



// REFERAT

## Møte i brukerutvalget i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Møtedato: 12.9.23

Til stede: Liv Welde Johansen (NAV), Kristian Lian (SAFO), Heidi Sørлие-Rogne (FFO), Jan Joakimsen (FFO), Andreas Henden (FFO), Håvard Ravn Ottesen (SAFO), Stian Innerdal (FFO), Heidi Melum (Unge funksjonshemmede), Beate Lilleberg og Kristin M. Bye (NAV)

Forfall: Hilde A. Bergersen (FFO), Lise Connelly (FFO) og Elin Langdahl (SAFO)

Referent: Kristin M. Bye

Velkommen til Heidi Melum, ny representant for Unge funksjonshemmede.

### Sak 1: Informasjon fra DigiHot

DigiHoT har nå utviklet en enkel løsning som kommunale teknikere kan bruke til å bestille deler de trenger for å reparere hjelpemidler som er i utlån fra NAV. Foreløpig er det et begrenset utvalg av deler, men tilbakemeldingen fra teknikere er veldig positiv. Vi ønsker derfor å se på muligheten for at innbyggere med brukerpass også skal kunne bestille deler til reparasjoner digitalt. For å komme raskt i gang ønsker vi å begynne med noen få utvalgte deler til Panthera rullestol der innbygger kan utføre reparasjonen selv. DigiHot har som ambisjon at personer med brukerpass som kan bytte delen selv, skal uavhengig av andre, enkelt kunne bestille riktig del når behovet oppstår.

DigiHot ønsker tilbakemelding på ambisjonen. Videre ønskes tilbakemeldinger på om det å starte med Panthera for å lære er det beste? Er det andre produkter som egner seg bedre/i tillegg til?

NAV foreslår at det opprettes et eget digitalt møte med brukerrepresentantene for informasjon og dialog da DigiHot ikke kunne møte i dag. Dette støttes av brukerorganisasjonene. DigiHot vil ta kontakt med brukerrepresentantene for å avklare tidspunkt.

### Sak 2: Reparasjon av hjelpemidler og samarbeid med kommune

FFO/Foreningen for muskelsyke formidler at det å få reparert hjelpemidler er tidkrevende, og mange opplever sviktende kompetanse når de benytter kommunale vaktmestre. Det er eksempler på at personer blir sittende fast i eget hjem på grunn av ventetid på vaktmester.

Saken flyttes til neste brukerutvalgsmøte grunnet forfall i brukerutvalget.



// REFERAT

### **Sak 3: Reparasjon av hjelpemidler og innsparinger**

NHF har fått informasjon om at det foreligger et krav om innsparinger til hjelpemiddelsentralene som kan bety at akutt reparasjon reduseres til utelukkende situasjoner hvor liv og helse er i fare, og at ambulansereparasjon hjemme hos bruker skal opphøre. NHF etterspør om hjelpemiddelsentralene har fått noen føringer rundt dette eller om de står fritt til å vurdere eget servicetilbud ved denne type nedskjæringer? Er det krav til innsparinger utenom det vanlige i år?

NAV informerer om at det for tiden er en krevende økonomisk situasjon

Dette har medført av hjelpemiddelsentralene i enda større grad må løse service- og reparasjonsoppdrag selv der det lar seg gjøre. De må også vurdere om de i større grad kan ivareta deler av installasjoner ved boligtilrettelegging selv. I de tilfeller der hjelpemiddel må inn på sentralene for reparasjon, vil det bli utlevert et erstatningshjelpemiddel så langt det lar seg gjøre.

NAV har god dialog med kommunene, tilbyr opplæring og veiledning ved behov. NAV formidler at dette ikke skal berøre brukerplassbrukere. Erstatningshjelpemidler i akutte situasjoner skal kunne gis, men betinger at hjelpemidlet er tilgjengelig.

Det er et mål at tiltakene ikke skal medføre kritiske konsekvenser for brukerne. I de tilfellene det vil være nødvendig å kjøpe tjenester, er det åpning for det.

Brukerorganisasjonene skjønner at man må snu alle stener for å få budsjettet i balanse. Samtidig er de opptatt av brukerne. Det er også tilbakemeldinger på at reparasjoner blir overlatt til kommunene, og at kompetansen i kommunene ikke er god nok.

### **Sak 4: Nasjonal service- og veiledningstjeneste**

Informasjon om prosjekt og involvering av brukerorganisasjonene.

NAV informerer om forslag og presentasjon vedlegges (sak 4, vedlegg 1). Det er Liv W. Johansen, i samarbeid med ledergruppen og medbestemmelsesapparatet, som har besluttet at det er behov for å samle kompetanse og tjenester for service og veiledning på hjelpemiddelområdet nasjonalt. På bakgrunn av dette er det laget et prosjektforslag. Hvem som skal sitte i styringsgruppe, prosjektgruppe ol., hva tjenesten mer spesifikt skal inneholde og utforming, er ikke besluttet. Arbeidet med å få dette på plass skal gjennomføres i løpet av høsten 2023. Det er ønskelig at brukerorganisasjonene blir involvert.

Det er en ambisjon om at tjenesten skal være oppe og stå 1.2.2024. Samtidig vil ikke alt være på plass til februar neste år. Tanken er at tjenesten bygges ut samtidig som man gjør seg nyttige erfaringer underveis. Målet er at dette skal være en god tjeneste til beste for innbyggerne. Det er et prinsipp om at alle skal kunne bruke våre



## // REFERAT

tjenester, både digitale og ikke-digitale innbyggere. I rammen ligger det at NAV skal bruke de ressursene de har for å bygge og drifte denne tjenesten.

Brukerorganisasjonene stiller seg positiv til å samle tjenesten nasjonalt. De ønsker å bli involvert og være delaktig i utforming av tjenesten. Samtidig ønsker de mer informasjon/lesestoff for å sette seg mer inn i prosjektet.

Brukerutvalget ble enige om å avtale en to timers digital workshop med brukerorganisasjonene. Informasjon/lesestoff sendes ut på forhånd som forberedelse til workshop. NAV tar kontakt for å avtale tid.

### **Sak 5: NAVs ulike nettverk**

Dette er en oppfølgingssak fra møte 23.5.23 (Eventuelt)

Brukerorganisasjonene ønsker mer informasjon om NAVs ulike nettverk, inkludert vedtaksfaglig nettverk, og hvordan disse fungerer og jobber.

Hjelpemiddelområdet har mange ulike nettverk. Det er både rene fagnettverk, eksempelvis syns- og hørselsnettverk, det er tverrfaglige nettverk som arbeids- og utdanningsnettverk og det er organisatoriske nettverk som kontrollernettverk. Det pågår nå en prosess hvor det kartlegges hvilke behov hjelpemiddelbehovet har innen ulike fagområder og sett opp mot vårt Målbilde HoT 25. Høsten -23 er det en prosess i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging hvor vi vil komme frem til og beslutte en nettverksstruktur som skal gjelde for hele resultatområdet. Saken settes opp igjen som sak til brukerutvalgsmøte i februar, da kan vi informere om strukturen på nettverk.

### **Sak 6: Informasjon tillitsreformen**

Regjeringens tillitsreform omfatter hele offentlig sektor. Samfunns målet er at innbyggerne i hele landet skal få offentlige tjenester med bedre kvalitet og til rett tid. Mer informasjon om tillitsreformen kan leses på [Regjeringen.no - tillitsreformen](https://www.regjeringen.no/no/tema/tillitsreformen)

Arbeidet med tillitsreformen er godt i gang i NAV og hele organisasjonen er engasjert i arbeidet. I NAV vil reformen handle om å gi medarbeidere tid og tillit til å gi brukerne bedre tjenester. Formålet med tillitsreformen er at samarbeidet mellom ledelse, medarbeidere, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerorganisasjoner i NAV skal være tett og tillitsfullt. Dette konkretiseres gjennom fem mål:

- Vi gir våre medarbeidere større rom til å utvikle og bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne
- Det legges til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etableres forsøk med større handlingsrom lokalt
- Vi styrker partssamarbeidet i Arbeid- og velferdsetaten og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer i tråd med intensjonen i Hovedavtalen i staten om med etatens tilpasningsavtale
- Mål- og resultatstyring sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis
- Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne.



// REFERAT

Det er iverksatt flere interne initiativ både på nasjonalt og lokalt nivå som vil resultere i anbefalinger til tiltak til hvordan NAV skal jobbe videre med tillitsreformen. Dette arbeidet pågår og vil følges opp fremover.

### **Sak 7: Behandling av søknader om AKT26**

Dette er en oppfølgingssak fra møte 23.5.23 (sak 1).

Rammestyrte bevilgninger er utfordrende å håndtere. Forskriftene inneholder ikke noe om hvordan prioritere sakene, og hjelpemiddelsentralene har derfor ikke andre muligheter enn å prioritere på dato. Brukerorganisasjonene mener det er forbedringspotensialet i håndteringen av søknader på landsbasis da de opplever lokale ulikheter, utfordringer knyttet til dispensasjonssøknader og veiledning knyttet til hva som skrives i søknader. Hvordan løser vi dette på best mulig måte?

NAV informerer i møte om forslag til ny rutine for behandling av AKT26 saker. Dette innebærer at alle hjelpemiddelsentralene må følge en kronologisk landsdekkende liste hvor søknader registreres etter innkommet dato, dvs. når søknaden er scannet inn og journalført til hjelpemiddelsentralen. Dette håper NAV vil sørge for en mer rettferdig behandling av søknader. Det vil holdes av midler til deler, tilbehør og kjøp av tjenester.

Brukerorganisasjonene peker på dilemma for de innbyggerne som ikke får sendt inn søknad tidlig. NAV formidler at dette er en kjent problemstilling også fra tidligere. NAV vil tilstrebe tydelig kommunikasjonen ut mot kommunene for denne saksbehandlingen.

FFO viser til at de jobber politisk for å løfte denne saken og har hatt samtale med statssekretæren. De avventer nå videre initiativ fra ministeren.

### **Sak 8: Hjelpemiddelområdet og fremtiden**

HLF/FFO ønsker informasjon om hvordan hjelpemiddelområdet tenker å møte en økende aldrende befolkning. Er det noen risikoer knyttet til økende aldrende befolkning og det som i dag tilbys samt finansieres over folketrygden for den enkelte innbygger? Hva diskuteres og er det områder som peker seg mer ut? Hva med egenandeler?

Det ble ikke tid i møte til å gå i dybden på tematikken. [NAVs omverdensanalyse](#), som er tilgjengelig for allmennheten, kan bidra til å belyse dette nærmere. Spesielt kapitlene 3.1.3 til 3.1.9 i [NAVs omverdensanalyse - kap. 3](#)

Kl. 12.50 – 13.00

### **Sak 9: Eventuelt**

#### **SAFO etterspør tilbakemelding om SSB statistikk.**

NAV har fått tilbakemelding fra SSB som sier at var feil i tallmateriale lagt ut i august 2023. Tabell og tall er fortsatt ikke oppdatert på nettsidene til SSB 12.9.23. NAV informerer om at hjelpemiddelområdes statistikk for de hjelpemidlene vi har



## // REFERAT

ansvar for viser en vekst i utlån av hjelpemidler fra 2021 til 2022. Videre informeres at det kan være lurt å sjekke bakgrunnsinformasjon for statistikk på SSB sine nettsider under «Om statistikken» når tabell på nytt legges ut. Her skrives mer om hva som ligger til grunn for tallene om tekniske hjelpemidler. Statistikken bygger også på hjelpemidler som ikke lånes ut av hjelpemiddelsentralene, f.eks. høreapparater og ortopediske hjelpemidler. Det må tas med i beregningen.

### □ **SAFO etterspør status om pågående anskaffelser biler gruppe 2**

NAV informerer om at det er en svært vanskelig leveringssituasjon på bilområdet for tiden. Flere modeller NAV har på avtale, inkl. VW Caravelle, vil dessverre ikke kunne leveres i tiden fremover, og det er heller ikke alternative biler som egner seg i markedet. Vi har jevnlig dialog med billeverandørene, hvor det har kommet frem at problemene mest sannsynlig vil fortsette til 2025. Vi har derfor bestemt at det mest riktige er å forlenge dagens avtale.

I tiden fremover vil NAV i første rekke ta utgangspunkt i leveringsdyktige biler når vi skal finne ut hvilke biler som er best egnet til å dekke personens transportbehov. I praksis betyr det dessverre at det er færre modeller å velge mellom når man skal finne en bil som kan bygges om for å dekke personens behov for transport.

Når det gjelder el-biler, så har NAV fulgt utviklingen tett. Vi gjennomførte en større kartlegging i 2022, og senest juni i år sendte NAV ut en forespørsel til billeverandørene for å invitere til dialog om hvilke bilmodeller med elektrisk drivlinje som er tilgjengelig i markedet pr. i dag og hvilke som vil komme på markedet i nær fremtid. Tilbakemeldingen fra de store bilprodusentene var at det kommer el-bil-varianter som kan være aktuelle tidligst i perioden 2025 -26. Det er derfor alt for tidlig å gå ut med en anskaffelse av disse bilene. Manglende tilbud på nullutslippsbiler tok også daværende statsråd forbehold om i sitt svar til Stortinget den 22.10.2021.

Brukerorganisasjonene forstår situasjonen i NAV. Samtidig fremheves et dilemma knyttet til økende private utgifter for brukere som har eller får fossile biler (ikke selvvalg) da disse ikke er miljøvennlige.

### □ **Informasjon om funksjonsassistanse**

Dette er en oppfølgingssak fra brukerutvalgsmøte 23.5.23 (sak 6). SAFO etterspør mer informasjon om saken og viser til at brukerorganisasjonene vil stå sterkere i sitt politiske arbeid med relevant tallmateriale og analyser NAV gjennomfører knyttet til ordningen. Det konkluderes med at saken settes opp på neste brukerutvalgsmøte.

### □ **Lang saksbehandlingstid høreapparater**

FFO/HLFs interessepolitisk avdeling har fått tilbakemelding om lang saksbehandlingstid på høreapparat. Siden dette saksbehandlingsområdet tilhører



**// REFERAT**

en annen enhet i NAV, ettersender HLF mailkorrespondansen slik at Liv W. Johansen kan ta dette opp i samarbeidsmøter med aktuell enhet i NAV.

Neste brukerutvalgsmøte er 21.11.23