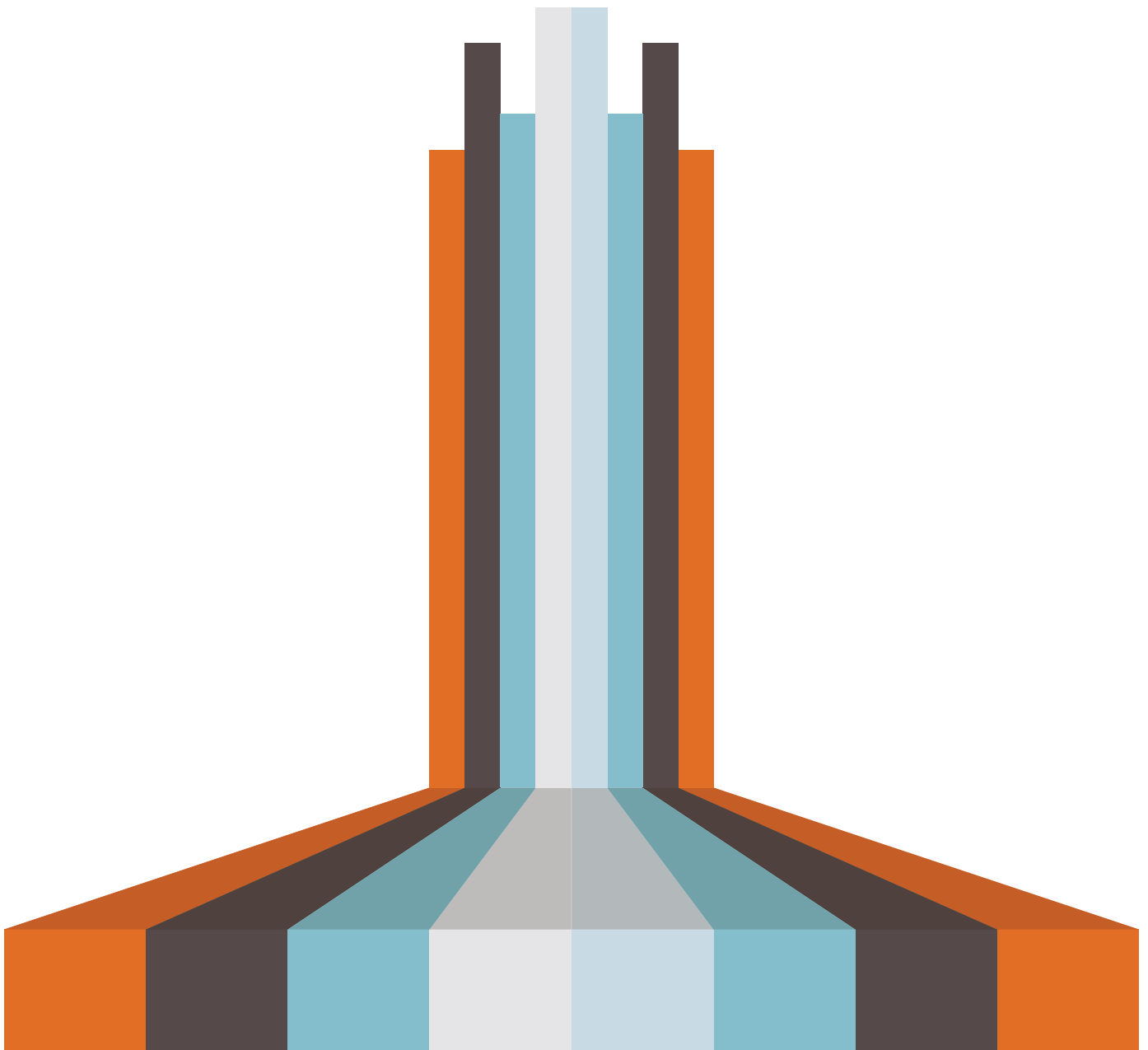




Norges Handikapforbund

Rett hjelpemiddel til rett tid

Erfaringer fra brukere av hjelpemidler



Utgitt av Norges Handikapforbund 2015
ISBN 978-82-7651-043-0
Opplag: 1000
Tekst: Guri Henriksen
Design/layout: Steinar Zahl
Trykk: Merkur-Trykk

INNHold

1. Innledning	side 4
2. NHF anbefaler	side 5
3. Sammendrag	side 6
4. Målsetting og metode	side 10
5. Oversikt over svarene	side 11
6. Erfaringer hjelpemidler	side 15
6.1 Positive erfaringer.....	side 15
6.2 Hindringer.....	side 17
6.3 Konsekvenser.....	side 22
6.4 Løsninger.....	side 25
7. Erfaringer bil	side 29
7.1 Positive erfaringer.....	side 29
7.2 Hindringer.....	side 29
7.3 Konsekvenser.....	side 31
7.4 Løsninger.....	side 32
8. Erfaringer barn og hjelpemidler	side 34
8.1 Positive erfaringer.....	side 34
8.2 Hindringer.....	side 34
8.3 Konsekvenser.....	side 35
8.4 Løsninger.....	side 35
9. Oppsummering og drøfting	side 37

Vedlegg: Oversikt over erfaringer i fylkene

1. INNLEDNING

God tilgang til riktige hjelpemidler er avgjørende for å leve et selvstendig liv og delta i samfunnet. FN-konvensjonen slår fast at personer med nedsatt funksjonsevne skal sikres like muligheter til å realisere sine menneskerettigheter og at samfunnet skal bygge ned hindringer som vanskeliggjør dette.

Hjelpemidler er et av flere viktige virkemidler for å nå målet om like muligheter i samfunnet. Formidlingssystemet i Norge er godt, med rettigheter i folketrygdloven, statlig finansiering og hjelpemiddelsentraler med spesialkompetanse som samarbeider med kommuner og innbyggere som har behov for hjelpemidler.

Norges Handikapforbund gjennomførte i 2014 en kartlegging av medlemmenes erfaringer med hjelpemiddelområdet. Bakgrunnen var at Regjeringen har varslet en helhetlig gjennomgang av hjelpemiddelpolitikken. Formålet med undersøkelsen er å dokumentere hva som er viktig for innbyggere som anvender hjelpemidler til daglig, for å sikre kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen framover.

Undersøkelsen omfatter personer som er helt avhengig av hjelpemidler til daglig, der hjelpemidlene må velges og tilpasses individuelt for å fylle sitt formål. Mange bruker elektrisk rullestol. Flertallet av erfaringene gjelder utfordringer knyttet til kvaliteten på tjenestene fra kommuner, hjelpemiddelsentraler og bilsentre.

Rapporten belyser hvilke områder som må vies oppmerksomhet framover, for å sikre et godt tilbud i hele landet og sikre at de sterke sidene ved dagens formidlingssystem blir videreført.

I rapporten står sitater skrevet med blått .

Seniorrådgiver Guri Henriksen i Norges Handikapforbund har vært prosjektleder.

Oslo, april 2015

2. NHF ANBEFALER

Politisk nivå må sikre at hjelpemiddelformidlingen er i tråd med FN-konvensjonen

- Betydningen av hjelpemidler må knyttes til FNs menneskerettigheter og friheten til å leve selvstendig og delta i samfunnet.
- Myndighetene må fokusere mer på den verdien hjelpemidler har for den enkelte og samfunnet.
- Den individuelle retten til hjelpemidler i folketrygdloven må sikres framover.
- Staten må fortsatt finansiere hjelpemidlene og hjelpemiddelsentralene.
- Hjelpemiddelområdet må unntas fra lov om offentlige anskaffelser for å sikre retten til individuelt valgt hjelpemiddel i folketrygdloven.

NAV Hjelpemiddelsentraler og bilsentre må løfte fram verdier, mål og formidlingskvalitet

- I samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner må Nav utarbeide et policydokument om verdier, mål og kvalitet på hjelpemiddelformidlingen. Gode eksempler fra dagens praksis legges til grunn for å sikre kvalitet.
- Hjelpemiddelsentralene og bilsentrene må fokusere tydeligere på medvirkning, faglig formidling og måloppnåelse for brukerne.
- Bilsentrene må evalueres for å se i hvilken grad omorganiseringen har ført til bedre og mer hensiktsmessige løsninger for brukerne.
- Nav sentralt må sørge for at Brukerpasset og Kontaktperson for barn fungerer i alle fylker, i tråd med nasjonale retningslinjer.
- Brukerutvalgene må evalueres for å se hvordan utvalgene bidrar til å sikre kvaliteten i hjelpemiddelformidlingen.
- Retningslinjer for kunnskapsbasert praksis i hjelpemiddelformidlingen, utgitt av Norsk Ergoterapeutforbund, må anvendes aktivt for å sikre god kvalitet.

Kommuner må sikre tilstrekkelig med ressurser innen habilitering og rehabilitering

- Kommunene må prioritere ressurser til habilitering og rehabilitering, og sikre at alle kommuner har ergoterapeut og nok kapasitet.
- Kommunene må sikre at de har altnuligmannstjeneste som kan foreta service og enkle reparasjoner på hjelpemidler.
- Kommunale fagfolk må praktisere brukermedvirkning og faglig hjelpemiddelformidling. Jf. Retningslinjer for kunnskapsbasert praksis fra Norsk Ergoterapeutforbund.

3. SAMMENDRAG

Tilgang til riktige hjelpemidler er helt avgjørende for å leve et aktivt liv og delta i samfunnet. Det er brudd på menneskerettighetene når man hindres personlig mobilitet, selvstendig liv og deltakelse i samfunnet. Undersøkelsen viser at erfaringene med folketrygdloven er gode, men at det er behov for å bedre kvaliteten på tjenestene. Mange er fornøyd med tilbudet og hjelpemidler er svært viktig. Det er også mange som møter hindringer og utmattende prosesser for å få tilgang til riktig hjelpemiddel. Utfordringene oppstår når standardiserte løsninger overstyrer individuelle behov, og når det tar lang tid å få løsninger på plass. Da mister man kontroll over hverdagen, kommer ikke på jobb og blir inaktiv. Lang tid gjelder både kommuner og hjelpemiddelsentraler. Resultatene tyder på forskjeller mellom hjelpemiddelsentralene når det gjelder forståelsen av virksomhetens formål; formidling eller forvaltning. Mens noen forstår formålet som formidling av individuelt tilpassede løsninger, ser det ut for at andre er mer opptatt av forvaltning og distribusjon av varer. Dette virker inn på kvaliteten og brukertilfredsheten.

Rapporten bygger på 120 erfaringer med 179 hjelpemidler. Respondentene er helt avhengig av hjelpemidlene til daglig. Hele bredden av hjelpemidler for bevegelseshemmede er med, inkludert bil og hjelpemidler for barn. Hjelpemiddelbrukere i alle fylker har svart, bortsett fra Troms og Finnmark. De fleste erfaringer er knyttet til hjelpemiddelsentralene, men halvparten av respondentene har erfaringer med både sentralen og kommunen. 1/3 av svarene handler om positive erfaringer, mens 2/3 handler om barrierer man har møtt i formidlingssystemet. Svarene er i stor grad sammenfallende, og peker i samme retning når det gjelder hvilken kvalitet som verdsettes og hvor hindringene ligger.

3.1 Erfaringene viser hvor avgjørende hjelpemidlene er

Positive erfaringer bekrefter den store betydningen hjelpemidlene har i arbeid og dagligliv. Mange kommer i mål når medvirkning og faglighet er til stede. De negative erfaringene viser alvorlige konsekvenser når man ikke får tilgang til riktige hjelpemidler eller ikke får reparasjoner innen rimelig tid. Man blir isolert, kommer seg ikke på jobb, mister bevegelsesfriheten og kontroll over hverdagen. Erfaringene som gjelder elektriske rullestoler, bil og barn viser disse konsekvensene tydelig.

Rettighetene i folketrygdloven er gode

Erfaringene med folketrygdloven er gode. Undersøkelsen viser at man får vedtak på de hjelpemidler man søker om. Unntaket er bilområdet, der det er utfordringer knyttet til biltype og utstyr. Det er også utfordringer knyttet til nødvendige småhjelpemidler i dagliglivet, der det er foretatt innstramninger.

Medvirkning og faglighet lønner seg

De positive erfaringene handler om god kommunikasjon, utprøving, medvirkning i valg av løsning samt reparasjoner som skjer raskt og har god kvalitet. Negative erfaringer handler om holdninger og hindringer knyttet til utprøving, valg av riktig hjelpemiddel, utlevering av hjelpemidler, ventetider på reparasjoner og mye fram og tilbake før man får riktig hjelpemiddel. Faglig god hjelpemiddelformidling handler om at bruker velger den løsningen som fungerer i det livet man lever. Det er tids- og ressursbesparende for alle parter.

Hjelpemiddelformidlingen må bedres i flere fylker

Erfaringene varierer fylkene i mellom. Noen har overvekt med positive erfaringer, mens i andre fylker er det hindringene som er mest framtrædende. Dette viser at dagens system er godt, med folketrygdloven og hjelpemiddelsentraler som samarbeider med kommuner og hjelpemiddelbrukere, men at det er behov for å bedre kvaliteten på tilbudet. I de fylkene som har overvekt med negative erfaringer, er det i praksisfeltet det svikter. Dette henger sammen med holdninger, kompetanse og rutiner. Mange rapporterer om lange prosesser, med mye fram og tilbake, fordi brukarmedvirkning og faglighet ikke er god nok. Dette er tids- og ressurskrevende for alle parter.

3.2 Positive erfaringer handler om:

- **Brukerpass.** At brukerpasset fungerer slik det skal. At brukeren har kontroll selv og kan bruke hjelpemiddelfirma ved behov.
- **Holdninger og medvirkning.** At man blir tatt på alvor. At erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til når det gjelder utprøving og valg av riktig hjelpemiddel.
- **Kommunikasjon.** At fagfolk er tilgjengelige, informerer om ulike muligheter og aktivt etterspør brukernes behov og synspunkter samt at det blir gjort klare avtaler i prosessen.
- **Kompetanse.** At fagfolk har kompetanse på hjelpemiddelformidling. At den tekniske kompetansen er god, slik at problemet blir løst raskt.
- **Utprøving.** At man får prøve ulike hjelpemidler, og får prøve dem over tid der de skal brukes.
- **Valg av hjelpemiddel.** At man har innflytelse på valg av riktig hjelpemiddel.
- **Levering.** At levering blir avtalt på forhånd, at den skjer raskt og at riktig hjelpemiddel og tilbehør blir levert.
- **Reparasjon.** At reparasjon skjer raskt og at hjelpemiddelsentralene samarbeider med leverandørene om reparasjoner og sikrer god kvalitet.

Har alltid hatt dyktige ergoterapeuter, som har vært nøye med utprøving, måltaking og søknader. Fått god orientering om hjelpemidlene både ved utprøving og utlevering. Fikk ta prøvetur med elektrisk uterullestol og var med på å bestemme hvilke funksjoner og utstyr rullestolen skulle ha. De senere årene har det vært jevnlig service, der de kommer hjem til meg. Før var det firma som kom, nå er det Hjelpemiddelsentralen. Service blir avtalt på telefon i forkant.
(Sitat fra undersøkelsen)

3.3 Hindringer i formidlingssystemet handler om:

- **Holdninger.** Den enkelte blir ikke lyttet til – tross mange år som hjelpemiddelbruker.
- **Tilgjengelighet.** Man får ikke tak i folk på telefonen og får ikke svar på e-poster.
- **Kompetanse.** Fagfolk praktiserer ikke brukervedvirkning og brukerne får ikke innflytelse på valg av hjelpemiddel. Man får ikke mulighet til å prøve ut ulike produkter, og får ikke bytte i samme modell når hjelpemidlet må skiftes ut.
- **Valg av hjelpemiddel.** Brukerne får ikke innflytelse på valg av riktig hjelpemiddel. Det som er nr. 1 på Nav sin liste blir levert ut automatisk og det er vanskelig å få tilgang til andre hjelpemidler.
- **Reparasjoner.** Kvaliteten på hjelpemidlene er ikke god nok og de går i stykker. En må vente på viktige reparasjoner og får ikke beholde hjelpemidler som reservehjelpemiddel.
- **Levering.** Det blir levert feil hjelpemiddel. Produktet leveres «på døren» uten at det er avtalt tidspunkt på forhånd og uten tilpasning eller opplæring. Det blir mye fram og tilbake, noe som tar både tid og krefter.
- **Tid.** Lang ventetid i kommunen og hjelpemiddelsentralen.
- **Avtaler.** Hjelpemiddelsentralen og kommunen ringer ikke og avtaler tid. Ved levering og henting av hjelpemidler må man være hjemme hele dagen og ta fri fra jobb.

Etter 10 års bruk og mye reising var min sammenleggbare rullestol med påhengsmotor utslitt og trengte utskifting. Jeg ønsket å skifte til samme modell, men den var ikke lenger i Nav sitt sortiment. På Hjelpemiddelsentralen ble jeg presentert for en annen modell. Jeg sa at denne ikke kunne fungere for meg, bl.a. fordi den ikke kunne kjøre over terskler høyere enn 1,5 cm. Jeg fikk beskjed om at dette var eneste mulighet og at jeg måtte prøve å bruke den. Jeg kunne søke om dispensasjon dersom den ikke fungerte, men jeg måtte først bruke den i en periode. Dermed måtte jeg dra med meg en rullestol som jeg ikke følte meg trygg i på flere turer, for å kunne loggføre alt som ikke fungerte med stolen. Jeg reiser mye, både i forbindelse med jobb og fritid, ofte alene, så det var en stor belastning for meg å bruke denne rullestolen. Så søkte jeg om dispensasjon, og fikk utlevert samme påhengsmotor som jeg hadde hatt opprinnelig. Men ny rullestol var ikke tilpasset meg, så jeg sitter fortsatt feil i den, noe som medfører smerter. Jeg måtte ta fri fra jobben i forbindelse med levering og henting av hjelpemidler som jeg visste jeg ikke kunne bruke. (Sitat fra undersøkelsen)

3.4 Store konsekvenser

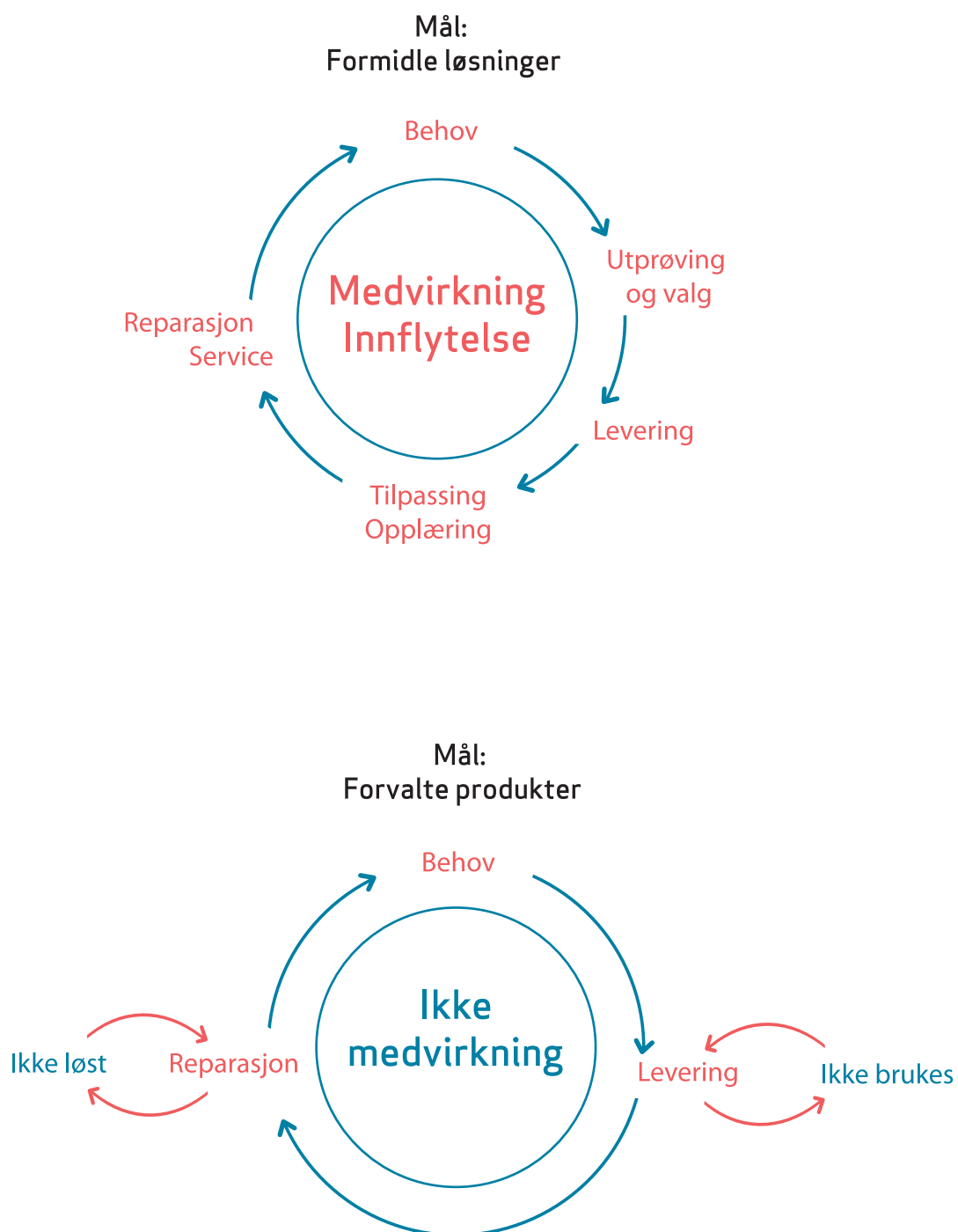
De positive konsekvensene av å bruke hjelpemidler er at man greier seg selv og kan delta på lik linje med andre i samfunnet. Hjelpemidlene er derfor svært viktig i folks liv.

Det har store konsekvenser dersom man ikke får riktig hjelpemiddel, dersom det tar tid å få reparert hjelpemidlet og dersom man møter mange barrierer i møtet med tjenestene. Uten riktig hjelpemiddel fungerer verken hverdagsliv eller arbeid. Hjelpemidler som ikke passer den enkelte gir smerter, utrygghet og manglende frihet i hverdagen. Venting på reparasjon «setter livet på vent» og man blir passivisert. Nedlatende holdninger, manglende svar og uklar framdrift i saken virker krenkende og utmattende. Lite forutsigbarhet gjør at man ikke kan planlegge hverdagen og mister kontrollen over daglige gjøremål.

3.5 Løsninger

Det har i undersøkelsen kommet mange forslag til løsninger. Løsningene er skissert med bakgrunn i erfaringene den enkelte har hatt. Oppsummert handler løsningene om at fagfolk må ha større forståelse for hvor viktig hjelpemidlene er for den enkelte, respektere brukernes erfaringer og synspunkter, ha god kommunikasjon med klare avtaler og sørge for kvalitet i hjelpemiddelformidlingen og på reparasjoner. Brukerpass og kontaktperson for barn på hjelpemiddelsentralen er også gode løsninger.

Resultatene tyder på forskjeller mellom hjelpemiddelsentralene når det gjelder forståelsen av virksomhetens formål; formidling eller forvaltning. Dette virker inn på kvaliteten og på muligheten til å leve et aktivt og selvstendig liv.



Illustrasjon Henriksen/Zahl, Norges Handikapforbund

4. MÅLSETTING OG METODE

Formål

Formålet med undersøkelsen har vært å dokumentere hva som er viktig for hjelpemiddelbrukerne, for å sikre kvaliteten på hjelpemiddelformidlingen framover.

Metode

Undersøkelsen er en kartlegging av erfaringene til medlemmer i Norges Handikapforbund. Spørreundersøkelsen er utarbeidet og gjennomført av hovedkontoret i NHF i samarbeid med regionskontorene. Regionskontorene sendte ut undersøkelsen lokalt og omtalte også undersøkelsen i medlemsblader, med oppfordring til å delta. Svarene ble sendt til regionskontorene, ble anonymisert og deretter gjort tilgjengelig for NHF sentralt for bearbeiding og oppsummering.

I undersøkelsen ba vi hjelpemiddelbrukere beskrive sine erfaringer, konsekvenser og løsninger. Vi spurte både om positive og negative erfaringer. Vi valgte en beskrivende metode, fordi vi ønsket å gå i dybden. For den enkelte som bruker hjelpemidler er det ofte hele prosessen som er viktig, og det er i denne helheten både kvaliteten og hindringer trer fram.

For å danne oss et bilde av hvilke utfordringer som er mest vanlige, ba vi respondentene krysse av i en meny med 11 tema. Disse temaene ble valgt utfra erfaringer NHF sitter med.

NHF sitt nettverk på hjelpemiddelområdet har gitt nyttige innspill til innhold og gjennomføring av undersøkelsen. Nettverket består av NHF sine representanter i hjelpemiddelsentralenes brukerutvalg.

5. OVERSIKT OVER SVARENE

5.1. Antall svar

Rapporten bygger på 120 svar og på erfaringer med totalt 179 hjelpemidler. Det er fylt ut ett skjema pr. erfaring. Erfaringen kan være knyttet til ett hjelpemiddel eller flere.

Hele bredden av hjelpemidler for bevegelseshemmede er med, inkludert bil og hjelpemidler for barn. Hjelpemiddelbrukere i alle fylker har svart, bortsett fra i Troms og Finnmark. De fleste erfaringene er knyttet til hjelpemiddelsentralene, men halvparten av respondentene har erfaringer både med sentralen og kommunen.

5.2. Svarfordeling NHF-regioner og fylker

Region	Fylke	Antall svar
Nord-Norge	Nordland	2
Trøndelag	Nord-Trøndelag	2
	Sør-Trøndelag	14
Nord Vest	Møre og Romsdal	6
	Sogn og Fjordane	1
Sørvest	Hordaland	12
	Rogaland	5
Agder	Aust-Agder	1
	Vest-Agder	9
Oslofjord Vest	Vestfold	5
	Buskerud	4
	Telemark	8
Oslo	Oslo	16
Øst	Østfold	13
	Akershus	10
Innlandet	Hedmark	4
	Oppland	8
Sum svar:		120

5.3 Kjønn og alder

Kjønn

Kvinner	86 (inkl. 3 barn)
Menn	34 (inkl. 3 barn)
SUM	120

Alder

Barn/ungdom	6
Voksne	76
Eldre (over 66 år)	38
SUM	120

Svarene fra familier med barn er fra fylkene Akershus og Hordaland

5.4 Type hjelpemiddel

Spørsmål: Hvilke type hjelpemiddel gjelder erfaringene?

Elektrisk rullestol	52
Bil	27
Manuell rullestol	24
Kontorstol/arbeidsstol	10
Ganghjelpemidler	10
Hygiene (enkle og avanserte)	7
Ståbord	2
Pute/antitrykksårpute	6
Hvile/løftestol	5
Seng	5
Småhjelpemidler	8
Sportshjm./aktivitetshjelpemidler	5
Boligtilpasning	3
Løfteplattform/trappeheis	5
PC	5
Protese	4
Sko	1
SUM	179

5.5 Instans

Spørsmål: Hvilken instans er erfaringene knyttet til:

Hjelpemiddelsentralen, inklusiv bilsenter	98
Kommunen	56
Andre (leverandør, rehabilitering, m.m.)	30

5.6 Tema

Spørsmål: Hva gjelder erfaringene?

Tema	Antall
Holdninger	60
Kommunikasjon	56
Valg av hjelpemiddel	56
Levering / henting	50
Fagfolks kompetanse	48
Saksbehandling	47
Utprøving	43
Informasjon	41
Brukermedvirkning	40
Reparasjon	38
Brukerpass	24
Annet	11

6. ERFARINGER HJELPEMIDLER

Innledning

I undersøkelsen spurte vi både om positive og negative erfaringer. 1/3 av svarene handler om positive erfaringer, mens 2/3 av svarene handler om hindringer i formidlingssystemet. Mange har erfaringer med både hjelpemiddelsentralen og kommunen. Det er dobbelt så mange som knytter sine erfaringer til sentralen som til kommunen.

I noen fylker er det en overvekt med positive erfaringer, mens andre fylker har overvekt med erfaringer knyttet til hindringer. Vi viser til vedlegget, der erfaringene er oppsummert for hvert fylke. Den fylkesvise fordelingen kan gi en pekepinn, siden erfaringene ofte peker i samme retning når det gjelder kvalitet som verdsettes og hindringer.

I det følgende presenterer vi først positive erfaringer og deretter hindringene, sortert etter tema.

6.1 Positive erfaringer

De positive erfaringene handler om å bli respektert og ha innflytelse på avgjørelser som gjelder eget liv, slik at man får hjelpemidler som passer. Tema som går igjen hos de som har positive erfaringer med hjelpemiddelformidlingen er god informasjon og kommunikasjon, utprøving, innflytelse på valg av riktig hjelpemiddel, reparasjoner til rett tid og av god kvalitet, levering som avtalt og løsning innen rimelig tid. Brukerpasset nevnes også av flere.

Jeg har fått hjelpemidler som er nødvendige og viktige for meg og kan leve et aktivt og selvstendig liv.

Strålende fornøyd med å ha de hjelpemidlene jeg har. Gjør at jeg kan være i 100 % jobb.

Jeg er svært godt fornøyd med hjelpemiddelsentralen. De utmerker seg med rask saksbehandling, rask levering og henting når noe skal repareres. Positive holdninger.

Svært god nytte av fritidshjelpemidler. Viktig for trening og helse.

Bare gode erfaringer. Både HMS og kommunen gjør så godt de kan. Spesielt positiv opplevelse ved tilpassing av traktor og tresker.

Holdninger og brukermidvirkning

Mange av respondentene har brukt hjelpemidler i mange år og vet hva som er viktig for at hjelpemidlene skal fungere til daglig. God dialog med fagfolk på hjelpemiddelsentralen og i kommunen, og fagfolk som er serviceinnstilt og løsningsorientert, verdsettes høyt. Mange som har brukerpass er fornøyd.

Jeg har veldig god erfaring med HMS. Har også god erfaring med kommunen, men her kan det mangle litt på fagkunnskap. De er veldig lydhøre til mine vurderinger.

Hjelpemiddelsentralen har en serviceinnstilling som er til fordel for bruker sett i forhold til de erfaringer jeg har gjort med kommunen. Kommunen framstår som uoversiktlig.

Informasjon og kommunikasjon

At man får god informasjon om muligheter ulike hjelpemidler gir, blir framhevet av mange. Positive erfaringer handler også om at kommunen, hjelpemiddelsentralen og firma ringer på forhånd og avtaler tid. At fagfolk er tilgjengelige, svarer raskt på telefon og på e-post blir høyt verdsatt.

Fagfolks kompetanse

Positive erfaringer handler om fagfolk som har gode kunnskaper om hjelpemiddelformidling samt teknisk kompetanse, slik at problemet blir løst raskt og med god kvalitet – uten mye fram og tilbake. Grundige fagfolk, som er nøye med søknaden, er også viktig.

Da jeg skulle ha trappeheis var ergoterapeuten nøye med å ta mål før hun bestilte. Tror det tok seks uker fra vedtak til de tok de siste målene. Monteringen gikk greit, alt stemte. Det er jevnlig service og de ringer alltid på forhånd og avtaler tidspunkt. Leverandør og HMS gir god service og er hyggelige. Vil beholde denne trappeheisen så lenge som mulig.

Brukerpass

Erfaringene er at brukerpasset er en smidig og effektiv ordning. Ordningen forutsetter at man kjenner eget behov og hvilke løsninger som fungerer. Flere har erfart at brukerpasset er nyttig ved utskifting av hjelpemiddel og reparasjoner, og at man kan bruke firma ved utprøving og tilpassing. Mange kommuner har lang ventetid. Brukerpasset korter ned tiden og man slipper å gå via kommunen.

Har brukerpas og har derfor fått gode, funksjonelle rullestoler og reparasjoner. Har kontroll selv og kan bruke firma ved behov. Brukerpasset er veldig viktig!

Saksbehandling

Det oppleves som positivt at man får raske svar og at man får innvilget de hjelpemidlene det er søkt om.

Fornøyd med at jeg fikk innvilget 2 kontorstoler – 1 hjemme og 1 ved studier. Gjør at jeg får mindre vondt i ryggen og kan få gjort det jeg skal.

Min erfaring er at jeg er innvilget de hjelpemidlene som jeg har søkt om. utfordringer kan være hjelpemidler som ikke er prisforhandlet og som ikke er i sortimentet. Min erfaring er at det har fungert best å skrive søknaden selv og bruke fagfolk i den grad ytterligere dokumentasjon har vært påkrevd.

Utprøving og valg av hjelpemiddel

Dette er et viktig område for mange. Gode erfaringer handler om muligheter til å prøve ut hjelpemidler før man bestemmer seg, og å få prøve ut der hjelpemidlene skal brukes. Flere peker også på den positive rollen firma kan ha ved utprøving og tilpassing. At man har innflytelse på valg av riktig hjelpemiddel og utstyr er også svært viktig for mange.

Har hatt el.rullestol Trax siden sommeren 2007. Ergoterapeuten og leverandøren kom og viste den og jeg fikk ta en prøvetur. Bestemte selv hvilke funksjoner jeg ville den skulle ha. Den har nettopp kommet tilbake etter sjekk og batteriskift. Rullestolen er et godt hjelpemiddel. Jeg har brukt den til butikken, på turer, til fysioterapeut og utendørs sommer som vinter. Har dratt på badestranden med barnebarn. Har hatt presenning på så stoffsetet ikke blir vått, og kurv bak til regntrekk. Går supert i regn, snø, over ikke altfor høye brøytekanter og på jorder med 10-15 cm. snø uten problemer. Er veldig fornøyd med den!

Har hatt arbeidsstolen i ca. 10 år. Veldig fornøyd. Fikk selv velge stol, en med 6 hjul som snur på 5-øringen. Har også rullestol med hjelpemotor. Er veldig fornøyd og bruker stolen mye på møter, kurs og i butikken.

Jeg fikk elektrisk rullestol, gripetang og andre hjelpemidler før jeg kom hjem fra sykehuset. Fikk en smal, god rullestol som passer i min leilighet.

Jeg fikk for et par år siden prøve ulike stoler og puter da jeg var på rehabiliteringsopphold. Under rehabiliteringen var det satt av egen time til å gå gjennom hvilke hjelpemidler som ville gagne meg. Her fikk jeg også hjelp til å fylle inn søknadsskjema. Deretter kom ergoterapeut fra

kommunen hjem til meg, gikk gjennom søknader og skrev enda en søknad. Deretter gikk det fort å få hjelpemidlene levert.

Skifte av hjelpemiddel

Når det er nødvendig å skifte ut hjelpemidlet, oppleves det som positivt når man får bytte til samme modell, og slipper nye runder med utprøving og tilpassing av alternative modeller. God dialog er viktig.

Stort sett bra service og greit å få skiftet til nye puter når de gamle går i stykker.

Levering og henting

Det er viktig at levering og henting skjer raskt, og at det blir inngått klare avtaler i forkant. Det er også viktig at det blir levert rett hjelpemiddel og tilbehør.

Reparasjon

Dette er et sentralt område for mange. Gode erfaringer handler om at reparasjoner skjer raskt og at kvaliteten på arbeidet er god. Flere har gode erfaringer med at hjelpemiddelsentralen og firma samarbeider. Flere har gode erfaringer med reparasjon ved akutt behov. Mange framhever også betydningen av forebyggende service og at dette skjer jevnlig.

Hadde scooter med på ferie i Østfold. Punkterte og trengte nytt dekk. Ringte HMS Hedmark, som ordnet med reparasjon i Østfold dagen etter.

Batteriene på rullestolen virket ikke da jeg var i Oslo. Tok kontakt med vekten på HMS Oslo/Akershus. Han kom på kontoret der jeg var. Dro for å hente nye batterier om kvelden. Hadde liknende episode for en tid tilbake. Utrolig service!

Heisen på bilen min var i uorden. Ved hjelp av HMS fikk jeg rask hjelp. Er en flott gjeng på verkstedet! Jeg er alltid velkommen!

Rullestol med hjelpemotor ble ødelagt under flyreise. Ringte HMS mandag, som ringte leverandør. Fikk avtalt reparasjon direkte med leverandør. Onsdag var alt ordnet.

Fint at jeg kan stikke innom hjelpemiddelsentralen når det er mindre ting som må fikses.

Rettigheter

Det er ingen som har rapportert om at man ikke har fått vedtak på hjelpemidler man har søkt om.

6.2. Hindringer

Her følger en oppsummering av erfaringer som går igjen i undersøkelsen. Hindringene er mer framtreddende i noen fylker enn i andre. Vi viser til vedlegget for en oppsummering av erfaringer i fylkene. Svarene peker i samme retning når det gjelder hvor hindringene er. Materialet kan således danne et viktig grunnlag for kvalitetsarbeid og forbedringer.

Alt de siste årene har blitt veldig tungrodd og byråkratisk. Hjelpemidlene har blitt av merkbart dårligere kvalitet. Alle skal passe inn i en type rullestol. Tidligere ble hjelpemidlene tilpasset meg – nå må jeg tilpasse meg hjelpemidlene.

Holdninger og brukermedvirkning

Mange erfarer at de ikke blir trodd og at fagfolk ikke forstår hvor viktig hjelpemidlene er. Erfaringer som går igjen er at man ikke blir respektert, lyttet til eller har innflytelse på valg av hjelpemiddel. Erfaringene er knyttet både til hjelpemiddelsentraler, bilsentre og fagfolk i kommuner. Mange av respondentene har brukt hjelpemidler over flere år, vet hva som fungerer best i hverdagen og reagerer

på å bli overstyrt. Det oppleves som krenkende.

Dårlige holdninger hos mange ved hjelpemiddelsentralen. Ingen forståelse for at rullestolen er bena dine og at alternativet er senga. Dårlig brukermedvirkning. De vet best og framhever stadig sin kompetanse.

Mange ergoterapeuter og fysioterapeuter tror de vet best og tar ikke brukernes innspill på alvor. De tror ikke brukerne kan noe om hjelpemidler og hva som fungerer.

Informasjon og kommunikasjon

Dette er et viktig tema for mange. Erfaringer som går igjen er at man ikke får informasjon om ulike hjelpemidler og at det kan være vanskelig å finne fram på nettet. Flere nevner at det ikke er gode nok kunnskaper i kommunen til å gi den informasjonen man trenger om rettigheter og muligheter. Manglende kommunikasjon gir lite forutsigbarhet, venting og mange ekstra telefoner – ting tar tid. Det tar ofte lang tid å få tak i riktig person. Flere reagerer på at hjelpemiddelsentralen krever at man selv skaffer artikkelnummer fra leverandør for at sentralen skal bestille deler. Flere sier at de ønsker å få vedtaksbrev, både som informasjon, men også for å følge saken og levering.

Det oppleves problematisk når hjelpemiddelsentralen ikke kan angi tidspunkt for reparasjon, når man ikke får snakke med teknisk avdeling for å beskrive problemene, når man ikke får vite hvor lang tid reparasjoner vil ta og når man ikke får informasjon om hva som er reparert.

Andre erfaringer gjelder hjelpemiddelsentralens åpningstid. Åpningstid fra kl. 9-14.30 er for kort for folk som er i jobb.

Nav sier at det bare er gå på nett og ta ut skjema. Vanskelig!

Jeg har fått beskjed om ikke å ringe HMS fordi de ikke skal ha kontakt med brukere. Flere har fått samme beskjed, så det er en bevisst linje HMS har valgt.

Den elektriske rullestolen ble stående et halvt år hos firma fordi HMS ikke hadde gitt beskjed til firma som skulle spesialtilpasse setet at den var klar for ombygging.

Fagfolks kompetanse

Svarene viser at det er stor variasjon når det gjelder fagfolks kunnskaper. Dette gjelder både holdninger, kunnskaper om ulike hjelpemidler og formidling av løsninger. Det er store variasjoner i kommunene. Det skjer mange feil når kompetansen ikke er god nok, både i valg av riktig hjelpemiddel og kvalitet på reparasjoner.

Innerullestolen gikk i stykker og kunne ikke repareres. Kontaktet ergoterapeut i kommunen og sendte inn ny søknad. Fikk tildelt en kombinert inne- og uterullestol. Den var altfor stor og fungerte ikke inne. Ergoterapeut på besøk igjen. Stolen levert tilbake. Ombygget. Passet ikke – kunne ikke komme på toalett eller i seng selv. Ergoterapeut hjem på nytt. Fikk en arbeidsrullestol, men rakk ikke opp i hyllene i kjøkkenskap. Det har nå gått over 2 år uten løsning.

Ved bestilling av varer og deler til rullestolen er det bare unntaksvis at den rette bestilte varen blir sendt til meg. Gjelder alt fra dekk, kulelager, pute, trekk og varmepose. For noen år siden fikk jeg rullestol som var mye bredere enn hva ergoterapeuten bestilte. Ved neste bestilling var det bare bredden som stemte; hjul, rygg, svinghjul, fotbrett og alt det andre var feil. Da tok firma affære og bare bestilte til meg og ordnet opp.

Etter over 5 mnd. ble pute levert. Feil pute. Ikke antitykksår. Ny pute bestilles. Passer heller ikke. HMS skal bestille ny. Purrer etter 2 mnd. Puten var ikke bestilt. Skulle bestille raskt. Purret etter 3 mnd. Trenger rullestol med pute til utprøving bil.

Brukerpass

Det er svært negative erfaringer knyttet til hjelpemiddelsentraler som har kuttet ut ordningen med brukerplass, fordi passet har vært nyttig for mange. Erfaringene handler også om hjelpemiddelsentraler som ikke følger de nasjonale reglene for brukerplasset, men lager sine lokale varianter slik at man ikke får bruke leverandørene eller må søke på ny når et hjelpemiddel må byttes ut.

Ordningen har opphørt. Får ikke lenger kontakte leverandør, men må gå via kommunen og der er det lang ventetid.

Skulle bytte ut 15 år gammel rullestol. Måtte gå via kommunen. Der var det 11 mnd. ventetid. Hadde brukerplass, men fikk ikke lenger kontakte leverandør for å prøve ut ny rullestol. Jeg har brukt rullestol i 30 år og vet hva som fungerer.

Har brukerplass. Måtte skifte ut trykkavlastende pute. Fikk beskjed om at jeg ikke hadde brukerplass lenger og at jeg måtte på opplæring ved HMS for å få nytt. Opplæringen er på dagtid, men jeg er i jobb. Ikke aktuelt. Har hittil ventet 3 mnd. på puten.

Har brukerplass, men HMS følger ikke reglene. Rullestolen kollapset, HMS sa at skal kondemneres og at jeg må søke om bytte av rullestol. Jeg sender inn bytteskjema, men får det i retur med beskjed om at jeg må bruke ergoterapeut.

Jeg har brukerplass og i juni bestilte jeg nytt trekk til min rullestolpute, da med nøyaktig angivelse av størrelse, navn og nummer. I august får jeg nytt trekk, men det er feil. Trekket tilhører en annen type pute. Må selv lage byttemelding, selv om det er de som har levert feil. I november går det hull i puten og jeg får ergoterapeuten i kommunen til å bestille en ny. Den får jeg i januar. Det er riktig pute - med ekstra trekk.

Saksbehandling

Hjelpemiddelbrukere erfarer at ting tar tid. Dette gjelder den samlede tiden fra søknad er sendt og til hjelpemidlet er på plass. Om årsaken er lang saksbehandlingstid eller lang leveringstid er ikke kartlagt. Det som er viktig for brukerne er den totale ventetiden.

Bydelens ergoterapeut bestilte dusjkrakk. Hastesak. Ble levert etter 3 1/2 mnd. Var feil på hjelpemidlet. Sjøføren sa han ikke hadde lov å ta den med tilbake og at jeg måtte beholde den og søke ny gjennom ergoterapeuten.

Utprøving

Mange har erfart at hjelpemiddelsentralen bestemmer produkt, uten at man først får prøve ut om hjelpemidlet passer. Det betyr at det leveres ut hjelpemidler man ikke kan bruke, med lange prosesser for å få bytte til et annet hjelpemiddel. Andre vanlige erfaringer er at sentralen leverer ut den modellen de har på lager, og ikke den som er spesifisert av kommunal ergoterapeut i samarbeid med den som skal bruke hjelpemidlet.

Har en rullestol som jeg ikke kan bruke. Ikke utprøving.

Merkelig at Nav har bestemt at alle utprøvinger skal være på HMS. Lang tid å få avtale, ikke mange modeller inne. Før kunne firma komme der vi bor.

Etter 15 minutter utprøving ble rullestol bestemt. 15 minutter til utprøving da stolen ble levert. Ble bestemt at det må gjøres forandringer. Har nå ventet i 5 mnd.

Ikke god nok utprøving av hvile- og løftestol. Da stolen kom og jeg hadde sittet i den et par timer, var puten for hard, ryggen for hard og nakkeputen passet ikke.

Valg av hjelpemiddel

Dette området er det svært mange som har negative erfaringer med. Typiske erfaringer er at hjelpemiddelsentralen leverer ut produktet som er nr. 1 på listen i rosa katalog, uten å vurdere om det dekker behovet og uten å lytte til den som skal bruke hjelpemidlet. Mange erfarer også at hjelpemidlet ikke har nødvendig utstyr. Dette innebærer bruk av mye tid og krefter på å sende hjelpemidler fram og tilbake inntil riktig hjelpemiddel er på plass. Det er en utfordring å få tilgang til andre hjelpemidler enn «nr. 1», men også å få hjelpemidler som ikke står i rosa katalog. Dispensasjonsordningen er lite kjent.

Tidligere ble hjelpemidlene tilpasset meg – nå må jeg tilpasse meg hjelpemidlene.

HMS hører ikke på meg, men vil velge 1. prioritet i rosa katalog selv om kroppen min ikke passer inn i den rullestolen.

HMS viser ingen vilje til å la meg være med i prosessen med å velge hjelpemiddel.

Ergoterapeut bestiller rullestoler og andre hjelpemidler, men HMS velger det de har på lager. Får ikke prøve ut eller bytte når utstyret ikke passer.

Liggesykkel ble ikke levert med nødvendig utstyr. Den manglet skjermer, skvettlapper, bagasjebrett, lys og vimpel.

Blir ikke hørt i valg av bil og rullestol. Må klage og utdype akkurat de samme tingene som sto i opprinnelig søknad.

Fikk ikke lysutstyr på elektrisk kombirullestol som skulle brukes utendørs.

Jeg prøvde ut scooter på Sunnaas. HMS leverte annen type. Mindre stabil.

Søkte om å bytte fra scooter til elektrisk rullestol. HMS hadde ingen rullestoler inne som jeg kunne prøve. Jeg hadde søkt om en uterullestol, men fikk tildelt en til begrenset utebruk, uten først å prøve den. Jeg søkte om å bytte til en annen type som jeg hadde prøvd på en hjelpemiddelmesse. Fikk avslag fra HMS som ment fjæringen var god nok. Setet ble erstattet med ei luftpute. Denne hadde ingen vanger og ga ingen støtte. I tillegg kom bena i kontakt med metallrammen på stolen, noe som gjorde vondt under kjøring. Ga beskjed om at jeg ikke kunne bruke rullestolen. Mens jeg ventet undersøkte jeg selv hva som fantes og som kunne dekke mine behov. Det har nå tatt over 1 år å få prøve en rullestol, og min tålmodighet er slutt. Jeg ringte min ergoterapeut som kom hjem til meg, og ny søknad på stolen jeg hadde funnet fram til. Fikk avslag på denne stolen også. Orker ikke mer. Beholder min gamle scooter til tross for at det medfører økte smerter og forverring av min helse. Slik står saken i dag og jeg venter atter en gang.

Skifte av hjelpemiddel

Prosessen med å skifte hjelpemiddel tar ofte lang tid. En årsak er at hjelpemiddelsentralen velger å levere ut et annet produkt enn det man har fra før, og som man vet fungerer. Mange må vente og blir uten viktige hjelpemidler over tid. Erfaringene gjelder også hjelpemidler som ikke er utstyrt med riktig tilbehør eller har annen størrelse, f. eks. setebredde. Når man skriver «lik den jeg fikk sist», blir det likevel levert ut annen modell. Dette kan også gjelde enklere ting som riktig utformet krykkehåndtak. Flere har erfart at vedtak om å skifte ut hjelpemiddel går raskt, men at man må purre flere ganger før hjelpemidlet blir levert.

Ny hvile-løftestol passet ikke. Altfor stor. Ikke i bruk. Dingler med bena over gulv.

Ting tar lang tid. Tok 9 mnd. å få ny elektrisk rullestol, inklusiv tilpassing.

Jeg hadde elektrisk rullestol som måtte byttes ut. Ønsket å prøve annen type, men det ble ikke akseptert.

Ved minste avvik fra hjelpemidlet du har fra før, må du gå via ergoterapeuten i kommunen. Dette er tungvint, tar tid og burde være unødvendig.

Trengte ny manuell rullestol. Skulle være lik den forrige. Ved levering på høsten ble det ikke testet om den passet og hadde avtalt utstyr. I november tok jeg kontakt med ergoterapeut for hjelp til å tilpasse stolen. Hun kom etter 3 måneder. Det måtte gjøres mange endringer. Etter 1 1/2 måned kom det en fra firma for å ordne resten. Det manglet fortsatt noen deler og de skulle HMS levere. Deretter kom firma med flere deler. Så kom firma og ergoterapeut og rettet på noe. Nå er det snart sommer og jeg mangler fortsatt én del.

Levering og henting

Erfaringene gjelder lange ventetider når hjelpemidlene ikke leveres direkte, men via kommunen. Hjelpemiddelsentralen kjører ut 1 gang i uken. Hjelpemidlet blir stående i kommunen til de har tid til å levere og hente. Ved feilleveringer går tiden. For folk som er i jobb er det svært problematisk at man må være hjemme en hel dag hver gang hjelpemidler blir levert eller hentet. Hjelpemiddelsentralen avtaler ikke tid; de kommer «i løpet av dagen». Flere av respondentene bruker mange hjelpemidler og det medfører problemer når man må ta fri fra jobben til stadighet. Mange erfarer også at det leveres ut feil hjelpemiddel, deler og tilbehør.

Positivt vedtak, men der stopper det. Fått beskjed om at det kan ta 2-3 uker eller flere måneder før jeg får hjelpemidlet.

HMS forventer at man er hjemme kl. 9-15 for å få utlevert hjelpemidler. HMS forstår ikke at folk er i full jobb.

Nye hjelpemidler blir satt igjen utenfor døren. Sier de skal ringe, men gjør det ikke.

Reparasjon

At hjelpemidlene blir reparert raskt, og med god kvalitet, er viktig for mange. Erfaringene handler om tid, utrygghet, manglende kvalitet og behov for forebyggende service. Lang tid gjelder både kommunen og hjelpemiddelsentralen. Flere har erfart at det tar tid før deler blir levert og at det leveres ut feil deler. Mange erfaringer er knyttet til manglende kvalitet på reparasjoner. Hjelpemidlet blir reparert, men fungerer ikke. Hvorfor bruker ikke HMS merkefirma til å reparere f.eks. elektriske rullestoler, i stedet for andre firma som ikke får løst problemet, spør man seg.

Erfaringer gjelder også ønsker om å beholde gammel rullestol som reservestol, men at man ikke får lov. Dersom rullestolen som skal brukes ved bilkjøring går i stykker, og man må vente på reparasjon, har dette store konsekvenser.

Enkelte erfaringer dreier seg om dårlig kommunikasjon mellom hjelpemiddelsentralen og firma. Andre har erfart at de sendes fram og tilbake mellom HMS og kommunen, uten at oppdraget blir løst.

Seteløft på arbeidsstol ryker like etter levering. Eneste sittemulighet. Ventet 2 dager på reparasjon. Må ligge i ventetiden.

Minst 1 uke ventetid på å fikse døråpner til utgangsdøren.

Fagfolk fra kommunen reparerte defekt bakhjul på rullestolen. Ble verre enn før. Dekk montert feil. Må til HMS som må bestille ny del. Må nok en gang tilbake til HMS.

Fagfolk fra kommunen reparerte bagasjekrok på rullestolen. To mann brukte 1 time, etterpå var det feil på rullestolen. Sikringen var koblet ut. Merkeleverandør fikset det på 2 minutter.

Utrygt at det ikke lenger er regelmessig service på rullestolheis i bil. Opplevde at bilheisen plutselig ble vurdert som farlig å bruke. Også utrygt at det ikke er regelmessig service på elektriske rullestoler. Tidligere utførte leverandørene dette. Nå bruker jeg rullestolen til noe ryker.

Tid

At ting tar tid er beskrevet i mange av punktene over. Erfaringer viser at den totale tiden ofte er lang. Det er den som er viktig for brukerne av hjelpemidler. Det er lange ventetider på ergoterapeut i mange kommuner. At saksbehandlingen ved hjelpemiddelsentralen går raskt er bra, men hjelper lite dersom ikke hjelpemidlet blir satt i bestilling og levert eller det blir levert ut hjelpemidler som man ikke kan bruke. Det er tidkrevende for mange å få tak i riktig person, sjekke opp hvor saken står, purre, sende tilbake hjelpemidler og vente på reparasjoner. Mange benytter flere hjelpemidler og erfarer at det går mye tid og krefter på å ordne opp.

Jeg er i full jobb og er avhengig av å bruke rullestol og diverse hjelpemidler for å komme meg rundt. Arbeidsdagen min er svært travel, men rett som det er har jeg problemer med noen av hjelpemidlene mine. Jeg opplever hjelpemiddelsentralen og kommunen sine ordninger med utlevering som dårlig tilrettelagt for folk som er i arbeid. Det kan ofte ta svært langt tid å få tak i rett person for å få ordnet det jeg skal, fordi jeg må snakke med servicemann og få et referansenummer fra HMS for å få bestilt delene som er ødelagt. Det kan ofte ta så lang tid å bli satt over til riktig person at jeg må legge på fordi jeg må håndtere ting på jobben i mellomtiden. Mens min arbeidsdag er fra kl. 8-16, er HMS bare åpen fra kl. 9-14.30. For å få utlevert hjelpemidler er det forventet at man må være hjemme mellom kl. 9 og 15, en hel dag. Det er håpløst i jobbsammenheng, og likevel ringer de fra HMS hver gang og spør om jeg er hjemme mellom kl. 9 og 15 neste dag. Det er helt uaktuelt for meg å ta fri fra jobb en hel dag hver tredje uke fordi jeg skal ta imot en eller annen pute til rullestolen eller få reparert en del eller annet hjelpemiddel. Jeg ønsker ikke at kontakten med HMS skal være grunnen til at jeg må ha gradert sykemelding. Stort sett finner jeg en ordning med å hente hjelpemidlet i kommunen kl. 7.30, men noen hjelpemidler er for tunge. Enkelte søknader, særlig bilsøknader, krever så mye tid og ressurser at jeg ikke tror jeg kan kombinere det med full jobb.

Jeg hadde behov for å bytte utslitt rullestol til samme type. Ble av HMS bedt om å skrive «lik den jeg fikk i 2010». Jeg har brukerplass og kan gjøre dette selv. Første søknad ble borte i scanningen ved HMS. Nytt skjema ble fylt ut og sendt inn. Etter vel 1 måned kom riktig stol, men ikke med riktige mål. For bredt sete og for høy rygg. En fra teknisk på HMS kom, tok mål og tok med stolen tilbake. Etter en stund purret jeg. Da fikk min ergoterapeut beskjed om å dra til meg for å måle. Hun sendte målene til HMS. Etter noen uker purret jeg igjen. Da kom ergoterapeut en gang til sammen med firma for å måle. Målene ble sendt til HMS. De sa det ville ta 6 uker å levere rullestolen. Etter 7 uker purret jeg. Det begynte å haste med rullestolen pga. feste til bil. Saken lå på HMS i 8 uker før den ble satt i bestilling. Stolen kom og alt var riktig. Det tok over et halvt år.

Rettigheter

Det er få negative erfaringer på dette punktet. Materialet tyder på at man får vedtak på de hjelpemidlene man trenger.

Flere har kommentert på praktiseringen av regelverket og ønsker at man får beholde gammel elektriske rullestol som reservestol. Dette er viktig hvis den daglige rullestolen går i stykker, men også i forbindelse med bil. Flere har også erfart at man ikke lenger får nødvendige småhjelpemidler i dagliglivet etter at utlånsordningen ble erstattet med en tilskuddsordning.

Erfaringer gjelder også regelverket på spesialsko, der man før kunne få tak i sko med 1-1 1/2 nr. størrelsesforskjell for å bygge disse opp, mens det nå bare godkjennes forskjell på 2 størrelser eller mer.

6.3 Konsekvenser

I undersøkelsen spurte vi om hvilke konsekvenser erfaringene har medført. Konsekvensene forteller mye om den store betydningen hjelpemidlene har. Hjelpemidlene er helt nødvendig for å leve et vanlig liv, på linje med andre i samfunnet.

Positive konsekvenser

De som har svart på undersøkelsen, bruker rullestol og andre hjelpemidler til daglig. Det er derfor ikke overraskende at mange framhever hvor viktig hjelpemidlene er i dagligliv, arbeid, sosialt liv og deltakelse i samfunnet.

At hjelpemiddelsentralen og kommunens tjenester fungerer godt, gjør hverdagen mye enklere. Gode holdninger hos fagfolk gjør at man føler seg verdsatt, og har positive konsekvenser for samarbeidet om gode løsninger.

Jeg kunne ikke klart å forflytte meg uten hjelpemidlene. Hadde vært veldig vanskelig å klare seg hjemme uten. Hjelpemidler gjør mye for min livskvalitet.

Konsekvenser av hindringer

Erfaringene viser at hjelpemidlene er helt avgjørende til daglig. Det får store konsekvenser når hjelpemidlene ikke fungerer som de skal. Folk blir sengeliggende, kommer ikke ut av huset og kommer seg ikke på jobb. Man blir isolert og passivisert, og opplever det som en psykisk belastning å være uten viktige hjelpemidler. Flere reagerer på at de blir tildelt en rolle som avmektig. Hjelpemidler som ikke passer den enkelte gir smerter, utrygghet og manglende frihet i hverdagen. Erfaringene gjelder ventetider, at man ikke får hjelpemidler som passer, feilleveringer og reparasjoner som ikke blir utført raskt nok.

Jeg kommer ikke på jobb når jeg ikke får reparert den elektriske rullestolen. Fikk beskjed av HMS om å sykemelde meg, men var ikke syk – kom bare ikke på jobb.

Kommer ingen steder

Konsekvenser av hjelpemidler som ikke passer, eller at man er uten rullestol en periode, er at man ikke kommer seg noe sted, blir passivisert og ikke kan leve et vanlig sosialt liv. En konsekvens er også at man ikke kan bruke bilen når den elektriske rullestolen er til reparasjon, og man ikke har reservestol. At arbeidsstol og rullestol passer den enkelte, har også betydning for om man kan sitte og spise. Flere blir avhengig av personhjelp når hjelpemidler ikke fungerer.

Må søke BPA dersom jeg ikke får ny scooter før den gamle takker for seg. Mister jeg scooteren, mister jeg friheta, selvstendigheta og livskvaliteten med å være ute i all slags vær med folk.

Må ta fri fra jobben

Flere har erfart at de må ta fri fra jobben for å vente på henting og levering av hjelpemidler. Dersom man bruker mange hjelpemidler, er det snakk om mange dager.

Bruker mye tid og krefter

Når tjenestene ikke fungerer som de skal, er konsekvensen at mange må bruke mye tid og krefter på hjelpemidler og på å få hverdagen til å fungere.

Bortkastet tid. Kommunen kunne ikke reparere. Måtte to ganger til HMS før jeg fikk riktige dekk.

Brukt mye tid på å få tak i en gjenbrukt elektrisk rullestol fra annet fylke. Stolen passer godt, men er ute av produksjon fordi den ikke lenger er med i Nav sine avtaler.

Må bruke altfor mye tid og energi – tid man heller vil bruke på andre viktige ting i livet.

Smerter

Dårlig tilpassede hjelpemidler gir feilstillinger, varige problemer, større hjelpebehov og dårligere livskvalitet.

Flere beskriver smertene som oppstår når hjelpemidlene ikke passer. Når det går lang tid før feil hjelpemiddel blir skiftet ut, øker belastningene.

Fikk rygg- og nakkesmerter av å gå skjevt i et år, i påvente av reparasjon på gåbord.

Lang tid uten trykkavlastende pute, smerter.

Får smerter i nakke og hode når armlener på el.rullestolen ikke er riktig tilpasset og nært nok kroppen.

Har en hvile- og løftestol som ikke passer. Medfører smerter i bekken/hofte/rygg.

Utrygghet

Hjelpemidlene brukes daglig. Rullestoler brukes utendørs, i all slags vær. Det er derfor viktig at man kan stole på hjelpemidlene. Flere har beskrevet at de blir utrygge når de har erfart at hjelpemidlene svikter eller ikke har riktig utstyr. Utrygghet henger også sammen med opplæring i bruk av hjelpemidlet.

Bekymret for når rullestolen stopper neste gang. Føler meg utrygg.

Trafikkfarlig å kjøre elektrisk rullestol utendørs uten lys.

Har gått tregt å komme i gang med bruk av rullestol med hjelpemotor når jeg ikke har fått veiledning.

Mistillit

Negative erfaringer i møte med tjenesteapparatet resulterer ofte i mistillit. Fordi mange er avhengig av mange hjelpemidler, og at de fungerer til daglig, er det ofte nødvendig med hyppig kontakt med fagfolk. Erfaringene vil prege denne kommunikasjonen.

Mistet tillit til HMS etter alle de negative erfaringene jeg har hatt.

Blitt redd for å be om ting jeg har krav på.

Svært vanskelig å bruke HMS. De leverer mer feil enn riktige hjelpemidler. Treg saksgang, må stadig purre. Kan aldri stole på at de leverer riktig hjelpemiddel.

Mange feilleveringer rullestol. At du til slutt nesten ikke klarer å ta kontakt med HMS.

Hjelpemidler som ikke er til nytte

Flere nevner at konsekvenser av anbudsordningen til Nav er at man ikke får tilgang til de hjelpemidlene man har behov for. At stadig flere hjelpemiddelgrupper blir prisforhandlet, betyr i praksis at man bare kan søke på disse, og ikke andre gode produkter i markedet. At dispensasjonsordningen er lite kjent, og at det er svært vanskelig å få gjennom dispensasjon, har også som konsekvens at man ikke får hensiktsmessige hjelpemidler. Firma tar ut produktene fra sitt sortiment når de ikke får avtale med Nav, med den konsekvens at det blir stadig færre hjelpemidler å velge mellom. Mange rapporterer om at det har blitt vanskeligere å få individuelt tilpassede hjelpemidler.

Dyrt for alle parter

Feillevering er en belastning for brukere av hjelpemidler, men også dyrt for staten og kommunene. Flere har nevnt at det ble en dyr løsning for hjelpemiddelsentralen, når det ble levert ut hjelpemidler som ikke kunne brukes, og det ble mye fram og tilbake. Feillevering av hjelpemidler og deler har konsekvenser for kommunene, som må bruke tid på å ordne opp.

Noen har også tatt opp at billige hjelpemidler er dyrt. De går ofte i stykker og det må brukes tid og penger på transport og reparasjoner. Flere har erfart at det er dårligere kvalitet på mange hjelpemidler i dag enn for noen år siden.

6.4 Løsninger

Siden målet med undersøkelsen har vært å sikre god kvalitet i hele landet, spurte vi om hvordan utfordringene kunne vært løst på en bedre måte. Her kommer en tematisk oversikt med forslag fra deltakerne i undersøkelsen.

Holdninger og brukermedvirkning

Fagperson må lytte til bruker for å komme fram til riktig hjelpemiddel. Slipper da mye frustrasjon; alle feilreparasjoner og feilbestillinger ville vært eliminert bort.

Det som går igjen er at Nav må jobbe på en annen måte, til beste for brukerne. Løsningen er å lytte til hjelpemiddelbrukerne og ta på alvor erfaringene og synspunktene. Dette vil gjøre at man kommer fram til riktig hjelpemiddel, noe alle parter er tjent med. Kurs for ansatte, ved hjelpemiddelsentralene og i kommunene, i holdninger, brukermedvirkning og empati kan bidra til løsning. Det er også viktig å bevisstgjøre ansatte om at mange brukere av hjelpemidler er svært kompetente på egne hjelpemidler og hva som fungerer i praksis.

- Ta brukernes erfaringer og synspunkter på alvor i valg av løsning.

Informasjon og kommunikasjon

Må få bedre informasjon om rettigheter. Nav har rammeavtale med flere produkter i avtalen. Hvordan få tilgang til riktig rullestol? Dispensasjon? Vil ha stor betydning for framkommelighet om vinter, på grus og ujevnt underlag at jeg får riktig rullestol.

Forslag til løsninger handler om telefonkapasitet, tilgang til riktig person, vedtak, tilbakemeldinger og klare avtaler.

Telefonkapasiteten ved hjelpemiddelsentralen bør økes og den som svarer først må ha oversikt, slik at man settes over til riktig person. Det må være mulig å få snakke direkte med saksbehandler og med teknikker.

Når det gjelder skjema og vedtak, er det viktig at hjelpemiddelsentralen sender riktig lenke til skjema som skal fylles ut. Sentralen bør ta vare på e-poster og skjema med mål, og arkivere dette sammen med vedtak. Sentralen bør sende vedtaket og si noe om veien videre.

God kommunikasjon er viktig for å sikre at riktig hjelpemiddel blir levert. Det er bedre at hjelpemiddelsentralen ringer og avklarer, enn at de leverer et hjelpemiddel som de antar passer og som må returneres. Klare avtaler og plan framover vil gjøre at man slipper å bruke så mye tid. Klare tilbakemeldinger fra hjelpemiddelsentralen vil spare tid og krefter på å purre. Tidspunkt for levering og henting må avtales, slik at man slipper å være hjemme hele dagen og ta fri fra jobben. Klare avtaler er også viktig ved reparasjon av hjelpemidler. Hjelpemiddelsentralen må gi beskjed på forhånd når de kommer, hvor lang tid de antar reparasjonen vil ta og hva som var feilen. Når det gjelder spesialtilpasninger vil bedre kommunikasjon mellom hjelpemiddelsentralen og firma føre til raskere løsning. Det vil også være en god løsning å informere om når viktige hjelpemidler skal ha service/forebyggende service.

Åpen dag på hjelpemiddelsentralen og hjelpemiddelmesser er gode tiltak for å få kjennskap til hva som er på markedet.

Fordi sortimentet Nav dekker endres for hver avtaleperiode, er det behov for at Nav informerer om hvordan hjelpemidler man har kan skaffes framover, og muligheten for å skifte til nyere utgave mens produktet fortsatt kan skaffes. Dette gjelder særlig norske produkter, f.eks. elektriske rullestoler, der produksjonen stopper opp uten avtale med Nav.

- Vedtak sendes søkeren, sammen med informasjon om veien videre.

- Direkte kontakt med saksbehandler og tekniker.
- Klare avtaler og plan framover. Tilbakemelding fra hjelpemiddelsentralen.
- HMS ringer og avklarer, slik at riktig hjelpemiddel blir levert.
- HMS og kommunen avtaler tidspunkt for levering, henting og reparasjon.

Utprøving, valg av riktig hjelpemiddel og utskifting

HMS må høre på brukeren i valg av rullestol og ikke bare velge NAV sin 1. prioritet. Har tross alt lang erfaring med å bruke rullestol og å finne praktiske løsninger som fungerer.

Løsningsforslagene gjelder informasjon, utprøving av ulike modeller og involvering i valg av riktig hjelpemiddel.

Utprøving kan løses ved at det er rutiner om at utprøving skal gjøres, at man får prøve flere modeller og at brukeren avgjøre hvor utprøvingen skal foregå. Det er viktig at det gjøres et godt forarbeid, slik at produktene man skal prøve har riktige mål og riktig utstyr. Fagfolk må informere om ulike modeller og muligheter. Hjelpemidler må prøves over tid, der de skal brukes. Hjelpemiddelsentralen må skaffe til veie flere produkter til utprøving, enten fra eget lager eller fra firma. Dette gjelder både ved utprøvingen på sentralen og lokalt. Det kan være en fordel at firma er med på utprøving fordi de kjenner sine produkter godt.

Ved utprøving og valg av riktig hjelpemiddel er det viktig å lytte til hjelpemiddelbrukeren og la dette styre valg av løsning. Ergoterapeut som kjenner brukeren kan også bidra positivt. Hva som er nødvendig utstyr og tilbehør må avklares, slik at hjelpemidlet blir levert med dette, f.eks. lys på elektriske rullestoler.

Når et hjelpemiddel må byttes ut, må sentralen løse dette på en enkel måte, slik at man slipper å gå via kommunen når behovet for hjelpemiddel er det samme.

- Prøve ut ulike modeller. Bruker avgjør sted for utprøving. Prøve over tid.
- Bruker velger hjelpemiddel, fagfolk gir råd og veiledning om ulike muligheter.
- Rutiner som gjør det enkelt å skifte ut hjelpemiddel.

Fagfolks kompetanse

Fagfolk bør tenke på brukeren av hjelpemidlet og hans muligheter til å leve et verdig liv.

For å komme fram til gode løsninger må fagfolk kunne hjelpemiddelformidling. Dette gjelder både kommunen og hjelpemiddelsentralen. Kunnskapene handler om holdninger og brukermedvirkning, oversikt over mulighetene ulike hjelpemidler gir og betydningen av utprøving, opplæring og oppfølging. Fagfolk må være nøyaktige i søknaden slik at det blir levert ut riktig hjelpemiddel. Dette gjelder modell, utstyr og mål.

- Kunnskaper om aktiv brukermedvirkning og hjelpemiddelformidling.
- Fagfolk informerer om mulighetene og spør: Hva trenger du?
- Bestiller det brukeren skal ha.

Brukerpass

Brukerpasset korter ned tiden. Får tilgang til utprøving hos leverandør og dermed riktig hjelpemiddel. Blir lyttet til og får riktig løsning som fungerer i hverdagen.

Brukerpasset framheves av mange som en god løsning fordi man sparer tid, får riktig hjelpemiddel, kan bruke hjelpemiddelfirma ved behov, får skiftet ut og reparert hjelpemidler raskt. Dette avlastar både brukeren, hjelpemiddelsentralen og kommunale fagfolk. I fylker der brukerpassordningen har fungert godt tidligere, men er kuttet ut av sentralen, er løsningen at man får brukerpasset tilbake. Det er viktig at hjelpemiddelsentralen aksepterer brukerpasset og at man får den valgfriheten brukerpasset innebærer, slik at man kan bruke firma ved behov. Hjelpemiddelsentralen må gi ut god informasjon om ordningen. Sentralen kan gjerne tilby kurs, men ikke kreve deltakelse for å få brukerpass.

- Brukerpasset løser problemer med ventetider og valg av riktig hjelpemiddel.
- Hjelpemiddelsentraler må informere bedre om brukerpassordningen.
- Innholdet som er bestemt nasjonalt må følges av alle hjelpemiddelsentraler.

Reparasjoner

Viktig med god kompetanse slik at man slipper mange ekstrarunder og kan stole på at hjelpemidlene er trygge å bruke.

Gode løsninger er svært viktig for å få hverdagen til å fungere. Dette gjelder både tid, kvalitet og nødløsninger når hjelpemidlet er til reparasjon. Løsninger gjelder rask reparasjon når viktige hjelpemidler går i stykker og muligheter for erstatningshjelpemiddel dersom reparasjoner tar tid. Forebyggende service på viktige hjelpemidler som f.eks. bilheis og elektriske rullestoler blir framhevet som en god løsning for å hindre driftsstopp. Det er viktig at den som reparerer har god kompetanse, slik at hjelpemidlet blir reparert raskt og at problemet blir løst. Bruk av merkeleverandør i tillegg til teknikere ved hjelpemiddelsentralen kan sikre dette. Flere teknikere ved hjelpemiddelsentralen vil øke mulighetene til å drive ambulante tjenester. Ved å slippe å gå via kommunen, sparer man tid og krefter.

- Vakttelefon og rask reparasjon ved akutt behov.
- Direkte kontakt med den som kan løse problemet.
- Forebyggende service på viktige hjelpemidler.
- Erstatningshjelpemiddel ved reparasjon. Reservehjelpemiddel hjemme.
- Fagfolk som kjenner hjelpemidlet; merkeleverandører og teknikere ved HMS.

Redusere ventetider

HMS må ha oversikt over tiden brukerne erfarer at det tar, vite hvor det stopper opp og gjøre noe med det.

Løsninger som går igjen i undersøkelsen, er at tiden vil bli kortet ned dersom fagfolk lytter til brukernes erfaringer og synspunkter, kommunikasjonen er god og man får prøve ulike produkter for å komme fram til rett hjelpemiddel. Da vil riktig hjelpemiddel bli levert og alle parter unngår å bruke tid og krefter på hjelpemidler som ikke passer og må returneres. For å korte ned tiden er det også viktig at hjelpemidlet blir bestilt umiddelbart etter vedtak og levert raskt. Bedre kapasitet i kommunene vil bidra til løsninger. Reparasjoner som utføres av fagfolk som kan hjelpemidlene vil korte ned tiden. Brukerpasset korter ned ventetider ved at man får direkte tilgang til den som kan løse problemet, og ikke trenger å gå via kommunen.

- Medvirkning ved utprøving og valg av hjelpemiddel.
- Levere ut riktig hjelpemiddel.
- Brukerpass.
- Reparasjon utført av fagfolk som kjenner hjelpemidlet.
- Kunnskaper om «tidstyver» og løsninger.

Rettigheter

Erfaringene som har kommet inn handler om kvaliteten på tilbudet. Det er ingen som har rapportert om at de ikke får vedtak på hjelpemidler man har søkt om. Det har kommet innspill på forhold som må løses. Dette gjelder tilgang til småhjelpemidler som tidligere var på vanlig utlånsordning, men som nå gis som tilskudd med et fast beløp og med begrensninger på hvilke typer hjelpemidler man kan få. Mange er også opptatt av at man må kunne beholde reservehjelpemiddel når man er helt avhengig av hjelpemidler til daglig og det får store konsekvenser når f.eks. den elektriske rullestolen går i stykker.

- Småhjelpemidler i dagliglivet må tilbakeføres til utlånsordningen hjelpemiddelsentralene hadde tidligere.
- Det må være mulig å ha reservehjelpemiddel når man er helt avhengig av hjelpemidler til daglig.

Åpningstider og klare avtaler

Det er behov for å bedre kontaktmulighetene med både kommunen og hjelpemiddelsentralen. Hjelpemiddelsentralen må ha lengre åpningstid. Løsninger kan være å åpne kl. 08.00, og ha langåpent en dag i uken. Også bydeler og kommuner kan ha utlevering minst en gang i uken på kveldstid. Det er behov for klarere avtaler om tidspunkt for levering, henting og reparasjoner, slik at man kan være i arbeid og ikke må vente hjemme en hel dag.

- Lengre åpningstid ved hjelpemiddelsentralen.
- Henting og utlevering fra kommunen minst én dag i uken på kveldstid.
- Avtale tidspunktet for levering, henting og reparasjon av hjelpemidler.

Samfunnsøkonomi og anbudsordningen

I undersøkelsen har vi også fått innspill om løsninger som kan være lurt økonomisk sett. Det handler om anbudsordningen og betydningen av et bredt sortiment samt betydningen av norsk produksjon for å sikre nærhet til produksjon og utvikling. Valg av riktig hjelpemiddel som fungerer for den enkelte er et tema som går igjen i undersøkelsen, men det har også en samfunnsøkonomisk betydning; det er dyrt å bruke tid på hjelpemidler som ikke kan brukes.

- Tenke samfunnsøkonomisk når man ser på anbudsordningen.
- Må ha mange ulike hjelpemidler å velge mellom.
- Viktig at den enkelte får riktige hjelpemidler som fungerer.

7. ERFARINGER BIL

Mange som har svart på undersøkelsen har erfaringer knyttet til bil. Flertallet av erfaringene gjelder hindringene man møter, og er knyttet til bilsentrene. Noen har også beskrevet positive erfaringer.

7.1 Positive erfaringer

Positive erfaringer handler om god og ryddig informasjon om bil, utstyr og prosessen. Det handler også om rask saksbehandling, god kommunikasjon underveis og god kompetanse. Flere har erfart å bli godt mottatt, følt seg velkommen og samarbeidet godt med både bilsenter, bilombygger og verksted. Løsningsorientert er et stikkord som går igjen. Flere har gode erfaringer med gjenanskaffelse av bil.

Søkte om gjenanskaffelse bil jan. 2013. Fikk tilsagn juni 2013. Søkte om 4W, var ikke aktuelt siden jeg ikke var i jobb (humpet vei, bratt bakke som krever liten fart). HMS fant gjenbruksbil med 4W. Fikk 2 år gammel bil som passet godt.

Startet saken med å be om et informasjonsmøte med HMS, noe som ble ordnet på ei uke. Fikk god og ryddig informasjon, både med tanke på tekniske hjelpemidler og videre saksgang. Sendte e-post til kommunen og ba om møte med ergoterapeut. Fikk svar i løpet av ti minutter og saken ble behandlet og sendt til Nav innen ei uke. Personen i kommunen var særdeles godt forberedt og imøtekommende. Jeg har hele tiden hatt god kontakt med saksbehandler på HMS som også har oppdatert meg fortløpende med tekstmeldinger. Saken har dratt litt ut i tid, men det skyldes manglende interesse fra det private næringslivet på å gi tilbud til utlyste anbud. HMS har på rekordfart sendt ut tre anbud, kontrakt er nå tegnet med en aktør og bilen vil bli bygget om når delene som er bestilt kommer.

7.2 Hindringer

Hindringene handler om lang tid på saksbehandling og på hele prosessen fram til ferdig tilpasset bil. Det kan være vanskelig å få tak i saksbehandler. Et tema som går igjen er at man blir møtt med nedlatende holdninger fra fagfolk på bilsenteret og ikke blir lyttet til. Løsninger og utstyr som bilsøkerne mener er viktig, blir ikke tatt hensyn til. Mange har erfart at bilsentre mangler kompetanse på ulike løsninger og utstyr. Manglende utprøving er også en gjenganger, og at man ikke får prøve ut bil og utstyr i realistiske situasjoner. Nedenfor viser vi erfaringene, sortert etter tema.

Bilsøknader krever så mye ressurser at kan ikke kombineres med full jobb. Forrige gang søkte jeg våren 2001 og bilen var ferdig ombygget våren 2005.

Saksbehandling, kommunikasjon og tid

Ting tar lang tid når det er vanskelig å få tak i saksbehandler og når saksbehandler ikke har gode nok kunnskaper. Det kan bli mange måneders ekstra ventetid hvis man må gå via ergoterapeut i kommunen.

Flere har negative erfaringer med omleggingen i 2012 til regionale bilsentre; det er for langt fra der behovet er til der vedtaket blir fattet, det er lang reise til utprøving og ombygging og det er vanskeligere å få ordnet ting raskt.

Mange reagerer på mangelfull kvalitet i saksbehandlingen, med lang saksbehandlingstid og mange feil. Flere nevner hvor viktig det er at alt utstyr og tilpasninger er nøye beskrevet, slik at det ikke må søkes om nye løsninger når bilen har kommet til ombygging.

Flere har erfart at prosessen fra søknad til bilen er levert har tatt 2-5 år.

Saken har tatt 5 år. Bil ikke levert ennå. Søkte om gr. 2. Bruker elektrisk rullestol. Avslag fordi kunne gå 10 m på sommerføre, og hadde bil under 11 år som Nav mente kunne selges for å

finansiere ny. Uføretrygdet og ikke mulig å finansiere ny bil. Trygderetten: Ser at gr. 2 ville vært hensiktsmessig, men ufravikelig krav at ute av stand til å komme seg ut og inn av bil på egen hånd. Viste til dom Høyesterett (politiske prioriteringer). Ny søknad etter 3 måneder fordi helse-tilstand sterkt forandret. Dokumentert at ikke kan gå. Søknad innvilget. Fikk beskjed fra HMS om utprøving av bilmodell. Fikk så kontrabeskjed; HMS vil vente med bestilling fordi har ikke nok erfaring med biltypen, saken settes på vent. Fikk tilbud om annen biltype. Ga saksbehandler beskjed om at ikke aktuelt – hadde holdt på med saken i flere år. Saksbehandler enig. Måtte likevel prøve annen biltype, men tok i taket når kom på førerplass selv om laveste rullestol. Fikk prøve bil av en jeg kjente og saksbehandler enig i at OK bil. Lang ventetid på bilen. Ingen informasjon fra saksbehandler tross mange telefoner.

Sendte inn søknad med alle papirer. Fikk avslag. Prosessen tok 2 år. På slutten av prosessen greide jeg ikke lenger å kjøre bilen min (kl. 1), som jeg hadde hatt i 8 år. Sykdomsbildet mitt hadde forverret seg. Jeg trengte en bil som kunne frakte min rullestol og opprettholde mine arbeidsoppgaver og sosiale aktiviteter. All kontakt foregikk i brevform og ingen samtaler. Etter lang tid og mye masing fikk jeg snakke med saksbehandler. Fikk beskjed om at de kunne sette inn hjelpemidler i bilen min, men da måtte jeg trekke søknaden om ny bil. Sa ja til dette siden jeg ikke så noen annen løsning. Det skulle gå ytterligere 7 måneder før jeg kjørte bil igjen. Fikk god hjelp av Nav lokalt, men svarene fra bilkontoret var på grensen til nedlatende.

Holdninger og brukervedvirkning

Dette er et viktig punkt for mange. Mange rapporterer om at de har liten innflytelse på valg av bil og utstyr, at bilsenteret ikke legger opp til medvirkning og at de møter arrogante holdninger der bilsenteret mener de vet best. Dette oppleves som krenkende.

Bilkontoret hører ikke på brukerens synspunkter og erfaringer. Sist fikk jeg en ekstra lang bil, vanskelig å parkere.

Bilkontoret er ikke kundesvennlig overhodet. Rett og slett ufine.

Fagfolks kompetanse

Bil og bilombygging er komplisert. Gode kunnskaper og god rådgivning er derfor viktig. Mange har erfart at man ikke får god nok veiledning om ulike muligheter ved valg av biltype og utstyr. Kunnskapene hos lokale ergoterapeuter er ikke tilstrekkelig, men flere etterlyser også bedre kompetanse ved bilsentrene.

HMS og bilsenteret har ikke tilstrekkelig kunnskap om biler generelt og hvilke modeller som kan bygges om. Lite kunnskaper om reparasjoner.

Det er en stor svakhet at en ikke får mer hjelp ved valg av bil og at kunnskapene hos lokal ergoterapeut er for dårlig.

Saksbehandler hadde oversett viktig utstyr som bilen måtte være utstyrt med; elektrisk betjening av parkeringsbrems og varmesystem for å tine is og snø fra frontruten. Førte til forsinkelser hos bilombygger og ventetid på bilen.

Utprøving og valg

Flere har erfart at utprøvingen ikke er god nok. Flere ønsker bedre informasjon om ulike muligheter. Erfaringene viser også at man ikke får prøve utstyr i realistiske situasjoner. Dette har betydning for valg av riktig bil og utstyr – som skal vare i mange år.

Var til utprøving, men fikk ikke prøve i en realistisk situasjon for å finne ut hvilke tilpasninger som var nødvendig.

Bilsenteret mener standard er at alle skal kjøre med rattkule. 4-hjulstrekk uaktuelt, selv om bor bratt og svingete.

Kunne ikke få cruisekontroll. Måtte ha valgt bil med det, men hvordan kunne jeg vite det? Ingen veiledning før kjøp av bil. Bilen passer på centimeteren til rullestolen, men det var bare flaks.

Måtte ha rullestoltilpasset bil, men var ikke til utprøving. Det var ikke snakk om å se hvilke biltype som passet for meg. I møte med Nav skulle det gås gjennom hvilke type utstyr jeg måtte ha. Jeg visste ikke hva jeg skulle spørre etter. Da jeg skulle se på utstyr hos bilforhandler fikk jeg ikke beskjed om muligheter for utstyr som kunne bestilles til bilen eller råd generelt.

Reparasjon

Erfaringene handler om at det er vanskelig å få nødvendig rekvisisjon til reparasjoner og at det tar tid. Sentralbordet åpner ikke før kl. 9. Man får heller ikke kontakte bilombygger direkte.

Lang tid på reparasjon bil. Umulig å være i jobb hvis en ikke har to rullestoler og tilpasset bil. Det kan ta uker – ikke greit for en arbeidsgiver at en er sykemeldt.

Bilkontoret Østlandet er ikke kundefremmelig. Når jeg ringer for reparasjon blir jeg bedt om å fortelle hva som er feilen. Sender rekvisisjon kun på feilen jeg har beskrevet. Viser det seg at henger sammen med annen feil, må jeg ha ny rekvisisjon. Bilkontoret sier at jeg kan sende mail når noe må repareres. Har gjort det 2 gg., men bilkontoret leser ikke mailene og sender ikke rekvisisjon til bilombygger. Må ringe mange ganger.

Bilheisen går tom for strøm, sikringen går ofte. Finner ikke feilen. Må være mulig å søke bistand hos merkeforhandler.

Rettigheter

Flere av erfaringene gjelder utfordringer når Nav vedtar gruppe 1 bil, mens man har søkt om gruppe 2. Erfaringer gjelder også at utstyr man fikk tidligere, ikke lenger blir innvilget.

Søkte om gr. 2, men ergoterapeut i kommunen og Nav mente at gr. 1 med tilhenger var OK. Har en svak arm og trenger gr. 2 med heis for å få med rullestol. Avslag. Saken ligger nå i Trygderetten.

Har lang erfaring (4 biler siden 1978). Gode prosesser med bil 2 og 3. Bil 4 søkt om i 2010 og mottatt i 2013. Hensiktsmessig tilleggsutstyr som jeg hadde fått tidligere, ble nå avslått, selv om livssituasjonen er den samme. Personlig assistent skal overta er argumentet, men dette er vanskelig når jeg sitter i bilen alene. Kan få konsekvenser ved evakuering av kjøretøyet.

Fikk ikke bil fordi Nav vedtok at vår datter kunne gå i trapp på bakgrunn av at hun kunne gå kort distanse på flatt gulv. Foreslo trapp for å komme inn og ut av bil. Prosessen tok 4 år. Ingen tok ansvar.

7.3 Konsekvenser

Erfaringene som er beskrevet, viser at konsekvensene er store. Bil er helt avgjørende i hverdagen. Konsekvensene kan oppsummeres med frihetsberøvelse, utrygghet og venting.

Berøvet friheten

Stor belastning. Dårligere helsetilstand.

Kjørte ikke bil på 7 måneder. Ble berøvet friheten min. Stor psykisk belastning.

Alt stanser opp. Ingen mulighet for å komme meg ut. Blir isolert og deprimert. Venter på andre året. Mister kontakt med venner og familie.

Utrygghet

Kvier meg for å dra på langtur alene med bilen, da det kan ta opptil flere timer å få nødvendig rekvisisjon for reparasjon av f.eks. heisen. Dette må det bli et annet system på.

Venting

All tidsbruk etter vedtak har vært svært frustrerende, der stadig nye krav har blitt stilt.

Dårlig fagkompetanse ved utprøving gjør at ting tar lang tid.

Da bilen var hos ombygger var det flere ting som måtte gjøres om og søkes om. Dette skulle vært ivaretatt av saksbehandler i første omgang.

Saken har hittil tatt over 2 år. Er fullstendig utslitt. Nav tar knekken på folk.

7.4 Løsninger

Det har kommet mange forslag til løsninger. Noen mener Nav bør gå tilbake til slik det var før, da bilområdet ble ivaretatt av fylkene. Nesten alle som har svart er opptatt av at prosesser må kunne forenkles og tiden kortes ned. Nedenfor følger forslag til løsninger, sortert etter tema.

Holdninger og brukermedvirkning

Dette handler om innflytelse, dialog og at fagfolk både lytter og viser muligheter. Det er viktig å komme fram til individuelle løsninger og holdningene ved bilsentrene må bli bedre.

- Spør brukeren og lytt til behovet for utstyr og løsninger.
- Nav må ta kontakt og innkalle til samtale der man får uttale seg om saken.

Informasjon og kommunikasjon

Søknad, anskaffelse og tilpasning av bil er komplisert. God kommunikasjon med saksbehandler gjennom hele forløpet og tydelige avtaler om framdrift og hvem som gjør hva, er noe som framheves. Man bør få en skriftlig oversikt over prosessen fra bilsenteret, der det går tydelig fram hvilke papirer som skal følge ulike deler av prosessen.

- God kommunikasjon gjennom hele prosessen. Vite hva som skal skje når.
- Skriftlig oversikt over forløpet, hvem som gjør hva og hvilke papirer som skal med.
- Oversikt over hvilke kjøreskoler bilsenteret har avtale med.

Saksbehandling

Forslag til løsninger på dette punktet handler om forenklinger. Dette gjelder både når du søker bil første gang, men særlig ved utskifting av bil. Forbedringer gjelder også bedre samarbeid og grundighet ved spesifisering av anbud, hvor det blir anbefalt at saksbehandler har vedtaksbrevet når anbudet blir utformet.

- Forenkle søknadsprosessen.
- Saksbehandler må vite hvilke papirer som skal med og informere om dette.
- Saksbehandler må spesifisere anbudet tydelig slik at nødvendig utstyr blir levert.
- Den bilmodellen, utstyret og tilpasningen som er avtalt med søkeren må leveres.

Utprøving og valg

Det er viktig å få prøve ut bil, utstyr og tilpasninger på en mest mulig realistisk måte.

- Nærhet til utprøving og ombygging.
- Få prøve ut ulike løsninger.
- Utprøving må være realistisk for å kunne velge riktig løsning.

Kompetanse

Undersøkelsen gir ikke svar på hvordan dette kan løses, men flere er opptatt av at bilsentrene må ha bedre kompetanse. Dette gjelder både holdninger, brukermedvirkning, ulike biltyper, utstyr og muligheter for tilpasning og ombygging.

Reparasjon

Løsningsforslag gjelder tid. Man må kunne dra direkte til bilombygger for reparasjon og fylle ut papirer i etterkant. Man må slippe å innhente rekvisisjon for å få reparert bilen.

Rettigheter

Det er mange utfordringer knyttet til bilområdet. Løsninger som er skissert i undersøkelsen er at regelverket må bli mindre rigid, slik at man får hensiktsmessig bil og utstyr. Det er også behov for en ordning som gjør at man automatisk får dekket transport til jobb når man er uten bil grunnet reparasjoner. Flere er opptatt av at endringer av regelverket blir sendt på høring, slik at brukersiden får uttale seg.

8. ERFARINGER BARN OG HJELPEMIDLER

Erfaringene er fra fylkene Akershus og Hordaland og antallet svar er begrenset. Vi mener likevel svarene gir en viktig pekepinn på hvilke hindringer familier med funksjonshemmede barn opplever i møtet med formidlingssystemet, og hvor det er viktig å bedre kvaliteten.

Mye tyder på at verken individuell plan eller kontaktperson på hjelpemiddelsentralen fungerer. Dette er ordninger som er etablert for at barn skal få riktige hjelpemidler i takt med at de vokser, uten lange ventetider og mange enkeltvedtak. Ordningene skal gjøre det enkelt for foreldre å få hjelpemidler til sine barn. Erfaringer fra undersøkelsen viser at virkeligheten er langt fra enkel.

8.1 Positive erfaringer

På den positive siden blir det trukket fram at hjelpemiddelsentralene har mye kunnskaper og velvilje. Gode erfaringer gjelder også lokale ergoterapeuter som har gode kunnskaper.

Brukerpass trekkes også fram som en god ordning som gjør det mulig å søke selv, når ergoterapeut og fysioterapeut ikke har tid til å søke på en stund.

8.2 Hindringer

Bruker veldig mye tid på hjelpemidler. Det er bare vi som følger opp utstyr og må selv se at ting må repareres og justeres når barnet vårt vokser. Har aldri opplevd at individuell plan har blitt brukt aktivt for å være framtidsrettet på hjelpemidler og synes mye er tilfeldig. Helt nødvendig å jobbe redusert for å følge opp. Mye av tiden brukes på hjelpemidler og oppfølging av disse. Er skeptisk til at vi bare kan søke på det som er prisforhandlet. Det blir jo stadig færre hjelpemidler å velge mellom. Formålet med hjelpemidler er jo at man skal få individuelt tilpassede produkter. Vet det går an å søke på det som ikke er prisforhandlet, men det er svært vanskelig å få gjennom. Syns også det er merkelig at Nav ikke reparerer f.eks. elektriske rullestoler hos firmaet de kommer fra, men bruker andre firma, som sikkert er billigere. Vi har nå hatt en elektrisk rullestol inne til reparasjon i over to uker og ikke hørt noe. Det er også merkelig at Nav har bestemt seg for å ha alle utprøvinger på sentralen. Det tar lang tid å få avtale og vi har opplevd at de ikke har mange typer inne. Det var enklere før da firmaene kunne komme ut her hvor vi bor.

Informasjon og kommunikasjon

Dette handler om tid på å få tak i fagpersoner, uklare avtaler og uklar framdrift. Det handler også om at det er mange involvert og at disse ikke snakker sammen.

Fast kontaktperson vedtar på mail, ingen utprøving av rullestoler. Tar ikke telefonen og har ikke tid. Fast kontaktperson på HMS er ikke tilgjengelig.

Fagfolks kompetanse og kapasitet

Erfaringene her gjelder både kompetanse og kapasitet. Flere har erfart at kommunens ergoterapi- og fysioterapitjeneste er sterkt underbemannet og at tjenesten er ustabil.

Altfor mange kokker! Har hatt 7 ulike fysioterapeuter siden vårt barn ble født.

Utprøving og valg av hjelpemiddel

Flere har erfaringer med at man ikke får prøvd ut sesongavhengige hjelpemidler til rett tid.

Nav har bestemt at det ikke skal være utprøving av sykkel før etter påske. Får ikke sykkelen før tidligst på slutten av sommeren. Har ønsket utprøving rett etter jul.

Tid

Erfaringene er at ting tar tid. Dette er særlig utfordrende siden det gjelder barns utvikling og deltakelse i aktiviteter.

Sykel. Sak startet i januar. Ikke på plass i juni. Skjedde det samme i 2010.

PC. Tok flere måneder.

Ombygging av bolig. Det har nå gått to år uten at boligen er ferdig. Må gjennom ergoterapeut i kommunen, som er overarbeidet og ikke gjør det hun skal.

Saksbehandlingstiden har til tider vært skandaløs lang, men har stort sett fått hjelpemidlene. Ventet veldig lenge på utstyr og reparasjoner. Ventet over 1 år på sykkel pga. surr og feilbestilling.

Fikk ny manuell rullestol. Skulle være lik den hun hadde. Ergoterapeut fra HMS og leverandør hjemme og tok mål. Ble levert uten at testet ut, fordi dette ikke var i avtalen mellom HMS og leverandør. Lang prosess med tilpassing og levering av riktige deler – HMS og leverandør levert noen deler hver. Mange endringer måtte gjøres etter levert stol. Prosess startet høsten 2013. I mai 2014 mangler fortsatt 1 del, og bruker fortsatt den gamle stolen som er svært slitt.

8.3 Konsekvenser

Innskrenket bevegelsesfrihet

Konsekvensene av å ikke få tilgang til hjelpemidler og vente på ombygging av bolig har vært innskrenket bevegelsesfrihet og dårligere økonomi. Barnets trivsel har blitt påvirket. Konsekvenser er også stress og sykemeldinger.

Bruker veldig mye tid og krefter på hjelpemidler

Fordi det bare er foreldrene som følger opp utstyr og sørger for justeringer når barnet vokser, så tar det mye tid og krefter. Foreldre må også innhente all informasjon og bruke tid på å søke på nett etter aktuelt utstyr. Siden det krever mye å følge opp hjelpemidlene, er det vanskelig å ha full jobb og man må jobbe redusert.

To års ventetid på ombygging av bad hadde som konsekvens at det ble mye løfting og at man var uten en praktisk løsning i hverdagen.

IP blir ikke brukt aktivt for å være framtidsrettet

Når individuell plan ikke fungerer slik den er ment, har dette som konsekvens at barn ikke får nødvendige hjelpemidler når de skal. Det påvirker også familielivet når barnet ikke får hjelpemidlene.

8.4 Løsninger

Kontaktperson på hjelpemiddelsentralen og i kommunen. Individuell plan.

Løsningene handler om kontaktperson som inntar en aktiv rolle og har oversikt over hjelpemidlene og behov framover, og om muligheter til å bruke leverandørene og hjelpemiddelsentralen direkte. At hjelpemiddelbehov inkluderes i individuell plan, slik at man slipper å søke for hvert hjelpemiddel, vil også være en god løsning. Det er viktig at fagfolk holder avtaler; når de sier at de skal ordne saken, så må det også skje noe. Dersom det som er avtalt i ansvarsgruppemøter ikke følges opp, bør det være et system for varsling oppover i systemet og til bruker.

- Kontaktperson på hjelpemiddelsentralen som bistår ved valg og anskaffelse av hjelpemidler. Må kunne kontaktes direkte.

- Kontaktperson i kommunen i forhold til alle hjelpeinstanser man har inne.
- Individuell plan der fagfolk gjør det som er avtalt på ansvarsgruppemøte.

Forenkle

Hjelpemiddelområdet tar mye tid og det er behov for forenklinger. Hjelpemiddelsentralen må finne løsninger for å redusere tiden på saksbehandling, utprøving og levering. Når det gjelder transporthjelpemidler og bolig er det viktig at løsninger kommer raskt på plass, fordi dette griper inn i så store deler av familiens liv.

- Saksbehandling. Tilgjengelige saksbehandlere.
- En «utstyrspakke» som blir godkjent i én søknad.
- Rask saksbehandling og iverksetting av tiltak.

Prøve ut og levere til rett årstid

Det er viktig å finne løsninger slik at sykkel, akebrett m.m. kommer til riktig sesong. For å få levert riktig hjelpemiddel må fagfolk beskrive nøye hovedproduktet, tilbehør og tilpasninger.

Kvalitet på levering og tilpassing

Hjelpemidlene må leveres av en som har kompetanse, slik at hjelpemidlene blir tilpasset og fungerer. Firma kan også levere og tilpasse.

Ressurser

Det må sikres nok ressurser i kommunen til ergoterapeuter og fysioterapeuter.

9. OPPSUMMERING OG DRØFTING

9.1. Oppsummering

Hjelpemidler er helt avgjørende for selvstendig liv og deltakelse i samfunnet

Undersøkelsen viser at hjelpemidler er helt avgjørende for å leve et aktivt liv og delta i samfunnet. Dette kommer tydelig fram i de positive erfaringene, men også i beskrivelsene av hvordan hindringene påvirker hverdagen. Positive konsekvenser av å bruke hjelpemidler er at man greier seg selv og kan delta på lik linje med andre. Uten riktig hjelpemiddel fungerer verken hverdagsliv eller arbeidsliv. Hjelpemidler som ikke passer den enkelte gir smerter, utrygghet og manglende frihet i hverdagen. Venting på reparasjon «setter livet på vent» og man blir passivisert. Erfaringene som gjelder elektriske rullestoler, bil og barn viser disse konsekvensene tydelig.

Undersøkelsen viser at mange er fornøyd med tilbudet, men at det også er mange som møter hindringer. Erfaringene varierer fylkene i mellom. Noen har overvekt med positive erfaringer, mens i andre fylker er det hindringene som er mest framtrædende. Dette viser at dagens system med folketrygdloven og hjelpemiddelsentraler som samarbeider med kommuner og hjelpemiddelbrukere er godt, men at kvaliteten på tjenestene kan bli bedre.

Erfaringene med folketrygdloven er gode

Erfaringene med folketrygdloven er gode. I undersøkelsen er det ingen som har rapportert om negative erfaringer med å få vedtak på hjelpemidler. Folketrygdloven sikrer alle en rett til hjelpemidler, uansett økonomi og bosted. Dersom du fyller kriteriene om varig funksjonsnedsettelse, og at hjelpemidlet er nødvendig og hensiktsmessig, får du dette på utlån fra hjelpemiddelsentralen. Fordi finansieringen er på plass gjennom folketrygden, blir det en likeverdig tilgang til hjelpemidler.

Unntaket er bil, der det er utfordringer knyttet til vedtak på type bil og på nødvendig utstyr. Dette har sammenheng med både politiske føringer, men også med hvordan forvaltningen tolker og utdyper regelverket. Det er også utfordringer knyttet til småhjelpemidler, der ordningen er strammet inn.

Utfordringene handler om holdninger og kvaliteten på tilbudet

Mange respondenter møter hindringer og utmattende prosesser for å få tilgang til riktig hjelpemiddel. Utfordringene oppstår når standardiserte løsninger overstyrer individuelle behov og når det tar lang tid å få løsninger på plass. Da kan man ikke leve som vanlig, kommer ikke på jobb og blir inaktiv. Resultatene tyder på forskjeller mellom hjelpemiddelsentralene når det gjelder forståelsen av virksomhetens hovedformål; formidling eller forvaltning? Dette virker inn på kvaliteten og brukertilfredsheten.

Resultatene peker på hvilke kvaliteter i hjelpemiddelformidlingen som er viktig for brukersiden. De positive erfaringene handler om god kommunikasjon, utprøving, innflytelse på valg av løsning og reparasjoner som skjer raskt og har god kvalitet. Negative erfaringer handler om holdninger og om hindringer knyttet til medvirkning, utprøving, valg av riktig hjelpemiddel, utlevering og reparasjoner. Faglig god hjelpemiddelformidling handler om at bruker velger den løsningen som fungerer i det livet man lever. Det er tids- og ressursbesparende for alle parter.

Det har i undersøkelsen kommet mange forslag til løsninger. Oppsummert handler løsningene om å ha forståelse for hvor viktig hjelpemidlene er for den enkelte, respektere brukernes erfaringer og synspunkter, ha god kommunikasjon med klare avtaler og sørge for kvalitet i hjelpemiddelformidlingen og på reparasjoner. Brukerpass og kontaktperson for barn på hjelpemiddelsentralen trekkes fram som gode løsninger.

Det er ikke klagemuligheter på kvaliteten

Når det gjelder rettssikkerhet i form av klage- og ankemuligheter, tyder svarene på at det som gjelder kvaliteten på tilbudet ikke fanges opp av noen formell kanal for klager eller ombudsordning. Det blir opp til den enkelte «å stå på» til man får det riktige hjelpemidlet og reparasjoner.

Utfordringene dreier seg om kvaliteten på tjenestene og ikke om rettighetene i folketrygdloven. Man får vedtak, men likevel ikke tilgang til riktig hjelpemiddel. At man har rettigheter, men likevel ikke får det tilbudet man har rett på, er også godt dokumentert i Politisk notat 2/2013 fra FFO: *Utviklingen av funksjonshemmedes rettssituasjon de siste 10 år*.

Brudd på menneskerettighetene

Undersøkelsen viser at det får store konsekvenser når hjelpemidlene ikke fungerer eller når man får tildelt hjelpemidler som ikke passer. Flere rapporterer om at de blir sengeliggende når den elektriske rullestolen er til reparasjon, kommer seg ikke på jobb eller kan ikke ha en aktiv fritid sammen med familien. Dette er brudd på bestemmelsene i FNs menneskerettigheter om at personer med nedsatt funksjonsevne skal nyte de samme friheter som andre i samfunnet.

Partene skal treffe effektive tiltak for å sikre mennesker med nedsatt funksjonsevne en personlig mobilitet som gir størst mulig uavhengighet, herunder å lette tilgangen til gode mobilitetshjelpemidler, utstyr og tekniske hjelpemidler (...).

Utdrag fra artikkel 19. www.regjeringen.no/nb/dokumenter/konvensjonen/id724096/

Det er ingen som rapporterer om at de ikke får vedtak på hjelpemidler de søker om. Folketrygdloven er således viktig for å innfri menneskerettighetene og for å sikre et likeverdig tilbud i hele landet.

Brukerpasset er en god løsning for mange

Erfaringene viser at brukerpasset er en god løsning for mange. Man får kontroll selv og tiden kortes ned, noe som er viktig for å fungere i jobb og i hverdagsliv. I noen fylker har man blitt fratatt brukerpasset, med den konsekvens at alt har blitt mer tidkrevende og tungvint. Nav har nasjonale retningslinjer for ordningen. Disse skal alle hjelpemiddelsentralene følge, men praksis varierer fortsatt.

Bakgrunnen for at brukerpasset ble innført på landsbasis fra 2006 var et omfattende prosjekt om aktiv brukermedvirkning og enklere oppgaveløsning, ledet av Rikstrygdeverket og gjennomført i nært samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner og fire pilotfylker. Målet var å bedre brukertilfredsheten for de ca. 20 % som var minst fornøyd med tilbudet; erfarne hjelpemiddelbrukere og familier med funksjonshemmede barn. Brukerpassordningen er evaluert av SINTEF i 2005^[1] og av NTNU i 2009^[2]. NTNU konkluderte med at:

Våre resultater viser at brukerne mener hjelpemiddelformidlingen fungerer bedre med brukerplass, blant annet i forhold til ventetid og selvbestemmelse (...). Medvirkning og innflytelse i hjelpemiddelformidlingen er ikke nødvendigvis å ha minst mulig hjelp og råd fra tjenesteapparatet, men å bli mest mulig forstått og imøtekommet på at hjelpemidler skal inngå i deres sosiale sammenhenger og dagliglivets aktiviteter.

NHFs kartlegging viser at mange erfarne hjelpemiddelbrukere, som er helt avhengig av hjelpemidler til daglig, utsettes for utmattende prosesser med å få riktig hjelpemiddel og tjenester. Vår vurdering er at brukerpasset, med valgfriheten som ligger i å kunne benytte hjelpemiddelsentralen eller firma, og med aktiv brukermedvirkning som ledetråd i valg av hjelpemidler, vil gjøre hverdagen mye enklere.

[1] L. Grut m.fl. *Evaluering av prosjektet Oppgaveløsning og aktiv brukermedvirkning på hjelpemiddelområdet*, SINTEF Helse, 2005

[2] E. Høyem/J. Tøssebro. *Brukerpass i hjelpemiddelformidlingen. En evaluering*. NTNU, 2009.

Årsaken til at Nav sentralt og flere hjelpemiddelsentraler ikke er mer opptatt av å få tilbudet til å fungere i tråd med sin hensikt, kan være et for sterkt forvaltningsfokus, der det anses som «billigere» at sentralene utfører alt selv. Dette hensynet blir viktigere enn å sørge for et godt tilbud til erfarne hjelpemiddelbrukere som møter mange hindringer.

Vår vurdering er at brukerpasset er en god ordning. Oppgavene løses på en god måte, til nytte for alle parter. Dette viser både svarene i undersøkelsen og evalueringer som er gjort. Brukerpasset er også høyst sannsynlig en kostnadseffektiv ordning fordi den sikrer erfarne hjelpemiddelbrukere enkel og rask tilgang til riktige hjelpemidler og reparasjoner. Vår vurdering er at Nav sentralt må sørge for at ordningen fungerer i alle fylker, i tråd med de nasjonale retningslinjene.

9.2 Drøfting

Hvordan vi forstår hjelpemiddelområdets formål styrer praksis

Hvordan myndigheter, Nav og fagfolk forstår hjelpemiddelområdet, er førende for praksisfeltet. Problemstillingen er om formålet med hjelpemiddelområdet fortsatt blir forstått som formidling av individuelt tilpassede løsninger for å oppnå likestilling i samfunnet, eller om det primært blir forstått som forvaltning og distribusjon av varer.

Politiske føringer har i alle år vært at hjelpemidler skal bidra til at personer med funksjonsnedsettelse kan leve selvstendige liv og delta i samfunnet. Formålet med hjelpemiddelsentralene er å formidle hjelpemidler til funksjonshemmede og bidra til likeverdig og helhetlig problemløsning. Hjelpemiddelsentralene har et forvaltningsansvar for folketrygdens eiendom (*§ 1, forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar*).

I offentlige utredninger om hjelpemiddelområdet de siste årene omtales hjelpemiddelområdet som «hjelpemiddelforvaltning». Dette gjelder Holteutvalgets utredning, NOU 2010:5 *Aktiv deltakelse, likeverd og inkludering*, og ekspertutvalget som har sett på kommunereformen, *Kriterier for god kommunestruktur*, desember 2014.

Forståelsen og begrepsbruken har også betydning for om man oppfatter hjelpemiddelområdet som et fagområde som krever spesialkompetanse. Hjelpemiddelformidling krever spesialkompetanse på ulike funksjonsnedsettelse, formidlingsmetodikk inkludert brukermedvirkning, anvendelse av teknologi samt samspillet mellom menneske, teknologi og omgivelser. Et system med hjelpemiddelsentraler i fylkene, og nasjonal forankring, er etablert for å ivareta og utvikle denne spesialkompetansen på hjelpemiddelformidling og bistå både brukere, kommuner og andre samarbeidspartnere.

Våre funn tyder på at hjelpemiddelsentralene vektlegger ulikt hva som er i fokus; hjelpemiddelformidling eller hjelpemiddelforvaltning. Mens det i flere fylker er positive tilbakemeldinger, erfarer hjelpemiddelbrukere i andre fylker problemer med medvirkning, utprøving og innflytelse på valg av hjelpemiddel. I en forvaltningstradisjon blir disse spørsmålene mindre viktige, siden formålet da blir å kjøpe inn og forvalte hjelpemiddelparken på en mest mulig effektiv måte. Måloppnåelsen for brukerne av hjelpemidler står sterkt i en tradisjon der brukermedvirkning og faglig hjelpemiddelformidling står i fokus for virksomheten. Vår vurdering er at både hjelpemiddelområdet og hjelpemiddelbrukere vil tjene på at disse spørsmålene blir grundigere belyst og avklart, for å sikre en god hjelpemiddelformidling framover.

Fra behovsstyrt til produktstyrt praksis

Utfordringer med å få riktig hjelpemiddel er det problemområdet som har hyppigst score i vår undersøkelse, sammen med holdninger og kommunikasjon. Vi tolker dette som at praksisfeltet har fått en uheldig dreining mot standardiserte løsninger, der mange hjelpemiddelbrukere må kjempe for å få hjelpemidler som passer den enkelte og det livet man lever. Dette kan karakteriseres som en dreining fra en behovsstyrt til en produktstyrt praksis. Det er også et uttrykk for at individuelle behov kan dekkes gjennom standardiserte løsninger og at brukerne skal tilpasse seg produktet.

Undersøkelsen viser at positive erfaringer er knyttet til en behovsstyrt hjelpemiddelformidling, mens mange hindringer er knyttet til en produktstyrt praksis. Disse utfordringene er knyttet til systemnivå og Nav sin anbudsvirksomhet. Mange rapporterer at de ikke får tilgang til de hjelpemidlene som dekker behovet, og at enkelte hjelpemiddelsentraler automatisk sender ut produktet som er rangert som nr. 1 sentralt. Mulighetene for å få andre hjelpemidler som er på avtale med Nav, eller søke dispensasjon, er lite kjent.

Denne utfordringen handler om at Lov om offentlige anskaffelser setter rammene for praksisfeltet, med betydning for Lov om folketrygd og hjelpemiddelformidlingen. Tidligere inneholdt de sentrale avtalene et bredt sortiment, og valgene ble tatt lokalt i et samarbeid mellom bruker, kommune og hjelpemiddelsentral. De siste årene har hjelpemidlene blitt rangert av Nav sentralt, med tydelige føringer for hvilket hjelpemiddel som skal velges lokalt. Funksjonshemmedes organisasjoner har tatt opp med politiske myndigheter og Nav at praksis strider mot rettighetene i Lov om folketrygd, ved at tilgangen til gode hjelpemidler blir begrenset. Direktør i Konkurransetilsynet, Christine Meyer, har også påpekt at anbud med kåring av vinnere ikke er egnet, siden anbud har fokus på store kvanta og lav pris for å spare penger. Konsekvensene er at funksjonshemmede ikke får tilgang til gode produkter i markedet og at innovasjon og utvikling stagnerer. (*Dagens Næringsliv*, 15. januar 2013)

Praksis med at produktet som vinner anbudet innen hver post skal velges lokalt, vil også ha innvirkning på fagligheten i praksisfeltet. Dersom sentralene i sine kurs for fagfolk lokalt formidler et budskap om at man skal velge nr. 1 på listen, i stedet for å ta utgangspunkt i brukerens behov og deretter finne det hjelpemidlet som passer, så påvirker dette tilbudet. I hvilken grad brukermedvirkning er med som tema, har også stor betydning for om den enkelte får tilgang til riktig hjelpemiddel og kan leve på lik linje med andre.

Løsningen på utfordringene ligger både i måten Nav utlyser anbud og inngår avtaler med leverandørene på, men også i praksisfeltet. Vår vurdering er at Nav sentralt må sikre en bedre bredde. Praksisfeltet kan bedres ved at Nav sentralt gir ut informasjon om hvordan hjelpemiddelbrukere skal få tilgang til alle produktene som er på avtale, og ikke kun til 1. rangerte, samt mulighetene for å søke dispensasjon. Et alternativ er at myndighetene unntar hjelpemiddelområdet fra Lov om offentlige anskaffelser, for bedre å dekke individuelle behov.

Hovedutfordringen må møtes ved at faglig hjelpemiddelformidling settes på dagsorden, slik at myten om at alle kan passe inn i den samme rullestolen avlives.

Hjelpemiddelformidling versus forvaltning er også tema i Danmark og Sverige

Spørsmålet om kjernen i hjelpemiddelområdet; faglig formidling av løsninger eller forvaltning av produkter, er også aktuelle tema i Danmark og Sverige. Vi vil kort nevne to undersøkelser, fordi disse kan kaste lys over erfaringer fra vår undersøkelse og stimulere til diskusjoner for å sikre kvalitet.

I Danmark har Socialstyrelsen oppsummert forskning på hjelpemiddelområdet i rapporten *Formidling av hjelpemidler til voksne borgere. Sociale innsatser, der virker*, 2014. Undersøkelser fra flere land viser at en faglig, brukerorientert og helhetlig hjelpemiddelformidling gir større brukertilfredshet, og hjelpemidlene blir brukt i større grad enn der hjelpemidler leveres ut uten faglig formidling. Undersøkelser viser også at det har en positiv effekt å involvere borgerne i formidlingsprosessen, og at dette medfører økt nytte og bruk av hjelpemidlene samt færre aktivitetsbegrensninger.

I Sverige er det gjort et utviklingsarbeid for at føringer på politisk nivå skal ha betydning for praksisfeltet. Mens det i flere år har vært en utvikling i retning av en mer produktstyrt praksis, er det nå et mål å utvikle en mer behovsstyrt hjelpemiddelformidling og skape mest mulig likeverdige forhold. Målet med utviklingsarbeidet er å sikre at det er individenes behov og nytte av hjelpemidlene i sin hverdag som er grunnlaget for de faglige beslutningene. En etisk plattform danner grunnlaget for praksis. Utviklingsarbeidet skal brukes til å øke bevisstheten om hva som styrer valgene og prioriteringene i praksisfeltet. Kostnadseffektivitet blir beskrevet som en relasjon mellom kostnad og

effekt, målt i forbedret helse og høyere livskvalitet. Et dyrt hjelpemiddel kan være kostnadseffektivt om det gir god effekt sammenlignet med alternativene. Kilde: *Att prioritera på individnivå. Beslutsstöd vid hjälpmedelsföreskrivning*, 2014:2, Prioriteringscentrums rapportserie, Linköpings universitet.

Vedlegg:**OVERSIKT OVER ERFARINGER I FYLKENE. OPPSUMMERT.**

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
Nordland Antall erfaringer: 2		Valg og levering Feilleveringer selv om utprøving. Mye fram og tilbake. Lang tid. Tid Lang tid på å få skiftet ut hjelpemidler. Reparasjoner Ventet flere dager på viktige reparasjoner.
Nord-Trøndelag Antall erfaringer: 2	Holdninger Gode holdninger ved HMS. Valg Har mange hjelpemidler som fungerer godt til daglig.	Tid Ventet lenge på HMS og ny rullestol. Reparasjon Nestenulykke med rullestol ute. Etterlyser forebyggende service.
Sør-Trøndelag Antall erfaringer: 14	Holdninger Gode holdninger ved HMS. Bytte av hjelpemiddel Enkelt og greit å bytte hjelpemidler. Reparasjon Raskt utført. Bil Kort tid og gode møter med fagfolk.	Rullestol i reserve Får ikke beholde gammel el.rullestol som reservestol. Kommunikasjon Ikke godt nok koordinert mellom bruker/firma/HMS. Reparasjon og tid Ikke informasjon om hvor lang tid det tar. Lang tid når må gå via kommunen.
Møre og Romsdal Antall erfaringer: 6		Kompetanse Mangelfull i flere kommuner.

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
		<p>Tid Saksbehandling og utprøving kan ta lang tid. Også tid før man får riktig hjelpemiddel.</p> <p>Reparasjon Tar tid. Rot HMS/firma.</p> <p>Bil En del arroganse. Lang tid.</p>
<p>Sogn og Fjordane Antall erfaringer: 1</p>		<p>Utprøving og valg Ikke fått rullestol som passer. Må kunne prøves ut minst 1 dag.</p>
<p>Hordaland Antall erfaringer: 12</p>	<p>Holdninger Positive holdninger ved HMS. Serviceinnstilt.</p> <p>Positive fagfolk i mange bydeler.</p> <p>Utprøving Får prøve for å velge riktig.</p> <p>Valg av hjelpemidler Innflytelse. Riktig hjelpemiddel.</p> <p>Brukerpass Smidig og effektiv ordning.</p> <p>Tid HMS rask saksbehandling, rask levering, rask henting for reparasjon.</p> <p>HMS svarer raskere på telefon enn før.</p>	<p>Åpningstider og service Kommunen og HMS har for kort åpningstid for folk i arbeid.</p> <p>Reparasjoner Savner forebyggende service, f.eks. rullestoler og rullestolheis i bil.</p> <p>Barn Ikke utprøving riktig årstid. Lang tid. Fast kontaktperson HMS ikke tilgjengelig.</p> <p>Bil Ikke innflytelse på valg av løsning. Lytter ikke til brukernes synspunkter.</p> <p>Krever mye ressurser å komme i mål. Lang tid (eks. 4 år).</p>

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
<p>Rogaland Antall erfaringer: 5</p>	<p>Valg Fått mange hjelpemidler som passer godt.</p>	<p>Holdninger Mange ergo- og fysioterapeuter tror de vet best. Tar ikke brukernes innspill på alvor.</p> <p>Kompetanse HMS leverer feil fordi de ikke kan hjelpemidlene godt nok.</p> <p>Levering Mange feilleveringer av produkter og deler.</p>
<p>Aust-Agder Antall erfaringer: 1</p>		<p>Reparasjon Reparert samme scooter mange ganger, uten at løst.</p>
<p>Vest-Agder Antall erfaringer: 9</p>	<p>Brukerpass Til stor nytte da det fungerte tidligere. Enkelt å skifte ut hjelpemiddel. Prøvde ut hos forhandler. Raskt levert</p>	<p>Utprøving Får ikke prøve ut. Får ikke prøve ulike modeller.</p> <p>Valg Får tildelt hjelpemidler som ikke passer. Mye fram og tilbake. Lang tid.</p> <p>Brukerpass Fungerer ikke.</p> <p>Tid Tar tid før man får rett hjelpemiddel.</p> <p>Bil Får ikke gr. 2 selv om behov. Lang tid bilsak. Blir ikke lyttet til når det gjelder biltype og utstyr. Ikke innflytelse. Bilsenteret glemmer å bestille viktig utstyr.</p>

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
Vestfold Antall erfaringer: 5	Bytte og reparasjon Har gått greit.	Holdninger Lite lydhøre ved HMS. Kommunikasjon Ikke klare avtaler HMS. Får ikke kontakte teknisk. Ikke informert om tiden reparasjoner tar. Skifte hjelpemiddel Ikke grundig nok. Feilleveringer. Mye fram og tilbake. Reparasjoner Ikke god nok kvalitet. Mye fram og tilbake. Lang ventetid (eks. 4-5 uker rullestol) Brukerpass Fungerer ikke.
Buskerud Antall erfaringer: 4		Holdninger Dårlige holdninger hos mange ved HMS. Ikke brukermedvirkning. Valg av hjelpemiddel Ikke innflytelse. Tid Lang tid levering HMS/ kommune. Bil Bil Øst ikke kundevennlig. Lang tid reparasjon bil. Må vente på rekvisisjon.
Telemark Antall erfaringer: 8	Holdninger Positive holdninger ved HMS. Lydhøre for brukernes vurderinger. Positive holdninger i kommuner. Bytte God oppfølging ved bytte og når deler går i stykker.	Bytte Var enklere før; kunne snakke med noen som ordnet opp. Nå må man finne skjema på nettet, sende inn og vente på utkjøring. Tid Ventetid på minst 8 uker på ergo./ fysio. i kommunen.

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
	<p>Reparasjon</p> <p>Dyktige teknikere ved HMS. Går raskt og greit.</p> <p>Rask og god reparasjon ved reise i annet fylke.</p>	<p>Bil</p> <p>Bilsenter Øst: Får ikke tak i folk. Får ikke løst saken. Lang tid. For langt fra der behovet er til der vedtak blir fattet. Får ikke riktig løsning. Får ikke rekvisisjon til reparasjon raskt. Skjedde etter omleggingen i 2012.</p>
<p>Oslo</p> <p>Antall erfaringer: 16</p>	<p>Reparasjoner</p> <p>Reparasjon av scootere går stort sett greit.</p>	<p>Holdninger</p> <p>Blir ikke lyttet til av HMS. Ikke innflytelse.</p> <p>Utprøving</p> <p>Vanskelig å få prøve riktige hjelpemidler og få prøve dem der de skal brukes.</p> <p>Valg</p> <p>Ikke innflytelse. Må prøve produkter som ikke passer og dokumentere hvorfor de ikke kan brukes.</p> <p>Reparasjoner</p> <p>Kompetanse i kommunen ikke god nok på elektriske rullestoler.</p> <p>Brukerpass</p> <p>HMS følger ikke reglene.</p> <p>Tungvint å bytte hjelpemiddel.</p> <p>Kurs på dagtid, selv om er i jobb og hatt brukerpas i mange år.</p> <p>Tid</p> <p>Mye fram og tilbake før man får riktig hjelpemiddel.</p> <p>Lang leveringstid, selv om hastesak.</p> <p>Må ta fri fra jobben hver gang hjelpemidler skal leveres/hentes.</p> <p>Bil</p> <p>Lang tid på fornyelse bil.</p>

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
<p>Østfold Antall erfaringer: 13</p>	<p>Holdninger Kommunen effektiv og løsningsorientert. Gode erfaringer HMS.</p> <p>Kompetanse Grundig forarbeid av ergoterapeut ang. type hjelpemiddel og søknad førte til gode løsninger.</p> <p>Utprøving Prøvetur og informasjon fra ergoterapeut og leverandør.</p> <p>Valg Fikk velge selv. Hjelpemidlene brukes mye.</p> <p>Reparasjoner Jevnlig service. HMS kommer hjem; ringer og avtaler tid.</p>	<p>Reparasjoner Ikke løst, selv om levert inn flere ganger. Mye feillevering reservedeler rullestol.</p> <p>Bil Ingen veiledning før kjøp av bil. Valgte biltype som viste seg ikke kunne påmonteres utstyr som var nødvendig.</p>
<p>Akershus Antall erfaringer: 10</p>	<p>Brukerpass Positivt å kunne søke hjelpemidler selv, uten å vente på kommunen.</p> <p>Bil God service bilverksted og merkeverksted. Løsningsorientert ved gjenanskaffelse.</p> <p>Barn Får god hjelp fra kommuner og firma. Mye kunnskap ved HMS, men tar lang tid.</p>	<p>Holdninger Blir ikke lyttet til i ønske om utprøvinger og valg av riktige hjelpemidler.</p> <p>Utprøving Får ikke prøve ulike hjelpemidler. Kun utprøving ved HMS.</p> <p>Valg av hjelpemiddel Rutine på at produkt som er rangert som nr. 1 sendes ut, selv om ikke i tråd med brukers synspunkter.</p> <p>Utstyr på rullestoler Får ikke lysutstyr på el.rullestoler.</p> <p>Brukerpass Fungerer ikke lenger. Tungvint å skifte hjelpemidler.</p>

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
		<p>Reparasjon Ikke god nok kvalitet.</p> <p>Tid Leverer ut hjelpemidler som ikke passer. Mye fram og tilbake. Ergoterapeut i kommunen overbelastet. Ting tar tid.</p> <p>Barn Ikke nok ergoterapeuter i kommunen. Ikke utprøving hjelpemiddel skole hvis HMS skal betale. Svært lang tid før hjelpemidler er på plass (over 1 års ventetid på sykkel). Ikke nok kompetanse. Gjøres for mange feil.</p> <p>Bil Ikke nok kunnskaper om biler og ombygging.</p>
<p>Hedmark Antall erfaringer: 4</p>	<p>Holdninger HMS imøtekommende og hjelpsomme.</p> <p>Kompetanse Får riktige hjelpemidler.</p> <p>Reparasjoner Rask og god service, også ved akutt behov.</p> <p>Brukerpass Fungerer bra.</p>	<p>Tid Lang tid før kommunen leverer ut eller sjekker det som ikke fungerer.</p> <p>Levering Setter hjelpemidler utenfor døren.</p> <p>Bil Lang tid. Nedlatende holdninger Bil Øst.</p>
<p>Oppland Antall erfaringer: 8</p>	<p>Holdninger Positive erfaringer HMS og kommunen.</p> <p>Reparasjoner Raskt.</p>	<p>Holdninger Blir ikke lyttet til i valg av hjelpemidler.</p> <p>Informasjon Ingen informasjon om at finnes nyttige hjelpemidler.</p>

Fylke	Positive erfaringer	Hindringer
	<p>Valg</p> <p>Fått nyttige hjelpemidler.</p>	<p>Valg</p> <p>Ikke innflytelse. Ikke riktig hjelpemiddel.</p> <p>Bil</p> <p>Lang tid. Dårlig kompetanse Bil Øst. Mye reising og tilpassing. Tungvint.</p>



*likeverd og
likestilling*

Norges Handikapforbund 2015

Postboks 9217 Grønland

0134 Oslo

Telefon 24 10 24 00

Faks 24 10 24 99

nhf@nhf.no

www.nhf.no