



NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Brukerpass

Veileder for samtale



Generelt

Hensikten med en samtale om brukerplass er å oppnå felles forståelse av brukers behov og hjelpemiddelsentralens ansvar for god ressursutnyttelse. I samtalen informeres det om brukerplassordningen og det skal avklares om bruker ønsker brukerplass.

Samtalen skal gjennomføres før det inngås avtale om brukerplass. Det er i hovedsak to ulike situasjoner som utløser behov for en slik samtale:

1. Hjelpemiddelsentralen treffer en bruker som de mener er i målgruppen for brukerplass
2. Bruker tar kontakt for brukerplass

Før samtalen

Inviter bruker til en samtale. I invitasjonen må hensikten med samtalen komme frem. Presenter forslag til tidspunkter. «Brukerplass – informasjon om ordningen» legges ved. Be brukeren sette seg inn i håndboken før samtalen.

Selve samtalen

Det er viktig å skape en åpen og trygg ramme for samtalen. NAV må stille godt forberedt, og ha satt seg godt inn i brukersaken. Ta utgangspunkt der brukeren er, og tilpass samtalen etter det. Punktene under er veiledende. Det er viktig å sette av nok tid. Tilby enkel servering. Brukerplass bør være det eneste temaet for samtalen. Det betyr at hjelpemiddelbehov generelt bør være avklart før samtalen finner sted.

Aktuelle punkter i samtalen

✓ Bli kjent med behov og forventninger

Rådgiver på hjelpemiddelsentral presenterer seg selv og hvorfor disse samtalene gjennomføres. Informer om at samtalen registreres i Mitt NAV. Avklar brukers forventninger til samtalen og si noe om tidsbruk.

To innganger til samtalen:

1. Dersom brukeren har tatt kontakt: Be brukeren fortelle kort om sin hjelpemiddelsituasjon og be dem si litt om hvorfor de ønsker brukerplass. Hva er forventninger? Eller
2. Dersom hjelpemiddelsentralen har sett at bruker er i målgruppen: Hvorfor vurderer hjelpemiddelsentralen at bruker er i målgruppen? Be brukeren fortelle om sin hjelpemiddelsituasjon. Hva er brukerens forventning?

✓ Om brukerplass

Avklar hva brukeren vet fra før. Har de lest informasjonen? Har de behov for utdyping eller ytterligere forklaringer? Gjenta kort informasjon om rammer og muligheter (uavhengig av om bruker har lest informasjonen eller ikke).

Hva kan hjelpemiddelsentralene bistå deg med, spesielt knyttet til faglig råd og veiledning? Knytt dette til brukers hjelpemiddelsituasjon.

✓ Om regelverk og rutiner

Kort om hjelpemiddelsystemet (regelverk, rammeavtaler, dispensasjonsmuligheter, gjenbruk, hjelpemiddeldatabasen, generelt om de ulike aktørenes roller). Avklar hva brukeren vet fra før, og tilpass informasjonen etter det.

Praktiske rutiner, f.eks. hvordan bruke bestillingsordningen, hva må man gjøre når henvender seg direkte til leverandør, servicetelefon for akuttreparasjoner, hvordan gjøre dette digitalt (Mitt NAV), rutiner ved gjenbruk, hvilke hjelpemiddelkategorier er aktuelle for brukeren (hva har man vedtak om) og hvordan håndtere endring av behov.

Dersom brukerne opplever behov for mer kompetanse om hjelpemiddelformidlingsprosessen, tips om e-læring på kunnskapsbanken.

✓ **Videre kontakt**

Hvordan tar bruker kontakt ved henvendelse? Vurder sammen med bruker om det er ønskelig med en fast kontaktperson på hjelpemiddelsentralen. Gi brukeren kontaktinfo til andre samhandlingspartnere (kommune og hjelpemiddeleverandør).

Hvilket behov har bruker for oppfølging av brukerpassordningen? Informer om at hjelpemiddelmarkedet er dynamisk, og at brukers livssituasjon kan forandre seg. Ønsker bruker at hjelpemiddelsentralen skal ta kontakt om brukerpasset etter en viss periode, eller foretrekker bruker selv ta initiativ ved eventuelle endringer? Informer om at hjelpemiddelsentral vil ta kontakt dersom hjelpemiddelsentralen ser behov for evaluering av brukerpass.

✓ **Fyll ut og signer avtalemal**