

STF78 A044518

RAPPORT

Formidling av tekniske hjelpemidler I kommunene

Reidun Skøien og Marit Hoem Kvam

SINTEF Helse
Januar 2005

www.sintef.no

**SINTEF****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)

Foretaksregisteret: NO 948 007 029 MVA

TITTEL

Formidling av tekniske hjelpemidler i kommunene

FORFATTER(E)

Reidun Skøien og Marit Hoem Kvam

OPPDRAGSGIVER(E)

Sosial- og helsedirektoratet, Avdeling for levekår ved Deltasenteret

RAPPORTNR. STF78 A044518	GRADERING Åpen	OPPDRAGSGIVERS REF. Toril Laberg	
GRADER. DENNE SIDE	ISBN 82-14-03671-2	PROSJEKTNR. 78G084	ANTALL SIDER OG BILAG 49/12
ELEKTRONISK ARKIVKODE Document2		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) Reidun Skøien <i>Reidun Skøien</i>	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.) Arne H. Eide <i>Arne H. Eide</i>
ARKIVKODE	DATO 2005-01-03	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.) Arne H. Eide, Forskningsjef <i>Arne H. Eide</i>	

SAMMENDRAG

Sosial- og helsedirektoratet, Avdeling for levekår ved Deltasenteret, har gitt SINTEF Helse i oppdrag å kartlegge hvordan formidlingsprosessen av tekniske hjelpemidler foregår ute i kommunene. Dette ble gjennomført ved en spørreundersøkelse blant tre involverte parter: brukere av tekniske hjelpemidler, kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Målet med prosjektet var å kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på å gi innbyggere med bevegelseshemming en god kvalitet på formidlingen av tekniske hjelpemidler.

Brukerne opplever at de i stor grad medvirker i formidlingsprosessen og at kommunen ivaretar brukermedvirkning, selv om de samtidig ofte ber formidler bestemme valg av hjelpemiddel. Det store flertallet blant brukerne er også fornøyd med hvordan formidlingen av hjelpemidlene foregår, og de fornøyd med opplæringen i bruken av hjelpemidlet. Noen færre er fornøyd med oppfølgingen. En del brukere mener formidlingen tar for lang tid.

Én av fire brukere opplyste at de hadde hjelpemidler stående som de ikke brukte. Dette tyder på at de fleste hjelpemidlene de har er til nytte, men det er viktig at man tar tak i de ressursene som står ubenyttet. Også de fleste kommunale formidlerne mener at kommunen ivaretar brukermedvirkning. Formidlerne er imidlertid mer kritiske til sin egen innsats når det gjelder opplæring og oppfølging. Forsinkelser i formidlingsprosessen kan forårsakes både av kommunal formidler, ansatte på hjelpemiddelsentralen og leverandør. Bedre informasjon til brukerne om hjelpemidler, om tiden formidlingen tar samt å korte ned ventetiden totalt set, er viktig for brukerne.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	Funksjonshemmede	Disabled people
GRUPPE 2	Bevegelseshemmede	People with mobility limitations
EGENVALGTE	Hjelpemiddelformidling	Service delivery of technical devices

INNHOLDSFORTEGNELSE

Summary	3
Sammendrag	4
1. Innledning	6
1.1 Formidling av tekniske hjelpemidler.....	6
1.2 Problemstillinger	7
1.3 Innholdet i spørreskjemaene.....	8
2 Metode	13
2.1 Geografisk omfang	13
2.2 Informanter	13
2.3 Utvikling av spørreskjema.....	14
2.4 Drøfting av metoden.....	15
2.5 Etiske aspekter ved undersøkelsen	16
3 Presentasjon av resultatene.....	17
3.1 Generelle forhold.....	17
3.2 Brukermedvirkning	21
3.3 Individuell plan	24
3.4 Formidlingsprosessen.....	27
3.5 Reparasjoner.....	37
3.6 Sortiment	40
3.7 Informasjon og kompetanse	41
3.8 Kurs og samarbeid.....	42
3.9 Kommuneavtalen	44
4. Drøfting og konklusjon	46
Referanser	49
Vedlegg	50

Summary

SINTEF Health Research has evaluated how the technical device referral system works within the different municipalities. The study is commissioned by The Delta Centre within The Directorate for Health and Social Affairs.

The objective is to survey how the different municipalities follow-up their responsibilities of providing a good technical device referral system to people with mobility limitations. A questionnaire was carried out among three groups: users of technical devices, municipality case workers, and employees of the technical device centres.

Users experience that they actively participate in the referral process and that the municipality ensures user participation. Nevertheless, the decision making is often left to the case workers who are in charge of referring. Most of the municipal case workers were also of the opinion that the municipality ensures user participation. The majority of users are satisfied with how the referral system works. Most users are also satisfied with the training in the use of the technical devices but fewer are satisfied with the follow-up. The municipality case workers are more critical to how they themselves deal with training and follow-up. Some users feel that the referral system takes too long. The cause of long delays may lie with either the municipality case workers, the employees at the technical device centres, or the supplier. Better information regarding technical devices, better information about the expected time of the referral process, as well as shorter totally waiting time are important for users.

Sammendrag

Sosial- og helsedirektoratet, Avdeling for levekår ved Deltasenteret har gitt SINTEF Helse i oppdrag å kartlegge hvordan formidlingsprosessen av tekniske hjelpemidler foregår ute i kommunene.

Målet med prosjektet var å kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på å gi innbyggere med bevegelseshemming en god kvalitet på formidlingen av tekniske hjelpemidler.

Prosjektet er gjennomført som en spørreundersøkelse med spørsmål hovedsakelig omkring hjelpemiddelprosessen. Egne spørreskjema ble utformet og sendt til brukere, kommunale formidlere og til ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Fire fylker har deltatt. Disse er Nord-Trøndelag, Rogaland, Buskerud og Aust-Agder. Utvalget ble foretatt med tanke på å få til en spredning mellom nord/syd, øst/vest, kyst/innland. Totalt ble 21 kommuner inkludert, seks i Nord-Trøndelag, fem i Rogaland, fire i Buskerud og seks i Aust-Agder.

Svarprosenten fra brukerne var på 60. Fra de kommunale formidlerne var svarprosenten på 40 og fra de ansatte på hjelpemiddelsentralene 83.

Undersøkelsen gir svar på i hvilken grad brukerne:

- er involvert og aktivt deltakende i hjelpemiddelformidlingen
- blir fulgt opp i bruken av hjelpemidlene de har fått
- er fornøyd med hjelpemidlene og hjelpemiddelprosessen

Brukerne opplever at de i stor grad medvirker i formidlingsprosessen og at kommunen ivaretar brukermedvirkning. De fleste kommunale formidlerne mener også at kommunen ivaretar brukermedvirkning, men tallene varierer likevel noe mellom de fire fylkene. Over halvparten av brukerne ber likevel formidler bestemme valg av hjelpemiddelløsning. Dette kan henge sammen med manglende kunnskap om hvilke hjelpemidler som finnes på markedet. Mange brukere sier at de ikke har fått informasjon om aktuelle hjelpemidler. De aller fleste brukerne opplever at de blir lyttet til og respektert. Kun åtte brukere av 152 opplevde at de i liten grad ble lyttet til.

Det store flertallet blant brukerne er også fornøyd med hvordan formidlingen av hjelpemidlene foregår. De eldre synes å være noe mer fornøyd enn de yngre, og deres fornøydhet synes å være uavhengig av hvem som foretar utredningen av deres behov. Riktignok var flertallet av de som foretok utredning enten ergoterapeut eller fysioterapeut, men også pårørende foretok utredning av behov, i følge brukerne.

De fleste brukerne er fornøyd med opplæringen i bruken av hjelpemidlet, mens noen færre er fornøyd med oppfølgingen. Mange av de kommunale formidlerne påpeker at de trenger bedre tid hjemme hos den enkelte for opplæring og oppfølging i bruken av hjelpemidlene. De kommunale formidlerne er også mer kritiske i sine svar med tanke på egen fornøydhet med opplæring og oppfølging.

Kun én av fire brukere opplyste at de hadde hjelpemidler stående som de ikke brukte. Dette kan bety at det mange steder finnes gode løsninger for å returnere hjelpemidler som ikke brukes. De som hadde hjelpemidler stående, begrunnet dette med at hjelpemidlet ikke lenger passet, mens andre hadde hjelpemidler stående som var tungvinte å bruke eller som ikke var tilpasset deres behov.

Selv om de fleste brukerne synes å være fornøyd med hjelpemiddelformidlingen og framhever at de får bra service, har god kontakt med formidler og har fått det hjelpemidlet de hadde behov for, er det en del brukere som mener formidlingen tar for lang tid.

Ventetiden på utredning har gjerne sammenheng med hvor lange ventelister de kommunale formidlerne har. Mange av de kommunale formidlerne mener at en del brukere må vente uforholdsmessig lenge på grunn av bemanningssituasjonen i kommunen. Det kan derfor synes vanskelig å endre praksis uten flere ressurser. Like fullt bør det være mulig å se på hvordan arbeidet er organisert og hvordan samarbeidet i kommunen fungerer for å finne løsninger som kan redusere ventetiden for brukerne.

Ventetiden fra søknad er utfylt til hjelpemidlet leveres hos bruker kan ha sammenheng med flere faktorer. Ufullstendig utfylte søknader kan være en årsak. En annen "flaskehals" som nevnes er vedtaksavdelingens behandlingstid og en tredje leveringstid fra leverandør når hjelpemidlet ikke finnes på lager. Dette betyr at både kommunal formidler, ansatte på hjelpemiddelsentralen og leverandør kan forårsake lang ventetid på å få et hjelpemiddel. Dersom bruker på forhånd vet hvor lang ventetiden blir, kan ventetiden være lettere å akseptere. Samtidig må målet være å korte ned ventetiden i alle ledd slik at bruker får riktig hjelpemiddel til riktig tid.

Denne undersøkelsen har i liten grad avdekket forhold i kommunene på systemnivå. Dette kan i ettertid sies å være en svakhet ved undersøkelsen. I noen kommuner oppleves at hjelpemiddelsentralen skyver mer og mer ansvar over på kommunene slik at kommunene får flere oppgaver uten å få flere ressurser. Sett i et brukerperspektiv kan dette få konsekvenser, kanskje spesielt i forhold til enda lengre ventetid.

Kommuneavtalen regulerer samarbeidet mellom hjelpemiddelsentralen og den enkelte kommunen. Denne avtalen er i følge vår undersøkelse godt kjent ved hjelpemiddelsentralen, men noe mindre kjent blant formidlerne ute i kommunene. Siden det i denne avtalen ligger føringer med tanke på ansvarsfordeling og samarbeid mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen, er den et viktig verktøy i arbeidet for å utvikle gode samarbeidsrutiner i hjelpemiddelformidlingen. En undersøkelse på systemnivå om hvordan kommuneavtalene rundt i landet fungerer i praksis, kan være viktig for å få belyst styrker og svakheter ved avtalen og hvordan dette påvirker hjelpemiddelformidlingen.

1. Innledning

Sosial- og helsedirektoratet, Avdeling for levekår ved Deltasenteret har gitt SINTEF Helse i oppdrag å kartlegge hvordan formidlingsprosessen av tekniske hjelpemidler foregår ute i kommunene.

Målet med dette prosjektet er å kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar i henhold til Lov om helsetjenester i kommunene, med tanke på å gi innbyggere med bevegelseshemming en god kvalitet på formidlingen av tekniske hjelpemidler.

1.1 Formidling av tekniske hjelpemidler

I følge Lov om helsetjenester i kommunene og Forskrift om habilitering og rehabilitering, har kommunene et basisansvar for habilitering og rehabilitering og et helhetlig ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer. Dette ansvaret omfatter også formidling av hjelpemidler og ergonomiske tiltak. Kommunene har derfor ansvaret for at formidlingsprosessen gjennomføres på en forsvarlig måte. Dersom en kommune ikke har kompetanse i eget formidlingsapparat, skal hjelpemiddelsentralen trekkes inn. Alle kommuner har således inngått samarbeidsavtaler med hjelpemiddelsentralen i sitt fylke (Trygdeetaten 2001).

I forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar, står det under § 1, første ledd:

Hjelpemiddelsentralene har et overordnet og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler til funksjonshemmede.

Videre står det:

Hjelpemiddelsentralene har en rådgivnings- og veiledningsfunksjon overfor helsetjenesten i kommunen og fylkeskommunen på hjelpemiddelområdet.

Trygdeetaten har beskrevet formidlingsprosessen slik:

Utgangspunktet for formidlingsprosessen er et praktisk problem som følge av nedsatt funksjonsevne, fysisk eller mentalt. Dette krever en utredning av brukerens totalsituasjon og en målsetting for formidlingsprosessen. Denne bør inngå i en behandlingsplan, pleieplan, opplæringsplan, rehabiliteringsplan eller en plan for yrkesrettet attføring.

Etter utprøving og vurdering av ulike muligheter, velges et eller flere hjelpemidler. Fagfolk kan henvende seg til hjelpemiddelsentralen for å låne hjelpemidler for utprøving.

Deretter utformes en søknad (kravskjema) som sendes hjelpemiddelsentralen for vurdering og vedtak. Det er viktig at søknaden er tilstrekkelig og godt begrunnet med relevante opplysninger. Dette bidrar til at prosessen går raskere. Kommentarene til loven lister opp 13 punkter som kan være av betydning for vurdering av søknaden.

Dersom hjelpemiddelsentralen godkjenner søknaden, får søkeren utlevert hjelpemidlet. Hjelpemidlet må ofte tilpasses og justeres, og det kan også være behov for større tilpasninger. Hjelpemiddelsentralene tar seg av dette.

Like viktig som selve hjelpemidlet, er forsvarlig veiledning, opplæring og trenig i å bruke hjelpemidlet. Hjelperen som har anbefalt hjelpemidlet, skal også sørge for oppfølging og sammen med brukeren vurdere om det virkelig løser brukerens problem og om det trengs ytterligere opplæring eller tilpasning.

Brukeren skal ha både muntlig og skriftlig informasjon om hvor og til hvem han/hun skal henvende seg dersom det er behov for service eller reparasjoner.

Prosessen skal evalueres for å sjekke at brukeren har fått god hjelp, det rette hjelpemidlet, innenfor en forventet tidsramme (Mørk 2003).

1.2 Problemstillinger

Prosjektets utgangspunkt var en hypotese om at formidlingen ikke var bra mange brukere ikke får god nok oppfølging i hvordan tildelte hjelpemidler skal brukes. Konsekvensen av det er dårlig utnyttelse av hjelpemidlet eller at hjelpemidlet ikke blir brukt. Denne hypotesen danner grunnlaget for følgende problemstillinger/ spørsmål:

1. Hvordan foregår prosessen?
 - a. Hvilke verktøy eller metoder brukes i funksjonsvurderingen?
 - b. Hvordan foregår funksjonsvurderingen?
 - c. Hvordan er bruken av individuelle planer i formidlingsprosessen?
 - d. Hvor lang tid tar formidlingsprosessen fra første møtet med bruker til bruker mottar hjelpemidlet?
 - e. Hvordan foregår utvelgelsen av selve hjelpemidlet?
 - f. Hvordan skjer oppfølgingen i bruken av hjelpemidlet?
 - g. Hvordan fungerer service, vedlikehold og reparasjoner?
2. Hvem foretar funksjonsvurderingen og behovsanalysen?
 - a. Hvilken faglig bakgrunn har formidlere i forhold til det å foreta en funksjonsvurdering og behovsanalyse?
 - b. Hvordan holder de seg oppdatert?
3. Hvilken betydning har funksjonsvurdering og behovsanalyse for endelig valg av hjelpemiddel?
 - a. På hvilken måte tas det hensyn til funksjonsvurderingen og behovsanalysen i valg av hjelpemiddel?

I den endelige utformingen av prosjektet ble hovedfokus rettet mot selve formidlingsprosessen, det vil si punkt 1 under problemstillingene. Punkt 2 og 3 er tatt med som underpunkter til det første punktet.

For å få svar på spørsmålene, var det nødvendig å innhente informasjon fra aktørene som vanligvis er involvert i formidlingsprosessen. I denne sammenhengen er disse:

- brukere
- kommunale formidlere
- ansatte ved hjelpemiddelsentralen
 - seksjonsleder
 - formidlere ved avdeling bevegelse
 - forvaltningsleder

På denne måten ville problemstillingen bli belyst fra de ulike personene som har erfaring med formidlingen av bevegelsehjelpemidler. I undersøkelsen er det lagt spesiell vekt på å få fram hvor mye brukeren selv medvirker til de valg som blir gjort og i hvilken grad individuell plan (se punkt 1.4.3) har hatt betydning i formidlingsprosessen. Aktører som kan være involvert i spesielle saker, som spesialisthelsetjenesten og skole, er ikke inkludert i denne undersøkelsen. Dette er

gjort fordi formidling av bevegelseshjelpemidler som oftest skjer med de aktørene som er beskrevet over.

1.3 Innholdet i spørreskjemaene

Undersøkelsene "Hjelpemiddelformidling i Sør-Trøndelag" (Færevåg og Skaug, 2001/2002) og "Erfaringer med hjelpemiddelformidling i Oslo" (Norges Handicapforbund, Oslo, 2001/2002), har vist at brukertilfredsheten med hjelpemiddelsystemet er høy. Samtidig finnes det noen brukere som ikke er fornøyd. Derfor mente oppdragsgiver for dette prosjektet at det var viktig å få belyst sider ved systemet for å finne ut hvor det svikter og hvor det er forbedringspotensiale.

Utvikling av spørreskjemaer til denne undersøkelsen er gjort på bakgrunn av fokusgrupper med brukere, kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene. I tillegg er de to undersøkelsene, nevnt over, lagt til grunn. Notatet fra oppdragsgiver om hjelpemiddelformidling – *Hva vet vi og hva er utfordringene?*, er også benyttet i utviklingen av spørreskjemaene. I tillegg er trykdeetatens *rammeavtale om samarbeid mellom fylkestrygdekontoret og kommunen*, samt heftene om *Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler* lagt til grunn. Heftene ligger som referanser til rapporten. En referansegruppe har gitt tilbakemeldinger underveis og oppdragsgiver har i stor grad bidratt til utviklingen av spørreskjemaene.

Spørsmålene er gruppert etter tema, og de ulike aktørene er til dels spurt de samme spørsmålene innenfor temaene for å få fram ulike synspunkter rundt samme spørsmål. Temaene er valgt ut i forhold til hva vi mente var hensiktsmessig å spørre den enkelte om. Hovedvekten av spørsmålene er knyttet til selve formidlingsprosessen.

Temaene i spørreskjemaene er:

- Kommuneavtalen
- Brukermedvirkning
- Individuell plan
- Formidlingsprosessen
 - Ventetid
 - Utredning av behov
 - Utprøving og valg av hjelpemiddel
 - Søknad
 - Opplæring og oppfølging
- Reparasjoner
- Sortiment
- Informasjon
- Kompetanse
- Kurstilbud
- Samarbeid

1.3.1 Kommuneavtalen

Rikstrygdeverket har utarbeidet en rammeavtale som grunnlag for samarbeid på hjelpemiddelområdet mellom fylkestrygdekontorene og kommunene. Rammeavtalen inneholder bestemmelser om ansvarsforhold, samarbeidsoppgaver og samarbeidsformer mellom fylkestrygdekontoret og den enkelte kommune. Avtalen mellom fylkestrygdekontoret og den enkelte kommune kalles gjerne "kommuneavtalen". I spørreskjemaene til de ulike aktørene har det derfor vært naturlig å omtale disse samarbeidsavtalene som kommuneavtaler. Med hovedfokus på kvaliteten ved formidlingen i forhold til brukerne, er ikke kommuneavtalen et hovedtema i denne

spørreundersøkelsen. Det er likevel viktig å avdekke formidlernes kjennskap til kommuneavtalen og i hvilken grad de kan påvirke avtalens bestemmelser for å bedre formidlingen.

1.3.2 Brukermedvirkning

I denne undersøkelsen står brukermedvirkning sentralt. Rehabiliteringsmeldingen "Ansvar og meistring" (Stortingsmelding 21) vektlegger brukerens egeninnsats og mulighet for å påvirke rehabiliteringsprosessen. Brukere opplever i ulik grad å :

- påvirke valg av hjelpemidler
- ha innflytelse over egen situasjon

I noen tilfeller kan brukere synes det er i orden at terapeuten foretar valg, mens i andre tilfeller ønsker brukeren selv å foreta valg. Spørsmål knyttet til grad av brukermedvirkning i kommunene og ved hjelpemiddelsentralene vil kunne avdekke eventuelle svakheter med tanke på brukernes reelle mulighet for å kunne foreta valg og å bli hørt.

1.3.3 Individuell plan

I henhold til Lov om spesialisthelsetjenester og i Lov om helsetjenester i kommunene har personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester rett til en individuell plan (IP). Kommunene har, i følge deltakerne i de tre fokusgruppene, i ulik utstrekning tatt i bruk IP. Med tanke på at IP blant annet skal hjelpe til å systematisere rehabiliteringsprosessen og vurdere brukerens ressurser og hjelpebehov, kan det være interessant å finne ut i hvilken grad kommunene har tatt i bruk slike planer og hvilken betydning IP har i formidlingen av hjelpemidler.

1.3.4 Formidlingsprosessen

Formidlingsprosessen kan defineres på flere måter. I denne undersøkelsen har vi valgt å definere prosessen fra en bruker melder et behov til han/hun har fått et hjelpemiddel som fungerer. Hjelpemiddelformidlingen kan sees ut fra to aspekter, ventetid og prosess. Prosessen kan deles i utredningsfasen, utprøving og valg av hjelpemiddel, søknad-fasen og opplæring og oppfølging i bruken av hjelpemidlet.

Ventetid

Mange brukere er opptatt av tiden det tar å behandle en søknad om hjelpemiddel. I Sør-Trøndelag (Færevåg og Skaug, 2001/2002) svarte ca. 77 prosent at de var tilfredse med ventetiden. De opplevde at de stort sett fikk hjelpemidlet når de trengte dem og at de sjelden måtte å purre på dem. Kvinner var noe mer fornøyd enn menn. Det var likevel en liten andel som ikke var fornøyd. Av disse bodde de fleste i Trondheim. Dette mente forfatterne kunne henge sammen med forventningen om at kort vei til hjelpemiddelsentralen skulle gi kort ventetid. I Oslo svarte ca. 16prosent at de måtte vente over en måned på forskjellige typer hjelpemidler. Dessuten oppga formidlere i flere bydeler at brukere må vente fra 8-12 måneder før de fikk utredet sitt behov. Det mest vanlige var imidlertid en ventetid fra 2-4 uker til 2 måneder. Formidlerne opplevde at brukerne var frustrert over lang ventetid. Dersom brukerne i forkant får informasjon om hvor lenge de må vente før de får utredet sitt behov eller før de får hjelpemidlet, kan dette kanskje bidra til større tilfredshet, selv om prosessen tar litt tid.

Ventetiden kan deles i flere tidsperioder; ventetid på utredning, saksbehandlingstid og leveringstid. I denne undersøkelsen vil vi analysere ventetiden i de ulike sekvensene i formidlingen for å kunne avdekke hvor i prosessen ventetiden kan være lang og hvordan denne ventetiden eventuelt kan kortes ned.

Hjelpemiddelsentralene har arbeidet mye for å få ned tiden det tar å behandle søknader, og mange vedtak behandles i dag raskt. For dem er det derfor viktig å kunne skille mellom behandlingstid og leveringstid. Leveringstiden kan for eksempel bli lang dersom de ikke har hjelpemidlet på lager og må bestille dette fra leverandør. Denne tiden kan ikke hjelpemiddelsentralen alltid lastes for.

Utredning av behov

Kvaliteten på utredningen av brukers behov kan ha stor betydning med hensyn til treffsikkerhet på hjelpemidlet. Gjøres utredningen på en grundig måte, er det større sannsynlighet for at bruker får det hjelpemidlet han/hun trenger. Hvordan denne utredningen skjer og hvem som utfører den, kan være av betydning for om brukeren blir fornøyd og får det hjelpemidlet han/hun har bruk for.

Utprøving og valg av hjelpemiddel

Arbeidet som gjøres med utprøving av hjelpemidler har gjerne sammenheng med formidlers kapasitet og kompetanse, men også med brukerens egen innsikt og oversikt over hva som finnes. I Oslo ble brukerne spurt om de hadde fått anledning til å prøve ut forskjellige produkter av samme type hjelpemiddel. Ca. 47 prosent svarte bekræftende på dette spørsmålet, mens vel halvparten svarte at de ikke hadde prøvd flere produkter. Det kom imidlertid ikke fram i undersøkelsen om de som svarte negativt hadde hatt behov for å prøve ut flere produkter eller om de var fornøyd med det ene produktet de hadde prøvd. Det kan derfor være aktuelt å spørre om behov for å prøve flere produkter og i hvilken grad brukerne er fornøyd med utprøvingen.

Søknad

Utfylling av søknader synes å være et kritisk punkt i hjelpemiddelformidlingen med tanke på hvor raskt hjelpemidlet kan leveres. En riktig utfylt søknad bidrar til at saksbehandlingstiden kortes ned fordi det da ikke er nødvendig å innhente ytterligere informasjon. I motsatt fall vil en mangelfull utfylt søknad kunne bidra til å forlenge behandlingstiden unødvendig. Ufullstendig utfylte søknader fra formidlere i kommunene er, i følge ansatte ved hjelpemiddelsentralene, et gjentakende problem. Noen ganger ble søknader returnert til kommunal formidler med en beskrivelse av hvilke opplysninger som manglet, andre ganger ringte de den kommunale formidleren for å få utfyllende opplysninger. Begge deler betyr ekstra tid. Med utgangspunkt i at en søknad er grunnlaget for å få et hjelpemiddel, er det derfor viktig for brukerne at disse fylles ut på en tilfredsstillende måte. Det er derfor ønskelig å finne ut hva som kan bedre søknadsprosessen.

Opplæring og oppfølging

Opplæring og oppfølging i bruk av hjelpemidlet er den delen av formidlingen som terapeutene ute i kommunene synes er vanskeligst å avsette tid til. Dette gjenspeiles i begge de nevnte undersøkelsene. I Oslo svarte 56 prosent av brukerne at de hadde fått opplæring i bruk av hjelpemidlet og ca. 30 prosent svarte avkreftende på spørsmålet. Det ble ikke spurt om behovet for opplæring. På den annen side avdekket denne undersøkelsen behov for bedre og mer opplæring i de tilfellene det ble gitt opplæring. Ca. 20 prosent av de som hadde fått opplæring opplevde at opplæringen ikke var tilstrekkelig. Tall fra Sør-Trøndelag viser at 30 prosent var helt eller delvis uenig i at oppfølgingen i bruk av hjelpemidlet var god. På den annen side var 89 prosent ganske fornøyd eller svært fornøyd med hjelpemidlet. Dette kan bety at mange kanskje ikke hadde behov for oppfølging. Det vil derfor være viktig å få fram brukernes behov for opplæring og oppfølging i bruken av hjelpemidlet, i hvilken grad opplæring og oppfølging skjer og brukernes fornøydhet med dette. Det vil også være interessant å få fram formidlernes beskrivelse av hvordan opplæring og oppfølging foregår, for å kunne avdekke hvor det fungerer bra og hvor det kan være uenighet mellom bruker og formidler i synet på dette.

1.3.5 Reparasjoner

Når det gjelder reparasjoner av hjelpemidler, har brukere forskjellig erfaring med det. Selv om de i utgangspunktet skal henvende seg til kommunen de bor i, henvender mange brukere seg direkte til hjelpemiddelsentralen eller til leverandør. I de fleste fylker har hjelpemiddelsentralene avtalt med kommunene hvilke typer reparasjoner hjelpemiddelsentralen skal utføre og hvilke kommunene skal utføre. I følge undersøkelsen i Oslo, mener mange brukere at det er tungvint å gå veien om bydelen når de skal ha reparert noe. Ca. 62 prosent henvender seg, i følge undersøkelsen, ikke til bydel i det hele tatt, men til hjelpemiddelsentralen. Knapt 40 prosent henvender seg flere steder når de trenger reparasjon.

I kommunene er det gjerne vaktmesteren ved det kommunale lageret som skal utføre reparasjoner. Dette arbeidet kommer på toppen av driften av lageret og andre oppgaver vaktmesteren har.

Tiden det tar for å få reparert hjelpemidlet er for mange brukere kritisk fordi de er avhengige av hjelpemidlet hele tiden. Det er heller ikke alltid slik at de får låne et tilsvarende hjelpemiddel midlertidig. I Oslo-undersøkelsen oppga ca. 46 prosent at de måtte vente over en uke på sitt forflytningshjelpemiddel. Ca. 15 prosent oppga at de hadde ventet mer enn 4 uker på samme type hjelpemiddel. 40 prosent mente ventetiden skapte problemer som isolasjon, økt utrygghet, større avhengighet og store fysiske belastninger.

Tre faktorer synes å være viktig for brukere når det gjelder reparasjoner. For det første er de opptatt av hvem som bør utføre reparasjonen, hvor lang tid det tar og om de har mulighet for å låne et tilsvarende hjelpemiddel midlertidig. Rutinene rundt reparasjoner vil det være viktig å få fram i denne undersøkelsen.

1.3.6 Sortiment

For de store hjelpemiddelgruppene, som blant annet manuelle og elektriske rullestoler, ganghjelpemidler, løfte- og hvilestoler og arbeidsstoler, inngår Rikstrygdeverket rammeavtaler med ulike leverandører. I disse rammeavtalene ligger det nasjonale sortimentet som folketrygden finansierer og som brukere etter bestemte kriterier kan søke på. På grunn av begrenset lagerkapasitet, er hjelpemiddelsentralene nødt til å begrense utvalget av hjelpemidler på lager i forhold til det nasjonale sortimentet. Hjelpemiddelsentralen foretar derfor en vurdering på bakgrunn av det nasjonale sortimentet og velger ut noen produkter som de lagerfører ved sentralen. Dette utvalget varierer fra sentral til sentral. Dette kan ha sine fordeler ved at brukere får hjelpemidlet raskt fordi det finnes på lager, og ved at sentralene spesialisere seg på noen få produkter. På den annen side kan det ha sine ulemper ved at sentralen foretrekker at brukere velger blant det lokale sortimentet selv om brukerne selv mener at et annet produkt passer bedre, eller at brukere ikke får mulighet for å prøve ut andre alternativer. På den ene siden er det viktig å spørre brukerne om deres brukermedvirkning med tanke på utprøving og valg av hjelpemiddel, samtidig som sentralens formidlere får spørsmål om sentralens sortiment. Dette kan gi svar på om det er samsvar eller avvik mellom brukernes behov og valgmuligheter og sentralens mening om hvor godt det lokale sortimentet dekker brukernes behov.

1.3.7 Informasjon

Informasjon om hjelpemidler som kan være aktuelle for den enkelte bruker, er blant punktene som det er viktig å innhente mer kunnskap om. I undersøkelsen i Sør-Trøndelag var ca. 60 prosent av brukerne positive eller mer positive enn negative med informasjonen de mottok fra hjelpemiddelsystemet, 17 prosent var verken fornøyd eller misfornøyd, mens ca. 22 prosent var misfornøyd med informasjonen de fikk. I Oslo-undersøkelsen opplevde ca. 29 prosent av brukerne

at informasjonen om ulike løsningsmuligheter ikke var god nok. På bakgrunn av dette vil vi i denne undersøkelsen å få svar på om brukerne får informasjon om rettigheter og om hjelpemidler og hvordan de selv kan skaffe seg informasjon.

1.3.8 Kompetanse

Fagfolk, både ute i kommunene og ved hjelpemiddelsentralene er, i følge notat fra oppdragsgiver, usikre på om deres kompetanse på hjelpemiddelområdet er tilstrekkelig til å møte brukernes behov. En bedre oversikt over deres kompetanse på hjelpemiddelområdet og muligheter for å heve sin kompetanse på området kan bidra til å finne ut mer om kompetansenivået og hvilke behov de har.

1.3.9 Kurstilbud

Hjelpemiddelsentralen har et ansvar med hensyn til å utvikle og gjennomføre et tilpasset opplæringsprogram for førstelinjetjenesten innenfor hjelpemiddelformidling. På denne måten bidrar hjelpemiddelsentralen til å heve kompetansen om hjelpemidler blant formidlerne i kommunene. Hvordan dette skjer og i hvilken grad de kommunale formidlerne mener de får den opplæringen de trenger, vil vi prøve å få fram. Dersom de mener de ikke får tilstrekkelig opplæring, vil det være viktig å kunne si noe om hvordan deres behov best kan dekkes.

1.3.10 Samarbeid

Samarbeidet mellom formidler ved hjelpemiddelsentralen og formidler i den enkelte kommune er av stor betydning for at bruker skal få sitt hjelpemiddel raskt og effektivt. I hvor stor grad formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og i kommunene er tilgjengelig for hverandre, kan ha betydning for hvor raskt saker kan ordnes opp i. Bruk av e-post synes å ha økt tilgjengeligheten. Det kan likevel være sider ved samarbeidet som ikke fungerer tilfredsstillende, og det ønsker vi å undersøke nærmere.

2 Metode

2.1 Geografisk omfang

Prosjektet inkluderer fylkene Nord-Trøndelag, Rogaland, Buskerud og Aust-Agder. Utvalget er foretatt med tanke på å få til en spredning mellom nord/syd, øst/vest, kyst/innland. Det ble også lagt vekt på at fylkene, gjennom kommunene, skulle representere store/små bykommuner og store/små landkommuner. Fire kommuner fra hvert fylke ble i utgangspunktet valgt ut. Utvalg av kommuner har skjedd på bakgrunn av kriteriene:

- stor/liten bykommune
- stor/liten landkommune
- kystkommune/innlandskommune
- kort/lang avstand til HMS.

Minst én kommune i hvert fylke skulle ha erfaring med bruk av individuell plan.

Åtte kommuner ble foreslått inkludert fra hver de fire hjelpemiddelsentralene. SINTEF Helse foretok valget av fire kommuner på bakgrunn av forslagene. For å få et tilstrekkelig antall brukere, var det nødvendig å inkludere flere enn fire kommuner i noen av fylkene. Totalt er 21 kommuner inkludert, seks i Nord-Trøndelag, fem i Rogaland, fire i Buskerud og seks i Aust-Agder.

2.2 Informanter

Informantene i denne undersøkelsen er valgt blant personer med forflytningsvansker, kommunale formidlere og blant ansatte ved fire hjelpemiddelsentraler.

2.2.1 Brukere

Personer med forflytningsvansker ble bedt om å besvare spørreskjema. Informantene består både av personer som fylte ut skjemaet selv og personer som måtte ha hjelp til å fylle ut skjemaet. Det ble satt en øvre aldersgrense på 74 år. Dette ble gjort for å få en spredning av brukere i ulike aldre. Siden hovedvekten av brukere som trenger hjelpemidler er over 70 år (Hem 1994), ville vi uten en øvre aldersgrense risikere å få en overvekt av eldre brukere som informanter. Oppdragsgiver mente det var viktig å få til en spredning i alder blant brukerinformantene for å få fram variasjoner i erfaringer i kommunene. Ved en overvekt av eldre informanter, ville det for det første kunne føre til en viss likhet i svarene og dermed gi utilstrekkelig tilbakemeldinger om variasjoner i formidlingen. For det andre ville vi risikere en lav svarprosent fordi eldre personer lettere enn yngre personer gjerne vegrer seg for å svare på spørreundersøkelser.

Kriterier for valg av brukere/saker som ble hentet ut fra hjelpemiddeldatabasen:

- Sakene skulle være ferdig behandlet av hjelpemiddelsentralen, med utlånsdato fra 31. oktober 2003 og tilbake i tid innenfor 2003
- Sakene skulle bare inkludere hjelpemidler som hadde vært til behandling hos formidler ved hjelpemiddelsentralen
- Saker som hadde involvert spesialisthelsetjenesten ble ikke inkludert
- Hjelpemidler i forbindelse med syn, hørsel, kommunikasjon og bilsaker ble ikke inkludert
- De 20 siste sakene fra hver av de fire utvalgte kommunene og som fylte ovenstående kriterier ble inkludert

- Dersom en av de fire kommunene ikke hadde 20 saker innenfor perioden som var satt, kunne det fylles opp med flere enn 20 saker fra en av de andre valgte kommunene

Årsaken til at hjelpemidler innenfor syn, hørsel og kommunikasjon ble utelatt, er fordi disse gjerne formidles via egne fylkeskommunale kompetansesentre eller via rådgivningskontor som betyr at disse sakene følger en annen type saksgang enn forflytningshjelpemidler. Bilsaker ble utelatt fordi også disse representerer en annen type saksgang.

Totalt 80 saker/brukere var utgangspunktet fra hvert av de inkluderte fylkene, men hjelpemiddelsentralene ble anmodet om å ta ut flere for å ha noen ekstra dersom frafallet ble stort. En minimumsgrense på 60 brukere ble satt.

2.2.2 Kommunale formidlere

Formidlere i de inkluderte kommunene som benyttet søknadsskjemaet IA 10-7.03 i sin formidling av hjelpemidler, ble valgt ut å representere kommunale formidlerinformanter. Et informasjonsbrev om prosjektet ble sendt til den personen i de 21 valgte kommunene som hadde underskrevet rammeavtalen med RTV, med kopi til hovedkontaktpersonen med hjelpemiddelsentralen i kommunen. I dette brevet ble det informert om at spørreskjemaer til kommunale formidlere ville bli sendt ut via hovedkontaktpersonen i kommunen.

2.2.3 Ansatte ved hjelpemiddelsentralene

Seksjonleder og formidlere ved Avdeling bevegelse, samt forvaltningsleder ved hjelpemiddelsentralene i de inkluderte fylkene, ble valgt ut til å representere hjelpemiddelsentralinformanter.

2.2.4 Praktisk gjennomføring

Hjelpemiddelsentralene sendte ut en forespørsel til brukerne som ble identifisert på bakgrunn av ovenfornevnte kriterier. I dette brevet ble brukerne spurt om de ønsket å delta i prosjektet. En svarslipp ble sendt i retur til hjelpemiddelsentralen. I alt 80 brukere fra hvert fylke ble forespurt. Ved færre enn 60 positive svar fra hvert fylke, ble brevet sendt ut til flere brukere.

Det viste seg at hjelpemiddelsentralene, på bakgrunn av brukerkriteriene, ikke klarte å innhente minimumsantallet på 60 brukere. Hjelpemiddelsentralene foretok selv et valg om hvor vidt de ville inkludere flere kommuner eller å sende forespørsel til brukere over 74 år i de allerede fire inkluderte kommunene. På bakgrunn av forslag fra hjelpemiddelsentralene valgte SINTEF Helse ut nye aktuelle kommuner. Det ble i tillegg sendt ut en annen gangs påminnelse.

I gjennomgangen av datamaterialet ble det vurdert om informantene over 74 år skilte seg vesentlig ut fra de andre brukerne i sine svar med tanke på om de skulle inkluderes i datamaterialet eller ikke.

2.3 Utvikling av spørreskjema

Undersøkelsen er gjennomført i form av en spørreundersøkelse med både lukkede og åpne svarkategorier. For å sikre en felles forståelse av hvordan spørreskjemaene skulle utvikles, detaljnivå, og av hvilke spørsmål spørreskjemaene skulle inneholde, hadde vi et nært samarbeid med oppdragsgiver under utviklingen av spørreskjemaene. Erfaring viser at et nært samarbeid om

struktur, form og innhold underveis, minsker faren for at oppdragsgiver og utfører har forskjellige forventninger i etterkant av undersøkelsen (Peterson 2000).

Utviklingen av tre spørreskjemaer startet, som tidligere nevnt, på bakgrunn av tre fokusgruppemøter, ett med konsulenter/ledere ved hjelpemiddelsentralene i de inkluderte fylkene, ett med kommunale formidlere i Buskerud og ett med brukere i Nord-Trøndelag. De tre første forslagene til spørreskjema ble sendt på høring til de respektive fokusgruppedeltakere. Spørreskjemaene ble deretter bearbeidet i samarbeid med oppdragsgiver og sendt til referansegruppen for ytterligere kommentarer. Underveis i utviklingen av spørreskjemaene, ble det diskutert med oppdragsgiver hvilke yrkesgrupper ved hjelpemiddelsentralen det var viktig å spørre. Det ble besluttet å inkludere formidlere ved Avdeling bevegelse, seksjonsleder for samme avdeling og forvaltningsleder. På bakgrunn av dette ble det utarbeidet i alt fem spørreskjemaer, et til brukere, et til kommunale formidlere, et til formidlere, til seksjonsledere og til forvaltningsledere ved hjelpemiddelsentralene.

Det ble gjennomført en pilotundersøkelse hvor spørreskjemaene ble evaluert av tre brukere og tre formidlere i en bydel i Oslo, samt en formidler og seksjonsleder ved Avdeling bevegelse og forvaltningsleder ved hjelpemiddelsentralen i Oslo. De endelige spørreskjemaene er vedlagt (Vedlegg 1).

2.4 Drøfting av metoden

Et av målene ved undersøkelsen var å få så stor spredning i alder blant brukerne som mulig for å få fram både de yngres, de voksnes og de eldres meninger om hjelpemiddelformidlingen. Ut fra hjelpemiddelsentralenes statistikker er det en overvekt av eldre brukere over 69 år (Hem 1994). Et utvalg på 80 informanter fra hvert fylke ble ansett som tilstrekkelig for denne typen undersøkelse. Ved en av hjelpemiddelsentralene fikk de, med de gitte kriteriene, ikke med yngre brukere. For å få med også yngre brukere, ble det derfor satt en øvre grense på 74 år. Ved utvelgelse av aktuelle brukere under 75 år etter gitte kriterier, oppstod det på den annen side problemer for noen av de fire sentralene å få et tilstrekkelig antall informanter. Det ble derfor underveis åpnet for å inkludere brukere også over 74 år for å få tilstrekkelig informanter. Dette kan ha gitt en statistisk skjevfordeling av aldersgruppene i de fire fylkene. Figur 1 viser at den største andelen brukere som har svart ligger mellom 50 og 80 år. Dette betyr at de eldre er tilstrekkelig representert i undersøkelsen. Samtidig er gruppen under 20 år bra representert. Vårt utvalg avviker ikke vesentlig fra statistikken fra hjelpemiddelsentralene.

Totalt sett var aldersspredningen fra 2 år til 93 år (fig. 1). På denne måten er målet om å nå alle aldersgrupper nådd, selv om det ikke er mange brukere over 74 år. Undersøkelsen kan kritiseres for ikke å ha fulgt prinsippet for uttaking av brukerinformanter. På den annen side kan den forsvares ut fra argumentet om hensiktsmessighet i denne undersøkelsen. Hensikten har vært å oppnå så stor aldersspredning som mulig for å få mest mulig varierte svar.

Den kjønnsmessige fordelingen av brukere som har svart viser en overvekt av kvinner (55 prosent / 45 prosent). Dette er tydeligst blant brukere over 50 år (fig. 1). Dette stemmer godt overens med statistikken fra hjelpemiddelsentralene (Hem 1994). Slik sett skulle kjønnsfordelingen i vår undersøkelse være representativt for brukere som benytter tjenester ved hjelpemiddelsentralene.

I undersøkelsen var Midt-Norge, Vest-Norge, Øst-Norge og Sør-Øst-Norge representert. Nord-Norge var ikke inkludert. Dette kan ha gitt en geografisk skjevhet. I Nord-Norge gir de lange avstandene og kyststrøkene spesielle utfordringer. Spesielle værforhold kan være årsaken til at brukere må vente lenge på hjelpemidler. Forventningene om værforhold og avstander kan imidlertid gjøre at brukere i Nord-Norge er verken mer eller mindre fornøyd sammenlignet med

brukere ellers i landet. På den annen side kan brukere i Nord-Norge har andre behov som brukere lenger sør ikke har. Dette er det ikke tatt høyde for i denne undersøkelsen og kan være en svakhet ved studien.

En viss usikkerhet følger ved postal bruk av spørreskjema. Selv om spørreskjemaene ble testet på forhånd gjennom en pilotundersøkelse, kan noen spørsmål likevel bli misforstått av informantene. I bearbeidingen av dataene, kan også svar mistolkes. Dette gjelder spesielt ved beskrivende svar. Det ble imidlertid ikke funnet uventede avvik og det var stort sett samsvar og konsistens i svarene fra samme gruppe.

I sine svar skulle brukerne ta utgangspunkt i ett bestemt hjelpemiddel. Dette skulle være det viktigste hjelpemidlet de hadde fått i 2003. Undersøkelsen gir derfor ikke et bilde av det totale antall hjelpemidler som brukerne har. Situasjonen kan være den at brukeren har fått god opplæring og oppfølging i det viktigste hjelpemidlet, mens de kan ha fått mindre opplæring og oppfølging i andre hjelpemidler de har. Undersøkelsen kan derfor ikke gi et entydig svar på om brukerne har god utnyttelse av alle hjelpemidlene de har. På den annen side fikk brukerne spørsmål om de hadde hjelpemidler stående som de ikke brukte. Blant mindretallet som svarte ja, var årsaken i noen tilfeller at hjelpemidlet var for tungvint å bruke eller at det ikke var godt tilpasset deres behov. På denne måten har dette spørsmålet avdekket at det finnes hjelpemidler hjemme hos bruker med dårlig utnyttelse. Omfanget av dette synes imidlertid å være lite idet tre av fire brukere svarte at de ikke hadde hjelpemidler stående som ikke var i bruk.

2.5 Etiske aspekter ved undersøkelsen

Spørreundersøkelsen er anonym ved at SINTEF Helse ikke kjenner navnene på brukere og kommunale formidlere som har svart på spørreskjemaet. Brukere ble forespurt gjennom hjelpemiddelsentralene. Konvolutter med spørreskjema og svarkonvolutter ble sendt fra SINTEF Helse samlet til de fire hjelpemiddelsentralene. Ved hjelpemiddelsentralene satte de på navn og adresser på konvoluttene og videresendte spørreskjemaene til brukerne. På denne måten har SINTEF Helse ikke hatt adgang til navnene på brukerinformantene.

Antallet formidlere det var aktuelt å sende spørreskjemaet til, ble oppgitt av hovedkontaktpersonen i kommunen. Spørreskjemaer til formidlerne i de 21 kommunene ble sendt samlet til hovedkontaktpersonen i den enkelte kommunen på bakgrunn av antallet som ble oppgitt. Hovedkontaktpersonen distribuerte skjemaene til den enkelte formidler. På denne måten har SINTEF Helse heller ikke hatt adgang til navnene på de kommunale formidlerinformantene.

Spørreskjemaene til avdelingsleder og til formidlere ved de fire hjelpemiddelsentralene, ble sendt samlet til hver hjelpemiddelsentral. Denne delen av spørreundersøkelsen var vanskelig å gjøre anonym fordi det stort sett finnes en seksjonsleder for Avdeling bevegelse og en forvaltningsleder ved hjelpemiddelsentralene. Formidlerne ved Avdeling bevegelse kan til en viss grad også identifiseres fordi det ikke dreier seg om mange personer. Hjelpemiddelsentralene, ved leder, ble invitert til å delta i prosjektet. Det ble informert om at undersøkelsen omfattet en spørreundersøkelse også ved hjelpemiddelsentralen. Representanter blant de ansatte har deltatt aktivt i utvikling av spørreskjemaene gjennom fokusgruppe, kontakt pr. telefon og via e-post, og de har deltatt aktivt gjennom å identifisere brukerinformanter. På denne måten har de hatt to roller i prosjektet, en som aktiv part og en som informanter.

Spørsmålene i denne spørreundersøkelsen er av faglig karakter. Hensikten er å undersøke dagens rutiner som et grunnlag for å kunne forbedre deler av formidlingssystemet som ikke fungerer godt nok. Dette var hjelpemiddelsentralene ved leder innforstått med. Det har vært et poeng ved undersøkelsen at den skulle avdekke forhold rundt hjelpemiddelformidlingen i de fire fylkene. Gjennom samtykke om å delta, har hjelpemiddelsentralene vært enige i dette.

3 Presentasjon av resultatene

I presentasjonen av resultatene vil fokus ligge på *brukernes mening om medvirkning, brukernes tilfredshet med formidlingsprosessen og brukernes erfaring med ventetid*. Svarene fra de kommunale formidlerne og fra de ansatte ved hjelpemiddelsentralene vil bli analysert og diskutert i forhold til brukernes svar. De andre temaene vil bli presentert med tanke på å gi en helhetlig oversikt over hjelpemiddelformidlingen.

Under hvert tema vil brukernes svar bli presentert først, deretter de kommunale formidlernes svar og til slutt svarene fra de ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Ved spørsmål som brukerne ikke ble stilt, presenteres svarene fra de kommunale formidlerne først og dernest svarene fra de ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Ved noen spørsmål er det mest hensiktsmessig å presentere svarene fra de ulike aktørene sammen. En kort oppsummering av svarene følger til slutt under hvert tema.

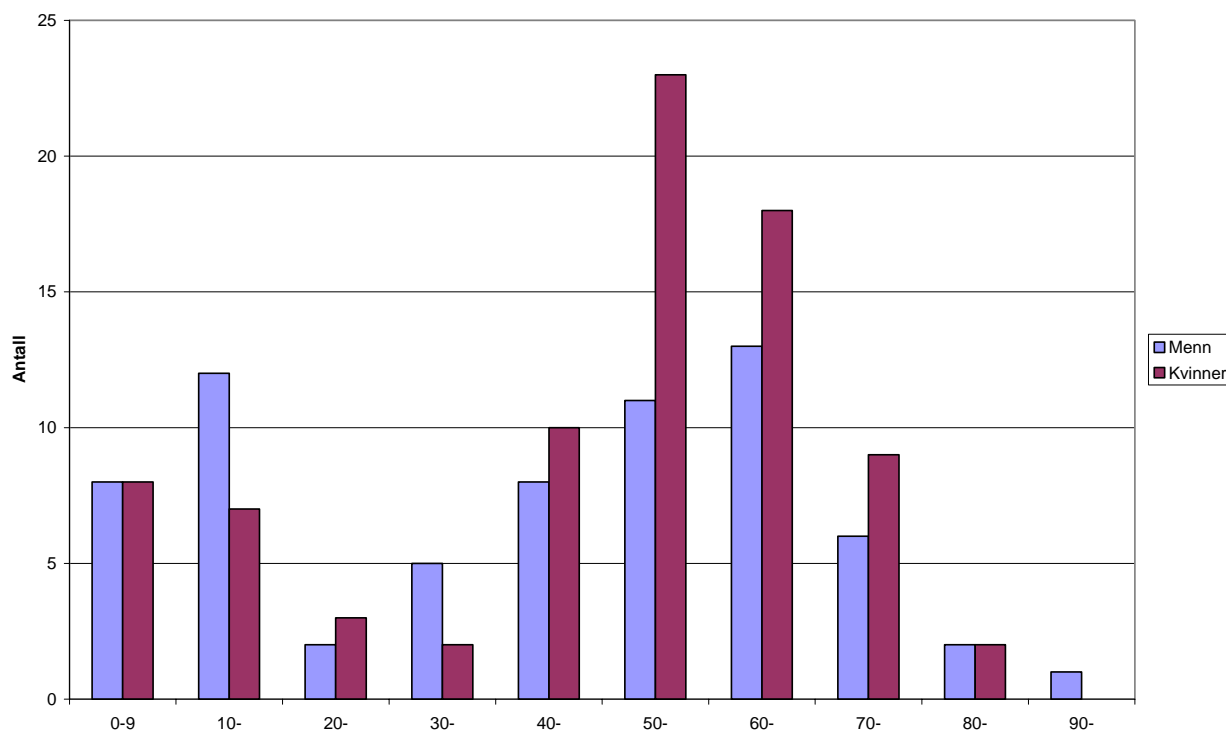
I spørreskjemaene er det ved en del spørsmål brukt en skala fra 1-5 som graderte svarkategorier. Dette ble gjort for å gi informantene flere svaralternativer å velge mellom. I presentasjonen av svarene har vi valgt å slå sammen de to første og de to siste svaralternativene. Tabellene vil derfor bli presentert med tre svaralternativer hvor 1+2 indikerer en negativ/i liten grad-valør, 3 en nøytral/middels grad-valør og 4+5 indikerer en positiv/i stor grad-valør. Denne sammenslåingen vil ikke ha betydning for resultatet, men vil gjøre tabellene mer leservennlige. Tabellene ligger som vedlegg til rapporten.

3.1 Generelle forhold

Under dette punktet vil informantene bli presentert med antall som svarte, svarprosent, alder og kjønnsfordeling. I tillegg til antall innkomne svar, vil det bli vist en fylkesvis fordeling av besvarelsene blant brukerne og blant de kommunale formidlerne, samt en fylkesvis aldersfordeling på brukerne.

3.1.1 Brukere

Totalt kom det inn 152 svar fra brukere av et antall på totalt 255. Dette utgjør en svarprosent på 60. Aldersmessig finner vi en spredning fra 2 år til 93 år. Antall kvinner/jenter er 55 prosent og antall menn/gutter 45 prosent (Fig. 1). Den gjennomsnittlige alderen på brukerne som har svart, er 46 år.

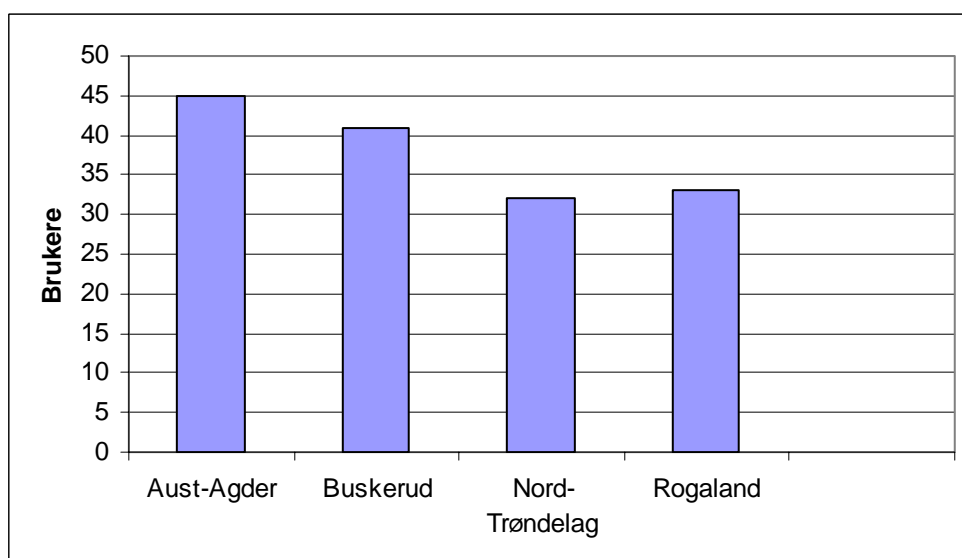


Figur 1. Antall brukere etter alder og kjønn

Alderen på brukerne fordelt fylkesvis viser følgende spredning:

- 2-80 år i Aust-Agder
- 4-70 år i Buskerud
- 7-74 år i Nord-Trøndelag
- 2-93 år i Rogaland

Alle de 21 kommunene er representert, men hovedvekten ligger på de største tettstedene og byene. Figur 2 viser en fylkesvis fordeling av brukerne.



Figur 2. Prosentvis og fylkesvis fordeling av brukere som har svart på spørreskjemaet

Med utgangspunkt i det viktigste hjelpemidlet de hadde fått i 2003, svarte tre av fire brukere at de hadde fått et hjelpemiddel som var tilpasset deres behov og at de var fornøyd med hjelpemidlet. I tillegg svarte fire av fem brukere at de var fornøyd med hjelpemiddelformidlingen. Dette skulle bety at de har fått et hjelpemiddel som er i bruk og at de har fått opplæring i hvordan det skal brukes. Hjelpemidlene er med andre ord i stor grad i bruk og til nytte.

En av fire brukere svarte at de hadde hjelpemidler stående som de ikke brukte. De begrunnet dette med at hjelpemidlet var blitt for lite, det var ikke lenger egnet, behovene hadde endret seg, eller at de enten var blitt bedre eller dårligere og av den grunn ikke kunne bruke hjelpemidlet lenger. Dette betyr at hjelpemidlet sannsynligvis hadde vært i bruk tidligere, men på grunn av endrede behov ikke lenger passet. Andre svarte at hjelpemidlet var for tungt, fungerte dårlig, ikke var anvendbart, ikke tilpasset eller vanskelig å bruke. Disse begrunnelsene tyder på at hjelpemidlet ikke har vært godt nok tilpasset eller at brukere ikke har fått tilstrekkelig opplæring eller oppfølging i bruken av hjelpemidlet.

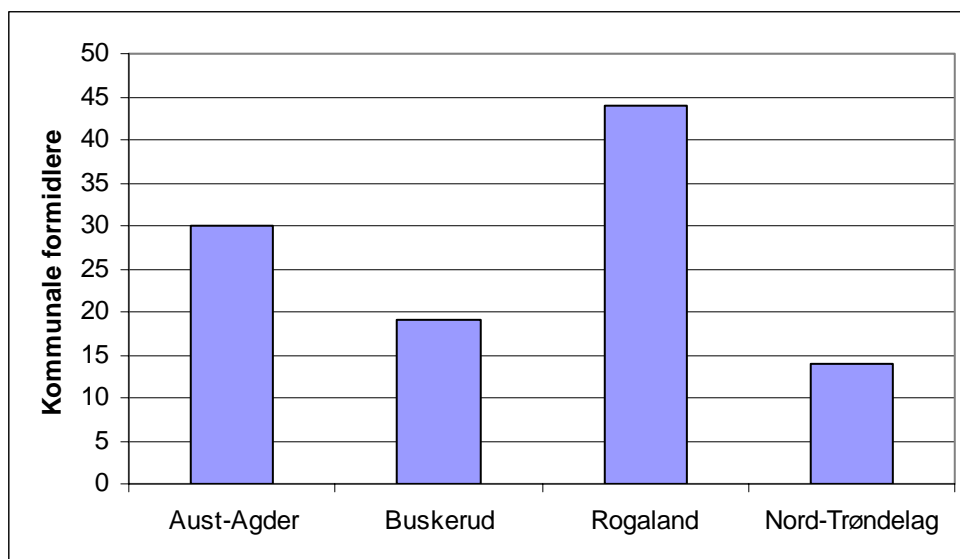
3.1.2 Kommunale formidlere

Det kom 107 svar fra kommunale formidlere av i alt 267 distribuerte spørreskjemaer. Dette gir en svarprosent på 40. Figur 3 viser andel kommunale formidlerne i prosent som har svart, fordelt på de fire fylkene.

Kontaktpersonen i hver av de inkluderte kommunene fikk tilsendt antall spørreskjemaer tilsvarende det antall personer i kommunen som de mente benyttet søknadsskjema IA 10-7.03. Den lave svarprosenten kan skyldes at spørreskjemaene også ble sendt til personer som i liten grad formidler bevegelseshjelpemidler. Det ble sendt ut et brev til kontaktpersonene i kommunene etter at spørreskjemaene var distribuert. Kontaktpersonene ble bedt om å gi tilbakemelding på hvor mange spørreskjema de hadde distribuert og hvor mange av disse skjemaene som ble sendt til formidlere som sjelden eller aldri formidler bevegelseshjelpemidler. Når antallet formidlere som sjelden eller aldri formidler bevegelseshjelpemidler ble trukket fra, gir dette en svarprosent på 52.

Når spørreskjemaet ble sendt til ulike yrkesgrupper som benytter søknadsskjema IA 10-7.03 og ikke til bestemte yrkesgrupper, har det ført til en bredere representasjon av formidlere. Hovedvekten av formidlere som har svart er likevel fysioterapeuter (42 prosent) og ergoterapeuter (36 prosent). Andre grupper som har svart er blant andre sykepleiere og lærere.

Rogaland skiller seg ut som det fylket hvor flest formidlere har svart (44 personer), mens Nord-Trøndelag er det fylket hvor færrest formidlere har svart (14 personer). I Buskerud svarte 19 formidlere og i Aust-Agder 30. Stavanger er den kommunen hvor flest formidlere har svart (18 personer), mens Hemsedal, Mosvik og Vikna er de kommunene hvor færrest formidlere har svart (1 person i hver kommune).



Figur 3. Prosentvis fylkesvis fordeling av kommunale formidlere som har svart på spørreskjema

3.1.3 Ansatte ved hjelpemiddelsentralen

Det har kommet inn svar fra *seksjonsleder* for Avdeling bevegelse og *forvaltningsleder* ved alle de fire sentralene. I tillegg har det kommet 17 svar fra *formidlere* ved hjelpemiddelsentralene ved Avdeling bevegelse ved de fire sentralene. 25 svar av i alt 30, gir en svarprosent på 83 fra de ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Antall informanter fra de fire hjelpemiddelsentralene viser fem fra Aust-Agder og Rogaland, seks fra Buskerud og åtte fra Nord-Trøndelag. I den videre presentasjonen av de ansatte ved hjelpemiddelsentralene, vil disse bli omtalt som seksjonsledere, formidlere ved hjelpemiddelsentralene og forvaltningsledere.

3.1.4 Oppsummering

Brukerne er hovedaktørene i denne undersøkelsen. Det var derfor viktig å oppnå en så høy svarprosent som mulig. Med en forespørsel til brukere i forkant og en påminnelse i etterkant, kan en svarprosent på 60 virke lav. Ut fra det antallet som ble forespurt, er dette likevel en tilstrekkelig svarprosent. Når aldersfordelingen viser at både barn, voksne og eldre er representert i alle fylkene, gir også dette et godt grunnlag for analysen.

Svarprosenten fra de kommunale formidlerne er forholdsvis lav. Dette kan skyldes flere forhold. Formidlerne ble ikke forespurt på forhånd, og de fikk ikke spørreskjemaene direkte. Det kan derfor variere hvor mye informasjon de fikk om undersøkelsen utover den informasjonen som ble gitt på svarskjema. I en travel hverdag kan det dessuten være vanskelig å finne tid til å svare på et så omfattende spørreskjema som dette var. I tillegg ble spørreskjemaet også distribuert til formidlere som i liten grad formidlet bevegelsehjelpemidler. Dette kan være en årsak til den lave svarprosenten.

Det var i utgangspunktet vanskelig å begrense utvalget som skulle inkluderes fordi formidlere i kommunen består av ulike yrkesgrupper. Dersom utvalget ble begrenset til fysioterapeuter og ergoterapeuter, kunne dette ha ført til at verdifull informasjon fra andre yrkesgrupper som også formidler hjelpemidler, ville gått tapt. Personer med forskjellig ståsted og bakgrunn, gir flere meninger og synspunkter på hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

3.2 Brukermedvirkning

Under dette punktet presenteres aktørenes svar på i hvilken grad de mener brukermedvirkning er ivaretatt i hjelpemiddelformidlingen, fra brukernes side, fra de kommunale formidlernes side og fra de ansatte ved hjelpemiddelsentralens side. Brukerne er også spurt i hvor stor grad de selv bestemmer valg av hjelpemiddel, i hvor stor grad de lar formidler bestemme dette, i hvor stor grad de får prøve ut hjelpemidler til de er fornøyd, i hvor stor grad de er blitt lyttet til, og om deres mening ble respektert. De ansatte ved hjelpemiddelsentralen er dessuten spurt om viktigheten av brukermedvirkning for kvaliteten på hjelpemiddelsentralens tjenester. (Tabeller ligger som vedlegg 2.)

3.2.1 Brukere

På spørsmål om *brukernes medvirkning* i hjelpemiddelformidlingen, svarer 80 prosent av brukerne at de medvirker i stor eller i middels stor grad, mens 20 prosent mener de medvirker i liten grad (tabell 1). Et stort flertall blant brukere opplever dermed medvirkning. Samtidig er det viktig å få fram at 1/5 av brukerne mener at de medvirker i liten grad. Vi vil videre se på brukernes konkrete medvirkning i formidlingsprosessen for å finne ut mer om hva som ligger bak disse tallene.

Når det gjelder i hvor stor grad *brukerne selv bestemmer* hvilken hjelpemiddelløsning som er best for dem, svarer 84 prosent av dem at de i stor eller i middels stor grad bestemmer dette, mens 16 prosent mener de i liten grad bestemmer selv (tabell 2). I undersøkelsen i Oslo, hvor brukerne ble spurt om deres ønsker og erfaringer vedrørende valg av hjelpemidler ble tillagt vekt, svarte 81 prosent av brukerne ja. Tallene fra vår undersøkelse viser en noe høyere medvirkning sammenlignet med Osloundersøkelsen (Norges Handicapforbund, Oslo, 2001/2002).

Når vi spør i hvilken grad de ber *formidler bestemme*, svarer derimot 67 prosent at dette skjer i stor eller i middels stor grad, mens 33 prosent svarer at det skjer i liten grad (tabell 3). Selv om det er et stort flertall som mener de bestemmer selv, er det også mange som svarer at de ber formidler bestemme. Dette kan synes påfallende. Det kan imidlertid bety at selv om bruker har mulighet for å bestemme selv, lar mange likevel formidler bestemme. Grunnen til det kan være manglende kunnskap om hvilke hjelpemidler som finnes. Det kan også tenkes at brukere opplever at de medvirker i stor grad før hjelpemidlet velges og at mange ut fra dette stoler på at valget formidler gjør, er riktig.

75 prosent av brukerne mener at de i stor eller i middels stor grad *får prøve hjelpemidler* til de er fornøyd (tabell 4). Når 1/4 av brukerne mener at de i liten grad får prøve ut forskjellige hjelpemidler, kan det være ulike årsaker til dette. Brukerne som svarte at de hadde prøvd kun en variant av hjelpemidlet, ble spurt om de hadde ønsket å prøve flere varianter. 62 prosent svarte at de ikke hadde ønsket dette. Dette tyder på at et flertall blant brukerne var fornøyd med det antall varianter de fikk prøve. I Osloundersøkelsen svarte 78 prosent at de fikk prøve flere varianter eller fikk prøve flere varianter noen ganger på et tilsvarende spørsmål, mens 32 prosent svarte nei. Resultatene viser at et stort flertall av brukere synes å være fornøyd med utprøvingen av hjelpemidler, men at det fremdeles er en del brukere som ikke er fornøyd.

Brukerne ble også spurt i hvilken grad *de ble lyttet til og deres mening ble respektert*. Kun 6 prosent svarer at de i liten grad ble lyttet til og respektert. De aller fleste svarte at de i stor grad eller middels stor grad ble lyttet til (tabell 5). Sammenlignet med deres opplevelse av medvirkning, viser dette et samsvar mellom brukernes opplevelse av medvirkning og det å bli respektert.

Fire av fem brukere mener kommunen ivaretar brukermedvirkning. Ser vi dette i sammenheng med i hvilken grad brukerne selv får bestemme valg av hjelpemiddel, i hvilken grad de får prøve hjelpemidler til de er fornøyd og i hvilken grad de blir lyttet til, er sammenhengen signifikant. Dette betyr at de som har skåret høyt på brukermedvirkning også har skåret høyt på selvbestemmelse, valg av hjelpemidler og skårer høyt på at de føler seg respektert og lyttet til. Samtidig har de skåret høyt på spørsmålet om de lar formidler bestemme hvilken løsning som er den beste. Det synes å være en minimal sammenheng mellom brukermedvirkning, alder og kjønn. I den grad det er en sammenheng, synes eldre og kvinner å ha en følelse av høyere brukermedvirkning enn yngre og menn.

Hvordan *brukerne selv bidrar i samarbeidet med formidler*, varierer. Mange forteller at de bidrar gjennom diskusjon og samtale med formidler. Noen skriver at de bidrar med sin kunnskap om hjelpemidler og andre skriver at de selv finner ut hva de trenger. En skriver at han følger med på utviklingen med tanke på nye hjelpemidler og en at hun selv finner de hjelpemidlene som er nødvendige og hensiktsmessige.

Jeg må selv finne de hjelpemidler som er nødvendig og hensiktsmessig.

*Gjennom prøving og feiling og samtale med ergoterapeut
Det er mor, barnehage og fysioterapeut som ordner dette.*

Jeg gir uttrykk for de problemene jeg har og samarbeider om løsninger.

Pårørende står for dette, grunnet for stor grad av funksjonshemming.

Ved å definere mine behov og ha en oversikt over hjelpemidler som kan være hensiktsmessig for meg.

Jeg vil ikke mase.

Samarbeidet med ergoterapeut er svært viktig, vi har hatt et aktivt samarbeid (så lenge det varte). Vi har nå ingen ergoterapeut i vår bydel, og det gjør alt mer tungvint.

Svarene fra brukerne viser hvordan de på forskjellig måte medvirker i formidlingsprosessen, fra de som ordner det meste selv, de som samarbeider med formidler, til dem som overlater til pårørende å ordne dette.

Totalt sett svarer fire av fem brukere at kommunen ivaretar brukermedvirkning i stor eller middels stor grad, og at det er en klar sammenheng mellom grad av brukermedvirkning, grad av selvbestemmelse, grad av utprøving av hjelpemidler til de er fornøyd, og i hvor stor grad de blir lyttet til. Ser vi på hvordan brukerne i de fire fylkene mener brukermedvirkningen ivaretas, varierer imidlertid denne andelen fra 89 prosent i Aust-Agder til 73 prosent i Nord-Trøndelag (tabell 9).

Resultatet viser at en større andel brukere i Aust-Agder mener brukermedvirkningen ivaretas i kommunene sammenlignet med brukerne i de tre andre fylkene. Ser vi videre på i hvilken grad brukerne selv bestemmer i valg av hjelpemiddelløsning, i hvilken grad brukerne får prøve varianter til de er fornøyd og i hvilken grad de blir lyttet til, ligger både Aust-Agder, Nord-Trøndelag og Rogaland på eller over gjennomsnittet for de fire fylkene, mens Buskerud ligger under (tabell 9).

Sammenligner vi brukernes mening om brukervedvirkning med de kommunale formidlernes mening om brukervedvirkning (*i stor eller middels stor grad*), er det størst samsvar mellom svarene i Aust-Agder (1 prosent forskjell) og minst samsvar i Nord-Trøndelag (27 prosent forskjell). I Buskerud er forskjellen 14 prosent og i Rogaland 13 prosent. Dette resultatet tyder på at brukerne og formidlerne i de deltagende kommunene i Aust-Agder har et mer samsvarende syn på brukervedvirkning enn det som er tilfellet i de tre andre fylkene.

3.2.2 Kommunale formidlere

Blant de kommunale formidlerne mener de fleste (92 prosent) at *brukernes medvirkning* i stor eller i middels grad blir ivaretatt i kommunene (tabell 6). Dette viser at en større andel formidlere mener at brukernes medvirkning ivaretas i forhold til det brukerne selv mener. Det kan tenkes at formidlere mener at de lytter til brukernes behov og diskuterer ulike løsninger med dem. På den annen side kan det tenkes at brukere opplever at det er formidleren som "sitter på løsningen" og argumenterer for denne løsningen sammen med bruker.

På spørsmål til formidler om hvordan de bidrar til at *bruker er delaktig* i hjelpemiddelprosessen, svarer et flertall at dette skjer gjennom diskusjon med bruker. Mange skriver at de foretar hjemmebesøk, tar med seg hjelpemiddelkataloger og informerer eller forklarer bruker om mulige løsninger og om aktuelle hjelpemidler. En skriver at hun avsetter god tid til hjemmebesøk og at pårørende gjerne brukes som nøkkelpersoner, en annen at det skjer gjennom utprøving og tilbakemeldinger fra bruker. En skriver at hun ansvarliggjør brukeren ved utprøving av hjelpemiddel.

Brukeren er den som kjenner sin sykdom og livssituasjon, uten deres informasjon om 'hvor skoen trykker', blir hjelpemidlet et forsøk

3.2.3 Ansatte ved hjelpemiddelsentralene

87 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene mener at brukernes medvirkning i hjelpemiddelprosessen ivaretas i stor eller i middels grad ved hjelpemiddelsentralene. Seksjonslederne mener også at brukernes medvirkning ivaretas (tabell 6).

Jeg arbeider aktivt for å få med bruker og eventuelt pårørende i prosesser - konsensusløsninger

Ved hjelpemiddelsentralene svarer flertallet blant formidlerne og seksjonslederne at brukervedvirkningen er ganske viktig eller svært viktig, mens et mindretall mener det er verken viktig eller uviktig (tabell 7). Med utgangspunkt i viktigheten av brukernes aktive deltakelse, ser det ut til at bevisstheten om brukervedvirkningen er svært bra ved hjelpemiddelsentralene, men at det ennå kan forbedres noe.

På spørsmål om hvordan formidlerne ved hjelpemiddelsentralene kan legge til rette for en best mulig aktiv brukervedvirkning, har de ulike svar på dette.

Vi kurser kommunehelsetjenesten. De har alltid den direkte brukerkontakten, eventuelt i samarbeid med hjelpemiddelsentralen

Ved å lage prosedyrer som sikrer brukerens delaktighet, gjennom befaring/brukerbesøk sammen med 1.linjetjenesten og gjennom godkjenning av løsningsforslaget

Noen svarer at de fokuserer på aktiv brukermedvirkning i opplæringen av brukeren i hjelpemidlet og ved å gi brukeren valgmuligheter. Noen mener de ivaretar brukermedvirkning gjennom dialog med brukeren hvor de spør om brukerens mening og lytter til det bruker forteller.

3.2.4 Oppsummering

Svarene fra brukere, kommunale formidlere og fra ansatte ved hjelpemiddelsentralene viser at en svært høy andel blant alle de tre aktørene mener brukermedvirkning skjer i stor eller middels stor grad. Dette kan tyde på en høy grad av bevissthet rundt dette og at brukermedvirkning blir tatt på alvor. Likevel er andelen brukere som opplever liten grad av medvirkning relativt stor. Om dette henger sammen med at de ikke får bestemme hjelpemiddel selv, om de ikke får prøve varianter til de er fornøyd, eller om det henger sammen med at de lar formidler bestemme, kan være vanskelig å si. Sannsynligvis er det en kombinasjon av disse forholdene. Det er lite som tyder på at gruppen som er misfornøyd i stor grad skiller seg fra de som er fornøyd med hensyn til alder og kjønn.

Resultatene viser videre en klar sammenheng mellom høy grad av brukermedvirkning og høy grad av brukere som ber formidler bestemme hvilken løsning som er best. Dette kan synes selvmotsigende. Som tidligere nevnt, kan det tenkes at brukerne opplever at de medvirker i forkant av valg av løsning og diskuterer dette med formidler, men overlater til formidler, for eksempel, å bestemme hvilket hjelpemiddel som er best. På spørsmål om brukerne har fått informasjon om hjelpemidler, svarer 69 prosent at de ikke har fått slik informasjon (tabell 57). Av de som har fått informasjon om hjelpemidler, svarer 80 prosent at de fikk denne informasjonen muntlig (tabell 58). Selv om de fleste av disse (84 prosent) sa de var fornøyd med informasjonen, kan det bety at informasjonen om hjelpemidler generelt er for dårlig. Dette kan være årsaken til at mange brukere ikke kjenner godt nok til hvilke hjelpemidler som finnes og derfor lar formidler bestemme dette.

De aller fleste ansatte ved de fire hjelpemiddelsentralene mener de i stor eller middels stor grad ivaretar brukermedvirkning. De fleste mener imidlertid at brukermedvirkningen skal skje gjennom opplæring av de kommunale formidlerne. De kommunale formidlerne fikk spørsmål om i hvilken grad de fikk dekket sitt behov for opplæring om hjelpemidler gjennom kurs arrangert ved hjelpemiddelsentralene. I Aust-Agder svarer flest at de i stor eller middels stor grad får dekket sitt behov sammenlignet med de tre andre fylkene (tabell 62).

3.3 Individuell plan

Kommunene har etter hvert kommet i gang med å utvikle individuelle planer for brukere med sammensatte behov. I forbindelse med hjelpemiddelformidlingen var det derfor naturlig å spørre brukere og formidlere om deres kjennskap til og arbeid med individuelle planer i forbindelse med hjelpemiddelformidlingen. Tabeller ligger som vedlegg 3.

3.3.1 Brukere

Når vi spurte brukerne om de kjente til muligheten for å få en individuell plan, svarte ca. 37 prosent at de kjente til ordningen, mens 63 prosent svarte at de ikke kjente til ordningen. Dette kan på den ene siden bety at informasjon om individuell plan ikke har nådd ut til alle brukere. På den annen side kan det bety at mange av brukerne som har svart på spørsmålet ikke befinner seg i gruppen brukere med sammensatte behov og av den grunn ikke har fått informasjon om individuell plan.

3.3.2 Kommunale formidlere

På spørsmål om kommunene har startet arbeidet med å utvikle slike planer, svarte 95 prosent av de kommunale formidlerne ja på dette spørsmålet. Dette viser at formidlerne og brukerne har forskjellig kjennskap til individuell plan. Dette kan bety at formidlerne nylig har kommet i gang med dette arbeidet og at en del ikke har brukt planen i konkrete saker.

3.3.3 Kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralen

Med tanke på brukere med hjelpemiddelbehov som del av sin individuelle plan, ble de kommunale formidlerne, formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og seksjonslederne spurt hvor enige de var i en del utsagn knyttet til dette. Det første utsagnet var:

- a) Individuell plan sikrer aktiv brukermedvirkning (tabell 10)

Blant de kommunale formidlerne er 62 prosent helt/delvis enig i at individuell plan sikrer brukermedvirkning. Ved hjelpemiddelsentralene mener 40 prosent av formidlerne det samme. Denne forskjellen kan henge sammen med at det er kommunenes ansvar å utvikle slike planer, og at formidlerne der vet eller har erfart at disse planene må utvikles i samarbeid med brukerne.

- b) Individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen (tabell 11)

Blant de kommunale formidlerne kan det synes å være en viss grad av uenighet knyttet til i hvilken grad individuell plan påvirker kvaliteten på formidlingsprosessen. Knapt halvparten av formidlerne er helt/delvis enige i dette, mens et flertall synes å være uenig i at individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen. Også blant formidlerne og seksjonslederne på hjelpemiddelsentralene synes det å være en viss uenighet. 40 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene svarer at de er delvis enige og halvparten av seksjonslederne svarer det samme. Dette resultatet kan skyldes at en del formidlere, både i kommunene eller ved hjelpemiddelsentralene, ikke har konkret erfaring med bruk av individuell plan, mens de som har egen erfaring mener at kvaliteten øker. Motsatt kan det tenkes at de som ikke har egen erfaring har en formenig om at individuell plan vil øke kvaliteten på formidlingsprosessen, mens de som har erfaring er mer skeptiske.

- c) Individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel (tabell 12)

Blant de kommunale formidlerne er 55 prosent helt/delvis enige i at individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel, mens 22 prosent er helt/delvis uenig i dette. 66 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene svarer at de er helt/delvis enige i utsagnet. Dette kan bety at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene har større tro på at individuell plan gir et bedre grunnlag for valg av hjelpemiddel enn ute i kommunene. Dette kan skyldes at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene mener individuell plan dokumenterer brukerens ressurser og begrensninger og av den grunn gir et bedre grunnlag til å foreta riktig valg av hjelpemiddel.

- d) Individuell plan gir raskere saksbehandling på hjelpemiddelsentralen (tabell 13)

Her viser tallene at 25 prosent av de kommunale formidlerne er helt eller delvis enig i at individuell plan gir raskere behandling. Ved hjelpemiddelsentralene er derimot 74 prosent av formidlerne og alle seksjonslederne helt/delvis enig i utsagnet. Det kan variere i hvor stor grad kommunene har tatt i bruk individuell plan, og det er kanskje bare et mindretall som har egen erfaring med å bruke planen i konkrete saker. Dette kan være grunnen til at flertallet blant de kommunale formidlerne foreløpig er mer skeptiske til at saksbehandlingen går raskere enn det

formidlerne ved sentralene mener. Det kan også tenkes at en større andel formidlere ved hjelpemiddelsentralene har egen erfaring med bruk av individuell plan i konkrete saker, sammenlignet med andelen kommunale formidlere.

- e) Individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler (tabell 14)

Mens kun 17 prosent av de kommunale formidlerne er helt eller delvis enige i at individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler, er halvparten av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene helt/delvis enige og tre av fire seksjonsledere. Formidlere ute i kommunene kan synes å være mer skeptiske til dette utsagnet enn de ansatte ved hjelpemiddelsentralen, men også blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene synes det å være en viss skepsis knyttet til dette. Årsaken til skepsisen kan ligge i at leveringstiden inneholder flere elementer. Når hjelpemiddelsentralen har hjelpemidlet på lager, kan dette leveres raskt fra hjelpemiddelsentralen. Det kan imidlertid oppstå ventetid på leveringen fra det kommunale mottaket ut til bruker. Dersom hjelpemidlet må bestilles fra leverandør, kan leveringsten ta lengre tid. Det kan derfor oppstå situasjoner i forbindelse med levering som verken hjelpemiddelsentralen eller de kommunale formidlerne rår over.

- f) Individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet (tabell 15)

Når det gjelder utsagnet om at individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet, er det større samsvar mellom de tre aktørenes svar. Her svarer 65 prosent av de kommunale formidlerne og 67 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene at de er helt/delvis enige. Også seksjonslederne er helt/delvis enige i dette utsagnet.

3.3.4 Oppsummering

Bortimot 2/3 av brukerne kjente ikke til individuell plan. Som nevnt kan dette skyldes at disse brukerne ikke befinner seg i gruppen med sammensatte behov og er derfor ikke blant de som trenger en individuell plan.

Blant fagfolkene synes det å være delte meninger om individuell plan og dens betydning i hjelpemiddelprosessen. De synes å være mest enige om at individuell plan gjør formidlingsarbeidet mer målrettet. Når det gjelder brukermedvirkning, er det flest blant de kommunale formidlerne som mener individuell plan har betydning. I forhold til kvaliteten på formidlingsprosessen virker det som om det er større usikkerhet knyttet til dette både i kommunene og ved hjelpemiddelsentralene. Det er flere ved hjelpemiddelsentralen enn ute i kommunene som mener at individuell plan bidrar til at valg av hjelpemiddel gjøres på et bedre grunnlag. Både når det gjelder saksbehandlingstid og leveringstid mener flere ved hjelpemiddelsentralene at dette skjer raskere på grunnlag av en individuell plan enn det de kommunale formidlere synes å mene. De største forskjellene mellom de kommunale formidlerne og de ansatte ved hjelpemiddelsentralens meninger synes å være at de kommunale formidlerne er mer skeptiske til at individuell plan fører til raskere saksbehandling og raskere levering av hjelpemidler enn det de ansatte ved hjelpemiddelsentralene er. Alt i alt synes det imidlertid å være en positiv forventning om at individuell plan kan bli et nyttig verktøy i hjelpemiddelformidlingen.

3.4 Formidlingsprosessen

I hjelpemiddelformidlingen inngår mange delprosesser.

- Ventetid
 - utredning
 - saksbehandling
 - levering
- Utredning av behov
- Utprøving og valg av hjelpemiddel
- Søknad
- Opplæring og oppfølging

I noen av delene er analysen basert på forholdet mellom bruker og kommunal formidler, i andre deler er også ansatte ved hjelpemiddelsentralen trukket inn i analysen.

De delene vi vil ha fokus på, er brukernes erfaringer og fornøydhet i forhold til ventetider, deres erfaring og fornøydhet med utredning av behov, utprøving av hjelpemidler, opplæring og oppfølging. Vi vil dessuten vise i hvilken grad brukernes meninger samsvarer eller avviker fra de kommunale formidlernes meninger. Vi vil også peke på variasjoner mellom fylkene på hvordan formidlingsprosessen fungerer.

3.4.1 Ventetid

Ventetiden i formidlingsprosessen kan grovt deles i tre; ventetid på utredning, saksbehandlingstid, og ventetid i forbindelse med levering av hjelpemidlet. Tabeller ligger som vedlegg 4.

Ventetid på utredning

Spørsmål om ventetiden fra bruker melder behov til behovet utredes av fagperson, ble både brukere og kommunale formidlere spurt om. Tabeller ligger som vedlegg 4.

Brukere

Brukerne skulle ha det viktigste hjelpemidlet som de hadde fått i 2003 i tankene når de skulle svare på spørsmål angående ventetid på utredning. 25 prosent av brukerne svarte at de hadde ventet i over en måned på utredning, og av disse svarte 10 prosent at de hadde ventet over to måneder. 75 prosent svarte at de ventet mindre enn en måned (tabell 16).

Ventetid på utredning varierer i de fire fylkene. I Nord-Trøndelag sier 3 prosent av brukerne at de ventet i over to måneder, mens i Buskerud sier 15 prosent det samme. I Aust-Agder har 14 prosent svart at de ventet i to måneder og i Rogaland 6 prosent (tabell 16a). En årsak til forskjellene kan ligge i at brukergrunnet er forskjellig. Det er imidlertid noe overraskende at Rogaland, med Stavanger, har så få som ventet over to måneder. Flertallet (26 prosent) svarte at de ventet i tre til fire uker.

Det vi ikke vet er om brukerne i utgangspunktet hadde et hjelpemiddel som de hadde behov for å skifte ut eller om det var en førstegangsutredning. Dette kan ha hatt en viss betydning med tanke på ventetiden. En førstegangsutredning tar ofte lengre tid enn oppfølging av en tidligere utredning. I noen tilfeller kan det tenkes at formidler prioriterer en førstegangsutredning fordi behovet er kritisk, mens i andre tilfeller kan andre bli prioritert fordi disse tar kortere tid. Uansett er det brukernes beskrivelse av ventetiden som er interessant.

Kommunale formidlere

90 prosent av de kommunale formidlerne mener at brukerne vanligvis venter under en måned på utredning, mens 10 prosent mener de venter lengre (tabell 16). Spørsmålet om ventetid på utredning ble stilt på et generelt grunnlag til de kommunale formidlerne og med utgangspunkt i vanlig ventetid. Dette kan bety at ventetiden også kan være lengre, men at dette ikke er det vanlige.

Formidlerne ble spurt om årsaker til at brukere noen ganger måtte vente for lenge. Blant alternativene de kunne velge mellom, svarte 70 prosent at dette skyldtes bemanningssituasjonen. Andre årsaker til at ventetiden kunne bli for lang, kunne skyldes sykdom eller ferieavvikling. Lang ventetid kunne også skje i forbindelse med kompliserte saker.

Saksbehandlingstid og leveringstid

Saksbehandlingstid og leveringstid involverer ansatte på hjelpemiddelsentralene i tillegg til brukere og kommunale formidlere. Under dette punktet vil svarene fra de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene bli analysert sammen fordi dette synes mest hensiktsmessig.

Brukere

Brukerne ble spurt om ventetiden fra det bestemte hjelpebehovet ble avklart til hjelpemidlet ble levert hos bruker. Spørsmålet lød hvor lenge de måtte vente fra det ble avgjort hva slags hjelpemiddel de hadde behov for til de fikk hjelpemidlet. Nesten halvparten (48 prosent) svarer at de ventet over en måned og hver fjerde (23 prosent) ventet over to måneder (tabell 17). Denne ventetiden kan omfatte den kommunale formidlers saksbehandlingstid med hensyn til å beskrive funksjonsproblem og begrunne søknad. Den omfatter i tillegg den tiden det tar fra søknaden er godkjent, vedtak foreligger og leveringstiden.

Ventetiden på å få hjelpemidlet varierer også noe i de fire fylkene, men forskjellene er mindre (tabell 18). Når det gjelder denne ventetiden er det en høyest andel brukere i Buskerud som må vente over to måneder og færrest i Rogaland. Ser vi på sammenhengen mellom hvor lenge brukerne må vente fra utredningen er gjort til de får hjelpemidlet og hvor fornøyd de er med tiden dette tar, er det en klar sammenheng mellom kort ventetid og fornøydhet. Brukerne er mer fornøyd jo kortere ventetiden er.

På spørsmål om brukerne fikk tilbud om å låne et hjelpemiddel på korttidslån mens de ventet på hjelpemidlet de skulle få, svarte 77 prosent benektende på dette. Dette betyr ikke nødvendigvis at alle hadde behov for å låne et hjelpemiddel midlertidig. Det kan tenkes at noen klarte seg uten et midlertidig lån og av den grunn heller ikke fikk tilbud om korttidslån.

Kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene

De kommunale formidlerne ble spurt om ventetiden fra hjelpebehovet ble avklart til hjelpemidlet ble levert hos bruker. Dette spørsmålet ble knyttet til ulike hjelpemiddelgrupper. Tallene viser at noen formidlere mener at ventetiden går over to måneder. Dette gjelder spesielt ventetiden på elektriske rullestoler og sjeldnere i forhold til hjelpemiddelgrupper som manuelle rullestoler, arbeidsstoler, løfte- og hvilestoler og senger (tabell 19).

De kommunale formidlerne ble videre spurt om brukere fikk tilbud om korttidslån fra det kommunale lageret mens de ventet på hjelpemidlet. Her svarte omtrent halvparten nei, mens noen få ikke visste om de fikk dette tilbudet. 40 prosent mente at brukerne fikk dette tilbudet.

Formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og seksjonslederne ble også spurt om de har ordning med korttidslån i påvente av behandling/varig lån. Her svarte bortimot 65 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene bekreftende og tre av fire seksjonslederne.

Med utgangspunkt i tiden det tar fra hjelpemiddelsentralen mottar søknaden til brukeren mottar hjelpemidlet, ble de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene bedt om å svare på om de var enige i at det var nødvendig å gi ut informasjon til kommunene om hvor lang behandlingstiden er på ulike typer saker. På dette spørsmålet var 53 prosent av de kommunale formidlerne og 47 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene enige i at det burde gjøres, mens et stort mindretall, både blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var uenig i at dette var nødvendig.

På spørsmål om det ble gitt slik informasjon ut til kommunene, svarte hele 87 prosent av de kommunale formidlerne benektende eller at de ikke visste om dette. Blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene svarte vel 73 prosent benektende eller at de ikke visste dette (tabell 22). Det tyder på at det sannsynligvis ikke er vanlig praksis at slik informasjon gis ut, men at det gjøres noen steder. En fylkesvis fordeling viser at alle fylkene til en viss grad har slik praksis (tabell 20).

På spørsmål om hvordan hjelpemiddelsentralen kan forberede kommunal formidler på hvor lang saksbehandlingstiden blir, var det mange som mente at det var viktig å få informasjon om dette. Spesielt viktig var det dersom det ville ta lengre tid enn det som var vanlig. Det ble påpekt at serviceavtalen, som informerer om de vanlige leveringstidene, burde brukes mer aktivt blant de kommunale formidlerne. Dersom hjelpemidlet måtte bestilles fra leverandør, mente flere av de kommunale formidlerne at det var viktig å få informasjon om dette. Det ble også framhevet at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene burde gi beskjed dersom en alternativ løsning ble valgt. En kommunal formidler foreslo at hjelpemiddelsentralen kunne sende ut bulletiner en gang i måneden med informasjon om hvor langt de var kommet i saksmengden og hvilken måned de ble behandlet. Bakgrunnen for dette forslaget var at vedtaksenheten ved hjelpemiddelsentralen holdt på med gamle saker. Når det ble avslag på en søknad, mente den samme formidler at denne meldingen først burde gå til formidleren for å unngå unødvendige ventetid for brukeren. Ved å sende avslaget til bruker og ikke til formidler, bidro dette til å forlenge saksgangen ytterligere og at bruker måtte vente unødvendig lenge i forbindelse med ny behandling.

På spørsmål til de kommunale formidlerne om hvor de mente *flaskehalsen* i systemet var, mente ca. ¼ av dem at flaskehalsen hadde forbindelse med vedtaksenheten. Ca. ¼ mente at problemer oppsto i forbindelse med leveringen av hjelpemidlet og spesielt når hjelpemidlet ikke kunne skaffes fra hjelpemiddelsentralens eget sortiment. Noen færre mente flaskehalsen kunne ha forbindelse med saksbehandlingen i kombinasjon med levering og når sakene var av mer kompleks karakter. Noen få mente at det kommunale mottaket kunne være flaskehalsen fordi hjelpemidler kunne bli liggende unødvendig lenge der. Andre kommentarer var:

Hjelpemiddelsentralen: saksbehandlingstid, feiladressering, innkjøp dersom hjelpemidlet ikke er på lager

Det har stoppet i et ledd på hjelpemiddelsentralen, lang leveringstid hos leverandør

Det er ikke lagervare, må bestille hos leverandør eller at saken ligger i "kø" hos hjelpemiddelsentralen

Lang behandling og utlevering fra sentralen

Hjelpemidlet blir liggende lenge på kommunens hjelpemiddellager før utlevering

Oppsummering

Følgende eksempel kan vise konsekvensene av ventetid: En bruker trenger en manuell rullestol. Vedkommende må først vente en måned for å få utredet behovet. Deretter tar det to måneder før bruker mottar rullestolen. I denne tiden inngår både saksbehandlingstid og leveringstid. Hele prosessen tar dermed tre måneder.

Tre måneder kan virke som en svært lang ventetid på et hjelpemiddel som i mange tilfeller gjør personen uavhengig av andre i forhold til forflytning. For noen kan en ventetid på tre måneder være akseptabelt, men for andre ikke. Forventningene om hvor lang tid det vil ta, kan være avgjørende for om bruker mener det er akseptabelt eller ikke. Informasjon til bruker på forhånd om hvor lang ventetiden blir og hvorfor, kan kanskje bidra til at bruker aksepterer en ventetid på tre måneder. På den annen side vil brukeren avhengighet av hjelpemidlet være viktig med tanke på tidsaspektet. Muligheten for et midlertidig lån vil i en del tilfeller være av stor verdi.

Tabell 19 viser brukere og kommunale formidlers mening om ventetid på utredning fordelt på fylkene. I Aust-Agder synes flertallet både blant brukerne og blant de kommunale formidlerne å mene at ventetiden på utredning er under 2 uker. Samtidig mener ingen av formidlerne i Aust-Agder at brukerne må vente over en måned. Dette er ikke alle brukerne enig i. Heller ikke i Nord-Trøndelag mener de kommunale formidlerne at brukerne må vente over en måned. Noen få brukere er uenig i dette. Bare i Rogaland mener noen kommunale formidlere at brukere må vente over to måneder.

Sammenlignet med undersøkelsen i Oslo er tre måneder ikke uvanlig å vente. Tallene fra vår undersøkelse viser imidlertid en klar sammenheng mellom brukerenes fornøydhet og kort ventetid. Spørsmålet er derfor om tre måneder er en akseptabel ventetid på denne typen hjelpemiddel. Ventetiden vil variere ut fra hvilket hjelpemiddel det gjelder. Målet må være å gjøre ventetiden så kort som mulig ut fra tanken om at bruker er avhengig av hjelpemidlet for å kunne fungere så godt som mulig. Samtidig er det viktig å informere bruker om hvor lang tid det vil ta, og så fort som mulig dersom ventetiden blir lengre enn beregnet.

3.4.2 Utredning av behov

Spørsmål vedrørende utredning av behov, ble stilt til brukerne og til de kommunale formidlerne. Brukerne ble spurt om hvem som hjalp dem med å utrede sitt behov, hvordan utredningen foregikk, i hvilken grad de ble lyttet til og hvor fornøyd de var med utredningen. Tabeller ligger som vedlegg 5.

Brukere

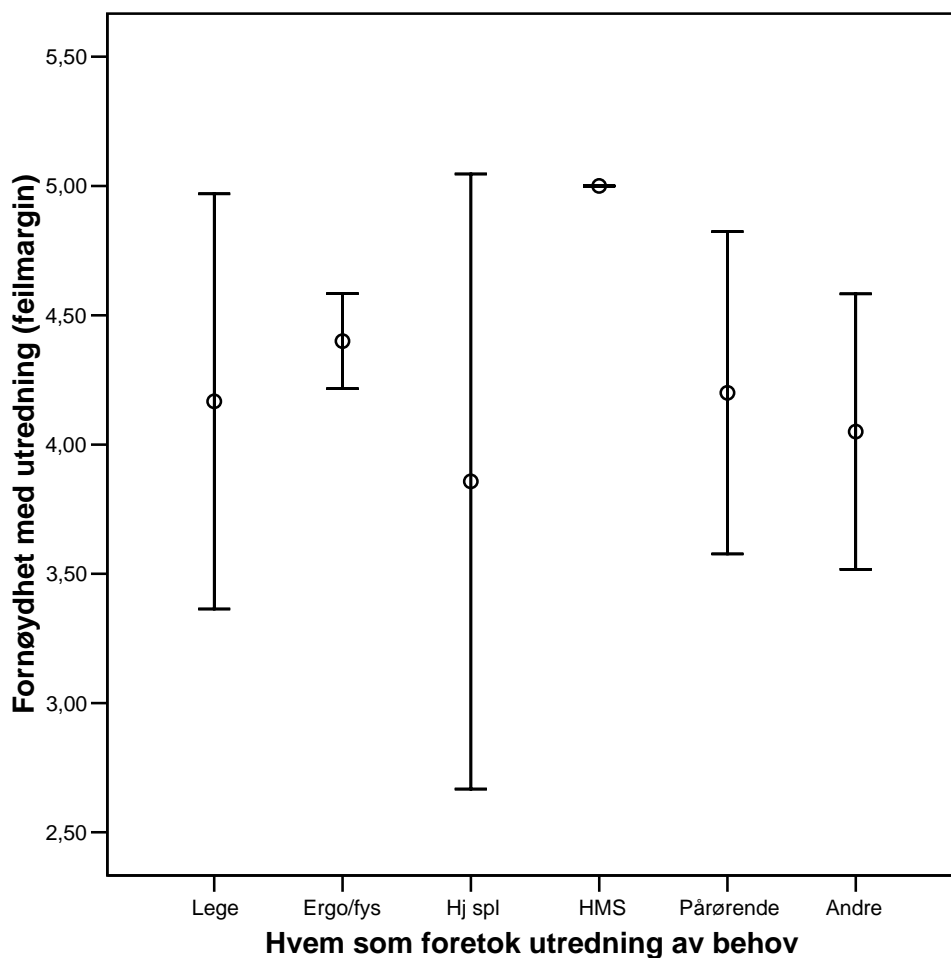
Brukerne ble spurt hvem som hjalp dem med utredningen av deres behov og på hvilken måte det ble gjort. Ergoterapeut eller fysioterapeut foretok vurderingen av brukerenes behov i 61 prosent av tilfellene, ifølge svarene fra brukerne. Blant *andre* som de nevnte, var også en del av disse ergoterapeuter i kommunen eller ved hjelpemiddelsentralen. I 11 prosent av tilfellene var det pårørende som foretok utredningen, mens hjelpemiddelsentralen, lege eller hjemmesykepleier foretok utredning i henholdsvis 3 prosent, 4 prosent og 6 prosent av tilfeller (tabell 25).

Utredningen ble i 68 prosent av tilfellene foretatt ved hjemmebesøk og gjennom samtale. I 15 prosent av sakene ble utredningen foretatt på telefon, noen av disse i kombinasjon med hjemmebesøk. Kun 5 prosent svarte at de hadde utført praktiske oppgaver (tabell 26).

81 prosent av brukerne svarte at de ble lyttet til og at deres meninger ble respektert i forbindelse med utredningen (tabell 27). Like mange er fornøyd med utredningen. 14 prosent av brukerne svarer at de verken er fornøyd eller misfornøyd, mens 5 prosent er misfornøyd med utredningen

(tabell 28). De aller fleste brukerne synes således å være noen lunde fornøyd med hvordan utredningen skjer.

Det er en viss positiv samvarians mellom brukernes fornøydhet og alder. Det innebærer at eldre er mer positive enn yngre. Hvem som hjalp dem med å definere hjelpemiddelbehov synes å ha liten betydning. Likevel var det fire brukere som fikk hjelp fra hjelpemiddelsentralen, og disse var tydelig mer fornøyd enn de som fikk hjelp fra den kommunale ergoterapeut eller fysioterapeut (figur 4).



Figur 4. Figuren viser "gjennomsnittlig fornøydhet", som måles på en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 5 (svært fornøyd).

Figuren viser gjennomsnittsverdien, og den statistiske feilmarginen for hver av gruppene, målt ved standardfeil. Dess færre i hver gruppe, dess større blir den statistiske feilmarginen. Tabell 25 viser antallet innenfor hver gruppe som foretok utredningen.

Det kan ikke påvises statistisk signifikante forskjeller mellom kjønnene når det gjelder fornøydhet. Når det gjelder spørsmålet om i hvilken grad brukeren ble lyttet til, er det en sterk positiv sammenheng med fornøydhet.

Kommunale formidlere

På spørsmål om hvordan de kommunale formidlerne kartla brukernes behov, svarte 43 prosent at dette ble gjort gjennom funksjonsvurdering eller observasjon. En oppsummering av de kvalitative svarene viser at hver fjerde svarte at kartleggingen ble foretatt gjennom samtale med eller intervju av brukeren. Noen ganger ble dette gjort i kombinasjon med observasjon eller funksjonsvurdering. Noen ganger ble kartleggingen foretatt på skolen og i samarbeid med andre faggrupper, eller det skjedde i forbindelse med trenig. Påførende var i noen få tilfeller nevnt som samarbeidspart i kartleggingen.

Andre eksempler på svar:

Omfattende kartlegging og vurdering i hjemmet, barnehage, skole osv. Det er viktig å ta utgangspunkt i brukerens behov.

Utprøving av funksjon og ferdigheter på naturlig arena for bruker (gjelder de mer avanserte hjelpemidlene).

Hvilke funksjoner er vanskelig å utføre? Finnes det hjelpemidler som kan kompensere for dette og hvordan?

Kun 36 prosent av de kommunale formidlerne svarte på spørsmålet om de brukte kartleggingsverktøy i utredningsarbeidet. Dette kan forstås på den måten at mange ikke bruker annet kartleggingsverktøy enn det som er beskrevet over. Kartleggingsverktøy som ble nevnt var ADL-Sunnaas funksjonsskjema, HMS utredningsskjema, Rullestolskjema, finmotoriske og kognitive tester og måleverktøy. Spesifikke ergoterapitester som A-one, Amps, MAP, COPM, MOTTO ble nevnt og fysioterapispesifikke tester var bevegelesskala og motoriske tester. "Døgnehjulet" ble nevnt som en type kartleggingsverktøy.

Oppsummering

Ergoterapeuter og fysioterapeuter benytter i noen tilfeller kartleggingsverktøy, men de fleste synes å foreta kartleggingen gjennom samtale og observasjon. Når bortimot 20 prosent av brukerne ikke er helt fornøyd med utredningen, kan dette skyldes flere forhold. De fleste brukerne svarte at kartleggingen foregikk gjennom samtale med formidler. Få brukere svarte at de utførte praktiske oppgaver. Årsaken til at ikke alle var fornøyd med utredningen kan derfor ligge i at formidler foretok en vurdering kun på bakgrunn av samtale med bruker uten at formidler observerte brukers funksjon gjennom praktiske oppgaver. En vurdering gjennom samtale vil ikke i alle tilfeller være tilstrekkelig for å få et helhetlig bilde av brukers funksjon.

Over 40 prosent av formidlerne svarte imidlertid at de foretok funksjonsvurdering eller observasjon. Spørsmålet er hvordan dette skal tolkes. Vurdering av funksjon kan foretas gjennom observasjon i daglige gjøremål eller gjennom spesielle tester. Vurderingen kan imidlertid også foretas gjennom samtale eller gjennom bruk av spørreskjema. På denne måten kan det være vanskelig å si helt klart hvordan funksjonsvurderingen ble gjennomført. Ut fra svarene fra brukerne tyder det på at vurderingen i de fleste tilfellene ble gjort gjennom samtale og diskusjon. Å utføre praktiske oppgaver tar ofte lengre tid enn å spørre bruker hvordan han/hun utfører oppgaven. Mange formidlere opplever at de er for få og dermed kan oppleve tidspress. Det kan derfor tenkes at funksjonsvurderinger i en del tilfeller skjer gjennom samtale med brukeren og at brukerne i mange tilfeller er fornøyd med det. En grunn til at ikke alle er helt fornøyd, kan være at kartleggingen har vært for overfladisk eller at bruker ikke alltid er blitt forstått i forhold til sine behov.

3.4.3 Utprøving og valg av hjelpemidler

Brukerne ble spurt hvor utprøvingen skjedde og om de var fornøyd med hvor den skjedde. De ble også spurt om antall varianter av hjelpemidlet de fikk prøve og i hvilken grad de var fornøyd. De kommunale formidlerne fikk spørsmål om hvordan utprøvingen skjedde og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ble spurt om de mente brukerne fikk prøve varianter til de var fornøyd. Tabeller ligger som vedlegg 6.

Brukere

35 prosent av brukerne svarte at de ikke prøvde hjelpemidlet. Utprøvingen av hjelpemidlet skjedde, i følge 34 prosent av brukerne, der hvor det skulle brukes og i 11 prosent av tilfellene ved hjelpemiddelsentralen (tabell 29). Andre hadde hatt utprøving i kommunen hos ergoterapeut, hos habiliteringsteamet eller hos leverandør. 90 prosent av brukerne som hadde prøvd hjelpemidlet, var fornøyd med hvor utprøvingen skjedde. Av de som ikke var fornøyd med stedet hvor utprøvingen skjedde, svarte de fleste at de ville prøvd hjelpemidlet der det skulle brukes (tabell 30 og 31).

Det er viktig å lære seg utstyrets muligheter selv, justeringer, utskiftinger etc.

Hjelpemidlet må brukes en stund for å se at det fungerer.

Noen brukere mente utprøvingen burde skje på hjelpemiddelsentralen. Begrunnelsen var muligheten for å kunne prøve flere varianter av hjelpemidlet og samtidig få en rask tilpassing.

Hjelpemidlet som brukerne hadde i tankene i forbindelse med utprøving, kan variere fordi de skulle ta utgangspunkt i det viktigste bevegelseshjelpemidlet de hadde mottatt i 2003. Hjelpemidler som ble nevnt, var elektrisk og manuell rullestol, rullator, krykker, arbeidsstol, dusjstol, sykkel og ulike typer spesialstoler. Ca. ¼ av brukerne svarte at de fikk prøve flere varianter. De fleste prøvde kun én variant og flertallet disse (62 prosent) ønsket heller ikke å prøve flere varianter (tabell 32). Dette kan tyde på at flertallet av dem som kun prøvde én variant, var fornøyd med det (tabell 33). På spørsmålet om i hvilken grad brukerne påvirket valget av hjelpemiddel, svarte 63 prosent at de påvirket valget i stor grad (tabell 34).

Kommunale formidlere

Svarene fra de kommunale formidlerne viser at de følger forskjellig praksis når det gjelder utprøving av manuell rullestol.

- 37 prosent svarer at bruker får prøve én variant før vedtak foreligger eller etter at vedtak er fattet.
- 26 prosent svarer at bruker får prøve flere varianter før vedtak foreligger eller etter at vedtak er fattet og
- 37 prosent svarer at hjelpemiddelsentralen velger hjelpemiddel uten at bruker får prøve rullestolen på forhånd.

Ansatte ved hjelpemiddelsentralene

Formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ble spurt i hvilken grad de mente brukerne fikk prøve ut hjelpemidler til de var fornøyd. Her svarte 71 prosent at dette skjedde i svært stor eller i stor grad, mens knapt 29 prosent mente at det skjedde i middels stor grad (tabell 35).

Oppsummering

Når det gjelder utprøving av hjelpemidler, var de fleste brukerne fornøyd med hvor utprøvingen skjedde. I de fleste tilfellene skjedde dette der hvor hjelpemidlet skulle brukes. Et flertall blant brukerne mente at de påvirket valget av hjelpemiddel. Dette mente de til tross for at de kun fikk

prøve én variant og var fornøyd med det. Dette kan bety at formidler og bruker sammen har gjort en god kartlegging i forkant slik at det første hjelpemidlet passet brukerens behov.

3.4.4 Levering, opplæring og oppfølging

Brukerne ble spurt om hvordan leveringen av hjelpemidlet ble gjort og hvor fornøyd de var med leveringen. De ble også spurt om ulike sider ved opplæringen og oppfølgingen i bruken av hjelpemidlet. De kommunale formidlerne ble spurt om hvem som foretar opplæring og hvordan opplæringen og oppfølgingen foregår. De ble dessuten spurt om hvor fornøyd de var med måten de foretok opplæring og oppfølging på. De ble i tillegg spurt hvordan opplæring og oppfølging kan gjøres på en best mulig måte. Tabeller ligger som vedlegg 7.

Brukere

Nesten halvparten av brukerne svarte at tidspunktet for levering ble avtalt på forhånd, mens 16 prosent svarte at de ikke fikk beskjed før hjelpemidlet ble levert (tabell 36). Like mange svarte at de fikk beskjed samme dag som hjelpemidlet ble levert, mens ca. 10 prosent hentet hjelpemidlet selv. Når brukere henter selv, kan det bety at de ble informert på forhånd eller at de selv har ringt. I et tilfelle ble hjelpemidlet levert pr. post, i et annet at det ble levert etter telefonhenvendelse fra bruker. På spørsmål om hvor fornøyd brukerne var med hvordan leveringen foregikk på, svarte 80 prosent at de var fornøyd, 9 prosent var verken fornøyd eller misfornøyd, mens 11 prosent var misfornøyd (tabell 37).

Brukerne ble også spurt om de fikk tilbud om å låne et hjelpemiddel mens de ventet på det de skulle få. 16 prosent svarte ja på dette, mens resten svarte at de ikke hadde fått tilbud (tabell 38).

Når det gjelder opplæring, ble brukerne spurt om de fikk opplæring, hvem som foretok opplæringen og hvor fornøyd de var med opplæringen. To av tre (66 prosent) svarte at de hadde fått opplæring (tabell 39). Av disse svarte 37 prosent at denne var blitt utført av ergoterapeut eller fysioterapeut, 34 prosent at opplæringen ble utført av leverandør og 12 prosent svarte at den var blitt utført ved hjelpemiddelsentralen. Resten hadde fått opplæring av kommunal vaktmester eller av pårørende (tabell 40). På spørsmål om hvor fornøyd de var med opplæringen, svarte 80 prosent at de var fornøyd, 15 prosent var verken fornøyd eller misfornøyd og 5 prosent var misfornøyd (tabell 41).

De som svarte nei på spørsmålet om de hadde fått opplæring, ble også spurt om grunnen til dette. De fleste svarte at det ikke hadde vært behov for opplæring fordi de kjente hjelpemidlet og visste hvordan det skulle brukes. Noen svarte at det var andre som fikk opplæringen fordi de selv ikke kunne styre hjelpemidlet, mens et par brukere mente det var for dårlig tid avsatt til opplæring.

Et stort flertall av brukerne (62 prosent) svarte at de ikke hadde hatt behov for oppfølging (tabell 42). 71 prosent av dem som hadde behov for oppfølging, fikk dette (tabell 43). Denne gruppen ble videre spurt hvordan oppfølgingen foregikk. Her svarte 45 prosent at de ble bedt om å ringe ved behov, mens ca. 6 prosent svarte at de ble kontaktet i løpet av den første måneden (tabell 44). 49 prosent svarte at oppfølgingen foregikk på annen måte. Oppfølgingen foregikk også ved at justeringer ble foretatt umiddelbart på hjelpemiddelsentralen, andre ganger skjedde det i forbindelse med annen trenig.

Når det gjelder hvem som foretok oppfølgingen, svarte 43 prosent at dette ble foretatt av ergoterapeut eller fysioterapeut. Leverandørene ble nevnt av mange (28 prosent), men også hjelpemiddelsentralen ble nevnt (13 prosent). Som ved opplæringen, ble også oppfølgingen kun i noen få tilfeller utført av kommunal vaktmester eller av pårørende (tabell 45).

Brukerne som hadde fått oppfølging ble også spurt i hvilken grad de var fornøyd med oppfølgingen. 65 prosent av disse var fornøyd, 22 prosent var verken fornøyd eller misfornøyd, mens 13 prosent var misfornøyd med oppfølgingen (tabell 46). Sammenlignet med hvor fornøyd brukerne var med opplæringen, var det langt flere som var misfornøyd med oppfølgingen av hjelpemidlet. Dette kan tyde på at selv om de fleste får en førstegangsopplæring i bruken av hjelpemidlet, er ikke dette alltid tilstrekkelig.

I forbindelse med brukernes fornøydhet rundt hele formidlingsprosessen, ble brukerne bedt om å utdype sine svar. Blant de som var fornøyd, svarte disse at

- de fikk god service og hjelp
- leveringen gikk raskt og
- de fikk det de trengte
- at fagfolkene stort sett var hjelpsomme og hyggelige

De som ikke var like fornøyd, begrunnet dette med at

- de ikke fikk låne hjelpemidler midlertidig mens de ventet på det andre
- formidlingen tok for lang tid
- det skyldtes for mange ledd og et tungvint system
- de måtte stå på selv og purre for å få forgang i sakene

Brukerne ble også spurt om hvordan de mente formidlingen ideelt sett burde skje. Her kunne de svare med ett eller flere alternativer eller med egne kommentarer.

- 40 prosent mente formidlingen måtte skje raskere
- 26 prosent mente at informasjonen underveis måtte bli bedre
- 22 prosent ønsket i større grad å påvirke valg av hjelpemiddel
- 38 prosent var tilfreds med den måten formidlingen skjedde

Andre kommentarer var at det var viktig at det ble tatt individuelle hensyn og at det burde være klare rutiner for oppfølging, spesielt ble dette etterlyst i forhold til barn i rullestol. Noen brukere ønsket mer informasjon om hjelpemidler som finnes for å kunne vite hvilke alternativer som kunne være aktuelle. En bruker var svært fornøyd med behovsutredningen, men fikk avslag på søknaden. Vedkommende brukte mye tid på å samle mer informasjon og begrunnelse for sitt behov etter avslaget og opplevde, i denne sammenhengen, møtet med hjelpemiddelsentralen ubehagelig.

Som figur 5 viser, er det ventetiden brukerne er minst fornøyd med, mens rundt 80 prosent av brukerne er fornøyd med behovsutredningen, leveringen, opplæringen og med hjelpemidlet totalt sett.

Andelen ikke helt fornøyde eller misfornøyde brukere ser ut til å ligge på et stabilt nivå sammenlignet med tidligere undersøkelser og at ventetiden er det mest kritiske punktet i formidlingsprosessen.

Kommunale formidlere

I 81 prosent av tilfellene svarer de kommunale formidlerne at opplæring i bruk og håndtering av hjelpemidlet foretas av ergoterapeut eller fysioterapeut (tabell 40). I noen få tilfeller skjer opplæring i følge formidlerne av hjemmesykepleier, leverandør, kommunal vaktmester eller lærer. 48 prosent oppgir at de er fornøyd med hvordan de gir opplæring, 46 prosent er verken fornøyd eller misfornøyd, mens 6 prosent er misfornøyd (tabell 41). Mange mener at det er nødvendig å sette av god tid til opplæring for at den skal bli best mulig og at opplæringen skjer over flere besøk hos bruker. Noen mener samarbeid med andre fagpersoner er viktig i opplæringen.

I en liten kommune er det noen hjelpemidler vi sjelden er borti og ikke har kompetanse på - da er det avgjørende at leverandør eller hjelpemiddelsentralen gir opplæring hvor vi er med og lærer sammen med bruker.

Vise hvordan hjelpemidlet teknisk fungerer. Ha både grunnopplæring og oppfølging med "treningsperiode" for bruker i mellom.

En bør utarbeide prosedyrer på de vanligste hjelpemidlene, ha en liste med punkter som skal gjennomgås og kvittere når det er gjort.

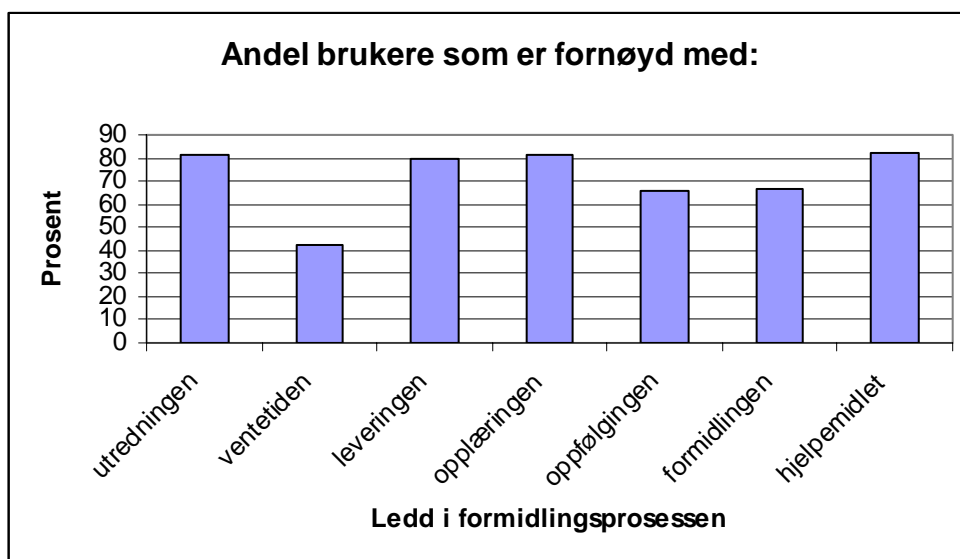
Viktig at de som trenger opplæring (personale m.fl.) er delaktige, sier hva de trenger og om det er tilstrekkelig.

Ved at forhandlere som kjenner produktet bedre får større mulighet til å være med i opplæringen.

Færre personer som er ansvarlig for opplæringen - større kunnskap om hjelpemidler.

Forslagene viser at formidlerne ikke bare tenker at bruker skal ha opplæring, men at også annet personale som bruker er i kontakt med, trenger opplæring. De påpeker også deres eget behov for opplæring i hjelpemidler som de sjelden formidler.

Et flertall (65 prosent) av de kommunale formidlerne svarer at oppfølgingen skjer ved at bruker blir bedt om å ta kontakt ved behov, mens et mindretall (30 prosent) svarer at de kontakter bruker i løpet av den første måneden (tabell 44). 37 prosent av dem er fornøyd med hvordan de følger opp brukere (tabell 46). For å bedre oppfølgingen, mener formidlerne at dette kan gjøres ved å gjøre faste avtaler med bruker, innarbeide faste prosedyrer for oppfølging, mens andre mener oppfølgingen må gjøres individuelt.



Figur 5. Brukernes fornøydhet med de ulike leddene i formidlingsprosessen i prosent

Oppsummering

80 prosent av brukerne sier at de er fornøyd med hvordan leveringen av hjelpemidlet foregår, selv om knapt halvparten sier at de får informasjon om leveringen på forhånd. Dette kan skyldes at en

del brukere er hjemme og kanskje ikke føler behov for å få informasjon på forhånd. På den annen side kan det skyldes at en del brukere undersøker selv og henter hjelpemidlet selv.

Når det gjelder svarene fra brukerne vedrørende fornøydhet med opplæring og oppfølging, bygger disse på henholdsvis 99 av 152 personer og 55 av 152 personer. Grunnen til at færre brukere har svart på disse to spørsmålene sammenlignet med fornøydhet rundt ventetid, med formidlingen totalt sett og med hjelpemidlet, kan være flere. Det kan skyldes at brukere ikke har hatt problemer knyttet til hjelpemidlet fordi det har vært enkelt å bruke eller at de kjenner det fra før og at de derfor mente det var unødvendig å svare. En annen grunn kan være at det kan ha vært vanskelig å skille ut et hjelpemiddel fra flere og at de hadde problemer med å huske hvordan opplæring og oppfølging foregikk i forhold til det bestemte hjelpemidlet.

Vel 66 prosent av brukerne svarte at de hadde fått opplæring og 80 prosent av disse svarte at de er fornøyd med opplæring. Av de kommunale formidlerne svarte 48 prosent av de kommunale formidlerne at de var fornøyd. Her synes formidlerne å være mye mer kritisk til opplæringen de utfører enn det brukerne er. Blant brukerne som ikke hadde fått opplæring var det mange som mente at de ikke hadde behov for opplæring.

Nesten halvparten av brukerne oppgav at de hadde fått opplæring av leverandør eller ved hjelpemiddelsentralen. Kun 37 prosent av dem oppgav at opplæringen var blitt utført av ergoterapeut eller fysioterapeut. Dette synes å stemme dårlig overens med det som formidlerne svarte og kan være grunn til å undersøke nærmere. Med tanke på å bedre dokumentasjonen i forhold til opplæring, kan forslaget med en fast prosedyre for enkelte hjelpemidler og kvittering på gjennomført opplæring, være en god idé.

3.5 Reparasjoner

Spørsmål vedrørende reparasjoner gikk til brukerne, de kommunale formidlerne og til forvaltningslederne. Brukerne ble først spurt om de var med i akuttbrukerordningen. Deretter ble de spurt hvem de vanligvis henvendte seg til for å få hjelp til reparasjoner og hvor fornøyd de var med reparasjonene. De ble også spurt hva de mente var akseptabel ventetid på reparasjoner. De kommunale formidlerne ble spurt om hvem brukerne vanligvis fikk hjelp fra ved behov for reparasjoner og hva de mente var akseptabel ventetid. Forvaltningslederne ved hjelpemiddelsentralene ble spurt om hvilke reparasjoner de utfører og hvor lang tid brukerne må vente på reparasjoner. Tabeller ligger som vedlegg 8.

3.5.1 Brukere

12 prosent av brukerne var med i akuttbrukerordningen. Dette betyr at disse fikk utført reparasjoner raskere enn resten av brukerne (tabell 47).

Alle brukerne ble spurt om de hadde fått informasjon om hvor de kunne henvende seg ved behov for reparasjon. Vel 68 prosent svarte at de hadde fått informasjon. Informasjonen hadde stort sett vært muntlig (88 prosent av tilfellene).

På spørsmål om hvem de vanligvis kontaktet ved behov for reparasjoner, svarte

- 54 prosent at de kontaktet hjelpemiddelsentralen
- 24 prosent kontaktet ergoterapeut eller fysioterapeut
- 7 prosent kontaktet kommunal vaktmester

Pårørende eller hjemmesykepleier ble i noen få tilfeller kontaktet, mens leverandør i svært liten grad ble kontaktet (tabell 48). 19 prosent av brukerne hadde fått låne et tilsvarende hjelpemiddel

mens de ventet på reparasjon, mens 40 prosent svarte at de ikke hadde det. 41 prosent mente at det ikke hadde vært aktuelt (tabell 49).

38 prosent av brukerne svarte at de ventet under en uke på reparasjon, mens 52 prosent ventet fra 1-4 uker. 10 prosent svarte at de hadde ventet over en måned (tabell 50). 78 prosent mente at 1-6 dager var akseptabelt, mens 22 prosent mente at 1-2 uker var akseptabel ventetid (tabell 51).

Brukerne ble også spurt hvor fornøyd de var med hjelpen de fikk til reparasjoner. 66 prosent svarte at de var fornøyd med hjelpen de fikk, 24 prosent var verken fornøyd eller misfornøyd, mens 10 prosent svarte at de var misfornøyd.

3.5.2 Kommunale formidlere

På spørsmålet om hvem brukerne vanligvis får hjelp av til reparasjoner, kunne de kommunale formidlerne velge mellom ett eller flere svaralternativer.

- 76 prosent av dem svarer at brukerne får hjelp fra hjelpemiddelsentralen
- 65 prosent svarer at de får hjelp av kommunale vaktmester
- 44 prosent svarer at ergoterapeut eller fysioterapeut hjelper dem med reparasjoner
- 34 prosent svarer de fikk hjelp av leverandør
- 19 prosent svarer at får hjelp av pårørende

Hovedvekten av reparasjoner synes, i følge de kommunale formidlerne å bli gjort av hjelpemiddelsentralen eller kommunal vaktmester, men at de selv eller leverandør også foretar en del reparasjoner.

De kommunale formidlerne ble også spurt hva de mente var akseptabel ventetid. Her svarte 95 prosent at 1-6 dager var akseptabel ventetid, mens 5 prosent mente 1-2 uker var akseptabelt.

Formidlerne ble også spurt hvordan reparasjoner kunne gjøres mest mulig effektivt for brukeren.

Det er viktig at det blir utført av personer som kan og har opplæring, så vi ikke ødelegger utstyr. Det bør være noen i kommunen som kan ta en del reparasjoner.

Det er behov for bedre rutiner for å konkretisere hvilken reparasjon/problem som er oppstått.

Vi bør ha en fast person i kommunen som bare driver med reparasjoner og tilpasninger.

Kommunal vaktmester trenger bedre opplæring i hjelpemidler.

Alt som kan repareres hjemme hos bruker, bør tas der innen kort tid.

Hjelpemiddelsentralen bør ha en servicebil som kommer til brukeren.

Fagperson i kommunen tar kontakt med kommunal vaktmester straks ved behov og som følger opp raskt. Når det er hjelpemiddelsentralen som har ansvaret, bør bruker ringe selv (har direkte telefonnummer) og avtale direkte med sentralen.

Formidlerne mener at reparasjoner kan gjøres mer effektivt av kvalifisert person. Vaktmester bør få bedre opplæring om hjelpemidler. Den som utfører reparasjoner, enten fra kommunen eller fra

hjelpemiddelsentralen, bør i størst mulig grad dra hjem til bruker, og bruker bør ha et telefonnummer å ringe ved behov for reparasjoner.

3.5.3 Ansatte ved hjelpemiddelsentralene

Forvaltningslederne ble spurt om brukere vanligvis fikk hjelp til reparasjoner dersom de kom uanmeldt til sentralen. Alle de fire sentralene svarte bekreftende på dette. Videre ble de spurt om hjelpemiddelsentralen utførte reparasjoner som egentlig kommunene hadde ansvar for. Her svarte de to forvaltningslederne ved Aust-Agder og Buskerud ja, mens forvaltningslederne i Nord-Trøndelag og i Rogaland svarte nei. Ved de to sentralene hvor slik reparasjon ble utført, svarte en av dem at reparasjon på et punktert rullestolhjul ble utført samme dag, mens den andre svarte at dette ble gjort innen et par dager.

Forvaltningslederne ble også spurt om andelen reparasjoner som ble utført i kommunene var for liten, passe eller for stor. I Aust-Agder mente forvaltningslederen at kommunene utførte for lite reparasjoner, men at dette varierte fra kommune til kommune. Kommuner som lå langt unna hjelpemiddelsentralen utførte flere reparasjoner enn de som lå nærmere sentralen. De tre andre forvaltningslederne mente andelen reparasjoner i kommunene var passe. I Nord-Trøndelag ble det svart at de har en avklart fordeling av reparasjonsoppdrag mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene, mens det i Buskerud ble svart at det kun er unntaksvis at en kommune ikke følger opp sin andel av reparasjoner.

Forvaltningslederne ble også spurt om hvor effektivt de mente reparasjonene ble utført ved sentralen og om de hadde forslag til mer effektive metoder. På det første spørsmålet svarte tre av dem at reparasjonene i stor grad ble utført effektivt ved sentralen, mens en av dem svarte at dette skjedde i middels stor grad. Forslag til mer effektive metoder var å ha serviceingeniør og egne servicebiler og å konsentrere ressursene på tekniske reparasjoner og mindre ressurser på registreringsoppgaver. Forvaltningslederne i Nord-Trøndelag, Rogaland og i Aust-Agder svarte at reparasjoner i svært stor eller stor grad ble utført hjemme hos bruker, mens dette i liten grad skjedde i Buskerud.

Akutte reparasjonsbehov ble løst på forskjellig måte ved de fire hjelpemiddelsentralene. Ved Aust-Agder benytter de servicepartner som har døgnbemannet telefon. Disse bistår brukere med og uten akuttavtale. I Buskerud har de tilbud i helgene fra fredag kl. 15.30 til søndag kl. 16.00. I Nord-Trøndelag har de en egen telefonvakt som har egen servicebil i helgene. I Rogaland var de i ferd med å implementere nye rutiner for akutte reparasjonsbehov som ennå ikke var helt på plass.

3.5.4 Oppsummering

De aller fleste av de kommunale formidlerne mener at akseptabel ventetid er 1-6 dager, mens en del brukere aksepterer 1-2 uker. Dette kan bety at de kommunale formidlerne mener at reparasjoner bør skjer raskt fordi de vet at mange brukere er avhengig av at hjelpemidlene fungerer hele tiden. Noen brukere har på sin side kanskje vært vant til at det tar litt tid og synes 1-2 uker er akseptabel tid å vente dersom det ikke er akutt.

Brukerne var også stort sett fornøyd med hvordan reparasjonene ble utført. Selv om noen brukere aksepterer å vente inntil to uker, synes både de kommunale formidlerne og forvaltningslederne å være enige i at reparasjoner skal utføres innen en uke. For å få gjort reparasjonene mest mulig effektivt, kan dette gjøres ved at reparasjoner i kommunen gjøres av kvalifisert person hjemme hos bruker så fort som mulig. Reparasjoner som hjelpemiddelsentralene har ansvar for, bør foretas gjennom bruk av servicebil som kjører hjem til bruker. Bruker bør ha et telefonnummer å ringe

ved henvendelse til hjelpemiddelsentralen. Forvaltningslederne mente reparasjoner ble utført på en effektiv måte, men at de kunne gjøres mer effektive ved at ressursene i stor grad ble konsentrert på reparasjoner og i mindre grad på registreringsoppgaver. Alle de fire sentralene synes å ha system for akuttreparasjoner med tilbud om reparasjoner i helgene.

3.6 Sortiment

Som nevnt innledningsvis består sortimentet av hjelpemidler av et nasjonalt sortiment og et lokalt sortiment. De kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralen ble spurt om i hvilken grad det nasjonale og det lokale sortimentet dekket brukernes behov. De ble også stilt spørsmål om det lokale sortimentet førte til raskere formidling, om det begrenser brukernes mulighet for å velge og i hvilken grad de var fornøyd med det lokale sortimentet. Tabeller ligger som vedlegg 9.

3.6.1 Kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene

Nasjonalt sortiment

Flertallet blant både de kommunale formidlerne og de ansatte ved hjelpemiddelsentralene mente at det nasjonale sortimentet av hjelpemidler i stor grad eller i middels stor grad dekker brukernes behov (tabell 52). 8 prosent av de kommunale formidlerne mente at sortimentet i liten grad dekker brukernes behov.

Lokalt sortiment

Når det gjelder det lokale sortimentet av hjelpemidler, varierer dette fra sentral til sentral. De kommunale formidlerne, formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og seksjonslederne ble spurt om grad av enighet i forhold til fire ulike utsagn. Svarene fra de tre aktørene viser relativt stor enighet om at det lokale sortimentet ivaretar de *vanligste behovene* hos brukerne (tabell 53). Når det gjelder i hvilken grad dette sortimentet bidrar til *raskere formidling*, er 8 prosent av de kommunale formidlerne uenig i dette, mens flertallet både blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og tre av seksjonslederne er enige i at det lokale sortimentet fører til raskere formidling (tabell 54). Om det lokale sortimentet begrenser brukerens *mulighet for utprøving* eller ikke, viser en spredning fra enighet til uenighet både blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene, mens seksjonslederne ikke var direkte uenig i dette (tabell 55).

De kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ble også spurt om de var fornøyd med det lokale sortimentet (tabell 56). Flertallet blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene synes å være fornøyd med det lokale sortimentet. Ingen av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var misfornøyd, mens et lite mindretall (5 prosent) blant de kommunale formidlerne var misfornøyd.

3.6.2 Oppsummering

Når det gjelder det nasjonale sortimentet, synes det å være til dels enighet om at det ivaretar brukernes behov blant de kommunale formidlerne og de ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Det synes å være noe større uenighet når det gjelder det lokale sortimentet. På spørsmålet om det lokale sortimentet ivaretok de vanligste behovene, var det høy grad av enighet om dette blant fagfolkene, mens det var noe mindre grad av fornøydhet med sortimentet som sådan. Mens de ansatte ved hjelpemiddelsentralene i hovedsak er enige i at det lokale sortimentet fører til raskere behandling og ikke begrenser brukernes mulighet for utprøving, er de kommunale formidlerne til dels uenig i dette.

3.7 Informasjon og kompetanse

Spørsmålene om informasjon og om kompetanse er slått sammen fordi dette handler om kunnskap rundt hjelpemiddelformidlingen. Brukerne ble spurt om hvilken informasjon de hadde fått om sine rettigheter og om aktuelle hjelpemidler og hvordan de selv kunne skaffe seg denne informasjonen. De kommunale formidlerne og de ansatte ved hjelpemiddelsentralene ble spurt om hvordan de holdt seg oppdatert på hjelpemiddelområdet. Tabeller ligger som vedlegg 10.

3.7.1 Brukere

Brukerne ble spurt om de hadde fått informasjon om sine rettigheter og om aktuelle hjelpemidler. 41 prosent av brukerne svarte at de hadde fått informasjon om sine rettigheter og 31 prosent at de hadde fått informasjon om hjelpemidler som kunne være aktuelle for dem (tabell 57). De fleste som hadde fått informasjon, hadde fått denne informasjonen muntlig (tabell 58). På spørsmål om de var fornøyd med informasjonen, svarte vel 84 prosent bekreftende på dette (tabell 59).

På spørsmål om hvordan informasjonen om rettigheter og om hjelpemidler kan gjøres mer tilgjengelig, var det flere som mente at det burde foreligge brosjyrer om funksjonshemmedes rettigheter som var lettere tilgjengelig enn det de er i dag. Slike brosjyrer kunne ligge hos legen, på sykehus og på offentlige kontorer. Informasjon burde dessuten sendes hjem til dem, blant annet fra trygdekontorene, og helsepersonell kunne bli flinkere til å informere om funksjonshemmedes rettigheter ved konsultasjoner. I dag burde også slik informasjon være lettere tilgjengelig på Internett. Informasjon om rettigheter og hjelpemidler kunne også foreligge i form av tilgjengelige brosjyrer eller kataloger.

Brukerne ble også spurt hvordan de selv skaffet seg informasjon om sine rettigheter. Dette skjedde gjennom brukerorganisasjonene, gjennom medlemsblad eller gjennom andre funksjonshemmede. Noen har skaffet seg informasjon helsepersonell i kommunen, via brosjyrer eller via kurs. På mange måter brukes kanalene som etterlyses i avsnittet over når brukere skaffer seg informasjon. Dette kan bety at de som tar initiativ til å skaffe seg informasjon, stort sett får informasjon, mens de som ikke selv tar initiativ, ofte ikke får samme informasjon.

Når det gjaldt hvordan brukerne skaffet seg informasjon om hjelpemidler, svarte et flertall (45 prosent) at dette skjedde via andre som brukte hjelpemidler. Mange fant informasjon om hjelpemidler i kataloger, noen fikk informasjon via brukerorganisasjonen eller fra kommunen, og andre fikk slik informasjon via messer og utstillinger eller via Internett. Hjelpemiddelsentralen og trygdekontoret ble også nevnt som steder de oppsøkte for å få informasjon om aktuelle hjelpemidler.

Brukerne ble dessuten spurt om de hadde fått informasjon om hvor de kunne henvende seg ved behov for reparasjoner. 69 prosent svarte bekreftende på dette. Informasjonen var i hovedsak blitt gitt muntlig.

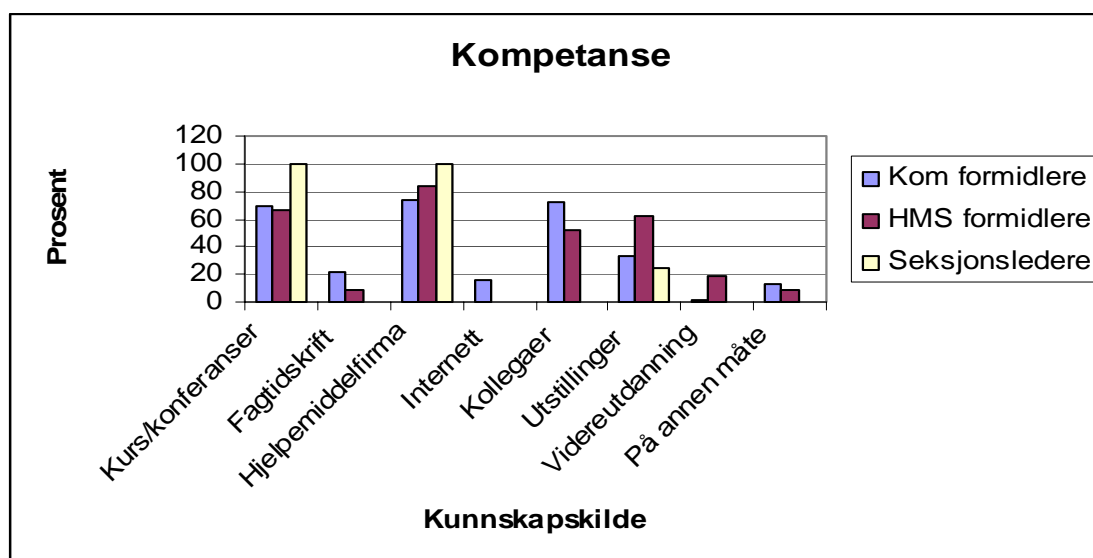
3.7.2 Kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene

De kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ble spurt hvordan de holdt seg oppdatert på hjelpemiddelområdet (Figur 6 og tabell 60). Dette gjorde de på ulike måter. Kurs og konferanser, kontakt med hjelpemiddelfirmaer og utstillinger var de tre hyppigste måtene som ble nevnt, både blant de kommunale formidlerne og blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene. Kurs og konferanser og kontakt med hjelpemiddelfirmaer ble nevnt av alle fire seksjonslederne som måter formidlerne ved hjelpemiddelsentralene holdt seg oppdatert gjennom. Tre av

seksjonslederne nevnte også produktdemonstrasjoner, noe formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ikke selv nevnte. Dette kan skyldes at de inkluderte dette i kontakten de hadde med hjelpemiddelfirmaene. De kommunale formidlerne nevnte i tillegg at de holdt seg oppdatert via produktkataloger, kontakt eller møter med fagkonsulent ved hjelpemiddelsentralen og på bakgrunn av tidligere erfaring.

3.7.3 Oppsummering

Dette betyr at flere brukere kan bli aktive til å skaffe seg informasjon, og skriftlig informasjon bør gjøres lettere tilgjengelig. Helsepersonell og trygdekontor kan samtidig bli flinkere til å informere brukere om deres rettigheter og om aktuelle hjelpemidler. De kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene benyttet kurs, konferanser, kontakt med hjelpemiddelfirma og utstillinger som de mest vanlige måtene å holde seg oppdatert på hjelpemiddelområdet på.



Figur 6. Kunnskapskilder de kommunale formidlerne, seksjonsledere og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene benyttet for å holde seg oppdatert på hjelpemiddelområdet

3.8 Kurs og samarbeid

Kurstilbudet fra hjelpemiddelsentralene og samarbeidet mellom de ansatte på hjelpemiddelsentralen og de kommunale formidlerne har vi valgt å se i sammenheng. Når det gjaldt samarbeidet mellom den enkelte kommunen og hjelpemiddelsentralen, var vi interessert i å få vite hvor tilgjengelig formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var for de kommunale formidlerne via telefon, e-post og møtevirkosomhet. Spørsmålene ble stilt både til de kommunale formidlerne og til formidlerne ved hjelpemiddelsentralene. Tabeller ligger som vedlegg 11.

3.8.1 Kommunale formidlere og ansatte ved hjelpemiddelsentralene

Hjelpemiddelsentralens kompetanse om hjelpemidler er avgjørende for kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen i kommunene rettet mot den enkelte bruker. Derfor var vi primært opptatt av hvordan hjelpemiddelsentralene la til rette for kurs for de kommunale formidlerne. Spørsmål om i hvilken grad hjelpemiddelsentralen dekket behovet for kurs for kommunale formidlere gjennom sine kurs, ble stilt både til de kommunale formidlerne, formidlerne ved hjelpemiddelsentralene og til seksjonslederne (Tabell 61). Bortimot 28 prosent av de kommunale

formidlerne mente hjelpemiddelsentralen i liten grad dekket deres behov for kurs, mens vel 34 prosent mente de i stor grad gjorde dette. De fleste, både blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene synes å være mer usikre. En fylkesvis oversikt viser hva henholdsvis de kommunale formidlerne og de ansatte ved hjelpemiddelsentralene mener om dekningsgrad av kurs på hjelpemiddelområdet (tabell 62 og 63).

24 prosent av de kommunale formidlerne mente at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var lite tilgjengelig på telefon, mens nesten 43 prosent mente de var tilgjengelige i stor grad (tabell 64). Til sammenligning mente 80 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene at de selv i stor grad var tilgjengelige på telefon. Denne forskjellen kan tyde på at det er forskjellig oppfatning av hva det vil si å være tilgjengelig. Ved å ha fast telefontid kan for eksempel Formidleren ved hjelpemiddelsentralen oppleve at hun/han i stor grad er tilgjengelig fordi hun/han er tilgjengelig hele tiden over en viss periode, mens den kommunale formidleren opplever dette motsatt fordi tiden for tilgjengelighet er begrenset.

Også når det gjelder bruk av e-post, i den grad dette er i bruk, mente de aller fleste formidlerne ved hjelpemiddelsentralene at de i stor grad var tilgjengelig via e-post (tabell 65). 22 prosent av de kommunale formidlerne mente imidlertid at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var lite tilgjengelig via e-post, mens 65 prosent mente det motsatte. Det varierer sannsynligvis hvor vanlig e-post er som kommunikasjonsmåte mellom kommune og hjelpemiddelsentral.

Når det gjaldt tilgjengelighet gjennom møtevirksomhet, var tendensen mer sammenfallende mellom de to aktørene (tabell 66). Ingen blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene mente at de var svært tilgjengelig gjennom møter. Hovedvekten både blant de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var at tilgjengeligheten gjennom møtevirksomhet var begrenset.

Andre måter formidler ved hjelpemiddelsentralen var tilgjengelig på, var i forbindelse med hjemmebesøk hos brukere og gjennom tverrfaglige fora. Til tross for at mange kommunale formidlere mente formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var lite tilgjengelig, var likevel 64 prosent fornøyd med samarbeidet med hjelpemiddelsentralen (tabell 67). 80 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var fornøyd med samarbeidet med de kommunale formidlerne. Ingen blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var direkte misfornøyd med samarbeidet, mens blant de kommunale formidlerne var 7 prosent misfornøyd.

På spørsmål om hvordan samarbeidet kunne bedres, mente de kommunale formidlerne at tilgjengelighet er et nøkkelord. Muligheten for å kunne diskutere flere saker og bli kjent med hverandre, ville gjøre samarbeidet bedre. Formidlerne ved hjelpemiddelsentralene mente at de kommunale formidlerne burde ha et bedre eierforhold til sakene og at de var flinkere til å komme med tilbakemeldinger om hvordan hjelpemidlene fungerer. En av dem mente det var et problem med mye utskiftning av formidlere i kommunene og at det kunne gjøre samarbeidet vanskelig. Flere mente at de kommunale formidlerne måtte bli bedre på å beskrive brukerens behov og til å ta mål i forbindelse med rullestoler. Manglende informasjon om mål kunne by på problemer.

3.8.2 Oppsummering

Både blant de kommunale formidlerne og blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene synes det å være en viss uenighet om hvorvidt kurstilbudet dekker formidlernes behov. Det kan derfor være grunn til å undersøke nærmere hvordan opplæringen om hjelpemidler foregår.

De kommunale formidlerne synes å være til dels uenig med formidlerne ved hjelpemiddelsentralene når det gjaldt formidlerne ved hjelpemiddelsentralene tilgjengelighet på

telefon og e-post. Når det gjaldt møtevirksomhet var enigheten mer sammenfallende. Måter å bedre samarbeidet kunne være gjennom tettere kontakt mellom den kommunale formidleren og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene ved at saker ble diskutert og på den måten bli bedre kjent med hverandre.

3.9 Kommuneavtalen

Under dette punktet blir aktørenes kjennskap til kommuneavtalen presentert, deres mening om avtalens viktighet i forhold til formidling av hjelpemidler og i hvilken grad de har mulighet for å påvirke avtalen. Tabeller ligger som vedlegg 12.

3.9.1 Kommunale formidlere

Blant de kommunale formidlerne svarer 67 prosent at de kjenner kommuneavtalen (forklart under punkt 1.4.1) (Tabell 68). Dette betyr at to av tre blant formidlerne i kommunene har kjennskap til avtalen. Knappt halvparten (47prosent) av formidlerne mener at kommuneavtalen er ganske viktig eller svært viktig, mens 23prosent av dem mener den er lite viktig eller ikke viktig. En relativt stor andel (30prosent) har ikke en bestemt formenig om hvorvidt den er viktig eller ikke (Tabell 69). Blant begrunnelsene for hvorfor kommuneavtalen er viktig, ble det svart at den fordeler ansvaret mellom hjelpemiddelsentral og den enkelte kommune, og den forplikter partene til samarbeid. I tillegg bidro den til å samordne tiltak for brukere. Dessuten ble det svart at kommuneavtalen er et

styringsverktøy til å vite hvordan og hvilke hjelpemidler vi får låne og hvilke rettigheter/plikter vi har.

Videre er avtalen viktig fordi

vi kan hente ut senger fra eget lager ved akutt behov

og fordi den fører til

fortgang i utlevering og reparasjon i forhold til hjelpemidler.

82prosent av de kommunale formidlerne mener de kan påvirke avtalen i forbindelse med revisjon eller etablering av særavtaler, gjennom diskusjoner eller på annen måte. 27prosent av dem mener at de ikke har mulighet for å påvirke kommuneavtalen (Tabell 70). De kommunale formidlerne kunne på dette spørsmålet svare på ett eller flere svaralternativer.

3.9.2 Ansatte ved hjelpemiddelsentralen

Blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene svarer 94 prosent at de kjenner avtalen (tabell 68). Med hensyn til kommuneavtalens viktighet, mener over halvparten (54prosent) at den er ganske viktig eller svært viktig, mens 14 prosent mener at avtalen er lite viktig eller ikke viktig (tabell 69). En relativt stor andel (32 prosent) har ikke en bestemt formenig om den er viktig eller ikke. Blant seksjonslederne mener tre av dem at avtalen er ganske viktig eller svært viktig, mens en av dem ikke har en bestemt formenig om dette. I likhet med de kommunale formidlerne, mener formidlerne ved hjelpemiddelsentralene at avtalen fordeler ansvaret mellom hjelpemiddelsentral og den enkelte kommune og forplikter partene til samarbeid. Dessuten

forplikter den kommunen til å praktisere de tiltakene de har skrevet under på.

Et flertall blant formidlerne ved hjelpemiddelsentralene (82 prosent) mente at de kunne påvirke kommuneavtalen på ulik måte. Dette kunne gjøres gjennom diskusjoner rundt tolkning av avtalen, i forbindelse med revisjon av avtalen eller ved at man melder fra til sin overordnede ved konkrete problemstillinger. Seksjonslederne mente at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene dessuten kunne påvirke avtalen gjennom kontaktpersonmøter, ved å gjøre avtalen kjent gjennom kurs med

kommunale formidlere eller ved at formidlerne ved hjelpemiddelsentralene kunne ta opp aktuelle problemstillinger før samarbeidsmøtene med kommunene. 24 prosent av formidlerne ved hjelpemiddelsentralene mener at de ikke har mulighet til å påvirke avtalen.

3.9.3 Oppsummering

Kjennskapen til kommuneavtalen kan sies å være som forventet, dog noe uventet at ikke alle ved hjelpemiddelsentralen kjenner avtalen. En skulle tro at alle formidlerne ved hjelpemiddelsentralene kjente til kommuneavtalen fordi avtalen regulerer samarbeidet med alle kommunene i fylket. To av de 17 formidlerne har vært i stillingen kun ett år. Dette kan forklare årsaken til den manglende kjennskapen til kommuneavtalen. Når andelen kommunale formidlere som ikke kjenner avtalen er høyere sammenlignet med formidlerne ved hjelpemiddelsentralene, kan dette skyldes at en del formidlerne har liten kontakt med hjelpemiddelsentralen og derfor ikke har satt seg inn i kommuneavtalen.

Det synes å være delte meninger om viktigheten av kommuneavtalen. På den ene siden kan dette henge sammen med hvor godt avtalen er kjent og på den annen side hvor lett tilgjengelig avtalen er med tanke på å påvirke den. Resultatet i denne undersøkelsen gir en pekepinn om at kjennskapen til kommuneavtalen ikke er god nok ute i kommunene, og at det gjenstår en del med tanke på å få fram viktigheten av denne samarbeidsavtalen i hjelpemiddelformidlingen. En kommentar fra en av informantene er for eksempel at kommuneavtalen bør inneholde en presisering av hvilke yrkesgrupper som bør formidle hjelpemidler i kommunen. Dette viser et eksempel på et tema som kan være viktig å diskutere med tanke på kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen.

4. Drøfting og konklusjon

I denne undersøkelsen har fokus vært rettet mot brukere med forflytningsvansker og deres mening om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer med tanke på brukermedvirkning, tilfredshet med formidlingsprosessen og ventetid på å få hjelpemidlet. Samtidig har fokus også vært rettet mot de kommunale formidlerne og deres mening om hjelpemiddelformidlingen. Dette er gjort for å kunne vurdere brukernes meninger i forhold til formidlernes syn på formidlingen. I tillegg har hjelpemiddelsentralens rolle og tanker i formidlingsprosessen vært viktig å få fram. På denne måten har vi prøvd å se formidlingen av forflytningshjelpemidler i en helhet med utgangspunkt i brukerens behov.

Undersøkelsen har vært gjennomført som en spørreundersøkelse, med både likelydende og forskjellige typer spørsmål til brukere, kommunale formidlere og til ansatte ved hjelpemiddelsentralene. Ved å bruke likelydende spørsmål til flere parter, har vi fått fram både samsvar og divergens i svarene mellom de tre partene. Dette har vært viktig med tanke på å få fram forhold som fungerer bra og forhold som fungerer mindre bra.

En svarprosent fra brukerne på 60 (antall svar = 152 av totalt 255 utsendte spørreskjema) må vi si oss fornøyd med. Spørreskjemaet var relativt omfattende, og ved noen spørsmål ble brukerne bedt om å utdype sine svar med en kort beskrivelse. Dette krever ekstra innsats fra dem som skal svare. En del brukere kan på grunn av tilleggsvansker ha hatt problemer med å svare. Svarprosenten hadde kanskje blitt høyere ved et enklere spørreskjema med færre spørsmål og uten utdypende svar. Hensikten var imidlertid å få så detaljerte svar som mulig, noe som i stor grad er oppnådd. Det vil i ettertid alltid være spørsmål som ikke ble stilt. Ved å velge noen spørsmål, må andre spørsmål velges bort.

Det hadde vært ønskelig med en høyere svarprosent enn 40 (107 svar av totalt 267) fra de kommunale formidlerne. Dette spørreskjemaet var enda mer omfattende enn spørreskjemaet til brukerne, og flere kommenterte at det tok lang tid å fylle ut. Likevel har mange formidlerne gitt svært utfyllende svar. Tidspress kan være en årsak til den lave svarprosenten. Spørreskjemaet ble distribuert til ulike yrkesgrupper i kommunen som jobber med formidling av hjelpemidler. Noen av dem som sjelden benytter søknadsskjema til hjelpemiddelsentralen, har kanskje vurdert at spørsmålene ikke gjaldt dem. Dette kan være en annen årsak til den lave svarprosenten.

Prosjektet hadde en hypotese om at mange brukere ikke får god nok oppfølging i hvordan hjelpemidler skal brukes, og at konsekvensen er dårlig utnyttelse av hjelpemidlet og i verste fall at hjelpemidlet ikke er i bruk. Ut fra denne hypotesen var målet å kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på å gi innbyggere med bevegelseshemming en god kvalitet på formidlingen av tekniske hjelpemidler.

Undersøkelsen gir svar på i hvilken grad brukerne:

- er involvert og aktiv deltakende i hjelpemiddelformidlingen
- blir fulgt opp i bruken av hjelpemidlene de har fått
- er fornøyd med hjelpemidlene og hjelpemiddelprosessen

Brukerne opplever at de i stor grad medvirker i formidlingsprosessen og at kommunen ivaretar brukermedvirkning. De fleste kommunale formidlerne mener også at kommunen ivaretar brukermedvirkning, men tallene varierer likevel noe mellom de fire fylkene. Brukermedvirkning har i lengre tid vært diskutert i den offentlige debatten. Det er derfor ikke overraskende at mange brukere og formidlere er bevisste på dette. Det som kanskje er noe overraskende, er at over

halvparten av brukerne likevel ber formidler bestemme valg av hjelpemiddelløsning. På den annen side kan dette skyldes at bortimot 70 prosent av brukerne ikke har fått informasjon om hjelpemidler på markedet og derfor overlater valg av løsning til formidler.

De aller fleste brukerne opplever at de blir lyttet til og respektert. Dette var et svært positivt funn. Kun åtte brukere opplevde at de i liten grad ble lyttet til. Begge de to undersøkelsene som det er henvist til tidligere i rapporten, viser samme tendens når det gjelder å bli lyttet til eller gjensidig respekt. De åtte som sier de i liten grad er blitt lyttet til, er fordelt over flere aldersgrupper, i motsetning til i undersøkelsen i Sør-Trøndelag hvor det var i tenåringsgruppen de opplevde ikke å bli lyttet til.

Det store flertallet blant brukerne er også fornøyd med hvordan formidlingen av hjelpemidlene foregår. De eldre synes å være mer fornøyd enn de yngre, og deres fornøydhet synes å være uavhengig av hvem som foretar utredningen av deres behov. I seg selv er dette overraskende fordi man skulle tro at ergoterapeuten eller fysioterapeuten ville være de faggruppene som var best kvalifisert til å gjøre denne jobben. Riktignok var flertallet av de som foretok utredning enten ergoterapeut eller fysioterapeut, men også pårørende foretok utredning av behov, i følge brukerne. Pårørende kjenner brukeren godt og vet hva behovet er. Mange har opparbeidet seg kompetanse på hjelpemiddelområdet, for eksempel via Internett, gjennom kontakt med hjelpeapparatet eller med leverandører. Samtidig kommuniserer sannsynligvis bruker godt med sin(e) pårørende.

Det har kanskje vært en trend at fagfolk helst ikke vil ha pårørende tilstede når de foretar funksjonsvurderinger fordi de pårørende i for stor grad hjelper brukeren eller snakker på vegne av brukeren og på den måten ikke slipper brukeren til selv. Ved ikke å ha pårørende tilstede, har brukeren større mulighet for selv å uttrykke sine behov. Dette gjelder ikke i forhold til barn. Med utgangspunkt i dagens knapphet på ressurser, kan det imidlertid være viktig å se på pårørende som ressurs og samarbeidspartnere, nettopp fordi de kjenner bruker fra en annen side enn det fagfolk gjør. Det må imidlertid gjøres på en slik måte at bruker ikke umyndiggjøres, men slik at partene samarbeider på et likeverdig nivå.

Et annet positivt funn var at de fleste brukerne var fornøyd med opplæringen i bruken av hjelpemidlet, mens noen færre var fornøyd med oppfølgingen. Mange av de kommunale formidlerne påpeker at de trenger bedre tid hjemme hos den enkelte på opplæring og oppfølging i bruken av hjelpemidlene. De kommunale formidlerne var også mer kritiske i sine svar med tanke på egen innsats med opplæring og oppfølging.

Noe overraskende var det kanskje at kun én av fire opplyste at de hadde hjelpemidler stående som de ikke brukte. Dette kan bety at det finnes gode løsninger for å returnere hjelpemidler som ikke brukes. De som hadde hjelpemidler stående, begrunnet dette med at hjelpemidlet ikke lenger passet, mens andre hadde hjelpemidler stående som ikke var tilpasset deres behov. Med tanke på at ressursene skal brukes mest mulig effektivt, er det viktig å ha ordninger som gjør at hjelpemidler som ikke er til nytte for den enkelte, leveres raskt tilbake.

Selv om de fleste brukerne synes å være fornøyd med hjelpemiddelformidlingen og framhever at de får bra service, har god kontakt med formidler og har fått det hjelpemidlet de hadde behov for, er det en del brukere som mener formidlingen tar for lang tid. Dette er ikke et uventet funn. I undersøkelsen fra Oslo (Norges Handicapforbund, 2001/2002) opplyste over 40 prosent av de som hadde søkt om forflytningshjelpemiddel at de hadde ventet over to måneder. Både ventetid på utredning og ventetid fra søknad til hjelpemidlet ble levert, varierer mye i Aust-Agder, Buskerud, Nord-Trøndelag og Rogaland.

Ventetiden på utredning henger gjerne sammen med hvor lange ventelister de kommunale formidlerne har. De kommunale formidlerne mener at en del brukere må vente uforholdsmessig lenge på grunn av bemanningssituasjonen. Det kan derfor synes vanskelig å endre praksis uten flere ressurser. Like fullt bør det være mulig å se på hvordan arbeidet er organisert og hvordan samarbeidet i kommunen fungerer for å finne løsninger som kan redusere ventetiden for brukerne.

Ventetiden fra søknad er utfylt til hjelpemidlet leveres hos bruker fant vi kunne henge sammen med flere faktorer. Ufullstendig utfylte søknader kunne være en årsak til ekstra ventetid. En annen "flaskehals" kunne være vedtaksavdelingens behandlingstid og en tredje leveringstiden fra leverandør når hjelpemidlet ikke finnes på lager. Dette betyr at både kommunal formidler, ansatte på hjelpemiddelsentralen og leverandør kan forårsake lang ventetid på å få et hjelpemiddel. Dersom kun en av partene forårsaker ekstra ventetid, kan det være enkelt å forklare for bruker hvorfor saksgangen blir lengre enn vanlig. I andre saker hvor flere av partene forårsaker ekstra ventetid, kan det være vanskeligere. Like fullt vil det være av stor betydning for bruker å få vite hvor lang tid det vil ta før hjelpemidlet kan leveres. Dette er vanlig praksis i andre typer bedrifter hvor kunder bestiller varer. Derfor bør det være vanlig praksis også i forbindelse med søknader på hjelpemidler. I svært mange tilfeller skjer dette. Likevel er det i følge en del brukere et forbedringspotensiale. Dersom man på forhånd vet hvor lang ventetiden blir, kan ventetiden være lettere å akseptere. Samtidig må målet hele tiden være å korte ned ventetiden i alle ledd slik at bruker får riktig hjelpemiddel til riktig tid.

Med utgangspunkt i bruker, har denne undersøkelsen i liten grad avdekket forhold i kommunene på systemnivå. Dette kan i ettertid sies å være en svakhet ved undersøkelsen. I noen kommuner oppleves at hjelpemiddelsentralen skyver mer og mer ansvar over på kommunene slik at disse får mer å gjøre med allerede knappe ressurser. Sett i et brukerperspektiv kan dette få konsekvenser, kanskje spesielt i forhold til enda lengre ventetid. Samarbeidet mellom hjelpemiddelsentral og kommune er imidlertid et omfattende område som krever en egen undersøkelse.

Kommuneavtalen regulerer samarbeidet mellom hjelpemiddelsentralen og den enkelte kommunen. Denne avtalen er godt kjent ved hjelpemiddelsentralen i følge vår undersøkelse, men noe mindre kjent blant formidlerne ute i kommunene. Siden det i denne avtalen ligger føringer med tanke på ansvarsfordeling og samarbeid mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen, er den et viktig verktøy i arbeidet for å utvikle gode samarbeidsrutiner i hjelpemiddelformidlingen. En egen undersøkelse omkring bruken av kommuneavtalene rundt i landet, kan være viktig for å få belyst styrker og svakheter ved avtalen.

Referanser

Færevåg, G.S. og Skaug, O.S. (2001/2002). Hjelpemiddelformidling – Brukerundersøkelse i Sør-Trøndelag. Rapport, 2. utgave.

Forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar. Sosialdepartementet 1997 04-15 nr.323.

Forskrift om habilitering og rehabilitering. Helsedepartementet 2001-06-28 nr. 765.

Haraldsen, G. (1999). *Spørreskjemametodikk etter kokebokmetoden*. Ad Notam Gyldendal, Oslo.

Hem, KG. (1994). Statistikk for hjelpemiddelsentralene. SINTEF rapport. STF 32 A94022

Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Kommuneavtalen

Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Nasjonal standard for opplæring av førstelinjetjenesten

Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjoner av hjelpemidler ved akutt behov

Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Sortimentsarbeid ve hjelpemiddelsentralen

Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Utprøving av hjelpemidler

Norges Handikapforbund, Oslo (2001/2002). Erfaringer med hjelpemiddelformidlingen i Oslo. En undersøkelse basert på brukernes, bydelenes og hjelpemiddelsentralens erfaringer.

Peterson, R.A. (2000). *Constructing effective questionnaires*. Sage Publications Inc. Thousand Oaks, London, New Dehli.

Petrén, Winterberg, Teperi, Pálsdóttir, Mørk og Ceder (Redaksjonskomité) (2003). Nationella system för förmedling av hjälpmedel. Aktuellt i Norden.

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjemaer

Vedlegg 2: Tabeller, Brukermedvirkning

Vedlegg 3: Tabeller, Individuell plan

Vedlegg 4: Tabeller, Ventetid

Vedlegg 5: Tabeller, Utredning av behov

Vedlegg 6: Tabeller, Utprøving og valg av hjelpemiddel

Vedlegg 7: Tabeller, Levering, opplæring og oppfølging

Vedlegg 8: Tabeller, Reparasjoner

Vedlegg 9: Tabeller, Sortiment

Vedlegg 10: Tabeller, Informasjon og kompetanse

Vedlegg 11: Tabeller, Kurs og samarbeid

Vedlegg 12: Tabeller, Kommuneavtalen

Vedlegg 1**Spørreskjemaer****Formidling av hjelpemidler****Brukers erfaringer**

SINTEF Helse gjennomfører et prosjekt på oppdrag fra Deltasenteret i Sosial- og helsedirektoratet. Prosjektet skal kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på formidling av tekniske hjelpemidler. I denne spørreundersøkelsen ønsker vi å få fram dine meninger om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

Utfylling av spørreskjemaet:

De fleste spørsmålene har svaralternativer. Ved noen av spørsmålene kan flere svaralternativer velges. Ved hvert spørsmål er det markert på hvilken måte svaret skal avgis. Markér med ring rundt bokstaven foran svaralternativene eller ring rundt selve svaralternativet der dette er naturlig.

Dersom du trenger hjelp til å fylle ut skjemaet, kan du gjerne be familie eller venner om hjelp til dette. Skriv gjerne utfyllende kommentarer i margin eller på eget ark. Bruk penn ved utfylling og skriv tydelig.

Spørreundersøkelsen er anonym ved at SINTEF ikke har tilgang på navn på deltakerne.

Utfylt spørreskjema returneres til SINTEF Helse i vedlagte svarkonvolutt.

Svarfrist: fredag 10. september 2004

Jeg bor i: kommune

Kjønn: Mann Kvinne (Sett ring)

Alder:år

Fyller du ut spørreskjemaet selv? Ja Nei (Sett ring)

Hva er din hovedaktivitet på dagtid? (Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Går i barnehage
- b. Skole/Utdanning
- c. Heltidsjobb (minst 80prosent stilling)
- d. Deltidsjobb
- e. Pensjonist (Uførepensjonist/Alderspensjonist)
- f. Annet.....

Hva var det viktigste hjelpemidlet du fikk via hjelpemiddelsentralen i 2003:

.....

(Dette hjelpemidlet skal du tenke på når du svarer på spørsmålene 1 - 30 i spørreskjemaet)

1. Hvor godt er hjelpemidlet tilpasset dine behov?

(1 er *ikke tilpasset* og 5 *godt tilpasset*. Sett ring)

1 2 3 4 5

2. Hvor tilfreds er du med hjelpemidlet?

(1 er *svært utilfreds* og 5 *svært tilfreds*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Formidlingsprosessen

3. Omtrent hvor lenge måtte du vente fra du meldte ditt behov, til noen tok kontakt med deg for vurdering av hjelpemiddelbehovet ditt?

(Sett ring rundt ett alternativ)

1-6 dager 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd

4. Hvem hjalp deg med å finne ut at du hadde behov for hjelpemiddel?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Lege
- b. Ergoterapeut/fysioterapeut
- c. Hjemmesykepleier
- d. Hjemmehjelp
- e. Hjelpemiddelsentralen
- f. Leverandør/firma

- g. Kommunal vaktmester
- h. Pårørende
- i. Andre. Hvem?.....
5. På hvilken måte ble ditt behov vurdert?
(Sett ring rundt ett eller flere alternativ)
- a. Samtale ved besøk
 - b. Samtale på telefon
 - c. Ved at jeg utførte praktiske oppgaver
 - d. Ved at jeg svarte på et spørreskjema
 - e. På annen måte. Beskriv kort:
.....
6. I hvilken grad ble du lyttet til og dine meninger respektert i denne vurderingen?
(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)
- 1 2 3 4 5
7. Hvor fornøyd var du med måten vurderingen av dine hjelpemiddelbehov ble utført på?
(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)
- 1 2 3 4 5
8. Hvor skjedde utprøvingen? (Sett ring rundt ett alternativ)
- a. Der jeg skulle bruke hjelpemidlet
 - b. På hjelpemiddelsentralen
 - c. Annet sted. Hvor?.....
 - d. Jeg prøvde ikke hjelpemidlet
9. Dersom du prøvde hjelpemidlet, var du fornøyd med hvor utprøvingen skjedde? (Sett ring)
- Ja Nei
10. Hvis nei, hvor hadde du ønsket å prøve hjelpemidlet?
(Sett ring rundt ett alternativ)
- a. Der jeg skulle bruke hjelpemidlet
 - b. På hjelpemiddelsentralen
 - c. Annet sted. Hvor?
- Kan du kort begrunne svaret?
.....
.....
11. Fikk du prøve ut flere varianter av hjelpemidlet? (Sett ring)
- Ja Nei

12. Hvis nei, hadde du ønsket å prøve ut flere varianter? (Sett ring)

Ja Nei

13. I hvilken grad påvirket du selv valget av det hjelpemidlet du skulle få?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

14. Omtrent hvor lenge måtte du vente fra det ble avgjort hva slags hjelpemiddel du hadde behov for til du fikk hjelpemidlet?

(Sett ring rundt ett alternativ)

1-6 dager 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd

15. Hvor fornøyd var du med tiden det tok til du fikk hjelpemidlet?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

16. Hvordan foregikk leveringen av hjelpemidlet?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Tidspunkt for levering ble avtalt
- b. Jeg fikk beskjed samme dag om at hjelpemidlet ville bli levert
- c. Jeg/pårørende hentet hjelpemidlet selv
- d. Jeg fikk ikke beskjed før hjelpemidlet ble levert hjemme hos meg
- e. På annen måte. Beskriv kort:

.....

17. Hvor fornøyd var du med hvordan leveringen av hjelpemidlet foregikk? (1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

18. Fikk du tilbud om å låne et hjelpemiddel midlertidig mens du ventet på det hjelpemidlet du skulle få? (sett ring)

Ja Nei

19. Har du fått opplæring i bruken av hjelpemidlet? (Sett ring)

Ja Nei

20. Hvis nei, Hva tror du er grunnen til at du ikke har fått opplæring? Beskriv kort:

.....
.....

21. Hvis du har fått opplæring, hvem ga deg den?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Lege

- b. Ergoterapeut/fysioterapeut
- c. Hjemmesykepleier
- d. Hjemmehjelp
- e. Hjelpemiddelsentralen
- f. Leverandør/firma
- g. Kommunal vaktmester
- h. Pårørende
- i. Andre. Hvem?

22. Hvor fornøyd var du med opplæringen i bruken av hjelpemidlet?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

23. Hadde du behov for oppfølging i bruken av hjelpemidlet, for eksempel justeringer eller endringer? (Sett ring)

Ja Nei

24. Hvis ja, fikk du oppfølging? (Sett ring)

Ja Nei

25. Hvis nei, Hva tror du er grunnen til at du ikke har fått oppfølging? Beskriv kort:

.....
.....

26. Hvis ja, hvordan foregikk oppfølgingen? (Sett ring)

- a. Jeg ble kontaktet 2-4 ganger den første måneden
- b. Jeg ble bedt om å ringe ved behov for oppfølging
- c. Oppfølgingen foregikk på annen måte. Beskriv kort:

.....
.....

27. Dersom du fikk oppfølging, hvem foretok oppfølgingen?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Lege
- b. Ergoterapeut/fysioterapeut
- c. Hjemmesykepleier
- d. Hjemmehjelp
- e. Hjelpemiddelsentralen
- f. Leverandør/firma
- g. Kommunal vaktmester
- h. Pårørende
- i. Andre. Hvem?

28. Dersom du fikk oppfølging, hvor fornøyd var du med oppfølgingen?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

29. Hvor fornøyd er du totalt sett med hjelpemiddelformidlingen?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Kan du utdype dette litt mer?

.....
.....

30. Hvordan mener du formidlingen av hjelpemidler ideelt sett bør skje? Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Formidlingen bør skje raskere
- b. Informasjonen underveis bør være bedre
- c. Jeg ønsker i større grad å påvirke valg av hjelpemiddel
- d. Jeg mener formidlingen skjer på en tilfredsstillende måte
- e. Andre kommentarer:

.....
.....

Nå følger noen generelle spørsmål, og du kan tenke på flere hjelpemidler som du har fått fra hjelpemiddelsentralen.

Brukermedvirkning

31. I hvilken grad mener du brukermedvirkning ved hjelpemiddelformidlingen er ivaretatt i kommunen?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

32. I hvilken grad får du selv bestemme hvilken hjelpemiddelløsning som er den beste for deg?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

33. I hvilken grad får du prøve ut hjelpemidler til du er fornøyd?

(1 er *ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

34. I hvilken grad ber du formidler bestemme hvilken løsning som er den beste? (1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

35. På hvilken måte bidrar du selv aktivt i samarbeidet med formidler? Beskriv kort:

.....
.....

Individuell plan

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

36. Kjenner du til muligheten for å få en *individuell plan*? (Sett ring)

Ja Nei

37. Dersom du har en individuell plan, hvor stor betydning mener du denne planen har for å øke kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen?

(1 er *ingen betydning* og 5 er *stor betydning*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Informasjon

38. Har du fått informasjon fra kommunen om dine *rettigheter* til hjelpemidler? (Sett ring)

Ja Nei

39. Hvis ja, hvordan fikk du informasjonen: (Sett ring)

- a. Skriftlig
- b. Muntlig

40. Hvis ja, er du fornøyd med informasjonen? (Sett ring)

Ja Nei

41. Hvis nei, hvordan kan denne informasjonen gjøres bedre tilgjengelig for deg? Beskriv kort:

.....
.....

42. Hvordan skaffer du deg informasjon om dine rettigheter?

Beskriv kort:

.....
.....

43. Har du fått informasjon fra kommunen om aktuelle *hjelpemidler*? (Sett ring)

Ja Nei

44. Hvis ja, hvordan fikk du informasjonen? (Sett ring)

- a. Skriftlig
- b. Muntlig

45. Hvis ja, er du fornøyd med informasjonen? (Sett ring)

Ja Nei

46. Hvis nei, hvordan kan denne informasjonen gjøres bedre tilgjengelig?

Beskriv kort:

.....
.....

47. Hvordan innhenter du selv informasjon om hjelpemidler?

- a. Gjennom brukerorganisasjoner
- b. Fra andre som bruker hjelpemidler
- c. Fra kommunen
- d. Via Internett
- e. Fra kataloger og firma/leverandører
- f. På messer og utstillinger
- g. Fra annet sted, beskriv:

.....

Reparasjoner

48. Er du med i akuttbrukerordningen? (Sett ring)

Ja Nei

49. Har du fått informasjon om hvor du kan henvende deg ved behov for reparasjoner på hjelpemidlet? (Sett ring)

Ja Nei

50. Hvis ja, hvordan fikk du informasjonen: (Sett ring)

- a. Muntlig
- b. Skriftlig

51. Hvem kontakter du *vanligvis* ved behov for reparasjon på hjelpemidlene du har? (Sett ring rundt ett alternativer)

- a. Hjelpemiddelsentralen
- b. Ergoterapeut/fysioterapeut
- c. Hjemmesykepleier
- d. Hjemmehjelp
- e. Kommunal vaktmester
- f. Firma/leverandør

- g. Pårørende/kjente
- h. Ingen, jeg gjør enkle reparasjoner selv
- i. Ingen, jeg har ikke hatt behov for reparasjoner
- j. Andre. Hvem?.....

52. Har du fått låne et annet hjelpemiddel midlertidig når ditt er til reparasjon? (Sett ring)

Ja Nei Ikke aktuelt

53. Hvor lenge må du *vanligvis* vente fra du gir beskjed om at hjelpemidlet trenger reparasjon til det blir reparert (unntatt ved akutt hjelp)? (Sett ring)

1-6 dager 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd

54. Hva mener du er akseptabel ventetid på en reparasjon på det viktigste hjelpemidlet ditt?

Skriv antall dager:

Type hjelpemiddel:

55. Hvor fornøyd er du med hjelpen du får til reparasjoner?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

56. Har du hjelpemidler hjemme som du ikke bruker? (Sett ring)

Ja Nei

57. Hvis ja, kan du kort beskrive hvorfor du ikke bruker disse?

.....
.....

58. Hva er viktigst for deg å få forbedret når det gjelder bistand i forbindelse med hjelpemidler?

Beskriv:

.....
.....

59. Hva er det viktigste *du selv* kan gjøre for at formidlingen av hjelpemidler skal skje på best mulig måte for deg? Beskriv:

.....
.....

**Formidling av hjelpemidler
Kommunal formidlers erfaringer**

SINTEF Helse gjennomfører et prosjekt på oppdrag fra Deltasenteret i Sosial- og helsedirektoratet. Prosjektet skal kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på formidling av tekniske hjelpemidler. I denne spørreundersøkelsen ønsker vi å få fram dine meninger om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

Spørreskjemaet fylles ut av *formidlere i kommunen*.

NB! Svarene du gir skal være basert på saker på bakgrunn av søknadsskjema IA 10-7.03 (tidligere 5.16)

Utfylling av spørreskjemaet:

De fleste spørsmålene har svaralternativer. Ved noen av spørsmålene kan flere svaralternativer velges. Ved hvert spørsmål er det markert på hvilken måte svaret skal avgis. Markér med ring rundt bokstaven foran svaralternativene eller ring rundt selve svaralternativet der dette er naturlig. Skriv gjerne utfyllende kommentarer i margen eller på eget ark. Bruk penn ved utfylling og skriv tydelig.

Spørreundersøkelsen er anonym ved at SINTEF ikke har tilgang på navn på deltakerne.

Utfylt spørreskjema returneres til SINTEF Helse i vedlagte svarkonvolutt.

Svarfrist: torsdag 30. september 2004

Kommune:

Yrkesutdanning:

Antall år i stillingen:

Kommuneavtalen:

Kommuneavtalen bygger på rammeavtalen Rikstrygdeverket har inngått med fylkestrygdekontorene.

1. Kjenner du til kommuneavtalen som regulerer samarbeidet mellom kommunen og hjelpemiddelsentralen? (Sett ring)
Ja Nei

2. Hvis ja, hvor viktig er kommuneavtalen som verktøy i hjelpemiddeformidlingen? (1 er *ikke viktig* og 5 er *svært viktig*. Sett ring)
1 2 3 4 5

3. Dersom kommuneavtalen er viktig, på hvilken måte er den viktig?

Beskriv kort:

.....
.....

4. På hvilken måte kan du som formidler påvirke kommuneavtalen?
(Sett ring rundt ett eller flere alternativ))

- a. Ved etablering av særavtaler/tilleggsavtaler med kommunen
- b. Ved diskusjoner rundt tolkning og presisering av avtalen
- c. Jeg har ikke muligheter til å påvirke kommuneavtalen
- d. På annen måte. Beskriv kort:

.....
.....

Brukermedvirkning:

5. I hvilken grad er brukermedvirkning i hjelpemiddeformidlingen ivaretatt i kommunen (1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)
1 2 3 4 5

6. I hvilken grad får brukerne selv bestemme hvilken løsning som er den beste for dem? (1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)
1 2 3 4 5

7. Hvor ofte opplever du at bruker ber deg bestemme hvilken løsning som er den beste? (1 er *svært sjelden* og 5 er *svært ofte*. Sett ring)
1 2 3 4 5

8. På hvilken måte bidrar du til at brukeren er delaktig i hjelpemiddelprosessen? Beskriv kort:

.....
.....

Individuell plan:

9. Har kommunen startet arbeidet med å utvikle individuell plan for brukere med sammensatte behov?

(Sett ring)

Ja Nei Vet ikke

10. Hvor ofte bygger søknadene du sender til hjelpemiddelsentralen på individuell plan? (1 er *svært sjelden* og 5 er *svært ofte*. Sett ring)

1 2 3 4 5

11. For brukere med hjelpemiddelbehov som del av individuell plan, hvor enig er du i følgende utsagn?

(1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

a. Individuell plan sikrer aktiv brukermedvirkning

1 2 3 4 5

b. Individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen

1 2 3 4 5

c. Individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel

1 2 3 4 5

d. Individuell plan gir raskere saksbehandling på hjelpemiddelsentralen

1 2 3 4 5

e. Individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler

1 2 3 4 5

f. Individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet

1 2 3 4 5

Formidlingsprosessen

12. Hvordan gis brukere mulighet til å skaffe seg informasjon om sine rettigheter til hjelpemidler? Beskriv kort:

.....

13. Hvordan gis brukere mulighet til å skaffe seg informasjon om hjelpemidler? Beskriv kort:

.....

14. Hvor lang tid tar det *vanligvis* fra du får en henvendelse til du utreder behovet, med unntak av hastesaker? (Sett ring)

1-6 dager 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd.

15. Har dere en plan for hvordan henvendelser blir prioritert? (Sett ring)

Ja Nei

16. Hvis ja, nev de 3 typer henvendelser som har høyest prioritet:

1.....

2.....

3.....

17. Dersom du mener bruker må vente for lenge på utredning av deg, hva mener du dette skyldes? (Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Bemanningssituasjonen
- b. Organiseringen
- c. Samarbeidet
- d. Avstander
- e. Det skyldes andre forhold. Beskriv kort:

.....

18. Hvordan *kartlegger* du brukernes behov for hjelpemidler? Beskriv kort:

.....

.....

19. Dersom du bruker kartleggingsverktøy, hvilke verktøy bruker du?

List opp:

.....

.....

20. Ved behov for manuell rullestol, hvordan foregår *vanligvis* utprøvingen? (Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Bruker får prøve én variant før søknad sendes
- b. Bruker får prøve flere varianter før søknad sendes
- c. Bruker får prøve én variant når vedtak foreligger
- d. Bruker får prøve én eller flere varianter når vedtak foreligger
- e. Bruker får den rullestolen hjelpemiddelsentralen velger ut, uten utprøving på forhånd

21. Får bruker tilbud om korttidslån (med unntak av akuttbehov) fra det kommunale lageret mens vedkommende venter på hjelpemidlet?

(Sett ring)

Ja Av og til Nei

22. Hvor lang tid tar det *vanligvis* fra brukeren har fått utredet behovet til hjelpemidlet er levert til bruker ved følgende hjelpemidler:

(Sett ring ved hvert av hjelpemidlene)

a. Manuell rullestol: 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd

b. Elektrisk rullestol:	1-2 uker	3-4 uker	1-2 mnd	over 2 mnd
c. Arbeidstol:	1-2 uker	3-4 uker	1-2 mnd	over 2 mnd
d. Løfte-hvilestol:	1-2 uker	3-4 uker	1-2 mnd	over 2 mnd
e. Seng:	1-2 uker	3-4 uker	1-2 mnd	over 2 mnd

23. Dersom det tar lengre tid enn du synes er rimelig før et hjelpemiddel blir levert til bruker, hvor er "flaskehalsen(e)"? Beskriv kort:

.....

24. Hvordan foregår *vanligvis* leveringen av hjelpemidler til bruker?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- f. Tidspunkt for levering blir avtalt med brukeren
- g. Brukeren får beskjed samme dag om at hjelpemidlet vil bli levert hjemme hos vedkommende
- h. Brukeren blir bedt om å hente hjelpemidlet selv
- i. Brukeren får ikke beskjed før hjelpemidlet blir levert
- j. På annen måte. Beskriv kort:

.....

25. Hvor fornøyd er du med måten leveringen av hjelpemidler foregår på?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

26. Hvordan kan leveringen av hjelpemidler gjøres på en best mulig måte? Beskriv kort:

.....

Opplæring

27. Hvem gir *vanligvis* brukerne opplæring i bruk og håndtering av hjelpemidler?

(Sett ring rundt ett alternativ)

- j. Lege
- k. Ergoterapeut/fysioterapeut
- l. Hjemmesykepleier
- m. Hjemmehjelp
- n. Hjelpemiddelsentralen
- o. Leverandør/firma
- p. Kommunal vaktmester
- q. Pårørende
- r. Andre. Hvem?:.....

28. Hvor fornøyd er du med opplæringen du gir brukere?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

29. Hvordan kan opplæringen gjøres på en best mulig måte? Beskriv kort:

.....
.....

Oppfølging:

30. Hvordan skjer oppfølgingen i bruken av hjelpemidlet, for eksempel justeringer og endringer?

(Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Jeg kontakter brukeren 2-4 ganger den første måneden
- b. Jeg kontakter brukeren når kolleger mener det er behov
- c. Brukeren blir bedt om å ringe meg ved behov for oppfølging
- d. Vi har ingen rutiner for oppfølging
- e. Oppfølgingen skjer på annen måte. Beskriv kort:

.....
.....

31. Hvor fornøyd er du med *din* oppfølging av brukere?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

32. Hvordan kan oppfølgingen gjøres på en best mulig måte? Beskriv kort:

.....
.....

Sortiment

33. I hvilken grad ivaretar det *nasjonale sortimentet* (presentert i de rosa katalogene) brukernes behov?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

34. Har du tilgang til oppdaterte pris- og produktkataloger (de rosa katalogene)? (Sett ring)

Ja Nei

35. Har du tilgang til oppdaterte oversikter over det *lokale sortimentet* ved hjelpemiddelsentralen? (Sett ring)

Ja Nei

36. Med tanke på det *lokale sortimentet* ved hjelpemiddelsentralen, hvor enig er du i følgende utsagn? (1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

- a. Det ivaretar de *vanligste* behovene hos brukerne

1 2 3 4 5

b. Det bidrar til raskere formidling

1 2 3 4 5

c. Det begrenser ikke brukerens mulighet for utprøving

1 2 3 4 5

d. Jeg er fornøyd med det lokale sortimentet ved hjelpemiddelsentralen

1 2 3 4 5

37. Dersom du har svart 1, 2 eller 3 på spørsmål 35 d, kan du begrunne hvorfor du ikke er helt fornøyd?

Beskriv kort:

.....

Søknader

38. Omtrent hvor mange søknader på søknadsskjema IA 10-7.03 (tidligere 5.16) sendte du til hjelpemiddelsentralen i juni 2004?

Antall søknader

39. Omtrent ved hvor mange av søknadene (IA 10-7.03 sendt i juni 2004) fikk du råd og veiledning av formidleren ved hjelpemiddelsentralen:

a. Hjemme hos *bruker/i kommunen*? Antall søknader

b. Inne på *hjelpemiddelsentralen*? Antall søknader

c. Kun *pr. telefon/e-post/fax*? Antall søknader

40. Med tanke på å finne en tilfredsstillende løsning for bruker, er du fornøyd med denne måten å samarbeide med kommunal formidler på? (Sett ring)

Ja Nei

41. Hvis nei, hva kan gjøres for å bedre samarbeidet? Beskriv kort:

.....

42. Ved hvor mange av dine søknader (IA 10-7.03 sendt i juni 2004) foreslo formidleren ved hjelpemiddelsentralen *andre løsninger* enn et hjelpemiddel?

Antall søknader:

43. Hvor mange av disse søknadene ble returnert fra hjelpemiddelsentralen fordi de ikke var tilstrekkelig utfyllt?

Antall søknader:

44. For å oppnå god kvalitet på utfylling av søknader, hvor enig er du i følgende utsagn?

(1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

a. Reglene for utfylling er klare og tydelige

1 2 3 4 5

b. Kommunal formidler må ved behov for råd kontakte formidler ved hjelpemiddelsentralen før søknad skrives

1 2 3 4 5

c. Kommunal formidler må beskrive brukers behov tydelig

1 2 3 4 5

d. Kommunal formidler må foreslå type og merke på hjelpemidler i søknaden

1 2 3 4 5

e. Hjelpemiddelsentralen må holde flere kurs for kommunale formidlere i utfylling av søknader

1 2 3 4 5

f. Formidlere må delta på hjelpemiddelsentralens kurs oftere

1 2 3 4 5

g. Kommunen må selv arrangere kurs for sine formidlere i utfylling av søknader

1 2 3 4 5

45. Hva er det viktigste *du* kan gjøre for at søknader fylles ut tilstrekkelig? Beskriv kort:

.....
.....

Saksbehandlingstid

46. Med tanke på *tiden* det tar fra hjelpemiddelsentralen mottar søknad fra deg til brukeren mottar hjelpemidlet, hvor enig er du i følgende utsagn?

(Sett ring)

a. Det må sendes ut informasjon til dere via kommunen med informasjon om hvor lang saksbehandlingstiden er på ulike typer saker

Ja Nei Vet ikke

Blir dette gjort i praksis?

Ja Nei Vet ikke

b. Leveringstidene beskrevet i serviceavtalen er kjent

Ja Nei Vet ikke

47. På hvilke andre måter kan hjelpemiddelsentralen forberede deg på hvor lang saksbehandlingstiden blir? Beskriv kort:

.....
.....

Utprøving og utvelgelse av hjelpemidler:

48. Ved hvor mange av søknadene (IA 10-7.03) som du sendte i juni 2004 hadde du to eller flere konsultasjoner eller telefoner med formidler ved hjelpemiddelsentralen for å finne en hensiktsmessig løsning?

Antall søknader.....

49. Med utgangspunkt i det forrige spørsmålet; hva var grunnen til det videre samarbeidet? (Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Flere løsninger kunne være aktuelle
- b. Flere varianter av hjelpemidlet var aktuelle å prøve
- c. Bruker var ikke fornøyd med det første hjelpemidlet
- d. Det ble levert feil variant av hjelpemidlet til bruker
- e. Hjelpemidlet hadde feil mål
- f. Hjelpemiddelet måtte justeres/ha tilleggsutstyr

g. Annet. Beskriv kort:

.....
.....

50. I hvilken grad har du tid til å behandle den enkelte sak på en faglig forsvarlig måte? (1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

51. Dersom du mener at du har for kort tid til behandling av saker, hva kan gjøres for å bedre situasjonen?

Beskriv kort:

.....
.....

52. I hvor stor grad medvirker du til retur av hjelpemidler?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Reparasjoner

53. Hvem får brukerne *vanligvis* hjelp fra til reparasjoner av ulike typer hjelpemidler? (Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Hjelpemiddelsentralen
- b. Ergoterapeut/fysioterapeut

- c. Hjemmesykepleier
- d. Hjemmehjelp
- e. Kommunal vaktmester
- f. Firma/leverandør
- g. Pårørende/kjente
- h. Andre. Hvem?

54. Hvor lang tid tar det *vanligvis* fra en rullestolbruker, (ikke akuttbruker) melder at et hjul på rullestolen er punktert til reparasjonen er utført? (Sett ring rundt ett alternativ)

- a. Reparasjonen gjøres samme dag
- b. Reparasjonen gjøres innen et par dager
- c. Reparasjonen gjøres innen en uke
- d. Reparasjonen gjøres innen 14 dager
- e. Det tar lengre tid enn 14 dager før reparasjonen er utført

55. Hva mener du er akseptabel ventetid for bruker på en reparasjon av brukerens viktigste hjelpemiddel? (Sett ring)

1-6 dager 1-2 uker 3-4 uker 1-2 mnd over 2 mnd

56. Hva er din erfaring med akuttbrukertjenesten?

(Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- a. Akuttbrukere får rask hjelp innenfor kontortid
- b. Akuttbrukere får rask hjelp utenfor kontortid
- c. For få brukere har akuttbrukerstatus
- d. Det ikke har skjedd noen endring i forhold til raskere reparasjoner for akuttbrukere
- e. Annet. Beskriv kort:

57. I hvilken grad utfører kommunal vaktmester reparasjoner hjemme hos brukere? (1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

58. Hvordan kan reparasjoner gjøres mest mulig effektive for brukerne? Beskriv kort:

.....

59. Leverer hjelpemiddelsentralen ut vanlige reservedeler til lageret hos kommunal vaktmester? (Sett ring)

Ja Nei Vet ikke

60. Har kommunalt lager ordning med korttidslån ved reparasjoner (for eksempel rullestol, arbeidsstol el.l.)? (Sett ring)

Ja Begrenset utlån Nei Vet ikke

61. Hvis ja, hvor ofte får brukere låne rullestoler på korttidslån inntil deres egen rullestol er reparert?

(1 er *svært sjelden* og 5 er *svært ofte*. Sett ring)

1 2 3 4 5

62. Utfører hjelpemiddelsentralen etter din mening: (Sett ring)

- a. for liten andel av reparasjoner?
- b. passende andel av reparasjoner?
- c. for stor andel av reparasjoner?

Kan du utdype svaret:

.....
.....

Kompetanse

63. I hvilken grad er din kompetanse om *hjelpemidler* tilstrekkelig i forhold til å gi brukere råd og veiledning?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

64. I hvilken grad er din kompetanse om *andre løsninger enn hjelpemidler* tilstrekkelig?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

65. Hvordan holder du deg oppdatert på hjelpemiddelområdet?

(Sett ring rundt de tre viktigste alternativene)

- a. Deltar på aktuelle kurs og konferanser
- b. Leser fagtidsskrift
- c. Kontakter hjelpemiddelfirmaer
- d. Benytter Internett
- e. Kontakter kolleger
- f. Besøker utstillinger og varemesser
- g. Tar videreutdanning

På annen måte. Beskriv kort:

.....

Kurstilbud

66. I hvilken grad får du dekket dine behov for opplæring om hjelpemidler gjennom kurs arrangert av hjelpemiddelsentralen?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

67. På hvilken måte kan du bidra med forslag til tema på kurs for *kommunale formidlere* på hjelpemiddelsentralen? Beskriv kort:

.....
.....

68. I hvilken grad får du dekket dine behov for opplæring om hjelpemidler gjennom kurs arrangert av kommunen?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

69. I hvilken grad gir kommunen deg anledning til å delta på kurs?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

70. Hvordan kan ditt behov for opplæring om hjelpemidler best dekkes?

Beskriv kort:

.....
.....

Samarbeid

71. I hvilken grad er formidler på hjelpemiddelsentralen tilgjengelig?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

a. På telefon

1 2 3 4 5

b. Via e-post

1 2 3 4 5

c. Gjennom møtevirksomhet

1 2 3 4 5

d. Formidler er tilgjengelig på annen måte

Beskriv kort:

.....

72. Hvor fornøyd er du med samarbeidet med hjelpemiddelsentralen?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

73. Dersom du ikke er helt fornøyd med samarbeidet, hvordan kan samarbeidet bedres? Beskriv kort:

.....
.....

74. Hva er det viktigste tiltaket kommunen kan gjøre for at formidlingen av hjelpemidler skal skje på best mulig måte for brukeren? Beskriv:

.....

.....

.....

Formidling av hjelpemidler Hjelpemiddelsentralens erfaringer

SINTEF Helse gjennomfører et prosjekt på oppdrag fra Deltasenteret i Sosial- og helsedirektoratet. Prosjektet skal kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på formidling av tekniske hjelpemidler. I denne spørreundersøkelsen ønsker vi å få fram dine meninger om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

Spørreskjemaet fylles ut av *formidler i Avdeling bevegelse*.

NB! Svarene du gir skal være basert på saker på bakgrunn av søknadsskjema IA 10-7.03 (tidligere 5.16)

Utfylling av spørreskjemaet:

De fleste spørsmålene har svaralternativer. På noen spørsmål kan flere svaralternativer velges. Ved hvert spørsmål er det markert på hvilken måte svaret skal avgis. Markér tydelig med ring rundt bokstaven foran svaralternativene eller ring rundt selve svaralternativet der dette er naturlig. Skriv gjerne utfyllende kommentarer i margen eller på eget ark. Bruk penn ved utfylling og skriv tydelig.

Spørreundersøkelsen er anonym ved at SINTEF ikke har tilgang på navn på deltakerne.

Utfylt spørreskjema returneres til SINTEF Helse i vedlagte svarkonvolutt.

Svarfrist: fredag 10. september 2004

Fylke:

Yrkesutdanning:

Antall år i stillingen:

Kommuneavtaler

Kommuneavtaler bygger på rammeavtalen Rikstrygdeverket har inngått med fylkestrygdekontorene.

1. Kjenner du til kommuneavtalene som regulerer samarbeidet mellom kommunene og hjelpemiddelsentralen? (Sett ring)
Ja Nei

2. Hvis ja, hvor viktig er kommuneavtalene som verktøy i hjelpemidelformidlingen? (1 er *ikke viktig* og 5 er *svært viktig*. Sett ring)
1 2 3 4 5

3. Dersom kommuneavtalene er viktig, på hvilken måte er de viktig?

Beskriv kort:

.....
.....

4. På hvilken måte kan du påvirke kommuneavtalene? (Sett ring rundt ett eller flere alternativ)
 - a. Ved etablering av særavtaler/tilleggsavtaler med kommunene
 - b. Ved diskusjoner rundt tolkning og presisering av avtalene
 - c. Jeg har ikke muligheter til å påvirke kommuneavtalene
 - d. På annen måte, beskriv kort:

.....
.....

Brukermedvirkning

5. I hvilken grad er brukermedvirkning ivaretatt ved hjelpemiddelsentralen?
(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)
1 2 3 4 5

6. På hvilken måte bidrar du til at brukeren er delaktig i formidlingsprosessen? Beskriv kort:

.....
.....

7. Hvor viktig er brukermedvirkning for kvaliteten på hjelpemiddelsentralens tjenester?
(1 er *ikke viktig* og 5 er *svært viktig*. Sett ring)

1 2 3 4 5

8. Hvordan kan du legge tilrette for en best mulig aktiv brukermedvirkning i formidlingen av hjelpemidler? Beskriv kort:

.....
.....

Individuell plan

9. Hvor ofte bygger søknadene på individuell plan?

(1 er *svært sjelden* og 5 er *svært ofte*. Sett ring)

1 2 3 4 5

10. For brukere med hjelpemiddelbehov som del av sin individuelle plan, hvor enig er du i følgende utsagn? (1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

a. Individuell plan sikrer aktiv brukermedvirkning

1 2 3 4 5

g. Individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen

1 2 3 4 5

h. Individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel

1 2 3 4 5

i. Individuell plan gir raskere saksbehandling på hjelpemiddelsentralen

1 2 3 4 5

j. Individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler

1 2 3 4 5

k. Individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet

1 2 3 4 5

11. Hva er din mening om bruk av individuell plan i hjelpemiddelformidlingen? Beskriv kort:

.....
.....

Formidlingsprosessen

12. Omtrent hvor mange saker (på bakgrunn av søknadsskjema IA 10-7.03) behandlet du i juni 2004?

Antall søknader

13. Ved hvor mange av disse sakene (behandlet i juni 2004) gav du råd og veiledning til den kommunale formidleren:

a. Ute hos *bruker/i kommunen*? Antall søknader

b. Inne på *hjelpemiddelsentralen*? Antall søknader

c. Kun *pr. telefon/ e-post/ fax*? Antall søknader

14. Med tanke på å finne en tilfredsstillende løsning for bruker, er du fornøyd med denne måten å samarbeide med kommunal formidler på? (Sett ring)

Ja Nei

15. Hvis nei, hva kan gjøres for å bedre samarbeidet? Beskriv kort:

.....
.....

16. I hvor mange av sakene (på bakgrunn av søknadsskjema IA 10-7.03 behandlet i juni 2004) foreslo du *andre løsninger* enn hjelpemidler?

Antall søknader:

17. Hvor mange av søknadene (IA 10-7.03 behandlet i juni 2004) ble returnert fordi de ikke var tilstrekkelig utfylt? Antall søknader:

18. Hvor ofte må du innhente mer informasjon fordi søknadene ikke er tilstrekkelig utfylt? (1 er *nesten aldri* og 5 er *nesten alltid*. Sett ring)

1 2 3 4 5

19. For å oppnå god kvalitet på utfyllingen av søknader, hvor enig er du i følgende utsagn? (1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

h. Reglene for utfylling er klare og tydelige

1 2 3 4 5

i. Kommunal formidler må ved behov for råd kontakte formidler ved hjelpemiddelsentralen før søknad skrives

1 2 3 4 5

j. Kommunal formidler må beskrive brukers behov tydelig

1 2 3 4 5

k. Kommunal formidler må foreslå type og merke på hjelpemidler i søknaden

1 2 3 4 5

l. Hjelpemiddelsentralen må holde flere kurs for kommunale formidlere i utfylling av søknader

1 2 3 4 5

m. Formidlere må delta på hjelpemiddelsentralens kurs oftere

1 2 3 4 5

n. Kommunen må selv arrangere kurs for sine formidlere i utfylling av søknader

1 2 3 4 5

20. Hva er det viktigste *du* kan gjøre for at søknader fylles ut tilstrekkelig? Beskriv kort:

.....
.....

Saksbehandlingstid:

21. Med tanke på *tiden* det tar fra hjelpemiddelsentralen mottar søknaden til brukeren mottar hjelpemidlet, hvor enig er du i følgende utsagn? (Sett ring)

a. Det må sendes ut informasjon til kommunene om hvor lang behandlingstiden er på ulike typer saker

Ja Nei Vet ikke

Gjøres dette i praksis?

Ja Nei Vet ikke

b. Leveringstidene beskrevet i serviceavtalen er kjent

Ja Nei Vet ikke

22. På hvilke andre måter kan kommunal formidler og bruker forberedes på hvor lang tid saksbehandlingen tar? Beskriv kort:

.....
.....

23. Har hjelpemiddelsentralen ordning med korttidslån i påvente av at søknad skal bli innvilget? (Sett ring)

Ja Nei

24. Har du tid til å behandle den enkelte sak på en faglig forsvarlig måte?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Utprøving og utvelgelse av hjelpemidler:

25. Ved hvor mange av sakene (IA 10-7.03) som du behandlet i juni 2004 hadde du to eller flere konsultasjoner eller telefoner med bruker og formidler for å finne en hensiktsmessig løsning?

Antall søknader.....

26. Med utgangspunkt i det forrige spørsmålet; hva var grunnen?

(Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- h. Flere løsninger kunne være aktuelle
- i. Flere varianter av hjelpemidlet var aktuelle å prøve
- j. Bruker var ikke fornøyd med det første hjelpemidlet
- k. Det ble levert feil variant av hjelpemidlet til bruker
- l. Hjelpemidlet som ble levert hadde feil mål

m. Hjelpemidlet måtte justeres/ha tilleggsutstyr/spesialtilpasses

n. Annet. Beskriv kort:

.....
.....

27. I hvilken grad får bruker prøve ut hjelpemidler til han/hun er fornøyd?

(1 er *ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

28. Hvor avgjøres hvilken type bevegelsehjelpemiddel brukeren skal få?

a. I avdeling bevegelse ca..... prosent av sakene

b. I forvaltningsavdelingen ca..... prosent av sakene

c. I vedtaksavdelingen ca..... prosent av sakene

Sortiment

29. I hvilken grad ivaretar det *nasjonale sortimentet* (i de rosa katalogene) brukernes behov?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

30. Med tanke på det *lokale sortimentet* ved hjelpemiddelsentralen, hvor enig er du i følgende utsagn? (1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

a. Det ivaretar de *vanligste* behovene hos brukerne

1 2 3 4 5

b. Det bidrar til raskere formidling

1 2 3 4 5

c. Det begrenser ikke brukerens mulighet for utprøving

1 2 3 4 5

d. Jeg er fornøyd med det lokale sortimentet ved hjelpemiddelsentralen

1 2 3 4 5

31. Dersom du har svart 1, 2 eller 3 på spørsmål 30 d, kan du begrunne hvorfor du ikke er helt fornøyd?

Beskriv kort:

.....
.....

Kompetanse

32. I hvilken grad er din kompetanse om *hjelpemidler* tilstrekkelig?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

33. I hvilken grad er din kompetanse om *andre løsninger enn hjelpemidler* tilstrekkelig? (1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

34. Hva gjør du for å holde deg oppdatert på hjelpemiddelområdet?

(Sett ring rundt de tre viktigste alternativene)

- e. Deltar på aktuelle kurs og konferanser
- f. Leser fagtidsskrift
- g. Kontakter hjelpemiddelfirmaer
- h. Benytter Internett
- i. Kontakter kolleger
- j. Besøker utstillinger og varemesser
- k. Tar videreutdanning
- l. På annen måte. Beskriv kort:

.....

35. I hvilken grad har du tid og mulighet for å holde deg oppdatert faglig?

(Sett ring)

1 2 3 4 5

Kurstilbud

36. I hvilken grad dekker hjelpemiddelsentralen behovet for kurs for *kommunale formidlere* gjennom sine kurs?

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

37. På hvilken måte kan du bidra med forslag til tema på kurs for *kommunale formidlere*? Beskriv kort:

.....

.....

Samarbeid

38. I hvilken grad er du tilgjengelig for kommunale formidlere:

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

m. på telefon?

1 2 3 4 5

n. via e-post?

1 2 3 4 5

o. gjennom møtevirksomhet?

1 2 3 4 5

p. På annen måte. Beskriv kort:

.....

39. Hvor fornøyd er du med samarbeidet med kommunale formidlere?

(1 er *svært misfornøyd* og 5 er *svært fornøyd*. Sett ring)

1 2 3 4 5

40. Dersom du ikke er helt fornøyd med samarbeidet, hvordan kan samarbeidet bedres? Beskriv kort:

.....
.....

41. Hva er det viktigste tiltaket avdeling bevegelse kan gjøre for at formidlingen av hjelpemidler skal skje på best mulig måte for brukeren? Beskriv kort:

.....
.....

Formidling av hjelpemidler
Hjelpemiddelsentralens erfaringer

SINTEF Helse gjennomfører et prosjekt på oppdrag fra Deltasenteret i Sosial- og helsedirektoratet. Prosjektet skal kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på formidling av tekniske hjelpemidler. I denne spørreundersøkelsen ønsker vi å få fram dine meninger om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

Spørreskjemaet fylles ut av *seksjonsleder for Avdeling bevegelse*.

Utfylling av spørreskjemaet:

De fleste spørsmålene har svaralternativer. På noen spørsmål kan flere svaralternativer velges. Ved hvert spørsmål er det markert på hvilken måte svaret skal avgis. Markér tydelig med ring rundt bokstaven foran svaralternativene eller ring rundt selve svaralternativet der dette er naturlig. Skriv gjerne utfyllende kommentarer i margen eller på eget ark. Bruk penn ved utfylling og skriv tydelig.

Utfylt spørreskjema returneres til SINTEF Helse i vedlagte svarkonvolutt.

Svarfrist: fredag 10. september 2004

Fylke:

Yrkesutdanning:

Antall år i stillingen:

Antall ansatte på avdelingen:

Kommuneavtaler, rutiner og prosedyrer

1. Finnes det skriftlige rutiner og prosedyrer for samarbeidet mellom den enkelte kommunen og hjelpemiddelsentralen slik det anbefales i rammeavtalen?

Ja, for antall kommuner.....

Nei, for antall kommuner.....

Vet ikke, for antall kommuner.....

2. For de som har skriftlige rutiner og prosedyrer, hvordan fungerer disse i praksis? Beskriv kort:

.....
.....

3. For de som ikke har skriftlige rutiner og prosedyrer, hvordan reguleres samarbeidet? Beskriv kort:

.....
.....

4. På hvilken måte bruker hjelpemiddelsentralen kommuneavtalene i forhold til formidling av tekniske hjelpemidler? Beskriv kort:

.....
.....

5. På hvilken måte kan den enkelte formidler ved hjelpemiddelsentralen påvirke kommuneavtalene?
(Sett ring)

a. Gjennom etablering av særavtaler/tilleggsavtaler med kommunene

b. Ved diskusjoner rundt tolkning og presisering av avtalen

c. Formidler har ikke mulighet til å påvirke kommuneavtalene

d. På annen måte. Beskriv kort:

.....
.....

6. Hvor viktig er kommuneavtalene som samarbeidsverktøy mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i hjelpemiddelformidlingen?

(1 er *ikke viktig* og 5 er *svært viktig*. Sett ring)

1

2

3

4

5

7. Dersom du har svart 3, 4 eller 5, på hvilken måte er kommuneavtalene viktig i forhold til formidlingsprosessen? Beskriv kort:

.....

Brukermedvirkning:

8. I hvilken grad er brukermedvirkning ivaretatt ved hjelpemiddelsentralen?

(1 er *i ubetydelig grad* og 5 er *i svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

9. På hvilken måte er brukermedvirkning ivaretatt ved hjelpemiddelsentralen? (Sett ring rundt ett eller flere alternativ)

- Gjennom dialog med fylkeskommunale og kommunale råd for funksjonshemmede
- Brukerorganisasjonene blir invitert til å delta i utvalg og komitéer
- Brukerorganisasjonene blir invitert til å delta i referansegrupper
- På annen måte, beskriv kort:

.....

10. Hvor viktig er brukermedvirkning for kvaliteten på hjelpemiddelsentralens tjenester?

(1 er *ikke viktig* og 5 er *svært viktig*. Sett ring)

1 2 3 4 5

11. Hvordan kan hjelpemiddelsentralen legge tilrette for en best mulig aktiv brukermedvirkning i deres formidling av hjelpemidler? Beskriv kort:

.....

Individuell plan

12. For brukere med hjelpemiddelbehov som del av sin individuelle plan, hvor enig er du i følgende utsagn?

(1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Sett ring)

- a. Individuell plan sikrer aktiv brukermedvirkning

1 2 3 4 5

- l. Individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen

1 2 3 4 5

- m. Individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel

1 2 3 4 5

- n. Individuell plan gir raskere saksbehandling på hjelpemiddelsentralen

1 2 3 4 5

- o. Individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler

1 2 3 4 5

p. Individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet

1 2 3 4 5

Formidlingsprosessen

13. I hvilken grad har formidlerne ved Avdeling bevegelse tid til å behandle saker på en faglig forsvarlig måte?

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

14. Har hjelpemiddelsentralen ordning med korttidslån i påvente av varig lån? (Sett ring)

Ja Begrenset utlån Nei

15. Hvis nei, hvorfor ikke? Beskriv kort:

.....

16. Hvor avgjøres hvilken type bevegelsehjelpemiddel brukeren skal få?

d. I avdeling bevegelse ca..... prosent av sakene

e. I forvaltningsavdelingen ca..... prosent av sakene

f. I vedtaksavdelingen ca..... prosent av sakene

Sortiment

17. Får kommunene tilsendt oppdaterte: (Sett ring)

a. produkt- og priskataloger for alle produktgruppene?

Ja Nei

b. oversikter over det *lokale sortimentet* ved hjelpemiddelsentralen?

Ja Nei

18. I hvilken grad ivaretar det *nasjonale sortimentet* (de rosa katalogene) brukernes behov?

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

19. Med tanke på det *lokale sortimentet* ved hjelpemiddelsentralen, hvor enig er du i følgende utsagn?

(1 er helt uenig og 5 er helt enig. Sett ring)

a. Det ivaretar de *vanligste* behovene hos brukerne

1 2 3 4 5

b. Det bidrar til raskere formidling

1 2 3 4 5

c. Det begrenser ikke brukerens mulighet for utprøving

1 2 3 4 5

Kompetanse

20. I hvilken grad har formidlerne ved Avdeling bevegelse tilstrekkelig kompetanse i forhold til arbeidet de gjør?

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

21. Hvordan holder formidlerne ved avdeling bevegelse seg oppdatert på hjelpemiddelområdet? (Sett ring rundt de tre viktigste alternativene)

- a. Gjennom kurs og konferanser
- b. Leser fagtidsskrift
- c. Kontakter hjelpemiddelfirmaer
- d. Benytter Internett
- e. Kontakter kolleger
- f. Besøker utstillinger og varemesser
- g. Gjennom produktdemostrasjoner
- h. Ved hospitering
- i. Gjennom videreutdanning
- j. På annen måte. Beskriv kort:

.....

Kurstilbud

22. I hvilken grad dekker hjelpemiddelsentralen behovet for kurs om hjelpemidler for *kommunale formidlere*?

(1 er i ubetydelig grad og 5 er i svært stor grad. Sett ring)

1 2 3 4 5

23. Hvordan blir temaene på kursene for *kommunale formidlere* valgt? Beskriv kort:

.....

24. Dersom du mener kurstilbudet ikke er tilstrekkelig, hva skal til for å bedre det? Beskriv kort:

.....

25. Hva er det viktigste tiltaket avdeling bevegelse kan gjøre for at formidlingen av hjelpemidler skal skje på best mulig måte for brukeren? Beskriv:

.....

Formidling av hjelpemidler
Hjelpemiddelsentralens erfaringer

SINTEF Helse gjennomfører et prosjekt på oppdrag fra Deltasenteret i Sosial- og helsedirektoratet. Prosjektet skal kartlegge hvordan kommunene følger opp sitt ansvar med tanke på formidling av tekniske hjelpemidler. I denne spørreundersøkelsen ønsker vi å få fram dine meninger om hvordan formidlingen av hjelpemidler fungerer.

Spørreskjemaet fylles ut av *forvaltningsleder*.

Utfylling av spørreskjemaet:

De fleste spørsmålene har svaralternativer. På noen spørsmål kan flere svaralternativer velges. Ved hvert spørsmål er det markert på hvilken måte svaret skal avgis. Markér tydelig med ring rundt bokstaven foran svaralternativene eller ring rundt selve svaralternativet der dette er naturlig. Skriv gjerne utfyllende kommentarer i marginen eller på eget ark. Bruk penn ved utfylling og skriv tydelig.

Utfylt spørreskjema returneres til SINTEF Helse i vedlagte svarkonvolutt.

Svarfrist: fredag 10. september 2004

Fylke:

Yrkesutdanning:

Antall år i stillingen:

Antall ansatte på avdelingen:

Utvelgelse og utlevering av hjelpemidler

1. Hvor avgjøres hvilken type bevegelseshjelpemiddel brukeren skal få?

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| a. I avdeling bevegelse | ca..... prosent av sakene |
| b. I forvaltningsavdelingen | ca..... prosent av sakene |
| c. I vedtaksavdelingen | ca..... prosent av sakene |

2. Hvordan skjer utlevering av hjelpemidler til kommunene?

Beskriv kort:

.....
.....

3. I hvor stor grad kommer hjelpemidler i retur fordi de ikke passer?

(1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Reparasjoner

4. Får brukere *vanligvis* hjelp til reparasjoner dersom de kommer uanmeldt til hjelpemiddelsentralen?

(Sett ring)

Ja Nei

5. Gjøres det reparasjoner ved hjelpemiddelsentralen som egentlig er

kommunens ansvar?

Ja Nei

6. Hvis ja, hvor lang tid tar det *vanligvis* fra bruker (ikke akuttkruker) har meldt at rullestolen er punktert til reparasjonen er utført? (Sett ring rundt ett alternativ)

- Reparasjonen gjøres samme dag
- Reparasjonen gjøres innen et par dager
- Reparasjonen gjøres innen en uke
- Reparasjonen gjøres innen 14 dager
- Det tar lengre tid enn 14 dager før reparasjonen er utført

7. Kommunene utfører etter min mening (Sett ring)

- for liten andel av reparasjoner
- passende andel av reparasjoner
- for stor andel av reparasjoner

Kan du utdype dette:

-
.....
8. I hvilken grad utfører hjelpemiddelsentralen reparasjoner hjemme hos brukere? (1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

9. I hvor stor grad utføres reparasjoner på hjelpemiddelsentralen på en effektiv måte? (1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

10. Har du forslag til mer effektive metoder? Beskriv kort:

.....
.....

11. Leverer hjelpemiddelsentralen ut vanlige reservedeler til lager hos kommunal vaktmester? (Sett ring)

Ja Nei

12. Har hjelpemiddelsentralen ordning med korttidslån ved reparasjoner?

(Sett ring)

Ja Begrenset utlån Nei

13. Hva slags tilbud har hjelpemiddelsentralen til kommuner og brukere om akutte reparasjonsbehov utenom åpningstid? Beskriv kort:

.....
.....

14. I hvilken grad har de ansatte på forvaltningsavdelingen tid til å behandle hver enkelt sak på en faglig forsvarlig måte?

(1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

Kompetanse

15. I hvilken grad har de ansatte ved forvaltningsavdelingen tilstrekkelig kompetanse på reparasjoner av hjelpemidler?

(1 er i *ubetydelig grad* og 5 er i *svært stor grad*. Sett ring)

1 2 3 4 5

16. På hvilken måte holder de ansatte ved forvaltningsavdelingen seg oppdatert?

(Sett ring rundt de tre viktigste alternativene)

- a. Deltar på aktuelle kurs og konferanser
- b. Leser fagtidsskrift

- c. Kontakter hjelpemiddelfirmaer
- d. Benytter Internett
- e. Kontakter kolleger
- f. Besøker utstillinger og varemesser
- g. Tar videreutdanning
- h. På annen måte. Beskriv kort:

.....

17. Hva er det viktigste tiltaket forvaltningsavdelingen kan gjøre for at formidlingen av hjelpemidler skal skje på best mulig måte for brukeren? Beskriv:

.....

.....

Vedlegg 2
Brukermedvirkning
Tabell 1. Brukernes mening om egen medvirkning ved hjelpemiddelformidlingen i kommunen

	Brukere	
	n	prosent
I liten grad	29	20
I middel stor grad	38	26
I stor grad	78	54
Totalt	145	100

Tabell 2. I hvilken grad brukeren selv bestemmer valg av hjelpemiddelløsning

	Brukere	
	n	prosent
I liten grad	23	16
I middel stor grad	23	16
I stor grad	98	68
Totalt	144	100

Tabell 3. I hvilken grad ber bruker formidler bestemme

	Brukere	
	n	prosent
I liten grad	45	33
I middels stor grad	41	30
I stor grad	52	37
Totalt	138	100

Tabell 4. I hvilken grad bruker får prøve hjelpemidler til han/hun er fornøyd

	Brukere	
	n	prosent
I liten grad	35	25
I middel stor grad	25	18
I stor grad	80	57
Totalt	140	100

Tabell 5. I hvilken grad brukerne opplever å bli lyttet til og respektert

	Brukere	
	n	prosent
I liten grad	8	6
I middels stor grad	19	13
I stor grad	115	81
Totalt	142	100

Tabell 6. Grad av brukermedvirkning i kommunene og ved hjelpemiddelsentralene.

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
I liten grad	8	8	2	13		
I middel stor grad	17	16	5	31	1	33
I stor grad	79	76	9	56	2	67
Totalt	104	100	16	100	3	100

Tabell 7. Viktigheten av brukermedvirkning for kvaliteten på hjelpemiddelsentralens tjenester

	HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent
Ikke viktig				
Verken viktig eller uviktig	7	41	1	25
Viktig	10	59	3	75
Totalt	17	100	4	100

Tabell 8. De kommunale formidlernes mening om grad av brukermedvirkning fordelt fylkesvis i prosent

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland
	prosent	prosent	prosent	prosent
I liten grad	10	10	0	7
I middel stor grad	7	32	8	19
I stor grad	83	58	92	74
Totalt	100	100	100	100

Tabell 9. Tabellen viser andel brukere i de fire fylkene som mener de medvirker i stor grad eller middels stor grad (3+4+5) i forhold til brukermedvirkning, i forhold til selvbestemmelse, i forhold til å prøve ut hjelpemidler, som mener de blir lyttet til og som mener de ber formidler bestemme.

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland	Gjennomsnitt
I hvilken grad brukerne mener kommunen ivaretar brukermedvirkning	89 prosent n= 44	76 prosent n= 40	73 prosent n= 30	80 prosent n= 30	80 prosent
I hvilken grad brukerne mener at de selv kan bestemme	87 prosent n= 43	78 prosent n=41	87 prosent n= 30	90 prosent n= 29	86 prosent
I hvilken grad brukerne mener at de selv kan prøve hjelpemidler til de er fornøyd	79 prosent n= 42	66 prosent n= 38	76 prosent n= 29	79 prosent n= 30	75 prosent
I hvilken grad brukerne mener at de blir lyttet til og respektert	95 prosent n= 39	90 prosent n= 41	97 prosent n= 30	97 prosent n= 31	95 prosent
I hvilken grad brukerne ber formidlerne bestemme	64 prosent n= 42	63 prosent n= 40	65 prosent n= 28	82 prosent n= 27	69 prosent

Vedlegg 3

Individuell plan

Tabell 10. Individuell plan sikrer aktiv brukermedvirkning

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	10	10	3	20	1	25
Verken uenig eller enig	28	28	6	40	2	50
Enig	62	62	6	40	1	25
Total	100	100	15	100	4	100

Tabell 11. Individuell plan øker kvaliteten på formidlingsprosessen

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	20	21	3	20	1	25
Verken uenig eller enig	31	32	6	40	1	25
Enig	46	47	6	40	2	50
Totalt	97	100	15	100	4	100

Tabell 12. Individuell plan gir bedre grunnlag for å velge riktig hjelpemiddel

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	21	22	1	7		
Verken uenig eller enig	22	23	4	27	2	50
Enig	54	55	10	66	2	50
Totalt	97	100	15	100	4	100

Tabell 13. Individuell plan gir raskere saksbehandling på hjelpemiddelsentralen

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	38	45	2	13		
Verken uenig eller enig	25	30	2	13		
Enig	21	25	12	74	4	100
Total	84	100	16	100	4	100

Tabell 14. Individuell plan gir raskere levering av hjelpemidler

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	42	49	5	31		
Verken uenig eller enig	29	33,7	3	18,8	1	25
Enig	15	17	8	50	3	75
Totalt	86	100	16	100	4	100

Tabell 15. Individuell plan gjør arbeidet med formidlingen mer målrettet

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	11	12	2	13		
Verken uenig eller enig	21	23	3	20		
Enig	60	65	10	67	4	100
Totalt	92	100	15	100	4	100

Vedlegg 4

Ventetid

Tabell 16. Brukere og kommunale formidlers mening om ventetid på utredning av behov

	Brukere		Kommunal formidler	
	n	prosent	n	prosent
1-6 dager	33	23	32	31
1-2 uker	45	31	33	32
3-4 uker	30	21	28	27
1-2 mnd	21	15	4	4
over 2 mnd	15	10	6	6
	144	100	103	100

Tabell 16a. Brukere og kommunale formidlers mening om ventetid på utredning fordelt fylkesvis

	Aust-Agder		Buskerud		Rogaland		Nord-Trøndelag	
	Bruker	Formidler	Bruker	Formidler	Bruker	Formidler	Bruker	Formidler
1-6 dager	11	17	9	2	9	8	4	5
1-2 uker	14	10	11	6	6	12	13	5
3-4 uker	7	1	6	7	8	16	9	4
1-2 mnd	4	0	9	2	6	2	2	0
over 2 mnd	6	0	6	0	2	6	1	0
Total	42	28	41	17	31	44	29	14

Tabell 17. Brukeres mening om ventetid fra utredning til bruker får levert hjelpemidlet

	Bruker	
	n	prosent
1-6 dager	14	10
1-2 uker	28	19
3-4 uker	33	23
1-2 mnd	36	25
over 2 mnd	33	23
Total	144	100

Tabell 18. Brukeres mening om ventetid fra utredning til bruker får levert hjelpemidlet fordelt fylkesvis

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland	Total
1-6 dager, n	4	3	3	4	14
prosent	10	7	10	13	10
1-2 uker, n	11	2	7	8	28
prosent	27	5	23	26	20
3-4 uker, n	9	11	7	6	33
prosent	22	27	23	19	23
1-2 mnd, n	7	13	6	10	36
prosent	17	32	20	32	25
over 2 mnd, n	10	12	7	3	32
prosent	24	29	23	10	22
Totalt, n	41	41	30	31	143
prosent	100	100	100	100	100

Tabell 19. De kommunale formidlernes menig om ventetiden fra utredning til bruker får levert hjelpemidlet

	Man. Rullestol		El. Rullestol		Arbeidsstol		Løfte- hvilestol		Seng	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent	n	prosent	n	prosent
1-2 uker	16	18	2	2	31	36	8	10	33	43
3-4 uker	32	35	14	17	37	44	34	43	23	30
1-2 mnd	37	41	41	48	14	26	31	39	18	23
over 2 mnd	6	6	28	33	3	4	6	8	3	4
Total	91	100	85	100	85	100	79	100	77	100

Tabell 20. Spørsmål om informasjon gis til kommunene om hvor lang behandlingstiden blir.

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland	Total
	Ja, n	2	3	1	7
prosent	7	17	8	17	13
Nei, n	21	11	10	30	72
prosent	72	61	77	71	71
Vet ikke, n	6	4	2	5	17
prosent	21	22	15	12	17
Totalt, n	29	18	13	42	102
prosent	100	100	100	100	100

Tabell 21. Behov for informasjon om saksbehandlingstiden

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
Ja	54	53	8	47
Nei	28	28	5	29
Vet ikke	19	19	4	24
Total	101	100	17	100

Tabell 22. Sendes det ut informasjon om leveringstid til kommunene i dag?

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
Ja	13	12,7	4	26,7
Nei	72	70,6	4	26,7
Vet ikke	17	16,7	7	46,7
Total	102	100	15	100

Tabell 23. Om leveringstidene beskrevet i serviceavtalen er kjent

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
Ja	25	24	7	46,7
Nei	50	48,1	3	20
Vet ikke	29	27,9	5	33,3
Total	104	100	15	100

Tabell 24. Brukernes og de kommunale formidlernes mening om akseptabel ventetid på reparasjoner

	Brukere		Kommunale formidlere	
	n	prosent	n	prosent
1-6 dager	91	77,8	94	94,9
1-2 uker	25	21,4	5	5,1
30 dager	1	0,8		
Totalt	117	100	99	100

Vedlegg 5

Utredning av behov

Tabell 25. Hvem hjalp deg med å finne ut at de hadde behov for hjelpemiddel?

	n	prosent
Lege	6	4
Ergoterapeut/fysioterapeut	86	61
Hjemmesykepleier	8	6
Hjelpemiddelsentralen	4	3
Pårørende	16	12
Andre	20	14
Totalt	140	100

Tabell 26. Hvordan ble behovet vurdert?

Samtale v/besøk		Samtale pr. tlf		utførte oppgaver		svarte på skjema		På annen måte	
n	prosent	n	prosent	n	prosent	n	prosent	n	prosent
103	68	23	15	7	5	1	1	20	13

Tabell 27. I hvilken grad ble du lyttet til?

	n	prosent
I liten grad	8	6
I middels stor grad	19	13
I stor grad	115	81
Totalt	142	100

Tabell 28. Hvor fornøyd var du med måten vurderingen ble utført på?

	n	prosent
Misfornøyd	7	5
Verken fornøyd eller misfornøyd	20	14
Fornøyd	115	81
Totalt	142	100

Vedlegg 6

Utprøving og valg av hjelpemiddel

Tabell 29. Hvor skjedde utprøvingen?

	n	prosent
Der jeg skulle bruke hjelpemidlet	49	34
På hjelpemiddelsentralen	17	12
På annet sted	27	19
Jeg prøvde ikke hjelpemidlet	50	35
Totalt	143	100

Tabell 30. Dersom du prøvde hjelpemidlet, var du fornøyd med hvor det skjedde?

	n	prosent
Ja	90	91
Nei	9	9
Totalt	99	100

Tabell 31. Hvor hadde du ønsket å prøve hjelpemidlet?

	n	prosent
Der jeg skulle bruke hjelpemidlet	21	56
På hjelpemiddelsentralen	8	22
På annet sted	8	22
Totalt	37	100

Tabell 32. Fikk du prøve flere varianter?

	n	prosent
Ja	36	27
Nei	99	73
Totalt	135	100

Tabell 33. Hadde du ønsket å prøve flere varianter?

	n	prosent
Ja	37	39
Nei	59	61
Totalt	96	100

Tabell 34. I hvilken grad påvirket du valget av hjelpemiddel?

	n	prosent
I liten grad	31	22
I middels stor grad	21	15
I stor stor grad	88	63
Totalt	140	100

Tabell 35. I hvilken grad får brukerne prøve ut hjelpemidler til han/hun er fornøyd?

	n	prosent
I liten grad		
I middels stor grad	5	29
I stor grad	12	71
Totalt	17	100

Vedlegg 7

Levering, opplæring og oppfølging

Tabell 36. Hvordan foregikk leveringen av hjelpemidlet?

	n	prosent
Tidspunkt for levering ble avtalt på forhånd	70	49
Jeg fikk beskjed samme dag	23	16
Jeg/pårørende hentet hjelpemidlet	15	10
Jeg fikk ikke beskjed før hjelpemidlet ble levert	24	17
Det foregikk på annen måte	11	8
Totalt	143	100

Tabell 37. Hvor fornøyd var du med hvordan leveringen av hjelpemidlet foregikk?

	n	prosent
Misfornøyd	15	11
Verken fornøyd eller misfornøyd	13	9
Fornøyd	115	80
Totalt	143	100

Tabell 38. Fikk du tilbud om å låne et hjelpemiddel midlertidig mens du ventet på hjelpemidlet du skulle få?

	n	prosent
Ja	23	16
Nei	117	84
Totalt	140	100

Tabell 39. Har du fått opplæring i bruken av hjelpemidlet?

	n	prosent
Ja	96	66
Nei	49	34
Totalt	145	100

Tabell 40. Hvem utførte opplæringen?

	Brukere		Kommunale formidlere	
	n	prosent	n	prosent
Ergoterapeut/fysioterapeut	34	37	86	81
Hjemmesykepleier	2	2	9	9
Hjelpemiddelsentralen	11	12		
Leverandør	32	34	1	1
Kommunal vaktmester	2	2	3	3
Pårørende	4	4		
Andre	8	9	6	6
Totalt	93	100	105	100

Tabell 41. Hvor fornøyd var du med opplæringen?

	Brukere		Kommunale formidlere	
	n	prosent	n	prosent
Misfornøyd	5	5	6	6
Verken fornøyd eller misfornøyd	14	14	47	46
Fornøyd	80	80	48	48
Totalt	99	100	101	100

Tabell 42. Hadde du behov for oppfølging?

	n	prosent
Ja	53	38
Nei	87	62
Totalt	140	100

Tabell 43. Hvis ja, fikk du oppfølging?

	n	prosent
Ja	41	71
Nei	17	29
Totalt	58	100

Tabell 44. Hvordan foregikk oppfølgingen?

	Brukere		Kommunale formidlere*	
	n	prosent	n	prosent
Brukeren ble kontaktet 2-4 ganger den første måneden	3	6	32	30
Brukeren ble bedt om å ringe ved behov for oppfølging	23	45	69	65
Formidler kontakter bruker når kolleger mener det er behov			20	19
Oppfølgingen foregikk på annen måte	25	49	24	22
Formidlerne har ingen rutiner for oppfølging			13	12
Totalt	51	100		

* Formidlerne kunne krysse av for ett eller flere alternativer. Svarene fra dem vil derfor overskride 100 prosent.

Tabell 45. Hvem utførte oppfølgingen?

	n	prosent
Ergoterapeut/fysioterapeut	23	43
Hjemmesykepleier	2	4
Hjelpemiddelsentralen	7	13
Leverandør	15	28
Kommunal vaktmester	1	2
Pårørende	3	6
Andre	2	4
Totalt	53	100

Tabell 46. Hvor fornøyd var du med oppfølgingen?

	Brukere		Kommunale formidlere	
	n	prosent	n	prosent
Misfornøyd	7	13	17	16
Verken fornøyd eller misfornøyd	12	22	49	47
Fornøyd	36	65	39	37
Totalt	55	100	105	100

Vedlegg 8

Reparasjoner

Tabell 47. Er du med i akuttbrukerordningen?

	n	prosent
Ja	17	12
Nei	122	88
Totalt	139	100

Tabell 48. Hvem kontakter du ved behov for reparasjon på hjelpemidlene?

	n	prosent
Hjelpemiddelsentralen	70	54
Ergoterapeut/fysioterapeut	31	24
Hjemmesykepleier	3	3
Kommunal vaktmester	9	7
Leverandør	1	1
Pårørende	3	2
Ingen, jeg utfører reparasjoner selv	2	2
Jeg har ikke hatt behov for reparasjoner	8	6
Andre	1	1
Totalt	129	100

Tabell 49. Har du fått låne et hjelpemiddel midlertidig når ditt er til reparasjon?

	n	prosent
Ja	28	19
Nei	57	40
Ikke aktuelt	59	41
Totalt	144	100

Tabell 50. Hvor lenge må du vanligvis vente fra du gir beskjed om at hjelpemidlet trenger reparasjon til det er reparert?

	n	prosent
1-6 dager	38	38
1-2 uker	31	32
3-4 uker	20	20
1-2 mnd	7	7
over 2 mnd	3	3
Totalt	99	100

Tabell 51. Brukernes og de kommunale formidlernes mening om akseptabel ventetid på reparasjoner

	Brukere		Kommunale formidlere	
	n	prosent	n	prosent
1-6 dager	91	78	94	95
1-2 uker	25	22	5	5
over 2 uker	1	1		
Totalt	117	100	99	100

Vedlegg 9

Sortiment

Tabell 52. I hvilken grad ivaretar det *nasjonale sortimentet* (i de rosa katalogene) brukernes behov?

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
I liten grad	7	8				
I middels stor grad	20	22	3	19	2	50
I stor grad	65	70	13	81	2	50
Totalt	92	100	16	100	4	100

Tabell 53. Grad av enighet om de lokale sortiment varetar de *vanligste* behovene hos brukerne

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	3	3				
Verken uenig eller enig	14	14	1	6		
Enig	80	83	16	94	4	100
Totalt	97	100	17	100	4	100

Tabell 54. Det bidrar til raskere formidling

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	7	8				
Verken uenig eller enig	23	25	1	6	1	25
Enig	63	67	16	94	3	75
Totalt	93	100	17	100	4	100

Tabell 55. Det begrenser ikke brukerens mulighet for utprøving

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Uenig	14	15	2	12		
Verken uenig eller enig	21	23	3	18	2	50
Enig	58	62	12	70	2	50
Totalt	93	100	17	100	4	100

Tabell 56. Jeg er fornøyd med det lokale sortimentet ved hjelpemiddelsentralen

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
Uenig	5	5		
Verken uenig eller enig	28	30	3	18
Enig	59	65	14	82
Totalt	92	100	17	100

Vedlegg 10

Informasjon og kompetanse

Tabell 57. Har du fått informasjon om rettigheter og om hjelpemidler?

	Rettigheter		Hjelpemidler	
	n	prosent	n	prosent
Ja	61	41	46	31
Nei	87	59	100	69
Totalt	148	100	146	100

Tabell 58. I den grad du har fått informasjon, har denne vært skriftlig eller muntlig?

	Rettigheter		Hjelpemidler	
	n	prosent	n	prosent
Skriftlig	17	28	10	20
Muntlig	43	71	39	80
Totalt	60	100	49	100

Tabell 59. Er du fornøyd med informasjonen?

	Rettigheter		Hjelpemidler	
	n	prosent	n	prosent
Ja	54	84	43	84
Nei	10	16	8	16
Totalt	64	100	51	100

Tabell 60. Hvordan holder formidlerne seg oppdatert på hjelpemiddelområdet?

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent		
Deltar på aktuelle kurs og konferanser	72	69,4	8	66,7	4	100
Leser fagtidsskrift	22	21,3	1	8,3		
Kontakter hjelpemiddelfirmaer	75	73,4	10	83,3	4	100
Benytter Internett	15	15,4	0	0		
Kontakter kolleger	71	72	6	51,5		
Besøker utstillinger og varemesser	32	33,8	7	62,8	1	25
Tar videreutdanning	2	2,1	2	18,2		
På annen måte	12	12,5	1	9,1		
Gjennom produktdemonstrasjoner					3	75
Gjennom produktkataloger	4	3,6				
Gjennom kontakt/møter med fagkonsulent HMS	6	5,4				
Gjennom tidligere erfaring	2	1,8				
Total	107		17		4	

Vedlegg 11

Kurs og samarbeid

Tabell 61. I hvilken grad hjelpemiddelsentralen dekker behovet for kurs for kommunale formidlere gjennom sine kurs

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
I liten grad	29	28	1	7		
I middels stor grad	40	38	10	67	1	33
I stor grad	36	34	4	27	2	67
Total	105	100	15	100	3	100

Tabell 62. I hvilken grad får de kommunale formidlerne dekket sine behov for opplæring om hjelpemidler gjennom kurs ved HMS, fylkesvis fordeling, antall og prosent

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland
I liten grad, n	7	6	5	11
prosent	24	32	35	26
I middels stor grad, n	16	4	2	18
prosent	55	21	14	42
I stor grad, n	6	9	7	14
prosent	21	50	50	32
Total, n	29	14	14	43
prosent	100	100	100	100

Tabell 63. I hvilken grad dekker HMS behovet for opplæring for kommunale formidlere gjennom sine kurs, fylkesvis fordeling, antall og prosent

	Aust-Agder	Buskerud	Nord-Trøndelag	Rogaland
I liten grad, n	0	0	0	1
prosent	0	0	0	33
I middels stor grad, n	2	2	3	2
prosent	67	50	75	67
I stor grad, n	1	2	1	0
prosent	33	50	25	0
Total, n	3	4	4	3
prosent	100	100	100	100

Tabell 64. Tilgjengelighet via telefon

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
I liten grad	25	24		
I middels stor grad	34	33	3	20
I stor grad	54	43	12	80
Total	103	100	15	100

Tabell 65. Tilgjengelig via e-post

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
I liten grad	15	22		
I middels stor grad	9	13	1	7
I stor grad	44	65	14	93
Total	68	100	15	100

Tabell 66. Tilgjengelig gjennom møtevirksomhet

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
I liten grad	43	62	5	33
I middels stor grad	15	22	7	47
I stor grad	11	16	3	20
Total	69	100	15	100

Tabell 67. Hvor fornøyd de kommunale formidlerne og formidlerne ved hjelpemiddelsentralene var med samarbeidet

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
Misfornøyd	7	7		
Verken misfornøyd eller fornøyd	30	29	6	40
Fornøyd	67	64	9	80
Total	104	100	15	100

Vedlegg 12

Kommuneavtalen

Tabell 68. Formidleres kjennskap til kommuneavtalene

	Kommunal formidler		HMS formidler	
	n	prosent	n	prosent
ja	72	67	16	94
nei	35	33	1	6
Total	107	100	17	100

Tabell 69. Kommuneavtalens viktighet i forhold til hjelpemidelformidlingen

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n	prosent	n	prosent	n	prosent
Ikke viktig	16	23	2	14		
Verken viktig eller uviktig	22	30	5	32	1	25
Viktig	34	47	8	54	3	75
Totalt	72	100	15	100	4	100

Tabell 70. På hvilken måte kan formidlere påvirke kommuneavtalene. (Alle kunne krysse av for ett eller flere alternativer. Svarene vil derfor overskride 100 prosent.)

	Kommunal formidler		HMS formidler		Seksjonsleder	
	n= 107	prosent	n= 17	prosent	n= 4	prosent
Ved etablering av særavtaler	18	17	4	24	1	25
Ved diskusjoner	42	39	10	59	3	75
Andre måter	28	26	3	18	3	75
har ikke mulighet	29	27	4	24		

Trondheim

Adresse: 7465 Trondheim
Oslo
Telefon: 40 00 25 90
Telefaks: 93 07 05 00
E-post: helse@sintef.no
Url: www.sintef.no/helse

Oslo

Adresse: Postboks 124, Blindern, 0314
Telefon: 40 00 25 90
Telefaks: 22 06 79 09
E-post: helse@sintef.no
Url: www.sintef.no/helse