viser til både sentrale og lokale føringer. Arbeidsgruppene informerer resten av kommune og hjelpemiddelsentral om arbeidet gjennom informasjonsmøte

Samarbeidsavtalen og samarbeidsrutinene legges ut på [nettsiden til NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag](#) på nav.no. Sidene om kommunesamarbeid finnes under menyen «Se lokal informasjon». Denne siden oppdateres fortløpende, når rutiner sendes på høring eller ferdigstilles. De første samarbeidsrutinene er nå lagt ut til høring og vil bli presentert for alle kommunene i møte 3. desember.

Organisasjonene SAFO og FFO orienteres fortløpende når denne siden oppdateres.

Åpningstid på telefon ved NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag.

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag er et ressurs og kompetansesenter, primært en 2. linjetjeneste hvor tjenestene i hovedsak går via kommunene. Tilgjengeligheten på telefoni medfører at man balanserer ressursbruken mellom effektiv saksbehandling og det at man i stor grad skal være tilgjengelig på telefon opp mot strategi for bruk av andre kanaler.

Hovednummeret betjenes mandag – fredag kl. 12- kl.15, mens andre hjelpemiddelsentraler i vårt område har hovednummeret betjent i tidsrommet kl. 9 – kl. 14:30.

Vi erfarer at mange telefoner fra brukere henvises videre til kommunehelsetjenesten. Eksempler er saker hvor det er behov for enklere reparasjoner og bistand i søknadsprosess/kartlegging. Årsaken til disse henvendelsene skyldes trolig lite tilgjengelig informasjon på kommunenes nettsider, i tillegg at det for innbyggerne er vanskelig å nå/bli prioritert av kommunene. For hjelpemiddelsentralens side oppleves det økende antall saker til behandling på grunn av brukervekst.

Dagens åpningstid for hovednummeret er basert på en kartlegging i 2020 og 120 svar fra kommunene i trøndelag. Flere kommuner ønsket at hjelpemiddelsentralen skulle være åpen mot slutten av dagen etter ev brukerbesøk. Færrest ønsket oss tilgjengelig midt på dagen. Endringen trådte i kraft uke 6 i 2021. Det er registrert samme antall telefoner i etterkant som det var når tilgjengeligheten var kl. 9 – kl. 13. Gjennomsnittlig telefontrafikk pr uke: mandag (117), tirsdag (111),

onsdag (104), torsdag (104) og fredag (89). Størstedelen av telefoninngangen er mellom kl. 12 og 14.

Utvikling av nye digitale løsninger vil medføre mindre behov for telefonisk kontakt i pågående saker. Dette er utviklingsarbeid som pågår i NAV. I tillegg vil nye kanaler gjøre det mulig for å nå brukere og samarbeidspartnere tidsuavhengig.

Brukerrådet er fornøyd med de ulike kanalene og tilgjengeligheten til hjelpemiddelsentralen. Hjelpemiddelsentralen vil på et senere tidspunkt foreta ny evaluering på tilgjengeligheten/åpningstiden på telefoni sett opp mot andre tilgjengelige kanaler.

Reparasjon og service av datatekniske hjelpemidler.

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag arbeider med å gjennomgå og kvalitetssikre rutiner med reparasjon og service av datatekniske hjelpemidler og har en ambisjon om at dette arbeidet er gjennomført innen årsskiftet. For tiden løper produksjonen godt og fristene for reparasjon og service overholdes.

Økte bemanningsressurser på synstekniske fagområdet og på klargjøring på slikt utstyr prioriteres.

Møteplan for brukerrådet 2022.

Det planlegges 4 møter i brukerrådet fordelt på vår og høst. I tillegg vil det bli gjennomført et temamøte første og andre halvår. Temamøtet til våren vil omhandle digitalisering av hjelpemiddelområdet.

Eventuelt.

Vedrørende søknad om hjelpemidler. Mangelfull informasjon på «mine sider» på navet om hvilke hjelpemidler som behandles. Står ikke hvilket hjelpemiddel informasjonen omfatter. Utviklingen av løsningene på «min side» er under kontinuerlig forbedring av DigiHot og behovet for å kunne se hvilket hjelpemiddel som behandles vil bli synlig i nær fremtid. For tiden jobbes det med at hjelpemiddelbruker kan følge sin egen sak.

Presentasjon av hvilke løsninger DigiHot arbeider med vil bli presentert i et temamøte for brukerrådet i løpet av våren.

Neste møte:

Onsdag 16. februar 2021. Scandic Hell, kl. 10.00 - kl.14.00.

Aktuelle saker på neste møte:

- HoT25 –utviklingsarbeid i etaten fram mot 2025
- Samarbeidsavtaler/samhandlingsrutiner med kommunene
- Statistikk på akutt telefon

Aktuelle saker meldes inn til Tormod innen 1 uke før møtet.

Vedlegg:

Målbilde for 2025

Reiseoppgjør.

Vedlegg:

Målbilde for 2025

Dette målbildet bygger videre på strategisk retning for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. 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.

TJENESTEOPPLEVELSER

I 2025 er den generelle tjenesteopplevelsen at våre tjenester bidrar til at alle, uavhengig av funksjonsevne skal ha de samme mulighetene til å mestre, delta i samfunnet og å ha et aktivt liv. Møtet med innbygger preges av likeverdighet, der retten til et selvstendig liv blir ivaretatt. I 2025 skal våre tjenester oppleves slik:

Tjenestene er raske, fleksible og tilpassede

- Tjenestene er lett tilgjengelige, og innbygger har god oversikt over hvor saken står
- Innbygger får rett tjeneste til rett tid. Enkelt, raskt og individuelt tilpasset
- Innbygger har tilgang til dem som kan løse problemet
- Tjenestene er så langt som mulig automatisert slik at hjelpemiddelsystemet kan bruke mer ressurser på gode brukermøter
- Hjelpemiddelsystemet er i forkant og foreslår løsninger uten at det må meldes et behov

Tjenestene er tilrettelagt for medvirkning

- Informasjon er universelt utformet og kunnskap er lett tilgjengelig
- Innbygger kan hele tiden følge egen sak
- Innbygger har medbestemmelse i egen sak og kan påvirke valg av løsning

Enkle, moderne og sømløse brukergrensesnitt

- Innbygger skal enkelt kunne søke og bytte et hjelpemiddel uten å være avhengig av andre
- Det er ikke nødvendig å oppgi opplysninger som allerede er gitt
- Innbygger kan ta kontakt på den kanalen de foretrekker

Trygghet for at behov ivaretas

- Innbygger opplever tillit i møte med kompetente medarbeidere
- Som innbygger får man hjelp når man har behov for det
- Innbygger opplever å få ivaretatt sine rettigheter til tjenester og personvern

Et godt koordinert hjelpemiddelsystem

- Innbygger opplever hele hjelpemiddelsystemet som oversiktlig og forståelig
- Innbygger får tilretteleggingstjenestene og hjelpemidlene de trenger, uavhengig av alder, kjønn, bosted og økonomi
- Tjenesten er så godt koordinert at den oppleves som én

DIGITALE AMBISJONER

Digitalisering bidrar til at vi kan realisere tjenesteopplevelsene og løse oppdraget vårt smartere og mer effektivt. Vi møter befolkningens behov og forventninger til brukervennlige og digitale løsninger.

De digitale ambisjonene skal hjelpe oss med å identifisere, prioritere og styre innsatsen vår innen digitalisering. For å lykkes med digitaliseringsarbeidet setter vi av ressurser over tid i en kort, middels og langsiktig horisont. Det pågår aktiviteter parallelt innenfor alle horisontene, men med ulik innsats. I 2025 har vi realisert løsningene i horisont 1, og er godt i gang med å realisere løsningene i horisont 2.

Horisont 1

I horisont 1 prioriterer vi å automatisere og forenkle arbeidsprosessene som har størst nytteeffekt for ansatte og brukerne av tjenestene våre. Dette innebærer at:

- Innbygger, kommune og andre samhandlere kan melde behov for hjelpemidler og tilrettelegging digitalt og får støtte til å gjøre beslutninger underveis
- Vilkårsvurderinger og behandling av behovsmelding gjøres automatisk
- En digital plattform for tverrsektorielt samarbeid gjør at hjelpemiddelbruker, kommune og NAV kan kommunisere med hverandre gjennom en sikker digital kanal
- Utvikling av digitale løsninger fremmer effektiv logistikk av hjelpemidler
- Koordinering av service- og reparasjonsoppdrag av hjelpemidler skjer digitalt
- Vi benytter strukturert informasjon i databehandlingen som muliggjør gjenbruk og viderebruk av informasjon
- Innbygger, kommune og NAV trenger ikke å gå inn i ulike digitale systemer for å løse det de ønsker (sømløs tjenesteopplevelse)
- Roboter utfører enkle og repetitive oppgaver
- Det er digital tilgang til fagressurser og tjenester
- Oppgaver kan rutes på måter som opphever begrensinger i fysisk lokasjon

Tidshorisonten er ca. 0-3 år.

Horisont 2

I horisont 2 fokuserer vi på datadrevet forvaltning. Vi sitter i dag på mye kunnskap og store mengder data. Digitalisering og fremtidig teknologi vil også gi økt datafangst, og muligheter til å bruke og dele data på helt nye måter. Dette innebærer at:

- Vi reagerer proaktivt på hendelser i innbyggers liv og tilbyr informasjon og veiledning uten at innbygger selv må initiere det
- Vi kan predikere hendelser som med stor sannsynlighet kan inntreffe, og vil med det kunne igangsette hensiktsmessige tiltak på riktig tidspunkt
- Analyse av data gir bedre styringsverktøy for mer treffsikre beslutninger
- Ulike offentlige virksomheter fremstår som én grunnet datadeling på tvers
- Hjelpemidler kan utveksle data gjennom IoT (internet of things), blant annet om bruk og feil eller skader som oppstår
- Grensesnitt i programvareutvikling (API) muliggjør utvikling av nye innovative tjenester og produkter utenfor NAV

Grunnlaget for å bruke digitale og teknologiske muligheter i horisont 2, legges i horisont 1.

Tidshorisonten er ca. 2-6 år.

Horisont 3

Horisont 3 handler om ny teknologi som kan løse komplekse og sammensatte utfordringer. Den teknologiske utviklingen skjer raskt, og det er vanskelig å forutsi det digitale mulighetsrommet som kommer. For å sikre at vi er i stand til å identifisere og utnytte muligheter som vil ligge i horisont 3, må vi:

- Aktivt utforske hvordan vi kan utnytte nye teknologier og samarbeidsformer for å løse komplekse og sammensatte problemstillinger
- Styrke samarbeidet med andre aktører i både offentlige og private virksomheter for å oppnå et enda bedre kunnskapsgrunnlag, bedre og mer effektive tjenester, og for å legge til rette for innovasjon
- Kontinuerlig teste ut hvilke muligheter ny teknologi gir

Tidshorisonten er ca. 5-10 år.

ORGANISASJON, LEDELSE OG KULTUR

For å realisere tjenesteopplevelsene og de digitale ambisjonene må organisasjonen vår gjennom store endringer.

Ambisjonen for 2025 er at følgende preger NAV Hjelpemidler og tilrettelegging som organisasjon:

- Ledelse i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er verdi- og tillitsbasert. Ledelsen støtter og legger til rette for handlingsrom for den enkelte, og at kompetanse får best mulige vekstvilkår
- Alle har mulighet og tar ansvar for å involvere seg i utviklingsprosessene
- Som én nasjonal tjeneste har vi en felles, nasjonal identitet og kultur
- Vi tar felles ansvar for de tjenestene vi yter, uavhengig av i hvilket fylke behovet er. Vi oppleves og fungerer som én hjelpemiddelsentral på flere lokasjoner
- Vi gir digitale tjenester uavhengig av geografisk tilhørighet og bidrar til at innbyggerne så langt som mulig får tjenestetilbudet der de bor
- Vi har nasjonale nettverk, både for å yte felles tjenester, utvikle og innovere tjenestetilbudet og for å sikre en effektiv ressursbruk
- Vi er i front når det gjelder å ta i bruk gode, digitale løsninger
- Vi vektlegger, initierer og legger til rette for innovasjon
- Vi agerer tidlig på nye behov som kommer
- Vår kultur kjennetegnes av villighet og mulighet til å utforske, eksperimentere, prøve og feile. Feil verdsettes som kilde for læring og videre utvikling
- Arbeidshverdagen oppleves enkel ved at vi har gode, effektive arbeidsprosesser som støttes av digitale verktøy. Vi har tatt i bruk nye digitale arbeidsformer og løsninger som gjør at vi kan levere godt på samfunnsoppdraget.