



// REFERAT

Møte i brukerutvalget i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Møtedato: 13.2.2024

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

Forfall: Lise Connely (FFO), vara Hilde A. Bergersen (FFO), vara Elin Langdahl (SAFO) og vara Emilie Duane Nordskog (Unge funksjonshemmede)

Referent: Kristin M. Bye

Sak 1: **Akuttreparasjon av hjelpemidler**

SAFO/NHF etterspør hvilket ansvar og avtaler om oppgavefordeling mellom NAV og kommunene finnes når det gjelder akuttreparasjon og ordinær reparasjon? Type oppdrag, reaksjonstid, prioriteringer etc.? Slik NHF forstår det har NAV Hjelpemiddelsentral Oslo avvirket tilbudet om akuttreparasjon, og overlatt ansvaret til uforberedte kommuner. Har NAV hjelpemiddelsentraler anledning til å avvikle dette tilbudet? Og gjelder dette flere hjelpemiddelsentraler?

NAV orienterer kort om ansvarsfordelingen mellom NAV og kommune: Kommunens ansvar for hjelpemidler er regulert i forskrift om habilitering, rehabilitering og koordinator. Forskriften § 9 pålegger kommunene å sørge for formidling av nødvendige hjelpemidler og for å tilrettelegge miljøet rundt den enkelte. Ansvaret gjelder som nevnt for alle som bor eller oppholder seg i kommunen, og som har behov for habilitering og rehabilitering på grunn av medfødt eller ervervet funksjonsnedsettelse eller kronisk sykdom, og for personer som står i fare for å utvikle varige funksjonsnedsettelse eller kronisk sykdom.

Kommunens ansvar omfatter alle ledd i formidlingsprosessen, så som

- avdekking og utredning av behovet for hjelpemidler
- nødvendig utprøving av hjelpemidler
- bistand til brukerens søknad om hjelpemidler
- tilpasning, montering og enklere service og reparasjon
- motivasjon og opplæring av bruker i hjelpemidlets funksjon

Kommunens generelle finansieringsansvar er imidlertid begrenset til hjelpemidler i forbindelse med sykdom/funksjonsnedsettelse med varighet kortere enn 2 år, jf. også varighetsvilkåret i folketrygdloven § 10-5 og § 10-6. Denne begrensningen gjelder allikevel ikke i forbindelse med hjelpemidler i institusjon.



// REFERAT

NAV sitt ansvar:

Lovhjemmel for hjelpemiddelsentralens virksomhet og ansvar er gitt i Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 12. Av denne bestemmelsen fremkommer det at departementet kan gi forskrifter om Arbeids- og velferdsetatens organer og deres virksomhet.

Departementet har gitt forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar FOR-1997-04-15-323. Av forskriftens § 2 annet ledd fremkommer det at kommunen har ansvar for medisinsk rehabilitering, herunder formidling og oppfølging av hjelpemidler. Kommunen har ansvar for brukeren.

Ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidlet ved behov utover normal arbeidstid er ikke en lovfestet rettighet. Opprinnelig ble finansieringen av tilbudet gitt spesifikt for å dekke kostnaden. Ordningen er et tilbud overfor de som trenger denne tjenesten og må derfor sees på som en service som NAV kan bestemme nivået på. Tilbudet koordineres med kommunen som har ansvar for bruker, og bistår med service og reparasjoner ved akuttbehov. Kommunene har også ansvar for å yte praktisk bistand i de tilfeller brukeren blir uten nødvendige hjelpemidler på grunn av reparasjonsarbeider.

NAV informerer om at statistikk over alle service- og reparasjoner innen 24 timer for perioden 2019 – 2023 viser at NAV Hjelpemidler og tilrettelegging dekker mellom 96 % - 99 % av alle oppdrag. Vedlegger statistikk fra 2023 (Sak 1, vedlegg 1 og 2)

Bente Kaldheim, avdelingsdirektør ved NAV Hjelpemiddelsentral Oslo, informerte om prosess og bakgrunnen for å løfte tema om beredskapsvaktordningen for Oslo inn i brukerutvalget. Utgangspunktet var utfordringer knyttet til stramt budsjett. NAV Hjelpemiddelsentral Oslo ønsket innspill fra brukerutvalget om forventninger og ønsker rundt tjenestetilbudet, samt diskutere og finne mulige løsninger. Det ble gjennomført fire brukerutvalgsmøter i 2023 hvor dette var tema (Sak 1, vedlegg 3 og vedlegg 4).

Ved nærmere undersøkelser viste antall og type henvendelser og utrykninger fra Oslo at mange av sakene ikke var akutte og kunne vente til neste dag. Videre var flere av sakene som ble løst av beredskapsvakta kommunale oppgaver. Tiltak og løsninger ble diskutert med brukerutvalget. NAV Hjelpemiddelsentral i Oslo har ikke avvirket tilbudet om akuttreparasjon, men rykker ut i færre saker enn før. For å følge opp hvordan dette fungerer og hvordan bli bedre fremover har beredskapsvaktene og lederne møte hvert kvartal, i tillegg til dialogen hjelpemiddelsentralen har med kommunene.

Brukerorganisasjonene takker for god orientering, men påpeker at det er manglende kunnskap om akuttberedskapen både hos brukere og kommuner. De fremhever at det må være god kommunikasjon om dette ut mot kommunene og ønsker at det jobbes for en felles forståelse for ansvarsforholdet mellom NAV og kommunene.



// REFERAT

Bente Kaldheim orienterer om at kommunene er representert inn i brukerutvalget for hjelpemiddelsentralen i Oslo, og at de er godt orientert om ansvarsforholdet.

NAV informerer om at de nå gjennomgår de ulike ordningene på hjelpemiddelsentralene og vil etter hvert ta en vurdering om de skal få en mer ensartet ordning for hele resultatområdet.

Sak 2: Brukerinvolvering i anbudsprosesser

Planlagt sak utgår og flyttes til neste brukerutvalgsmøte.

Sak 3: Evaluering av samarbeidet og møter i brukerutvalget 2023

Hva har fungert bra? Noe som bør forbedres? Snakker vi om de riktige sakene på den riktige måten? Hvordan løser vi at det er mange saker på dagsorden?

Brukerorganisasjonene opplever at dialog i forkant, underveis og i møte fungerer veldig bra. Det er lett å komme med innspill, oppleves enkelt å ta kontakt og få svar, og at det er gjensidig tillitt.

For å møte mengden saker til dagsorden, er de positive til å få enkelte saker besvart skriftlig mellom møtene. Møtene bør brukes til å diskutere større saker på system og tjenestenivå. Funksjonshemmedes organisasjoner driver med påvirkningsarbeid, og setter pris på dialog og mulighetene det gis til underlagsmateriale når det etterspørres.

Videre sees et behov for å øke møtetiden med en time som en standard, men at møte kan avsluttes tidligere ved behov. Det kan også planlegges og settes opp mellommøter ved behov, noe som er prøvd tidligere. Ellers tilbakemelding om at fysiske møter bør være standarden, men at det er mulig å bli med digitalt ved behov.

Brukerorganisasjonene opplever at det er vanskelig å finne ut hva som skjer i brukerutvalgsmøtene på den enkelte sentral. Hvor deles referatene fra disse møtene? NAV vil undersøke dette nærmere.

Sak 4: Brukerundersøkelser for bedre tjenester

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging ønsker å forstå brukerne bedre og vite hvordan innbyggerne opplever våre tjenester. Til dette har vi behov for å gjennomføre ulike brukerundersøkelser, både kvantitative og kvalitative. Vi ønsker å samarbeide med funksjonshemmedes organisasjoner for å nå innbyggerne som bruker tjenestene våre, kvalitetssikre arbeidet og få innspill.

Cecilie W. Graff og Signy Norendal ved avd. Kunnskap og kommunikasjon i styringsenheten i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging informerte. Presentasjon vedlegges (Sak 4, vedlegg 1)

Brukerorganisasjonene tenker at det er nødvendig å gjennomføre brukerundersøkelser for å bedre tjenestene. De påpeker viktigheten av å få et



// REFERAT

representativt utvalg, samt sikre at vi benytter kanaler for å sikre at vi når alle brukere, også de med kognitive vansker og vansker knyttet til å håndtere digitale flater. Viktig å gjøre det enkelt, kort og konsist. For ungdommer fungerer link i sms godt.

Brukerorganisasjonene etterspør brukerinvolvering i tidlig fase, både når spørsmål skal lages, at det er viktig med forventningsavklaring og forståelse av hva det egentlig spørres om. Videre anbefales å ha med fritekstalternativer i tillegg til skalering. Samtidig ønskes brukerinvolvering i fasen analyse og bearbeiding av tallmateriale. Det påpekes at undersøkelser forplikter når det gjelder resultater, og det vil være viktig å dele konklusjoner med de som brukte tid på å delta. Videre stiller de spørsmål om hvordan nå de som ikke er medlemmer av en organisasjon? Og hva med sikring av personvern?

NAV takker for alle gode innspill og vil komme tilbake dette.

Sak 5: Livreddende/nødvendige hjelpemidler; kontakt og oppfølging
Planlagt sak utgår og flyttes til neste brukerutvalgsmøte.

Sak 6: Mulighet for kortidslån av mobilitetsscooter og elektrisk rullestol ved reparasjon

SAFO/NHF mener at mobilitetsscooter og elektrisk rullestol er avgjørende for samfunnsdeltakelsen. Når disse er på reparasjon mister mange mulighet til å dra på jobb, skole eller utføre viktige gjøremål som å handle mat. For en del er det avgjørende å kunne komme seg opp fra sengen og ivareta helt basale oppgaver i løpet av dagen. Manglende hjelpemidler vil derfor kunne utløse akutt behov for mer omfattende assistanse. Kan NAV i samarbeid med kommunene se på ordning for kortidslån av mobilitetsscooter og elektrisk rullestol?

NAV ser at det kan være utfordrende å levere fra seg et hjelpemiddel for reparasjon. NAV etterstreber å finne den beste løsningen for brukere og har tett dialog med bruker og kommunen i disse sakene. I tilfeller hvor bruker ikke har andre, alternative hjelpemidler som kan benyttes i mellomtiden kan derfor Hjelpemiddelsentralen avhjelpe bruker med et midlertidig hjelpemiddel. Hjelpemiddelsentralen har også mulighet til å bytte produktet til et nytt fra lager og ta det ødelagte i retur, for å raskere kunne hjelpe bruker. Ulempen er at spesielt rullestoler kommer i mange ulike størrelser og med ulike egenskaper og tilpasninger. Det vil være avhengig av hva hjelpemiddelsentralen har på lager til enhver tid om produktet passer bruker slik at det kan avhjelpe behovet. Videre er det ulik og varierende lagerkapasitet på den enkelte hjelpemiddelsentral for hva man har på lager. For enklere hjelpemidler som for eksempel scootere, vil man ofte ha tilsvarende hjelpemiddel på lager som kan leveres ut som erstatning i istedenfor å vente på reparasjon.

Sak 7: Sambruk / kortidsutlån av aktivitetshjelpemidler

SAFO/Handikappede barns foreldreforening har merket seg at stiftelsen BUA har etablert utlån av aktivitetshjelpemidler ([Aktivitetshjelpemidler BUA](#)), som et



// REFERAT

Følgende forslag ble vedtatt:

«Stortinget ber regjeringen, senest i forbindelse med statsbudsjettet for 2025, legge frem nødvendige forslag for å kutte den unødvendig lange saksbehandlingstiden for bilstøtte i Nav, eksempelvis forhåndsgodkjenning, forhåndsbestilling og langtidsplanlegging.

Stortinget ber regjeringen gjennomgå regelverket for og organiseringen av bilstøtten i Nav for å sørge for at saksbehandling, bestillinger og logistikk effektiviseres, slik at folk som er avhengig av bilen som hjelpemiddel i hverdagen, ikke risikerer å stå uten bil.»

Departementets oppfølging:

I den forbindelse har Arbeids- og inkluderingsdepartementet gitt NAV i oppdrag å utrede tiltak som kan effektivisere bilstøttsordningen. Departementets oppdragsbrev (sak 9, vedlegg 1) nevner tiltak som å forhåndsbestille biler, digitalisering av gjeldsbrev og annet.

NAVs oppfølging:

Direktoratet følger opp bestillingen og utreder nå hvilke tiltak som kan effektivisere ordningen og særlig leveringstiden på bil. Her er det aktuelt å vurdere forhåndsbestilling av biler som benyttes i ordningen.

Direktoratets tilbakemeldingsfrist til departementet er 15. mai i år. NAV vil komme tilbake til denne saken etter denne dato.

Brukerorganisasjonene etterspør hvorfor innkjøp av biler ikke kan forhånds kjøpes over stønadsbudsjettet uten at de er tiltenkt en konkret person.

NAV informerer om at med hjemmel i Folketrygdloven § 10-7 første ledd bokstav a kan hjelpemiddelsentralen foreta innkjøp av hjelpemidler for utlån til brukere som har rett til dette jfr. forskrift om hjelpemiddelsentralene § 4. Tilsvarende hjemmel er det ikke for motorkjøretøy som behandles etter folketrygdloven § 10-7 første ledd bokstav h.

Sak 10: Able gaming

SAFO/NHF etterspør om det vil tilrettelegges for utlån av hjelpemidler for tilpasset kontroll av spillkonsoller / PC mv?

AV-direktoratet sier at de pr. dags dato fortsatt stiller seg bak vurderingen fra 2019 om at spesialutstyr (utviklet for personer med nedsatt funksjonsevne) til spill/gaming kan dekkes etter §10-6 for personer under 26 år, etter formålet stimulering og aktivisering.

AV-direktoratet kan undersøke og ta en vurdering knyttet til om stønad til spesialutstyr til spill og gaming i noen tilfeller kan være en rettighet etter § 10-5 for å delta i arbeidslivet eller utdanning. For å gjøre en slik vurdering vil det vil det være behov for mer med kunnskap og innsikt.



// REFERAT

AV-direktoratet ber funksjonshemmedes organisasjoner om å skrive ned noen helt konkret case, minst ett fra arbeidsliv og ett fra utdanning. Disse bør inneholde en beskrivelse av brukers funksjonsnivå, hva vedkommende har behov for av utstyr for å kunne spille/game, hvilket formål denne aktiviteten har opp mot arbeid eller utdanning, om det er noen konkrete planer for arbeid eller utdanning eller om det er en mer generell aktivitet for å forberede seg til arbeid eller utdanning. Disse caseeksemplene sendes til Kristin.meas.bye@nav.no innen 15.mars, som videre bringer disse til AV-direktoratet.

Sak 11: **Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år (AKT26)**

FFO ønsker å høre NAVs erfaringer med å behandle søknader etter sentral liste for AKT26. FFO vil også informere fra møte med Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

NAV informerer om at ordningen aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år er rammefinansiert. Rammen for 2024 er nå bundet opp. Rammen for 2024 er i utgangspunktet på 59,9 millioner kroner. Det kommer en tilleggsbevilgning på 20 millioner kroner, men NAV kan ikke behandle søknader på tilleggsbevilgningen før denne er formelt vedtatt.

Søknadene som pr. i dag har kommet inn, vil bruke opp bevilgningene for 2024. Dette gjelder også tilleggsbevilgningen. Personer over 26 år som søker på aktivitetshjelpemidler nå, vil derfor få avslag.

Det vil være mulig for alle å få service og reparasjon på aktivitetshjelpemidler som allerede er utlevert. Det er også mulig å søke om reservedeler og tilbehør som er nødvendig for at allerede utlånt aktivitetshjelpemiddel kan tas i bruk.

Brukerorganisasjonen sier at det ikke oppleves som en god løsning at søknader for 2024 ble behandlet før 1.1.2024 og at det bør utarbeides andre løsninger for dette. NAV har stor forståelse for at dette, og vil se på hvordan dette bør løses i fremtiden.

FFO informerer om at de jobber med innspill til statsbudsjettet for 2025 og har i den forbindelse hatt møte med AV-direktoratet hvor de argumenterer for at aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år bør likestilles med andre ordninger.

Sak 12: **Utlevering av hvit stakk**

Planlagt sak utgår og settes opp på et senere møte.

Sak 13: Eventuelt

- **Orientering om fagdag syn på Hurdal syn- og mestringssenter (stian)**

FFO/Norges blindforbund informerer om at det er gjennomført et samhandlingsmøte mellom NAV Hjelpemiddelsentraler på Østlandet og Hurdal syn- og mestringssenter.

Oppsummert var dette et vellykket samhandlingsmøte som planlegges å gjentas. Videre er det ønskelig å også skape møtepunkter for samhandling mellom NAV og



// REFERAT

syns- og mestringscentre i andre deler av landet. Pr. nå planlegges to samhandlingsmøter i 2024.

Saker som svares ut skriftlig:

- **Prosjekt – Innovasjonsarena Agder**

Informasjon om prosjektet vedlagt (Sak 13, vedlegg 1). Dette blir også tema i neste brukerutvalgsmøte.

- **DigiHoT**

FFO/Norges blindforbund etterspør informasjon om nytt som skjer på området.

NAV informerer om at DigiHot planlegger å lansere en ny tjeneste 1.mars som gjør det mulig å bytte kjørehansker og mobilitetsstokk digitalt for innbygger med brukerplass. Denne tjenesten er utviklet sammen med fire innbyggere som har brukerplass, og de ble veldig fornøyd med resultatet.

Tjenesten er tilgjengelig via «min hjelpemiddeloversikt» på mittnav (nav.no). Der kan man enten sortere oversikten slik at det som kan byttes vises, eller klikke seg inn på aktuelt hjelpemiddel og klikke bytt. Det blir da opprettet en sak i NAV sitt saksbehandlersystem, og innbygger kan følge opp saken via mine saker på nav.no.

Informasjon om DigiHot settes opp som informasjonspunkt til hvert brukerutvalgsmøte i 2024.

- **Resirkulering og gjenbruk av biler gruppe 2**

Dette er en oppfølgingssak fra møte 21.11.23 (Sak 4)
NAV vil svare opp denne saken i etterkant av møte.

Neste brukerutvalgsmøte er 28.mai 2024