


# **Brukerpass i hjelpemiddelformidlingen**

**En evaluering**

Else Marie Høyen  
Jan Tøssebro

 **NTNU Samfunnsforskning AS**

Postadresse: NTNU Dragvoll, 7491 Trondheim  
Besøksadresse: Loholt Allé 85, Paviljong B

Telefon: 73 59 63 00  
Telefaks: 73 59 62 24

E-post: [kontakt@samfunn.ntnu.no](mailto:kontakt@samfunn.ntnu.no)  
Web.: [www.ntnusamfunnsforskning.no](http://www.ntnusamfunnsforskning.no)

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning AS  
Avdeling for mangfold og inkludering  
April 2009

ISBN 978-82-7570-197-6

## FORORD

NTNU Samfunnsforskning AS, Senter for Funksjonshemming og Samfunn, fikk i desember 2007 i oppdrag å evaluere ordningen med Brukerpass i hjelpemiddelformidlingen. Formålet med evalueringen har vært å se om ordningen fungerer etter hensikten, men også om det er utilsiktede ulemper og forbedringspotensial. Oppdragsgiver har vært NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Sentralt brukerutvalg for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har fungert som referansegruppe. Else Marie Høyen har gjennomført evalueringen, mens Jan Tøssebro har vært prosjektleder.

I evalueringen har vi brukt ett sett av koblede undersøkelser. Den viktigste er en spørreskjemaundersøkelse til hele populasjonen av brukere av ordningen. I tillegg har vi intervjuet et mindre utvalg personer, med og uten brukerpass, i tre fylker: Hedmark, Oslo og Sør-Trøndelag. I de samme fylkene er det også gjennomført fokusgruppesamtaler med ansatte innenfor hjelpemiddelformidlingen. Informasjonen fra intervjuene blir presentert i tilknytning til resultatene fra spørreundersøkelsen. Analysene er i all hovedsak på nasjonalt nivå, men i noen tilfeller går vi nærmere inn på de tre nevnte fylkene.

Prosjektet er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS, i brev av 9. juni 2008.

Det har vært avholdt to møter med referansegruppa. I det første møtet fikk vi innspill på temaer og problemstillinger undersøkelsen burde fange opp. Det andre møtet var viet utformingen og innholdet av spørreskjemaet og en kvalitetssikring av at aktuelle tema ble tatt med. Videre kontakt med referansegruppa har vært via kontaktperson for oppdragsgiver, FoU-leder Lise Fjeldvik, ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging via e-post og telefon.

Vi har både fra hjelpemiddelbrukere og ansatte i formidlingstjenesten blitt svært godt mottatt. På en åpen og tillitsfull måte har de delt av sine erfaringer, og vist et stort engasjement for å bidra med sitt i evalueringen av en ordning som noen av landets hjelpemiddelbrukere benytter. En del brukerpassbrukere har også selv tatt kontakt med oss og kommet med synspunkt på både undersøkelsen og ordningen, med ris og ros. Den

iv

gode oppslutningen har vært av uvurderlig betydning for arbeidet med evalueringen – tusen takk for hjelpen!

Arild Øyan i Blindeforbundet i Sør-Trøndelag har hjulpet oss med tilpasning av skjema for svaksynte. Takk for hjelpen.

Trondheim april 2009

Else Marie Høyen

Jan Tøssebro

## INNHold

	side
FORORD	iii
INNHold	v
FIGURLISTE	vii
TABELLER	viii
1. INNLEDNING OG BAKGRUNN	1
1.1 Brukerpass – hensikt, kriterier og fullmakt	2
1.2 Evaluering av brukerplassordningen	4
1.3 Hjelpemiddelsentralen og brukerplassordningen	6
1.4 Hjelpemidler i Norge	7
1.5 Forskning om hjelpemidler og hjelpemiddelformidling	9
1.6 Studier av brukerplassordninga så langt	10
1.7 Fritt valg – ”brukerplass” i Sverige og Danmark	11
1.8 Oppbygging av rapporten	13
2. GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	15
2.1 Spørreskjemaundersøkelsen	16
2.2 Intervjuundersøkelsene	18
2.3 Kort om de som har besvart spørreskjemaene	21
2.4 Kort om analyse og framstilling	24
3. BRUK AV BRUKERPASS	27
3.1 Bruk av passet	27
3.2 Endringer i formidlingsprosessen – kontaktmønster	30
3.3 Tjenestesystemet om endringer	35
3.4 Selvbestemmelse	39
3.5 Et medisinsk og et sosialt perspektiv på hjelpemidler	41
3.6 Den nye generasjonen	43
3.7 Avslutning	45
4. BRUKERES ERFARINGER OG SYN PÅ BRUKERPASS	47
4.1 Generelt om brukertilfredshet	47
4.2 Hva kjennetegner de som er tilfreds?	50
4.3 Nærmere om erfaringer – intervjuene	52
4.4 Endringer i kontaktmønster – hva er erfaringene?	58
4.5 Tillit og kontroll	60
4.6 Endringer av regler og praktisering	63
4.7 Avslutning	66
5. VEIER TIL BRUKERPASS	67
5.1 Veier til brukerplass – for de som har pass	68

	vi
5.2 Tjenestesystemet om veier til brukerplass	71
5.3 Den som ikke bruker passet	75
5.4 Intervju med personer uten brukerplass	78
5.5 Avslutning	81
6. KONKLUSJONER OG FORBEDRINGSPOTENSIAL	83
6.1 Hovedkonklusjon	83
6.2 Terskler og barrierer på veien til brukerplass	84
6.3 NAV Hjelpemiddelsentraler og ambivalens til brukerplass	85
6.4 Problemer og dilemma med brukerplass	86
6.5 Forbedringspotensial	88
6.6 Sluttord	92
LITTERATUR	93
Vedlegg 1: Spørreskjema	97

**FIGURLISTE**

Figur		side
Figur 1.1	Antall inngåtte brukerpasavtaler i perioden juli 2006 – oktober 2008.	5

**TABELLER**

Tabell		side
Tabell 2.1	Noen kjennetegn ved deltakerne i undersøkelsen. N=1324. Prosent (merk at ikke alle mulige svar er tatt med i tabellen)	22
Tabell 2.2	Type funksjonsnedsettelse blant deltakerne i undersøkelsen. N=1324. En kunne avgi flere svar	23
Tabell 3.1	Hva du har brukt brukerpasset til? Prosent av alle. N=1324	30
Tabell 3.2	Endringer i hvem en kontakter. Prosent av svar.	31
Tabell 3.3	Syn på endring i medvirkning. Prosent. N=1011 til 1034	39
Tabell 4.1	Brukeres syn på ulike påstander om brukerpas og hjelpemidler. N=1085. Prosent	48
Tabell 4.2	Tilfredshet med endringer i hvem en kontakter i forhold til enkelte sider ved formidlingen av hjelpemidler. Prosent.	58
Tabell 5.1	Grunner til ikke å ha benyttet brukerpasset. Prosent. N=168-181	76



## 1. INNLEDNING OG BAKGRUNN

Denne rapporten presenterer hvordan brukere erfarer ordningen med Brukerpass innenfor formidlingen av tekniske hjelpemidler i Norge. "Brukerpass" er en relativt ny ordning, og den ble landsomfattende først i juli 2006. Hensikten er å forenkle formidlingen, ikke minst å få ned formidlingstiden og sikre bedre tilpasning til brukerens behov. Brukerpasset er ment å skulle fungere som en fullmakt til mer egenstyrte prosesser ved hjelpemiddelbehov. Passet erstatter søknad og vedtak på de områder passet gjelder, men ikke bytte av hjelpemidler fra en gruppe til en annen, for eksempel fra manuell til elektrisk rullestol. I slike tilfeller må brukeren kontakte formidleren og sende ny søknad. Ordningen med passet vil med andre ord ikke møte problemer knyttet til "førstegangsbehov" eller når personen trenger hjelpemidler fra en annen "hjelpemiddelgruppe".

I en kartlegging i forbindelse med oppstart av et forsøk med brukerpas kom det fram at svært mange brukere var misfornøyd med formidlingstiden, mens store minoriteter var misfornøyd med informasjon, tilgjengelighet og medvirkning. De fleste var derimot fornøyd med selve hjelpemidlene (Grut m fl 2005). Dette ligner erfaringer en har fra andre undersøkelser av forholdet mellom funksjonshemmede og offentlige tjenester. For eksempel konkluderte Tøssebro og Lundeby (2002) i en studie av familier med funksjonshemmede barn med at mange var tilfreds med hjelpen de fikk når den først var på plass, men de var sterkt kritiske til prosessen de måtte gjennom for å komme dit.

Brukerpass skal være en forenkling eller forbedring som imøtekommer noe av kritikken av hjelpemiddelformidlingen, riktignok avgrenset til å gjelde erfarne brukere med god kompetanse om egne behov. På sine nettsider beskriver Handikappforbundet innføring av brukerpas som en reaksjon på en byråkratisk formidlingsprosess (12.12.2005). Bakgrunnen for ordningen er således en kritikk av systemet for formidlingen av hjelpemidler, ikke minst fra funksjonshemmedes organisasjoner, og må forstås som et system- og holdningsprosjekt i formidlingen (Skiple 2008).

## 1.1 Brukerpass – hensikt, kriterier og fullmakt

Informasjonsbrosjyren som ble gitt ut ved oppstarten av brukerplassordningen, forteller at hovedhensikten er å gi brukeren større innflytelse over egen hjelpemiddelsituasjon (Trygdeetaten 2005). Innflytelsen skal bidra til at tiden fra behovet oppstår og til løsningen er på plass, skal bli kortere, og at det er brukerens behov som skal være styrende for valg av løsninger. I praksis innebærer dette at med brukerplass kan en kontakte direkte den instansen som skal løse problemet og på den måten unngå ledd i forvaltningen en ikke har behov for.

De formelle kriteriene for å få innvilget en brukerplassavtale er at personen må være over 18 år og være en erfaren hjelpemiddelbruker med kompetanse på eget hjelpemiddelbehov. Personen må ha hatt hjelpemidler i mer enn to år. I kriteriet ligger det også en klar forventning om å være motivert til økt egeninnsats: ”Du må i tillegg være motivert for å styre prosessen selv” (op.cit.). Også foreldre/foresatte kan være aktuelle for ordningen for barn under 18 år eller andre familiemedlemmer, som administrator av passet. Avtalen om brukerplass skal vise til fordeling av oppgaver og ansvar mellom bruker og hjelpemiddelsentral, og inneholde navn, adresse, telefon og regler for bruk av passet, samt hvilke leverandører personen kan kontakte (op.cit.). En del hjelpemiddelsentraler (HMS), som blant annet Hedmark og Oslo, hadde i starten et ”pass” i form av et fysisk kort, som et bevis på den fullmakten HMS hadde gitt brukeren. Begge sentralene har bevisst valgt bort dette fysiske kortet i ettertid, av praktiske og/eller økonomiske grunner, mens for eksempel Oppland HMS fortsatt deler ut ”passet” som et kort.

Personer som er interessert i brukerplass må kontakte NAV Hjelpemiddelsentral i sitt fylke for avtale om samtale/møte om ordningen og om passets konkrete innhold og hvilke områder det skal gjelde for. ”Denne samtalen vil klargjøre om brukerplass er noe for deg og vil også gjøre hjelpemiddelsentralen kjent med din situasjon og behov for hjelpemidler” ([www.nav.no/hjelpemidler](http://www.nav.no/hjelpemidler) 14.02.08).

De hjelpemidlene personens allerede er innvilget er grunnlaget for brukerplasset. Passet er ingen rettighet som en hjelpemiddelbruker kan gjøre krav på, men et tilbud basert på de vedtak om hjelpemidler

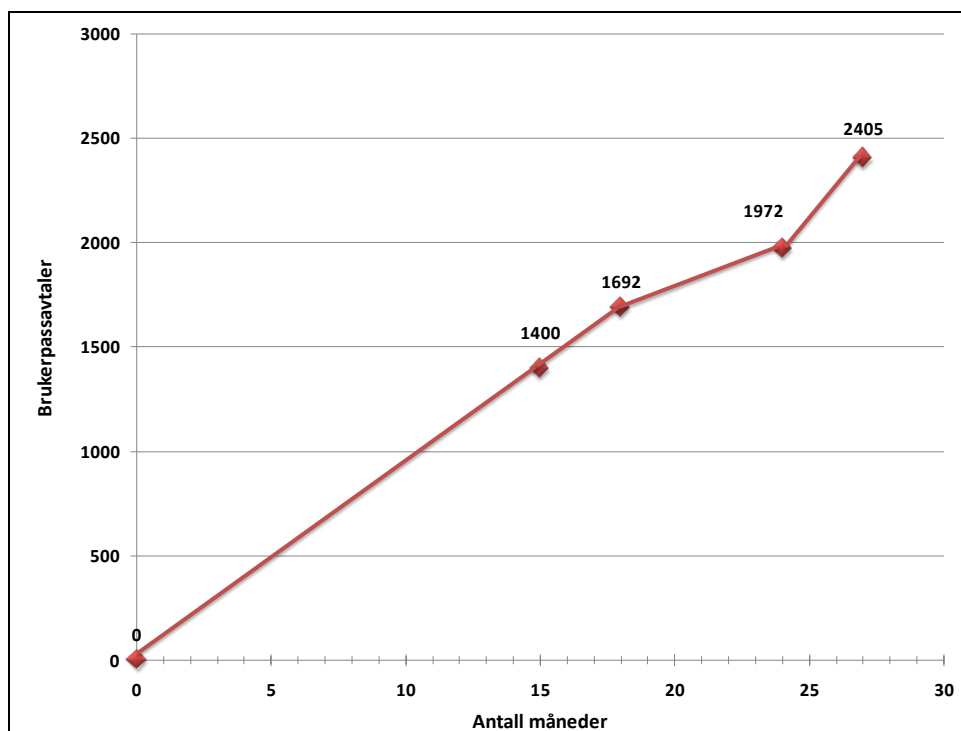
brukeren har. Disse vedtakene, for eksempel elektrisk rullestol eller programvare for syntetisk tale, angir de områder passet som fullmakt gjelder for, og fullmakten kan benyttes for eksempel ved behov for reparasjon/service, utprøving eller bytte/utskifting. Ved behov for hjelpemidler utenfor områdene i passet må brukeren søke om dette på fastlagt skjema. Her kan passbrukeren selv skrive og dokumentere i søknaden eller velge å ta kontakt med en fagperson som en kan rådføre seg med. ”Du kan også velge hvilke samarbeidspartnere (kommune, leverandør eller NAV Hjelpemiddelsentral) du ønsker bistand fra i prosessen fra hjelpemiddelbehovet oppstår til du har fått et hjelpemiddel du er fornøyd med” (op.cit.). Det betyr at brukeren kan ta direkte kontakt med hjelpemiddelsentralen og selv velge produkter fra bestillingsordningen. Bestillingsordningen gir passbrukeren, på samme måte som ergoterapeuten i førstelinjetjenesten, rett til å benytte rekvisisjon for selv å bestille/kjøre hjelpemidler inntil 10 % av 1 G (som pr juni 2008 er kr 70 256). Ved noen sentraler må passbrukeren gjennomgå et kurs om denne ordningen, og på den måten få informasjon om hvordan en går fram for å benytte den. Her er det snakk om mindre og enkle produkt som for eksempel hjelpemidler til dagliglivets gjøremål i hjemmet (ADL).

Brukerpasset ble prøvd ut fra 2004 gjennom en forsøksordning ved hjelpemiddelsentralene i Oslo, Akershus, Hordaland og Sør-Trøndelag, og evaluert av SINTEF (Grut m fl 2005). Målgruppen for forsøket var brukere med god kompetanse på egne behov og som levde et aktivt liv, avhengig av hjelpemidler. 175 personer deltok i forsøket og 65 % av deltakerne svarte på et spørreskjema om erfaringer. Erfaringene var gjennomgående gode og det daværende Rikstrykdeverket og de store brukerorganisasjonene oppsummerte brukerpasset som en ”suksess”. Evalueringen konkluderer med at ordningen bidrar til å forkorte ventetiden og at deltakerne synes formidlingssystemet blir enklere å forholde seg til. De synes å oppleve økt valgfrihet og redusert arbeidsbyrde for de hjelpemidlene som inngår i passet. Mange ser ut til å kutte kontakten med kommunale instanser, og ved reparasjon/service går mange direkte til leverandør. Slik sett hadde forsøket lyktes, men det påpekes samtidig at det er vanskelig å avgjøre om opplevelsen av en bedre samhandling mellom deltakere og formidlingssystemet skyldes et styrt forsøk eller brukerpasset i seg selv (Grut m fl 2005).

På NAV's nettsider ([www.nav.no/hjelpemidler](http://www.nav.no/hjelpemidler) 27.06.08) om brukerplass informeres det om regler brukerne må rette seg etter. Det vises til regelverket om offentlige anskaffelser som NAV er forpliktet til å følge og som innebærer at HMS skal bestille alle produkt. "For å benytte tjenester fra leverandør, for eksempel til reparasjoner, må du ha et bestillingsnummer fra hjelpemiddelsentralen. Dette skal du få enkelt og raskt når du kontakter sentralen". Bakgrunnen for informasjonen er at enkelte sentraler, hovedsakelig i Akershus og Oslo, praktiserte ordningen på en enklere måte. Brukeren kunne velge selv å ordne med reparasjon/service eller bytte/utprøving direkte fra leverandøren, og svært mange benyttet seg av denne forenklingen. Forsøket med brukerplass (Grut m fl 2005) dokumenterer denne praksis uten at ovennevnte regel er tematisert, verken hos brukere eller ansatte ved sentralene. Pr 01.01.08 er denne muligheten blitt innskrenket, ved at brukeren som vist ovenfor, først må innhente et bestillingsnummer hos NAV Hjelpemiddelsentral. Denne omleggingen av praksis gjelder omtrent halvparten av passbrukerne i landet.

## **1.2 Evaluering av brukerplassordningen**

I september 2007, 15 mnd etter oppstart, hadde NAV Hjelpemiddelsentraler inngått 1400 avtaler om brukerplass, og med en betydelig overrepresentasjon av brukere på Østlandet. Dette var færre avtaler enn forventet, og noe av bakgrunnen for å evaluere ordningen etter den ble nasjonal.



*Figur 1.1 Antall inngåtte brukerpasavtaler i perioden juli 2006 – oktober 2008.*

Som figuren viser har antallet avtaler steget. I november 2007 (etter 18 måneder) var det 1692 avtaler, og fram til juni 2008 var det kommet til ytterligere 280. Tre måneder senere (27 måneder etter oppstart) var antallet økt til 2405 avtaler om brukerpas. Det utgjør 1,6 % av alle hjelpemiddelbrukerne i Norge, som pr 01.01.08 var 152 840. Som vi ser gikk antallet avtaler til værs i perioden juni til oktober 2008, og blir viktig for en økende andel hjelpemiddelbrukere.

Når brukerpasordningen nå evalueres er det blant annet for å få kunnskap om de positive resultatene fra forsøket varer ved etter at ordningen er utvidet og kommet i drift i alle fylker. Samtidig ser en at noen personer med avtale ikke benytter ordningen og at det kan være at mange aktuelle brukere ikke har fått tilgang til den. I evalueringen vil vi være opptatt av om de samlede erfaringene kan gi indikasjoner på om ordningen kan utvikles og forbedres, og om passet bør inkludere flere personer. Det har også vært ønskelig å vurdere om en kan oppnå samme hensikt med andre virkemidler, ikke minst overfor de som ordningen ikke er beregnet på. Dette er bakgrunnen for at NAV ønsker en ny evaluering av brukerpas. Før vi kommer så langt skal vi imidlertid sette

ordningen inn i sin sammenheng, og starter med utviklingstrekk innenfor hjelpemiddelformidlingen i Norge.

### **1.3 Hjelpemiddelsentralen og brukerplassordningen**

Parallelt med at alle fylkene i 1993 fikk egne hjelpemiddelsentraler, ble virksomheten utviklet ut fra tanken om like rettigheter uavhengig av bosted og brukeren som en likeverdig aktør. Prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning ble igangsatt med fokus på mer fleksible løsninger, god service og kvalitet og aktiv brukermedvirkning. Brukernes organisasjoner var aktivt med i utviklingen av hjelpemiddelsentralene, blant annet gjennom Rådet for tekniske tiltak for funksjonshemmede, og de reiste kritikk om for mye byråkrati i systemet. De var særlig misfornøyde med for lang ventetid. Som en følge av dette prosjektet og som et svar på kritikken, ble brukerplassforsøket satt i gang i 2004, som et av flere tiltak. Forsøket gikk i fire fylker, og skulle prøve ut en mer differensiert formidling hvor brukernes kompetanse på egen funksjonsnedsettelse og hjelpemiddelbehov skulle anvendes. Erfaringer og kunnskap fra forsøksprosjektet skulle i neste omgang tas inn læringsprosesser ved de andre hjelpemiddelsentralene i landet, med tanke på å etablere en fast ordning. Implementeringen av brukerplassordningen ble gjennomført ved opprettelse av arbeidsgrupper ved samtlige av landets 19 sentraler. Brukere og ansatte fra kommuner og hjelpemiddelsentraler var likt representert i arbeidsgruppene. Hensikten var å få til en lokal utforming og aktiv brukermedvirkning i formidlingen av hjelpemidler generelt og ved brukerplass spesielt.

Prosessen med å utvikle, etablere og praktisere brukerplassordningen har skjedd under tider med omorganiseringer, systemskifte og reformer. Hjelpemiddelsentralen blir gjort statlig i 1994, og får vedtaksmyndighet med Rikstrygdeverket som sentralt ansvarlig organ. Når brukerplass går fra å være et forsøk til å bli en formell ordning, skjer det samtidig som Trygdeataten innlemmes i den nye arbeids- og velferdsetaten, NAV. Hjelpemiddelsentralene blir organisert i en spesialenhetslinje (NAV Spesialenheter) i den nye organisasjonen. Brukerpass som en nasjonal ordning implementeres med andre ord i en periode med flere ytre organisatoriske endringer.

NAV's hjelpemiddelformidling er organisert med en hjelpemiddelsentral (HMS) i hvert fylke og fire spesialenheter, under en nasjonal styrings- og fagenhet kalt NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Sentralene har ansvar for formidling og tilrettelegging av hjelpemidler, samt tolketjeneste for døve og døvblinde. De har et overordnet og koordinerende ansvar som et ressurs- og kompetansesenter på andrelinjenivå, og skal gi tjenester og faglig bistand til brukere og lokale samarbeidspartnere. I Forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar heter det: "Hjelpemiddelsentralene har et overordnet og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler til funksjonshemmede. De skal bidra til likeverdig og helhetlig problemløsning gjennom tekniske og ergonomiske tiltak og være et ressurs og kompetansesenter for offentlige instanser og andre som har ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer og hvor tekniske og ergonomiske løsninger kan være aktuelt." Fra første januar 2006 ble virksomheten en del av NAV og fikk navnet NAV Hjelpemiddelsentraler.

Alle kommunene i landet har inngått samarbeidsavtale med HMS og hver kommune/bydel har sin faste kontaktperson mot tjenesten. Det faglige samarbeidet på systemnivå er basert på et årlig møte, mens samarbeidet rundt individuelle saker skjer kontinuerlig. Som førstelinjetjeneste er kommunene ansvarlig for innbyggernes helse- og rehabilitering og skal sørge for formidling av nødvendige hjelpemidler, oppfølging og tilrettelegging av miljøet rundt den enkelte bruker. Etter forskrift av 01.01. 2001 om habilitering og rehabilitering (knyttet til lov om kommunehelsetjenester), skal kommunene ha kompetanse på hjelpemidler, men også om nødvendig be om hjelp og bistand fra hjelpemiddelsentralene eller andre relevante instanser.

## **1.4 Hjelpemidler i Norge**

Retten til hjelpemidler i Norge er enestående i Norden ved at det er rettighetsbasert. Retten bygger på kriterier om varig nedsatt funksjonsevne ut over to år og behov for hjelpemidler og tilrettelegging. Behovene må dokumenteres å være nødvendig og hensiktsmessig for å bedre personens funksjonsevne, fremme deltakelse i dagliglivet og/eller bidra til at personen skaffer seg eller beholder høvelig arbeid. Hjelpemidlene skal avhjelpe, kompensere eller erstatte funksjonssvikt

(folketrygdlovens § 10, 5-7). Når søknaden oppfyller kriteriene innfris retten til hjelpemidler etter Lov om folketrygd § 10, 5-17.

Personene tildeles eller velger hjelpemidler som er prisforhandlet og godkjent av NAV. En liste inneholder det sortimentet hjelpemiddelbrukerne til en hver tid må forholde seg til. Det er mulig å søke NAV om dispensasjon fra regelen om prisforhandla produkt. Med medisinsk dokumentasjon på at valgte produkt er nødvendig er det mulig å nå fram, men da gjennom en lengre søknadsprosess. I 2007 fikk vel 200 personer innvilga søknad om produkt som ikke var prisforhandla (NAV Hjelpemidler og spesialenheter 2008).

Kommunene har finansierings- og lagervareansvaret for hjelpemidler til personer med midlertidige behov på inntil ½ år. Så sant ønsket hjelpemiddel er tilgjengelig på kommunens lager, lånes det ut umiddelbart ved bestilling.

Personer og grupper med funksjonsnedsettelse opplever den rettighetsbaserte tilgangen til hjelpemidler som en særdeles viktig rettighet og som en forutsetning for deltakelse. ”Tekniske hjelpemidler er uvurderlige goder for funksjonshemmede og inngår som en av de mest vesentlige komponentene i dagliglivet” (Helgøy m fl. 2000, s. 61). Selv om likhetsprinsippet skal gjelde for tildeling av hjelpemidler, er det på noen områder satt vilkår som gjør at tilbudet i praksis ikke fungerer likeverdig for alle (NOU 2001). Dette gjelder for eksempel når behovet for tolkehjelp eller ledsagerhjelp er større enn tilbudet som kan fremskaffes. En annen side ved likebehandling er om systemene forskjellsbehandler brukere. Det innrømmes at ressurssterke søkere kan ha fordeler (Helgøy m fl 2000). I relasjonen mellom saksbehandler og bruker, kan brukers kunnskap om hjelpemiddelmarkedet og egne behov ha betydning for hvordan utfallet blir. I den sammenheng er det også grunn til å stille spørsmål ved om hjelpemiddelsentralens tjenester er like tilgjengelige for alle brukere uavhengig av type funksjonsnedsettelse og ressurser.

Hjelpemidlene som tildeles brukeren er både personlige hjelpemidler og hjelpemidler som skal leveres tilbake til sentralen for gjenbruk når de ikke brukes lenger. Produktene tildeles personen basert på brukerens egne vurderinger og fagpersonens funksjonsanalyse, utredning og vurderinger. Det innebærer at et hvert hjelpemiddel er eller skal være



tilpasset den enkeltes behov. ”Hjelpemidler er en gjenstand eller et tiltak som bidrar til å redusere funksjonshemmedes praktiske problem. Hjelpemidlene skal inngå som en del av en helhetlig plan, og bidra til bedre funksjonsevnen, øke selvhjelpenheten og lette pleie av funksjonshemmede ... At brukeren er motivert er en forutsetning for at hjelpemidlet skal fungere tilfredsstillende” (Rikstrygdeverket, 2003, s 12).

Funksjonalitet er den vanlige innfallsvinkelen til hjelpemidler, men flere har tatt til orde for å knytte an til design og estetikk. Det innebærer at produktet ikke bare skal oppleves som nyttig, men at brukeren også skal trives med løsningen. For mange oppfattes hjelpemidlet som en del av dem selv som person, eller at de presenterer for eksempel boligen. Slik blir hjelpemidler viktige sosiale symboler, slik møbler og inventar er for folk flest. Funksjon og estetiske hensyn bør begge vektlegges ved valg av løsning (NHF 2002). Det betyr at et hjelpemiddel bare er en god løsning om brukeren opplever det som både funksjonelt nyttig og estetisk/ sosialt komfortabelt.

## **1.5 Forskning om hjelpemidler og hjelpemiddelformidling**

I Norge er noen forskere nettopp opptatt av hjelpemidler som sosialt fenomen. Ved Rokkansenteret foregår noe av den begrensede forskningen som fins om hjelpemidler i Norge. De ser på hjelpemidler i forhold til endringer i velferdsstaten og samfunnsutviklingen forøvrig. Ravneberg (kommer) er opptatt av den betydningen utforminga av hjelpemidler har for personer med funksjonsnedsettelse sin selvforståelse og identitet. Hun sier tekniske hjelpemidler ikke bare er tekniske, de er også symboler, estetikk og design. Særlig hørselshemma ungdom er opptatt av design. Estetikk og design mener hun er undervurdert i forhold til tekniske hjelpemidler og sier det i verste fall kan avgjøre om et hjelpemiddel benyttes eller ikke (op.cit.).

Ravneberg er også opptatt av formidlingssystemet sin forståelse av hjelpemidler og mener at det fremhever bestemte bilder av funksjonshemmede. Hun ser på disse bildene som en styring av kropp og som bidrar til å forme og skape hvem brukeren er og hva brukeren burde være (i Helgøy m fl, 2000). Vi kan si at bildene blir sett og forstått

ut i fra et medisinsk perspektiv på hjelpemidler. Også et annet forskningsprosjekt, som er under arbeid, utfordrer det rådende synet på hjelpemidler som en praktisk, medisinsk kompensasjon for funksjonsnedsettelse. Måseide og kolleger fokuserer på at hjelpemidler må forstås som deler av sosiale system eller nettverk som består av kropp, hjelpemidler og omgivelser (Måseide, 2007). Han vil ta hjelpemidler ut av sin tradisjonelle sammenheng, koblet til tjenstemottakerens individuelle og spesielle hjelpebehov. Kjernen i prosjektet er å undersøke hva et hjelpemiddel blir gjort til og hva det er i livet til personer med funksjonsnedsettelse.

I Danmark har noen forskere rettet oppmerksomheten mot at kvaliteten på hjelpemidler blir bedre om fag og brukerkompetanse går hand i hand. Jensen (2008) sier det er dokumentert at brukervedvirkning er viktig i hjelpemiddelformidlingen. Det beste resultatet oppnås når det tas utgangspunkt i brukerens egen forståelse og vurdering om sin situasjon (Miller m fl 1997 i Jensen 2008). I det ligger det at brukeren er medvirkende i de beslutninger som tas, men også at brukeren opplever den profesjonelle som interessert, engasjert og forstående.

## **1.6 Studier av brukerpassordninga så langt**

Ved NAV Hjelpemiddelsentral i Oppland ble det høsten 2007 gjennomført en undersøkelse blant passbrukere. Av 69 utsendte spørreskjema, mottok de svar fra 51 personer. Skjemaene var utarbeidet i samarbeid mellom NAV og lokale brukerorganisasjoner. Ti av personene som svarte hadde aldri benytta passet. Resultatet viser at 25 brukere var fornøyd med hvordan ordningen hadde fungert for dem. Omtrent like mange var fornøyd med hvordan de som passbrukere ble mottatt ved NAV Hjelpemiddelsentral. Flest hadde benytta passet til reparasjon og bytte av hjelpemiddel, mens kun sju hadde benytta passet til råd og veiledning. Ved tjenestebehovene henvendte 34 av brukerne seg i hovedsak til hjelpemiddelsentralen, mens 14 hadde henvendt seg til leverandør og bare tre til den kommunale formidlingstjenesten (Oppland hjelpemiddelsentral 2007). Erfaringene stemmer med resultatene i forsøket med brukerpass (Grut m fl 2005), med unntak av at det er færre i Oppland som kontakter leverandøren ved reparasjon og bytte. Også passbrukerne ved NAV Hjelpemiddelsentral i Hordaland synes å være fornøyd når de blir spurt om hvordan de vurderer passordninga alt i

alt (Skiple 2008). 91 % av brukerne oppgir at passet legger til rette for at de kan bestemme mer selv. Flertallet erfarer også at ventetiden har gått ned, og da først og fremst reparasjonstiden, men nesten halvparten opplever at ventetiden fortsatt er for lang.

I en større undersøkelse om hjelpemiddelbrukere generelt i NAVs regi, oppga 146 personer at de hadde brukerpass. Av dem hadde 137 besvart spørsmålet om hvor fornøyd de ”alt i alt” var med hjelpemiddelformidlingen i perioden oktober og november 2007. 84 % var enten veldig fornøyd (61 %) eller delvis fornøyd (23 %) med hjelpemiddelformidlingen (Fjeldvik m fl, 2008). Til sammenligning svarte 82% av alle respondentene (N=2020) i undersøkelsen at de var veldig fornøyd eller delvis fornøyd. Med andre ord er det ubetydelig forskjell på svarene til brukere av formidlingstjenesten generelt og passbrukerne spesielt.

## **1.7 Fritt valg – ”brukerpass” i Sverige og Danmark**

Samtidig som Brukerpassmodellen utvikles i Norge, skjer lignende prosesser i Sverige og Danmark. Sverige innførte høsten 2007 - 2009 forsøksordningen Fritt val av hjelpemiddel i landstingene Kronoberg, Stockholm og Sörmland. Brukerne i disse landstingene fikk fra 1. april 2008 mulighet til å velge hjelpemiddel på en friere måte, samt bestemme hvem som skal utprøve og tilpasse hjelpemidlene<sup>1</sup>. Ordningens formål og målgruppe ligner den norske Brukerpass. Det skal prøves ut hvordan den enkelte bruker kan gis større innflytelse og mulighet til selv å velge hjelpemiddel og leverandør og hvordan dette kan organiseres. En skal også undersøke om brukerens utnyttelse av egen kunnskap medfører lavere kostnader (Sosialdepartementet i Sverige 2007). Forsøket blir sett i sammenheng med utviklingen av aktuelle produkter og behovet for skreddersøm i forhold til den enkelte. Samtidig har antallet hjelpemiddelbrukere økt, blant annet ved en økt andel av eldre i befolkningen. Ikke minst har brukerne blitt mer aktive, velinformerte og kunnskapsrike om produktutviklinga i markedet (op.cit.). Til forskjell fra Norge, startet det svenske forsøket med fritt valg av enkle hjelpemidler,

---

<sup>1</sup> Se [www.hi.se/frittval](http://www.hi.se/frittval)

hvor utprøving eller tilpasning var mindre nødvendig. Fritt valg er senere utvidet til å gjelde et bredere utvalg av hjelpemidler. En annen forskjell er at ved Fritt val tildeles brukeren rekvisisjon på et anvist beløp og hjelpemiddel. Ikke bare kjøper de hjelpemidlet selv, men de blir også eiere av det. Fritt val brukeren har selv ansvaret for hjelpemidlet, til felles med Brukerpassbrukeren.

I Danmark ble i 2005 Fritt valg på hjelpemidler prøvd ut i Søllerud kommune. I løpet av 1 år hadde forsøket fått kun 2 brukere. Kommunen antar den lave interessen er et uttrykk for at mange brukere ikke er klar over muligheten og dels at mange er fornøyd med ordningen de har (Hjælpemidlet, 2006, Nr.4). I Søllerudmodellen kan brukerne i noen tilfelle bestemme selv å velge et dyrere hjelpemiddel enn det anbefalte sortimentet, men må betale mellomlegget selv. En undersøkelse av ordningen peker på noen sentrale områder som bør undersøkes nærmere, som blant annet innkjøp, gjenbruk og faglig bistand (op.cit.). Det påpekes hvor viktig det er å sikre nødvendig bistand.

Som hovedregel er det ikke fritt valg av hjelpemiddel i Danmark (Ingeman 2008). Det billigste og det meste egnede skal velges, og det er kommunen som velger leverandør. Som unntak kan brukeren få et annet produkt og annen leverandør. Som i Sverige og til forskjell i fra Norge, kan brukeren i Danmark velge et hjelpemiddel utenom sortimentet, men må selv betale eventuelle økte kostnader. I Norge må det som tidligere nevnt søkes særskilt om å få et ikke prisforhandla produkt, men dersom brukeren får søknaden innvilga, dekkes kostnaden av det offentlige.

Det er en viss oppmerksomhet om den norske ordningen med bruker pass i de andre nordiske landene. DHF (Danmarks Handicapforbund) mener bestemt at Danmark må se på den norske ordningen (Nyhedsbrev nr.3, 2007). De opplever at formidlingen av hjelpemidler i Danmark er for lite smidig, og at de mangler mulighet for medbestemmelse. Utviklingen av nye modeller for hjelpemiddelformidling diskuteres også på nordisk plan gjennom NUH (Nordiska utvecklingscentret for handicaphjälpmedel). Erfaringene fra brukerpasordningen vil derfor også kunne få betydning for hvilke løsninger de andre nordiske landene velger når de innfører forenklinger i hjelpemiddelformidlingen.

## 1.8 Oppbygging av rapporten

Rapporten er inndelt i seks kapitler. I kapittel to beskriver vi gjennomføringen av undersøkelsen og hovedtrekk ved det datamaterialet vi bygger våre analyser og konklusjoner på. Deretter presenteres resultatene i kapitlene tre til fem. Kapittel tre handler om bruk av passet. Vi tar opp både hvor mye passet brukes, om det er dekkende eller om folk likevel ofte må gjennom tradisjonell søknadsbehandling. Vi drøfter også hva en bruker passet til og om det skjer endringer i hvilke organ eller instanser en kontakter. Avslutningsvis drøfter vi om brukerne opplever mer innflytelse og selvbestemmelse i formidlingen av hjelpemidler etter innføringen av brukerplass.

Mens kapittel tre i første rekke skal beskrive bruk og endringer i formidlingsprosessen, handler kapittel fire om brukernes erfaringer og syn på brukerplass. Det overordnede spørsmålet handler om hvorvidt brukerne synes formidlingen fungerer bedre med brukerplass. Kapitlet tar ikke bare opp spørsmålet helt generelt, men går også inn i hva eller hvilke sider ved hjelpemiddelprosessen som fungerer bedre. Den viktigste problemstillingen i rapporten er om brukerplass fungerer godt for de som bruker det, men som nevnt er det så langt en ganske liten andel av landets hjelpemiddelbrukere som benytter passet. I kapittel fem tar vi opp en del spørsmål knyttet til rekrutteringen til ordningen. Det handler blant annet om terskler og skranker som en kan møte på veien til brukerplass, men også om eventuelle vansker med å bruke det – for noen med brukerplass har aldri brukt det.

I kapittel seks oppsummerer vi hovedfunnene. Videre diskuterer vi fordeler, ulemper og dilemma, samt muligheter for forbedringer. Til slutt trekker vi forsøksvis opp noen konklusjoner og anbefalinger knyttet til brukerplassordningens videre skjebne innen formidlingen av hjelpemidler.



## **2. GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN**

Evalueringen av ordningen med brukerplass har hatt flere formål, og undersøkelsen har vært lagt opp deretter. For det første har det vært viktig å få fram brukernes erfaringer og synspunkt. Dette kan handle om forhold som formidlingstid, medvirkning, informasjon, brukertilfredshet, tilgjengelighet med mer. Her har det vært viktig å få fram hovedtrender, variasjon og ikke minst forbedringspotensial. Videre har det vært et ønske å få fram hvordan selve formidlingen av hjelpemidler er endret som følge av brukerplasset. Det er slett ikke alltid reformer fører til vesentlige endringer i praksis. Det har derfor vært viktig å få fram bildet sett fra brukernes side, men også fra formidlingssystemet. Vi har ikke minst vært opptatt av om de ser noen ulemper eller risikoer ved ordningen og de endringer den har medført.

Noen som har brukerplass har brukt det svært lite. Det kan skyldes helt banale grunner som at en verken har reparert eller skiftet hjelpemidler siden innføring av ordningen, men det kan også skyldes at det er vansker knyttet til praktiseringen. Det har derfor vært et poeng å avklare hva liten eller ingen bruk av passet skyldes, og om en kan komme på sporet av justeringer i ordningen som kan gjøre den enkel å bruke for flere. Til sist har vi vært opptatt av de som ikke har brukerplass. Per 1. januar 2008 var det mer enn 150 tusen personer som mottok hjelpemidler, mens antallet med brukerplass var under 2000 – bare ca. 1,6% av de som er tildelt hjelpemidler. Det kan med andre ord være et underforbruk og mange som ikke har dratt nytte av brukerplass. Det har derfor dels vært et poeng å undersøke om en møter høye terskler i prosessen med å få tilgang til ordningen. Dette kan passbrukernes erfaringer kaste lys over. I tillegg har det vært et poeng å få i tale personer som ikke er innvilget brukerplass, men der ordningen kunne være aktuell. Vi ønsket å drøfte spørsmål rundt informasjon, motivering, tilgang til ordningen og om de ser noen potensiell nytte – eller om de ser andre måter å forbedre eller forenkle tildelingen av hjelpemidler.

På denne bakgrunn valgte vi å gjennomføre evalueringen med fire ulike metoder, som en serie koblede undersøkelser:

1. En spørreskjemabasert undersøkelse til alle brukere av brukerpass.
2. En kvalitativ intervjubasert undersøkelse blant noen få brukere av brukerpass.
3. En kvalitativ intervjubasert undersøkelse blant aktuelle hjelpemiddelbrukere som ikke har brukerpass.
4. En fokusgruppebasert undersøkelse blant ansatte i hjelpemiddelsystemet.

Det bør gå fram av det som er sagt over hvorfor vi valgte å hente informasjon fra tre ulike grupper: personer som har brukerpass, hjelpemiddelbrukere som ikke har pass og ansatte i formidlingssystemet. Av ressursmessige og utvalgstekniske grunner ble det bare gjennomført kvalitative studier av ikke-brukere og ansatte, mens vi gjennomførte både en kvantitativ og en kvalitativ studie av evalueringens ”kjernegruppe”, de som har brukerpass. En bred undersøkelse basert på spørreskjema vil gi et representativt bilde av synspunkt og erfaringer, herunder hovedtrender og variasjon. Samtidig tyder enkelte studier på at en kan få andre resultat, eller i alle fall løftet fram andre sider ved erfaringene, gjennom kvalitative intervju. Dette gjelder ikke minst knyttet til prosessen en må gjennom for å få hjelpeordninger på plass (Tøssebro og Lundebj 2002). Vi valgte derfor å utfylle spørreskjemaundersøkelsen med kvalitative intervju for personer som har brukerpass.

I en forberedende fase av evalueringen ble ulike sider ved brukerpass og formidling av hjelpemidler drøftet med personer fra interesseorganisasjoner, det kommunale hjelpemiddelsystemet, hjelpemiddelsentraler og sentralt brukerforum for hjelpemiddelområdet. Hensikten var å sikre at så mye som mulig av relevante problemstillinger kom opp. Alt kunne selvsagt ikke tas med i undersøkelsen, men vi ønsket å sikre at så mye som mulig kom opp slik at det kunne tas med i vurderingene – en form for kvalitetssikring. I disse drøftingene var vi primært opptatt av å få opp problemstillinger, ikke svar eller synspunkt.

## 2.1 Spørreskjemaundersøkelsen

Spørreskjemaet ble sendt til alle som i følge NAVs register var innvilget brukerpass i Norge i juni 2008, dvs. 1973 personer. NAV besørget utsendingen, mens besvarte skjema ble returnert til NTNU Samfunnsforskning. 8 skjema kom i retur på grunn av ukjent adressat,



slik at antall mulige svar var 1965. Etter purring i august 2008 har vi mottatt 1324 skjema, som gir en svarprosent på 67,4. Det anses som tilfredsstillende. Vi har ikke hatt mulighet for å undersøke om det er systematikk i frafallet. Gitt svarprosenten anser vi imidlertid materialet som rimelig representativt, dog med de forbehold en alltid må ta når en tredel ikke har svart.

Ved innsamlingen av data ble det lagt vekt på en utforming som var tilpasset brukere med ulike funksjonsnedsettelse. Vi brukte blant annet konsulenthjelp via Norges Blindforbund, samt at spørreskjemaet ble testet ut før bruk. Informasjonsbrevet ble utsendt i svartekst (med stor skrift) og braille (punkttskrift), med opplysninger om at det var mulig å svare muntlig ved å bli ringt opp eller å motta spørreskjemaet i braille. Noen respondenter tok kontakt med spørsmål om å få skjemaet elektronisk i Word-format, og da vi sendte ut påminnelse om undersøkelsen ble alle gitt mulighet for dette. Til sammen benyttet 48 personer et alternativ til å fylle ut det vanlige spørreskjemaet (vedlagt). Flere har for øvrig påpekt at undersøkelsen burde hatt muligheten for elektronisk besvarelse. Vi har blant annet møtt kritikk fra blinde personer som mener at tilbudet om å ringe opp for spesiell service ikke er god nok universell utforming. Disse savnet også en garanti for at den ferdige rapporten var universelt utformet og tilgjengelig. Det er vanskelig å vurdere om disse forholdene har medført redusert svarprosent, for eksempel blant svaksynte.

De 1324 skjemaene er utfylt med god kvalitet. Om lag 80% har selv fylt ut skjemaet, 76% av dem alene. 12% er fylt ut ved hjelp av foreldre eller foresatte, og 12% ved hjelp av andre (oftest familiemedlemmer). Totalt 20% fikk noen til å lese opp spørsmålene.

Selve spørreskjemaet var på 12 sider og utformet for optisk lesning, se vedlegg. I tillegg til en del informasjon om passbrukere, inneholdt det spørsmål om

- Inngåelse av avtalen om brukerpas, herunder informasjon
- Bruken av og erfaringer med brukerpasset
- Klager
- Spørsmål spesielt til personer med brukerpas som ikke har benyttet det

I forbindelse med utsendingen av spørreskjemaet mottok vi en rekke henvender via telefon eller e-post, fra totalt 65 personer. Noen henvendelser var knyttet til praktiske forhold, slik som ønske om telefonintervju, skjema i braille eller i elektronisk format, eller det var praktiske spørsmål angående utfylling. Andre henvendelser handlet om erfaringer de ønsket å formidle muntlig. Disse var i all hovedsak av to typer:

En del personer fra Oslo og Akershus tok kontakt fordi de hadde vansker med å fylle ut skjemaet på grunn av endringer i regler og praktisering fra januar 2008. Det gjaldt særlig spørsmålene om bruk, kontaktmåte og endringer. De fleste hadde fylt ut eller ville fylle ut skjemaet med utgangspunkt i erfaringer fra 2008, altså etter regelendringen. Problemet var at da ville ikke deres tidligere gode erfaringer komme fram. Uten unntak var disse innringerne svært fornøyde med brukerpassordningen inntil endringen fra 2008, og svært misfornøyd med endringen. De hadde tidligere praktisert direkte kontakt med leverandør ved reparasjon eller bytte/utskifting og lignende. Nå må de først få et ordrenummer fra hjelpemiddelsentralen, og da opplever de at poenget med brukerpass er borte.

Den andre gruppen som ringte var personer som var usikker på om de hadde brukerpass. De hadde signert en avtale, men ikke mottatt noen bekreftelse. De hadde derfor ikke benyttet passet. Flere hadde ventet i mer enn 3 måneder, noen opptil 9 måneder. Vi ba dem svare, men vet ikke i hvilken grad de gjorde det. I tillegg fikk vi telefon fra noen som reserverte seg for å svare. Det var stor spredning i begrunnelsene, alt fra at en ikke hadde brukt passet, sykehusopphold eller at skjemaet ikke tok høyde for deres situasjon.

En del av informasjonen som tilfløt oss i disse samtalene er brukt i rapporten, og i den grad vi siterer markeres dette som ”innspill” til forskjell fra de andre intervjuene.

## **2.2 Intervjuundersøkelsene**

Vi har benyttet litt ulike strategier i arbeidet med de tre intervjuundersøkelsene, men en ting er felles. Vi valgte å gjennomføre alle i tre fylker: Oslo, Hedmark og Sør-Trøndelag. Det var både praktiske

og faglige grunner til dette. Det praktiske handlet primært om å begrense reisekostnadene slik at en viss geografisk konsentrasjon var nødvendig. De faglige hensynene var at vi ønsket både variasjon med hensyn på erfaring med forenklet hjelpemiddelformidling og fylker med ulike resultat med hensyn på leveringstid. Både Sør-Trøndelag og Oslo deltok i forsøket med brukerpass, og særlig Sør-Trøndelag praktiserte en forenklet fordeling også før dette. Oslo sto videre i sentrum for kritikken fra brukerorganisasjonene, og ga sammen med Akershus brukerne en utvidet adgang til å ordne reparasjon, service og bytte av hjelpemidler direkte fra leverandør. Dette ble fra 2008 strammet inn til å bli slik ordningen var i landet for øvrig. Mye talte derfor for at Oslo og Sør-Trøndelag skulle velges. I tillegg kommer at disse to fylkene er på hver sin ytterlighet når det gjelder registrert formidlingstid (andel av hjelpemidlene som leveres innen tre uker). Sør-Trøndelag er på topp (84% i løpet av tre uker) og Oslo på bunn (54%) (NAV registerdata 2007). Det tredje fylket burde da være et fylke som hadde kortere erfaring med brukerpass og midt på treet i formidlingstid. Hedmark tilfredsstilte disse kravene.

Alle intervjuene ble gjennomført i perioden august til oktober 2008.

### ***Personer med brukerpass***

Deltakerne i intervjuundersøkelsen blant personer med brukerpass ble valgt ut blant de som hadde besvart spørreskjemaet. Kriteriene var variasjon i alder, kjønn og type funksjonsnedsettelse. Det ble sendt ut 22 invitasjonsbrev fra NAV, og åtte samtykket i å delta. I forbindelse med rekrutteringen av personer uten brukerpass (se under), kom vi også i kontakt med tre personer som hadde brukerpass og som hadde svart på spørreskjema. Disse ville gjerne bli intervjuet om sine erfaringer og ble derfor inkludert. I tillegg var det to personer i de aktuelle fylkene som i forbindelse med spørreskjemaundersøkelsen viste interesse for å delta og oppga telefonnummeret sitt. De ble også invitert.

Det ble følgelig foretatt intervju med 13 personer, rekruttert på litt ulike måte. Det er et betydelig element av selvseleksjon i rekrutteringen. Dette gjør at en ikke kan regne med at de er representative, men det har heller ikke vært poenget med den kvalitative studien. Seks av personene er fra Oslo, fem fra Sør-Trøndelag og to fra Hedmark. Av øvrige kjennetegn kan vi nevne følgende: Det deltar sju kvinner og seks menn i alderen 24

til 69 år. Fire personer er blinde eller svaksynte, en person er døv og svaksynt, fem er bevegelseshemmet og to er bevegelseshemmet og har i tillegg en (alvorlig) kronisk sykdom. Ni mottar trygd, gjerne i kombinasjon med arbeid, attføring eller studier.

Formålet med samtaleene var å få en utdyping av aktuelle temaer fra spørreundersøkelsen, både om prosessen med å få brukerpass, informasjonen de fikk og deres erfaringer med ordningen. Vi var særlig opptatt av hele prosessen i hvordan de gikk fram fra det oppsto problemer med hjelpemidler til de hadde løsningen, både gode og dårlige erfaringer. Med unntak av et telefonintervju, foregikk intervjuene hjemme hos brukeren, på arbeidsplassen eller studiestedet. Samtaleene ble tatt opp med elektronisk opptaker og varte mellom 25 og 55 minutter.

### ***Personer uten brukerpass***

For å rekruttere personer uten brukerpass brukte vi et nettverk blant hjelpemiddelbrukere. Personer vi var i kontakt med i forbindelse med undersøkelsen ble bedt om å bistå oss, og kontaktet personer som de mente kunne være aktuelle. De sendte dem en e-post der det var vedlagt et invitasjonsbrev fra oss. For å delta måtte de fylle de formelle kravene til brukerpass og et av følgende kriterier: 1) har valgt ikke å søke om brukerpass, 2) har prøvd å få brukerpass, men ikke inngått avtale, eller 3) prøvd brukerpasset, men sagt opp avtalen. Ti personer svarte positivt, men fem av dem hadde brukerpass og var derfor uaktuell for denne delen av studien. De fem aktuelle var fra Sør-Trøndelag og Oslo, og i alderen 35 til 68 år, en mann og fire kvinner. Fire personer har en bevegelsesnedsettelse og en er kortvokst. Ingen hjelpemiddelbrukere uten brukerpass fra Hedmark fylke kontaktet oss.

Formålet med disse samtaleene var å få innsikt i hvorfor de ikke hadde brukerpass, men også andre sider ved forenkling av hjelpemiddelformidlingen. Alle personene ble intervjuet pr telefon. Samtaleene varte fra 20 til 40 minutter og ble tatt opp med elektronisk opptaker.

### ***Ansatte i hjelpemiddelformidlingen - fokusgrupper***

Det siste utvalget omfattet ansatte i formidlingssystemet. Det dreier seg om (1) ansatte i hjelpemiddelsentralene i de tre utvalgte fylkene, og (2) ansatte i formidlingssystemet i seks kommuner/bydeler i de samme fylkene. I Oslo ble det valgt en bydel i øst og en i vest. I Hedmark og

Sør-Trøndelag valgte vi kommunen der hjelpemiddelsentralen lå, samt en distriktskommune. I alle tilfeller ble det tatt direkte kontakt med ledelsen for tjenesten, og deretter sendt brev med informasjon. De ble bedt om å velge fra 3-5 personer som skulle delta i et fokusgruppeintervju, der fagpersoner med oppgaver innen både formidling og reparasjon/service burde være med.

Det ble til sammen foretatt ni fokusgruppeintervju, et med hver av de tre hjelpemiddelsentralene og de seks kommunene/bydelene. Det deltok fra to til fire personer i hver gruppe, sammensatt av personell fra service/teknisk og fagavdelinger. Temaene for samtalene med ansatte i kommuner og bydeler omfattet deres rekrutterings- og informasjonsrolle ved brukerpass, og deres syn på betydningen av ordningen for både brukerne og kommunens formidlingstjeneste. Vi var også interessert i å høre om eventuelle betenkeligheter. Samtalene med hjelpemiddelsentralenes ansatte omhandlet de samme temaene, men her var vi særlig interessert i hvordan brukerpassordningen kom i gang for den enkelte og hvordan NAV informerte om ordningen. Det overordnede spørsmålet under samtalene for begge tjenestesystemene var om brukerpassordningen fungerte etter hensikten og om det var forbedringspotensial. Vi var ute etter den enkelte kommunes og hjelpemiddelsentralens lokale praktisering og erfaring. Fokusgruppeintervjuene ble gjennomført på arbeidsplassene. Samtalene varte mellom 45 min og 1 1/2 time og ble tatt opp på elektronisk optaker.

### **2.3 Kort om de som har besvart spørreskjemaene**

Tabell 2.1 gir en oversikt over noen sentrale kjennetegn ved deltakerne i spørreskjemaundersøkelsen. Som vi ser er kjønnsfordelingen ganske jamn, mens alderfordelingen som ventet er skjev. Den er imidlertid mye mindre skjev enn blant hjelpemiddelbrukere generelt, der personer over 67 år utgjør 65% (NAV registerdata 2007). Det er med andre ord en tendens til at brukerpass anvendes sjeldnere overfor eldre hjelpemiddelbrukere.

*Tabell 2.1 Noen kjennetegn ved deltakerne i undersøkelsen. N=1324. Prosent (merk at ikke alle mulige svar er tatt med i tabellen)*

		<b>Prosent</b>
Kjønn	Kvinner	48
Alder	Under 18 år	6
	18 til 35 år	12
	36 til 50 år	25
	50 til 67 år	40
	Over 67 år	18
Hovedaktivitet	Utdanning	9
	Attføring/rehabilitering	4
	Arbeid	24
Høyeste utdanning	Grunnskole	26
	Videregående skole	34
	Høyere utdanning	40
Kilde til livsopphold	Lønn	11
	Lønn og trygd	11
	Uføretrygd	50
	Andre trygder	21

En kan videre se at flertallet verken er i arbeid, under utdanning (inkludert barnehage) eller i et attføringsopplegg. Trygd er helt klart viktigste kilde til livsopphold. Yrkesaktiviteten er trolig en del lavere enn det som gjelder personer med nedsatt funksjonsevne generelt. I følge arbeidskraftsundersøkelsene (AKU, f eks Olsen og Van 2007) er ca 45% av alle med nedsatt funksjonsevne i alderen 16-66 år i arbeid. Blant personer med brukerplass har 25% i alderen 18-67 år ordinært arbeid, men om vi legger til personer under yrkesrettet attføring, varig tilrettelagt arbeid og lignende en andelen en av tre. Det hører imidlertid med at drøyt ti prosent oppgir at de har en annen hovedaktivitet på dagtid, og at dette inkluderer arbeid i interesseorganisasjoner, selvstendig virksomhet med mer. Samlet blir derfor ikke bildet så forskjellig fra AKUs tall, selv om det ikke er urimelig å vente at personer som bruker mange hjelpemidler møter flere barrierer på arbeidsmarkedet enn andre med nedsatt funksjonsevne. Det hører også med i bildet at personer med

brukerpass har høyere yrkesaktivitet enn de Fjeldvik m. fl. (2008) fant i sin undersøkelse av alle hjelpemiddelbrukere (24% mot 7%), noe som selvsagt må ses i sammenheng med at her er færre alderspensjonister.

Det er verd å merke seg at utdanningsnivået ikke skiller seg vesentlig fra befolkningen for øvrig, faktisk er det noe høyere (jf SSBs utdanningsstatistikk, 2007). Brukere av brukerpass bor også omtrent som folk flest. Omtrent like mange bor i et tettsted (79% mot 83% i Norge) og i by (50% i by mot 46% i kommuner med mer enn 20 tusen innbyggere i Norge). Fylkesfordelingen er imidlertid skjev. Det mest påfallende er at andelen av brukerpassbrukere i Oslo og Akershus er nesten 50% av alle, mens det bor en knapp firedel av landets befolkning i de to fylkene. Underrepresentasjon finner en i enkeltfylker spredt rundt i landet, som Telemark, Møre og Romsdal og Nordland.

Type funksjonsnedsettelse går fram av tabell 2.2. Merk at noen har flere typer funksjonsnedsettelse og har således avgitt flere svar. Summen av svar er derfor mer enn 100. Ikke uventet dominerer bevegelsesvansker, men det er også mange med kronisk sykdom og nedsatt syn. Spørreskjemaet gir ikke svar på hvor mange av de med nedsatt syn eller hørsel som er henholdsvis blind eller døv/tegnspråkbruker. Vi har ikke tilgang til sammenlignbare tall som kan gi grunnlag for å si om denne fordelingen er rimelig eller om noen grupper forfordes i tildeling av brukerpass.

*Tabell 2.2 Type funksjonsnedsettelse blant deltakerne i undersøkelsen. N=1324. En kunne avgi flere svar*

<b>Funksjonsnedsettelse</b>	<b>Prosent</b>
Bevegelsesvansker	78
Synsnedsettelse	21
Hørselsnedsettelse	11
Kronisk sykdom	35
Kognitive vansker	8
Kommunikasjonsvansker	7
Annet	5

Det kan også nevnes at type hjelpemidler hos passbrukere skiller seg fra brukere av hjelpemidler generelt. Mens vårt materiale viser at omtrent en

tredjedel har flere og omfattende/kompliserte hjelpemidler (varsling/kommunikasjon eller bevegelses-tekniske), viser Fjeldvik m. fl. (2008) sin studie vel 17% og at det store flertallet har enklere hjelpemidler. Det kan bety at passbrukere har et mer omfattende hjelpemiddelbehov enn brukere generelt (og derfor ønsker passet). Men det kan også bety at passbrukerne lettere får tilgang til mer avanserte hjelpemidler for egen aktivitet og deltakelse enn eldre brukere (Stuart m fl 2008).

Alt i alt framstår brukerpasbrukerne som noe yngre enn andre hjelpemiddelbrukere, mange har høy utdanning, og det store flertallet er trygdet. Fordelingen på tett- og spredtbygd bosetting er som i landet, men det er likevel en geografisk skjevfordeling med tyngdepunkt rundt hovedstaden.

De vi har intervjuet føyer seg i stor grad inn i det samme mønsteret, bortsett fra at andelen med arbeid eller under utdanning er høyere. Representativitet er imidlertid ikke noe stort poeng i en kvalitativ tilleggsundersøkelse. Her har hensikten framfor alt vært å få utdypet noen spørsmål samt en bedre forståelse av hva som ligger i svarene som kommer fram gjennom spørreskjemaundersøkelsen.

## **2.4 Kort om analyse og framstilling**

I denne rapporten har vi stort sett brukt enkle analyser. Det kvantitative materialet blir framstilt ved hjelp av frekvenser og krysstabeller. Det viktigste blir presentert i tabeller, men i en del tilfeller oppsummeres resultater fra en serie analyser bare i noen punkter. Dette gjøres for ikke å overlesse teksten med tabeller. Vi har også i enkelte tilfeller benyttet mer komplisert statistikk. I slike tilfeller oppsummeres resultatene i teksten, mens teknisk informasjon gis i fotnoter.

Der det er naturlig brukes det kvalitative materialet til å kaste ytterligere lys over resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen. I andre tilfeller brukes det til å reise problemstillinger som ikke fanges opp via spørreskjemaene. Dette vil gå fram av teksten. Når det benyttes sitater vil vi referere til hjelpemiddelbrukere ved i parentes oppgi kjønn, omtrentlig alder og fylke. Det vil gå fram av teksten om det er personer med eller uten brukerpass. Personene kalles tidvis informanter. Sitat fra



fokusgruppene med ansatte blir referert til med stilling og fylke. I noen tilfeller brukes også sitat fra personer som kontaktet oss i forbindelse med utsending av spørreskjema, og som i den forbindelse uttrykte synspunkt som kan kaste lys over aktuelle problemstillinger. Disse refereres til som ”innspill”. Det samme gjelder svar på åpne spørsmål i spørreskjemaet.



### **3. BRUK AV BRUKERPASS**

Vi skal nå gå nærmere inn på resultatene av undersøkelsen. Det mest sentrale spørsmålet er hvordan brukerne vurderer og opplever brukerpasset, om det framstår som en forbedring. Det kommer vi til i neste kapittel. Før vi kommer så langt er det imidlertid nødvendig å gi en oversikt over bruken av passet. Vi sikter da ikke bare til om en bruker passet, hva en bruker det til, og hvor mye det brukes. Det er like viktig om det å få brukerplass har medført endringer i selve formidlingsprosessen, for eksempel i form av hvilke instanser en er i kontakt med eller søker råd og informasjon fra. Vi vil også ta opp et av de sentrale vurderingsspørsmålene i dette kapitlet, nemlig om innføring av brukerplass har medført at personene opplever å ha større innflytelse knyttet til valg og bruk av hjelpemidler.

I beskrivelsen vil vi i første rekke basere oss på spørreskjemaundersøkelsen. Data fra intervjuene med passbrukere og ansatte i hjelpemiddelsystemet blir primært trukket inn der det kaster lys over spørsmålene som behandles. Vi gjør samtidig oppmerksom på at det å presentere et kvalitativt materiale er noe mer plasskrevende, slik at presentasjonen av utfyllende informasjon tidvis tar mer plass enn presentasjon av hovedfunnene.

#### **3.1 Bruk av passet**

Det varierer en del både hvor lenge deltakerne i undersøkelsen har hatt brukerplass og hvor mye de har brukt det. Selv om alle deltakerne er registrert av NAV som å ha brukerplass, er det ikke alle som har brukt det. 16% av de som har svart på spørreskjemaet sier at de aldri har brukt passet. Blant de som har brukt passet, har en firedel brukt det en gang, mens det store flertallet har erfaring fra flere gangers bruk.

Det er særlig personer som har hatt brukerplass kort tid som aldri har brukt det. Blant personer som har hatt passet i mer enn et år, har ni av ti brukt det. Tilsvarende gjelder 93% av de som har hatt passet i mer enn to år, og blant disse har 82% brukt det flere ganger. Passet er med andre ord i bruk, i alle fall etter noe tid. Det at det tar tid kan skyldes at en skal komme inn i bruken, eller at en ikke har hatt behov. Under intervjuene kom det fram at en del personer benyttet anledningen til å ordne opp i

forhold til sine hjelpemidler da de inngikk brukerplassavtalen. Da er det kanskje ikke så overraskende at det tar noe tid før passet brukes.

Et annet spørsmål er om brukerplasset er dekkende, eller om en i praksis må gjennom det gamle systemet likevel, fordi hjelpemidlet en har behov for ikke inngår i avtalen. Det synes ikke å være slik. Flertallet, sju av ti, opplyser at de ikke har skaffet seg hjelpemidler utenfor passavtalen i den perioden de har hatt brukerplass. Dette betyr trolig at avtalen er ganske dekkende for behovene, i alle fall på kort sikt. På lenger sikt er det mer usikkert. Flere ting som kom opp i intervjuene gjør at en må ta et slikt forbehold. Som nevnt over benyttet noen anledningen til å ordne opp i forhold til hjelpemidlene da de inngikk avtalen. Da oppstår sjelden nye behov før etter en tid. Andre forteller at de kan ha flere behov, men ønsker så få hjelpemidler som mulig: *Jeg vil ikke ha noen hjelpemiddelsentral i stua mi* (kvinne/50-årene/Sør-Trøndelag (ST)).

Atter andre sier at de har tenkt å anskaffe et nytt hjelpemiddel, men at de så langt ikke har tatt bryet med å søke. Disse har for eksempel fått vite om nye produkt gjennom brukerorganisasjonen, leverandør, messer eller internett, men utsatt å søke. Dersom det å utsette blir et mønster, kan det medføre at brukerplasset ikke bare gjør tilgangen til enkelte hjelpemidler enklere. Det kan også føre til at en nærmest låses til de hjelpemidlene som inngår i passet, ikke av formelle grunner, men fordi det er en tyngre prosess om en skal søke om noe som faller utenfor.

Vi har sett noe på om det er noen systematiske forskjeller i hvor mye passet brukes av ulike grupper. Det er små forskjeller i bruken mellom kvinner og menn, mellom ulike aldergrupper eller i forhold til hvilken utdanning eller yrkesstatus personen har. Derimot betyr type funksjonsnedsettelse noe. Bevegelseshemmete har brukt passet oftere enn andre, mens hørselshemmete sjeldnere har brukt det:

- 66 % med bevegelseshemming har brukt passet mer enn en gang, mot 53% av andre
- 47% av hørselshemmete har brukt passet mer enn en gang

Ut fra spørreskjemamaterialet er det vanskelig å si om dette skyldes at bevegelseshemmete oftere skifter eller må ha service på hjelpemidlene, om de finner ordningen enklere å bruke, eller om passet er mer dekkende for hjelpemiddelbehovet. Vi finner ingen forskjell mellom bevegelses-

og hørselshemmete med hensyn på hvor tilfreds de er med bruken av passet når de først har brukt det (se neste kapittel). Ut fra intervjuene synes det imidlertid som om bevegelseshemmete oftere har behov for og bruker passet til reparasjon og service, særlig på stoler for utendørs bruk. Og som vi skal se nedenfor er reparasjon og service det passet brukes mest til. Samtidig forteller personer med sansenedsettelse som vi har intervjuet at i praksis må de ofte sende ny søknad ved bytte eller fornying. Det kan indikere at ordningen ikke treffer deres behov like godt.

I brukerpasset inngår også en rekvisisjonsrett for hjelpemidler (bestillingsordninga) inntil 10% av folketrygdens grunnbeløp (1G, se innledningskapitlet) . Halvparten svarer at de har brukt denne rekvisisjonsretten, og to av tre at dette er en viktig del av ordningen. De vi har intervjuet og som har benytta rekvisisjon, er svært fornøyd med denne. De har gjerne blitt kjent med ordningen gjennom en kursinvasjon fra hjelpemiddelsentralen i sitt fylke. Samtidig synes flere å være ukjent med at ordninga fins eller at de har tilgang til den via brukerpasset. Bestillingsordninga ser i liten grad ut til å være en del av informasjonen en mottar ved inngåelse av passavtalen, men knyttet til egne kurs noen sentraler velger å holde.

Neste spørsmål er hva en bruker passet til. I denne sammenhengen er vi ikke opptatt av type hjelpemiddel, men snarere type tjeneste eller funksjon i formidlingsprosessen. Brukerpasset kan benyttes til blant annet utprøving, anskaffelse, bytte eller reparasjon/service. Svarene fra spørreskjemaundersøkelsen går fram av tabell 3.1. Merk at mange ikke har svart på dette spørsmålet, dels fordi de allerede har svart at de ikke har brukt passet og dels fordi enkelte har hoppet over uaktuelle spørsmål. I tabellen vil vi imidlertid få fram bruken sett i forhold til alle som har passet, og da er ubesvart regnet som ikke å ha brukt passet til det nevnte formålet.

Tabell 3.1 *Hva du har brukt brukerpasset til? Prosent av alle.*  
*N=1324*

	En gang	Flere ganger	Sum
Bestilling	19	33	52
Utprøving	15	16	31
Reparasjon/ service	15	51	66
Bytte/utskifting	22	26	48

Som en ser brukes passet til et bredt spekter av formål. Reparasjon og service er det hyppigst forekommende svaret, men mange har også brukt det til bestilling og utskifting. Når færre har brukt det til utprøving kan det være fordi færre har hatt behov. Det er i alle fall færre som har svart på spørsmålet. En skal imidlertid heller ikke se bort fra at ved utprøving vil folk velge en framgangsmåte tilpasset den konkrete situasjonen der og da, og at da kan det variere om passet oppleves som aktuelt. Det hører også med i dette bildet at personene ble spurt om det var noen andre formål de hadde brukt passet til, men bare fire prosent sier at de har gjort det.

### 3.2 Endringer i formidlingsprosessen – kontaktmønster

Et av funnene fra evalueringen av forsøket med brukerplass var at det skjedde en del endringer i formidlingsprosessen, ikke minst ved at brukerne oftere tok direkte kontakt med leverandør og at kontakten med kommunale tjenester ble redusert (Grut m fl 2005). Vi har spurt deltakerne i spørreundersøkelsen både om hvem en vanligvis kontakter når de anvender brukerpasset, og om det har vært endringer i dette etter at de fikk brukerplass.

Siden det er endringene som er viktigst eller sier mest, nøyer vi oss med en rask oppsummering av hvem en vanligvis kontakter. Her ble personene spurt om hvem de kontaktet oftest for henholdsvis bestilling, utprøving, reparasjon/service, bytte/ utskifting, opplæring og råd/veiledning. Det er i all hovedsak hjelpemiddelsentral eller leverandør som kontaktes enten en snakker om den ene eller andre typen tjeneste. Hvorvidt flertallet bruker leverandør eller hjelpemiddelsentralen varierer

med type tjeneste. Hjelpemiddelsentralen brukes generelt mest, men ved utprøving, opplæring og råd/veiledning bruker flere leverandør. Bare få benytter kommunale tjenester (5-15%), bortsett fra ved råd og veiledning der denne tjenesten oftere er inne i bildet (22% av de som har søkt råd og veiledning).

Så til endringer i hvem en kontakter. Dette går fram av tabell 3.2. Her har vi spurt om det er noen endringer i hvem en kontakter etter at en fikk brukerpasset. De enkelte instanser er listet opp med mulighet for å krysse av for om de kontaktes oftere, ingen endring eller sjeldnere (samt at tjenesten har vært uaktuell). Tabellen viser endringer i prosent av de som har svart på det enkelte spørsmålet, mens ubesvarte og de som svarer uaktuelt er holdt utenfor. Derfor varierer antall svar sterkt. Kun de som har brukt passet minst en gang er inkludert i tabellen.

*Tabell 3.2 Endringer i hvem en kontakter. Prosent av svar.*

	<b>Sjeldnere</b>	<b>Som før</b>	<b>Oftere</b>	<b>Antall svar</b>
Hjelpemiddelsentralen	26	50	23	985
Kommunal fysio/ergoterapeut	50	43	8	778
Kommunal hørsel/synkontakt	23	65	11	173
Kommunal vaktmester/tekniker	27	64	9	393
Leverandør	6	40	54	850

Bildet er ganske entydig. Mer enn halvparten svarer at de kontakter leverandør oftere. På motsatt ende av skalaen finner vi den mest brukte kommunale tjenesten, fysio- og ergoterapeut. Den brukes mye sjeldnere. For hjelpemiddelsentralen er det ingen vesentlig endring, og like mange bruker den oftere som sjeldnere. For de mer spesialiserte kommunale tjenestene, hørsels- og synskontakt, samt teknisk personell, er det en viss reduksjon, men ikke mye. Alt i alt har det funnet sted en klar forskyvning fra kommunale tjenester til leverandører.

De kvalitative intervjuene bekrefter dette inntrykket, samtidig som at det er en nyanse i hvordan det framstilles. Flere uttrykker seg nærmest som at de har tatt over førstelinjas og ergoterapeutens jobb. Mange synes også

å foretrekke kontakt med leverandør. De sier det nærmest slik at de kontakter i hovedsak hjelpemiddelsentralen når de må, og leverandør når de kan. Sentralen er for mange passbrukere en instans de kontakter for å få tillatelsen de trenger for selv ”å handle” på markedet. Samtidig må det føyes til at for mange var denne typen kontakt med leverandør etablert før passordningen.

Når vi spør informantene mer åpent om hvordan de går fram og hvem de kontakter, er hovedbildet at personene finner en praktisk tilpasning som avhenger både av hva de har bruk for av hjelpemiddel, type problem, funksjonsnedsettelse og tidligere erfaringer. Det er ikke så lett å røyke ut noen klar systematikk fordi situasjonene varierer. For mange med bevegelsesnedsettelse er behovet for reparasjoner hovedgrunnen til å ha brukerpass, og da kan det være som for denne mannen: *... har hyppig reparasjoner av dekk, justeringer og småting som må fikses ... da ringer jeg teknisk på HMS...* (mann/20-årene/Hedmark (H)). Mange sier de kontakter sentralen først, selv om sjansen er stor for at det er leverandør som skal ha oppdraget. Dette handler dels om oppdragsrutiner som må via hjelpemiddelsentralen, ikke at ikke brukeren vet hvem som skal gjøre jobben:

*... jeg kunne ha ringt direkte til firmaet først og så sentralen med det blir dobbelt for meg. Det er greit at sentralen gjør det* (mann/50-årene/ST).

Personer med sansenedsettelser benytter sjeldnere reparasjon og service, men når de har behov for det, er det gjerne knytta til programvare og varslingshjelpemidler. Da kontakter de ofte leverandør på telefon. De har erfart at de sammen med leverandør kan diskutere seg fram til løsningen på problemet. Ved kjente reparasjonsbehov kontaktes imidlertid sentralen for avklaring og ordrenummer.

I spørreskjemaet svarer de fleste at de går til hjelpemiddelsentral for bestilling eller bytte/utskifting, mens flere kontakter leverandør for utprøving. I de kvalitative intervjuene framstilles dette oftere som en prosess som griper inn i hverandre, og at utprøvingen kommer først. Mange foretrekker å prøve ut hjelpemidlet hos forhandler eller hjemme før de velger produkt, ikke minst hvis de trenger avklaring på tilpasning, form og farge. Som regel utforsker de først utvalget på nettet og finner ut hvilket hjelpemiddel de skal ha.



*Ved bytte styrer jeg hele prosessen selv. Trenger jeg hjelp kontakter jeg ergoterapeut direkte i bydelen..., men de har mye å gjøre... (mann1/50-årene/Oslo (O)).*

Når bytte ikke innebærer tilpasninger og derav ekstraomkostninger, velger enkelte å styre unna hjelpemiddelsentralen. Hovedregelen er at en kontakter leverandør først etter avklaring med sentralen, men flere omgår dette og lar leverandøren innhente ordrenummeret. Dette har i noen grad sammenheng med bruk av lagervarer, fordi erfaringene med slike er blandet. Når hjelpemidlet er lagervare på sentralen, kan brukeren bli tildelt dette, men flere av informantene sier de velger bort lagervarer om de kan. Begrunnelsen er gjerne å sikre at en får et produkt som passer. Noen benytter kommunen for å få gjennom valget sitt hvis de ikke når fram overfor sentralen. En kvinne sier hun alltid går utenom sentralen ved fornying, også ved ny stol, og har til gode å få kansellert sin bestilling for heller å tildeles en lagervare.

Til forskjell fra bevegelseshemmete, forteller personer med sansenedsettelse at de ofte må sende søknad også ved bytte/fornyning. De får enten hjelp av funksjonsassistenten med å fylle ut skjema eller av sentralen. Eller de kan kontakte flere samtidig for å få fortløp:

*Da jeg søkte HMS om talesyntese og oppgradering av programvare... sendte jeg e-post med fødselsnummer... kontaktet så leverandøren og bestilte... og innom HMS for å ordne søknad ... skjema er ikke tilgjengelig for meg som blind, på nettet (mann/30-årene/ST).*

Det er verdt å stille spørsmål om det er en sammenheng mellom type funksjonsnedsettelse, type produkt og krav til søknad. Regelen er at passbrukeren skal slipp søknad ved bytte/ fornying av hjelpemidler de har i passet. De som er blind opplever søknadsprosedyrene som diskriminerende. En av dem savner å kunne ringe inn bestilling og at saksbehandler fyller ut skjema under samtalen, eller få skjema på nett i tilgjengelig filformat og sende elektronisk.

Ved behov for råd og veiledning, kontakter flere av informantene førstelinjetjenesten. Ergoterapeuten kan kontaktes som ekspert. Generelt har imidlertid de fleste informantene lite behov for dette fordi hjelpemiddelbehovet er nokså stabilt. Når en del likevel tar kontakt med

kommunal ergoterapeut er det av to grunner. Dels er det når de er slitne, og ikke så lett kan ordne opp selv. Dette er i pakt med en forståelse av brukerpass der brukeren i stor grad overtar førstelinjas oppgaver, men ikke alltid føler seg "fit" til det. Videre hender det at førstelinja brukes som portåpner, en som kan hjelpe til for at en skal få det egna produktet, mens andrelinja er mer som portvakt (Helgøy m fl 2000). I tillegg hører det med at førstelinja brukes mer i landkommunene, der det ikke ligger noen sentral og der en har en tettere forhold til ergoterapeuten. Det vi med andre ord forsøker å illustrere, er at når kontaktmønsteret endres, velges ikke førstelinja helt bort, men den velges når brukeren selv ser det som en fordel.

Selv om flere bruker førstelinja ved behov for råd og veiledning, synes brukere av sansehjelpemidler å foretrekke leverandør, særlig i forbindelse med nye produkt. Dette handler dels om mangel på tilpassa informasjon.

*Leverandørene er i forkant... men ingen på syn i fylket. Jeg ringer for veiledning når jeg får produktene HMS har levert... her er HMS lite villige. De bør tilby enten punkt eller elektronisk opplæring når det ikke følger med levering (mann/30-årene/ST).*

Ved hjelp av spørreskjemadata har vi sett nærmere på om det er bestemte grupper av brukere som endrer kontaktmønsteret etter at de har inngått brukerpassavtale. Det store bildet er at det ikke er så mange systematiske forskjeller, men noe er det, og det kan oppsummeres som følger:

- Eldre personer endrer i mindre grad kontaktmønster
- Personer med bevegelseshemming bruker kommunen mindre, og både hjelpemiddelsentral og leverandør oftere.
- Person er med høyere utdanning bruker kommunen mindre, og både hjelpemiddelsentral og leverandør oftere
- Personer i arbeid bruker kommunen mindre
- Yngre bruker leverandører mer
- De som har hatt passet lenge reduserer kontakten med hjelpemiddelsentralen.

Noe av dette er ikke særlig overraskende, for eksempel at eldre i mindre grad endrer atferdmønster, eller at personer med høyere utdanning finner det lettere å ta større ansvar og å styre prosessen mer selv. En kan imidlertid også merke seg at det særlig er personer med bevegelseshemming som endrer kontaktmønster. Videre; det at personer som har hatt passet lenge reduserer kontakten med hjelpmiddelsentralen kan indikere at vi har en slags utviklingsbane: først reduseres kontakten med kommunen, deretter med hjelpemiddelsentralen. Dermed får personen selv (og leverandører) en mer sentral rolle i den nye formidlingsprosessen.

Oppsummert må en si at det er stor variasjon i hvem den enkelte passbruker kontakter, og at det oftest er tilpasset det aktuelle problemet. Vanligvis opplever en mindre ventetid ved å hoppe over det kommunale leddet, men i andre tilfeller opplevs det ikke slik. Og når brukeren gjør førstelinjas oppgaver, er det den direkte kontakten med leverandør som gir mest forenkling: *... direktekontakt med leverandør ... velig forenkling for oss, HMS og bydelen, de slipper å gjøre en jobb vi kan gjøre selv (mann1/50-årene/O).*

Det vi kan se konturene av er en ny brukerrolle. Dels kan en se at tjenesten får en mer informativ funksjon (Lian 2008). Det vil si at personen ikke er ute etter hjelp for å klargjøre valg, men å få relevant informasjon for å kunne gjennomføre sitt valg. I tillegg utvikles en mer utfordrende kunde-selger relasjon, fordi det ikke er kunden som betaler, men hjelpemiddelsentralen. Med brukerpass utfordres dermed tillitsforholdet i trekanten bruker, hjelpemiddelsentral og leverandør. Det er nok der brukere fra Oslo opplever endringen fra 2008 som et tilbakeslag, og at de vi har intervjuet derfra i noen grad vender tilbake til et kontaktmønster fra før de inngikk avtale om brukerpass.

### **3.3 Tjenestesystemet om endringer**

At førstelinja delvis er skjøvet ut, bekreftes av ergoterapeutene i de bykommunene der vi har hatt intervjuer, og at dette ikke bare er uproblematisk: *... vi mister litt oversikten, må stole på at personene klarer dette selv (ergoterapeut/bykommune/H).* De har i liten grad kontakt med sine passbrukere og kjenner ikke til alle som er med i ordningen. Det er særlig de mest selvhjulpne som de hører lite fra. De

aller yngste er også borte, og fagpersonene føler seg ganske sikre på at de klarer seg bra: *De ressurssterke er blitt styrka med brukerpasset...* (ergoterapeut/by/H). I landkommunene er imidlertid bildet noe annerledes: *Tettheten i miljøet gjør at de ikke forsvinner... vi er stabile* (ergoterapeut/landkommune/ST).

De henvendelsene som fortsatt kommer til ergoterapeuter i førstelinja kan deles inn i tre. For det første har en brukere som opplever at passet medfører for mye arbeid eller er usikre på hvordan de skal gå fram. For det andre har vi situasjoner der personen skal søke om et nytt produkt. Da ønsker mange den profesjonelles underskrift eller støtte på eget valg. *De tar gjerne kontakt etter at de har vært på messer og sett nye produkt* (ergoterapeut/ landkommune/ ST). Ergoterapeutene på sin side underskriver ikke en søknad de er usikre på eller uenig i, men de ønsker heller ikke å overprøve. De støtter valget, men gir ikke tilråding. Brukeren må selv stå for søknaden.

Den tredje situasjonen er når produktet ikke fungerer som forventet. Ergoterapeutene sier problemet er at de i etterkant må nøste og rydde opp i saker de ikke kjenner historien til. *... kunne vært unngått ... Forstår at brukerne sparer mye tid hvis de ikke kontakter oss,* (ergoterapeut/ bydel øst/O). De ønsker å bli kontaktet i forkant, ikke som ekspert, men for å gi sine synspunkter på ulike produkt og optimale løsninger. Fagfolka i bydelen i Oslo øst knytter dette til førstelinjas oppfølgingsansvar etter helseloven, og til prinsippet om at den som begrunner hjelpemidlet skal stå for oppfølgingen.

Førstelinjas ansatte tror passbrukere benytter HMS ved behov for veiledning, og de sier de vet brukerne har god kontakt med leverandører og tilgang til opplæring. De mener også at passbrukeren vinner mye i å ta direkte kontakt med leverandør. Likevel tenker de at bortfallet av samhandlinga mellom ergoterapeut og bruker kan være svakheten med ordningen. Dette kan være et gjensidig tap: *Har opplevd et fint samspill med tidligere brukerpasbrukere, nå taper vi denne erfaringen* (ergoterapeut/bydel/øst). Antagelig trenger vi mer kunnskap og erfaring om hvordan faglig innsats kan bedre brukerens nytte av spesifikke hjelpemidler (Brandt 2003).

Vaktmestere og teknisk tjeneste i kommunene opplever ikke samme reduksjon i kontakten med passbrukere som ergoterapeutene, men sier

hovedendringen er at de unge og dyktige brukerne er borte. *De vet hva de vil... finner fordelene og får komme direkte gjennom til HMS (teknisk/bydel øst/O).* En del av deres passbrukere synes de sparer tid ved å kontakte kommunen framfor sentralen og de har merket en øking av henvendelser etter regelendringen ved sentralen fra 2008. Noen av de unge er kommet tilbake for reparasjon eller vurdering av reparasjon eller bytte. De sies å oppleve mindre byråkrati i bydeler/kommuner som har kapasitet (og kompetanse). *Slitasjen er jo der, veldig aktive... prøver å purre på at de søker om ekstra sett hjul... vi leverer på dagen, de er fornøyd* (teknisk/ bydel øst/O). Bydel vest har ikke oversikt over deres passbrukere, men de kontaktes av en del fordi sentralen ber brukerne om det.

Alle innenfor teknisk service i kommunene sier at de ikke har mindre å gjøre etter innføringen av brukerplass. De er også enige om at passbrukers direkte kontakt ved reparasjon og service er en viktig endring, og mener det kan forhindre misforståelser. Samtidig er reparasjon og service et felt der misforståelser lett oppstår, dels rundt hvem som bør utføre jobben, og dels knyttet til beskrivelsen eller diagnosen av hva feilen består i. Slik kan skape forsinkelser og gråsoner. De kan fortelle om både gode og mindre gode erfaringer, uten at det er så lett å trekke ut en klar systematikk.

Teknisk ansatte ved HMS sier at de ikke har flere henvendelser etter innføring av brukerplass. Endringen er at det er brukeren selv som tar kontakt. *Passet har ført til bedre henvendelser når brukeren selv sier hva som er problemet, ikke omfortalt av kommunen* (teknisk/HMS/ST). Mange kommer selv til sentralene med reparasjonsbehov og de vet hva som er problemet. *Da tenker vi ... her er det en som kan hjelpemidlene sine... vi stoler mer på disse brukerne og stiller ikke tileggsspørsmål* (teknisk/ HMS/H). De bekrefter likevel at reparasjoner ofte må om førstelinja når passbruker selv ringer og adresserer reparasjon til sentral eller leverandør. De har erfart å sende ut egen reparatør til brukerens hjem eller bestilt fra aktuelle firma, hvor det viste seg at problemet var feilvurdert. De mener problemet ikke skyldes inkompetente brukere, men at kommunens tekniske service er svekket fordi den bygges ned. Slik løper de fra sitt ansvar og blir lite tilgjengelige for brukerne, og passbrukerne ringer sentralen om oppgaver som ikke hører andrelinja til.

Alle teknisk/service ansatte bekrefter at med passordningen tar flere brukere direkte kontakt med leverandør. Brukerne har erfart at denne framgangsmåten er den enkleste, og at sentralen ikke hindrer dem. *Ofte når passbrukere ringer til oss, står de utenfor døra til leverandøren. De vet hva problemet er og ber oss sende arbeidsnummer ... hender firma ringer, men mest bruker (teknisk/HMS/ST).*

Den organisatoriske endringen de tre hjelpemiddelsentralene har innført med passordningen, er å opprette en brukerplassansvarlig (kontaktperson). Ingen nye arbeidsrutiner er innført, men det er særlig to følger av brukerplass som utfordrer. Den første er at hjelpemiddelsentralene opplever konkurranse fra leverandører. *Vi må selge oss, ellers blir vi utkonkurrert. Utfordringen er at de kan levere på 2 dager, mens vi kan bruke opptil 2 ½ uke (teknisk/HMS/ST).* Brukerpass gir mer kontroll til bruker, både ved valg av samarbeidspartner og produkt. Selv om HMS kan råde til noe annet, kan bruker velge utenfor sortimentet, og produkt etter smak. De erfarer at brukere nå er mer bevisst på design, estetikk og kvalitet på hjelpemidler, og sentralen vet at leverandører er dyktige på sine produkt. Likevel er det ikke uproblematisk at leverandør viser fram nytt når passbruker har hjelpemidler til reparasjon. *... slik er det, vi må ikke være naiv (teknisk/HMS/ST).* Samtidig vedgår de at bruker har rett på informasjon om hjelpemidler.

Den andre utfordringen er en antakelse om at passbrukere taper ergoterapeutens kompetanse. I Sør-Trøndelag understreker de førstelinjas rolle med å ha nærhet til bruker, og sier det ikke er sentralens rolle. De har heller ikke ansvar for å se helheten i brukers hjelpemiddelsituasjon. De skal yte konsulentbistand og veiledning i de saker som etterspørres, men erfarer at passbrukere i liten grad ber om deres bistand. Det er særlig ved anskaffelse av nytt utstyr de mener brukerne bør benytte førstelinja eller sentralens kompetanse mer, før de tar valget. Noen få amerikanske undersøkelser viser at når den profesjonelle har medvirket til anskaffelse av hjelpemidlet, har det betydning for personens nytte (Brandt 2003). Fagansatte viser til viktigheten av en god start med rett produkt, og at sentralene daglig har retur av hjelpemidler som brukere opplever at ikke kan benyttes. Enten er de valgt feil, eller så teknisk avanserte at de ikke kan brukes. Nå understreker både førstelinja og sentralens ansatte at også fagpersoner gjør feil, og at de faktisk har mindre retur fra passbrukere.

De vet hva de skal ha og er opptatt av å velge hjelpemidler de kan bruke i dagliglivet. Ved sentralen i Sør-Trøndelag vil de ha fram at ordningen med brukerplass ikke er noen revolusjon. *Den rusler og går uten særlig engasjement. Fra HMS er hensikten oppnådd (fag/teknisk/HMS/ST).*

Ansatte i tjenestesystemene er rimelig enig om fordeler, ulemper og dilemma ved brukerplass, og at ordningen praktiseres innenfor en klassisk gråsoner. Samarbeidet mellom HMS og kommuner gir gråsoner som krever en egen oppmerksomhet (Skøien og Kvam 2005). Det kan ramme på ulike måter, men også for HMS er et av ankepunktene mot ordningen at en del passbrukere velger bort førstelinja.

### 3.4 Selvbestemmelse

Et av målene med brukerplassordningen er at personen selv skal kunne ha større innflytelse over prosessen. Ordningen skulle blant annet være et svar på kritikk om manglende medvirkning. Vi har derfor bedt de som svarer på skjema vurdere en del påstander om medvirkning. De er bedt om å vurdere om påstanden stemmer oftere etter innføring av brukerplass, sjeldnere eller om det ikke har vært noen endring. Svarene går fram av tabell 3.3. Kun de som har brukt brukerplass er med.

Tabell 3.3 Syn på endring i medvirkning. Prosent. N=1011 til 1034

	Oftere nå	Ingen endring	Sjeldnere nå
Jeg undersøker selv hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle for meg	43	55	2
Jeg kontakter leverandører for å orientere meg om hva som fins	41	56	3
Jeg bestemmer selv hvilke hjelpemidler jeg vil prøve ut	41	57	2
Jeg bestemmer selv hvilket hjelpemiddel som er rett for meg	42	56	2
Jeg velger hjelpemidler med form, farge, material osv som passer meg	31	66	3

Det generelle bildet er at personene nå er mer aktive deltakere i prosessen, og at rundt 40 prosent opplever å bestemme mer selv. I forhold til mer estetiske ting opplever imidlertid en mindre andel noen endring. På direkte spørsmål svarer også 60% at de er enig i at

brukerpasset gir mulighet for å bestemme mer over egen hjelpemiddelløsning. Bildet er med andre ord ganske positivt.

Det hører imidlertid med at det er noen skyer. Når personene blir bedt om å ta stilling til påstanden: *Brukerpass gir ikke nok innflytelse til å styre egen hjelpemiddelprosess* svarer 34% at de er enig og 39% at de er delvis enig. Konklusjonen er med andre ord at ordningen har ført til mer medvirkning, men at det fortsatt er mye å hente på denne fronten.

Det er relativt sterk sammenheng mellom svarene på de ulike spørsmålene om medvirkning, bortsett fra spørsmålet om hvorvidt brukerplass gir nok innflytelse. Folk kan godt synes at de deltar mer, men likevel ikke nok. De forholdene er uavhengig av hverandre. For å undersøke om det er spesielle trekk ved de som opplever mer medvirkning, har vi sett spørsmålene i tabell 3.3 under ett. Det er gjort ved å lage en additiv indeks bygd på de enkelte spørsmålene. Dette er statistisk forsvarlig siden sammenhengen mellom spørsmålene er så vidt sterk (Cronbachs  $\alpha = .84$ ). Resultatene viser et litt annet mønster enn det som gjaldt bruk av passet. En finner for eksempel ingen sammenheng med utdanning eller hovedaktivitet på dagtid. De gruppene som skiller seg ut ved oftere å svare at de medvirker mer, er:

- Kvinner oftere enn menn
- Middeldrende oftere enn yngre og eldre
- Bevegelseshemmete mer enn andre

Disse forskjellene bør trolig ikke tolkes for bokstavelig. Når yngre i mindre grad synes de medvirker mer, kan det ha sammenheng med forventninger eller at en medvirket mer på forhånd. Det samme kan gjelde menn.

Under intervjuene uttrykker informantene at de også var aktive i prosessen før brukerpasset ble innført, men at de nå har fått en mer formell selvstendig rolle. De nevner både gode og dårlige erfaringer, men er mest opptatt av situasjoner der de opplever at medvirkningen er for begrenset. Dette gjelder i noen grad ved fornying, samt ved søknad om produkt utenfor sortimentet og i forhold til design og estetiske hensyn: ”New assistive devices will be lent them hopefully on shorter notice, as



long as an appropriate price for the device has been negotiated and it is included in normal assortment “ (Ravneberg 2009, s. 8).

Ved fornying er det særlig personer med sansnedsettelse som opplever å måtte søke på nytt, for eksempel om datautstyr eller briller. De ønsker rutiner som kan gjøre egen prosess mer smidig når de som andre grupper skal bytte/fornye hjelpemidler, og mener de må få slippe å gjenta samme informasjon som de vet finnes i tidligere søknad og vedtak. Uavhengig av funksjonsvanske forteller passbrukere om manglende smidighet ved produkter som ikke er prisforhandla eller er utgått som prisforhandla produkt. I slike tilfeller kreves en dokumentert og begrunnet søknad, som ikke uten videre akseptertes. Et eksempel er den gamle senga som er ødelagt. Brukeren vektlegger hensyn til så vel funksjon, selvhjelpenhet og at senga ligner minst mulig på et hjelpemiddel. Han får ikke støtte på det siste, og må gjennom en prosess på tre måneder:

*Det kan være noe forskjellig ved HMS, noen forstår godt, andre ikke ... ikke like godt skjønn i slike saker, henviser til NAV. Jeg spurte om noen av dem kunne tenke seg en institusjonsseng... da forsto de hva jeg mente (mann/50-årene/ST)*

Dette illustrerer to ulike ting. Det ene handler om at fagpersonens kunnskap om brukers historie og evne til innlevelse i personens situasjon, kan være avgjørende for om brukerens selvbestemmelse ivaretas (Helgøy m fl 2000, Jensen 2008, Brandt 2008). Det andre handler om synet på hjelpemidler. Er det kun en funksjonell sak, nærmest medisinsk, eller handler det også om sosiale og estetiske uttrykk (Stone 1994, Solvang 1998 etter Ravneberg kommer, Ravneberg 2009). Haraway 1991 (etter Ravneberg kommer) mener at hjelpemidler er som proteser, og at proteser skaper selvidentitet. Erfaringer på det estetiske og sosiale feltet fortjener imidlertid et eget avsnitt.

### **3.5 Et medisinsk og et sosialt perspektiv på hjelpemidler**

Synet på hjelpemidler og vedtaksgrunnlaget ved hjelpemiddelsentralen har tradisjonelt vært forankra i et medisinsk perspektiv, og fra historien vet vi at hjelpemidler er forbundet med rehabilitering og en medisinsk

kunnskapsutvikling (Ravneberg kommer). Dette er imidlertid i bevegelse. Ansatte i tjenestesystemet sier de er opptatt av å imøtekomme brukers ønsker og at de er innforstått med økende bevissthet om design og estetikk. Spørreundersøkelsen bekrefter i noen grad dette. 47% sier seg enig, 40% delvis enig og 13% uenig i at deres ønsker knyttet til hjelpemidlets form, farge, materiale osv i stor grad blir etterkommet. Samtidig synes endringen med brukerpass å være begrenset. Det er spørsmålet om estetiske hensyn i tabell 3.3 som i minst grad tilsier at en bestemmer mer nå.

Ut fra intervjuene synes det som om sosiale behov og den sammenhengen hjelpemidler inngår i, ikke uten videre vektlegges. Passbrukernes behov er hjelpemidler som skal passe inn i deres aktive dagligliv og sosiale identitet, og ikke bare inngå som et ledd i trening og rehabilitering. Likevel ses ofte forskriftens ordlyd om at hjelpemidler skal være hensiktsmessig, stimulere funksjonsevne og selvstendighet i et rehabiliteringsperspektiv (Ravneberg 2009, Stewart m fl 2008, Helgøy m fl 2003). Selv om personene vi intervjuet sier seg fornøyd med sine hjelpemidler, forteller de også ofte at tilpasning til mer sosiale behov skyldes merarbeid og kamp, som i følgende eksempel. Kvinnen hadde utbedret eget kjøkken, og søkte om tilpassa innredning med en regulerbar arbeidsbenk, blant annet på grunn av sosiale behov (besøk). Sentralen vedtok imidlertid en fast benk tilpassa henne. Da hun ba om ergoterapeutens hjelp, ble hun rådet å begrunne behovet med beinskjørhet.

*... da sa dem ja. Det ble ikke tatt hensyn til besøk som skal bruke det... venner kommer jo til meg, jeg kan jo ikke besøke dem. Jeg tenker, hvem er de som skal bestemme over mitt liv og hva jeg trenger (kvinne/50-årene/ST)*

I dette tilfellet inngikk ergoterapeuten i en rolle som "the servant" (Helgøy m. fl. 2003)<sup>2</sup>, og som skjønnte hvilke knapper en kunne trykke på. Passbrukerne skal trives med sine hjelpemidler i eget hjem og omgivelser; i skole, arbeid/ fritid osv. For mange av informantene er

---

<sup>2</sup> Helgøy m fl (2003) finner et sett med fire ulike personalroller som påvirker forholdet mellom personer med bevegelsesvansker og profesjonelle; The Rehabilitator, the Servant, the Caregiver/the Shock Absorber and the lawyer.

hjelpemidler som et klesplagg, en kroppsdel eller lignende: ... *det er som mamma sier, de er mine fota. Jeg må vaske stolen min hver dag, ikke ha skitne fota...* (kvinne/20-årene/ST). At et hjelpemiddel tidvis kun ses som å kompensere for tap av funksjoner, handler ikke bare om synet på hva et hjelpemiddel er, men også om de bilder en har av personer som bruker hjelpemidler (Helgøy m fl 2000). De viser til at hjelpemiddelsentralene har utviklet en sjargong tilpasset spenningsforholdet mellom begrenset sortiment og brukeres ønsker<sup>3</sup>.

Informantene erfarer at i noen situasjoner blir det deres kunnskap og selvforståelse mot fagperson og systemets regelkunnskap, og at fagpersoner i ulik grad etterkommer deres ønsker og behov. Med brukerpass forventer brukerne at de skal ha økt innflytelse, og ikke bli pådytta noe de på ingen måte vil identifisere seg med. Og som vi så over var dette et av områdene der personer vi intervjuet opplevde mangler ved selvbestemmelsen. Noe lignende er også Grut m fl (2005) inne på i evalueringen av forsøket med passet. Videre, om bruker får det hjelpemidlet en ønsker seg, har det også betydning for om det blir brukt (Ravneberg kommer). Men vi ser altså at når passbrukerne ikke gir seg, så vinner de gjerne fram. Kanskje er det lignende erfaringer som gjør at flertallet av passbrukerne sier de ikke har nok innflytelse i egen formidlingsprosess; de står midt i spenningsforholdet mellom regler og brukerstyring.

### 3.6 Den nye generasjonen

De ansatte, særlig førstelinja, fremhever ofte den unge generasjonen hjelpemiddelbrukere. Disse finner fram i systemet, og omtales både som ”de aktive, flinke og resurssterke”, og som ”de som vet hva de vil ha, og ikke gir seg før de får det”. De er generasjonen som vokste opp med nasjonale reformer om integrering, inkludering og deltakelse, og som selv har stor innsikt i egne hjelpemidler. De ser nye og økte muligheter for et aktivt liv med den teknologiske utviklingen (Ravneberg kommer). Det er denne muligheten de ønsker å utnytte og utfordre. Den yngste mannen vi intervjuet sier at rullestolen hans er i bruk 13-15 timer i

---

<sup>3</sup> Smokingbruker benevner de yngre brukerne som lever et aktivt liv og har behov for stoler i ulike anledninger, mens Geriatribrukerkategorien benyttes på de eldre (som er flertallet), som antas å leve mer passivt og at behovet for hjelpemidlene er deretter.

døgnet. Han er opptatt av brukerpassets hensikt og sier at uten selvbestemmelse og forenkling har passet ingen verdi... *jeg er så sta, vil ikke ha gamle stoler... bare merarbeid og reparasjoner for oss alle... blir jeg ikke hørt sender jeg pappa* (mann/20-årene/H).

Utvalgets (intervjuene) to yngste har vokst opp med foreldre som bevisste støttespillere og medkjempere. De har ønsker og synspunkter som utfordrer både tjenestesystemets og leverandørers evne til å tenke nytt og kreativt framfor begrensninger. Tjenestesystemet møtes av myndiggjorte personer som ønsker å bli behandlet som kunder (Ravneberg kommer). Begge har funksjonsassistenter, og omfattende funksjonsnedsettelse. De er opptatt av at ”ingenting skal være uprøvd”, og at rullestolen deres må kunne tilføres deler eller bygges om etter behov for aktiviteter. Designerstoler og høyteknologi har bidratt til å gi rullestolebrukere en annen og mer personlig identitet og kobler stolen fra det medisinske perspektivet (Ravneberg kommer).<sup>4</sup> Kontakten med leverandør og sentral etablerte de før passordninga, men de benytter fortsatt ”sin” ergoterapeut i kommunen, om enn ulikt. Mannen håndterer passet, og benytter førstelinja når han blir for sliten. Kvinnen bruker noe ufrivillig kommunen fordi brukerpasset har vært til liten nytte. De velger den hjelp og det tjenestenivå som i enkeltsituasjoner er best for dem. Det er for så vidt en gjenganger i hele vårt materiale fra intervjuene.

På intervjutidspunktet hadde begge ombyggingsprosjekter i gang. Mannen vil ha lyset høyere opp på en stol, for bedre bruk og mindre sårbar funksjon. ... *jeg gir meg ikke. Ergoterapeuten sier de ikke kan forandre... jeg skjønner ikke at leverandørene ikke klarer det... jeg vet det går, og sier det. I stedet sender de en mann til å gjøre alle reparasjonene...* (mann/20-årene/H). Kvinnen skal begynne på en hundetrenings-utdanning, og har søkt om å få bygge ut den eldre stolen. ... *få joysticken i midten. HMS ville ikke godkjenne ... trodde ikke på ombygginga, men jeg fikk støtte av ergoterapeuten at vi skulle prøve. Hadde snakka med firmaet, de ser mer muligheter enn begrensninger ...* (kvinne/20-årene/ST). De mener tjenestesystemets problem er en holdning om at dette har de prøvd før og det lar seg ikke gjøre. ...

---

<sup>4</sup> Ravneberg (kommer) mener at når estetikk og design i større grad vektlegges, skjer det parallelt med det paradigmeskiftet som har skjedd innen feltet funksjonsnedsettelse. Den sosiale modellen fungerer i større grad som grunnlag for politikktutforming og behovet for universell utforming.

*kanskje bedre tillit til leverandør... sier at dette får vi til, de har en salgsgimmik (mann/20-årene/H). De bruker den samme metafor når de skal karakterisere hvordan leverandør tenker muligheter framfor det de opplever som sentralens måte å tenke begrensninger: ... firmaet som fant ut løsninga på det, og så kjenner de meg, stolene mine og smaken... de er mer Petter Smart (kvinne/ 20-årene/ ST). De er fornøyd med firmaets kompetanse på å tilpasse og bygge om hjelpemidler, og kvinnen begrunner det med at ikke alle brukere trenger så tilpassa stoler som henne. Hun opplever også at hennes erfaring og smak blir brukt, blant annet på messer. De skulle lage en ny jentedamestol og ba meg om å komme med ideer og forbedringer både av bruksnytte og form og farge. Kvinnen fremhever at hun ikke bare er en god kunde, men en person som sier i fra. Jeg fikk en stol som var utrolig stygg, dem sa at den var fin, men jeg sa nei.*

Personene ønsker å bli møtt med mer interesse og engasjement fra hjelpemiddelsystemet. Samtidig er de redd for å bli oppfattet som kravstor. ... får litt dårlig samvittighet... det er litt trist, vemodig, at det skal bli sånne begrensninger når man er funksjonshemma (kvinne/20-årene/ST). Derfor vil de framheve den kampen de tar for sine rettigheter, og at den tid og krefter både familien og se selv har tatt for å bli hørt, ikke må underkjennes. Når brukere, også de voksne og eldre er aktive og bruker sin stemme i hjelpemiddelsystemet er det et uttrykk for ambisjonen om samfunnsdeltagelse på egne premisser (Stewart m fl 2008). Selv om de unge utgjør en liten del av de som har avtale om brukerplass, er de en viktig stemme i utformingen av brukerplass spesielt og formidlingstjenesten generelt.

### **3.7 Avslutning**

Om en skal oppsummere hovedtrekkene i dette kapitlet, må det bli som følger:

- Brukerpasset benyttes, og mer etter hvert som tiden går
- Få har søkt om hjelpemidler utenfor passet. Det kan tolkes som at passet er rimelig dekkende, men en bør ikke se bort fra faren om at folk i praksis utsetter eller avventer anskaffelse av andre hjelpemidler.

- Brukerne overtar i noen grad førstelinjas rolle og kommunenes ergoterapeuter benyttes mindre. Fra hjelpemiddelsystemet påpekes at dette kan være en fare ved ordningen fordi det ikke vil være noen som har ansvar for å se helheten i personens hjelpemiddelbehov.
- Flere kontakter leverandører, og dette øker over tid. Brukerne synes i svært mange tilfeller å benytte denne muligheten så sant de kan.
- Bruken av passet, og hvem en kontakter, varierer mye i forhold til den praktiske situasjonen. Fleksibilitet bør være et stikkord.
- Mange opplever å bestemme mer selv, men ikke nok. For brukerne er ikke selvbestemmelse i motsetning til hjelp. Poenget er å ha oversikt og kontroll over det de trenger, og at ansvar og egeninnsats reguleres ut fra situasjonen og behovene.
- Den nye generasjonen hjelpemiddelbrukere framstår som en avantgarde, både med hensyn til interesser og måten de utfordrer hjelpemiddelsystemet.

## **4. BRUKERES ERFARINGER OG SYN PÅ BRUKERPASS**

I dette kapitlet skal vi i all hovedsak konsentrere oss om brukernes egne erfaringer og synspunkt på ordningen, brukertilfredshet om en vil. Det betyr at vi særlig benytter data fra spørreskjemaet, men også intervjuene med passbrukere. Som nevnt i forrige kapittel har imidlertid ikke alle med pass brukt det. 16% sier de aldri har brukt det. De utelates fra diskusjonen i dette kapitlet. Det gjelder også tre av de personene vi intervjuet. Vi kommer i stedet tilbake til ”ikke brukere” i kapittel 5 om ”Veier til brukerpas”. Synspunkt fra formidlingssystemet er mindre relevant i dette kapitlet, men der det kan kaste lys over brukernes svar tas det med. Formålet med kapitlet er å få fram hovedtrekk i brukernes erfaringer, samt nyanser og variasjoner i erfaringer slik det kommer fram i de kvalitative intervjuene.

### **4.1 Generelt om brukertilfredshet**

I spørreskjemaet har vi ikke tatt med ett enkelt oppsummerende spørsmål om tilfredshet (av typen ”hva synes du alt i alt”), men i stedet forsøkt å fange opp erfaringene gjennom en rekke spørsmål som tar opp ulike sider ved formidlingsprosessen. Vi har forsøkt å få med spørsmål om de elementene i formidlingen som har vært drøftet i samband med brukerpas, og der det har vært ambisjoner om forbedringer, slik som ventetid, at en får rett produkt med mer. De viktigste spørsmålene, og svarfordelingen, går fram av tabell 4.1. Kun de som har brukt passet minst en gang er med.

Tabell 4.1 Brukeres syn på ulike påstander om brukerplass og hjelpemidler. N=1085. Prosent

Påstand	Delvis			Sum %
	Enig	enig	Uenig	
1. Ventetid for bestilling/utprøving er kortere	38	35	27	100
2. Ventetid for reparasjon/service er kortere	46	29	25	100
3. Jeg har fått flere problemer med hjelpemidlene	5	6	89	100
4. Jeg får de produktene som er rett for meg	60	30	10	100
5. Prosessen fungerer tilfredsstillende for mine behov	51	33	16	100
6. Ansvarsdeling HMS/kommune fungerer ikke godt nok	44	30	27	101
7. Jeg føler meg sikker på hvordan gå fram	45	38	17	100
8. Ventetiden er fortsatt for lang	48	34	18	100
9. Rådgivning og veiledning fungerer etter mine behov	42	43	15	100
10. Jeg får ikke alltid nok råd om hjelpemidler som finnes	35	38	27	100
11. Jeg savner en instans med oversikt over min totale hjelpemiddelsituasjon	45	21	34	100
12. Brukerpass medfører for mange forpliktelser	8	21	72	101

Allment tipper svarfordelingen i positiv retning. Et forbehold ved brukerplass er at det kan gi brukere for mye ansvar. Det er en av grunnene til at passet primært rettes mot erfarne brukere med god kompetanse på egne behov. Og de som har brukt passet synes i liten grad at dette er noe problem. Svært få sier seg enig i at det har medført for mange forpliktelser eller at en har opplevd flere problemer knyttet til hjelpemidlene. En kan også notere at et klart flertall mener at de får de produktene de trenger, og at ganske mange synes prosessen nå fungerer tilfredsstillende i forhold til egne behov.

På den annen side er meningene mer delte om et sentralt spørsmål som ventetid. Mange mener at ventetiden har gått ned, både ved bestilling og



reparasjon eller service. Samtidig synes mange fortsatt at ventetida er for lang. Det er med andre ord bedre, men rom for videre forbedring.

Meningene er også delte i forhold til spørsmål rundt råd og veiledning, samt ansvarsdelingen mellom ulike instanser. En ordning der brukeren får større ansvar kan medføre at en får mindre råd og veiledning om hva som egnede hjelpemidler og hvordan de skal brukes, og en kan oppleve at koordineringen i forhold til ulike instanser blir svak. Dette kan skje rett og slett fordi en venter at brukeren selv skal styre prosessen, og at de i praksis overtar en del av førstelinjas oppgaver. Tabellen viser at en del savner råd om hjelpemidler som fins på markedet og at ansvarsdelingen mellom ulike instanser kan halte. Samtidig føler flertallet seg trygg på hvordan de skal gå fram og at rådgivningen fungerer rimelig greit. Svarene på disse spørsmålene spriker med andre ord. Det er litt vanskelig å forklare dette spriket. Det kan skyldes at en er usikker, og at den konkrete spørsmålsformuleringen derfor slår sterkt ut. Det kan også skyldes så banale ting som at noen har lett for å svare at de er enig, enten påstanden spør etter savn og problemer (spørsmål 11, 10 og 6) eller ting som fungerer godt (spørsmål 9 og 7). Den mest rimelige fortolkningen er imidlertid at på dette punktet har nok folk varierende erfaringer. Det er i og for seg ikke særlig overraskende gitt mønsteret i bruk som ble beskrevet i forrige kapittel.

I tillegg til det som går fram av tabell 4.1 kan det nevnes at en av fem har klaget på noe rundt brukerplassordningen.

Informantene som vi intervjuet har også ulike oppfatninger. En gruppe konkluderer med at ordningen ikke er for dem. Disse er stort sett kvinner. Grunnlaget for konklusjonen varierer. En av informantene var fornøyd slik det var, og har fortsatt som før. Andre sier at ordningen kan fungere godt i enkeltsaker, men at de generelt har vansker med å nå fram i systemet. De bruker også formidlingssystemet omtrent som før brukerplass, men hadde håpet at det skulle være en god ordning også for dem. En mener at passet fungerer bedre for de som var med fra starten, og tenker av den grunn at ordninga kan bli bedre etter vært, også for henne. En annen gruppe er rimelig fornøyd med passet og den innflytelsen de har fått, men opplever at en del enkeltsituasjoner er lite forenkla og fleksible. Blant dem er noen fra Oslo, som var godt fornøyd med hvordan plassordninga fungerte inntil årsskiftet 2008, men ikke

etterpå. En tredje gruppe er fornøyd med brukerpasset, men mener det kan forenkles mer. Vi finner ingen fylkesvise forskjeller mellom informantene.

## 4.2 Hva kjennetegner de som er tilfreds?

For å videreutvikle ordningen med brukerpass, kan det være noe å lære av å se nærmere på om det er bestemte kjennetegn ved de som er tilfreds og vise versa, de som ikke synes ordningen ga noen forbedring. For å danne seg et bilde av dette vil det bli uoversiktlig å gå inn på alle spørsmålene i tabell 4.1, og se det i forhold til blant annet utdanning, alder, sysselsetting, kjønn, type funksjonsnedsettelse etc. Vi har derfor brukt en metode for datareduksjon som kalles faktoranalyse, der en ut fra svarene på mange spørsmål trekker ut noen få samlende dimensjoner. Hvor mange dimensjoner analysen gir, avhenger av systematikken i svarene. Analysen her ga tre dimensjoner, som innholdmessig fanger opp følgende:<sup>5</sup>

1. Generell tilfredshet med ventetid, produkt og prosess
2. Savner råd, veiledning og koordinering
3. Brukerpass gir for mye forpliktelser og opplevelse av flere problemer<sup>6</sup>

Vi har så undersøkt om bestemte brukergrupper svarer ulikt i forhold til de tre dimensjonene. Det allmenne bildet er at det er små forskjeller, og vi har valgt ikke å ta med komplekse tabeller som ikke viser stort. I stedet oppsummerer vi kort de forskjellene vi finner. Vi undersøkt variasjon i forhold til kjønn, alder, fylke, om en bor spredtbygd, tettbygd

---

<sup>5</sup> Faktor 1: Spørsmål 1, 2, 4, 5, 7 og 9, faktor 2: Spørsmål 6, 8, 10 og 11, faktor 3: spørsmål: 3, 12. Egenverdier henholdsvis 4.4, 1.1 og 1.0. De nye variablene er laget som additive indekser.

<sup>6</sup> Dette er to spørsmål som er svært skjevfordelte, se tabell 6. Indeksen har også lav Cronbachs alfa. Den skal derfor tolkes med varsomhet. De andre to har alpha på henholdsvis 0,83 og 0,64.

eller i by, om en er i arbeid, kilde til livsopphold (lønn/trygd) og type funksjonsnedsettelse<sup>7</sup>. Oppsummeringen er som følger:

- Tilfredshet med ventetid, produkt og prosess: Her finner vi få og små forskjeller. Det er en svak tendens til at det er færre som er tilfreds blant de som har en kronisk sykdom. Videre er det visse fylkesvise forskjeller, men fordi det stort sett gjelder fylker med få svar lar vi være å nevne dem. Det kan imidlertid nevnes at svarene fra Akershus er noe mer positive enn gjennomsnittet.
- Savner råd, veiledning og koordinering: Her er det flere forskjeller og mønsteret følger i noen grad klassiske mål på ressurser. Menn, personer i arbeid eller rehabilitering og de med høyere utdanning savner i mindre grad råd, veiledning og koordinering. I tillegg kan det nevnes at personer med kronisk sykdom i større grad savner det. Også her er det fylkesvise forskjeller, med det er særlig fylker med få svar som skiller seg ut.
- Opplevelse av for mye forpliktelse og flere problemer med hjelpemidlene: Også her svarene følger i noen grad klassiske mål på ressurser. Middelaldrende, personer med høy utdanning og personer i jobb/rehabilitering opplever i mindre grad at brukerplass gir for mye forpliktelser, mens kronisk syke oftere opplever dette. Her finner vi ingen statistisk pålitelige fylkesvise forskjeller.

Kort fortalt er bildet at personer med kronisk sykdom i mindre grad er tilfreds og i større grad savner råd, veiledning og koordinering og at de oftere synes passet gir for mye forpliktelser. Det synes med andre ord å fungere dårligere for denne gruppen. Ut over det finner vi egentlig det klassiske: Personer med mer ressurser ser mindre problemer i forhold til råd, veiledning og forpliktelser. De vil være bedre i stand til å bruke en ordning som brukerplass. Forskjellene er imidlertid ikke store, slik at det er urimelig å tolke det i retning av at brukerplass er en ordning spesielt for ressurssterke.

---

<sup>7</sup> Her kunne en svare bevegelsesvansker, synsnedsettelse, hørselsnedsettelse, kronisk sykdom, kognitive vansker, kommunikasjonsvansker eller annet. Svarene var ikke gjensidig utelukkende, slik at samme person kan svare at en har flere funksjonsnedsettelser

Et annet spørsmål vi har sett på, er om her er noen læringskurve. Altså om personer som har hatt passet lenge og brukt det flere ganger skiller seg fra andre. Det viser seg i noen grad å være tilfelle. Personer som har hatt brukerpas mer enn 2 år opplever mindre savn knyttet til råd, veiledning og koordinering og de er mer tilfreds (gamma henholdsvis 0,13 og 0,11), altså små forskjeller. Bruk har noe større effekt. De som har brukt passet flere ganger er både mer tilfreds, savner råd og veiledning mindre og ser færre problemer med forpliktelser (gamma henholdsvis 0,36, 0,16 og 0,22). Her må en imidlertid være oppmerksom på at det er vanskeligere å trekke slutninger om årsaker. Det kan være slik at økt bruk gir mer trygghet og tilfredshet, men det kan også være omvendt.

Alt i alt er det imidlertid rimelig å konkludere med at det er en viss læring, og at passet framstår som mer positivt etter at det har vært i bruk en periode. Forskjellene er imidlertid små. Andelen som er enig i at ”prosessen fungerer tilfredsstillende etter mine behov” om en har hatt passet i mer enn to år og brukt det flere ganger øker ikke mer enn fra 51% av alle (se tabell 4.1) til 57%. Tilsvarende øker andelen som er uenig i at det gir for mye forpliktelser fra 72% (tabell 4.1) til 79%. Liten dramatik med andre ord.

### 4.3 Nærmere om erfaringer – intervjuene

De kvalitative intervjuene fyller ut bildet. I intervjuene går de enkelte temaene som er berørt ovenfor i noen grad over i hverandre, men i framstillingen forsøker vi å holde det adskilt. Innledningsvis vil vi imidlertid understreke at alle informantene anser passet som en fordel. Vi begynner mer *ventetida*. Alle mener at generelt har ventetida blitt kortere, men de kan likevel fortelle om både gode og mindre gode erfaringer. I mange tilfeller gjør forenklingen og det at en kan ta direkte kontakt at det går greit og raskt, selv om en må via HMS for å få ordrenummer. Dette erfarer personen nedenfor ved programvarefeil for lese- og taleforstyrrelse:

*... Jeg ringte det aktuelle firma og vi fant fram til feilen. De ba meg ringe sentralen for å få ordna med arbeidsnummer... Det gikk 2 dager så ringte firmaet ... Vi*

*avtalte tid og etter en uke var problemet løst (kvinne/40-årene/O).*

Enkelte nevner også at det er viktig å ha tilgang til informasjon om hvem som utfører jobben, for å få kontakt med aktuell instans hvis tiden trekker ut. De er fornøyd med ventetiden på reparasjon og service når de selv har fått avklart problemet, vet at bestillinga er ekspedert og henting/bringning og leveringstid er avtalt.

Når mange likevel mener at ventetida ofte er for lang, knyttes det spesielt til to typer situasjoner. Det ene er ved reparasjon av livsviktige hjelpemidler og ved akutthjelp der tiden er essensiell. Noen nevner at de må via sentralen, selv om den mangler en ambulant tjeneste og at de forsinker. Andre viser til at akutthjelpen ikke alltid fungerer. Passbrukerne mener hele poenget med akutthjelp er å bli ekspedert øyeblikkelig for å få avklart situasjon, da noen problemer kan være av en slik art at de kan løses over telefon. Denne mannen fikk ikke svar hos akutthjelpe ved sentralen.

*... Til slutt fikk jeg hjelp av leverandøren, det var veldig enkelt, men det visste ikke jeg noe om. Skjønner jeg må vente hvis det er andre som har behov, men da er det greit jeg vet det og de vet om at jeg sitter der (mann2/50-årene/O).*

Den andre situasjonen handler om *koordinering* eller gråsoner (Skøien og Kvam 2005, Helgøy m fl 2000). Her er imidlertid problemstillingen ikke bare ventetid, men prosessen i større bredde. Problemet kan være gråsoner mellom første- og andrelinjetjenesten. Flere opplever å bli kasteball her, og at jobben til syvende og sist gjerne havner hos leverandør. I andre tilfeller handler det om at når brukeren selv overtar førstelinjas oppgaver, kan de rammes av noe som ligner gråsoner fordi sentralen ikke har tilstrekkelig tillitt til deres problemforståelse. Dermed blir det flere runder før prosessen kommer i gang:

*Da det smalt i omgivelseskontrollen, visste jeg hva det var. Jeg ringte sentralen og sa hva som måtte gjøres... men HMS ga seg ikke og jeg ringte kommunen... de sa bare ha, ha, ha. Da ringte jeg HMS igjen og de ga seg og sendte en*

*fra firma. Unødvendig ... så tar det så mye tid (kvinne/50-årene/ST).*

Det er særlig i forbindelse med reparasjon og service at problemer knyttet til gråsoner blir stort, og ved utlån av erstatningshjelpemidler (Skøien og Kvam 2005, Helgøy m fl 2000a). Noen trekker også fram et beslektet problem, knyttet til feil leveranser av produkt eller deler. Her er problemet at det oppstår feil når en bestilling eller lignende skal videreformidles. Det er ikke alltid godt å si hvor i prosessen feilene oppstår, men det etterlyses bedre rutiner på samarbeid, både for å få oppklart eventuelle problem med bestillingen, og forhindre at prosessen gir ekstra lang ventetid. Det etterlyses bedre kvalitetssikring:

*Da hjulet kom feil for andre... eller var det tredje gang måtte jeg finne ut av det, så vist det seg at firma ikke hadde oppfatta bestillinga mi riktig... selv om HMS hadde sendt riktig produktnummer, det holder jo ikke... (mann/50-årene/ST).*

Det er ikke noe som tyder på at slike problemer har blitt større med innføringen av brukerplass. Vi husker fra tabell 4.1 at flertallet er uenig i at de har fått flere problemer med hjelpemidlene, og at en mener ventetiden ved reparasjon har gått ned. Personene vi har intervjuet er enig i dette. Men det ser ut til at vansker som oppstår i arbeidsdelingen mellom ulike instanser blir tydeligere for brukeren når vedkommende selv har en mer aktiv rolle, nærmest som en førstelinje. Noen av erfaringene de formidler rundt vansker med koordinering ligner på det som ansatte i førstelinja nevner. Dette kan for eksempel dreie seg om vurderinger av når det vil være riktig å trekke inn leverandør. Brukerne mener stort sett å vite når førstelinja skal gjøre jobben, og de velger ofte leverandør når de mener oppgaven går ut over hva førstelinja skal gjøre. Med passet forventer de å bli hørt og tatt på alvor med sin vurdering, og behandlet som den aktøren de er i egen prosess. De har erfaring med at når de bestiller direkte til den instansen som skal levere, er sjansen for at det oppstår feil mindre, i motsetning til flere ledd og økt mulighet for misforståelse.

Når det gjelder *råd og veiledning* er informantene stort sett rimelig fornøyd. *Jeg finner ut det meste selv, men trenger jeg noen å rådføre meg med får jeg det, men bruker nettet mye, sånn som når jeg skulle*

*bytte ut dusjstol (mann/50-årene/ST). De kan sine hjelpemidler og bruker sin erfaringsbaserte kunnskap når de følger opp utstyret de har i passet. Lurer de på noe, ber de om synspunkt på valg av løsninger. De som mest benytter leverandør sier de får god veiledning og at firma viser dem interesse i forhold til ideer de har på forbedringer av hjelpemidler. Andre opplever å møte kompetente fagfolk på hjelpemiddelsentralen, men at det er avhengig av at de treffer den rette personen. Det er imidlertid kun en av informantene (fra Oslo) som nevner en opplevelse hvor sentralen ikke vil tilby den hjelpa som etterspørres. Personen hadde før passet hatt kontakt med dyktige fagpersoner innen syn som senere har sluttet, og ble møtt med at sentralen forventet at passbrukerne skulle være selvhjulpne. Med brukerpass skal jeg finne ut av dette selv... ikke be om hjelp... Håndboka var lang og tullete (mann/40-årene/O).*

Selv om informantene er fornøyd med hvordan råd og veiledning fungerer for dem, etterlyser de en mer aktiv rolle for HMS i informasjon om produkter. Formidlingssystemet er knapp på informasjon om hjelpemidler på markedet (Skøien og Kvam 2005, Helgøy m fl 2000). De savner særlig informasjon om hjelpemidler de selv ikke vet om, men også en instans eller kontaktperson med oversikt over deres totale hjelpemiddelsituasjon. Fordi de står på og bruker sin innflytelse er de fornøyd med sluttproduktene, men kunne ha tenkt seg at prosessen fløt enklere: et mer tilbydende hjelpemiddelsystem.

For det første opplever de å få informasjon om aktuelle produkter bare hvis de selv uttrykker et behov eller stiller et krav (Solvang m fl 2002). Foruten leverandører, er det via internett, messer eller andre brukere de får tips om hjelpemidler, og de synes det er en noe tilfeldig formidling. Et nytt produkt kan vise seg å gi forbedringer av funksjoner eller økt bruk og trivsel i sosiale sammenhenger. Et annet moment er når personene opplever en endring i tilstanden og har behov for oppfølging fra noen som kjenner dem. En av dem viser til tiden før passet. Hun hadde besøk av ergoterapeut og student, og sammen gjennomgikk de hennes hverdag og behov for utbedring i hjemmet, og fagpersonene kom med forslag.

*Den biten mister du med brukerpass ... det kan jo være greit av og til å få høre om noe jeg selv ikke vet. Akkurat nå*

*fungerer hverdagslivet bra, både hjem og på jobb... så lenge jeg er stabil og sterk i hendene (kvinne/50-årene/ST).*

Et siste moment her er at noen er svært forsiktige med å stille krav. Her finner vi både pensjonisten og den ikke etniske nordmannen. Så lenge stolen går eller kan repareres, ber de ikke om bytte, selv om behovet og ønsket er der.

*HMS kunne kommet hjem til meg for å se på hva jeg har av utstyr. Så hadde de sagt at dennes stolen din er så slitt at du trenger en ny... så fikk jeg prøve ut... Noen dager senere er stolen ferdig og levert hjem til meg ... ville vært stort (mann2/50-årene/O).*

I de kvalitative intervjuene kommer det også opp en rekke andre erfaringer der en mener *formidlingsprosessen* kunne fungert bedre og smidigere. Flere av passbrukerne undrer seg over at den instansen de har en avtale med, krever nye begrunnelser for behov de mener er kjent. Tiden passbrukerne bruker til å fortelle og argumentere om egen tilstand og behov, mener de er bortkasta både for seg selv og sentralen. Mange brukere av hjelpemiddelsystemet kjenner seg frustrerte over kontinuerlig å måtte fortelle om sine skrøpeligheter (Helgøy m fl 2000). De forventer tillit til egne behovsvurderinger og valg, og at deres historie skal være kjent.

De etterlyser også mer oppfølging og smidighet. Dette viser situasjonen til studenten som har en ustabil leseprogramvare hun trenger daglig, og som har strevd med å få hjelp til en bedre løsning.

*Brukerpasset kommer fra HMS, de må også følge det opp... alltid blir det meg... Min helsetilstand strekker ikke til at jeg kan få den hjelpen jeg trenger... Det optimale er kommunikasjon mellom universitetet, NAV lokalt og HMS (kvinne/ 30-årene/O).*

Personen opplever at ingen tar tak i hennes hjelpemiddelsituasjon, og at hun blir fortalt at hun har fått det hun skal ha. For henne virker prosessen som en ydmykende kanossagang (Helgøy m fl 2003).



Et helt annet problem som går igjen hos flere av informantene er omkring sitteputer. Putene er et tilleggsutstyr, men helt nødvendig for stolers inne og utendørsbruk, komfort og kvalitet. Felles for alle er at puter slites og utskiftes, men for noen er standardiserte puter ubrukelige. Noen erfarer at deres spesialtilpassa puter ikke lenger fins (produseres) eller at lageret er tomt. Da virker det lite fleksibelt at en møter motstand mot å få flere i samme bestilling. Det samme opplever en i og for seg også for annet utstyr som en trenger flere av.

*De setter spørsmålsteget når jeg vil bestille flere av samme dosete ... Burde vært slik at jeg fikk 10 i halvåret... Jeg ber om et sete hjemme, et på jobb og et hos mor og far, vil ikke dra med meg sete ut... må stadig fortelle hvorfor jeg trenger det... (mann/ 20-årene/ H).*

En av ergoterapeutene vi intervjuet, nevner også en ikke får innvilget flere sitteputer i en bestilling (ergoterapeut/bydel/O), og samme tema blir tatt fram under intervjuet ved sentralen i Oslo. Sitteputer er et eksempel på at formidlingssystemet er lite smidig. Avdelingslederen mener at når brukeren ringer sentralen og ber om x antall sitteputer eller lignende ADL utstyr, skal de få levert dette uten nærmere begrunnelser.

Avslutningsvis vil vi nevne at det som i analysen av spørreskjemamaterialet framstår som en viss læringskurve, kan ut fra intervjuene mer se ut som gode og dårlige sirkler. Det er de som har brukt passet mest og lengst som får mest ut av ordningen. Samtidig synes det å være viktig hvordan en blir møtt, og at det kan føre en inn i henholdsvis gode og mindre gode sirkler. Noen har hatt passet lenge, men har sluttet å bruke det fordi det ikke har svart til forventningene. Problemet her synes ikke å være at ordningen gir for mye forpliktelser, men at den ikke er godt nok tilrettelagt for deres ansvar og roller. Selv om informantene tar det som en selvfølge å være selvstendig i egne prosesser, vil de bruke minst mulig tid på formidlingsarbeidet. Dersom ikke brukerpasset gjør formidlingen enklere, smidigere og raskere, slik at en får mer tid til andre aktiviteter i hverdagen, har det ikke noe poeng.

## 4.4 Endringer i kontaktmønster – hva er erfaringene?

Som redegjort for i forrige kapittel medfører brukerplass at personene endrer kontaktmønsteret. Flere kontakter leverandør direkte, mange bruker hjelpemiddelsentralen mer, mens kontakten til kommunale instanser reduseres. Det er all grunn til å tro at personene gjør disse endringene ut fra egne behov, og at det derfor fungerer bedre for dem. Vi har likevel spurt dem direkte om dette. De som har foretatt endringer i kontaktmønster er spurt om det fungerer bedre nå enn før, eventuelt om det er ingen endring eller at det har blitt dårligere. Svarene går fram av tabell 4.2.

*Tabell 4.2 Tilfredshet med endringer i hvem en kontakter i forhold til enkelte sider ved formidlingen av hjelpemidler. Prosent.*

	<b>Bedre nå</b>	<b>Ingen endring</b>	<b>Dårligere nå</b>	<b>Antall svar</b>
Bestilling	56	34	10	789
Utprøving	52	41	7	650
Reparasjon/service	50	22	9	880
Bytte/ utskifting	54	37	9	740
Opplæring	30	62	8	514
Råd og veiledning	36	56	9	636

Tabellen gir som helhet et mer positivt inntrykk enn tabell 4.1. Få ser forverring, mens rundt halvparten synes formidlingen går bedre etter endringene i kontaktmønster. Det er ikke mulig på noen pålitelig måte å etterrykke nøyaktig hvilke endringer personene i størst grad synes har fungert bedre, men vi har sett nærmere på resultatene i forhold til to trekk ved kontaktmønsteret: hvem en vanligvis kontakter (se oppsummering i kapittel 3.2), og hvem en kontakter oftere etter innføring av brukerplass (se tabell 3.2). Bildet er helt entydig og tydelig, enten vi tar utgangspunkt i den ene eller andre måten å analysere på:

- Personene som bruker leverandør mer synes oftere det fungerer bedre nå!
- Personene som bruker kommunale tjenester mer synes det fungerer dårligere nå!

Disse funnene er så tydelig at vi får gå noe i detalj. La oss starte med sammenhengen mellom hvem en vanligvis kontakter og hvordan en synes endringene har fungert. Bildet er nøyaktig det samme enten en spør om bestilling, utprøving, service eller noen andre av funksjonene som er nevnt i tabell 4.2. De som kontakter hjelpemiddelsentralen ligger nært gjennomsnittet, altså samme bilde som i tabell 4.2. Blant de som kontakter leverandør synes 15-20% flere at det er bedre nå – for eksempel synes 73% av dem at reparasjon og service fungerer bedre nå. Blant de som kontakter kommunen er det motsatt, der synes 10-20% færre at det fungerer bedre nå.

Om vi ser på sammenhengen mellom hvem en kontakter oftere, og om en synes det har medført forbedring, er bildet akkurat det samme. De som kontakter leverandør oftere synes også oftere at det fungerer bedre. De som kontakter kommunen sjeldnere synes oftere at det fungerer. Hjelpemiddelsentralen kommer også her i en mellomstilling, og bildet spriker mer. Både de som kontakter hjelpemiddelsentralen oftere og de som kontakter den sjeldnere, er mer fornøyd. En kan vel tolke det som at en har opplevd en positiv endring, kanskje tilpasset egne behov. Men det gir ikke grunnlag for et råd om at økt bruk av hjelpemiddelsentralen vil være et godt grep.

Men det er altså et entydig og klart bilde at økt bruk av leverandør har fungert positivt, enten en snakker om bestilling, utprøving, reparasjon, utskifting, opplæring eller veiledning.

Vi har også undersøkt om det er bestemte egenskaper ved personene i forhold til om de synes det fungerer bedre eller dårligere nå. Her er svært lite å finne. Det er ikke forskjeller etter om en bor i by eller spredtbygd, ikke mellom menn og kvinner, og heller ikke mellom aldergrupper. Utdanningsnivå eller om en er i jobb spiller heller ikke noen rolle. Det er imidlertid en tendens til at flere bevegelseshemmete synes det fungerer bedre, og færre synshemmete. Dette skyldes i noen grad at personer med bevegelsesvansker oftere kontakter leverandør, men ikke bare det. Det kan derfor synes som om personer med bevegelsesvansker har hatt lettere for å benytte brukerpasset på en måte som har gjort hjelpemiddelformidlingen bedre.

Når passbrukerne vi intervjuet skal beskrive hva som er blitt bedre er det direktekontakten, og særlig med leverandør de sikter til, fordi de sparer tid og unødvendige ledd i forvaltningen.

*Jeg fyller ikke ut skjema, bare signerer på ordren hos leverandøren. Kan i grunnen ikke forenkles mer. ... Hvis brukerplass er at jeg slipper å kvie meg for å be kommunen om hjelp og kan ordne opp selv, er det bra ting for meg (kvinne/50-årene/ST).*

Selv informanter som praktiserte tilnærma brukerplass før det ble en ordning, og hadde førstelinjas ergoterapeut som kontaktperson, sier at den viktigste endringa med passet er at de overtar den delen av førstelinjas jobb som de ikke trenger hjelp til. *Med brukerplasset praktiserer jeg som før passet, har kontakten med HMS... bortsett fra at jeg bruker kommunen minst mulig...* (mann/20-årene/ H). Flere gjør som denne personen. De kontakter førstelinja når de trenger det, men de velger selv. De ber om praktisk hjelp eller om konkret informasjon. Når passbrukeren gjør ergoterapeutens jobb, tar de også oppfølgingsansvaret med å finne ut hvor saken blir av.

*Når har jeg overtatt ergoterapeutens jobb. Nå slipper de å mase og undersøke hvor saken ligger, nå er det jeg som mase (kvinne/40-årene/O).*

Med ansvar for oppfølging, følger også mer bruk av tid. Både informantene, ergoterapeutene i kommunene og fagansatte ved hjelpemiddelsentralene er samstemte i at passbrukerne må bruke mer tid. Samtidig vil folk ha noe igjen for merarbeidet. Da handler det ikke minst om hvordan de blir møtt og respektert i formidlingssystemet.

## 4.5 Tillit og kontroll

Spørsmålet om hvordan brukere av velferdstjenester møtes fra "apparatet", er en gjenganger enten en snakker om den ene eller andre ordningen. I Sverige hadde de derfor et eget offentlig utvalg som så på "bemøtandet". Kritikken rettes blant annet mot mistenksomhet og at brukere får en følelse av å være kravstore. Trolig er kritikken rimelig, samtidig er problemet i noen grad iboende i velferdssystemer. På den ene siden skal en hjelpe de som har legitime behov på en respektfull og

smidig måte. På den andre siden skal en passe på den offentlige pengepungen, og minimalisere overforbruk, unødig bruk og misbruk. I den kontrollerende rollen er det alltid en overhengende fare for at en blir en mistenksom hjelper, og at det også spiller over i møtet med den som har legitime behov – at møtet blir ubehagelig.

Vi har tatt opp denne typen spørsmål både i intervjuene og spørreskjemaet, i det siste tilfellet riktignok ganske overflatisk. Vi har bedt personene si om de er enig eller uenig i en påstand om at de blir møtt med gjensidighet og respekt fra formidlingssystemet. Kun 13 % av brukerne som har svart (18 % har unnlatt å svare) sier seg uenig, mens 41 % er helt enig. Intervjuene og innspillene både på telefon og i kommentarfelt i spørreskjemaet gir i og for seg samme inntrykk: For det meste erfarer en å bli møtt med respekt, men mange har også dårlige erfaringer. Kontakten varierer fra opplevelse av hyggelige og behjelpelige ansatte til møte med det uvennlige og uforutsigbare servicesystemet. Flere har erfart nedlatende holdninger eller mistenkeliggjøring. Noen sier at dette ikke har blitt annerledes etter passordninga, mens andre opplever at serviceansatte kan endre væremåte positivt når de hører at personen har brukerpass. *Serviceavdelingen er veldig bra ved HMS, ... fin stemning på teknisk, men det tar tid* (mann/50-årene/ST).

Det synes som om brukerne av sentralen i Oslo opplever mer av negative holdninger og at service tar lang tid. Hovedproblemet er imidlertid ikke det en vanligvis mener med negative holdninger, men oftere dårlig tilrettelagt kundebehandling eller en respektløs holdning til brukerens tid. Personer med sansenedsettelse og kommunikasjonsvansker (det siste fra åpne svar i spørreundersøkelsen) sier kundebehandlingen ikke er tilrettelagt for deres grupper, og at det i seg selv skaper konflikter. De savner en større interesse for deres situasjon.

*... denne saksbehandlerkulturen hvor jeg må stå med lua i hånda, det er uakseptabelt. Av to av tre jeg møter i systemet får jeg denne fornemmelsen* (mann/40-årene/O).

Flere er innom dette med at det virker som om mange i hjelpemiddelsystemet tror brukerne har all verdens av tid: *Det er respektløst å tro at jeg bare kan bruke av min arbeidstid, hver time på jobb er nødvendig for meg. Noen har lite forståelse for dette, de tror jeg*

*som kunstner har så mye tid (mann2/50-årene/O). Også pensjonisten har opplevd å bli fortalt at hun har god tid, da hun bemerket ventetiden med å få ordrenummer på sentralen. Hvordan kunne hun vite det? ... nå bruker jeg bydelen igjen (kvinne/ pensjonist/O).*

Samtidig som flere nevner ubehagelige opplevelser, er de også opptatt av at brukerpasset i seg selv er basert på tillitt. De virker svært opptatt av å vise at de kan forvalte en slik tillitt, og at de er svært oppmerksom på dilemmaet som oppstår knyttet til hjelp og kontroll. De ser at det er en fare for at noen vil misbruke ordningen: *Det skal jo ikke være som en godtebutikk, samtidig tenker jeg nå at vi er valgt ut fordi vi er ved våre fulle fem (kvinne/50-årene/ST).* Samtidig må ikke frykten for å bli oppfattet som misbruker føre til at en ikke tør be om hjelpemidler som en mener at en trenger: *Så må en ikke være redd for å bli oppfatta som misbruker, ingen vil ha en hjelpemiddelsentral inn i stua si (mann1/50-årene/O).* De forventer også åpenhet om slike spørsmål: *Hvis de mener jeg er kravstor, vil ha mer enn jeg trenger, kan HMS si det rett ut (mann/30-årene/ST).*

Våre informanter sier at de verken bestiller eller bytter hjelpemidler hos leverandør for moro skyld, men sier samtidig at noen andre har gjort det. De mener at deres behov og ønsker er nødvendige, men at noen få andre har mer enn de trenger. Sistnevnte vil trolig også hevde at de kun har det de har behov for. Samtidig er synet på hva hjelpemidler er og skal være i endring. Hva som er behov og hva som er ønsker er ikke så lett å skille fra hverandre. Behov og ønsker er noe vi velger å definere som behov, de er (med noen unntak) sosialt og kulturelt skapt (Lian 2008).

De vi intervjuet er opptatt av moral og ansvar, og mener NAV må ha kontroll med hva de innvilger, men de er uenig i måten passbrukerne kontrolleres på: *har fått det fordi jeg kan ordne opp selv og ikke misbruke ordninga. HMS kan gå inn i papirene på historia mi og se hva jeg har av utstyr...* (mann/50-årene/ST). De tror ikke det forekommer mye misbruk av den tillit som er gitt dem, og mener at sentralen har mulighet til å følge med. De forsøker også å se forbruket av hjelpemidler i et mer allment perspektiv. De sammenligner med at folk flest skifter klær og er opptatt av at klær eller møbler skal passe sammen. På samme måte er hjelpemidler en del av kroppen og inventaret i boligen, samtidig som at det er en forskjell: *Det er ikke mine penger jeg bruker, da hadde*

*jeg kanskje brukt passet som det passer meg, men det er felleskasse (mann2/50-årene/O). Dette forsterkes av at markedet for hjelpemidler er en trekant, der sluttbruker ikke betaler. Dermed kan leverandører lokke brukere inn i en allianse om salg der NAV blir syndebukken om de synes det går for langt.*

Forholdet mellom ansvar, tillitt og kontroll blir et sentralt spørsmål både i praktiseringen av brukerplass, og i videreutviklingen. Som en av de med lengst erfaring med brukerplass sa det: *Dersom vi brukere får tillit, trenger vi ikke brukerplassordninga (mann1/50-årene/O). Og da praktiseringen av brukerplasset ble endret i Oslo og Akershus fra januar 2008, opplevde nettopp mange brukere at det var et tilbakeslag i forhold til tillit. La oss derfor avslutningsvis se litt spesielt på disse endringene.*

#### **4.6 Endringer av regler og praktisering**

Som nevnt flere ganger ble praktiseringen av brukerplass endret i Oslo og Akershus fra januar 2008. Tidligere kunne brukerne der gå direkte til leverandør, mens de etter endringen må innhente ordrenummer fra hjelpemiddelsentralen. Slik har ordningen vært hele tiden i resten av landet. Begrunnelsen har vært formell, knyttet til prosedyrer når det offentlige kjøper. Det kan ikke helt overlates til andre parter. I intervju står avdelingslederen ved at sentralen ikke hadde fullt kravene til kontroll som kreves ved offentlige kjøp. Hun sier samtidig at innskjerpingen i noen grad også må ses som en respons på kjøp av dyre produkter, noe som må lastes leverandør mer enn brukere. Men det var ikke hovedsaken. Sentralen ga bevisst brukere i Oslo og Akershus adgang til å ta direkte kontakt med leverandør ved oppstarten av brukerplass, for å ordne egen sak på en rask måte.

*... da syntes jeg det fungerte greit, men så ble vi stoppet av riksrevisjonen. Jeg ble veldig lei meg, jeg vet hva det koster av tid å ta den telefonen for å få bestillingsnummeret (avdelingsleder/ HMS/O).*

Vi har spurt deltakerne i undersøkelsen om sine erfaringer med regelendringen. Det er i all hovedsak personer fra Oslo og Akershus som svarer at de har opplevd en slik endring, 61% av alle fra de fylkene. To tredeler sier at endringene har vært negative, mens en tredel synes det er

både og (25%) eller positivt (8%). Dersom en legger intervjuene og de ulike innspillene til grunn, inkludert svar på et åpent spørsmål i spørreskjemaet, opplever det store flertallet at endringen fjerner et av hovedpoengene med brukerplass. Selv om et stort mindretall også ser positive konsekvenser, mener de aller fleste at fleksibiliteten i valg av samarbeidspartner er borte. Synspunkter som går igjen fra åpne spørsmål i undersøkelsen er at passordningen er blitt mer byråkratisk, kontrollert og at forenklinga forsvinner.

Mange er forbannet. Det skyldes imidlertid ikke alene innskjerpinga av direktekontakten med de som skal løse problemet, men konsekvensen av veien om hjelpemiddelsentralen og ordrenummeret. De mener for det første at tilgjengeligheten til reparasjon/service og saksbehandler ikke er utvidet og tilpasset det økte trykket på hjelpemiddelsentralen. For det andre må de nå i større grad enn før legge fram behovet for tjenesten de skal ha ordrenummer på, samt begrunne valget av ønsket samarbeidspartner. Mange opplever dette som ubehagelig og et brudd med intensjonene i passordningen. Flere, både i Oslo og Akershus mener også at saksbehandlingen er preget av mangelfull kompetanse og innsikt i hjelpemiddelsituasjoner og valgmulighet med passet. Blant annet erfarer de i større grad at de ved bytte/fornyning tildeles gamle og ubrukelige hjelpemidler fra sentralens lager. *Hva er vitsen med brukerplass nå?* (innspill/O)

På et åpent spørsmål i spørreskjemaet svarer noen at de har mista motivasjonen til å bruke passet. De som ikke er like negative, trekker fram at veien om sentralen bedre sikrer mot feiladressering av saker, og at de har fått et samarbeid med sentralen som de tidligere ikke har hatt. Og mens de fleste erfarer at endringen har gitt lengre ventetid, sier noen det motsatte. *Ventetiden har blitt kortere fordi sentralen har blitt mer effektive med å kontakte leverandøren* (innspill/O).

De personene fra Oslo som vi intervjuet er entydige i at endringen var negativ, selv om noen også trekker fram positive konsekvenser. En av dem har gått tilbake til å bruke bydelens ergoterapeut og ser fordeler i det. Andre opplever at sentralen henviser dem til bydelens vaktmester/tekniker for reparasjon, mens bydelen henviser dem tilbake til sentralen. De synes forenklinga og innflytelsen de hadde er svekket,



samt at ventetiden ofte forlenges dersom leverandør til slutt likevel skal ha oppdraget.

*Før endringen 1. januar fungerte det best ved å ta direkte kontakt med firma som leverte stolen, for reparasjon. Maks en ukes ventetid. Jeg jobber sentralt, gunstig for meg ... Nå må jeg ha først dette ordrenummeret (mann1/50-årene/O).*

I likhet med hva undersøkelsens åpne svar og innspill viser, er passbrukerne vi intervjuet opptatt av den motstridende informasjonen og rykteflommen rundt årsaken til endringene. *Nå sa de at ordningen var blitt misbrukt, og det er ubegripelig, vi er jo så registrert. De burde ta den enkelte og ikke la alle svare for. HMS bør gå inn i sin egen innstilling, ta opp sin mistro direkte og begrunne helt konkret for leverandørene (kvinne/ pensjonist/O).*

Hun sier at ordningen fra begynnelsen av har hatt betydning for hennes hverdag, fordi passet har gjort tilgangen til hjelp mye enklere, og betydd tillit.

*... at de trodde på meg... Nå må jeg jo ha dette arbeidsnummeret og da tar det lenger tid igjen. Sist jeg ringte fikk jeg det direkte ... ble satt over til riktig avdeling. Hvis HMS er på sitt beste på service, da er ordninga bra for meg (kvinne/ pensjonist/O).*

Den eldre og erfarne passbrukeren viser at om regelendringen ikke gir negative konsekvenser i en hver situasjon, er den negativ for tillitsforholdet mellom bruker og NAV. Formelt sett har de fått høre at skjerpingen av regler skyldes at kun NAV kan foreta bestillinger som belastes deres budsjett, og at en bruker ikke kan henvende seg direkte til leverandør uten først å ha fått ordretillatelse fra NAV. Fra kunde- og servicepersonellet hos hjelpemiddelsentralen får de andre forklaringer.

*... så sier enkelte at endringene i regler skyldes at noen leverandører har levert mer enn det som er bestilt. Andre har sagt at det er brukere som har bestilt unødvendig mye av hjelpemidler. Hva skal man tro da? (innspill /O)*

Følgende utsagn kan sies å oppsummere synspunktet til brukerne i Oslo: *Jeg vil fortsette å ha brukerplass, selv om det er blitt dårligere. Det er likevel bedre enn det var før brukerplass* (kvinne/pensjonist/O). De fleste mener at ordninga er bedre enn før passet, enten de er i ordinert arbeid med lønn eller har trygd som hovedinntektskilde.

## 4.7 Avslutning

I dette kapitlet har vi gjennomgått synspunkt og erfaringer med brukerplass, sett fra brukernes side. Meningene er i noen grad delte, men følgende kan stå som en oppsummering av de store trekkene:

- Brukerne synes i all hovedsak at innføring av brukerplass har vært til det bedre.
- Samtidig vises det til blandete erfaringer og at det er rom for forbedringer
- Det er en svak tendens til at en synes ordningen fungerer bedre etter en tid, og at en har høstet mer erfaring med ordningen.
- Det som særlig står fram som positivt er økt kontakt med leverandør.
- De som er oftere i kontakt med leverandør er mer tilfreds, mens de som er mer i kontakt med kommunale instanser sjeldnere ser en forbedring.
- Noen grupper av brukere savner i større grad råd og veiledning enn andre. De synes også i større grad at passet gir for mange forpliktelser og de savner koordinering. Synspunktet følger i stor grad tradisjonelle mål på ressurser, slik som utdanning. Personer med høy utdanning savner sjelden råd og veiledning. Sammenhengen med ressurser er imidlertid ikke så stor at det er grunn til å si at brukerplass er en ordning som kun er nyttig for ressurssterke hjelpemiddelbrukere.
- Innskjerpingen som fant sted i Oslo og Akershus fra januar 2008 oppleves som å ha svekket ordningen og gjort den dårligere. Den oppleves også som at en har trukket tilbake noe av den tilliten brukerne opprinnelig ble vist.

## 5. VEIER TIL BRUKERPASS

Så langt har vi konsentrert oppmerksomheten om de som har brukerplass, og som faktisk bruker det. Samtidig er det en del som er innvilget pass, men som bruker det lite. Videre, selv om antall brukere av brukerplass øker, utgjør de fortsatt en ganske liten andel av alle med tekniske hjelpemidler. Det er derfor både et spørsmål om flere burde få tilgang til brukerplass, hva som står i veien for å benytte det, og om en kan tenke seg andre måter å forenkle formidlingen av hjelpemidler tilpasset andre brukergrupper. Det siste spørsmålet vil vi ikke kunne si så mye om basert på våre data, men når det gjelder de øvrige spørsmålene har vi fulgt fire ulike strategier som på ulike måter kan kaste lys over problemstillingene.

- Den første kan kalles ”veien til brukerplass”. Ved å se nærmere på de erfaringene folk har med å få på plass ordningen, vil vi også komme på spor av eventuelle terskler og barrierer. Det er rimelig å tro at det som brukerplassbrukere har opplevd av terskler også skaper hindringer for de som ikke har pass.
- Den andre er veien til brukerplass sett fra hjelpemiddelsystemet. Under intervjuene i fokusgruppene tok vi opp både spørsmål om rekruttering til ordningen og synspunkt på hvem som burde ha brukerplass, og hvorfor.
- Den tredje strategien handler om personer som har brukerplass, men som ikke bruker det. 16% har aldri brukt passet, mens andre har brukt det sjelden. Selv om bruken øker med tid og at dette kanskje ikke er et så stort problem, er det interessant å undersøke om mangel på bruk kan knyttes til noe med hvordan ordningen fungerer.
- Til sist har vi foretatt kvalitative intervju med fem personer som ikke har brukerplass, men som kvalifiserer for ordningen. Dette er et lite materiale, men vi har gjort dette for eventuelt å komme på sporet av forhold som noen opplever at er barrierer som holder dem utenfor ordningen.

I dette kapitlet skal vi drøfte de fire strategiene hver for seg, først ”veien til brukerplass”.

## 5.1 Veier til brukerpass – for de som har pass

Første skritt på veien til brukerpass er informasjon; å vite om at ordningen fins. I spørreskjemaet var det et spørsmål om hvor personene først hadde hørt eller lest om brukerpass. Svarene varierer en del, men det som dominerer er sosiale nettverk. 22% svarer at de hørte om det fra kjente, og ytterligere 19 % fra en brukerorganisasjon. Til sammen blir dette drøyt 40%. Til sammenligning forteller knappe 20% at de har fått informasjonen fra NAV mens en av ti svarer kommunen. 5% sier de har funnet informasjonen selv gjennom internett. Selv om en skal tolke svar på et slikt spørsmål med en viss forsiktighet, indikerer svarene en lite aktiv rekruttering til ordningen fra ”apparatet” sin side. Nettverk og kontakter er viktigere, noe som igjen kan føre til at aktuelle brukere med et lite nettverk innen funksjonshemmingsmiljøet kan være ukjent med ordningen.

Neste spørsmål er hvem som tok initiativ til å diskutere om brukerpass var aktuelt for brukeren. Her er det dominerende svaret ”jeg selv”. 56 % svarer dette. Her spiller nettverket en mindre rolle, men 10 % svarer kjente eller brukerorganisasjon. En av fire viser til hjelpemiddelsystemet, enten NAV (15%) eller kommunen (10%). Det er i og for seg ikke noe spesielt at ansvaret for initiativ legges til personen selv eller vedkommendes nettverk. Det er vanlig for de fleste helse- og sosialtjenester. Det er ikke legen som oppsøker den syke. På den annen side gjelder brukerpass personer som alt er i kontakt med hjelpemiddelsystemet, og for å fortsette parallellen: det er ikke uvanlig at legen vurderer pasientens behov for eller nytte av andre tjenester eller ytelser, og tar initiativ i så måte. En kunne derfor vente noe mer initiativ. En må samtidig ta disse tallene med en klype salt. Det er lett å vise til seg selv til tross for at også andre har vært aktive. Men svarene kan tyde på et vel passivt ”apparat”.

Når det gjelder mer konkret informasjon om brukerpass, etter at initiativ er tatt, synes hjelpemiddelsystemet å være mer aktivt. Nesten åtte av ti sier at den konkrete informasjonen om ordningen fikk de fra hjelpemiddelsentralen, mens noen nevner kommunen eller en brukerorganisasjon. Svært mange, 62%, har fått informasjon på et felles informasjonsmøte, men mange har i tillegg hatt en individuell samtale ansikt til ansikt eller per telefon. En av tre har imidlertid kun fått informasjon via et felles informasjonsmøte. Hvorvidt skal anses

tilstrekkelig er det vanskelig å si. For disse brukerne har det tydeligvis vært nok, men om det gjør at mange faller fra underveis kan vi vanskelig si noe om. Det er ikke usannsynlig. På den annen side må felles informasjonsmøter oppfattes som aktive tiltak fra hjelpemiddelformidlingen sin side.

Til sist stilte vi respondentene noen spørsmål om den informasjonen de hadde fått, om den var av en slik art at en følte seg trygg på hva ordningen innebar. En av fem sier seg enig i en påstand om at *jeg var fortsatt i tvil om hva ordningen innebærer*. Vi spurte i tillegg om de fikk bedre generell kunnskap om hjelpemiddelsystemet, oversikt over egne og andres forpliktelser ved brukerplass, samt oversikt over hvordan de selv kunne styre prosessen med å finne en hjelpemiddelløsning. Om lag 50% sier seg enig i disse påstandene, 30-40% er delvis enig, mens et mindretall på drøye 10% er uenig. Alt i alt synes informasjonen å ha fungert rimelig greit for de fleste, selv om ett litt for stort mindretall (20%) fortsatt var i villrede om hva ordningen innebar. En skal huske at dette gjelder personer som faktisk gikk inn i ordningen. Det er ikke urimelig å anta at mange av de som følte seg i villrede avsto fra ordningen, men det vet vi ikke.

Ut fra spørreskjemaet synes det alt i alt likevel ikke å være kvaliteten på den konkrete informasjonen som utgjør den største hindringen på veien til brukerplass, men at det i vel stor grad er opp til egne initiativ og egne nettverk om brukerplass i det hele tatt kommer opp som en aktuell problemstilling.

Bildet som tegnes av personene vi intervjuet ligner det fra spørreskjemaet, men med noen nyanser i forhold til den konkrete informasjonen. De fleste vi intervjuet sier at veien til brukerplass startet i en brukerorganisasjon eller kontakt med folk som hadde brukerplass, mens de yngste hørte om det fra egen familie. Deretter kontaktet de enten sentralen selv eller gjennom ergoterapeuten. Noen få fikk imidlertid tilbud eller tips i forbindelse med nye hjelpemiddelbehov.

Veien etter den første kontakten om plass synes å variere mellom fylkene. Et fellesmøte var mest vanlig i Oslo, den individuelle samtalen i Sør-Trøndelag, mens det i Hedmark var telefonsamtalen som dominerte ved informasjon om plassordningen. Samtidig forteller de at den eksakte informasjonen fikk de fra HMS i forbindelse med inngåelsen av avtalen.

I den forbindelse var det dialog om hvilke områder som skulle inngå i passet. Noen fikk også tildelt skriftlig materiale.

Det varierer en del i hvilken grad folk følte seg godt informert da de inngikk avtalen. Noen har lite å utsette på informasjonen, andre var mer i villrede. En av brukerne forteller at han aldri har forstått hva brukerplass skal være ... *og jeg har en universitetsutdanning (mann/40-årene/O)*. Andre er usikre på om de har brukerplass: *Jeg har ikke noe papir hvor det står om brukerplass for meg, hvilke områder osv jeg har i brukerplasset... aldri funnet ut hva ordningen er (kvinne/20-årene/ST)*. De vet at de inngikk avtalen fordi passet skulle gjøre det enklere med reparasjon og tilpassing til nye bruksbehov, og at det er en myndighet som er gitt dem i tillitt til at de kan forvalte passet på en nøktern måte. Et mindretall er likevel usikre, og sier at de aldri har fått den informasjon de har hatt behov for, og heller ikke funnet veilederen på nettet.

Det ser ut til å være visse forskjeller etter type funksjonsnedsettelse. Personer med bevegelsesvansker har mindre å utsette på informasjonen. Bare en av de med sansenedsettelser uttrykker det samme, og vedkommende var med alt fra forsøket med brukerplass. De som har kommet til siden sier at verken Håndboka om brukerplass eller den muntlige informasjonen var tilpassa deres sansesvikt og hjelpemiddelbehov. De mener at bevegelseshemmete har fortrinn innen hjelpemiddelsystemet, fordi de er mange og at rullestolen har stor symbolverdi som et konkret livsnødvendig hjelpemiddel.

*Jeg vet ikke hva brukerplasset er... bare fikk det... Håper at HMS våkner opp når de hører fra en person som er døvblind, at min historie kan bidra med noe... veldig nyttig å fortelle min historie (kvinne/30-årene/ST).*

Felles for alle informantene er at de ønsket passet for å spare ventetid og fordi de vil ha styring og kontroll med egne hjelpemidler og de tjenestene de skal bruke. For et mindretall innebærer imidlertid usikkerhet om ordningen at de mister motivasjonen til å bruke passet. Noen uttrykker, som mange av innspillene fra undersøkelsen, at sentralene viser lite engasjement med å tilrettelegge informasjon om brukerplass etter implementeringa av ordningen. Samtidig synes det aller viktigste ikke å være informasjonen, men hvordan en blir møtt.

## 5.2 Tjenestesystemet om veier til brukerplass

Fokusgruppeintervjuene bekrefter i stor grad at hjelpemiddelsystemet er lite aktivt i rekrutteringen til ordningen. Det virker å være flere og ulike grunner til dette, og har sammenheng både med hva en synes om brukerplass, hvem en synes bør ha det, og hvem det er sin sak å ta initiativ. I verste fall kan følgende oppstå: Ergoterapeutene i kommunene synes i stor grad å oppfatte brukerplass som en sak mellom bruker og HMS, og bare indirekte et anliggende for førstelinja. Dermed blir det mindre aktuelt for dem å informere om eller rekruttere til ordninga. På den annen side forteller ansatte ved HMS i Sør-Trøndelag at de ikke reklamerer for ordningen, og henviser til at det er førstelinja som må vurdere hvem ordninga er mest aktuell for. Om dette hadde vært hele bildet, var det ikke rart om apparatet framsto som passivt, men så svart er det dog ikke.

Selv om førstelinja i hovedsak ser brukerplass som en avtale mellom bruker og sentral, betyr ikke det at de aldri tar initiativ. De legger blant annet vekt på at en hensikt med brukerplass er at det skal stimulere til selvhjelpenhet og selvstendighet, og økt brukerstyring. En ergoterapeut forteller at

*Ei ung jente jeg hadde jobba mye med... fått de hjelpemidlene hun trengte... hadde blitt veldig avhengig av meg... henne anbefalte jeg brukerplass... Siden da har jeg ikke hørt fra henne (ergoterapeut/ bykommune/H).*

I andre tilfeller, som bykommunen i Sør-Trøndelag, forteller brukerkonsulenten at hun har brukerplass selv, og at hun blant annet prøver å motivere personer med kronisk sykdom til brukerplass. Hun informerer også foresatte, og mener ingen skal holdes utenfor ordningen. Samtidig anbefaler de det ikke til nyskadde og personer med kognitiv funksjonsnedsettelse. Bildet av hvem passet anses som aktuelt for, styrer altså hvem som anbefales ordningen. Fra Oslo forteller de at passet er særlig aktuelt for dem som vil og kan ta mye ansvar selv. Det er i og for seg intensjonen med ordningen, og reflekteres i alle fokusgruppene. De sikter inn personer som enten allerede gjør jobben ergoterapeuten gjør, eller som kan bli i stand til å gjøre den, og de velger ut de som ikke bør ha pass. *Når brukere utmerket vet hva de selv vil ha, eller trenger å bli*

*mer selvstendig, er det unødvendig at de skal gå om kommunen (ergoterapeut/ bykommune/H).*

Selv om noen sier at ingen skal holdes utenfor ordningen, har de et bilde av hvem som ikke skal rekrutteres inn. Noen nevner at de ikke spør eldre om de vil ha pass. Andre mener at alder i seg selv ikke bør være et kriterium, men hvordan personen fungerer og bruker hjelpemidlene i hverdagen. Noen nevner at en bør unngå personer med rusavhengighet, og de er forsiktig med folk de mener kan misbruke ordningen: ... *noen vil bruke det for å bruke det (bydel vest/O) eller ... de som ikke skal ha passet, er de som vil ha alt, som har skaffa seg alt for mye informasjon (ergoterapeut/ bykommune/H).* Fra kommunene nevnes også at det slett ikke er alle brukerne som er interessert i brukerpas selv om de kan ha stor nytte av det. ... *flere som er selvstendige som ikke vil ha passet, de vil bruke oss (ergoterapeut/ bydel øst/O).*

Det bør også nevnes at vi har møtt motiv for å rekruttere til brukerpas som kan være mer tvilsomme. Fra en hjelpemiddelsentral nevnes at en kommune var særlig aktiv. De forsøkte å få folk over på brukerpas som et svar på nedbemanning av førstelinja.

Hovedinntrykket er likevel det som fortelles fra landkommunene i Sør-Trøndelag. Ergoterapeuten har informert noen få og vaktmesteren ingen, og de sier at de kanskje bør bli flinkere fordi passet kan være en bra ordning særlig for ressurssterke brukere. Det kan også nevnes at fra Oslo forteller de at de var aktive med å rekruttere i startfasen, men har blitt mer passive senere. De fleste kommunene framstår som passive, samtidig som at de er forsiktige med å avvise folk som selv tar initiativ.

Fra sentralene er bildet som tegnes omtrent det samme, men samtidig litt annerledes. Det første som slår en er at lederne på alle tre sentralene er skeptiske til ordningen. Det vil si, de mener den burde være overflødig fordi alle burde få de mulighetene passet gir. I Sør-Trøndelag legger de vekt på at forskjellen mellom brukere med og uten pass skal være så liten som mulig, mens de andre sier ordninga burde vært overflødig. Synspunktet deres må ses i sammenheng med bakgrunnen for brukerpasset – at det er et svar på en for komplisert og byråkratisk formidling. Men i stedet for å utstyre enkelte brukere med et pass, burde alle møtes som om de hadde pass. Vi kan ikke si om dette synspunktet får konsekvenser for rekrutteringa til ordningen, men det ville vært



logisk om deres første prioritet var å gjøre noe med formidlingssystemet for alle snarere enn rekruttering til en ordning som skal sikre forenkling for noen.

I et slikt lys er det kanskje ikke så rart at kommunene/bydelen formidler et inntrykk av at HMS holder en lav profil i å gjøre brukerplass kjent. Selv savner de informasjon om hvordan sentralen mener passet skal fungere ved valg av produkt og samarbeidspartnere. En av sentralene bekrefter at de kanskje ikke har informert kommunene godt nok. Kommunenes inntrykk av at sentralene er nokså passive i rekrutteringen benektes heller ikke fra HMS, men det er forskjeller mellom sentralene. Ved sentralen i Oslo sier avdelingslederen at de daglig er aktive med å formidle eller foreslå brukerplass for aktuelle personer. Samtidig mener de det største behovet nå er dekket opp (og relativt sett er det mange med pass i Oslo). Ved sentralene i Sør-Trøndelag og Hedmark er de mindre aktive. De sier at ingen brukere velges bort fra brukerplass, men at personen selv må ta initiativ. De reklamerer ikke for ordningen. De mener brukeren selv skal finne fram. ... *må spørre selv, en må være orientert... viser en ikke handling for å få passet ... og er du ikke på nettet, skal du kanskje ikke ha brukerplass...* (passansvarlig/ HMS/ST). Dette samstemmer kanskje ikke helt med holdningen om at alle bør møtes som om de har pass, uten at det ble problematisert.

Etter at det er tatt initiativ, møtes brukerne på forskjellig måte i de tre fylkene. I Sør-Trøndelag er praksis en obligatorisk individuell samtale med alle som er interessert i pass. Passansvarlig mener samtalen er noe av det viktigste som har kommet ut av ordningen, da mange brukere kjenner sentralen for dårlig. Møtet blir en anledning til at sentralen presenterer seg, og at bruker forteller om det som er viktig i sin hjelpemiddelsituasjon. Sammen kommer de fram til områdene i passet. *Blir for oss en slags evaluering ... et rom for å dele tanker og meninger, brukerplassordninga har åpna noe opp... utfordra oss* (passansvarlig/HMS/ST). Teknisk og fagansatte mener alle brukere av sentralen burde fått tilbud om en samtaletime. De sier det viktigste med samtalen er å vise respekt, og tillit til brukers delaktighet i egne saker, og ikke at de nødvendigvis ender opp med en passavtale. For øvrig mener de at passbrukerne ved inngåelse av avtalen får oppfølging på hjelpemidlene de har i passet, men at de selv på sikt må finne ut av markedet.

I Oslo har de invitert til informasjonsmøter med opptil 50 deltakere, og har erfart at det fungerer dårlig og arrangerer nå mindre møter. Møtet bygger på informasjonen i Håndboka for brukerplass: om hva passet er, regler for bruk av det og blant annet kontaktadresser. De har valgt å gi begrensning informasjon, og ber heller passbrukere ta kontakt når de har begynt å praktisere ordningen. ... *kan bli for mye der og da. En trenger det etter hvert* (avdelingsleder/HMS/O). I prosessen prøver de å få vite om personen ønsker pass og vet hva det er. Da skal de på en rask måte få avtalen. De presiserer at det er avtalen sentral og bruker inngår som er selve passet, fordi de har opplevd misforståelser (noen tror de får et fysisk kort). De nevner samtidig et ankepunkt ved ordningen er at de ikke har tilrettelagt bruk av søknadsskjema og nettet for blinde og svaksynte.

Ved sentralen i Hedmark skjer rekrutteringen ved at de som er interessert tar kontakt på telefon, eil eller selv kommer til sentralen. Noen ganger avklarer de direkte at personen får passet. Mange har fått brukerplass og mange bruker det ikke.

*Det var noe av det vi snakka om i arbeidsgruppa, bedre å la folk få prøve seg enn å være så kritisk. Det betyr at vi har en del brukerplassbrukere som ikke tar ansvar...*  
(brukerplassansvarlig/ HMS/ H).

Ved oppstart besøkte de organisasjoner og informerte om brukerplass, og har inntrykk av at noen tror at en med passet får sentralen til å ta egen sak. Slik har de fått passbrukere som ikke har den nødvendige kjennskap til systemet og innsikt i egen situasjon. Nå har de begynt med obligatorisk samtale for interesserte, enten ansikt til ansikt eller ved telefon. I oppstarten av ordninga var de ikke oppmerksom nok på det individuelle gjensidige behovet for et møte, og mener en samtale er nødvendig for å formidle hva passet innebærer, og å sile ut de som mener pass ikke er for dem. Samtalen innebærer også at noen takker nei: *I det siste har det vært slik at noen har takka nei når de får vite hva det innebærer* (brukerplassansvarlig/HMS/H).

Vi kan se et par fellestrekk ved sentralens og kommune/bydelers tanker om rekruttering. Brukerplass blir ikke utelukkende sett som en ordning som skal gjør hjelpemiddelsituasjonen lettere for personene, men har også som hensikt å bidra til mer aktivitet og selvstendighet. Det kan se ut

til at de fagansatte definerer selvstendighet knyttet til den hjelp og støtte de yter brukeren, mens passbrukere i stor grad forstår selvstendighet som å ta ansvar for og ha kontroll over den hjelp de skal ha. Slik er fagpersonenes forståelse av brukerpasset preget av et rehabiliteringsregime som i mindre grad gjenkjennes hos brukerne (Helgøy m fl 2003). Fagpersonene formidler på en side at passordningen bør være for alle, men de setter samtidig kvalifikasjonskrav til hvem de mener kan ha utbytte av den. Ved å bruke en norm på forbruk av hjelpemidler, sier de også at noen ikke bør ha den. Første- og andrelinja skiller imidlertid lag omkring betydningen av brukerpass. De fagansvarlige ved sentralene mener ordninga bare har berettigelse som et virkemiddel for å øke brukerstyring, anseelse og respekten for alle hjelpemiddelbrukerne. De ser helst ordninga avvikles, men de er ambivalente.

### **5.3 Den som ikke bruker passet**

Som nevnt i kapittel 3 har 16 % aldri brukt passet. Dette kan skyldes banale ting som at de ikke har anskaffet eller reparert noen hjelpemiddel siden de fikk passet – de har ikke hatt behov. Det at det særlig er personer som har hatt passet kort tid, som ikke bruker det, kan peke i en slik retning. Men ikke-bruk kan også fortelle noe om barrierer i systemet. I spørreskjemaet tok vi derfor med noen spørsmål spesielt til de som ikke hadde brukt passet. De drøyt 200 personene ble blant annet bedt om å ta stilling til fem påstander som er gjengitt i tabell 5.1. Svarfordelingen går også fram av tabellen.

Tabell 5.1 Grunner til ikke å ha benyttet brukerpasset. Prosent.   
 N=168-181

	Helt riktig	Delvis riktig	Ikke riktig
Jeg har ikke hatt behov på de områdene passet dekker	53	17	31
Jeg har ikke hatt overskudd til å ta det ansvar og arbeid som passet krever	14	17	69
Jeg er tilfreds med ordningen uten å bruke passet	32	36	33
Jeg har ikke fått den hjelpen jeg trenger for å komme i gang med å bruke passet	27	19	54
Jeg har prøvd å bruke passet, men mistet motivasjonen	14	16	70

Bildet er ganske broket. Mange sier at de ikke har hatt behov og/eller at de er tilfreds med ordningen uten å bruke passet. Her er det noe overlapp. 20% bekrefter begge påstandene, mens 15% sier begge er feil. 40% svarer unnlater å svare "helt riktig" på begge disse påstandene. Slik sett må det anses å være andre enn banale grunner til ikke-bruk for om lag fire av ti.

Av de tre påstandene som peker på vansker med bruken (mangel på overskudd, mistet motivasjonen, eller for lite hjelp til å komme i gang), er det den siste som får størst oppslutning: for lite hjelp til å komme i gang. Nær halvparten sier at det er helt eller delvis riktig. Dette indikerer startvansker, og er i tråd med flere ting som er referert over. Det er i tråd med at etter hvert som en har hatt passet lenger, bruker flere det. Men det er også i tråd med bildet av en relativt passiv rekruttering til ordningen.

Den alvorligste kritikken kommer imidlertid fra de som sier at de har prøvd passet, men mistet motivasjonen. Nesten en av tre sier det er helt eller delvis riktig. Disse har fått et oppfølgingsspørsmål. De fikk tre svarmuligheter som ikke var gjensidig utelukkende. 44% svarer at de ikke ble møtt slik de forventet av hjelpemiddelsystemet, mens ca en av tre svarer henholdsvis at de ikke så noen fordeler og/eller at ordningen var for arbeidskrevende. Særlig det første er en alvorlig kritikk og gjelder nesten 20 % av de som ikke bruker passet.

Vi vet ikke hva de konkret sikter med ”ikke møtt slik forventet”. Det kan trolig tolkes som en variant av startvansker, men med en klarere indikasjon på at for noen ligger startvanskene i møtet med apparatet. Vi har tidligere vært innom at da vi sendte ut spørreskjemaet ble vi kontaktet av flere som var usikker på om de hadde brukerpas. Flere ventet i uvisshet på om de var godkjent for ordningen. Noen ventet på avtalen og andre på beviset på at de hadde passet, og kom derfor ikke i gang. Svarene kan imidlertid også ha sin bakgrunn i andre forventninger som ikke er møtt, eller rett og slett selve samhandlingen med hjelpemiddelformidlingen når de har forsøkt å bruke passet. På dette området bør det derfor være noe å hente for å sikre at en ordning som de fleste oppfatter som positiv, også kan fungere slik for flere.

Tre av dem vi intervjuet, alle kvinner, bruker ikke lenger passet. De sier grunnen er at de ikke når fram i apparatet, de *finner* ikke koden, og har derfor ikke har opplevd fordelen med passet. To av dem har gitt opp passordningen, men ønsker at den på sikt skal bli tilgjengelig for dem. De overlater en del av ansvaret til den faste ergoterapeuten eller tjenesten for døve/blinde, men er selv med og påvirker valg og løsninger ved endringer eller nye behov. Samtidig synes de ikke det er uproblematisk. En person, som er døv, benytter en bekjent ved HMS som tolk og hjelper, mens en annen uttrykker dårlig samvittighet for at hun ikke fikser mer selv:

*... blir litt sliten av å holde på å ta telefoner... vet ikke hva jeg skal skrive... da er det like lett å ringe ergoterapeuten, men det betyr at jeg har dårlig samvittighet for alt arbeidet hun må gjøre for meg (kvinne/20-årene/ST).*

Den eldste av de tre informantene bruker ergoterapeuten i førstelinja og kontaktpersonen hun har på sentralen, når det er aktuelt. *Grunnen til at jeg ikke bruker passet er at det er tungvint, lite vits i.. fungerte ikke i det forrige fylket* (kvinne/50-årene/H). Hun fikk automatisk tilsendt ny passavtale ved flytting til H. Hun tror ikke brukerpas er rett svar på kritikken av hjelpemiddelsentralen. Hun sier det viktigste ved formidlingen er å bruke minst mulig tid, og ha alle hjelpemidlene en trenger på plass. Hun ligger 16 timer i respirator hver dag. *... da forstår du tid... de gjenstående 8 timer er viktig.* Selv har hun lang erfaring med et helsevesen hvor hun selv har vært aktiv bruker, men har verken funnet

tonen med saksbehandlere i NAV eller erfart at brukerplass gir besparelse på tid. Derimot erfarte hun for mye ansvar og forpliktelser og at det ble lettere å bruke førstelinja. ... *Selvfølgelig ville det bli enklere for kommunen om jeg hadde benytta det.* Hun mener alternativet til brukerplass er tverrfaglig samarbeid og kunnskap... *Så må de kjenne historien til brukeren.* Hun mener at passet er en ordning som letter sentralens og kommunens jobb, heller enn brukerens.

Felles for disse personene er at de ikke har opplevd positive endringer med brukerplass, og at førstelinja har akseptert at de ikke vil bruke det. De har alle en trygd som hovedinntekt og to av dem har alvorlig kronisk sykdom som gjør at de ikke alltid har krefter til å være selvhjulpne. Den eldste er fornøyd uten passet, mens de yngste ønsker et formidlingssystem som tar høyde for å bli kjent med hva deres funksjonsnedsettelse og aktive liv betyr for egne behov og ønske av tilpassede hjelpemidler.

#### **5.4 Intervju med personer uten brukerplass**

Personene uten brukerplass har vært hjelpemiddelbrukere mellom 10 og 20 år. Betegnelsen brukerplass er ikke ukjent for dem. De har lest eller hørt om passet igjennom andre brukere, brukerorganisasjonen eller nettverk de er tilknyttet. To har hørt og lest noe om passet ved NAV Hjelpemiddelsentral, og en har forsøkt å få mer informasjon i bydelen. De sier ingen i tjenestesystemet har fortalt dem om passet, og de vet ikke eksakt hva ordninga går ut på.

Før intervjuet har et par av dem gått inn på NAVs nettsted og lest om passet. De andre har en fornemmelse om at passet gjør at de kan henvende seg direkte til sentralen og selv få ordna opp med reparasjon og eventuelle nye hjelpemidler. Videre kan de holde seg orientert om saken sin, og at de kanskje vil få større innflytelse til å velge det hjelpemidlet som passet dem best, og ikke bli overprøvd av kommunen. De tror passet skal gjøre det enklere for dem, men de er ikke sikker. En har tenkt passet er ment for personer med rullestol.

Denne usikkerheten vil selvsagt for noen i seg selv være en barriere mot å inngå passavtale, selv om det for andre kan fungere slik at de undersøker nærmere. Når disse personene skal fortelle hvorfor de ikke

har tatt initiativ til å anskaffe pass, viser de til både like og ulike grunner. En sier at hjelpemiddelformidlinga for han stort sett har gått veldig greit, fordi han tar direkte kontakt med sentral og leverandør for å undersøke og følge opp egen sak. *Egentlig var det at jeg kanskje ikke har sett så stor nytte av det, at jeg kanskje har vært så aktiv selv og at det har gått greit da* (mann/50-årene/ST). Kanskje har han operert ganske likt det passbrukere gjør, og er som sådan et eksempel på at noen sentraler forsøker å minimalisere forskjellen på brukere med og uten pass.

Andre viser til livssituasjonen og mangel på tid og krefter, og at de har ventet på at noen i tjenestesystemet skulle ta initiativ. *Hørte om det for et halvt år siden... rett og slett for jeg har ikke hatt nok tid til det, praktiske ting som ut på reise, vært syk, så streika bilen...* (kvinne/40-årene/ST). En sier at hun har lenge tenkt å få et brukerpass. En venninne med pass mente ordningen ville være aktuell for henne siden hun brukte mye tid på å mase på travle ergoterapeuter i kommunen. Selv tenkte hun at kommunen kanskje mener hun ikke trenger. Atter andre nevner at både ansatte i kommunen og HMS har nevnt passet i forbindelse med tilpasning av hjelpemidler, men ingen har fullt opp: *En gang var det noen i bydelen som sendte meg direkte på HMS ... Jeg mener de sa at jeg kvalifiserte for det og at jeg skulle ha det, men har ikke hørt noe* (kvinne/pensjonist/O).

Selv om en ikke skal trekke konklusjonen for langt, sitter en igjen med en følelse av at ansatte i tjenestesystemet er tilbakeholdne med å ta initiativ fordi de mener brukere bør ha utspillet, mens en del brukere nettopp avventer initiativ fra apparatet. Slikt blir det underutnyttelse av.

Et typisk trekk ved disse brukerne er at de har redusert bruken av førstelinja uten pass. Det skyldes ikke nødvendigvis en ønska situasjon. Det kan være fordi en ergoterapeut de var fornøyd med slutta, eller fordi førstelinjas arbeidspress har gitt for lang ventetid. En opplevde at kommunen avvikla ordninga med fast kontaktperson. Fellestrekket er at endringer i førstelinja har medført mer kontakt med HMS og/eller leverandør. De som kan velge hvem de vil kontakte, sier de opplever en delvis selvbestemmelse. Alle bruker internett, mens for noen er leverandør eller andre brukere kildene til informasjon om nye produkt.

Når personene uten pass forteller om hvordan hjelpemiddelformidlinga fungerer, skiller ikke historiene seg veldig mye fra passbrukerne. I noen

tilfeller gjengir de opplevelser som indikerer at de nærmest blir behandlet som passbrukere:

*Jeg hadde klick på den elektriske rullestolen ... så da snakka jeg med serviceavdelinga på HMS og satt over på teknisk. Så fikk jeg servicenummeret... ble gjort direkte med leverandør, slapp papirmølla... Til sammen tok det tre timer fra problem til løsnning (mann/50-årene/ST).*

I andre tilfeller viser de til både lang ventetid, vansker med å få gehør for estetiske eller sosiale behov, og i valg av produkt utenfor sortimentet. Flere nevner at sentralen har blitt bedre på service, men at det fortsatt tar for lang tid. Andre er inne på at de har en reell selvbestemmelse til å forenkle prosessen, men at det er avhengig av eget ansvar, pågangsmot og ressurser i egne nettverk. *Jeg kan bruke arbeidstida til å få ordna mine hjelpemidler... Har også fått leverandør til å levere hjelpemidler til meg direkte på jobben (mann/50-årene/ST).* Erfaringene synes å variere, både i forhold til imøtekommenhet og smidighet fra ”apparatets” side. Mange savner vurderinger som tar tilstrekkelig hensyn til individuelle behov og personens helhetlige situasjon.

Når det er snakk om behov for forbedringer, er redusert ventetid det mest presserende ønsket. Alle vil gjerne selv kunne kontakte sentralen ved behov for bytte av hjelpemidler, blant annet for å se utvalget og mulighetene. Mange ønsker også å slippe å måtte gjenta hele historien sin.

Ut fra et kvalitativt material kan det være vanskelig å sammenligne erfaringene til personer med og uten passavtale. En skal derfor ikke legge for mye i det, men vårt inntrykk er at en ikke finner de dramatiske forskjellene. De uten brukerpas, og som mener seg kvalifisert til passet, føyer seg inn i den læringskurven vi så hos passbrukerne. Noen har allerede begynt å redusere førstelinja for å bruke sentralen, mens andre er på vei. *Jeg kunne tenkt meg å få passet... Hvis jeg kan ta direkte kontakt med sentralen så vil jeg det (kvinne/30-årene/Oslo).* Videre ser vi at de opplever noen av de samme situasjonene som for en del passbrukere gir lengre ventetid, men de har i mindre grad tatt over ergoterapeutens rolle, og de mener de bare har en delvis selvbestemmelse i egne hjelpemiddelsaker. Ventetid og tildeling av rett hjelpemiddel er det fremste anliggende for misnøye.



Når vi avslutter intervjuet og spør hva de nå tenker om brukerplass, sier de enten at de gjerne vil prøve passet, eller at de ville hatt passet før hvis noen har informert dem aktivt om det. De er ikke naiv til passordningen, og sier pass ikke er viktigst, men at de får hjelp når de trenger det og har hjelpemidlene i bruk. Noen tenker at det kanskje kan bli bedre med brukerplass. Samtidig ser vi at en av personene som sier seg ganske fornøyd uten pass, passer godt inn i tjenestesystemets bilde av selvstendige personer som ikke nødvendigvis ønsker brukerplass.

## 5.5 Avslutning

I forhold til spørsmål om rekruttering til ordningen med brukerplass, synes den viktigste konklusjonen å være at det er noe som halter ved initiativansvar. Brukere venter mer initiativ fra hjelpemiddelformidlingens side, HMS mener ergoterapeuten er de som har best oversikt over hvem passet er egnet for, og ergoterapeutene ser det som en sak mellom HMS og bruker. Dermed får en det bildet som spørreskjemaundersøkelsen viser: at den første informasjonen kommer fra nettverket og initiativet fra dem selv. Trolig trengs det sentrale utspill for å avklare initiativansvar.

Veien etter de første initiativene ser ut til å fungere bedre. Samtidig er det grunn til å løfte fram den generelle erfaringen med den individuelle samtalen ved inngåelse av passavtaler. Den oppleves som nyttig og positiv enten det blir en avtale eller ikke.

Til sist bør hjelpemiddelsentralenes skepsis til ordningen nevnes. Og da er ikke poenget skepsis til ordningen, men at alle bør møtes av et enkelt og raskt formidlingssystem. Slik sett er det en like viktig utfordring at alle møtes som om de har pass, slik vi så noen eksempler på blant dem vi intervjuet som ikke har pass.



## **6. KONKLUSJONER OG FORBEDRINGSPOTENSIAL**

### **6.1 Hovedkonklusjon**

Resultatene viser at majoriteten av brukerne mener hjelpemiddelformidlinga fungerer bedre etter brukepass. Mange synes ventetida er kortere og at de har større innflytelse, blant annet på valg av hjelpemidler. Flere sier også de selv har bedre oversikt. Mange har endret kontaktmønster, og blant dem mener et flertall at det fungerer bedre. Det synes særlig som at en lettere tilgang til leverandører oppleves som en god ting.

Selv om hovedkonklusjonen er at ordningen har gjort hjelpemiddelformidlingen bedre, er det neppe tvil om at den ikke treffer alle like godt og at mange ser behov for ytterligere forbedringer. Noen faller ut av ordninga allerede i starten. Det er ulike grunner til dette. Det kan synes som om det reklameres lite for ordningen, og at en i for stor grad er avhengig av personlige nettverk for å komme på sporet av ordningen. I andre tilfeller brukes ordningen lite, og for noen handler det om at de ikke ble møtt slik de forventet. Mange mener ventetida fortsatt er for lang. Brukere fra Oslo og Akershus hadde tidligere en ordning der tilgangen til leverandør var enda enklere. De opplever at praktiseringen etter januar 2008 ikke i samme grad gir forenkling, og ønsker seg en ordning som ligner tidligere praktisering. Ordningen ser ikke ut til i tilstrekkelig grad å oppfylle intensjonen om fleksibilitet og forenkling for alle. Det synes å være variasjon som har sammenheng med egenskaper ved brukeren. Det er brukere med god kunnskap om formidlingssystemet, eller de ressurssterke som tjenesteyterne sier, som best klarer å nyttiggjøre seg passordninga slik den fungerer i dag. Det er for så vidt i tråd med intensjonen med ordninga. Men det synes også som at den treffer personer med bevegelseshemming bedre enn andre. Det vil likevel være helt galt å konkludere med at brukerplass er en ordning som kun passer de mest ressurssterke og aktive brukerne, og flere tilbakemeldinger tyder på at ordningen kan bli bedre for flere.

I dette avsluttende kapitlet skal vi ikke bruke mye tid på hva som er blitt bedre. Vi skal konsentrere oss om ulike dilemma og muligheter for forbedring. La oss imidlertid bare understreke at alle parter i

formidlingen synes enig om fordelene med den økte bruken av leverandører, blant annet fordi det reduserer sjansen for at det oppstår feil eller uklarheter om hvem som skal gjøre jobben. Videre; bruken av førstelinja er redusert, særlig ergoterapeutene. Selv om noen nevner at det er farer forbundet med dette, opplever de fleste også det som en fordel. Førstelinjas ergoterapeuter anser det stort sett som en arbeidslette, samtidig som de understreker at passbrukere fortsatt kan bruke dem ved behov.

## **6.2 Terskler og barrierer på veien til brukerplass**

Det synes å være en del terskler og barrierer på veien til brukerplass, og de må i stor grad sies å ligge i tjenesteapparatet. En viktig startvanske er knyttet til den informasjonen en trenger for å komme i gang. Her skorter det på samhandlingen, og ulike parter synes å ha forventninger til hverandre som matcher dårlig. Hjelpemiddelsentralene mener i noen grad at brukerne selv må finne fram til ordningen, og at det er et mål på om de er kvalifisert. De mener også at førstelinja er de som best vet hvem ordningen er egnet for. Men heller ikke førstelinja er særlig aktiv med å informere om brukerplass, de anser det snarere som en sak mellom bruker og sentral. Personer uten plass vi har snakket med, viste ikke nok om ordningen til å vurdere om det kunne være noe for dem. Samtidig mente de seg kvalifisert til ordningen, og at de burde fått konkret informasjon. Kravet om eget initiativ fra hjelpemiddelbrukeren er således en barriere i apparatet.

Mer aktive initiativ fra hjelpemiddelsystemet kan være nyttige, også der en kommer til at brukerplassen kanskje ikke er veien å gå for den aktuelle brukeren. Plassansvarlig ved to av sentralene sier at samtalen mellom dem og bruker er betydningsfull i seg selv fordi den innebærer en nyttig gjennomgang av hjelpemiddelsituasjonen. I tillegg kommer at personene kan finne ut om brukerplass er noe for dem. Det er imidlertid nødvendig å bemerke at ikke alle brukerne syntes samtalen fungerte like godt, og at den må ta utgangspunkt i den enkeltes ståsted og behov for informasjon.

Bak mangelen på initiativ kan vi muligens se NAV's ambivalens til plassordningen. De ser på den ene siden brukerplass som en katalysator for å forbedre formidlingstjenesten generelt. På den annen side opererer de med kriterier som i praksis velger bort mange brukere (eller de mener

for mange som ikke bør ha pass, har fått det). Hvis inntrykket som er framkommet her er representativt for sentralene, må NAV gå i seg selv og finne ut og avklare hva brukerplass skal være. Brukergrunnlaget for de sentralene vi har studert nærmere, utgjør knapt 40% av passbrukerne i landet, men er overrepresentert på Østlandet. Ved sentralen i Oslo informerer de aktivt, og mener taket er nådd for antall brukere. I Sør-Trøndelag overlater de initiativet til personene selv, og de har forholdsvis få passbrukere. Det er et politisk og faglig mål at hjelpemiddelformidling for alle skal være mest mulig brukerstyrt, og at passet er et tiltak på veien mot det målet. Spørsmålet er om en ordning som mange opplever som positiv, også skal bli en ordning som oppleves slik for flere.

### 6.3 NAV Hjelpemiddelsentraler og ambivalens til brukerplass

Vi har sett at de passansvarlige ved sentralene har et ambivalent forhold til brukerplass. På den ene siden mener de passet handler om bruk av egenkompetanse og selvstendighet når personen tar ansvar for egen situasjon og egne behov. Brukerplass er sentralens måte å vise hjelpemiddelbrukeren respekt og likeverd på. På den andre siden mener de at ordningen skulle vært overflødig (noe teknisk ansatte er uenig i). Argumentasjonen er at ordninga gjør formidlinga mindre fleksibel ved at førstelinja kobles ut og at kompetente brukere burde fått samme innflytelse uten pass. Alle hjelpemiddelbrukerne burde håndteres ut fra de forutsetningene de har for aktiv deltakelse, med eller uten pass. I motsetning til dette mener de likevel også at noen av brukerne ikke *bør* ha pass, mens andre med stor kompetanse som ikke har det, *burde* hatt det.

Som tilbakeblikket på utviklinga og kritikken av hjelpemiddelsentralene viser, skal passordninga åpne opp HMS for alle brukerne og få bukt med en byråkratisk formidling. Når de tre sentralenes ansatte evaluerer ordninga, sier de tre ting. For det første at formidlingstjenesten har et potensial i seg til å tilrettelegge brukerstyring og forenkling på en fleksibel måte uten brukerplass. For det andre sier de at formidlingstjenesten ennå ikke er kommet i mål med å møte brukerne med respekt og likeverd. For det tredje mener de at dagens passordning har et forbedringspotensial. Vår oppgave er å vise at passordninga i hjelpemiddelformidlingen har en vei å gå for å nå intensjonen om

brukerstyring, respekt og likeverd, da alle parter peker på at ordninga har et forbedringspotensial.

## 6.4 Problemer og dilemma med brukerplass

Som vi har sett svarer flertallet av passbrukerne at arbeidsdelinga mellom første og andrelinjetjenesten ikke fungerer godt nok. Informantene og førstelinjas vaktmestre/teknikere viser til at det blant annet handler om *gråsoneproblem* når reparasjonsoppgaver skal defineres og fordeles. Problemet er ikke nytt, men passbrukerne støter på de samme problemene som førstelinja når de selv bestiller og velger oppgaveløser, og erfarer å bli kasteball mellom nivåene. Et annet gråsoneproblem kun brukere nevner (primært brukere med sansenedsettelse) er vansker med å få erstatningshjelpemidler mens egne er til reparasjon eller i påvente av nytt. Tre andre problemer eller dilemmaer trekkes fram av tjenestesystemene:

1) Tjenestesystemene mener en svakhet med brukerplass kan være at passbrukerne velger bort råd og veiledning ved fornying av hjelpemidler. Ergoterapeutene opplever en forskyving av egne oppgaver og kompetanse når passbrukerne overtar begrunnelse og valg av eget utstyr. Passbrukers egenstyring bryter med tradisjonen om at førstelinja står for funksjonsutredning og andrelinja for produktvalg. Ergoterapeutene sier de er usikre på om alle med brukerplass får den opplæringa de trenger ved nye hjelpemidler. Begge nivåene mener deres kompetanse i større grad bør benyttes av flere. Ved en av sentralene mener de svakheten ved ordninga er at fleksibiliteten forsvinner. De mener mange brukere ikke vet at de også med passet kan be om hjelp og veiledning. Som vi har sett uttrykker noen passbrukere at oppfølging av nye hjelpemiddelløsninger kan være en svakhet ved passordninga. Dette kommer vi også tilbake til nedenfor, knyttet til spørsmålet om koordinerende instans.

2) Et annet dilemma handler om relasjonen bruker/leverandør som også er kunde/selger. Et viktig anliggende for mange av passbrukerne er å få informasjon om hjelpemidler som fins på markedet (eller utenfor det offentlige sortimentet). Slik blir leverandørene en viktig kilde til et større utvalg, også i forhold til estetikk og design. Ansatte i tjenestesystemet mener kontakten med leverandør er positivt for bruker, men at firmaenes messer bidrar til at noen passbrukere skaffer seg hjelpemidler de ikke

trenger eller som kan bidra til mer skade (feilstillinger) enn nytte. *Den oversikten over hjelpemidler vi har, burde vært mer utnyttet* (ergoterapeut/bydel vest/O). Ergoterapeutene tenker at med pass har bruker større forventninger om hva de kan få av utstyr, ikke minst med hensyn til estetikk og design. For tjenestesystemet blir imidlertid kunde/selger relasjonen en utfordring. For førstelinja handler det om at koblingen leverandør/ passbruker overtar rollen som de som begrunner valg av hjelpemidler, mens for andrelinja er den samme alliansen utfordrende i forhold til konkurranse, kostnader og etatens reglement.

Informantene og flere innspill sier at leverandøren bokstavelig talt er på tilbudssida, og at de som kunder i noen tilfeller kan bli tilbudt noe de ikke har spurt om, og at det gjelder å si i fra. Ikke alt går på skinner hos leverandørene heller. Noen passbrukere sier sentralen i større grad må kvalitetssikre om bestillinger mottas rett. *HMS må presse firmaer til å skjerpe seg, eller finne ny leverandør* (mann/50-årene/ST). Passbrukerne er opptatt av forholdet mellom leverandør og hjelpemiddelsentral, hvor den ene skal selge og den andre betale. Mange av dem har erfart at når brukerstyring gjør dem til kunder, så strammer NAV inn reglene. Selv om de som har ytret seg, sier at det er feil måte å gjøre det på, er det stemmer blant brukerne som mener sentralene må ta opp konkurransen med firmaene og bli like gode på kompetanse og tid. De ser farene hvis leverandør får en monopolsituasjonen ... *så skiter de i all service* (mann/40-årene/O).

3) Det tredje dilemmaet eller spenningsforholdet mellom bruker og tjenestesystem handler om forståelsen av selvstendighet. Dette er i og for seg også knyttet til formålet med brukerplass. Som vi har sett er hensikten med passet for brukerne å være aktive og selvstyrte for å spare tid og for å slippe be om hjelp de ikke trenger. *Jeg har ikke tenkt at jeg har fått dette passet for å være aktiv medvirkende, det har jeg jo vært i hele livet mitt, i mange år. På en måte synes jeg det kan sykliggjøre oss* (kvinne/pensjonist/O). Kvinnen illustrer på en god måte at brukerplass ikke er knyttet til selvstendighet innenfor en trenings- eller terapiforståelse. Det samme er også Helgøy m fl (2003, 2000) inne på i forbindelse med intervju av hjelpemiddelbrukere om tjenesteyting i et selvbestemt dagligliv. For noen kan selvstendighet handle om å være uavhengig av hjelp, men for personene vi har intervjuet framstår ikke selvstendighet som en motsetning til hjelp. Poenget for dem er å ha

oversikt og kontroll over de tjenester de trenger, ikke å klare seg uten hjelp. En annen illustrasjon på denne forståelsen er de selvstendige brukerne som i følge førstelinja bevisst velger bort brukerpass. De ønsker ikke det ansvaret som følger med passet, og er fornøyd med den tjenesteytinga de har i sitt selvstendige dagligliv.

Samtidig er det på sin plass å peke på at sporene av et rehabiliteringsregime overfor brukerne ser ut til å være mindre dominerende for brukerpassbrukerne enn det Helgøy m fl's (2000, 2003) undersøkelser indikerer. Alt i alt må våre resultater tolkes som at det har skjedd en endring mot mer brukerstyring, noe også informantene tydeliggjør når de ser på seg selv som kunder mer enn klienter. Men på en annen side er grunnlaget for vedtak det samme. Det medisinske perspektiv veier tungt selv om personen forsøker å velge og argumentere for hjelpemidler på estetisk eller sosialt grunnlag.

## 6.5 Forbedringspotensial

Vi mener forbedringer må sees i et samhandlingsperspektiv mellom bruker og tjenestesystem, da barrierer/terskler og misnøye fra brukere kan tolkes som et resultat av ulike spenninger mellom brukere og tjenestesystem (Helgøy m. fl. 2000). Dette utfordrer tjenestesystemet. Det synes imidlertid som at HMS prøver å imøtekomme passbrukerens valg, men noen ganger først etter klager og oppfølging fra brukeren. Ikke minst oppstår det når bruker legger vekt på individualitet og de sosiale sammenhenger hjelpemidlet skal inngå i.

### *Tilgjengelighet for alle*

Når ulike brukergrupper skal samhandle med sentralen er det viktig å sikre lett tilgang. *Sentralen må bli mer tilgjengelig for alle brukere, det er de ikke i dag. Den dagen vi er det trenger vi ikke brukerpass* (avdelingsleder/HMS/O). Personer med bevegelseshemming og hyppig behov for reparasjon og service vil ha bort flaskehals og etterlyser et fleksibelt tildelingssystem av ordrenummer, både via telefon og internett, samt at ulike skjemaer må forenkles. NAVs nettsider og nettlesere må gjøres tilgjengelige for alle uavhengig av sanse- eller muskelsvikt. Blant annet må elektroniske meldinger eller søknader i større grad kunne benyttes, og alternativt SMS for de som ikke benytter internett. Både brukere og tjenesteytere uttrykker at skjema og søknadsprosedyrer må



gjennomgås, forenkles og bli mer fleksible. Flere brukere sier sentralen heller bør bruke ressurser og tid som *sløses bort på klaging og masing*, til møter om helhetlige løsninger og en mer individuell tilnærming. Universell utforming av informasjon og kommunikasjon er selve grunnlaget for retten til og kvaliteten på tjenester til personer med funksjonsnedsettelse, og ikke minst til å redusere ventetid.

*De fyller ut rekvisisjonskjemaet for meg når jeg er for sliten, ellers gjør jeg det samme som ergoterapeuten, men gidder ikke skrive... jeg forteller i telefonen... fyller ut disse skjemaene i flere eks, det må vel HMS kunne gjøre på telefon (mann/20-årene/H).*

### ***Ventetid og ambulerende tjenester***

I forbindelse med ventetid var et hovedanliggende akutt hjelp til reparasjon på livsviktige hjelpemidler. De berørte mener enten at aktuelle leverandører må kunne benyttes, eller at sentralen selv etablerer et ambulerende team. Det må konkurrere med firmaenes kompetanse og ventetid. Ved sentralen i Hedmark har de opprettet en ambulerende reparasjonstjeneste med egen servicebil (med NAV som merkevare) for å møte passbrukeres krav og leverandørenes konkurranse. Ventetiden er ikke overraskende det mest presserende ønske om forbedringer for personene uten brukerpass. Til felles med flere passbrukere mener de det bør opprettes en halvårlig serviceordning på elektrisk utstyr. Hensikten er å tenke forebyggende service for å redusere omfanget av akuttreparasjoner.

### ***Kompetent faginstans med oversikt***

Når flertallet av passbrukerne svarer at de savner en instans med oversikt over deres totale hjelpemiddelsituasjon, kan det se ut til å utfordre ansvarsdelingen mellom tjenestenivåene. På den ene siden sier passansvarlig ved sentralen i Sør-Trøndelag det ikke er sentralenes rolle å ha nærhet til bruker eller oversikt over brukers hjelpemiddelsituasjon, men samtidig peker de på at råd og veiledning kan gå tapt med passordningen. På den annen side kan vi lese at NAV Hjelpemiddelsentraler i samtlige fylker ”skal bidra til en helhetlig problemløsning for funksjonshemmede i hjem, skole, arbeid og fritid” (Fjeldvik m fl 2008, s. 45). Her kan det være spill om ord, men uansett utfordres tjenesteapparatet når brukere overtar ergoterapeutens oppgaver

i formidlingen og tar direktekontakt med sentral og leverandør. Brukerne vil ha egenstyring av sin hjelpemiddelsituasjon, men det krever at hjelpemiddelsystemet har et system som kan kommunisere med brukerne om deres produkt og kompetansebehov. Det kan handle om en kontaktperson... *Ideell løsning... en kontaktperson på HMS... som kjenner min historie og mine hjelpemidler, være deltakende i min sak... en meiladresse til eks Kari...* (kvinne /30-årene /O) (noe blant annet Hedmark tilbyr). En variant knyttet til samme formål er en idé fra en av brukerne som ikke hadde fått tilbud om brukerplass. Hun vil ha opprettet en database for den enkelte bruker, med funksjonsbeskrivelser og dokumentasjon på behov for hjelpemidler. Slik vil de unngå stadig å gjenfortelle innholdet i de vedtak som ligger bak tildeling av brukerplass; unngå å måtte bruke tid og krefter på å gjenta sin egen historie. Mange gir uttrykk for at når ansatte får større kunnskap om brukerplass og plassbrukers hjelpemiddelsituasjon, kan det kan bidra til en bedre samhandling mellom dem. Samtidig handler ikke spørsmålet om koordinering og oversikt bare om kontaktperson. I intervju og innspill kommer det fram at savnet av en instans ofte handler om å få bedre oversikt over produktmarkedet og noen som kan hjelpe til med det.

### ***Informasjon om brukerplass og oppfølgende informasjon/kurs***

Personene som ikke lenger bruker plassordninga, sier de savner et formidlingssystem som er mer lydhør for hvor viktig tilpassede hjelpemidlers er for deres aktive liv, og at en forutsetning for at de kan bruke plasset er at de får informasjon om hva plasset innebærer. Også i de mange av innspillene vi har fått, savner plassbrukerne informasjon om ordningen etter det første informasjonsmøtet. Behovene varierer fra å få tilgang til kopi av plassavtalen, å få vite om muligheter og begrensninger ved ordningen, kurs om bestillingsordningen, hjelp til å finne/bruke hjelpemiddeldatabaser på nettet eller en nyorientering om ordningen. Ikke alle har funnet fram til Håndbok/Veileder for plassordningen på nettet hos NAV i sitt fylke. Flere ønsker å møte andre plassbrukere, både gruppevis og på tvers av funksjonsnedsettelse.

*Hjelpemiddelsentralen og brukerutvalget ved HMS må legge til rette for at erfarne brukerplassbrukere kan veilede nye ... (innspill/ kvinne/O).*

Noen nevner et forum for å diskutere ulike sider ved passordningen og kurs/seminar hvor passbrukere og fagpersoner fra tjenestesystemene kan bidra med innspill fra sine ståsteder.

*Burde vært interessant for HMS å ha en viss kunnskap om... hvordan du skal hilse på en blind. Et to dagers kurs om hvordan en blind leser, om syntetisk tale, hva en lesehjelp er, og at de kan leve seg inn hvordan det er å fylle ut skjema for en blind ... mer innlevelseskunnskap og mindre regelkunnskap (mann/40-årene/Oslo).*

### **Utfordringer – sett fra hjelpemiddelsentralene**

Sentralen i Sør-Trøndelag sier de mangler strategier for å kommunisere med brukere og andre samarbeidspartnere om ordninga. De mener alle som ønsker en samtale bør få det, og at det krever at de må reklamere for brukerpass. Det er en utfordring de vil ta, og sier samtidig at sentralen skal være et åpent tilbud for alle. *Vi har fleksibiliteten i systemet for at bruker kan få forenkling uten brukerpasset. Tilrettelegge for at bruker skal være enda mer selvstendig, om de ønsker det* (ergoterapeut/HMS/ST). De vil markedsføre sin kompetanse som NAV ressurs og kompetansebedrift på hjelpemiddelløsninger og sin kunnskap på reparasjon og service. De sier at passbrukernes rettigheter krever at sentralen blir mer konkurransedyktig, og at de må etablere en utstilling for demonstrasjon og utprøving av hjelpemidler. Dette som svar på kritikken fra brukerne om manglende informasjon om produktmarkedet, og for å ta opp konkurransen med leverandørene.

I Oslo sier de at dersom sentralene skal fortsette med pass, må de ha en egen telefon for passbrukere. *Det må bli mulig å bestille reparasjon/service innenfor passet, parallelt med å sende en mail til sentralen ved teknisk. Det er mye som er mulig, vi tenker veldig lite nytt. Når vi skal lage en helt ny modell, skal vi bruke erfaringene fra brukerpass* (avdelingsleder/HMS/O). Ved sentralen i Hedmark sier passansvarlig at. *.. Det forventes av brukerne at de skal ta over oppgavene til ergoterapeutene, men vi har ikke tenkt på at vi skal invitere dem til kurs også, som våre samarbeidspartnere. Ser det nå* (passansvarlig/HMS/H).

### ***Førstelinjas utfordringer og ønsker***

Landkommunene i Sør-Trøndelag og Hedmark, samt bykommunen i Hedmark sender ikke bare et spark til egen hjelpemiddelsentral, men også til sine kommuner om en sterkere satsing på hjelpemiddeltjenesten. De trenger mer ressurser og kompetanse. Dessuten vil de utbedre kontakten med andrelinja med blant annet skjemaer for melding og informasjon mellom nivåene. De vil også informeres når passbrukere mottar eller henter ut nye hjelpemidler, for slik å kunne ha et oppdatert delelager og bedre forutsetninger til å takle passbrukers og sentralens forventninger til det kommunale reparasjonsansvaret. Fra sitt ståsted ønsker ergoterapeuter i noen kommuner/bydeler å ha oversikt over hvem av deres brukere som har pass (noe HMS i Hedmark tilbyr). Andre ønsker innsyn i sentralens datasystem over passbrukers hjelpemidler og bestillinger, slik at de på en rask måte kan bistå ved behov for oppfølging når det behovet melder seg. Førstelinja ønsker generelt mer informasjon om brukerplass og hvordan personen skal gå fram i ulike saker, om valget til hjelpemidler og samhandlingen med leverandør. Samtidig vil de bli informert om endringer i ordningen som berører førstelinja og deres ansvarsoppgaver. Noen mener det også bør komme tydeligere fram i brukerplassinformasjonen at passbruker kan be om veiledning og ikke må ta alt ansvaret selv.

## **6.6 Sluttord**

La oss til slutt gjenta det vi startet dette kapitlet med. Våre resultater viser at brukerne mener hjelpemiddelformidlinga fungerer bedre med brukerplass, blant annet i forhold til ventetid og selvbestemmelse. Flere har endret kontaktmønsteret til noe de finner bedre. Samtidig mener de fleste, både av brukere og ansatte i formidlingssystemet, at det er klart potensial for videre utvikling. Mange brukere ønsker seg et hjelpemiddelsystem som aktivt tilbyr informasjon og kompetanse, slik at de selv kan vurdere løsninger og gjennomføre sine valg på enkleste måte. Medvirkning og innflytelse i hjelpemiddelformidlingen er ikke nødvendigvis å ha minst mulig hjelp og råd fra tjenesteapparatet, men å bli mest mulig forstått og imøtekommet på at hjelpemidlene skal inngå i deres sosiale sammenhenger og dagliglivets aktiviteter.

## LITTERATUR

- Brandt, Åse (2003): "Hvad betyder den faglige indsats for hjælpemidlers effekt?" *Hjælpemidlet nr. 4, 2003*, s.6-9. Hjælpemiddelinstuttets F&U afd. [www.artikelbasen.hmi.dk](http://www.artikelbasen.hmi.dk)
- Brandt, Åse (2008): "Hjælpemiddelformidling – hvad er det, hvad indebærer det, og hvorfor er det så vanskelig at få greb om?" Hjælpemiddelinstuttets F&U afd. [www.artikelbasen.hmi.dk](http://www.artikelbasen.hmi.dk) Innlegg hjelpemiddelkonferanse, Mars 2008, Danmark.
- Fjeldvik, Lise, Sverre Fris Pettersen, Per Kristoffersen og Terje Sund (2008): "Tekniske hjelpemidler – Hva skaper fornøyde brukere?" *Arbeid og Velferd*, nr. 3-2008, ss. 45-53
- Grut, Lisbet, Reidun Sjøien, Jan W Lippestad og Karl G. Hem (2005): *Evaluering av brukerpassordningen*, Sintef Helse, rapport, STF 78 A 054502
- Helgøy, Ingrid, Bodil Ravneberg, Per Solvang og Ingrid Lundeberg (2000): *Tjenesteyting for et selvbestemt dagligliv? Funksjonshemmede mellom individuell frihet, faglig vurdering og byråkratisk regulering*. Sefos rapport nr 9, 2000.
- Helgøy, Ingrid, Bodil Ravneberg og Per Solvang (2000a): "Funksjonshemmede, deres hjelpere og byråkratiets ubehageligheter", i Romøren, Tor Inge (red.) *Usynlighetskappen, Levekår for funksjonshemmede*. Oslo: Akribe forlag.
- Helgøy I, Bodil Ravneberg og Per Solvang (2003): "Service Provision for an Independent Life", *Disability & Society, Volum 18, Number 4*, 2003, pp. 471-487.
- Hjælpemidlet (2006): "Fritt valg". *Hjælpemidlet nr 4*. Danmark.
- Ingeman, Karin (2008): "Hjælpemidler i Danmark – i et Nordisk perspektiv. Oplæg for Velfærdsministeriet i Danmark, Seminar Nordisk Samarbeide på hjælpmedelsområde for personer med funksjonsnedsettning, 14.nov. 2008. Stockholm.
- Jensen, Lilly (2008): "Brukerinddragelse i praksis", Hjælpemiddelinstuttets forskningsavdeling. [www.hmi.dk](http://www.hmi.dk) Innlegg hjelpemiddelkonferanse, Mars 2008, Danmark.

- Lian, Olaug (2007): *"Når helse blir en vare" - Medikalisering og markedsorientering i helsetjenesten*. Høyskoleforlaget AS 2007. Kristiansand S.
- Lian, Olaug (2008): "Pasienten som kunde", i *Aksel Tjora (red.) Den moderne pasienten*. Gyldendal Norsk Forlag AS. Oslo.
- Måseide, Per (2007): Prosjekt under arbeid, om hjelpemidler og samhandling. [www.dok.no/index](http://www.dok.no/index)
- NAV Hjelpemiddelsentral (2007): "Brukerundersøkelse om brukerplass i Oppland fylke". NAV Oppland.
- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (2007): Seminar Nordisk Samarbeide på hjelpemidelsområde for personer med funksjonsnedsettning, 14.nov. 2008. Stockholm.
- NHF (2002): "Tekniske hjelpemidler for funksjonshemmede". Norges Handicapforbund.
- NOU 2001: 22 *Fra Bruker til Borger*
- Nyhedsbrev (2007): "Norsk brukerplass", Nyhedsbrev nr.3. Dansk handicapforbund
- Olsen, B. og Van, MT (2007). *Funksjonshemmede på arbeidsmarkedet rapport fra tilleggsundersøkelsen til arbeidskraftundersøkelsen (AKU) 2. kvartal 2007*. Rapporter 2007/40. Oslo, Statistisk sentralbyrå
- Ravneberg, Bodil (2009): "Identity Politics by Design – Users, Markets and the Public Service Provision for Assistive technology in Norway". Under publisering i *Scandinavian Journal of Disability Research*.
- Ravneberg, Bodil (kommer): "De rette tekniske hjelpemidlene. Om betydningen av design og estetikk sett fra brukers ståsted". Kommer i Tøssebro, Jan (red.): *Funksjonshemming; Politikk, arbeidsliv og hverdagsliv*. Oslo, Universitetsforlaget
- Rikstrykdeverket (2003): "Hjelpemiddelformidling – en del av et større system". Informasjonshefte om hjelpemiddelformidling. Helsetjeneste – og rehabiliteringsavdelingen.

- Skiple, Marit (2008): "Brukerpass i Hordaland", NAV  
Hjelpemiddelsentral Hordaland, Innlegg på  
Hjelpemiddelkonferansen, Mars 2008. Danmark.
- Skøien, Reidun og Marit Hoem (2005): "*Formidling av tekniske  
hjelpemidler i kommunene*". Sintef Helse. Rapport STF78  
A044518.
- Solvang, Per, Ingrid Helgøy og Bodil Ravneberg (2002): "Selvbestemt  
dagligliv for bevegelseshemmede?". *Respekt 2002; (2)*: 19-23.
- Sosialdepartementet (2007): "Fritt val av hjelpemiddel",  
Sosialdepartementet (i Sverige) 08-16.nr 3. ([www.hi.se/frittval](http://www.hi.se/frittval))
- Stewart, John, Bob Sapey, Leslie Humphreys, Brian Francis & Glenis  
Donaldson (2008): "Old People and Dissatisfaction with  
Wheelchair Services. *Scandinavian Journal of Disability Research*  
*Vol. 10*. No. 1, 17-28, 2008.
- Trygdeetaten (2005): "Ny ordning for brukere av hjelpemidler".  
Informasjonsbrosjyre oktober 2005.
- Tøssebro, Jan og Hege Lundeby (2002): *Å vokse opp med  
funksjonshemming – de første åra*. Oslo, Gyldendal Akademisk





## **Vedlegg 1: Spørreskjema**

## EVALUERING AV ORDNINGEN MED BRUKERPASS

De aller fleste spørsmålene i dette spørreskjemaet besvares ved at du velger mellom ulike alternativer, og krysser av i ruten for det svaralternativet som passer best.

Noen spørsmål er formulert som påstander eller utsagn. Her oppgir du hvor godt påstanden stemmer eller ikke stemmer, eller om du f.eks. er enig, delvis enig eller uenig. Kryss av i ruten for det svaralternativet som passer best.

Det er viktig at du har lest igjennom alle svaralternativene før du svarer. Merk at på noen spørsmål er det mulig å krysse av for mer enn ett svar.

Noen av spørsmålene passer kanskje ikke like godt for alle, og det kan tenkes at du synes det mangler et svaralternativ som passer for deg. Forsøk likevel å svare på alle spørsmålene, og velg det svaralternativet du synes passer best av de som vi har satt opp.

Vennlig hilsen

Lise Fjeldvik  
FoU-koordinator  
NAV hjelpemidler og tilrettelegging

Jan Tøssebro  
professor  
NTNU Samfunnsforskning AS



<b>LES DETTE FØR DU STARTER!</b>	<p>Skjemaet skal leses maskinelt. Følg derfor disse reglene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bruk svart/blå kulepenn eller en god blyant. Ikke bruk tusj.</i></li> <li>• <i>Skriv tydelig, og ikke utenfor feltene. <b>Kryss av slik:</b> <input checked="" type="checkbox"/>.</i></li> <li>• <i>Krysser du feil, fyller du <u>hele</u> feltet med farge. Kryss så i rett felt.</i></li> <li>• <i>Sett bare ett kryss for hvert spørsmål om ikke annet er oppgitt.</i></li> </ul>
--	---

Alle spørsmålene gjelder deg som bruker hjelpemidlet, selv om andre hjelper til med å fylle ut skjemaet. «Du/deg» viser til deg som bruker hjelpemidlet.

### A. OM DEG SELV

#### 1. Kjønn:

Kvinne... <sub>1</sub>

Mann..... <sub>2</sub>

#### 2. Alder:

Under 18 år . <sub>1</sub>

18 - 25 år..... <sub>2</sub>

26 – 35 år .... <sub>3</sub>

36 - 50 år..... <sub>4</sub>

51 – 67 år .... <sub>5</sub>

Over 67 år ... <sub>6</sub>



3. I hvilket fylke bor du?

- |   |  |  |
|---|--|--|
| Østfold ..... <input type="checkbox"/> 1  | Vestfold ..... <input type="checkbox"/> 7    | Sogn og Fjordane ... <input type="checkbox"/> 14 |
| Akershus ..... <input type="checkbox"/> 2 | Telemark ..... <input type="checkbox"/> 8    | Møre og Romsdal ... <input type="checkbox"/> 15  |
| Oslo ..... <input type="checkbox"/> 3     | Aust-Agder ..... <input type="checkbox"/> 9  | Sør-Trøndelag ..... <input type="checkbox"/> 16  |
| Hedmark ..... <input type="checkbox"/> 4  | Vest-Agder ..... <input type="checkbox"/> 10 | Nord-Trøndelag ..... <input type="checkbox"/> 17 |
| Oppland ..... <input type="checkbox"/> 5  | Rogaland ..... <input type="checkbox"/> 11   | Nordland ..... <input type="checkbox"/> 18       |
| Buskerud ..... <input type="checkbox"/> 6 | Hordaland ..... <input type="checkbox"/> 12  | Troms ..... <input type="checkbox"/> 19          |
|   |  | Finnmark ..... <input type="checkbox"/> 20       |

4. Hvordan vil du karakterisere stedet der du bor? ⇨

- Spredtbygd .....  1  
 Tettbygd .....  2  
 By, under 100 000 innbyggere...  3  
 By, over 100 000 innbyggere....  4

5. Hva er din hovedaktivitet på dagtid?

- Ett kryss.*
- |  |  |
|--|--|
| Barnehage ..... <input type="checkbox"/> 1                   | Deltidsjobb ..... <input type="checkbox"/> 4             |
| Skole/utdanning..... <input type="checkbox"/> 2              | Rehabilitering/attføring..... <input type="checkbox"/> 5 |
| Heltidsjobb (minst 80 % stilling) <input type="checkbox"/> 3 | Hjemmeværende ..... <input type="checkbox"/> 6           |
|  | Annet ..... <input type="checkbox"/> 7                   |

6. Hvis du er i arbeid: Hva slags arbeid er dette? *Ett kryss.*

- |   |  |
|---|--|
| Ordinært arbeid ..... <input type="checkbox"/> 1              | Varig tilrettelagt arbeid (VTA).. <input type="checkbox"/> 4 |
| Ordinært arbeid og tilskudd/støtte <input type="checkbox"/> 2 | Dagsenter eller lignende ..... <input type="checkbox"/> 5    |
| Yrkesrettet attføring ..... <input type="checkbox"/> 3        | Annet ( <i>forklar!</i> ↓) ..... <input type="checkbox"/> 6  |

Annet:

7. Hva er din viktigste inntektskilde?

- Ett kryss.*
- |   |  |
|---|--|
| Lønn ..... <input type="checkbox"/> 1                 | Rehabilitering/attføring ..... <input type="checkbox"/> 4      |
| Lønn og trygd kombinert... <input type="checkbox"/> 2 | Uførepensjon (også tidsbegrenset).. <input type="checkbox"/> 5 |
| Dagpenger ..... <input type="checkbox"/> 3            | Alderspensjon ..... <input type="checkbox"/> 6                 |
|   | Annet..... <input type="checkbox"/> 7                          |

8. Hva er din høyeste fullførte utdanning? ⇨

- |  |
|--|
| Grunnskole (ungdomskole/realskole e.l.).... <input type="checkbox"/> 1     |
| Videregående skole ..... <input type="checkbox"/> 2                        |
| Universitet/høyskole, inntil 3 års varighet.... <input type="checkbox"/> 3 |
| Universitet/høyskole, over 3 års varighet.... <input type="checkbox"/> 4   |



Vennligst ta stilling til følgende påstander om informasjonen du fikk.

Ett kryss for hver påstand.

- |  | Enig<br>1                | Delvis<br>enig<br>2      | Uenig<br>3               |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. Jeg var fortsatt i tvil om hva ordningen innebærer .....                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Jeg fikk bedre generell kjennskap til hvordan hjelpemiddelsystemet fungerer .....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Jeg fikk oversikt over eget og andres ansvar og forpliktelser ved ordningen .....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Jeg fikk oversikt over hvordan jeg selv kan styre prosessen mot hjelpemiddelløsning ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### C. BRUK AV BRUKERPASS

#### 1. Hvilke hjelpemiddelområder inngår i brukerpasset ditt?

NB: Ett eller flere kryss.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Elektriske rullestoler/scootere <input type="checkbox"/>   | 6. Andre bevegelsestekniske hjelpemidler <input type="checkbox"/> |
| 2. Manuelle rullestoler <input type="checkbox"/>  | 7. Regulerbare senger <input type="checkbox"/>                    |
| 3. Kjøreramper <input type="checkbox"/>   | 8. Regulerbare stoler <input type="checkbox"/>                    |
| 4. Hjelpemidler for omgivelseskontroll <input type="checkbox"/>   | 9. Personløftere <input type="checkbox"/>                         |
| 5. Ganghjelpemidler <input type="checkbox"/>  | 10. Trykkavlastende sitteputer <input type="checkbox"/>           |
| 11. Synstekniske hjelpemidler, også forstørrende videosystemer <input type="checkbox"/>   |   |
| 12. Hørselstekniske hjelpemidler, også varslingshjelpemidler <input type="checkbox"/>   |   |
| 13. Kommunikasjonstekniske hjelpemidler, f.eks. samtalemaskin, programvare, syntetisk tale, datatekniske hjelpemidler for synshemmede etc. <input type="checkbox"/> |   |
| 14. Hjelpemidler for hukommelse, forståelse og læring (kognitive hjelpemidler) <input type="checkbox"/>   |   |
| 15. Hjelpemidler for dagliglivets aktiviteter (ADL), f.eks. tilrettelegging av bad <input type="checkbox"/>   |   |
| 16. Alarm- og varslingstekniske hjelpemidler <input type="checkbox"/>   |   |
| 17. Hygienehjelpemidler <input type="checkbox"/>  | 18. Annet (forklar!↓) <input type="checkbox"/>                    |

Annet:



Når du benytter brukerpasset, hvem kontakter du vanligvis? <i>Ett kryss pr. linje.</i>	Kommune					
	Hjelpe- midde- sentralen	Lever- andør	syns-/ hørsels- kontakt	terapeut; Komm. vakt- mester/ tekniker	Bruker- org.	Ikke aktu- elt
	1	2	3	4	5	6
6. Ved bestilling .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. For utprøving .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. For reparasjon/service .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ved bytte/utskifting .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. For opplæring .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. For råd/veiledning .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har det skjedd <u>endringer</u> i hvem du kontakter etter at du fikk brukerpasset? <i>Ett kryss på hver linje.</i>	Kontakter sjeldnere		Kontakter oftere		Ikke aktu- elt
	nå	Ingen endring	nå		
	1	2	3	4	
12. NAV hjelpemiddelsentral .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Kommunens fysio-/ergoterapeut .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Kommunens syns-/hørselskontakt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Kommunens vaktmester/tekniker .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Leverandører/firmaer .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Andre .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Hvis det har skjedd endringer i hvem du kontakter, synes du det fungerer bedre eller dårligere enn før, eller er det ingen endring?

*Hvis det ikke har vært endringer eller du ikke har benyttet tjenesten, krysser du av for «Ikke aktuelt».*

*Ett kryss pr. linje.*

	Bedre nå	Ingen endring	Dårligere nå	Ikke aktuelt
	1	2	3	4
18. Ved bestilling .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Utprøving .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Reparasjon/service .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Bytte/utskifting .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Opplæring .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Rådgivning/veiledning .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24. Hvor skjer vanligvis utprøving av hjelpemidler? Ett eller flere kryss.**

- |  |                          |                                  |                          |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 1. Hjemme .....  | <input type="checkbox"/> | 4. På hjelpemiddelsentralen..... | <input type="checkbox"/> |
| 2. I barnehage/skole eller<br>på arbeid/dagsenter..... | <input type="checkbox"/> | 5. Hos leverandøren.....         | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | 6. Andre steder.....             | <input type="checkbox"/> |

**25. Hvordan mottar du vanligvis hjelpemidler?**

- Ett eller flere kryss.*
- |  |                          |  |                          |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Jeg henter selv .....                   | <input type="checkbox"/> | 3. Leverandøren leverer .....                                    | <input type="checkbox"/> |
| 2. Foresatte eller hjelper<br>henter ..... | <input type="checkbox"/> | 4. Hjelpemiddelsentralen leverer<br>(selv eller via andre) ..... | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | 5. Kommunen leverer .....  | <input type="checkbox"/> |

**26. Hvordan vil du si at tilgangen til  
firmaer/leverandører er  
der du bor? ⇨  
Ett kryss.**

- Svært god .....  <sub>1</sub>  
 God .....  <sub>2</sub>  
 Dårlig.....  <sub>3</sub>  
 Ingen tilgang .....  <sub>4</sub>

**27. Er tilgangen til firmaer/leverandører viktig for  
hvordan brukerpasset fungerer for deg? ⇨**

- Ja .....  <sub>1</sub>  
 Nei .....  <sub>2</sub>

Nå kommer noen utsagn om din egen rolle i forbindelse med å bytte hjelpemiddel før og etter brukerplass. For hvert utsagn, kryss av for om påstanden stemmer oftere eller sjeldnere etter at du fikk brukerplass, eller om det er som før.

*Ett kryss på hver linje.*

- |  | <i>Ofte<br/>nå</i><br><sub>1</sub> | <i>Ingen<br/>endring</i><br><sub>2</sub> | <i>Sjeldnere<br/>nå</i><br><sub>3</sub> |
|--|------------------------------------|--|---|
| 28. Jeg undersøker selv hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle for meg .....          | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |
| 29. Jeg kontakter leverandører for å orientere meg om hva som fins av hjelpemidler ..... | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |
| 30. Jeg søker råd om hva som er egnet hjelpemiddel.....                                  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |
| 31. Jeg bestemmer selv hvilke hjelpemidler jeg vil prøve ut .....                        | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |
| 32. Jeg bestemmer selv hvilket hjelpemiddel som er rett for meg.....                     | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |
| 33. Jeg velger hjelpemidler med form, farge, materiale osv. som passer meg .....         | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                |



Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om erfaringer med brukerplass og hjelpemidler?

Ett kryss for hver påstand.

- |  | Enig<br>1                | Delvis<br>enig<br>2      | Uenig<br>3               | Ikke<br>aktuelt<br>4     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 34. Ventetiden for bestilling/utprøving er kortere nå .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Ventetiden for reparasjon og service er kortere .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Med brukerplassordningen har jeg hatt flere problemer (feil, skader e.l.) med hjelpemidlene mine ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. Med brukerplass får jeg de produktene som er rett for meg .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Hjelpemiddelprosessen fungerer tilfredsstillende for mine behov og løsninger.....                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Ansvarsdelingen mellom hjelpemiddel-sentralen og kommunen fungerer ikke godt nok .....                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Jeg føler meg sikker på hvordan jeg skal gå fram.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. Ventetiden er fortsatt for lang .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om medvirkning, veiledning og ansvar?

Ett kryss for hver påstand.

- |  | Enig<br>1                | Delvis<br>enig<br>2      | Uenig<br>3               |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 42. Brukerpasset gir meg bedre mulighet til selv å bestemme egen hjelpemiddelløsning.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. Jeg blir møtt med gjensidighet og respekt fra formidlingssystemet .....                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Brukerpasset gir ikke nok innflytelse til å styre egen formidlingsprosess .....              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Mine ønsker for hjelpemidlenes form, farge, materiale osv. blir i stor grad etterkommet..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. Med brukerplass fungerer rådgivning og veiledning etter mine behov og ønsker.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. Jeg får ikke alltid tilstrekkelig råd om hvilke hjelpemidler som finnes .....                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |   | <i>Enig</i><br>1         | <i>Delvis<br/>enig</i><br>2 | <i>Uenig</i><br>3        |
|---|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 48. Jeg savner en instans med oversikt over min totale hjelpemiddelsituasjon .....                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 49. Min kunnskap er nødvendig for at hjelpemiddelprosessen kan styres av mine behov for løsninger ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 50. Brukerpassordningen har gitt meg økt kunnskap om hjelpemiddelsystemet .....                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 51. Jeg får ikke utnyttet godt nok min kunnskap om egen funksjonsnedsettelse og behov .....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| 52. Brukerpasset medfører for mange forpliktelser .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

#### E. TIL DEG SOM IKKE HAR BENYTTET BRUKERPASSORDNINGEN

Du som har benyttet brukerpasset hopper til avsnitt F på neste side.

Det kan være ulike grunner til at en ikke har benyttet brukerpasset. Hvor godt stemmer disse årsakene for deg?

Ett kryss for hver grunn.

- |   | <i>Helt<br/>riktig</i><br>1 | <i>Delvis<br/>riktig</i><br>2 | <i>Ikke<br/>riktig</i><br>3 |
|---|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. Jeg har ikke hatt behov for tjenester og service på hjelpemiddelområdene i brukerpasset..... | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    |
| 2. Jeg har ikke hatt overskudd til å ta det ansvar og arbeid som ordningen krever.....          | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    |
| 3. Jeg er tilfreds med ordningen uten å bruke passet.....                                       | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    |
| 4. Jeg har ikke fått den hjelpen jeg trenger for å komme i gang med å bruke passet.....         | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    |
| 5. Jeg har prøvd å benytte brukerpasset, men mistet motivasjonen.....                           | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    |

Dersom du har prøvd, men mistet motivasjonen: Skyldtes det noen av de følgende grunnene?

- |  | <i>Ja</i><br>1           | <i>Nei</i><br>2          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 6. Jeg ble ikke møtt slik jeg forventet av hjelpemiddelsystemet..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Jeg så ikke noen fordeler med brukerpasset .....                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Jeg syntes brukerplassordningen var for arbeidskrevende.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

NB: Resten av spørsmålene i spørreskjemaet er til alle.

#### F. INDIVIDUELL PLAN

I følge Lov om spesialisthelsetjenester og Lov om helsetjenester m.m. i kommunene har personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester rett til individuell plan.

- |  | <i>Ja</i><br>1                                     | <i>Nei</i><br>2          |
|--|--|--------------------------|
| 1. Har du en individuell plan?.....  | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/> |
| 2. Hvis du har individuell plan, hvor stor betydning mener du denne planen har for kvaliteten på hjelpemiddel-formidlingen via brukerplass? ⇨<br><i>Ett kryss.</i> | Ingen betydning ..... <input type="checkbox"/>     | 1                        |
|  | Liten betydning..... <input type="checkbox"/>      | 2                        |
|  | En viss betydning..... <input type="checkbox"/>    | 3                        |
|  | Ganske stor betydning... <input type="checkbox"/>  | 4                        |
|  | Svært stor betydning..... <input type="checkbox"/> | 4                        |

#### G. KLAGER

- |   | <i>Ja</i><br>1  | <i>Nei</i><br>2          |
|---|---|--------------------------|
| 1. Har du noen gang klaget på noe i brukerplassordningen? ..                  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Hvis du har klaget: Hva gjaldt klagen(e)?<br><i>Ett eller flere kryss.</i> | 1. Samarbeid med hjelpemiddelsentralen..... <input type="checkbox"/>      |                          |
|   | 2. Samarbeid med leverandør..... <input type="checkbox"/>                 |                          |
|   | 3. Samarbeid med kommunen..... <input type="checkbox"/>                   |                          |
|   | 4. Feilutlevering..... <input type="checkbox"/>                           |                          |
|   | 5. Gjenanskaffelse/endret behov (uten søknad) .. <input type="checkbox"/> |                          |
|   | 6. Nytt hjelpemiddel (med søknad) ..... <input type="checkbox"/>          |                          |
|   | 7. Feil på utstyr ved levering ..... <input type="checkbox"/>             |                          |
|   | 8. Service/reparasjon ..... <input type="checkbox"/>                      |                          |
|   | 9. Annet..... <input type="checkbox"/>                                    |                          |

- |  | <i>Ja</i><br>1           | <i>Delvis</i><br>2       | <i>Nei</i><br>3          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Har klagen(e) medført endringer/løsninger?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### H. ENDRINGER I ORDNINGEN

- |   | <i>Ja</i><br>1           | <i>Nei</i><br>2          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Har du erfart endringer i regler eller praktisering av brukerplassordningen siste år?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Hvis ja: har endringene vært positive eller negative?.....                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- | <i>Posi-<br/>tive</i><br>1 | <i>Både/<br/>og</i><br>2 | <i>Nega-<br/>tive</i><br>3 |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

3. Beskriv endringene og deres konsekvenser i ett av feltene nedenfor:

Positive endringer:

Negative endringer:

I. OM UTFYLLINGEN AV SKJEMAET

1. Hvem fyller ut dette spørreskjemaet? ⇒ 1. Jeg selv.....   
 Ett eller flere kryss. 2. Foreldre.....   
 3. Andre foresatte .....   
 4. Andre .....
2. Hvordan ble spørsmålene stilt? ⇒ 1. Jeg leste dem selv i dette heftet...   
 Ett eller flere kryss. 2. Andre leste dem opp for meg .....   
 3. Jeg ble intervjuet pr. telefon.....
3. Har du bestilt/benyttet deg av spørsmålsskjemaet i punktskrift? ⇒ Ja ..... <sup>1</sup>  
 Nei .... <sup>2</sup>



4. Sammen med dette spørreskjemaet ble det sendt ut et ark med informasjon i punktskrift. Hva mener du om dette? ⇒  
*Ett kryss.*

Det var positivt! ..... <sub>1</sub>  
Det var greit nok..... <sub>2</sub>  
Det var neppe verdt  
bryet..... <sub>3</sub>

Har du andre innspill som du mener er viktige, men som vi ikke har spurt om, kan du skrive i dette feltet.↓

Takk for at du ville svare på spørsmålene!