



# Masteroppgave

**ADM755 Samfunnsendring, organisasjon og ledelse**

**Sosial bærekraft fra et brukerperspektiv**

En studie av hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker

Thea Marie Pettersen

Totalt antall sider inkludert forside: 89

Molde, 18.05.2022



## Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

<i>Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:</i>		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none"><li>• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.</li><li>• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.</li><li>• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.</li></ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. <a href="#">Universitets- og høgskoleloven</a> §§4-7 og 4-8 og <a href="#">Forskrift om eksamen</a> §§14 og 15.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert i URKUND, se <a href="#">Retningslinjer for elektronisk innlevering og publisering av studiepoenggivende studentoppgaver</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter høgskolens <a href="#">retningslinjer for behandling av saker om fusk</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av <a href="#">kilder og referanser på biblioteket sine nettsider</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Personvern

## Personopplysningsloven

Forskningsprosjekt som innebærer behandling av personopplysninger iht.

Personopplysningsloven skal meldes til Norsk senter for forskningsdata, NSD, for vurdering.

Har oppgaven vært vurdert av NSD?

ja  nei

- Hvis ja:

Referansenummer: 859242

- Hvis nei:

Jeg/vi erklærer at oppgaven ikke omfattes av Personopplysningsloven:

## Helseforskningsloven

Dersom prosjektet faller inn under Helseforskningsloven, skal det også søkes om forhåndsgodkjenning fra Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, REK, i din region.

Har oppgaven vært til behandling hos REK?

ja  nei

- Hvis ja:

Referansenummer:

# Publiseringsavtale

Studiepoeng: 30

Veileder: Turid Aarseth

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven. §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja  nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja  nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja  nei

Dato: 18.05.22

## Sammendrag

I FN-konvensjonen står det at mennesker med nedsatt funksjonsevne skal kunne delta fullt ut på alle livets områder. For å sikre inkludering må flere lokalsamfunn rette søkelyset mot den sosiale bærekraftdimensjonen. Tilgang på hjelpemidler vil kunne være av stor betydning i denne sammenheng, og den foreliggende masteroppgaven utforsker hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker i lys av sosial bærekraft. Konteksten for studien er Molde kommunes prosjekt Smart hjelpemiddelforvaltning.

Den overordnede problemstillingen blir belyst ved hjelp av tre forskningsspørsmål:

1. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder tilgang til hjelpemidler (output)?
2. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder nytte og betydning av hjelpemidler (outcome)?
3. Hvilke implikasjoner har funnene for realisering av mål om sosial bærekraft, og for Smart hjelpemiddelforvaltning?

Datagrunnlaget består av en brukerundersøkelse, der et standardisert spørreskjema ble sendt til 1000 hjelpemiddelbrukere (svarprosent på 26 %). I tillegg ble det gjennomført to supplerende intervju. Det empiriske materialet ble analysert med utgangspunkt i en egenutviklet versjon av Opps (2019) rammeverk for måling av sosial bærekraft, samtidig en resultatkjedemodell.

Når det gjaldt hjelpemiddelforvaltningens output-side, hadde flertallet av brukerne positive erfaringer. Samtidig var det rundt  $\frac{1}{4}$  som meldte om problemer med informasjon, søknadsprosess, opplæring og tilpasning. Resultatene var gjennomgående svakere på outcome-siden. Her var det under halvparten som opplevde at hjelpemidlene bidro til at de hadde samme livssjanser som andre, eller samme muligheter for deltakelse i samfunnslivet. Brukernes erfaringer blir i denne oppgaven vurdert som betydningsfulle både når det gjelder å realisere mål om sosial bærekraft på mer generelt grunnlag, og for Smart hjelpemiddelforvaltning mer spesielt. For sistnevnte synes det å være en særlig utfordring at prosjektet hovedsakelig plasserer seg på output-siden i resultatkjeden.

## **Forord**

Denne masteroppgaven er skrevet våren 2022 og markerer slutten på studieprogrammet samfunnsendring, organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Molde.

Jeg ble allerede våren 2021 gjort oppmerksom på Molde kommunes konsept Smart Molde og prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning. Prosjektet ønsket å gjøre en brukerundersøkelse og at Høgskolen i Molde skulle stå for gjennomføringen. Professor Turid Aarseth ved høgskolen ble satt som prosjektansvarlig for utførelsen av brukerundersøkelsen, og rekrutterte meg som prosjektmedarbeider. Dette endte derfor opp å bli en sommerjobb med arbeidsoppgaver tilknyttet undersøkelsen. Jeg ble videre motivert til å utforske dette området nærmere, som førte til denne masteroppgaven.

Min forskningsreise har hatt en utradisjonell framgangsplan, og jeg har tittet innom et helsefaglig tema uten å ha noe helsebakgrunn selv. Arbeidet med oppgaven har vært utfordrende, interessant og givende. Jeg har fått muligheten til å utforske spennende temaer og sitter igjen med mye ny kunnskap.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Turid Aarseth for god støtte og gode råd. Du har alltid vært tilgjengelig og gitt meg verdifull hjelp gjennom denne perioden. Jeg vil også takke alle hjelpemiddelbrukere som har tatt seg tid til å bidra med sine innspill og erfaringer inn i studien. Til slutt vil jeg takke venner, familie og medstudenter for god støtte på veien.

Molde, 18.mai 2022

Thea Marie Pettersen

## Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Innledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Bakgrunn for problemstilling .....	7
1.2 Tema og avgrensning.....	10
1.3 Problemstilling.....	10
1.4 Tidligere forskning .....	11
<b>2.0 Teoretiske perspektiver</b> .....	<b>13</b>
2.1 Sosial bærekraft .....	13
2.1.1 Bærekraftig utvikling.....	13
2.1.2 Sosial bærekraft .....	14
2.1.3 Bærekraftmålene.....	16
2.1.4 Måling av sosial bærekraft.....	17
2.1.5 Bærekraftig utvikling på hjelpemiddelområdet .....	21
2.2 Medvirkning og brukereffekt.....	22
2.2.1 Brukere .....	23
2.2.2 Resultatkjeden.....	24
2.2.3 Output og outcome .....	25
2.3 Teoretiske perspektivers relevans for min studie .....	26
<b>3.0 Metode</b> .....	<b>28</b>
3.1 Metodetriangulering .....	28
3.2 Utvalg .....	32
3.3 Gjennomføring av datainnsamling .....	33
3.4 Ethiske overveielser.....	35
3.5 Kvalitet .....	36
3.6 Metodisk refleksjon.....	38
<b>4.0 Analyse og drøfting av funn</b> .....	<b>40</b>
4.1 Innledning .....	40
4.2 Kort presentasjon av respondenter og informanter.....	40
4.3 Output .....	41
4.3.1 Lik tilgang og muligheter .....	41
4.3.2 Helse- og miljørettferdighet.....	47
4.3.3 Fellesskap og tilhørighet.....	47
4.3.4 Grunnleggende menneskelige behov .....	48
4.3.5 Oppsummering av output .....	50

4.4 Outcome.....	51
4.4.1 Lik tilgang og muligheter .....	52
4.4.2 Helse- og miljørettferdighet.....	55
4.4.3 Fellesskap og tilhørighet.....	57
4.4.4 Grunnleggende menneskelige behov .....	59
4.4.5 Oppsummering av outcome .....	59
4.5 Mål om sosial bærekraft .....	61
4.5.1 Bærekraftsmål .....	61
4.5.2 Smart hjelpemiddelforvaltning .....	62
4.5.3 Oppsummering av mål om sosial bærekraft .....	66
<b>5.0 Konklusjon .....</b>	<b>68</b>
<b>6.0 Avslutning.....</b>	<b>70</b>
<b>7.0 Bibliografi.....</b>	<b>71</b>

Vedlegg 1: Informasjonsskriv spørreundersøkelse

Vedlegg 2. Spørreskjema med frekvensanalyse

Vedlegg 3: Resultat fra fritekst spørsmål i spørreskjema

Vedlegg 4: Informasjonsskriv intervju

Vedlegg 5: Intervjuguide

Vedlegg 6: Vurdering fra NSD



## **Tabell og figur oversikt**

Tabell 1: Dimensjoner og indikatorer, oversatt fra (Opp, 2017) .....	18
Tabell 2: Analytisk rammeverk for bruk i egen studie .....	27
Tabell 3: Metode oversikt.....	28
Tabell 4: Innflytelse på hjelpemidler (fra spørreskjema) .....	42
Tabell 5: Hvem har hatt betydning for tilgang på hjelpemidler .....	43
Tabell 6: Opplevelse av søknadsprosess (fra spørreskjema) .....	44
Tabell 7: Økt digitalisering (fra spørreskjema) .....	45
Tabell 8: Oppsummering av output .....	51
Tabell 9: Hjelpemidlenes betydning (fra spørreskjema) .....	52
Tabell 10: Oppsummering av outcome.....	60
Tabell 11: Helhetlig oppsummering av analysen .....	66
Figur 1: Bærekraftsmål i Smart hjelpemiddelforvaltning (Smart Molde, 2022).....	9
Figur 2: Resultatkjede (Senter for statlig økonomistyring, 2010) .....	24

## 1.0 Innledning

I 2007 skrev Norge under på FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Hovedmålet er å sikre alle like muligheter til å realisere sine menneskerettigheter. Mennesker med nedsatt funksjonsevne skal «få et selvstendig liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder» (FN, 2013). Nedsatt funksjonsevne betegner langvarig funksjonsnedsettelse (fysisk, mental, sensorisk og intellektuell), noe som kan innebære møte med ulike barrierer som hindrer en i å delta fullt ut i samfunnet på linje med andre (FN, 2013).

Partene i konvensjonen forplikter seg blant annet til å fremme grunnleggende friheter for alle mennesker med nedsatt funksjonsevne, uten noe diskriminering. Tiltak må treffes, så langt det er mulig, slik at kulturelle, økonomiske og sosiale rettigheter blir ivaretatt. I arbeidet skal mennesker med nedsatt funksjonsevne involveres (FN, 2013).

Tiltakene inkluderer blant annet å sikre tilgjengelighet, slik at mennesker med nedsatt funksjonsevne kan delta på alle livets områder. Da må det gis tilgang til transport, informasjon, systemer og andre tjenester. For å ha rett til et selvstendig liv og å være en del av samfunnet, krever tilrettelegging. Menneskene med nedsatt funksjonsevne må inkluderes i valg av bosted, støttetjenester og i samfunnets tjenester ellers. I tillegg gjelder retten til arbeid på lik linje med andre. På fritiden vil det være snakk om å ha tilgang på kulturliv, underholdning og flere andre aktiviteter (FN, 2013).

Den teknologiske utviklingen har gjort at nedsatt funksjonsevne ofte kan kompenseres eller avhjelpes med bruk av hjelpemidler. Slike hjelpemidler omfatter et bredt spekter med alt fra varslingshjelpemidler til elektriske rullestoler. I Norge er det flere aktører som har ansvar for hjelpemiddelfeltet. Staten har ansvar for forvaltning og finansiering av hjelpemidler. Brukernes rettigheter er hjemlet i folketryktdloven. I hvert fylke er det egne hjelpemiddelsentraler organisert under Arbeids- og tjenestelinjen i NAV. Hjelpemidler til brukere finansiert av NAV, er gratis. Videre har kommunene hovedansvaret for brukere med midlertidige behov for hjelpemidler, samt opplæring og tilpasning av hjelpemidler generelt. Hjelpemiddelforvaltning er med andre ord sektor- og nivåoverskridende. I 2015 ble det nedsatt et utvalg (heretter kalt Ekspertutvalget) som skulle foreta en gjennomgang av hjelpemiddelforvaltningen og vurdere hvordan det kan skapes helhetlige løsninger på

ulike livsarenaer. Utvalget la til grunn et klart brukerperspektiv på arbeidet: «Utvalget har i sine vurderinger tatt utgangspunkt i brukeren, og hvordan sikre at brukernes behov best kan håndteres i fremtidig modell» (Ekspertutvalg, 2017, s. 4).

Rapporten fra Ekspertutvalget poengterer at hjelpemiddelbrukernes deltakelse og mestring handler om mer enn tilgang på hjelpemidler (Ekspertutvalg, 2017). Spørsmålet kan ikke avgrenses til hvordan mennesker med nedsatt funksjonsevne skal tilpasses samfunnet, men må også omhandle hvordan et samfunn skal utvikles for å sikre inkludering. For mange lokalsamfunn er svaret å jobbe mot mer sosial bærekraft, som innebærer høy grad av tillit, trygghet, tilhørighet og god tilgang til ulike goder i samfunnet (Folkehelseinstituttet, 2020).

Et eksempel på mer samfunnsrettede strategier for bærekraftig utvikling finner vi i Smartby-programmene, som baserer seg på FNs program «United for Smart Sustainable Cities». I satsingen «Bærekraftfylket Møre og Romsdal» er det inngått en samarbeidsavtale knyttet til FNs program, der alle kommunene i fylket tar del i programmet (Møre og Romsdal fylkeskommune, u.d.). En av disse er Molde Kommune som har satt i gang ulike prosjekter knyttet til FNs program. «Smart hjelpemiddelforvaltning» er et av kommunens prosjekter (Smart Molde, 2020).

Denne masteroppgaven posisjonerer seg i det høye ambisjonsnivået for inkludering av mennesker med nedsatt funksjonsevne, et ambisjonsnivå som både kommer til uttrykk gjennom FN og det lokale Smartby prosjektet og i Ekspertutvalgets rapport. Oppgaven vil mer spesifikt utforske hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker i lys av mål om sosial bærekraft.

## **1.1 Bakgrunn for problemstilling**

Det kreves stor innsats fra lokale nivå for å oppnå FNs 17 bærekraftsmål om å stoppe klimaendringer, bekjempe ulikhet og utrydde fattigdom innen 2030. På FN sine sider om bærekraftsmål står det at et av hovedprinsippene med målene er at ingen skal utelates (leaving no one behind). Det er derfor viktig at også de mest sårbare menneskene prioriteres, og et eksempel på en ekskludert gruppe i samfunnet er mennesker med nedsatt funksjonsevne (FN-sambandet, 2022).

Tverrsektoriell innsats er viktig for å nå målene, og kommunene har spesielt en nøkkelrolle i styringen mot en bærekraftig utvikling (Regjeringen, 2018). For Molde kommune er målene at de opptrer innovativt og fremtidsrettet, og at det tas i bruk ny teknologi som kan sørge for mer effektive og miljøvennlige tjenester. Programmet «Smart Molde» ble derfor skapt for å bidra til en bærekraftig næringsutvikling og få økt sysselsetting i kommunen. «Programmet tar utgangspunkt i innbyggernes behov, og tar i bruk bærekraftige metoder og løsninger for å gjøre Molde til et bedre sted å leve, bo og arbeide» (Smart Molde, 2020).

Prognoser fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at det vil være en betydelig økning i antall hjelpemiddelbrukere de neste årene (Ekspertutvalg, 2017, s. 6). Dagens hjelpemiddelforvaltning beskrives som å fungere stort sett bra, men det finnes forbedringspotensialer, som blir spesielt viktig for å møte kommende behov. Det nevnes at tidsbruk på mottakelse av hjelpemiddel, manglende informasjon og IKT-løsninger er områder som bør jobbes med på generell basis. Målet er en mer effektiv forvaltning (Ekspertutvalg, 2017). For at Molde kommune skal ha en effektiv hjelpemiddelforvaltning som imøtekommer både eksisterende og kommende brukere sine behov, ble prosjektet «Smart hjelpemiddelforvaltning» opprettet. Målet er å tilrettelegge miljøet rundt hver enkelt innbygger og sørge for formidling av nødvendige hjelpemidler (Smart Molde, 2022).

Hjelpemiddelforvaltningen i Molde har i dag hovedlager ved et omsorgssenter, og har ansvar for et korttidslager av hjelpemidler til innbyggere med midlertidige behov. I tillegg tilbyr de tjenester knyttet til hjelpemidler for de med varige behov. Det er ca. 3500 brukere som har hjelpemidler på varig utlån i Molde kommune. For at de skal kunne løse fremtidens utfordringer innen hjelpemiddelforvaltning, ble det i 2019 arrangert en workshop for idemyldring med flere samarbeidspartnere. Etter dette ble det lagt flere planer for endringen som forvaltningen skulle gjennom (Smart Molde, 2022).

Prosjektet skal utvikle og effektivisere hjelpemiddeltjenesten til alle innbyggere, og det innebærer blant annet at forvaltningen skal flytte lokaler til en bedre egnet lokasjon. Det ble «en unik mulighet til å samhandle om fremtidsrettede, helhetlige og effektive løsninger

for at innbyggerne skal mestre egen hverdag» (Smart Molde, 2022). Prosjektets viktigste mål er å:

- Utvikle og effektivisere tjenesten til alle innbyggere
- Sørgje 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
- Utvikle en digital plattform hvor produkter og hjelpemidler presenteres
- Skape en møteplass som tilrettelegger for undervisning, informasjon, veiledning, samhandling og fungere som en kompetansearena for hjelpemidler.

Prosjektet vektlegger tidlig samhandling med hjelpemiddelbrukere, næringsliv, academia og det offentlige. Sammen skal de kunne delta på lik linje i både planlegging og utvikling av hjelpemiddelforvaltningen, som skal bli tilgjengelig med informasjon allerede før et tjenestebehov oppstår (Smart Molde, 2022). Som en del av denne realiseringen, ble det gjennomført en brukerundersøkelse blant hjelpemiddelbrukere høsten 2021, der Høgskolen i Molde sto for utførelsen. Poenget med dette var å gjøre en ståstedsanalyse av hvordan hjelpemiddelforvaltningen i Molde kommune fungerer i dag (dvs ved prosjektoppstart sommeren 2021). Brukerundersøkelsen dannet utgangspunkt for et enkelt og oppsummerende arbeidsnotat som kunne brukes i prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning (Aarseth, Opdal, & Pettersen, 2022). Dette arbeidet var faglig uavhengig og finansiert av Høgskolen i Molde.

Under er en illustrasjon av de bærekraftsmål som Smart hjelpemiddelforvaltning inkluderer i sitt arbeid. Disse vil utdypes mer senere når det teoretiske perspektivet på sosial bærekraft beskrives. Smart hjelpemiddelforvaltning representerer i denne oppgaven et lokalt nedslagsfelt for de overordnede bærekraftmålene.



Figur 1: Bærekraftsmål i Smart hjelpemiddelforvaltning (Smart Molde, 2022)

## 1.2 Tema og avgrensning

Hovedtemaet for denne masteroppgaven er hjelpemiddelbrukernes situasjon sett i lys av *sosial bærekraft*. Mitt arbeid har vært uavhengig av prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning, samtidig som prosjektet i seg selv har gitt mulighet for å studere et pågående endringsarbeid, som er inspirert av FNs bærekraftsmål, fra et brukerperspektiv. Gjennom arbeidet med brukerundersøkelsen ble min problemstilling utviklet og empirisk belyst gjennom konkrete spørsmål til brukerne. Hvordan dette gikk, vil bli nærmere beskrevet i metodekapittelet.

Denne masteroppgaven ser på sosial bærekraft innenfor hjelpemiddelfeltet, som både å handle om *måten* bruker får hjelp på og *konsekvensene* av hjelpen som gis. Begreperne output og outcome vil være sentrale. Output handler om fordelingen av tjenester innen hjelpemiddelfeltet, mens outcome handler om hvilken betydning eller nytte hver enkelt har av de ressursene de mottar. Tjenestene kan både være materielle hjelpemidler og immaterielle, som for eksempel opplæring eller kompetanseutvikling hos bruker.

Med hjelpemiddelfeltet menes alt som omhandler hjelpemidler. Studien er avgrenset til hjelpemiddelforvaltningen i Molde Kommune, samt søknadsprosessen via NAV, når tilgang til hjelpemidler undersøkes. Samtidig vil prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning bli brukt når det diskuteres forbedrings- og endringsarbeid i hjelpemiddelforvaltningen. Enkelte deler av oppgaven tar likevel for seg den større betydningen av hjelpemidler i en brukers hverdag, uavhengig av hjelpemiddelforvaltningen.

## 1.3 Problemstilling

Hensikten med studien er å få frem brukernes erfaringer sett i lys av mål om sosial bærekraft. Denne type studie representerer noe nytt innen hjelpemiddelfeltet, og jeg kjenner ikke til andre studier som har sett brukererfaringer lys av mål om sosial bærekraft. Min forskning vil på den ene siden omhandle spørsmål som kan ha relevans for hjelpemiddelbrukere generelt. På den andre siden vil «Smart hjelpemiddelforvaltning» utgjøre en kontekst, der datainnsamling og funn vil være en del – om en uavhengig – av prosjektets utvikling.

Problemstillingen lyder som følger:

**Hva kjennetegner hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker sett i lys av mål for sosial bærekraft?**

Videre har jeg formulert tre forskningsspørsmål som er veiledende for å undersøke forholdet mellom hjelpemidler og sosial bærekraft:

- 1. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder tilgang til hjelpemidler (output)?**
- 2. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder nytte og betydning av hjelpemidler (outcome)?**
- 3. Hvilke implikasjoner har funnene for realisering av mål om sosial bærekraft, og for Smart hjelpemiddelforvaltning?**

For å belyse problemstillingen og de tre forskningsspørsmålene, er oppgaven lagt opp som følger: Det blir først en gjennomgang av relevante teoretiske perspektiver og presentasjon av teoretiske rammeverk. Videre blir det metodiske opplegget for datainnsamlingen beskrevet. Deretter presenteres funn, som både undersøkes og diskuteres i lys av det teoretiske rammeverket. Avslutningsvis presenteres konklusjoner samt en refleksjon rundt implikasjoner av studiens funn og behov for videre forskning.

## **1.4 Tidligere forskning**

Kunnskapsstatusen som har vært relevant for denne masteroppgaven følger de to sporene innenfor sosial bærekraft og hjelpemiddelbrukeres erfaringer. Så langt jeg har kunnet se, finnes det ikke tilsvarende studier som denne fra før.

Litteraturen på feltet viser tydelig at den sosiale dimensjonen av bærekraft har fått betydelig mindre oppmerksomhet enn de andre dimensjonene økonomi og miljø (Folkehelseinstituttet, 2020; Opp, 2017). Det er derfor begrenset med tidligere forskning på dette området. Hofstad og Bergsli har gjort en relevant studie etter et ønske fra Helsedirektoratet, og påpeker at sosial bærekraft og folkehelse er to begrep som har mye til felles (Hofstad & Bergsli, 2017). Det er flere steder i Norge som har begynt å fokusere på helse i smarte by prosjekt og bærekraftarbeidet, men kun Molde Kommune jobber med dette tilknyttet hjelpemidler (Hide & Farfan, 2021).

Det er derimot gjennomført noen brukerundersøkelser rettet mot å få en ståstedsanalyse av hjelpemiddelforvaltningen tidligere. Dette gjelder blant annet brukerundersøkelser i Arbeids- og velferdsetaten, og en fra Norges Handikapforbund. Resultatene viste at brukerne stort sett var fornøyde med forvaltningen, men at blant annet tidsbruk og informasjon hadde forbedringspotensialet (Ekspertutvalg, 2017, s. 55).

Brukerundersøkelsen som ligger til grunn for mitt arbeid, har noen likhetstrekk med de nevnte studiene, men skiller seg ut i den grad at den er en ekstensiv undersøkelse konsentrert til Molde Kommune. De andre undersøkelsene har samlet inn erfaringer fra større deler av landet. Fokuset mitt ligger på gruppen hjelpemiddelbrukere, og funnene vil også kunne ha betydning utover Smart hjelpemiddelforvaltning i Molde. Avgrensningen for denne oppgaven vil kunne bidra med å i større grad sette bærekraftmålene på agendaen innenfor hjelpemiddelforvaltningen, og utforske den sosiale bærekraftdimensjonen fra et brukerperspektiv.



## 2.0 Teoretiske perspektiver

I den følgende delen presenteres det teoretiske grunnlaget for oppgaven. Først vil det bli en gjennomgang av bærekraftbegrepet og bærekraftmålene. Videre foreslås noen operasjonaliseringer som kan brukes som et rammeverk for å måle sosial bærekraft. Deretter presenteres brukermedvirkning, og begrepene output og outcome som kommer fra resultatkjedemodellen vil bli utdypet.

### 2.1 Sosial bærekraft

#### 2.1.1 Bærekraftig utvikling

Begrepet bærekraftig utvikling ble lansert i Brundtlandsrapporten i 1987 (Hofstad & Bergsli, 2017). Siden da har bærekraftig utvikling vært et overordnet mål for samfunnsutvikling både i Norge og internasjonalt. Dette går ut på at utviklingen av samfunnet skal vedvare over tid uten å ødelegge for mulighetene til fremtidens generasjoner. En bærekraftig utvikling deles ofte inn i de tre dimensjonene økonomi, miljø og sosiale forhold. Den siste dimensjonen om sosiale forhold ser ut til å ha fått mye mindre oppmerksomhet enn de andre (Helsedirektoratet, 2018).

Som en del av arbeidet med å sikre bærekraftig utvikling har «smart» blitt et populært begrep og flere byer fokuserer nå på å bli smartere for fremtiden. Dette fokuset kommer blant annet av en økende befolkningsvekst, klimaendringer og teknologiutvikling (Ahvenniemi, Huovila, Pinto-Seppa, & Airaksinen, 2016). I Norge har DOGA (Design og arkitektur Norge) i samarbeid offentlige og private aktører fra hele landet utarbeidet et smartby-veikart. Dette utgjør et felles verdigrunnlag som kommuner og andre i endringsarbeid kan jobbe etter, der også FNs bærekraftmål står sentralt. En definisjon av smart by som er tilpasset norske forhold er: «Smarte byer og lokalsamfunn setter innbyggerne i sentrum, og tar i bruk ny teknologi, innovative metoder, samarbeid og samskaping for å bli mer bærekraftige, attraktive, produktive og tilpasningsdyktige» (Design og arkitektur Norge, s. 4).

I veikartet legges det noen prinsipper til grunn for byer og lokalsamfunn som skal bli smartere og mer bærekraftig. Blant annet skal innbyggerne stå sentralt i

samfunnsutviklingen, der deres synspunkter skal kartlegges. På bakgrunn av dette kan nye løsninger forbedre tjenestetilbudet med hjelp av ny teknologi. Det er også viktig å ta hensyn til individuelle forskjeller i utformingen av bedre og grønnere bo- og arbeidsmiljøer. Et mer demokratisk samfunn vil også forsterkes ved at innbyggerne får tilgang til grunnlag for ulike beslutninger og prioriteringer. Videre må det tenkes helhetlig når det utformes en smart by-strategi med en god politisk og administrativ forankring. Mål bør oppnås gjennom innovative metoder og med samskaping på tvers av sektorer. Det bør ligge en plan til grunn for hvordan innspill fra innbyggere, næringsliv, kunnskapsmiljø og frivillig sektor skal behandles (Design og arkitektur Norge).

En del av smart by satsingen handler om hvordan kommuner kan lykkes med å fremme innbyggernes livskvalitet. Det satses stort på en kombinasjon av ny teknologi, innbyggermedvirkning, mer effektiv ressursbruk og mer attraktive byer. Derfor spiller dette også en stor rolle på utviklingen av mer bærekraftige lokalsamfunn. For en bedre forståelse på hva slags byer og lokalsamfunn smart by satsningen ønsker er det utarbeidet noen målbilder. Blant dem er det et mål at byer skal være *attraktive* med et varierende tilbud av kultur, møteplasser, boliger og arbeidsplasser. I tillegg skal de være *inkluderende* ved høy involvering av innbyggerne, samarbeid og gode plattformer for demokrati. Det er også viktig å være *effektiv* slik at innbyggerne får dekt sine behov når de trenger det. En annen fordel er å være *tilpasningsdyktig* i den grad at man tilpasser seg omstendighetene, lærer fra erfaringer og styrker fellesskapet for å fremme trygghet. Til slutt bør byer ha et fokus på et *helsefremmende* samfunn med rene forhold og tilgang til grøntområder. Dette vil bidra til bedre fysisk og mentalt velvære hos innbyggerne i kommunen (Design og arkitektur Norge).

### **2.1.2 Sosial bærekraft**

Det er mange definisjoner på sosial bærekraft, der flere av dem har fokus på hvordan muligheten til å oppleve trivsel og livskvalitet er fordelt i lokalsamfunnet. Her er blant annet sosial kapital og tilhørighet sentrale nøkkelbegrep. Det er relevant å se på hvilke mekanismer som bidrar til inkludering og ekskludering i samspillet mellom individer og lokalsamfunn. Også psykososiale faktorer er viktig i forståelsen av sosial bærekraft, der individuelle behov som glede, selvtillit og identitet står sentralt (Hofstad & Bergsli, 2017).

Sosial bærekraft handler om samfunn preget av tilhørighet, trygghet og at alle har tilgang til goder. Dette kan for eksempel være muligheten til å ta utdanning og få arbeid, samtidig å ha tilgang på gode nærmiljø (Folkehelseinstituttet, 2020). Det kan samlet sett tolkes slik at det i hovedsak handler om at mennesker skal sikres et rettferdig grunnlag for et anstendig liv, og her vil også et godt helsetilbud stå sentralt.

En mulig årsak til at sosial bærekraft ikke fikk så mye oppmerksomhet i starten, kan være at Norge ble sett på som en velferdsstat som sikret små sosiale ulikheter blant befolkningen, men dette ble en feil antakelse. Det begrunnes at sosial bærekraft skal kunne ses i sammenheng med helsefremming. Sosial likhet og lokalsamfunnets bærekraft er begreper som tar for seg mye av de samme aspektene ved sosial bærekraft. Noen viktige tema som står sentralt her er etablering av sosiale nettverk, deltakelse i nærmiljø, en følelse av tilhørighet og trygghet. Derav viser dette at «sosial bærekraft løfter altså frem faktorer som har innvirkning på folks tilgang på samfunnsmessige goder, og hvordan utformingen av lokalsamfunn kan ha betydning for sosial samhörighet og sosial kapital» (Hofstad, 2015, s. 209).

Det er ingen dominerende definisjon på sosial bærekraft, men det handler om utvikling av flere typer sosiale mål. Ifølge Hofstad og Bergsli er de viktigste temaene for disse målene (Hofstad & Bergsli, 2017, s. 35):

- Å dekke grunnleggende behov
- Å ta ut det menneskelige potensialet
- Rettferdig eller lik tilgang til goder og ressurser
- Sosial kapital og sosial sammenheng
- Stedstilhørighet
- Medvirkning

Disse temaene vil bli gjennomgått mer detaljert i fortsettelsen. Videre skal noen av de viktigste bærekraftmålene for den sosiale bærekraftdimensjonen beskrives, gå i dybden på målet for medvirkning og deretter beskrive et rammeverk for måling av sosial bærekraft.

### 2.1.3 Bærekraftmålene

Regjeringen i Norge uttrykker en forventning om at kommunal planlegging legger bærekraftmålene til grunn i samfunnsplanleggingen (Regjeringen, 2021). FNs 17 bærekraftmål skal være et utgangspunkt for arbeidet med å ta tak i tidens største utfordringer. Det er verdens felles plan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Målene har også flere delmål, der flere av disse kun kan nås gjennom en solid lokal innsats. Kommuner har blant annet ansvar for mange politiske prioriteringer og for den sosiale infrastrukturen som påvirker befolkningens levevilkår. Ved å bruke kommunal planlegging til å svare på utfordringene som adresseres i bærekraftmålene, vil det tilrettelegges for en bred forankring med lokal medvirkning. Dette er avgjørende for å lykkes i prosessene (Regjeringen, 2021). Under beskrives et utvalg av de 17 bærekraftmålene som er mest relevant for denne oppgaven og den sosiale bærekraftdimensjonen.

**Bærekraftmål nr 3** er et mål om god helse, og denne koordineres av helse- og omsorgsdepartementet i Norge. Den norske helsetilstanden er generelt god, men god helse henger sammen med flere sosiale forhold som stadig må utvikles for å opprettholdes eller øke tilstanden. Det er blant annet viktig med trygge nærmiljø og oppvekstvilkår, samtidig at det tilrettelegges for gode forhold i skolegang og arbeidsliv. Et delmål 3.8 er blant annet å oppnå allmenn dekning av helsetjenester. Dette innebærer at alle har tilgang på grunnleggende helsetjenester, medisiner og vaksiner (Regjeringen, 2018).

Et annet relevant mål som henger sammen med målet om god helse, er **bærekraftmål nr 10** om mindre ulikskap. Norge er et land som har forsøkt å ha små inntektsforskjeller. Blant annet er skattesystemet med på å utjevne ulikheter gjennom å finansiere helse og utdanning. Det er viktig å unngå at innbyggere havner utenfor skole og arbeidsmarked. Delmål 10.2 handler om å fremme sosial, økonomisk og politisk inkludering av alle mennesker uavhengig av deres bakgrunn og status. Videre skal delmål 10.3 sikre like muligheter og redusere ulikheter i levekår (Regjeringen, 2018).

**Bærekraftmål nr 11** om bærekraftige byer og lokalsamfunn har mange delmål som er aktuelle for den sosiale dimensjonen. Det er forventet en stor vekst i mange norske byer og det vil kreve en utbygging av alle typer infrastruktur. Arbeid for å sikre vekstkraften og

samtidig sikre likeverdige levekår er derfor viktig. I delmål 11.1 nevnes arbeidet med å sikre tilgang til trygge bosteder og grunnleggende tjenester til overkommelig pris. Videre i 11.2 om å tilrettelegge for bærekraftige transportsystemer ved å blant annet tilby god kollektivtransport, til alle mennesker i ulike situasjoner. Målet kan bare nås ved å tilrettelegge for deltakende samfunnsplanlegging (11.3) og ved å sørge for at alle personer har tilgang til grøntområder og offentlige rom (11.7) (Regjeringen, 2018).

Det siste målet som er aktuelt å trekke frem i denne sammenheng er **bærekraftsmål nr 17** for samarbeid om å nå målene. Det er stort fokus på å fremme gode samarbeidsmekanismer gjennom å dele ressurser og kunnskap. Involvering på tvers av aktører med både innbyggere, frivillige, akademia, offentlig og privat sektor er viktig (Regjeringen, 2018).

Bærekraftmålene befinner seg generelt på et relativt høyt abstraksjonsnivå, som krever at det globale bindes sammen med det lokale (Regjeringen, 2021). Da alle de tre bærekraftdimensjonene er gjensidig avhengige av hverandre, er det ikke noen av bærekraftmålene som kun er utviklet for sosial bærekraft (Helsedirektoratet, 2018). På bakgrunn av hva som ligger til grunn for den sosiale bærekraft dimensjonen, kan de overnevnte bærekraftmålene likevel være relevante på veien mot mer sosial bærekraft.

#### **2.1.4 Måling av sosial bærekraft**

For å lykkes med en bærekraftig utvikling er det viktig å utvikle ulike mål og indikatorer for hva en slik utvikling er, og måle den faktiske utviklingen i forhold til dette (Hofstad & Bergsli, 2017).

Susan Opp (2017) har forsøkt å skape en metode for å måle sosial bærekraft, ved å gjennomgå en stor mengde relevant litteratur på emnet. Hun tar utgangspunkt i at sosial bærekraft omfatter en stor mengde normative idealer som kan tenkes å bidra til et velfungerende samfunn. Det store omfanget gjør det krevende å operasjonalisere og definere utviklingen av sosial bærekraft. I sin forskning tar Opp utgangspunkt i fremtidig bærekraftmåling i USA, men baserer sitt arbeid på de vanligste temaene for sosial bærekraft, som kommer fra en tverrfaglig litteratursamling på en global skala (Opp, 2017, s. 291). Metoden for å måle sosial bærekraft kan derfor tenkes å ha relevans utover USA.

Opp påpeker at det også i USA har vært et svakt fokus på den sosiale bærekrafts dimensjonen, sammenlignet med miljø og økonomi (Opp, 2017, s. 286). Selv om det er erkjent at sosial rettferdighet i bærekraft er viktig, er konseptet uryddig og understudert i den voksende litteraturen om bærekraftige byer. Opp foreslår videre at for at en by skal kunne bli regnet som sosialt bærekraftig, må alle innbyggerne kunne ha en likeverdig tilgang til godene fra offentlige investeringer. I tillegg til at de klarer å tilfredsstille deres grunnleggende behov (Opp, 2017). Samfunnet vil derfor ikke være særlig sosialt bærekraftig om en undergruppe, slik som for eksempel mennesker med nedsatt funksjonsevne, er i mindre stand til å få tilgang til offentlige goder.

Fire dimensjoner har Opp sett på som de viktigste og som mest relevant i forhold til sosial bærekraft. Dette er lik tilgang og muligheter, helse og miljørettferdighet, fellesskap og grunnleggende menneskelige behov. Alle de fire dimensjonene kan videre deles inn i flere indikatorer som gjør det enklere å måle hvor sosialt bærekraftig en by er (Opp, 2017).

<b>Dimensjoner ved sosial bærekraft</b>	<b>Relevante indikatorer</b>
Lik tilgang og muligheter	Tilgang til åpne områder Jobbmuligheter Utdanningsmuligheter Tilgang til transport Prosedyremessig rettferdighet (deltakelse i beslutninger)
Helse- og miljørettferdighet	Livskvalitet Attraktivt nærmiljø Lokalisering av goder
Fellesskap og tilhørighet	Sosial kapital Ingen sosial segregering
Grunnleggende menneskelige behov	Rimelig bolig Trygghet Rettferdig inntektsfordeling

*Tabell 1: Dimensjoner og indikatorer, oversatt fra (Opp, 2017)*

## **Lik tilgang og mulighet**

Opp hevder at alle mennesker uavhengig av inntekt, rase og kjønn skal ha like muligheter, og at dette er et lite kontroversielt offentlig mål. Stor grad av ulikhet kan blant annet ha konsekvenser for menneskers helse. Dette kan videre føre til økning i helsetjenester og mer behov for sosiale tjenester. Offentlige investeringer i fasiliteter bør for eksempel ikke plasseres på en måte som gir ulike muligheter for undergruppene i samfunnet. Opp påpeker videre at fysisk aktivitet er meget viktig for en bedre helse, og da trenger alle undergrupper av befolkningen tilgang på slike fasiliteter og ressurser. Dette kan for eksempel være parker, naturområder og andre rekreasjonsfasiliteter. Ved å ha et fokus på beliggenhet i lokalsamfunnet og arbeide for å sørge for en lik tilgang til offentlige støttende fasiliteter, får man en by som er mer sosialt bærekraftig (Opp, 2017).

Opp argumenterer for at en annen viktig indikator er lik tilgang til sysselsettingsmuligheter i lokalsamfunnet. Dette er viktig for å eliminere fattigdom, redusere bruk av sosiale velferdsgoder og bygge et sosialt fellesskap. Det er klart at det kan være spesifikke individuelle årsaker til arbeidsledighet, men byer kan ta en vurdering av hvilke muligheter undergrupper av befolkningen egentlig har. Å ha tilgang til transportmuligheter er viktig for alle. Byer bør vurdere om det er god plassering av transportfasiliteter og -tjenester, eller om de fører til tilgangsulikheter. Mangel på transportmuligheter kan bidra til større arbeidsledighet i visse områder (Opp, 2017).

En siste indikator omhandler prosedyrerettferdighet i samfunnet. I noen byer er det et krav om en form for offentlig deltakelse i beslutninger i planleggingsprosesser eller annet i politikken. Dette kommer av at sosial bærekraft krever at befolkninger har muligheten til å delta i den lokale politikken der det er mulig. Dette vil føre til mer inkluderende beslutninger og resultater for alle innbyggere (Opp, 2017).

Samlet sett har fokuset på jevn deltakelse og rettferdig tilgang til ressurser blitt viktig i byutviklingen. Ifølge Hofstad og Bergsli har slike hensyn blitt samlet under et rettferdighetsperspektiv som kalles «retten til byen». Dette går ut på om byer klarer å gi alle sammen mulighet for bosted, arbeid og retten til byliv som et sted man kan møtes på tvers av gruppetilhørighet og det innebærer også en rettferdig deltakelse i beslutningsprosesser uavhengig av for eksempel menneskers funksjonsnivå (Hofstad & Bergsli, 2017).

## **Helse- og miljørettferdighet**

Videre mener Opp det er viktig med en balanse i fordelingen av byrder i samfunnet. Det kan være miljøproblemer og ulike helserisikoer. De fattige kan for eksempel være mer utsatte for å bo på steder det er fare for forurensning (Opp, 2017). Sosial bærekraft blir også ifølge Hofstad og Bergsli definert som opprettholdelsen av livskvalitet for mennesker og samfunn. Dette omhandler blant annet bedring av levestandard og rettferdig fordeling av goder og byrder. Livskvalitet er et vidt begrep med mange definisjoner, men kan samlet sett fungere som et helhetsperspektiv på livet til både individ og grupper. Det inneholder noen grunnleggende komponenter som blant annet fysisk og psykisk helse, økonomisk og materiell trygghet, demokratisk medvirkning, arbeid og fritid (Hofstad & Bergsli, 2017).

## **Fellesskap og tilhørighet**

Utover menneskers individuelle egenskaper, har også nabolag og den generelle fellesskapskonteksten vi befinner oss i, store innvirkninger på våre livssjanser. Hvor man bor kan for eksempel påvirke livet deres på flere måter. Opp foreslår at om en by ønsker å måle sosiale likhetsforhold, så kan indikatorer som sosial kapital og rasesegregering si noe om samfunnet. Sosial kapital kan måle i hvilken grad relasjoner i et fellesskap gir innbyggere mulighet til å skape tillit og dele kunnskap. Dette kan både si noe om innbyggerengasjement, karriereutvikling og generell helse hos en person (Opp, 2017).

Ifølge sosiologen Pierre Bourdieu gir kapital makt til et individ som kan brukes for å oppnå fordeler i det sosiale livet. Hans syn handler om at alt samfunnsliv består av at både individer og grupper kjemper om mer kapital. Det skilles mellom kulturell, økonomisk og sosial kapital, der sistnevnte er viktigst for tilgangen til sosiale nettverk. Med nettverk kan det bli enklere å mobilisere det man ønsker å oppnå (Aakvaag, 2008).

Sagt på en annen måte handler sosial kapital om ressurser en har tilgang på gjennom å blant annet ha tilhørighet til andre. Forskning viser at å ha høy sosial kapital i sitt nærmiljø har en positiv virkning på helsen, og det kan føre til mer fysisk aktivitet og trivsel. «Det er ikke lett å komme fram til en presis definisjon av sosial kapital, men i praksis gjelder det deltakelse i sosiale nettverk og å ha sosial støtte, tillit og trygghet» (Larsen, Ridderstrøm, & Nylenna, 2018, s. 96). Ifølge Coleman handler sosial kapital om individets handlinger, og dette kan oppstå når mennesker anvender sosiale strukturer for å realisere sine



interesser. Interaksjonen mellom offentlige organisasjoner og innbyggere kan også være viktig for å bygge sosial kapital (Aarseth & Hansson, 2017).

Sosial segregering handler derimot om konsentrasjoner av rike og fattige i boligstrøk, og er også noe som kan påvirke en persons livssjanser (Opp, 2017). Slik segregering kan også være når enkelte menneskegrupper skilles vekk fra andre i samme samfunn, ved å ha mindre tilknytning til arbeid, dårlig bolig eller dårlig helse. Og segregerte byer gjør det vanskelig å nå sentrale samfunns mål som at alle skal føle tilhørighet og være del av et inkluderende nærmiljø (Regjeringen, 2020).

### **Grunnleggende menneskelige behov**

Det er av stor betydning at alle medlemmer av et fellesskap får ivare tatt grunnleggende behov, slik som bosted, mattilgang og sikkerhet. Opp mener at et samfunn som klarer å oppfylle beboernes grunnleggende behov på en systematisk måte, vil kunne defineres som mer sosialt bærekraftig (Opp, 2017). Trygghet kan også ses som et grunnleggende behov, som ikke bare handler om retten til å være trygg, men også ved å ha muligheten til å sikre seg mot fremtidige hendelser (Hofstad & Bergsli, 2017).

Samlet sett gir de dimensjonene som Opp har utviklet muligheten til å vurdere grad av sosial bærekraft, ved å etablere kontrollpunkter underveis for å vurdere resultat av ulike tiltak. Dimensjonene er komplementære slik at de styrker hverandre (Opp, 2017). Satsing på å øke lik tilgang til jobb- og utdanningsmuligheter vil for eksempel kunne tenkes å øke livskvalitet.

### **2.1.5 Bærekraftig utvikling på hjelpemiddelområdet**

Norsk folkehelsepolitikk har som mål å være blant de tre landene i verden som har høyest levealder, og skape et samfunn som fremmer helse (Hofstad & Bergsli, 2017, s. 26). I tillegg er målet at befolkningen skal oppleve leveår med god helse, trivsel og reduserte sosiale helseforskjeller. Både helsefremming og sosial bærekraft er moralske mål å strekke seg mot, og de er gjensidig avhengige. På samme måte er helse og utvikling også vevd inn i den globale bærekraftdiskursen (Hofstad & Bergsli, 2017). Det helsefremmende arbeidet og utvikling av nye løsninger, antas å være spesielt viktig for mennesker med nedsatt funksjonsevne, da de ofte har dårligere levekår enn resten av befolkningen.

Ekspertutvalget peker på at hjelpemiddelbrukere skiller seg fra den øvrige befolkningen ved å ha lavere utdanning, lite tilknytning til arbeidslivet og generelt dårligere økonomi (Ekspertutvalg, 2017).

Det er flere sentrale trekk i samfunnet som vil ha betydning for hjelpemiddelområdet fremover (Ekspertutvalg, 2017, s. 40). Det vil blant annet skje økonomiske endringer med samfunnsmessige gevinster ved økt digitalisering. Det kan gi en bedre samhandling mellom det offentlige, private og publikum for kommunikasjon digitalt med forvaltning, i tillegg til en mer effektiv ressursbruk. Samtidig vises en klar økning i andelen eldre blant befolkningen. Den nåværende og kommende eldregenerasjonen lever lengre på grunn av bedre helse og mer ressurser enn tidligere. Dette kan bidra til et redusert behov for omsorgstjenester og lettelse i utfordringer for de offentlige finansene. Fordi flere eldre lever lengre vil det også oppstå et behov for mer hjelpemidler som kan bidra til mer aktivitet og selvhjulpenhet (Ekspertutvalg, 2017).

Velferdsteknologi vil være et voksende område som skal øke omsorgskapasiteten ved å bidra til mer selvhjulpenhet og uavhengighet blant mottakere av helsetjenester. «Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne» (Ekspertutvalg, 2017, s. 47). Det kan gi mer bærekraftige helsetjenester, og gi viktige effekter i helsefremmende arbeid som å motvirke ensomhet og kognitiv svikt. Det vil også bli nye muligheter og økt mangfold av hjelpemidler på bakgrunn av den raske teknologiske utviklingen som skjer nå. Hjelpemidlene kan bli mer avanserte, men derav også koste mer. På en annen side kan det åpne opp for innovasjoner av ny teknologi som bringer bedre og billigere hjelpemidler på markedet som sikrer mer effektiv ressursbruk (Ekspertutvalg, 2017).

## **2.2 Medvirkning og brukereffekt**

En av indikatorene for måling av sosial bærekraft er prosedyrerettferdighet (Opp, 2017). Opp knytter denne dimensjonen i første rekke til deltakelse i plan- og beslutningsprosesser, men det kan argumenteres for at denne indikatoren også kan brukes på prosesser som angår det enkelte individ. Ut fra en slik indikator, vil måten tjenester blir gitt på, være av

betydning. I stedet for at helsetjenester kun blir utformet etter faglig skjønn, er det i dag økende bevissthet rundt brukernes rolle (Andersen, 2019). Dette er i økende grad i fokus innenfor helsetjenester, og brukermedvirkning vil her bli presentert nærmere.

### **2.2.1 Brukere**

Brukermedvirkning innebærer at brukere ses som likeverdige i beslutninger som angår deres problem eller behov. En bruker er en person som benytter seg av tjenester. Ifølge Helsedirektoratet har «brukere en rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren» (Helsedirektoratet, 2017). Utviklingen av brukermedvirkning utfordrer den tradisjonelle forståelsen av brukeren som en passiv mottaker av tjenester, med standardiserte tjenester utformet av de profesjonelle (Andersen, 2019). Offentlige myndigheter legger opp til at brukere kan medvirke ved å involveres i valg av tjenestetilbud og gjennom å delta i undersøkelser. En mulig effekt er at utforming og gjennomføring av tilbud blir mer treffsikre (Helsedirektoratet, 2017).

Helsedirektoratet beskriver at brukermedvirkning bidrar til at mennesker som søker hjelp kan være med å styre over viktige deler i sitt liv og bli respektert. Ved å påvirke egne omgivelser kan selvbildet til brukeren bli positivt påvirket og få økt motivasjon, som videre kan bidra i bedringsprosessen som en terapeutisk effekt på brukeren. Det handler ganske enkelt om hverdagsmestring og brukere må få den støtten som trengs. Noen viktige momenter på veien mot hjelp er at brukerne må bli tatt på alvor og føle en tillit og trygghet til hjelpeapparatet (Helsedirektoratet, 2017).

Ifølge Andersen (2019) finnes det to perspektiv på tilpasning av tjenester til de individuelle behovene. Det første perspektivet tar for seg hva brukeren selv ønsker hjelp til og hvordan hjelpen ønskes å bli gitt. Det andre perspektivet er mer faglig anlagt og mener det må foregå en kartlegging over hjelpebehovet til brukeren. En bruker sine ønsker kan være sammenfallende med eller spenningsfylt fra brukerens faktiske behov, begge perspektiver bør brukes i prosesser (Andersen, 2019).

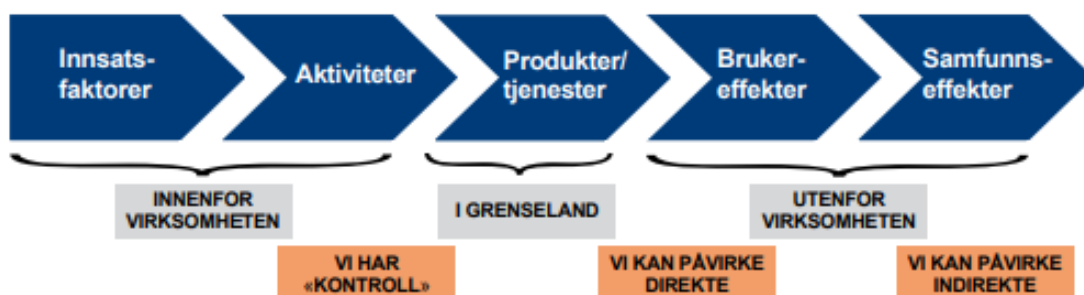
Andersen hevder at det i økende grad blir viktig å ha et samproduksjonsperspektiv ved tilpasning av tjenester, der forståelsen av brukeren som en likeverdig samfunnsborger og bidragsyter står sentralt. «Diskursen knyttes til et sosialt medborgerskap som gir individet

både rett og plikt til å ta ansvar for egen velferd» (Andersen, 2019, s. 3). Dette kan videre forstås ved å skille mellom begrepene output som dreier seg om tjenestene en får tildelt og outcome som peker mot betydningen brukerne opplever at tjenestene har. Et samproduksjonsperspektiv vil inkludere begge elementene, men vil ha hovedfokus mot outcome som handler om livssituasjonen til den enkelte (Andersen, 2019).

## 2.2.2 Resultatkjeden

For å kunne vurdere effekter på bakgrunn av de ulike elementene innen bærekraft, kan det være fruktbart å utforske forholdet mellom output og outcome ved bruk av en modell. Virksomheter kan måle effekten av sine aktiviteter for å se om de har fått oppfylt sitt formål. «En effekt er en forandring i tilstand hos brukerne eller i samfunnet som har oppstått som følge av virksomhetens tiltak» (Senter for statlig økonomistyring, 2010, s. 55) En slik måling kan gjennomføres ved å finne ut i hvilken tilstand et system faktisk befinner seg i på et gitt tidspunkt og vurdere det opp mot de fastsatte mål (Malerud, 2014).

En logisk modell, også kalt resultatkjede, viser hvordan en organisasjons aktiviteter omformer innsatsfaktorer til tjenester rettet mot brukere. Ressursene innenfor innsatsfaktor brukes for gjennomføring av aktiviteter i organisasjonen. Dette kan være arbeidskraft, kompetanse og systemer, som brukes for å gjennomføre ulike aktiviteter som saksbehandling, informasjonsinnhenting og møter. Resultatet kan være produkter og tjenester. Virksomheten har som regel kontroll over egne ressurser og aktiviteter, men kan miste noe kontroll der tjenester møter brukere. Når tjenester leveres utenfor virksomheten, kan det gi flere effekter på omgivelsene. Virksomheten har som oftest allerede et mål for tjenesten, som vil gi tilsiktede effekter. Men det kan også føre til utilsiktede effekter i form av brukernes reaksjon og opplevelse. Det kan skje endringer i brukernes livssituasjon og holdninger på grunn av virksomhetens tjenester (Senter for statlig økonomistyring, 2010).



Figur 2: Resultatkjede (Senter for statlig økonomistyring, 2010)

### 2.2.3 Output og outcome

Output er en virksomhets produserte handlinger, produkter og tjenester. Det sier noe om en virksomhets ytelse og er et resultat, men ikke av den grad at det kan si noe om de overordnede målene. Outcome sier derimot noe mer om en virksomhets overordnede mål, og benyttes for å måle resultatet av aktiviteter og leveranser. Det kan både ses på som en effekt, som kommer av endring av en tilstand, eller som en tilstand som verdsettes av interessentene. På denne måten kan det vurderes om de riktige ting blir gjort for realiseringen av målene (Malerud, 2014).

Outcome kan deles opp i to resultatmål der direkte outcome sier noe om den observerbare sammenhengen mellom output og outcome. Den andre er indirekte outcome som sier noe om de mer langsiktige virkninger av virksomhetens leveranser. Her skal det nevnes at eksterne faktorer også kan ha betydning for de mer indirekte brukereffektene (Malerud, 2014). Det er nesten alltid mer krevende å måle samfunnseffekter (ofte indirekte outcome) enn brukereffekter (ofte direkte outcome). Årsaken til dette er at det er utfordrende å finne gode målingsparametere for å indikere samfunnseffekter. I tillegg kan det ta tid før effekter blir synlige, da de ligger langt ut i resultatkjeden og mange ulike forhold må måles (Senter for statlig økonomistyring, 2010).

En rapport om resultatmåling viser at en realistisk tilnærming er ofte å ikke skulle bevise effektene direkte, men å sannsynliggjøre en effekt ved å måle tilstandsendingene. Ved å drøfte sammenhengen mellom virksomhetens innsats og tilstandsendinger, kan en samvariasjon gi en indikasjon på effekt. Her må også eksterne faktorer utenfor virksomheten tas med i vurderingen av utvikling av den aktuelle tilstanden. Selv om det noen ganger er vanskelig å si sikkert hva en tilstandsending skyldes, så kan for eksempel en måling av utvikling i samfunnet likevel si noe om hva som skjer på det området som virksomheten ønsker å påvirke. Og dette kan også bidra til at virksomheten holder sitt fokus mot formålene (Senter for statlig økonomistyring, 2010, s. 57).

## 2.3 Teoretiske perspektivers relevans for min studie

Så langt i dette kapitlet har jeg beveget meg i et teoretisk landskap med bidrag fra ulike tradisjoner og fagfelt. De perspektivene som er gjennomgått, vil bli tilpasset og brukt videre i valg av metodiske opplegg, analyse og fortolkning. Resultatkjedemodellen er mest utformet for å kunne undersøke en virksomhets effekter. Min bruk vil ta utgangspunkt i en forenklet versjon av denne modellen. Hjelpemiddelfeltet er tverrsektorielt og omfatter flere forvaltningsnivåer. En logisk resultatmodell kan likevel være nyttig for å klargjøre grunnleggende særtrekk ved aktuelle tjenesteområder. For å besvare forskningsspørsmålene er det brukernes vurderinger som er måleparameterene i denne oppgaven.

Fokuset ligger på output og outcome, som er sentrale begrep i Andersens bidrag om brukermedvirkning (Andersen, 2019). Analysedelen blir delt i output der brukernes erfaring med tilgangen til hjelpemidler blir undersøkt under hver av bærekraftdimensjonene. Dette er erfaringer som ofte kan påvirkes direkte av hjelpemiddelforvaltningens tjenester. På samme måte vil outcome-delen, der hjelpemidlenes betydning i en større forstand blir undersøkt, bli systematisert under hver av bærekraftdimensjonene. Dette er effekter som hjelpemidler mer indirekte er med på å skape.

De avklaringer som er presentert når det gjelder bærekraftbegrepet, danner en bakgrunnsforståelse for temaet. Opps bidrag til måling av sosial bærekraft er av spesiell interesse og relevans, og gir mulighet til å kunne plassere brukernes vurderinger langs noen målepunkter. Jeg har her gjort en avgrensning og videreutvikling av operasjonaliseringen som ble beskrevet i Opps artikkel (se tabell under). Mange av dimensjonene og indikatorene er innvevd i hverandre, og de er som nevnt tidligere komplementære. I analysen vil de samme dimensjonene for bærekraft brukes, mens indikatorene er noe endret for tilpasning til et brukernivå.

<b>Dimensjoner for sosial bærekraft</b>	<b><u>Output</u></b> Brukernes erfaringer med tilgang til hjelpemidler	<b><u>Outcome</u></b> Brukernes erfaringer med hjelpemidlenes betydning
<b>Lik tilgang og muligheter</b>		
<b>Helse- og miljørettferdighet</b>		
<b>Fellesskap og tilhørighet</b>		
<b>Grunnleggende menneskelige behov</b>		

*Tabell 2: Analytisk rammeverk for bruk i egen studie*

### 3.0 Metode

Samfunnsvitenskapelig forskning har et mål om å forklare samfunnsfenomener, og er interessert i å undersøke mennesket som et tenkende og handlende vesen. Det er helt nødvendig å ha innsikt i forskningsprosessen for å kunne forstå samfunnsvitenskapelig forskning (Ringdal, 2018). I dette kapittelet vil selve forskningsprosessen og mine veivalg bli beskrevet. Jeg vil redegjøre for hvilke metoder som er brukt for å belyse min problemstilling: **Hva kjennetegner hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker sett i lys av mål for sosial bærekraft?**

Under vises en oversikt over de primærdata oppgaven bygger på:

	<b>Kvantitativ</b>	<b>Kvalitativ</b>
<b>Metode</b>	Spørreundersøkelse	Intervju
<b>Utvalg</b>	1000 hjelpemiddelbrukere i Molde Kommune	Hjelpemiddelbrukere i Molde Kommune, foreslått av et råd
<b>Antall enheter</b>	259 respondenter	2 informanter

Tabell 3: Metode oversikt

Videre vil *respondenter* betegne de hjelpemiddelbrukere som svarte på spørreundersøkelsen, mens *informanter* viser til de som stilte opp til intervju.

#### 3.1 Metodetriangulering

I samfunnsvitenskapen er det vanlig å skille mellom kvantitative og kvalitative forskningsstrategier. Kvantitativ metode baserer seg på talldata og beskriver virkeligheten gjennom tall. For å kunne systematisere tallinformasjon og gjennomføre statistiske analyser, er det vanlig å legge opp til ekstensive undersøkelser der et stort antall enheter undersøkes. Kvalitativ metode baserer seg derimot på tekstdata og beskriver virkeligheten gjennom tekst. Kvalitative studier betegnes ofte som dybdestudier og vil vanligvis omfatte færre undersøkelsesenheter. Det er også mulig å kombinere kvalitativ og kvantitativ metode i undersøkelser som en flermetode. Dette kalles triangulering. Da er metodene enten likestilte, eller det kan skje at den ene metoden er underordnet (Ringdal, 2018). Denne masteroppgaven er basert på både kvantitativ og kvalitativ metode.



Et annet skille mellom disse strategiene, er hvordan opplegges struktureres. På den ene siden vil det kvantitative sette søkelys på sosiale fenomener som er stabile nok til å måles, og vil derfor vanligvis være deduktivt der hypoteser avledes fra teoretiske perspektiver. På den andre siden vil det kvalitative basere seg på at den sosiale verden skapes gjennom individers handlinger, og er derfor vanligvis induktiv ved at man finner begreper som benyttes for å forstå individuelle handlinger (Ringdal, 2018). Da denne studien kombinerer metodene er det her blitt brukt en abduktiv tilnærming, som starter fra empiri og aksepterer betydningen av teorier underveis i forskningsprosessen (Tjora, 2021). Etter å ha undersøkt et fenomen gjennom empiri, bevegede studien seg til teorien, som igjen undersøkes nærmere i empirien.

Det er vanlig å basere forskningsprosjekt på primærdata eller sekundærdata (Ringdal, 2018). I dette forskningsprosjektet var det på bakgrunn av forskningsspørsmålene mest aktuelt å bruke primærdata, i form av spørreundersøkelse og intervju. Det var ikke så mye sekundærdata som var aktuelt, da det var begrenset med tidligere forskning på dette området.

### **Kvantitativ spørreundersøkelse**

En vanlig metode for å samle inn data innenfor det kvantitative er gjennom en spørreundersøkelse, som gir en statistisk beskrivelse av den populasjonen utvalget er trukket fra (Ringdal, 2018). I spørreundersøkelsen var det nettopp en oversikt over erfaringer og tanker fra en rekke hjelpemiddelbrukere som ble søkt. Derfor ble det valgt en kvantitativ tilnærming i form av en spørreundersøkelse. Dette var også fordelaktig for det som videre ble datamateriale til min masteroppgave, da jeg ønsket å få frem et bredt brukerperspektivet for å besvare problemstillingen. I tillegg gjorde en slik undersøkelse det enklere å håndtere personvernsproblematikken. Det er også dette som er hovedvekten av datainnsamlingsmetoden.

Det var også en liten del av spørreundersøkelsen ga mulighet for fritekstsvaer, som ga et element av kvalitativ data også her. Spørreskjemaets form og innhold vil bli utdypet senere.

## **Kvalitativt intervju**

Etter å ha arbeidet med det kvantitative materialet, opplevde jeg behov for å gå noe mer i dybden og få en mer detaljert innsikt i erfaringer sett fra brukernes perspektiv. Derfor ble det også en datainnsamling i kvalitativ forstand. En vanlig metode for å samle inn data innenfor det kvalitative er gjennom et dybdeintervju, som fokuserer på å skape en fri samtale med informanten rundt noen forhåndsbestemte spesifikke temaer. I motsetning til en spørreundersøkelse er en slik tilnærming preget av fleksibilitet og man kan utforske flere nyanser i informantens opplevelser. Derfor ble dybdeintervju valgt som et supplement i datainnsamlingen. Dette kommer også noe fram i formuleringen av problemstillingen, der formålet er beskrive brukernes erfaringer, som er typisk for kvalitativ metode (Ringdal, 2018). Den kvalitative metoden er likevel underordnet, og kan ses som en oppfølging av den kvantitative. En svakhet med kvalitativ metode er at kvaliteten kan svekkes ved sensitive temaer. Dette kan skje lett da det er vanskelig å skape tillit mellom informant og intervjuer i en slik situasjon (Tjora, 2021).

## **Forskningsdesign**

Det var hovedsakelig fokus på å gjøre en breddestudie da dette ga mulighet for å fange opp erfaringer fra hele gruppen. Samtidig som dette passet best i forhold til personvern hensyn og til ressursbruken rundt Smart hjelpemiddelforvaltning prosjektet. Men dette ga også begrenset innsikt i bakgrunnen til vurderingene i datamaterialet, og derfor ble det også utført en dybdestudie. Dette ga en mer helhetlig beskrivelse av hvordan noen hjelpemiddelbrukere opplevde tilgangen til hjelpemidler, og det ga mulighet for å følge opp spørsmål. Ved å gjennomføre en slik flermetodedesign (Ringdal, 2018), ble det samlet data som både kunne gi detaljer og gi et større grunnlag for å sammenligne ulike vurderinger.

Forskningsdesignet kan betegnes som en tverrsnittsundersøkelse, som ble utført i et begrenset tidsrom. Selv om intervju ble gjennomført en stund senere enn spørreundersøkelsen, ble det fortsatt bare registrert data en gang per analyseenhet. Det innsamlede datamaterialet er både retrospektivt (tidligere erfaringer) og prospektivt (fremtidsønsker) (Ringdal, 2018).

## Spørreskjema

Formålet med spørreundersøkelsen var å finne ut hva som fungerer bra og mindre bra med dagens ordninger innenfor hjelpemiddelforvaltningen i Molde, i tillegg til hva som var hjelpemidlenes betydning for hjelpemiddelbrukerne. Det finnes flere teknikker for datainnsamling innenfor spørreundersøkelser, der det står mellom personlig intervju, intervju over telefon eller selvutfyllingsskjema (Ringdal, 2018). Det ble valgt å benytte selvutfyllingsskjema da utvalget innenfor brukergruppen var av stort omfang (n=1000), noe som la begrensninger på kostnad og tid.

Selvutfyllingsskjemaet kunne brukerne enten besvare i papirformatet som kom hjem i posten med returkonvolutt, eller de kunne benytte seg av nettskjema via link i informasjonsskrivet (se vedlegg 1). Denne todelte løsningen ble valgt på grunn av den mangfoldige brukergruppen, og med frykt om lite respons ved bare et alternativ. Skjemaet ble forsøkt tilpasset den mangfoldige populasjonen, der flere må antas å ha problemet med utfylling.

Spørreskjemaet ble delt inn i fem kategorier (se vedlegg 2). Begynnelsen spør etter generell bakgrunnsinformasjon, uten å kunne identifisere respondenten. Videre stilles det spørsmål om informasjon- og søknadsprosess for å dekke de tidligere erfaringene brukerne skaffet seg rundt anskaffelse av hjelpemidler. Videre tar skjemaet for seg brukernes behov og erfaringer med deres hverdag med hjelpemidler. Disse delene dekker mye av det som undersøkes under *output*. Deretter skulle respondentene vurdere noen påstander om hjelpemidlenes betydning i deres livssituasjon, slik som hvordan det påvirker livskvalitet og tilhørighet i samfunnet. Denne delen var kun ment for å kunne gi data til *outcome*-analysen i masteroppgaven. Til slutt kartlegges brukernes meninger om hjelpetilbudet og om endringsbehovet i tilknytning til hjelpemiddelforvaltningen.

Når det gjelder spørreskjemaets utforming, var det et ønske å sikre full anonymitet ved at de fleste spørsmål er lukket med faste svaralternativer. Da det var ønskelig å fange opp brukergruppens meninger innenfor det bestemte temaet, består spørreskjemaet av flere vurderingss spørsmål med Likert-formatet (Ringdal, 2018). Spørsmålene er lagt opp i en krysstabell med svaralternativer 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, som gir et element av tekstdata. Årsaken til at dette ble tillatt er at formålet ikke bare var å fange opp dagens erfaring på hjelpemiddelforvaltningen, men også finne forbedringspotensialer som kan vurderes i omstillingsprosessen. Resultater fra fritekst spørsmålet er sammenfattet og bearbeidet til egen tekst, som av personvern hensyn ikke inneholder direkte sitater (se vedlegg 3).

### **Intervjuguide**

En intervjuguide fungerer som et manuskript som strukturerer intervjuforløpet, og som fungerer som utgangspunkt for en rekkefølge av formulerte spørsmål. Jeg har lagt opp til en semistrukturert guide som inneholder forslag til spørsmål basert på valgte tema, og det kunne være noe variasjon i hvor bindende rekkefølgen var i intervjusituasjonen (Kvale & Brinkmann, 2015). Intervjuguiden er utformet slik at det starter med noen lette introduksjonsspørsmål, og deretter fortsetter spørsmålene i økt grad av vanskelighet med tanke på sensitivitet og kompleksitet (se vedlegg 5). Til å begynne med er spørsmålene knyttet til bakgrunnsinformasjon og det hverdagslige livet. Videre stilles det spørsmål til det større livet utenfor hjemmet. Deretter ble det stilt noen spørsmål om informantens tanker knyttet til Smart hjelpemiddelforvaltning. Og avslutter med et spørsmål om informanten har noe annet på hjertet.

### **3.2 Utvalg**

Populasjonen er en mengde enheter, altså i dette tilfellet hjelpemiddelbrukere, som er målet for en undersøkelse (Ringdal, 2018). Sommeren 2021 var det ca 3500 brukere i Molde kommune som har hjelpemidler finansiert av NAV og det er disse som er populasjonen i denne undersøkelsen.

NAV hadde adresselistene og ekskluderte de som bodde på institusjon og de som kun hadde vedtak som var over 2 år gamle av den totale populasjonen. Det er usikkert hvor stor den faktiske populasjonen ble etter disse eksklusjonene, men det tas utgangspunkt i at det faktiske utvalget som fikk spørreskjemaet, var 1000 hjelpemiddelbrukere. Utvalget for spørreundersøkelsen var derfor basert på ikke-sannsynlighetsutvelging, og kan ha kjennetegn av et kvoteutvalg (Ringdal, 2018). Utvalgets størrelse ble bestemt ut fra hva som var overkommelig og hva som kunne sikre en stor nok svarprosent.

For å senere skaffe informanter til intervju, brukte jeg nettverket jeg hadde skaffet gjennom første runde av datainnsamling gjennom spørreundersøkelsen. Det ble et strategisk utvalg ved å bruke et råd til å foreslå informanter, og der disse personene gjennom selvseleksjon meldte seg frivillig til meg (Grønmo, 2016). Jeg hadde ikke planer om å rekruttere mange personer til intervju, da dette bare var et supplement. Derfor endte jeg opp med to informanter, noe som ble vurdert som tilstrekkelig for å få innsikt i noen mer detaljerte erfaringer, som kunne utfylle og nyansere funnene i spørreundersøkelsen.

### **3.3 Gjennomføring av datainnsamling**

Spørreundersøkelsen ble gjennomført høsten 2021, og intervjuene fant sted tidlig i mars 2022.

#### **Spørreundersøkelse**

For å sikre at undersøkelsen var klar før det sendtes ut til brukerne, ble det ferdige skjemaet sendt til noen nøkkelpersoner i Smart hjelpemiddelforvaltning prosjektet for å motta eventuelle innvendinger på skjemaet. Nettskjemaet ble også testet ved å sende inn en test-respons, for å bekrefte at lenken og spørsmålene fungerte.

Konvolutter med spørreskjema, informasjonsskriv og svarkonvolutt fra Høgskolen i Molde ble puttet i NAV konvolutter, frankert og sendt ut til brukere i midten av august. Etter to uker var det noe lavere svarprosent enn det som var ønsket. Det ble derfor kalt inn til et strategimøte med involverte personer i prosjektet, for å legge en videre plan for å øke oppmerksomheten rundt undersøkelsen og forhåpentligvis også øke svarprosenten. Det var for problematisk å sende ut purringer, da undersøkelsen var helt anonym og det måtte ha bli sendt ut til alle. Det ble derfor tatt noen grep for å øke oppmerksomheten rundt brukerundersøkelsen som oppslag i høgskolens nettavis, på kommunens hjemmesider og kunngjøring i lokalavis. Dette hjalp litt og flere svarskjema dukket opp. Det tok 2 måneder fra utsendelse til de siste svarene kom inn. Undersøkelsen endte opp med en svarprosent på 26 %.

Data fra spørreundersøkelsen ble registrert i statistikkprogrammet SPSS. Dette ble sortert i tallmessige beskrivelser for å kunne kode og analysere dataene. Etter alt ble kodet inn ble det gjort noen univariate analyser i form av frekvensfordeling og gjennomsnitt, for å se

prosentfordelingene av svarene (Ringdal, 2018). Noe personvern hensyn er lagt til grunn i analysene som er gjennomført. Det var ikke trekk ved hjelpemiddelbrukerne som var det interessante, men hvordan de som gruppe opplever måten de får hjelpemidler på og hva det betyr for hvordan de lever livene sine. Dette skapte et helhetsbilde, på hva som var typisk og hva som var spredning i erfaringene. Det ble ikke gjort bivariante analyser med forskjeller ut fra kjønn og alder, da problemstillingen er opptatt av møtet mellom hjelpemiddelforvaltning og brukergruppen sett i lys av sosial bærekraft.

I presentasjon av resultatene er flere av prosentsvarene beregnet med en sammenslåing av ytterpunktene på fra svarene på likertskalaen. For eksempel blir svarene fra svaralternativ 0 og 1 sett på som et felles resultat fra de som var mindre fornøyde eller enige, og det samme gjelder for 3 og 4 for de som sa seg mer enig eller fornøyd. Dette er gjort for en enklere fremstilling av resultat og analysegrunnlag.

## **Intervju**

Studien besto av totalt to intervju, som er et supplement til spørreundersøkelsen.

Planlegging av intervju begynte i slutten av januar 2022, og skjema ble sendt inn til NSD i starten av februar. I mellomtiden ble to informanter rekruttert til å delta i intervju, der de selv meldte seg via nettverket. Klarsignalet kom i starten av mars og det ble raskt avtalt intervjugjennomføring med informantene. De fikk tilsendt informasjonsskriv i forkant og fikk muligheten til å stille spørsmål. Intervjuene ble gjennomført på hver sin dag, slik at det ble fokus på et intervju av gangen.

Før jeg satte i gang med intervjuene sørget jeg for å innhente informert samtykke. Det er viktig at informantene får tilstrekkelig med informasjon om beskyttelse av deres identitet, og hvordan svarene skulle behandles (Grønmo, 2016). Informasjonsskriv med samtykkeerklæring ble utformet på bakgrunn av NSD sin mal og deres retningslinjer (se vedlegg 4).

Videre ble det brukt lydopptaker og notatskriving for å registrere data under intervjuet. Dette ble godkjent av informant gjennom samtykkeskjemaet. Årsaken til at det ofte brukes lydopptaker er at det kan være vanskelig å skrive detaljerte notater underveis og det ødelegger for flyten i samtalen. Intervjusituasjonen ble gjennomført på en nokså uformell

måte. Uformelle intervju gir muligheten til å oppklare uklarheter underveis og gjør at informantene kan uttrykke seg friere (Grønmo, 2016). Dette fungerte bra for å fange opp deres individuelle erfaringer rundt oppgavens problemstilling. Det ble for eksempel brukt noen ulike begrep og flere nyanser kom frem.

Lyddopptakene ble i etterkant transkribert til tekst og oppbevares på høgskolens server, til det slettes ved endt oppgaveperiode. Det er viktig å rekonstruere intervjusituasjonen så godt som mulig ved transkribering. Det bør beskrives hvordan forsker opplevde situasjonen, hvordan informanten forholdt seg til de ulike spørsmålene og hvordan forsker vurderer informantens kroppsholdning (Thagaard, 2018). Jeg valgte å gjennomføre transkriberingen raskt etter intervjuene for å huske inntrykk. Det muntlige som ble sagt, er transkribert ordrett, men enkelte svar som var mindre relevant blir ikke tatt med i det endelige resultatet. Noen merknader om intervjuopplevelsen er beskrevet, slik som når informanten måtte bruke ekstra betenkningstid på å besvare et spørsmål. Jeg opplevde å få noe mer informasjon og et bedre helhetsinntrykk gjennom arbeidet med transkriberingen, enn det jeg fikk i selve intervjugjennomføringen.

### **3.4 Etiske overveielser**

Brukergruppen inkluderer mennesker i alle aldersgrupper og med mange forskjellige behov når det gjelder hjelpemidler. Det som kan være utfordrende med denne brede og mangfoldige målgruppen, er at alle kanskje ikke er like mottakelige for å skulle bli med i undersøkelsen. Det var derfor viktig å utforme en tilpasset undersøkelse og gi god informasjon i forkant.

I alle forskningsprosjekt er det viktig at deltakerne blir godt informert og vet hva de gir samtykke til å delta på. «Forskeren skal gi forskningsdeltakerne tilstrekkelig informasjon om forskningsfelt, forskningens formål, hvem som har finansiert prosjektet, hvem som får tilgang til informasjonen, hvordan resultatene er tenkt brukt, og om følgene av å delta i forskningsprosjektet» (Thagaard, 2018, ss. 22-23). Dette ble tatt hensyn til ved å lage et informasjonsskriv som ble sendt ut til brukerne både sammen med spørreskjemaet og i forkant av intervju (se vedlegg 1 og 4). Det ble i forbindelse med spørreundersøkelsen opplyst om at samtykke til å delta ble gitt i det de besvarte spørreskjemaet. Informantene skrev under på samtykkeerklæring i forkant av intervjugjennomføringene.

Personvern hensyn har stått sterkt i alle deler av datainnsamlingen. Norsk senter for forskningsdata AS (NSD) vurderte at det ikke ble behandlet personopplysninger i spørreundersøkelsen. Det ble likevel tilrettelegging som måtte gjøres i skjema og skriv etter krav fra den juridiske avdelingen i NAV. Årsaken er at NAV hjelpemiddelsentral i Ålesund hadde ansvar for utsendelse av skjemaet til hjelpemiddelbrukerne. Dette var med på å sikre at kontaktopplysninger ikke ble delt med prosjektet. NAV fikk senere ikke direkte tilgang til svarkonvoluttene da de ble sendt direkte til Høgskolen i Molde.

Ingen av delene i spørreskjemaet knyttes til identifiserbare opplysninger. Respondentene blir også bedt om å unngå opplysninger som kan medføre identifisering. I nettskjema er det kun besvarelsene som vises, og ikke noe data om respondenten. Etter at svarskjemaene ble kodet for statistisk behandling blir de makulert, og kun det statistiske materialet blir lagret på Høgskolen i Moldes server på passordbeskyttet område. De digitale svarene i nettskjema blir også slettet.

For intervjugjennomføringen ble det derimot en søknadsrunde med NSD. Intervjuguide, informasjonsskriv og prosjektbeskrivelse ble vurdert og til slutt godkjent (se vedlegg 6). Det ble vektlagt anonymisering av informanter i intervjusituasjonene, i transkribering og i etterkant. Lyddopptak og transkriberte intervju blir også lagret trygt på høgskolens server.

### **3.5 Kvalitet**

Selv om spørreundersøkelsen hadde noen begrensninger i respons og med bruk av spørreskjema som måleinstrument, representerer likevel svarprosenten på 26 % et solid kunnskapsgrunnlag. Intervjuene har også vært et godt supplement som har gitt en bedre forståelse av flere av spørreskjemaets resultat.

#### **Reliabilitet**

For å vurdere kvaliteten på denne undersøkelsen kan egenskapene reliabilitet og validitet benyttes. Reliabilitet er et annet ord for pålitelighet, og innebærer blant annet at gjentatte like målinger vil kunne gi samme resultat. Det vil si at tilfeldige målefeil i svarskjemaene kan påvirke dette (Ringdal, 2018). I spørreundersøkelsen spør jeg etter brukernes personlige erfaringer og meninger om deres hjelpemidler, noe som for de fleste burde være



greit å svare korrekt på. Men i den mangfoldige brukergruppen kan kognitiv svikt, dårlig hukommelse eller uvitenhet om temaet påvirke svarene. Noen små målefeil vil derfor kunne oppstå. Et annet tilfelle for målefeil kan også ha oppstått i forbindelse med den elektroniske dataregistreringen. Bortsett fra dette vil en slik gjennomført undersøkelse kunne la seg måles på samme måte igjen, og mest sannsynlig fått noe tilsvarende resultat.

Den repliserbarheten er ikke like relevant i kvalitativ metode. I for eksempel en intervjusituasjon handler reliabilitet mer om å beskrive fremgangsmåten for innhenting av data på en detaljert måte (Thagaard, 2018). Derfor er den kvalitative forskningsmetoden her også forsøkt beskrevet på en ærlig og nøyaktig måte gjennom denne metodefremstillingen. Det kan også tenkes at bruk av lydopptaker sikrer færre målefeil, da det er enklere å gjennomgå alt som ble sagt i ettertid.

Forskningseffekt kan ha betydning for reliabilitet. Spesielt gjelder dette i intervjuene, der informant kan ha blitt påvirket av forsker eller situasjonen. Mangelen på å standardisere kan ha ført til at det ble valgt ut noen observasjoner, som bygde på den fremstillingen som var ønsket for å passe inn med de teoretiske perspektivene. Dette kan ha gitt grunnlag for en skjev fremstilling av virkeligheten, som påvirker resultatet i en eventuelt ny måling (Ringdal, 2018). Også i spørreundersøkelsen kan det tenkes at en ny måling med en annen avsender, kunne påvirket resultatene.

### **Validitet**

Validitet sier noe om vi faktisk måler det vi ønsker å måle, og her er det de systematiske målefeilene som kan påvirke undersøkelsens kvalitet (Ringdal, 2018). Validitet knyttes mest mot resultatene av forskningen og omhandler gyldigheten av tolkningene forskeren gjør. Det å beskrive det teoretiske ståstedet på en nøyaktig måte, vil øke validiteten da det representerer grunnlaget for våre tolkninger (Thagaard, 2018). For økt validitet i denne forskningen vil tolkninger i analyseprosessen kunne presiseres å være gyldige på bakgrunn av den virkeligheten som er studert.

Da spørreundersøkelsen hovedsakelig ønsker å finne ut hva som fungerer og ikke fungerer med dagens hjelpemiddelordning, kan det oppstå uærlige svar. Det kan være brukere som ikke tørr å si ifra om dårlige erfaringer, eller at man retter det mer negativt enn det egentlig er for at større endringer kan kunne skje under omstillingen av hjelpemiddelsentralen.

For å lykkes bedre med å formulere spørsmål som var relevante for å fange opp erfaringer med hjelpemiddelforvaltningen, ble det innhentet innspill fra brukere selv og fra fagpersoner. Utformingen på spørreskjema kan likevel ha hatt noen svakheter, da det i deler av materialet er noen inkonsistenser i svarene. Antakelsen kommer av at noen har svart nei på et innledningsspørsmål, men likevel besvart det påfølgende oppfølgingsspørsmålet som var forbeholdt de som hadde svart ja. I tillegg kan det antas at flere hjelpemiddelbrukere har sammensatte erfaringer fra ulike prosesser og tildelinger av hjelpemidler. Dette har ikke spørreskjemaet tatt så mye hensyn til, og det kan derfor ha vært noe upresise svar der en bruker for eksempel har både dårlige og gode erfaringer på noe.

Ambisjonen bak problemstillingen om å se brukererfaringer i lys av mål om sosial bærekraft, kan ha reist noen forskningsutfordringer. Dette kan også vises gjennom forskningsspørsmålene, der undersøkelsesopplegget er noe bedre egnet for å måle output enn outcome. Mye av opplegget handler om erfaringer med hjelpemiddelforvaltningen, mens de deler som handler om hjelpemidlenes betydning i større kontekst kan være mer abstrakt å måle.

### **3.6 Metodisk refleksjon**

Å skulle forske på brukererfaringer i et bærekraftperspektiv, representerer en stor empirisk utfordring og jeg opplever at det metodiske opplegget for masteroppgaven har vært krevende. Det har vært utfordrende å gå inn i hjelpemiddelfeltet uten helsefaglig bakgrunn. Samtidig har det også vært noen fordeler ved at jeg som forsker ikke blir oppfattet som en representant for systemet eller bestemte faggrupper, ved at jeg har hatt et åpent syn og har kunnet stille kritiske spørsmål.

Datainnsamlingen har skjedd i tråd med metodelærens anbefalinger, og det har blitt særlig lagt vekt på å ivareta personvern hensyn. På et område ser jeg at det kunne med fordel ha vært noe bedre sammenheng mellom den kvantitative og den kvalitative datainnsamlingen. På det tidspunkt spørreundersøkelsen ble utformet, hadde jeg ikke rukket å reflektere tilstrekkelig rundt sammenhengen mellom teori og empiri. Så da jeg senere skulle utforme intervjuguide, forsøkte jeg å basere dette noe på spørreundersøkelsen, i tillegg til ny

informasjon jeg hadde tilegnet meg på feltet. Hadde det teoretiske rammeverket vært på plass tidligere, kunne begge metodene har vært noe mer synkronisert. Men dette var ikke mulig på grunn av den utradisjonelle forskningsprosessen denne studien har hatt, med første datainnsamling sommeren 2021. Likevel var det en fordel å kunne gå et skritt videre med en kvalitativ del som et supplement i datamaterialet.

Den omfattende datainnsamlingen har bidratt til å kunne besvare problemstillingen, og metodene viser seg å ha fungert godt. Samlet sett representerer responsen for studien og innholdet i datamaterialet et solid kunnskapsgrunnlag. Likevel kan den noe lave svarprosenten på 26 % indikere at generalisering av resultatene kan tolkes med forsiktighet. Det er samlet sett mange hjelpemiddelbrukere som svarte innenfor det begrensede geografiske området, og svarene kan ses å være noe representative for populasjonen på 1000 hjelpemiddelbrukere.

En svakhet ved datamaterialet er at respondenter og informanter er brukere som har fått tilgang til hjelpemidler, og det er fortsatt et uklart område på de som ikke har fått dekt sine behov. Bruk av spørreskjema ovenfor en gruppe der en kan anta at mange har problemer med å fylle ut selv, kan ha ført til begrensninger for å fange opp populasjonens erfaringer. Men det er vanskelig å vurdere for sikkert, da det ikke kan gjøres en frafallsanalyse.

## 4.0 Analyse og drøfting av funn

### 4.1 Innledning

I denne delen presenteres funn fra spørreundersøkelsen og intervjuene. Resultatene blir analysert og diskutert med bakgrunn i det teoretiske rammeverket som ble presentert i kapittel 2. Ut fra dette skal det videre i kapittel 5 konkluderes i forhold til den overordnede problemstillingen: **Hva kjennetegner hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker sett i lys av mål for sosial bærekraft?**

Brukerbetegnelsen er generell og omfatter i utgangspunktet alle personer som benytter seg av for eksempel helsetjenester (Helsedirektoratet, 2017). I min studie er målgruppen for datainnsamlingen hjemmeboende hjelpemiddelbrukere i Molde kommune. Mange av disse må antas å også være brukere av en rekke andre velferdstjenester, men det er med utgangspunkt i vedtak om hjelpemidler finansiert av NAV, de er inkludert i studien.

Først i dette kapittelet presenteres noen kjennetegn ved respondentene og informantene. Av personvern hensyn, som det er redegjort for i metodekapittelet, er det i svært begrenset grad stilt spørsmål om brukernes bakgrunn og livssituasjon. Slike opplysninger ville heller ikke være avgjørende sett i forhold til prosjektets problemstilling. I min studie er det hvordan brukernes erfaringer som helhet kan forstås i et sosialt bærekraftperspektiv, som danner rammen for analysen. Dette betyr også at det vil bli brukt enkle statistiske analyser i form av univariate frekvensfordelinger og mål for sentraltendens. Videre vil selve brukerundersøkelsen ha ulik empirisk status i analysen: Den representerer brukererfaringer i form av svarmønstre, samtidig som undersøkelsen inngår som et virkemiddel i bærekraftarbeidet.

### 4.2 Kort presentasjon av respondenter og informanter

Av de 259 som responderte på spørreskjemaet var det 11 % som var under 30 år, 23 % som var mellom 30-70 år og 66 % som var over 70 år. Videre kan det nevnes at flestparten av de som svarte var kvinner, mer nøyaktig 63 %. Det ble også spurt om hvordan skjemaet ble fylt ut, og 58 % svarte at de fylte ut skjemaet selv, 29 % fikk hjelp

fra pårørende og 13 % hadde andre som fylte ut skjemaet på vegne av seg selv (se vedlegg 2).

Den første informanten som ble intervjuet (heretter informant 1) hadde hatt hjelpemidler innenfor bevegelsesområdet hele livet. Personen var uføretrygdet, men var engasjert i ulike verv innenfor flere områder. Den andre informanten (heretter informant 2) hadde hatt hjelpemidler innenfor hørselsområdet i 15 år. Personen var blitt pensjonist etter flere år i arbeid, og var også nå engasjert i ulike verv.

Datainnsamlingens funn og resultater er nedenfor presentert i et analyseskjema utviklet med utgangspunkt i Opps (2017) operasjonaliseringer om sosial bærekraft og resultatkjede modellen. Det er gjort en videreutvikling og tilpasning av de teoretiske perspektivene, ved at bare deler av det brukes og at det er utviklet egne indikatorer tilpasset hjelpemiddelbrukere.

## **4.3 Output**

Hjelpemiddelforvaltningen produserer handlinger, produkter og tjenester. Det kan måles effekter av aktivitetene for å se om formålene er oppfylt (Senter for statlig økonomistyring, 2010). I denne sammenhengen blir output sett på som måten hjelpemiddelbrukere får hjelp på og hva de får tilgang på. Den kommende delen utforsker forskningsspørsmål 1 om hvilke erfaringer brukerne har når det gjelder tilgang på hjelpemidler. Først i neste del av analysen - under outcome - vil de mer langsiktige effektene av tjenestene bli undersøkt.

### **4.3.1 Lik tilgang og muligheter**

Alle mennesker skal ha like muligheter og tilgang til goder uavhengig av individenes ulike bakgrunner (Opp, 2017). En gruppe som ofte har dårligere levekår enn resten av befolkningen er mennesker med nedsatt funksjonsevne, og hjelpemiddelforvaltningen kan derfor tenkes å ha en viktig samfunnsoppgave for å bidra til å sikre lik tilgang. Dette kan også knyttes til bærekraftsmål 10 om mindre ulikhet.

### **Prosedyremessig rettferdighet**

Mange hjelpemiddelbrukere fikk muligheten til å medvirke i endringsprosessen for Smart hjelpemiddelforvaltning, i forbindelse med brukerundersøkelsen som ble gjennomført. Som Hofstad og Bergsli (2017) poengterer er medvirkning et av de sentrale temaene for målet om sosial bærekraft. Det er viktig med en prosedyremessig rettferdighet ved at befolkningen har mulighet til å delta i den lokale politikken, slik at beslutninger blir mer inkluderende (Opp, 2017). Det kan derfor tenkes at brukerundersøkelsen representerer en inngang til mer sosial bærekraft, ved å oppfordre til deltakelse blant denne undergruppen av innbyggere i kommunen.

Men hvis målet er mer inkluderende resultater for alle innbyggere (Opp, 2017), bør medvirkning også være på individnivå. Det er brukerutvalg i kommunen som arbeider på systemnivå, men det kan tenkes at hver enkeltes mulighet til å delta i beslutninger som angår eget hjelpemiddelbruk er minst like viktig.

Når det gjelder spørsmål om outputorientert innflytelse, ble brukerne bedt om å vurdere følgende påstand: Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar. Tabell 4 viser svarfordelingen.

	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

Tabell 4: Innflytelse på hjelpemidler (fra spørreskjema)

Hovedtendensen i svarene er at 72 % sier seg enige i at de har innflytelse på hvilke hjelpemidler de mottar. Men selv om et klart flertall her rapporterer opplevd innflytelse, så er det også 28 % som i mindre grad sier seg enige i påstanden. Bildet nyanseres ytterligere når det ses i sammenheng med svarene på et annet spørsmål, der respondentene ble bedt om å vurdere noen mulige ønsker for fremtidige ordninger i hjelpemiddelforvaltningen. Et av ønskene som sto høyt oppe på listen var «at jeg i større grad kan være med å bestemme selv» med 75 % som mente dette var viktig (se vedlegg 2). Samlet sett kan det se ut som det er både variasjon og et visst spenningsforhold når det gjelder opplevd innflytelse og ønske om mer medbestemmelse. Mer om medvirkning på et større nivå vil bli gjennomgått i neste analysedel om outcome.

## Tilgang til hjelpemidler

Det å ha tilgang til hjelpemidler vil være en viktig gode for mange innbyggere. I spørreundersøkelsen ble det undersøkt hvilke forhold som har vært av betydning for at brukere har fått dekket sine behov for hjelpemidler. Funnene gjengis i tabellen under:

	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

Tabell 5: Hvem har hatt betydning for tilgang på hjelpemidler

Samlet sett illustrerer svarmønstrene at hjelpemiddelbrukere står i ulike situasjoner, og det varierer hva som har vært av betydning for tilgang til hjelpemidler. Likevel er det egen og pårørendes innsats som topper listen med de høyeste gjennomsnittsverdiene (se tabell). Både de som kan tenkes å stå i direkte kontakt med brukernes helseutfordringer og de som fatter vedtak om tildeling, fremstår med en perifer rolle når det gjelder å sikre tilgjengelighet. At brukere i så stor grad er avhengig av egne initiativ, gir grunnlag for å stille kritiske spørsmål om systemets kapasitet når det gjelder å fange opp brukernes behov for hjelpemidler. Det vil fra et bærekraftperspektiv ikke tolkes som veldig bærekraftig.

Funnene støttes av intervjumaterialet, der informant 1 mente at kommunen ikke er så god på å anerkjenne behov. Hjelpemiddelsystemet opplevdes som mer *på* i tilbud av hjelpemidler da informanten var yngre. Men som voksen opplevde informanten å ha mer eget ansvar og må lete mer etter hjelpen selv. Det kan ut ifra dette tenkes at tilgangen til hjelpemidler var enklere før, men at det har utviklet seg til at ansvaret har blitt flyttet mer over på brukeren. Men på en annen side skal det nå skje endringer blant annet i forbindelse med smart hjelpemiddelforvaltning, og dette kan tenkes å snu om denne utviklingen igjen. Om det fortsetter å være egen og pårørendes innsats som har størst betydning, kan det tenkes at det er de som har mest ressurser til å etterspørre, som får mest tilgang til

hjelpemidler. Dette er med på å forsterke ulikheter, som heller ikke er i tråd med sosialt bærekraftig utvikling.

I spørreundersøkelsen ble respondentene spurt om de fikk god informasjon om hvordan de kunne søke om hjelpemidler. Dette var blant spørsmålene som vises i tabellen under:

	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

Tabell 6: Opplevelse av søknadsprosess (fra spørreskjema)

Resultatene viser at 58 % mente de fikk god informasjon, 15 % fikk grei informasjon og 27 % mente dette var dårlig. Flertallet mener altså at informasjonen er god, og her er det nyttig å huske at det er de som har lyktes i å sende søknad som inngår i populasjonen. Det at 27 % opplever dårlig informasjon kan være en trussel mot prosedyremessig rettferdighet og lik tilgang til hjelpemidler.

Opplevelsen av søknadsprosessen ble forsøkt målt, der 68 % samlet sett godt fornøyd med søknadsprosessen. Videre mente 64 % at de fikk god informasjon om de hjelpemidler som kunne være aktuelle for dem, men 53 % fikk ikke eller i liten grad visning av de aktuelle hjelpemidlene. Dette kan vise at selv om mange brukere får tilgang til søknadsprosessen for hjelpemidler, er det ikke alle som er fornøyd med veien videre til å få selve hjelpemiddelet. Det er mulig at tilgangen til hjelpemidler hadde vært enda bedre med en effektiv visning av aktuelle hjelpemidler for den enkelte bruker.

### **Tilgang til den digitale verden**

Målet om at alle mennesker skal ha like muligheter (Opp, 2017), må også gjelde lik mulighet for å erverve seg informasjon digitalt eller bruke ulike tjenester på nett. Offentlige fasiliteter skal ikke plasseres på en måte som gir ulike muligheter for undergruppene i samfunnet, og det kan argumenteres for at dette også kan gjelde det såkalte digitale rom.



Det var mange som samlet sett er fornøyde med søknadsprosessen for tilgang på hjelpemidler, som kan antyde at dagens systemer fungerer rimelig godt for flertallet av respondentene. Framover må en anta at grenseflaten mellom brukere og hjelpemiddelforvaltning vil bli preget av teknologisk utvikling, og økende digitalisering (Ahvenniemi, Huovila, Pinto-Seppa, & Airaksinen, 2016). I spørreundersøkelsen ble det spurt om «økt digitalisering av tildeling og oppfølging» var et ønske for fremtidige ordninger rundt hjelpemiddelforvaltningen (se tabell 7).

	Ikke viktig 0	1	2	3	Svært viktig 4		Gj.snitt
Økt digitalisering av tildeling og oppfølging	28	8	20	18	26	100 %	2,1

Tabell 7: Økt digitalisering (fra spørreskjema)

Dette havnet på bunn på ønskelisten og viser samtidig stor spredning i svarene. Under halvparten (44 %) mente det var viktig med økt digitalisering.

Digitalisering var også et populært tema for tilbakemeldinger i fritekstspørsmålet til slutt i spørreskjemaet (se vedlegg 3). Det ble kommentert at ikke alle forstår den digitale verden og at det bør finnes gode alternativ for de som ikke behersker data like godt. Det ble påpekt at eldregenerasjonen som ikke er digitale vil være her lenge, og at utviklingen av teknologi går raskere enn flere kan henge med på. Men dette temaet viser et spenningsforhold og det som kan kalles det digitale skillet er tydelig. Dette kommer av at det på den andre siden er mange som ønsker muligheten for å kunne gjøre avtaler digitalt, da det ofte er vanskelig å få kontakt på telefon. Et viktig poeng som kom fram, er at mange er avhengige av digitale hjelpemidler og ønsker større utvalg på dette området. At flere får bruk for digitale hjelpemidler fremover, kan være en konsekvens av den raske utviklingen av teknologi.

Informantene som stilte opp til intervju, var positive til mer digitalisering: «Jeg er med på det digitale, så jeg tror at jeg blir kjempehappy. Men det kan jo være brukere som trenger hjelp og pårørende som kan ha problem med det» (Informant 1). Det ble videre poengtert at det var viktig å ha både et fysisk og digitalt tilbud der det lar seg gjøre. Informant 2 er positiv til utviklingen av mer tekniske hjelpemidler og virker ikke å ha noen problem med

det digitale rommet selv. Men informanten viser en forståelse for at enkelte personer kan slite med både tekniske hjelpemidler og annen teknologi.

Når det gjelder tilgang til den digitale verden kan det argumenteres for at det er best med en balanse mellom å ha tilgang til alt av digitale verktøy eller hjelpemidler, og å ha alternativer for de som trenger det. Dette kan være med på å oppfylle hovedprinsippet for bærekraftmålene «leaving no one behind» (FN-sambandet, 2022).

### **Tilgang til områder**

Det å ha tilgang til ulike fasiliteter og viktige livsområder er også av stor betydning for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Fysisk aktivitet ble nevnt å være viktig for en bedre helse, og da er det nødvendig at alle grupper i samfunnet har tilgang til dette gjennom ulike fasiliteter og ressurser (Opp, 2017).

Hjelpemiddelsentralen i Molde kommune kan ses på som en fasilitet. Denne er lokalisert i utkanten av bykjernen i Molde i dag, men skal endre lokasjon til en mer sentral beliggenhet (Smart Molde, 2022). Det har vært flere tilbakemeldinger på at dette blir en positiv endring blant hjelpemiddelbrukere. Beliggenhet skal være et fokus hvis byen ønsker å bli mer sosialt bærekraftig, slik at det arbeides mot en lik tilgang til fasiliteter (Opp, 2017). I intervjuene ble informantene spurt om hva de tenker rundt en ny lokasjon av hjelpemiddelforvaltningen.

«Jeg tror det er viktig at det blir en bedre fysisk møteplass, det er savnet. Da kan brukere prøve ut før de skaffer hjelpemiddel. Da vet man at det blir brukt» (Informant 1).

«En ny fysisk møteplass blir veldig bra. Å få samlet det der blir enklere med parkering og at det går en del busser dit», «Det er også snakk om at de frivillige skal komme inn og være et supplement til tjenesten.. de har behov for et møtepunkt» (Informant 2).

Også resultatet fra spørreskjemaet som angår visning av aktuelle hjelpemidler kan være med å indikere et behov for en bedre fasilitet (se tidligere tabell 6). De 53 % av hjelpemiddelbrukere som ikke har fått muligheten til å få visning av hjelpemidler, kan tenkes å sette pris på en bedre fysisk møteplass med forbedret visningsmuligheter. Og videre vil en mer sentral lokasjon kunne bidra til at flere har tilgang på fasiliteten.

### **4.3.2 Helse- og miljørettferdighet**

Ulike hensyn innenfor helse- og miljørettferdighet er viktig for sosial bærekraft. Dette innebærer blant annet bedring i levestandard og rettferdig fordeling av goder (Hofstad & Bergsli, 2017). Tilgangen til hjelpemidler kan ses som en gode og noe som videre kan ha en positiv effekt på livskvalitet. Hjelpemidler finansiert av NAV er gratis for hjelpemiddelbrukere, som vil si at tilgangen ikke handler om at noen ikke har råd i økonomisk forstand, men at det heller kan handle om i hvilken grad en har ressurser til å skaffe seg informasjon og kunne søke om hjelpemidler.

I spørsmål om bruken av hjelpemidler i spørreundersøkelsen viser hele 81 % at de er fornøyde med de hjelpemidlene de har fått tildelt. I tillegg er det 69 % som mener det er viktig å ha et mål om mer brukervennlige hjelpemidler i forbedringsarbeidet til hjelpemiddelforvaltningen (se vedlegg 2). Ut ifra disse resultatene kan det virke som at selv om noen ting fungerer bra, sett fra flertallets side, kan forbedringer gjøres for å få en økt levestandard. Samlet sett er det mange positive tilbakemeldinger på tilgangen til hjelpemidler, og en forsiktig tolkning er at dette kan øke livskvaliteten til mennesker med nedsatt funksjonsevne.

### **4.3.3 Fellesskap og tilhørighet**

Sosial kapital kan både oppstå når individer anvender sosiale strukturer for å realisere sine interesser, og der innbyggere interagerer med offentlige organisasjoner (Aarseth & Hansson, 2017). Ut ifra dette kan det tenkes at hjelpemiddelforvaltningen er den offentlige organisasjonen og hjelpemiddelbrukerne er innbyggerne, som tilegner seg mer sosial kapital i tilhørigheten til forvaltningen. Ressursene de får tilgang til kan både være hjelpemidler, kunnskap, trygghet og tillit. Sosial kapital handler i hovedsak mye om outcome, men det kan også plasseres under output da det her handler om de ressurser som tilegnes gjennom å ha tilgang til hjelpemidler.

Ved at hjelpemiddelbrukere føler seg mer inkludert i sitt nærmiljø kan det bidra til mindre sosial segregering. Mer tilhørighet og mindre skiller mellom menneskegrupper vil ha positiv effekt på menneskenes livssjanser (Regjeringen, 2020). Informant 1 nevner at forbedringer på flere områder hos hjelpemiddelforvaltningen kan tenkes å føre til mer

tilhørighetsfølelse blant hjelpemiddelbrukerne. Eksempelvis kunne mer brukermedvirkning, bedre opplæring og kommunikasjon bidra til dette. I tillegg vises en stor positivitet til en ny bedre lokasjon for hjelpemiddelsentralen fra flere hjelpemiddelbrukere. Det er mulig at en slik fysisk møteplass øker tilhørighetsfølelsen da brukere får møte andre i samme situasjon. En positiv konsekvens av dette kan være at det fungerer som et sosialt nettverk som bidrar til økt sosial kapital, og derav bidrar til måloppnåelse.

#### **4.3.4 Grunnleggende menneskelige behov**

Hvis et samfunn, herunder hjelpemiddelforvaltningen, klarer å oppfylle brukernes grunnleggende behov vil det kunne defineres som mer sosialt bærekraftig (Opp, 2017). Min studie har ikke gått nærmere inn i bosted og inntektsfordeling i hjelpemiddelbrukernes liv, men en annen viktig indikator for sosial bærekraft som går igjen er trygghet. Trygghet kan blant annet handle om å ha muligheten til å sikre seg mot fremtidige hendelser (Hofstad & Bergsli, 2017). I denne sammenheng har trygghet flere betydninger, slik som trygghet for å få den hjelpen man trenger og annen sikkerhet i hverdagen.

Først skal det undersøkes om hjelpemiddelbrukerne føler de blir sett og hvilke erfaringer de har med å få oppfylt grunnleggende menneskelige behov. For at hjelpemiddelbrukere skal få et bedre liv er det viktig «...at vi skal få tilbudt de hjelpemidler vi trenger av hjelpemiddelsentralen og at det i størst mulig grad blir tilrettelagt for dem som sliter innenfor flere behovsområder» (Informant 2). I spørreundersøkelsen mente 77 % av hjelpemiddelbrukerne at hjelpemidlene bidrar til at de mestrer sine daglige gjøremål (se vedlegg 2). I lys av dette kan det tolkes som at de daglige gjøremål står i stil med mange av de grunnleggende menneskelige behov, og at dette derfor blir oppfylt takket være tilgang på hjelpemidler. Det er likevel noe en kan se på som «det lille livet», altså bare det hverdagslige. Og det passer godt til i output perspektivet, som en direkte konsekvens av hjelpemiddelforvaltningens aktivitet med tilbud av hjelpemidler. Det blir understreket at tilbudet om hjelpemidler ikke alltid er like lett tilgjengelig: «Det skulle blitt tilrettelagt litt enklere rundt en bruker og brukerens behov. Vi må ofte drive og kjempe om det vi vil ha og det vi har behov for. De bør begynne å se det litt selv og lytte mer» (Informant 1).

Det blir poengtert fra informant 1 at kommunen må slutte å spare når det gjelder å dekke hjelpebehovet til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Resultater fra spørreskjema viser at 59 % mener at kommunen har høy faglig kompetanse på bruk av hjelpemidler (se vedlegg 2). Videre deler også informanten sin erfaring med at de ansatte ved hjelpemiddelforvaltningen er veldig hjelpsomme og trivelige når brukere først får hjelp. Men det kan likevel tyde på at det er et spenningsforhold mellom brukernes behov og forvaltningens ressurser. Det vil hjelpe lite å ha mange kompetente fagfolk på saken, hvis mennesker med nedsatt funksjonsevne ikke får dekt sine behov. Andersen har et poeng med å se på skillet mellom brukernes behov og deres ønsker, som kan være relevant i et slikt spenningsforhold (Andersen, 2019). I lys av dette kan hjelpemiddelforvaltningen både se på det som faktisk er brukernes kartlagte grunnleggende behov, og det som brukerne gjerne ønsker selv av hjelp i fordelingen av ressurser.

Videre er det viktig at hjelpemiddelbrukerne føler at de får den hjelpen og opplæringen de trenger for å klare seg i hverdagen. Informant 2 poengterer at enkelte personer med funksjonsnedsettelse kan slite med bruk av hjelpemidler, og at det er forsøkt å bli gitt opplæring, men at det har vært vanskelig å få denne kunnskapen til å sitte. Informant 1 mener som nevnt at kommunen ikke er så gode på å anerkjenne behov, og at noen ikke får så god opplæring på hjelpemidler. I spørreundersøkelsen mente 67 % av hjelpemiddelbrukerne at de fikk den hjelpen de behøvde for at hjelpemidlene skal fungere, og litt færre med 55 % mente de fikk god opplæring i bruk av hjelpemidlene sine (se vedlegg 2).

Et annet funn var at 20 % av hjelpemiddelbrukere har hjelpemidler som av ulike årsaker ikke blir brukt. 41 % av dem mente at årsaken var at hjelpemidlene ikke dekte sine behov, 39 % sa de hadde fått manglende opplæring og 20 % var redd for å bruke det feil (se vedlegg 2). Dette er en uheldig konsekvens av blant annet manglende opplæring, som ikke er særlig bærekraftig. Noen mennesker med nedsatt funksjonsevne kan derfor tenkes å ikke få til de daglige gjøremålene på en tilfredsstillende måte. Og at grunnleggende behov blir derfor ikke dekt.

En bedre hverdag med oppfyllelse av grunnleggende behov innebærer også at det må være en god oppfølging. Det var 72 % av hjelpemiddelbrukerne som ønsket seg bedre oppfølging fra fagpersonalet. En stor del av oppfølgingen gjelder også rundt behovet for

reparasjon av hjelpemidler. 60 % krysset av for at de ønsket bedre hjelp ved reparasjon i fremtiden. Det var til sammen 39 % som hadde hatt behov for reparasjon og det var generelt nokså positive erfaringer. Det var likevel flere som mente at det ikke helt stemte at reparasjonsprosessen gikk raskt (se vedlegg 2). Dette understrekes av informant 1 som hadde erfaring med at det å få tilbake hjelpemiddelet etter det var ferdig reparert tok unødvendig lang tid. «Hvis et av mine hjelpemidler blir ødelagt, føler jeg meg mer handicappet enn det jeg er» (Informant 1). Dette kan vise at en god og effektiv oppfølging vil kunne sørge for en bedre opprettholdelse av brukernes grunnleggende behov.

#### 4.3.5 Oppsummering av output

I output-delen av resultatkjeden har det blitt gjort målinger av tilgangen til hjelpemidler, i form av hjelpemiddelbrukeres tilbakemeldinger og erfaringer. For å kunne se dette i forhold til sosial bærekraft, ble funn plassert innenfor bærekraftdimensjonene.

Resultatene viser ulike erfaringer når det gjelder søknadsprosess, tildeling, opplæring, oppfølging, medvirkning og andre deler av livet med hjelpemidler. Selv om mange hjelpemiddelbrukere stort sett har positive erfaringer, hadde de også noen ønsker for forbedringer. Det er indikatoren for lik tilgang og muligheter som er mest relevant i output-delen, da det i hovedsak handler om tilgangen på hjelpemidler. På noen andre områder, slik som under helserettferdighet, har ikke denne undersøkelsen nok data til å kunne belyse output på en god måte.

<b>Dimensjoner for sosial bærekraft</b>	<b>Oppsummering av brukernes erfaringer med tilgang på hjelpemidler (output)</b>
<b>Lik tilgang og muligheter</b>	<p><b>Prosedyremessig rettferdighet</b>            Brukerundersøkelsen er i seg selv et bidrag til økt sosial bærekraft. På individplan avdekkes et ønske blant hjelpemiddelbrukerne om å kunne bestemme mer selv.</p> <p><b>Tilgang til hjelpemidler og fasiliteter</b>            Hjelpemiddelbrukeres erfaringer viser at de som regel har tilgang til hjelpemidler, informasjon og fasiliteter. En utfordring sett i lys av sosial bærekraft er hvor avgjørende egen innsats var for tilgang.</p>

	<p>Et til dels betydelig mindretall (rundt 1/3) opplever ikke ulike forhold som tilfredsstillende. Det kan være årsaken til et spenningsforhold der mange brukere er fornøyde på et område, men likevel ønsker flere en forbedring.</p> <p><b>Tilgang til den digitale verden</b> Brukerne etterlyser en balanse ved å både ha tilgang til det digitale og andre alternativer. Det digitale skillet kan ses som en utfordring i målet om en sosialt bærekraftig utvikling.</p>
<b>Helse- og miljørettferdighet</b>	<p><b>Livskvalitet</b> Hjelpemiddelbrukernes tilfredshet med hjelpemidler som en tildelt gode kan indikere økt livskvalitet. Dette viser at hjelpemidler kan bidra til økt sosial bærekraft.</p>
<b>Fellesskap og tilhørighet</b>	<p><b>Sosial kapital og tilhørighet</b> Hjelpemiddelforvaltningen kan med sine mange ressurser potensielt sett føre til økt sosial kapital, i tillegg til økt tilhørighetsfølelse blant flere hjelpemiddelbrukere.</p>
<b>Grunnleggende menneskelige behov</b>	<p><b>Hjelp, opplæring og oppfølging</b> Hjelpemiddelbrukernes erfaringer viser at tilgangen på hjelpemidler dekker mange av deres grunnleggende behov. Forbedringer innenfor opplæring og oppfølging, kan sikre en bedre dekning. Det kan være spenningsforhold mellom brukernes behov og forvaltningens ressurser, som gjør det utfordrende for mål om sosial bærekraft.</p>

Tabell 8: Oppsummering av output

## 4.4 Outcome

I en resultatkjede handler outcome om de overordnede målene til en virksomhet, eller de mer langsiktige effektene av deres aktiviteter (Malerud, 2014). Ifølge Andersen (2019) er det viktig å ha et samproduksjonsperspektiv ved tilpasning av tjenester, der brukerne er likeverdige bidragsytere. Dette retter seg mest mot outcome-delen som beskriver betydningen for eksempel hjelpemiddelbrukere opplever at tjenestene medfører (Andersen, 2019). I denne delen vil forskningsspørsmål 2 om hvilke erfaringer brukerne har når det gjelder nytte og betydning av hjelpemidler undersøkes. Det samme analyseskjemaet brukes her.

En egen del i spørreundersøkelsen var tilegnet outcome perspektivet, med hjelpemidlenes betydning som tema. Resultatene er gjengitt i tabellen under. I tillegg rettet også store deler av intervju spørsmålene seg mot hjelpemidlenes betydning.

#### 4. HVA ER VIKTIG FOR DEG?

##### Hjelpemidlenes betydning Rangert. (n=185-239)

Mine hjelpemidler ...	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Mean
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

Tabell 9: Hjelpemidlenes betydning (fra spørreskjema)

Hjelpemiddelbrukerne befinner seg i ulike livsfaser og har trolig ulike ambisjonsnivå når det gjelder å delta i samfunnslivet. Resultatene fra spørsmål om outcome-siden i spørreundersøkelsen viser at dagliglivets gjøremål topper rangeringen. Videre er det stor spredning i svarene, der andelen som ikke opplever at hjelpemidlene har betydning, er for flere av punktene større enn andelen som ikke opplever slik betydning. Resultatene kommenteres mer utførlig i den kommende analysedelen.

#### 4.4.1 Lik tilgang og muligheter

En viktig del av byutvikling er rettferdig tilgang til ressurser, og perspektivet «retten til byen» løfter frem dette. Uansett gruppetilhørighet skal det gis lik mulighet til blant annet arbeid, byliv og deltakelse i beslutningsprosesser (Hofstad & Bergsli, 2017). Også her kan tilgangen til ulike ressurser gjelde for alle menneskegrupper i samfunnet, men hjelpemiddelbrukere kan ha spesielle erfaringer med dette.

#### Tilgang til fasiliteter

Fasiliteter som er viktig å ha tilgang til for en bedre helse, er naturområder og rekreasjonsfasiliteter. For at en by skal være mer sosialt bærekraftig må slike fasiliteter være tilrettelagt for flest mulig mennesker uavhengig av gruppetilhørighet (Opp, 2017).



Blant respondentene mente 60 % at det stemte godt at hjelpemidlene bidrar til at de kan være mer sosiale (se tabell 9). Men for å være sosial kan det tenkes at det er viktig å ha tilgang til ulike sosiale arena. Det kan for mange være deres rekreasjonsfasilitet, og deres måte å koble ut fra de daglige gjøremål. Informantene ble i intervjuene spurt om hvilken plass deres hjelpemiddel har for deltakelse i sosiale arena. Informant 2 poengter viktigheten av å tilrettelegge for at folk kan være sosiale. Hjelpemidler gjorde at personen kunne være aktiv i kor, og være bedre til stede med sin familie.

Informant 1 gir eksempel på at hjelpemidler bidrar til at personen kan dra på noen kulturarrangement. Det meste denne hjelpemiddelbrukeren ønsket å dra på, var mulig. Men tilgangen til slike fasiliteter er ikke alltid enkel. Informanten trekker fram et eksempel om den lokale kinoen. Der er det kun en av tre saler som er tilrettelagt for hjelpemiddelbrukere, og de må ofte komme lenge før filmen begynner for å få tak i billetter til de tilpassede plassene.

Av andre fasiliteter som de hadde bedre tilgang til takket være hjelpemidler, ble det nevnt reising i nærområdet, kjøpesenter og vennebesøk. Naturopplevelser hadde også fått en ny betydning på grunn av hjelpemidler «Det er finere å gå en tur og kunne høre fuglene synge oppe i trærne» (Informant 2). Totalt sett viser resultatene at tilgang til de fleste fasiliteter er mulig for hjelpemiddelbrukere, så lenge det er tilrettelagt for det. Imidlertid er det fortsatt en betydelig andel respondenter som ikke mente at det stemte godt at hjelpemidlene bidrar til å være mer sosiale. Dette kan ha flere årsaker. På bakgrunn av alle eksemplene som kom fram av muligheter, så kan en forsiktig tolkning være at noens egne initiativ for å delta i sosiale arena ikke har vært store nok. Men alle har imidlertid sine unike bakgrunner, og det er i denne studien for lite informasjon til å gi noe konklusjon på dette.

### **Tilgang til jobb og utdanning**

Å ha en funksjonsnedsettelse fører ofte til at det blir vanskeligere å få tatt ønskelig utdanning og komme seg ut i arbeidslivet på egen hånd (Ekspertutvalg, 2017). Et sosialt bærekraftig lokalsamfunn vil kunne tilrettelegge for sysselsettingsmuligheter til alle, for å redusere bruk av sosiale velferdsgoder og bygge et sosialt fellesskap (Opp, 2017). Men respondentenes svar viste et noe lavt gjennomsnitt for det å bidra i samfunnslivet (se tabell 9). Her er det størst andel på 33 % som har svart at dette ikke stemmer i det hele tatt. Noe som kan henge litt sammen med to andre påstander om fritidsaktiviteter og arbeidsliv.

Bare 36 % sier seg godt enig i at hjelpemidlene øker muligheten for å studere eller arbeide. Likevel nevner informant 2 at hjelpemidler gjør en sikrere i å være deltaker i samfunnet, og bidrar til å unngå at man havner bort i en krok.

De fleste mennesker tar en utdanning og har en tanke for hvor man vil i livet eller hva man skal jobbe med i ettertid. Men hvis man har en nedsettelse så kan det være med på å redusere at man når dit man har lyst til å komme selv. En nedsettelse kan gjøre at man ikke har måloppnåelse (Informant 2).

Resultatet som viste et lavt gjennomsnitt for å arbeide og studere, i tillegg til at bare en av to informanter hadde vært i arbeid, viser at det kan være store variasjoner i om hjelpemidler øker muligheten for å arbeide. Men informantene er eksempler på at man også kan delta i samfunnet gjennom for eksempel verv eller på andre måter.

### **Tilgang til transport**

En årsak til at hjelpemiddelbrukere ikke er i arbeidslivet, kan blant annet komme av dårlige transportmuligheter. Byer som har ulikheter på tilgang til transport eller mangel på transportmuligheter kan øke arbeidsledigheten (Opp, 2017). Informant 1 uttrykker en stor takknemmelighet over å ha en bil som er tilrettelagt som et hjelpemiddel for denne personens funksjonsnedsettelse. Uten bilen hadde muligheten til deltakelse, opplevelser og sosiale arena blitt svekket. Spesielt bidrar det personlige transportmiddelet til større frihet og fleksibilitet i hverdagen.

Hjelpemiddelbrukeren har noen dårlige erfaringer med offentlig transport «Jeg vet om flere som har opplevd at man står alene og venter på bussen og at bussen har kjørt rett forbi» (Informant 1). Det presiseres at mange hjelpemiddelbrukere derfor er avhengig av å ha med en ekstra person på bussen, spesielt når det gjelder hjelpemiddel innenfor bevegelsesområdet. Informant 2 sier seg også enig i at for eksempel en rullestol kan være en begrensende faktor i det sosiale livet, på grunn av at man i noen tilfeller ikke kan komme seg dit man vil.

En annen opplevelse med transport som ble delt, var fra en sen kveld da informant 1 skulle komme seg hjem og ringte etter en maxitaxi. Det var ingen maxitaxi å oppdrive i det hele tatt, og personen måtte til slutt få tak i en familiær kontakt for skyss. En annen begrensning

på fremkommelighet som nevnes, er høye brøytekanter på vinteren og at det ellers kan være nedfelt med kanter som er vanskelig å bevege seg rundt på. Det er altså flere begrensninger for mennesker med nedsatt funksjonsevne på transportfronten, og det kan i tillegg være årsaken til begrensninger i deltakelse på ulike arena. Dette viser dessuten at hjelpemidler både kan være et transportmiddel, bidra til tilgang til transport og kan legge begrensninger på transportmuligheter.

### **Prosedyremessig rettferdighet**

Under output-delen av analysen ble viktigheten av brukermedvirkning eksemplifisert med brukerundersøkelsen som ble gjennomført. Men det er også viktig at hjelpemiddelbrukere har muligheten til å kunne medvirke på andre relevante områder i deres liv. Indikatoren om prosedyrerettferdighet i samfunnet er viktig for sosial bærekraft, og for at befolkningen skal ha mulighet til å inkluderes i beslutninger og resultater som gjelder for alle innbyggere (Opp, 2017).

Informantene ble spurt om de opplever at alle hjelpemiddelbrukere har mulighet til å medvirke. Det var en enighet om at de fleste har mulighet til deltakelse og medvirkning så lenge man tar initiativ selv. Dette skjer ofte gjennom å melde seg inn i organisasjoner eller råd, og da får man talerett og kan bli med i beslutninger. Likevel er ikke alle erfaringer med å medvirke alltid like gode: «Jeg føler jeg har muligheten til å medvirke, men samtidig føler jeg meg litt overkjørt. Jeg prøver å si meningene mine, men opplever å ikke bli hørt» (Informant 1). Som et ønske ble det nevnt at lokalsamfunnet gjerne kan bli flinkere på å tenke litt utenfor boksen og ta inn flere personer eller brukerrepresentanter som kan dele erfaringer. Informant 1 nevnte at personen gledet seg til et nytt sykehus skulle bli bygd i nærområdet, og at det var ønskelig at blant annet hjelpemiddelbrukere kunne komme inn på et tidlig tidspunkt i planleggingen for innspill.

### **4.4.2 Helse- og miljørettferdighet**

Det vil her undersøkes hva tilgangen til hjelpemidler gjør for hjelpemiddelbrukernes helse- og miljørettferdighet, med fokus på indikatorene livskvalitet og attraktive nærmiljø. Livskvalitet er allerede beskrevet som å inneholde mange grunnleggende komponenter som blant annet god helse, trygghet og fritid (Hofstad & Bergsli, 2017).

## **Livskvalitet**

I spørreundersøkelsen ble respondentene spurt om de opplever at hjelpemidlene bidrar til at de i større grad får samme livssjanser som andre (se tabell). Resultatene viste at 44 % sa seg enig i at dette stemte godt. 22 % var litt enig og 34 % opplevde ikke at det stemte. Det viser stor spredning og varierte erfaringer rundt livssjanser. Funnene som ble presentert innenfor dimensjonen «lik tilgang og muligheter», kan være med på å understreke at hjelpemiddelbrukere i varierende grad har like livssjanser som andre. Videre kan det tenkes at de ulike hjelpebehovene til brukerne også i høy grad spiller inn her. Noen spørsmål som kan ha betydning for denne bærekraftdimensjonen om helse- og miljørettferdighet, er i hvilken grad et hjelpemiddel kan kompensere hvert enkelt sitt funksjonstap. Og hvordan omgivelsene tilrettelegger for inkludering av mennesker med nedsatt funksjonsevne.

For å undersøke nærmere hva hjelpemiddelbrukere ser i begrepet med livskvalitet, ble informantene spurt om hva de mener er et godt liv for dem. «Et godt liv for meg er å fungere. Og det er viktig for meg å ha noe å gå til. Jeg takler ikke sitte inne en hel dag» (Informant 1). Videre sies det at hjelpemidler bidrar til at flere kan være hjemmeboende lengre, og at det også i aller høyeste grad bidrar til en bedre mental helse. «Et godt liv for meg er å bli akseptert. Og ikke bli ekskludert. Å kunne være sosial. Og å være trygg i omgivelsene» (Informant 2). Alt i alt kan det tolkes som at selv om hjelpemiddelbrukere i ulik grad har samme livssjanser som andre, så er fortsatt livskvaliteten individuell og et godt liv kan være definert ut fra flere grunnleggende ting.

## **Attraktivt nærmiljø**

For å ha opplevelsen av å være i et attraktivt nærmiljø kan det antas at mulighetene en har på fritiden er av stor betydning. Det var under halvparten av respondentene som sa seg enig i at hjelpemidler gjør det mulig å drive med fritidsaktiviteter (se tabell), og det viser en variasjon i mulighetene de har på fritiden. Dette kan henge sammen med den middelmådige opplevelsen av like livssjanser, og viser at den viktige komponenten i livskvaliteten kan være noe fraværende for hjelpemiddelbrukere.

Informant 2 kom med eksempler som muligheten for å produsere og fremføre noe personen liker gjennom å synge i kor. Ulike hjelpemidler innenfor hørselsområdet gjør dette mulig, og øker derfor mulighetene for å drive med de fritidsaktivitetene som de har lyst til. Som en tilbakemelding i fritekstsvaret i spørreskjemaet ble det nevnt at det var et

ønske om økt kompetanse på aktivitetshjelpemidler. Dette viser at det kanskje finnes mer potensiale og muligheter for flere typer fritidsaktiviteter enn mange tror. Med dagens teknologiske utvikling kan det antas at fremtiden bringer flere aktivitetshjelpemidler på banen. Attraktive hjelpemidler som bidrar til flere fritidsaktiviteter, kan øke følelsen av et attraktivt nærmiljø for hjelpemiddelbrukere. Da de har muligheten til å delta på flere arenaer.

### **4.4.3 Fellesskap og tilhørighet**

For å måle sosiale forhold var to indikatorer viktig, der begge er med på å påvirke en persons livssjanser. Sosial kapital handler om hvordan innbyggere kan skape tillit og dele kunnskap gjennom relasjoner, og sosial segregering sier noe om fordelingen av rike og fattige i boligstrøk (Opp, 2017). Her vil fokuset være fellesskap- og tilhørighetsfølelsen hos hjelpemiddelbrukere.

#### **Sosial kapital**

Sosial kapital er viktig for å ha tilgang til sosiale nettverk, og få til det man ønsker å oppnå (Aakvaag, 2008). Som informant 2 nevner er hjelpemidler viktig for måloppnåelse, og for å kunne fange opp mye av det som foregår. Ressurser en har tilgang til ved tilhørighet til andre øker den sosiale kapitalen til den enkelte, og det kan ha positiv virkning på helsen (Larsen, Ridderstrøm, & Nylenna, 2018, s. 96). Slike ressurser kan for en hjelpemiddelbruker tenkes å være alt fra selve hjelpemidlene til kunnskapen, støtten og tryggheten man får ved deltakelse i sosiale nettverk. Og slike ressurser kan øke sjansen for den måloppnåelsen man ønsker. Ved å ha større nettverk kan dette også bidra til å øke sjansen for å skaffe seg jobb.

Det er rimelig å anta at de 60 % som opplever at hjelpemidlene bidrar til at de kan være mer sosiale (se tabell), har større sjanse for å ha opparbeidet seg sosial kapital. Dette kan også tenkes å gjelde for de hjelpemiddelbrukere som er aktive i studier, arbeid eller fritidsaktiviteter da sosial kapital kan ha gitt de tilgang til dette. Informant 2 understreker at hjelpemidler bidrar til å bli sikrere deltaker i samfunnet og unngår at man blir puttet bort i en krok. Men på en helt annen side kan også sosial kapital tenkes å redusere sosial bærekraft, ved at det skaper store motsetninger i et lokalsamfunn og fungerer på en ekskluderende måte.

## **Ingen sosial segregering**

Selv om Opp (2017) først og fremst tar for seg sosial segregering som konsentrering av rike og fattige, handler det også om mange ulike menneskegrupper som er skilt fra andre i et samfunn. En slik gruppe kan være mennesker med nedsatt funksjonsevne, og det er viktig at byer arbeider med at de skal føle tilhørighet (Regjeringen, 2020).

Resultater fra spørreundersøkelsen viser at 47 % av respondentene opplever at hjelpemidlene bidrar til at de føler mer tilhørighet i samfunnet (se tabell). Det kan være mange årsaker til dette resultatet og uten for mye bakgrunnsinformasjon er det vanskelig å si hvilke faktorer som gjør at de resterende ikke opplever at hjelpemidlene bidrar til den tilhørigheten. Funnet ble tatt opp og forsøkt undersøkt videre under intervjuene.

Informantene var mer enig i at hjelpemidlene bidrar til at de føler tilhørighet i samfunnet. Dette ble begrunnet i at hjelpemidlene blant annet gir rom for flere muligheter, og at man klarer å motta flere inntrykk fra omgivelsene. En antakelse om hvorfor noen hjelpemiddelbrukere ikke følte på tilhørighetsfølelsen var mangel på tilrettelegging: «Ser du dårlig, hører dårlig eller er dårlig til beins, og man ikke får tilrettelagt eller føler seg uglesett med de nedsettelsene man har, så kan det føre til at man blir sittende i en krok alene» (Informant 2). Den andre informant mente at kommunens manglende evne til å anerkjenne behov kunne svekke tilhørighetsfølelsen til noen. Videre nevntes det at dårlig opplæring og dårlig kommunikasjon med brukere også kan bidra til dette.

Informant 2 delte et eksempel om et prosjekt med små skjermer som hjelpemiddel for hjemmeboende. Det hadde ikoner, der man kunne bestille mange ulike tjenester som for eksempel middag eller trykke på alarmfunksjon. Og informanten hadde troen på at lett tilgang til slike tjenester kan øke tilhørighetsfølelsen for noen hjelpemiddelbrukere. I spørreundersøkelsen var det under halvparten (44 %) av respondentene som opplevde at hjelpemidlene bidrar til at de i større grad får sammen livssjanser som andre (se tabell). Så det at flere får lettere tilgang til flere typer tjenester, kan i tillegg til å øke tilhørighetsfølelsen, også tenkes å øke livssjansene hos noen hjelpemiddelbrukere.

#### **4.4.4 Grunnleggende menneskelige behov**

I denne delen vil det utforskes på hvilken måte hjelpemidler bidrar til å dekke menneskenes grunnleggende behov. De grunnleggende behovene er allerede beskrevet som blant annet bosted og sikkerhet (Opp, 2017).

I spørreskjemaets kom det godt frem at hjelpemidlene i hovedsak bidro til at de kunne mestre de helt dagligdagse gjøremålene (se tabell 9). I intervjuene poengterte informantene flere ganger viktigheten med at det blir tilrettelagt for hjelpemiddelbrukere i samfunnet. Ikke bare handler det om tilrettelegging for at brukerne kan oppleve mer, men også tilrettelegging i forhold til sikkerhet på mange områder. Tilrettelegging kan derfor anses som et viktig stikkord i arbeidet med å dekke hjelpemiddelbrukernes grunnleggende behov.

I et sosialt bærekraftig samfunn som systematisk dekker menneskenes grunnleggende behov, har alle rett til å være trygge og sikre seg mot fremtidige hendelser (Hofstad & Bergsli, 2017). Informant 2 viser til at sikkerhet er viktig og at det kreves ekstra tilpasninger for å dekke sikkerhet hos noen hjelpemiddelbrukere. I en situasjon med for eksempel brann kan det oppstå komplikasjoner hvis man har ulike nedsettelse. De som har hørselsnedsettelse må kunne varsles ordentlig, ved for eksempel vibratormatter i sengen. Dette bør det være tilgang til dette, i tillegg til varsling og informasjon, på flere områder slik som på hotell og ved transport. Tilrettelegging med store skjermer med klar tekst og klare høyttalere er viktig. For de med synsnedsettelse er det viktig med merking i gulvet for rømningsveier, og de med bevegelsesnedsettelse må ha lette tilrettede fluktveier. Det viser gode eksempler på hvordan hjelpemidler både har stor betydning for mange grunnleggende behov, men også gjør at det kreves ekstra tilrettelegging i omgivelsene.

#### **4.4.5 Oppsummering av outcome**

I outcome-delen av resultatkjeden har hjelpemidlenes betydning blitt undersøkt nærmere, på bakgrunn av hjelpemiddelbrukernes tilbakemeldinger og erfaringer. Også her ble erfaringene plassert inn i sosiale bærekraftdimensjoner.

Resultatene viser varierte erfaringer om hvilken betydning hjelpemidlene har for blant annet livsmuligheter, arbeid, fritid og tilhørighetsfølelsen. Hjelpemidlene viser seg å både bidra til måloppnåelse på ulike livsarenaer, men også å legge noen begrensninger. Spesielt innenfor indikatorene om helse- og miljørettferdighet og fellesskap og tilhørighet er datamaterialet noe utilstrekkelig i forhold til å se erfaringer i lys av sosial bærekraft.

<b>Dimensjoner for sosial bærekraft</b>	<b>Oppsummering av brukernes erfaringer med hjelpemidlenes betydning (outcome)</b>
<b>Lik tilgang og muligheter</b>	<p><b>Prosedyremessig rettferdighet</b> Medvirkning bidrar til sosialt bærekraft, og det er eget initiativ som er viktig for at hjelpemiddelbrukerne skal få bidra i for eksempel beslutningsprosesser. Men en utfordring som kan redusere bærekraftig utvikling, er når hjelpemiddelbrukerne opplever å ikke blir hørt.</p> <p><b>Tilgang til fasiliteter, jobb og utdanning</b> Hjelpemiddelbrukere opplever at hjelpemidlene bidrar til å ha tilgang til en del fasiliteter, men at det ofte ikke bidrar til at de har samme muligheter, særlig innenfor arbeid og transport.</p> <p><b>Tilgang til transport</b> Et hjelpemiddel kan både være et transportmiddel, bidra med tilgang til eller legge begrensninger til transport.</p> <p>I noen tilfeller kan tilrettelegging i samfunnet være problemet for at hjelpemiddelbrukere ikke har ulike tilganger, og i andre tilfeller kan det være eget initiativ som setter en stopper.</p>
<b>Helse- og miljørettferdighet</b>	<p><b>Livskvalitet og attraktive nærmiljø</b> Det er variasjon i hjelpemiddelbrukeres vurdering av likhet i livssjanser. Livskvalitet kan derimot tolkes som lettere å forbedre, spesielt gjennom mulige fritidsaktiviteter.</p> <p>Både i hvilken grad hjelpemiddelet kan kompensere for et funksjonstap og tilretteleggingen i omgivelsene, vil være avgjørende for hvordan livskvalitet kan øke og et sosialt bærekraftig samfunn kan realiseres.</p>
<b>Fellesskap og tilhørighet</b>	<p><b>Sosial kapital og ingen sosial segregering</b> Hjelpemidler bidrar til at brukere blir mer aktive deltakere i samfunnet og tilegner seg mer sosial kapital, som kan bidra til deres måloppnåelse. Dårlig tilhørighetsfølelse kan skyldes mangel på tilrettelegging og vanskelig tilgang til tjenester og fasiliteter. En utfordring for sosialt bærekraftig utvikling er å unngå store motsetninger og ekskludering i samfunnet.</p>
<b>Grunnleggende menneskelige behov</b>	<p><b>Tilrettelegging og sikkerhet</b> Hjelpemidler bidrar til å dekke noen grunnleggende behov, og gjør samtidig til at det kreves ekstra tilrettelegging rundt hjelpemiddelbrukeren.</p>

Tabell 10: Oppsummering av outcome



## 4.5 Mål om sosial bærekraft

Hittil er hjelpemiddelbrukernes erfaringer analysert opp mot bærekraftdimensjoner, fordelt på deres tilgang til hjelpemidler (output) og hjelpemidlenes betydning (outcome). Det er noen antydninger til sammenhenger og spenninger mellom output og outcome. På den ene siden er det hjelpemiddelforvaltningen som sikrer tilgang til hjelpemidler, som igjen får en større eller mindre betydning i brukernes liv. På en annen side er det noen funn på outcome-siden som ikke helt samsvarer med prosessen med tilgang til hjelpemidler, slik som for eksempel like livssjanser og tilhørighet i samfunnet.

Videre skal forskningsspørsmål tre om hvilke implikasjoner funnene har for realisering av mål om sosial bærekraft og for Smart hjelpemiddelforvaltning undersøkes. Funnene må derfor bli sett i lys av FNs bærekraftmål og målene for Smart hjelpemiddelforvaltning. Det skal undersøkes hvordan disse ulike målene plasseres i resultatkjeden.

### 4.5.1 Bærekraftmål

Bærekraft er en samfunnseffekt, og bærekraftmålene kan derfor ses på som langsiktige mål på ønskelige effekter av dagens aktiviteter. Slike samfunnseffekter betegnes ofte som indirekte outcome (Senter for statlig økonomistyring, 2010). De målene som er ansett som viktigst i denne studien er bærekraftmål nr 3, 10, 11 og 17. Tre av disse har også Smart hjelpemiddelforvaltning valgt å basere seg på.

Et mål om god helse (bærekraftmål 3) kan tenkes å være spesielt viktig for hjelpemiddelbrukere, da denne gruppen kan ofte trenge mer hjelp og tilrettelegging enn andre. Tilrettelegging for arbeid er i høy grad viktig for målet om god helse, men resultatene viste noe dårlige erfaringer med jobbmulighetene hos hjelpemiddelbrukere. Når det gjelder å ha god dekning av helsetjenester, er det flere aktuelle funn på hvordan hjelpemiddelbrukerne opplever hjelpemiddelforvaltningen. Generelt kan erfaringene for flertallet oppsummeres som gode, selv om flere områder hadde forbedringspotensialet. Totalt sett må Smart hjelpemiddelforvaltning antas å kunne bidra til oppfyllelse av dette målet ved å sørge for tilgang til hjelpemidler, som videre bidrar til en bedre helse hos folket.

For hjelpemiddelbrukere kan universell utforming være det viktigste for dem i en bærekraftig by (bærekraftmål 11). Hvis målet skal sikre tilgang til det grunnleggende i hverdagen, må også denne gruppen ha samme muligheter. Målet nevner blant annet kollektivtransport, og det er flere resultater som viser at hjelpemiddelbrukere ikke har god tilgang til dette. Smart hjelpemiddelforvaltning kan bidra til målet om at Molde skal være en bærekraftig by ved å sikre en grunnleggende tjeneste, og sørge for bedre tilgang til hjelpemiddelsentralen som møtested. Hjelpemiddelbrukere har også fått mulighet til å bli involvert i prosjektet gjennom en brukerundersøkelse. På denne måten har prosjektet inkludert bærekraftmål 17 om samarbeid i sitt arbeid. Tjenesten vil kunne bli mer bærekraftig ved å lytte til hjelpemiddelbrukernes egne erfaringer og behov.

For hjelpemiddelbrukere kan målet om mindre ulikhet (bærekraftmål 10) antas å være spesielt avgjørende for deres liv. Det skal være inkludering av alle mennesker uavhengig av bakgrunn, og resultatene fra spørsmålet om tilhørighet viser at hjelpemidler til en viss grad bidrar til å sikre inkludering i samfunnet. Målet handler også mye om å utjevne ulikheter i generelle levekår (Regjeringen, 2018), og mennesker med nedsatt funksjonsevne er en gruppe som ofte har dårligere levekår. Et bedre arbeid med dette målet kan tenkes å ha stor betydning for at hjelpemiddelbrukere skal delta fullt i samfunnet og bestemme i sitt eget liv. Dette bærekraftmålet var ikke inkludert i Smart hjelpemiddelforvaltning. Og det kan være fristende å stille spørsmål til hvorfor, etter å ha sett resultatene fra hva hjelpemiddelbrukerne er opptatt av.

Det er klart at bærekraftmålene innehar noen mål som kan ses rettet mot hjelpemiddelbrukere, spesielt når det gjelder å bli inkludert på alle livets arenaer. Men det kan også tolkes som en gruppe som blir noe ekskludert i bærekraftarbeidet når det gjelder for eksempel sysselsettingsmuligheter. Det kan tenkes at selv om bærekraftmålene er rettet mot alle mennesker, så blir gruppen med hjelpemiddelbrukere noe glemt på grunn av at de i noen tilfeller har spesielle behov. Men i lys av dette er det en forbedring at FN til slutt vedtok en egen konvensjon for funksjonshemmede, som kan sette deres behov frem i lyset.

#### **4.5.2 Smart hjelpemiddelforvaltning**

Smart hjelpemiddelforvaltning representerer konteksten for denne studien av hjelpemiddelbrukeres erfaringer sett i lys av sosial bærekraft. For å se nærmere på hvilke

implikasjoner brukernes erfaringer har for realisering av mål for Smart hjelpemiddelforvaltning, skal prosjektets plassering og fokus i resultatkjeden undersøkes.

### **Hjelpemiddelbrukere**

«Smarte byer og lokalsamfunn setter innbyggerne i sentrum, og tar i bruk ny teknologi, innovative metoder, samarbeid og samskaping for å bli mer bærekraftige, attraktive, produktive og tilpasningsdyktige» (Design og arkitektur Norge). Hjelpemiddelbrukere utgjør en betydelig gruppe av innbyggerne, og det er som vist over en forutsetning at innbyggerne settes i fokus i smarte byer. Men hva tenker hjelpemiddelbrukerne om smarte byer?

«Jeg har ikke tenkt så mye på dette smart begrepet ... det må være tilrettelegging for brukere og innbyggere, slik at man får en universell utforming av byen» (Informant 2). Det påpekes videre at involvering av innbyggerne er viktig og at det må lages løsninger som faktisk fungerer. Når det gjelder tilrettelegging nevnes et eksempel om en egen skole som er tilrettelagt for barn med hørselsnedsettelse. «Det må være en smart skole» (Informant 2).

Informant 1 tenker at det må bli slutt på å spare på å dekke hjelpebehovet til folk, og at om for eksempel Molde kommune skal bli smartere, må kommunen begynne å se litt på livskvaliteten til folk. «Jeg tror det kan bli bra, men de må tenke litt smartere først» (Informant 1). Informanten er inne på et viktig poeng med hvordan kommuner bør lykkes på å fremme livskvalitet, da dette er en stor del av den generelle smart by satsingen (Design og arkitektur Norge). Det nevnes også at det bør bli tilrettelagt litt enklere rundt en bruker og brukers behov. «Jeg tror jeg må oppleve en smart by før jeg kan sette ordentlig ord på det» (Informant 1). Sitatene kan leses som et uttrykk for at brukeren opplever at det er mange fine ord med uklart innhold i en smart by satsning.

Fra hjelpemiddelbrukers perspektiv representerer tilrettelegging og brukervedvirkning essensen i forestillingene om en smart by. Både begrep som «smart by» og «bærekraft» virker å være ukjent eller uklart for mange brukere. Og det er kanskje ikke så rart med tanke på at begrepene fortsatt er i stor utvikling. Det er hver enkelt bruker sin hverdagsmestring og livskvalitet som står mest i deres fokus, som samsvarer med outcome-perspektivet.

## Prosjektets mål

Smart hjelpemiddelforvaltning ble grunnlagt for å imøtekomme brukerens behov (Smart Molde, 2022). Det skal videre undersøkes nærmere om hva som er prosjektets mål, og hvordan dette henger sammen med brukernes behov og ønsker.

Smart hjelpemiddelforvaltnings viktigste mål er å *utvikle og effektivisere tjenesten* til alle innbyggere (Smart Molde, 2022). De fleste hjelpemiddelbrukere virker – slik det kommer til uttrykk i studiens funn - å være klare for en endring, da det er flere tilbakemeldinger som går på lange ventetider og lite effektive system fra dagens forvaltning. Smart hjelpemiddelforvaltning skal også sørge for *et godt etablert lagersystem* med digitale løsninger for system og samhandling (Smart Molde, 2022). Et bedre system kan øke tilfredsheten til brukerne når det gjelder å få dekket behov til riktig tidspunkt. Videre skal prosjektet utvikle *en digital plattform* hvor produkter og hjelpemidler presenteres (Smart Molde, 2022). Det er blandede følelser blant brukerne når det gjelder økt digitalisering, og det kan tolkes som at det er usikkerhet knyttet til om dette vil være en forbedring. Funns viser imidlertid at en del av brukerne vil kunne finne en digital plattform nyttig for raskere informasjon og samhandling. Informant 1 tenkte det var bra med en digital plattform og tror dette kommer til å bli mye brukt.

Prosjektet skal også skape *en fysisk møteplass* hvor hjelpemidler kan prøves ut, vurderes og tilpasses i samråd mellom innbygger, fagpersoner og andre involverte (Smart Molde, 2022). Resultater fra brukerundersøkelsen viser at hjelpemiddelbrukerne har et større behov for å få visning av aktuelle hjelpemidler og større grad av opplæring.

Tilbakemeldingene tyder på høy grad av positivitet rundt flytting til en mer sentral lokasjon, som både gir bedre tilgjengelighet og flere muligheter for brukerne. Det siste målet er å skape *en møteplass* som tilrettelegger for undervisning, informasjon, veiledning, samhandling og fungere som en kompetansearena for hjelpemidler (Smart Molde, 2022). Funnene viser et positivt syn på en sosial arena der brukerne kan møte andre i samme situasjon, og spesielt informant 2 understreker viktigheten med å kunne samle likepersoner. Målet om en møteplass kan i større grad oppfylle brukernes ønske om mer medvirkning og deltakelse. Det kan likevel tenkes at dette er mest viktig for de som er aktive i relevante verv, og at det ikke nødvendigvis blir sett på som et behov for den alminnelige hjelpemiddelbruker.

Smart hjelpemiddelforvaltning sine mål samsvarer med flere av målbildene på smarte byer som bidrar til utvikling av et mer bærekraftig lokalsamfunn. Prosjektet viser at forvaltningen kan bli mer effektiv, tilpasningsdyktig gjennom nye systemer og en forbedret møteplass kan gjøre det mer attraktivt. Imidlertid må det kanskje noe mer til for å nå målbildet om høy grad av inkludering av innbyggerne (Design og arkitektur Norge). Ved å lytte til brukernes egne erfaringer kan lokalsamfunnet lære av omstendighetene og fremme trygghet. Men da er det viktig at hjelpemiddelbrukerne blir lyttet til og ikke blir oversett.

Et målbilde på en smart by tar for seg helsefremmende samfunn som skal bidra til bedre fysisk og mentalt velvære hos innbyggerne (Design og arkitektur Norge). Hjelpemidler kan i seg selv ses som helsefremmende. Det ble også nevnt av en informant at mental helse var et viktig fokusområde, og det kan tolkes som at en bedre mental helse er en positiv konsekvens av tilgang og bruk av hjelpemidler. Målene til Smart hjelpemiddelprosjektet ser derimot ikke ut til å direkte ta for seg helsefremming som tema.

Hjelpemiddelbrukere har flere behov enn tilgang på hjelpemidler. Funn fra spørreundersøkelsen viser at flere hjelpemiddelbrukere setter pris på fysisk kontakt med for eksempel ergoterapeut eller andre ansatte i hjelpemiddelforvaltningen, og at det er fint å få hjelp av samme person alle ganger (se vedlegg 3). Det er generelt viktig for hjelpemiddelbrukere å ha muligheter, å bli akseptert og få tilrettelegging på flere av livets arenaer. I tillegg er det flere som har poengtert behovet for å være sosial og det å kunne føle seg trygg i sine omgivelser. Dermed kan noen av målene for Smart hjelpemiddelforvaltning, slik som effektivisering og digitalisering, bli litt overfladisk. Det er ikke dette som står som et nært behov hos enkelte av brukerne.

Det er selvsagt slik at Smart hjelpemiddelforvaltning ikke kan stå for å oppfylle alle behovene som brukerne nevner, men det er likevel dette som er viktig for gruppen mennesker med nedsatt funksjonsevne. Og med tanke på at Smart hjelpemiddelforvaltning ble opprettet for å imøtekomme brukernes behov, kan dette være nyttig å jobbe videre med. Prosjektets mål tolkes å være mye rettet mot systemnivå, og handler totalt sett om å effektivisere tilgangen til hjelpemidler. Derfor kan målene antas en plassering som output i resultatkjeden.

### 4.5.3 Oppsummering av mål om sosial bærekraft

I tabellen nedenfor oppsummeres de tre delene av analysen. Det skal videre undersøkes hva som er sammenhengen mellom de ulike funnene og målene.

Dimensjoner for sosial bærekraft	Output	Outcome	Mål om sosial bærekraft
<b>Lik tilgang og muligheter</b>	<p>Prosedyremessig rettferdighet</p> <p>Tilgang til hjelpemidler, digital verden og områder</p>	<p>Prosedyremessig rettferdighet</p> <p>Tilgang til fasiliteter og transport</p> <p>Tilgang til jobb og utdanning</p>	<p>Bærekraftsmål 10 og 17 er relevant:</p> <p>Hjelpemiddelbrukerne mener det må jobbes mot en mer effektiv medvirkning, da involvering og gode løsninger er viktig i en smart by. For mye effektivisering og digitalisering kan ha negativ virkning.</p> <p>Det foreslås mer fokus på bærekraftsmål 10 i Smart hjelpemiddelforvaltning.</p>
<b>Helse- og miljørettferdighet</b>	Egne hjelpemidler	<p>Like livssjanser</p> <p>Et godt liv</p> <p>Fritidsaktiviteter</p>	<p>Bærekraftsmål 3 er relevant:</p> <p>Brukernes erfaringer viser at det må bli mer fokus på helsefremming, tilrettelegging for arbeid og at hjelpemiddelforvaltningen må fortsette å tilby en god hjelpemiddeltjeneste.</p>
<b>Fellesskap og tilhørighet</b>	<p>Sosial kapital i møte med forvaltning</p> <p>Tilhørighet til ny lokasjon</p>	<p>Sosial kapital gjennom sosiale nettverk</p> <p>Tilhørighet i samfunnet</p>	<p>Bærekraftsmål 10 og 11 er relevant:</p> <p>Hjelpemiddelbrukerne mener en smart by må fokusere på livskvaliteten til innbyggerne.</p> <p>Ny lokasjon og bedre tilhørighet, kan sikre mer inkludering og sosialisering. Fysisk kontakt med fagfolk er ønskelig.</p>
<b>Grunnleggende menneskelige behov</b>	<p>Trygghet og hjelp</p> <p>Opplæring</p> <p>Oppfølging</p>	<p>Daglige gjøremål</p> <p>Tilrettelegging i samfunnet</p> <p>Sikkerhet</p>	<p>Bærekraftsmål 3 og 11 er relevant:</p> <p>Hjelpemiddelbrukerne ser på tilrettelegging og universell utforming som viktig i en smart by. Det må ikke spares på hjelpebehovet til innbyggerne.</p> <p>Bærekraftig utvikling må ikke utelatte de med spesielle behov.</p>

Tabell 11: Helhetlig oppsummering av analysen

Hjelpemiddelbrukernes erfaringer har flere implikasjoner for realisering av mål om sosial bærekraft, og for prosjektet Smart hjelpemiddelforvaltning. Det utvalget av FNs bærekraftsmål, som var mest rettet mot sosial bærekraft, viser at det finnes elementer i målene som kan tenkes å spesielt gjelde for hjelpemiddelbrukere. Men det tolkes også som at deres spesielle behov kan gjøre at de blir noe ekskludert i bærekraftarbeidet. Videre anses bærekraftmålene som en samfunnseffekt, og får derav en plassering som outcome i resultatkjeden.

Spesielt viktig for outcome-siden ble ansett å være bærekraftmålet om mindre ulikhet, som Smart hjelpemiddelprosjektet ikke har basert seg på. Bærekraftmålene prosjektet hadde basert seg på tolkes å være relevante, men det er noe vagt om hvordan dette implementeres i utviklingen av forvaltningen. Smart hjelpemiddelforvaltning pirker på overflaten av flere dimensjoner for måling av sosial bærekraft, men outcome står svakt i arbeidet. Resultatene viser også et visst spenningsforhold mellom hjelpemiddelbrukeres oppfatning av en smart by prosjekt og prosjektets egne mål. Det kan for hjelpemiddelbrukerne oppleves som mange store ord og endringer på systemnivå, når deres behov er det som ligger de nært. Flere av forvaltningens endringer vil likevel kunne være tilfredsstillende for hjelpemiddelbrukere, da dette kan gjøre livet deres litt enklere. Prosjektets mål mangler imidlertid noe direkte kobling til mer helsefremmende tiltak, som er med på å bekrefte plasseringen under output i resultatkjeden.

Et smart by prosjekt kan ikke ha et snevert fokus på hjelpemidler, gitt at brukerne er opptatt av outcome og den større betydning for deres liv. Men ved å anerkjenne koblinger mellom output og outcome (Malerud, 2014), kan det antas at Smart hjelpemiddelforvaltning kan bidra til oppfyllelse av bærekraftmålene over tid. Det kan tenkes at ressurskonflikter kan sette en stopper, og at generell implementering av sosial bærekraft er et vanskelig samfunnsoppdrag. En utfordring som må adresseres i Smart hjelpemiddelforvaltning for å nå mål om sosial bærekraft, er å forstå brukernes perspektiv på hjelpemidler og hvilke effekter de potensielt sett kan påvirke på outcome-siden. På bakgrunn av studiens resultater kan det foreslås at målene og arbeidet i Smart hjelpemiddelforvaltning rettes enda mer mot det brukerne er opptatt av.

## 5.0 Konklusjon

I denne delen presenteres konklusjoner på problemstillingen og tilhørende forskningsspørsmål. Problemstillingen lød søm følger: **Hva kjennetegner hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker sett i lys av mål for sosial bærekraft?** Før problemstillingen kan besvares, vil forskningsspørsmålene bli gjennomgått i den rekkefølgen de har blitt presentert gjennom analysen.

### 1. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder tilgang til hjelpemidler (output)?

Hjelpemiddelbrukerne hadde varierte erfaringer når det gjaldt tilgang til hjelpemidler, og forhold ved hjelpemiddelprosessen. Flertallet av brukerne hadde positive erfaringer, men det var en viss spredning i svarene der andeler rundt  $\frac{1}{4}$  hadde mer negative erfaringer. Erfaringer som er av spesiell betydning er hvor avgjørende egen innsats var for tilgangen til hjelpemidler, og at det samtidig er ønskelig med mer medbestemmelse i utdeling av hjelpemidler. Det var videre viktig med en balanse mellom digitale løsninger og alternativer til dette. Tilfredsheten var generelt stor med egne hjelpemidler og det dekket mange av brukernes grunnleggende behov. Samlet sett kom det mange innspill til forbedringer når det gjelder systemets outputside, spesielt innenfor opplæring og oppfølging.

### 2. Hvilke erfaringer har brukerne når det gjelder nytte og betydning av hjelpemidler (outcome)?

Hjelpemiddelbrukerne hadde varierte erfaringer når de gjaldt nytten av hjelpemidler, og betydningen det hadde i deres liv. Hjelpemidlene kunne både bidra til livsmuligheter, måloppnåelse og tilhørighet. Erfaringer som er av spesiell betydning, er blant annet de varierte erfaringene i om hjelpemiddelbrukerne opplevde å bli hørt i medvirkningsprosesser. I tillegg opplevde mange at hjelpemidlene ikke bidro til muligheten for å delta på ulike arena eller å ha god tilgang på transport. Under halvparten opplevde at hjelpemidlene bidro til å ha like livssjanser som andre, eller at de kunne delta på ulike arena i samfunnslivet. Forbedringspotensialet, sett fra brukernes perspektiv, lå spesielt i mer tilrettelegging, lettere tilgang og mer inkludering.

### 3. Hvilke implikasjoner har funnene for realisering av mål om sosial bærekraft, og for Smart hjelpemiddelforvaltning?



Hjelpemiddelbrukernes erfaringer har samlet sett flere implikasjoner for realisering av mål om sosial bærekraft, og for Smart hjelpemiddelforvaltning. Målene for sosial bærekraft anses å være plassert på outcome-siden, mens målene for prosjektet antas å være plassert på output-siden. Samtidig viser erfaringene at brukernes behov og ønsker er rettet mye mot outcome. Det hjelpemiddelbrukerne synes er viktig i utvikling av en smart by og et bærekraftig lokalsamfunn, er fokus på medvirkning, helsefremming og tilrettelegging. Samtidig er det livskvalitet, tilhørighet, fysisk kontakt og inkludering som står dem nært. Dette er viktige stikkord som bør være utgangspunkt for å nå målene. Ved inkludering av dette brukerperspektivet i output-delen av en resultatkjede, kan det bidra til å sikre mer måloppnåelse av bærekraftig utvikling på outcome-delen.

**Problemstilling: Hva kjennetegner hjelpemiddelbrukeres erfaringer og ønsker sett i lys av mål for sosial bærekraft?**

Hjelpemiddelbrukernes erfaringer og ønsker, slik de er beskrevet i denne studien, samsvarer i stor grad med det Hofstad og Bergsli (2017) mener er de viktigste temaene for mål om sosial bærekraft. Å ha hjelpemidler handler i stor grad om å dekke grunnleggende behov. Hjelpemidlene bidrar også til å ta ut det menneskelige potensialet og til å ha måloppnåelse. Det er svært viktig for denne gruppen mennesker å ha lik tilgang til ressurser. Dette kan gjøre at de får tilgang til sosial kapital som igjen kan åpne opp for flere livsmuligheter. Hjelpemidler bidrar i en viss grad til bedre tilhørighetsfølelse. Og til slutt gir hjelpemiddelbrukere i denne undersøkelsen uttrykk for at de er opptatt av å kunne medvirke på arenaer som har betydning for sitt liv.

På bakgrunn av funnene kan det tolkes som et skille mellom det lille livet og det store livet, der det lille livet går ut på at hjelpemidler bidrar til å oppfylle det nødvendige og det helt hverdagslige. Det store livet går ut på at hjelpemidlene bidrar til å kunne ha måloppnåelse, større livsjanser og økt livskvalitet. I hvilken grad hjelpemiddelbrukerne opplever gevinster i det store livet, kan avgjøre hvor sosialt bærekraftig deres liv er. Brukernes erfaringer om livet med hjelpemidler oppfyller til dels målene om sosial bærekraft, men deres ønsker viser derimot at det fortsatt er lang vei å gå for å fullt kunne være en del av et sosialt bærekraftig lokalsamfunn. Forbedringer kan gjøres på måten man får hjelp på, slik at endringer skjer i konsekvensene av den hjelpen man får.

## 6.0 Avslutning

Det var veldig nyttig å bruke Opps operasjonaliseringer av sosial bærekraft som analytisk rammeverk i denne studien. Verktøyet for å måle bærekraftig utvikling var et unikt innspill inn i det begrensede forskningsområdet på sosial bærekraft, og ble avgjørende for å kunne besvare problemstillingen. Bærekraftdimensjonene fungerte som målepunkter, slik at brukernes erfaringer faktisk kunne bli sett i lys av sosial bærekraft.

Forskningsprosessen i denne studien har vært en lang, spennende og litt kronglete reise. Jeg har selv fått mange nye synspunkt på hvordan hjelpemiddelbrukere har det i sin hverdag, og hvor utfordrende det generelt kan være med sosialt bærekraftig utvikling. Det har vært givende å blant annet kunne bidra med en viktig brukerundersøkelse til arbeidet med Smart hjelpemiddelforvaltning. Det må nevnes at spørreundersøkelsen var en ståstedsanalyse av brukernes erfaringer, og at de forbedringsforslag som er nevnt i denne oppgaven, allerede kan være iverksatt i endringsarbeidet. Jeg håper likevel at min egen utdypende forskning med utgangspunkt i brukerperspektiv, og sosial bærekraft, kan være et bidrag som kan komme til nytte i den videre utviklingen av hjelpemiddelforvaltningen.

Til videre forskning vil jeg først og fremst foreslå å gjøre en ny ståstedsanalyse av hjelpemiddelbrukernes erfaringer, etter endringsarbeidet til Smart hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune er ferdig høsten 2022. Dette ville gitt en indikasjon på om prosjektet har tatt brukernes erfaringer og ønsker i betraktning. I tillegg heier jeg på at brukerperspektivet kommer mer fram i det generelle bærekraftarbeidet, og at for eksempel flere smart by prosjekt kan se på sammenhengen mellom innbyggerne og sosial bærekraft.

I denne undersøkelsen ble ikke trekk ved den enkelte hjelpemiddelbruker undersøkt, av personvern hensyn. Men det kunne i videre forskning vært interessant å gjennomføre flere dybdeintervju, og sett på hvilke hjelpemidler det er snakk om som i større eller mindre grad bidrar til måloppnåelse i brukerens liv. Med prognoser som viser en betydelig økning i antall hjelpemiddelbrukere de neste årene, antas det at forbedringer vil være avgjørende for å møte kommende behov. Det vil også være avgjørende for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne kan delta fullt ut på alle livets områder.

## 7.0 Bibliografi

- Ahvenniemi, H., Huovila, A., Pinto-Seppa, I., & Airaksinen, M. (2016, September 26). What are the differences between sustainable and smart cities? *Cities*, ss. 234-245.
- Andersen, J. (2019). Brukermedvirkning som innflytelse og deltakelse – en studie av omsorgslederes vurderinger. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, ss. 1-14.
- Design og arkitektur Norge. (u.d.). *Nasjonalt veikart for smarte og bærekraftige byer og lokalsamfunn*. Hentet fra DOGA: <https://doga.no/verktoy/nasjonalt-veikart-for-smarte-og-barekraftige-byer-og-lokalsamfunn/>
- Ekspertutvalg. (2017). *En mer effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelformidling*. Arbeids- og sosialdepartementet.
- FN. (2013, Juni 3). *Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne*. Hentet fra FN- sambandet: <https://www.fn.no/om-fn/avtaler/menneskerettigheter/konvensjon-om-rettighetene-til-personer-med-nedsatt-funksjonsevne>
- FN-sambandet. (2022, Mars 18). *FNs bærekraftsmål*. Hentet fra FN-sambandet: <https://www.fn.no/om-fn/fns-barekraftsmaal>
- Folkehelseinstituttet. (2020, Mars 4). *Sosialt bærekraftige lokalsamfunn*. Hentet fra Folkehelseinstituttet: <https://www.fhi.no/hn/folkehelse/artikler/sosialt-barekraftige-lokalsamfunn/>
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Helsedirektoratet. (2017, Oktober 17). *Brukermedvirkning*. Hentet fra Helsedirektoratet: <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>
- Helsedirektoratet. (2018). *Folkehelse og bærekraftig samfunnsutvikling*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Hide, R. O., & Farfan, A. V. (2021, Juni 15). *Status 2: Fokus på helse i smartby og bærekraft*. Hentet fra Helseinnovasjonssenteret: <https://www.helseinnovasjonssenteret.no/b/siste-nytt-fra-smartbyene-og-barekraftsnettverket>
- Hofstad, H. (2015). Folkehelse - vitalisering av sosial bærekraft i kompakt byutvikling. I G. S. Hanssen, H. Hofstad, & I.-L. Saglie, *Kompakt byutvikling* (ss. 207-218). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hofstad, H., & Bergsli, H. (2017). *Folkehelse og sosial bærekraft*. Oslo: By og regionforskningsinstituttet NIBR.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Larsen, Ø., Ridderstrøm, G., & Nylenna, M. (2018). *Planlegging for helse og trivsel*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Malerud, S. (2014). *Vurdering av måloppnåelse i nasjonale operasjoner - metode og teoretisk grunnlag*. Forsvarets forskningsinstitutt.
- Møre og Romsdal fylkeskommune. (u.d.). *Kommuneprogram*. Hentet fra Møre og Romsdal fylkeskommune: <https://mrfylke.no/om-oss/prosjekta-vaare/barekraftfylket-moere-og-romsdal/kommuneprogram>
- Opp, S. M. (2017). The forgotten pillar: a definition for the measurement of social sustainability in American cities. *Local environment*, ss. 286-305.
- Regjeringen. (2018, Februar 20). *17. Samarbeid for å nå målene*. Hentet fra Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/tema/fns-barekraftsmaal/17.-samarbeid-for-a-na-malene/id2590206/?expand=factbox2596971>
- Regjeringen. (2018, Februar 19). *Regjeringen.no*. Hentet fra 3. God helse: <https://www.regjeringen.no/no/tema/fns-barekraftsmaal/3.-god-helse/id2590146/>

- Regjeringen. (2018, Februar 20). *Regjeringen.no*. Hentet fra 10. mindre ulikskap: <https://www.regjeringen.no/no/tema/fns-barekraftsmal/10.-mindre-ulikhet/id2590199/?expand=factbox2596943>
- Regjeringen. (2018, Februar 20). *Regjeringen.no*. Hentet fra 11. Bærekraftige byer og lokalsamfunn: <https://www.regjeringen.no/no/tema/fns-barekraftsmal/11.-barekraftige-byer-og-samfunn/id2590200/>
- Regjeringen. (2020). *NOU 2020: 16*. Hentet fra Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-16/id2798280/?ch=2>
- Regjeringen. (2021, April 27). *Regjeringen.no*. Hentet fra Bærekraftsmålene: [https://www.regjeringen.no/no/tema/plan-bygg-og-eiendom/plan\\_bygningsloven/planlegging/fagtema/baerekraft\\_i\\_planlegging/id2846205/](https://www.regjeringen.no/no/tema/plan-bygg-og-eiendom/plan_bygningsloven/planlegging/fagtema/baerekraft_i_planlegging/id2846205/)
- Ringdal, K. (2018). *Enhet og mangfold; samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Senter for statlig økonomistyring. (2010). *Resultatmåling; Mål og resultatstyring i staten*. SSØ.
- Smart Molde. (2020, April 29). *Om Smart Molde*. Hentet fra Smart Molde: <https://www.smartmolde.no/om-smart-molde/>
- Smart Molde. (2022, Januar 27). *Smart Molde*. Hentet fra Smart hjelpemiddelforvaltning: <https://www.smartmolde.no/prosjekter/smart-hjelpemiddelforvaltning/>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse; En innføring i kvalitative metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk .
- Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Aarseth, T., & Hansson, L. (2017). Sosial kapital i kommunens møte med flyktninger. I J. R. Andersen, E. Bjørhusdal, J. G. Nesse, & T. Årethun, *Immateriell kapital* (ss. 31-47). Universitetsforlaget.
- Aarseth, T., Opdal, Ø., & Pettersen, T. M. (2022). *Hjelpemiddelbrukeres erfaringer : innspill til arbeidet med Smart hjelpemiddelforvaltning i Molde kommune*. Molde: Høgskolen i Molde.

# Vedlegg

## Vedlegg 1: Informasjonsskriv til spørreundersøkelse

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 skrivet 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 Anmarksrud 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 4 sider. Hvis du vil delta, innebærer det at du setter av ca. 20 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 ([personvern@nsd.no](mailto:personvern@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 svarkonvolutt. Konvolutten 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 nettside <https://nettskiema.no/a/209318> for å fylle ut (da kaster du bare papirversjonen).

Med vennlig hilsen

*Turid Aarseth*  
Prosjektansvarlig

*Øivind Opdal*  
Prosjektmedarbeider

*Thea M. Pettersen*  
Prosjektmedarbeider



**Høgskolen i Molde**  
Vitenskapelig høgskole i lagistid

## Vedlegg 1

---

### PERSONVERN

---

Vi kan love deg full anonymitet og det er helt frivillig å svare på skjemaet. Ingen opplysninger kan kobles tilbake til deg som person.

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 frekvensanalyse

### 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		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



## Vedlegg 2

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

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemme r helt 4		Gj.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
<b>Samlet sett er jeg fornøyd med søknadsprosessen</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>100 %</b>	<b>2,9</b>

### 3. HJELPEMIDLER- BEHOV OG ERFARINGER

#### Bruk av hjelpemidler. Rangert. (n=230-252)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
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
<b>Samlet sett er jeg godt fornøyd med de hjelpemidlene jeg har</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>57</b>	<b>100 %</b>	<b>3,3</b>

## Vedlegg 2

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		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

Har du hatt behov for reparasjon av hjelpemidler?

Ja 39% Nei 61% (n=240)

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

(Sett ett kryss for hver linje.)	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.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		Gj.snitt
Jeg har innflytelse på hvilke hjelpemidler jeg mottar	5	7	15	22	50	100 %	3,1
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
<b>Samlet sett er jeg godt fornøyd med dagens hjelpemiddelordning</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>	<b>3,0</b>

## Vedlegg 2

### 4. HVA ER VIKTIG FOR DEG?

Hjelpemidlenes betydning Rangert. (n=185-239)

	Stemmer ikke 0	1	2	3	Stemmer helt 4		Gj.snitt
<b>Mine hjelpemidler ...</b>							
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

### 5. 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		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

Andre ønsker:

## Vedlegg 3: Resultater fra fritekstspørsmål i spørreskjema

### Fritekstspørsmål i spørreskjema

#### 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.

## Vedlegg 3

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 fornøydhet 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.

## Vedlegg 4: Informasjonsskriv for intervju

### Vil du bidra i mitt masterprosjekt om hjelpemidler?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et masterprosjekt hvor formålet er å utforske hjelpemidlenes betydning fra et brukerperspektiv. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Det er masterstudent Thea Marie Pettersen som skriver oppgaven, og prosjektansvarlig er professor Turid Aarseth. I tillegg til at opplysningene brukes i masteroppgaven, kan «Smart hjelpemiddelforvaltning» prosjektet ha interesse av å bruke dette i sitt videre utviklingsarbeid.

#### Formål

I 2021 var jeg med på å gjennomføre en brukerundersøkelse på oppdrag fra Molde kommune sitt prosjekt «Smart hjelpemiddelforvaltning». Her ble det samlet inn erfaringer fra dagens hjelpemiddelordning, og jeg undersøkte også hva brukerne mente om hjelpemidlenes betydning i en større sammenheng. Dette ble grunnlaget for min masteroppgave der jeg undersøker sosial bærekraft. Jeg ønsker nå å gå mer i dybden på disse funnene og gjennomføre noen få intervju.

*I masterprosjektet skal jeg analysere hvordan hjelpemiddelforvaltningen kan påvirke sosial bærekraft. Jeg skal undersøke brukerens syn på hjelpemidlenes betydning, og se på hvilken retning forvaltningen kan gå for å ivareta brukerens ønsker.*

#### Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg har kjennskap til rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne og har bedt dem om hjelp til å finne informanter til mitt masterprosjekt. Henvendelse går derfor gjennom dem, og du får spørsmål om å delta i intervju fordi du har nylige erfaringer med eget hjelpemiddel. Jeg har et ønske om at 2-3 personer deltar i undersøkelsen.

#### Hva innebærer det for deg å delta?

Du vil bli invitert til å gjøre et intervju på ca 45 min, som tas opp på lydopptaker hvis du synes det er greit. Du vil bli spurt om dine erfaringer med hjelpemidlenes betydning utover de hverdagslige gjøremålene og hvordan du tenker at samfunnet tilrettelegges for hjelpemiddelbrukere. I tillegg kommer du til å bli spurt om å dele noen tanker rundt digitalisering, brukermedvirkning og sosial bærekraft (som jeg skal forklare nærmere, ingen forhåndskunnskap om dette nødvendig).

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### Ditt personvern – hvordan jeg oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålet jeg har fortalt om i dette skrivet. Opplysningene blir behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Opplysningene blir transkribert i etterkant der navn og intervjudata holdes adskilt, i tillegg til at det blir registrert på passord beskyttet område på høgskolens server. Det garanteres full anonymitet ved at det ikke publiseres

## Vedlegg 4

personopplysninger som kan identifisere personer. Lydopptak slettes når oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i juni 2022. Selve masteroppgaven vil bli publisert og kan arkiveres for senere forskning.

### Dine rettigheter

Jeg behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke, og Norsk senter for forskningsdata AS har vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket. Du har rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger


Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Thea Marie Pettersen (45678448)
- Høgskolen i Molde ved prosjektansvarlig Turid Aarseth (71214213)
- Vårt personvernombud: Belinda Katla, Arkiv- og sekretariatsleder ved Høgskolen i Molde ([71195892/belinda.katla@himolde.no](mailto:71195892/belinda.katla@himolde.no))

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

  
Prosjektansvarlig  
(Veileder)

  
Student

---

### Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om masterprosjektet, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at intervjuet kan tas opp på lydopptaker

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 5: Intervjuguide

# Intervjuguide Brukerperspektiv på veier til økt sosial bærekraft

### Bakgrunnsinformasjon

- Hvor lenge har du hatt hjelpemidler?
- Innenfor hvilke behovsområder har du hjelpemidler? (bevegelse, hørsel ol)
- Arbeidssituasjon?

### Det hverdagslige

- Kan du fortelle litt om hvilken betydning hjelpemidlene har i din hverdag?
- Hva er et godt liv for deg?

### Livet utenfor hjemmet

- Hva tenker du skal til for at du og andre hjelpemiddelbrukere skal få et bedre liv?
- Hvordan kan hjelpemidler bidra til at du og andre hjelpemiddelbrukere kan oppleve mer?
- Hvilken plass har ditt hjelpemiddel for deltakelse i sosiale arenaer?
- Hva skal til for at du og andre hjelpemiddelbrukere kan delta i samfunnet på lik linje med andre?
- Hvilke tanker har du om hvordan det blir tilrettelagt for hjelpemiddelbrukere i samfunnet?

*I en tidligere undersøkelse jeg gjorde var dette et av funnene:*

Bare halvparten av hjelpemiddelbrukerne tenker at hjelpemidler bidrar til å føle mer tilhørighet til samfunnet

- Hva tenker du dette skyldes?

### Smart hjelpemiddelforvaltning

- Hva tenker du når du hører ordet «Smart by»?
- Hva er dine erfaringer med hjelpemiddeltjenesten i Molde Kommune i dag?
- Tenker du det er bra at de nå gjennomfører en utvikling og effektivisering av tjenesten?
  
- Hva er dine tanker om økt digitalisering, spesielt rundt informasjon og prosesser som angår hjelpemidler?
- Mener du at alle hjelpemiddelbrukere har mulighet til å medvirke?
- Hva kan hjelpemiddelforvaltningen og hjelpemidler bidra til det du tenker er et godt liv?
  
- Har du noen ønsker eller innspill?



# Vedlegg 6: NSD vurdering av intervju

5/13/22, 5:10 PM

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

[Meldeskjema](#) / [Masteroppgave om sosial bærekraft](#) / Vurdering

## Vurdering

### Referansenummer

859242

### Prosjekttittel

Masteroppgave om sosial bærekraft

### Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Molde – Vitenskapelig Høgskole i Logistikk / Avdeling for økonomi og samfunnsvitenskap

### Prosjektperiode

01.02.2022 - 30.06.2022

[Meldeskjema](#)

Dato	Type
07.03.2022	Standard

### Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, og særlige kategorier av personopplysninger om helseopplysninger frem til 30.06.2022.

### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

### PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Vi vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.