

Metoder og rutiner

Digital samhandling mellom
kommunene og hjelpemiddelsentralen

Innhold:

Forankring i kommunene	3
Personvern.....	4
Rutiner for kommunene	5
Rutiner for hjelpemiddelsentralen	6
Boligsaker	7
Bevegelseshjelpemidler og kommunikasjons-hjelpemidler.....	7
Reparasjon og service.....	8
Teknisk utstyr	8
Opplæring	8

METODE OG RUTINER

Digital Samhandling

Forankring i kommunene

Hjelpemiddelsentralen	<ul style="list-style-type: none">- Informerer kommunen ved rådmannen om at Digital samhandling innføres som arbeidsform- Gir opplæring og veiledning i bruk av Digital Samhandling (nettbasert)- Ber om at kommunene legger til rette – teknisk og praktisk- Synliggjør gevinst for kommunen og brukere
Kommunen	<ul style="list-style-type: none">- Superbruker (hjelpemiddelansvarlig) motiverer for Digital Samhandling, og sørger for teknisk støtte- Samarbeider med IKT ansvarlig

Personvern

Etatenes taushetsplikt og personvernbestemmelser	<ul style="list-style-type: none">- Nødvendige personopplysninger ligger både i kommunens og NAVs fagsystemer. Hjelpemiddelsentralens utstyr kan identifiseres med serienummer (Oebs), som gir tilstrekkelig identifikasjon.
Sensitive personopplysninger skal ikke utveksles	<ul style="list-style-type: none">- Det skal kun utveksles informasjon som er nødvendig for å få løst saken
Når bruker deltar	<ul style="list-style-type: none">- Bilder og videoopptak skal ikke identifisere bruker. Som hovedregel skal ikke ansikt fremkomme på bilde eller videoopptak.
Samtykke	<ul style="list-style-type: none">- Dersom lyd/bildekommunikasjon eller videoopptak er nødvendig i en konkret formidlingssak (f. eks posisjonering, styresystemer eller hodestøtte) skal bruker eller pårørende gi sitt samtykke. Muntlig samtykke vil ofte være tilstrekkelig, skriftlig samtykke kan benyttes om det vurderes som hensiktsmessig.
Brukers rett til privatliv	<ul style="list-style-type: none">- Kamera slås av dersom bruker trenger pause eller hjelp.
Problemstilling er eller tema avklares på forhånd	<ul style="list-style-type: none">- Møtetiden blir godt utnyttet. Mindre belastning for brukeren.
Informasjon dersom flere er tilstede i rommet	<ul style="list-style-type: none">- Alle som er tilstede skal presenteres, selv om de ikke er med i bildet. Sørg for at utenforstående ikke kan overheøre samtalen.
Opptak og sletting	<ul style="list-style-type: none">- Opptak skal bare gjøres unntaksvis. Verken "bilderull" eller skriftlig dialog skal lagres. Både kommunen og hjelpemiddelsentralen skal ha rutiner som sikrer sletting i begge ender.
Anonymisere bilder	<ul style="list-style-type: none">- Det finnes ulike måter å anonymisere bilder. Ved søk etter apper kan søkeordet "blur" benyttes

Rutiner for kommunene

Forberedelse	<ul style="list-style-type: none">- Ta kontakt med rådgiver på hjelpemiddelsentralen eller kommunekontakten og avtal tid. I møteinnkallingen vil det stå alternative innringingsadresser.
	<ul style="list-style-type: none">- Avtal hva som skal filmes ut fra hva som ønskes av informasjon fra begge sider.
	<ul style="list-style-type: none">- Avtal hvem som skal delta, og hvem som skal føre kameraet.
	<ul style="list-style-type: none">- Sjekk i god tid at internettforbindelsen virker.
	<ul style="list-style-type: none">- Tenk igjennom rombruk. Det må være god nok plass i rommet til at mottaker får sett det hele bildet (særlig aktuelt i saker med bevegelseshjelpemidler).- Ta hensyn til lysforhold. Motlys kan gjøre det vanskelig å se detaljer.
	<ul style="list-style-type: none">- Innhent samtykke dersom det er aktuelt. (se punkt om personvern)
Gjennomføring	<ul style="list-style-type: none">- Ring opp i god tid og plasser (web)kamera med god vinkel og oversikt for mottaker.
	<ul style="list-style-type: none">- Vær bevisst på hva du filmer.
	<ul style="list-style-type: none">- Ta pauser.
	<ul style="list-style-type: none">- Prøv å unngå at flere snakker samtidig.
	<ul style="list-style-type: none">- Avslutt med oppsummering og avtal evt neste kontakt.
Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none">- Dokumenter samtalen/utprøvingen i journalsystemene.

Rutiner for hjelpemiddelsentralen

Forberedelse	<ul style="list-style-type: none"> - Ta kontakt med rådgiver eller kommunekontakten og avtal tid. Send møteinnkalling for videomøte via outlook i mobilitetsløsningen.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hva som skal filmes ut fra hva som ønskes av informasjon fra begge sider.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal hvem som skal delta, og hvem som skal føre kameraet. - Vurder om flere avdelinger evt. fagområder skal delta for bedre tverrfaglighet.
	<ul style="list-style-type: none"> - Sjekk i god tid at internettforbindelsen virker. - Gjennomfør en forhåndssamtale for utsjekk av utstyr.
	<ul style="list-style-type: none"> - Tenk igjennom rombruk. Det må være god nok plass i rommet til at mottaker får sett hele bildet (særlig aktuelt i saker med bevegelseshjelpemidler). - Ta hensyn til lysforhold. Motlys kan gjøre det vanskelig å se detaljer. - Benytt nøytrale klær. - Gjør kollegaene oppmerksom på at videomøte gjennomføres, slik at støy utenfra ikke forstyrrer.
	<ul style="list-style-type: none"> - Innhent samtykke dersom det er aktuelt. (se punkt om personvern)
	<ul style="list-style-type: none"> - Gjør oppmerksom på at det kan være aktuelt med bilde fra ulike vinkler.
Gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> - Sjekk at mobilt utstyr er oppladet, evt koble til lader. - Ring opp i god tid og plasser kamera med god vinkel og oversikt for mottaker. - I boligsaker hvor boligen eller detaljer i boligen skal vises, må filmingen skje i god avstand, slik at bildet viser hele området hvor evt. tiltak skal installeres. - Sørg for at fagsystemer er tilgjengelig under utprøvingen.
	<ul style="list-style-type: none"> - Vær bevisst på hva du filmer.
	<ul style="list-style-type: none"> - Ta pauser.
	<ul style="list-style-type: none"> - Prøv å unngå at flere snakker samtidig.
	<ul style="list-style-type: none"> - Avslutt med oppsummering og avtal evt neste kontakt.
Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumenter samtalen/utprøvingen i journalsystemene.

Boligsaker

I boligsaker hvor kommunen ønsker råd og veiledning, skal kommunen ta kontakt via telefon eller epost for å avtale videomøte

Digital samhandling i planleggingen	<ul style="list-style-type: none">- Vurder om hele boligteamet skal være med på videomøte når kommunen skal på befaring i bolig.- Når boligteamet deltar, kan brukerne også få avklart hvilke hjelpemidler eller finansiering NAV har mulighet for å tilby.
	<ul style="list-style-type: none">- Avtal at nødvendige tegninger/bilder oversendes på forhånd.- Gjennomgang av hustegninger, informasjon om aktuelle løsninger kan gjennomføres på videomøte.- Ved bilder eller filming av adkomst bør avstanden være god, slik at hele situasjonen vises, ikke bare utsnitt.
	<ul style="list-style-type: none">- Vurder om også leverandør skal delta på befaringen.- Samarbeid med Husbanken kan gjennomføres på videomøte.

Bevegelseshjelpemidler og kommunikasjonsjelpemidler

I kompliserte saker eller i andre saker der det er behov for bistand eller møte før henvisning sendes, tas det kontakt via telefon eller epost for å avtale videomøte.

Digital samhandling før henvisning	<ul style="list-style-type: none">- Informasjon om alternative løsninger og samarbeid om behovsutredning gir bedre kvalitet på søknaden og kortere behandlingstid.- Hjelpemiddelsentralen tilbyr tverrfaglig kompetanse i utredningsfasen.
Digital samhandling før utprøving på sentralen	<ul style="list-style-type: none">- Utprøvinger på hjelpemiddelsentralen forberedes på videomøte slik at aktuelle løsninger er på plass når bruker kommer til sentralen.- Hjelpemiddelsentralen vurderer om leverandør skal delta på video under utprøving.
Digital samhandling for å forberede utreise	<ul style="list-style-type: none">- Mulighet for tverrfaglig deltakelse via video.- Aktuelle løsninger er forberedt og klargjort.

Reparasjon og service

Teknisk avdeling er tilgjengelig på video i telefontiden. Avdelingen kan kontaktes direkte på adressen "hms.nordland.teknisk@video.nav.no" (gjelder fra medio juni 2018)

Diagnostisering	<ul style="list-style-type: none">- Mer presis diagnostisering via video gir et bedre grunnlag for vurderinger av tiltak.- Kvalitetssikre bestilling av deler.- Avgjøre om en reparasjon kan utføres lokalt, eller om hjelpemiddelet må sendes inn.
Feilretting	<ul style="list-style-type: none">- Teknisk avdeling kan veilede og supportere på video.- Detaljer kan vises enten fra smarttelefon, nettbrett eller webkamera.
Feilsending	<ul style="list-style-type: none">- Unngår i stor grad feilsending av deler ved at man visuelt ser hva som trengs.

Teknisk utstyr

Nettbrett	<ul style="list-style-type: none">- NAV sin videoplattform fungerer på alle operativsystem; iOS (iPad/iphone), Android eller Windows.
Smarttelefon	<ul style="list-style-type: none">- Telefoner benytter mobilnett, og vil kunne overføre lyd og bilde der 3G, 4G eller WiFi fungerer. Noen få, eldre modeller har ikke god nok kvalitet på bildevisning.
PC/Mac	<ul style="list-style-type: none">- Stasjonære PCer må tilkobles eksternt WEBkamera og mikrofon.
Lydkvalitet	<ul style="list-style-type: none">- Eksternt- eller bluetooth-headsett forbedrer lydkvaliteten i samtalen.

Opplæring

Lokal opplæring må prioriteres.	<ul style="list-style-type: none">- Det skal være lav terskel for å teste og prøve.- Filming – tren på hvor kamera er plassert på nettbrettet.- Vis hvordan film og bilder kan deles i en videosamtale.- Gjennomfør interne workshops for å trygge brukere.
---------------------------------	--