

NAV Hjelpemiddelsentral Nordland  
Haakon VII gt. 98  
8004 Bodø

Deres ref.:

Vår ref.: LIR/SS

Arkiv: -

Dato: 27.09.23

## Bekymringsmelding/klage på ventetid for hjelpemidler - NAV Hjelpemiddelsentral Nordland

Helgelandrådet tillater seg med dette å sende inne en bekymringsmelding/klage til NAV Hjelpemiddelsentral Nordland om lang saksbehandlingstid ved tildeling av hjelpemidler. Helgelandrådet er bekymret for konsekvensene med lang saksbehandlingstid og vil med denne henvendelsen få gitt uttrykk for våre bekymringer for konsekvensen som dette har for brukerne av hjelpemidler ute i kommunene.

En av de nasjonale strategier innenfor eldreomsorg er å tilrettelegge for at eldre skal kunne bo lengst mulig hjemme. Dette for å møte de utfordringer nasjonen Norge har i forbindelse med den demografiske utviklingen. I alle kommuner tilknyttet Ytre Helgeland regionråd er det en situasjon der den demografiske utviklingen er en aldrende befolkning. En viktig del av tiltakskjeden for at innbyggere skal klare å bo hjemme lengst mulig, til tross for høy alder og funksjonssvikt, er tilgang på hjelpemidler.

Det er avdeling Bolig og Bevegelse Voksne/Eldre bekymringsmeldingen/klagen omhandler. Denne avdelingen berører den største gruppen med søkere om hjelpemidler. Manglende hjelpemidler for denne gruppen har store konsekvenser for den enkelte pasient. Muligheten for selvstendighet, ha egenomsorg og bo i eget hjem reduseres. Manglende hjelpemidler til denne gruppen bidrar til økt behov for kommunale tjenester som hjemmesykepleie, omsorgsbolig og kommunal institusjonsplass.

*Stikk i strid med de nasjonale strategier der det skal legges til rette for selvstendighet og egenomsorg for å bo lengst mulig hjemme.* I tillegg har flere kommuner store utfordringer med å rekruttere helsepersonell – noe som også er en nasjonal utfordring som blant annet skal løses med økt bruk av hjelpemidler.

Juni 2023 sendte NAV hjelpemiddelsentral Nordland ut et nyhetsbrev til alle kommuner i Nordland. Der står følgende:

- *Bemanningssituasjonen på avdeling Bevegelse*  
*Vi vil være færre rådgivere på jobb på avdeling Bevegelse i en lengre periode fremover. Dette gjelder spesielt områdene Bolig og Bevegelse voksne/eldre. Dere vil merke at saker tar lengre tid enn vanlig, og vi kan være vanskeligere å nå på telefon. Vi håper dere har forståelse for dette og oppfordrer alle til å bruke e-post når dere har spørsmål til rådgiverne. Fra våren 2024 regner vi med å være tilbake for fullt.*

Etter dette nyhetsbrevet ble det tatt kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral Nordland for å få avklart ventetid som i utgangspunktet oppleves som lang. Der informerte medarbeider på Bolig og Bevegelse voksne/ eldre ved NAV hjelpemiddelsentral Bodø at kommunene måtte forvente at det ble forlenget ventetid på hjelpemidler, og at søknader som ble sendt medio juli/august ikke ble håndtert før mars 2024.

Det er en lang og omstendelig saksgang innenfor systemet til NAV hjelpemiddelsentral. Et eksempel som har vært i media der eldre mann søkte om elektrisk scooter i februar – hjelpemidlet kom til vedkommende i august.

Noen hjelpemidler har NAV hjelpemiddelsentral på sine lager. Disse hjelpemidlene kommer som regel til pasienten inne rimelig tid. Men alle hjelpemidler som trenger tilpasning eller er etter mål – må bestilles. Dette gjelder for eksempel rullestoler, løftestoler, elektriske rullestoler, boligtilpasninger, trappeheis, ramper for å nevne noe. Hjelpemidler som er sentral i en tilrettelegging for å kunne bo i sitt eget hjem med funksjonssvikt.

Saksgangen i dag er som følger:

1. Kommunen mottar henvisninger om hjelpemidler. Kommunen skal da gjøre en vurdering og skriver søknad som sendes til NAV hjelpemiddelsentral i Nordland. Denne søknaden må være i samråd med og underskrevet av pasient. Dette medfører at selv om det er enkle hjelpemidler må det foretas et hjemmebesøk.
2. Kommunal ergoterapeut gjør en vurdering, gjennomføres hjemmebesøk, tar mål og finner frem til aktuelt hjelpemiddel.
3. Kommunen sender søknad til NAV hjelpemiddelsentral Nordland
4. NAV hjelpemiddelsentral skal etter sine rutiner behandle søknader i løpet av 6 uker.
5. Nav hjelpemiddelsentral kontakter leverandør som har 3 uker på å bestille hjelpemiddelet.
6. Ventetid for å få hjelpemiddelet kommer i tillegg.

Dette viser at med dagens rutiner tar det minst 3-4 måneder før pasient får sitt omsøkte hjelpemiddel. Det er i utgangspunktet en lang ventetid. Før nyhetsbrevet som ble sendt i juni 2023 har det vært en situasjon med ventelister for søknadsbehandling ved NAV hjelpemiddelsentral Bodø. Så får kommunene nå informasjon om at det blir ytterligere ventetid.

Dette er en uholdbar situasjon for kommunene som tjenesteyter og for den enkelte pasient som har behov for hjelpemiddel.

Erfaringene fra de ulike avdelinger ved NAV hjelpemiddelsentral er veldig ulik. For eksempel i samarbeidet med avdeling hørsel flyter det godt og saksgangen går raskt og pasienter får raskt hjelpemidler. Fra kommunen har gjort sin vurdering og sendt sin søknad tar det ofte ikke mer enn 3 - 4 uker før hjelpemiddel er hos pasient.

De største konsekvensene vi i dag har på grunn av manglende tilgang på hjelpemidler er:

- Økt press på tjenesteyting som hjemmesykepleie, omsorgsbolig og sykehjemsplass.
- Korttidshjelpelageret vil tømmes og vil ha begrenset kapasitet til å fungere som buffer i påvente av søkt hjelpemiddel.
- Personlige konsekvenser for den som rammes med mindre mulighet til å ha et aktivt og selvstendig liv.
- Mindre grad av mestring for den enkelte som rammes.
- Utfordring med ergonomisk tilpasning i hjemmet – både for pasient og for medarbeidere som skal gi tjenester.
- Økt trykk på henvendelser til kommunen – lang saksbehandling ved NAV hjelpemiddelsentral gjør at pasienter har økt misnøye som ender ut i klager. Disse klagenene kommer for det meste til kommunen som må håndtere dem og forklare årsak til at hjelpemidler ikke er på plass.
- Skaper økt utrygghet hos pasient og deres pårørende – noe som igjen øker etterspørsel etter andre tjenester i kommunen.

Helgelandrådet håper NAV Hjelpemiddelsentral Nordland tar denne henvendelsen alvorlig. Vårt ønske er komme i dialog slik at vi kan komme frem til gode løsninger som er til det beste for våre brukere av tjenesten. De utfordringer som NAV Hjelpemiddelsentral Nordland eventuelt står i er ikke bare NAV sine utfordringer, og kommunenes fokus er hele tiden på våre innbyggere som både trenger, og har krav på, god tilrettelegging av lovpålagte tjenester.

Slik vi ser det er et tett samarbeid mellom tjenesteleverandørene, her NAV Hjelpemiddelsentral Nordland og kommunene i Nordland, grunnlaget for å kunne gi brukerne et godt tilbud. Dette fordrer en god dialog og en felles forståelse på de utfordringer vi i fellesskap har.

Kommunene tilsluttet Helgelandrådet ser frem til videre dialog og samarbeid om problemstillingene som her er tatt opp til diskusjon.

Med vennlig hilsen

Helgelandrådet

Eilif K. Trælnes (sign.)  
Leder