

Arbeidsnotat

Working Paper

2022:1

Turid Aarseth
Øivind Opdal
Thea Marie Pettersen

Hjelpemiddelbrukeres erfaringer :
innspill til arbeidet med Smart
hjelpemiddelforvaltning i
Molde kommune



Turid Aarseth
Øivind Opdal
Thea Marie Pettersen

Hjelpemiddelbrukeres erfaringer : innspill til arbeidet med Smart hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune

Arbeidsnotat / Working Paper 2022:1

Høgskolen i Molde
Vitenskapelig høgskole i logistikk

Molde University College
Specialized University in Logistics

Molde, Norway 2022

ISSN 1894-4078

ISBN 978-82-7962-312-0 (trykt)

ISBN 978-82-7962-313-7 (elektronisk)



Høgskolen i Molde
Vitenskapelig høgskole i logistikk

HJELPEMIDDELBRUKERES ERFARINGER

Innspill til arbeidet med Smart
hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune

Turid Aarseth, Øivind Opdal og Thea Marie Pettersen



Forord

Foreliggende rapport er resultat av et samarbeid mellom prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning og Høgskolen i Molde.

Fra Høgskolens side vil vi takke for lærerikt og tillitsfullt samarbeid med representanter for prosjektet: Hege Anmarkrud, Mette Holand, Tone Kirkhorn og Knut Berge. Videre vil vi rette en stor takk til informanter som delte verdifulle innsikter om dagens ordninger: Jon Viken, Hege Stormyr, Mari Husan og Toyvo Helberg.

Rektor ved Høgskolen i Molde, Steinar Kristoffersen, har støttet arbeidet gjennom rektors forskningsmidler. Støtten har sikret uavhengighet i utforming og gjennomføring av brukerundersøkelsen. Tusen takk!

Den største takken går til de 259 brukere av hjelpemidler i Molde kommune som delte sine erfaringer og vurderinger. Dere har brukt tid og krefter på å fylle ut og returnere et spørreskjema. Vi vet at det har vært krevende for flere og noen opplevde nok at ikke alle spørsmålene traff like godt. Svarene har gitt resultater i form av større innsikt i hvordan tildeling og bruk av hjelpemidler oppleves sett fra brukernes utsiktspost. Denne innsikten er forsøkt formidlet i foreliggende rapport.

Vi håper brukerundersøkelsen kommer til nytte i videre arbeid med Smart hjelpemiddelforvaltning, og takker for følget – så langt.

Turid Aarseth

Øivind Opdal

Thea Marie Pettersen

Molde, desember 2021

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
1.1 Om prosjektet	3
1.2 Spørsmål som blir belyst i brukerundersøkelsen	4
2. Metode og datagrunnlag	5
2.1 Bredde eller dybde?	5
2.2 Spørreskjema som måleinstrument	6
2.3. Utvalg, utsendelse, respons og hensyn til personvern	7
3. Resultater	9
3.1 Vurdering av informasjon og søknadsprosess	9
3.2. Vurdering av opplæring og tilpasning	11
3.3 Hjelpemidlenes betydning for den enkelte	14
3.4 Endringsbehov og ønsker for fremtidige ordninger	15
4. Avslutning	18
Kilder	20
Vedlegg 1: Oversendelsesbrev	21
Vedlegg 2: Spørreskjema med frekvensfordelinger	23
Vedlegg 3: Gjennomsnittsverdier fordelt på alder, kjønn og utfyllingsmåte	27

1. Innledning

Smart Molde er et program som skal bidra til et mer bærekraftig samfunn. Helse og offentlige tjenester er ett av i alt seks satsingsområder, og her finner vi Smart hjelpemiddelforvaltning (Smart Molde 2021).

Samarbeid med academia inngår som en sentral del av programmet. Foreliggende rapport er et resultat av et samarbeid mellom Smart hjelpemiddelforvaltning og Høgskolen i Molde, der sistnevnte har hatt det praktiske ansvaret med å gjennomføre en brukerundersøkelse blant hjemmeboende hjelpemiddelbrukere. Professor Turid Aarseth har ledet arbeidet i samarbeid med Øivind Opdal og Thea Marie Pettersen. Høgskolens bidrag har vært finansiert av rektors forskningsmidler samt bruk av egen forskningstid.

I det følgende vil vi bruke begrepet «prosjekt» når vi omtaler Smart hjelpemiddelforvaltning, mens «brukerundersøkelse» viser til arbeidet som er gjort av Høgskolen i Molde.

1.1 Om prosjektet

Hjelpemiddelforvaltningen i kommunen har ansvar for korttidslager av hjelpemidler til innbyggere med midlertidige behov, samt tjenester tilknyttet hjelpemidler ved varig behov. Molde kommune har per i dag ca. 3500 brukere med hjelpemidler på varig utlån finansiert av NAV, og det er denne gruppen brukerundersøkelsen er rettet mot.

En sentral begrunnelse for valg av hjelpemiddelforvaltning som prosjekt i regi av Smart Molde, var at tjenesten skal flytte ut av sine lokaler ved Råkhaugen omsorgssenter. Flyttingen til nye lokaler blir på Smart Moldes hjemmesider omtalt som «... en unik mulighet til å samhandle om fremtidsrettede, helhetlige og effektive løsninger for at innbyggerne skal mestre egen hverdag».

Mål for prosjektet blir på samme sted framstilt slik (Smart Molde 2021):

- Smart hjelpemiddelforvaltning skal utvikle og effektivisere tjenesten til alle innbyggere.
- Sørge for et godt etablert lagersystem med digitale løsninger for system og samhandling.
- Skape en fysisk møteplass hvor hjelpemidler kan prøves ut, vurderes og tilpasses i samråd mellom innbygger, fagpersoner og andre involverte.
- Digital plattform hvor produkter og hjelpemidler presenteres.
- Møteplassen bør legge til rette for undervisning, informasjon, veiledning, samhandling og fungere som en kompetansearena for hjelpemidler.

Vi går ikke nærmere inn på prosjektets organisering og vil i fortsettelsen avgrense oss til kunnskapsbehovet som dannet utgangspunkt for henvendelsen til Høgskolen i Molde, høsten 2020.

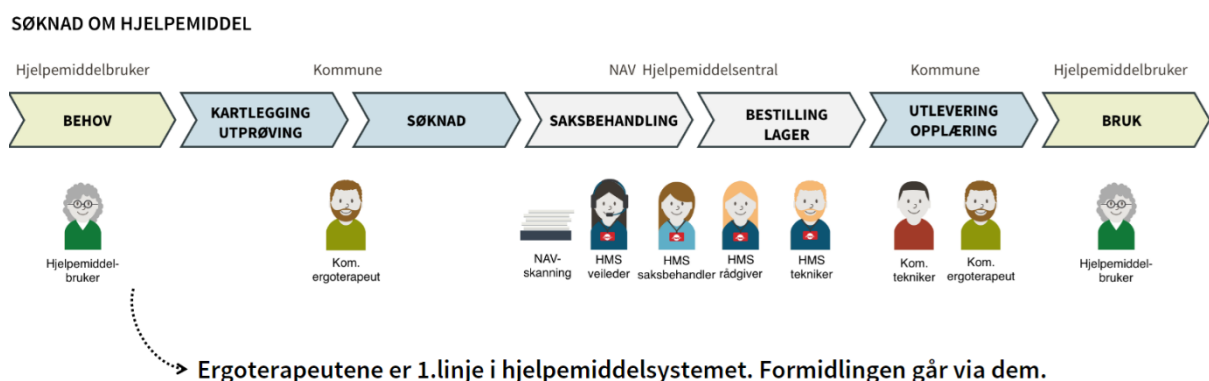
1.2 Spørsmål som blir belyst i brukerundersøkelsen

Det er i 2021 rundt 3500 innbyggere i Molde som har hjelpemidler finansiert av NAV, og det er lite samlet kunnskap om hvordan denne gruppen opplever dagens ordninger. I kontakten mellom prosjektet og Høgskolen i Molde ble to forhold vektlagt. For det første ønsket om å sikre at brukernes stemmer ble identifisert og hørt, slik at de kunne legges til grunn for prosjektet: Hva opplever dagens hjelpemiddelbrukere som styrker og svakheter ved dagens hjelpemiddelforvaltning? Hva bør endres? For det andre ble det argumentert for at en «før»-måling, ville øke mulighetene til å måle konsekvenser og resultater av prosjektet i etterkant.

Ved hjelp av et standardisert spørreskjema til 1000 brukere (se metodekapittel for nærmere redegjørelse) vil følgende tema bli belyst:

1. Vurdering av informasjon og søknadsprosess.
2. Vurdering av opplæring og tilpasning.
3. Hjelpemidlenes betydning for den enkelte.
4. Endringsbehov og ønsker for fremtidige ordninger.

Disse punktene kan ses i forhold til en forenklet framstilling av prosessen, som viser at NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal har ansvar for de formelle sidene knyttet til søknadsbehandling, vedtak og bestilling, mens arbeidet med behovskartlegging og oppfølging av brukere skjer i kommunal regi (figur 1).



Figur 1: Hvordan skjer hjelpemiddelformidlingen? (DigiHoT 2020)

2. Metode og datagrunnlag

2.1 Bredde eller dybde?

Det må antas at de rundt 3500 hjelpemiddelbrukerne i Molde kommune representerer et stort mangfold når det gjelder hjelpemiddelbehov og livssituasjon. Ideelt sett ville vi ønske å studere hjelpemiddelbrukeres erfaringer med dagens system både i bredde og dybde. En dybdestudie ville kunne gi en helhetlig beskrivelse av hvordan et mindre antall brukere har opplevd at deres behov for hjelpemidler har blitt ivaretatt. Vi ville få kunnskap som er rik på detaljer og forståelse for hvorfor de som blir studert, har bestemte meninger og vurderinger. Her kunne vi også kommet med konkrete oppfølgingsspørsmål i forhold til hva som bør endres i Smart hjelpemiddelforvaltning.

Dybdeundersøkelser styrke vil imidlertid også representere begrensninger. Vi vil ikke kunne si noe om hvor vanlig de erfaringene vi finner hos et mindre antall brukere, er. Vi vil heller ikke kunne sammenligne forekomst av ulike vurderinger av hva som fungerer godt og mindre godt.

En breddestudie vil på sin side gi mulighet for å fange opp erfaringer fra hele gruppen, men vil i vårt tilfelle gi begrenset innsikt i *hvorfor* vurderingene er slik de er. Et annet problem med en tilnærming som prioriterer bredde framfor helhet og dybde, er at det i det aktuelle tilfellet vil være vanskelig å stille presise spørsmål som treffer alle i brukergruppen like godt. Mange vil ha flere forskjellige hjelpemidler og kan ha ulike erfaringer knyttet til hver av disse. Av forskningsetiske hensyn var det ikke aktuelt å stille spørsmål om hvilke hjelpemidler den enkelte har, og det vil derfor være vanskelig å identifisere områder der noen brukergrupper opplever spesielle utfordringer.

Personvern hensyn har hatt høyeste prioritet i valg av bredde design i brukerundersøkelsen. En breddeundersøkelse gjør det mulig å anonymisere brukerne, og det må antas at en mer standardisert undersøkelse oppleves som mindre krevende enn for eksempel et åpent intervju. Vi har også hatt en klar forståelse av at prosjektgruppen prioriterte en breddeundersøkelse, selv om en har vært åpen for en kombinasjon. Sistnevnte løsning ville være faglig ideell, men uaktuell av ressursmessige hensyn. Som en avslutning på spørsmålsrekken om hvilke ønsker en hadde for framtidig hjelpemiddelordninger, ble det gitt rom for at brukerne kunne formulere egne svar (se vedlegg 2). Mange benyttet seg av denne muligheten. Vi har gjengitt disse under punkt 3.4., men ser at en del av synspunktene handler om styrke og svakheter ved de ordningene slik de er nå – og kanskje også tilbake i tid (før kommunesammenslåingen i 2020).

2.2 Spørreskjema som måleinstrument

Følgende premisser har vært lagt til grunn for utforming av skjemaet og oversendelsesbrev:

- Det skal gå klart fram at undersøkelsen gjennomføres av Høgskolen i Molde (ikke NAV Hjelpemiddelsentral eller Molde kommune) og at det er helt frivillig å delta.
- Det skal ikke samles opplysninger som gjør det mulig å identifisere enkeltpersoner.
- Det skal ikke oppleves som belastende å fylle ut skjemaet.
- Skjemaet skal være kort og oversiktlig.
- Målingen skal fange opp erfaringer ved tildeling og bruk av hjelpemidler, slik det fungerer etter dagens system
- Spørreskjema i papirform brukes med tanke på ulik digital tilgjengelighet og kompetanse i brukergruppen.

Med utgangspunkt i disse premissene er foreliggende undersøkelse lagt opp som en postutsendt standardisert spørreskjemaundersøkelse blant 1000 brukere. I arbeidet med å utforme skjema, ble det gjennomført informantintervju med brukerrepresentant, nøkkelpersoner i prosjektet, ved NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal, hjelpemiddelforvaltningen i Molde og de eksterne hjelpemiddellagene på Midsund og i Eidsvåg. Disse fikk også anledning til å kommentere ferdig utkast til skjema. I tillegg har vi brukt prosessformulert materiale i prosjektet, bl.a. fra Smart Molde sin hjemmeside for å få innsikt i ulike sider ved dagens hjelpemiddelforvaltning og kunnskapsbehov for videre utviklingsarbeid.

Spørsmålene i skjemaet har faste svaralternativer. Her har vi brukt en Likertskala fra 0-4, ut fra hvor stor betydning noe har eller i hvilken grad en påstand stemmer. To av spørsmålene i skjemaet er rene ja og nei spørsmål, med videre oppfølgingsspørsmål hvis svaret er ja. Kun det siste spørsmålet har mulighet for fritekst svar, der vi spør om brukerne har noen andre ønsker når det gjelder fremtidige ordninger.

Spørsmålene er gruppert i fem blokker. Første del omhandler bakgrunnsopplysninger, avgrenset av personvern hensyn til kjønn og en tredelt aldersinndeling. Videre spør vi om informasjon- og søknadsprosess og deretter om forhold knyttet til opplæring og bruk av hjelpemidler. I fjerde blokk tar brukerne stilling til påstander om hjelpemidlenes betydning i deres livssituasjon. Til sist kartlegges meninger om hjelpetilbud og endringsbehov i hjelpemiddelforvaltningen.

Den fjerde blokken som omhandler i hvilken grad hjelpemidler påvirker brukernes livskvalitet og tilhørighet i samfunnet, er kommet med etter initiativ fra Høgskolen. Svarene på denne del av undersøkelsen vil bli brukt i en masteroppgave med sosial bærekraft som hovedtema. Masteroppgaven skal leveres i slutten av mai 2022.

2.3. Utvalg, utsendelse, respons og hensyn til personvern

Med utgangspunkt i populasjonen på ca. 3500 brukere, ble følgende inklusjonskriterier anvendt:

- Brukerne skulle være hjemmeboende
- De skulle ha fått vedtak om hjelpemidler i løpet av de to siste årene

Vi satte en utvalgsgrense på 1000, og NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal klargjorde adresselapper til disse. Selv om Høgskolen i Molde allerede hadde klargjort utsendelseskonvolutter, ble disse lagt i egne NAV-konvolutter og sendt ut herfra i midten av august. NAV-konvolutter ble brukt for å ivareta personvernet og hindre at ikke-leverbare konvolutter ble returnert til Høgskolen. Denne prosedyren førte nok til at en del mottakere opplevde det som forvirrende med tre konvolutter: En utsendingskonvolutt fra NAV som inneholdt en lukket konvolutt fra Høgskolen som igjen inneholdt oversendelsesbrev, spørreskjema og svarkonvolutt. I noen av telefonhenvendelsene fra mottakere til kontaktperson for brukerundersøkelsen, ble det gitt uttrykk for at det ble mye papir å holde styr på.

Alle brukerne fikk tilsendt papirskjema til sin hjemadresse. I oversendelsesbrevet var det også en link til nettskjema, for de som heller ønsket å levere digitalt (se vedlegg 1). Bare 10 brukere benyttet seg av den muligheten.

I oversendelsesbrevet ble det ikke oppgitt en spesifikk svarfrist: «Det er fint om du kan svare innen to uker etter at du har mottatt brev fra oss» (se vedlegg 1). I forbindelse med utsendingen ble det laget en pressemelding, men her var det lite respons fra lokale medier.

Etter to- tre uker med få innkomne svar, ble det tatt flere grep for å øke oppmerksomheten rundt brukerundersøkelsen: Oppslag i Høgskolens nettavis, Panorama (Waagbø 2021), på Molde kommunes hjemmesider (Molde kommune 2021) og innrykk av kunngjøring i Romsdals Budstikke. Det gikk også ut oppfordringer via hjemmetjenestene om å minne om brukerundersøkelsen.

Det tok to måneder fra utsendelse til de siste svarene kom inn. Undersøkelsen endte opp med 259 svar, altså en svarprosent på 26 %. Siden undersøkelsen er anonym og populasjonens sammensetning ukjent, har vi ingen mulighet til å vurdere hvor representative svarpersonene er. I vurdering av svarprosenten må vi også ta i betraktning at brukerne kan ha helseplager som gjør det vanskelig å fylle ut og returnere et spørreskjema. I oversendelsesbrevet ble det presisert at en kunne be andre om hjelp til å fylle ut, eller la være å svare på alle spørsmål.

Vi ser også at spørreskjemaformen kan ha representert en utfordring bl.a. ved at det i deler av materialet er noen inkonsistenser i svarene. F.eks. har noen svart nei på innledningsspørsmål, men likevel besvart oppfølgingsspørsmål forbeholdt de med ja-svar. Vi har valgt å registrere alle svar slik de er gitt, med unntak av noen meget få klare misforståelser som vi har registrert som ubesvart.

Personvern hensyn har stått sterkt i alle ledd i arbeidet med utforming, utsending og retur av skjema. Norsk senter for forskningsdata AS vurderte at det ikke ble behandlet personopplysninger i undersøkelsen. Skjemaet og informasjonsskrivet er likevel tilrettelagt etter krav fra juridisk avdeling i NAV, da det er NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal som hadde ansvar for utsendelse av undersøkelse til brukerne. Dette var med på å sikre at kontaktopplysninger ikke ble delt med prosjektet. NAV fikk senere ikke direkte tilgang til svarkonvoluttene, da disse ble sendt direkte til Høgskolen i Molde.

Ingen av delene i spørreskjemaet knyttes til identifiserbare opplysninger. Respondentene ble også bedt om å unngå opplysninger som kan medføre identifisering (se vedlegg 2). I Nettskjema er det kun besvarelsene som vises. Etter at svarskjemaene var kodet for statistisk behandling i IBM SPSS Statistics (versjon 28), ble de makulert. Kun det statistiske materialet blir lagret på Høgskolen i Moldes server på passordbeskyttet område. De digitale svarene i Nettskjema blir også slettet.

På tross av en noe lav responsrate og begrensninger knyttet til kun bruk av standardiserte spørsmål, vil vi samlet sett likevel konkludere med at svar fra 259 hjelpemiddelbrukere representerer et unikt datasett og en betydelig kilde til innsikt i hvordan dagens ordning fungerer.

3. Resultater

Av de 259 som returnerte svarikonvolutt med utfylt spørreskjema, var det 58 % som hadde fylt ut skjemaet selv, 29 % fikk hjelp av familie, venner eller andre mens 13 % hadde andre som fylte ut skjemaet på vegne av seg selv. Videre var det en overvekt av kvinner blant de som svarte (63 %). Aldersfordelingen var slik:

11 % var under 30 år

23 % var mellom 30-70 år

66 % var over 70 år

Vi skal i fortsettelsen se nærmere på de tilbakemeldingene brukerne har gitt. Framstillingen er organisert etter blokkene i spørreskjemaet, og vi vil for hver blokk starte med rangerte frekvensfordelinger ut fra gjennomsnittsverdi. Deretter vil vi i noen grad trekke inn toveisanalyse for å se om det er noen forskjell mellom aldersgruppene og mellom kvinner og menn når det gjelder erfaringer med tildeling og bruk av hjelpemidler. I noen tilfeller vil vi også sammenligne svarene mellom de som har fylt ut skjema selv og de som har fått hjelp, ut fra en antakelse at de to gruppene skiller seg fra hverandre når det gjelder hjelpebehov. For en fullstendig oversikt over svarfordeling og toveisanalyser, viser vi til vedlegg 2 og 3.

3.1 Vurdering av informasjon og søknadsprosess

Tilgjengelighet er et sentralt tema i all velferdspolitikk. Det er ikke alltid behov registreres automatisk og utløser tilbud. Ofte kreves det innsats fra hjelpetrequende selv eller fagpersonene rundt dem for å passere det vi gjerne omtaler som registreringsterskelen (Jacobsen, Jensen og Aarseth 1982). En brukerundersøkelse vil bare kunne si noe om de som *har* passert registreringsterskelen, og vi kan derfor ikke vite noe om de som allerede her har gitt tapt. Det kan dreie seg om frafall både grunnet mangelen på informasjon og ressurser til å be om hjelp, eller det kan være at en har fått avslag på søknad. Det brukerne *kan* si oss noe om, er hvilke erfaringer de har med å passere registreringsterskelen i dagens hjelpemiddelforvaltning. I tabellen under skal vi se hvilke forhold som har vært av betydning for at de har fått registrert og utløst sine behov for hjelpemidler. Her må det bemerkes at selve spørsmålsformuleringen *kan* gi rom for ulike tolkninger. Vi vil anta at de fleste har oppfattet dette som et spørsmål om å få tilgang til hjelpemidler, men noen kan ha forstått det som et spørsmål om hvem/hva som har hatt betydning for at de fikk et spesifikt alternativ blant flere aktuelle hjelpemidler. Sett i ettertid hadde vi gjerne byttet ut ordet «hvilke» med «de» for å unngå denne tvetydigheten.

Tabell 1: Hvem/hva har hatt betydning for hvilke hjelpemidler du har fått?

Rangert etter gjennomsnittverdi (n=256-257)

	Ingen betydning 0	1	2	3	Stor betydning 4		Gj.snitt
Min egen innsats	30	5	15	16	34	100 %	2,2
Pårørendes innsats	40	6	11	10	34	100 %	1,9
Ergoterapeut	54	5	6	9	26	100 %	1,5
Råd/info fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjoner	51	9	15	12	13	100 %	1,3
Fysioterapeut	65	6	7	5	16	100 %	1,0
Hjemmesykepleie	66	5	7	7	15	100 %	1,0
Fastlege	65	9	8	5	13	100 %	0,9
NAV	71	5	7	6	12	100 %	0,8
Pedagogisk personale i barnehage, skole, voksenopplæring ol.	85	2	2	4	7	100 %	0,5

Vi ser at det er egen og pårørendes innsats som topper listen, med gjennomsnittverdier på henholdsvis 2,2 og 1,9. Her er det imidlertid viktig å peke på at selv om vel en tredjedel svarer at pårørende og en selv har hatt stor betydning, så er det nesten tilsvarende andeler som svarer i motsatt ende av skalaen. Her er det med andre ord mye enten eller, noe som indikerer at hjelpemiddelbrukere står i ulike situasjoner.

Ergoterapeutene inntar en tredje plass på listen, etterfulgt av det vi kan kalle likepersoner. Det omfatter råd og informasjon fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjon. De andre hjelpeinstansene fremstår som perifere for flertallet av brukerne.

Når det gjelder en sammenligning av hva menn og kvinner har svart på denne spørsmålsrekken, er det særlig en forskjell som framkommer: Kvinnene vektlegger i større grad egen innsats (2,3, mot 2,1), mens mennene i betydelig større grad ser pårørendes innsats som viktig (2,2, mot 1,8). Alder gir lite utslag, med unntak av at de under 70 år i større grad vektlegger råd og informasjon fra likepersoner (1,5 mot 1,1). Spørsmålet om en har fylt ut selv eller fått hjelp, får fram en betydelig forskjell i pårørendes rolle: Mens gjennomsnittsverdien for den siste gruppen er 1,2 er den hele 2,9 for de som fikk hjelp til å fylle ut skjemaet. En forsiktig tolkning av dette resultatet er at avhengigheten til pårørende øker med hjelpebehovene.

Den neste tabellen handler om brukernes opplevelse av søknadsprosessen. Her kan det, som vi har vært inne på tidligere, tenkes at brukere har ulike erfaringer fra flere søknadsprosesser. Vi vil likevel anta at særlig spørsmålet om en *samlet vurdering* fanger opp «grunntonen» i brukernes søknadserfaringer.

Tabell 2: Opplevelse av søknadsprosess. Rangert etter gjennomsnittverdi (n=231-241)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen	8	8	16	26	42	100 %	2,9
Jeg fikk god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle	12	10	15	19	45	100 %	2,7
Søknadsprosessen gikk raskt	11	12	15	23	39	100 %	2,7
Jeg fikk god informasjon om hvordan jeg kunne søke om hjelpemidler	18	9	15	21	37	100 %	2,5
Jeg fikk visning av aktuelle hjelpemidler	40	13	13	12	22	100 %	1,6

Svarmønstrene viser noe ulike erfaringer når det gjelder søknadsprosessen. På samlet vurdering er det en overvekt av positive svar (3 og 4 utgjør 68 %), men også her er det brukere i andre enden av skalaen (0 og 1 utgjør 16 %). Kvinner og de over 70 år scorer noe bedre enn menn og yngre brukere (3,0 mot 2,7/2,6). Videre er det en tendens til at en høyere andel brukere har fått god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle, enn hva som er tilfelle når det gjelder hvordan en kan søke om hjelpemidler (2,7 mot 2,5).

Nederst på rangeringer kommer «visning av aktuelle hjelpemidler». Her er det 53 % som ikke eller i liten grad har fått slike muligheter (0 og 1 samlet).

3.2. Vurdering av opplæring og tilpasning

Så langt har vi sett hvordan brukerne opplever tilgjengelighet og måten hjelpemidler blir tildelt på. Vi har beskrevet dette som erfaringer med systemets *registreringsterskel*.

Den neste spørsmålsblokken omhandler selve bruken av hjelpemidler og erfaringer med opplæring og tilpasning. I lys av terskelteori kan denne type erfaringer knyttes til *kompetanseterskelen*. Denne terskelen kan oppleves ulikt avhengig av brukernes evne til å formidle sine behov på en måte som forstås og ivaretas av systemet (Jacobsen, Jensen og Aarseth 1982).

Tabell 3: Bruk av hjelpemidler. Rangert etter gjennomsnittsverdi (n=230-252)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har	2	8	10	24	57	100 %	3,3
Utlevering av hjelpemidler fungerte godt	3	6	11	18	62	100 %	3,3
Jeg klarer å håndtere mine hjelpemidler selv	7	4	13	19	57	100 %	3,2
Hjelpemidlene har blitt godt tilpasset mine behov	4	9	14	24	50	100 %	3,1
Jeg får den hjelpen jeg behøver for at mine hjelpemidler skal fungere	9	8	17	23	44	100 %	2,9
Jeg har fått god opplæring i bruk av mine hjelpemidler	15	12	17	21	34	100 %	2,5

Tabell 3 viser høyere gjennomsnittsscore enn det vi har sett når det gjelder erfaringer med «registreringsterskelen». Det tyder på at veien fram til å få hjelpemidler er mer problematisk enn selve bruken av hjelpemidler. Hele 81 % er samlet sett godt fornøyd med de hjelpemidlene de har, og 74 % opplever god tilpasning til egne behov (3 og 4 samlet). Spørsmålet om opplæring viser imidlertid større spredning. Her er det ¼ som *ikke* kan gi sin tilslutning til påstanden om at de har fått god opplæring i bruken av hjelpemidler (0 og 1 samlet). Brukere under 70 år samt de som har fått hjelp til å fylle ut skjemaet, er de som i minst grad opplever å få oppfylt sitt opplæringsbehov (2,3 og 2,4).

Blant brukerne er det 39 % (n=240) som oppgir at det har hatt behov for reparasjon av hjelpemidler, og her er det en del variasjon i erfaringene. Selv om hovedtyngden av svarene tyder på at god hjelp i slike tilfeller, finner vi at 35 % er *uenige* (0 og 1 samlet) i at reparasjonsprosessen gikk raskt. Videre er en knapp fjerdedel *uenige* i at det var lett å ta kontakt og at reparasjonsprosessen gikk raskt (se vedlegg 2). Vår undersøkelse mangler mer spesifiserte opplysninger om hvilke hjelpemidler det dreier seg om og hvilke konsekvenser en reparasjonsfase har, men svarene gir grunn til å se nærmere på disse forholdene: Er det spesielle brukere og hjelpemidler som er mer sårbare enn andre?

Vi har også stilt spørsmål om brukerne har hjelpemidler som ikke blir brukt, og hva som i så fall er årsaken til dette. Det var 20 % (n=223) som bekreftet at de hadde hjelpemidler som ikke ble brukt, og begrunnelsene fordelte seg slik:

Tabell 4: Hvis ja, hva er årsaken til manglende bruk? Rangert etter gjennomsnittsverdi (n=62-63)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
Dekker ikke mine behov	27	13	19	11	30	100 %	2,1
Manglende opplæring	40	11	11	18	21	100 %	1,7
Jeg er redd for å bruke det feil	57	11	13	5	15	100 %	1,1

Tallene bekrefter bildet av at det finnes et udekket behov for tilpasning og opplæring. Vi ser også, selv om det gjelder få, at noen er redde for å bruke hjelpemidlene feil.

I spørreskjemaet ble det også formulert en del påstander som omhandler opplevelse av dagens hjelpemiddelordning på et mer generelt grunnlag.

Tabell 5: Hvordan vurderer du følgende påstander? Rangert etter gjennomsnittsverdi (n=207-242)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	5	7	15	22	50	100 %	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning	7	8	13	25	47	100 %	3,0
Det er lett å få kontakt med de som har ansvar for hjelpemidler	8	9	17	25	41	100 %	2,8
Molde kommune har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler	7	10	25	29	30	100 %	2,6

Tabell 5 viser at brukerinnflytelse kommer best ut på denne rangeringen; 72 % mener de har innflytelse på hvilke hjelpemidler de mottar (3 og 4 samlet). Alder har betydning for vurderingen. De over 70 opplever i større grad å ha innflytelse enn gruppen av yngre hjelpemiddelbrukere (3,2 mot 2,8). Forskjellen mellom aldersgruppene er også til stede på de andre spørsmålene, og mønsteret er klart: De yngre brukerne er gjennomgående mindre fornøyd med tilgjengelighet (2,4 mot 3,0), faglig kompetanse (2,2 mot 2,9) og samlet vurdering (2,5 mot 3,3).

3.3 Hjelpemidlenes betydning for den enkelte

Et regjeringsoppnevnt ekspertutvalg, ledet av professor Arild Hervik, leverte i 2017 rapporten *En mer effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelforvaltning – for økt deltakelse og mestring* (Hjelpemiddelutvalget 2017). Utvalget understreker viktigheten av hjelpemidler for å gi økt deltakelse og mestring:

Hjelpemidler og tilrettelegging er etter utvalgets vurdering sentrale tiltak for å kunne sikre at vi skal kunne bo lengre hjemme, samt i størst mulig grad settes i stand til å klare oss selv. Dette blir stadig viktigere, gitt de fremtidige utfordringene landet står overfor med langt flere eldre (s 4).

Brukerne i vår undersøkelse befinner seg i ulike livsfaser, de har ulike hjelpebehov og trolig også ulike ambisjonsnivå når det gjelder å delta i samfunnslivet. Vi har likevel stilt noen felles spørsmål om hjelpemiddelforvaltningens outcome-side, der brukerne blir bedt om å vurdere hjelpemidlenes betydning for egen mestring og deltakelse i samfunnet.

Tabell 6: Hjelpemidlenes betydning Rangert etter gjennomsnittsverdi (n=185-239)

	Stemmer ikke				Stemmer helt		Gj.snitt
Mine hjelpemidler ...	0	1	2	3	4		
bidrar til at jeg mestrer mine daglige gjøremål	7	5	11	31	46	100 %	3,1
gjør at jeg kan være mer sosial	17	8	15	21	39	100 %	2,6
bidrar til at jeg føler mer tilhørighet i samfunnet	26	9	18	21	26	100 %	2,1
bidrar til at jeg i større grad får samme livssjanser som andre	23	11	22	19	25	100 %	2,1
gjør at jeg i større grad kan bidra i samfunnslivet	33	12	15	17	23	100 %	1,9
gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter	37	11	13	14	25	100 %	1,8
øker muligheten for at jeg kan studere eller arbeide	49	5	11	14	22	100 %	1,5

Dagliglivets gjøremål topper rangeringen, 77 % opplever at hjelpemidlene de har bidrar positivt her (3 og 4 samlet i tabell 6). Når det gjelder de andre punktene, ser vi stor spredning i svarene. Andelen som ikke opplever at hjelpemidlene har betydning, er for flere av punktene større enn andelen som opplever slik betydning. Menn og de som er under 70 år scorer gjennomgående lavere enn kvinner og gruppen over 70 år på disse spørsmålene (se vedlegg 3).

3.4 Endringsbehov og ønsker for fremtidige ordninger

Bakgrunnen for brukerundersøkelsen er at hjelpemiddelforvaltningen i Molde kommune skal flytte ut av sine lokaler ved Råkhaugen omsorgssenter og skal gjennomgå endringer i tråd med ambisjonene i Smart Hjelpemiddelforvaltningen. Vår undersøkelse gir både en beskrivelse av hva brukerne opplever som sterke og svake sider ved dagens ordning, og – som vi skal se i neste blokk – noen svar på hvilke ønsker hjelpemiddelbrukerne har:

Tabell 7: Hvilke ønsker har du når det gjelder fremtidige ordninger? Rangert etter gjennomsnittsverdi (n=195-221)

	Ikke viktig 0	1	2	3	Svært viktig 4		Gj.snitt
Mer informasjon om rettigheter og muligheter	4	5	13	19	59	100 %	3,2
At jeg i større grad kan være med å bestemme	6	5	15	21	54	100 %	3,1
Raskere søknadsprosess	7	3	16	20	54	100 %	3,1
Bedre oppfølging fra fagpersonale	9	3	17	23	49	100 %	3,0
Mer brukervennlige hjelpemidler	11	5	16	23	46	100 %	2,9
Bedre opplæring	7	7	17	28	41	100 %	2,9
Bedre hjelp ved reparasjon	13	5	23	21	39	100 %	2,7
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	28	8	20	18	26	100 %	2,1

Svarmønstrene i tabell 7 viser at brukerne vekter de opplistede hensyn ulikt. Øverst på listen står forhold knyttet til selve tildelingsprosessen: Mer informasjon om rettigheter, mer medbestemmelse og raskere søknadsprosess. Videre ser vi forbedringsønsker når det gjelder oppfølging, opplæring og hjelp fra fagpersonale samt mer brukervennlige hjelpemidler. Økt digitalisering oppleves noe mindre viktig og havner nederst på «ønskelisten». Her er det riktignok stor spredning i svarene, og det er særlig de over 70 år som ikke ser økt digitalisering som viktig (1,6 mot 2,6).

Kommentarer og svar på åpent spørsmål om forbedringsønsker

I siste del av spørreskjemaet kunne brukerne benytte seg av fritekstfeltet for å komme med egne ønsker til endring av hjelpemiddelforvaltningen. Omkring en tredjedel kom med innspill her. Flere hadde mye på hjertet og vi tolker engasjementet som et uttrykk for at hjelpemidler og hvordan disse tildeles og forvaltes, har stor betydning. Vi har av personvern hensyn valgt å ikke bruke direkte sitater. Utover det har vi valgt å gjengi alle hovedtema som er representert, da dette gir innsikt i hvilke spørsmål brukerne selv er opptatt av.

Tanker om eget hjelpemiddel

En del av svarene omhandler fordeler eller ulemper med eget hjelpemiddel, samt hvilke ønsker en har om konkrete forbedringer. Her var det ønsker om å få rullator for innebruk, piggdekk på rullatoren og stoler som er bedre behovstilpasset. Andre meldte om behov for bedre tilrettelagt kjøkken. Flere etterlyste bredere tilbud av lydbøker/ebok, i tillegg til flere program for dyslektikere.

Andre tilbakemeldinger handlet om forbedringer av hjelpemidlers brukervennlighet og bruksområder. Det gjaldt ønsker om hjelpemiddel som er lette og enkle å legge sammen ved transport, noen peker også på viktigheten av at batterivarigheten er bra. På scootere var det ønske om både større hjul for lettere fremkomst i skogen, og større hastighet på sykkelveger. Det ble også uttrykt ønsker om raskere bytte til mer moderne høreapparat.

Tilgjengelighet, opplæring og oppfølging

Mange av svarene tyder på at brukere opplever at de må forholde seg til mange kontorer og steder, her nevnes både hørselssentralen, NAV og de «gamle» kommunene.

Det er en gjentakende tilbakemelding om behovet for et fysisk møtested for bistand og utprøving av hjelpemidler. Flere ønsker bedre fysisk tilgjengelighet og mer nærhet til personalet gjennom et besøkskontor i Molde. Det er også nevnt at det hadde vært fint med utstilling av hjelpemidler som kan sees og prøves. En kom med forslaget om å få informasjon om hvilke utdaterte hjelpemidler som kan gjenbrukes, med andre ord det som har en hensikt å leveres tilbake til NAV. Hvis ikke blir alternativet å beholde hjelpemidler selv til reserve eller kaste dem.

Ellers er behovet for god opplæring og oppfølging poengtert. Noen nevner behovet for å ha en fast og kjent terapeut. Generelt verdsettes og etterspørres fagfolk med kompetanse til å gi god

opplæring. Blant annet ble det nevnt eksempel med ønske om direkte kommunikasjon med fagfolk når det gjelder tilpasning av permobil. Videre ble det uttrykt ønsker om økt kompetanse på aktivitetshjelpemidler..

En annen tilbakemelding er at det burde vært mer systematikk i at diagnose kodes rett til hjelpemidler, og at dette initiativet burde kommet fra NAV. Et lignende ønske er at skolen screener elever for dysleksi så tidlig som mulig. Det er i tillegg nevnt at det skulle vært bedre samhandling mellom sykehus og kommunen.

Kommunikasjon og medbestemmelse

Enkelte mener søknadsprosessen tok veldig lang tid og at det bør endres slik at en kan få raskere tilgang til hjelpemidler. Blant eksemplene her er behandlingstid for søknad om rullestol og utleie av transportrullestol. På kommunikasjonssida er det tilbakemeldinger på at det skulle vært lettere å få kontakt og færre trinn for å finne rette vedkommende på telefon. Det blir også nevnt et ønske om å få vite om tilbud og hva som finnes av hjelpemidler. Noen etterspør lettere tilgang på informasjon om brukernes rettigheter og at en gis mulighet til medbestemmelse. Et annet eksempel er ønsket om mer informasjon og flere muligheter rundt hjelpemidler på videregående skole. Samlet sett er det flere ønsker som går i retning av mer brukervennlige prosesser.

Det er et forslag og et ønske om en brosjyre som sendes med leverte hjelpemidler, der det finnes informasjon om hvor man skal henvende seg for reparasjon eller ved behov for tilleggsutstyr. En annen trekker frem at det hadde vært fint med lett og rask tilgang på slitedeler som en kan bytte selv. Og at det er mulighet til å hente deler og utstyr selv når det passer brukeren, så man slipper å vente på utkjøring som er presset på tid.

Digitalisering

Svarene på spørsmålet om digitalisering, viste at dette er et punkt en høy andel av brukerne ikke ser som viktig for forbedring av hjelpemiddelordningen. Flere har egenformulerte innspill til temaet. Det blir kommentert at ikke alle forstår den digitale verden og at disse brukerne må tas godt vare på. Det bør finnes gode alternativ for tildeling og oppfølging for de som ikke behersker data. En bruker skriver at eldregenerasjonen som ikke er digital, vil vare lenge, og at utviklingen av teknologi går raskere enn de kan henge med på. Et annet tilfelle er der brukeren ikke har tilgang på nett og er avhengig av å få tilsendt papir. På en annen side ønsker andre at

det er mulighet til å kunne gjøre avtaler med hjelpemiddel-forvaltningen digitalt for å slippe å være avhengig av å nå de på telefon, da de er vanskelig å få kontakt med. Enkelte brukere er også avhengige av digitale hjelpemidler, og ønsker mer opplæring, faglig informasjon og større utvalg på dette området.

Mange er fornøyde

I de åpne svarene er det en overvekt av påpeking av mangler og forslag til forbedringer. Samtidig er det flere som understreker høy grad av fornøydhets med tingenes tilstand. En bruker skrev at alt på den siste delen i spørreskjema om endringsønsker er viktig, men at personens erfaring var at alt dette fungerte utmerket allerede.

4. Avslutning

Resultatene som er presentert i denne rapporten kan leses som en evaluering av dagens ordninger sett fra brukernes utsiktspost. Med de begrensninger som ligger i responsraten og bruk av et standardisert spørreskjema som måleinstrument (se metodedel), representerer svarene like fullt et solid kunnskapsgrunnlag når det gjelder hvilke kvaliteter ved hjelpemiddelforvaltningen som er viktig for brukerne. Samtidig minner svarfordelingen oss på at brukere er forskjellige, de har ulike erfaringer og preferanser i forhold til framtidige endringer. I en oppsummering av funn kan disse forskjellene lett forsvinne. For hovedbildet er at flertallet av brukerne stort sett er fornøyde med dagens ordninger både når det gjelder tildeling, opplæring og bruk av hjelpemidler. Den *typiske fornøyde brukeren* er en kvinne på over 70 år som har fylt ut spørreskjemaet på egen hånd. På motsatt side ser vi gjennomgående at brukere under 70 år, samt de som har fått hjelp til å fylle ut skjemaet, er mindre fornøyd med dagens ordninger. Våre data gir ikke grunnlag for å si noe om hva som ligger til grunn for disse forskjellene. Vi vil anta at mer innsikt i *hvorfor* tildeling av hjelpemidler oppleves så ulikt, vil være viktig for videre realisering av Smart hjelpemiddelforvaltning. Funnene vil slik kunne være aktuelle i spørsmål som omhandler avveininger mellom standardisering og individuell tilpasning.

Avslutningsvis har vi valgt å ikke utdype de positive vurderingene, men heller framheve hvilke mønstre som kan ses på områder der brukere opplever utfordringer. Når det vises til resultater, vil verdien 0 og 1 bli presentert samlet.

Område	Type utfordringer
Informasjon og søknadsprosess	<ul style="list-style-type: none"> • Eget eller pårørendes initiativ av stor betydning. • Rundt ¼ av brukerne har opplevd mangel på informasjon om hjelpemidler og hvordan en kan søke. • Vel halvparten har ikke fått visning av aktuelle hjelpemidler. Flere etterlyser denne muligheten i åpne svar.
Opplæring og tilpasning	<ul style="list-style-type: none"> • ¼ av brukerne har ikke fått god opplæring i bruk av hjelpemidler. • Rundt 15 % opplever mangler når det gjelder hjelp og tilpasning. • 20 % har hjelpemidler som ikke blir brukt. • 12 % opplever at de ikke har innflytelse på hvilke hjelpemidler de mottar, mens 17 % har problemer med å få kontakt med de som har ansvar.
Hjelpemidlenes betydning	<p>Resultatene viser en todeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rundt halvparten opplever at hjelpemidlene øker mulighetene til å mestre dagliglivet, være sosial og føle tilhørighet til samfunnet. • Den andre halvparten av opplever <i>ikke</i> at hjelpemidlene muliggjør at de kan bidra i samfunnslivet eller drive med fritidsaktiviteter.

Kilder

DigiHoT. 2020. «Raskere (riktigere og mer effektiv) hjelpemiddelformidling». Presentasjon laget av Team Hjelpemiddelbehov.

Hjelpemiddelutvalget 2017. «En mer effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelformidling – for økt deltakelse og mestring». Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet, 2017.

https://www.regjeringen.no/contentassets/2f3ae6c7a2dd4adbae2c2e152af97c3e/a-0043-b_rapport-hjelpemiddutvalget.pdf

Jacobsen, Knut Dahl; Jensen, Tor Øivind og Turid Aarseth (1982). Fordelingspolitikkenes forvaltning i *Sosiologi i dag* nr 3 s 29 -49.

Molde kommune. 2021. «Hva mener brukerne av hjelpemidler i Molde kommune om dagens ordning?» Oppdatert 15. september 2021. https://www.molde.kommune.no/aktuelt/hva-mener-brukerne-av-hjelpemidler-i-molde-kommune-om-dagens-ordning.31900.aspx?fbclid=IwAR1m134W5twYnkTYOdad6mUlhSdSDqEmDMDw-QDhQ4TR_LgthjmetdZBd-M

Smart Molde. 2021. «Smart hjelpemiddelforvaltning». Oppdatert 29. april 2021. <https://www.smartmolde.no/prosjekter/smart-hjelpemiddelforvaltning/>

Waagbø, Arild Johan. 2021. «Ber flere svare på hjelpemiddel-undersøkelse i Molde» Panorama 6. september 2021. <https://panorama.himolde.no/2021/09/06/ber-flere-svare-pa-hjelpemiddel-undersokelse-i-molde/>

Vedlegg 1: Oversendelsesbrev

MOLDE AUGUST 2021

HVA ER DINE ERFARINGER MED HJELPEMIDLER?

Hjelpemiddelforvaltningen i Molde kommune skal flytte ut av sine lokaler ved Råkhaugen omsorgssenter. Dette gir en unik mulighet til bedre å ivareta innbyggernes behov for hjelpemidler. Her trenger vi din hjelp: **Hva fungerer bra og mindre bra med dagens ordninger?** Vi ber deg om å fylle ut vedlagte skjema som har spørsmål om hvordan du har opplevd søknadsprosess, bruk av hjelpemidler, hjelpemidlenes betydning og om noe bør endres.

Du får dette brevet fordi du har hjelpemidler finansiert av NAV (langtidsbruk). I dag er det ca 3200 brukere i Molde kommune som har hjelpemidler finansiert av NAV og du er trukket ut som en blant disse. I dette skrevet gir vi deg informasjon om mål for undersøkelsen og hva deltakelse vil innebære for deg.

Hvem er ansvarlig for undersøkelsen?

Molde kommune sitt program Smart Molde har tatt initiativ til at undersøkelsen blir gjennomført. Prosjektleder Hege Synnøve Anmarkrud er her kontaktperson. Høgskolen i Molde har det praktiske ansvaret. Professor Turid Aarseth (71214213) leder arbeidet, og står sammen med Thea Marie Pettersen og Øivind Opdal for gjennomføringen.

Resultatene vil inngå i en egen rapport og vil slik bli viktige innspill i endringsarbeidet i regi av Smart Molde. Rapporten blir ferdigstilt i løpet av høsten 2021. Noen av resultatene vil også bli brukt i en masteroppgave våren 2022.

Hva innebærer det for deg å delta?

Undersøkelsen består av et spørreskjema på 5 sider. Hvis du vil delta, innebærer det at du setter av ca. 30 minutter til å fylle ut. Det er helt frivillig å delta i undersøkelsen.

Høgskolen i Molde er ansvarlig for å behandle svarene som kommer inn, og har ikke tilgang til navn eller andre personopplysninger. Norsk senter for forskningsdata AS har vurdert at det ikke behandles personopplysninger i dette prosjektet (personverntjenester@nsd.no). For flere opplysninger om personvern, se side 2.

HVORDAN SVARE

Noen vil ha mange hjelpemidler og ulike erfaringer fra gang til gang. Vi håper likevel spørsmålene fanger opp dine erfaringer, og det er bare å hoppe over spørsmål som ikke passer. Om du har problemer med å skrive eller lese, håper vi du kan be noen om hjelp. Etter at du har fylt ut skjemaet, legger du det i vedlagte svarconvolutt. Convolutten er frankert, så du trenger ikke frimerke. Det er fint om du kan svare innen to uker etter at du har mottatt brev fra oss. Du kan også - om det er lettere - gå inn på følgende nettskjema <https://nettskjema.no/a/209318> for å fylle ut (da kaster du bare papirversjonen).

Turid Aarseth
Prosjektansvarlig

Med vennlig hilsen
Øivind Opdal
Prosjektmedarbeider

Thea Marie Pettersen
Prosjektmedarbeider



PERSONVERN

Vi kan love deg full anonymitet og det er helt frivillig å svare på skjemaet.

For å sikre at kontaktopplysninger (navn og adresse) ikke blir delt med prosjektet, er brevene sendt ut direkte fra NAV (ved NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal). NAV får ikke tilgang til innsendte svar (disse går direkte til Høgskolen i Molde), men til rapporten. Din deltakelse i undersøkelsen har ikke betydning for eventuelle rettigheter fra NAV.

Det er ikke identifiserbare opplysninger knyttet til det enkelte skjema. Du blir ikke bedt om å ikke komme med opplysninger som kan medføre identifisering (f.eks. navn).

I digitale svar, innsendt via <https://nettskjema.no/a/209318> lagres kun data som vises i skjemaet på besvarelsen. Det lagres heller ikke her data om svarer.

Svarene blir kodet for statistisk behandling, og deretter blir papirskjema makulert og digitale svar slettet. Det statistiske materialet blir lagret på Høgskolen i Moldes server på passordbeskyttet område.

Siden prosjektet ikke har opplysninger om deltakerne, er det ikke mulig å trekke tilbake eller korrigere svar i etterkant av innsending. Det er heller ikke mulighet for innsyn utover gjennom rapporten. ***Denne vil bli gjort tilgjengelig bl.a. på Smart Molde sine hjemmesider <https://www.smartmolde.no/>***

Vedlegg 2: Spørreskjema med frekvensfordelinger

BRUKERES ERFARINGER MED HJELPEMIDLER

Undersøkelsen er anonym. Unngå å oppgi navn eller andre opplysninger som kan identifisere deg som person.

1. BAKGRUNNSINFORMASJON

58 % Jeg fyller ut skjemaet selv
29 % Jeg får hjelp fra familie/venner/andre
13 % Andre fyller ut skjemaet på vegne av meg
(n=238)

Kjønn 37 % Mann 63 % Kvinne (n=255)

Alder (n=257)
11 % Under 30 år
23 % 30-70 år
66 % Over 70 år

2. INFORMASJON OG SØKNAD

Hvem/hva har hatt betydning for hvilke hjelpemidler du har fått? Rangert.
(n=256-257)

	Ingen betydning 0	1	2	3	Stor betydning 4		Gjennomsnitt
Min egen innsats	30	5	15	16	34	100 %	2,2
Pårørendes innsats	40	6	11	10	34	100 %	1,9
Ergoterapeut	54	5	6	9	26	100 %	1,5
Råd/info fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjoner	51	9	15	12	13	100 %	1,3
Fysioterapeut	65	6	7	5	16	100 %	1,0
Hjemmesykepleie	66	5	7	7	15	100 %	1,0
Fastlege	65	9	8	5	13	100 %	0,9
NAV	71	5	7	6	12	100 %	0,8
Pedagogisk personale i barnehage, skole, voksenopplæring ol.	85	2	2	4	7	100 %	0,5

Opplevelse av søknadsprosess. Rangert. (n=231-241)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemme r helt 4		Gjenno m-snitt
Jeg fikk god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle	12	10	15	19	45	100 %	2,7
Søknadsprosessen gikk raskt	11	12	15	23	39	100 %	2,7
Jeg fikk god informasjon om hvordan jeg kunne søke om hjelpemidler	18	9	15	21	37	100 %	2,5
Jeg fikk visning av aktuelle hjelpemidler	40	13	13	12	22	100 %	1,6
Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen	8	8	16	26	42	100 %	2,9

1. HJELPEMIDLER- BEHOV OG ERFARINGER**Bruk av hjelpemidler. Rangert. (n=230-252)**

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gjennom- snitt
Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har	2	8	10	24	57	100 %	3,3
Utlevering av hjelpemidler fungerte godt	3	6	11	18	62	100 %	3,3
Jeg klarer å håndtere mine hjelpemidler selv	7	4	13	19	57	100 %	3,2
Hjelpemidlene har blitt godt tilpasset mine behov	4	9	14	24	50	100 %	3,1
Jeg får den hjelpen jeg behøver for at mine hjelpemidler skal fungere	9	8	17	23	44	100 %	2,9
Jeg har fått god opplæring i bruk av mine hjelpemidler	15	12	17	21	34	100 %	2,5

Har du hjelpemidler som ikke blir brukt? Ja 20% Nei 80% (n=223)

Hvis ja, hva er årsaken til manglende bruk? Rangert. (n=62-63)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gjennom- snitt
Dekker ikke mine behov	27	13	19	11	30	100 %	2,1
Manglende opplæring	40	11	11	18	21	100 %	1,7
Jeg er redd for å bruke det feil	57	11	13	5	15	100 %	1,1

Har du hatt behov for reparasjon av hjelpemidler?

Ja 39% Nei 61% (n=240)

Hvis ja, hvordan vurderer du følgende: Rangert. (n=89-91)

<i>(Sett ett kryss for hver linje.)</i>	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gjennom- snitt
Jeg har fått god hjelp med reparasjon	13	9	16	23	39	100 %	2,7
Det var lett å ta kontakt ved behov for reparasjon	15	8	18	21	39	100 %	2,6
Reparasjonsprosessen gikk raskt	21	14	15	17	34	100 %	2,3

Hvordan vurderer du følgende påstander? Rangert. (n=207-242)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gjennomsnitt
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	5	7	15	22	50	100 %	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning	7	8	13	25	47	100 %	3,0
Det er lett å få kontakt med de som har ansvar for hjelpemidler	8	9	17	25	41	100 %	2,8
Molde kommune har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler	7	10	25	29	30	100 %	2,6

2. HVA ER VIKTIG FOR DEG?

Hjelpemidlenes betydning Rangert. (n=185-239)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gjennomsnitt
Mine hjelpemidler ...							
bidrar til at jeg mestrer mine daglige gjøremål	7	5	11	31	46	100 %	3,1
gjør at jeg kan være mer sosial	17	8	15	21	39	100 %	2,6
bidrar til at jeg føler mer tilhørighet i samfunnet	26	9	18	21	26	100 %	2,1
bidrar til at jeg i større grad får samme livssjanser som andre	23	11	22	19	25	100 %	2,1
gjør at jeg i større grad kan bidra i samfunnslivet	33	12	15	17	23	100 %	1,9
gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter	37	11	13	14	25	100 %	1,8
øker muligheten for at jeg kan studere eller arbeide	49	5	11	14	22	100 %	1,5

3. HJELPETILBUD OG ENDRINGSBEHOV

Hjelpemiddelforvaltningen skal nå forbedres.

Hvilke ønsker har du når det gjelder fremtidige ordninger? Rangert. (n=195-221)

	Ikke viktig 0	1	2	3	Svært viktig 4		Gjennoms nitt
Mer informasjon om rettigheter og muligheter	4	5	13	19	59	100 %	3,2
At jeg i større grad kan være med å bestemme	6	5	15	21	54	100 %	3,1
Raskere søknadsprosess	7	3	16	20	54	100 %	3,1
Bedre oppfølging fra fagpersonale	9	3	17	23	49	100 %	3,0
Mer brukervennlige hjelpemidler	11	5	16	23	46	100 %	2,9
Bedre opplæring	7	7	17	28	41	100 %	2,9
Bedre hjelp ved reparasjon	13	5	23	21	39	100 %	2,7
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	28	8	20	18	26	100 %	2,1

Andre ønsker:

Vedlegg 3: Gjennomsnittsverdier fordelt på alder, kjønn og utfyllingsmåte

Hvem/hva har hatt betydning for hvilke hjelpemidler du har fått?

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
Min egen innsats	2,2	2,2	2,2
Pårørendes innsats	1,9	1,9	1,9
Råd/info fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjoner	1,5	1,1	1,3
Fysioterapeut	1,1	1,0	1,0
Hjemmesykepleie	0,4	1,4	1,0
Ergoterapeut	1,8	1,3	1,5
NAV	0,9	0,8	0,8
Fastlege	0,7	1,0	0,9
Pedagogisk personale i barnehage, skole, voksenopplæring	1,1	0,2	0,5
n=	88	167	255

Opplevelse av søknadsprosess

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
Jeg fikk god informasjon om hvordan jeg kunne søke om hjelpemidler	2,5	2,6	2,5
Jeg fikk god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle	2,5	2,9	2,8
Jeg fikk visning av aktuelle hjelpemidler	1,5	1,7	1,6
Søknadsprosessen gikk raskt	2,4	2,9	2,7
Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen	2,6	3,0	2,9
n=	82-86	147-153	229-239

Bruk av hjelpemidler

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
Utlevering av hjelpemidler fungerte godt	3,0	3,5	3,3
Jeg har fått god opplæring i bruk av mine hjelpemidler	2,3	2,6	2,5
Jeg klarer å håndtere mine hjelpemidler selv	3,0	3,2	3,2
Jeg får den hjelpen jeg behøver for at mine hjelpemidler skal fungere	2,6	3,1	2,9
Hjelpemidlene har blitt godt tilpasset mine behov	2,9	3,2	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har	3,0	3,4	3,3
n=	83-86	145-165	228-251

Hvordan vurderer du følgende påstander?

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
Det er lett å få kontakt med de som har ansvar for hjelpemidler	2,4	3,0	2,8
Molde kommune har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler	2,2	2,9	2,6
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	2,8	3,2	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning	2,5	3,3	3,0
n=	79-85	126-155	205-240

Hjelpemidlenes betydning

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
bidrar til at jeg mestrer mine daglige gjøremål	2,9	3,2	3,1
gjør at jeg kan være mer sosial	2,2	2,8	2,6
øker muligheten for at jeg kan studere eller arbeide	2,1	1,1	1,6
gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter	2,0	1,7	1,8
gjør at jeg i større grad kan bidra i samfunnslivet	1,8	1,9	1,9
bidrar til at jeg føler mer tilhørighet i samfunnet	2,0	2,3	2,1
bidrar til at jeg i større grad får samme livssjanser som andre	2,1	2,1	2,1
n=	79-87	105-150	184-237

Hvilke ønsker har du når det gjelder fremtidige ordninger?

	Mean		
	Inntil 70 år	Over 70 år	Total
Raskere søknadsprosess	3,1	3,1	3,1
Bedre opplæring	3,0	2,8	2,9
Bedre oppfølging fra fagpersonale	3,2	2,9	3,0
Mer brukervennlige hjelpemidler	2,8	3,0	2,9
Bedre hjelp ved reparasjon	2,8	2,6	2,7
Mer informasjon om rettigheter og muligheter	3,4	3,2	3,2
At jeg i større grad kan være med å bestemme	3,1	3,1	3,1
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	2,6	1,6	2,0
n=	76-85	116-134	193-219

Hvem/hva har hatt betydning for hvilke hjelpemidler du har fått?

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
Min egen innsats	2,1	2,3	2,2
Pårørendes innsats	2,2	1,8	1,9
Råd/info fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjoner	1,5	1,1	1,3
Fysioterapeut	0,9	1,2	1,0
Hjemmesykepleie	0,9	1,1	1,0
Ergoterapeut	1,5	1,4	1,5
NAV	0,8	0,8	0,8
Fastlege	0,9	0,9	0,9
Pedagogisk personale i barnehage, skole, voksenopplæring	0,7	0,3	0,5
n=	95	157-158	252-253

Opplevelse av søknadsprosess

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
Jeg fikk god informasjon om hvordan jeg kunne søke om hjelpemidler	2,6	2,5	2,5
Jeg fikk god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle	2,8	2,7	2,8
Jeg fikk visning av aktuelle hjelpemidler	1,6	1,6	1,6
Søknadsprosessen gikk raskt	2,6	2,8	2,7
Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen	2,7	3,0	2,9
n=	87-91	141-148	228-237

Bruk av hjelpemidler

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
Utlevering av hjelpemidler fungerte godt	3,2	3,4	3,3
Jeg har fått god opplæring i bruk av mine hjelpemidler	2,5	2,5	2,5
Jeg klarer å håndtere mine hjelpemidler selv	3,0	3,2	3,2
Jeg får den hjelpen jeg behøver for at mine hjelpemidler skal fungere	2,9	2,9	2,9
Hjelpemidlene har blitt godt tilpasset mine behov	2,9	3,2	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har	3,1	3,4	3,3
n=	88-93	138-156	226-249

Hvordan vurderer du følgende påstander?

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
Det er lett å få kontakt med de som har ansvar for hjelpemidler	2,7	2,9	2,8
Molde kommune har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler	2,5	2,8	2,6
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	3,0	3,1	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning	2,9	3,0	3,0
n=	85-91	119-147	204-238

Hjelpemidlenes betydning

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
bidrar til at jeg mestrer mine daglige gjøremål	3,0	3,1	3,1
gjør at jeg kan være mer sosial	2,3	2,7	2,6
øker muligheten for at jeg kan studere eller arbeide	1,7	1,4	1,5
gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter	1,9	1,8	1,8
gjør at jeg i større grad kan bidra i samfunnslivet	1,8	1,9	1,9
bidrar til at jeg føler mer tilhørighet i samfunnet	2,1	2,2	2,1
bidrar til at jeg i større grad får samme livssjanser som andre	2,1	2,1	2,1
n=	79-92	105-144	184-235

Hvilke ønsker har du når det gjelder fremtidige ordninger?

	Mean		
	Mann	Kvinne	Total
Raskere søknadsprosess	3,1	3,1	3,1
Bedre opplæring	3,0	2,8	2,9
Bedre oppfølging fra fagpersonale	3,0	3,0	3,0
Mer brukervennlige hjelpemidler	2,9	2,8	2,9
Bedre hjelp ved reparasjon	2,7	2,7	2,7
Mer informasjon om rettigheter og muligheter	3,3	3,2	3,3
At jeg i større grad kan være med å bestemme	3,0	3,2	3,1
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	2,2	1,9	2,0
n=	80-88	111-130	192-212

Hvem/hva har hatt betydning for hvilke hjelpemidler du har fått?

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
Min egen innsats	2,6	1,7	2,2
Pårørendes innsats	1,2	2,9	1,9
Råd/info fra andre hjelpemiddelbrukere eller brukerorganisasjoner	1,3	1,2	1,3
Fysioterapeut	1,0	1,1	1,0
Hjemmesykepleie	0,9	1,2	1,1
Ergoterapeut	1,4	1,5	1,5
NAV	1,0	0,7	0,8
Fastlege	1,0	0,8	0,9
Pedagogisk personale i barnehage, skole, voksenopplæring	0,2	0,8	0,5
n=	135	101	236

Opplevelse av søknadsprosess

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
Jeg fikk god informasjon om hvordan jeg kunne søke om hjelpemidler	2,6	2,5	2,5
Jeg fikk god informasjon om hvilke hjelpemidler som kunne være aktuelle	2,7	2,8	2,8
Jeg fikk visning av aktuelle hjelpemidler	1,7	1,5	1,6
Søknadsprosessen gikk raskt	2,8	2,6	2,7
Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen	3,0	2,8	2,9
n=	119-126	96-99	215-223

Bruk av hjelpemidler

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
Utlevering av hjelpemidler fungerte godt	3,3	3,3	3,3
Jeg har fått god opplæring i bruk av mine hjelpemidler	2,6	2,4	2,5
Jeg klarer å håndtere mine hjelpemidler selv	3,5	2,7	3,1
Jeg får den hjelpen jeg behøver for at mine hjelpemidler skal fungere	2,9	2,8	2,9
Hjelpemidlene har blitt godt tilpasset mine behov	3,2	2,9	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har	3,3	3,1	3,3
n=	118-134	95-100	213-234

Hvordan vurderer du følgende påstander?

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
Det er lett å få kontakt med de som har ansvar for hjelpemidler	2,8	2,9	2,8
Molde kommune har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler	2,7	2,7	2,7
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	3,1	3,0	3,1
Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning	3,0	2,9	3,0
n=	107-129	85-97	192-226

Hjelpemidlenes betydning

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
bidrar til at jeg mestrer mine daglige gjøremål	3,2	2,8	3,1
gjør at jeg kan være mer sosial	2,7	2,5	2,6
øker muligheten for at jeg kan studere eller arbeide	1,9	1,2	1,6
gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter	2,0	1,5	1,8
gjør at jeg i større grad kan bidra i samfunnslivet	2,0	1,8	1,9
bidrar til at jeg føler mer tilhørighet i samfunnet	2,2	2,1	2,1
bidrar til at jeg i større grad får samme livssjanser som andre	2,1	2,1	2,1
n=	94-128	80-94	174-222

Hvilke ønsker har du når det gjelder fremtidige ordninger?

	Mean		
	Fylt ut selv	Fått hjelp	Total
Raskere søknadsprosess	3,1	3,2	3,1
Bedre opplæring	2,8	3,1	2,9
Bedre oppfølging fra fagpersonale	2,9	3,2	3,0
Mer brukervennlige hjelpemidler	2,8	3,0	2,9
Bedre hjelp ved reparasjon	2,7	2,8	2,7
Mer informasjon om rettigheter og muligheter	3,3	3,3	3,3
At jeg i større grad kan være med å bestemme	3,1	3,2	3,1
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	2,2	2,0	2,1
n=	98-112	84-95	182-207



Høgskolen i Molde

PO.Box 2110

N-6402 Molde

Norway

Tel.: +47 71 21 40 00

post@himolde.no

www.himolde.no