

STF78 A054502

# RAPPORT

## **Evaluering av prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet**

Lisbet Grut, Reidun Skøien, Jan-W. Lippestad, Karl-Gerhard Hem

**SINTEF Helse**  
Februar 2005

[www.sintef.no](http://www.sintef.no)



# SINTEF RAPPORT

## SINTEF Helse

Postadresse:  
Pb 124, Blindern, 0314 Oslo/  
7465 Trondheim

Telefon:  
22 06 73 00 (Oslo)  
40 00 25 90 (Trondheim)

Telefaks:  
22 06 79 09 (Oslo)  
73 59 63 61 (Trondheim)

TITTEL

**Evaluering av prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet**

FORFATTER(E)

Lisbet Grut, Reidun Skøien, Jan-W. Lippestad, Karl-Gerhard Hem

OPPDRAGSGIVER(E)

Rikstrygdeverket

RAPPORTNR. STF78A054502	GRADERING Åpen	OPPDRAGSGIVERS REF. Liv Welde Johansen/Mona Rasch	
GRADER. DENNE SIDE Åpen	ISBN 82-14-03833-2	PROSJEKTNR. 78g08010	ANTALL SIDER OG (BILAG) 86 (2)
ELEKTRONISK ARKIVKODE sluttrapport til Mona mars2005		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) Lisbet Grut	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.) Arne H. Eide
ARKIVKODE	DATO 2005-02-01	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.) Arne H. Eide, forskningssjef	

### SAMMENDRAG

Rapporten presenterer resultater fra en evaluering av to modellforsøk ved fire hjelpemiddelsentraler. Målsetningen med modellforsøkene har vært å øke brukertilfredsheten i hjelpemiddelformidlingen. De viktigste virkemidlene har vært aktiv brukermedvirkning og en mer differensiert formidlingsprosess. Målgruppen i forsøkene har vært 'brukere som lever et aktivt liv og er avhengig av hjelpemidler til daglig'.

Modellforsøket med *Brukerpass* ga deltagerne anledning til selv å velge hvor de skulle henvende seg med hjelpemiddelbehovet sitt. Tendensen var at deltagerne valgte å henvende seg til firma/leverandør eller til hjelpemiddelsentralen. Kommunen ble valgt bort. Ordningen med brukerplass ga innsparing i tid - både for bruker og fagperson - og en enklere saksgang knyttet til både reparasjon og bytte av hjelpemiddel.

Modellforsøket *Kontaktperson barn* gjorde at det ble lettere å henvende seg direkte til sentralen for å få hjelp til hjelpemiddelbehovet. Den direkte kontakten med sentralen (v. kontaktpersonen) økte både når det gjaldt behovet for informasjon, opplæring og reparasjoner. Kontaktpersonen brukte mer tid på sakene og følte en sterkere forpliktelse, enn de ellers gjorde på tilsvarende saker. Det ble større variasjon i henvendelsene, og dermed flere oppgaver knyttet til å sortere, koordinere og plassere rett oppgave hos rett person.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	Organisasjonsutvikling	Organisational development
GRUPPE 2	Funksjonshemming	Disability
EGENVALGTE	Hjelpemiddelformidling	Distribution of assistive devices

## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>Sammendrag</b>	.....	<b>5</b>
<b>1 Innledning</b>	.....	<b>8</b>
1.1 Et tilbakeblikk på hjelpemiddelsentralene	.....	8
<b>2 Modellforsøkene 'Brukerpass' og 'Kontaktperson barn'</b>	.....	<b>12</b>
2.1 Brukerne var ikke fornøyd med hjelpemiddelformidlingen	.....	12
2.2 De grunnleggende prinsippene og målsetningene i de to modellforsøkene	.....	13
2.2.1 Målsetninger for modellforsøkene	.....	14
2.2.2 Målgruppen for modellforsøkene	.....	14
2.2.3 Modellforsøkernes fokus	.....	15
2.3 Prosjektets organisering	.....	16
2.4 En kort beskrivelse av de to modellforsøkene	.....	17
2.4.1 Modellforsøk Brukerpass	.....	18
2.4.2 Modellforsøk Kontaktperson barn	.....	20
<b>3 Evalueringen</b>	.....	<b>22</b>
3.1 Mål for evalueringen	.....	22
3.2 Spørsmål som evalueringen skal gi svar på	.....	22
3.2.1 Brukererfaringer og brukertilfredshet	.....	22
3.2.2 Samhandlingserfaringer	.....	23
3.2.3 Ressursutnyttelse og forenklet formidlingsprosess	.....	23
<b>4 Evalueringsmetode</b>	.....	<b>25</b>
4.1 Metodisk framgangsmåte for denne evalueringen	.....	25
4.1.1 Intervjuer med deltagere i modellforsøkene	.....	26
4.1.2 Spørreskjemaundersøkelse	.....	27
4.1.3 Rapportkortene - 'loggene'	.....	27
4.1.4 Intervjuer med fagfolk og prosjektgruppene	.....	28
4.1.5 Prosessanalyse ved hjelpemiddelsentralene	.....	29
<b>5 Forsøkene, slik deltagerne har erfart dem</b>	.....	<b>31</b>
5.1 Deltagernes erfaringer med modellforsøk brukerpass	.....	31
5.1.1 Spørreskjemaundersøkelse forsøk med brukerpass	.....	31
5.1.2 Erfaringene med brukerpass med deltagerne egne ord	.....	40
5.2 Deltagernes erfaringer med modellforsøk kontaktperson barn	.....	47
5.2.1 Spørreundersøkelsen om forsøket med kontaktperson barn	.....	47
5.2.2 Intervjuene med deltagerne i kontaktpersonordningen	.....	55
5.3 Rapportkortene og 'loggene' fra deltagerne i begge modellforsøkene	.....	57
<b>6 Endringer i arbeidsoppgaver som følge av modellforsøkene</b>	.....	<b>60</b>
6.1 Modellforsøk brukerpass	.....	61
6.2 Modellforsøk kontaktperson barn	.....	66
<b>7 Fører brukerpass til endring i utgiftene til hjelpemidler?</b>	.....	<b>69</b>
7.1 Utlån, innkjøp og utgifter	.....	69
7.2 Enkeltsakene og kostnadene til hjelpemidler	.....	71

<b>8</b>	<b>Oppsummering og avslutning</b> .....	<b>74</b>
8.1	Modellforsøk brukerpass .....	74
8.2	Modellforsøk kontaktperson barn .....	78
8.3	Har forsøkene realisert målene? .....	79
	<b>Kilder som har vært tilgjengelig gjennom prosjektet</b> .....	<b>84</b>
	<b>Litteratur og referanser</b> .....	<b>85</b>
<b>Vedlegg I</b>	.....	<b>86</b>
<b>Vedlegg II</b>	.....	<b>91</b>

## TABELLER OG FIGURER

Tabell 5.1. Reparasjoner. Andel som benytter brukerplass til reparasjoner eller service etter fylke .....	32
Tabell 5.2. Første kontakt ved behov for nytt hjelpemiddel.....	33
Tabell 5.3. Hvem en først tok kontakt med ved behov for utprøving .....	34
Tabell 5.4 Henvendelser for reparasjon og service .....	35
Figur 1. Egen rolle brukerplass.....	36
Figur 2: Opplevelse av endringer i tjenestene etter fylke. ....	37
Figur 4. Deltagernes vurdering av brukerplassordningen. ....	39
Figur 6. Hvem ble opplæring gitt av før og etter ordningen. ....	49
Figur 11. Egen rolle kontaktperson barn .....	51
Figur 8. Endringer i tjenestene etter fylke. ....	52
Figur 9. Egne erfaringer. ....	53
Figur 10. Deltagernes vurdering av ordningen kontaktperson barn.....	54

## Sammendrag

### Målsetning for modellforsøkene:

Målsetningen med modellforsøkene Brukerpass og Kontaktperson for barn har vært å *øke brukertilfredsheten i hjelpemiddelformidlingen*. De sentrale virkemidlene har vært *aktiv brukermedvirkning og differensiert formidlingsprosess* - eller også *en fleksibel tjenesteyting*.

Målgruppen i forsøkene var definert som *'brukere som lever et aktivt liv og er avhengig av hjelpemidler til daglig'*. Modellforsøket med brukerpass omfattet voksne, erfarne brukere, men også barn/ungdom dersom familien valgte dette. Modellforsøket kontaktperson barn omfattet barn/ungdom under 18 år og deres foreldre.

Det var formulert tre fokus for begge de to forsøkene:

1. Oppgaveløsning
2. Aktiv brukermedvirkning
3. Brukertilfredshet

Prosjektet ble ledet av en styringsgruppe i Rikstrygdeverket. Det ble nedsatt en sentral prosjektgruppe, lokalisert i Rikstrygdeverket og lokale prosjektgrupper i hvert av de fire prosjektfylkene, knyttet til hjelpemiddelsentralene. Både den sentrale prosjektgruppen og alle de fire lokale prosjektgruppene har hatt representanter fra FFO, NHF og Blindeforbundet.

### Evalueringsoppgaven:

Evalueringen har vurdert om modellforsøkene førte til et *bedre resultat for brukerne* i form av en bedre formidlingsprosess og en bedre hjelpemiddelløsning, en *bedre samhandling* i fagapparatet og mellom fagapparat og bruker, og en *mer effektiv ressursutnyttelse*:

- Opplevde deltagerne i forsøkene at formidlingsprosessen og resultatet ble bedre, - ble tilgangen på tjenester, tjenestens kvalitet og den praktiske løsningen bedre?
- Endret forsøkene samhandlingen mellom hhv. bruker, hjelpemiddelsentral, kommune og evt. andre relevante spesialistfunksjoner og leverandører?
- Påvirket forsøkene ressursbruk når det gjaldt utgifter til hjelpemidler og i saksbehandlingen?

### Modellforsøk brukerpass:

Et brukerpass var en individuelt tilpasset *'sertifisering'* fra trygdeetaten til den enkelte bruker, og ga brukeren rettigheter og plikter i forhold til egne hjelpemidler. Fullmakten i brukerpasset gjaldt adgang til å få reparert, vedlikeholdt/få service på, prøvd ut og skiftet ut hjelpemidler bruker hadde fått vedtak på. Brukeren kunne selv bestemme hvor han eller hun skulle henvende seg for å få hjelp. I tillegg kunne den som hadde et brukerpass prøve ut og/eller skaffe seg nye hjelpemidler innenfor den samme hjelpemiddelgruppen som brukeren allerede hadde fått vedtak på, uten å gå veien om den ordinære søknadsprosedyren.

### Resultater fra evalueringen av modellforsøk brukerpass:

Mer enn halvparten av deltagerne opplyste at de var like selvstendighet når det gjelder å anskaffe hjelpemidler nå som før. Resten oppga at de ble mer selvstendige når det gjaldt å skaffe informasjon, prøve ut nye hjelpemidler og gjøre avtaler om levering. Deltagerne kunne selv velge

hvor de skulle henvende seg ved reparasjon/service, samtidig som kravet om vedtak ved bytte til nytt hjelpemiddel falt bort. Rask tilgang til reparasjon og service, og å slippe formaliteter knyttet til søknadsprosedyrer ved ombytte av hjelpemiddel gjorde situasjonen enklere. *Spart tid* var en viktig faktor for alle deltagerne, men selv om de aller fleste oppga at ventetiden ble kortere, ble den ikke blitt kort nok for alle.

Oppsummert viser deltagerne oppfatning om egen brukermedvirkning at forsøket var tilfredsstillende når det gjaldt:

- Anledning til å prøve ut ulike produkter, hvis de ønsket dette.
- Tilfredsstillende tilgang på informasjon.
- Anledning til selvstendige valg, og eget skjønn i valg av hjelpemiddel ble tillagt stor vekt.
- Ansvarlige i egen formidlingsprosess, og ansvaret som fulgte med brukerpasset opplevdes ikke for stort.
- Tilgang til råd og veiledning dersom det var ønskelig.
- De aller fleste lærte seg å bruke hjelpemidlet selv, og dette var som forventet, da deltagerne var erfarne hjelpemiddelbrukere.

Den direkte kontakten mellom deltager og firma økte mye når det gjaldt henvendelser om reparasjoner/service. Kommune/bydel ble valgt bort, henvendelser til sentralen gikk også ned, mens - som nevnt - henvendelser til firma gikk markant opp.

Ved ombytte av hjelpemiddel gikk direkte kontakt mellom deltager og firma markant opp, og kontakten mot sentral hadde en svak nedgang. Fagfolkene på sentralen fikk få, men mer varierte henvendelser, og måtte oftere ta problemstillinger som tidligere ville blitt kanalisert til kommunene ('enkle saker'). Kommunen ble valgt bort også ved ombytte.

Både fagpersoner ved sentralene og deltagerne oppga at saksgangen knyttet til både reparasjon og anskaffelse/ombytte ble betraktelig enklere. Internt i sentralene skjedde en forskyvning av arbeidsoppgaver knyttet til etterregistrering av informasjon og henvendelser fra deltagerne.

Tiden fra sentralen fikk en henvendelse til saken var behandlet/avsluttet ble kortere og det ble brukt færre ressurser til å sortere og 'rute' henvendelser inn i organisasjonen for å behandle søknader. Det var ikke mulig å beregne tidsbruk fordi det ikke var registrert tidsbruk for arbeidsoperasjoner.

Ventetiden ble kortere fordi arbeidsoperasjoner knyttet til vedtaksprosedyrene falt vekk (men samtidig ble behovet for å registrere saken i etterkant opprettholdt). Også tidsspennet i prosessen ble kortere fordi saken/henvendelsen ikke skulle innom så mange instanser eller 'stoppesteder' på sin vei gjennom organisasjonen. Færre fagfolk ble involvert i formidlingsprosessen fordi formidlere kunne fatte vedtak *'der og da'*, noe som også førte også til redusert ventetid i saker som krevde en søknad.

### **Modellforsøk kontaktperson barn**

Målsetningen med modellforsøk kontaktperson barn var å gjøre situasjonen enklere for brukerne, ved at de fikk en fast kontaktperson ved hjelpemiddelsentralen. Ordningen skulle legge til rette for en enklere tilgang til faglig hjelp og til hjelpemidler. Kontaktpersonen skulle være en *'personlig rådgiver mellom bruker og hjelpemiddelsentral'*, og skulle gi *'informasjon om rettigheter, produkter/løsninger og ta seg av saksgangen'*.

Kontaktpersonen skulle bidra til at barn/foreldre fikk et *'mest mulig koordinert tilbud gjennom samarbeid med andre'*, og skulle blant annet samarbeide tett med andre kontaktpersoner som brukeren hadde.

### **Resultater fra evalueringen av modellforsøk kontaktperson barn**

Forsøket med kontaktperson barn viste at:

- For mer enn halvparten av deltagerne ble ventetiden kortere, men ikke kort nok for halvparten av disse igjen.
- Saksgangen ble forenklet for mange deltagere, men ikke for så mange som i brukerplassordningen.
- Deltagernes eget skjønn i valg av hjelpemidler ble tillagt vekt, men ikke så mange som i brukerplassordningen oppga dette.
- Mer enn halvparten av deltagerne oppga at de bestemte mer selv.
- Deltagerne valgte vekk kommunen både når det gjaldt henvendelser i forbindelse med reparasjon/service, anskaffelse og opplæring. Henvendelsen gikk istedet direkte til kontaktpersonen.

Med en kontaktperson ble det lettere å få hjelp til hjelpemiddelbehovet. Den direkte kontakten med sentralen (v. kontaktpersonen) økte både når det gjaldt behovet for informasjon, opplæring og reparasjoner. Det var en stor fordel at kontaktpersonen kunne fatte vedtak. Samtidig var det svært få deltagere som erfarte forandringer ('ofte nå enn før') når det gjaldt:

- å undersøke hvilket hjelpemiddel som kunne være aktuelt
- å ta initiativ til å kontakte fagfolk selv
- å bestemme selv hvilke hjelpemidler som skulle prøves ut
- å bestemme selv hvilke hjelpemidler som skulle velges
- å kontakte leverandør for å orientere seg om hva som fantes av hjelpemidler.

Arbeidsprosessene internt i sentralen viste at kontaktpersonen brukte mer tid på disse sakene enn de ellers gjorde på tilsvarende saker, og følte en sterkere plikt til å sørge for at sakene ble arbeidet med internt i sentralen. Det var større variasjon i de henvendelsene kontaktpersonen fikk, og dermed ble det flere oppgaver knyttet til å sortere, koordinere og plassere rett oppgave hos rett person. Ved flere sentraler var fagfolk betenkt over at en ordning med kontaktperson ved sentralen kunne undergrave sentralens arbeidet med å påpeke og plassere kommunenes ansvar.



## 1 Innledning

Denne rapporten presenterer en evaluering av erfaringer og effekter av modellforsøk ved fire hjelpemiddelsentraler. De sentralene som har deltatt er hjelpemiddelsentralen i hhv. Sør-Trøndelag, Hordaland, Akershus og Oslo. Ved hver sentral har det vært gjennomført to typer forsøk: Modellforsøk 'Brukerpass' og modellforsøk 'Kontaktperson barn'.

### 1.1 Et tilbakeblikk på hjelpemiddelsentralene<sup>1</sup>

For å få et bedre grunnlag for å forstå hvorfor formidlingssystemet og brukerorganisasjonene er opptatt av de spørsmålene som ligger til grunn for forsøkene med brukerpass og kontaktperson barn, er det nyttig å ta et kort tilbakeblikk på hjelpemiddelsentralens historie, oppbygging og grunnleggende ideologi. De modellforsøkene som presenteres i denne rapporten har røtter i tenkningen som lå til grunn for formidlingssystemet allerede fra starten av, og man kan si at modellforsøkene representerer et forsøk på å bringe formidlingspraksisen nærmere prinsippene for den opprinnelige tenkningen.

Tanken om et landsdekkende system av hjelpemiddelsentraler i Norge vokste fram fordi det i praksis ikke fantes et godt, faglig fundert tilbudet til funksjonshemmede når det gjaldt å skaffe hjelpemidler, og å få hjelp til å tilrettelegge livssituasjon og dagligliv på en god måte.

Hjelpemiddelsentralene ble bygget ut til å bli en landsdekkende fylkesvis tjeneste over en 20-årsperiode. Fra prøveprosjekt i Telemark i 1975 til Sør-Trøndelag som siste fylke, med sentral i 1993. Sentralene hadde to viktige oppgaver, nemlig å formidle hjelpemidler til funksjonshemmede og forvalte trygdens eiendom (hjelpemidlene).

Sentralenes målsetninger var å bidra til å løse funksjonshemmedes praktiske problemer i hverdagen ved hjelp av *tekniske og ergonomiske tiltak*. Sentralenes ideologi og sentrale oppgaver kan på denne måten tolkes som et bidrag i en større politisk prosess som handler om å dreie forståelsen av funksjonshemming vekk fra et medisinsk behandlingsperspektiv og til et tilretteleggings- og deltagelsesperspektiv<sup>2</sup>. Med begrepet 'tekniske og ergonomiske tiltak' ble det lagt vekt på at ethvert virkemiddel som bidro til å løse praktiske problemer funksjonshemmede har knyttet til funksjonsnedsettelse ville være ett av flere virkemidler i en problemløsning. Et hjelpemiddel kan være ett av flere tekniske tiltak. Tekniske hjelpemidler har en kompensierende

---

<sup>1</sup> RTF-S 1988, 1990, 1993

<sup>2</sup> I de senere årene har diskrimineringsperspektivet fått mer oppmerksomhet.

funksjon og er altså et virkemiddel blant flere som til sammen skal inngå i en helhetlig løsning. I hvor stor grad sentralene kunne bidra til en helhetlig løsning for brukerne skulle være målestokken for sentralens innsats.

Det har alltid vært et overordnet mål at sentralene skal bidra til et likeverdig tilbud til alle funksjonshemmede uavhengig av bosted, type funksjonsnedsettelse, alder, utdanning eller kjønn. Å bidra til en effektiv ressursforvaltning var et ledd i dette ansvaret. Dette skulle sentralene gjøre ved å forhandle med leverandører, kjøpe inn og lagre, gjenbruke, reparere, montere og tilpasse/spesialtilpasse hjelpemidler. I hjelpemiddelsentralenes 'barndom' var formidlingskomponenten, dvs. å bidra til at brukerne fikk rett hjelpemiddel for å løse sine praktiske problemer, sterkt vektlagt. Etter hvert som tjenesten vokste fram, og hjelpemiddelparken vokste, utviklet det seg et behov for sterkere fokus på materialforvaltningen. Dette skapte motsetninger, og sentralene har i en periode blitt kritisert (særlig fra brukerorganisasjonene) for å utvikle et for sterkt fokus på materialforvaltningen, slik at sentralenes viktige rolle som faglig 'motor' på det formidlingsfaglige området ble skjøvet til side.

I ideologien som ligger til grunn for hjelpemiddelsentralsystemet ble det også lagt vekt på at sentralene skal ha et ansvar for å bidra til at ressurser og kompetanse i de respektive fylkene knyttet til området ble bygget opp og samordnet, og dermed påta seg en systembyggende og kompetansehevende rolle som omfattet flere aktører enn sentralene selv, da særlig kommunale tjenester. I den perioden sentralene ble bygget ut var kompetansen i kommunene når det gjaldt hjelpemidler praktisk talt fraværende.

Hjelpemiddelsentralen skulle være 'terskelfri'. Det vil si at det skulle være lett for brukerne å ta direkte kontakt med sentralen. Brukerne skulle kjenne til at sentralen var et sted å henvende seg og vite hva sentralen kunne tilby av hjelp, samtidig som sentralen skulle bidra til at det også ble lettere for brukerne å henvende seg til andre tjenester. Systemet skulle heller ikke kreve spesielle kunnskaper av brukerne for å hente ut hjelp. Forvaltningens hensyn til effektiv ressursforvaltning skulle ikke hindre brukerne i å få den hjelpen de trengte.

Idealet om en terskelfri tjeneste skulle blant annet innebære at sentralene skulle arbeide både oppsøkende og ambulerende, og være tilgjengelig ved å bli oppsøkt av brukere. Sentralen skulle drive utadrettet markedsføring av tjenestene og informere om de muligheter som lå i hjelpemiddelformidlingen. Sentralene skulle utvikle et formidlingssystem som skulle nå ut til alle, uansett hvor de bodde eller hva slags problemer de hadde. Og ikke minst: Tilbudet skulle være både problem-, rettighets- og brukerorientert.

Helt grunnleggende i denne ideologien var at brukerne - de som skulle bruke hjelpemidlene i sitt daglige liv - skulle spille en aktiv rolle, ikke bare når det gjaldt spørsmål knyttet til sitt egen hjelpemiddelbehov, men også når det gjaldt hvordan selve formidlingssystemet skulle fungere. 'På brukers premisser' ble lansert som et slagord for å uttrykke dette. Ideologien tilsa at tjenesteapparatet skulle bygges opp ut fra de krav brukerne satte, og det å hente ut tjenester fra det offentlige knyttet til hjelpemiddelbehovet - eller egentlig behovet for praktisk problemløsning - skulle være forbundet med minst mulig anstrengelse for brukeren.

Hjelpemiddelsentralene skulle legge forholdene til rette for størst mulig desentralisert aktivitet. Det var derfor et mål i seg selv 'å få kommunene på banen' - kompetanseheve fagfolk i kommunene og påpeke kommunenes ansvar, og utvikle samarbeidsnettverk og kompetansenettverk i fylkene. Sentralene var selvutnevnt som en pådriver i dette arbeidet.

På bakgrunn av dette var det avgjørende at hjelpemiddelsentralene ble bemannet med mange ulike yrkesgrupper. Det var ingen enkelt yrkesgruppe som pekte seg ut som den dominerende på hjelpemiddelområdet, snarere var det viktig å involvere mange forskjellige fag- og yrkesgrupper, og det var en uttalt ambisjon at de forskjellige faggruppene skulle arbeide *tverrfaglig*. Sentralene måtte bli bemannet med personale som hadde kunnskaper om forskjellige former for funksjonsnedsettelse og de konsekvenser funksjonsnedsettelse kan få for den enkelte, i tillegg til kunnskaper om hjelpemidlers tekniske funksjon og forvaltningen av hjelpemidlene.

I 1994 ble hjelpemiddelsentralene overført fra fylkeskommunen (ved fylkeshelsesjefen) til Rikstrygdeverket. Rikstrygdeverket fikk det administrative, økonomiske og faglige ansvaret. Fra 1998 ble sentralene organisert som en selvstendig del av fylkestydekontoret. De forskjellige sentralenes organisering er tilpasset de ulike utfordringene fylkene har knyttet til geografi, populasjon og alderssammensetning (Kommuneavtalen 2001). Sentralene har fremdeles oppgaver i både første- og andrelinje. Som førstelinjetjeneste skal det være mulig for brukere å henvende seg direkte til sentralen, på samme måte som brukerne kunne gjøre i forhold til det kommunale hjelpeapparatet. Som andrelinjetjeneste skal sentralen fungere som en spesialisttjeneste, som skal løse faglige oppgaver sammen med de lokale ressursene. Etter hvert ble en ny funksjon lagt til sentralene. Den trygdefaglige juridiske kompetansen - 'vedtak' - ble flyttet fra trygdekontorene og over til hjelpemiddelsentralen. Hensikten med dette var å få til et mer integrert samarbeid mellom den trygdefaglige og den formidlingsfaglige kompetansen.

Brukerorganisasjonene har spilt en sentral rolle i oppbyggingen av sentralene helt fra starten, både på sentralt nivå og også på fylkesnivå. Brukerorganisasjonene var aktivt med i Rådet for tekniske tiltak for funksjonshemmede, som hadde som oppgave å overvåke oppbyggingen av

formidlingssystemet. I og med inkluderingen i trygdeetaten ble rådet nedlagt. Brukerorganisasjonene fortsatte imidlertid sin oppgave som pådriver knyttet til hjelpemiddelområdet gjennom samarbeid med trygdeetaten, gjennom områdeutvalgene.

De formelle føringene som ligger til grunn for hjelpemiddelsystemet i dag støtter også opp om de grunnleggende prinsippene i den opprinnelige tenkningen. Den viktigste formelle føringen for hjelpemiddelsentralene er uttrykt i *Folketrygdlovens kapittel 10 og 20*, som handler om stønadstilbudet til funksjonshemmede når det gjelder mulighet for deltagelse, mestring og likestilling i samfunnet og hjelpemiddelsentralens virksomhet og ansvar. Hjelpemiddelsentralene er den instans under Rikstrygdeverket som er satt til å effektivere disse bestemmelsene.

Folketrygdloven sier at personer med vesentlig og varig funksjonsnedsettelse kan få dekket utgifter til hjelpemidler som bedrer funksjonsevnen i hjem, skole, arbeid og fritid. Loven har også en bestemmelse om brukermedvirkning for å sikre brukernes rettigheter og som et ledd i tjenestens kvalitetssikring.

I 1997 ble det utarbeidet egne forskrifter for hjelpemiddelsentralenes virksomhet, Nasjonale standarder, som beskriver kvalitetskrav for hjelpemiddelsystemet, og Mål og prioriteringer for hjelpemiddelsentralene, fastsatt av Rikstrygdeverket. De nasjonale standardene er viktige virkemidler for å utvikle en enhetlig tjeneste. I tillegg skal formidlingssystemet forholde seg til bestemmelser i forskriftene om individuelle planer og forskrifter om habilitering og rehabilitering, fastsatt av Sosial- og helsedepartementet i 2001.

## 2 Modellforsøkene 'Brukerpass' og 'Kontaktperson barn'

### 2.1 Brukerne var ikke fornøyd med hjelpemiddelformidlingen

Hjelpemiddelformidlingen har opp gjennom årene gjentatte ganger blitt kritisert fra brukerne. For å få nærmere kunnskap om hva brukerne var fornøyd eller misfornøyd med, ble det gjort et forarbeid der den sentrale prosjektgruppen blant annet foretok en oppsummering av brukerundersøkelser som har vært gjort på området. Kort oppsummert viste disse undersøkelsene at ca. 20 % av brukerne var misfornøyd med hjelpemiddelsystemet, og det var aldersgruppen barn 6 - 13 år og voksne 26 - 50 år som er minst fornøyd.

I tillegg gjorde prosjektet en egen brukerundersøkelse blant de personene som deltok i modellforsøkene. Denne undersøkelsen viste at det spesielt var enkelte punkter som pekte seg negativt ut. Evalueringen gjengir hovedfunnene i denne kartleggingen, fordi den er blitt brukt som ett av flere utgangspunkt i utformingen av modellforsøkene. Funnene illustrerer noe av det man rent konkret ønsket å forbedre med forsøkene, og det vil være de punktene som flest oppgir at de er misfornøyd med som er viktigst å gripe fatt i. Kartleggingen viste at *formidlingstiden*, tilgangen til *informasjon*, *tilgjengeligheten* til tjenester og anledningen til å *medvirke* ble svært viktige forbedringspunkter for forsøkene:

- **Formidlingstiden:** De fleste som svarte var ganske eller svært misfornøyd (63 %). Det var ingen forskjeller mellom kjønnene, men det var aldersrelaterte forskjeller ved at de fleste som var misfornøyd var i gruppen barn/unge under 18 år (ca 75 %). Det var også mange i aldersgruppen 19 - 50 år som var misfornøyd (66 %). Ingen i aldersgruppen over 67 år var misfornøyd.
- **Vurdering av hjelpemidler alt i alt:** De aller fleste har svart at de var enten ganske eller svært fornøyd med hjelpemidlene (89 %). På dette punktet er så godt som samtlige i aldersgruppen under 19 år fornøyd. De som er misfornøyd finner vi først og fremst i aldersgruppen 26 - 50 år.
- **Informasjon:** Ca. en tredel var misfornøyd med informasjonen de fikk (36 %), og det er en svak overvekt av menn som er misfornøyd. Når det gjelder aldersgruppene, finner vi flest som er misfornøyd først og fremst når det gjelder barn under 13 år og de i aldersgruppen 26 - 50 år. Av alle som oppgir at de er fornøyd med informasjonen finner vi 77 % i aldersgruppen 19 - 50 år. Når det gjelder spørsmålet om informasjon er det 35 % som oppgir at de verken er misfornøyd eller fornøyd.

- Tilgjengelighet: Ca. en firedel (26 %) var misfornøyd med tilgjengeligheten til tjenesten, og det er flere menn enn kvinner som er misfornøyd. Blant de som er misfornøyd finner vi flest i aldersgruppen 19 til 50 år, men også en god del i gruppen under 18 år.
- Holdninger og anledning til å medvirke: Ca. 30 % var misfornøyd med fagfolkernes holdninger og anledningen til medvirkning. Vi finner de som er misfornøyde med dette først og fremst i aldersgruppen under 13 år og aldersgruppen 19 - 50 år, med ca. 20 % i begge gruppene.
- Tillit til hjelpemiddelsystemet: Ca 18 % svarer at de er misfornøyde på dette punktet, mens nesten halvparten svarer at de er ganske fornøyd. Aldersgruppen barn under 13 år og aldersgruppen 26 - 50 år peker seg ut som de som har minst tillit (hhv. ca 25 % og 20 %).

## 2.2 De grunnleggende prinsippene og målsetningene i de to modellforsøkene

Under dette punktet presenterer evalueringen de grunnleggende prinsippene og målsetningene for de to modellforsøkene, slik disse kommer til uttrykk i prosjektets egne dokumenter. Punktet gjengir hovedpunktene i det som evalueringen oppfatter som de tre viktigste dokumentene i prosjektet: Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet. Drøftings- og beslutningsgrunnlag (dato 15.08.03); Enkelte av punktene i dette notatet er presisert i notater fra den sentrale prosjektgruppen til de lokale prosjektgruppene (datoer 11.11.03 og 15.12.03); Videre er notatet Prosjektdirektiv for prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet, versjon 12.0 (dato 15.01.04) benyttet som dokumentgrunnlag.

I Prosjektdirektivet står det at utgangspunktet for de to forsøkene er satsningen i Trygdeetaten på *'aktiv brukermedvirkning som skal anvendes som et sentralt virkemiddel for å øke brukertilfredsheten'*. På hjelpemiddelområdet har brukerorganisasjonene gitt gjentatte tilbakemeldinger om at *'enkelte brukere ikke er helt fornøyd med differensieringen av formidlingsprosessen for brukere med god kompetanse om egne behov'*. Forsøkene med Brukerpass og Kontaktperson barn ble derfor igangsatt for å bedre å ivareta brukernes *'individuelle ønsker og behov'*.

I Prosjektdirektivet vises det til flere typer føringer som forsøkene skal forholde seg til. Viktigst av disse er at forsøkene skal forholde seg til de eksisterende rammebetingelsene i trygdeetaten og bestemmelsene i folketrygdloven. Videre forventes det at forsøkene skal forholde seg til de føringene som ligger i offentlige dokumenter som er relevant når det gjelder tiltak og tjenester for mennesker med funksjonsnedsettelse<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Disse står oppgitt i vedlegg.

### 2.2.1 Målsetninger for modellforsøkene

Målsetningen med modellforsøkene er å *øke brukertilfredsheten i hjelpemiddelformidlingen*. De to sentrale virkemidlene for å realisere målsetningen er *aktiv brukermedvirkning* og *differensiert formidlingsprosess* (Prosjektdirektivet), eller også *en fleksibel tjenesteyting* (Drøftingsnotatet).

Begge de nevnte dokumentene beskriver nærmere hva som menes med *aktiv brukermedvirkning*, et begrep som er grunnleggende i begge modellforsøkene. Aktiv brukermedvirkning betyr at *'brukeren skal ha innflytelse på beslutninger som gjelder egen livssituasjon'*. Dette forutsetter at brukeren er et *'aktivt handlende individ'* og en *'aktiv part i dialogen med tjenesteyter'*. Det presiseres videre at *'brukeren kan benytte fagfolk og deres kompetanse i sin egenstyrte prosess'*.

I Prosjektdirektivet gies eksempler på handlinger som aktiv brukermedvirkning innebærer:

*I praksis kan aktiv brukermedvirkning bety at brukeren kan:*

- *skaffe seg informasjon om ulike løsninger*
- *prøve ut ulike hjelpemidler*
- *velge rett hjelpemiddel*
- *inngå avtale om levering av produkter*
- *lære hvordan hjelpemidlet brukes og vedlikeholdes*
- *få enkel og rask tilgang til reparasjon og service*

Dette defineres i Prosjektdirektivet som en *'egenstyrt prosess'*, der brukeren i mye større grad selv skal bestemme hvem som skal kontaktes og hva som skal tillegges vekt, der fagfolk skal være veiledere og rådgivere, og der tjenesteapparatet skal være tilgjengelig for brukerne dersom brukeren ønsker dette.

### 2.2.2 Målgruppen for modellforsøkene

Målgruppen for forsøkene er definert som *'brukere som lever et aktivt liv og er avhengig av hjelpemidler til daglig'*. Modellforsøket med brukerpass skal omfatte voksne, erfarne brukere, men også barn/ungdom dersom familien velger dette. Modellforsøket kontaktperson barn skal omfatte barn/ungdom under 18 år og deres foreldre.

Prosjektdirektivet gir en mer utførlig beskrivelse av hva som kjennetegner målgruppen:

*'Målgruppen er brukere som er helt avhengig av hjelpemidlet **til daglig** (uthevet i Prosjektdirektivet) for å leve et selvstendig liv hjemme, på skole, i arbeidsliv og samfunnsliv, og som møter barrierer når hjelpemidler skal anskaffes og være driftssikre over tid.'* Målgruppen vil omfatte mange brukere som *'stiller krav til systemet og har egne meninger'*. Målgruppen vil også

omfatte mange som er helt avhengig av å kunne 'gå i dialog med dyktige fagfolk for å foreta valg av rett hjelpemiddel'. Begge modellforsøkene skal fortrinnsvis omfatte brukere med alle typer funksjonsnedsettelse – bevegelse, syn, hørsel, kognisjon.

### **2.2.3 Modellforsøkernes fokus**

De lokale prosjektgruppene ble invitert til å komme med forslag og innspill til mulige forsøk. Ut fra disse innspillene ble det satt i gang to typer forsøk: *Brukerpass* og *Kontaktperson barn*.

Det er formulert tre satsningsområder for begge de to forsøkene:

4. Oppgaveløsning
5. Aktiv brukermedvirkning
6. Brukertilfredshet

Det er formulert flere effektmål og resultatmål for forsøkene. I denne rapporten tas bare med effektmålene. Det vises til Prosjektdirektivet for en nærmere beskrivelse av resultatmål.

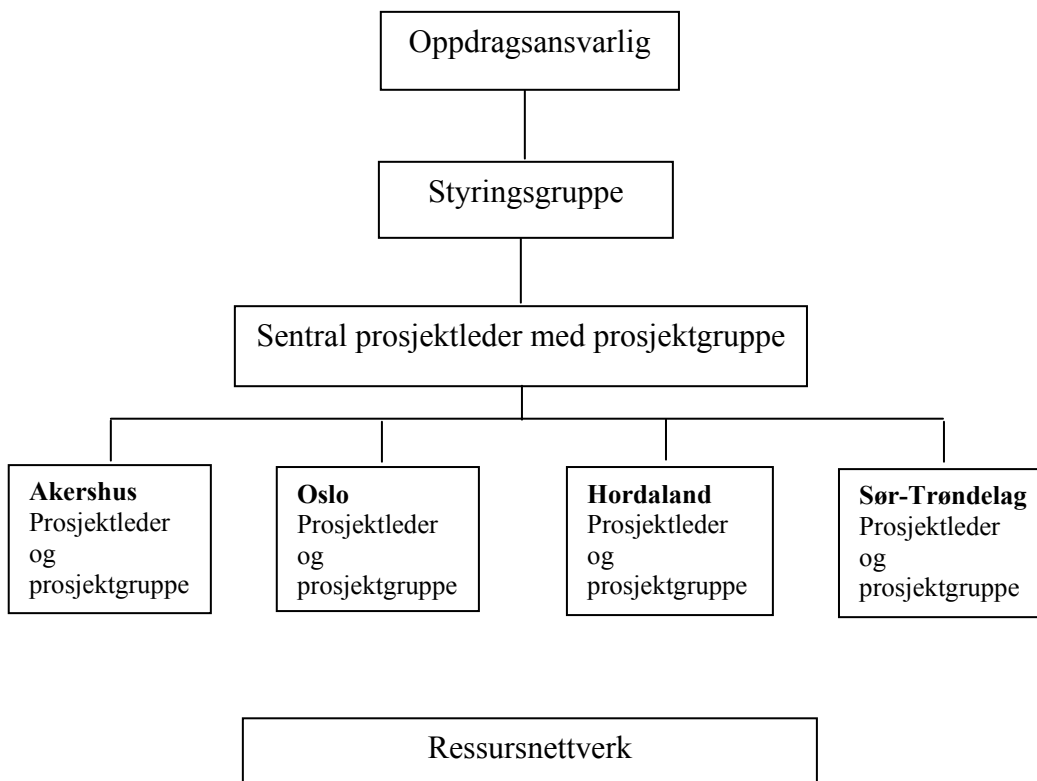
*Forsøkernes effektmål er:*

- *Oppnå felles forståelse mellom forvaltning og brukere i forhold til verdigrunnlag, innhold og praktisering av aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet både på system og individnivå.*
- *Bedre brukertilfredshet og redusert klageomfang.*
- *Kvalitet, rask levering og god leveringspresisjon (at vi holder det vi lover).*
- *Bedre tilgjengelighet for brukerne.*
- *Ha oppnådd større fleksibilitet i oppgaveløsningen i hele formidlingsprosessen.*
- *Forståelse for og utnyttelse av de ulike aktørenes kompetanse. Herunder spesielt brukerkompetansen.*
- *Forståelse internt i trykdeetaten om det som er karakteristisk for hjelpemiddelformidlingen.*
- *Økt kunnskapsnivå hos brukeren.*



### 2.3 Prosjektets organisering

Prosjektet ledes av en styringsgruppe i Rikstrygdeverket, ledet av trygdedirektøren. Det er nedsatt en sentral prosjektgruppe og lokale prosjektgrupper i hvert av de fire prosjektfyllkene.<sup>4</sup> Når det gjelder både planleggingen/forarbeidet og gjennomføringen av modellforsøkene har brukerorganisasjonene vært aktivt medvirkende. Både den sentrale prosjektgruppen og alle de fire lokale prosjektgruppene har hatt representanter fra Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO), Norges Handikapforbund (NHF) og Norges Blindeforbund (NBF). På denne måten ble ønsket om brukermedvirkning på systemnivå ivaretatt. Det har vært et prinsipp i prosjektet at brukerorganisasjonene skal være representert med like mange representanter som fagapparatet (1-1 representasjon).



Oppdragsgiver for prosjektene er Rikstrygdeverket, representert ved Oppdragsansvarlig, som er trygdedirektøren. Oppdragsansvarlig har beslutningsmyndighet for de økonomiske og faglige rammene. Styringsgruppen har det overordnede ansvaret for å gi sentrale retningslinjer, styringssignaler og bidra med fagkunnskaper. Styringsgruppen skal være involvert i aktiviteter og prosesser som den sentralen prosjektgruppen legger opp til. Styringsgruppen består av representanter fra Rikstrygdeverket, brukerorganisasjoner (NHF, FFO, NBF), ansatte

<sup>4</sup> Gruppens sammensetning er presenter i vedlegg

(Utdanningsgruppens hovedorganisasjon), fylkestyrgdekontorene, fagforeninger (TTL, Akademikerne, NTL) og Kommunenes Sentralforbund.

Det sentrale prosjektet er organisert som en prosjektgruppe med en prosjektleder og en assisterende prosjektleder, begge fra RTV. Prosjektgruppen består av representanter fra RTV og tre brukerrepresentanter (NHF, FFO, NBF). Den sentrale prosjektgruppen skal være faglig pådriver og koordinator for de lokale prosjektene, iverksette styringsgruppens vedtak, være faglig og prosessmessig støtte for lokale prosjekter herunder også brukerrepresentantene, og informere om prosjektene innad og utenfor etaten.

De lokale prosjektene er organisert som en selvstendig prosjektgruppe med en prosjektleder for hvert av de fire fylkene Oslo, Akershus, Hordaland og Sør-Trøndelag. Hver lokal prosjektgruppe er sammensatt av representanter fra hjelpemiddelsentralen, kommunene og minst en representant fra hver av de tre brukerorganisasjonene (NHF, FFO, NBF). Det skal være balanse mellom antall representanter fra brukersiden og systemsiden.

#### **2.4 En kort beskrivelse av de to modellforsøkene**

Før evalueringen går nærmere inn på hvordan dokumentene som ligger til grunn for forsøkene beskriver prinsippene for de to modellforsøkene, er det viktig å nevne at hensikten og de overordnede målsetningene for modellforsøket med kontaktperson barn og modellforsøket med brukerplass er den samme, samtidig som det er to viktige forskjeller:

Deltagerne i modellforsøket med *Brukerpass* har anledning til å velge å henvende seg direkte til firma når det gjelder reparasjon/service, mens deltagerne i modellforsøket med kontaktperson barn bare kan gjøre dette etter avtale med sin kontaktperson. Deltagerne i modellforsøket med brukerplass kan utelate søknads/vedtaksprosedyrene for bytte av de hjelpemidlene som er omfattet av brukerplasset. Deltagerne i kontaktpersonordningen har ikke brukerplass og derfor ikke anledning til dette. Samtidig har kontaktpersonen fått tillagt vedtaksmyndighet, noe som forventes å forenkle søknadsprosessen for deltagerne.

Deltagerne i forsøket med *Kontaktperson barn* må følge samme saksprosedyrer som i ordinære saker, men de har fått oppnevnt en fast kontaktperson på hjelpemiddelsentralen som de kan kontakte når de har behov for hjelp. Kontaktpersonen har imidlertid som nevnt vedtaksmyndighet dersom det skal søkes om nytt hjelpemiddel. Kontaktpersonen har bestemte forpliktelser overfor 'sine' brukere. Dette beskrives nærmere under punktet om modellforsøk kontaktperson barn.

I et notat fra den sentrale prosjektgruppen<sup>5</sup> til de lokale prosjektgruppene nevnes det at hvert av de fire fylkene bør inkludere brukergruppene syn, hørsel og bevegelse i forsøkene. I hvert fylke forventes det deltagelse fra minst 40 brukere til modellforsøket med brukerplass og minst 20 familier til modellforsøk med kontaktperson barn. Når det gjelder deltagere i modellforsøk brukerplass har den sentrale prosjektgruppen foreslått at fordelingen i hvert lokalt prosjekt bør være:

Bevegelseshemmede, ca.20 - 30 personer

Synshemmede, ca 10 personer

Hørselshemmede, ca 10 personer

#### **2.4.1 Modellforsøk Brukerpass**

Et brukerplass er en individuelt tilpasset '*sertifisering*' fra trygdeetaten til den enkelte bruker. Brukerpasset gir brukeren visse rettigheter i forhold til egne hjelpemidler. Samtidig hefter det forpliktelser for brukeren knyttet til brukerplasset. Et brukerplass medfører dermed større frihet for brukeren i framgangsmåten når det gjelder hjelpemiddelsakene, men også et større ansvar.

Fullmakten i brukerplasset gjelder adgang til å få reparere, vedlikeholde/få service på, prøve ut og skifte ut hjelpemidler bruker har fått vedtak på. Brukeren kan selv bestemme hvor han eller hun skal henvende seg for å få hjelp til reparasjonen. Dette kan være enten hjelpemiddelsentralen, kommunal vaktmester eller et privat firma. Brukerpasset inneholder en begrensning ved at brukeren må forholde seg til de firmaene som trygdeetaten har inngått avtale med eller godkjenner. Firmaene skal bli orientert om ordningen og hvordan de skal forholde seg av de lokale prosjektgruppene.

I tillegg kan den som har et brukerplass prøve ut og/eller skaffe seg nye hjelpemidler innenfor den samme hjelpemiddelgruppen som brukeren allerede har fått vedtak på uten å gå veien om den ordinære søknadsprosedyren. (Det er visse begrensninger, blant annet gjelder ikke brukerplass for bil). Et brukerplass gir altså ikke adgang til å skaffe seg hjelpemidler fra en annen hjelpemiddelgruppe enn den brukeren allerede har fått vedtak på. Et eksempel som er nevnt i Prosjektdirektivet er at en bruker ikke kan skifte fra manuell til elektrisk rullestol uten å gå veien om en ordinær søknadsprosedyre. Men samtidig skal brukere med brukerplass også i slike tilfeller kunne '*gå en enklere løype*' enn ordinære brukere, ved at de skal kunne velge å henvende seg direkte til sentralen eller firma for informasjon, utprøving og valg av produkter.

---

ng av fellespunkter for modellforsøkene brukerplass og kontaktperson for foreldre/barn, datert 15.12.03

Brukerpasset har flere egenskaper:

- Brukerpasset skal være individuelt tilpasset hver enkelt bruker.
- Innehaveren skal kunne velge å ha direkte kontakt med hjelpemiddelsentralen.
- Det skal ikke være en pliktmessig kontakt med kommunen.
- Innehaveren skal ha enklere tilgang på hjelpemidler.
- Innehaveren skal kunne benytte seg av fagfolk som rådgivere, enten disse er i kommunen, på hjelpemiddelsentralen eller firma.
- Innehaveren skal ha innflytelse og rett til å velge det hjelpemidlet vedkommende selv mener er mest hensiktsmessig.
- Hjelpemiddelsentralen bestiller produkter ut fra brukerens valg. Dersom sentralen har produktet på lager, benyttes dette.
- Ved teknisk service kan innehaveren benytte seg av enten:
  - hjelpemiddelsentralen
  - leverandør/firma
  - kommune
- Bruker som ønsker opplæring i vedlikehold/repasjon kan tilbys dette fra hjelpemiddelsentralen.

I prosjektperioden skal brukere som deltar i forsøket *'gis prioritet fremfor andre brukere'*.

Andre stikkord som karakteriserer forsøket med brukerplass er at det legges vekt på at brukerne selv skal være den som tar initiativ i sakene. Brukerne skal kunne velge om, når eller i hvilken forbindelse de skal involvere fagfolk i saken. Brukerne skal også selv kunne velge hvilke fagfolk eller hvilke andre aktører de vil involvere.

Hva sier Prosjektdirektivet at forsøkene skal oppnå når det gjelder virksomheten i tjenesten?

Prosjektdirektivet sier at *'prinsippet om aktiv brukermedvirkning stiller krav til tjenesteapparatets organisering ved at det kreves et fleksibelt, ubyråkratisk system'*. Viktige praktiske virkemidler for å realisere dette når det gjelder modellforsøket med brukerplass er:

- Kravet om søknad, dvs vedtaksprosedyrene, faller bort for ombytte av hjelpemiddel.

- Brukeren har anledning til å velge hvem de vil kontakte ved reparasjon/service. Det vil si at brukeren ikke er forpliktet til å følge de rutiner som sentralen evt. har utarbeidet i forhold til henvendelser om reparasjon/service.
- Brukeren har anledning til å velge å henvende seg direkte til sentralen uten å gå veien om førstelinjen. Det vil si at sentralen ikke har anledning til å avvise en henvendelse fra en bruker med brukerpass.
- Brukeren har en sterkere innflytelse over valg av hjelpemiddel. Det vil si at sentralen ikke har anledning til å overprøve valget, dersom det er innenfor de rammene som brukerpasset setter - unntatt å kreve at brukeren skal ta et hjelpemiddel som allerede finnes på lager, dersom dette finnes.

#### **2.4.2 Modelforsøk Kontaktperson barn**

Målsetningen med modelforsøket kontaktperson barn er at brukerne skal få en enklere tilgang til faglig hjelp og til hjelpemidler. En kontaktperson skal være en *'personlig rådgiver mellom bruker og hjelpemiddelsentral'*, og skal gi *'informasjon om rettigheter, produkter/løsninger og ta seg av saksgangen'* (brev av 11.11.03 fra den sentrale prosjektgruppen til de lokale prosjektgruppene).

Kontaktpersonen skal bidra til at barn/foreldre får et *'mest mulig koordinert tilbud gjennom samarbeid med andre'*. Kontaktpersonen skal blant annet samarbeide tett med andre kontaktpersoner som brukeren har. I informasjon fra sentral prosjektgruppe til de lokale prosjektgruppene (15.12.03) nevnes flere krav til hva en kontaktperson skal kunne bidra med:

- Se helheten i brukerens situasjon
- Ha bred generell kompetanse på hjelpemiddelområdet
- Være brukerorientert og god til å kommunisere
- Sørge for nødvendig koordinering
- Bidra til rask avklaring av saken

Kontaktpersonen skal sørge for en raskere saksgang ved å korte ned ventetiden på:

- svartiden på vedtak
- faglig bistand og veiledning
- leveranser på hjelpemidler
- ventetiden på reparasjon og service

Kontaktpersonen skal ha de nødvendige fullmakter til å spille på *'alle de aktuelle personer ved sentralen , og i tillegg ha vedtaksmyndighet i enkeltsaker'*.

Brukere som får en kontaktperson, får tildelt dennes direkte telefonnummer og e-postadresse. I prosjektdirektivet fremheves både kommunen og tredjelinjetjenesten som viktige samarbeidsparter for kontaktpersonene på hjelpemiddelsentralen.

Viktige praktiske virkemidler for å realisere *'et fleksibelt, ubyråkratisk system'* når det gjelder modellforsøk kontaktperson barn, er at brukerne kan velge å henvende seg direkte til sin kontaktperson uten å gå veien om førstelinjen. Det vil si at kontaktpersonen ikke har anledning til å avvise henvendelsen fra brukeren, men skal enten ta saken selv eller skal kanalisere henvendelsen videre til rette instans. Kontaktpersonen skal bidra til at brukeren får et mest mulig koordinert tilbud gjennom å samarbeide med andre, internt og eksternt. Det vil si at kontaktpersonen har ansvar for å sørge for å involvere de som kan bidra til at saken løses.

### 3 Evalueringen

#### 3.1 Mål for evalueringen

Denne evalueringen skal gi kunnskaper om erfaringer knyttet til to modellforsøk som dreier seg om utprøving av alternative formidlingsmodeller på hjelpemiddelområdet. Målsetningene for modellforsøkene ble beskrevet i forrige kapittel. Med begrepet formidling forstår evalueringen alle oppgaver som er relevante fra brukeren melder et behov til hjelpemidlet er på plass og tatt i bruk. Også oppgaver knyttet til service og reparasjon av hjelpemidlet vil i denne sammenhengen bli forstått som en del av formidlingen.

I modellforsøkene legges det bl.a. opp til at brukerne skal kunne velge å bruke fagfolk og deres kompetanse i en egenstyrt prosess, at fagfolk i større grad skal ivareta veilederrollen, at brukerne i større grad kan ta ansvar for valg av hjelpemiddel og bruk av fagfolk, samt at brukerne gis mer frihet til å kontakte hjelpemiddelsentral direkte eller eventuelt leverandør, framfor å gå via førstelinjetjenesten. I den grad brukerne benytter seg av disse rettighetene, vil det få konsekvenser for enkeltaktører og organisasjonen som helhet, og man må forvente endringer i organisasjonens praksis.

Evalueringen skal fastslå om modellforsøkene som gjennomføres fører til et *bedre resultat for brukerne* i form av en bedre formidlingsprosess, en *bedre samhandling* i fagapparatet og mellom fagapparat og bruker, og en *mer effektiv ressursutnyttelse*, slik dette er definert i prosjektets plandokumenter.

Den metodiske framgangsmåten for datainnsamlingen blir gjort rede for i kapittel fire.

#### 3.2 Spørsmål som evalueringen skal gi svar på

##### 3.2.1 Brukererfaringer og brukertilfredshet

Når det gjelder brukernes erfaringer, skal evalueringen svare på om de som har deltatt i forsøkene opplever at formidlingsprosessen og resultatet for brukeren er blitt bedre, - altså om brukerne opplever at både tilgangen på tjenester og tjenestens kvalitet, og den praktiske løsningen, fungerer bedre enn før.

De punktene som er spesifisert for å belyse dette punktet er:

- medvirkning i den praktiske problemløsningen knyttet til egen situasjon

- anledning til utprøving av forskjellige produkter
- tilgang på informasjon om produkter og løsninger
- tilgang på informasjon om rettigheter og saksgang
- selvstendighet i forhold til valg av hjelpemiddel og løsning
- opplevelse av å ha et ansvar i valg av hjelpemiddel
- opplevelse av fagpersonens rolle som veileder og rådgiver
- bedre opplæring i bruk og vedlikehold av hjelpemidlet
- kortere ventetid både på levering og reparasjon

### **3.2.2 Samhandlingserfaringer**

Evalueringen skal belyse hvordan forsøkene endrer samhandlingen mellom henholdsvis bruker, hjelpemiddelsentral, kommune og eventuelt relevante landsdekkende eller regionale spesialistfunksjoner og leverandører.

Evalueringen skal belyse om det er blitt:

- Større anledning til direkte kontakt mellom bruker og hjelpemiddelsentral der brukeren anser dette som mest rasjonelt.
- Større anledning til direkte kontakt mellom bruker og leverandør og service der brukeren anser dette som mest rasjonelt.
- Forenkling av saksgang og søknadsprosedyrer.
- Større anledning for brukeren til å utøve skjønn i egen formidlingsprosess.
- Bedre og mer direkte kommunikasjon mellom brukeren og fagpersoner ved hjelpemiddelsentralen.

### **3.2.3 Ressursutnyttelse og forenklet formidlingsprosess**

En analyse av *ressursutnyttelse* kan dreie seg om både analyse av endringer i utgifter til de typer hjelpemidler og om en analyse av effektivitet i saksbehandlingen.

Når det gjelder utgifter til hjelpemidler, ble det drøftet flere mulige fremgangsmåter med den sentrale prosjektgruppen i oppstarten av evalueringen. Ett alternativ som har vært drøftet, har vært å se om det er mulig å spore endringer i stønadsbudsjettet som en følge av modellforsøkene. I denne sammenhengen er det spesielt modellforsøket brukerplass - der man går vekk fra kravet om



vedtak - som er interessant. Spørsmålet var hvorvidt aktiviteter knyttet til brukerpasset gir utslag som kan spores i stønadsbudsjettet.

Ved oppstarten av evalueringen ble det tatt et forbehold om at aktivitetene i modellforsøkene (antall brukere og omfanget av aktiviteter knyttet til brukerplass) måtte være tilstrekkelig store for å kunne måle evt. endringer. Evalueringen startet opp med å utarbeide et arbeidsnotat som beskriver evaluators forståelse av oppdraget, der det ble tatt et forbehold om at det ikke vil være mulig å måle endringer på en tilfredsstillende måte dersom aktivitetene i modellforsøkene ikke ble store nok. Dette ble lagt fram og drøftet med den sentrale prosjektgruppen<sup>6</sup>. Det ble besluttet at spørsmålene som er knyttet til hjelpemiddelutgifter skal avgrenses til å se på enkeltsaker for de brukerne som deltar i modellforsøkene. Konkret dreier dette seg om å se på de relative utgifter knyttet til brukernes hjelpemiddelløsninger. Data for å belyse dette punktet er innhentet gjennom intervjuene med brukere og fagpersoner og ved å gjennomgå fakturaer for hjelpemiddelsaker. Det ble imidlertid også foretatt en analyse av aggregerte data fra stønadsbudsjettet, fordi det viste seg at spørsmålet om hvorvidt modellforsøkene kunne føre til endringer i kostnadene til hjelpemidler var et diskusjonstema som dukket opp gjennom hele evalueringen.

Det har videre vært et utgangspunkt for modellforsøkene at utgiftene til hjelpemidler bare er én del av spørsmålet om ressursbruk. Ressurser som går med til selve formidlingen og søknadsbehandlingen, er også viktig å analysere. Dette kan imidlertid være vanskelig å måle dersom de konkrete arbeidsoppgavene ikke er tids- og kostnadsfestet. Evalueringen vil imidlertid kunne gi indikasjoner på en eventuell endring i ressursutnyttelsen ved at fagapparatet beskriver de arbeidsoperasjonene de utførte før prosjektet og hvilke de utfører under prosjektet. En målsetting med forsøkene er at de skal bidra til en *forenklet formidlingsprosess*. Kort formulert kan man si at man ønsker en best mulig tjeneste for alle som har behov, og med minst mulig bruk av ressurser. I dette ligger et ønske om effektivitet. I evalueringen vil en analyse av effektiviteten i arbeidsprosessen dreie seg om å belyse hvilke aktører som er involvert i formidlingsprosessen, hvem som gjør hva, forholdet mellom de ulike aktørene og tidsbruk.

---

<sup>6</sup> Oppstartnotat, revidert versjon. SINTEF Helse mars 2004

## **4 Evalueringsmetode**

Evalueringer gjennomføres gjerne når det er behov for å vite om visse målsetninger er oppfylt, for å vite hvilke virkninger et tiltak har hatt, eller for å se om resultater man har oppnådd står i forhold til den innsatsen som er lagt ned. En evaluering er tilbakeskuende i sin form ved at den vurderer dagens praksis i forhold til kriterier som er blitt satt ved et bestemt tidspunkt, og der det er en forventning om at disse kriteriene skal føre til en bestemt endring. En evaluering skal bygge på et upartisk grunnlag ved at det foretas en systematisk innsamling av data og gjennomføres en eksplisitt analyse. I tillegg er den avhengig av at de kriterier som danner grunnlaget for analysen er formulert slik at de legger tilrette for at en evaluering er mulig. For å kunne fastslå noe om endringer, er det nødvendig å vite konkret hvordan situasjonen var før endringen ble iverksatt. Det er imidlertid sjelden anledning til å kartlegge før-situasjonen i utviklingsarbeid. I slike tilfeller kan det være en fruktbar tilnærming å innhente data om aktørenes opplevelse av hvordan situasjonen var tidligere og beskrive disse. (Sverdrup 2002, Weiss 1998, Samset 1993)

Denne evalueringen forholder seg til før-situasjonen gjennom referatene fra prosjektenes dialogkonferanser, brukerundersøkelsene som har vært gjennomført i regi av prosjektene, og evalueringens egne datainnsamlinger. Ved hjelp av disse datakildene vil evalueringen identifisere de forholdene man ønsker å endre og aktørenes forestillinger og forventninger om hva modellforsøkene skal føre til.

Evalueringen er avhengig av at de fire modellforsøkene har formulert kriterier som er operasjonalisert slik at de kan brukes som et utgangspunkt for å observere og analysere praksis, og dermed beskrive endringer. Dersom kriteriene som skal ligge til grunn for evalueringen ikke er tilstrekkelig operasjonalisert, er det nødvendig å operasjonalisere disse. I den grad dette har vært tilfelle her, har operasjonaliseringen vært gjort i oppstarten av evalueringen i samarbeid med den sentrale prosjektgruppen. For at evaluering skal kunne gjennomføres i henhold til den oppsatte planen, har det vært en forutsetning at de lokale prosjektgruppene og hjelpemiddelsentralene bistår evaluator i praktisk tilrettelegging av såvel intervjuene som spørreskjemaundersøkelsene.

### **4.1 Metodisk framgangsmåte for denne evalueringen**

Det er gjennomført flere typer datainnsamlinger for å belyse modellforsøkene: Individuelle intervjuer, gruppeintervjuer, spørreskjemaundersøkelse, prosessanalyse og gjennomgang av registerdata. Under dette punktet gis det en nærmere beskrivelse av de ulike framgangsmåtene og typer data som er samlet inn. Det er viktig å være oppmerksom på at de enkelte

datainnsamlingene må sees som deler av en større sammenheng. Sett isolert gir ingen av dem et tilstrekkelig bilde av erfaringene fra forsøkene. Evalueringen bygger derfor på en samlet analyse av de funnene som er gjort.

De viktigste datakildene for å vurdere om forsøkene har ført til de endringene man hadde forventet når det gjelder brukererfaringer, samhandlingserfaringer og ressursutnyttelse, er spørreskjema og intervju rettet mot deltagerne, rapportkort/logger, arbeidsprosessanalyse ved sentralene og analyse av kostnader knyttet til hjelpemidler. De sentrale funnene fra disse datainnsamlingene vil derfor bli presenter i egne kapitler senere i rapporten - under kapitlene fem, seks og syv.

#### 4.1.1 Intervjuer med deltagere i modellforsøkene

I henhold til evalueringsplanen skulle det gjennomføres 34 *dybdeintervjuer*. Det ble gjennomført 38 individuelle intervjuer med i alt 35 deltagere. Det ble først gjort noen intervjuer i mai/juni 2004. Det fremkom da at flere av deltagerne ikke hadde benyttet enten brukerpasset eller kontaktpersonen i særlig grad, men at de planla en større aktivitet senere på året. Det ble derfor besluttet å vente med resten av intervjuene til høsten samme år, for å kunne få flere og mer varierte erfaringer. I tillegg ble tre av de informantene som ble intervjuet på vårparten, intervjuet om igjen. Hensikten med disse intervjuene har vært todelt. På den ene siden var det ønskelig å få nyansert og detaljert innsikt i erfaringene til deltagerne. Samtidig skulle denne informasjonen være et utgangspunkt for spørreskjemaundersøkelsen som skulle omfatte samtlige deltagere som har deltatt i forsøkene.

Oversikt over intervjuene med deltagere:

	Sør-Trøndelag	Hordaland	Akershus	Oslo	Sum
<b>Brukerpass:</b>					
Bevegelse	3	2	3	2	10
Syn	1	4	2	4	11
Hørsel			1	1	2
Hørsel/syn	1				1
<b>Kontaktperson barn:</b>					
Bevegelse	3	3	2		8
Syn	1		1	1	3
Hørsel					
<b>Sum</b>	9	9	9	8	35

#### 4.1.2 Spørreskjemaundersøkelse

Høsten 2004 ble det gjennomført en spørreskjemaundersøkelse rettet mot samtlige deltagerne i forsøket brukerpass (175 deltagerne) og i forsøket kontaktperson barn (84 deltagerne). Skjemaene ble sendt ut til deltagerne i slutten av oktober 2004, og de fleste ble returnert i løpet av november. Det kom imidlertid inn skjema fram til 6. januar 2005. Etter denne datoen ble databasen lukket. Spørreundersøkelsen skulle være anonym, og skjemaene ble derfor sendt ut via de lokale prosjektene. Skjemaene var vedlagt en ferdig adressert og frankert svarkonvolutt som informantene ble oppfordret til å bruke.

Spørreundersøkelsen omfatter tema som var kommet frem gjennom de individuelle intervjuene og gruppeintervjuene, altså tema som både deltagerne og fagfolk hadde brakt på banen. Et utkast til spørreskjema ble oversendt medlemmene i sentral prosjektgruppe for kommentarer, og skjemaene ble justert i forhold til de tilbakemeldingene som kom.

Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen rettet mot modellforsøk brukerpass<sup>7</sup> baserer seg på svar fra 114 deltagerne, dvs. 65 % av de 175 skjemaene som ble sendt ut. Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen rettet mot deltagerne i modellforsøket kontaktperson barn baserer seg på svar fra 48 deltagerne, dvs. 57 % (84 deltagerne):

	Sør-Trøndelag	Hordaland	Akershus	Oslo	Sum
Brukerpass	25	30	31	26	112*
Kontakt-person	10	15	15	8	48
<b>Sum</b>	35	45	46	34	

\*To skjemaer hadde ikke fylkesangivelse, men er med i tabellene i totaltallet, slik at det samlede antall skjema for brukerpass i tabellene er 114.

#### 4.1.3 Rapportkortene - 'loggene'

De lokale prosjektene laget registreringsskjema som deltagerne skulle fylle ut for å registrere alle henvendelser de gjorde knyttet til hjelpemiddelsakene sine. Evalueringen har hatt tilgang til noen av disse skjemaene. Deltagerne fikk tilsendt en adressert og frankert konvolutt og ble oppfordret til å sende inn skjemaene til evaluator. Det er kommet inn svært få skjema. Antall deltagerne som har sendt inn rapportkort /logger er:

Sør-Trøndelag: 11

<sup>7</sup> Spørreskjemaene står i vedlegg

Hordaland:	12
Akershus:	18
Oslo:	26

#### 4.1.4 Intervjuer med fagfolk og prosjektgruppene

Det ble gjennomført gruppeintervjuer med et utvalg ansatte på hver hjelpemiddelsentral og med representanter for kommunene våren 2004. Det ble også gjennomført telefonintervjuer med et utvalg ergoterapeuter som jobber i bydelene i Oslo. Dette ble gjort istedenfor gruppeintervju fordi det viste seg umulig å få samlet mange nok til et felles intervju. Det ble gjennomført en forenklet prosessanalyse på hver hjelpemiddelsentral samme høst (se punkt 4.1.5 for en nærmere beskrivelse av prosessanalysen). Når det gjelder gruppeintervjuene med ansatte på hjelpemiddelsentralene og med representanter for kommunene, ble søkelyset satt på deres erfaringer hittil i modellforsøkene og hvilken betydning de mente disse eventuelt hadde hatt for deres arbeidsoppgaver, forholdet til brukerne og for samarbeidet internt og eksternt, samt deres oppfatning av brukernes situasjon. Disse gruppeintervjuene ble fulgt opp med telefonintervju med enkelte ansatte ved sentralene for å få avklart og utdypet punkter som var uklare med tanke på evalueringen.

Det ble gjennomført gruppeintervjuer med de lokale prosjektgruppene i to omganger, våren og høsten 2004. Prosjektgruppene har vært sammensatt av representanter for hjelpemiddelsentralen, kommuner og brukerorganisasjonene. De lokale prosjektlederene ble intervjuet separat. I intervjuene med de lokale prosjektgruppene ble det i den første intervjurunden satt søkelys på prosjekt som arbeidsform: bl.a. samarbeidet internt i prosjektgruppen og med sentral prosjektledelse, arbeidsmengde, beslutnings- og gjennomføringsevne i forhold til sentrale og lokale målsettinger. I den andre intervjurunden ble i tillegg deres oppfatninger om deltagerens erfaringer tatt med. I gruppeintervjuene ble det lagt vekt på å få frem de ulike grupperingenes erfaringer med å bli involvert i prosjektprosessen, spesielt brukerrepresentantenes oppfatninger av å få gehør og gjennomslag for egne argumenter og synspunkter.

De lokale prosjektgruppene ble bedt om å finne et passende tidspunkt for intervjuet. Til tross for dette ble noen av intervjuene 'amputert' fordi flere av brukerrepresentantene ikke møtte og heller ikke meldte forfall. Man vil kunne innvende at noen gruppeintervjuer dermed burde vært gjort en gang til, eller at brukerrepresentantene som ikke møtte burde vært intervjuet separat. Dette er en rimelig innvending, men samtidig vil man i en evaluering alltid måtte gjøre avveininger når det gjelder ressursbruk - hvor mye ressurser skal brukes på å få inn ytterligere informasjon? I denne evalueringen måtte gruppeintervjuet med prosjektgruppen i Sør-Trøndelag gjøres om igjen. Det

ble også gjort henvendelser pr. e-post til brukerrepresentanter i andre fylker om å få gjort enkeltintervjuer, og det kom svar fra én representant, som så ble intervjuet pr. telefon.

Det ble avslutningsvis gjennomført et felles gruppeintervju med brukerrepresentantene høsten 2004 i tilknytning til et felles møte i prosjektet.

#### 4.1.5 Prosessanalyse ved hjelpemiddelsentralene

I evalueringen er det satt søkelys på om modellforsøkene har hatt betydning for ressursutnyttelse og forenkling av formidlingsprosessen. For å kunne belyse dette punktet, ble det høsten 2004 gjennomført en forenklet *prosessanalyse*, ved å foreta en kartlegging av eksisterende arbeidsprosesser og rutiner i hjelpemiddelsentralene. Målet var å beskrive de enkelte prosessstrinnene, med spesifisering av bl.a. arbeidsoppgaver, hvem som gjør hva, hvem som har hvilket ansvar, uhensiktsmessigheter og sakenes gjennomløpstid. Med prosess menes i denne sammenhengen den kjeden av handlinger som til sammen utgjør den tjenesten som brukeren mottar.

Prosessanalyser er en omfattende og ressurskrevende arbeidsmetode. Analysen er ressurskrevende både når det gjelder kompleksiteten i det temaet som skal belyses og de ressursene organisasjonen må sette av for å gjennomføre en fullstendig analyse. Ideelt sett burde samtlige ansatte ved hjelpemiddelsentralen delta i en slik analyse, og det burde vært gjort over flere dager. Det ble vurdert at dette ville legge uforholdsmessig store beslag på ressursene i sentralene, og derfor vanskelig kunne la seg gjennomføre eller forsvare i forhold til evalueringsoppgaven. I denne evalueringen er det derfor benyttet delelementer der det er satt søkelys på hvilke aktører som involveres på hvilket stadium og tidspunkt i arbeidsprosessen, antallet ledd eller kontaktpunkter, hvilke oppgaver de utfører, samt en estimering av tidsbruk. I samarbeid med de lokale prosjektlederne og lederne ved hjelpemiddelsentralene ble det gjort et utvalg av representanter for ansatte ved de fire sentralene ved at evaluator spesifiserte sine behov. På bakgrunn av dette bestemte de lokale prosjektlederne og sentralenes ledere hvilke funksjoner som burde være representert, og foreslo deltagere. Deltagerne skulle til sammen kunne belyse alle arbeidsoperasjoner knyttet til hjelpemiddelsaker. Det var derfor viktig at gruppen var satt sammen av medarbeidere med detaljkunnskap om de enkelte delene i prosessen. Arbeidsprosessanalysen skulle gi en beskrivelse av et ordinært hendelses- og handlingsforløp for en erfaren bruker, samt en beskrivelse av hvor og hvordan aktivitetene innenfor modellforsøk brukerplass og modellforsøk kontaktperson barn avviker fra dette. Tidsbruken for å gjennomføre analysen ved hver sentral ble begrenset til ca. fem timer.

Til tross for at sentralene kunne bestemme tidspunktet for arbeidsprosessen, viste det seg at ikke alle kunne delta når det kom til stykke. Dette var spesielt et problem ved sentralen i Akershus

(men ikke bare der), som var i en presset arbeidssituasjon fordi de samtidig var prøvefylke for å innføre nytt datasystem. Evalueringen vurderer imidlertid at den informasjonen som er kommet er tilstrekkelig for å belyse spørsmålene om ressursbruk og arbeidsoppgaver.

Antall personer og funksjoner i arbeidsprosessanalysene:

	<b>Sør-Trøndelag</b>	<b>Hordaland</b>	<b>Akershus</b>	<b>Oslo</b>
Antall personer som deltok	6	7	4	6
Antall Funksjoner som var representert	Teknisk Material-administrasjon Form. bevegelse Vedtak	Innkjøp Vedtak Form. bevegelse Formidling syn Forvaltning	Teknisk IT-hjelpemidler Form. bevegelse - barn Formidling syn	Teknisk Material-administrasjon Formidling syn Form. hørsel Barnegruppen Vedtak

## **5 Forsøkene, slik deltagerne har erfart dem**

I kapittel fem presenteres erfaringer og synspunkter fra deltagerne<sup>8</sup> i forsøkene med *Brukerpass* og *Kontaktperson barn*. Først presenteres erfaringer fra forsøket med brukerpass (punkt 5.1), og deretter forsøket med kontaktperson barn (punkt 5.2). I begge punktene presenteres resultater fra spørreundersøkelsen og erfaringene og synspunktene fra de kvalitative intervjuene, hver for seg.

I analysene av spørreskjemaene er det sett etter forskjeller mellom type funksjonshemming og forskjeller mellom de fire fylkene. Der det er funnet signifikante forskjeller er dette nevnt, men ellers som regel ikke.

### **5.1 Deltagernes erfaringer med modellforsøk brukerpass**

#### **5.1.1 Spørreskjemaundersøkelse forsøk med brukerpass**

Under dette punktet presenteres først noen funn som viser hva deltagerne gjør i forhold til brukerpasset, nærmere bestemt hvem de kontakter og hvor de henvender seg når de har behov for hjelp i forhold til hjelpemidlene sine, og om dette har endret seg som en følge av brukerpasset. Deretter presenteres funn som illustrerer hvordan deltagerne vurderer ordningen med brukerpass, nærmere bestemt om de mener at situasjonen blitt bedre og evt. hva det er som er blitt bedre.

Til sammen 114 (65 %) av i alt 175 deltagere svarte på spørreskjemaet. Vel 91 % av disse 114 har fylt ut skjemaet selv, 5 % er fylt ut av pårørende og resten er fylt ut av andre personer. Kvinner og menn er omtrent likt representert. Litt over halvparten av de som svarte (57 %) er i alderen 26 til 50 år, mens ca. en tredel (31 %) er over 50 år.

I alt ca. 75 % av de som svarte var bevegelseshemmet, 20 % var synshemmet, 7 % var hørselshemmet og 3 % hadde annen type funksjonshemming. Nesten 10 % (11 personer) har krysset av for mer enn én funksjonshemming. Samtidig er det også verdt å nevne at det ikke er hørselshemmede deltagere med i forsøket i Hordaland.

---

<sup>8</sup> Med deltagere menes brukere som har deltatt i forsøkene



Fylkesvis fordeler dette seg slik (antall og prosent av summen for hvert fylke):

	<b>Akershus</b>	<b>Hordaland</b>	<b>Oslo</b>	<b>Sør-Trøndelag</b>
Bevegelse:	20 (65%)	27 (90%)	14 (54%)	19 (76%)
Syn:	8 (26%)	3 (10%)	4 (15%)	4 (16%)
Hørsel:	1 (3%)	0	5 (19%)	1 (4%)
Annen:	2 (6%)		3 (12%)	1 (4%)
<i>Sum</i>	<i>31</i>	<i>30</i>	<i>26</i>	<i>25</i>

I tillegg kommer to skjema uten opplysninger om fylke.

### Hvor ofte har de benyttet brukerpasset og hva brukes det til?

Før vi går nærmere inn på deltagerens erfaringer med brukerpasset, kan det være av interesse å se hvor ofte de har brukt passet, og hva det er brukt til. De aller fleste (92 %) har benyttet brukerpasset flere ganger i forsøksperioden. Det er altså svært få som kun har brukt det én gang, eller som ikke har benyttet det i det hele tatt.

Hva har deltagerne brukt passet til? De fleste (85 %) hadde benyttet brukerpasset til reparasjon eller service på et hjelpemiddel som brukerpasset gjaldt for, og de fleste av disse igjen, har gjort dette flere ganger. Deltagere i Sør-Trøndelag har benyttet reparasjons/servicetjenester noe sjeldnere, sett i forhold til de andre fylkene (tabell 5.1). Hvis vi ser på type funksjonsnedsettelse, finner vi at en større andel av bevegelseshemmede har benyttet passet flere ganger for å få reparert hjelpemidlene (78 %), sammenlignet med hørselshemmede (50 %) og synshemmede (42 %).

Tabell 5.1. Reparasjoner. Andel som benytter brukerpasset til reparasjoner eller service etter fylke:

% within FYLKE		FYLKE				
		Akershus	Hordaland	Oslo	Sør-Trøndelag	Total
REP	En gang	13%	10%	12%	24%	15%
	Flere ganger	77%	76%	77%	48%	70%
	Nei	10%	14%	12%	28%	15%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Det er også mange (79 %) som har benyttet brukerpasset til å bytte til nytt hjelpemiddel innenfor det brukerpasset gjaldt for, men det er litt færre enn antallet som har brukt det til reparasjoner. Blant de som har benyttet brukerpasset til å bytte til nytt hjelpemiddel, har litt over halvparten

(59%) byttet flere ganger og 19 % én gang. Det er ingen forskjell mellom fylker eller type funksjonshemming.

### Hvem tar deltagerne først kontakt med når de har behov for å bytte til nytt hjelpemiddel?

Som forventet har forsøket med brukerplass ført til en endring når det gjelder hvem deltagerne kontakter ved behov for å bytte til nytt hjelpemiddel (tabell 5.2). Før ordningen ble innført, oppgir omtrent halvparten (45 %) at de først tok kontakt med kommunen/bydelen og vel en tredel (36 %) tok første kontakt med sentralen. Med brukerplass kan deltagerne selv velge hvem de vil kontakte. Evalueringen viser at deltagerne har tatt kontakter enten med leverandør/firma (38 %) eller hjelpemiddelsentralen (31 %), eller begge deler. Andelen som kontaktet sentralen før og nå har gått litt ned. Tabellen viser at den store endringen går fra kommune/bydel til leverandør/firma, og *neste gang* vil enda flere vurdere å ta første kontakt med leverandør/firma (45 %).

Tabell 5.2. Første kontakt ved behov for nytt hjelpemiddel:

	<b>Før Brukerpass</b>		<b>Med Brukerpass</b>		<b>Neste gang</b>	
	<b>Antall</b>	<b>%</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Kommune	50	45	8	7	10	9
Hjelpemiddelsentral	41	36	34	31	34	31
Leverandør	6	5	43	38	49	45
Kommune + leverandør	9	8	2	2	3	3
HMS + Leverandør	6	5	19	17	11	10
Annet	1	1	7	6	4	4
<b>Totalt</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>111</b>	<b>100</b>

Det er en forskjell mellom brukergruppene når det gjelder hvem de henvender seg til for å bytte til nytt hjelpemiddel, før og etter brukerplass. Før ordningen med brukerplass henvendte deltagere med bevegelseshemming seg i langt større grad til kommunen (55 %) som første kontakt, sammenlignet med syn og hørsel. I og med den valgfriheten som brukerplass gir, er det blitt størst endring for bevegelseshemmede, ved at nesten ingen velger å kontakte kommunen. Samtidig viser spørreundersøkelsen at også mange synshemmede velger å kontakte hjelpemiddelsentral og/eller leverandør ved behov for å bytte hjelpemiddel.

## Hvor skjer utprøvingen av hjelpemidler

Utprøving av hjelpemiddel er knyttet til prosessen med å bytte til nytt hjelpemiddel. Det er derfor rimelig å tenke seg at også mønsteret for hvor deltagerne prøver ut hjelpemidlet, og hvem som bistår i dette, forandrer seg når kontaktmønsteret for hvem de henvender seg til, forandrer seg.

Tabell 5.3 viser at før forsøket med brukerplass, skjedde utprøving av hjelpemidler i nesten halvparten (41 %) av tilfellene hjemme, men det var også noen som prøvde ut enten på sentralen eller hos leverandør. Med brukerplass er det skjedd en liten økning når det gjelder utprøving hjemme (44 % av tilfellene). Utprøving på hjelpemiddelsentralen går ned fra 26 % til 13 %. Bruk av utelukkende leverandør til utprøving øker (fra 17 % til 19 %), og vi ser også at bruk av leverandør i kombinasjoner med utprøving hjemme øker (fra 2 % til 10 %).

Tabell 5.3. Hvem en først tok kontakt med ved behov for utprøving:

	<i>Før Brukerpass</i>		<i>Med Brukerpass</i>	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Hjemme	45	41	45	44
Skole/arbeid			1	1
Hms	28	26	13	13
Leverandør	18	17	19	19
Hms + lev	5	5	7	7
Hjemme + lev	2	2	10	10
Hjemme + hms	3	3	1	1
Hjemme, skole/arb, hms	1	1	1	1
Annet	1	1		
Hjemme + skole/arb	2	2	3	3
Hjemme, hms, lev	3	3		
Hjemme, hms, annet	1	1	1	1
Skole/arb, hms, lev			1	1
Total	109	100	102	100

## Hvem gir opplæring i bruk av hjelpemidlet?

Hvis det er slik at brukerplass gir anledning til å opptre mer selvstendig som hjelpemiddelbruker, og mønsteret for hvem man kontakter endrer seg, er det også rimelig å forvente at det skjer en forandring når det gjelder hvem som gir opplæring i å bruke hjelpemidlene. Evalueringen viser det samme mønsteret her, ved at bruk av kommunale tjenester går ned og bruk av leverandør går opp. Spørreundersøkelsen viser at mer enn halvparten av deltagerne (om lag 60 %) oppgir at de lærer seg selv å bruke hjelpemiddelet, og dette gjelder både før og etter innføring av Brukerpass. At mer enn halvparten lærer seg å bruke hjelpemidlet selv, henger høyst sannsynlig sammen med at deltagerne i forsøket er erfarne hjelpemiddelbrukere. Bruk av kommunal terapeut i opplæringen

går ned fra 25 til 12 %, og bruk av kommunal vaktmester fra 5 til 3 %, mens bruk av leverandør øker<sup>9</sup>.

### Hvem henvender deltagerne seg til ved behov for reparasjoner og service?

Som forventet i prosjektet, har det også skjedd endringer når det gjelder hvor deltagerne henvender seg i forbindelse med behov for reparasjoner og service på hjelpemidlene. Også her går bruk av kommunens tjenester ned (tabell 5.4). Det samme gjør også bruk av sentralen, mens bruk av leverandør/firma går markant opp.

Tabell 5.4 Henvendelser for reparasjon og service:

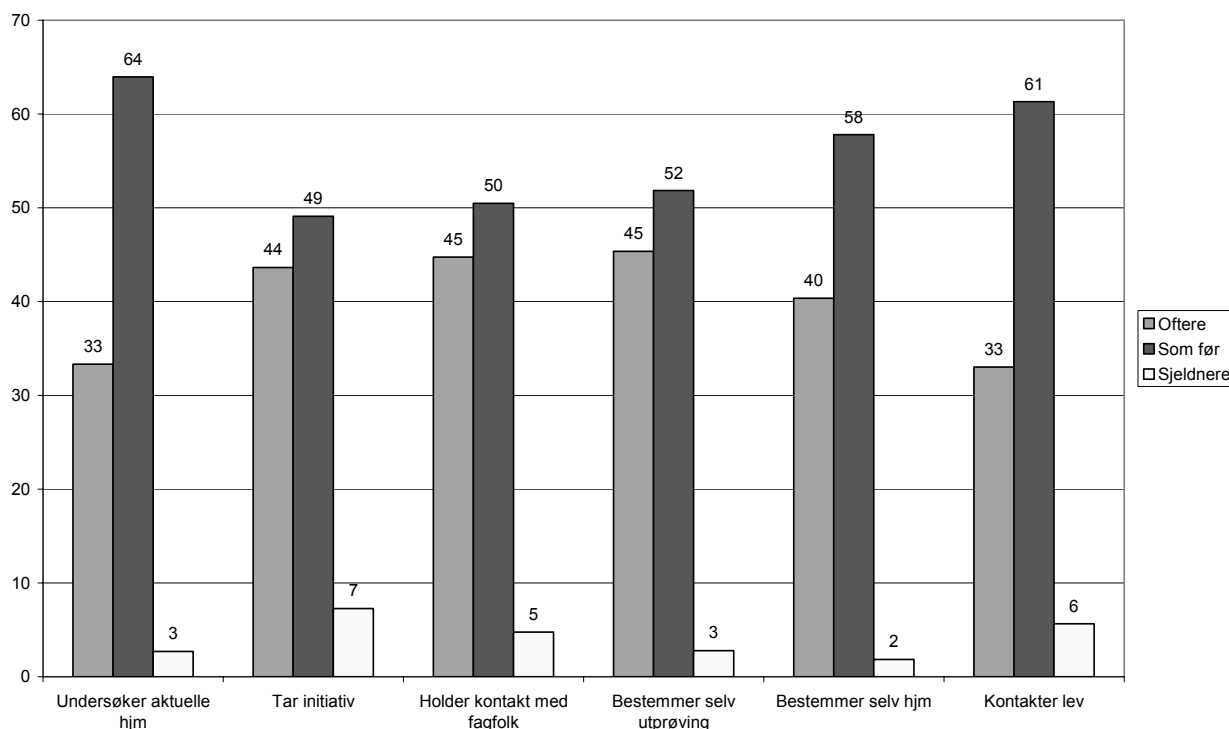
	<i>Før Brukerpass</i>		<i>Med Brukerpass</i>		<i>Neste gang</i>	
	Antall	%	Antall	%	Antall	%
Kommunen	13	12	3	3	4	4
Hms	68	61	31	27	33	30
Leverandør	4	3	54	48	56	51
Komm + hms	11	10	1	1	1	1
Hms + lev	13	12	23	20	16	14
Annet	3	3	1	1	0	0
<i>Total</i>	<i>112</i>	<i>100</i>	<i>113</i>	<i>100</i>	<i>110</i>	<i>100</i>

Når det gjelder type funksjonsnedsettelse var det stor sett bare hørselshemmede som tidligere kontaktet firma ved behov for reparasjon eller service. Med brukerpas gjør alle tre brukergrupper dette i om lag samme grad.

### Påvirker brukerpas deltagerens selvstendighet og initiativ?

Evalueringen har vist at forsøket med brukerpas påvirker deltagerens handlingsmønster når det gjelder hvem de henvender seg til ved behov. Det er videre av interesse å se om deltagerens opplevelse av selv å bestemme og å ta eget initiativ i hjelpemiddelsakene, forandrer seg. Deltagerne ble derfor spurt om de mener at brukerpas har endret deres mulighet til selv å undersøke aktuelle hjelpemidler, ta initiativ, bestemme over utprøving og valg osv. .

<sup>9</sup> Dette er ikke opprinnelig med i skjemaet, men de som har skrevet leverandør under opplæring er separat registrert.

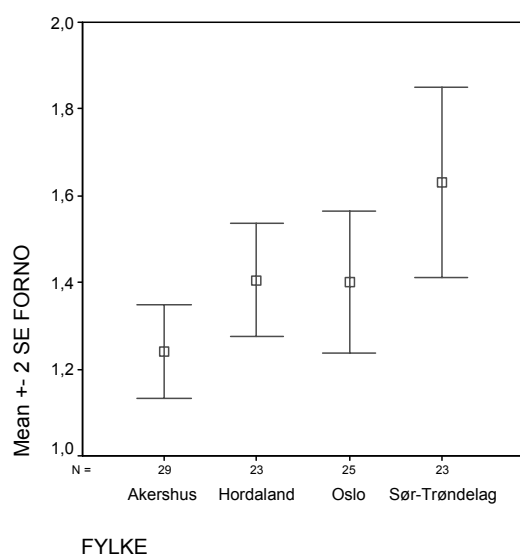


Figur 1. Egen rolle. (Spørsmål 24-29). Prosent. Antall svar er mellom 105 og 111

Figur 1 viser at for noen av spørsmålene er det et flertall som oppgir at situasjonen er uforandret, ved at de også før forsøket med brukerplass opptrådte selvstendig i hjelpemiddelsakene sine: Mer enn halvparten undersøkte også før forsøket med brukerplass hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle, mer enn halvparten bestemte også tidligere hvilket hjelpemiddel de skulle ha, og mer enn halvparten kontaktet også tidligere leverandør for å orientere seg om hva som finnes av hjelpemidler. Men samtidig er det også en betydelig andel som gjør dette oftere nå når de har brukerplass, enn de gjorde tidligere. Det er videre forholdsvis mange (nesten halvparten) som oppgir at de nå, oftere enn før, selv tar initiativ til å kontakte fagfolk, holder kontakt med fagfolk via telefon/e-post og bestemmer selv hvilke hjelpemidler de vil prøve ut. Det er derfor rimelig å konkludere med at brukerplassen legger til rette for at enda flere enn tidligere kan opptre selvstendig i forhold til hjelpemiddelsakene sine.

## Hvordan vurderer deltagerne brukerplasseringen alt i alt?

For hver av aktivitetene *bytte til nytt, utprøving, utlevering, opplæring og reparasjoner/service* ble deltagerne spurt om situasjonen var blitt *bedre, uforandret* eller *dårligere* med brukerplass. For å se på gruppen som helhet er hvert av svarene tilordnet tallene 1 (bedre), 2 (uforandret) og 3 (dårligere). Dermed er det konstruert en indeks som er gjennomsnittet av de fem svarene. Indeksen viser at 30 % av deltagerne svarer at alle disse fem områdene er blitt bedre med brukerplass, dvs. de har et gjennomsnitt i indeksen på 1. Her var det var en indikasjon på at det var ulikheter mellom fylkene (figur 2).



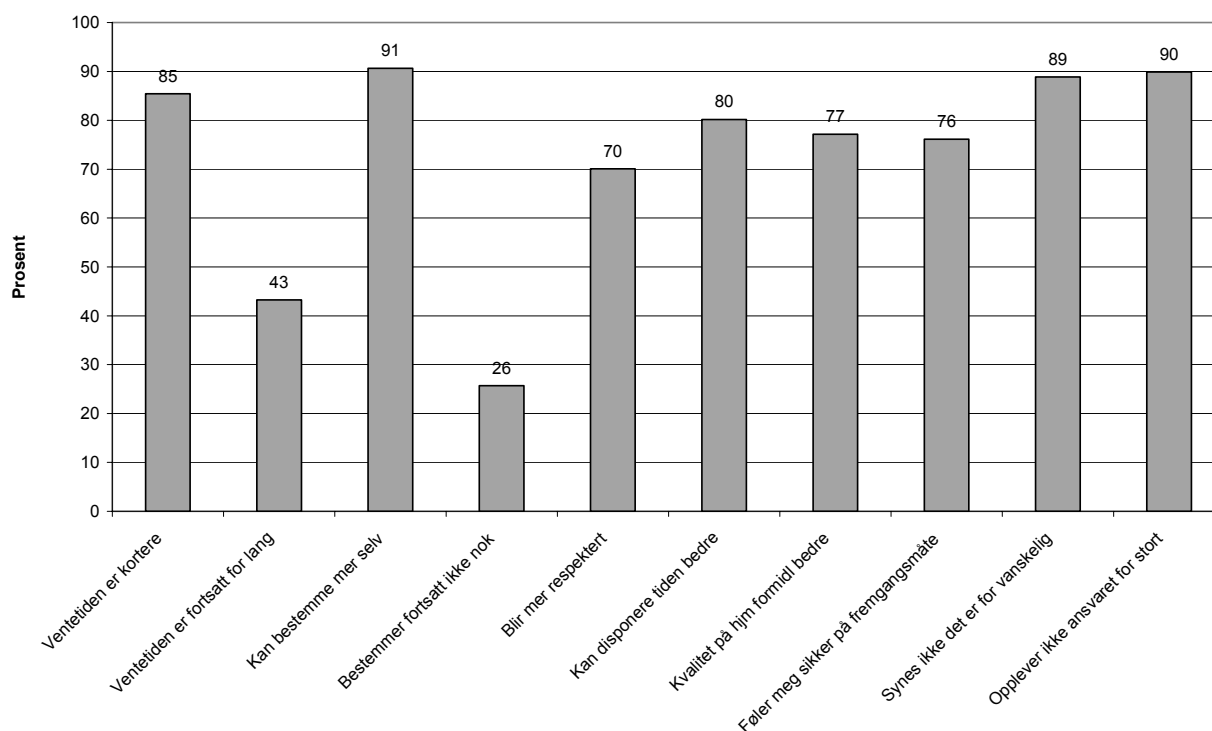
Figur 2: Opplevelse av endringer i tjenestene etter fylke. Verdi 1: Alle tjenester er blitt bedre, verdi 2: Ingen endring og verdi 3: Tjenesten er dårligere.

Figur 2 viser gjennomsnittlig verdi på vurderingsindeksen, strekene angir et konfidensintervall ( $\pm$  to ganger standardfeil). Hovedinntrykket er at deltagerne i samtlige fylker har opplevd en bedring, i større eller mindre grad. Vi ser at deltagerne i Akershus vurderer at ordningen har medført størst bedring (bedring på flest av områdene), mens deltagerne i Sør-Trøndelag i mindre grad opplever en bedring i tjenesten med brukerplasset, noe som kan forklares med at sentralen i Sør-Trøndelag oppgir at de ikke har forandret praksisen i særlig grad som en følge av modellforsøket. Sentralen oppgir at de har fulgt denne praksisen for erfarne brukere tidligere også, men at forsøket har gjort det mulig å gjøre praksisen mer tydelig.

Det er videre viktig å merke seg at ingen deltagere oppgir at de har opplevd en reduksjon eller forverring på noen av områdene.

Ved å se på de ulike brukergruppene, finner vi at bevegelse og syn har opplevd en større grad av bedring enn gruppen hørsel.

For å få vite mer om hvor det er, rent konkret, deltagerne mener at brukerpasset fører til en endring, ble de bedt om å ta stilling til en rekke utsagn som dreier seg om blant annet ventetid, selvbestemmelse, respekt og formidlingen.



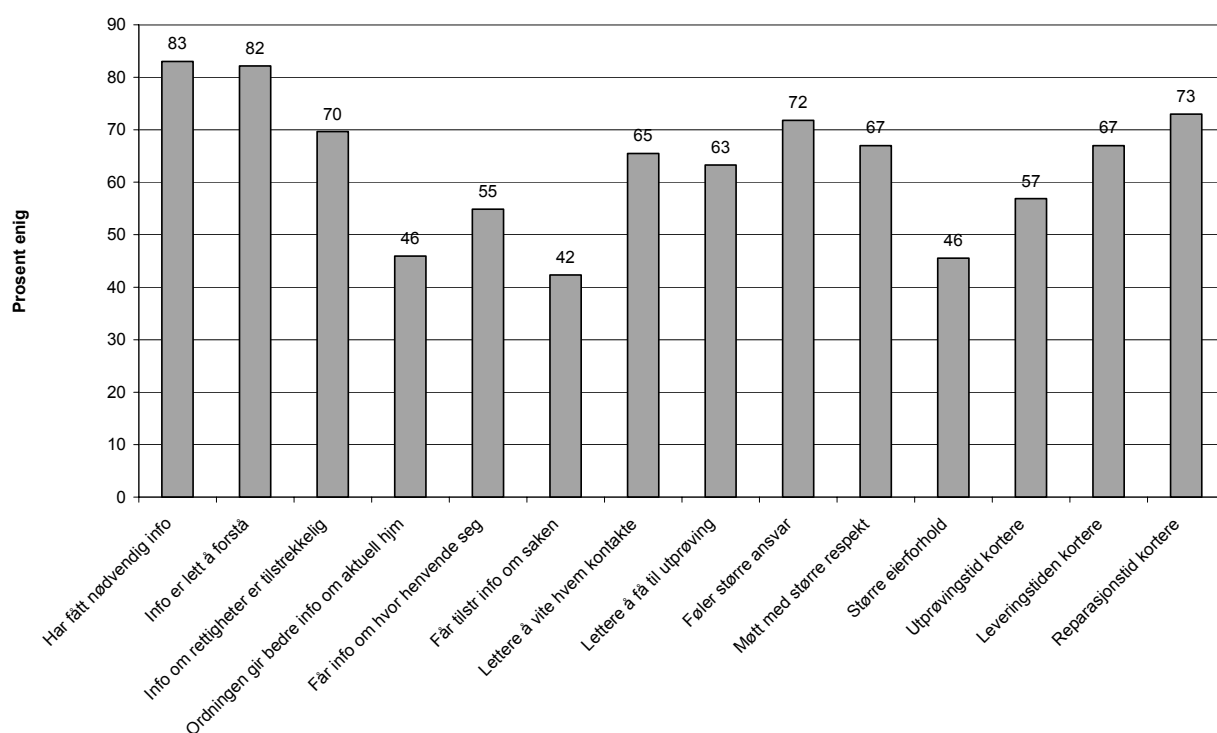
Figur 3 Egne erfaringer knyttet til brukerpasset. Prosent som er enig i utsagnet. (Antall svar er mellom 104 og 107)

Figur 3 viser at de aller fleste (91 %) oppgir at brukerpasset legger til rette for at de alt i alt kan bestemme mer selv. Et stort flertall (85 %) oppgir at ventetiden alt i alt er blitt kortere, men samtidig oppgir nesten halvparten (43 %) at ventetiden fortsatt er for lang. Når det gjelder erfaringene med ventetid, har det vært ønskelig å vite mer konkret om det er ventetiden knyttet til utprøving, levering eller reparasjon som er blitt kortere. Figur 4 på neste side viser at de fleste oppgir at det først og fremst er reparasjonstiden som er blitt kortere. Men samtidig er det også mange (67 %) som oppgir at leveringstiden ved bytte av hjelpemiddel er blitt kortere. Figur 4 viser også at mer enn halvparten oppgir at utprøvingstiden er blitt kortere. Figur 4 viser altså at ventetiden er blitt kortere for alle de tre områdene reparasjon, leveringstid og utprøving, men først og fremst for reparasjonstiden. Deltagere i Sør-Trøndelag er i mindre grad enige i at leveringstid og reparasjonstid er blitt kortere enn i de andre fylkene. Igjen kan dette forklares med at sentralen

i Sør-Trøndelag ikke har forandret rutineene i like stor grad som i de andre fylkene på grunn av forsøket.

Dersom vi går tilbake til figur 3 igjen, viser denne at et klart flertall (89 %) oppgir at de ikke synes ordningen med brukerplass er vanskelig å håndtere, og de synes ikke at ansvaret med brukerplasset er for stort.

Det er ingen forskjell mellom de ulike brukergruppene når det gjelder disse spørsmålene, med ett unntak: Det er flere i gruppene bevegelse og syn som oppgir at kvaliteten på formidlingen er blitt bedre enn i gruppen hørsel.



Figur 4. Deltagernes vurdering av brukerpasseordningen. Spørsmål 40-53. Prosent som er enige i utsagnet. Antall svar er mellom 109 og 112

Figur 4 viser at de fleste (83 %) oppgir at de har fått den nødvendige informasjonen om ordningen, og at informasjonen har vært lett å forstå. Figuren viser også at et flertall oppgir at det er blitt lettere å vite hvem de skal kontakt for å få råd og veiledning. Det er flere i Hordaland som oppgir dette enn i de andre fylkene (83 % i Hordaland, mot 66 % i de andre fylkene).



### 5.1.2 Erfaringene med brukerplass med deltagerens egne ord

De kvalitative intervjuene gir et mer detaljert innblikk i hvordan deltagerne beskriver erfaringene fra å delta i forsøkene. Vi har valgt å være nokså utførlig med å gjengi flere sitater fra det deltagerne forteller. Dette er gjort fordi vi ønsker å formidle flest mulig av deltagerens erfaringer med deres egne ord.

#### Er saksgangen blitt enklere?

Forsøket med brukerplass skal blant annet legge til rette for en enklere saksgang både når det gjelder prosedyrer knyttet til bytte av hjelpemiddel og reparasjon/service. Spørreundersøkelsen viste at deltagerne har forandret handlingsmønsteret med hensyn til hvem de kontakter både når det gjelder reparasjon og ombytte. Deltagerne vurderer erfaringene med brukerplass alt i alt positivt, de tar oftere initiativ selv og bestemmer mer ved utprøving, de aller fleste oppgir at ventetiden er gått ned, og mange oppgir at kvaliteten på formidlingen er blitt bedre.

Hvilke erfaringer forteller deltagerne om? Noen synes det er blitt et merarbeid knyttet til ordningen, uten at dette nødvendigvis er en negativ erfaring. Merarbeidet dreier seg om å ta kontakt med leverandører for å skaffe seg informasjon om hjelpemiddelløsninger. Det er noen få deltagere som forteller at de synes det blir mye arbeid knyttet til brukerplass, og at de vurderer å si det fra seg. Samtidig forteller de at det positivt å ha fått prøvd muligheten. De fleste deltagerne forteller imidlertid at saksgangen er blitt enklere. De slipper søknadsprosedyrene, og det som er av papirarbeid kan gjøres samtidig med utprøvingen.

*'Jeg sendte en e-post til sentralen med beskjed om at jeg ønsket en Daisy-spiller. Jeg fikk svar tilbake raskt om at det var ok. Sentralen sa at de skulle faxe beskjeden til Blindeforbundet. Deretter kontaktet jeg Blindeforbundet. Jeg kunne bare plukke opp spilleren på Blindeforbundet etter fire dager. Det er så utrolig at jeg kan slippe å involvere bydelen i leveringen. Før har det tatt meg måneder å få et hjelpemiddel fordi jeg må gå hele den lange runden.'*

*'Før var det masse brev og søknader og byråkrati og du visste aldri hvor lang tid en sak kunne ta. Nå ringte jeg sentralen og bare sa hvordan det er og hva jeg trenger. Jeg sendte en bestilling til sentralen. Så snakket jeg med dem, og da ble vi enig om å prøve en annen type enn den jeg hadde bestilt. Den er rimeligere, og det fungerer svært positivt.'*

Deltagerne legger vekt på at de med brukerpass i større grad kan styre prosessen og velge hvem de vil kontakte. Som spørreundersøkelsen viste, kuttes kontakten mot kommune/bydel ut til fordel for leverandør, først og fremst, men også hjelpemiddelsentral. Flere forteller at det er en stor fordel med forsøket at de kan forholde seg direkte til leverandørene, og bl.a. gå direkte til firma/leverandør i forbindelse med reparasjoner. De trekker også frem at de slipper å forholde seg til lokale terapeuter - et tjenesteledd som synes å oppleves som en flaskehals og et forsinkende element i formidlingsprosessen.

*'Jeg brukte passet fordi vi hadde fått ny bil og trengte en ny rullestol. Jeg skulle ha en ny utgave av den gamle, men med en bedre innfesting. Ergoterapeuten ved sentralen sa at forhandleren kom til sentralen, og hun organiserte et møte der. Jeg har kjent forhandleren i mange år. Alt skjedde fort. Vi prøvde ut stolen og skrev søknad der og da. Den tydeligste endringen i denne saken var at det tok så mye kortere tid enn det vanligvis ville ha gjort.'*

*'Jeg har god kontakt med formidler på syn på sentralen og jeg har i grunnen alltid gjort det sånn som jeg gjør det nå, men fordelene er at nå slipper jeg å sende søknad på alt. Det er også en fordel at jeg kan ordne mer selv. Jeg sender bare en mail til kontaktpersonen på syn og forteller hva jeg skal ha. Deretter sender de bestillingen til leverandøren, og så får jeg det levert på døra.'*

### **Hvordan oppleves det å medvirke i den praktiske problemløsningen?**

Deltagerne i forsøket med brukerpass skal i større grad ha anledning til å medvirke i den praktiske problemløsningen knyttet til egen situasjon. Dette forutsetter for eksempel at de skal ha anledning til å prøve forskjellige produkter og få tilstrekkelig tilgang til informasjon om produkter og løsninger. Spørreundersøkelsen viste at over halvparten oppga at de også tidligere var en aktiv part i hjelpemiddelsakene sine.

Opplevelsen av å medvirke er en gjennomgående erfaring som deltagerne i samtlige fylker forteller om. De ikke bare medvirker, men forteller at de er styrende i den praktiske problemløsningen. Dette er for deltagerne en entydig positiv erfaring. De forteller at de opplever at de står fritt i å orientere seg om hvilke mulige løsninger som finnes. Flere forteller at de bruker mye tid på dette. De fleste opplever at dette merarbeidet er meningsfylt, mens noen synes det blir for strevsomt. På spørsmål om det har vært vanskelig å henvende seg til sentralen for å få mer informasjon, uansett om dette er generell informasjon eller knyttet til et spesielt produkt, eller dreier seg om spørsmål i forbindelse med søknadsprosedyrer, svarer ingen at dette er et problem. Deltagerne bestemmer selv om de vil henvende seg til firma eller til sentralen. Ingen forteller om

at de opplever å bli avvist av sentralen. Tvert imot. Disse erfaringene støttes av det fagfolkene forteller i intervjuene: Deltagerne henvender seg og spør om råd for hvordan de skal forholde seg, hva brukerpasset innebærer at de kan gjøre, hvordan de skal gå fram, og fagfolkene svarer på dette. En forelder som har valgt brukerpass istedenfor kontaktperson forteller:

*'Det viktigste er å legge til rette for at han skal klare mest mulig selv. Det er så mye han ikke kan, så da må hjelpemidlet legge til rette for at han kan gjøre det han kan gjøre. Det er viktig for meg å sørge for det. Men jeg har alltid hatt god kontakt med de på sentralen, så akkurat dette er ikke nytt. Men alt er blitt mye enklere med saksbehandlingen ved at vi kan skrive søknaden der og da.'*

En annen forteller:

*'Jeg har brukt passet til å velge ny bærbar pc. Vi diskuterte to alternativer, og det ville aldri ha skjedd før. Da ville bare sentralen ha valgt en. Jeg tror sentralen var velvillig og lot mine ønsker få avgjøre fordi de har dette prosjektet.'*

Det er også noen som ikke opplever den helt store forandringen, og dette skyldes trolig at sentralen ikke har endret praksisen i særlig grad på grunn av forsøket, i forhold til den praksisen man har hatt tidligere:

*'Jeg har brukt passet i forbindelse med nytt datautstyr på jobben. Jeg deltok i diskusjonen og i valget, men jeg har nå alltid vært delaktig så jeg har bare god erfaring med det.'*

*'Det er akkurat som før når det gjelder informasjon og sånn. Jeg henvender meg til leverandørene som jeg alltid har gjort. Det er fordi sentralen ikke har tilstrekkelig detaljert produktkunnskap på de synshjelpemidlene jeg bruker.'*

### **Er deltagerne selvstendige i valg av hjelpemiddel?**

Spørreundersøkelsen viste at mange deltagere var selvstendige i valg av hjelpemiddel også før forsøket, men det er også mange som opplever at de er blitt mer selvstendige i valg av hjelpemiddelløsninger. Også i intervjuene forteller deltagerne at de er selvstendige i valget av hjelpemiddel og løsning, og at de opplever å ha et ansvar i valg av hjelpemiddel. Ut fra det deltagerne forteller ser det ut til at de selv styrer valget av hjelpemiddel, og dette er de fornøyd med. Samtidig er det noen svært få som har erfart at de ikke har gjort optimale valg når det kom til stykket. De forteller at de har lært at de skal involvere sentralen sterkere i prosessen en annen gang. Dette kan tolkes som et tegn på at forsøket med brukerpass fungerer. Deltagerne lærer av egne erfaringer, ikke bare knyttet til bruken av hjelpemidlet, men også til hvordan det er lurt å gå

fram i formidlingsprosessen. Selvstendighet i hjelpemiddelvalget er en av grunnpilarene i ordningen, slik deltagerne ser det. Ingen har opplevd at deres valg er blitt overprøvd.

*'Jeg har skaffet meg en ny rullestol med brukerpasset. Jeg visste omtrent hva jeg skulle ha, så jeg gikk direkte til leverandøren og prøvde ut noen stoler. Jeg sendte brev til sentralen om hva jeg hadde bestemt meg for. Og så trengte stolen noen tilpasninger. Det var bare jeg og leverandøren som var med på det. I ettertid angrer jeg på det. I ettertid oppdaget jeg at det ikke fungerte som jeg hadde trodd, så sentralen måtte inn og følge opp. Jeg visste ikke alt jeg skulle spørre om, og det virker som leverandøren gikk ut fra at jeg hadde tenkt på alt. Jeg tror det er viktig å koble inn sentralen når man skal ha tilpasninger. Jeg har lært at jeg skal benytte muligheten for å få veiledning og råd fra sentralen mer.'*

Noen har fått avslag på søknader, men forteller at dette har dreid seg om spesielle hjelpemidler, og det har ikke hatt noe med selve ordningen med brukerpas å gjøre.

Flere peker på at de også før brukerpasordningen opptrådte selvstendig, bl.a. med hensyn til kontakt med leverandører og valg av hjelpemiddel. En av forskjellene er imidlertid at ting oppleves å gå raskere nå, at det gis rom for en mer aktiv brukermedvirkning der de i større grad kan stille krav og ta initiativ. Dette har igjen ført til at de har fått en mer positiv holdning til tjenesteyterne.

*'Når jeg trenger hjelp, ringer jeg til den som jeg vet har greie på det. Jeg har som regel kontakt med ulike firma som leverer utstyr og der får jeg den informasjonen jeg trenger. Jeg har også en del kontakt med han på syn og han har vært på arbeidsplassen min og hjulpet meg med tilrettelegging der, men dette skjedde også før brukerpasset.'*

*'Jeg har prøvd ut nytt datautstyr. Jeg ringte hjelpemiddelsentralen etter at jeg hadde undersøkt hva som fantes på markedet. Jeg vet godt hva som ligger innenfor rammene til sentralen, så jeg valgte ut noen produkter som de bestilte på utprøving. Jeg prøvde dem på sentralen, og de bestilte det som jeg mente passet best for meg.'*

### **Er fagfolkene veiledere og rådgivere?**

Både i brukerpasordningen og kontaktpersonordningen legges det vekt på fagpersonens rolle som veileder og rådgiver. Deltagerne ble spurt om de opplever at fagpersonene ved sentralen legger tilrette for at de skal kunne skaffe seg god informasjon om hvilke rettigheter de har og hvordan saksgangen er, i tillegg til informasjonen om ulike hjelpemiddelløsninger.

Enkelte deltagere forteller at de ofte er usikre på hvordan de skal gå fram i en sak, og hva de har lov til eller ikke lov til. Derfor henvender de seg enten til sentralen eller til leverandørene for å få informasjon. På direkte spørsmål har ingen sagt at de har fått for lite informasjon, verken om hva brukerpassordningen innebærer eller om spørsmål knyttet til hjelpemiddelsakene sine. Mens noen med kontaktperson sier at de har fått informasjon som har gjort at de trodde det dreide seg om en tettere oppfølging fra sentralen enn det viste seg å være, har ingen med brukerpass sagt dette.

*'I dag opplever jeg folkene på sentralen som 'gode hjelpere', mens før var de så regelstyrt og jeg forventet alltid en viss motstand og uvilje fra dem.'*

*'Brukerpass gjør at man får et eget ansvar for å sørge for å skaffe all informasjonen, og ting går ikke så greit som man gjerne tror.'*

*'Jeg opplever at jeg kan snakke med folkene på sentralen og at de behandler oss som likeverdige.'*

### **Har ventetiden for levering og reparasjon blitt forandret?**

Dette med ventetid er det punktet som deltagerne er mest opptatt av og som de har flest positive erfaringer med. Spørreundersøkelsen viste da også at de aller fleste oppgir at ventetiden er gått ned, selv om mange mener at den fortsatt bør bli enda kortere. Når vi gjennomgår intervju-referatene, finner vi at det er under spørsmålet om ventetid at vi har flest utsagn. Det er her deltagerne har mest å fortelle. De fleste av deltagerne forteller at de er avhengig av at ting må ordnes fort. De er aktive mennesker, de har familieforpliktelser, er i jobb og utdanning. Mange deltar også i organiserte aktiviteter på fritiden. Mange forteller at de har opplevd at ventetiden er gått ned:

*'Når jeg trenger reparasjoner så ringer jeg bare hjelpemiddelsentralen til teknisk avdeling. Så har jeg bedt dem sende en rekvisisjon til det firmaet som jeg bruker. En gang fikk jeg faktisk reparert rullestolen på dagen fordi jeg sa fra at det hastet.'*

*'Den viktigste endringer for meg som har både syn- og hørselsproblemer er at jeg ikke trenger å gå om kommunen. Det første jeg brukte passet til var å bestille en daisy-spiller. Jeg ringte til sentralen og fikk avtalt en tid. Så dro jeg dit om prøvde den ut. Jeg fikk den med meg hjem med en gang. Jeg har også fått nytt samtaleutstyr og det tok bare tre uker å få det montert hjem. Jeg er veldig fornøyd.'*

*'Jeg har søkt om flere hjelpemidler og jeg fikk hjelp til å skrive søknaden da jeg var på Hurdalsenteret. Jeg hørte ingen ting fra sentralen før jeg fikk beskjed om at hjelpemidlene lå på postkontoret. De var sendt direkte. Det gikk veldig raskt.'*

*'Jeg har skiftet ut batteriet på rullestolen min. Jeg kontaktet sentralen fordi leverandøren var usikker på om han kunne levere ut hjelpemidlet. Alt ble ordnet på to dager, og det er mye kortere tid enn det har tatt før.'*

Men alle har ikke opplevd at ventetiden er blitt så veldig mye korter:

*'Jeg trengte maskinen raskt, men det viste seg å ta unødvendig lang tid. Jeg måtte sende en begrunnelse til vedtaksavdelingen. Det var greit, men det tok 2-3 uker før jeg fikk svar derfra. Jeg mente dette burde tatt 2-3 dager. Det ble også litt venting på leverandør, men dette gikk noe raskere. Siden dette var et hjelpemiddel som jeg skulle bruke i jobben, mente jeg at det tok altfor lang tid. Denne saken skulle vært prioritert både fordi jeg trengte datamaskinen i arbeidet og fordi jeg hadde brukerplass. Jeg var derfor ikke fornøyd med tiden det tok før jeg fikk maskinen.'*

*'I forhold til de som ikke har brukerplass så blir vi nok prioritert. Jeg måtte vente nesten tre måneder på hjelpemidlet mitt, men det er en bekjent av meg som bestilte samme hjelpemidlet samtidig, og jeg ventet kortere enn han.'*

Samtidig har noen fått bedre innsikt i hvor i prosessen ting kan stoppe opp.

*'Leveringen går ikke fortere enn tidligere, men det kan synes som om vedtaket går fortere.'*

### **Hvordan blir deltagerne mottatt på sentralen?**

Noen forteller at de opplever en positiv endring fra sentralens folk, mens andre sier at alt er som før. Det er ingen som forteller at de opplever å bli møtt på en mer negativ måte enn tidligere.

Deltagerne oppfatter at de ansatte er mer bevisste med hensyn til å yte service:

*'Ja, jeg blir møtt på en positiv måte, men jeg får samtidig beskjed om at jeg må ta konsekvensene av de valgene jeg gjør.'*

Andre igjen opplever imidlertid ikke de store endringene etter at brukerplassordningen kom i gang:

*'Jeg opplever ikke at de på sentralen er annerledes nå en før. Men det som er bedre nå er at jeg kan velge om jeg vil ringe, sende en e-post og om jeg vil følge opp saken selv.'*

*'Jeg vet ikke om det er helt riktig å si at sentralen møter brukerne på en annen måte nå. Da jeg fikk invitasjon til å få brukerpass fikk jeg dette som et vanlig brev. Det kan jo ikke jeg lese, for jeg er helt blind, og det vet jo sentralen godt hvis de tenker seg om.'*

*'Jeg har bare brukt passet for å reparere noe hørselsteknisk utstyr som jeg har på jobben. Jeg forholder meg i grunnen til den samme personen som jeg alltid har gjort tidligere. Det har i grunnen aldri vært noe problem. Jeg kan ikke se at det er noen endring foreløpig.'*

### **Hva er den viktigste endringen med brukerpasset, slik brukerne opplever det?**

Under dette punktet er det tid og forutsigbarhet i prosessen som peker seg ut. Deltagerne forteller at ordningen med brukerpass gjør hverdagen enklere ved at ting går raskere og det er mindre arbeid knyttet til formidlingsprosessen. De opplever at de blir respektert som en ansvarlig person, og deres kunnskaper om egen hjelpemiddelløsning blir respektert og tillagt vekt:

*'Den store forskjellen er at det går så mye raskere å få utført reparasjoner, og så er det raskere å få gjort utprøvinger. Jeg synes også det er en stor lettelse å slippe å ha så mange personer inn i en og samme sak.'*

*'Jeg ser på meg selv som aktiv. Jeg er i jobb og driver med idrett, så jeg er mye på farten, og jeg trenger at ting blir ordnet fort. Den største fordelen for meg er at jeg kan kontakte leverandøren direkte når det gjelder reparasjoner. Jeg synes det er viktig at jeg føler meg trygg på at sakene blir ordnet raskt.'*

Noen få synes ordningen er mer arbeidskrevende enn de hadde tenkt seg, og de er ikke uten videre innstilt på å ta dette merarbeidet. Her etterlyser noen bl.a. mer opplæring av brukerne i hvordan de skal gå fram. Det er heller ikke alle som har opplevd de store endringene i og med brukerpasset eller at brukerpasset har gitt lettere tilgang til hjelpemidler.

*'Det er en fordel å kunne ringe direkte til sentralen, men jeg tror jeg heller ville hatt en kontaktperson. Da hadde jeg sluppet å bli satt over fra den ene til den andre.'*

*'Jeg har ordnet det meste selv før også. Det som er nytt nå er at jeg har lov til å gjøre det.'*

*'Jeg synes jeg må følge opp mer nå enn før, mer enn jeg kanskje synes er nødvendig.'*

*'Jeg må gjøre mer selv nå og det er en større arbeidsbelastning.'*

*'Jeg synes ikke at ordningen har gitt meg mer arbeid, men heller at det har blitt mindre irritasjon.'*

## **5.2 Deltagernes erfaringer med modellforsøk kontaktperson barn**

### **5.2.1 Spørreundersøkelsen om forsøket med kontaktperson barn**

Under dette punktet presenteres først noen funn som viser om deltagerne har brukt kontaktpersonen. Deretter presenteres funn som illustrerer hvordan deltagerne vurderer ordningen med kontaktperson, nærmere bestemt om de mener at situasjonen er blitt bedre, og evt. hva det er som er blitt bedre.

Fordi antall svar når det gjelder erfaringene med kontaktperson er så få, er det valgt å presentere antall personer i tabelloversiktene og figurene istedenfor den prosentvise fordelingen. Forsøket med kontaktperson barn omfattet i alt 84 familier. Av disse har 48 familier (57 %) svart på spørreskjemaet.

#### **Hvor ofte er kontaktpersonen kontaktet?**

Til sammen 34 av de 48 familiene som har svart, har hatt kontakt med kontaktpersonen mer enn én gang i perioden, mens ti familier har hatt én kontakt. Det er også fire familier som har svart at de ikke har hatt kontakt med kontaktpersonen.

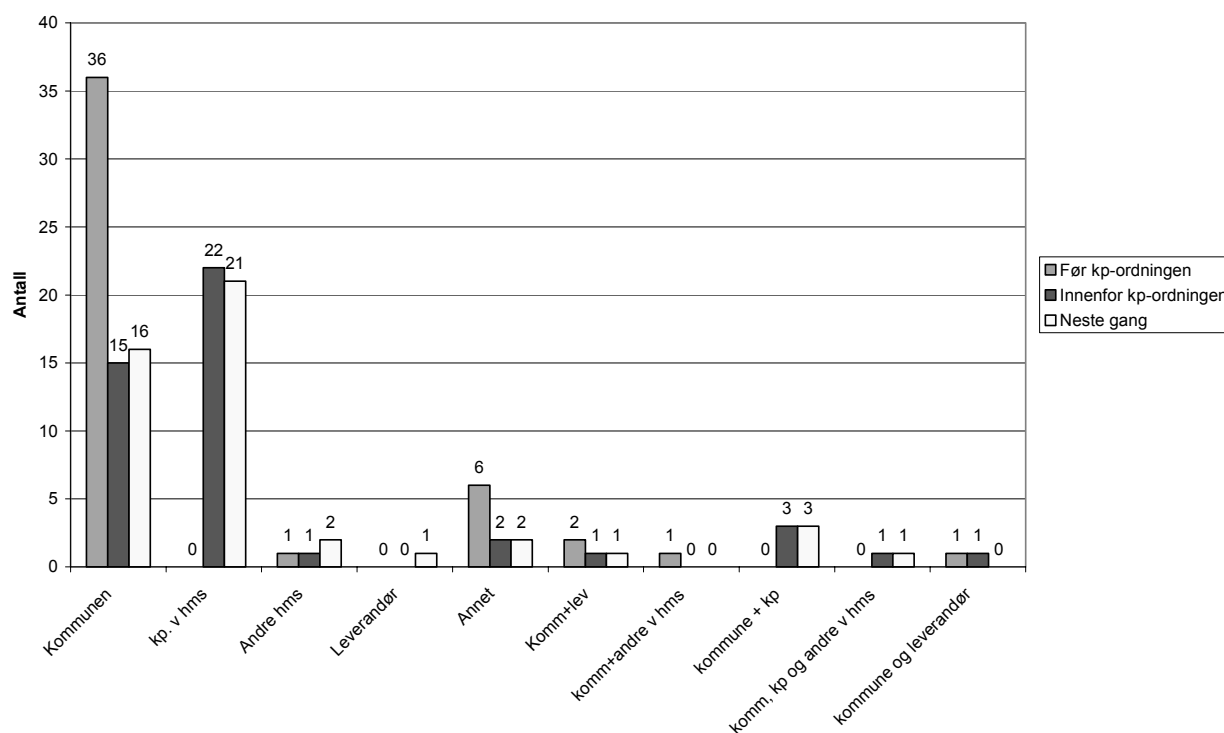
#### **Hvorfor har deltagerne kontaktet kontaktpersonen?**

I alt 39 (81 %) av de 48 som har svart oppgir at de har tatt kontakt i forbindelse med behov eller spørsmål som dreier seg om anskaffelse av hjelpemiddel. Samtidig oppgir halvparten at de også har tatt kontakt på grunn av behov for reparasjon eller service, eller for å få informasjon og veiledning om hjelpemidler og hvilke muligheter og alternativer som finnes.

I alt 43 (90 %) av de 48 som har svart har søkt om nytt hjelpemiddel i prosjektperioden. Av disse fikk 32 hjelp av fysioterapeut i kommunen, 15 av kontaktpersonen ved hjelpemiddelsentralen, 6 av lærer, 3 av sykehus, ingen av hjemmesykepleie eller brukerorganisasjon, mens 6 oppgir at de ordnet alt selv.



## Hvem tar deltagerne først kontakt med, ved behov for anskaffelse av nytt hjelpemiddel?

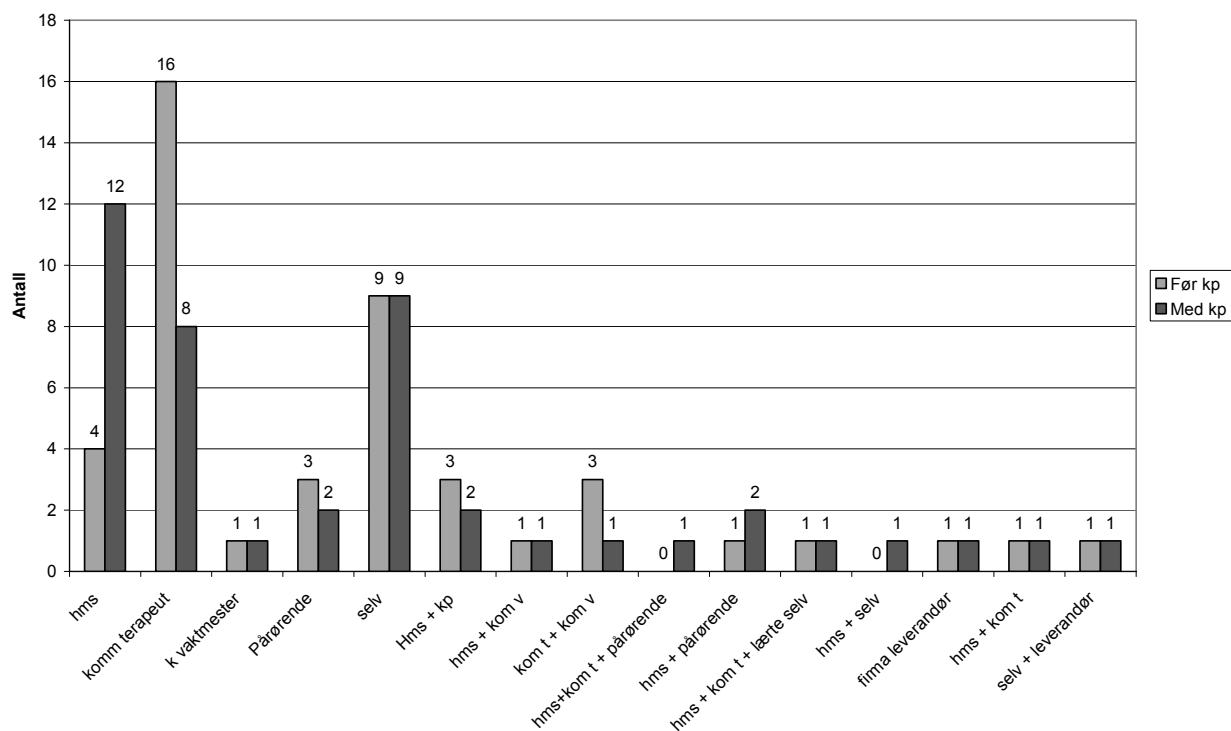


Figur 5. Førstekontakt ved behov for anskaffelse. Spørsmål 9-11. Antall. N=48

Figur 5 viser at det, som forventet, har vært en stor endring ved at første kontakt går fra å være rettet mot kommunen til å være rettet mot kontaktpersonen. Ingen oppgir at de henvendte seg til sentralen som første kontakt før ordningen med kontaktperson, mens 22 av de 48 oppgir at de gjør dette innenfor ordningen. Av disse 22 oppgir alle, unntatt én, at de vil henvende seg til kontaktpersonen neste gang også. Fremdeles er det likevel omtrent en tredel som tar kontakt med kommunen første gang de henvender seg ved behov for å anskaffe hjelpemiddel.

## Hvem gir opplæring i bruk av hjelpemidlet?

Deltagerne er spurt om hvem som ga opplæring i bruk av hjelpemidlet før de fikk kontaktperson, og hvem som gir opplæring nå når de har kontaktperson.



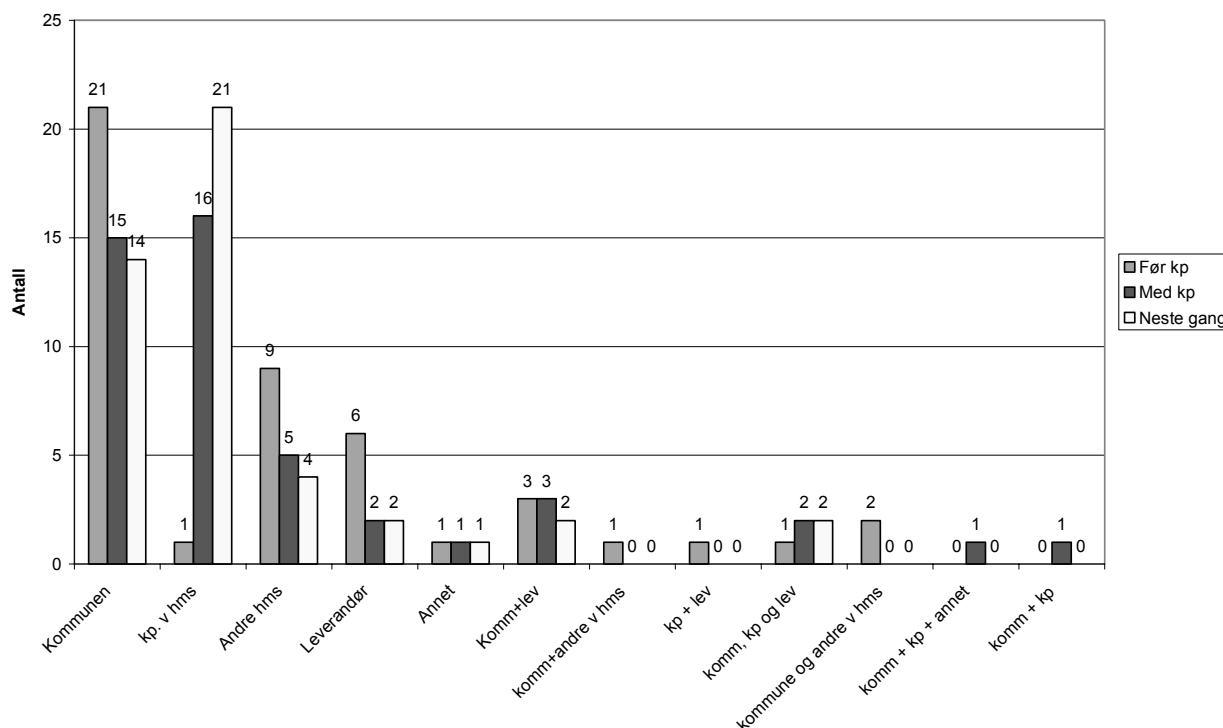
Figur 6. Hvem ble opplæring gitt av før og etter ordningen. Antall. N=48

Figur 6 viser at det også her har skjedd en endring når det gjelder henvendelser i forbindelse med opplæring i bruk av hjelpemidlet, ved at henvendelsene nå går til hjelpemiddelsentralen istedenfor til kommunen. Henvendelser til kommunen er halvert, mens henvendelser til sentralen v/kontaktpersonen er økt.

Antall personer som oppgir at de lærer seg bruken av hjelpemidlet selv, er konstant (ni personer). Det er altså en viss andel foreldre/barn som lærer seg å bruk hjelpemidlet selv uavhengig av om de har en kontaktperson eller ikke.

## Hvem kontakter deltagerne når hjelpemidlet trenger reparasjoner og service?

Deltagerne ble spurt om hvem de kontaktet når hjelpemidlet trengte reparasjon/service før de fikk kontaktperson, og hvem de kontakter nå, når de har kontaktperson. De ble også spurt hvem de vil kontakte neste gang det er behov for reparasjoner eller service på hjelpemidlet.



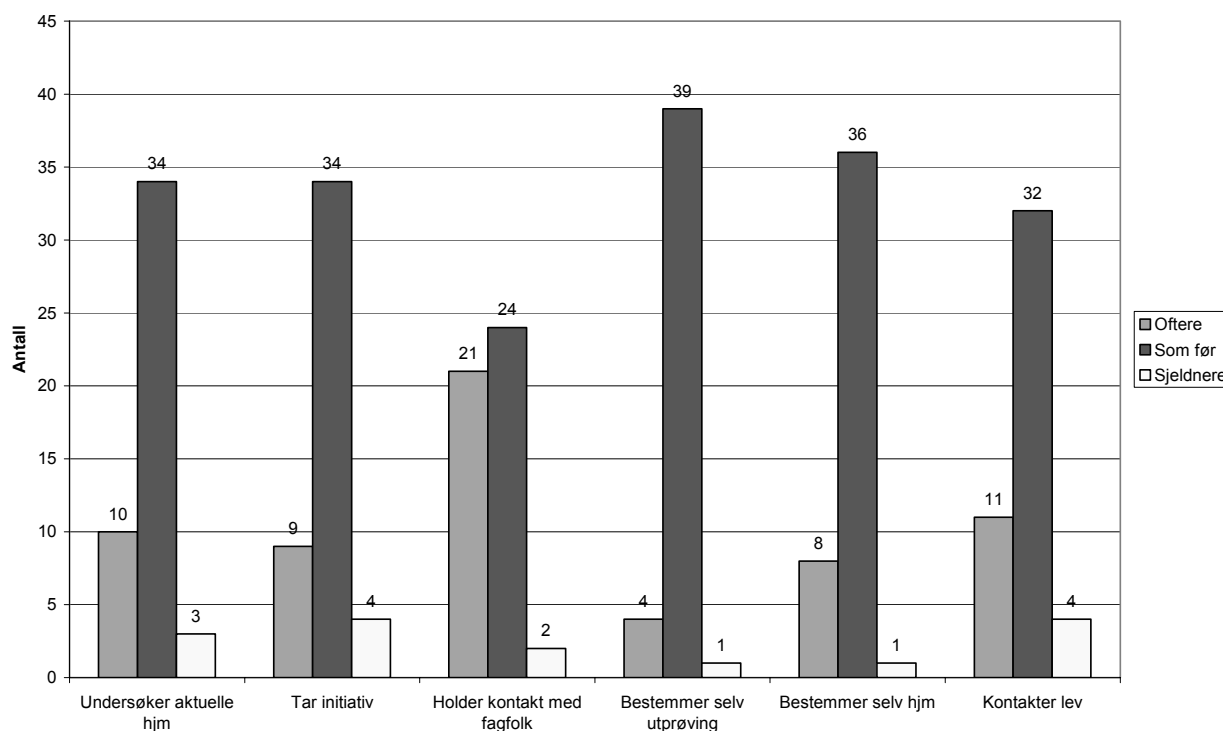
Figur 7. Reparasjoner eller service på hjelpemidler før og etter ordningen. Antall. N=48

Figur 7 viser at med kontaktperson henvender færre seg til kommunen og flere til kontaktpersonen når det gjelder reparasjon og service. Før ordningen ble innført henvendte nesten ingen seg til sentralen i forbindelse med reparasjon/service, mens en tredel av de deltagerne som har svart nå henvender seg til kontaktpersonen. Det er enda flere (21 personer) som oppgir at de vil henvende seg til kontaktpersonen *neste gang* de har behov for reparasjon/service. Også henvendelsene til andre ved sentralen er gått ned som en følge av ordningen, men det er noen som tar kontakt med andre enn kontaktpersonen ved sentralen.

## Påvirker ordningen med kontaktperson deltagerens selvstendighet og initiativ?

For å vite mer om hvordan tilbudet om kontaktperson barn påvirker deltagerens handlingsmønster, er det interessant å se om de selv vurderer at det er skjedd forandringer knyttet til deres muligheter for selvbestemmelse og eget initiativ i hjelpemiddelsakene. Deltagerne ble derfor spurt

om de mener at det å ha en kontaktperson har endret deres mulighet til å undersøke aktuelle hjelpemidler, ta initiativ, bestemme over utprøving og valg osv. De ble spurt om hvordan de oppfatter endringer knyttet til enkelte aktiviteter i forbindelse med å skaffe nytt hjelpemiddel før og etter kontaktpersonordningen (spørsmål 19-24).



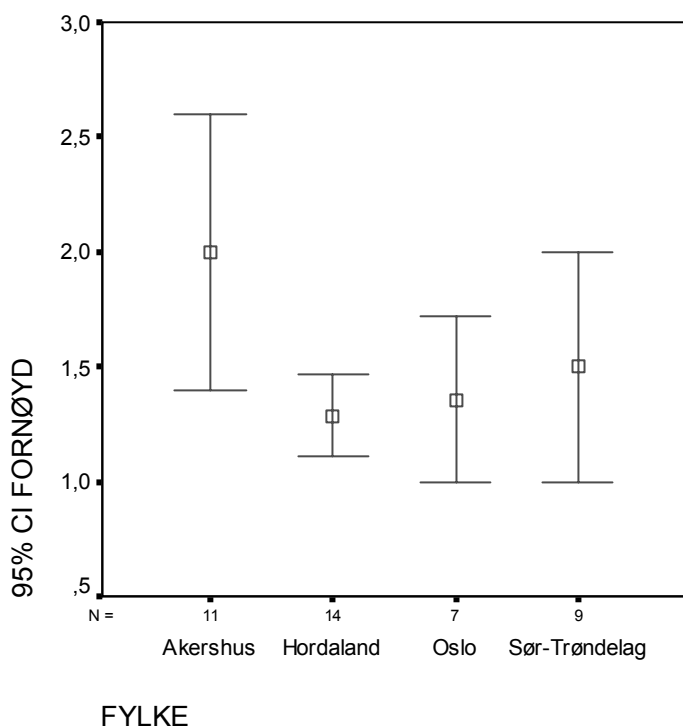
Figur 11. Egen rolle. Spørsmål 19-24. Antall. N = 48

Figur 11 viser at flest deltagere har opplevd en endring når det gjelder muligheten til å holde kontakt med fagfolk. Alt i alt er det få som oppgir at de har erfart endringer i forhold til spørsmål som:

- Undersøke hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle
- Ta initiativ selv til å kontakte fagfolk
- Bestemme selv hvilket hjelpemiddel som skal prøves ut
- Bestemme selv hvilket hjelpemiddel som skal velges
- Kontakte leverandør for å orientere seg om hva som finnes av hjelpemidler.

### Hvordan vurderer deltagerne forsøket med kontaktperson alt i alt?

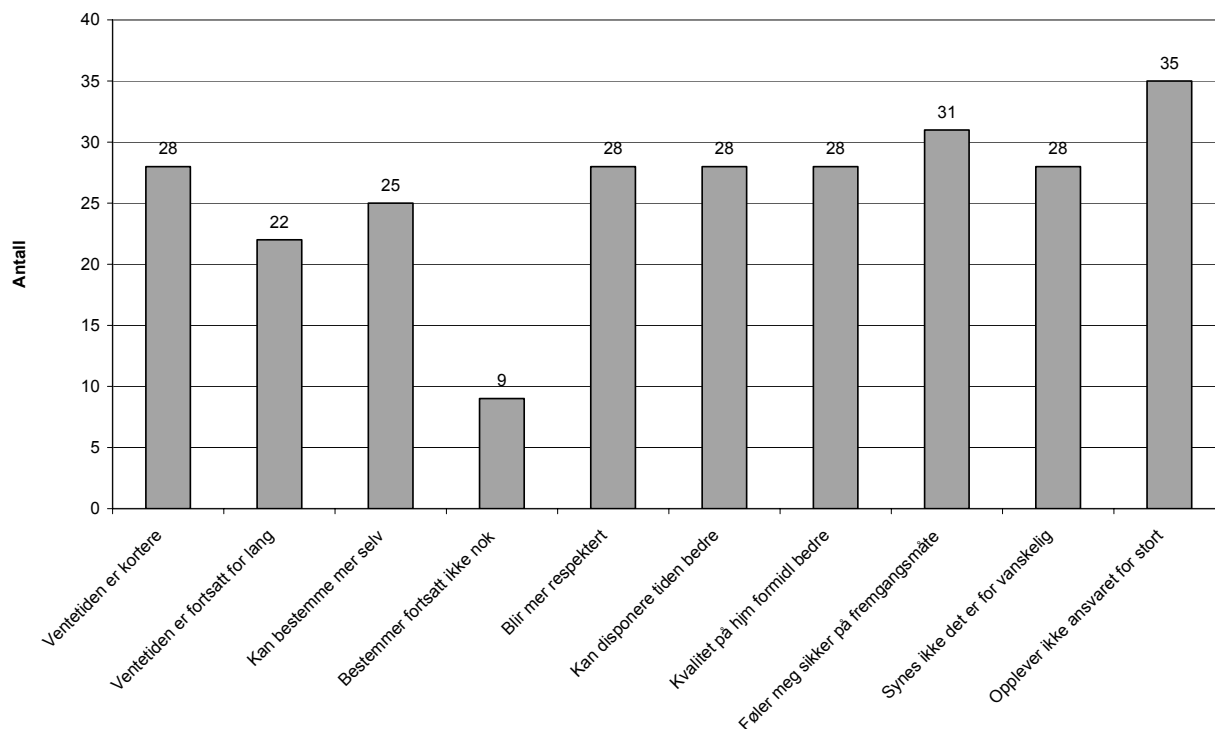
På samme måte som for forsøket med brukerplass er også her deltagerne spurt om de synes at situasjonen knyttet til hjelpemidlene er blitt *bedre*, *uforandret* eller *dårligere* med kontaktperson for hver av aktivitetene *anskaffelse*, *utprøving*, *utlevering*, *opplæring* og *reparasjoner/service*. For å se på gruppen som helhet er hvert av svarene tilordnet tallene 1 (bedre), 2 (uforandret) og 3 (dårligere). Dermed er det konstruert en indeks som er gjennomsnittet av de fem svarene.



Figur 8. Endringer i tjenestene etter fylke. Verdi 1: Alle tjenester er blitt bedre, verdi 2: Ingen endring og verdi 3: Tjenesten er dårligere. Antall. N = 41.

Figur 8 viser gjennomsnittlig verdi på vurderingsindeksen, strekene angir et konfidensintervall ( $\pm$  to ganger standardfeil). Vi ser at deltagerne i Akershus vurderer at ordningen har ført til minst bedring (lavere indeks), mens deltagerne i de andre fylkene vurderer endringen nokså likt, ved at de fleste sier at tjenestene er blitt bedre *med* kontaktperson. Det er også her en statistisk signifikant forskjell mellom fylkene ( $p = 0,035$ ). En bør imidlertid her ta med i betraktningen at antallet informanter på fylkesnivå er lavt.

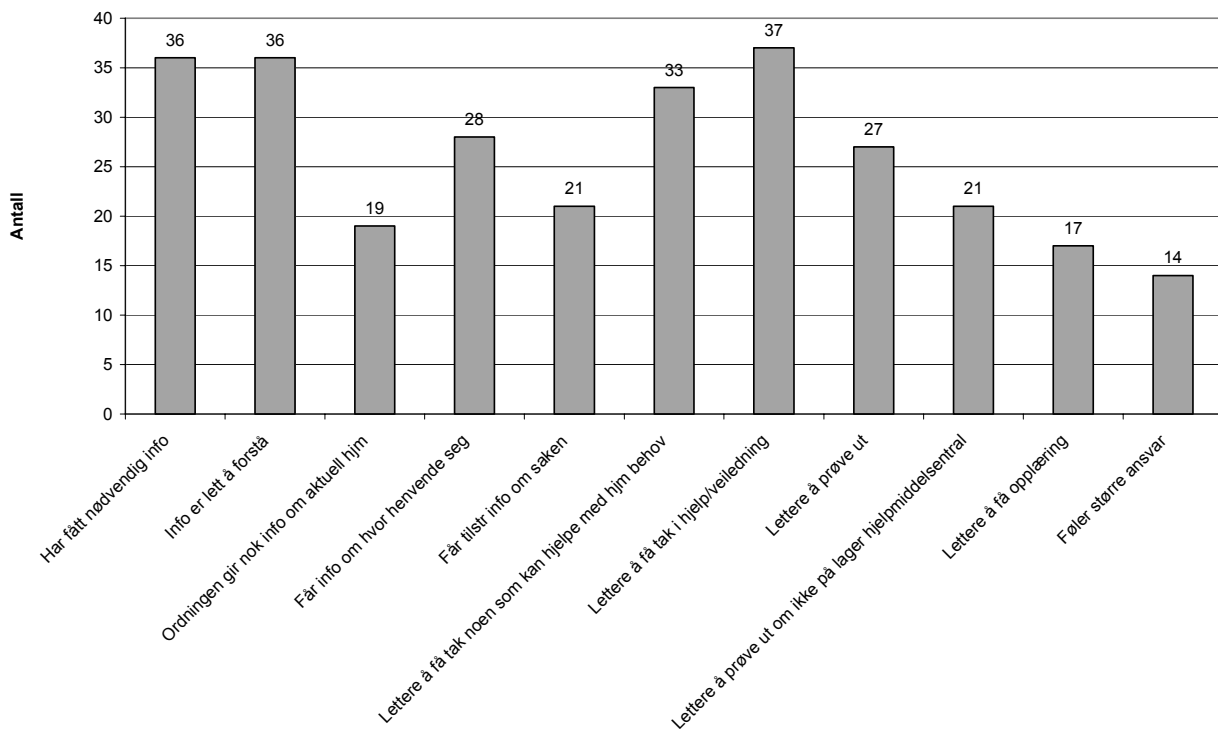
Når det gjelder forsøket med kontaktperson barn, var det også her ønskelig å vite nærmere om hvor det er, rent konkret, deltagerne opplever en endring. De ble derfor bedt om å ta stilling til en rekke utsagn som dreier seg om blant annet ventetid, selvbestemmelse, respekt og formidlingen.



Figur 9. Egne erfaringer. Antall som er enig i utsagnene. N=48

Figur 9 viser at noe over halvparten (28 av 48 deltagere) oppgir at ventetiden alt i alt er blitt kortere med kontaktperson, og at tilbudet fører til at de kan disponere tiden bedre, og at kvaliteten på formidlingen er blitt bedre. Samtidig oppgir nesten halvparten at ventetiden fremdeles er for lang.

Mer enn halvparten oppgir at de føler seg mer respektert, og nesten like mange (25 personer) oppgir at de bestemmer mer selv, mens 9 personer oppgir at de fortsatt ikke bestemmer nok med kontaktperson.



Figur 10. Nærmere om vurdering av ordningen. Spørsmål 39-49. Antall som er enige i utsagnene. N=48

Fra figur 10 ser vi at tre av fire deltagere (36 personer) oppgir at de får tilstrekkelig informasjon om det aktuelle hjelpemidlet fra sin kontaktperson, og at de får tilstrekkelig informasjon om hvor saken deres står. Noe færre (28 personer) oppgir at de får tilstrekkelig informasjon om hvor de skal henvende seg. Samtidig er det også 33 deltagere (ca. 70 %) som oppgir at det er blitt lettere å få tak i noen som kan hjelpe med hjelpemiddelbehovet, og det er blitt lettere å få tak i veiledning (37 deltagere). Det er imidlertid bare 17 personer som oppgir at kontaktpersonordningen gjør det lettere å få opplæring i bruk av hjelpemidlet.

På grunn et lite antall svar er det vanskelig å påvise ulikheter i svarmønster mellom fylkene eller brukergruppene. Det er allikevel noen forskjeller som det er verdt å merkes seg, og som *kan* indikere at det kanskje finnes forskjeller som ikke bare skyldes tilfeldige variasjoner (dvs. det er noen statistisk signifikante funn ( $p < 0,05$  i en kji-kvadrattest). Til tross for at antall svar er lite, presenterer vi disse forskjellene, fordi det fra et evalueringsperspektiv er viktige momenter som bør diskuteres videre:

Foresatte til bevegelseshemmede barn svarer oftere at det har skjedd en bedring når det gjelder opplæring enn de andre gruppene.

Samtlige i Hordaland og mer enn halvparten i Sør-Trøndelag vurderer ordningen som en god ordning, mens én av seks i Akershus svarer dette.

Alle i Hordaland og Oslo, og tre av fire i Sør-Trøndelag, synes ordningen er bedre når det gjelder hvem man kontakter første for utprøving, mens tre av fire brukere i Akershus synes dette er dårligere enn før ordningen.

Mens deltagerne i forsøket med brukerpass opplevde størst bedring i Akershus (av de fire sentralene), opplever deltagerne i forsøket med kontaktperson barn i Akershus minst bedring.

Deltagere i Akershus svarer i langt større grad negativt på en rekke utsagn som er gitt i spørreskjemaet enn deltagerne i de andre fylkene gjør: De får ikke den informasjonen de trenger og informasjonen er vanskelig å forstå; det er ikke blitt lettere å få tak i noen ved behov for hjelpemidler; det er ikke blitt lettere å vite hvem de skal kontakte for å få veiledning; det er ikke blitt lettere å prøve ut hjelpemidler og det er ikke blitt lettere å få nødvendig opplæring.

### 5.2.2 Intervjuene med deltagerne i kontaktpersonordningen

Intervjuene med deltagerne i kontaktpersonordningen viser at det er fire punkter som er viktig for dem for at de skal ha et godt tilbud når det gjelder hjelpemiddelformidlingen:

- **Det er viktig å vite hvor man skal henvende seg**

Å vite hvor man skal henvende seg når man har et behov, er et viktig mål på om forsøket med kontaktperson barn representerer en fordel eller ikke. Det vil si at ordningen representerer et tilbud om å ha ett navn, ett telefonnummer, og/eller én e-postadresse å forholde seg til. De som har gjort positive erfaringer sier:

*'Det er blitt mye enklere å forholde seg til sentralen. Hjelpemiddelsentralen er et stort hus og det rommer mange folk og funksjoner. Det er så vanskelig å ha oversikt. Med kontaktperson er det blitt enklere å vite hvem vi skal kontakte, uansett hva det er vi trenger hjelp til.'*

*'Noen ganger har vi vært usikre på hvor vi skal henvende oss, og da har vi bare sendt en e-post til kontaktperson og fått svar om hvordan vi kan gå fram.'*

*'Jeg slipper å lete meg fram til forskjellige leverandører for å se på utstyr. Nå ringer jeg bare kontaktpersonen og spør. Hjelpeapparatet er blitt lettere tilgjengelig på denne måten.'*

*'Erfaringene med kontaktpersonen har vært overraskende bra. Hun gir tips om hvem som bør inn i sakene og har også tatt kontakt med skolen og med leverandør og ordnet med*



*møte. Hun har også gitt oss tips om valg av hjelpemiddel. Det er deilig å ha bare ett menneske å forholde seg til.'*

#### ▪ **Få raskt svar når man henvender seg**

Raskt svar vil si at det er noen som tar telefonen når man ringer, eller at kontaktpersonen ringer tilbake raskt dersom man legger igjen beskjed, eller at man får raskt svar om at e-posten er mottatt og lest og hva som vil bli gjort i forhold til saken:

*'Det er supert med kontaktperson. Alt skjer mye raskere. Nå får vi svar når vi henvender oss. Vi slipper alle rundene som tok månedsvis før.'*

*'Kontaktpersonen har tatt tak i saker som har ligget i systemet i flere måneder og fått forgang i dem. Det skjedde noe! Kontaktpersonen sørget for at søknadsskjemaene ble fylt ut og ordnet opp i alt.'*

*'Det er fint å ha en kontaktperson som ordner opp og ser mulighetene. Vi var på Beitostølen og der prøvde barnet vårt en rullestol. Vi ringte til kontaktpersonen og snakket med henne og fikk klarsignal om at vi kunne få denne stolen. Vi fikk med oss stolen hjem. Det var veldig raskt.'*

#### ▪ **Råd og veiledning fra fagpersoner**

Dette punktet handler blant annet om å få veiledning om hvilke rettigheter og muligheter man har, hvordan man skal gå fram for å gjennomføre saken, hvilke muligheter som finnes i forhold til det aktuelle behovet, bistand til å koble inn andre relevante aktører:

*'Jeg synes vi får grundige og saklige tilbakemeldinger om rettigheter og hvilke muligheter vi har. Det har stor betydning for oss at vi har fått tilbakemeldinger på den måten.'*

*'Vi har fått grundige tilbakemeldinger på hvilke rettigheter vi har i forhold til forskjellige hjelpemidler til barnet vårt.'*

#### ▪ **Bistand til å løse de praktiske problemene**

Det å få bistand fra en som kjenner deres situasjon, og hva som er viktig for å finne fram til riktig hjelpemiddelløsning trekkes frem som positive erfaringer med *Kontaktperson barn*.

*'Det var fint at kontaktpersonen kom hjem til oss og ble kjent med oss og barnet vårt. Kontaktperson har fått førstehånds kunnskap om barnet, og det er viktig for å vite hvordan man skal hjelpe, - hva slags diagnose det dreier seg om og hvordan den personen er.'*

*'Vi forholder oss til mange i kommunen også, men kontaktperson gir oss gode svar på spørsmålene om hjelpemidler og tilpasninger. Kontaktpersonen tok initiativ til møte med de i kommunen. Det synes jeg var viktig.'*

*'Kontaktpersonen på sentralen har spesiell kompetanse på sitteløsninger, og det var viktig for oss. Hun har bistått oss i mange saker, i skolesaker for eksempel, har skaffet fysioterapi, og har bistått oss når vi har trengt spesialtilpasninger.'*

De fleste deltagerne erfarer at tilbudet om en kontaktperson har gjort forholdene rundt hjelpemidlene enklere. Noen deler imidlertid ikke de positive erfaringene med å ha en kontaktperson. De opplever ikke at det er lettere å nå fram, ei heller at dette representerer noen endring eller bedring i forhold til situasjonen før *Kontaktperson barn*:

*'Vi bruker ikke kontaktpersonen så mye nå. Det har vært så mange misforståelser, så nå går vi heller direkte til firma hvis det er noe. Dessuten er kontaktpersonen vanskelig å nå på telefonen. Det er alt for ofte vi ringer og vedkommende er ikke tilstede.'*

*'Det eneste negative er at de på sentralen har for lite fagkunnskap om diagnosen til datteren vår, men det har vel egentlig ikke noe med kontaktpersonen å gjøre.'*

*'Ting fungerer helt fint. Det eneste er kanskje at jeg synes kanskje at kontaktpersonen kunne tatt mer initiativ til å kontakte oss jevnlig og høre hvordan det går.'*

Det er også deltagere som forteller at ordningen med kontaktperson ikke medfører den helt store forandringen. For noen skyldes dette at de allerede har et kontaktnett som fungerer:

*'Vi har god kontakt med kommunen, så vi trenger egentlig ikke kontaktpersonen på sentralen. Det blir faktisk et ekstra ledd for oss, for hvis vi skal ha reparert noe så må vi jo henvende oss til teknisk likevel.'*

*'Som regel er det fysioterapeuten og ergoterapeuten i kommunen som ordner alt. Jeg tror egentlig at kontaktperson blir et ekstra ledd for oss. Jeg synes det er mye viktigere at vi bør slippe å søke hver gang vi skal ha gjort noe enn at vi har en kontaktperson.'*

### **5.3 Rapportkortene og 'loggene' fra deltagerne i begge modellforsøkene**

Rapportkortene og loggene gir en oversikt over brukerpasstdeltagernes aktiviteter knyttet til formidlingen av hjelpemidlene, og deres opplevelse av den tjenesten de har mottatt. Sentralene

har utformet skjemaene noe ulikt. Derfor er det forskjellige typer informasjon som framkommer for de enkelte sentralene. Hordaland og Oslo har bedt deltagerne å vurdere kvaliteten på tjenesten, mens Akershus og Sør-Trøndelag spør om årsak og kommentarer. De beskrivelsene som deltagerne gir er derfor forskjellige. I Akershus og Sør-Trøndelag rapporterer deltagerne i større grad det som er gjort, mens deltagerne i Hordaland og Oslo noe oftere også beskriver hvordan de opplever kvaliteten på det som skjer.

Da vi bad om å få tilsendt deltagerens rapportkort/logger, var det flere deltagere som meldte tilbake at de enten hadde kastet dem eller glemt å fylle ut. Det er også sannsynlig at loggene/rapportkortene som er sendt inn, ikke omfatter absolutt alle henvendelsene som deltagerne har hatt. Tallet nedenfor er derfor et minimumstall over antall henvendelser som deltagerne har foretatt i løpet av ordningen. Det er også viktig å være oppmerksom på at disse tallene ikke representerer objektive vurderinger av situasjonen/hendelsene, men er deltagerens subjektive tolkninger. Her kan både personlighet, kultur, alder og livserfaring spille inn. Informasjonsmengden i de enkelte rapportkortene/loggene er også forskjellig. Noen deltagere gir utfyllende beskrivelser av alle sine opplevelser, mens andre er mer nøkterne og formidler seg i stikkord.

Ved å gjennomgå rapportkortene finner vi at deltagerne til sammen har gjort minst 787 henvendelser. En henvendelse er definert som at deltageren tar kontakt med en instans. Det er sett på dato for kontakt, hvem som er kontaktet og hva saken gjelder. De fleste har registrert relativt få henvendelser, men det er noen få som har gjort mange henvendelser i løpet av forsøksperioden. Førti deltagere har registrert under ti henvendelser hver. Fem deltagere har registrert mellom 50 og 100 henvendelser, og to har registrert over ett hundre henvendelser i perioden.

	<b>Antall brukere som har sendt inn rapportkort - logger</b>	<b>Antall henvendelser brukerne har gjort</b>	<b>Antall negative erfaringer</b>
Sør-Trøndelag	11	259	19
Hordaland	12	263	14
Akershus	18	195	16
Oslo	26	70	9
<i>Sum</i>	<i>67</i>	<i>787</i>	<i>58</i>

Rapportene/loggene viser at det er gjort forholdsvis få negative erfaringer, ved at det til sammen er rapportert om minst 58 negative erfaringer. Ved å se nærmere på de sakene der det er rapportert

om negative erfaringer, finner vi at en vesentlig årsak til negative erfaringer er lang ventetid, eller at deltagerne ikke kommer gjennom på telefonen til sentralen. Det er også flere som rapporterer at de blir lovet at bestemte ting skal skje til en avtalt tid, og så skjer ikke dette allikevel, og deltagerne blir ikke informert i forkant om at ting er forsinket eller hvorfor ting ikke skjer slik som de er blitt forespeilet. Det kan være både leverandør og sentral som ikke holder avtaler.

De negative erfaringene knyttet til hjelpemiddelsentralen dreier seg først og fremst om lang ventetid, at sentralen ikke tar kontakt tilbake etter at deltagerne har henvendt seg og lagt igjen beskjed, eller at sentralen ikke melder fra om hva som skal skje i forhold til en henvendelse, eller om forsinkelser som oppstår.

Det er også noen som rapporterer om negative erfaringer når det gjelder lang ventetid på reparasjoner som skal gjøres av leverandører. I tillegg er det noen få som rapporterer at firmaet ikke reparerer hjelpemidlet slik at det fungerer tilfredsstillende. De vanligste problemene som er rapportert knyttet til leverandør eller firma, er elektriske rullestoler som stadig har feil, leveringstider som ikke blir overholdt, eller delutstyr til pc som ikke kommuniserer med resten av systemet. Det er også noen få som rapporterer at firma ikke har gjort en tilfredsstillende tilpasning.

To deltagere rapporterer at leverandøren etter deres mening opptrer uhøflig.

## 6 Endringer i arbeidsoppgaver som følge av modellforsøkene

En av oppgavene for evalueringen er å belyse i hvilken grad modellforsøkene brukerplass og kontaktperson barn har ført til endringer i formidlingsprosessen. I prosjektet har det ligget en forventning om at modellforsøkene skal føre til en mer effektiv formidlingsprosess. Det tenkes da først og fremst i forhold til formidlingsapparatet (hjelpemiddelsentralene og kommunene) og brukerne. I forrige kapittel ble erfaringene fra deltagerne presentert. I dette kapitlet belyses hvordan forsøkene påvirker arbeidsoppgavene internt i hjelpemiddelsentralene, slik de ansatte ved sentralene har erfart dette. Punktet bygger først og fremst på informasjon som er innhentet gjennom arbeidsprosessanalysene, samtidig som denne informasjonen også er vurdert i forhold til informasjon som er kommet fram gjennom de øvrige intervjuene med fagfolkene, brukerrepresentanter og deltagerne.

En målsetting med prosessanalysen var å fremskaffe et grunnlag for å kunne foreta en sammenligning av det vi har kalt en ordinær saksgang og saksgang for deltagere som er med i modellforsøkene. Resultatet av prosessanalysen ble et kart som synliggjør hva som skjer i møtet mellom brukerne og formidlingssystemet. Fagfolkene har beskrevet aktiviteter og arbeidsprosesser på hjelpemiddelsentralen så detaljert som mulig: Hva som gjøres, hvem som gjør det, hvor mye tid som går med til hver arbeidsprosess osv. En nærmere beskrivelse av den metodiske framgangsmåten og sammensetningen av gruppene er beskrevet i punkt 4.1.5.

Et viktig funn var at de fire hjelpemiddelsentralene hadde organisert virksomheten forskjellig med hensyn til saksgang og saksflyt også før modellforsøkene ble innført. Den øvrige datainnsamlingen viser at både fagfolkene og deltagerne opplever av endring som følge av forsøkene varierer fra fylke til fylke. Dette kan altså skyldes både at sentralene har hatt forskjellig praksis da forsøkene startet, og at de har organisert virksomhetene i forsøkene forskjellig ved at de har definert innholdet i begge modellforsøkene litt forskjellig - med andre ord lagt til grunn noe ulik forståelse av hvordan ordningene rent praktisk skal gjennomføres og hvordan forsøkene skal avgrenses. Begge disse faktorene har medvirket til at opplevelsen av i hvilken grad modellforsøkene har medført en mer effektiv formidlingsprosess - forstått som kortere behandlingstid, færre involverte fagfolk, enklere for bruker å finne fram - varierer fra fylke til fylke. For eksempel oppgir fagfolk i Sør-Trøndelag at de har praktisert rutiner som ligger svært nær de som nå er knyttet til forsøkene med både brukerplass og kontaktperson barn, allerede før ordningen, mens

fagfolk i Hordaland oppgir at de har foretatt store endringer. Det er derfor forståelig at både deltagere og fagfolk i Sør-Trøndelag opplever en mindre grad av endring enn i de andre fylkene.

## **6.1 Modellforsøk brukerplass**

Arbeidsprosessanalysen viser at forsøket med brukerplass fører til endringer både når det gjelder rutiner og ressursbruk for de fire sentralene.

Analysen viser at utgangspunktet for organisering av praksisen i forsøkene har hatt betydning for hvordan fagfolkene ved sentralene opplever endringer som følge av forsøket med brukerplass - fra at ordningen representerer en formalisering av eksisterende praksis, at ordningen medfører en tydeligere utviklet veilederrolle, at ordningen innledningsvis resulterte i økt ressursbruk - som senere avtok - til at en får langt flere henvendelser om *'bagatellmessige forhold'*.

### **Rutiner ved henvendelser til sentralen**

Et viktig prinsipp i brukerplassen er at deltagerne skal kunne velge hvem de vil kontakte, både når det gjelder reparasjon/service og ombytte av hjelpemiddel. Dette får konsekvenser for rutineene for hvordan arbeidsoppgaver internt i sentralene fordeles og for hvilke typer arbeidsoppgaver den enkelte ved sentralen får, fordi sentralen ikke kan kreve at deltagerne skal følge ordinære, faste rutiner som sentralen har utarbeidet for å strukturere henvendelser som kommer. En felles erfaring sett fra sentralens side er at deltagerne velger bort kommunen/bydelen, og også at deltagerne svært ofte henvender seg direkte til firma. Fagfolkens beskrivelser viser at det er forskjeller mellom bevegelse og sansetap, blant annet fordi områdene har ulike volum og fagapparatet utenfor sentralen er forskjellig. Men til tross for dette er det mye som er felles. Derfor presenteres her først og fremst de felles erfaringene, slik disse er formidlet gjennom arbeidsprosessanalysen, og forskjeller mellom brukergruppene bevegelse, syn og hørsel nevnes der de som deltok i analysen påpekte at det var forskjeller.

I ordinære saker gjelder prinsippet om at brukerne skal henvende seg til kommune/bydel først. Dette gjelder spesielt for bevegelse, men også for området syn (synskontakt i kommunen, evt. til et kompetansesenter), og i en viss grad for hørselsområdet (der de har hørselskontakter). Henvendelsen går ordinært fra kommunen, eller evt. en annen ekstern faglig instans, til servicekontoret (sentralene bruker forskjellige betegnelser på den funksjonen som administrerer og fordeler henvendelser og innkommet post etc.). Brukere som ikke følger disse rutineene blir

som regel henvist tilbake. I praksis gjør alle sentralene unntak fra dette, og særlig for de erfarne brukerne, som gjerne ringer eller stikker innom sentralen. Disse brukerne henvender seg direkte til en fagperson ved sentralen som de kjenner. Dersom fagfolkene har tid og anledning får brukeren hjelp der og da, eller det gjøres en avtale. Dette gjelder både for reparasjon/service og ombytte. Samtlige sentraler beskriver altså at det hender at brukere henvender seg direkte til sentralen, uten å gå veien om kommunen, også i de ordinære sakene.

Ved brukerpass kommer henvendelser til sentralen direkte, uten å gå via kommunen. Men det har også hendt at henvendelsen kommer via kommune eller en spesialisttjeneste dersom deltageren har valgt dette. Henvendelsene kommer ofte pr. telefon og e-post, men også ved personlig oppmøte ved at *'brukerne kommer og står i døra'*. Henvendelsen til sentralen går direkte til den aktuelle fagpersonen som brukeren ønsker å snakke med. Alle sentralene aksepterer at deltageren henvender seg til den personen vedkommende ønsker. Dette betyr at rutinene sentralene har om at henvendelser skal gå via servicekontoret ikke praktiseres for deltagere med brukerpass. Det betyr også at de arbeidsrutiner sentralen har med å ta imot, vurdere, sortere og formidle henvendelser faller bort. Sentralen sparer derfor de arbeidsressursene som går med til sorteringsfunksjonen, og den ventetiden som følger med når henvendelser skal rutes innover i organisasjonen, faller bort. Dette fører også til at fagfolk (både formidlere og teknisk servicepersonell) får en større variasjonsbredde i hvilke henvendelser og spørsmål de forholder seg til, ved at den silingsfunksjonen som har vært i og med kravet om at brukere skal henvende seg til kommunen først faller bort. Samtidig må det fremdeles foretas registreringer av saker og henvendelser, og dette gjøres i etterkant. Ved noen sentraler gjør fagpersonene dette - og får derfor en ny oppgave. Ved andre sentraler gjøres dette av servicekontoret. Ingen vil beregne tidsbruk knyttet til etterregistreringen, men ingen oppfatter at den er tidkrevende.

### **Reparasjoner, service og enkelt vedlikehold**

Brukerpasset gir deltagerne adgang til selv å bestemme hvem de skal henvende seg til for å få utført reparasjoner, service og enkelt vedlikehold på hjelpemidlet. Dette kan være hjelpemiddelsentralen, firma eller kommunal vaktmester. For reparasjoner i ordinære saker ønsker sentralene å overta mer fra leverandørene i de spesialiserte/kompliserte sakene, mens såkalte enkle reparasjoner henvises til kommunene. For deltagere med brukerpass, er erfaringene i alle de fire fylkene at deltagerne fortrinnsvis velger å henvende seg til firma når de har behov for reparasjon på hjelpemidlet, men det har også hendt at deltagere har henvendt seg til sentralen. Deltagerne henvender seg uavhengig av om reparasjonen er komplisert eller enkel. Hjelpemiddelsentralen

mottar faktura fra firma i etterkant. Sentralene har en liste over godkjente firma, som man forholder seg til i ordinære saker. Med brukerplass krever sentralene at nye firma må godkjennes av sentralen, men Akershus har gitt anledning til at deltagerne kan velge firma uavhengig av dette. Dette gjelder for alle områdene. Dersom deltagerne velger en ekstern part, får sentralen tilsendt en faktura etter at jobben er gjort. Ordningen med godkjenning av eksterne firma og kravet om at fakturaen skal være tilstrekkelig spesifisert, er den innsynsmuligheten sentralen har i forhold til å kontrollere kvaliteten på utføringen av reparasjoner. I tillegg kan deltagerne klage til sentralen dersom de mener at firmaene ikke gjør en tilfredsstillende jobb. Fakturaen sendes til økonomiavdelingen. De som jobber med teknisk eller rådgivning kontrollerer vanligvis ikke disse fakturaene. Dersom økonomiavdelingen vurderer at fakturaen er tilstrekkelig spesifisert, betales den og saken er avsluttet. Dersom økonomiavdelingen mener at fakturaen er uklart, blir den returnert til firmaet for at de skal spesifisere ytterligere, evt. kan en fagperson ved sentralen bli bedt om å vurdere den. En konsekvens av dette er at teknisk og rådgivning ikke alltid har innsyn i detaljene i reparasjonssakene dersom ikke økonomiavdelingen involverer dem. Ved flere sentraler forteller fagpersoner at de synes det er ubehagelig at de ikke har innsyn i det reparasjonsarbeidet som gjøres. Den kontrollmuligheten de har foreløpig er at brukerne klager dersom det gjøres en dårlig jobb. Det virker ikke som sentralene foreløpig har utviklet nye rutiner for å kunne vurdere i forkant om de reparasjonene som skal gjøres er nødvendig og hensiktsmessig, evt. om det gjøres mer enn det som er nødvendig.

Det har også hendt at deltagerne henvender seg til sentralen for å få hjelp til reparasjoner. Noen fagfolk oppgir at de har fått henvendelser om reparasjoner som de ordinært ville vurdert som førstelinjeoppgaver, dvs. at det i deres øyne er *'enkle arbeidsoppgaver'*. Ordinært ville disse blitt henvist til kommune/bydel.

Oppsummert vil mulige innsparinger for sentralen i forbindelse med reparasjon/service være:

- Sentralen sparer tid ved at all kommunikasjon i forbindelse med reparasjon/service går mellom deltageren og det aktuelle firmaet. Alle sentralene rapporterer om dette.
- Sentralen er sjeldnere involvert i reparasjon/serviceoppgaver. Alle sentralene rapporterer om dette.

Mulig merarbeid for sentralen:

- Sentralen kan få et visst merarbeid i forhold til å etterkontrollere fakturaer, men ingen oppgir at dette har vært et problem i forsøkene.
- Sentralen kan få et visst merarbeid i forhold til å følge opp den faglige kvaliteten i reparasjoner som er gjort, men ingen oppgir at dette har vært et problem i forsøkene.



### Bytte til nytt hjelpemiddel

Når det gjelder ombytte av hjelpemiddel, er den største endringen sett fra sentralens side at vedtaksfunksjonen er falt vekk. Deltagerne henvender seg enten direkte til firma eller direkte til en fagperson ved sentralen dersom de ønsker å bytte til nytt hjelpemiddel. Sør-Trøndelag og Oslo krever at deltagerne må ta kontakt med sentralen før de henvender seg til firma. Deltagerne har fri anledning til å orientere seg og prøve ut forskjellige hjelpemidler, men når det kommer til å velge, må sentralen informeres først. Dette begrunnes med at de ønsker å sikre muligheten for å drøfte problemstillingene i saken med deltageren i forkant, dersom fagfolkene vurderer at dette er nødvendig. Hordaland og Akershus er ikke konsekvent på dette. Der skjer det at sentralen blir kontaktet av firma etter at en deltager har henvendt seg. Sentralen og firmaet avklarer så saken seg imellom. Det kommer *ikke* fram i prosessanalysene at dette har vært et stort problem, men flere er betenkte over at sentralen kommer inn sent i prosessen, og frykter at de dermed kan bli påført mye etterarbeid, evt. at det kan bli gjort bestillinger som strengt tatt ikke er innenfor ordningen, og som det kan bli vanskelig å sanksjonere i etterkant.

Sentralene vurderer om det valgte hjelpemidlet faller innenfor de reglene som gjelder for brukerpasset. Fagfolkene legger ikke arbeid i å vurdere deltagerens behov for *dette aktuelle* hjelpemidlet/løsningen. I og med at brukerpasset er utstedt, er denne funksjonen overlatt til brukeren selv, dersom ikke brukeren ber om bistand.

Sansetapsområdene skiller seg fra området bevegelse ved at volumet er mindre, fagkompetansen i kommunene praktisk talt fraværende og at spesialistkompetansen utenfor sentralen er konsentrert til noen få kompetansesenter og firmaer. Det virker å være et gjennomgående trekk at fagfolkene på sentralen mener at kontakten og samarbeidet med kompetansesentrene og firmaene er god. Prosessgjennomgangen viser også her at den viktigste endringen som følge av brukerpasset er at kravet om vedtak, og de arbeidsoperasjonene som følger av dette, er falt bort. Deltagerne kan henvende seg direkte til fagpersonen på sentralen, evt. til firma, uten å gå veien om kommune eller kompetansesentrene, hvis de ønsker dette. De fleste sentralene har hatt få saker, men erfaringen er at deltagerne henvender seg direkte til firma eller til sentralen. Mange har hatt henvendelser som handler om at deltagerne ønsker å få informasjon og diskutere mulige hjelpemiddelløsninger, uten at det har vært et umiddelbart behov for å skifte ut hjelpemiddel akkurat nå. Dette kan være henvendelser som blir borte etter hvert som deltagerne blir mer fortrolig med ordningen. De sentralene som har hatt som rutine å henvise brukere med behov for enkle reparasjoner til kommunen/bydelen, gjør ikke dette for deltagerne i forsøket. Dersom en

deltager henvender seg med behov for reparasjon foretar sentralen reparasjonen selv eller henviser til et firma hvis det er nødvendig.

I Akershus har fagfolkene fordelt ansvaret for fylket seg imellom, men deltagere i forsøket er ikke forpliktet til å følge dette. Det vil si at den saksbehandleren som får henvendelsen også følger den opp uansett hvor i fylket deltageren bor.

Mulig innsparing i forbindelse med bytte til nytt hjelpemiddel er:

- Sentralen sparer arbeid knyttet til søknads- og vedtaksprosedyrer. Samtidig vil det fortsatt være arbeid knyttet til å registrere informasjonen om hjelpemiddelsaken.
- Sentralen sparer arbeid ved at deltageren selv skaffer informasjon om mulige hjelpemiddelløsninger og orienterer seg om hvilket hjelpemiddel som skal prøves ut.
- Sentralen sparer arbeid med at leverandør/firma bistår deltageren i opplæring i bruken av hjelpemidlet.

Mulig merarbeid i forbindelse med bytte til nytt hjelpemiddel er:

- Sentralen kan få arbeid i etterkant dersom deltagerne ikke har fått en fullgod hjelpemiddelløsning.

### **Innsparinger knyttet til forsøket med brukerplass**

Generelt viser erfaringene fra forsøket med brukerplass at det ligger effektiviseringsgevinster for deltagerne og for sentralene både i at fagpersoner kan gjøre vedtak og i at brukerplass gir unntak fra søknadsbestemmelsene. Bestemmelsen om at fagpersoner kan gjøre vedtak gjør det mulig å gjennomføre utprøving, valg, vedtak og bestilling i en og samme arbeidsoperasjon og *'saken blir avsluttet der og da'*. Bestemmelsen i brukerplass om at deltageren ikke trenger å søke for å bytte hjelpemiddel, gjør at arbeidsoperasjonene knyttet til søknadsbehandling - og den tiden dette tar - faller bort. Det synes derfor som det her er mye å spare både når det gjelder ventetid og ressursbruk, fordi informasjon og avgjørelser ikke trenger å forflyttes mellom mange ledd.

Når det gjelder ulemper som følger med ordningen, viser sentralene til at det er en risiko for at de kan kobles for sent inn i sakene og må *'rydde opp i etterkant'*. I datainnsamlingen for evalueringen er det presentert to tilfeller der det etter både fagpersonens og deltagerens vurdering ble gjort uheldige valg, noe som kan tyde på at dette ikke er et utbredt problem, selv om det kan være vanskelig for den det gjelder. Videre er enkelte fagfolk i sentralene noe betenkt over at

kommunene mister kontakten med sine brukere, i tillegg til det en kan kalle det moralsk betenkelige ved at deltakerne *'sniiker i køen'*.

Det har vært vanskelig å anslå tidsbesparingen, blant annet fordi det er få deltagere med i forsøkene, og sentralene har hatt sparsomt med kontakt med mange av dem. Et forsøk på å estimere den tiden som går med til å sortere innkomne henvendelser landet på ca. en time hver dag. Den ressursinnsparingen som følger av at deltagerne henvender seg direkte til den aktuelle fagpersonen er samlet sett minimal med det volumet som er nå. Samtidig ser det ut til å være mye å spare i ventetid når det gjelder sakens utstrekning i tid. Behandlingstiden for en søknad som inneholder den nødvendige informasjonen vurderes til å være fra ett til fem minutter. I ordinære saker foreligger det ofte ikke nok informasjon, og da blir søknaden returnert, som regel til kommunen. Ved alle sentralene sies det at de ofte returnerer ufullstendige søknader. Her ser man at forsøket med brukerpass gir innsparing i form av å unngå merarbeid knyttet til at man forholder seg til ufullstendige søknader, men først og fremst ser man innsparing i den ventetiden som oppstår når søknader *'vandrer i systemet'*.

På spørsmål om hvilke fordeler forsøket med brukerpass har for *deltagerne*, fremhever sentralene først og fremst at ordningen virker tidsbesparende - dels fordi kommunen velges bort, og deltagerne kan henvende seg direkte dit de mener at de kan få god hjelp, og dels fordi ulike aktiviteter eller operasjoner kan skje parallelt, og at en sparer ventetid ved at arbeidsoperasjoner knyttet til søknad/vedtak faller bort.

## 6.2 Modellforsøk kontaktperson barn

Det er et gjennomgående trekk i alle de fire fylkene at modellforsøk kontaktperson barn i hovedsak har hatt liten betydning for arbeidsmengde og prosedyrer knyttet til hjelpemiddelsaker som gjelder barn, og for den daglige virksomheten på hjelpemiddelsentralen som helhet. Saksbehandlingen beskrives å være den samme som for andre, ordinære, barnesaker.

Samtidig beskriver kontaktpersonene at modellforsøket har hatt betydning for den enkelte formidler, ved at de har fått en sterkere forpliktelse til å sørge for at disse sakene blir arbeidet med innad i sentralen. Dette bekreftes av de andre intervjuene. Kontaktpersonen bruker mer tid på disse sakene enn de gjør på andre barnesaker, fordi de oppfatter at de har et ansvar innad i sentralen for å sørge for at *'de andre følger opp sakene'*. Enkelte mener at dette går på bekostning av andre barnesaker, men fordi det er få deltagere i modellforsøkene, oppfattes ikke dette som et problem ved noen av sentralene slik situasjonen er nå.

Disse sakene prioriteres ikke som en følge av kontaktpersonordningen, men fordi barn som gruppe er prioritert. I Akershus har man imidlertid fra siste halvdel av 2004 prioritert deltakere innenfor modellforsøket også framfor andre barnesaker. Intervjuene viser at fagfolkene ikke er begeistret for dette, da de oppfatter denne prioriteringen som urettferdig overfor andre barn (*'Alle barn har behov som haster'*).

Evalueringen viser at modellforsøk kontaktperson barn langt på vei representerer en klarere formalisering av praksiser som har vært etablert ved noen av sentralene over en periode, der mange familier med funksjonshemmede barn henvender seg direkte til enkeltpersoner på sentralen som de kjenner fra før for å få råd og veiledning. Alle sentralene oppgir at dette hender, i varierende grad.

Noen kontaktpersoner mener at tilbudet om en egen kontaktperson har senket terskelen for hva deltagerne henvender seg om. Kontaktpersonens arbeidsoppgaver kan sammenfattes til å være *'alt mulig'* som er knyttet til hjelpemidler: hvem som gjør hva; hvilke rettigheter deltagerne har; hvor man kan finne informasjon; hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle osv. Deltagerne henvender seg med mange spørsmål som kontaktpersonen vurderer å være av generell karakter, og kontaktpersonene forteller at de nå får flere spørsmål som gjelder generell veiledning og informasjon.

Ordningen har blitt organisert på noe forskjellig måte ved sentralene. Mens en ved tre sentraler har gitt familiene én kontaktperson å forholde seg til uansett hva henvendelsen gjelder, har en i Oslo valgt en modell med to kontaktpersoner; en på rådgivning og en på teknisk.

Ved tre sentraler kan kontaktpersonen fatte vedtak i sakene. Dette er ennå ikke innført i Akershus. At kontaktpersonen kan fatte vedtak er ikke en praksis som gjelder kun for modellforsøket, men er en praksis som også etter hvert praktiseres i ordinære saker som ikke er med i modellforsøkene. På sammen måte som under brukerpass, oppgir også kontaktpersonene at muligheten for at de kan fatte vedtak forenkler arbeidet og forkorter tiden fram til at hjelpemidlet blir tatt i bruk og saken er avsluttet.

Enkelte formidlere beskriver at det å være kontaktperson krever mer tidsbruk og gir større variasjon i hvilke problemstillinger og arbeidsoppgaver de må forholde seg til. Fagfolkene føler et sterkere ansvar for å følge opp disse sakene, de påtar seg flere oppgaver knyttet til sakene, og de følger sakene tettere enn de ellers ville ha gjort. Samtidig forteller flere at nettopp dette er en fordel, fordi det gjør at de blir bedre kjent med familien/barnet og får en bedre forutsetning for å bistå. Andre oppfatter dette som et merarbeid som fører til at de ikke får tilstrekkelig tid til å jobbe med andre, ordinære, saker. Noen ser altså på dette som en fordel fordi de *'får mer oversikt og*

*kan håndtere henvendelsene bedre*, mens andre ser på det som en belastning, og de *'blir stresset av det'*.

Ved et par av sentralene er fagfolkene betenkt over at ordningen kan undergrave kommunenes helhetlige ansvar, fordi den legger til rette for at kommuner som *'ikke gjør jobben sin'* i forhold til familier med funksjonshemmede barn heller ikke blir krevd dette fra sentralen, hvis deltakerne velger bort å forholde seg til fagfolk i kommunen som ut fra deres oppfatning ikke gjør en god nok jobb. Dermed blir det kontaktpersonens/sentralens ansvar å sørge for å involvere kommunen og påpeke deres ansvar, uten å komme i konflikt med deltagerne. Det øvrige datamaterialet viser at deltagerne reduserer henvendelsen til kommunen og øker henvendelsen til kontaktpersonen. Men samtidig viser intervjuene at deltagerne er opptatt av å beholde kontakten mot fagapparatet i kommunene der tjenesten fungerer tilfredsstillende. Deltagere som fra før av hadde *'et dårlig forhold til kommunen'* ser på kontaktpersonen ved sentralen som en anledning til å slippe å forholde seg til instanser som de ikke oppfatter gir dem god nok hjelp.

Endringer i forhold til ordinært arbeid med barnesaker:

- Samtlige sentraler oppgir at ordningen legger til rette for at kommuner som fungerer dårlig etter foreldrenes vurdering ikke blir involvert i sakene. Flere fagfolk er betenkt over at sentralene kan påta seg oppgaver som etter deres mening hører inn under kommunenes ansvarsområde.
- Ved noen sentraler oppgis det at ordningen medfører få endringer. Man har jobbet på denne måten med andre barn også. Særlig i Sør-Trøndelag oppgis dette.
- I Oslo oppgis det at ansvaret for å sortere og koordinere henvendelser er flyttet fra servicekoordinator til kontaktperson på teknisk, noe som medfører en intern forflytning av arbeidsoppgaver.
- Kontaktpersonene får flere koordineringsoppgaver, både internt og eksternt. De får også mer varierte oppgaver knyttet til henvendelser fra foreldre som ønsker forskjellig typer informasjon.

## **7 Fører brukerpass til endring i utgiftene til hjelpemidler?**

Evalueringen skal vurdere om forsøket med brukerpass vil kunne påvirke kostnadene i forbindelse med hjelpemiddelformidlingen. En påstand som noen ganger har vært framsatt overfor evaluator fra informanter, er at ordningen kan legge til rette for at deltagere skaffer seg dyrere eller flere hjelpemidler enn de ellers ville hatt anledning til.

Evalueringen har vurdert en evt. kostnadsendring knyttet til utgiftene for hjelpemidler ved å se på to typer datakilder: Utlåns- og innkjøpsstatistikken når det gjelder hjelpemidler, og den relative kostnaden for de hjelpemidlene som deltagerne i brukerpassordningen har skaffet i løpet av forsøksperioden. Det har ikke vært innenfor evalueringens rammer å vurdere den enkelte brukers hjelpemiddelløsning i forhold til behov.

### **7.1 Utlån, innkjøp og utgifter**

Problemstillingen er om forsøket med brukerpass kan sies å påvirke Rikstrygdeverkets utgifter til hjelpemidler eller om det har innvirkning på utgiftene til reparasjoner og service på hjelpemidler.

Hypotesen er derfor at forsøket med brukerpass medfører at brukerne velger dyrere eller flere hjelpemidler enn de ellers ville ha hatt anledning til, dersom de skulle ha fulgt en normal søknadsprosedyre. Det er flere forhold som må være oppfylt for at hypotesen skal ha noen verdi. For det første må alle de fire sentralene vise samme utviklingstendens. Man kan også forvente at dersom forsøkene legger opp til en mer liberal praksis fra sentralens side, er det nærliggende å anta at denne praksisen vil 'smitte over' på hvordan man tolker behov og løsning i andre, lignende saker. Fra andre forhold vet man at det er en tendens til å tolke tilfeller som ligner på hverandre likt, og derfor gjennomføre samme praksis i forhold til dette. Fra tidligere er det videre hevdet at en liten andel av sentralenes brukere legger beslag på en betydelig andel av hjelpemiddelressursene. Dette er de 'tunge' hjelpemiddelbrukerne. Deltagerne i brukerpassforsøket er rekruttert blant disse, og de har et omfattende hjelpemiddelbehov, noe som har vært en betingelse for deltagelse. Det vil si at store endringer i kostnader knyttet til denne gruppens hjelpemiddelbehov, sannsynligvis vil være synlig i hjelpemiddelbudsjettet. Det er samtidig også flere innvendinger mot en slik hypotese. Én innvending er at forsøket med brukerpass omfatter svært få brukere - 0,6 % av den totale brukermassen. En annen innvending er at andelen søknader som blir avslått fra trygdeetaten er svært liten. Dette kan tolkes som en indikasjon på at de hjelpemidlene brukerne søker om, er rimelige og relevante i forhold til deres behov og derfor forventes ingen endring i og

med forsøkene. Evalueringen har allikevel sett på hjelpemiddelutgiftene ved de fire forsøksfylkene, for å se om det er mulig å spore et mønster i hvordan de fire sentralene plasserer seg i forhold til de andre sentralene.

Datagrunnlaget er basert på trygdens regnskaper, der utgifter til ulike formål blir regnskapsført i hver sine konti. Stønadsbudsjettet inneholder utgifter til kjøp av hjelpemidler, og tidligere også utgifter til service og reparasjoner. I et prosjekt som nylig er gjennomført, er systemet endret slik at reparasjonsutgifter er overført til sentralenes driftsbudsjett. Hensikten har vært å synliggjøre at arbeid som gjøres i forbindelse med det enkelte hjelpemiddel dels kan gjøres av eksterne samarbeidspartnere, og dels kan gjøres av sentralens egne ansatte. For best mulig ressursstyring bør derfor disse to postene sees i sammenheng. På samme måte er det her sett både utgifter til drift av sentralene og utgifter til innkjøp av hjelpemidler i sammenheng. I tillegg er det sett på utgiftene til reparasjoner og service totalt ved den enkelte hjelpemiddelsentral.

Først ble de samlede utgifter over stønadsbudsjettet gjennomgått. Det er sett på innkjøp av hjelpemidler og kjøp av tjenester i forbindelse med reparasjon og service.<sup>10</sup> Dersom forsøket medfører vesentlig høyere utgifter til innkjøp og tjenester, må man forvente at alle de fire fylkene som er med i prosjektet viser en større vekst i utgiftene enn de andre fylkene. Hvis vi ser de fire fylkene samlet, finner vi at de til sammen ligger på topp i utgiftsveksten. De fylkene som er med i forsøket hadde samlet en økning i disse utgiftene på 13 prosent, mens de andre fylkene økte sine utgifter med 6,3 prosent i gjennomsnitt.

Dersom vi ser sentralene hver for seg blir bildet et annet. Utgiftene til hjelpemidler, inkl. kjøp av tjenester (stønadsbudsjettet), utgjorde vel 1,8 milliarder kroner de ni første måneder av 2004<sup>11</sup>. Dette er en økning på 7,6 prosent fra 2003. I Akershus og Sør-Trøndelag økte utgiftene med henholdsvis 23,5 og 19,7 prosent, mens de i Oslo og Hordaland økte med henholdsvis 7,4 og 7,1 prosent. Dette innebærer at to av de fire fylkene som er med i forsøket, hadde den største veksten i utgifter av samtlige sentraler, mens de to andre hadde en økning som var rett under gjennomsnittet.

Ved å se på innkjøp i forhold til innbyggertall i fylket, viser forsøksfylkene samlet sett en lavere utgift til innkjøp i gjennomsnitt pr. innbygger enn de andre fylkene (forsøksfylkene kr. 487,- pr. innbygger, samtlige fylker: kr. 595,- pr. innbygger).

Ved å se på fylkene enkeltvis finner vi at Hordaland og Sør-Trøndelag ligger høyere enn gjennomsnittet pr. september 2004, mens Oslo og Akershus ligger lavere.

---

<sup>10</sup> Budsjettkontroll pr. 30.9.04 fra Rikstrygdeverket.

<sup>11</sup> Kilde: Rikstrygdeverket, ref. Oddbjørn Hoff. I tillegg kommer drift av hjelpemiddelsentralene.

En annen indikator for aktiviteten er å måle verdien av alle utlånene. Samlet økte utlånene med 4,2 prosent i 2004, sammenlignet med tilsvarende periode året før.

Hordaland og Sør-Trøndelag er sentraler som viser sterk vekst i utlånene, mens de to andre sentralene har en moderat eller gjennomsnittlig vekst i utlånene. Dette er et noe overraskende resultat. De tallene som er presentert over når det gjelder innkjøp av hjelpemidler og tjenester tilsier en stor vekst i aktiviteten i Sør-Trøndelag og Akershus, men i følge utlansstatistikken er det bare Sør-Trøndelag som kan vise til noe særlig stor grad av økning i utlån. Evalueringen kan altså ikke påvise et mønster i utgiftene som er felles for de fire fylkene, og som kunne vært en indikasjon på at praksisen knyttet til modellforsøkene påvirker kostnadsnivået.

## **7.2 Enkeltsakene og kostnadene til hjelpemidler**

Når det gjelder enkeltsaker i forsøkene, har evalueringen sett på utgifter til manuelle og elektriske rullestoler og utgifter til leselist, da dette er blant de vanligste hjelpemidlene i forsøkene og de er forholdsvis dyre. Hensikten er å se hvor de enkelte hjelpemidlene plasserer seg kostnadsmessig i 'sin' hjelpemiddelgruppe. Til sammen 94 fakturaer ved tre av sentralene er gjennomgått for å se hvor de enkelte hjelpemidlene ligger prismessig i forhold til de andre hjelpemidlene i samme gruppe. Det er altså ikke sett på prisen/utgiften som sådan, men om hjelpemidlet ligger over eller under prisgjennomsnittet i den aktuelle hjelpemiddelgruppen.

Hypotesen er:

På den ene siden er det en antagelse om at deltagerne velger hjelpemidler ut fra behov. Dersom dette er tilfelle, må vi forvente at den relative prisen på de enkelte hjelpemidlene varierer på den måten at noen velger et forholdsvis dyrere hjelpemiddel, andre et rimeligere. Dersom denne deltagergruppen var representativ for brukerne som helhet, vil man normalt forvente at de fleste ville velge et hjelpemiddel som prismessig ligger omkring gjennomsnittet, mens noen velger dyrere og noen velger billigere hjelpemidler. På den andre siden har det forekommet påstander om at brukere ønsker dyrere hjelpemidler, og at brukerpasset gir anledning til dette. Dersom dette er tilfelle, forventes det å finne at de aller fleste av hjelpemidlene er blant de dyreste i 'sin' gruppe.

Ved utlån av datautstyr, hvor leselist utgjør den dyreste komponenten, viser disse at brukerne har valgt leselist som ligger på et gjennomsnittlig prisnivå. Det finnes både rimeligere og mer kostbare leselister i sortimentet, avhengig av teknisk ektrautstyr og funksjonalitet.



Oversikter over utlån av rullestoler til brukere med brukerpass, viser ikke entydig at deltagerne, som gruppe, tenderer mot å velge spesielt kostbare produkter. Ved å se på manuelle og elektriske rullestoler som er anskaffet gjennom ordningen under ett, finner vi at det er valgt både blant de rimelige modellene og blant de dyre modellene. Noen har skiftet til den samme modellen som de allerede har, selv om denne ikke lenger er prisforhandlet. Disse stolene er i noen tilfeller kostbare i forhold til andre modeller innenfor samme produktgruppe. Enkelte brukere har skallstoler. Disse er spesialtilpasset og det er derfor vanskelig å vurdere hvorvidt disse er uforholdsmessig kostbare eller ikke. Slike stoler lages spesielt til den enkelte og ut fra den enkeltes behov, og en diskusjon om kostnad i valget vil være irrelevant.

Når det gjelder bytte av manuelle rullestoler, er prisforskjellen innenfor samme produktgruppe forholdsvis liten. Rullestolene deltagerne har valgt viser derfor ikke store prisutslag i forhold til andre sammenlignbare modeller. De aller fleste stolene er prismessig plassert rundt gjennomsnittspris.

Når det gjelder bytte av elektriske rullestoler, viser fakturaene at brukere i svært mange tilfeller har valgt stoler som prismessig ligger over gjennomsnittet. Samtidig er det viktig å være oppmerksom på at de kostbare stolene gjerne har elektriske reguleringer av sitteenheten i motsetning til rimeligere modeller som har manuelle reguleringer av sitteenheten. Valg av elektriske reguleringer i sitteenheten vil derfor bety dyrere stol. De kostbare stolene kan også ha flere spesialtilpassinger enn rimeligere stoler. Fakturaene viser at det varierer hvor omfattende spesialtilpassingene har vært. Noen brukere har valgt kostbare stoler med mindre ekstra tilpassinger, mens andre har valgt noe rimeligere stoler, men med større ekstra tilpassinger.

For å illustrere dette kan vi gi et eksempel: Én bruker har valgt en Chairman 2 Corpus A med elektrisk tilt og manuell ryggvinkling og benstøttevinkling. Rullestolen koster 102.000.- kr. inkl.mva (Produkt- og prisoversikt 01.01.2003 - 31.12.2004). Totalt var utlånsprisen fra hjelpemiddelsentralen på 170.000.- kr. inkl.mva. Dette betyr at det er foretatt tilpassinger for bortimot 70.000.-. En annen bruker har valgt en Chairman 2 Lowrider som har elektrisk regulering av tilt, rygg og benstøtter og elektrisk seteløft. Denne rullestolen koster ca. 127.000.- kr inkl.mva. Utlånsprisen fra hjelpemiddelsentralen var 155.000.- kr. inkl. mva. I dette tilfellet ble det foretatt tilpassinger for 28.000.- kr. Disse eksemplene viser at rullestolen som var den dyreste av de to, ble billigst totalt sett, mens den rimeligste ble dyrest. Dette viser at valg av kostbare rullestoler ikke alltid fører til de dyreste løsningene totalt sett, men at valg av rimeligere rullestoler kan medføre flere tilpassinger og dermed en mer kostbar løsning.

Disse eksemplene viser at beregning av kostnader rundt utlån av hjelpemidler er komplisert, men det er rimelig å anta at valg av rullestoler er begrunnet ut fra deltagerens behov. Informasjonen som fremkommer gjennom fakturaene, støtter opplysningene fra fagpersonene ved sentralene, som sier at valgene i stor grad er i overensstemmelse med brukernes behov. Samtidig er det heller ingen ting i dette datamaterialet som tilsier at brukerplassordningen vil være innsparende når det gjelder hjelpemiddelutgiftene på kort sikt.

Disse dataene sier noe om virksomhet på et gitt tidspunkt. Det har ikke vært mulig å si noe om hvordan deltagerne vil velge over tid. Det har vært nevnt påstander om at brukerplass vil føre til at deltagerne skifter ut hjelpemidlene før de strengt tatt må, dvs. at ordningen vil legge til rette for en hyppigere utskiftningshastighet enn tidligere. Man kan tenke seg at dersom mange skifter ut hjelpemidlet for eksempel et halvt år tidligere enn de eller ville ha gjort, vil dette på lang sikt være kostnadsdrivende. Samtidig er mange fagfolk av den oppfatningen av brukerne *'bruker hjelpemidlet til det er slitt helt ned'*.

Det er ikke mulig i den korte tiden forsøkene har vart å skaffe tilstrekkelig datagrunnlag for å besvare spørsmål knyttet til endringer i kostnader for hjelpemiddelutgifter. Dette kan bare besvares ved å følge enkeltsaker over tid. En forutsetning vil da være at sentralene utvikler mål for hva som er gjennomsnittlig forventet brukstid for forskjellige hjelpemidler, og variasjoner på dette.

## 8 Oppsummering og avslutning

Som gjort rede for under punkt 3.2 var det formulert tre spørsmål for evalueringen:

- Har deltagerne i forsøkene opplevd at formidlingsprosessen og resultatet er blitt bedre ved at tilgangen på tjenester, tjenestens kvalitet og den praktiske løsningen er blitt bedre?
- Har forsøkene bedret samhandlingen mellom hhv. bruker, hjelpemiddelsentral, kommune og evt. andre relevante spesialistfunksjoner og leverandører?
- Har forsøkene påvirket ressursbruken når det gjelder utgifter til hjelpemidler og ressursbruk i saksbehandlingen?

Konklusjonene for evalueringen bygger på den informasjonen som er innhentet gjennom de forskjellige datainnsamlingene som er gjort i evalueringsperioden. Det har vært stor overensstemmelse mellom den beskrivelsen som deltagerne gir av forsøkene og den som fagfolkene gir. Det er altså ikke slik at deltagerne har én oppfatning av situasjonen og fagfolkene en annen.

Evalueringen viser at både forsøket med brukerpass og forsøket med kontaktperson barn bidrar til å forkorte ventetiden i hjelpemiddelsakene, og deltagerne synes formidlingssystemet blir enklere å forholde seg til. Dette er særlig tydelige erfaringer fra forsøket med brukerpass. Alt i alt er det i begge forsøkene lagt til rette for en mer direkte kommunikasjon mellom deltager og formidlingsapparatet, ved at deltagerne henvender seg direkte til den personen/instansen de oppfatter kan gi god bistand. Fra sentralenes side har det vært en sterkere vekt på deltagerens egen kompetanse når det gjelder egne hjelpemiddelbehov og -valg. Dette har styrket muligheten for at det praktiske resultatet for deltagerne blir godt. Samtidig er det vanskelig å avgjøre i hvor stor grad opplevelsen av en bedret kontakt og kommunikasjon mellom deltagerne og fagapparatet er styrt av at man har deltatt i et forsøk eller i hvor stor grad det skyldes tilbudet om brukerpass eller kontaktperson i seg selv.

I punktene 8.1 og 8.2 blir hvert av forsøkene gjennomgått hver for seg.

### 8.1 Modellforsøk brukerpass

**Brukerpasset gjør mange forhold knyttet til hjelpemidler enklere**

Med utgangspunkt i de erfaringene deltagerne formidler, er den overordnede konklusjonen at brukerplass fører til en enklere formidlingsprosess og en større sannsynlighet for å få et resultat som deltageren er fornøyd med. Samlet sett er det ingen som rapporterer om at formidlingen er blitt dårligere eller at det er blitt vanskeligere å finne fram til en løsning som deltageren mener er god. Tvert imot, de overordnede erfaringene fra samtlige fylker er at både formidlingsprosessen og resultatet for deltagerne alt i alt er blitt bedre.

Ved å gå nærmere inn på enkeltpunkter viser evalueringen:

- Deltagerne i forsøket med brukerplass er erfarne hjelpemiddelbrukere som kjenner sine behov og kan sine hjelpemidler. Derfor er det ikke overraskende at mange oppgir at de har vært selvstendige i forhold til eget hjelpemiddelbehov og -saker også tidligere. Samtidig ser vi at brukerplass fører til at enda flere oppfatter seg som selvstendige aktører i forhold til eget hjelpemiddelbehov enn de gjorde tidligere.
- Oppsummert gjør deltagerne to viktige positive erfaringer: De får *økt valgfrihet* ved at de kan velge hvor de vil henvende seg for å få bistand. Samtidig får de *redusert uønsket arbeidsbyrde* ved at de slipper krav om søknad/vedtak for de hjelpemidlene som er omfattet av brukerplass, og de slipper derfor å gjennomføre prosedyrer som de opplever er formaliteter når de skal bytte hjelpemiddel.

Når deltagerne selv velger hvem de vil kontakte for å bytte til nytt hjelpemiddel, velger mange å henvende seg til leverandør, men det er også mange som henvender seg til hjelpemiddelsentralen. Som man hadde forventet med brukerplass, velger de aller fleste deltagerne å kutte ut kommunen i denne forbindelsen. I forbindelse med reparasjoner og service er dette handlingsmønsteret enda tydeligere, ved at mange deltagere velger vekk kommune og sentral, og henvender seg direkte til firma/leverandør.

Også når det gjelder utprøving i forbindelse med å bytte hjelpemiddel, velger de fleste deltagerne å henvende seg direkte til leverandører. Evalueringen viser at brukerplass legger opp til at flere utprøvinger foregår hjemme, og i samarbeid med leverandør.

Deltagerne er erfarne brukere, og derfor er det ikke overraskende at mer enn halvparten lærer seg bruken av hjelpemidlet selv, både før forsøket startet og nå med brukerplass. Samtidig ser vi også her at de fleste deltagerne velger vekk kommunen og at bruken av leverandør øker i de tilfellene der deltagerne får opplæring fra andre.

Deltagerne begrunner sine valg med at de vil forhold seg til noen som har *'greie på deres hjelpemidler'*. Da vet de at de får den hjelpen de trenger. Når de velger vekk kommunen er det fordi de opplever at kommunen er et unødvendig og forsinkende mellomledd, og ikke har

kompetanse som kan hjelpe dem. I og med at kommunene velges bort av de fleste deltagerne, både når det gjelder reparasjon/service og ombytte, kunne man forvente en innsparing på kommunesiden. De kommunale fagfolkene som er intervjuet oppgir også at disse brukerne er *'blitt borte'*. En innvending her er at antall deltagere i forsøket er svært få - og kommunene hadde få oppgaver i forhold til mange av dem også tidligere. Samtidig er det også viktig å være oppmerksom på at disse deltagerne utgjør en liten andel av den totale brukermassen i kommunene. De oppgavene som faller bort for kommunen er i hovedsak det formelle søknadsarbeidet, enkle reparasjoner og utleveringen av hjelpemidler. Trolig betyr dette mye mer for deltagerne enn for kommunen, med hensyn til innsparing og effektivisering.

Samhandlingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i forsøket med brukerpass er redusert. Det er imidlertid noen få brukere med bevegelsesvansker som oppgir at de trenger kommunenes hjelpeapparat, og disse er opptatt av å holde på sine kontakter i kommunen/bydelen. Resten er glad for å slippe det de opplever som en unødvendig og overflødig aktør. De innspillene som er kommet fra kommunerepresentanter viser at deltagerne i forsøket (først og fremst i forsøket med brukerpass) tidligere heller ikke brukte kommunale tjenester knyttet til hjelpemiddelsituasjonen mye, og kommunene rapporterer derfor ingen opplevelse av innsparinger som en følge av forsøket med brukerpass.

En del av deltagerne velger også å henvende seg til sentralen, men kanskje er det litt overraskende at ikke enda flere velger dette. Det ser altså ut til at deltagernes valgfrihet fører til at leverandørene vil kunne komme til å spille en sterkere rolle i hjelpemiddelformidlingen enn de har gjort hittil. Dette stemmer med informasjonen fra fagfolkene ved sentralene, som viser at de har hatt forholdsvis få henvendelser. Samtidig oppgir fagfolkene på sentralen at de henvendelsene de har fått er mer varierte, og de får oftere spørsmål og henvendelser som de tidligere ville ha kanalisert til kommunene ('enkle saker').

Forsøket med brukerpass viser at leverandører/firma kommer sterkere på banen både når det gjelder reparasjon/service og ved bytte av hjelpemiddel. Andelen deltagere som henvender seg direkte til firma har økt betydelig, og enda flere oppgir at de vil bruke firma neste gang de har behov. Dersom denne tendensen fortsetter, vil det trolig åpne for et større marked. Dersom det er ønskelig at brukerne skal benytte seg av sentralenes tjenester, må sentralene konkurrere med firmaene i større grad. Samtidig må firmaene være i stand til å møte den økte etterspørselen etter deres tjenester (avhengig av hvor mange som deltar i ordningen). På den annen side kan det også tenkes at denne tendensen vil avta dersom deltagerne ikke erfarer at den forventede gevinsten ved å henvende seg direkte til firma/leverandør varer ved.

Evalueringen viser at *tid* er en viktig faktor som alle deltagerne legger vekt på. Kortere ventetid er en tydelig og felles positiv erfaring. Informasjonen fra fagfolkene ved sentralen støtter opp om dette. Valgfriheten som ligger i brukerpasset, gjør at det tar kortere tid fra deltagerne henvender seg i forbindelse med et behov til saken er avsluttet - enten det gjelder å bytte hjelpemiddel eller det gjelder en reparasjon. Resten av datamaterialet, og særlig arbeidsprosessanalysene, viser at det er to grunner til at ventetiden blir kortere. Når det gjelder bytte av hjelpemiddel, faller arbeidsoperasjoner knyttet til vedtaksprosedyrene vekk. Samtidig ser man at når formidlerne har anledning til å fatte vedtak - i saker som krever vedtak - kan flere arbeidsoperasjoner foregå samtidig. Begge disse faktorene fører til at tidsspennet i prosessen blir kortere fordi saken ikke skal innom så mange instanser eller stoppesteder på sin vei gjennom organisasjonen.

Både fagpersoner ved sentralene og deltagerne oppgir at saksgangen knyttet til både reparasjon og anskaffelse/ombytte er blitt betraktelig enklere. Samtidig har det skjedd en forskyvning av arbeidsoppgaver i form av etterregistrering av informasjon og henvendelser fra deltagere internt i sentralen. Når det gjelder ressursbruk og effektivisering i arbeidsprosesser, viser evalueringen at tiden fra sentralen får en henvendelse til saken er behandlet/avsluttet er blitt kortere, og det brukes færre ressurser når det gjelder å administrere henvendelser internt i organisasjonen.

### **Fører brukerpass til en bedre hjelpemiddelløsning?**

Både intervjuene med deltagere og med fagpersoner ved sentralene viser at forsøket med brukerpass legger til rette for at deltagerne skal få en god hjelpemiddelløsning. De fleste av deltagerne visste også godt før forsøket hvilke hjelpemidler de trengte, og de fleste bestemte hva de skulle ha. Samtidig har vi sett at brukerpasset legger til rette for at enda flere bestemmer dette selv nå. Fagfolkene ved sentralen støtter opp om dette når de forteller at det sjelden ble gitt avslag på søknader for denne brukergruppen også tidligere, og at disse brukerne *'vet hva de trenger og hva de snakker om'*. I forsøket har det fra sentralens siden ikke vært stilt spørsmål ved valg av hjelpemiddel - dersom deltagerne ikke har bedt om råd - for de hjelpemidlene som har vært omfattet av brukerpasset.

### **Er det forskjeller mellom fylkene?**

Ved å se på de fylkesvise endringene, finner vi at deltagerne i Akershus oppgir at tjenesten er blitt bedre på alle punkter, mens deltagere i Hordaland og Oslo oppgir at noe er blitt bedre, og deltagere i Sør-Trøndelag oppgir at mye er omtrent som før. Det er her viktig å være oppmerksom på at en opplevelse av større bedring i tjenesten i Akershus enn i Sør-Trøndelag (for eksempel)

ikke betyr at tjenestens kvalitet nødvendigvis er bedre i Akershus enn i Sør-Trøndelag. Det har ikke vært en oppgave for denne evalueringen å sammenligne innholdskvaliteten på tjenestene i de fire fylkene, men å dokumentere hvorvidt deltagere og fagfolk opplever endring. Sentralene hadde forskjellig praksis før forsøkene startet opp, og de har hatt forskjellige tanker om hva som har vært viktig å forandre i løpet av forsøkene. Ut fra dette kan det være rimelig å forvente at forsøket i Sør-Trøndelag ikke fører til store endringer, fordi sentralen ikke gikk med i forsøkene med ambisjon om å gjennomføre store endringer i praksisen, men ønsket å tydeliggjøre den overfor både sentralen, samarbeidsparter og deltagerne. Sentralen fulgte omtrent samme praksis før forsøkene også, men *'nå har vi lov til å gjøre det'*. Det har altså ikke vært ambisjoner om en omfattende endring i praksis i Sør-Trøndelag, som det har vært ved de andre sentralene.

## 8.2 Modellforsøk kontaktperson barn

Erfaringene fra forsøket med kontaktperson barn viser at deltagerne alt i alt bruker kontaktpersonen, og gjør gode erfaringer med å ha en egen kontaktperson for hjelpemidler. De fleste oppgir at tilbudet alt i alt er blitt bedre i og med at de har fått en kontaktperson, men det er ikke like stor bedring som for deltagerne i forsøket med brukerpass.

De aller fleste deltagerne velger å ikke henvende seg til kommunen i hjelpemiddelsakene, men heller å henvende seg direkte til kontaktpersonen. Intervjuene med deltagerne viser samtidig at de som får god faglig hjelp i kommunen, fortsatt velger å beholde denne kontakten. Forsøket med kontaktperson barn viser altså at samhandlingen med kommunen svekkes dersom deltagerne legger opp til det. Noen deltagere har et faglig støtteapparat i kommunen som etter deres mening fungerer godt, og de er opptatt av å beholde dette. Andre opplever at kommunen ikke 'stiller opp'. For dem blir tilbudet om en kontaktperson ved hjelpemiddelsentralen en anledning til å kutte ut kontakten med en instans de ikke opplever gir god nok hjelp.

Både når det gjelder behovet for opplæring i bruk av hjelpemidler og reparasjoner eller service, velger deltagerne å henvende seg direkte til kontaktpersonen. På samme måte som for deltagerne med brukerpass, velger de aller fleste vekk kommunen.

Deltagerne med kontaktperson oppgir at en kontaktperson gjør det enklere å holde kontakt med fagfolk, men ellers oppgir de fleste at situasjonen er uforandret. Samtidig er det noen som oppgir at de er blitt mer selvstendige ved at de selv oftere tar initiativ i forhold til å orientere seg og skaffe seg informasjon om de mulighetene som finnes. De aller fleste oppgir at kortere ventetid er

en stor fordel med kontaktperson, at det er blitt lettere å vite hvor man skal henvende seg, og at saksgangen er blitt enklere.

Arbeidsprosessanalysene internt i sentralen viser at kontaktpersonen bruker mer tid på disse sakene enn de ellers ville ha gjort, og de føler en sterkere forpliktelse til å sørge for at sakene blir arbeidet med internt i sentralen. Det er større variasjon i de henvendelsene kontaktpersonen får, og dermed blir det flere oppgaver knyttet til å sortere, koordinere og plassere rett oppgave hos rett person. Ved flere av sentralene finnes det fagfolk som er betenkte over at en ordning med kontaktperson ved sentralen undergraver det arbeidet sentralene har drevet når det gjelder å påpeke og plassere kommunenes ansvar.

### **Er det forskjeller mellom fylkene?**

Når det gjelder forsøket med kontaktperson, ser det ut til at det er tydeligere forskjeller mellom fylkene enn for forsøket med brukerpass. Det er gjennomgående flest positive erfaringer fra Hordaland, Sør-Trøndelag og Oslo. Evalueringen viser at deltagerne i Akershus vurderer at tjenesten på mange punkter er uendret, mens deltagerne i de tre andre fylkene vurderer at tjenesten alt i alt er blitt bedre med en kontaktperson.

Ved å sammenligne med forsøket med brukerpass, viser evalueringen av kontaktperson barn at:

- Over halvparten av deltagerne med kontaktperson oppgir at ventetiden er blitt kortere, men ikke så mange som for de med brukerpass oppgir dette.
- Mange deltagere oppgir at saksgangen er blitt forenklet, men ikke så mange som i brukerpassordningen.
- Mange oppgir at deres eget skjønn i valg av hjelpemidler blir tillagt vekt, men ikke så mange som i brukerpassordningen.
- På samme måte som for brukerpass fremhever deltagerne fordelene ved at kontaktpersonen kan fatte vedtak.

Alt i alt viser evalueringen at en fast kontaktperson ved hjelpemiddelsentralen kan være en god løsning for foreldre med funksjonshemmede barn, men ordningen er ikke så tydelig forankret internt i sentralen som en ordning med brukerpass er.

### **8.3 Har forsøkene realisert målene?**



Et spørsmål som stilles i en evaluering er om den planlagte aktiviteten er tjenlig for å realisere det eller de målene man ønsker å oppnå gjennom forsøkene. Et annet spørsmål er om forsøkene faktisk har realisert målene ved hjelp av disse aktivitetene, evt. hvor langt i denne prosessen forsøkene er kommet. For disse forsøkene er det to spørsmål:

1. Har prosjektet gjennom de to forsøkene klart å utforme en praksis som svarer på de idealene/den ideelle praksisen eller de kravene som er formulert i Prosjektdirektivet?
2. Er denne praksisen festet i sentralene slik at det er sannsynlig at den vil være levedyktig også etter at forsøksperioden er avsluttet (brukertilfredshet, bedre samhandling og mer effektive arbeidsprosesser).

Når det gjelder det første spørsmålet kan man, ut fra den informasjonen som er samlet inn gjennom evalueringen, konkludere med at forsøkene har lyktes, og dette gjelder først og fremst for forsøket med brukerpass. Når det gjelder det andre spørsmålet kan man konkludere med at forsøkene nesten er fullført.

Flere faktorer spiller inn i vurderingen av resultater av utviklingsarbeid som disse forsøkene er eksempler på. En ting er de 'prosjektnære' eller 'prosjektinterne' aktivitetene, dvs. den praksisen forsøkene skal realisere, og det som skjer i selve prosjektorganisasjonen. En annen ting er det som skjer i omgivelsene forsøkene foregår innenfor. Ingen forsøk foregår isolert fra omverden, og det skjer hele tiden ytre forandringer som påvirker forsøkene i forskjellig grad. De fire sentralene som har drevet disse forsøkene er forskjellige, og den påvirkningen ('støyen') som de har hatt fra omverden har vært forskjellig (eksempel: intern omorganisering, nytt datasystem). Derfor har utgangspunktet da forsøkene startet vært forskjellig. Sentralene har hatt forskjellige ambisjoner med forsøkene, forskjellige forutsetninger for å gjennomføre og forskjellige rammebetingelser underveis.

Erfaringen fra de fire sentralene har vist at både forsøket med brukerpass og med kontaktperson barn praktiseres ved de fire sentralene. Alle sentralene kan vise til eksempler på gode resultater når det gjelder forsøkene, men i ulik grad. Forsøkene har vist at intensjonene som er formulert i Prosjektdirektivet lar seg realisere, og med de forventede resultatene. Samtidig er det nødvendig å rette oppmerksomheten mot en del usikkerhetsmomenter som den praktiske erfaringen viser.

Datainnsamlingen viser at det er ansatte ved noen av sentralene som fremdeles er usikre på hva forsøkene faktisk går ut på og hva som er avgrensningen av forsøkene. Dette kommer fram både under gruppeintervjuene med ansatte og i arbeidsprosessanalysene, der ansatte diskuterer seg i mellom og oppdager at de har ulik forståelse av deler av forsøkene. De oppdager at de enten er

utilstrekkelig eller forskjellig informert, at de har tolket informasjonen som er gitt ulikt, og at de praktiserer rutinene forskjellig.

Når det gjelder erfaringene knyttet til forsøket med brukerplass er den reduserte muligheten til å kvalitetskontrollere arbeidet som gjøres av eksterne firma et usikkerhetsmoment som flere fagfolk ved sentralene kommer inn på. Det påpekes et behov for å utvikle nye rutiner for å dempe denne usikkerheten.

Det er fremdeles motstand blant enkelte når det gjelder om det er riktig å tilby en egen ordning med kontaktperson barn ved sentralene. Argumentet for ordningen går på at en egen kontaktperson når det gjelder hjelpemidler letter hverdagen for foreldrene til sterkt funksjonshemmede barn og styrker muligheten for at barna får gode hjelpemiddelløsninger raskt. Argumentet mot ordningen går på at ordningen undergraver kommunenes helhetlige ansvar for barna, og den bryter med de rutinene sentralen har når det gjelder tilbudet til barn generelt (at barn som gruppe allerede er prioritert og at det finnes egne 'barnegrupper' ved sentralene). Enkelte kontaktpersoner er inne på at ordningen burde være unødvendig dersom barna har en individuell plan.

### **Nye rutiner ved sentralene?**

Avhengig av hvor mange deltagere man inkluderer i ordningen - dersom den gjøres permanent - vil sentralen måtte endre de rutinene som er bygget opp for å sortere henvendelser og koordinere internt. Når sentralen gir større anledning for brukere til å henvende seg direkte, uavhengig av hva slags problem det gjelder, gir de slipp på den silingsfunksjonen som ligger i at brukere må henvende seg til kommunen først. Sentralene har ordinært organisert og avgrenset mange av oppgavene i forhold til en faglig oppfatning om kompleksitet og hvorvidt ting krever spesialisert kunnskap eller ikke. Deltagerne i disse forsøkene har vist at de organiserer henvendelsene sine avhengig av hvor viktig det er for dem å få hjelp raskt (enten det dreier seg om reparasjoner eller nytt hjelpemiddel) for å kunne fortsette med de daglige aktivitetene, og hvor de forventer å få god hjelp. Intervjuene med deltagerne viser at de leter fram til den eller de som kan gi god hjelp rask og enkelt. Når de finner fram til riktig person eller instans, ønsker de å beholde denne kontakten. Forsøket med brukerplass viser at det ser ut til at de fleste deltagerne opplever at leverandører og private firma gir raskest og best hjelp både når det gjelder reparasjon/service og når det gjelder ombytte. Samtidig er det også en god del som velger å henvende seg direkte til sentralen, og noen som i tillegg ønsker å beholde de kontaktene de har opparbeidet i kommunen.

## Hvem passer ordningen med brukerplass for?

For å belyse dette punktet har vi sett på hva både ansatte ved sentralene og brukerrepresentantene i de lokale prosjektgruppene sier om dette. Det er (minst) to innganger til dette spørsmålet.

På den ene siden tar noen et prinsipielt standpunkt, og sier at brukerplassordningen passer for alle brukere som ønsker det. Begrunnelsen er at når brukerne allerede har et vedtak på hjelpemidler, er behovet vurdert i forhold til lovgivningen. Både fagfolkene og deltagerne oppgir at det er unødvendig å gjøre den jobben om igjen ved ombytte av hjelpemiddel. Brukeren har allerede erfaring med hjelpemidlet, og dette vil være en tilstrekkelig kvalifikasjon for å vurdere om og når det er behov for å skifte hjelpemidlet.

Andre tar et mer 'praksisnært' standpunkt ved å si at det må ligge en form for kompetanse til grunn for et brukerplass, selv om det er vanskelig å spesifisere konkret hva denne kompetansen skal dreie seg om. Målgruppen for forsøket med brukerplass har vært brukere med '*god kompetanse om egne behov*', brukere som lever et '*aktivt liv*' og som er avhengig av hjelpemidlet '*til daglig for å leve et selvstendig liv*', brukere som '*selv tar initiativ*' i hjelpemiddelsakene sine. Det synes altså som at det allerede fra starten ligger erfaringsbaserte kriterier til grunn. Gjennom intervjuene viste det seg at brukerrepresentantene, fagfolkene ved sentralene og kommunerepresentantene hadde vært enige når det gjaldt hvilke kvalifikasjoner de skulle se etter når de skulle forslå kandidater for å delta i forsøkene. De oppga at forslagene deres i stor grad var samstemte, og de var i stor grad enige om hvem som skulle få tilbud om å være med. Noen uttrykker dette slik: '*Vi har valgt ut brukere som har vist at de har greie på det de snakker om.*' '*Vi har valgt ut de erfarne, de som stiller krav.*'

Felles for alle forsøksfylkene er altså at deltagerne er foreslått ut fra *kjennskap og erfaring*. Det vil si at enten fagfolk ved sentralen og/eller fagfolk i kommunene og/eller brukerrepresentantene kjenner deltagerne og har erfart at deltagerne '*vet hva de snakker om*', samtidig som deltagerne selv anser seg som kompetente hjelpemiddelbrukere. Et viktig punkt, slik både fagfolk og brukerrepresentanter ser det, er altså at det må eksistere en form for kontakt og kommunikasjon mellom bruker og sentral for de som har brukerplass. Det er ikke lett å generalisere ut fra slike kriterier. Faglig skjønn og tiltro til at en selv kan klare å håndtere hjelpemiddelsakene blir viktige momenter i denne forbindelsen. Utfordringen med brukerplass vil trolig først og fremst være knyttet til de tilfellene der bruker og fagperson ikke er enige om hva som er mest fornuftig å gjøre. Dette kan forstås som et spørsmål om hvem som skal ha makt til å definere situasjonen og problemstillingene, eller også om hvilket perspektiv som skal være det grunnleggende for de valgene som gjøres: Brukererfaringer og brukerkompetanse eller faglige erfaringer og

fagkompetansen. En viktig utfordring her må være å etablere gode rammer for å opprettholde en dialog mellom de to perspektivene, slik at verken brukerens behov og rett til å få gehør for egne erfaringer og synspunkter eller brukerens rett til å dra nytte av den samlede faglige erfaringen og kompetansen som finnes innenfor hjelpemiddelområdet blir svekket.

## Kilder som har vært tilgjengelig gjennom prosjektet

Brukerundersøkelser som prosjektene gjennomførte forut for forsøkene.

Drøftings- og beslutningsgrunnlag for prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet. Møte i styringsgruppen 15.08.2003

Fellespunkter for modellforsøkene brukerplass og kontaktperson for foreldre/barn. 11.11.03.

Presisering av fellespunkter for modellforsøkene brukerplass og kontaktperson for foreldre/barn. 15.12.03: Prosjektbeskrivelse modellforsøk 'Brukerpass'. Prosjektbeskrivelse modellforsøk 'Kontaktperson'

Prosjektdirektiv for prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet. Rikstrygdeverket 15.01.04

Prosjektplan Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet. Rikstrygdeverket, 19.01.04

Mal for Samtykkeerklæring Modellforsøk Brukerpass. (ingen dato eller avsender)

Brukertilfredshet. Informasjonsbrev nr. 1 fra prosjektet. (ingen dato)

Brukertilfredshet. Informasjonsbrev nr. 2 fra prosjektet. (ingen dato)

Brukertilfredshet. Informasjonsbrev nr. 3 fra prosjektet. (ingen dato)

Referat fra dialogkonferanse Hordaland. 23.05.2003

Referat fra temadag Hordaland. 23.05.2003

Oppsummering fra temadag Hordaland 23.05.2003

Referater fra Idedugnad bilområdet i Hordaland 25.11.2003

Oppsummering av idedugnad bilområdet, Hordaland. 25.11.03 og Sør-Trøndelag 15.12.03.

Sør-Trøndelag: Forslag til rammer og utforming for modellforsøkene brukerplass og fast kontaktperson til barn/foreldre. (ingen dato)

Sør-Trøndelag: Forslag til rammer og utforming område barn. (ingen dato)

Sør-Trøndelag: Oversikt over antall KO som er registrert på brukere med brukerplass.

Tids- og aktivitetsplan for 'Brukerpass' Oslo. (ingen dato)

Oslo: Referat fra dialogkonferanse. 21.05.2003.

Oslo: Rutinebok for kontaktperson modellforsøk Brukerpass.

Oslo: Rutinebok for kontaktperson i modellforsøket 'fast kontaktperson for barn/foreldre'.

Oslo: Rutiner for registrering og journalføring av vedtak.

Tabellutskrift fra spørreskjemaundersøkelser som ble gjennomført før prosjektene startet opp/ved oppstart.

Akershus: Referat fra dialogkonferanse 20.08.2003.

Akershus: Oppsummering av sluttrapport fra prosjektet . 12.12.2004

## Litteratur og referanser

NOU 2001: 22: Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Oslo.

Rådet for tekniske tiltak for funksjonshemmede (1988): *Prinsipper og definisjoner i hjelpemiddelformidlingen*, Oslo .

Rådet for tekniske tiltak for funksjonshemmede (1990): *Hjelpemiddelsentraler. Erfaringer og holdninger i fire fylker*. Oslo

Rådet for tekniske tiltak for funksjonshemmede (1993): *Formidling av hjelpemidler for funksjonshemmede. Meninger og erfaringer og løsninger slik ansatte ved hjelpemiddelsentralene ser det*. 1993

Samset, K 1993: *Evaluering og resultatvurdering i bistand*. Scanteam International AS, Oslo

Sverdrup, S 2002: *Evaluering. Faser, design og gjennomføring*. Fagbokforlaget.

Weiss, CH 1998: *Evaluation*. Prentice Hall, New Jersey

## Vedlegg I

### Spørreskjemaundersøkelse til brukere som deltar i Brukerpassordningen

Spørsmålene skal besvares ut fra erfaringene til brukeren som er med i Brukerpassordningen, uavhengig av hvem som eventuelt bistår i å fylle ut skjemaet.

**Bakgrunnsspørsmål: Fylke: .....**

1. Hvem har fylt ut spørreskjemaet: Jeg selv Pårørende Andre:.....

2. Jeg er: Kvinne/jente Mann/gutt

3. Min alder: 19-25 år 26-50 år 51-67 år Over 67 år

4. Hvilken funksjonshemming har du?

Bevegelseshemmet

Synshemmet

Hørselshemmet

Utviklingshemmet (problemer med forståelse)

Kommunikasjonsproblemer (problemer med f.eks. språk)

Flere forskjellige funksjonshemninger

Annet.....

5. Har du benyttet deg av Brukerpasset i den perioden du har hatt det?

Ja, en gang

Ja, mer enn en gang

Nei

6. Hvis du har benyttet deg av Brukerpasset en eller flere ganger, hva har du benyttet det til? (sett eventuelt flere kryss)

Anskaffelse av den type hjelpemiddel som Brukerpasset gjelder for:

en gang  flere ganger

Reparasjon/service:

en gang  flere ganger

Annet (beskriv).....

en gang  flere ganger

### Førstekontakt ved behov for anskaffelse av hjelpemiddel som dekkes av ditt Brukerpass

	Kommunen*	Hjelpemiddel- sentral	Leverandør	Annet
7. Ved behov for anskaffelse av hjelpemiddel <u>før</u> jeg fikk Brukerpass kontaktet jeg vanligvis først:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ved behov for anskaffelse av hjelpemiddel som <u>dekkes av mitt Brukerpass</u> kontakter jeg nå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Neste gang jeg har behov for anskaffelse av hjelpemiddel som dekkes av mitt Brukerpass vil jeg først kontakte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Med kommunen mener vi her fysioterapeut, ergoterapeut, hjemmesykepleier, kommunal vaktmester oa.

10. Hvis det har skjedd en endring mht. hvem du kontakter først, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før jeg fikk Brukerpass  
 Like bra som før jeg fikk Brukerpass  
 Dårligere enn før jeg fikk Brukerpass

#### Utprøving av hjelpemiddel før og etter Brukerpass

	Hjemme	På skole/ arbeid	På hjelpemiddel- sentralen	Hos leverandør
11. Ved utprøving av hjelpemiddel <i>før</i> jeg fikk Brukerpass skjedde dette vanligvis:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ved utprøving av hjelpemiddel som dekkes av mitt Brukerpass skjer dette nå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Hvis det har skjedd en endring når det gjelder hvor utprøving av hjelpemidler foregår, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før jeg fikk Brukerpass  
 Like bra som før jeg fikk Brukerpass  
 Dårligere enn før jeg fikk Brukerpass

#### Utlevering av hjelpemidler før og etter Brukerpass

	Jeg hentet det selv	Pårørende hentet	Leverandør leverte	Hjelpemiddel- sentralen leverte	Kommunen leverte
14. Før jeg fikk brukerpas ble hjelpemidlene vanligvis levert ved at:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Etter at jeg har fått Brukerpass blir hjelpe- midlene levert ved at:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Hvis det har skjedd en endring med hensyn til hvem som leverer ut hjelpemidlet, hvordan vurderer du dette?

- Bedre enn før jeg fikk Brukerpass  
 Like bra som før jeg fikk Brukerpass  
 Dårligere enn før jeg fikk Brukerpass



**Opplæring i bruk av hjelpemidler før og etter Brukerpass**

	Hjelpemiddel- sentralen	Kommunal terapeut	Kommunal vaktmester	Pårørende	Jeg lærte meg det selv
17. Før jeg fikk brukerpas fikk jeg opplæring i bruk av hjelpemidler fra:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Etter at jeg fikk brukerpas fikk jeg opplæring i bruk av hjelpemidler fra:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Dersom det har skjedd en endring med hensyn til hvem som gir deg opplæring i bruk av hjelpemidlet, hvordan vurderer du dette?

- Bedre enn før jeg fikk Brukerpass  
 Like bra som før jeg fikk Brukerpass  
 Dårligere enn før jeg fikk Brukerpass

**Reparasjon, service av hjelpemiddel før og etter Brukerpass**

	Kommunen*	Hjelpemiddel- sentral	Leverandør	Annet
20. Ved behov for reparasjon/service av hjelpemiddel <i>før</i> jeg fikk Brukerpass kontaktet jeg vanligvis:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ved behov for reparasjon/service av hjelpemiddel som dekkes av mitt Brukerpass kontakter jeg nå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Neste gang jeg har behov for reparasjon/service av hjelpemiddel som dekkes av mitt Brukerpass vil jeg først kontakte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Med kommunen mener vi her fysioterapeut, ergoterapeut, hjemmesykepleier, kommunal vaktmester oa.

23. Hvis det har skjedd en endring mht. hvem du kontakter for reparasjon/service, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre nå enn før jeg fikk Brukerpass  
 Like bra som før jeg fikk Brukerpass  
 Dårligere nå enn før jeg fikk Brukerpass

**Egen rolle i forbindelse med å skaffe nytt hjelpemiddel før og etter Brukerpass**

	Oftere nå enn før jeg fikk Brukerpass	Som før jeg fikk Brukerpass	Sjeldnere nå enn før jeg fikk Brukerpass
24. Jeg undersøker hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle for meg:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Jeg tar initiativ til å kontakte fagfolk:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Jeg holder kontakt med fagperson via telefon/e-post:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Jeg bestemmer selv hvilke hjelpemidler jeg vil prøve ut:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Jeg bestemmer selv hvilket hjelpemiddel jeg vil ha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Jeg kontakter hjelpemiddelleverandører for å orientere meg om hva som finnes av hjelpemidler:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Med tanke på din erfaring med Brukerpasset, er du enig eller uenig i følgende utsagn?**

	Enig	Uenig
30. Ventetiden er kortere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Ventetiden er fortsatt for lang:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Jeg kan bestemme mer selv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Jeg bestemmer fortsatt ikke i tilstrekkelig grad:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Jeg blir mer respektert i hjelpeapparatet:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Jeg kan disponere tiden min bedre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen er blitt bedre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Jeg føler meg sikker på hvordan jeg skal gå frem:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Jeg synes ikke det blir for vanskelig å gjøre dette selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Jeg opplever ikke ansvaret for stort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Om ordningen Brukerpass

Nedenfor er det utsagn i tilknytning til Brukerpassordningen som vi vil be deg ta stilling til:

	Enig	Uenig	Uaktuelt
40. Jeg har fått den informasjonen jeg trenger om Brukerpassordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Informasjonen om Brukerpassordningen er lett å forstå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Informasjonen om mine rettigheter i Brukerpassordningen er tilstrekkelig:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Med brukerpass får jeg bedre informasjon om hvilke hjelpemidler/-løsninger som kan være aktuelle for meg:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Med brukerpass får jeg informasjon om hvor jeg kan henvende meg for å få råd og veiledning:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Med brukerpass får jeg tilstrekkelig informasjon om saken min mens den er under arbeid:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Med Brukerpass er det lettere for meg å vite hvem jeg skal kontakte når jeg har behov for hjelp eller veiledning:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Med Brukerpass er det lettere å få tilgang til hjelpemidler til utprøving selv om hjelpemiddelsentralen ikke har det på lager:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Med Brukerpass føler jeg større ansvar med hensyn til å følge opp saken min:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Med brukerpass blir jeg møtt med større respektert fra fagfolk enn før jeg fikk Brukerpass:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Med Brukerpass føler jeg et større eierforhold til hjelpemidlet enn før jeg fikk Brukerpass:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Med Brukerpass er utprøvingstiden blitt kortere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Med Brukerpass er leveringstiden blitt kortere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Med Brukerpass er reparasjonstiden blitt kortere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hvis du har andre innspill som du mener er viktige, men som vi ikke har spurt om, kan du skrive her, eller legge ved et eget ark:**

*Tusen takk for hjelpen!*

## Vedlegg II

### Spørreskjemaundersøkelse til brukere som deltar i Kontaktpersonordningen

#### Først ber vi deg fylle ut noen bakgrunnsspørsmål

Fylke:

#### Spørsmål om brukeren av hjelpemidlene

1. Jeg/bruker er:  Jente  Gutt
2. Min/brukers alder:  > 6 år  6-13 år  14-18 år  <18 år
3. Funksjonshemming:
- Bevegelseshemmet
  - Synshemmet
  - Hørselshemmet
  - Utviklingshemmet (problemer med forståelse)
  - Kommunikasjonsproblemer (f.eks. med språk)
  - Flere forskjellige funksjonshemminger
  - Annet.....
- 

#### De følgende spørsmålene skal besvares av den som vanligvis tar hånd om hjelpemiddelsakene, enten dette er bruker selv, pårørende eller andre

4. Hvem har fylt ut spørreskjemaet:  Bruker selv  Pårørende  Andre:.....
5. Har du kontaktet din kontaktperson ved hjelpemiddelsentralen i den perioden du har hatt dette?  
 Ja, en gang  Ja, mer enn en gang  Nei
6. Hvis du har kontaktet kontaktpersonen din en eller flere ganger - i hvilken forbindelse har dette vært?  
(sett eventuelt flere kryss)
- Anskaffelse av hjelpemiddel
  - Reparasjon/service
  - Behov for informasjon og veiledning
  - Annet.....

### Skriving av søknad om nytt hjelpemiddel

7. Har du søkt på hjelpemidler i den tiden du har hatt kontaktperson ved hjelpemiddelsentralen?

Ja       Nei

8. Hvis ja, hvem hjalp deg med søknaden?

- Fysioterapeut/ergoterapeut i kommunen  
 Lærer/spesialpedagog/logoped  
 Hjemmesykepleier i kommunen  
 Kontaktpersonen ved Hjelpemiddelsentralen  
 Sykehus/ habiliteringstjeneste  
 Bruker-/interesse-/ pasientorganisasjon  
 Jeg ordnet alt selv  
 Fikk hjelp av andre.....

### Førstekontakt ved behov for anskaffelse av nytt hjelpemiddel

	Kommunen*	Kontakt- personen ved hjelpemiddel- sentralen	Andre ved Hjelpemiddel- sentral	Leverandør	Annet
9. Ved behov for nytt hjelpemiddel <i>før</i> kontaktpersonordningen, kontaktet jeg vanligvis først:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ved behov for nytt hjelpemiddel <i>innenfor</i> kontaktpersonordningen, kontakter jeg først:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Neste gang det er behov for nytt hjelpemiddel <i>innenfor</i> kontaktpersonordningen, vil jeg først kontakte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Med kommunen mener vi her fysioterapeut, ergoterapeut, hjemmesykepleier, kommunal vaktmester oa.

12. Hvis det har skjedd en endring når det gjelder hvem du kontakter først, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før kontaktpersonordningen startet  
 Like bra som kontaktpersonordningen startet  
 Dårligere enn før kontaktpersonordningen startet

#### Utprøving av hjelpemiddel før og etter kontaktpersonordningen

	Hjemme	På skolen	På hjelpemiddel-sentralen	Hos leverandør
13. Ved utprøving av hjelpemiddel <i>før</i> kontaktpersonordningen skjedde dette vanligvis:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ved utprøving av hjelpemiddel <i>innenfor</i> kontaktpersonordningen, skjer dette nå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Hvis det har skjedd en endring når det gjelder hvem du kontakter i forbindelse med utprøving av hjelpemidler, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før kontaktpersonordningen startet  
 Like bra som kontaktpersonordningen startet  
 Dårligere enn før kontaktpersonordningen startet

#### Opplæring i bruk av hjelpemidler før og etter kontaktpersonordningen

	Hjelpemiddel-sentralen	Kommunal terapeut	Kommunal vaktmester	Pårørende	Jeg lærte meg det selv
16. <i>Før</i> kontaktpersonordningen ble opplæring i bruk av hjelpemidler gitt av:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. <i>Innenfor</i> kontaktpersonordningen blir opplæring i bruk av hjelpemidler gitt av:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Dersom det har skjedd en endring med hensyn til hvem som ga deg opplæring i bruk av hjelpemidlet, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før kontaktpersonordningen startet  
 Like bra som før kontaktpersonordningen startet  
 Dårligere enn før kontaktpersonordningen startet

**Egen rolle i forbindelse med å skaffe nytt hjelpemiddel før og etter kontaktpersonordningen**

	Oftere nå enn før kontakt- person- ordningen	Som før kontakt- person- ordningen	Sjeldnere nå enn før kontakt- person- ordningen
19. Jeg undersøker hvilke hjelpemidler som kan være aktuelle:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jeg tar initiativ til å kontakte fagfolk:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Jeg holder kontakt med fagperson via telefon/e-post:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Jeg bestemmer selv hvilke hjelpemidler som skal prøves ut:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Jeg bestemmer selv hvilket hjelpemiddel som skal velges:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Jeg kontakter hjelpemiddelleverandører for å orientere meg om hva som finnes av hjelpemidler:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Reparasjon, service av hjelpemiddel før og etter kontaktpersonordningen**

	Kommunen*	Kontakt- person ved hjelpemiddel- sentralen	Andre ved hjelpemiddel- sentral	Leverandør	Annet
25. Ved behov for reparasjon/service av hjelpemiddel <i>før</i> kontaktpersonordningen, kontaktet jeg vanligvis:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ved behov for reparasjon/service av hjelpemiddel <i>innenfor</i> kontaktpersonordningen, kontakter jeg:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Neste gang det er behov for reparasjon/service av hjelpemiddel <i>innenfor</i> kontaktpersonordningen vil jeg først kontakte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Med kommunen mener vi her fysioterapeut, ergoterapeut, hjemmesykepleier, kommunal vaktmester oa.

28. Hvis det har skjedd en endring når det gjelder hvem du kontakter for reparasjon/service, hvordan vurderer du denne endringen?

- Bedre enn før kontaktpersonordningen startet
- Like bra som kontaktpersonordningen startet
- Dårligere enn før kontaktpersonordningen startet



Med tanke på din erfaring med kontaktpersonordningen, er du enig eller uenig i følgende utsagn?

	<b>Enig</b>	<b>Uenig</b>
29. Ventetiden er blitt kortere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Ventetiden er fortsatt for lang:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Jeg kan bestemme mer selv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Jeg bestemmer fortsatt ikke i tilstrekkelig grad:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Jeg blir mer respektert i hjelpeapparatet:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Jeg kan disponere tiden min bedre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen er blitt bedre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Jeg føler meg sikker på hvordan jeg skal gå frem:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Jeg synes ikke det blir for vanskelig å gjøre dette selv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Jeg opplever ikke ansvaret for stort:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nedenfor har vi satt noen utsagn i tilknytning til om kontaktpersonordningen som vi vil be deg ta stilling til.

	Enig	uenig	uaktuelt
39. Jeg har fått den informasjonen jeg trenger om kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Informasjonen om kontaktpersonordningen er lett å forstå:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Jeg får tilstrekkelig informasjon om hvilke hjelpemidler/løsninger som kan være aktuelle for meg:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Jeg får informasjon om hvor jeg kan henvende meg for å få råd og veiledning:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Jeg får tilstrekkelig informasjon om saken mens den er under behandling:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Med kontaktpersonordningen får jeg lettere tak i noen som kan hjelpe meg med behovet for hjelpemidler enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Med kontaktpersonordningen er det lettere for meg å vite hvem jeg skal kontakte når jeg føler behov for hjelp eller veiledning, enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Med kontaktpersonordningen er det lettere å få prøve ut hjelpemidler enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Med kontaktpersonordningen er det lettere å få tilgang til hjelpemidler til utprøving selv om hjelpemiddelsentralen ikke har det på lager, enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Med kontaktpersonordningen er det lettere å få nødvendig opplæring i bruk av hjelpemidlene, enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Med kontaktpersonordningen føler jeg større ansvar med hensyn til å følge opp saken enn før kontaktpersonordningen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvis du har andre innspill som du mener er viktig, men som vi ikke har spurt om, kan du skrive dem her, eller legge ved et eget ark:

Tusen takk for hjelpen!