



Nr. 2006:12

## **Evaluering av ordning for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler**

## Forord

På oppdrag fra Rikstrygdeverket har Statskonsult evaluert ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. En ny ordning ble etablert i oktober 2004, og tilbyr alle brukere av trygdens hjelpemidler en mulighet til å få utbedret feil og mangler ved eget hjelpemiddel innen 24 timer på grunnlag av brukerens situasjonsbeskrivelse. For å evaluere ordningen har vi i perioden mars-august 2006 gjennomført en brukerundersøkelse blant faktiske og potensielle brukere av ordningen, intervjuet ansatte ved hjelpemiddelsentralene og gjennomført en e-postundersøkelse blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere om ordningen (bl.a. i kommunene, hjelpemiddeleleverandører m.m.). Undersøkelsene er gjennomført i 7 fylker. I tillegg er det gjennomført bakgrunnsintervjuer og dokumentstudier. Vi takker alle informanter som velvillig har stilt opp i intervjuer, og personer som har besvart undersøkelsene som er gjennomført!

Avdelingsdirektør Vivi Lassen har vært prosjektansvarlig. Prosjektet er utført av Inger Johanne Sundby (prosjektleder), Lisbeth Udland Hansen og Ellen Hov Aanæs.

Oslo, oktober 2006



Vivi Lassen  
avdelingsdirektør

---

## Innhold

Sammendrag.....	1
1 Bakgrunn og faglig tilnærming.....	5
1.1.1 Mål .....	5
1.1.2 Målgrupper .....	5
1.2 Faglig tilnærming .....	6
2 Datainnsamlingsmetoder.....	8
2.1 Dokumentstudier.....	8
2.2 Bakgrunnsintervjuer.....	9
2.3 Brukerundersøkelse.....	9
2.3.1 Utvalgstreking .....	10
2.3.2 Tema .....	10
2.3.3 Påminnelse .....	10
2.3.4 Analyse av bortfall.....	10
2.4 Telefonundersøkelse .....	11
2.4.1 Utvalg .....	11
2.4.2 Tema .....	11
2.5 E-postundersøkelse.....	12
2.5.1 Utvalg .....	12
2.5.2 Tema .....	13
2.5.3 Påminnelser .....	13
3 Beskrivelse av ordningen .....	14
3.1 Roller og ansvar i hjelpemidelformidling generelt.....	15
3.1.1 Kommunene og statens ansvar .....	15
3.1.2 Arbeidsdeling kommune og stat .....	15
3.1.3 Arbeidsfordeling i akuttordningen spesielt .....	16
3.2 Standarder som veiledning for ordningen .....	16
3.2.1 Standarden for akuttordningen .....	16
3.2.2 Standarden for kommuneavtalen.....	17
3.2.3 Standard for opplæring .....	18
3.3 Organisering og samarbeid .....	18
3.3.1 Organisering i fylker med intern vaktordning .....	19
3.3.2 Organisering i fylker med ekstern vaktordning .....	20
4 Funn fra kartleggingene .....	21
4.1 Hvem besvarte brukerundersøkelsen.....	21
4.2 Informasjon og kommunikasjon med brukerne .....	21
4.2.1 Brukernes kjennskap til ordningen.....	21
4.2.2 Informasjon om ordningen til brukerne .....	22
4.2.3 Informasjonskanaler til brukerne.....	23
4.2.4 Informasjon og kommunikasjon fra hjelpemiddelsentralene.....	24
4.3 Informasjon og kommunikasjon med førstelinjen .....	25
4.3.1 Tilfredshet med informasjon fra hjelpemiddelsentralen .....	25
4.3.2 Informasjonskanaler.....	25
4.3.3 Videreformidling av informasjon .....	26
4.4 Brukernes erfaring med ordningen .....	26
4.5 Førstelinjens erfaringer med brukerne .....	29
4.6 Brukernes tilfredshet med ordningen.....	31
4.6.1 Brukerens situasjon skal være bestemmende.....	33
4.7 Standarden for akuttordningen .....	34
4.7.1 Hjelpemiddelsentralene .....	34
4.7.2 Førstelinjen .....	35
4.8 Standarden for kommuneavtalene .....	35
4.8.1 Førstelinjen .....	36
4.9 Ansvarsfordeling .....	36
4.9.1 Hjelpemiddelsentralene .....	36
4.9.2 Førstelinjen .....	38
4.10 Samarbeid .....	38
4.10.1 Hjelpemiddelsentralene .....	38
4.10.2 Førstelinjen .....	39

---

4.11	Opplæring .....	39
4.11.1	Hjelpemiddelsentralene .....	40
4.11.2	Førstelinjen .....	41
4.12	Rapportering .....	42
5	Analyse.....	43
5.1	Brukernes oppfatninger .....	43
5.1.1	Hvem er brukerne av ordningen med akutt reparasjon? .....	43
5.1.2	Brukernes kjennskap til ordningen er for dårlig .....	44
5.1.3	Informasjonen må bli bedre og mer målrettet .....	44
5.1.4	Hvor viktig er ordningen for brukerne? .....	45
5.1.5	Hvor tilfredse er brukerne? .....	45
5.2	Organiseringen som virkemidler for måloppnåelse .....	47
5.2.1	Ansvars- og rolledelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen/bydelen er uklar .....	47
5.2.2	Har organiseringen med intern eller ekstern vakttelefon betydning for måloppnåelsen? .....	49
5.2.3	Forskjeller i opplæring – slår det ut på brukerne? .....	50
5.3	Standarden for akuttreparasjons rolle som veileder .....	53
5.3.1	Forståelse av akutt-standard .....	53
5.3.2	Gir standarden tilfredsstillende veiledning om hvem som skal vurdere hva som er en akutt situasjon?.....	53
5.3.3	Beskrivelse av ansvar .....	54
5.3.4	Reparasjon eller personlig assistanse? .....	54
6	Anbefalinger .....	55
6.1	Presiseringer i standarden for akuttordningen .....	55
6.1.1	Ansvarsfordeling mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen må avklares .....	55
6.1.2	Hvordan kan brukerens situasjon bli bestemmende for om akutt reparasjon skal utløses? .....	56
6.1.3	24 timers målsettingen bør bli mer reell.....	56
6.2	Mer opplæring rundt ordningen .....	56
6.2.1	Bedre forståelse og forankring av den nasjonale standarden .....	57
6.2.2	Kurs i brukerdiallog om akuttordningen .....	57
6.3	Gjør ordningen bedre kjent.....	57
6.3.1	Presiser ansvaret for informasjon .....	58
6.3.2	Del erfaringer i og mellom fylkene .....	58
6.3.3	Plei nettverkene i førstelinjen.....	58
6.3.4	Tilrettelegg for at førstelinjen og brukerorganisasjonene blir gode videreformidlere av informasjon .....	59
6.3.5	Styrk informasjonen til brukerne .....	59
6.4	Bør det gjøres noe med organiseringen? .....	60

Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse

Vedlegg 2: Intervjuguide telefonintervjuer Hjelpemiddelsentralen

Vedlegg 3: Spørreskjema e-postundersøkelse – samarbeidspartnere HMS

Vedlegg 4: Utvalgstrekkning brukerundersøkelse

---

## Sammendrag

### Bakgrunn

Rikstrygdeverket iverksatte en ny ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler 1. oktober 2004. Ordningen som driftes av hjelpemiddelsentralene, tilbyr alle brukere av trygdens hjelpemidler en mulighet til å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel innen 24 timer (med noen forbehold) når det medfører urimelig store konsekvenser i dagliglivet å være det foruten. I denne evalueringen av ordningen som vi har gjort på oppdrag for Rikstrygdeverket, har vi gjennomført undersøkelser i syv fylker; Troms, Nordland, Hordaland, Aust-Agder, Akershus og Oslo.

Det er gjennomført tre undersøkelser i perioden april-august 2006:

- Postal brukerundersøkelse blant faktiske og potensielle brukere av ordningen
- Telefonundersøkelse blant ansatte ved hjelpemiddelsentralene
- E-postundersøkelse blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere om ordningen (bl.a. i kommunene, hjelpemiddeleleverandører m.m.).

I tillegg er det gjennomført bakgrunnsintervjuer og dokumentstudier.

Evalueringen er i hovedsak basert på erfaringer og oppfatninger som representanter fra de tre målgruppene har. I tillegg har ulik dokumentasjon om intensjoner med og regelverk for ordningen vært viktig for å utarbeide problemstillinger, og for vår forståelse av hvordan den fungerer og hvilke problemer brukerne og forvaltningsapparatet opplever. Ressursbruk og kostnader til drift av ordningen har ikke vært omfattet av evalueringen.

### Standardens intensjon og virkeområde

Hva ordningen med akutt reparasjon av virkemidler omfatter og hvordan den skal organiseres og praktiseres er omtalt i ulike dokumenter og på Trygdeetatens nettsider. Våre anbefalinger omfatter å gjøre teksten i den nasjonale standarden for ordningen tydeligere slik at den kan gi bedre veiledning for apparatet som skal forvalte ordningen. Men en må sikre at det er samsvar mellom standarden og andre dokumenter som omhandler ordningen. De områdene vi mener bør tydeliggjøres i standarden er:

- Teksten knyttet til hvem som har ansvar for enklere reparasjoner både i standarden og på internett bør vurderes slik at det kommer klarere fram at det er hjelpemiddelsentralen som skal kontaktes ved behovet for akutt reparasjon. Punktet om kommunenes generelle ansvar med referanse til forskriften, virker forvirrende i den sammenheng dette står
- Det bør presiseres sterkere at hjelpemiddelsentralen og samarbeidspartene klargjør ansvarsfordelingen seg i mellom
- Hva/hvem som skal være bestemmende for at man skal hjelpe brukeren med akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel

### Opplæring

Hjelpemiddelsentralene beskriver opplæringstiltak og/eller at de har gitt litt ulike former for bakgrunnsinformasjon om ordningen til sine

Behov for presiseringer i standarden

Gode opplærings-tiltak kan kopieres og opplæring/informasjon intensiveres

samarbeidspartnere. I e-postundersøkelsen svarte 58 prosent av de ikke hadde fått det, og 42 prosent at de hadde fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om praktiseringen av ordningen. Det er vanskelig å si om opplæring av og informasjon til både de som arbeider på hjelpemiddelsentralen og samarbeidsparter i kommunen og blant leverandørene, virker inn på brukernes tilfredshet med ordningen. Troms har lite opplæring, mens Hordaland har svært mye opplæring i ulike tema, men begge får høy skåre på brukertilfredsheten. Sør-Trøndelag har også mye opplæring, men brukertilfredsheten er ikke på topp. Oslo har ikke mye opplæring, og får dårligst skåre når det gjelder brukernes tilfredshet. Opplæring og informasjon slår imidlertid ut på kjennskap til ordningen. Det kan være mange grunner til at brukerne er mer eller mindre tilfredse, og uten opplæringen, informasjon og kontaktmøter kunne tilfredsheten vært langt dårligere. Eksemplene på opplæringstiltak i de mest aktive fylkene bør derfor heller kopieres og opplæringen intensiveres, enn reduseres.

Lag opplærings-tilbud om forståelse av og praktisering av akutt-standard

Siden standarden for akutt-ordningen er litt dårlig kjent blant samarbeidspartnere, foreslår vi at det med utgangspunkt i standarden (evt. revidert standard) og forståelse av og praktisering av denne, lages et opplæringstilbud eller at dette på annen måte blir satt på dagsorden. Både for internt ansatte og aktuelle samarbeidspartnere om ordningen.

I brukerundersøkelsen var det 27 prosent som var uenige i påstanden om at de hadde fått god hjelp da de ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel, og 25 prosent som var enige i at den personen de snakket med sist gang de ringte akuttelefonen ikke forsto vedkommendes situasjon. I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene var det også flere som ga uttrykk for at det kunne oppstå situasjoner der det var vanskelig å vurdere hva man skulle gjøre for å hjelpe brukeren på best mulig måte. Flere hadde rutiner for debriefing eller evalueringsmøter om slike samtaler. For å en felles forståelse og omforent holdning til hvordan man håndterer ulike situasjoner i dialogen med brukeren på telefonen, foreslår vi at det lages et kursopplegg om brukerdiallog som tema.

Lag kursopplegg om brukerdiallog

### **Kjennskap til ordningen**

For få brukere har kjennskap til at ordningen eksisterer

Det er for liten kjennskap til ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler. Nærmere to tredeler (65 prosent) av brukerne sier at de ikke har hørt om ordningen før de fikk spørreskjemaet og kun 17 prosent har sett, lest eller hørt informasjon om ordningen de siste 12 månedene. På spørsmål om hvorfor de ikke har benyttet ordningen med akutt reparasjon er det hele 49 prosent som oppgir at de ikke visste at ordningen fantes. Det er store variasjoner mellom fylkene, med 80 prosent i Nordland mot 59 prosent i Oslo som ikke har hørt om ordningen. Mange uttrykte i skriftlige kommentarer at de var frustrerte over å ikke å ha hørt eller fått informasjon om ordningen. Det var også ganske mange (hele 28 prosent av de som er brukere) som synes det var vanskelig å finne telefonnummeret til ordningen, og noen sa at dette var årsak til at de ikke har benyttet ordningen.

Det var også en viss forvirring mht hvem de skal ta kontakt med bydelen/kommunen først eller direkte med hjelpemiddelsentralen. De fleste mente det var riktig å ta kontakt med hjelpemiddelsentralen (47 prosent) eller

---

vakttelefon (17 prosent) dersom de har behov for akutt reparasjon. Mens 10 prosent mente de burde ta kontakt med kommunen eller bydelen og 8 prosent leverandør eller verksted.

### **Hvordan benyttes ordningen?**

Hvor mange som har benyttet ordningen i løpet av den relativt korte tiden som den har eksistert, har naturlig nok også sammenheng med hvor mange som har kjennskap til at ordningen eksisterer. Bruk av ordningen forutsetter også at de vet hvor og til hvem de kan henvende seg i en akutt situasjon. Det var 34 prosent av respondentene som hadde benyttet ordningen for akutt reparasjon i løpet av de 12 siste månedene. 59 prosent hadde ikke benyttet ordningen. Fordelingen blant respondentene i de forskjellige fylkene var noe ujevn. Det var flest fra Hordaland og Oslo, og færrest fra Nordland og Aust-Agder.

Henvendelser til ordningen er oftest på dagtid

De aller fleste (74 prosent) hadde ringt på dagtid, 16,5 prosent om kvelden og 8 prosent i løpet av en helg. I noen fylker oppgir ingen at de har tatt kontakt utenom åpningstiden. Det er mer utbredt å ta kontakt om kvelden i Hordaland enn i de andre fylkene og i Nordland er det ingen som sier de har tatt kontakt om kvelden eller natten. Vi hadde ut fra hensikten med ordningen, forventet at det var langt flere som hadde hatt behov for å få hjelp og hadde tatt kontakt utenom hjelpemiddelsentralens åpningstid.

Ut fra dataene kan det også virke som om en del av dem som er blitt kjent med ordningen også har benyttet den flere ganger. 39 prosent av de 279 som har oppgitt hvor mange ganger de har ringt det siste året, har tatt kontakt tre eller flere ganger. Blant disse, er det flest fra Oslo og Hordaland.

### **Informasjon om ordningen**

I brukerundersøkelsen fant vi at helsepersonell var de viktigste videreformidlerne av informasjon, og at det først og fremst var gjennom dem de hadde fått informasjon om ordningen. Det så også ut til at helsepersonell i kommuner som ligger fjernt fra hjelpemiddelsentralen, var noe flinkere til å formidle informasjon om ordningen enn de i nærliggende kommuner, bortsett fra i Akershus (Oslo er ikke tatt med). Respondentenes fag- eller medlemsorganisasjoners medlemsblader hadde også en sentral rolle som videreformidler, og likeså familie, venner og kjentes rolle som ”jungeltelegraf”.

Styrk informasjonen til brukerne

Styrk kommunikasjonen med førstelinjen

E-postundersøkelsen blant personell og fagfolk med direkte kontakt med brukerne (førstelinjen), viser også at 21 prosent synes de ikke har blitt godt nok informert om ordningen i sitt fylke. Flertallet (58 prosent) sier også at de ikke har fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om praktiseringen av ordningen.

Bruk helsepersonell som videreformidlere av informasjon

Siden ordningen var så dårlig kjent blant brukerne, og at mange av hjelpemiddelsentralens samarbeidspartnere heller ikke synes de hadde blitt godt nok informert, bør informasjon og kommunikasjon om ordningen være et viktig satsningsområde for å videreutvikle denne tjenesten.

### **Tilfredsheten med ordningen**

Når brukerne har fått kontakt med hjelpemiddelsentralen er flertallet av dem som har brukt ordningen relativt fornøyd med dialogen, hjelpen og reparasjonen

Flertallet tilfreds med dialog, hjelp, og reparasjon

av hjelpemiddelet. På det generelle spørsmålet om de er fornøyd med kvaliteten på hjelpen de har fått, svarer de fleste (over 60 prosent) positivt på dette. Det er imidlertid forskjeller i landet med Troms på topp og Oslo lavest.

En tredjedel fikk ikke god hjelp sist

Det er også et stort antall (27 prosent av de som har svart) som ikke synes de fikk god hjelp sist gang de ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel. 25 prosent av de som har svart sier seg også enig i påstanden om at ”Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel forsto ikke min situasjon”.

41 prosent får hjelp innen 24 timer

Mange brukere synes også at det tok for lang tid før hjelpen kom. Målet om å få reparert eller erstattet hjelpemidlet i løpet av 24 timer ble nådd for 41 prosent av de som besvarte spørsmålet. Fylker med intern vaktordning klarte dette i noe større grad enn fylker med ekstern vaktordning. Siden 24-timersfristen kan synes å være vanskelig å innfri i mange tilfeller, er det spørsmål om målet om 24 timer også gir en feil forventning hos brukeren.

### **Erfaringer med ordningen**

De aller fleste som ber om hjelp får hjelp. Sist gang de trengte hjelp, oppgir de at det kom noen fra hjelpemiddelsentralen eller leverandør av hjelpemiddelet som reparerte hjelpemiddelet. Relativt få svarer at noen fra kommunen hjalp dem. Noen ganske få sier at problemet ble løst over telefonen.

De fleste får hjelp

I e-postundersøkelsen blant førstelinjetjenesten eller dem som har direkte kontakt med brukerne, kommer det fram at mange har hjulpet brukere i en akutt situasjon (83 prosent), men også at en del (55 prosent) har vært i en situasjon der de av ulike årsaker ikke har kunnet hjelpe en bruker som har henvendt seg til dem om hjelp i en akutt situasjon.

### **Organisering**

Tre av de fylkene som har vært med på denne evalueringen er organisert med ekstern vaktordning, og fire av fylkene med intern vaktordning. Vi kan ikke konkludere med at hjelpemiddelsentralene med intern vaktordning fungerer bedre eller dårligere enn de med ekstern vaktordning, selv om brukertilfredsheten var noe høyere blant fylker med intern vaktordning enn fylker med ekstern vaktordning. Forskjellene var for små og grunnlaget for lite til å kunne konkludere med det. Det kan imidlertid se ut til at de med intern vaktordning får et mer helhetlig ansvar og bredere tilfang av erfaringer om hvordan ordningen fungerer på ulike tider av døgnet som kan utnyttes i erfaringsdeling og forbedringer av ordningen. Men det er ulike forhold som vil påvirke brukertilfredsheten, blant annet hvor mye ressurser hjelpemiddelsentralen, firmaene som opererer vakttelefonen, samarbeidspartnerne i kommunene bruker på ordningen.

Kost-nytte analyse kan belyse organisering av ordningen (intern eller ekstern vaktordning)

Vi vil derfor anbefale at det gjennomføres en vurdering av kostnadene ved ordningen og hvordan dette eventuelt varierer i forhold til ulik organisering. Evalueringen gir data om nytten for ulike grupper og tiltak som de ulike fylkene har iverksatt, mens data om ressursbruk og kostnader må samles inn særskilt. Aktivitetsdataene må kvalitetssikres.



---

# 1 Bakgrunn og faglig tilnærming

Rikstrygdeverket iverksatte en ny ordning for akutte reparasjoner av utlånte hjelpemidler 1. oktober 2004. Ordningen tilbyr alle brukere av trygdens hjelpemidler en mulighet til å få utbedret feil og mangler ved eget hjelpemiddel innen 24 timer på grunnlag av brukerens situasjonsbeskrivelse. Jf. beskrivelse av ordningen i kap. 3.

I brev av 6. januar 2006 søkte Rikstrygdeverket en samarbeidspartner som kunne gjennomføre en evaluering av ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. Statskonsult fikk i oppdrag å gjennomføre evalueringen.

## 1.1.1 Mål

Målet med evalueringen var å avdekke hvordan ordningen fungerer for brukerne og hjelpemiddelsentralene med deres samarbeidspartnere, og å avdekke hvilke tiltak som kan iverksettes for å bedre ordningen på grunnlag av funn i evalueringen. Rikstrygdeverket var interessert i å få avdekket brukernes:

- Kjennskap til ordningen
- Hvordan de oppfatter ordningen
- Deres erfaringer med ordningen
- Hvilke kanaler de eventuelt har brukt for å bli kjent med ordningen
- Om de har benyttet den

For hjelpemiddelsentralene ønsket Rikstrygdeverket å:

- få kartlagt deres forståelse av standardens intensjon og virkeområde
- få klarlagt sentralenes operasjonelle løsninger for de utfordringene standarden reiser.

## 1.1.2 Målgrupper

Undersøkelsen skulle omfatte følgende tre hovedmålgrupper:

- Brukere (både de som har brukt ordningen og potensielle brukere)
- De som arbeider med ordningen på hjelpemiddelsentralene
- Hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere om ordningen i kommunene, firma med ansvar for vakttelefonen utenom hjelpemiddelsentralens arbeidstid og leverandører av hjelpemidler.

Rikstrygdeverket mente det var nødvendig å avgrense evalueringen til noen utvalgte fylker. Følgende syv fylker ble valgt ut på bakgrunn av størrelse på fylket og type organisering av ordningen:

- Oslo
- Akershus
- Aust-Agder
- Hordaland
- Sør-Trøndelag
- Nordland
- Troms

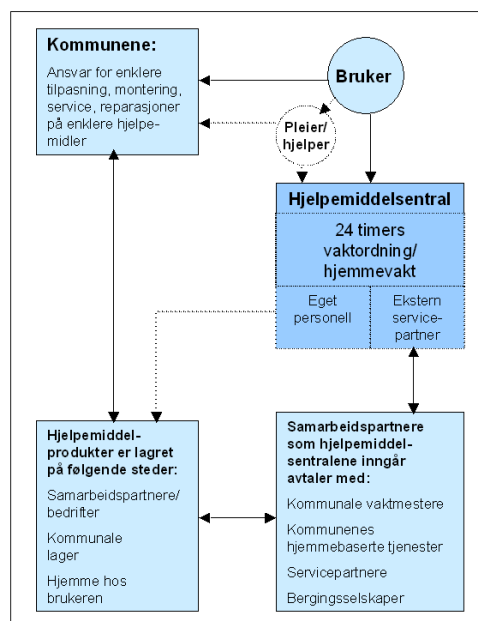
## 1.2 Faglig tilnærming

Ordnningen med akutt reparasjon ved behov, er ikke en rettighet, men et tilbud overfor dem som trenger denne tjenesten. Likeledes er det kommunenes ansvar å utføre enklere tilpasning, montering, service og reparasjoner på enklere hjelpemidler. Kommunene har også ansvar for å yte praktisk bistand i de tilfeller brukeren blir uten nødvendige hjelpemidler på grunn av reparasjonsarbeider (Forskrift om habilitering og rehabilitering, §11).

Dette var viktige rammebetingelser for ordningen og basis for evalueringen og analysen av dataene.

Vår forståelse av de ulike aktørenes funksjon og relasjonen mellom dem er skissert i figur 1 under. Hjelpemiddelsentralen har ansvar for akuttordningen, og i forbindelse med denne har de også ansvar for å utføre enklere reparasjoner. I mange tilfeller må de imidlertid søke samarbeid med både kommuner og leverandører av hjelpemidler, servicepartnere m.fl. for å hjelpe brukere med behov for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler.

Figur 1. Aktørkart



For å kunne avdekke hvordan ordningen fungerer og identifisere eventuelle problemer og gap mellom intensjonen for ordningen og praksis, var det nødvendig å komme i kontakt med og undersøke hva personer i de tre hovedmålgruppene (brukerne, hjelpemiddelsentralene og deres samarbeidspartnere) mente om ordningen og hvordan ordningen fungerer i dag.

Evalueringen baseres i hovedsak på erfaringer og oppfatninger som representanter fra de tre målgruppene har. I tillegg er ulik dokumentasjon om intensjoner med og regelverk for ordningen vært viktig for å utarbeide

problemstillinger og for vår forståelse av hvordan den fungerer og hvilke problemer brukerne og forvaltningsapparatet opplever.

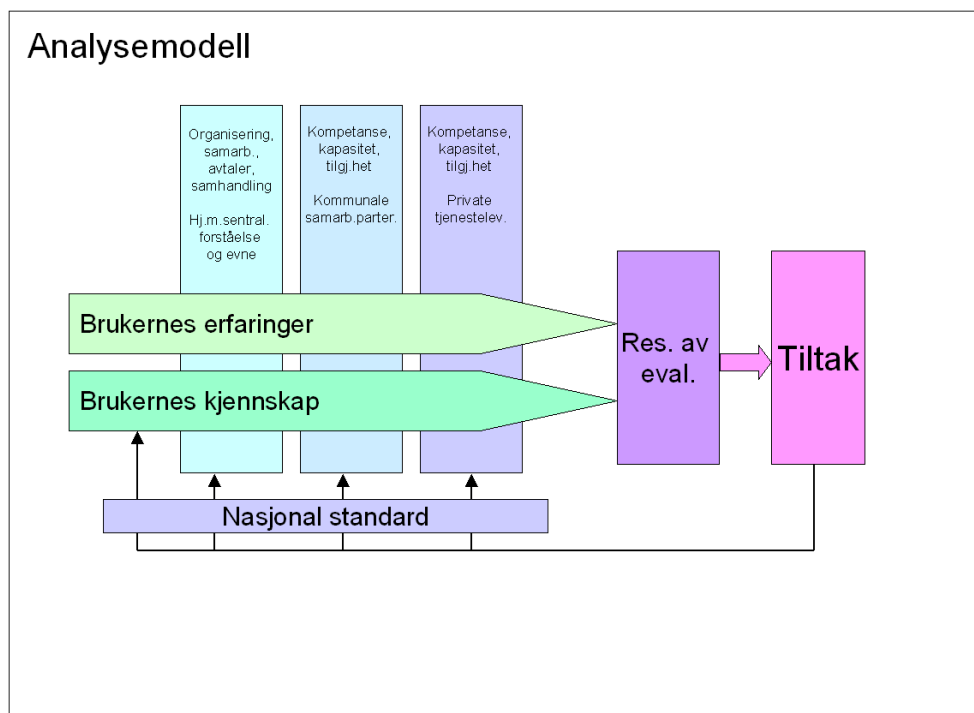
Data om ressursbruk til drift av ordningen og kjøp av tjenester ved de ulike hjelpemiddelsentralene/fylkene eller i kommunene inngår ikke i evalueringen. En kost-nytte undersøkelse kunne gitt et bedre tilfang til å analysere årsaker til ulikheter i bl.a. brukertilfredshet mellom fylkene, men evalueringen ble avgrenset til å kartlegge hvordan ordningen er organisert, ulike tiltak i fylkene og hvordan tjenesten oppleves å fungere.

En evaluering bør føre frem til forbedringer. Hensikten med å gjennomføre denne evalueringen var både å:

- få kunnskap om hvordan ordningen fungerer for de tre hovedmålgruppene
- identifisere eventuelle forhold som ikke fungerer optimalt
- iverksette tiltak som kan forbedre ordningen for brukerne som er omfattet av den.

Analysemodellen i figur 2 illustrerer hvilke hovedområder Statskonsult mente det var viktig å belyse for å evaluere ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. Datainnsamlingsmetoder som er valgt for belyse disse områdene beskrives i neste kapittel.

Figur 2. Analysemodell



---

## 2 Datainnsamlingsmetoder

Ut fra mål og aktuelle problemstillinger har vi basert evalueringen på et sett av ulike datainnsamlingsmetoder. Undersøkelsene i de ulike målgruppene har gjort det mulig for oss å belyse de samme problemstillingene fra flere sider, og har derfor hjulpet oss til å kunne peke på ”hvor skoen trykker”. Det har også vært en viktig for oss at de tre undersøkelsene som er gjennomført i denne evalueringen er utført etter hverandre i tid. Dette for å kunne nyttiggjøre oss og belyse viktige funn fra en undersøkelse i neste undersøkelse.

I evalueringen har vi benyttet følgende datainnsamlingsmetoder:

<b>Datainnsamlingsmetode</b>	<b>Formål</b>
<b>Dokumentstudier</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktivitetsdata</li><li>• Relevant materiale fra RTV og hjelpemiddelsentralene</li></ul>	Grundigere forståelse av ordningen inkl. omfang (antall brukere/ henvendelser)
<b>Bakgrunnsintervjuer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• RTV</li><li>• To hjelpemiddelsentraler (tils. 8 personer)</li><li>• FFO og NHF sentralt</li><li>• Hjelpemiddelsentralenes eksterne samarbeidspartnere/ tjenesteleverandører</li><li>• En kommunevaktmester</li></ul>	Grunnlag for formulering av problemstillinger og utarbeidelse av intervjuguide og spørreskjema
<b>Brukerundersøkelse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Blant 2755 brukere og potensielle brukere av ordningen fordelt på de syv utvalgte fylkene</li><li>• 705 respondenter besvarte undersøkelsen</li></ul>	Datainnsamling fra brukerne
<b>Telefonintervjuer med hjelpemiddelsentralene</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intervjuer med 13 personer ved syv hjelpemiddelsentraler i de syv utvalgte fylkene</li></ul>	Datainnsamling fra hjelpemiddelsentralene
<b>E-postundersøkelse blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Blant 260 personer som er samarbeidspartnere med hjelpemiddelsentralene i de syv utvalgte fylkene.</li><li>• 141 respondenter besvarte undersøkelsene</li></ul>	Datainnsamling fra samarbeidspartnere, leverandører og kommunene

### 2.1 Dokumentstudier

Statskonsult har foretatt en gjennomgang av følgende skriftlige materiale:

- Trygdeetatens standard for ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov”
- Trygdeetatens standard for ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Kommuneavtalen”
- Forskrift om rehabilitering og rehabilitering. Kap. 2, § 11. Sosial- og helsedepartementet 28. juli 2001
- Forskrift om individuelle planer, § 2, 5 og 6. Sosial- og helsedepartementet 8. juni 2001
- Aktivitetsdata om ordningen for de 7 fylkene
- Noen av hjelpemiddelsentralenes vaktinstrukser
- Evaluering av den gamle akuttordningen fra 2002

---

Dataene er først og fremst brukt som kunnskapsgrunnlag i forkant av datainnsamling. Vi har gått grundigere inn på innholdet i standarden ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov” ved at vi har forsøkt å belyse hvordan den blir forstått blant brukerne av den i forbindelse med datainnsamling.

## 2.2 Bakgrunnsintervjuer

Bakgrunnsintervjuer med nøkkelpersoner i de ulike målgruppene for evalueringen ble gjennomført i februar/mars. Hensikten var dels å få kartlagt aktuell bakgrunnsinformasjon om ordningen, aktuelle utfordringer, viktige problemstillinger og å få innspill til spørsmål til de planlagte undersøkelsene for evalueringen.

Følgende bakgrunnsintervjuer ble gjennomført:

- Hjelpemiddelsentralen i Oslo, personlig gruppeintervju. 3 deltakere inkl. firma med ansvar for vakttelefon for ordningen kveld/helg/høytid
- Hjelpemiddelsentralen i Akershus, personlig gruppeintervju. 5 deltakere
- Hjelpemiddelsentralen i Sør-Trøndelag, telefonintervju. 1 deltaker
- Kommunevaktmester i Akershus, telefonintervju. 1 deltaker
- Brukerorganisasjonen Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, personlig intervju/møte, 1 deltaker. Norges handikapforbund kunne ikke stille til møtet, men var i dialog med evaluator og ga innspill per telefon til spørreskjema og utvalg.
- Telefonsamtale om spørreskjema til brukerundersøkelsen med Norges handikapforbund, 1 deltaker
- Rikstrykdeverket, personlig intervju/møte, 2 deltakere

## 2.3 Brukerundersøkelse

Et hovedformål med evalueringen var å undersøke hvordan ordningen fungerer for brukerne. Det er derfor gjennomført en postal spørreundersøkelse i 7 fylker blant faktiske brukere og potensielle brukere om ordningen (perioden 12. mai - 14. juni). Undersøkelsen er gjennomført i samarbeid med markedsanalyse-selskapet [Norstat](#) (Norsk Statistikk).

Spørreundersøkelse sendt i posten ble valgt som datainnsamlingsmetode etter vurderinger i samråd med RTV og to brukerorganisasjoner sentralt. Dette er trolig en godt egnet undersøkelsestype for å nå den enkelte respondent både pga av tilgjengelighet, eventuelle vansker med språk og fordi noen spørsmål kanskje kunne oppleves som sensitive.

Statskonsult hadde ansvar for utforming av spørreskjema. To sentrale brukerorganisasjoner, Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon og Norges handikapforbund bidro med både utforming av relevante spørsmål til undersøkelsen og til kvalitetssikring av spørsmål. De bidro også til at spørreskjemaet ble pretestet i målgruppen før det ble sendt ut.

---

Norstat har hatt ansvar for grafisk utforming av spørreskjema, utsendelse, påminnelse (purring), registrering av data, tabellverk og utforming av grafiske presentasjoner. Statskonsult har hatt ansvar for analyse av data og utforming av rapport.

### **2.3.1 Utvalgstrekkning**

Utvalget omfattet:

- Alle registrerte brukere av ordningen i 2005 i de utvalgte fylkene: 465 personer
- Et representativt utvalg blant potensielle brukere av ordningen (fordelt på aktuelle hjelpemidler, fylker og avstand fra hjelpemiddelsentralen): 2.100 personer

Til sammen 2.565 fikk tilsendt undersøkelsen (ca. 6 prosent av populasjon), hvorav 705 besvarte undersøkelsen (27,5 svarprosent)

I tilbudet til RTV hadde vi beregnet at et bruttoutvalg på 2.500 respondenter for denne brukerundersøkelsen ville gi ca 700 svar (svarprosent på ca 30). Dette ble lagt til grunn for å beregne størrelsen på utvalgene for undersøkelsen. Trekking av utvalget til den postale brukerundersøkelsen foregikk i flere trinn. Utvalgstrekkningen er beskrevet i vedlegg 4.

### **2.3.2 Tema**

Spørreskjemaet bestod av til sammen 28 hovedspørsmål og hadde følgende hovedtema (jf. spørreskjema i vedlegg 1):

- Kjennskap til ordningen
- Informasjon om ordningen
- Erfaring med ordningen
- Tilfredshet med ordningen
- Kommentarer om ordningen
- Respondentenes bakgrunn

### **2.3.3 Påminnelse**

Etter svarfristen som var satt til 24. mai hadde vi fått inn 432 svar (telling pr. 29. mai). I perioden 31. mai til 9. juni ble derfor 560 personer oppringt og minnet på å besvare brukerundersøkelsen. De som ikke lenger hadde spørreskjemaet (114 personer) fikk tilsendt nytt. Undersøkelsen ble avsluttet 23. juni 2006. Da var det kommet inn til sammen 705 svar. Dette utgjør en endelig svarprosent på 27,5 prosent.

### **2.3.4 Analyse av bortfall**

En svarprosent på 27,5 prosent er noe lavere enn forventet, men vi mener at vi har et godt grunnlag for å trekke noen konklusjoner om faktiske og potensielle brukeres oppfatninger i sentrale og mer perifere kommuner i de syv fylkene. Av de som besvarte spørreskjemaet var 24 prosent fra gruppen over registrerte brukere, mens 76 prosent var fra gruppen potensielle brukere. Svarprosenten var tilnærmet lik mellom de to gruppene dvs at ca 25 prosent av de 465 registrerte brukerne hadde svart og 26 prosent av de 2 100 potensielle.

Vi kunne kanskje ha ventet at brukere med erfaring hadde større interesse i å besvare undersøkelsen. Det har imidlertid kommet fram at hjelpemiddel-sentralene loggfører brukere ulikt, slik at vi vil anta at flere i gruppen potensielle brukere, har benyttet ordningen og har dermed erfaring som de ville formidle gjennom undersøkelsen. Det har dessuten kommet til flere brukere i 2006 som ikke er registrert som brukere av ordningen i statistikken over brukere (2005) og potensielle brukere av ordningen.

Når det gjelder svarfordelingen mellom fylkene blant de faktiske brukere, samsvarer denne relativt bra med antall som var registrert som brukere i fylkene (ref. tab. 1). Aust-Agder og Nordland hadde få registrerte brukere og antall svar fra disse utgjør en mindre prosent. Likeledes hadde Hordaland og Sør-Trøndelag mange brukere og andelen som har svart fra disse fylkene er også høy, men andelen i Sør-Trøndelag kunne vært forventet noe høyere. Det er like mange potensielle brukere i hvert fylke som har mottatt skjema og svarprosenten er relativ lik, men med en noe større andel i Akershus og Aust-Agder.

Tabell 4. Svarfordeling mellom fylker for brukere og potensielle brukere (prosent)

	HVILKET FYLKE BOR DU I?								
	Total	Ikke svar	Troms	Nordland	Sør-Trøndelag	Hordaland	Aust-Agder	Akershus	Oslo
Antall (n)	702	32	83	78	97	116	84	115	97
Prosent av total	100	4,6	11,8	11,1	13,8	16,5	12,0	16,4	13,8
Prosent, bruker	166	4,2	8,4	4,8	19,9	34,3	1,2	13,9	13,3
Prosent, pot. siell bruker	536	4,7	12,9	13,1	11,9	11,0	15,3	17,2	14,0

## 2.4 Telefonundersøkelse

For å evaluere hvordan ordningen fungerer for dem som forvalter den, intervjuet vi ansatte som jobber med ordningen ved de syv hjelpemiddelsentralene. Vi intervjuet til sammen 13 personer i perioden 14. – 22. juni 2006. Intervjupersonene var i hovedsak de som var ansvarlige for ordningen, men også noen blant operativt personell.

### 2.4.1 Utvalg

Rekrutteringen til telefonintervjuene ble gjort ved at vi kontaktet de ansvarlige for ordningen på telefon. Videre avtalte vi intervjutidspunkt, sendte over skriftlig bakgrunnsinformasjon om evalueringen og intervjuguide. Siden de fikk intervjuguide på forhånd fikk de også anledning til å diskutere innholdet med andre aktuelle i forkant. På grunnlag av dette bestemte de selv hvem og hvor mange som skulle være med på intervjuet.

### 2.4.2 Tema

Intervjuguiden bestod av følgende temaer (Jf. intervjuguide i vedlegg 2):

- Organisering
- Opplæring
- Informasjon/kommunikasjon

- 
- Brukerretting
  - Synspunkter på standarden
  - Rapporteringsrutiner
  - Avtaler
  - Hva er bra/dårlig med ordningen

## **2.5 E-postundersøkelse**

Data fra brukerundersøkelsen og telefonintervjuene dannet videre grunnlag for å utforme en elektronisk e-postundersøkelse blant hjelpemiddelsentralenes eksterne samarbeidspartnere, samarbeidspartnere i kommunene og leverandører av produkter/tjenester.

### **2.5.1 Utvalg**

Statskonsult innhentet adresser til hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere i forbindelse med gjennomføringen av telefonundersøkelsen fra de syv hjelpemiddelsentralene. Det samlede utvalget var 291 e-postadresser fordelt på de syv fylkene<sup>1</sup>. Av disse fikk vi en del e-poster i retur pga systemfeil, feil i adresser og lignende. Det var dessuten en del som ringte og opplyste om at de ikke hadde tilgang til Internett på arbeidstedet.

Hjelpemiddelsentralens samarbeidspartnere om ordningen var i hovedsak følgende grupper:

- Firma med ansvar for vaktordningen på kveldstid/helg/høytid (fylker med ekstern vaktordning)
- Leverandører
- Servicepartnere
- Kommune-/bydelskontakter (ergoterapeuter og fysioterapeuter)
- Kommunevaktmestere
- Andre stillinger i kommunen

---

<sup>1</sup> Vi fikk opprinnelig 291 e-postadresser fra hjelpemiddelsentralene, men da vi fikk 31 av disse i retur pga av feil i adressen er disse trukket fra ved beregning av svarprosenten.



Tabell 5. Utvalg og svarprosent i fylkene

Fylker	Type samarbeidspartner	Utvalg pr fylke	Svar pr fylke	Svarprosent
Troms	Kommunekontakter	25	16	64
Nordland	Kommunekontakter, servicepartnere	30	15	50
Sør-Trøndelag	Kommunale kontaktpersoner, kommunale hjelpemiddelteknikere, leverandører	64	23	36
Hordaland	Kontaktpersoner i kommunene (ergoterapeuter, fysioterapeuter), leverandører	49	25	51
Aust-Agder	Kontaktpersoner i kommunene (pleie og omsorg, rehab, helse, og sosial), firma med ekstern vakttelefon	18	12	67
Akershus	Kommunevaktmestere, firma med ekstern vakttelefon, kontaktpersoner i kommunene (ergoterapeuter, fysioterapeuter)	77	38	49
Oslo	Firma med ekstern vakttelefon, leverandører, kontaktpersoner i bydelene	28	12	43

### 2.5.2 Tema

Spørreskjemaet bestod av til sammen 24 spørsmål om følgende temaer (jf. spørreskjema i vedlegg 3):

- Informasjon/kommunikasjon
- Opplæring
- Ansvarsforhold, samarbeid og organisering
- Erfaringer med ordningen
- Nasjonal standard for akuttordningen
- Nasjonal standard for kommuneavtalen (formidling av hjelpemidler)
- Kommentarer om ordningen
- Respondentenes bakgrunn

### 2.5.3 Påminnelser

Det ble sendt ut to påminnelser på å besvare undersøkelsen, medio juli og 1. august. Undersøkelsen ble avsluttet 7. august. Da hadde det kommet inn 141 svar av 260. Dette utgjør en samlet svarprosent på 54 prosent. Vi anser at dette er tilfredsstillende tatt i betraktning at undersøkelsen foregikk dels i ferietiden og at flere hadde problemer med Internett tilgangen.

---

### 3 Beskrivelse av ordningen

Akutt reparasjon er et tilbud om en avtaleordning for brukere som er helt avhengig av hjelpemidlene sine og som ikke vil kunne fungere i hverdagen dersom disse går i stykker. Rikstrygdeverket iverksatte ordningen høsten 1998, og hjelpemiddelsentralene fikk ansvaret for å etablere ordningen i sine fylker. Den første nasjonale standarden for ordningen ble revidert i 2001. Ordningen slik den var da, var basert på individuelt vurderte enkeltavtaler med brukerne innenfor gitte rammer og med ett eller flere hjelpemidler innenfor en definert gruppe av hjelpemidler. Den gangen omfattet dette de 7 hjelpemiddelgruppene; elektrisk rullestol, elektrisk seng, omgivelseskontroll, personløftere, plattform- og trappeheis, rullestolheis i bil, samt behandlingshjelpemidler. Avtale om akutt reparasjon skulle kun gis i de tilfeller hvor det ville føre til urimelige konsekvenser for brukeren å vente til neste virkedag for å få reparert hjelpemidlene. I 2002 var det inngått 400 avtaler på landsbasis. Ordningen var bare et tilbud i ordinær arbeidstid. (jf St.mld. nr. 40, side 110, Akutt reparasjoner).

Den gamle ordningen ble evaluert i 2002 og endret fra høsten 2004. Den nye ordningen gir nå *alle* brukere av utlånte hjelpemidler adgang til akutt reparasjon av disse. Den nye ordningen ble innført fra 1. oktober 2004, og en ny nasjonal standard for ordningen ble utgitt samtidig. Ordningen tilbyr nå alle brukere av trygdens hjelpemidler *uansett hvilken type*, en mulighet til å få utbedret feil og mangler ved eget hjelpemiddel på grunnlag av brukerens situasjonsbeskrivelse ved tap av et nødvendig hjelpemiddel innen 24 timer. Men det tas også forbehold om tilfredsstillende løsninger for spesialtilpassede hjelpemidler, da det til enhver tid vil være styrt av delelager og tilgjengelig fagkunnskap. I standarden står det også at ”Ved forventet lengre reparasjonstid enn 24 timer kan bruker og hjemmevakten avtale om nødvendig bruk av erstatningshjelpemiddel i reparasjonstiden”. På dagtid kan de som har behov for akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel kontakte hjelpemiddelsentralen om dette, og på kveldstid, i helger og høytider har hjelpemiddelsentralene opprettet egne vakttelefoner som de kan henvende seg til om dette. Disse vakttelefonene er enten betjent av hjelpemiddelsentralene selv, eller et eksternt firma som hjelpemiddelsentralene har satt denne tjenesten ut til utenom sin egen arbeidstid. I følge standarden for ordningen er det slik at ”Brukernes situasjon er bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Det er brukerens vurdering av situasjonens alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp. Akutt reparasjon gis i de tilfellene hvor brukerne ikke fungerer uten hjelpemiddelet, og at det fører til urimelig store konsekvenser å være det foruten.”

Den viktigste forskjellen mellom den gamle og den nye ordningen er at det er brukeren selv og ikke hjelpemiddelssentralen, kommunen eller andre eksterne som skal avgjøre om det er behov for hjelp. Ordningen med akutt reparasjon ved behov, er imidlertid ikke en rettighet, men et tilbud til dem som trenger denne tjenesten.

---

## 3.1 Roller og ansvar i hjelpemiddelformidling generelt

### 3.1.1 Kommunene og statens ansvar

I følge informasjonsheftet for hjelpemiddelformidling ”Hjelpemiddelformidling – en del av et større system”, er roller og ansvar mellom stat og kommune når det gjelder hjelpemiddelformidling generelt fordelt slik:

- *Kommune:* ”Lov om helsetjenester gir kommunene et basisansvar for habilitering og rehabilitering. Kommunene har dermed et helhetlig ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer. Ansvarer omfatter også formidling av hjelpemidler og ergonomiske tiltak. Kommunen har ansvar for at alle ledd i formidlingsprosessen kan gjennomføres på en forsvarlig måte. Det innebærer at kommunen har ansvar for å oppdage og utrede behov lokalt og gi opplæring i bruk av hjelpemidlet. Det er også kommunens ansvar å følge opp brukerne over tid for justering av hjelpemidlet og melde fra om hjelpemidler som ikke lenger dekker behovet. Dette gjelder også skolehjelpemidler. Kommunen skal trekke inn hjelpemiddelsentralen eller andre kompetansesentra dersom det lokale formidlingsapparatet ikke har nok kompetanse. Alle kommuner har inngått samarbeidsavtaler med hjelpemiddelsentralene i fylket. Det er en forutsetning at kommunen alltid selv er med i hjelpemiddelformidlingen.
- *Stat:* Hjelpemiddelsentralen har et overordnet og koordinerende ansvar for hjelpemidler til funksjonshemmede i sitt fylke. Den skal bidra til likeverdig og helhetlig problemløsning for funksjonshemmede – i hjem, skole, arbeid og fritid – gjennom hjelpemidler, ergonomiske tiltak og tolketjeneste. Hjelpemiddelsentralen er et ressurs- og kompetansesenter på andrelinjenivå for offentlige instanser og andre som har ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer. I tillegg til å bistå for eksempel kommuner i formidling av hjelpemidler, har hjelpemiddelsentralen et forvaltningsansvar. Dette innebærer å sikre at hjelpemidlene tildeles etter folketrygdens regler og styre økonomien omkring hjelpemiddelformidlingen. Effektive innkjøp, god vareflyt og gjenbruk av hjelpemidler er stikkord her.”

### 3.1.2 Arbeidsdeling kommune og stat

Selve *arbeidsfordelingen* mellom hjelpemiddelsentralene og kommune på hjelpemiddelområdet skal kort oppsummert være slik når det gjelder hjelpemiddelformidling generelt<sup>2</sup>:

- *Kommuner/bydeler – kortvarige behov for hjelpemidler:* Brukere med et kortvarig behov for hjelpemidler (eks: krykker, rullestol, rullator, toalettforhøyer, seng, dusjstol m.m.), må henvende seg til kommunehelsetjenesten som har ansvar å videreformidle utlån av slike hjelpemidler fra kommunen/bydelens lager for hjelpemidler. Kommunene er førstelinjetjeneste.

*Reparasjoner:* Kommunal vaktmester eller liknende har ansvar for enklere reparasjoner.

---

<sup>2</sup> Kilde: Trygdeetatens hjemmeside  
Statskonsult rapport 2006:12

- 
- *Hjelpemiddelsentralene – varige behov for hjelpemidler:* Brukere som har varig (over to år) og vesentlig innskrenket funksjonsevne på grunn av sykdom, skade eller lyte, kan få stønad til hjelpemidler fra folketrygden. Hjelpemiddelsentralen i det enkelte fylket har ansvar for selve utlånet. I slike tilfeller kontakter man kommunehelsetjenesten for å få hjelp med søknaden som skal rettes til hjelpemiddelsentralen i fylket. Dette er vanligvis en ergoterapeut, fysioterapeut, PP-tjenesten eller lege. Hvis man trenger hjelpemidler på arbeidsplassen, kontaktes arbeidsgiver eller bedriftshelsetjenesten. Aetat kontaktes dersom man er i et attføringsopplegg.

*Reparasjoner:* Hjelpemiddelsentralen er andrelinjetjeneste og har et generelt reparasjonsansvar for folketrygdens hjelpemidler, (enklere reparasjoner henvises til kommunal vaktmester). Dersom et hjelpemiddel ikke virker eller er gått i stykker, kontaktes hjelpemiddelsentralen. De fleste reparasjoner blir utført i løpet av 2-14 dager. Hjelpemiddelsentralen har ikke generelt tilbud om reparasjon om kvelden og i helgene. Dersom feil ved hjelpemidlet setter bruker i en nødsituasjon, kontaktes egen vakttelefon i hvert fylke utenom arbeidstid.

### **3.1.3 Arbeidsfordeling i akuttordningen spesielt**

Arbeidsfordelingen over gjelder hjelpemiddelformidlingen generelt. Siden kommunene selv ikke har noe apparat for akutt hjelp for reparasjon av utlånte hjelpemidler på kveldstid/helg og høytider, forutsettes det at hjelpemiddelsentralene (inklusive de som har ekstern vaktordning på kveldstid/helg og høytid) må utføre reparasjonene og også enklere reparasjoner for eksempel punkteringer av rullestoler. Dette er en arbeidsoppgave som normalt ligger til kommunene. I mange tilfeller vil det være naturlig å søke samarbeid med kommunene om enklere reparasjoner i forbindelse med akutte reparasjoner.

## **3.2 Standarder som veiledning for ordningen**

Rikstrygdeverket har gitt ut nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet. En nasjonal standard inneholder prinsipper og vurderinger som ligger til grunn for arbeidet på det respektive området, og beskriver hvilke arbeidsmetoder og prosedyrer som brukes på hjelpemiddelsentralene. Standardene er et virkemiddel for å gjøre den statlige hjelpemiddelformidlingen enhetlig både når det gjelder tjenestetilbud og kvalitet.

Det er innført standarder på følgende: sortimentsarbeid ved hjelpemiddelsentralene, utprøving av hjelpemidler, ambulansetjeneste, reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov, opplæring av førstelinjetjenesten og kommuneavtaler. Spesielt de tre siste blir omtalt nedenfor.

### **3.2.1 Standarden for akuttordningen**

Hensikten med å utvikle en *nasjonal standard for reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov* er å sikre at denne ordningen følger samme prosedyre i hele

---

landet. Deler av standarden ble endret 1. oktober 2004 for å være tilpasset en utvidelse av ordningen til i prinsippet å gjelde alle aktuelle hjelpemidler. En kortversjon av prosedyren er beskrevet under avsnittet ”Veiledende om akutt reparasjon”: ”Brukere med akutt behov for å få assistanse til reparasjon av eget hjelpemiddel kontakter fylkets hjelpemiddelsentral.

I ordinær arbeidstid vurderer og prioriterer hjelpemiddelsentralen akutt henvendelsene etter retningslinjene gitt i denne standarden.

Vaktordningen for akutt reparasjon løper fra kl. 1600 til kl. 2400 på alminnelige virkedager, og mellom kl. 0800 og kl. 2400 i helger og høytidsdager.

Vaktordningen har som mål å finne en løsning innen 24 timer for alminnelige hjelpemidler, men det tas forbehold om tilfredsstillende løsninger for spesialtilpassede hjelpemidler, da det til enhver tid vil være styrt av delelager og tilgjengelig fagkunnskap.

I henhold til Forskrift om habilitering og rehabilitering §11, er det kommunenes ansvar å utføre enklere tilpasning, montering, service og reparasjoner på enklere hjelpemidler. Kommunene har også ansvar for å yte praktisk bistand i de tilfeller brukeren blir uten nødvendige hjelpemidler på grunn av reparasjonsarbeider.”

Det forutsettes at hjelpemiddelsentralene og kommunen i fellesskap har diskutert seg fram til praktiske løsninger på dette (hvem gjør hva). Rikstrygdeverket har utarbeidet en nasjonal standard for kommuneavtalen (jf. pkt. 3.2.2). Det er meningen at sentralene skal ta utgangspunkt i denne når de drøfter samarbeidet med kommunene. Standarden er generell og det kreves at sentralen og den enkelte kommune setter seg ned og drøfter og blir enige om en arbeidsdeling på dette feltet. Denne arbeidsdelingen skal komme frem i en avtale som undertegnes av begge parter. Arbeidsdelingen i forbindelse med reparasjon av hjelpemidler er en side av denne saken. (Det foreligger avtale mellom sentralene og alle kommuner, bortsett fra noen bydeler i Oslo). Detaljnivået på avtalene vil variere noe utover landet.

### **3.2.2 Standarden for kommuneavtalen**

For å klargjøre roller og ansvar mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene om hjelpemiddelformidlingen generelt, har Rikstrygdeverket også utviklet en nasjonal standard for en kommuneavtale mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i form av en rammeavtale på hjelpemiddelområdet. I rammeavtalen beskrives ansvarsfordeling, samarbeid, samarbeidsoppgaver, samarbeidsformer og hvem de aktuelle brukerne er.

Formålet med rammeavtalen er<sup>3</sup>: ”...å samordne forvaltningen og formidlingen av hjelpemidler på en mest mulig effektiv måte til beste for brukeren, ved å klargjøre trykdeetaten og kommunens ansvar og oppgaver. Samarbeidet skal på tverrsektoriell basis bidra til å løse den funksjonshemmedes problemer, ut fra en helhetsvurdering av situasjonen i hjem, skole, arbeid og fritid.”

---

<sup>3</sup> Kilde: Heftet ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Kommuneavtalen”. Side 9. Statskonsult rapport 2006:12

---

Akutt-standarden har ikke hatt som intensjon å avklare forholdet mellom kommunene og hjelpemiddelsentralene. Det forutsettes at gråsoner må avklares lokalt og i direkte drøftinger med brukerne. Selv om ingen av etatene har noe regelverk for å dekke inn mangelfull lovgivning om samarbeid på tvers av etatene, kan kommuneavtalen gi en innfallsvinkel til hvordan dette samarbeidet kan løses. Men da kommunene kan velge å tilby eller å la vær å tilby tjenester ovenfor brukerne i egen kommune (ansette personell), har de fleste hjelpemiddelsentralene valgt å gå inn i kommunenes sted i gitte situasjoner og innenfor gitte områder. Et slikt område er å tilby en telefonvakt etter ordinær arbeidstid for brukere med behov av akutt reparasjoner.

### **3.2.3 Standard for opplæring**

I dokumentet "Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Nasjonal standard for opplæring av førstelinjetjenesten", beskrives hjelpemiddelsentralenes rolle som opplæringsenhet for kommunene slik (s. 8): "Hjelpemiddelsentralene har som ressurs- og kompetansesenter på andrelinjenivå et overordnet og koordinerende ansvar for hjelpemiddelformidlingen i sitt fylke. Kommunene har ansvar for deler av hjelpemiddelformidlingen som en følge av sitt ansvar for helse og rehabilitering for sine innbyggere (1,2). Det innebærer blant annet at kommunen har ansvar for å oppfange og utrede brukerens behov. Dersom brukeren har behov for hjelpemidler, har kommunen også ansvar for å gi brukeren opplæring i hjelpemidlet og følge opp bruken av hjelpemidlet for justering osv. Mange kommuner mangler i dag kompetanse i å utrede, utprøve og tilpasse hjelpemidler til brukere med syn og/eller hørseltap, kognitive vansker m.m. Når kommunens kompetanse ikke strekker til, må den trekke inn spesialisttjenester fra hjelpemiddelsentralen. Se nasjonal standarder om *Utprøving av hjelpemidler (4)* og *Ambulant virksomhet (5)*.

Som andrelinjetjeneste bidrar hjelpemiddelsentralen til å heve kompetansen om hjelpemidler i forhold til førstelinjen og andre samarbeidspartnere. Arbeidet varierer fra å bistå i brukerkonsultasjoner, gi råd og veiledning til brukere, kommuner og andre samarbeidspartnere i konkrete problemstillinger til kursvirksomhet i sentralenes regi. Hensikten er å la nettverket rundt brukeren få del i den kompetansen som finnes ved sentralene, slik at brukeren får rask og god hjelp i egen kommune. En nasjonal standard på området opplæring skal sikre at hjelpemiddelsentralen driver systematisk og differensiert opplæring av førstelinjetjenesten og andre samarbeidspartnere."

## **3.3 Organisering og samarbeid**

I standarden for akutt-ordningen står det på side 5 at: "Helt siden ansvaret for driften av hjelpemiddelsentralene ble statlig i 1994 har utviklingen av et enhetlig formidlingssystem stått sentralt. Det innebærer at tilbudet til brukerne skal være likeverdig uavhengig av hvor hun eller han er bosatt. En enhetlig tjeneste betyr ikke at hjelpemiddelsentralene organiseres likt. Ulik organisering og arbeidsmåte er nødvendig fordi fylkene har ulike utfordringer knyttet til geografi, befolkning, alderssammensetning osv."

De syv fylkene som er med i denne evalueringen representerer ulike måter å organisere ordningen på, og ble også valgt ut til å være med i evalueringen på Statskonsult rapport 2006:12

---

dette grunnlaget. Under har vi kort skissert hvordan intervjupersonene fra hjelpemiddelsentralene beskrev hvordan de hadde organisert ordningen, hvem de i hovedsak samarbeidet med og hadde kontakt med om ordningen.

Det som er felles for alle, er at når det gjelder kontakten med kommunene, har samtlige fylker faste kontaktmøter med sine kontaktpersoner for ordningen. Dette er fortrinnsvis ergoterapeuter eller fysioterapeuter, men det kan også være andre kommunalt ansatte. Alle fylkene har dessuten jevnlig kontakt med lokale brukerorganisasjoner gjennom representasjon i hjelpemiddelsentralenes brukerutvalg.

### **3.3.1 Organisering i fylker med intern vaktordning**

*Troms:* Vanlig bemanning på dagtid. En tekniker på vakt på kveld/helg/høytid. Firma for trappeheis og løfteplattform kan kontaktes 24 timer i døgnet ved behov. Har også avtale med to servicepartnere i fylket som kan benyttes i krisetilfeller og/eller når de selv ikke har mulighet til å bemanne ordningen.

*Nordland:* Vanlig bemanning på dagtid. En tekniker på vakt på kveld/helg/høytid. Avtale med fem servicepartnere rundt i det langstrakte fylket som kan benyttes ved behov. Årlig fastpris. I forbindelse med kommuneavtalen er det laget en liste over kontaktpersoner i kommunene som kan kontaktes når det er behov for det. De har også laget et detaljsskriv om hvem som har ansvar for hva (kommunen/hjelpemiddelsentralen) som er vedlagt kommuneavtalen. Har noen leverandører i nærheten som også kan bistå.

*Sør-Trøndelag:* Vanlig bemanning på dagtid. En tekniker på vakt på kveld/helg/høytid. Stående avtaler med leverandører som stiller på kort varsel. 20 leverandører. Årlige samarbeidsmøter med leverandørene. I vaktmappen for ordningen har de kontakttelefonnummer til de fleste kommunene som de kan ringe til i ekstraordinære tilfeller (eks. brannvakt, hjemmesykepleier m.m). De har sendt ut et brev til kommunene der de ber om/krever å få oppgitt kontaktpersoner som kan kontaktes i situasjoner der hjelpemiddelsentralen ikke er i stand til å hjelpe brukeren. Daglige innhentingsrutiner av hjelpemidler (til/fra reparasjon eller levering/innsamling) i Trondheim kommune, og ukentlige innhentinger i de øvrige kommunene.

*Hordaland:* Vanlig bemanning på dagtid. En tekniker på vakt på kveld/helg/høytid. Leder for akuttordning er alltid tilgjengelig for "hjemmesupport" dersom personen på vakt har spørsmål som bør drøftes m.m. Har avtaler med 6 leverandører som bistår i situasjoner der hjelpemiddelsentralen på kveldstid ikke har kompetanse eller er for langt unna. Noen av disse har allerede 24 timers service. Har på bakgrunn av kommuneavtalen sendt ut brev til kommunene om å få oppgitt kontaktpersoner, men mangler tilbakemelding om kontaktpersoner i en del kommuner. Kontaktpersonene er bl.a. hjemmetjenesten, legevakt, legesenter eller andre. Disse kontaktes i tilfeller der det er et kommunalt ansvar/langt unna/må ha personlig assistanse. De skal også kunne kontaktes på kveldstid, men mange kan likevel være vanskelig å få tak i. Har utarbeidet retningslinjer for hva som skal oppfattes som en akutt situasjon for å kunne foreta nødvendige prioriteringer når det er en person på vakt. Har også definert hva som menes

---

med enklere reparasjoner, og hvem som har ansvar for å foreta hva (kommunene/de selv). Holder kurs i enklere reparasjoner og det formelle rundt ordningen for kommunevaktmestere, fysioterapeuter og ergoterapeuter.

### **3.3.2 Organisering i fylker med ekstern vaktordning**

*Aust-Agder:* Vanlig bemanning på dagtid. Har ekstern samarbeidspartner om ordningen. Vaktfirmaet de benytter har flere lokale stasjoner i fylket som kan benyttes for utrykning 24 timer i døgnet. Har hittil rykket ut på alle henvendelser. Eksternt vaktfirma tar kun enklere reparasjoner. De kurses jevnlig i dette hos hjelpemiddelsentralen sammen med kommunevaktmestere. De har også fått opplæring i ordningen og beskrivelse av hva som forventes av dem ifm avtalen mellom partene. Hjelpemiddelsentralen har noen delelager i kommunene. Kommunevaktmestere er med i hente-bringe ordning, og har derfor jevnlig kontakt med sentralen. Aust-Agder kontakter også kommunene for at de skal kunne ta seg av brukeren. Bruker av og til leverandører til reparasjoner. Ingen formelle avtaler med leverandører.

*Akershus:* Vanlig bemanning på dagtid. Ekstern samarbeidspartner (kommunikasjonspartner) om ordningen som har 24 timers service på telefon, men som sjelden rykker ut på oppdrag. De oppdragene som defineres som akutte viderefremmes til leverandører av service- og reparasjonsoppdrag. De har ikke tilgang til delelager. Ansatt på hjelpemiddelsentralen som arbeider med ordningen på dagtid har delt ut sitt telefonnummer til vaktfirma slik at de kan bruke han som ”bakvakt/support” ved behov. Avtale med en leverandør som kan rykke ut (heis). Også andre leverandører yter service ved behov. Har en serviceveileder om ansvarsfordeling mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene. Kurser kommunevaktmestere og teknisk personell i førstelinjen, og akuttordningen har vært tema.

*Oslo:* Vanlig bemanning på dagtid. Ekstern samarbeidspartner om ordningen (vaktfirma) har tilgang til delelager hos hjelpemiddelsentralen (ikke spesialdeler). Ukentlige evalueringsmøter med vaktfirma om ordningen og henvendelser i løpet av uken m.m. Informasjonsmøter om akuttordningen og hvordan den skal håndteres internt og eksternt. Nettverk med leverandører som rykker ut ved behov, men har ikke inngått formelle avtaler om dette. De stiller iflg. hjelpemiddelsentralen, velvillig opp likevel. Har internkontrollordning som pålegger bruker/administrator enklere vedlikehold av utlånte hjelpemidler i hht. produktbeskrivelsen.



---

## 4 Funn fra kartleggingene

I dette kapittelet presenterer vi funn fra de tre undersøkelsene som er gjennomført i forbindelse med denne evalueringen.

### 4.1 Hvem besvarte brukerundersøkelsen

Om lag en firedel av de som har besvart undersøkelsen hadde benyttet ordningen i 2005, men det er klart at også potensielle brukere har besvart mange av de spørsmålene de hadde et grunnlag for å kunne besvare. I brukerundersøkelsen var det 34 prosent som hadde benyttet ordningen. Årsaken til dette avviket kan være at personer fra adresseregistrene blant ”potensielle brukere” kan ha benyttet ordningen i 2006, eller fordi noen hjelpemiddelsentraler ga uttrykk for at de ikke hadde rutiner for å registrere henvendelser til akuttordningen i åpningstiden.

Aldersfordelingen viser at 2 prosent er barn, 9 prosent ungdom mellom 11 og 17 år, 9 prosent er mellom 18-30 år, 43 prosent er mellom 31-65 år og 36 prosent er over 65 år. 8 prosent er yrkesaktive, 22 prosent arbeidsledige eller midlertidig uten arbeid, 10 prosent er studenter, 4 prosent uførehetspensjonister og 40 prosent alderspensjonister.

37 prosent bor alene, mens 15 prosent bor sammen med foreldre/foresatte og 43 prosent bor sammen med noen andre (enn foreldre). Når det gjelder bolig så har flertallet 61 prosent egen bolig eller bor sammen med foreldre (15 prosent), 13 prosent bor i omsorgsbolig eller bofellesskap og 2 prosent på sykehjem.

Vi spurte også om de hadde egen e-post adresse. 8 prosent svarte ikke, men av de øvrige hadde hele 41 prosent egen e-postadresse.

### 4.2 Informasjon og kommunikasjon med brukerne

En forutsetning for å benytte ordningen er at den er kjent blant brukerne, og at de vet hvor de skal henvende seg dersom de får akutt behov for å få reparert et hjelpemiddel de har lånt. I brukerundersøkelsen stilte vi derfor spørsmål om de hadde hørt om ordningen, og gjennom hvilke kanaler og hvem de hadde fått informasjon om den fra.

#### 4.2.1 Brukernes kjennskap til ordningen

I brukerundersøkelsen går det klart fram at det både er få som hadde hørt om ordningen og som hadde fått informasjon om den. Her stilte vi spørsmål om de hadde hørt om ordningen før de mottok spørreskjemaet og hele 65 prosent svarte at de ikke hadde hørt om ordningen. 31 prosent hadde hørt om den. Blant de som hadde hørt om ordningen var det flest i Hordaland (45 prosent), Oslo (41 prosent) og Sør-Trøndelag (33 prosent). Blant de som ikke hadde hørt om ordningen var det hele 80 prosent i Nordland, 71 prosent i Akershus og 70 prosent i Troms.

Tabell 6. Hadde du hørt om ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler før du fikk dette spørreskjemaet? Svarfordeling i prosent. Base 705

	Troms	Nordland	Sør-Trø	Hordala	Aust-Ag	Akershu	Oslo
<b>Ikke svar</b>	1	4	5	3	2	4	-
<b>Ja</b>	29	16	33	45	29	24	41
<b>Nei</b>	70	80	62	53	69	71	59

Dersom vi ser på forskjeller i kjennskap til ordningen mellom brukere som bor langt fra eller nært hjelpemiddelsentralene, ser vi at det er ganske store forskjeller mellom disse gruppene i noen fylker. Nabokommune og kommunen som hjelpemiddelsentralen ligger i er definert som "nære kommuner", mens de resterende er definert som "fjerntliggende kommuner". Siden Oslo bare har/er én kommune er de ikke tatt med her. I Nordland har bare 9 prosent av de som bodde langt fra hjelpemiddelsentralen hørt om ordningen, mens 26 prosent av de som bodde i nærheten hadde hørt om den. I Hordaland var tilsvarende tall 34 prosent for kommuner langt unna hjelpemiddelsentralen og 51 prosent blant de som bodde i nærheten. I Sør-Trøndelag var det 23 prosent fjernt fra og 37 prosent i nærheten. I de resterende fylkene var det små forskjeller. På spørsmål om hvorfor respondentene ikke hadde brukt ordningen, svarte hele 49 prosent at de "visste ikke at ordningen fantes" (232 personer av 470). 143 personer av 470 (30 prosent) svarte at "hjelpemiddelet/midlene mine har aldri trengt reparasjon".

#### 4.2.2 Informasjon om ordningen til brukerne

På spørsmålet i brukerundersøkelsen "kan du huske å ha sett, lest eller hørt informasjon om denne ordningen i løpet av de 12 siste månedene?", svarte 17 prosent ja og 21 prosent nei. 63 prosent besvarte ikke spørsmålet siden de heller ikke hadde hørt om ordningen. De som først og fremst husket å ha sett, lest eller hørt informasjon om dette var de samme fylkene som sa de hadde hørt om ordningen (Hordaland og Oslo og i tillegg Troms). Men Troms var også det fylket der det var størst forskjeller med hensyn til informasjon om ordningen mellom brukere i nært og fjernt liggende kommuner (henholdsvis 8 og 24 prosent). Nærmere en fjerdedel av brukerne i Oslo som besvarte dette spørsmålet (24 prosent), kunne ikke huske å ha sett, lest eller hørt informasjon om ordningen.

Tabell 7. Kan du huske å ha sett, lest eller hørt informasjon om denne ordningen i løpet av de 12 siste månedene? Svarfordeling i prosent. Base 705<sup>4</sup>

	Troms	Nordland	Sør-Trø	Hordala	Aust-Ag	Akershu	Oslo
<b>Ikke svar</b>	63	80	63	56	58	68	55
<b>Ja</b>	18	10	13	27	14	11	22
<b>Nei</b>	19	10	24	17	27	21	24

I spørreskjemaet var det også et åpent kommentarfelt der respondentene fikk anledning til å beskrive egne synspunkter på ordningen. Blant alle respondentene som svarte her (270 av 705), var det først og fremst for å gi uttrykk for frustrasjon over manglende informasjon om ordningen (73).

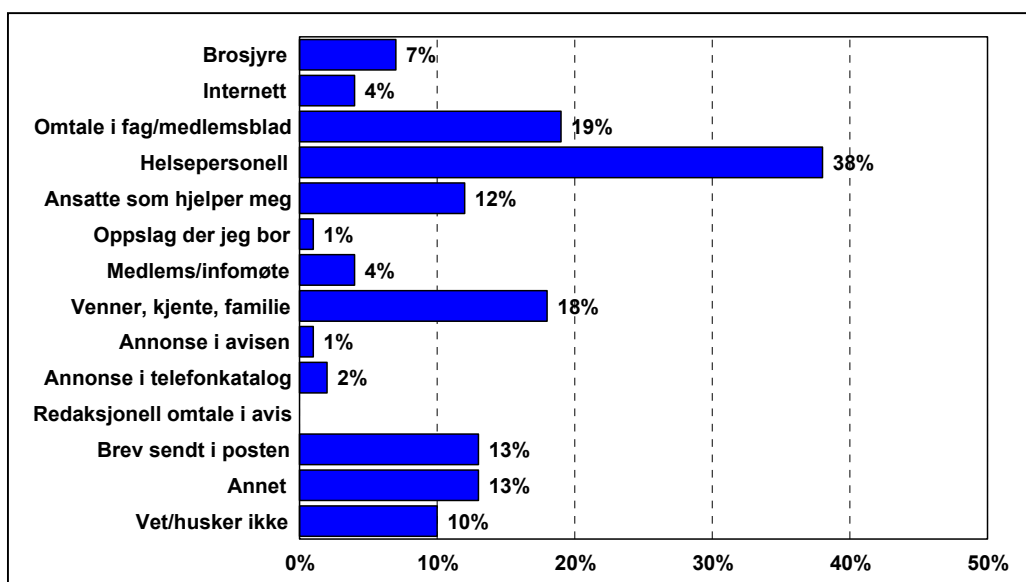
<sup>4</sup> Dette var et oppfølgingsspørsmål til dem som hadde svart ja på det foregående spørsmålet: "Hadde du hørt om ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler før du fikk dette spørreskjemaet?"

### 4.2.3 Informasjonskanaler til brukerne

I figuren under ser vi at helsepersonell er viktige videreformidlere av informasjon, og at det først og fremst var gjennom dem respondentene i brukerundersøkelsen hadde fått informasjon om ordningen. Det ser også ut til at helsepersonell i kommuner som ligger fjernt fra hjelpemiddelsentralen, er noe flinkere til å formidle informasjon om ordningen enn de i nærliggende kommuner, bortsett fra i Akershus (Oslo er ikke tatt med).

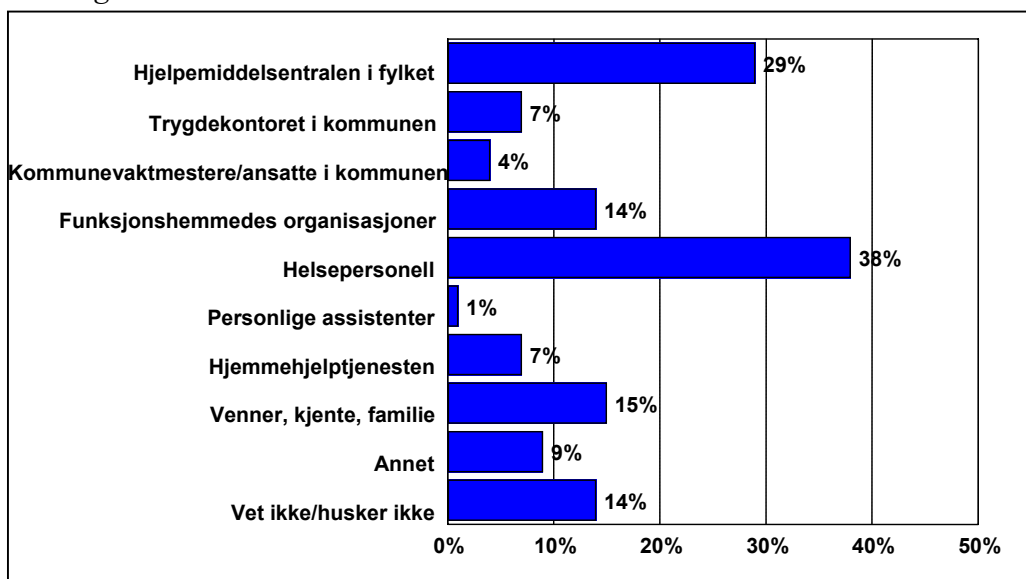
Respondentenes fag- eller medlemsorganisasjoners medlemsblader har også en sentral rolle som videreformidler, og likeså familie, venner og kjentes rolle som ”jungeltelegraf”. I Aust-Agder er det klart flere enn i de andre fylkene som oppgir familie, venner og bekjente som informasjonskanaler. Totalt sett er det få som oppgir å ha fått brev i posten om ordningen. Oslo og Aust-Agder skiller seg imidlertid noe fra de andre fylkene ved at flere oppgir å ha fått informasjon om ordningen gjennom brev sendt i posten.

Figur 1. Hvor fikk du informasjon om ordningen? Base: 259



I brukerundersøkelsen spurte vi også om de kunne huske hvem som var avsender for eller ga dem informasjon om ordningen. Her var det også først og fremst helsepersonell, og dernest hjelpemiddelsentralene. Også her ser vi at familie, venner og kjente og funksjonshemmedes organisasjoner har en rolle som informasjonsformidlere. Jf. figur 2 på neste side.

Figur 2. Kan du huske hvem som var avsender for eller ga deg informasjon om ordningen? Base: 247



#### 4.2.4 Informasjon og kommunikasjon fra hjelpemiddelsentralene

I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene spurte vi om hvilke informasjonskanaler de hadde benyttet for å informere brukerne og videreformidlere informasjon om ordningen. Kort oppsummert hadde de informert gjennom følgende kanaler:

##### Informasjonskanaler til brukerne

- Sendt brev om den nye akutt-ordningen til brukerne av den gamle ordningen (4 fylker)
- Informert ifm svarbrev om vedtak på søknad om hjelpemidler (1 fylke)
- Telefonsvarer med informasjon om akuttordningen når man ringer til hjelpemiddelsentralen (6 fylker)
- Annonse (2 fylker)
- Informasjon om ordningen på hjelpemiddelsentralens hjemmeside (7 fylker)

##### Informasjonskanaler til videreformidlerne

- Brev til kommunene (litt ulike adressater i kommunene, for eksempel rådmenn, ergoterapeuter, fysioterapeuter, kommunevaktmestere, ansatte på aktuelle institusjoner, regionsykehus) (5 fylker)
- Kontaktmøter i kommunene/bydelene (7 fylker)
- Møter og skriftlig informasjon til leverandører og firma med ansvar for vaktordning kveld/helg/høytid (6 fylker)
- Informasjon i brukerutvalg/brukerorganisasjonene (7 fylker)
- Visittkort med kort info om ordningen og telefonnummer (1 fylke)
- Veiviser/håndbok for kommunene om hjelpemiddelsentralen der det finnes informasjon om akuttordningen (1 fylke)

---

### 4.3 Informasjon og kommunikasjon med førstelinjen

Funn i brukerundersøkelsen viste at andre instanser enn hjelpemiddelsentralen ofte ble referert som kilde til informasjon om akutt-ordningen blant brukerne (jf. kap. 4.2.3). Det var først og fremst helsepersonell som var oppgitt som kilde. De har derfor en viktig rolle som videreformidlere av informasjon. I e-postundersøkelsen spurte vi derfor hjelpemiddelsentralens samarbeidspartnere (som i stor grad er helsepersonell ansatt i kommunene), om de mente at hjelpemiddelsentralene hadde informert dem godt nok om ordningen, hvordan de hadde mottatt informasjon fra dem, og i hvilken grad de selv hadde bidratt til å videreformidle informasjon om ordningen til brukere de selv hadde vært i kontakt med.

#### 4.3.1 Tilfredshet med informasjon fra hjelpemiddelsentralen

Blant de 141 som besvarte spørsmålet: ”Synes du at du har blitt godt nok informert om ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen i ditt fylke?”, var svarfordelingen slik:

- Ja (45 prosent)
- Delvis (34 prosent)
- Nei (21 prosent)
- Vet ikke (1 prosent)

De som hadde svart ja på dette spørsmålet var først og fremst fra Hordaland, Sør-Trøndelag og Akershus. Nei-andelen var størst i Aust-Agder (7 av 12 personer) og i Oslo (6 av 12 personer). Blant stillingskategoriene var det flest ergoterapeuter som hadde svart ja på dette (33 av 63 personer). Dette var også den største yrkesgruppen som hadde besvart undersøkelsen. Blant fysioterapeutene svarte hele 10 av 15 personer ja til dette.

#### 4.3.2 Informasjonskanaler

Under gjengir vi svarfordelingen på spørsmålet: ”Hvordan har du mottatt informasjon om denne ordningen fra hjelpemiddelsentralen i ditt fylke? Jeg har mottatt informasjon gjennom: (Flere kryss var mulig)”

1. Våre faste kontaktmøter med hjelpemiddelsentralen (47 prosent)
2. Brev i posten fra hjelpemiddelsentralen (36 prosent)
3. E-post fra hjelpemiddelsentralen (32 prosent)
4. Andre informasjonsmøter med hjelpemiddelsentralen (19 prosent)
5. Jeg har mottatt informasjon på annen måte (14 prosent)
6. Jeg har ikke mottatt informasjon om ordningen fra hjelpemiddelsentralen i mitt fylke (10 prosent)
7. Hjelpemiddelsentralens internettsider (9 prosent)
8. Faktaark eller brosjyre om ordningen fra hjelpemiddelsentralen/trygdeetaten (nå NAV) (6 prosent)

Det var først og fremst i Hordaland de hadde fått informasjon om ordningen gjennom ”kontaktmøter” (21 av 25 personer). Også i Sør-Trøndelag (13 av 23 personer), Oslo (7 av 12 personer) og Akershus (21 av 38 personer) ble denne kanalen oppgitt av flest. I Nordland og Troms svarte flest at de hadde de fått informasjon i form av ”brev i posten” (henholdsvis 11 av 15 og 8 av 16

---

personer). Dette hadde også vært en hyppig benyttet informasjonskanal i Sør-Trøndelag (13 av 23 personer).

- Blant kommunevaktmesterne var ”e-post” den kanalen de fleste oppga at de hadde fått informasjon gjennom (8 av 15 personer)
- Blant ergoterapeutene var ”kontaktmøter” (41 av 63 personer), ”brev i posten” (30 personer) og ”e-post” (19 personer) vanligste kanaler
- Fysioterapeuter oppgir først og fremst henholdsvis ”kontaktmøter (11 av 15 personer) og e-post (9 personer)
- De som har ”annen stilling i kommunen” nevnte først og fremst brev i posten (8 av 18 personer) og e-post (7 personer)
- Leverandørene nevnte først og fremst ”andre informasjonsmøter med hjelpemiddelsentralen”, ”faste kontaktmøter” eller ”informasjon på annen måte” (til sammen 15 av 17 personer). 6 av leverandørene sa at de ”ikke hadde fått informasjon om ordningen
- Servicepartnerne hadde først og fremst fått informasjon gjennom ”faste kontaktmøter” (3 av 11 personer) eller ”andre informasjonsmøter” (4).

#### 4.3.3 Videreformidling av informasjon

På spørsmålet: ”Har du videreformidlet informasjon om denne ordningen til brukere som du har vært i kontakt med gjennom ditt arbeid?”, var det flest (62 prosent) som svarte ”ja, noen ganger”. Bare 12 prosent svarte ”ja, ofte”, og 26 prosent svarte ”nei, aldri”.

Av de som hadde bidratt til å videreformidle informasjon om ordningen blant de kommunalt ansatte, var det naturlig nok oftest ergoterapeutene (fordi de er flest); 8 av 63 svarte ”ja, ofte” og 43 svarte ”ja, noen ganger”. De som hadde annen stilling i kommunen og fysioterapeutene hadde også bidratt til dette (9 av 15 og 14 av 18 svarte ”ja, noen ganger”). Samarbeidspartene som sier at de videreformidlet informasjon ”noen ganger”, er i hovedsak fra Sør-Trøndelag (18 av 23 personer), Hordaland (18 av 25 personer) og Akershus (23 av 38 personer).

## 4.4 Brukernes erfaring med ordningen

Bruk av ordningen forutsetter *kjennskap* til ordningen og hvor den enkelte bruker må henvende seg i en nødsituasjon. Behovet utløses av en subjektiv opplevelse som den som mottar henvendelsen må forstå og finne en løsning på. Beredskapen både hos brukeren (reservedeler, doble hjelpemidler) og i kommunen (oppdaterte, vedlikeholdte lagre) og kompetanse og tilgjengelighet hos hjelpemiddelsentralen med avtaletilknyttede samarbeidspartnere, er avgjørende for at brukeren skal få tilfredsstillende hjelp.

I brukerundersøkelsen stilte vi derfor spørsmål om respondentene hadde benyttet ordningen i løpet av de siste 12 månedene, når og hvordan de hadde gjort det, og hva slags assistanse de hadde fått da de ringte.

Det var bare 34 prosent av respondentene som hadde benyttet ordningen for akutt reparasjon i løpet av de 12 siste månedene. 59 prosent hadde ikke benyttet

ordningen. Fordelingen blant respondentene i de forskjellige fylkene var noe ujevn. Det var flest respondenter fra Hordaland og Oslo som hadde benyttet ordningen, og færrest fra Nordland og Aust-Agder.

Tabell 8. Har du benyttet ordningen for akutt reparasjon i løpet av de 12 siste månedene? Svarfordeling i prosent. Base: 705

	Troms	Nordland	Sør-Trø	Hordala	Aust-Ag	Akershu	Oslo
<b>Ikke svar</b>	4	5	4	3	8	5	4
<b>Ja</b>	34	24	35	50	24	30	43
<b>Nei</b>	63	71	61	47	68	64	53

De aller fleste ringte på dagtid mellom kl. 8 og 15.30 for å få hjelp. Av 255 respondenter som har besvart dette spørsmålet var det 74 prosent som hadde ringt på dagtid mellom kl. 8-15.30, 16,5 prosent som hadde ringt på kveldstid mellom kl. 15.30 -24, og 8 prosent som hadde ringt i helgen mellom kl. 8-24.

De som ikke hadde benyttet ordningen oppga følgende årsaker til dette.

(Fordeling i antall svar og prosentvis. Base: 470. Merk at flere svar var mulig):

- 232 personer (49 prosent): Visste ikke at ordningen fantes
- 143 personer (30 prosent): Hjelpemiddelet/midlene mine har aldri trengt reparasjon
- 81 personer (17 prosent): Jeg synes jeg kunne vente til hjelpemiddelsentralen var åpen
- 76 personer (16 prosent): Når hjelpemiddelet har trengt reparasjon har jeg hatt andre som kunne hjelpe meg
- 57 personer (12 prosent): Jeg har ikke visst hvem jeg skulle ta kontakt med/hvor jeg skulle ringe når hjelpemiddelet trengte reparasjon
- 53 personer (11 prosent): Jeg ringer selv direkte til leverandøren av hjelpemiddelet
- 37 personer (8 prosent): Når hjelpemiddelet har trengt reparasjon har jeg reparert det selv
- 17 personer (4 prosent): Selv om hjelpemiddelet trengte reparasjon kviet jeg meg for å ringe

For å kartlegge hvordan brukerne går fram for å henvende seg til akuttordningen, spurte vi om de hadde ringt til noen i kommunen eller bydelen før de ringte til hjelpemiddelsentralen/telefonvakten, sist gang de ringte. Blant de 266 personene som besvarte dette spørsmålet, var det 69,5 prosent som *ikke* hadde ringt til kommunen først, mens 30,5 prosent hadde ringt dit først. I Oslo og Aust-Agder var det ca 44 prosent som først hadde ringt til kommunen eller bydelen. Av 112 personer på landsbasis som ringte kommunen eller bydelen, ble kun 27 personer henvist videre til vakttelefonen for ordningen av kommunen eller bydelen. Det var ingen store fylkesvise forskjeller blant disse.

Det var i hovedsak respondentene selv som ringte sist gang de ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel. Av de 279 som besvarte dette, svarte 64 prosent at de ringte selv. Av de 36 prosent som fikk hjelp av noen andre var det fremst kommunevaktmester og helsepersonell som hadde hjulpet dem.

---

På spørsmål om hvor mange ganger de hadde ringt for å få hjelp, var svarfordelingen slik blant de 279 som hadde besvart dette spørsmålet:

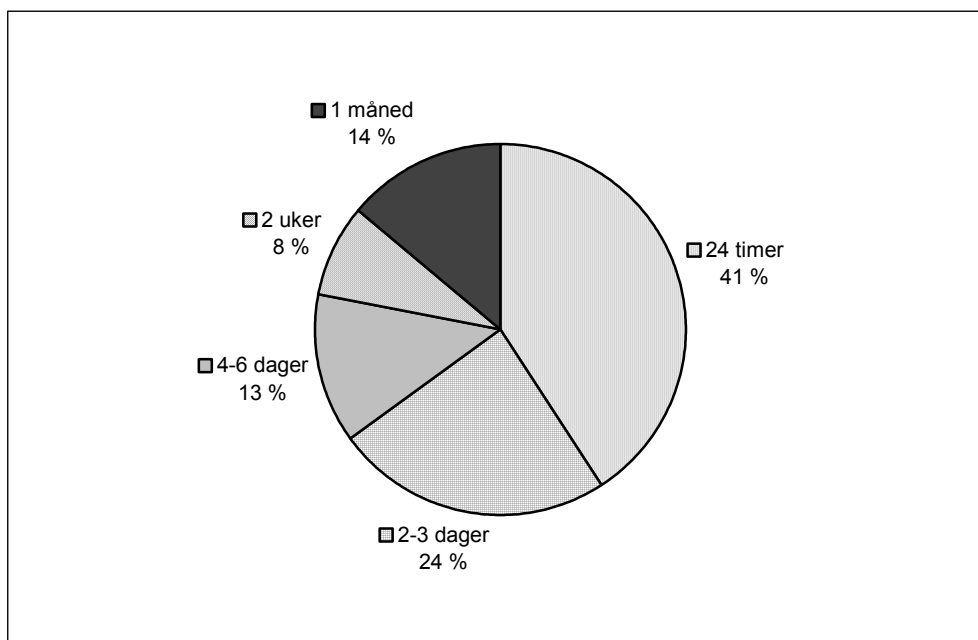
- 36 prosent hadde ringt én gang
- 25 prosent hadde ringt to ganger
- 39 prosent hadde ringt tre eller flere ganger

Det var flest fra Oslo, Akershus og Hordaland som hadde ringt tre eller flere ganger til akutt-telefonen/ordningen.

På spørsmålet om ”Hva slags assistanse fikk du da du ringte for å få hjelp til akutt reparasjon sist gang?” svarte de aller fleste (184 av 195) at ”de sendte en som reparerte hjelpemiddelet for meg”. 9 (4,6 prosent) svarte at problemet ble løst på telefonen. Ingen hadde krysset av for svaralternativet ”de sendte en fra kommunen som ga meg erstatningshjelpemiddel”. Bare to svarte at ”jeg fikk ikke hjelp til akutt reparasjon av hjelpemiddelet”. Vi må anta at en del av dem som ikke fikk assistanse heller ikke har svart på dette spørsmålet, fordi 53 har besvart et spørsmål om hvorfor de ikke fikk hjelp.

Blant de 254 respondentene som hadde besvart spørsmålet om hvor lang tid det tok for å få reparert hjelpemiddelet sist gang de fikk hjelp til det, var det 41 prosent som svarte at de hadde fått denne hjelpen i løpet av 24 timer, slik ordningen har satt seg som mål. 24 prosent fikk hjelp innen 2-3 dager, 13 prosent innen 4-6 dager, 8 prosent innen 2 uker og 14 prosent innen 1 måned. Figuren nedenfor viser fordelingen.

*Figur 3. Hvor lang tid tok det å få reparert hjelpemiddelet ditt sist gang du fikk hjelp til det? Jeg fikk hjelp i løpet av ... Base: 254*



Det er som tabellen nedenfor viser, store forskjeller mellom fylkene der Hordaland og Sør-Trøndelag ligger best an til å klare å nå målet med at hjelpemiddelet skal være reparert innen 24 timer, mens Oslo og Aust-Agder



ligger langt fra å nå målet. Men for flere av fylkene oppgir over 70 prosent av respondentene at hjelpemiddelet ble reparert innen 2-3 dager.

Tabell 9. Hvor lang tid reparasjonen tok etter fylket. Prosent. Base: 254

	TOTAL	Troms	Nordland	Sør-Trøndelag	Hordaland	Aust-Agder	Akershus	Oslo
24 timer	40,9	44,8	38,1	52,6	54,4	8,0	36,8	28,6
2-3 dager	24,0	31,0	38,1	18,4	15,8	44,0	26,3	16,7
4-6 dager	13,0	17,2	4,8	10,5	12,3	16,0	13,2	16,7
2 uker	8,3	6,9	9,5	5,3	8,8	8,0	2,6	16,7
1 måned	13,8	0,0	9,5	13,2	8,8	24,0	21,1	21,4
<b>Sum</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0%	100,0	100,0	100,0

Blant de 216 som sa at de fikk hjelpemiddelet sitt reparert sist gang de ringte, var det:

- 48 prosent som hadde fått hjelp av hjelpemiddelsentralen
- 30 prosent fikk hjelp av ”hjelpemiddelleverandør/spesialfirma/reparatør fra firma som leverer hjelpemiddelet”
- 12 prosent fra ”folk fra kommunene (eks kommunevaktmester)”
- 10 prosent hadde fått hjelp av ”den som svarte på vakttelefonen”

Blant de 53 som *ikke* hadde fått hjelpemiddelet sitt reparert sist gang de ringte, svarte 34 at ”telefonvakten mente at det ikke var mulig å få reparert mitt hjelpemiddel så raskt”, 7 sa at ”telefonvakten ba meg ringe en annen instans/et annet firma” og 10 at ”telefonvakten mente at jeg ikke trengte akutt reparasjon”. Bare en oppga at ”telefonvakten hadde ikke kunnskaper om hjelpemiddelet mitt”.

## 4.5 Førstelinjens erfaringer med brukerne

Får å kartlegge førstelinjens kontakt med brukerne i forbindelse med denne ordningen, stilte vi noen spørsmål om hvorvidt de hadde blitt kontaktet av en bruker med behov for akutt reparasjon av et hjelpemiddel. Vi spurte også om de hadde hjulpet brukere som trengte å få hjelpemiddelet reparert, og/eller om de hadde hjulpet en bruker i en akutt situasjon fordi vedkommende var uten hjelpemiddelet pga reparasjon. Vi stilte også spørsmål om de hadde opplevd å *ikke* kunne hjelpe en bruker i en akutt situasjon, og hva som eventuelt var årsaken til at de ikke kunne hjelpe vedkommende.

Tabell 10. Førstelinjens erfaringer med brukere i en akutt situasjon

Spørsmål:	Svar:		
	Ja, ofte	Ja, noen ganger	Nei, aldri
Har du blitt kontaktet av en bruker med behov for akutt reparasjon av hjelpemidler?	30 prosent	53 prosent	17 prosent
Har du hjulpet en bruker med akutt reparasjon av et hjelpemiddel?	25 prosent	58 prosent	17 prosent
Har du hjulpet en bruker som på grunn av akutt reparasjon var uten hjelpemiddelet sitt og derfor trengte assistanse fra andre?	7 prosent	64 prosent	29 prosent

Det er først og fremst respondenter fra Oslo som svarer at de har blitt kontaktet av en bruker med behov for akutt reparasjon av hjelpemidler (7 av 12 personer

svarer ”ja, ofte”, og 5 personer svarer ”ja, noen ganger”). Også i Akershus blir respondenter kontaktet (14 av 38 personer svarer ”ja, ofte”, og 18 personer svarer ”ja, noen ganger”). Blant kommuneansatte er det først og fremst ergoterapeutene og kommunevaktmesterne som har blitt kontaktet ofte.

De som har svart at de har hjulpet en bruker med akutt reparasjon av et hjelpemiddel er først og fremst Akershus og Oslo der henholdsvis 15 av 38 personer og 5 av 12 personer svarte ”ja, ofte” på dette spørsmålet. De fleste fylkene hadde dessuten en ganske høy andel (sammenliknet med antall svar i fylket) som svarte ”ja, noen ganger”. Det er først og fremst kommunevaktmestere (7 av 15) og ergoterapeuter (16 av 63) som har svart ”ja, ofte” til dette blant de kommunalt ansatte.

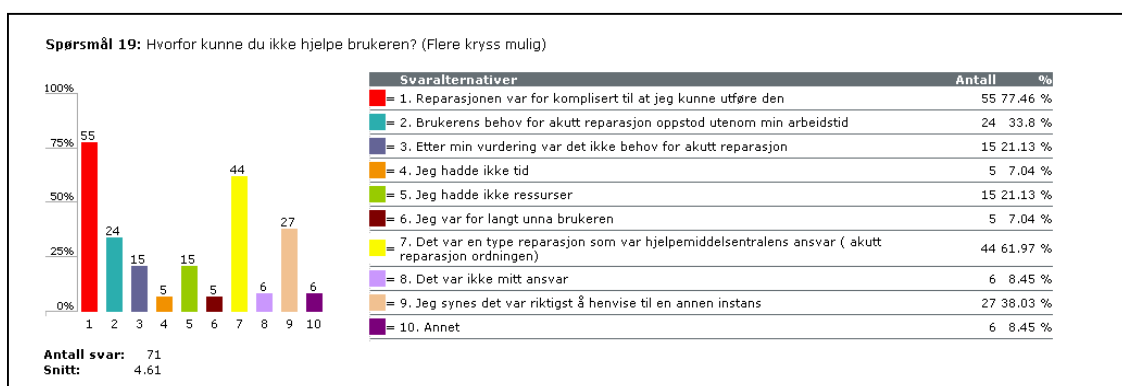
De fleste fylkene har en ganske høy andel som svarer ”ja, noen ganger” på spørsmålet om de har hjulpet en bruker som har hatt hjelpemiddelet sitt på reparasjon og derfor trengt assistanse (mellom 60 og 75 prosent).

På spørsmålet: ”Har du noen gang opplevd at du ikke har kunnet hjelpe en bruker som har henvendt seg med et behov for akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel?”, svarte 4 prosent ”ja, ofte”, 51 prosent svarte ”ja, noen ganger” og 45 prosent svarte ”nei, aldri”.

I de fleste fylkene er det en ganske stor andel som ikke har kunnet hjelpe en bruker i en slik situasjon. Oslo har den høyeste andelen i forhold til antall svar i fylket som svarte ”ja, noen ganger” på dette spørsmålet (9 av 12 personer), mens Aust-Agder og Troms har den høyeste andelen som svarte ”nei aldri” på dette spørsmålet (henholdsvis 8 av 12 personer, og 9 av 16 personer).

Årsakene til at de ikke kunne hjelpe brukeren er gjengitt i figuren under:

Figur 5. Årsaker til at de ikke kunne hjelpe brukerne



## 4.6 Brukernes tilfredshet med ordningen

For å måle respondentenes tilfredshet med den hjelpen de har fått når de har ringt for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel, fikk de spørsmål om å vurdere hvor enige eller uenige de var i ni ulike påstander om ordningen. De ble bedt om å vurdere påstandene på en skala fra 1 til 6, der 1 = helt uenig og 6 = helt enig. I tabellen under har vi rangert de ulike påstandene etter hvor enige respondentene var i dem. Svarene er beregnet bare blant dem som besvarte disse påstandene. I kolonnen ved siden av har vi også gjengitt ”gjennomsnittskarakterene” som er gitt på de ulike påstandene.

Tabell 11. Tilfredshet med ordningen blant de som hadde besvart påstandene under (aktive brukere). De to høyeste og de to laveste karakterene er slått sammen. Gjennomsnitt i kolonnen helt til høyre.

Positivt formulerte påstander	Helt uenig (1+2)	Helt enig (5+6)	Snitt (1-6)
1. Det gir meg økt trygghet å vite at ordningen med akutt reparasjon finnes	11 prosent	76 prosent	5,1
2. Reparasjonen av hjelpemidlet ble utført på en hensiktsmessig måte	15 prosent	70 prosent	4,8
3. Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel var imøtekommende og serviceinnstilt	18 prosent	64 prosent	4,6
4. Jeg fikk god hjelp da jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel sist gang	27 prosent	55 prosent	4,2
5. Jeg hadde en god dialog med den som svarte sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel	16 prosent	62 prosent	4,5
6. Jeg fikk svar raskt sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel	23 prosent	61 prosent	4,3
7. Det var lett å finne telefonnummeret for å få hjelp til akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler i mitt fylke	28 prosent	54 prosent	4,1
Negativt formulerte påstander	Helt enig (5+6)	Helt uenig (1+2)	Snitt (1-6)
8. Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel forsto ikke min situasjon	25 prosent	61 prosent	2,6
9. Det tok for lang tid fra jeg ringte til hjelpen kom	38 prosent	42 prosent	3,4

Som det går fram av tabellen over, kan vi konkludere med at de respondentene som har besvart påstandene, stort sett virker ganske fornøyde med hvordan ordningen fungerer. Det var imidlertid mange som mente at det tok for lang tid fra de ringte til hjelpen kom (38 prosent svarte 5 eller 6). Det var også en ganske høy andel som hadde hatt problemer med å finne telefonnummeret til akuttordningen i sitt fylke (28 prosent svarte 1 eller 2). En ganske stor andel var misfornøyd med den hjelpen de hadde fått sist gang de henvendte seg til hjelpemiddelsentralen i sitt fylke om ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler (27 prosent svarte 1 eller 2).

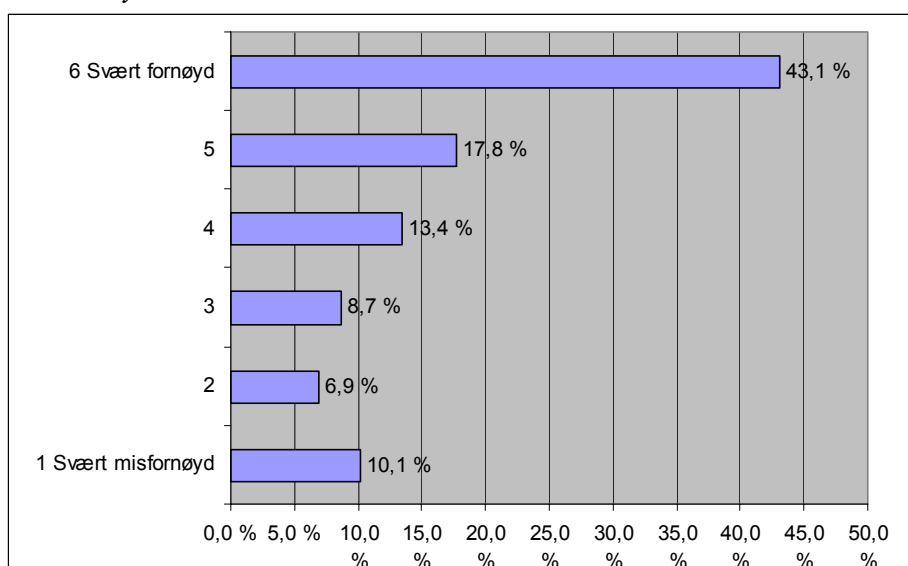
Når vi ser på den fylkesvise svarfordelingen, er det gjennomgående først og fremst respondentene i Troms og dernest Hordaland fylke som er mest tilfreds med den hjelpen de har fått (se tabell 12). Tilsvarende går det fram at det nesten alltid er respondentene i Oslo som er de som er mest misfornøyde med den hjelpen de har fått i forhold til de andre fylkene.

Tabell 12: Gjennomsnittskarakter på påstander om tilfredshet etter fylke og fordelt på positive og negative påstander

Fylke	Gjennomsnittskarakter på positive påstander (Påstand 1-7 i tabell 11) Høyeste tall = mest positiv	Gjennomsnittskarakter på negative påstander (Påstand 8-9 i tabell 11) Laveste tall = mest positiv
Troms	4,89	2,2
Nordland	4,71	2,4
Sør-Trøndelag	4,56	3,15
Hordaland	4,74	2,85
Aust-Agder	4,49	2,85
Akershus	4,50	3,55
Oslo	3,84	3,5
<b>Snitt alle påstander</b>	<b>4,5</b>	<b>2,9</b>

Vi oppsummerte spørsmålene til brukerne om deres erfaringer ved å spørre om hvor fornøyd de var med kvaliteten på den hjelpen de fikk sist gang de benyttet ordningen. Vi ser av figuren nedenfor at mange av de 276 som har besvart spørsmålet er svært fornøyd.

Figur 6. Hvor fornøyd vil du si at du var med kvaliteten på den hjelpen du fikk sist gang du benyttet ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. Marker på en skala fra 1 til 6 der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Kun ett kryss. Base: 276



Men det er forskjell mellom fylkene. Troms kommer spesielt godt ut, der over 80 prosent av de 33 som besvarte spørsmålet krysset av på 6 eller 5. Mens

---

respondentene i Oslo var de som var minst fornøyd (32 prosent krysset av på 1 og 2).

Utsagnet ”Det gir meg økt trygghet å vite at ordningen finnes” er det utsagnet som scorer høyest i brukerundersøkelsen. I e-postundersøkelsen blant samarbeidspartnerne var det også høy oppslutning om utsagnet ”Det er viktig for brukerne at det finnes en ordning for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler”. Hele 92 prosent mente dette (svarte 5 eller 6).

#### **4.6.1 Brukerens situasjon skal være bestemmende**

I følge den nasjonale standarden for akutt-ordningen, skal ”brukerens situasjon være bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Det er brukernes vurdering av situasjonens alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp.”

Vi spurte hjelpemiddelsentralene spesielt om hvordan de kommuniserte dette til de som arbeider med ordningen hos dem og hos aktuelle samarbeidspartnere.

Ett av fylkene sa at de hadde løpende evalueringsmøter om dette temaet der de diskuterte og sammenliknet situasjoner m.m. Et annet fylke sa at ”Nå må man ikke ta dette ut av sin sammenheng. Det står jo faktisk også noe om hjelpemiddelsentralens vurdering av situasjonen også”. De sa også at de generelt var veldig brukerorienterte og opptatt av å kunne avhjelpe brukerens behov på best mulig måte.

I Hordaland hadde de hatt en runde på å definere ulike begreper i standarden, og på grunnlag av dette definert de det de mente kunne betegnes som en akutt situasjon:

- Hvis det gjelder liv, og helse er i fare
- Når bruker er avhengig av hjelpemiddelet for å komme på skole eller i arbeid eller andre planlagte gjøremål, f.eks lege
- Når de skal reise
- Hvis de er helt avhengig av hjelpemiddelet for å stå opp eller legge seg

Slik vi forstod det, hadde de behov for å definere dette for å kunne prioritere når flere ringte fordi det er kun en person på vakt på kveldstid/helg/høytid. De måtte også ha et grunnlag for å kunne vurdere hva som evt. kunne vente til neste dag, eller når henvendelsene ikke klart viste at brukeren var i en akutt situasjon.

Andre utvalgte utsagn som illustrerer kommunikasjon rundt kravet om at ”det er brukerens situasjon som skal være bestemmende for..”, var:

- ”Praksis er at brukeren alltid får hjelp, det er hovedmålet”
- ”Vi har dette som retningslinjer: La det heller bli en tur for mye. La ikke tvilen bli til hinder for brukeren. Bygger på erfaring. Vi diskuterer heller i etterkant om situasjonen var akutt eller ikke. Er de i tvil så rykker de ut.”
- ”Dette har vi satt veldig på dagsorden her hos oss – at det ikke er hva servicereparatøren hos oss mener er fornuftig eller hva det er behov for, men det er brukeren sine behov der og da som skal være styrende for om

---

det skal utløses en utrykning eller en reparasjon. Igjen det med denne rausheten – vi finner en løsningen som er tilfredstillende for brukeren. Vi avviser ikke brukeren med å henvise til et punkt i standarden.”

- ”Det er helt overordnet at det er brukerens oppfatning av problemet vi skal forholde oss til. Først spør vi om dette kan vente til i morgen. Hvis ikke, og brukeren oppfatter det som et stort problem, så spør vi brukerne hva dette består i. Hvis vi ser at det kan løses enkelt ved at eks. hjemmetjenesten gjør ”det og det grepet”, eller hvis vi må ta en utrykning, så gjør vi det. Vi sikrer oss alltid at brukeren føler seg trygg, og at vi har kontroll over situasjonen, og at bruker ikke sitter igjen med ubesvarte spørsmål.”

## 4.7 Standarden for akuttordningen

Den nasjonale standarden ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov” er et virkemiddel for å gjøre den statlige hjelpemiddelformidlingen enhetlig både når det gjelder tjenestetilbud og kvalitet. Forståelsen av standarden og praktisering på grunnlag av den har vært sentralt å kartlegge i denne evalueringen, både blant hjelpemiddelsentralene og deres samarbeidspartnere.

### 4.7.1 Hjelpemiddelsentralene

Hjelpemiddelsentralenes synspunkter på standardens intensjon og virkeområde, og på hvordan den brukes forstås og følges var ganske varierende.

I ett av fylkene mente de det var en grei standard, at den hadde blitt klarere på en del punkter, men at det fortsatt var en del gråsoner som kunne gjøres klarere, og da spesielt knyttet til ansvarsfordelingen mellom kommunene og hjelpemiddelsentralene. Dette var et ”alltid tilbakevendende spørsmål”. De mente også at det kunne være vanskelig å definere hva som var å betrakte som *akutt*, slik standarden gjør. I standarden heter det at det er brukeren som skal definere hva som er akutt. I ett fylke ble det nevnt at noen brukere mente det var akutt når en krykke går i stykker. Dette synes de var å tøye akuttbegrepet for langt.

I ett fylke der de var positive til standarden, pekte de imidlertid på gråsonene mellom kommunene og hjelpemiddelsentralen. Når disse gråsonene ble tydelige i praksis, løste de oftest problemet ved å ta en diskusjon om den spesielle enkeltsaken. De var opptatt av å ”være litt rause i forhold til bruken av standarden” og å holde fokus på at ”brukeren skal få hjelp”.

Et forslag til å gjøre standarden klarere når det gjelder ansvarsforholdet mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene, var å formulere klarere at ”førstelinjen har ansvar for den personlige bistanden, enklere reparasjoner. Og så tar hjelpemiddelsentralen det store som er spesielt”.

I et fylke sa de at ”jeg tror oppfatningen blant dem som forvalter det er for uklart”. De pekte også på dilemmaet med at man i ordningen lover en 24 timers service, men at det ofte ikke er mulig å få tak i nødvendige deler fra underleverandører på så kort tid.

---

Et annet fylke mente at standarden gir for mange tolkningsmuligheter og er for uklar, og at det som står i standarden om at ”tilbudet ikke er en rettighet, men et tilbud for dem som er i behov av denne tjenesten” burde tas ut. Dette fordi det i realiteten oppfattes som en rettighet for brukeren, og at det jo er en rettighet å få det vurdert.

#### **4.7.2 Førstelinjen**

I e-postundersøkelsen stilte vi spørsmålet: ”Rikstrygdeverket har utviklet en standard for ordningen som heter ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov”. Kjenner du denne?”. 36 prosent (50 personer) svarte ja og 64 prosent svarte nei (88 personer).

Svarfordelingen i fylkene varierte. Kjennskapen til standarden var høyest i Oslo og lavest i Aust-Agder. Dersom vi rangerer fylkene etter hvem som har svart at de kjenner standarden, får vi følgende rangering:

1. Oslo (9 av 12 personer)
2. Hordaland (13 av 25 personer)
3. Akershus (16 av 38 personer)
4. Sør-Trøndelag (6 av 23 personer)
5. Troms (3 av 16 personer)
6. Nordland (2 av 15 personer)
7. Aust-Agder (1 av 12 personer)

I e-postundersøkelsen ble respondentene bedt om å ta stilling til hvor enige eller uenige de var i påstanden ”Den nasjonale standarden gir klare retningslinjer for praksis når det gjelder akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler”. (1= helt uenig og 6 = helt enig). Blant de 50 som besvarte dette spørsmålet var til sammen 42 prosent enige i påstanden (svarte 5 eller 6), og 10 prosent uenige (svarte 1 eller 2).

#### **4.8 Standarden for kommuneavtalene**

Det ble ikke stilt spørsmål til alle intervjupersonene ved hjelpemiddel-sentralene om de hadde inngått kommuneavtaler for å klargjøre roller og ansvar mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i sitt fylke, og i tilfelle hvilken rolle disse avtalene hadde.

I to fylker ble det imidlertid nevnt at det var kommuneavtalene som lå til grunn for ansvarsfordelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i fylket. I ett fylke hadde de også i tilknytning til avtalen utviklet et detaljsskriv som beskrev hvem som hadde ansvar for hva i forhold til ulike typer reparasjoner, samt en liste med personer i kommunene som kan kontaktes ved behov. I et annet fylke, påpekte de at kommuneavtalen var inngått på rådmannsnivå, og at den derfor kanskje ikke var kjent på alle nivåer i kommunen. Et annet fylke hadde utviklet en serviceveileder som er en nærmere avtale mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene i fylket i forhold til ansvarsfordeling av oppgaver. I denne veilederen var også akuttordningen spesielt omtalt.

---

### 4.8.1 Førstelinjen

Intervjupersonene fra hjelpemiddelsentralene viste til kommuneavtalen som redskap for å klargjøre ansvarsdelingen mellom dem og kommunene. Vi stilte derfor spørsmål til respondentene i e-postundersøkelsen for å kartlegge deres kjennskap til standarden for kommuneavtalen, og om deres kommune hadde inngått en kommuneavtale med hjelpemiddelsentralen. Spørsmålet ble bare stilt til de som var ansatt i kommunene.

På spørsmål om de kjente standarden for kommuneavtalen svarte 39 prosent ”ja”, og 61 prosent ”nei” (til sammen 111 personer). Nesten alle fylkene hadde en høyere andel som svarte ”nei” enn som svarte ”ja” på dette spørsmålet. Det var bare i Nordland at ja-andelen (6 av 9 personer) var høyere enn nei-andelen (3 av 9).

Vi spurte også ”Har din kommune inngått avtale for samarbeidet mellom din kommune og hjelpemiddelsentralen?”. Av de 111 som besvarte dette spørsmålet svarte 76 prosent ”ja”, 5 prosent svarte ”nei” og 20 prosent svarte vet ikke. Årsaken til at flere har sagt ja til at deres kommune har inngått en avtale, enn de som kjente standarden for kommuneavtalen, kan både være at de ikke har kjennskap til hva som er grunnlaget for avtalen, eller at mange har laget samarbeidsavtaler uavhengig av kommuneavtalen.

## 4.9 Ansvarsfordeling

I følge våre bakgrunnsintervjuer for evalueringen, kunne ansvarsfordelingen mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene i noen tilfeller være uklar. Vi spurte derfor både hjelpemiddelsentralene og deres samarbeidspartnere om hvordan de oppfattet ansvarsfordelingen om ordningen i teori og praksis.

### 4.9.1 Hjelpemiddelsentralene

#### Om ansvarsfordeling i forhold til kommunene

I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene nevner de ulike sentralene kort oppsummert forskjellige utfordringer knyttet til ansvarsfordelingen om ordningen mellom dem selv og kommunene i sitt fylke:

- Ansvarsfordelingen mellom hjelpemiddelsentralene og kommunene burde vært klarere formulert i standarden.
- Arbeidsfordelingen er grei, men hjelpemiddelsentralen opplever av og til at de må ta litt større ansvar enn de har i følge til lov og forskrift. Litt forskjellig hvor mye ressurser de har i kommunene.
- Kommunen har begrenset med ressurser til å kunne følge opp ansvaret de har for brukerne på dette området.
- I mange tilfeller får de henvendelser fra brukere som er av en sånn karakter at de burde gått til kommunen. De mener at det gjenstår en del ift at det er flere i linjen som har et ansvar.
- På dagtid fungerer skillet mellom stat og kommune godt, men ikke på kveldstid fordi kommunen jo ikke har noen vaktordning på kveldstid.
- Enklere reparasjoner er alltid et diskusjonstema. Kommunene har også knappe ressurser.



- Enklere reparasjoner på dagtid henvises til kommunal hjelpemiddeltekniker.
- I ordningen bør det være et klarere skille mellom det som er personlig bistand og reparasjon i en akutt-situasjon. Brukeren skal få personlig bistand fra kommunen hvis det er behov for det, mens hjelpemiddelsentralen skal rykke ut og reparere det aktuelle hjelpemiddelet hvis de finner ut at det er et akutt behov for brukeren.
- Ansvarsfordelingen oppfattes ikke som uklar, men det hender likevel at de må diskutere den. De sier at hjelpemidler er hjelpemiddelsentralens ansvar og brukeren er kommunens ansvar, og viser til §11 i forskriften om habilitering og rehabilitering som sier at kommunene skal foreta enklere reparasjoner. Dette prøver de å legge til grunn når de lærer opp kommunale vaktmestere. I noen situasjoner hender det likevel at det oppstår problemer med ansvarsfordeling i forbindelse med reparasjon av noen spesielle hjelpemidler.
- Ansvarsfordelingen er nedfelt i kommuneavtalen for alle kommuner i fylket, og den nasjonale standarden for det ligger til grunn. De bruker det apparatet som er i kommunen når det er hensiktsmessig (kommunevaktmester).
- Kommunen har primæransvar for brukeren, det er nedfelt i lover og regler, og hjelpemiddelsentralen har et koordinerende ansvar for å løse oppgaver for brukeren på det tekniske planet.

### **Antakelser om brukernes oppfatning av ansvarsfordelingen**

I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene spurte vi dem om hvordan de trodde brukerne oppfattet ansvarsfordelingen om ordningen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene/bydelene. Vi har tatt ut følgende utsagn:

- ”De ønsker ikke å ha noen oppfatning om det, for de ønsker å få hjelp ut fra sin situasjon. Tror ikke de har noen oppfatning av det”.
- ”Denne ansvarsfordelingen er så vanskelig å forstå at vi har også vært nødt til å lage en egen serviceveileder hvor vi i klartekst definerer hvilke ansvarsområder som tilhører hvem, kommunen eller hjelpemiddelsentralen. Det er så vanskelig at selv de som jobber innenfor systemet har vanskelig for å forstå den ordningen. Det ville forundre meg stort om brukerne faktisk forstår dette”.
- ”Det kommer nok også an på hvor mye en har vært i kontakt med rehabiliteringstjenesten i kommunene. De som har vært minst i kontakt med dem, ringer til oss. Tipper at de fort kommer til oss”.
- ”Jeg tror ikke de greier å differensiere mellom hjelpemiddelsentralen og kommunenes ansvar. Det er også knekkende likegyldig så lenge de får hjelp. Det er klart at hvis vi sier at de skal henvende seg til kommunen på dagtid, så skjønner ikke de hvorfor de skal henvende seg til kommunen på dagtid, for hjelpemidlene har jo kommet fra oss. Dette er en stadig tilbakevendende problemstilling”.
- ”Det er selvfølgelig litt vanskelig det at man har et skille på dagtid på hva som er kommunalt ansvar; enklere service og vedlikehold. Og så blir det plutselig noe annet på kveldene, og da tar vi plutselig dekkskiftene (rullestol) fordi kommunene ikke har noen akuttvakt. Så det gjør nok at det blir litt kvaklete å forholde seg til”.

- 
- ”Jeg tror at det at man har en telefon er det som betyr noe – hvem de får hjelp av, har ikke så stor betydning”.

#### **4.9.2 Førstelinjen**

##### **Om ansvarsfordeling i forhold til hjelpemiddelsentralene**

Respondentene i e-postundersøkelsen ble bedt om å ta stilling til påstanden: ”Det er klare formelle retningslinjer for hva som er kommunens ansvar og hva som er hjelpemiddelsentralens ansvar når det gjelder det arbeidet som skal utføres i henhold til ordningen. Blant de 139 som besvarte dette spørsmålet var det 37 prosent som var enige i påstanden (svarte 5 eller 6), og 16 prosent som var uenige (svarte 1 eller 2). I Oslo var det flest som var uenige i denne påstanden (6 av 11 svarte 1 eller 2), mens det var flest enige i påstanden i henholdsvis Hordaland, Sør-Trøndelag og Akershus.

For å kartlegge hvordan ansvarsfordelingen fungerte i praksis, ba vi dem også om å ta stilling til påstanden: ”Ansvarsfordelingen mellom kommunene og hjelpemiddelsentralen i forhold til denne ordningen skaper ingen problemer i praksis”. Samlet sett var det 28 prosent som var enige i denne påstanden (svarte 5 eller 6) og 27 prosent som var uenige i denne påstanden (svarte 1 eller 2). Blant fylkene var det først og fremst Oslo og Nordland som var uenige i påstanden, og Sør-Trøndelag og Akershus som var enige i påstanden. Enigheten om påstanden var delt blant ergoterapeutene. Blant de forskjellige stillingskategoriene i kommunene var ergoterapeutene den største gruppen som sa at de var uenige i påstanden.

#### **4.10 Samarbeid**

At samarbeid om ordningen fungerer godt i praksis, er viktig både for dem som jobber med ordningen og for hvordan brukerne opplever at tjenesten fungerer.

##### **4.10.1 Hjelpemiddelsentralene**

###### **Samarbeid med kommunene**

I telefonundersøkelsen blant hjelpemiddelsentralene, sa alle at de hadde faste møter med sine kommunekontakter én eller flere ganger i året. På disse møtene var akuttordningen tema. Det er i hovedsak kommunenes ergoterapeuter og fysioterapeuter som er hjelpemiddelsentralenes kontaktpersoner.

Annet helsepersonell i kommunene som for eksempel hjemmetjenesten, hjemmesykepleien, legevakten og brannvakten kan også ha en aktiv rolle i akuttordningen ved at de bistår hjelpemiddelsentralen i en situasjon som er akutt for brukeren. I noen fylker var disse oppgitt som kontaktpersoner for hjelpemiddelsentralene (Hordaland, Sør-Trøndelag, Nordland, Troms).

Kommunevaktmestere kontaktes også dersom det er behov for enklere reparasjoner i forbindelse med akutt-ordningen.

###### **Samarbeid med leverandørene**

Nesten alle fylkene sa at de benyttet seg av service- og reparasjonstjenester i akuttsituasjoner fra underleverandører, når de selv ikke hadde kompetanse på

---

dette. Dette samarbeidet var oftest ikke formalisert, men fungerte likevel bra. Et fylke sa at leverandørene naturlig nok ”ser disse tjenestene som et inntjeningspotensial for å øke inntektene sine”.

To fylker hadde mer formelle samarbeidsavtaler med leverandør av hjelpemidler som kunne rykke ut til brukere i akutte situasjoner. Dette var leverandører med et serviceapparat overfor brukere fra før. To fylker sa at de hadde faste kontaktmøter med sine underleverandører. Det er mulig at flere fylker også har slike kontaktmøter, men ikke har nevnt dette spesielt i telefonintervjuene.

### **Samarbeid med brukerorganisasjonene**

I følge telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene, hadde alle jevnlig kontakt med brukerorganisasjonene i fylket gjennom brukerutvalgene der lokale brukerorganisasjoner er representert. Brukerorganisasjonenes rolle for hjelpemiddelsentralene var både som informasjonsformidlere om ordningen, og som videreformidlere av informasjon om hvordan ordningen oppleves for brukerne. I brukerundersøkelsen så vi at deres kanaler også var viktige kanaler for brukerne. Jf. kap. 4.2.3

#### **4.10.2 Førstelinjen**

##### **Samarbeid med hjelpemiddelsentralene**

I e-postundersøkelsen ba vi respondentene ta stilling til påstanden: ”I vårt fylke fungerer samarbeidet mellom hjelpemiddelsentralen og min virksomhet godt”. Hele 52 prosent var enige i denne påstanden (svarte 5 eller 6), og bare 9 prosent var uenige. Alle yrkesgruppene var mer fornøyd enn misfornøyd med samarbeidet. Blant fylkene var det Sør-Trøndelag og Aust-Agder som var mest fornøyd med samarbeidet (svarte 5 eller 6).

”Alt i alt synes jeg hjelpemiddelsentralens måte å drive ordningen på fungerer tilfredsstillende”. Oppslutningen om denne påstanden er noe lavere. Alt i alt svarte 35 prosent av e-postrespondentene at de var enige i dette (svarte 5 eller 6), og 14 prosent var uenige (svarte 1 eller 2). De hjelpemiddelsentralene som kom best ut av det var Sør-Trøndelag (66 prosent svarte 5 eller 6), men også Aust-Agder, Troms og Hordaland der henholdsvis 44, 43 og 43 prosent i svarte 5 eller 6. I Oslo var 6 av 11 uenige i denne påstanden (svarte 1 eller 2).

”Alt i alt synes jeg ordningen fungerer godt i praksis”. Omtrent like mange er enige i denne påstanden som den foregående. Det var til sammen 34 prosent som var enige i påstanden (svarte 5 eller 6), og 14 prosent som var uenige i den. Igjen var det personer fra Sør-Trøndelag og Hordaland som var mest enige i påstanden (henholdsvis 63 og 55 prosent svarte 5 eller 6).

#### **4.11 Opplæring**

Siden akutt-ordningen ikke er nedfelt i lovverk eller forskrifter, og at skjønn ofte må utøves for på best mulig måte å hjelpe de med behov for bistand, vil opplæring i ordningen være viktig. Opplæring kan for eksempel omhandle:

- praksis for hvordan ordningen skal håndteres
- hvordan man bør kommunisere med brukerne

- 
- rutiner for samhandling med aktuelle andre samarbeidspartnere
  - hvordan reparasjoner skal gjennomføres

I telefonundersøkelsen til hjelpemiddelsentralene ba vi dem beskrive opplæringen om ordningen for de som arbeider med den, både internt og for eksterne samarbeidspartnere.

I e-postundersøkelsen til samarbeidspartnerne stilte vi spørsmål om de hadde fått opplæring i ordningen av hjelpemiddelsentralen, hva de hadde fått opplæring i og hvordan.

#### **4.11.1 Hjelpemiddelsentralene**

##### **Intern opplæring på hjelpemiddelsentralen**

I telefonintervjuene sa alle hjelpemiddelsentralene bortsett fra én, at de hadde hatt en eller annen form for intern opplæring eller informasjonsformidling om ordningen. Noen hadde hatt opplæring bare for de som jobber med ordningen, mens et par fylker også hadde involvert andre avdelinger i hjelpemiddelsentralen. Den faglige opplæringen i hvordan man utfører reparasjoner er integrert i deres daglige virke og ansvar.

Den interne opplæringen hos de ulike hjelpemiddelsentralene kunne for eksempel være gjennomgang av forskrifter og fortolkninger, hva som ligger i ordningen og hvordan den skal håndteres. I ett fylke hadde de også hatt opplæring i kommunikasjonen med brukeren, og vektla spesielt hvor viktig det var at brukeren følte seg ivaretatt - uansett om han/hun fikk hjelp eller ikke.

Enkelte fylker hadde også ”debriefing” eller diskusjoner i etterkant av henvendelser som har vært vanskelig å vurdere eller følge opp.

##### **Opplæring for firma med ansvar for akuttordning**

De fylkene som hadde ekstern vaktordning, hadde naturlig nok hatt opplæring av dem om ordningen. I ett av fylkene deltok firmaets ansatte på kommunevaktmesteroplæringen i enkle reparasjoner. I et annet fylke hadde de ofte dialog om og ”debriefing” om situasjoner som hadde oppstått og som hadde vært vanskelig å vurdere og følge opp.

##### **Opplæring for leverandørene**

For leverandører av hjelpemidler var det først og fremst aktuelt å få opplæring/innføring i hvordan ordningen fungerer. Den teknisk faglige biten er de selv eksperter på. Siden så få hjelpemiddelsentraler hadde formelle samarbeidsavtaler med leverandører på dette området, var det også naturlig nok få som har oppgitt at de hadde sørget for opplæring av leverandørene i ordningen. Det fylket som hadde formalisert samarbeidet, hadde imidlertid også gitt sine leverandører opplæring i ordningen.

##### **Opplæring for kommunene**

Alle hjelpemiddelsentralene som er intervjuet i denne undersøkelsen, sa at de hadde faste kontaktmøter med sine kommunekontakter på hjelpemiddelområdet. Kommunekontaktene er oftest ergoterapeuter og fysioterapeuter. Kontaktmøtene fungerer trolig også som en opplæringsarena

---

om ordningen. Utover disse møtene nevnte to fylker at de hadde hatt opplæring for kommunevaktmestere i enklere reparasjoner. Ett annet fylke nevnte at de samler alle kommunene og førstelinjene, for eksempel ergoterapeuter, de som jobber på institusjoner som opptreningscenter, sykehus m.m. en gang i året. På disse samlingene fikk de bl.a. opplæring og informasjon om akuttvakt, og utdelt informasjonsmateriell om ordningen for at de igjen kunne videreformidle dette til aktuelle brukere.

#### **4.11.2 Førstelinjen**

##### **Utbredelse av opplæring fra hjelpemiddelsentralen**

I e-postundersøkelsen stilte vi spørsmål om hjelpemiddelsentralen hadde gitt dem opplæring i eller bakgrunnskunnskap om praktisering av ordningen med akutt reparasjon. Av de 139 som besvarte dette spørsmålet, svarte 58 prosent nei (81 personer) og 42 prosent ja (58 personer).

Det var først og fremst respondenter fra Hordaland (19 av 25 personer) og Sør-Trøndelag (15 av 23 personer) som sa at de hadde fått opplæring, og færrest i Troms (15 av 16 personer), Oslo og Aust-Agder (10 av 12 personer i begge fylkene) og Nordland (11 av 15 personer).

Blant yrkesgruppene var det først og fremst fysioterapeutene som sa at de hadde fått opplæring i ordningen fra hjelpemiddelsentralen (11 av 15 personer), mens det var 30 av 63 personer blant ergoterapeutene som sa at de hadde fått opplæring. Blant leverandørene hadde 12 av 16 ikke fått opplæring.

##### **Temaer for opplæring fra hjelpemiddelsentralen**

På spørsmål om hva de hadde fått opplæring i, var svarfordelingen blant de 58 personene som besvarte dette spørsmålet slik (flere svar var mulig):

45 personer/78 prosent	Fakta om ordningen (retningslinjer, rundskriv etc)
42 personer/72 prosent	Hvordan ordningen skal praktiseres
20 personer/34 prosent	Enklere reparasjoner
12 personer/21 prosent	Den nasjonale standarden "Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov"
7 personer/12 prosent	Hvordan man bør kommunisere med brukerne på telefonen
5 personer/ 9 prosent	Annet

Det er hovedsak respondenter fra Hordaland, Sør-Trøndelag og Akershus som svarte på dette spørsmålet og krysset av for flere alternativer. Respondentene svarer først og fremst at de har fått opplæring i "fakta om ordningen" eller om "hvordan ordningen skal praktiseres". Samlet sett er det få som sier at de har fått opplæring i enklere reparasjoner. Det er først og fremst kommunevaktmestere, ergoterapeutene og fysioterapeutene som oppgir dette (5 i hver av de tre yrkeskategoriene). De kommunalt ansatte som har fått opplæring sier at dette er i "fakta om ordningen" eller om "hvordan ordningen skal praktiseres".

---

### **Opplæringsarenaer benyttet av hjelpemiddelsentralene**

”Hvordan foregikk opplæringen i eller formidling av bakgrunnsinformasjon om ordningen?” Her svarte respondentene at opplæringen om dette først og fremst hadde foregått i form av informasjonsmøter (37 personer av 58). 10 personer hadde fått personlig veiledning, 9 personer sa de hadde fått opplæring i form av kurs, og 14 personer hadde krysset av for ”annet”. Det var kommunevaktmesterne som i hovedsak oppga at de hadde gått på kurs (5 av 9 personer), mens ergoterapeutene og fysioterapeutene svarte at informasjonsmøte var den mest brukte opplæringsarenaen.

### **4.12 Rapportering**

Alle hjelpemiddelsentralene rapporterer jevnlig (hver måned) til Rikstrygdeverket på antall henvendelser som er kommet om ordningen og uttrykkninger, hvordan oppgaven er løst og kostnader knyttet til den driftsmessige siden. Disse rapportene lages på grunnlag av hjelpemiddelsentralenes interne logger som fylles ut etter hver henvendelse til ordningen.

Hjelpemiddelsentralene loggfører også andre ting knyttet til henvendelser de får i forbindelse med akuttordningen, men dette varierer litt fra hjelpemiddelsentral til hjelpemiddelsentral.

I to fylker synes de at det blir for mye tilbakerapportering om ordningen til Rikstrygdeverket, og forstår ikke hva de skal bruke det til. Ett av fylkene foreslår at det arrangeres flere erfaringsamlinger med hjelpemiddelsentralene. Fire fylker er tilfreds med de rapporteringsrutinene som er.

Tre fylker nevnte at de ikke hadde så strenge rapporteringsrutiner for ordningen på dagtid. Dette er nødvendigvis ikke noe problem for verken hjelpemiddelsentralene eller for RTV, men kan bli et problem dersom man ønsker å holde en oversikt over antall henvendelser knyttet til ordningen totalt.

Da denne brukerundersøkelsen skulle gjennomføres, ba Rikstrygdeverket alle hjelpemiddelsentralene om å oversende en rapport til RTV på alle henvendelser som hadde kommet om ordningen i løpet av 2005, bl.a. når på døgnet den enkelte henvendelsen var kommet. I disse rapportene framgår det for alle fylkene når på døgnet de enkelte henvendelsene til akuttordningen har forekommet.

---

## 5 Analyse

Målet med evalueringen var å avdekke hvordan ordningen fungerer for brukerne og hjelpemiddelsentralene med deres samarbeidspartnere, og å avdekke hvilke tiltak som kan iverksettes for å bedre ordningen på grunnlag av funn i evalueringen. Rikstrygdeverket var interessert i å få avdekket brukernes:

- Kjennskap til ordningen
- Hvilke kanaler de eventuelt har brukt for å bli kjent med ordningen
- Om de har benyttet den
- Hvordan de oppfatter ordningen
- Deres erfaringer med ordningen

For hjelpemiddelsentralene ønsket Rikstrygdeverket å:

- Få kartlagt deres forståelse av standardens intensjon og virkeområde
- Få klarlagt sentralenes operasjonelle løsninger for de utfordringene standarden reiser.

I dette kapitlet vil vi vurdere resultatene fra de ulike undersøkelsene beskrevet i kapittel 4. Vurderingen vil være grunnlaget for forslag til tiltak som bør iverksettes for å forbedre ordningen.

### 5.1 Brukernes oppfatninger

#### 5.1.1 Hvem er brukerne av ordningen med akutt reparasjon?

De som har besvart undersøkelsen har alle hjelpemidler som er viktige for brukernes funksjonsevne og det vil medføre problemer for brukeren dersom de går i stykker.

Alderssammensetningen viser at en stor andel av brukerne (36 prosent) er over 65 år og alderspensjonister. 30 prosent av de som har besvart undersøkelsen er yrkesaktive, for tiden arbeidsledige eller midlertidig uten arbeid, 10 prosent er studenter og skoleelever og kun 4 prosent uførehetspensjonister. Vi har ikke hatt muligheter for å sammenligne alders- og livssituasjonen for de som har besvart undersøkelsen med alle de 44 000 som har de samme hjelpemidlene i de syv fylkene som inngår i undersøkelsen. Det er all grunn til å tro at sammensetning av de som har besvart undersøkelsen vil være noe forskjellig fra hele populasjonen. For formålet er dette imidlertid av mindre betydning. Vi mener at svarene vi har fått på undersøkelsen understøttes av både intervjuer og e-postundersøkelsen til kontaktpersoner, helsepersonell og andre hjelpere i førstelinjen.

Vi har ikke spurt om hvor gamle de var da de fikk hjelpemiddelet, men det må antas at mange av dem som omfattes av undersøkelsen var godt opp i årene da de fikk hjelpemiddelet. Vi vil også anta at mange av disse ikke er aktive i brukerorganisasjoner som er viktige formidlere av informasjon gjennom fagblader og på møter. De er avhengige av å få kjennskap, informasjon om og kontakt med apparatet som forvalter ordningen for å kunne nyttiggjøre seg tjenesten.

---

### **5.1.2 Brukernes kjennskap til ordningen er for dårlig**

Det er for liten kjennskap til ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler. Nærmere to tredeler (65 prosent) av brukerne sier at de ikke har hørt om ordningen før de fikk spørreskjemaet og kun 17 prosent har sett, lest eller hørt informasjon om ordningen de siste 12 månedene. På spørsmål om hvorfor de ikke har benyttet ordningen med akutt reparasjon er det hele 49 prosent som oppgir at de ikke visste at ordningen fantes. Det er store variasjoner mellom fylkene, med 80 prosent i Nordland mot 59 prosent i Oslo som ikke har hørt om ordningen. Mange uttrykte i gjennom skriftlige kommentarer at de var frustrerte over å ikke å ha hørt eller fått informasjon om ordningen.

Det er imidlertid en viss forvirring om hva ordningen med akutt reparasjon egentlig er. Noen tror at det bare omfatter behovet for hjelp utenom vanlige åpningstider for hjelpemiddelsentralen. At 17 prosent svarte at ”de ikke hadde benyttet ordningen med akutt reparasjon fordi de ville vente til hjelpemiddelsentralen var åpen”, tyder på dette.

Det er også en viss forvirring mht hvem de skal ta kontakt med, bydelen/kommunen først eller direkte med hjelpemiddelsentralen. De fleste mener det er riktig å ta kontakt med hjelpemiddelsentralen (47 prosent) eller vakttelefon (17 prosent) dersom de har behov for akutt reparasjon. Mens 10 prosent mente de burde ta kontakt med kommunen eller bydelen og 8 prosent leverandør eller verksted. Oslo avviker ved at hele 28 prosent mente det var riktig å ta kontakt med leverandør eller verksted. Men i praksis er det mange som sier at de har tatt kontakt med kommunen/bydelen først.

Det er også ganske mange (hele 28 prosent av de som er brukere) som synes det er vanskelig å finne telefonnummeret for å få hjelp til akutt reparasjon. Og en årsak til at de ikke har benyttet ordningen, er at de ikke visste hvem de skulle kontakte.

### **5.1.3 Informasjonen må bli bedre og mer målrettet**

De kanalene som alle fylkene hadde benyttet for å informere om ordningen var via de faste kontaktmøtene som hjelpemiddelsentralene har med kommunene og til brukerorganisasjonene gjennom brukerutvalgene. Informasjon gjennom møter, brev og e-poster oppgis også som informasjonskanal for hjelperne i førstelinjen (samarbeidsparter). De fleste videreformidler denne informasjon, men på langt nær alle. Samlet sett er det også disse kanalene som respondentene oppgir som informasjonskanaler.

Brukerorganisasjonene er viktige formidlere både gjennom møter og faglige tidsskrifter. Det er imidlertid mange som ikke er organisert, og vi vil anta at dette gjelder spesielt eldre brukere som har fått behov for hjelpemidler senere i livet.

E-postundersøkelsen blant personell og fagfolk med direkte kontakt med brukerne (førstelinjen), viser også at 21 prosent synes de ikke har blitt godt nok informert om ordningen i sitt fylke. Flertallet (58 prosent) sier også at de ikke har fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om praktiseringen av ordningen.



---

Fylker som har informert brukerne direkte, enten via brev direkte til brukere om ordningen (til brukere av den gamle ordningen, ifm. med vedtak ved søknad om hjelpemidler eller via visittkort), er også blant de fylkene der flest respondenter oppgir at de har hørt om ordningen eller har sett, lest eller hørt informasjon om den (Hordaland, Oslo, Sør-Trøndelag og Troms).

I våre dokumentstudier, har vi dessuten observert at informasjon om ordningen til brukerne er lite omtalt i standarden utover at hjelpemiddelsentralen skal (jf. s.7):

- ”Informere om sentralens virksomhet og arbeidsområde”
- ”Gi ut informasjon om nasjonalt og lokalt sortiment”

#### **5.1.4 Hvor viktig er ordningen for brukerne?**

Omtrent en tredel av de som har besvart spørreskjemaet har benyttet ordningen de siste 12 måneder. Dette er langt flere enn de som er registrert som brukere, noe som har sammenheng med registreringsmåten. De aller fleste (74 prosent) har ringt på dagtid, 16,5 prosent om kvelden og 8 prosent i løpet av en helg. I noen fylker oppgir ingen at de har tatt kontakt utenom åpningstiden. Tendensen til å ta kontakt om kvelden, ser ut til å være noe større i Hordaland enn i de andre fylkene og i Nordland er det ingen som sier de har tatt kontakt om kvelden eller natten. Vi hadde ut fra hensikten med ordningen, forventet at det var langt flere som hadde hatt behov for å få hjelp og hadde tatt kontakt utenom hjelpemiddelsentralens åpningstid.

Ut fra dataene kan det også virke som om en del av dem som er blitt kjent med ordningen også har benyttet den flere ganger. 39 prosent av de 279 som har oppgitt hvor mange ganger de har ringt det siste året, har tatt kontakt tre eller flere ganger. Blant de som har ringt tre eller flere ganger til akutt-telefonen, er det flest fra Oslo og Hordaland.

Det er som tidligere nevnt, mange som har oppgitt at de ikke har kjent til ordningen. Dette oppgis som en hovedårsak til at de heller ikke har benyttet ordningen. En annen årsak er at hjelpemidlet ikke har trengt reparasjon. Noen visste heller ikke hvem de skulle ta kontakt med, mens andre har ordnet opp selv, fått hjelp av andre eller ringt leverandør direkte.

Ettersom det er så mange som ikke kjenner til ordningen kan det være vanskelig å si hvor viktig den er for brukerne. Brukerne selv og førstelinjen understreker imidlertid at det gir en trygghet å vite at ordningen med akutt reparasjon finnes.

#### **5.1.5 Hvor tilfredse er brukerne?**

Når brukerne har fått kontakt med hjelpemiddelsentralen er flertallet av dem som har brukt ordningen relativt fornøyd med dialogen, hjelpen og reparasjonen av hjelpemiddelet. På det generelle spørsmålet om de er fornøyd med kvaliteten på hjelpen de har fått, svarer de fleste (over 60 prosent) positivt på dette. Det er imidlertid forskjeller i landet med Troms på topp og Oslo lavest. Tilfredsheten med den hjelpen personene i brukerundersøkelsene oppgir å ha fått (jf. kap. 4.6), er noe høyere i fylker som har intern vaktordning enn de som har ekstern vaktordning. Forskjellene er imidlertid så små at det er vanskelig å konkludere

---

med at brukerne er mer tilfreds i disse fylkene. Det er også få respondenter som faktisk har benyttet ordningen og som derfor har besvart disse spørsmålene.

Det er også et stort antall (27 prosent av de som har svart) som ikke synes de fikk god hjelp siste gang de ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel. 25 prosent av de som har svart sier seg også enig i påstanden om at ”Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel forsto ikke min situasjon”.

I følge den nasjonale standarden for akutt-ordningen, er det ”brukernes vurdering av situasjonens alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp”. Brukerne opplever at dette ikke alltid tas på alvor og for hjelpemiddelsentralene er det vanskelig å følge dette kravet i praksis.

Mange synes også at det tok for lang tid før hjelpen kom. Målet er å kunne få reparert eller erstattet hjelpemidlet i løpet av 24 timer. Dette ble nådd for ca. 40 prosent av dem som har oppgitt hvor lang tid reparasjonen tok sist gang de hadde behov for dette. Fylker med intern vaktordning klarte i større grad enn de med ekstern vaktordning å reparere hjelpemidlene i løpet av 24 timer. I intervjuene med hjelpemiddelsentralene mener noen at dette målet er urealistisk fordi det er umulig å få tak i deler så raskt. Det er også mulig at det kan være en utfordring å love brukeren hjelp innen 24 timer, i tilfeller der andre enn hjelpemiddelsentralen/eksternt vaktfirma må involveres i akutt-reparasjonen. Det er imidlertid mange (i snitt 65 prosent) som klarer å få reparert hjelpemiddelet i løpet 2-3 dager. Det er da et spørsmål om målet om 24 timer gir en feil forventning hos brukeren.

De aller fleste som ber om hjelp får hjelp. Sist gang de trengte hjelp, oppgir de at det kom noen fra hjelpemiddelsentralen eller leverandør av hjelpemiddelet som reparerte hjelpemiddelet. Relativt få svarer at noen fra kommunen hjalp dem. Noen ganske få sier at problemet ble løst over telefonen. Det er påfallende at ingen har svart at de har fått erstatningshjelpemiddel.

I e-postundersøkelsen blant førstelinjetjenesten eller dem som har direkte kontakt med brukerne, kommer det fram at mange har hjulpet brukere i en akutt situasjon (83 prosent), men også at en del (55 prosent) har vært i en situasjon der de av ulike årsaker ikke har kunnet hjelpe en bruker som har henvendt seg til dem om hjelp i en akutt situasjon.

En hypotese var at mange ville ta kontakt selv om det ikke var noe akutt problem, men at de trengte å snakke med noen. I telefonintervjuundersøkelsen var det flere som nevnte eksempler på telefonhenvendelser som de mente ikke kunne regnes som en akutt situasjon for brukeren. Resultatene av denne undersøkelsen viser ikke dette, for da ville flere ha oppgitt at de ikke har fått konkret hjelp. Men vi ser ikke bort fra at det kan være ulike virkelighetsoppfatninger hos brukeren og hjelpemiddelsentralen (vakttelefonen) av hvor akutt situasjonen har vært.

---

## 5.2 Organiseringen som virkemidler for måloppnåelse

### 5.2.1 Ansvars- og rolledelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen/bydelen er uklar

For å kunne hjelpe brukere som er i en akuttsituasjon fordi et viktig hjelpemiddel er ute av funksjon, forutsettes det slik ordningen er i dag at de som jobber med akuttordningen har:

- god innsikt i hva som er hjelpemiddelsentralens ansvar å hjelpe brukerne med
- god innsikt i hva som er kommunens ansvar å hjelpe brukerne med
- tilgang til et nettverk med kontaktpersoner i kommunene og til eventuelle leverandører og servicepartnere som kan bidra til å hjelpe brukere i akuttsituasjoner når det er behov for det.

#### Gråsonenes utslag i praksis

Flere av de vi intervjuet på hjelpemiddelsentralene pekte på at det var gråsoner i ansvarsfordelingen både i teori og i praksis. En av våre intervjupersoner på hjelpemiddelsentralene ga oss et godt eksempel på hvordan gråsonene i teorien kan slå ut i praksis (ikke direkte sitat):

”Det er alltid diskusjon om enklere reparasjoner. Kommunen har heller ikke alt for mange ansatte. Hjelpemidler er vårt ansvar og brukeren er kommunens ansvar. Paragraf 11 (forskrift om habilitering og rehabilitering) sier noe om at de skal foreta enklere reparasjoner. Og det er dem vi prøver å legge til grunn når vi lærer opp kommunale vaktmestere. Men det er ikke alltid like enkelt, det hender det oppstår problemstillinger med spesielle hjelpemidler. Da må vi ta det inn, og så må vi kontakte kommunen for at de skal ta seg av brukeren. Det har gått greit, da må vi koble på hjemmesykepleie (i helger etc). Egentlig er ikke ansvaret uklart, men det hender vi diskuterer hvordan det skal tolkes. Hva som egentlig er hva”.

#### Gråsonene i de formelle retningslinjene

Evalueringen viser tydelig at ansvars- og oppgavefordelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene/bydelene oppleves uklar. Selv ut fra standardens formuleringer er det vanskelig å få klarhet i hvem som er ansvarlig for å få reparert hjelpemiddelet når det går i stykker og hvem en skal henvende seg til på ulike tider av døgnet. Det er også vanskelig å få klarhet i hvem brukeren skal ringe.

I flg lov om helsetjenester har kommunene et helhetlig ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer, og ansvaret omfatter også formidling av og opplæring i bruk av hjelpemidler og ergonomiske tiltak. Det er også kommunens ansvar å følge opp brukerne over tid. Kommunen skal trekke inn hjelpemiddelsentralen eller andre kompetansesentra dersom det lokale formidlingsapparatet ikke har nok kompetanse. Hjelpemiddelsentralen har et overordnet og koordinerende ansvar for hjelpemidler til funksjonshemmede i sitt fylke og skal være et ressurs- og kompetansesenter på andrelinjenivå for offentlige instanser og andre som har ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer. Men i en akuttsituasjon kan en ikke bruke tid på å teste ut

---

kompetansen i kommunen. Da går en direkte til hjelpmiddelsentralen eller til spesialfirma, hvis det finnes i nærheten.

### **Enklere reparasjoner**

Når det gjelder reparasjoner av utlånte hjelpemidler generelt har hjelpmiddelsentralen et generelt reparasjonsansvar for folketrygdens hjelpemidler, mens enklere reparasjoner henvises til kommunen ofte til den kommunale vaktmester/ altnuligmann. Dersom et hjelpemiddel ikke virker eller er gått i stykker, skal iflg Trygdeetatens hjemmesider hjelpmiddelsentralen kontaktes. Det er imidlertid ikke alltid lett å vite hvor enkel eller komplisert en reparasjon vil bli.

Et sitat fra intervjuene illustrer dette:

”Kommunene har ansvar for reparasjon av enklere hjelpemidler. Det er jo et litt svevende begrep. Hva er enklere reparasjoner? Her kunne forskriften vært litt klarere. Vi har gått inn og definert her hos oss hva vi mener med det. Som regel går det greit, men kommunen har en anstrengt økonomi, og vi ser at det blir vanskeligere å pålegge dem å rykke ut for å foreta enklere reparasjoner.”

I Oslo har de innført et særegent internkontrollsystem som omfatter rutiner for vedlikehold av utstyret og krav til hvordan brukeren skal utføre vedlikeholdet. Dette anses som et direktiv. Det er beskrevet på brukernivå, men er også rettet mot bydelen som skal påse at hjelpemiddelet er i funksjon/virksomhet hele tiden. De har hatt vanskeligheter med å få implementert systemet blant brukerne og i Oslo kommune. Hjelpmiddelsentralen i Oslo har gjennom dette prøvd å konkretisere og pålegge brukeren og bydelen ansvar for vedlikehold og mener at dersom dette overholdes vil det bli mindre behov for akutt reparasjon.

### **Enklere reparasjoner utenom arbeidstiden**

Det informeres også på Trygdeetatens sider om at hjelpmiddelsentralen ikke har generelt tilbud om reparasjon om kvelden og i helgene. Dersom feil ved hjelpemidlet setter bruker i en nødsituasjon, kontaktes egen vakttelefon i hvert fylke utenom arbeidstid. Kommunene har ikke noe apparat for akutthjelp for reparasjon av utlånte hjelpemidler på kveldstid/helg og høytider og det forutsettes derfor at hjelpmiddelsentralenes akuttordningen må påta seg noen av de arbeidsoppgavene som normalt ville ligget til kommunene. En kommentar fra en hjelpmiddelsentral viser hvordan dette fungerer i praksis:

”På dagtid fungerer skillet mellom stat og kommune godt, men ikke på kveldstid. Kommunen har ingen vaktordning på kveldstid, det bør de helt klart ha. Det er vanskelig på kveldstid, vi tar en del som egentlig er kommunalt ansvar, f.eks. en situasjon hvor en rullestol punkterer. Hvis brukeren er i byen og ikke får gjort noe, regner vi det som akutt. Hvis det samme skjer på dagtid, så henviser vi til kommunal hjelpemiddeltekniker.”

På spørsmål om hvordan de trodde at brukerne oppfattet ansvarsfordelingen om akuttordningen, svarte en intervjuperson følgende:

”Denne ansvarsfordelingen er så vanskelig å forstå at vi har også vært nødt til å lage en egen veileder hvor vi i klartekst definerer hvilke

---

ansvarsområder som tilhører hvem, kommunen eller hjelpemiddelsentralen. Det er så vanskelig at selv de som jobber innenfor systemet har vanskelig for å forstå den ordningen. Det ville forundre meg stort om brukerne faktisk forstår dette”.

### **Blir brukerne kasteballer på grunn av uklare ansvarsforhold?**

Det er et spørsmål om brukerne føler at de blir kasteballer mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen/bydelen. Det er også et spørsmål om hvilket ansvar brukeren selv har for vedlikehold og reparasjon av utlånte hjelpemidler. Det er også blitt antydnet i intervjuene at folk i kommunen ber brukerne som har behov for akutt reparasjon, om å vente med å ta kontakt om kvelden eller natten når vakttelefonen er i drift.

Av brukerundersøkelsen fremkommer det at de aller fleste tar kontakt om dagen når hjelpemiddelsentralen er åpen. Tre firedeler mener at det er mest riktig å ta kontakt med hjelpemiddelsentralen eller vakttelefonen, mens 12 prosent mener at de bør ta kontakt med kommunen/bydelen. Det er imidlertid 30 prosent (av de 266 som har svart på spørsmålet), som sier at de ringte noen i kommunen før de ringte hjelpemiddelsentralen eller telefonvakten. Samtidig er det bare noen få som sier de ble henvist til vakttelefonen når de ringte kommunen.

Resultatene fra evalueringen viser at ansvarsfordelingen mellom stat og kommune/bydel er uklar, men at i de fleste fylker klarer hjelpemiddelsentralene og kommunene å komme til en arbeidsdeling og et samarbeid som fungerer i praksis. Brukerne (som har besvart denne undersøkelsen) synes å ha en tendens til å ta kontakt med hjelpemiddelsentralen (hvis de kjenner ordningen) og få hjelp fra dem. Oslo er imidlertid noe spesiell ved at mange kontakter leverandør og verksted direkte. Dette kan være en effekt av krav som er stilt til den enkelte om å sikre vedlikeholdet. Det kan også være en følge av at det er vanskelig å få hjelp i Oslo fra enten bydel eller hjelpemiddelsentralen. Eller årsaken kan rett og slett være at det fins flere spesialverksteder og aktuelle leverandører i Oslo.

Vi har ingen klare holdepunkter for å kunne si at brukerne føler seg som kasteballer, men når aktørene selv synes systemet er komplisert og arbeidsdelingen forvirrende, ville det ikke være rart om brukerne ikke klarer å forstå og finne fram til hvem de skal kontakte og hvem som kan hjelpe med å få reparert deres hjelpemiddel når de er i en akutt situasjon.

### **5.2.2 Har organiseringen med intern eller ekstern vakttelefon betydning for måloppnåelsen?**

Det er ulik organisering i de syv fylkene som omfattes av evalueringen ved at i fire av fylkene drifter hjelpemiddelsentralen selv vakttelefonen, mens i tre kjøpes denne tjenesten fra private firmaer. En problemstilling som vi ønsket å få belyst var om forskjeller i organiseringen av vakttelefonen hadde betydning for hvordan ordningen oppleves av brukerne.

Vi kan ikke se at organiseringen har betydning for brukernes kjennskap til ordningen. Dette varierer mellom fylkene, men det er ikke noen signifikant forskjell mellom fylkene med ekstern vs intern vaktordning. Blant de som har benyttet ordningen utenom hjelpemiddelsentralenes åpningstid er det heller ikke

---

noe klart mønster om at de som bor i fylker med ekstern vakttelefon har noe hyppigere eller mindre hyppig kontakt om kvelden, natten eller i helger.

Det er imidlertid en viss forskjell når det gjelder reparasjonstid. En skulle trodd at i et spredtbebyggt fylke med lange avstander, ville gi utslag på reparasjonstiden, men det er snarere slik at Oslo er det fylket der hele 38 prosent av de som har besvart dette spørsmålet, sier at reparasjonen tok mer enn 2 uker. I fylkene med intern vaktordning er det et større antall som oppgir at hjelpemiddelet ble reparert innen 24 timer, og færre som må vente i mer enn 2 uker. Det er også en forskjell når det gjelder hvem som oppgis som reparatør. I fylker med ekstern vaktordning er det en tendens til at flere svarer at hjelpemidlet ble reparert av en leverandør av hjelpemidler.

Vi har bedt brukerne ta stilling til en rekke påstander relatert til tilfredshet med ordningen. Troms, Hordaland og Nordland skårer i snitt best på disse spørsmålene, mens de andre fire fylkene noe lavere. På hjelpemiddelsentralen i Troms sa de at de forsøkte å ha følgende praksis for hvordan brukerne skal behandles:

”Det er helt overordnet at det er brukerens oppfatning av problemet vi skal forholde oss til. Først spør vi om dette kan vente til i morgen. Hvis ikke, og brukeren oppfatter det som et stort problem, så spør vi brukerne hva dette består i. Hvis vi ser at det kan løses enkelt ved at eks. hjemmetjenesten gjør det og det grepet, og hvis vi må ta en utrykning så gjør vi det. Vi sikrer oss alltid at brukeren føler seg trygg, og at vi har kontroll over situasjonen, og at bruker ikke sitter igjen med ubesvarte spørsmål”.

Brukerne i Oslo er mest kritiske. Brukerne i de tre fylkene med ekstern vaktordning har en tendens til å være noe mer misfornøyd med tjenesten.

Det kan være andre forhold enn organisering som har betydning for hvor godt tjenesten fungerer for brukerne. Det kan f.eks være ressursbruk, informasjon til brukerne og deres forventninger, samarbeid med brukernes kontaktpersoner og hjelpere i kommunene og disses kompetanse. Dette vil vi komme tilbake til. Men en effekt av ulik organisering kan også være at de hjelpemiddelsentralene som har ansvar for hele ordningen både på dagtid og vakttelefonen, tar et mer helhetlig ansvar og får en mer helhetlig forståelse av utfordringene, noe som får virkning for brukerne.

### **5.2.3 Forskjeller i opplæring – slår det ut på brukerne?**

For å vurdere om opplæring i ordningen fra hjelpemiddelsentralen overfor samarbeidspartnerne har sammenheng med brukernes tilfredshet med ordningen, har vi sett litt nærmere på hva de har gjort i de enkelte fylkene og hvor tilfreds brukerne er der.

#### **Intern vaktordning**

I Troms fylke har de hatt opplæring i ordningen for de som jobber med ordningen på hjelpemiddelsentralen. De har også hatt kontaktmøter med kommunene i de største fylkene. I e-postundersøkelsen var det bare 1 av 16 personer som sa at de hadde fått noen form for opplæring eller orientering om

---

ordningen. Blant brukerne, er Troms imidlertid det fylket som har fått høyest oppslutning på de spørsmålene som handlet om tilfredshet med ordningen.

I *Nordland* hadde de hatt en intern gjennomgang av ordningen, opplæring og kurs for sine servicepartnere og en orientering om ordningen for kommunalt ansatte. De hadde dessuten kontaktmøter med kommunene der dette var tema. I e-postundersøkelsen var det bare 3 av 15 personer som sa at de hadde fått en form for opplæring/bakgrunnsinformasjon i ordningen, og da i form av fakta om ordningen eller om praktisering av den. I Nordland er brukerne veldig fornøyd med hjelpemiddelsentralen i forhold til at de har fått god hjelp, raskt svar og hatt en god dialog med imøtekommende personer. Men de gir lavere karakterer enn andre fylker når de for eksempel vurderer påstandene om: ”kvaliteten på den hjelpen de fikk sist gang”, og ”reparasjonen av hjelpemidlet ble utført på en hensiktsmessig måte” (vurdert fra gjennomsnittskarakteren som er gitt).

I *Sør-Trøndelag* har de hatt en todelt opplæring i ordningen internt, både om teknisk faglig opplæring og i forhold til hvordan man skal kommunisere med brukeren. De har dessuten jevnlig oppfølgingsmøter eller ”debriefing” om hvordan ulike situasjoner er håndtert/bør håndteres fra hjelpemiddelsentralen. For de som er kommunalt ansatt eller på annen måte jobber med brukere som berøres av ordningen, arrangerer de årlige samlinger om bl.a. opplæring i akuttvakt. Dette inkluderer både ergoterapeuter, de som jobber på institusjoner som opptreningscentre, regionsykehus og de som hjelper brukerne med å bestille varene fra dem. Disse har også fått utdelt visittkort om ordningen med telefonnummer som de igjen kan videreformidle til aktuelle brukere. Utover dette har de faste kontaktmøter med kommunene. I e-postundersøkelsen svarer hele 15 av 23 personer at de har fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om ordningen. Dette er først og fremst om praktisering av ordningen (11), og fakta om ordningen (7). Opplæringsarenaen har først og fremst vært i form av informasjonsmøte (9) og kurs (4). Sør-Trøndelag er imidlertid ikke blant de fylkene som får høy skåre på alle spørsmålene som har målt brukernes tilfredshet med ordningen. De får bl.a. den nest laveste gjennomsnittskarakteren (4,4 i snitt) i forhold til de andre fylkene på spørsmålet ”Jeg hadde en god dialog med den som svarte sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel”. Samtidig fikk de nest beste gjennomsnittskarakteren på spørsmålet om hvordan brukerne samlet sett vurderte kvaliteten på den hjelpen de fikk sist gang de benyttet ordningen (4,7 i snitt).

*Hordaland* er det fylket som ser ut til å hatt den mest omfattende formen for opplæring eller orientering om ordningen. I telefonintervjuene sier de at de både har hatt intern opplæring om ordningen, at leverandørene har fått den samme opplæring som dem selv og er drillet på ordningen. I tillegg har de kurs med jevne mellomrom for kommunevaktmestere, ergoterapeuter og fysioterapeuter. Gjennomgang av ordningen og praktisk opplæring i enklere reparasjoner er tema for kursene. De blir også holdt løpende orientert om endringer/nyheter. De har faste kontaktmøter med kommunene. Dette gjenspeiles også i e-postundersøkelsen, der 19 av 25 personer svarte at de hadde fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om ordningen, og at temaene for dette hadde vært fakta om ordningen (18), praktisering av ordningen (16), og enklere

---

reparasjoner (8). Infomøte (15) ble bl.a. nevnt som opplæringsarena. I Hordaland ser brukerne også ut til å være ganske fornøyd med hvordan de har blitt møtt og behandlet når de har henvendt seg til dem om ordningen. I forhold til de andre fylkene er de blant de tre-fire fylkene som brukerne er mest fornøyd med.

### **Ekstern vaktordning**

I *Aust-Agder* nevnte de ikke at de hadde hatt intern opplæring i ordningen på hjelpemiddelsentralen, men at firmaet som har ansvar for vaktordningen utenom arbeidstid og utfører enklere reparasjoner ble kurset sammen med kommunevaktmesterne om dette. Samarbeid var også tema for et fast årlig møte med kommunevaktmesterne. Hjelpemiddelsentralen hadde også kontaktmøter med noen av kommunene i fylket. I e-postundersøkelsen svarte bare 2 av 12 personer at de hadde fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om ordningen fra hjelpemiddelsentralen. Brukernes tilfredshet med hjelpemiddelsentralen i forhold til de andre hjelpemiddelsentralene er omtrent midt på treet, men det er også svært få som har benyttet ordningen i *Aust-Agder*.

*Akershus* fylke har hatt opplæring om ordningen for både de som jobber med den og for andre avdelinger på hjelpemiddelsentralen. For firmaet med ansvar for ordningen har de hatt gjennomgang av hvordan de skal håndtere henvendelser fra brukerne m.m. De har faste kontaktmøter med kommunene. I e-postundersøkelsen svarte 16 av 38 personer at de hadde fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om ordningen. Det var først og fremst i form av fakta om ordningen (10) og praktisering av den (12). Dette hadde oftest foregått i form av informasjonsmøte (11). Brukernes tilfredshet med hjelpemiddelsentralen i *Akershus* er ikke fullt så god som en del av de andre hjelpemiddelsentralene, men de får nest høyest gjennomsnittskaraktter på at ”reparasjonen av hjelpemidlet ble utført på en hensiktsmessig måte”.

I *Oslo* hadde de hatt informasjonsmøter om akuttordningen om hvordan den skal håndteres med de som jobber med det internt og eksternt. Med opplæring eksternt menes trolig kontaktmøtene med bydelene (ergoterapeutene) der ordningen er tema. I e-postundersøkelsen svarte bare 2 av 12 personer at de hadde fått opplæring i eller bakgrunnsinformasjon om ordningen. Fakta om ordningen (2) og praktisering av ordningen (2) var tema for opplæringen. Brukerne i *Oslo* er gjennomgående mer misfornøyd med den med den hjelpen de har fått og med hvordan de ble møtt i forhold til brukere i andre kommuner, dersom vi ser på gjennomsnittskaraktterene på disse spørsmålene i brukerundersøkelsen.

Av sammenstillingen over er det vanskelig å si om opplæring av og informasjon til både de som arbeider på hjelpemiddelsentralen og samarbeidsparter i kommunen og blant leverandørene, virker inn på brukernes tilfredshet med ordningen. *Troms* har lite opplæring, mens *Hordaland* har svært mye opplæring i ulike tema, men begge får høy skåre på brukertilfredsheten. *Sør-Trøndelag* har også mye opplæring, men brukertilfredsheten er ikke på topp. *Oslo* har ikke mye opplæring, og de får lavest skåre når det gjelder brukernes tilfredshet. Opplæring og informasjon slår imidlertid ut på kjennskap til ordningen.



---

Det kan være mange grunner til at brukerne er mer eller mindre tilfredse, og uten opplæringen, informasjon og kontaktmøter kunne tilfredsheten vært langt dårligere. Eksemplene på opplæringstiltak i de mest aktive fylkene bør derfor heller kopieres og opplæringen intensiveres, enn reduseres.

## **5.3 Standarden for akuttreparasjons rolle som veileder**

### **5.3.1 Forståelse av akutt-standard**

Flere hjelpemiddelsentraler synes den nasjonale standarden for akuttordningen er ganske grei å forholde seg til, men vi ser også at mange i praksis strever med å klargjøre ansvarsforholdet mellom dem selv og kommunene når det oppstår ulike situasjoner. Noen har tatt tak i dette ved å lage egne retningslinjer for når en situasjon kan oppfattes som akutt (Hordaland), eller ”gått opp” ansvarsfordelingen mellom dem selv og kommunene i fylket. I Akershus har de laget en serviceveileder som klargjør dette, og i Nordland foregår slike diskusjoner i forlengelsen av kommuneavtalen på kontaktmøter med kommunene. Flere har også jevnlig ”debriefinger” eller interne diskusjoner/evalueringer av ulike vanskelige situasjoner i etterkant.

Bortsett fra Hordaland og Oslo, er det få respondenter i e-postundersøkelsen som sier at de kjenner standarden for ordningen, og få som svarte på spørsmålet ”Den nasjonale standarden gir klare retningslinjer for praksis når det gjelder akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler”. Det er mulig det ikke er så viktig at disse gruppene kjenner standarden i detalj, men det er viktig at de kjenner innholdet i ordningen og er trygge på ansvarsfordelingen.

### **5.3.2 Gir standarden tilfredsstillende veiledning om hvem som skal vurdere hva som er en akutt situasjon?**

I standarden for akuttordningen er det formulert følgende (s. 8):

”Brukerens situasjon er bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Det er brukernes vurdering av situasjonens alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp”.

Videre i samme avsnitt står det at ”Akutt reparasjon gis i de tilfellene hvor brukeren ikke fungerer uten hjelpemiddelet, og at det fører til urimelige store konsekvenser i dagliglivet å være foruten”. Vi mener at de to setningene som er formulert i dette avsnittet kan gi grunnlag for misforståelser fordi den siste setningen antyder at det også må foretas en vurdering av situasjonen av hjelpemiddelsentralen.

Dersom brukerens vurdering av sin egen situasjon faktisk skal være bestemmende for om akutt reparasjon skal utløses, bør det ikke være tvil om hvem som skal vurdere hva som er akutt. I telefonintervjuundersøkelsen var det mange som nevnte eksempler på telefonhenvendelser om ordningen som helt klart ikke kunne regnes som en akutt situasjon for brukeren, men det finnes også eksempler på brukere som sier at de ikke har fått hjelp selv om de selv mente at de var i en akutt situasjon.

Det er behov for å få klarlagt dette bedre slik at mulighetene for at slike situasjoner oppstår kan reduseres.

---

### 5.3.3 Beskrivelse av ansvar

Teksten i standarden for ordningen kan virke forvirrende i forhold til hvem som har ansvar for hva når et gjelder akuttordningen. I standarden (s. 8) slås det fast at brukere med akutt behov for å få assistanse til reparasjon av eget hjelpemiddel kontakter fylkets hjelpemiddelsentral. Dette er også klart uttrykt på Trygdeetatens internettside. Men lengre ned på siden refereres det til Forskrift om habilitering og rehabilitering om kommunens ansvar: ”Det er kommunenes ansvar å utføre enklere tilpasninger, montering, service og reparasjoner på enklere hjelpemidler. Kommunene har også ansvar for å gi praktisk bistand når noen blir uten nødvendig hjelpemidler på grunn av reparasjonsarbeider.”

Likeledes understrekes det at ”ordningen med akutt reparasjon ved behov, er ikke en rettighet, men et tilbud overfor dem som trenger denne tjenesten.”

Teksten uttrykker flere budskap som i sum kan medføre at brukeren blir usikker på hvem som bør kontaktes og hvilke rettighet han eller hun har. Det sies dels klart fra at hjelpemiddelsentralen er adressen når brukeren trenger hjelp, men det er ingen rettighet og egentlig er det iflg. forskriften, kommunens ansvar å gi praktisk bistand og utføre reparasjoner riktignok på ”enklere hjelpemidler”. Det kan være vanskelig for brukeren å bedømme om de har et enklere eller komplisert hjelpemiddel og om det er en enklere eller mer komplisert reparasjon som skal til for å få hjelpemiddelet i stand igjen slik at han eller hun kan benytte det. Resultatene av evalueringen viser at det er usikkerhet om hvem som skal kontaktes, og flere av de som er ansatt for å forvalte ordningen mener også at det er gråsoner og uklar ansvarsfordeling mellom hjelpemiddelssentralen og kommunene.

### 5.3.4 Reparasjon eller personlig assistanse?

Ansvar for å gi brukerne personlig bistand i en akutt situasjon, spesielt når dette oppstår utenom kommunens arbeidstid, kan synes uklart. Vi tror også det kan være lett for brukerne å misforstå hvem som faktisk har dette ansvaret. Dette ansvaret omtales slik standarden (jf. s. 8 ):

”Kommunene har også ansvar for å yte praktisk bistand i de tilfeller brukeren blir uten nødvendige hjelpemidler på grunn av reparasjonsarbeider”.

I e-postundersøkelsen var det til sammen 71 prosent som svarte at de hadde hjulpet en bruker som på grunn av akutt reparasjon var uten hjelpemiddelet sitt og derfor trengte assistanse fra andre (7 prosent svarte ”ja, ofte”, og 64 prosent svarte ”ja, noen ganger”). Men vi vet ikke når på døgnet dette er. I enkelte situasjoner kan det trolig oppleves forvirrende for brukeren at hjelpemiddelssentralen kun skal reparere hjelpemiddelet, og ikke har ansvar for å følge opp brukeren med personlig assistanse, og at det eventuelt må tilkalles andre hjelpere for dette. Reparatørene er ikke pleiere og de fleste har ingen trening i dette. Vårt inntrykk gjennom telefonintervjuene er at dette ikke er et gjennomgående og stort problem, men noen ga uttrykk for at de ønsket at brukerne hadde en klarere forståelse av dette.

---

## 6 Anbefalinger

Et formål med evalueringen er å forbedre tjenesten og organiseringen av ordningen med akutt reparasjon. De anbefalingene vi kommer med har basis i kartleggingene og vurderingene av resultatene av disse.

### 6.1 Presiseringer i standarden for akuttordningen

Hva ordningen med akutt reparasjon av virkemidler omfatter og hvordan den skal organiseres og praktiseres er omtalt i ulike dokumenter og på Trygdeetatens nettsider. Våre anbefalinger omfatter å gjøre teksten i standarden klarere slik at den kan gi bedre veiledning for apparatet som skal forvalte ordningen. En må sikre at det samsvar mellom standarden og andre dokumenter som omhandler ordningen.

#### 6.1.1 Ansvarsfordeling mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen må avklares

Det er behov for å klargjøre og presisere i standarden ansvarsfordelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen. Slik den er utformet nå kan den bidra til forvirring fordi noen formuleringer til dels er motstridende.

Teksten uttrykker flere budskap som i sum kan medføre at brukeren blir usikker på hvem som bør kontaktes og hvilke rettigheter han eller hun har. Det sies dels klart fra at Hjelpemiddelsentralen er adressen når brukeren trenger hjelp, men det er ingen rettighet og egentlig er det iflg. forskriften, kommunens ansvar å gi praktisk bistand og utføre reparasjoner. Dette gjelder reparasjoner på enklere hjelpemidler, men er også forstått som enklere reparasjoner. Det kan være vanskelig for brukeren å bedømme om det er en enklere eller mer komplisert reparasjon som skal til for å få hjelpemiddelet i stand igjen slik at han eller hun kan benytte det. Resultatene av evalueringen viser at det er usikkerhet om hvem som skal kontaktes, og flere av de som er ansatt for å forvalte ordningen mener også at det er gråsoner og uklar ansvarsfordeling mellom hjelpemiddelssentralen og kommunene.

Det anses som viktig at det er en felles standard som gjelder for hele landet, samtidig skal hjelpemiddelsentralene, kommunene og avtaletilknyttede samarbeidspartnere i samarbeid finne de beste løsningene for brukerne innen avtalte løsningsfrister.

For å klargjøre ansvarsfordelingen vil vi anbefale at:

- teksten både i veiledningen og på internett vurderes slik at det kommer klarere fram at det er hjelpemiddelsentralen som skal kontaktes ved behovet for akutt reparasjon. Punktet om kommunenes generelle ansvar med referanse til forskriften, virker forvirrende i den sammenheng dette står
- det presiseres sterkere at hjelpemiddelsentralen og samarbeidspartene klargjør ansvarsfordelingen seg i mellom.

---

### **6.1.2 Hvordan kan brukerens situasjon bli bestemmende for om akutt reparasjon skal utløses?**

Dersom brukerens vurdering av sin egen situasjon faktisk skal være bestemmende for om akutt reparasjon skal utløses, bør det heller ikke være tvil om hvem som skal vurdere hva som er akutt. Men standarden oppfattes ikke å være helt klar på dette punktet.

For å tydeliggjøre at det faktisk er brukerens vurdering av om situasjonen er akutt, og ikke hjelpemiddelsentralens vurdering av situasjonen, som skal ligge til grunn for den hjelpen som skal gis, foreslår vi også følgende eller lignende presiseringer om dette i standarden:

Nåværende formulering:

”Brukerens situasjon er bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Det er brukernes vurdering av situasjonens alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp. Akutt reparasjon gis i de tilfellene hvor brukeren ikke fungerer uten hjelpemiddelet, og at det fører til urimelige store konsekvenser i dagliglivet å være foruten”.

Forslag til endret formulering:

”Brukerens situasjon er bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Akutt reparasjon gis i de tilfellene hvor brukeren selv synes at han/hun ikke fungerer uten hjelpemiddelet, og at det fører til urimelige store konsekvenser i dagliglivet å være foruten. I dialogen med brukeren som henvender seg ifm akuttordningen er det hjelpemiddelsentralens/vaktordningens ansvar å bringe klarhet i om brukeren mener at situasjonen er så akutt at det setter brukeren i en nødsituasjon og/eller at det fører til urimelig store konsekvenser i dagliglivet å være hjelpemiddelet foruten”.

### **6.1.3 24 timers målsettingen bør bli mer reell**

Det er viktig å ha gode servicemål. Men hvis de ikke kan nå skaper de urealistiske forventninger og skuffete brukere. Alle fylkene er langt fra å nå målet om reparasjon innen 24 timer og mange mener også at det er lite realistisk fordi bl.a. deler må skaffes. Det er imidlertid mange som klarer å få reparert hjelpemiddelet innen 2-3 dager. Dersom det er riktig at svært få får erstatningshjelpemidler i en kritisk situasjon, bør det vurderes å styrke dette tiltaket for å kunne øke andelen som får hjelp innen 24 timer.

Vi mener at 24 timers regelen bør vurderes og eventuelt revideres for å bli mer i samsvar med realiteten.

## **6.2 Mer opplæring rundt ordningen**

Undersøkelsene viser at hjelpemiddelsentralene har en del opplæringstiltak internt og for sine samarbeidspartnere. Noen fylker gjør mer enn andre, og det er derfor en del opplæringstiltak som kan ”kopieres” av andre. I noen fylker kan opplæringen intensiveres. Vi foreslår også at opplæringen om forståelsen av standarden styrkes, og at det lages egne kurs i brukerdiallog om ordningen.

---

### **6.2.1 Bedre forståelse og forankring av den nasjonale standarden**

Den nasjonale standarden for akutt-ordningen bør være et dokument som gir en felles plattform for hvordan ordningen skal forstås og praktiseres blant alle de som er involvert i arbeidet med akuttordningen. E-postundersøkelsen blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere viste imidlertid at den både er for dårlig kjent (36 prosent sa at de kjente den og 64 prosent kjente den ikke). Litt under halvparten av de 50 som besvarte spørsmålet var enige i at den ga klare retningslinjer for praksis. I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene var det også flere som pekte på behovet for å gjøre den klarere på flere områder. Dersom NAV bestemmer seg for å revidere eller presisere innholdet i standarden for akuttordningen, foreslår vi også at innholdet i den reviderte utgaven blir tema i alle opplæringstiltak for hjelpemiddel-sentralenes samarbeidspartnere, og at hjelpemiddelsentralene sørger for at sentrale samarbeidspartnere om ordningen får ta del i slik opplæring. Dette vil da også kunne bli et målrettet tiltak for å gjøre akuttstandarden bedre kjent blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere.

### **6.2.2 Kurs i brukerdiallog om akuttordningen**

I ordningen forutsettes det at det er brukerens situasjon som skal være bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. I dette ligger det implisitt at den dialogen som finner sted mellom bruker og den som svarer på telefonen fra hjelpemiddelsentralen/eksternt vaktfirma, utgjør en stor del av brukerens totalvurdering av kvaliteten på den hjelpen de har fått når de har henvendt seg for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel.

I brukerundersøkelsen var det 27 prosent som var uenige i at de hadde fått god hjelp da de ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel, og 25 prosent som var enige i at den personen de snakket med sist gang de ringte akuttelefonen ikke forsto vedkommendes situasjon. I telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralen var det også flere som ga uttrykk for at det kunne oppstå situasjoner der det var vanskelig å vurdere hva man skulle gjøre for å hjelpe brukeren på best mulig måte. Flere hadde rutiner for debriefing eller evalueringsmøter om slike samtaler. For å få en felles forståelse og omforent holdning til hvordan man håndterer ulike situasjoner i dialogen med brukeren på telefonen, foreslår vi at det lages et kursopplegg med dette som tema for alle som svarer/mottar henvendelser på telefon fra brukere som ringer for å få hjelp til akutt reparasjon av et hjelpemiddel. Vi mener dette bør inkludere de som mottar henvendelser på hjelpemiddelsentralen på dagtid, de som har ansvar for vaktordningen på kveldstid/helger/høytider (både hjelpemiddelsentralen og eksternt vaktfirma). Opplegget for et slikt kurs bør naturlig nok utarbeides i nært samarbeid med de som jobber med ordningen hos hjelpemiddelsentralen.

## **6.3 Gjør ordningen bedre kjent**

Ordningen er dårlig kjent blant brukerne, og mange av hjelpemiddelsentralens samarbeidspartnere synes ikke de har blitt godt nok informert om den. Brukerundersøkelsen viste at helsepersonell var viktige som videreformidlere av informasjon om ordningen for brukerne. Informasjon og kommunikasjon om ordningen bør derfor være et av de viktigste satsningsområdene for å

---

videreutvikle denne tjenesten. Både internt blant de som jobber med den på hjelpemiddelsentralene/evt. vaktfirma, og eksternt blant deres samarbeidspartnere (kommunene, leverandører/servicepartnere), og ikke minst brukerne.

### **6.3.1 Presisér ansvaret for informasjon**

Den statlige informasjonspolitikken legger noen føringer for hvordan og hvem som har ansvar for å informere brukerne om sine rettigheter. Ordningen med akutt-reparasjon er riktignok ikke en rettighet, men brukerne har likevel krav på å bli informert om tilbudet om at de kan få hjelp til reparasjon av et hjelpemiddel i en akutt situasjon innen 24 timer. Alle hjelpemiddelsentralene har informert om ordningen gjennom flere kanaler, men det har likevel vist seg at det ikke er nok.

I våre dokumentstudier så vi at informasjon og kommunikasjon om ordningen i standarden, kun var omtalt slik (jf. s. 7 i standarden):

”Hjelpemiddelsentralen skal:

- Informere om sentralens virksomhet og arbeidsområde
- Gi ut informasjon om nasjonalt og lokalt sortiment”

Vi mener at ansvaret for å informere både brukere og eksterne samarbeidspartnere om ordningen derfor kan presiseres og utdypes bedre i standarden for ordningen. Den statlige informasjonspolitikken prinsipper for offentlig informasjon gir gode retningslinjer for dette.

### **6.3.2 Del erfaringer i og mellom fylkene**

Det å betjene ordningen vil av og til innebære å foreta vanskelige vurderinger av både hvordan man på best mulig måte skal kunne hjelpe brukere som er i en akutt situasjon og vurdere hvem som skal eller best kan, utføre denne hjelpen. Vi slutter oss derfor til hjelpemiddelsentralen i Sør-Trøndelag som foreslo at det bør holdes erfaringssamlinger med dem som arbeider med ordningen (hjelpemiddelsentral/-firma med ansvar for vaktordning utenom arbeidstid).

Vi foreslår også at det utarbeides skriftlig materiell som støtter opp om og dokumenterer det som kommer ut av en slik samling. For eksempel en ”beste praksis samling” og eller en oppsummering av spesielle utfordringer.

### **6.3.3 Plei nettverkene i førstelinjen**

For å gjøre ordningen bedre kjent blant helsepersonell, anbefaler vi først og fremst at hjelpemiddelsentralene pleier nettverkene med både helsepersonell og andre samarbeidspartnere om ordningen. Dessuten må en sørge for å holde dem løpende orientert om ordningen både muntlig og skriftlig. De faste kontaktmøtene som eksisterer mellom hjelpemiddelsentralene og deres kommunekontakter (oftest ergoterapeuter og fysioterapeuter) ser ut til å være egnede fora for muntlig informasjon til disse gruppene. I slike sammenhenger vil det også være av stor betydning at det jobbes med å presisere roller og ansvar knyttet til ordningen.

Noe informasjon om ordningen bør kunne finnes også skriftlig. Ved behov bør det derfor også sendes ut skriftlig informasjon på e-post eller i posten.

---

Hjelpemiddelsentralens hjemmeside kan i tillegg være en plass for lagring/gjenfinning og søking av informasjon.

### **6.3.4 Tilrettelegg for at førstelinjen og brukerorganisasjonene blir gode videreformidlere av informasjon**

Helsepersonell er viktige videreformidlere av informasjon som bør utnyttes best mulig. De må derfor ha tilstrekkelig kunnskap om ordningen, rolle- og ansvarsfordeling og ha opplysninger om hvem de kan kontakte, når etc. De bør utstyres med skriftlig informasjon som de kan dele ut til potensielle brukere. Dette behøver ikke å være verken omfattende eller dyrt å produsere. I Sør-Trøndelag har de for eksempel laget et lite visittkort med litt informasjon om ordningen og hvor de kan henvende seg med telefonnummer. Dette er delt ut til både brukere og de som er i kontakt med brukere, og dessuten lagt ut på steder der de vet at brukerne ferdes.

Brukerorganisasjonene er også viktige formidlere. Brukerfora er derfor viktige for informasjon og kommunikasjon om ordningen. Det er imidlertid en god del som ikke er organisert. Direkte informasjon til denne gruppen eller via helsepersonell må derfor prioriteres for å nå disse.

### **6.3.5 Styrk informasjonen til brukerne**

Det er bare et fåtall som har mottatt direkte og skriftlig informasjon om ordningen gjennom for eksempel brev i posten, brosjyre eller lest om den på Internett. I følge flere av Statskonsults befolkningsundersøkelser<sup>5</sup> som bl.a. måler hvordan publikum foretrekker å motta offentlig informasjon<sup>6</sup>, har brev i posten vært en kanal som var foretrukket av mange. Dette er imidlertid kostnadskrevenne.

En av hjelpemiddelsentralene benytter alltid anledningen til å informere om ordningen i tilknytning til svarbrevet på søknad om hjelpemiddel. Dette er en målrettet måte å spre informasjon på, en god anledning, og ikke så kostnadskrevenne. Det er imidlertid viktig at det materiellet som beskriver ordningen skiller seg klart ut fra vedtaksbrevet slik at man øker mulighetene for at brukerne blir oppmerksomme på informasjonen og faktisk leser den.

Det bør også sikres at informasjon om ordningen ligger lett tilgjengelig på hjemmesidene, og at telefonnummeret til akutt-ordningen finnes hos aktuelle opplysningstjenester.

Vi anbefaler at man generelt tenker strategisk og planmessig gjennom hvordan og i hvilke kanaler man kan informere brukerne om ordningen.

Hele eller deler av brukerundersøkelsen kan også gjentas etter en tid for å måle brukernes kjennskap til ordningen m.m.

---

<sup>5</sup> Gjennomført på oppdrag fra Arbeids- og fornyingsdepartementet

<sup>6</sup> Respondentene har fått presentert et hypotetisk spørsmål om hvilke informasjonskanaler de mente var best egnet til å formidle grundig informasjon om en ny skattelov

---

## **6.4 Bør det gjøres noe med organiseringen?**

Vi kan ikke konkludere med at hjelpemiddelsentralene med intern vaktordning fungerer bedre eller dårligere enn de med ekstern vaktordning. Brukerne i fylker med intern vaktordning er noe mer positive til den hjelpen de har fått, enn brukerne i fylker med ekstern vaktordning (jf. kap. 4.6). Fylker med intern vaktordning klarer i større grad enn de som har ekstern vaktordning å reparere hjelpemidlene i løpet av 24 timer. Forskjellene er imidlertid så små og antallet respondenter som har benyttet ordningen er få slik at det er vanskelig å konkludere med at brukerne er mer tilfreds i fylker med intern vaktordning.

Det er et inntrykk fra intervjuene at de med intern vaktordning får et mer helhetlig ansvar og et bredere tilfang av erfaringer om hvordan ordningen fungerer på ulike tider av døgnet som kan utnyttes i erfaringsdeling og forbedringer av ordningen. Det er imidlertid ulike forhold som kan påvirke brukertilfredsheten, blant annet hvor mye ressurser hjelpemiddelsentralen, firmaene som opererer vakttelefonen og samarbeidspartnerne i kommunene bruker på ordningen.

Vi vil derfor anbefale at det gjennomføres en vurdering av kostnadene ved ordningen og hvordan dette eventuelt varierer i forhold til ulik organisering. Denne evalueringen gir data om nytten for ulike grupper og tiltak som de ulike fylkene har iverksatt, mens data om ressursbruk og kostnader må dels kvalitetssikres og dels samles inn særskilt.



## Vedlegg 1: Brukerundersøkelse

### Evaluering av Rikstrygdeverkets ordning med akutt reparasjoner av utlånte hjelpemidler

Trygdeetaten etablerte i 2004 en ny ordning for akutt reparasjon innen 24 timer for alle som har utlånte hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene.

- Ordningen omfatter alle hjelpemidler fra trygdeetatens hjelpemiddelsentraler som pga feil eller sammenbrudd kan sette bruker i en nødsituasjon og som krever omgående tiltak.
- Hjelpemiddelsentralene i hvert fylke har en vakttelefon for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. Henvendelser om akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler kan rettes til hjelpemiddelsentralene i arbeidstiden (08.00 - 15.30) og etter sentralenes stengtids på hverdager fra kl. 15.30 - 24.00 og kl. 08.00 - 24.00 lørdag, søndag og i høytider.

Vennligst returner det utfylte spørreskjemaet i den ferdigfrankerte konvolutten innen 24. mai.

#### Informasjon om ordningen

**(1) Hadde du hørt om ordningen med akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler før du fikk dette spørreskjemaet?**

Ja .....   
Nei **GÅ TIL SPM. 5** .....

**(2) HVIS JA I SPM. 1**

**Kan du huske å ha sett, lest eller hørt informasjon om denne ordningen i løpet av de siste 12 månedene?**

Ja .....   
Nei .....

**(3) Hvor fikk du informasjon om ordningen?**

**FLERE SVAR MULIG**

Brosjyre .....   
Internett .....   
Omtale i fagblad/medlemsblad .....   
Helsepersonell (ergoterapeut, fysioterapeut, sykepleier) .....   
Ansatte personer som hjelper meg der jeg bor (hjemmehjelp, assistent m.m.) .....   
Oppslag på stedet der jeg bor .....   
Medlemsmøte/informasjonsmøte .....   
Venner, kjente, familie .....   
Annonse i avisen .....   
Annonse i telefonkatalog .....   
Redaksjonell omtale i avisen .....   
Brev sendt i posten .....   
Annet .....   
Vet ikke/husker ikke .....

**(4) Kan du huske hvem som var avsender eller ga deg informasjon om ordningen?**

**FLERE SVAR MULIG**

Hjelpemiddelsentralen i fylket (f.eks ved utlevering av hjelpemiddelet) .....   
Trygdekontoret i kommunen .....   
Kommunevaktmester/ansatte i kommunen .....   
Funksjonshemmedes organisasjoner/foreninger...   
Helsepersonell (ergoterapeut, fysioterapeut, sykepleier) .....   
Personlige assistenter .....   
Hjemmehjelp tjenesten (ansatte som hjelper meg i hjemmet) .....   
Venner, kjente, familie .....   
Annet .....   
Vet ikke/husker ikke .....

**(5) Hvilken instans mener du det er riktig å ta kontakt med dersom du får behov for akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel på dagtid (hverdager fra kl. 08.00 - 15.30)?**

Kommunen/bydelen .....   
Hjelpemiddelsentralen .....   
Vakttlf. for akutt reparasjon av hjelpemidler .....   
Leverandør, verksted .....   
Andre .....

#### Erfaring med bruk av ordningen

**(6) Har du benyttet ordningen for akutt reparasjon i løpet av de 12 siste månedene?**

Ja .....   
Nei **GÅ TIL SPM. 19** .....

**(7) HVIS JA I SPM. 6**

**Hvor lang tid tok det å få reparert hjelpemiddelet ditt sist gang du fikk hjelp til det?**

**Jeg fikk hjelp i løpet av...**

24 timer .....   
2-3 dager .....   
4-6 dager .....   
2 uker .....   
1 måned .....

**(8) Når på døgnet ringte du for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel sist gang du ringte?**

På dagtid mellom kl. 08.00 - 15.30 .....   
På kveldstid/natt mellom kl. 15.30 - 24.00 .....   
Om natten mellom kl. 24.00 - 08.00 .....   
I helg mellom kl. 08.00 - 24.00 .....   
I høytider mellom kl. 08.00 - 24.00 .....

**(9) Tenk på sist gang du ringte. Ringte du til noen i kommunen/bydelen før du ringte til hjelpemiddelsentralen/telefonvakten for å hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel?**

Ja .....   
Nei **GÅ TIL SPM. 11** .....

**(10) Da du ringte kommunen/bydelen, henviste de deg til vakttelefonen for ordningen (den som er bemannet mellom kl. 15.30 og 24.00 på hverdager og kl 08.00 – 24.00 i helger og høytider)?**

Ja .....   
 Nei.....

**(11) Tenk på sist gang du ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av hjelpemidler. Var det du selv som ringte eller var det noen som hjalp deg med å ringe?**

Jeg ringte selv **GÅ TIL SPM. 13**.....   
 Jeg fikk hjelp av noen andre.....

**(12) Hvis du fikk hjelp av noen andre, hvem var det som hjalp deg med å ringe?**

Helsepersonell (ergoterapeut, fysioterapeut, sykepleier) .....   
 Ansatte personer som hjelper meg der jeg bor (hjemmehjelp, assistent m.m.).....   
 Kommunevaktmester .....   
 Familie, venner, bekjente .....   
 Andre.....

**(13) Hvor mange ganger har du ringt for å få hjelp til akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler det siste året?**

En gang.....   
 To ganger .....   
 Tre eller flere ganger.....

**(14) Hva slags assistanse fikk du da du ringte for å få hjelp til akutt reparasjon sist gang?**

De sendte en som reparerte hjelpemiddelet for meg .....   
 Problemet ble løst over telefon **GÅ TIL SPM. 16** .....   
 De sendte en fra kommunen som ga meg erstatningshjelpemiddel **GÅ TIL SPM. 16** .....   
 Jeg fikk ikke hjelp til akutt reparasjon av hjelpemiddelet mitt **GÅ TIL SPM. 16**.....

**(15) Dersom hjelpemiddelet ditt ble reparert, hvem hjalp deg med reparasjonen?**

Hjelpemiddelsentralen .....   
 Den som svarte på vakttelefonen .....   
 Folk fra kommunen (f.eks. kommunevaktmester) Hjelpemiddelleverandør/spesialfirma/reparatør fra firma som leverer hjelpemiddelet .....   
 Vet ikke/husker ikke .....

**HAR DU SVART PÅ SPM. 15, GÅ TIL SPM. 17**

**(16) Hvorfor ble ikke hjelpemiddelet reparert?**

Telefonvakten ba meg ringe en annen instans/ et annet firma .....   
 Telefonvakten mente at jeg ikke trengte akutt reparasjon.....   
 Telefonvakten mente at det ikke var mulig å få reparert mitt hjelpemiddel så raskt.....   
 Telefonvakten hadde ikke kunnskaper om hjelpemiddelet mitt .....   
 Annet.....

### Tilfredshet med ordningen

**(17) Nå vil vi presentere deg noen påstander om ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler utlånt fra hjelpemiddelsentralen. Vi ber deg om å markere hvor enig eller uenig du er i påstandene på en skala fra 1 til 6 der 1 er helt uenig og 6 er helt enig. SETT ETT KRYSS PR. LINJE**

**1 = Helt uenig**

**6 =Helt enig**

Jeg fikk god hjelp da jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel sist gang

1 2 3 4 5 6

Jeg fikk svar raskt sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel

1 2 3 4 5 6

Jeg hadde en god dialog med den som svarte sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel

1 2 3 4 5 6

Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel var imøtekommende og serviceinnstilt

1 2 3 4 5 6

Den personen jeg snakket med sist gang jeg ringte for å få hjelp til akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel forsto ikke min situasjon

1 2 3 4 5 6

Det tok for lang tid fra jeg ringte til hjelpen kom

1 2 3 4 5 6

Reparasjonen av hjelpemidlet ble utført på en hensiktsmessig måte

1 2 3 4 5 6

Det var lett å finne telefonnummeret for å få hjelp til akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler i mitt fylke

1 2 3 4 5 6

Det gir meg økt trygghet å vite at ordningen med akutt reparasjon finnes

1 2 3 4 5 6

**(18) Hvor fornøyd vil du si at du var med kvaliteten på den hjelpen du fikk sist gang du benyttet ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler? Marker på en skala fra 1 til 6 der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. KUN ETT KRYSS**

1. Svært misfornøyd .....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. Svært fornøyd .....

**HVIS SVART PÅ SPM. 18 GÅ TIL SPM. 20**

**Til dem som ikke har benyttet ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler:**

**(19) Hvorfor har du ikke benyttet deg av ordningen med akutt reparasjon?**

**FLERE SVAR MULIG**

- Hjelpemiddelet/midlene mine har aldri trengt reparasjon.....
- Når hjelpemiddelet har trengt reparasjon har jeg reparert det selv .....
- Når hjelpemiddelet har trengt reparasjon har jeg hatt andre som kunne hjelpe meg .....
- Jeg har ikke visst hvem jeg skulle ta kontakt med / hvor jeg skulle ringe når hjelpemiddelet trengte reparasjon .....
- Selv om hjelpemiddelet trengte reparasjon kviet jeg meg for å ringe.....
- Jeg synes jeg kunne vente til hjelpemiddelsentralen var åpen .....
- Jeg ringer selv direkte til leverandøren av hjelpemiddelet .....
- Visste ikke at ordningen fantes .....

**Din bakgrunn**

**(20) Er du...**

- Mann/gutt .....
- Kvinne/jente .....

**(21) Hva er din alder?**

- Under 11 år.....
- 11-17 år .....
- 18-30 år .....
- 31-65 år .....
- Over 65 år.....

**(22) Bor du...**

- Alene .....
- Sammen med noen .....
- Sammen med foreldre/foresatte .....

**(23) Er du...**

- Yrkesaktiv - heltid eller deltid.....
- Hjemmeværende .....
- Arbeidsledig/arbeidssøker/midlertidig ute av arbeidslivet .....
- Alderspensjonist.....
- Uførepensjonist .....
- Student .....
- Skoleelev.....
- Barn under skolepliktig alder .....

**(24) Hvordan er din boligsituasjon?**

- Egen bolig (selveier/leietaker) .....
- Bor hjemme hos foreldre/foresatte .....
- Omsorgsbolig/bofelleskap .....
- Aldershjem .....
- Sykehjem .....
- Annet.....

**(25) Har du egen e-post adresse?**

- Ja .....
- Nei .....

**(26) Hvilket fylke bor du i?**

- Troms .....
- Nordland .....
- Sør-Trøndelag .....
- Hordaland.....
- Aust-Agder.....
- Akershus .....
- Oslo.....

**(27) Hvilken kommune bor du i?**

**NOTER:** \_\_\_\_\_

**(28) Har du andre kommentarer om ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler som du ønsker å formidle? NOTER**

.....

.....

.....

.....

## Vedlegg 2

### Intervjuguide hjelpemiddelsentralene

#### ”Evaluering av ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler”

##### Organisering, opplæring

- Beskrivelse av hvordan ordningen er organisert hos dere (fordeler/ulemper)
- Hvor mange jobber med ordningen på dagtid og på kveldstid?
- Hvordan mener du ansvarsfordelingen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene/bydelene skal være i flg forskrift, standarden, rundskriv eller lignende?
- Kan du beskrive ansvarsfordelingen om ordningen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene/bydelene i ditt fylke?
- Beskrivelse av evt. opplæring om ordningen for de som arbeider med ordningen (både HMS og eksterne samarbeidspartnere)

##### Informasjon, kommunikasjon

- Kan du fortelle litt om hvordan dere har informert brukerne om denne ordningen?
  - Kanaler: HMS sine internettsider, lenker fra andre relevante sider, brev i posten, annonsering, formidling via brukerorganisasjonenes fagblader/medlemsblader eller medlemsmøter, formidling via trygdekontoret, formidling via kommunene
- I hvilken grad tror du at brukerne i ditt fylke har kjennskap til at det finnes en slik ordning?
- Hvordan har dere informert/kommunisert om ordningen til kommunene/bydelene inkl. førstelinje i kommunene/bydelene?
- Hvordan har dere informert om ordningen til ”videreformidlere”/personer som er i kontakt med brukerne i ditt fylke? (Eks. ergoterapeuter, fysioterapeuter, sykepleiere, ansatte personer der brukerne bor som hjemmehjelper og assistenter, brukerorganisasjonene lokalt, andre)
- Hvordan har dere informert om hvilket telefonnummer brukerne kan ringe til for å få hjelp til akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler?

##### Samarbeid

- Spm. til de fylkene som har satt vakttelefonen på kveldstid/helg/høytid til ekstern samarbeidspartner: Beskrive dette samarbeidet
- Beskrive samarbeidet med kommunene eller bydelene i ditt fylke
- Beskrive samarbeidet med aktuelle leverandører av hjelpemidler
- Samarbeid med brukerorganisasjonene lokalt

##### Brukertilfredshet

- Inntrykk av brukernes tilfredshet med ordningen i ditt fylke?
- Hvordan mener dere at ordningen er tilrettelagt for brukerne i ditt fylke?
- Har brukerne en klar oppfatning av hva de kan få hjelp til og hva de ikke kan få hjelp til gjennom ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler? Behov for mer informasjon om dette?
- Hvordan tror du ordningen fungerer for de som bor langt fra hjelpemiddelsentralen i forhold til de som bor nærme hms (her definert som de som bor i samme kommune eller i nabokommunene)

- Hvordan tror du brukerne oppfatter ansvarsfordelingen om ordningen mellom hjelpemiddelsentralen og kommunene/bydelene?

### **Om standarden: ”Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler: Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov”**

- Synspunkter på standardens intensjon/virkeområde: Hvordan brukes, forstås og følges den?
- Er ansvarsfordelingen om hvem som har ansvar for hva (hms/kommunene) knyttet til ordningen klart nok formulert i standarden?
- I følge standarden er ”Brukerens situasjon bestemmende for om det skal utløses akutt reparasjon. Det er brukernes vurdering av situasjonen alvor og hjelpemiddelets betydning for å fungere selvstendig som skal være grunnlaget for å få hjelp.”
  - Hvordan kommuniseres dette til de som arbeider med ordningen hos dere og hos aktuelle samarbeidspartnere om ordningen
- Forslag til forbedringer i standarden?

### **Rapportering**

- Beskrive eventuelle rapporteringsrutiner om ordningen:
  - Hva må rapporteres, når og til hvem?
  - Registreres månedlige antall telefonhenvendelser (dagtid/kveldstid)?
  - Registreres månedlige antall utrykninger?
  - Registreres månedlige antall reparasjoner hos dere
  - På hvilke måte registreres henvendelser pr. mnd som lar seg løse pr. telefon?
  - På hvilke måte registreres antall avviste henvendelser pr. mnd?
  - Hvordan registreres tidsbruk for reparasjoner fra henvendelse til levert
- Eventuelle forslag til forbedringer i rapporteringsrutiner

### **Avtaler**

- Hvem har dere skriftlige avtaler og kontrakter med om ordningen?
- Hvordan fungerer dette?

### **Bra/dårlig**

- Hva er bra/dårlig med ordningen?
- Forbedringspotensial?

### **Innspill til spørsmål i e-postundersøkelse?**

- Har du noen temaer eller konkrete spørsmål du mener det er viktig å stille i den e-postundersøkelsen som vi skal gjennomføre?

## **KOPI av brev sendt til hjelpemiddelsentralene med informasjon om evalueringen av ordningen**

Informasjon til hjelpemiddelsentralene i:

Oslo, Akershus, Aust-Agder, Hordaland, Sør-Trøndelag, Nordland, Troms

### **Evaluering av ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler**

Statskonsult har fått i oppdrag fra Arbeids- og rehabiliteringsdivisjonen i Rikstrygdeverket å evaluere ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler som ble etablert i oktober 2004. Kort informasjon om dette er sendt ut tidligere i brev av 27. februar 2006 (2009/00632-11). Følgende syv fylker er valgt ut: Oslo, Akershus, Aust-Agder, Hordaland, Sør-Trøndelag, Nordland, Troms. Kriteriene for utvelgelse var fylkenes størrelse, geografisk plassering og organisasjonsform for ordningen hos hjelpemiddelsentralene.

Målet med evalueringen er å få avdekket hvordan ordningen fungerer for brukerne og hjelpemiddelsentralene og deres samarbeidspartnere, og hvilke tiltak som eventuelt kan iverksettes for å bedre ordningen på grunnlag av funn i evalueringen.

Vi har gjennomført noen bakgrunnsintervjuer og foretatt dokumentstudier av rapporter fra fylkene, statistikk og annet relevant materiale. Arbeidet som gjenstår nå er:

- Mai: Gjennomføre en brukerundersøkelse blant brukere som har benyttet ordningen og blant brukere som ikke har benyttet ordningen. 2.750 brukere fordelt på de 7 fylkene vil få et spørreskjema i posten
- Juni: Gjennomføre en telefonundersøkelse om ordningen blant ansatte på hjelpemiddelsentralene som arbeider med ordningen.
- Juni: Gjennomføre en e-postundersøkelse blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartnere (et utvalg kommuner, firmaer med ansvar for vakttelefonen og eventuelt leverandører).
- August: Statskonsult lager en rapport med analyse av resultatene fra alle undersøkelsene, anbefalinger og forslag til eventuelle forbedringstiltak. Rapporten skal leveres medio august.

Vi håper med dette at hjelpemiddelsentralene vil stille seg til disposisjon for å bli intervjuet om ordningen og å bidra til å tilrettelegge e-postadresser til e-postundersøkelsen som skal gjennomføres blant hjelpemiddelsentralenes samarbeidspartner i kommuner, firmaer med ansvar for vakttelefonen og eventuelt leverandører. Det vil bli sendt ut en egen henvendelse om dette senere.

I Statskonsult vil Inger Johanne Sundby (prosjektleder), Ellen Hov Aanæs og Lisbeth Udland Hansen jobbe med evalueringen. For spørsmål om evalueringen kan du ringe 22 45 11 36 eller sende e-post til: [lisbeth.udland.hansen@statskonult.no](mailto:lisbeth.udland.hansen@statskonult.no)  
Rein Sørnes Hansen er Rikstrygdeverkets kontaktperson.

## Hjelp til å skaffe e-postadresser til eksterne samarbeidspartnere til e-postundersøkelsen

Som dere ser i vedlegg 1 skal vi også gjennomføre en e-postundersøkelse om ordningen blant hjelpemiddelsentralens samarbeidspartnere, som:

- Firma med ansvar for vaktordningen (for de som har satt ut denne tjenesten)
- Kommuner/ bydeler (kommunevaktmestere/kontaktpersoner)
- Aktuelle leverandører av hjelpemidler i ditt fylke

Vi håper derfor at hjelpemiddelsentralen vil være behjelpelig med å skaffe oss e-postadresser til disse gruppene i deres fylke.

Tema for e-postundersøkelsen vil for eksempel være:

- Informasjon om ordningen
- Samarbeid om ordningen

Andre tema og spørsmål for undersøkelsen vil bli fastsatt etter at vi har gjennomført alle telefonintervjuene med hjelpemiddelsentralene i de 7 fylkene som er med i denne evalueringen.

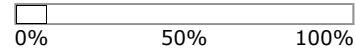
Respondentene i e-postundersøkelsen vil bli sikret full anonymitet. Når undersøkelsen er gjennomført og vi etter en fastsatt tidsfrist har mottatt alle svar, vil alle e-postadressene vi har mottatt fra dere bli slettet. E-postadressene vil kun bli brukt til denne e-postundersøkelsen.

De aktuelle e-postadressene i deres fylke kan sendes til:

[lisbeth.udland.hansen@statskonsult.no](mailto:lisbeth.udland.hansen@statskonsult.no) eller kortversjonen: [luh@statskonsult.no](mailto:luh@statskonsult.no)



### Vedlegg 3: Undersøkelse om ordningen Akutt reparasjon av hjelpemidler



#### Bakgrunnsspørsmål

**\* Hvilket fylke arbeider du i?**

- Troms
- Nordland
- Sør-Trøndelag
- Hordaland
- Aust-Agder
- Akershus
- Oslo

**\* Hva er din stilling?**

- Kommunevaktmester
- Ergoterapeut
- Fysioterapeut
- Annen stilling i kommunen
- Ansatt i firma med ansvar for vakttelefon for akuttordningen (kvelder/helg/høytid)
- Ansatt i firma som er leverandør av hjelpemidler
- Ansatt i firma som er hjelpemiddelsentralens servicepartner
- Annet

#### Informasjon og kommunikasjon om ordningen

**Synes du at du har blitt godt nok informert om ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen i ditt fylke?**

- Ja
- Nei
- Delvis
- Vet ikke

**Hvordan har du motatt informasjon om denne ordningen fra hjelpemiddelsentralen i ditt fylke? Jeg har mottatt informasjon gjennom: (Flere kryss mulig)**

- Våre faste kontaktmøter med hjelpemiddelsentralen
- Andre informasjonsmøter med hjelpemiddelsentralen
- Brev i posten fra hjelpemiddelsentralen
- Faktaark eller brosjyre om ordningen fra hjelpemiddelsentralen/trygdeetaten (nå NAV)
- E-post fra hjelpemiddelsentralen
- Hjelpemiddelsentralens internettsider
- Jeg har mottatt informasjon på annen måte
- Jeg har ikke mottatt informasjon om ordningen fra hjelpemiddelsentralen i mitt



fylke

**Har du videreformidlet informasjon om denne ordningen til brukere som du har vært i kontakt med gjennom ditt arbeid?**

- Ja, ofte
- Ja, noen ganger
- Nei, aldri

### Opplæring

**Har hjelpemiddelsentralen gitt deg opplæring i eller bakgrunnskunnskap om praktisering av ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler?**

- Ja
- Nei

### Opplæring

**Hva har du fått opplæring i eller bakgrunnskunnskap om? (Flere kryss mulig)**

- Fakta om ordningen (retningslinjer, rundskriv etc.)
- Hvordan ordningen skal praktiseres
- Hvordan man bør kommunisere med brukerne på telefon
- Enklere reparasjoner
- Den nasjonale standarden "Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov."
- Annet

**Hvordan foregikk opplæringen i eller formidlingen av bakgrunnsinformasjonen om ordningen? (Flere kryss mulig)**

- Kurs
- Seminar
- Informasjonsmøte
- Personlig veiledning
- Annet

### Ansvarsforhold, samarbeid og organisering

Her følger noen påstander om ansvarsforhold, samarbeid og organisering av ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler. Vi ber deg markere hvor enig eller uenig du er i de forskjellige påstandene på en skala fra 1 - 6 der 1 er helt uenig og 6 er helt enig.

	1 helt uenig	2	3	4	5	6 helt enig	Vet ikke / Ønsker ikke svare
<b>I vårt fylke fungerer samarbeidet mellom hjelpemiddelsentralen og min virksomhet godt.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Det er klare formelle**

**retningslinjer for hva som er kommunens ansvar og hva som er hjelpemiddelsentralens ansvar når det gjelder det arbeidet som skal utføres i henhold til ordningen.**

**Ansvarsdelingen mellom kommunen og hjelpemiddelsentralen i forhold til denne ordningen skaper ingen problemer i praksis.**

**Alt i alt synes jeg hjelpemiddelsentralens måte å drive ordningen på fungerer tilfredsstillende.**

**Alt i alt synes jeg ordningen fungerer godt i praksis.**

**Det er viktig for brukerne at det eksisterer en ordning for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler.**

#### **Erfaringer med ordningen**

**Har du blitt kontaktet av en bruker med behov for akutt reparasjon av hjelpemidler?**

- Ja, ofte
- Ja, noen ganger
- Nei, aldri

**Har du hjulpet en bruker med akutt reparasjon av et hjelpemiddel?**

- Ja, ofte
- Ja, noen ganger
- Nei, aldri

**Har du hjulpet en bruker som på grunn av akutt reparasjon var uten hjelpemiddelet sitt og derfor trengte assistanse fra andre?**

- Ja, ofte
- Ja, noen ganger
- Nei, aldri

**Har du noen gang opplevd at du ikke har kunnet hjelpe en bruker som har henvendt seg med et behov for akutt reparasjon av et utlånt hjelpemiddel?**

- Ja, ofte
- Ja, noen ganger

- Nei, aldri

### Erfaringer med ordningen

#### Hvorfor kunne du ikke hjelpe brukeren? (Flere kryss mulig)

- Reparasjonen var for komplisert til at jeg kunne utføre den
- Brukerens behov for akutt reparasjon oppstod utenom min arbeidstid
- Etter min vurdering var det ikke behov for akutt reparasjon
- Jeg hadde ikke tid
- Jeg hadde ikke ressurser
- Jeg var for langt unna brukeren
- Det var en type reparasjon som var hjelpemiddelsentralens ansvar ( akutt reparasjon ordningen)
- Det var ikke mitt ansvar
- Jeg synes det var riktigst å henvise til en annen instans
- Annet

### Nasjonal standard for ordningen med reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov

**Rikstrygdeverket har utviklet en nasjonal standard for ordningen som heter "Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov". Kjenner du denne?**

- Ja
- Nei

### Nasjonal standard for ordningen med reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov.

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand om standarden? (Vi ber deg angi svaret på en skala fra 1 - 6, der 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig.)

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig	Vet ikke / Ønsker ikke svare
<b>Den nasjonale standarden gir klare retningslinjer for praksis når det gjelder akutt reparasjon av utlånt hjelpemidler.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nasjonal standard for kommuneavtalen

**Rikstrygdeverket har utviklet en nasjonal standard for "Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler. Kommuneavtalen". Kjenner du denne?**

- Ja
- Nei

**Har din kommune inngått en avtale for samarbeidet mellom din kommune og hjelpemiddelsentralen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**Positivt og negativt ved ordningen**

**Har du noen andre kommentarer til ordningen med akutt reparasjon av hjelpemidler kan du skrive dem her:**

**Takk for at du tok deg tid til å besvare undersøkelsen!**

Send

**Not allowed to submit from preview of a finished survey.**



Copyright © 2005 [www.refleks.com](http://www.refleks.com). All Rights Reserved

## Vedlegg 4

### Utvalgstreking brukerundersøkelse

#### Trinn 1: Utvalg fylker

RTV ønsket at det skulle velges ut 7 fylker til evalueringen på bakgrunn av type organisering av ordningen og størrelse på fylket. Følgende syv fylker ble valgt:

- Oslo (ekstern vakt, 1 kommune med 15 bydeler)
- Akershus (ekstern vakt, 22 kommuner)
- Aust-Agder (ekstern vakt, 15 kommuner)
- Hordaland (intern vakt, 33 kommuner)
- Sør-Trøndelag (intern vakt, 25 kommuner)
- Nordland (intern vakt, 44 kommuner)
- Troms (intern vakt, 25 kommuner)

#### Trinn 2: Utvalg faktiske brukere

Siden ordningen ble opprettet i oktober 2004 var det viktig å sikre at undersøkelsen kom fram til personer som faktisk har benyttet ordningen. Dette ble sikret gjennom at Rikstrygdeverket hentet inn data i mars d.å. fra de syv hjelpemiddelsentralene. Tabellen under viser antall registrerte brukere av ordningen i 2005:

Tabell 1. Antall registrerte henvendelser ifm akutt-ordningen i 2005

Fylke	Antall henvendelser i 2005	Antall henvendelser i 2005 i prosent
Oslo	75	11,5
Akershus	88	13,4
Aust-Agder	8	1,2
Hordaland	196	29,9
Sør-Trøndelag	195	29,8
Nordland	15	2,3
Troms	77	11,8
<b>SUM brutto</b>	<b>655</b>	<b>100,0</b>
<b>SUM netto</b>	<b>465</b>	<b>465</b>

Etter fjerning av dubletter i dette registeret ble det klart at 465 brukere hadde benyttet ordningen en eller flere ganger i 2005. Siden antall respondenter var såpass lavt, valgte vi å ta med samtlige brukere i utvalget. (Antall brukere som faktisk benyttet akutt-ordningen i 2005 kan være noe høyere fordi noen hjelpemiddelsentraler ikke har rutiner for å registrere henvendelser på dagtid).

#### Trinn 3: Utvalg potensielle brukere

RTV ønsket å få kunnskap om brukernes kjennskap til ordningen. Det var derfor viktig å måle dette blant brukere som *ikke* har benyttet ordningen, men som kunne være potensielle brukere av ordningen i framtiden. Rikstrygdeverket har et dataregister over alle som har hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene.

Utvalget av potensielle brukere ble trukket fra dette. For å treffe dem som mest sannsynlig ville ha bruk for ordningen, måtte vi sikre at personer med den type hjelpemidler som ”brukeren ikke kan fungere uten” og ”at det vil føre til urimelig store konsekvenser i dagliglivet å være foruten” ble inkludert.

Type hjelpemidler som det var søkt akutt-hjelp for blant brukerne av ordningen i 2005 ble brukt som grunnlag og følgende hjelpemidler var da de mest frekvente/forekommende:

- Elektriske rullestol
- Manuell rullestol
- Trappeheiser
- Omgivelseskontroll
- Mobile personløfter
- Takmonterte personløftere
- Elektriske senger
- Løfte/hvilestol
- Personløfter, bil
- Rullestolheis, bil
- Rullestolfeste, bil
- Stasjonær PC
- Bærbar PC
- Program, operativsystem

Rikstrygdeverket trakk deretter ut personer i de syv fylkene som hadde disse hjelpemidlene fra sitt register over utlånte hjelpemidler i de syv fylkene.

Pr. 26. april var det registrert 61.805 aktuelle hjelpemidler.

*Tabell 2. Potensielle brukere med aktuelle hjelpemidler*

<b>Fylke</b>	<b>Antall potensielle hjelpemidler (kan forekomme flere hjelpemidler per brukere)</b>	<b>Populasjon i fylket Innbyggere pr. 1.1.05<sup>1</sup></b>
Oslo	13.115	529 846
Akershus	12.136	494 218
Aust-Agder	4.265	103 596
Hordaland	12.545	448 343
Sør-Trøndelag	11.950	272 567
Nordland	13.619	236 825
Troms	6.435	152 741
<b>SUM brutto</b>	<b>61.805 hjelpemidler</b>	2.238.136
<b>SUM netto</b>	<b>44.334 personer</b>	-

Rikstrygdeverket trakk dette utvalget i perioden mars-april som ble oversendt Norstat (26.04.06) som hadde ansvar for videre utvalgstrekkning. Etter vasking av listene for dubletter (mange brukere har flere hjelpemidler), gjenstod 44.334 potensielle brukere fordelt på de syv fylkene. Blant denne populasjonen skulle det endelige utvalget trekkes.

#### **Trinn 4: Geografisk plassering og avstand til hjelpemiddelsentralen**

Siden tilbudet til brukerne skal være likeverdig uavhengig av hvor han eller hun er bosatt, antok vi at avstand fra hjelpemiddelsentralene til kommunene som den enkelte bruker var bosatt kunne ha betydning når resultatene av brukerundersøkelsen skulle analyseres.

<sup>1</sup> Kilde: SSB

Statskonsult utarbeidet derfor en utvalgsmoell som gjorde det mulig å belyse forskjeller mellom brukere som var bosatt nær hjelpemiddelsentralen og fjernt fra hjelpemiddelsentralen i sitt fylke. Utvalget som skulle trekkes var på forhånd fastsatt til 2.500 (med forbehold om at tall i adresseregistre som tilsa at vi måtte øke/reducere antallet). Av disse var 465 faktiske brukere av ordningen i 2005. Det ble trukket et utvalg på 2.100 personer fra listen over potensielle brukere (jf. tabell 3) av ordningen med de aktuelle hjelpemidlene<sup>2</sup>. Det totale utvalget ble dermed 2.565. Utvalget av ”potensielle brukere” av ordningen ble trukket på følgende måte:

*Tabell 3. Potensielle brukere med aktuelle hjelpemidler*

<b>Fylke</b>	<b>Nærliggende kommuner</b>	<b>Kommuner som ligger fjernt fra HMS</b>
Oslo	300 personer i bydelene	
Akershus	150 personer	150 personer
Aust-Agder	150 personer	150 personer
Hordaland	150 personer	150 personer
Sør-Trøndelag	150 personer	150 personer
Nordland	150 personer	150 personer
Troms	150 personer	150 personer
<b>SUM</b>	<b>2.100 personer</b>	

<sup>2</sup> For å sikre tilfredsstillende representasjon av et viktig bevegelseshjelpemiddel, ble det bestemt at 50 prosent av utvalget skulle bestå av brukere med rullestoler.

---

## Referanseark for Statskonsult

<b>Tittel på rapport:</b>	Evaluering av ordning for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler
<b>Statskonsults rapportnummer:</b>	2006:12
<b>Forfatter(e):</b>	Inger Johanne Sundby, Lisbeth Udland Hansen og Ellen Hov Aanæs
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	Erling Eriksen, Norstat
<b>Prosjektnummer:</b>	131277
<b>Prosjektnavn:</b>	Evaluering av ordning for akutt reparasjon
<b>Prosjektleder:</b>	Inger Johanne Sundby
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Avdeling for strategi
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Rikstrygdeverket/NAV
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>På oppdrag fra Rikstrygdeverket har Statskonsult evaluert ordningen for akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler. En ny ordning ble etablert i oktober 2004, og tilbyr alle brukere av trygdens hjelpemidler en mulighet til å få utbedret feil og mangler ved eget hjelpemiddel innen 24 timer på grunnlag av brukerens situasjonsbeskrivelse.</p> <p>For å evaluere ordningen har vi i perioden mars-august 2006 gjennomført en brukerundersøkelse blant faktiske og potensielle brukere av ordningen i 7 utvalgte fylker, og i de samme fylkene intervjuet ansatte ved hjelpemiddelsentralene og gjennomført en e-postundersøkelse blant deres samarbeidspartnere om ordningen (bl.a. i kommunene, hjelpemiddeleleverandører m.m.). I tillegg er det gjennomført bakgrunnsintervjuer og dokumentstudier.</p>
<b>Emneord:</b>	Evaluering av ordning, akutt reparasjon av utlånte hjelpemidler, kvalitativ undersøkelse, postal spørreundersøkelse, brukerundersøkelse, e-postundersøkelse, hjelpemiddelsentralene, Rikstrygdeverket
<b>Totalt antall sider til trykking (uten forside):</b>	80
<b>Dato for utgivelse:</b>	9. oktober 2006
<b>Utgiver:</b>	<b>Statskonsult as</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.Statskonsult.no