

# Formidling av kommunikasjonshjelpemidler

*Fra intensjon til praksis*

Trine Aase Stensrud og Siv Elisabeth Vestnes



Masteroppgave i spesialpedagogikk ved Det utdanningsvitenskaplige  
fakultetet, Institutt for spesialpedagogikk.

31.05.2008

## **Sammendrag**

### **Tittel:**

Formidling av kommunikasjonshjelpemidler, fra intensjon til praksis.

### **Bakgrunn og formål:**

På grunnlag av Lov om folketrygd har alle norske statsborgere krav på et kommunikasjonshjelpemiddel når man har behov for det. Mennesker med ervervet behov for kommunikasjonshjelpemidler krever ulike løsninger. Formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler kan være sammensatt og dermed stille store faglige utfordringer for alle involverte. I denne oppgaven ønsker vi å belyse hvordan informasjon fra aktuelle enheter i NAV Spesialenheter kan være et viktig virkemiddel i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Det er NAV hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter som har overordnet ansvar for hjelpemiddelformidlingen i Norge i dag.

### **Problemstillingen:**

På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter, hva vektlegges og hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?

### **Metoden:**

Vi har benyttet oss av en kvalitativ tilnæringsmåte i form av semi-strukturert intervju og en intervjuguide, som vi delte inn i 3 hovedtemaer med til sammen 22 spørsmål, for å danne grunnlag for å besvare problemstillingen. Fire informanter ble valgt ut på grunnlag av lang erfaring og høy kompetanse innenfor hjelpemiddelformidling av kommunikasjonshjelpemidler fra NAV Spesialenhetene: NAV SIKTE (Senter for IKT-hjelpemidler), NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og Styringsenheten for å besvare problemstillingen.

For å finne kjernen i fenomenet benyttet vi oss av induktiv tilnærming i analysefasen, som er i tråd med hermeneutisk tankegang, ved at vi la vekt på forståelsen, meningene og refleksjonene som de fire informantene ga uttrykk for.

### **Resultater og konklusjon:**

NAV som organisasjon er inne i en omfattende omstillingsprosess (NAV reformen, 2006 – 2010), med påfølgende konsekvenser internt. Funn fra undersøkelsen viser at NAV-Spesialenheter for tiden har stort fokus på å heve kompetansen hos ansatte på hjelpemiddelsentralene rundt omkring i landet ved hjelp av omfattende kursvirksomhet. Funnene viser også at de har driftsavtaler med hjelpemiddelsentralene, brukerundersøkelser, og samarbeidsavtaler med kommuner og de aller fleste bydeler. Hovedkilden for informasjon er fra startsidene NAV.no.

Ifølge nyere organisasjonsteori, som er vår teoretiske referanseramme, er informasjon om mål, roller og kompetanse viktig for å ivareta en god formidlingsprosess av kommunikasjonshjelpemidler. Det kan se ut til at det foreligger en gråsoner mellom offisielle mål, og oppfattede og prioriterte mål innenfor NAV Spesialenheter. Ifølge funn fra våre informanter kan det se ut til at de har en noe ulik oppfatning av de offisielle mål og forståelse for de mål organisasjonen har satt for driften av virksomheten. Dette kan få ringvirkninger ved at manglende informasjon om hvordan nå offisielle mål kan føre til at tverrfaglig samhandling blir en utfordring. Kommunikasjonen ut til brukere, pårørende, og andre kan da bli utydelig, som igjen kan føre til at formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler kan bli preget av tilfeldigheter.

Fra vårt ståsted kan det se ut til at det foreligger en mindre bevisst holdning om hvilket forvaltningsansvar man har innad i NAV Spesialenheter for å informere og koordinere systemet når det gjelder formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Konsekvensene kan være ulik praksis både på hjelpemiddelsentralene, i spesialisthelsetjenesten, samt på kommune og fylkeskommunalt nivå.

## **Forord:**

Først og fremst takk til informantene i utvalgte enheter i NAV Spesialenheter som velvillig stilte opp for oss.

Deretter tusen takk til veileder Bente E. Kristiansen ved Institutt for spesial pedagogikk (ISP), UiO, for utholdenhet, gode råd og veiledning våren 2008.

Sist men ikke minst takk til familie, venner, kollegaer og arbeidsgivere ved Sunnaas sykehus HF (Sunn HF) og Sunnaas Spesialpedagogisk Kompetanse Senter (SSKS) for støtte gjennom masterstudiet, - ingen nevnt ingen glemt. Vi ser frem til å ha tid til å være sosiale igjen!

Trine Aase Stensrud og Siv Elisabeth Vestnes

Nesodden, mai 2008

---

# Innhold

SAMMENDRAG .....	2
<b>FORORD:</b> .....	<b>4</b>
<b>INNHOOLD</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>7</b>
1.1 FORMÅL OG PROBLEMSTILLING .....	8
1.2 BEGREPSAVKLARINGER .....	10
1.3 KORT OM NAV-REFORMEN OG ORGANISERINGEN PER IDAG .....	11
<b>2. TEORETISK REFERANSERAMME</b> .....	<b>14</b>
2.1 ORGANISASJONSTEORETISKE RETNINGER.....	16
2.1.3 <i>Humanismen og kognitiv tradisjon</i> .....	17
2.2 ORGANISASJON .....	18
2.3 MODELL FOR VALG AV OPPGAVE.....	21
2.5 MÅL OG MÅLFORSKYVNING .....	24
2.4 ROLLER .....	25
2.6 KOMPETANSE .....	28
<b>3. DESIGN OG METODE</b> .....	<b>31</b>
3.1 TILNÆRMINGSMÅTE.....	31
3.2 DATAINNSAMLING .....	32
3.3 UTVALG AV INFORMANTER.....	33
3.3.1 <i>Å identifisere informantene i datamaterialet</i> .....	37
3.3.2 <i>Krav til riktig presentasjon av data</i> .....	38
3.4 ANALYSE AV DATA .....	38

---

3.5	KODINGSPROSESSEN .....	40
3.6	VALIDITET I UNDERSØKELSEN.....	42
3.6.1	<i>Deskriptiv validitet</i> .....	42
3.6.2	<i>Tolkningsvaliditet</i> .....	43
3.6.3	<i>Teoretisk validitet</i> .....	44
3.6.4	<i>Generaliseringsvaliditet</i> .....	44
3.7	RELIABILITET I UNDERSØKELSEN .....	45
3.8	BEGRENSNINGER.....	46
3.9	UNDERSØKELSENS ETISKE ASPEKTER.....	46
<b>4.</b>	<b>RESULTATER OG DRØFTING AV FUNN.....</b>	<b>49</b>
4.1	DEL 1; PÅ HVILKEN MÅTE INFORMERER NAV SPESIALENHETER OM MÅL, ROLLER OG KOMPETANSE.....	50
4.1.1	<i>Mål og formelle føringer som styrer formidlingsprosessen</i> .....	52
4.1.2	<i>Roller i formidlingsprosessen</i> .....	56
4.1.3	<i>Kompetanse som faktor i formidlingsprosessen</i> .....	60
4.2	DEL 2; HVA VEKTLLEGGES AV MÅL, ROLLER OG KOMPETANSE .....	65
4.3	HVILKE MULIGHETER SER NAV SPESIALENHETER FOR UTVIKLING I FORMIDLINGSPROSESSEN AV KOMMUNIKASJONSHJELPEMIDLER? .....	67
4.4	AKTUALITET I FELTET .....	73
4.5	KONKLUSJON .....	77
	<b>KILDELISTE .....</b>	<b>81</b>
	<b>LISTE OVER VEDLEGG: .....</b>	<b>85</b>
	<b>VEDLEGG NR.1 .....</b>	<b>86</b>
	VEDLEGG 2 .....	88

---

## 1. Innledning

Historisk sett startet velferdsutviklingen (Rikstrygdeverket 1997) i Norge i 1945 da det var stor tverrpolitisk enighet om å utvikle velferden for landets innbyggere. Da folketrygdloven trådte i kraft i 1967, ga bestemmelsen mulighet for å gi hjelpemidler som var nødvendig for yrkesmessig atferd til de som hadde behov for det. I 1971 kom en ny paragraf som åpnet muligheter for hjelpemidler som tiltak til bedret alminnelig funksjonsevne (ibid). I forarbeidet til bestemmelsen ble et viktig prinsipp slått fast; Funksjonshemmede skulle utgjøre en naturlig del av ethvert samfunn, og samfunnet skulle tilpasse seg funksjonshemmede og ikke omvendt (ibid). En intensjon i Folketrygdloven § 10.5 er blant annet at personer med nedsatt funksjonsevne skal ha muligheter til personlig utvikling, deltakelse og livsutfoldelse på linje med andre samfunnsborgere (ibid). Med denne innledningen ønsker vi å sette ord på hvor gode intensjoner og lovgrunnlag vi egentlig har i Norge per i dag. Det mangler ikke på gode verdier, positivt menneskesyn, penger, og vilje til å inkludere og legge til rette for de som har et funksjonsutfall, og trenger hjelpemidler. Det er selve formidlingsprosessen og forvaltningen av lovgrunnlaget vi ønsker å sette fokus på i denne oppgaven, samt faktorer som fremmer en mer hensiktsmessig praksis. Bakgrunnen var egne erfaringer fra praksis i forhold til tildeling og formidling av lavfrekvente kommunikasjonshjelpemidler. Vårt utgangspunkt er de brukersakene der formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidlet krever spissfaglig fag- og systemkompetanse for å få til den optimale løsningen for brukeren.

Mennesker med ervervet behov for kommunikasjonshjelpemidler krever ulike løsninger. Formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler kan dermed være, sammensatt og dermed stille store faglige utfordringer for alle involverte. Dette har brukere, andre fagfeller og vi erfart i vår jobb på Sunnaas Spesialpedagogisk Kompetansesenter ved Sunnaas sykehus HF. Vi ønsker med dette mastergradsprosjektet å få økt innsikt i denne utfordringen ved å belyse hva som vektlegges av informasjonsspredning og hvilke muligheter man ser for utvikling om formidlingsprosess fra utvalgte enheter i NAV Spesialenheter.

Vi stilte mange spørsmål knyttet til denne prosessen; hvorfor er det så vanskelig å få rett hjelpemiddel til rett person? Hvorfor er det så mange som ikke klarer å nyttiggjøre seg hjelpemiddelet? Hvorfor er praksis på hjelpemiddelsentralene og kommuneansattes kunnskaper så forskjellig? Hvorfor snakker så mange på erfaringskonferanser innenfor fagfeltet om hvorfor det ”ikke fungerer”? Sist men ikke minst – hva skal til for at det skal fungere? Som leserne skjønner var det mange spørsmål vi stilte oss ut i fra erfaringer med mange brukersaker ute i feltet. Vi ønsket å finne ut hva ansatte innenfor NAV Spesialenheter, som har overordnet ansvar for hjelpemiddelformidlingen i Norge, tenkte om våre spørsmål. Informasjon fra brukere var og er selvfølgelig interessant i denne sammenheng, men vi følte vi hadde mye informasjon fra brukerperspektivet. Vi ønsket å se på systemperspektivet for om mulig å bidra til forbedring i praksis, og ikke minst få svar på våre egne spørsmål og utvikle vår egen kompetanse, som igjen forhåpentlig kommer brukerne til gode. Veggen fra tilrettelagt pedagogisk struktur til pedagogisk praksis er oppsiktsvekkende lite påaktet og utforsket i følge Befring (2007). Dette ønsket vi å gjøre noe med.

I kapittel 1 har vi presentert tema, formål, og problemstilling, samt definert viktige begreper. I kapittel 2 refererer vi til organisasjonsteori som valgt teoretisk referanseramme. I kapittel 3 presenteres design, metode, og tilnæringsmåte, før vi drøfter reliabilitet og validitet. I siste kapittel presenteres funn, som igjen blir drøftet i henhold til teori, før vi avslutter med en konklusjon.

## 1.1 Formål og problemstilling

Vi ble tidlig enig om at temaet skulle være formidling av kommunikasjonshjelpemidler, men konkretisering av problemstillingen endret seg fortløpende gjennom hele masteroppgave-seminaret hvor vi fikk gode innspill fra både medstudenter og masteroppgave seminar-veileder. Problemstillingen kom til sin endelige form og avgrensning gjennom godt samarbeid med vår veileder. Vi ønsket å fokusere på utvalgte enheter i NAV Hjelpemiddelsentraler og spesialenheter på



---

grunnlag av at de har et overordnet ansvar for hjelpemiddelformidlingen i Norge. Problemstillingen er dannet på grunnlag av hva vi er interessert i, som er i samsvar med Lund (2002) som sier at de fleste av våre ideer om det virkelige stammer fra vår interaksjon med omverden.

I løpet av prosessen med å skrive masteroppgaven har enkelte prøvd å få oss til å endre fra nåværende tilnæringsmåte til å være en case-studie, altså kun én undersøkelsesenhet, for eksempel én konkret bruker av et lav-frekvent kommunikasjons-hjelpemiddel. Vi forstår at det kunne vært en aktuell vinkling, men har likevel valgt å beholde vårt utgangspunkt fordi vi føler at vi har så mange erfaringer med ”case” gjennom vår arbeidshverdag ved Sunnaas Spesialpedagogiske Kompetansesenter ved Sunnaas Sykehus Helse Foretak, slik at vi ønsket å benytte masteroppgaven til å belyse formidlingsprosessen fra systemnivå, fordi vi mener at det er her det foreligger størst forbedringspotensial.

Vårt formål har vært å belyse informasjon som et viktig tiltak fra de offisielle myndigheter som et virkemiddel for å oppnå offisielle intensjoner. Vi håper å bidra til en utvikling av formidlingsprosessen ved å sette fokus på informasjonsspredning av viktige faktorer som spiller inn i driften av en organisasjon, og samhandling i et tverrfaglig perspektiv. I dag er det ulike avdelinger innenfor Nye Arbeids- og Velferdsdirektoratet, heretter kalt NAV Spesialenheter, som har forvaltningsansvaret for formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. I formidlingsprosessen av både høyteknologiske kommunikasjonshjelpemidler er det ofte mange aktører inne i bildet. Vi velger derfor å fokusere på systemet, og hvordan informasjon til alle involverte kan bidra til en kvalitetssikring av dette systemet. Vi er klar over at ulike instanser og nivåer har ulike perspektiver på området, men en felles forståelse av problemstillingene nevnt ovenfor er avgjørende for en kvalitetssikring av prosessen. Vi mener derfor at god samhandling og samarbeidsstruktur avhenger av utfyllende informasjon på alle nivåer fra kommunenivå og opp til Stortinget. Ved dette håper vi å ha et nyttig og praktisk bidrag ved å belyse en utfordring som vi observerer at enkelte brukere med kompliserte og sammensatte diagnoser opplever i hverdagen og som forringer deres livskvalitet i form av kommunikasjonshjelpemidler som ikke er det optimale for deres funksjon.

Problemstillingen er:

**På hvilken måte informerer NAV spesialenheter, hva vektlegges og hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?**

Vi håper at problemstillingen og masteroppgaven i sin helhet er oversiktlig for aktuelle lesere og at den tilfører ny kunnskap til dere slik den har gjort for oss ved utvidet forståelse av formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler.

## 1.2 Begrepsavklaringer

### **Formidlingsprosessen**

med formidlingsprosessen mener vi prosessen fra oppdaget problem, utredning, valg av hjelpemidler, søknad, vedtak, opplæring av hjelpemiddelet i forhold til funksjon, til oppfølging fra kommune eller bydel, samt samarbeid på systemnivå (Rikstrygdeverket 2001).

### **Kommunikasjonshjelpemidler**

Kommunikasjonshjelpemidler kan deles inn i to kategorier:

De **høyt teknologiske** hjelpemidlene kjennetegnes ved at de har mange valgmuligheter og ofte en avansert teknologi.

De **lavteknologiske** er enklere i bruk, men har også færre muligheter. Ofte kan disse være vel så hensiktsmessig som mer avanserte hjelpemidler, nettopp fordi det er langt enklere å vedlikeholde og bruke (NAV 2008). Eksempler på lavteknologiske hjelpemidler kan være øyepaketavler og kommunikasjonsbøker.

I denne oppgave snakker vi om formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. I dette begrepet inkluderer vi kun høyteknologiske hjelpemidler.

### **NAV spesialenheter**

De ansvarlige instanser i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler innenfor Arbeids- og velferdsdirektoratet. I denne oppgaven, inkludert intervjuguiden, så betyr NAV Spesialenheter de utvalgte enhetene hvor våre informanter tilhører, det vil si NAV Senter for IKT-hjelpemidler (NAV SIKTE), NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og Styringsenheten som rapporterer direkte til direktøren i NAV Spesialenheter.

### **Informasjon**

”Signaler som gjør en faktisk forskjell, det vil si som skaper en endring som har betydning for mennesker i deres interaksjon med hverandre og sin omverden” (Grennes 1999 12).

Videre har vi definert informasjon som en del av kommunikasjonsbegrepet.

Kommunikasjon kan videre defineres som all form for samhandling. Både det en gjør og ikke gjør, ifølge Bjartveit og Kjærstad (1996).

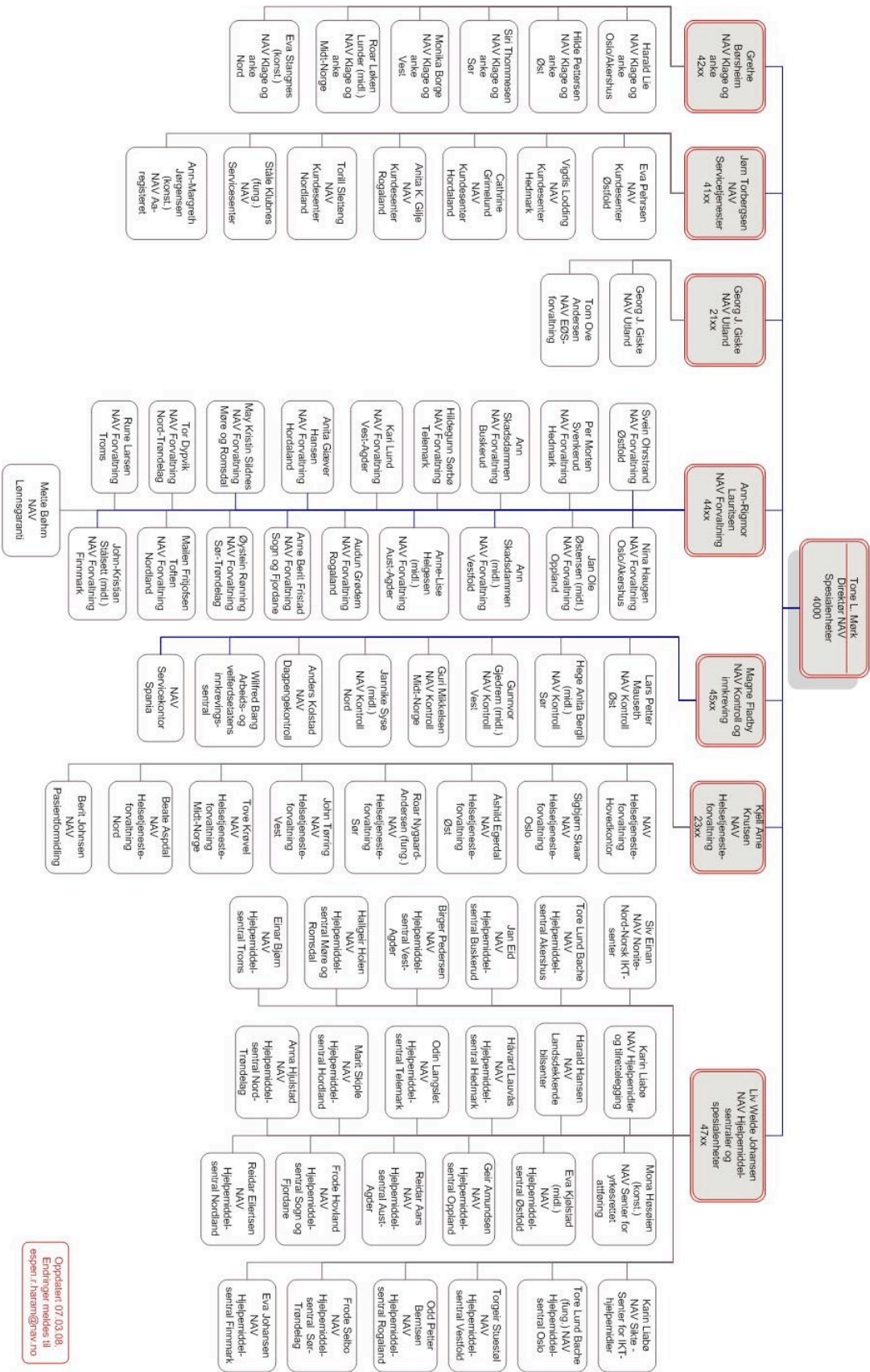
## **1.3 Kort om NAV-reformen og organiseringen per idag**

Politikk kan være et middel for å oppnå aktverdige mål ifølge Bolman og Deal (1991). I Norge er det Stortinget, regjeringen og aktuelle departement som utformer politikken og legger rammene for rehabiliteringsfeltet, men det er kommuner og

fylkeskommuner som har ansvaret for å organisere tjenestene og finne de praktiske løsningene (Sosial- og helsedepartementet, Rehabilitering). Arbeids- og velferdsforvaltningen ble etablert 1 juli 2006 som en sammenslåing av tidligere Arbeidsmarkedsetaten og Trygdeetaten, hvor ett av hovedmålene, følge Sekkenes (2008), med NAV - reformen er blant annet god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov, og en helhetlig og effektiv velferdsforvaltning. Noen av konsekvensene som følge av omorganiseringen er ny oppgavefordeling og nye krav til informasjonsflyt (ibid) ved at det innen år 2010 skal gjennomføres en av tidenes største forvaltningsreformer som som påvirker 14.000 ansatte i staten, og 17.000 ansatte gjennom partnerskap med kommunen (Myklebust 2008).

Ifølge Arbeids- og velferdsdirektoratet (Myklebust 2008) er et av målene som NAV nå arbeider mot at man gjennom NAV som en ny tjeneste skal få til nært samspill med brukere i en utfordrende livssituasjon. Vi tolker det slik at brukere med behov for høyteknologiske kommunikasjonshjelpemidler har en utfordrende livssituasjon og at de dermed kan forvente seg å få et nært samspill med for eksempel NAV Hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter, når de har behov for det, som en følge av NAV-reformen.

Det påfølgende organisasjonskartet (NAV 2008) viser i sin helhet hvordan NAV er organisert i dag for å oppnå sine nye mål. Med utgangspunkt i vår problemstilling befinner våre informanter seg under NAV hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter. Henholdsvis i NAV Senter for IKT hjelpemidler (NAV SIKTE), NAV hjelpemidler og tilrettelegging, og Styringsenheten direkte under direktør. Styringsenheten er ikke avmerket på dette organisasjonskartet.



## 2. Teoretisk referanseramme

NAV Spesialenheter og 19 ulike hjelpemiddelsentraler i landets fylker har ansvaret for utdelingen og selve formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler i Norge i dag. Hjelpemiddelsentralenes visjon er ”*mulighet for mestring og deltagelse for alle*”, og målet er å utvikle et likeverdig og enhetlig nasjonalt tilbud om hjelpemidler (Rikstrygdeverket 2001). Hjelpemiddelsentralene skal ha kompetanse om; hvordan hjelpemidler kan kompensere for funksjonstap, om løsninger i en totalsituasjon, og systemkompetanse. Dette innebærer bl.a. kompetanse om selve formidlingsprosessen, og ha oversikt over hvilken kompetanse og ansvar andre har på hjelpemiddelområdet. (ibid). Samtidig registrerer vi følgende utsagn i rundskriv til Lov om Folketrygd (Rikstrygdeverket 1997) kapittel.3.5.3 ”særskilt om datahjelpemidler” – forskriftens § 2 fjerde ledd følgende utsagn;

*Det er flere instanser og etater som har ansvar for hjelpemiddelformidling og – utredning. En fullstendig liste over samarbeidspartnere er det derfor verken mulig eller hensiktsmessig å gi. Det viktigste er at brukerne blir godt ivaretatt og at de nødvendige sakkyndige kobles inn og samarbeider både i enkeltsaker og på systemnivå.*

Dette sitatet mener vi står i motsetning til at hjelpemiddelsentralene skal inneha systemkompetanse, som det står i brosjyren Utprøving av hjelpemidler, (Rikstrygdeverket 2001). Med disse utsagn aner vi en dobbeltkommunikasjon, og forskjell mellom teori og praksis. Vi lurer på hvordan vi skal tolke dette, og har hjelpemiddelsentralene systemkompetanse, eller har de det ikke?

I følge rundskriv til Lov om Folketrygd (1997) har NAV-Spesialenheter delegert myndighet, såkalt forvaltningsansvar. Den offentlige makt har fem grunnleggende virkemidler for myndighetsutøvelse; juridiske, økonomiske, fysiske, organisatoriske samt informasjon (Sverdrup 2002). I denne oppgaven ønsker vi å sette fokus på informasjon som styringsvirkemiddel i forhold til formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Vi har i den sammenheng definert informasjon som en

---

del av kommunikasjonsbegrepet. Kommunikasjon kan videre defineres som alle former for samhandling, både det en gjør og ikke gjør, ifølge Bjartveit og Kjærstad (1996). ”*Alt som i en bestemt situasjon kan gi et signal fra en person til en annen, må kunne regnes som kommunikasjon*” (ibid 120). Ut i fra et slikt perspektiv kan vi si at både det NAV- Spesialenheter gjør og ikke gjør kan betraktes som kommunikasjon (Bjartveit og Kjærstad 1996) utad til brukere og fagpersoner.

Weick (Grennes 1999) hevdet i 1987 at mellommenneskelig kommunikasjon er den viktigste egenskapen ved organisasjoner fordi kommunikasjon skaper de strukturer som bestemmer hva som blir sagt og hva som blir gjort av hvem. Strukturer formes når man gjennom kommunikasjon etablerer felles oppfatninger av hva som skal gjøres og felles verdier om hva man prøver å realisere (ibid).

Felles forståelse av hva og hvordan, er vesentlig hvis en organisasjon, uavhengig om den er stor eller liten, skal lykkes med å nå ønskede målsetting for organisasjonen. Dette gjelder også for formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Vår erfaring er preget av en oppfatning om at ulike aktører har ulik oppfatning av hvordan man finner ”riktig hjelpemiddel” til ”riktig” funksjon og person. Derfor valg av dette prosjektet. Vi ønsker å sette fokus på formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler som et samhandlende, tverrsektorielt system, hvor flere instanser og etater er involvert. Vi ønsker å sette fokus på faktorene mål, roller og kompetanse som kan fremme samarbeid når man skal kommunisere sammen i et stort system, og organisasjonsteori blir dermed sentral teoretisk referanseramme i vår masteroppgaven. Før vi går videre skal vi ta et kort tilbakeblikk fra et psykologisk perspektiv på organisasjonsteori, og hvilket menneskesyn som ligger til grunn for vår forståelse av NAV som organisasjon, og formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler i dag. Vi vil med dette tilbakeblikket også begrunne valg av perspektiv.

## 2.1 Organisasjonsteoretiske retninger

Det er mange måter å utøve ledelse og styre en organisasjon på, og flere fagområder har innvirkning på vår måte å forstå verden, blant annet statsvitenskap, sosiologi, antropologi, organisasjonsvitenskap og psykologi. Synet på mennesker, hvilke verdier er viktig for hvem, er viktige spørsmål i denne sammenheng. Kaufmann og Kaufmann (1996) sier det slik om psykologi;

*”sirkelen er sluttet. Psykologien har gjennomgått en noe forunderlig historisk utvikling. Fra å være studiet av bevisstheten i utgangspunktet, tok man en lang sving via studiet av atferd. Nå er sirkelen sluttet, og psykologi blir igjen definert som en vitenskap om psyken, (science of mind)”* (Kaufmann og Kaufmann 1996 35).

Mer presist kan vi i dag definere psykologi som studiet av mentale prosesser og atferd” (ibid). Psykologi handler blant annet om bevissthet, tanker og følelser. For å forstå verden og mennesket ut i fra et psykologisk perspektiv tar vi et lite dykk i historien slik at det blir lettere å forstå valg av vårt perspektiv. Videre refereres til Kaufmann og Kaufmann (1996) der annet ikke spesifiseres.

Sigmund Freud (1856-1939) og psykoanalytisk tenkning preget måten å forklare og forstå fenomener på. Studier av personer med nervøse lidelser trakk slutninger om at disse alltid bygget på traumatiske hendelser i barndommen. Menneskets bevissthet styres av underliggende ubevisste prosesser. Prøver vi å forstå dette i et organisasjonsteoretisk perspektiv, vil kultur og struktur i en organisasjon bli preget av en nevrotisk leder. En slik leder vil vise sine medarbeidere liten tillit, stadig være på vakt, og full av skjulte agendaer. Kontroll og strenge regler vil prege organisasjonen.

Med behaviorismen kom også fokuset på å forstå verden gjennom å analysere atferd, aktivitet og handling, stimulus og respons, forventninger og motivasjon. Man var særlig opptatt av å forsterke positiv atferd, og neglisjere negativ atferd, såkalt atferdsmodifikasjon. I organisasjonsutvikling er dette blitt omsatt til ulike programmer. Metodene går blant annet ut på å definere et problemområde for så å kartlegge uønsket og ønsket atferd, for så igjen å innføre en slags form for straff ved



---

uønsket atferd. Dette kan være effektivt, men også føre til at arbeidsgleden blir borte i en organisasjon.

### 2.1.3 Humanismen og kognitiv tradisjon

Vi refererer igjen til Kaufmann og Kaufmann (1996). I midten av forrige århundre begynte humanistisk verdisyn og kognitiv tradisjon å tre frem som en motreaksjon på psykoanalysen og behaviorismen, fordi det var vanskelig å finne praktiske former for anvendelse og en mer helhetlig forståelsesramme inntreer. Man kan se en organisasjon som deler i maskineriet som har sine funksjoner definert i form av posisjoner og organisasjonen som en mekanisk innretning, eller som en svær maskin, der menneskene er instrumentelle arbeidsroller som lett kan erstattes (ibid). Mange organisasjons- og styringssystemer er i dag laget med bakgrunn innenfor humanistisk tradisjon, og fokuserer dermed mer på faktorer som problemløsning, motivasjon og gruppepsykologi.

*”Arbeidsgruppens arbeidsnormer har sterk innvirkning på ytelser, og økonomisk belønning har mindre betydning for jobbinnsats enn gruppens jobbstandarder, holdninger og trygghetsfølelse”* (ibid 29).

For eksempel har Elton Mayo og Hawthorn-studiene gitt perspektiver på at ovennevnte faktorer påvirker folks arbeidsinnsats på jobben som igjen kan føre til økt oppmerksomhet om individets psykologi i jobbsituasjonen som forskningsarena. Mange moderne organisasjoner bygger sitt grunnleggende syn på mennesker og utvikling, i dag ved at de vektlegger bevissthet og opplevelse samt at mennesker selv kan påvirke verdenen gjennom sin væremåte. Carl Rogers (1902-1987) er den sentrale teoribygger innenfor humanismen, og han hevdet at *”de kognitive, rasjonelle prosessene er de styrende faktorene i menneskets bestrebelse på å tilpasse seg omgivelsene og virkeliggjøre seg selv”* (ibid 30). Videre var han opptatt av selvet, og at det er viktig for psykologisk funksjon å søke å oppnå en balanse mellom hvordan man opplever verden selv, såkalt selvoppfatning, i forhold til omverdenen. Ubalanse

kan skape angst, og sette i gang ulike forsvarsmekanismer. Kognitiv teorier går ut på å forklare menneskers atferd gjennom forskning på selve hjernen.

En ny utvikling innen kognitiv psykologi har gjennom Albert Bandura blitt videreutviklet gjennom sosial kognitiv teori. Han snakker blant annet om selvopplevd mestringsevne. Forskning viser at en persons subjektive opplevde mestringsevne kan være avgjørende for en persons prestasjoner. Begrepet mestringsevne er viktig både på individ, gruppe og organisasjonsnivå, og viktig å forstå for å lede mennesker i en organisasjon. I dag preges som nevnt nyere syn på mennesker, og forståelse av organisasjoner, av sosial kognitiv teori hvor atferd hos mennesker er viktig fordi den viktigste ressursen i en organisasjon er menneskene som befinner seg i den.

Oppsummert kan vi si at mennesker kan selv ta valg og påvirke omgivelsene, men det er viktig at man som menneske er i en slags balanse, og kan mestre i forhold til omverdenen og selvoppfatning. Det å mestre oppgaver har innvirkning på prestasjoner og atferd, og er en viktig faktor en leder bør være bevisst for å motivere i det daglige arbeidet. Ut i fra ovenstående, velger vi videre å se organisasjonsteori ut i fra et humanistisk perspektiv i tråd med nyere forskning av mennesker og organisasjon.

## 2.2 Organisasjon

Det er vanskelig å sette fokus på enkelte deler i et organisasjonssystem, fordi kommunikasjon og teorier om organisasjoner innebærer mange faktorer som påvirker hverandre. Vårt utgangspunkt er å se på hvordan informasjon om mål, roller og kompetanse i formidlingsprosessen som kan fremme kommunikasjon og samarbeid mellom de ulike aktører på systemnivå til beste for brukerne og for aktører som er involvert. Vi vil derfor si noe om kommunikasjon og teamsamarbeid generelt, før vi trekker frem viktige faktorer vi mener fremmer dette.

Om organisasjon sier Kaufmann og Kaufmann (1996 209) følgende;

---

*”Dersom vi ønsker å karakterisere en organisasjon med et enkelt uttrykk som formidler det mest sentrale innholdet i organisasjonens virke og formål, ville begrepet problemløsningsamfunn dekke det meste. En hovedhensikt med å koordinere aktiviteter i form av en organisasjon er å oppnå best mulig problemløsning i forhold til organisasjonens sentrale målsettinger”.*

Videre sier de at ”svært mye av forskningen omkring organisasjoners funksjoner er dermed rettet mot å forstå og forbedre organisasjonen som et redskap for effektiv problemløsning og gode beslutninger”. Verdier og evne til problemløsning påvirker altså et teamsamarbeid, også i vår sammenheng.

I et humanistisk psykologisk perspektiv forstår vi at vi i fellesskap må løse et problem med tanke på hvem som har ansvar for hva, og hvem som kan bidra med hva i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Dermed må vi ha felles kompetanse om selve formidlingsprosessen, og ha tydelig avklart rollefordeling og felles oppfattet målsetting. NAV som forvaltningsinstans er slik vi oppfatter det koordinator i dette systemet, og kommunikasjon og informasjon i tråd med fokusering i dette prosjektet, blir vesentlig for å fremme løsning for brukerne av tjenestene. Videre vil vi derfor si noe om hva kommunikasjonsbegrepet egentlig innebærer.

Weick (Grennes 1999) har som tidligere nevnt sagt om mellommenneskelig kommunikasjon at den er den viktigste egenskapen ved organisasjoner. Det er to typer kart som er særlig interessante i forbindelse med organisatorisk kommunikasjon. Organisasjonskart som beskriver organisasjonens oppbygning, posisjoner, avdelinger, og strategiske planer, som kan beskrives som redigerte oppsummeringer av kommunikasjon mellom sentrale aktører i organisasjonen (ibid). Det sies med andre ord at kommunikasjonen er vesentlig for at de mål som blir satt for organisasjonen blir implementert hos de ansatte. Hva blir det informert om for å få en slags felles forståelse for hvordan man skal nå de mål som blir satt for organisasjonen? Slik det blir fremlagt er en god kommunikationskultur viktig egenskap ved en organisasjon.

Når man snakker om kommunikasjon kan man også definere dette som et budskap som blir sendt fra en sender til en mottaker. Ordet ”message” på engelsk betyr

sendebud. To hovedformer for budskap er vanlig. Et ytre budskap, for eksempel et skriftlig notat eller videoopptak, og et indre budskap, som det oppleves av enkeltindivider. Hvordan vi forstår og oppfatter et budskap varierer fra person til person i følge (Grennes 1999) og *"en rekke problemer med kommunikasjon i organisasjoner skyldes at man ofte tar for gitt at et ytre budskap er identisk med det indre"* (ibid 39). Slik vi oppfatter formidling av kommunikasjonshjelpemidler fra vårt ståsted og med våre erfaringer fra praksis, er dette ytre budskapet fra NAV Spesialenheter ikke kongruens med vår opplevelse av situasjonen. Vi opplever usikkerhet om hvilken rolle enheter og instanser innehar i systemet, og i stor grad usikkerhet om hvordan formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler bør foregå til beste for aktuelle brukere. Det ytre budskap er selvfølgelig preget av omorganisering innad i NAV de to siste årene, og dette kan ha medført store konsekvenser og endringer for de ansatte. Ifølge Bolman og Deal (1991) fører enhver stor forandring til fire slags problemer. For det første virker den inn på enkeltpersoners behov for å føle seg effektive og verdsatte. For det andre krav om nye typer strukturelle formasjoner i organisasjonen. For det tredje fører den til konflikter mellom dem som drar fordel av forandringen, og dem som ikke gjør det. Og for det fjerde resulterer det i tap av mening for noen av organisasjonens medlemmer. Bolman og Deal (1991) avslutter med at individuelle behov i endringsprosesser fordrer omhyggelig oppmerksomhet mot blant annet holdninger og engasjement for å utvikle ny meningsstruktur i de nye arbeidsoppgavene, og i en endringsprosess er det viktig å ha fokus på det positive som endringen medfører.

Nyere syn på organisasjonsteori er preget av sosial kognitiv teori, samt av Carl Rogers og humanismen ved at mennesket selv er i stand til å ta egne valg, og atferd hos mennesket er viktig fordi den viktigste ressursen i en organisasjon er menneskene som befinner seg i dem (Grennes 1999). Skal vi ta dette på alvor blir informasjon om hvordan vi skal løse utfordringen omkring formidling av kommunikasjonshjelpemidler viktig for ulike involverte parter, med fokus på samhandling og koordinering av teamet. Alle involverte parter må være seg bevisst,

---

og ha en felles forståelse for hvor man står posisjonert på et slags ”organisasjonskart”, og være klar over strategiske planer og lovgrunnlag.

Slik vi ser det er felles mål, bevissthet om roller og kompetanse de mest sentrale faktorene i formidlingsprosessen vi bør rette fokus på. Andre viktige faktorer blir også fremstilt, men i mindre grad. Følgende skal vi utdype mål, roller og kompetanse, i en sosial kognitiv forståelsesramme. Som en begrunnelse og visuell fremstilling for valg av teoretisk referanseramme, ønsker vi nytte oss av Edvard Befrings modell for analyse og vurdering (Befring 2007 23)

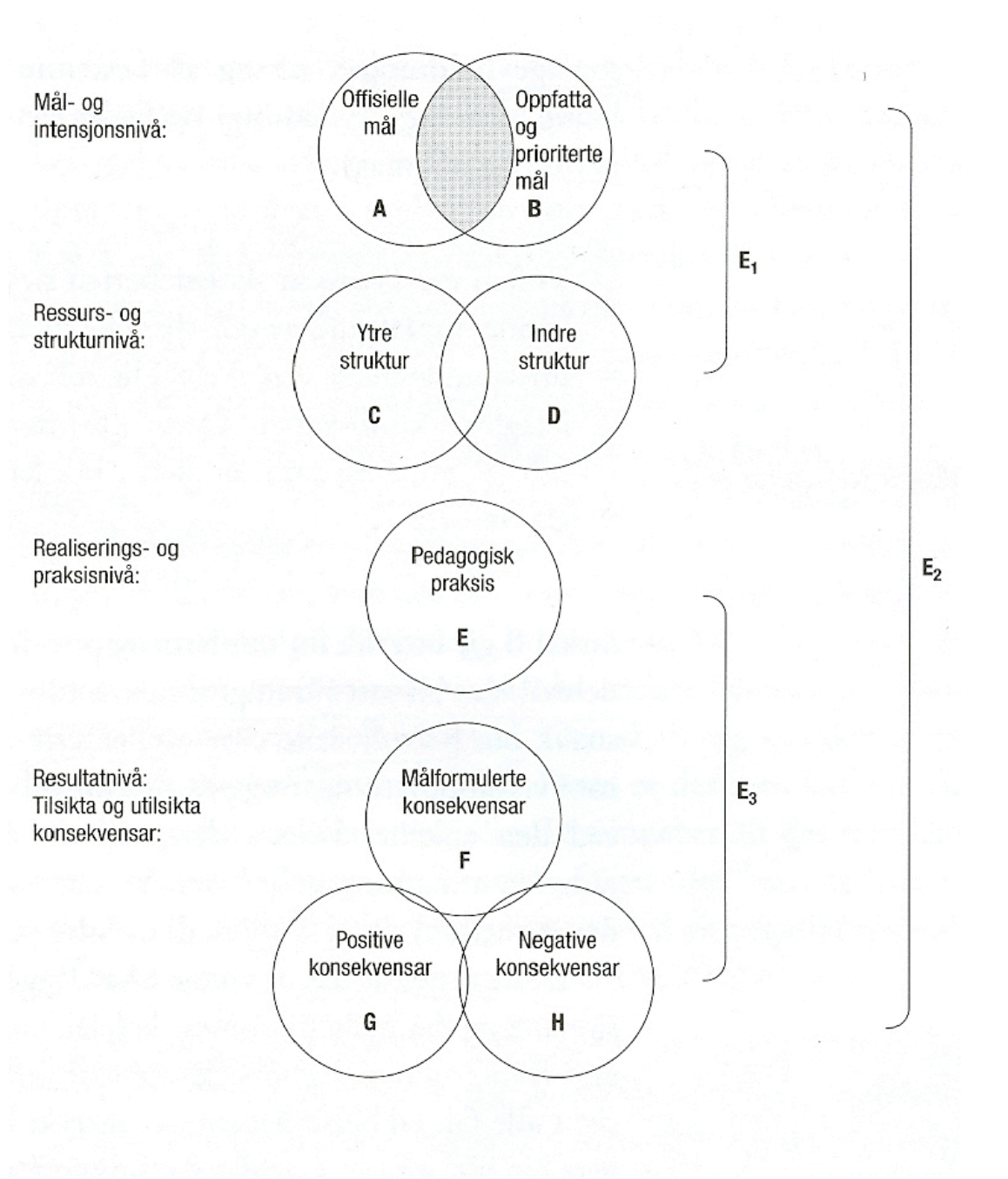
## 2.3 Modell for valg av oppgave

Tidlig i studiet ble vi oppmerksomme på denne modellen fordi den gir en god fremstilling av hvordan vi ser praksisfeltet i forhold til formidlingssystemet av kommunikasjonshjelpemidler opp mot formelle lover og intensjoner. Vi mener modellen kan støtte opp under det feltet vi ønsker å belyse på flere måter. Befring sier modellen for eksempel kan være ”formålsteneleg når vi skal gjennomføre forskning og kritisk evaluering av eit tiltak eller av ein organisasjon” (ibid 22). Vi gjentar imidlertid at vi ikke ønsker å evaluere eller kritisere, men belyse og analysere.

Videre sier Befring at det gjerne er;

*”formulert offisielle og ofte ideologisk baserte intensjonar med samfunnstiltak som til dømes skolen. Med dette som bakgrunn er det så etablert eit apparat eller eit system med den utvetydige oppgave å realisere desse intensjonane. Dernest vil det alltid vere ein føresetnad at det skal vere mogleg å sjå tilsikta konsekvensar av dei investeringane som tiltaksapparatet representerer”* (ibid 22).

Modell for analyse og vurdering (Befring 2007 23):



Modellen tydeliggjør at det ofte er et gap mellom offisielle og oppfattede mål, og at den indre og ytre struktur i form av bl.a. ressurser og organisering kan innvirke på praksis, og at dette kan få ulike konsekvenser (Befring 2007). Det blir ofte en gråsoner mellom formelle intensjoner og praksis.

*”Modellen er særleg formålstenleg ved at den kan leggest til grunn for å studere korrespondanse eller diskrepans mellom ulike nivå. Den gir såleis eit strategisk*

---

*utgangspunkt for å gjennomføre systematiske analysar og vurderingar av samanhengen mellom mål, middel, metodar og resultat” (Befring 2007 26).*

Vi ønsker å bruke modellen som et utgangspunkt for å forklare og analysere hvordan vi ser NAV i vårt praksisfelt i lys av empiri og teori, samt gjennom drøfting av funn.

Ved å sette ord på ”gråsonen” mellom offisielle (nivå A) og oppfattede og prioriterte mål (nivå B), må vi se på den indre og ytre struktur som består av det faktiske innholdet og gjennomføring i praksis. Ser vi dette i et tverrfaglig perspektiv så gjelder dette innenfor flere instanser og på ulike nivåer i formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler. Ulike instanser oppfatter offisielle mål ulikt med bakgrunn i ulik referanseramme, og fagpersoners praksis formes deretter.

I følge Rundskriv til Folketrygdloven (Rikstrygdeverket 1997), har NAV Spesialenheter (tidligere Rikstrygdeverket) som består av blant annet NAV-SIKTE, Hjelpemidler og tilrettelegging og 19 hjelpemiddelsentraler ansvar for formidlingssystemet. Informasjon foreligger om hvordan dette bør foregå i noe grad (Rikstrygdeverket 2001), men vår erfaring er at dette tolkes ulikt ut i fra ulike ståsted, og ut i fra praktisk og formell kompetanse. Vi undrer oss over hvorfor vi tolker målene forskjellig, og er spørrende til hvorfor vil tolker ansvaret og rollene i samhandlingen så ulikt. Mye kompetanse foreligger hos mange aktører, men hvordan vi utnytter ressursene på best mulig måte til beste for brukerne er en stor utfordring for alle involverte parter, og fagpersoner i forvaltningssystemet som sådan. Formidlingsprosessen har behov for koordinering, felles oppfatning og verdigrunnlag. Hvilken informasjon om mål, roller og kompetanse som gis fra NAV Spesialenheter kan være avgjørende for formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler.

Følgende vil vi si noe om offisielle og oppfattet og prioriterte mål (Nivå A og B i Befring sin modell).

## 2.5 Mål og målforskyvning

En organisasjons formål er som regel knyttet til intensjonene i organisasjonens arbeid. Formålsdefinisjonene i organisasjoner er ofte generelle og vage – ofte som et resultat av politiske kompromisser, og gir uttrykk for daværende samfunnssyn på den tiden formålet ble vedtatt, i tillegg til å være retningsgivende for framtidig arbeid (Lauvås og Lauvås 2004). Formålet sier noe om hvilke funksjoner en organisasjon skal ivareta, og ”fastsetter hensikten med og berettigelsen av organisasjonen ut fra et samfunnsperspektiv” (Lauvås og Lauvås 2004 115). Offisielle mål blir sjeldent gjenstand for diskusjon og fortolkning, mens mer faktiske mål i en organisasjon er gjenstand for større diskusjoner. Disse faktiske målene er enkeltaktørers og profesjoners mer eller mindre private mål. Offisielle mål kan dermed bli gjenstand for å bli omfortolket og tilpasset mer i overenskomst med det daglige arbeidet i avdelingen ifølge Lauvås og Lauvås (2004). De sier videre (ibid 116):

*”Når representanter fra flere profesjoner er inne i bildet, må man regne med avvik i målpreferanser. Problemene blir først alvorlige når de ulike målene står i motsetning til hverandre og ikke fungerer som operasjonalisering av de offentlige målene”.*

Dette er det Befring (2007) kaller ”gråsonen mellom offisielle mål og oppfattede og prioriterte mål”.

Lauvås og Lauvås (2004) sier at dersom mål blir motstridende, og ikke tatt opp til diskusjon, vil makt og ressurspotensialet i enkelte grupper bli avgjørende for hvilke verdier som blir operative. En målforskyvning kan vanskeliggjøre et tverrfaglig samarbeid til beste for brukeren ved at de vil kunne oppleve å bli kasteballer i et system, og få ulik informasjon ettersom hvor i systemet personene befinner seg i. Målforskyvning kan beskrives som at organisasjoners mål vris mot andre områder enn opprinnelig planlagt. Mål og middel kan byttes om ved at for eksempel organisasjonens opprettholdelse blir et mål i seg selv (Busch og Vanebo 2003). Måloppfatninger vil også kunne være forskjellig på ulike nivå i systemet, og nyansatte sosialiseres inn i gamle og vante arbeidsrutiner som kan være ukritiske i forhold til offisielle mål. Dernest kan man også stå i fare for å danne subkulturer og



---

tilfeldig praksis. Subkulturer er et normalt fenomen i organisasjoner, og defineres av Busch og Vanebo (2003) som en gruppe i organisasjonen som har dannet sin egen kultur i systemet. Det kan være viktig å reflektere over dette, slik at man bedre kan forstå gråsonen mellom offisielle mål og oppfattede og prioriterte mål.

I praksis vil konsekvensen av manglende felles forståelse av mål, lover og intensjoner føre til at ulike avdelinger, etater og instanser jobber flerfaglig mer en tverrfaglig. Med dette mener vi at man kan ha ulike faglige mål, som gjør at man kan trekke i ulike retninger.

For at de ulike instanser som er involvert skal kunne utvikle sin indre struktur, eller sagt på en annen måte; forvalte ressursene og forutsetningene for praksis på en best mulig måte, er man nødt til å kommunisere om hvilken rolle man innehar i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Følgende skal vi si noe om betydningen av begrepet roller i formidlingsprosessen.

## 2.4 Roller

*”En rolle kan defineres som det sett av forventninger som er knyttet til en stilling eller utførelsen av en oppgave”* (Busch og Vanebo 2003 220). Rollen representerer andres forventninger til egen atferd. Rolleforventninger i en organisasjon kan bestå av rolleforventninger som avspeiles gjennom formelle strukturer som for eksempel; organisasjonsplaner, stillingsinstrukser og belønningssystemer, normer, med mer knyttet til ledelsesfunksjon. Roller kan være formelle og uformelle, skrevne og uskrevne, eksplisitte og implisitte regler som kan trekke opp skillelinjer mellom akseptabel og uakseptabel atferd (Lauvås og Lauvås 2004). I tverrfaglig samarbeid vil samarbeidspartnere både stille egne forventninger, og forventninger til hverandre om rollenes innhold og utforming (ibid).

Våre erfaringer ved formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler er at ulike instanser, firmaer og andre involverte har uklare forventninger til hverandre. Ulike

aktører har subjektive oppfatninger om ansvar og oppgaver, og konsekvensene kan føre til tilfeldigheter og frustrasjon for brukere og pårørende.

*”For å få en gruppe eller en organisasjon til å fungere bør rolleforventningene være avklart”* (Busch og Vanebo 2003 221). Rollekonflikter kan blant annet oppstå på grunn av for høye forventninger til rollen, manglende kompetanse, uklare rolleforventninger generelt og avvikende atferd (ibid). Nettopp dette har vi som nevnt erfart i praksis, og fått referert gjennom andre fagfeller på kurs etc. Vi opplever at man har uklare rolleforventninger til hverandre på systemnivå. Dagens praksis er at det kan se ut til at det foreligger manglende rutiner for hvem som foretar utredning, hvem som søker etter hjelpemiddelet, hvem som utformer selve innholdet i hjelpemiddelet, hvem som kan reparere teknisk utstyr, tilpasser rullestol, osv. Ulike aktører har ulike forventninger til hverandre, og det er snakk om kommunikasjon om hvilken rolle man har i systemet, og om alle har en felles forståelse for hverandres roller. Dette mener vi igjen fordrer god kompetanse, og ikke minst god informasjon og kommunikasjon. Berger og Luckmann (1966 85) sier følgende:

*”Opprinnelsen til enhver institusjonell orden ligger i typeinndelingen av ens egen og andres opptreden. Man deler spesifikke mål og visse atferdsmønstre med andre”*

Rollene representerer den institusjonelle orden. Dette finner sted på to plan; utøvelsen av rollen i seg selv, og rollen som representerer et institusjonelt atferdsnettverk (ibid). Med bakgrunn i dette forstår vi som nevnt at vi må inneha en felles kompetanse om hvordan systemet fungerer i praksis. Sett i forhold til formidlingssystemet så må vi ha en felles forståelse av hvordan kommunikasjonshjelpemidler blir tilpasset, og vite hva vi gjør når tilpasning ikke fungerer. *”For å lære seg en rolle er det ikke nok å tilegne seg de rutinene som er direkte nødvendige for å kunne spille den utad”* (ibid 89). Man må også være innviet i de forskjellige kognitive og følelsesmessige lagene i de mengder av kunnskap som passer direkte og indirekte til rollen (Berger og Luckmann 1966). *”For at rollebestemt kunnskap skal kunne akkumuleres, må et samfunn organiseres på en slik måte at enkelte individer får anledning til å konsentrere seg om sine spesialfelt”* (Berger og Luckmann 90). Fagpersoner må med andre ord være

---

trygge på den rollen de har i systemet, og utnytte de ulike instansers ressurser på individnivå. Det betyr at man også må utnytte vår spisskompetanse til beste for brukeren, som igjen betyr av man må være tydelig på hvilke sterke og mindre sterke sider de enkelte enhetene og organisasjonene innehar. Dette er det viktig at det kommuniseres om, slik at felles oppfatning av ressurser og kompetanse foreligger og avklares.

I en hver samfunnssammenheng vil det være gjenstander, strukturer, regler og rutiner som metakommuniserer noe om hvordan sammenhengen skal oppfattes. Noe må læres, andre ting forholder vi oss intuitivt til ifølge Ulleberg (2004). Vi forstår det slik at vi må ha felles forståelse av hvordan systemet virker for å jobbe tverrfaglig og ikke flerfaglig til beste for brukeren som skal motta tjenestene, og dette må læres.

*”Å finne et oppsett av roller og relasjoner som fungerer er en vedvarende kamp i alle organisasjoner”*, ifølge Bolman og Deal (1991 67). Konsekvensen av uklare roller og mandat kan være at man jobber mot forskjellige mål. For eksempel i forhold til bruk av et kommunikasjonshjelpemiddel kan det være viktig å trene håndfunksjon på venstre arm. Dersom ergoterapeut og fysioterapeut kjent med, og fokuserer i større grad på andre fysiske øvelser å trene på. Resultatet kan bli stivhet i fingre, og at bruker ikke kan nyttiggjøre seg et kommunikasjonshjelpemiddel, og ei heller kommunisere. Misforståelser forekommer ofte fordi vi ikke avklarer roller, men antar og forutsetter at sånn er det. Rolleavklaring er viktig både på individ og systemnivå. Konsekvensen av ikke definerte roller kan føre til at man definerer sin egen rolle i systemet. Misforståelser og kommunikasjonssvikt kan dermed bli resultat til frustrasjon for brukeren som skal motta tjenesten, men også for andre involverte parter. Berger og Luckmann sier følgende om roller (1966 87):

*”Opphavet til rollene er de samme grunnleggende prosessene som de institusjonene er oppstått fra, nemlig vanedannelses- og objektiviseringsprosesser. Roller dukker opp så snart et felles lager av kunnskap som inneholder gjensidige typeinndelinger av atferd er under dannelse, og prosessen som fører til dette, er innebygget i den sosiale interaksjon”*

Busch og Vanebo (2003) formidler at målet bør være at rolleforventningene blir entydige og deles av mange personer, som et viktig element i organisasjonskulturen. Vi forstår de ulike aktører i formidlingssystemet av kommunikasjonshjelpemidler som en stor organisasjon, hvor koordinering og samhandling er en viktig forutsetning.

Følgende vil vi si noe om betydningen av kompetanse som forutsetning for å jobbe tverrfaglig i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler.

## 2.6 Kompetanse

Uavhengig av hvordan en virksomhet er organisert er den avhengig av de individuelle medarbeidernes kompetanse. Begrepet kompetanse er et vidt begrep som består av det sett av kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger en person innehar (Busch og Vanebo 2003). Vi vil nedenfor utdype hva kunnskaper, ferdigheter, evner, og holdninger innebærer for oss i denne oppgaven, og refererer til Busch og Vanebo der annet ikke er spesifisert.

Kunnskap representerer en form for teoretisk kunnskap vi har skaffet oss gjennom skole og erfaring som kan kalles kognitiv struktur (ibid). ”*Kunnskap gir oss et bilde av våre omgivelser og gjennom språket er vi i stand til å kommunisere og utvikle kunnskapene videre*” (Busch og Vanebo 2003 263). Studier og tradisjonelle universitetsfag er som regel kunnskapsorienterte, og knyttet til skriftlig og muntlig pensum.

Ferdigheter dreier seg mer om evnen til å utøve en bestemt atferd, og kan være av mer praktisk art ved å ha en klar kobling til kunnskap, teori og praksis (ibid). Med trening kan visse ferdigheter automatiseres, for eksempel når vi lærer å sykle.

Begrepet evner representerer vårt potensial for å tilegne oss kunnskaper eller ferdigheter (Busch og Vanebo 2003). Evner er ulikt fordelt og representerer både begrensninger og muligheter. Når det gjelder potensialet, er læringsevnen for øvrig ubegrenset, og de fleste av oss utnytter læringspotensialet vårt i svært liten grad (Dietrichs 1995). Evner kan fremstå på ulike områder som for eksempel dybde, eller

---

helhetsforståelse, evne til å skape motivasjon og engasjement, evne til kreativitet og innovasjon etc. I en organisasjon er utfordringen å utnytte og utvikle de evner og ressurser de ansatte sitter inne med til beste for totaliteten i organisasjonen (Busch og Vanebo 2003).

Om holdninger sier Busch og Vanebo (2003 264), følgende;

*”Holdninger er relativt stabile og organiserte oppfatninger, følelser og handlingsintensjoner overfor et objekt eller saker av sosial art eller betydning”.*

Holdninger forandrer seg lite over tid, og de innehar både en kognitiv og kunnskapsmessig del (oppfatninger), en følelsesmessig del, samt en del som er knyttet til intensjon om handling (ibid). Videre sier Busch og Vanebo (2003 265), at det er;

*”i organisasjonsmessig sammenheng det er viktig at læring knyttes til kompetansebegrepet og ikke kun til kunnskaper. Virksomheter som legger vekt på kompetanseutvikling, er interessert i noe langt mer enn å utvikle nye kunnskaper. For at nye kunnskaper skal komme organisasjonen til gode, må også medarbeiderne utvikle nødvendige ferdigheter, og de må ha positive holdninger til å sette dem ut i livet. Dette krever langt bredere tiltak enn å sende medarbeiderne på kurs. Opplæringstilbudene bør være jobbrelevante, og det bør legges til rette for at medarbeiderne får anledning til å overføre nye kunnskaper til arbeidssituasjonen”.*

Kompetanse i form av menneskelig kapital blir en stadig viktigere konkurranseressurs for bedriftene. Det er i mindre grad faktorer som finansieringsmuligheter og teknologi som styrer konkurransedyktigheten i en bedrift, og i økende grad kompetansenivået i de menneskelige ressursene på arbeidsplassen (Kaufmann og Kaufmann 1996).

Når man er involvert i en formidlingsprosess må den enkelte person inneha kunnskap, ferdigheter, evner og de rette holdningene til å løse oppgaven på en hensiktsmessig måte. Dette innebærer både faglig spisskompetanse, og en generell kompetanse om formidlingssystemet. Ut i fra dette mener vi at det blir viktig at de ulike involverte fagpersoner opplæres til felles kompetanse om hva begrepet formidling av

kommunikasjonshjelpemidler egentlig innebærer. Dette bør skje i et slags nettverk, som et teamsamarbeid etter vår mening, da NAV Spesialenheter har en unik kompetanse og oversikt over feltet, og innehar forvaltningsansvaret rent formelt. I følge Busch og Vanebo (2003) er det for øvrig viktig å se mulighetene fremfor begrensningene når det gjelder kompetanse.

### 3. Design og metode

I dette kapitlet har vi beskrevet fremgangsmåten i undersøkelsen og hvilke valg vi har tatt for at oppgaven skal fremstå så gyldig og troverdig som mulig. Ved å beskrive de valgene vi har foretatt i løpet av masteroppgaven så håper vi å klarlegge hvordan vi har kommet frem til våre resultater. Den metodiske tilnærmingen i undersøkelsen har vært en kvalitativ metode med bruk av semistrukturert intervju. Datamaterialet ble kategorisert og analysert med utgangspunkt i intervjuguiden og de områdene som den omhandler for å besvare oppgavens problemstilling. Det empiriske materialet er behandlet ut i fra en hermeneutisk og fenomenologisk tilnæringsmåte i analysen. Deretter omtaler vi oppgavens validitet i forhold til om metoden resulterer i data som er relevante for problemstillingen. Så omtaler vi oppgavens reliabilitet, hvordan sikre oppgavens målesikkerhet, før vi avslutter med oppgavens begrensninger og etiske aspekter.

#### 3.1 Tilnæringsmåte

På grunnlag av vår problemstilling valgte vi kvalitativ tilnæringsmåte i form av individuelle intervju fordi det ifølge Jacobsen (2003) åpner for en åpen og fleksibel tilnærming ved å innhente beskrivelser direkte fra informantene, som egnet seg godt for oss i søken etter å belyse hvordan aktuelle enheter i NAV Spesialenheter informerer. Med problemstillingen som utgangspunkt var vårt mål å få frem informantenes meninger og forståelse i form av deres egne ord, og ikke vår eventuelle forutbestemte oppfatning. Å samle inn kvalitative data kalles en induktiv tilnærming til datainnsamling ved at man forsøker å samle inn data så åpent som mulig og å legge så få føringer som mulig på det som skal undersøkes (ibid).

Vi prøvde i den grad det var mulig å ikke avbryte og forstyrre informantene, men når vi i etterkant spiller av lydbåndene så hører vi at vi som intervjuere av og til hadde vansker med å la informantene snakke ferdig uten innspill og spørsmål. Men informantene er taleføre fagpersoner, så vi håper vi ikke forstyrret dem i for stor grad.

På grunnlag av individuelle intervju som datainnsamlingsmetode og informantenes åpenhet om emnet så føler vi at dataene vi fikk ble svært nyanserte ved at informantene formidlet sine meninger om, og forståelse av; formidlingsprosessen og NAV Spesialenheter sin rolle i dette. I løpet av de fire intervjuene, hver på cirka 1,5 timer, fikk vi en nærhet til emnet som for oss var av stor betydning for å få til en god analyse.

Ifølge Jacobsen (2003) har både kvalitativ og kvantitativ metode sine begrensninger. Begrensninger med kvalitativ metode er at dataene vi får kan være for uoversiktlige og gi for detaljert informasjon, og at nærheten til informantene kan være en trussel for analysen. Begrensninger ved kvantitativ metode kan være at man ikke får den nærheten til informantene og påfølgende mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål (ibid). Vi håper at vi har fått til en god balansegang selv om vi har innhentet mye informasjon og at nærheten til informantene ikke førte til hindringer. For oss i denne masteroppgaven har vår tilnæringsmåte vært nødvendig og hensiktsmessig, selv om vi i etterkant er åpne for at den har et forbedringspotensiale. .

## 3.2 Datainnsamling

I arbeidet med å utarbeide en intervjuguide prøvde vi så godt vi kunne å stille åpne spørsmål, og ikke legge føringer. Vi utarbeidet en intervjuguide (vedlegg nr 2) slik at hver enkelt informant skulle bli stilt de samme spørsmålene, og for å sikre oss at spørsmålene var godt gjennomtenkt i forkant av intervjuene. Temaene hadde utgangspunkt i Befring sin tidligere omtalte modell. Vi delte intervjuguiden inn i 3 deler i henhold til problemstillingen. Til hvert hovedtema utformet vi spørsmål hvor informantene kunne svare med egne ord. For å få et så rikt og fyldig datamateriale som mulig la vi vekt på at spørsmålene skulle søke å være så klare og utvetydige som mulig, og ikke minst at spørsmålene ikke skulle være ledende. Ifølge Dalen (2004) er ovennevnte noen av kriteriene og utfordringene når en utarbeider aktuelle spørsmål for egen intervjuguide.



For å prøve ut intervjuguiden, diktafonen og oss selv som intervjuere, gjennomførte vi et prøveintervju på en kollega, som jobber med kommunikasjonshjelpemidler til daglig. Prøveintervjuet var en nyttig erfaring som resulterte i at vi bestemte oss for at informantene skulle få en kopi av hele intervjuguiden i begynnelsen av intervjuet slik at de selv kunne lese innledende informasjon på grunn av at mange faguttrykk og lange ord preger spørsmålene. Under selve intervjuet ble intervjuguiden også brukt som et visuelt hjelpemiddel for informantene

Da vi er to studenter valgte vi at én av oss var den som alltid stilte spørsmålene, og at den andre skrev memos og stilte oppfølgingsspørsmål. Denne arbeidsfordelingen var praktisk og nødvendig for oss under intervjuene, og tilbakemeldingen fra informantene var at det var praktisk for dem også ved å forholde seg i hovedsak til én intervjuer. De fire individuelle intervjuene foregikk på arbeidsplassen til informantene, i egnede møterom uten forstyrrende elementer. Selve intervjuene varte fra mellom 1 – til 1,5 time.

Som en kvalitetssikring i analysen av datamaterialet brukte vi lydopptak under alle intervjuene for å ta vare på de ordene som informantene virkelig brukte.

### 3.3 Utvalg av informanter

I utgangspunktet hadde vi planlagt å kontakte leder for NAV Hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter, men etter samtale med en av våre kontaktpersoner, som Dalen (2004) kaller portåpnere ble brevet med forespørsel om informanter sendt til lederen for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (se vedlegg nr. 1). Tydelig informasjon til informantene om formålet med prosjektet var viktig fordi vi ikke ville at informantene skulle få opplevelsen av å bli vurdert og evaluert, men at vi ønsket å belyse feltet og lære mer om formidlingsprosessen.

Våre kriterier for aktuelle informanter var at de var ledere eller ansatte i NAV Spesialenheter, og at de hadde lang erfaring og kompetanse med formidling av kommunikasjonshjelpemidler. Det er NAV Hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter

som har overordnet ansvar for hjelpemiddelformidlingen i Norge på oppdrag fra Arbeids- og omsorgsdepartementet (ref organisasjonskart nedenfor).

Det er ikke mange fagpersoner som har dette arbeidsfeltet i NAV Spesialenheter fordi de dekker mange ulike spesialfelt. Det var avgjørende at de få som faktisk har dette som arbeidsområde faktisk var villige til å stille som informanter for i størst mulig grad å få et optimalt utvalg. Det var heller ikke aktuelt med informanter ansatt i hjelpemiddelsentraler da det ikke var dette perspektivet vi valgte i problemstillingen vår.

Kort tid etter vår skriftlige henvendelse fikk vi som svar at vi kunne ta direkte kontakt med fire navngitte informanter for å avtale dato for gjennomføring av intervjuene. Informantene var et representativt utvalg av ledere og ansatte i NAV Spesialenhetene SIKTE (Senter for IKT- hjelpemidler), NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, og fra Styringsenheten for NAV Spesialenheter. Av utdannelse har informantene logopedi, annen spesialpedagogisk fordypning, pedagogikk, og helsefaglig bakgrunn. Informantene vi intervjuet har lang og bred erfaring innenfor hjelpemiddelformidling og vil dermed kunne sies å være valgt ut på grunnlag av utvalgsriteriet som Jacobsen (2003) kaller informasjon.

Informantene var før NAV-reformen ansatt i Rikstrygdeverket, som var en del av tidligere Trygdeetaten, men er nå ansatt i ovennevnte enheter i NAV Spesialenheter. Disse spesialenhetene skal ifølge nettsiden NAV.no fylle primærfunksjonenes behov, herunder landets hjelpemiddelsentraler for tilpassede tjenester og andre leveranser av høy kvalitet. Én av disse tilpassede tjenestene er informasjon om kommunikasjonshjelpemidler. Enhetene har kunnskapsspredning som sentrale arbeidsområder i tillegg til å gi råd i forhold til valg av utstyr og individuell tilpasning, som et supplement til det ordinære hjelpeapparatet (NAV-SIKTE 2007), mens Hjelpemiddelsentralene skal være et ressurs- og kompetansesenter i formidlingen av hjelpemidler generelt (Rikstrygdeverket 2001).

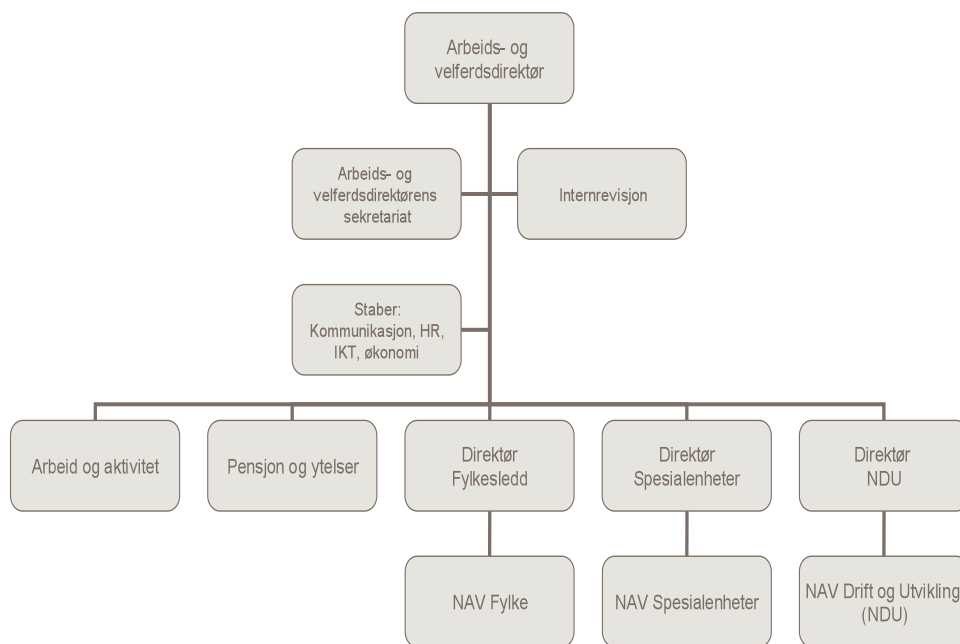
Gjennom vår arbeidsplass og nettverk hadde vi kontakt med en portåpner som hadde sagt seg villig til å hjelpe oss med tilgang til informanter i NAV Spesialenheter ved

manglende positiv tilbakemelding på informasjonsbrevet. I hvilken grad denne portåpneren har vært avgjørende for positiv tilbakemelding eller ei er vi usikre på.

Det påfølgende organisasjonskartet (NAV organisasjonskart 2008) viser hvordan Arbeids- og velferdsdirektoratet er organisert. I denne masteroppgaven befinner våre informanter seg i utvalgte enheter i NAV Spesialenheter, organisert under Direktør for Spesialenheter.



## Arbeids- og velferdsdirektoratet



Ved å stille spørsmål om i hvilken grad vi har fått tak i de riktige informantene, hvilke informanter fikk vi ikke tilgang til, og hvorfor gjorde vi ikke det, så kan vi ifølge Jacobsen (2003) klargjøre hvilken informasjon som muligens har blitt utelukket, både for deg som leser og for oss som forskere. I brevet med forespørsel om informanter nevnte vi også spesialenheten NAV Nordnorsk IKT-senter) som eventuelt kunne bidra med informanter, men vi fikk ikke tilbakemelding fra den aktuelle navngitte informanten på vår forespørsel. Siden vi ifølge vår veileder allerede hadde nok antall informanter fulgte vi ikke opp og purret på forespørselen om å være informant. Fra annet hold i NAV Spesialenheter, i tillegg til deres nettside (NAV-NONITE) fikk vi også vite at NAV NONITE jobber mye med å finansiere prosjekter, blant annet dysleksiprojekter. Så på grunnlag av dette, og at de har et særlig ansvar for de fire nordligste fylkene med hovedkontor i Bodø, som ville vanskeliggjøre et eventuelt intervju grunnet geografisk avstand, så valgte vi å ikke følge opp dette frafallet.

Vi har vært åpne for om det kunne være aktuelt med påfyll av det som Dalen (2004) kaller ”snøball-utvelgelse” av tilleggsinformanter innad i NAV Spesialenheter for å tilføre oppgaven verdifull informasjon. Men på bakgrunn av at de aktuelle fire informantene selv ga uttrykk for at utvalget gjenspeiler maksimal variasjon så vurderte vi det slik at det ikke var aktuelt å utvide antallet informanter. Emnet formidling av kommunikasjonshjelpemidler forutsetter at man innehar spesiell kunnskap og informasjon om det aktuelle, og det er kun et fåtall som innehar denne kunnskapen i NAV Spesialenheter. Vi er klar over at utvalget av informanter var avgjørende for hvilken informasjon vi fikk inn, men i dette prosjektet så mener vi at ut i fra vår problemstilling så tilsvarer de reelle informantene så godt som optimalt utvalg av informanter og det vi ønsket å belyse.

Ifølge Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH 2006) er krav om informert samtykke, krav til å bli korrekt gjengitt og krav til privatliv tre grunnleggende krav som en undersøkelse bør forsøke å tilfredsstille. I denne undersøkelsen er det siste kravet lite aktuelt fordi informantene deltar på bakgrunn av deres arbeidsoppgaver og arbeidsplass. Vi sendte et informasjonsbrev med tilstrekkelig informasjon til direktøren for NAV Spesialenheter hvor vi

informerte om prosjektets hovedhensikt, fremgangsmåte og at vi ønsket informanter. Krav om kompetanse, frivillighet, informasjon og forståelse hos informantene anser vi som tilfredsstillende.

En undersøkelse kan innebære at man bryter inn i privatsfæren til informantene, men i denne undersøkelsen er det ikke aktuelt da informantene ikke stiller som privatpersoner, men på bakgrunn av deres arbeidssoppgaver og arbeidsansvar. Etter samtale med Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD 2008) var det ikke grunnlag for å søke om tillatelse til å behandle data fordi informasjonen som er grunnlag for intervjuene ikke er sensitiv, at dataene ikke skulle lagres digitalt, og at lydopptaket av intervjuene skal slettes etter bruk.

### **3.3.1 Å identifisere informantene i datamaterialet**

Informantene i denne undersøkelsen er valgt ut på grunnlag av hva de gjør på jobben, og er derfor ikke private eller sårbare, men i en offentlig sammenheng. Vi har likevel ikke ønsket at det skal være mulighet for at man skal koble informasjon om hva de ulike informantene har gitt oss av data. Siden vi har få informanter, som er vanlig i kvalitative undersøkelser fordi det er en tidkrevende prosess, så ønsker vi å skjule hvem som har sagt hva ved kun å henvise til informantene i form av om det er fullstendig samsvar hos samtlige informanter, eller om det er én eller flere som mener det samme. På denne måten mener vi å ha oppfylt kravet om anonyme informanter til både SND og til våre informanter.

Det er forholdsvis få personer ansatt i de utvalgte enhetene, fra omkring seks til fjorten ansatte, og enda færre som har fagkunnskap og erfaring om kommunikasjonshjelpemidler, så en viss kobling fra data og funn til informant kan vanskelig unngås, noe informantene må ha vært klar over da de aksepterte å stille som informanter. Vi har forholdt oss til dette ved å verne om informantene i den grad det var behov for det.

### 3.3.2 Krav til riktig presentasjon av data

Vi har prøvd i den grad det er mulig å gjengi korrekte resultater og i riktig sammenheng. Vi har stor forståelse for, som Jacobsen (2003) påpeker, at sitater som er tatt ut av en større sammenheng ofte kan få en helt annen mening enn hvis de står i en større kontekst. Informantene våre har krav på en fullstendig gjengivelse, men det er aldri mulig å gjengi resultater i sin fullstendige sammenheng (ibid) da det ville innebære at vi måtte presentere rådataene fra intervjuene som vedlegg til masteroppgaven. Ved å analysere dataene har vi redusert innholdet, men presentert innholdet fullstendig der vi har funnet det nødvendig for å forstå resultatet og for å svare på problemstillingen.

## 3.4 Analyse av data

Ifølge Dalen (2004) anvender kvalitativ forskning ulike tilnærminger i analysen av materialet, men felles for de ulike analysemetodene er at de har en fortolkende tilnærming på grunnlag av at mennesker skaper sin sosiale virkelighet som gir mening til egne erfaringer avhengig av den som ser. Vi har lagt hovedvekten på en hermeneutisk og fenomenologisk tilnærming til analysen av vårt kvalitative materiale ved at vi hele tiden har prøvd å veksle mellom å analysere deler og enkeltelementer på den ene siden, og helhet på den andre siden (Dalen 2004). Vi startet analysen allerede under intervjuene ved at vi tok fortløpende memos om våre tanker og refleksjoner. Våre fortløpende notater, sammen med intervjuutskrifter og kodingen av disse, inngikk i et samspill i selve kodingsprosessen (Dalen 2004). Etter at intervjuene var gjennomført begynte arbeidet med å transkribere intervjuene i sin helhet. Dette var en tidkrevende jobb som resulterte i 44 A4-sider, skriftstørrelse 12, enkel linjeavstand, med ordrett transkribering av intervjuene for å oppnå skriftlige kilder der hele datainnsamlingen kan følges og analyseres. Ovennevnte prosess ga oss en god mulighet til å bli kjent med våre data, og analysen begynte allerede å ta form ved at vi lyttet til opptakene og fikk større klarhet i hva informantene virkelig hadde sagt (ibid) Etter å ha transkribert innspilt lyd begynte tekstanalysen ved at vi systematiserte innsamlet data i 3 hoveddeler med utgangspunkt i problemstillingen og kategoriene som vi hadde i intervjuguiden. Deretter sammenstilte vi intervjuene for å

---

se på hva de hadde felles og hva som skilte dem fra hverandre. På dette grunnlaget lagde vi en struktur i teksten på grunnlag av hvilke tema som ble tatt opp. Deretter så vi på ulike fenomener som ble belyst i dataene og samlet utsagn fra informantene (Jacobsen 2003).

Med utgangspunkt i problemstillingen fikk visse fenomener, på grunnlag av at de var allmenne, særprega eller avvikende (Befring 2007) mer fokus enn andre for at vi skulle ha grunnlag for å trekke konklusjoner på et systematisk grunnlag senere i analysen. Vi har behandlet materialet ut i fra en hermeneutisk tilnæringsmåte i analysen ved at vi som forskere har tolket informantenes oppfatninger på et dypere meningsinnhold enn det som umiddelbart oppfattes ved å sette det inn i en sammenheng og helhet (ibid). I arbeidet med analysen tok vi utgangspunkt i transkribert data for så å analysere enkeltdeler, deretter analyserte vi for å finne fellestrekk og struktur i delene sett i lys av problemstillingens tre deler; informasjon, vektlegging og utvikling. Deretter forsøkte vi å se helheten i lys av enkeltdelene, for eksempel ved at vi sammenlignet de fire ulike intervjuene for å se samsvar, og hva som var forskjellig (Jacobsen 2003). Vi prøvde å se en helhet i materialet i tråd med hermeneutisk forståelse ved å vurdere dataene som en sammenhengende historie sett i lys av emnet vi ønsket å belyse (ibid). På bakgrunn av dette fant vi fellestrekk og fenomener for å kunne danne grunnlag for resultat og funn. Vi vurderte de ulike ytringene i en sammenheng og prøvde å finne mønster og funn gjennom hele materialet. Analyse og organiseringsprosessen var en spennende og utfordrende oppgave med å organisere alle delene, selv om de til tider gikk over i hverandre (ibid).

Et godt råd fra Barbro Sætersdal er å legge øret til ditt eget materiale og lytte til hva det har å fortelle deg (Dalen 2004). Ved å gjøre dette så håper vi at funnene i masteroppgaven fremkommer som sannsynliggjorte kunnskapsforslag (ibid) innenfor hjelpemiddelformidlingen.

### 3.5 Kodingsprosessen

Med kodingsprosessen forstår vi veien fra beskrivelse til fortolkning av datamaterialet. Koding av innsamlet data danner grunnlaget for analyse og resultater, og er i seg selv en analytisk prosess ifølge Strauss og Corbin (1998). Prosessen består av ulike operasjoner hvor dataene organiseres ut i fra hva de gir opplysninger om og om opplysningene har relevans for problemstillingen. Ifølge Strauss og Corbin (1998) utgjør koding operasjoner når data blir delt i biter, vurdert, for så å bli satt sammen på nye måter, og viser til at koding som prosess er utgangspunktet for nye teorier på grunnlag av data. På bakgrunn av dette gikk vi systematisk gjennom dataene for å se hva de egentlig handler om. Ifølge Dalen (2004) er målet å komme frem til en overordnet forståelse av datamaterialet ved å samle dataene på nye måter for å forstå innholdets ulike fortolkende nivå (ibid). Vi har forholdt oss til dette på følgende måte ved å finne hovedkategorier, finne forbindelsene mellom de ulike kategoriene for så å samle alle trådene i en overordnet forståelse av det som fremstår som det mest sentrale i forhold til informasjon om formidlingsprosessen.

Som tidligere nevnt så delte vi intervjuguiden inn i tre deler som er i tråd med problemstillingen. Vi stilte spørsmål med bakgrunn i de tre delene og hovedkategoriene, men innholdet fokuserte i stor grad på underkategoriene mål, roller og kompetanse i formidlingsprosessen. Vi har valgt å fokusere spesielt på disse underkategoriene fordi de er spesielt viktige i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler, og ut fra de funn vi mener å ha sett tre frem gjennom intervjuene. Det avspeiler også valg av teori.

Etter å ha gjennomført kurs primo 2008 i Programvarestøttet analyse ved bruk av NVivo 7, var vi usikre på om vi skulle benytte oss av programmet eller ei. Vi valgte å ikke benytte oss av NVivo7 i denne oppgaven på grunnlag av vi fant det lite hensiktsmessig av mengden datamateriale vi skulle håndtere kombinert med tidsmessige årsaker ved at vi er to som skriver sammen og som måtte lære seg et nytt program sammen og de utfordringene det fører med seg. I etterkant kan vi være nysgjerrige og etterpåkloke på hva bruk av NVivo7 ville ført til av resultater, og stille spørsmål til om det var et klokt valg, men uansett så hadde vi måttet forholde oss til de samme rådataene.



Strauss og Corbin (1998) bruker åpen, aksial og selektiv koding for å beskrive prosessen for å forstå materialet på ulike nivå. Følgende skal vi si noe om hvordan vi har forholdt oss til ovennevnt koding i denne oppgaven.

Hovedformålet med åpen koding innebærer å lete etter og å sette navn på foreløpige kategorier. Allerede i intervjuguiden hadde vi delt opp i tre naturlige deler ut i fra tema, så ved å lese gjennom materialet vårt kom vi frem til at problemstillingen var utgangspunktet for de tre hovedkategoriene: 1) På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter? Del 2) Hva vektlegges av informasjon? Del 3) Hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?

Med aksial koding forstår vi at man skal analysere og tilpasse ovennevnte foreløpige kategorier. Med hovedkategoriene klare jaktet vi på underkategoriene og hvordan vi skulle systematisere disse. Det var vanskelig å finne rene kategorier da det meste likevel er innenfor et kontinuum av formidlingsprosessen, men likevel var det til tider ulike dimensjoner på uttalelsene fra informantene.

Selektiv koding innebærer å identifisere noen kjerne kategorier eller begreper. Vi bestemte oss for å samle trådene av det som er det mest sentrale i forhold til å besvare problemstillingen ved hjelp av underkategoriene: mål, roller og informasjon i formidlingsprosessen på grunnlag av at vi fant det mest hensiktsmessig. Ifølge Strauss og Corbin (1998) er det viktigste her å finne den røde tråden i materialet som binder det sammen. Vi mener at ovennevnte hoved- og underkategorier vil sikre oss at vi svarer på problemstillingen, i tillegg til at det er avgjørende momenter som informantene uttalte seg om for å belyse formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler.

Å kode materialet er uten tvil et svært tidkrevende arbeid, og vi prøvde ut flere alternative og kreative måter å gjøre dette på før vi fant en hensiktsmessig og oversiktlig måte for å forstå materialet vårt. Dalen (2004) minner om at det er viktig å forstå at de ovennevnte typer koding er ulike nivåer, og at de ikke må oppfattes som uavhengige av hverandre.

## 3.6 Validitet i undersøkelsen

Validitet handler om hvor gyldige måleresultatet er, og om vi virkelig har fått svar på problemstillingen og det vi ønsket å belyse (Befring 2007). Steinar Kvale sier at god validitet tilsvarer å etterforske (Dalen 2003). Ifølge Jacobsen (2003) er en undersøkelse en helhetlig prosess der de ulike prosessene henger sammen ved at de valgene vi tok tidlig i prosessen får konsekvenser for de resultatene vi får på et senere tidspunkt. Gjennom å beskrive våre valg gjennom hele prosessen på bakgrunn av Maxwell (1992) sine kategorier som er relevante til kvalitativ forskning; deskriptiv validitet, tolkningsvaliditet, teoretisk validitet, generaliseringsvaliditet og evalueringsvaliditet, så er det opp til leseren å danne seg ett inntrykk av i hvilken grad resultatene fra vår kvalitative intervjustudie er troverdig. På bakgrunn av at vi har som formål å belyse og ikke evaluere, så er evalueringsvaliditet ikke aktuelt i dette prosjektet.

### 3.6.1 Deskriptiv validitet

Deskriptiv validitet har fokus på nøyaktigheten i den kvalitative forskningen med tanke på at forskeren gjengir det opprinnelige uten egne tillegg. I denne undersøkelsen har alle intervjuene blitt tatt opp på lydbånd slik at vi kan dobbeltsjekke om et utsagn er ordrett eller ei. Ved å ha muligheten til å gå tilbake til de originale lydfilene så har vi muligheten til å kvalitetssikre for å unngå feil ved transkribering når vi er i tvil om hva en informant uttalte i forhold til et spesielt spørsmål, eller lignende. Vi transkriberte alle intervjuene ord for ord, og dobbeltsjekk det hver for oss i etterkant for på den måten å være sikker på at vi var så nøyaktige vi kunne. I kapittel 4, Resultater og drøftning av funn, benytter vi oss også av enkelte sitater for å dokumentere ordrett uttalelser fra informantene. Vi har hele tiden vært på jakt etter hva som var mest aktuelt for å besvare problemstillingen,

---

men ifølge Maxwell så kan man ikke inkludere alt, og at nøyaktighet i kvalitativ forskning er et relativt kriterium sett i forhold til hva man søker å belyse (ibid).

### 3.6.2 Tolkningsvaliditet

I en kvalitativ tilnæringsmåte har man ikke kun fokus på nøyaktighet i å gjengi det opprinnelige, men også på hva det betyr og hvordan det påvirker informanten. Ifølge Maxwell (1992) handler tolkningsvaliditet om hvor forståelig våre funn er sett i forhold til problemstillingens formål hvor man også inkluderer intensjon, kognisjon, følelser og andre ting som påvirker informantens perspektiv på emnet vi ønsker å belyse (ibid). Dalen (2004) bruker fagbegrepene *experience near* og *experience distant* på følgende måte: *experience near* brukes for å beskrive uttalelser fra informantene om uttalelser som informantene bruker i sin omtale av konkrete forhold. Slike uttalelser fantes i vårt materiale i form av transkribert rådate. Videre er *experience distant* beskrevet som uttalelser der vi også har inkludert informantens tolkninger av hendelser og opplevelser, og ifølge Dalen (ibid) kan også forskerens egen fortolkning av en uttalelse inkluderes for ”å løfte” materialet fra et beskrivende til et mer fortolkende nivå. I denne prosessen har vi som forskere benyttet informantens egne ord og uttrykk, men også våre egne refleksjoner og aktuell teori (ibid).

De fire informantene delte seg i to grupper med tanke på ”*experience near*” og deres uttalelser i forhold til konkrete emner. Vi forstår det slik at de to informantene som har brukerkontakt i stillingsinstruksen har et annet utgangspunkt enn de to resterende informantene som har minimal brukerkontakt men jobber mer på overordnet nivå. De to førstnevnte vil dermed ha større grunnlag for å uttale seg fra et brukerperspektiv, og de to sistnevnte større grunnlag for å uttale seg fra et systemperspektiv. På enkelte spørsmål tolket vi det slik, som er i samsvar med ”*experience distant*”, at informantenes nærhet og /eller avstand til et spesifikt emne la føringer for deres

synspunkter. Eksempler på dette kan være (spm.11) om det foreligger retningslinjer i forhold til mandat, roller og ansvarsfordeling til ulike profesjoner på ulike nivå, og (spm.9) på hvilken måte Hjelpemiddelsentralene fyller sin rolle i formidlingsprosessen. Vi har tolket det slik at informantenes grad av kjennskap til et emne påvirker deres følelser og nærhet til de ulike emnene.

### **3.6.3 Teoretisk validitet**

Den teoretiske validitet omhandler den teori som vi brukte som utgangspunkt for undersøkelsen, og i hvilken grad teorien vi brukte kan anses å være relevant i forhold til det vi ønsket å belyse gjennom problemstillingen. Vi tok utgangspunkt i Befring sin omtalte modell og i utvalgt organisasjonsteori, og på grunnlag av at humanistisk, kognitiv organisasjonsteori anses som både faglig- og anerkjent akseptert så antar vi at utvalgt teori ikke svekker den teoretiske validiteten. Våre litteratursøk, blant annet med assistanse av fagreferent ved UiO, viser at det ikke er gjennomført mye forskning om vår spesifikke problemstilling tidligere. På dette grunnlag er teori valgt ut i fra vår kompetanse på daværende tidspunkt, så med åpenhet og ydmykhet i egen fagkompetanse, så er vi klar over egne begrensninger over det totale teoriutvalget som eksisterer på feltet.

### **3.6.4 Generaliseringsvaliditet**

Ifølge Maxwell (1992) omhandler generaliseringsvaliditet om man kan anta at våre funn har overføringsverdi til andre personer enn til våre utvalgte informanter. Han nevner også at man kan generalisere innad i en gruppe eller institusjon, eller til andre grupper eller institusjoner, og kaller de to ulike typene for henholdsvis intern generalisering og ekstern generalisering. I denne undersøkelsen er det intern gyldighet og generalisering som er viktigst på grunnlag av at kvalitativ forskning sjelden hevder resultater om eksterne funn. Mangel på ekstern generalisering kan

svekke vår kvalitative forskning, men informantene våre er valgt ut på grunnlag av at de innehar informasjon og kunnskap om et lite fagområde, og i denne oppgaven er det viktigere å få belyst temaet enn å generalisere til store grupper. Informantene våre er valgt ut som informanter fordi de er spesielle.

Individuelle intervju kan svekke intern generalisering fordi vi innsamler data kun over kort tid, i vårt tilfelle fra 1 til 1,5 time, og på bakgrunn av denne korte tiden trekker vi ut deres perspektiv på formidlingsløypa. Intevjuet er en sosial handling, og forståelsen av at informanten kan ha andre synspunkter i andre situasjoner er avgjørende for generaliseringsvaliditeten som er basert på intervju.

Jacobsen (2003) skriver at en tommelfingerregel er å være forsiktig med å komme med sterke generaliseringer etter å ha foretatt en kvalitativ studie basert på et fåtall enheter. Vi påstår ikke at resultatene vi har kommet frem til gjelder for alle ansatte i NAV Spesialenheter, men en generalisering er likevel ikke helt umulig da det er stor sannsynlighet for at informantene våre i en viss grad er representative (ibid).

### 3.7 Reliabilitet i undersøkelsen

Reliabilitet er forbundet med målesikkerhet, og ifølge Befring (2007) reiser reliabiliteten spørsmålet om graden av målepresisjon eller målefeil, er funnene presise? Hvis vi hadde gjentatt intervjuene med informantene om det samme emnet flere ganger, så sier man at målet er reliabelt dersom vi hadde fått det samme svaret hver gang. Vårt studie beskriver kun situasjonen slik den er oppfattet av informantene i mars 2008, og er dermed en tversnittstudie ved at intervjuene kun er gjennomført én gang per informant. Dette kan tenkes å svekke reliabiliteten i oppgaven, men av ressursmessige årsaker i master prosjektet har dette ikke vært gjennomførbart.

Det er spesielt med tanke på studiens reliabilitet at behovet for komplett transkribering blir påpekt. Vi la ned mye arbeid i å få ordrett transkribering av intervjuene slik at vi hadde mulighet til å gå tilbake til vår komplette transkribering når det var behov for det.

Reliabiliteten henger tett sammen med tolkningsvaliditeten for at man skal kunne stole på sine funn. Ifølge Maxwell (1992) omhandler tolkningsvaliditet om hvor forståelig funnene er sett i forhold til problemstillingen. En kjede er ikke sterkere enn dets svakeste ledd, så hvis man ikke har sikret rådataene fra informantene så kan det føre til svekket reliabilitet i resten av oppgaven.

En tidsseriestudie som undersøker utviklingen av hvordan NAV Spesialenheter informerer over tid ville også fått med seg eventuelle endringer i fremtiden.

### 3.8 Begrensninger

Metodetriangulering er ifølge Jacobsen (2003) å kombinere kvalitative og kvantitative tilnærminger slik at vi oppveier for de svakhetene som er forbundet med bare å benytte én metode. I denne oppgaven er fordelene av triangulering åpenbare, det ville vært både interessant og hensiktsmessig for eksempel å intervju aktuelle ansatte i landets Hjelpemiddelsentraler, aktuelle kommuneansatte, eller å sende ut spørreskjema til brukere av kommunikasjonshjelpemidler. Det ideelle ville vært en kombinasjon av ulike tilnærminger fordi de utfyller hverandre, men våre begrensninger hindrer oss i å gjøre dette da det ville både ta lang tid og være dyrt. Resultatene i denne undersøkelsen har vi kommet frem til kun ved kvalitativt innsamlet materiale. Kombinert med en annen metode kunne vi tilført større tillit til resultatet enn opplysningene som kun fremkom i intervjuene med de fire informantene.

### 3.9 Undersøkelsens etiske aspekter

Et av målene i prosessen var å være rederlig. Med dette forstår vi at vi skal være til å stole på og gjøre alt vi kan for at saklige omsyn skal ha forrang fremfor forutinntatte vurderinger (Befring 2007). Siden vi jobber i et helseforetak og har opparbeidet oss et

---

forholdsvis stort faglig nettverk slik at vi kjenner til NAV Spesialenheter og enkelte av de ansatte så er det fare for at vi er emosjonelt involverte forskere og dermed kan representere en risikofaktor. Dette hevder Befring (2007) kan komme til uttrykk både i ordvalg, formuleringer, litteraturomfang, tolkninger og ved presentasjon.

Emosjonell involvering innebærer ikke automatisk et dårlig utgangspunkt, men ved å være troverdige og etterprøvbare i vårt arbeid streber vi etter rederlighet og åpenhet for innsyn (Befring 2007). Forskerrollens betydning spiller en stor rolle sett i forhold til vårt prosjektets validitet. Det er derfor viktig at vi som forskere og masterstudenter har gjort rede for vår spesielle tilknytning til emnet formidling av kommunikasjons hjelpemidler. På den måten kan dere som lesere få en mulighet til kritisk å vurdere i hvilken grad vårt forhold til miljøet kan ha påvirket tolkningen av resultatene (Dalen 2004).

Etter beste evne har vi prøvd å gi mest mulig nøyaktige henvisninger, vært pålitelige og hindret personlig krenking gjennom anonymitet og konfidensielt (NESH, Nasjonal forsknings etisk komité). Som forskere er det viktig å være tydelige i forhold til informasjon og formålet med prosjektet vårt. Det er ikke vår intensjon å henge ut verken personer eller system, men å belyse et forbedringspotensiale i praksisfeltet.

Vi har forsøkt å få personene til å se nytteverdien av prosjektet vårt slik at de ønsket å stille opp som informanter. Vi har behandlet kildemateriale med redelighet og skapt positive relasjoner til informantene da det ifølge Dalen (2004) er vi som forskere som er det primære måleinstrumentet ved at vi er ute i feltet for å fange opp forståelsen av emnet slik det oppleves av informantene. Vi har vist respekt for at informantene bidrar med viktig og utfyllende kunnskap basert på viktig erfaring ved å ta tillitten på alvor og være ansvaret bevisst. I møtet med informantene ønsket vi å være forberedt, men likevel ikke låst for nye inntrykk.

Ifølge Gregory Bateson sin kommunikasjonsteori (Ulleberg 2004) har vi ikke tilgang til en objektiv erfaring, – all erfaring er subjektiv. Hvert menneske har sin personlige måte å forstå virkeligheten på, og hvilke forskjeller som ble åpenbare for oss i møtet

med dataene avhenger av hvem vi er på grunnlag av de erfaringene vi har i kombinasjon med hvilke kunnskaper vi har (ibid). Bateson sier at informasjon kan defineres som en forskjell som gjør en forskjell. Informasjon vil alltid stå i en sammenheng, og kan samtidig endre forståelsen av sammenhengen (ibid). Vi forstår det slik at hvis man har forståelse for hverandres kontekst om at alle har ulike erfaringer som påvirker deres utspill, så kan det hjelpe oss i samspillet med ulike aktører. Denne tolkningen påpeker igjen betydningen av informasjon om formidlingsprosessen, selv om forskjellige mennesker vil forstå samme informasjon innen ulike kontekster, og dermed tillegge fenomenet ulik mening, ifølge Bateson (Ulleberg 2004)

### **Oppsummering:**

I denne masteroppgaven var problemstillingen utgangspunkt for spørsmålene i intervjuguiden, og vi brukte god tid på å komme frem til de spørsmålene, som for oss fremsto som entydige, gode og relevante. Men vi forsto ikke spørsmålene før vi satt med svarene og var i gang med kodingsprosessen. Vi antar at nesten uavhengig av hvor godt forberedt man er så vil informanten sjelden ha helt sammenfallende utgangspunkt som forskeren, og dermed ikke tolke spørsmålene likt.

Det å overse noe er også et valg som vil påvirke kodingen, konklusjonen og hele prosessen i oppgaven. Ifølge Bateson (Ulleberg 2004) kan vi ikke være helt objektive, så alle våre valg har påvirket masteroppgaven. Vi har tatt mange valg om hva vi skulle gjøre og eventuelt hvordan vi skulle løse utfordringene. Først etter at vi har levert oppgaven kan vi angre eller komme på bedre, eller alternative måter, som ville ha påvirket sluttproduktet.

Til slutt ønsker vi å henvise til normen om vitenskapelig ydmykhet i forståelsen av virkelighetens kompleksitet (NESH 2008). Vi ønsker å gi uttrykk for at vi er innforstått med at vi har begrensninger i egen fagkompetanse og vurderingsevne som vil gjenspeile seg gjennom masteroppgaven.



## 4. Resultater og drøfting av funn

I intervjuguiden delte vi inn spørsmålene i tre hovedkategorier i tråd med problemstillingen; På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter, hva vektlegges, og hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjons hjelpemidler.

Vi stilte spørsmål med bakgrunn i disse hovedkategoriene, men innholdet fokuserte i stor grad på underkategoriene; mål, roller og kompetanse. Vi har valgt å fokusere spesielt på disse underkategoriene da vi mener de er spesielt viktige i formidlingsprosessen av kommunikasjons hjelpemidler, og ut fra de funn vi mener å ha sett tre frem gjennom intervjuene. Det avspeiler også valg av teori.

I teorien er det argumentert for at det ofte foreligger en gråsoner mellom offisielle mål, og oppfattede og prioriterte mål, og at det som oftest er de oppfattede målene som blir gjenstand for diskusjoner. Gjennom teorien kommer det også frem at bevissthet om roller er vesentlig for å jobbe tverrfaglig, og få til samhandling og helhetlig tilnærming til beste for brukerne av tjenestene. Teorien gjenspeiler også viktigheten av kompetanseheving på alle nivåer og i ulike instanser, slik at intensjoner og praksis er i samsvar. På hvilken måte NAV informerer, og som i følge Sverdrup (2002) kan være en avgjørende faktor for at intensjonene blir gjennomført i praksis, blir styrt av hvilke mål det faktisk fokuseres på.

Etter å ha delt inn i hoved- og underkategorier, fylte vi kategoriene med utfyllende innhold og sitater fra informantene, for å sammenligne og se etter forskjeller og likheter i dataene. På denne måten viser vi hvordan informantenes oppfatninger og synspunkter dannet utgangspunkt for at vi kunne drøfte disse i lys av relevant teori, for så å trekke avsluttende oppsummeringer og konklusjoner. I dette kapittelet skal vi presentere funn fra intervjuene, for deretter å drøfte funn med fokus på underkategoriene. Vi håper det blir oversiktlig og ryddig for leserne. Modellen nedenfor presenterer hoved- og underkategoriene.

Hovedkategorier	Underkategorier
Del 1: På hvilken måte <b>informerer</b> NAV Spesialenheter?	<b>mål</b> for formidlingsprosessen
Del 2: Hva <b>vektlegges</b> av informasjon?	<b>roller</b> i formidlingsprosessen
Del 3: Hvilke muligheter ser man for <b>utvikling</b> i formidlingsprosessen av kommunikasjon hjelpemidler.	<b>kompetanse</b> i formidlingsprosessen

#### 4.1 Del 1; På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter om mål, roller og kompetanse.

Gjennom intervjuene har vi fått svar på at NAV Spesialenheter informerer på følgende måte;

- Gjennom internettsiden NAV.no
- Årlige målbrev til hjelpemiddelsentralene
- Interne og eksterne kurs
- Disponeringsbrev / samarbeidsavtaler med kommuner og noen bydeler
- Direkte brukerkontakt

Ovennevnte funn vil videre bli gjenstand for diskusjoner, men først presenterer vi bakgrunnsinformasjon om informantene.

Informantene har ulike arbeidsoppgaver innen NAV spesialenheter. Én sitter i styringsenheten direkte under direktøren, én jobber i Hjelpemidler og tilrettelegging, og to jobber i NAV-SIKTE (Senter for IKT-hjelpemidler). De har dermed noe ulike innfallsvinkel til formidlingsprosessen, og innehar muligens ulike perspektiver på feltet. Likevel representerer de fagområdet godt slik argumentert for i metodekapittelet, og de er på hver sin måte viktige brikker innenfor fagområdet.

---

Uavhengig av stilling og arbeidsoppgaver innehar informantene høy fagkompetanse om formidling av kommunikasjonshjelpemidler, og innehar på hver sin måte et forvaltningsansvar i form av sine stillinger i NAV-Spesialenheter. Følgende vil vi presentere funn, og drøfte presentasjon av funnene.

Hovedinntrykket er som sagt at informantene svarer noe ulikt ut i fra sine ansvarsområder og arbeidsoppgaver. To av informantene har mer brukerfokus og er i hovedsak mer opptatt av å yte på individnivå og direkte i brukersaker, mens de to andre svarer mer ut i fra et systemperspektiv, og at de har et mer overordnet ansvar.

Det er enighet blant samtlige informanter om at formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler innebærer hele prosessen fra behovet er oppdaget, til brukeren har fått de hjelpemidlene som man trenger og har krav på, at miljøet rundt har fått tilstrekkelig opplæring før hele prosessen er avsluttet, og at brukeren greier å ivareta sine behov. Det er samsvar hos samtlige informanter i at definisjonen av formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler er fra oppdaget behov, til opplæring av hjelpemidlet slik at det blir funksjonelt for bruker. Vi opplever likevel at det kan være noe ulik oppfatning av hva dette egentlig innebærer. Da tenker vi for eksempel på hva opplæringsbegrepet innebærer, opplæring av selve hjelpemiddelet, eller opplæring av hjelpemiddelet i forhold til funksjon.

Vi oppfatter også at informantene har noe forskjellig syn på hvilke aktører som skal bidra i opplæringen. Kan dette gjøres av hjelpemiddelsentralene alene, eller bør voksenopplæringen og Pedagogisk psykologisk rådgivningstjeneste inn i bildet? Informantene som jobber mer med brukersaker direkte var mest opptatt av opplæring i forhold til funksjon. De to andre informantene var mer opptatt av hjelpemidlene generelt, og opplæring fra hjelpemiddelsentralenes perspektiv. Alle ser de et stort behov for veiledning og tilrettelegging ute på kommune og fylkeskommunalt nivå fordi kompetansen på området har et stort forbedringspotensiale. Funnene viser at de er mest opptatt av at det er behov for å heve kompetansen innad i NAV systemet, og i de 19 hjelpemiddelsentralene rundt omkring i de ulike fylker, samtidig som de ser at kompetansehevingstiltak kun innen sine egne sentraler ikke imøtekommer brukernes

behov. De mener utredning og opplæring trengs i større grad. Det er ikke nok at brukerne får et hjelpemiddel, og opplæring i hjelpemiddelet. Ofte er utredning mangelfull, og opplæring bør foregå mer i forhold til fysisk- og ikke minst kognitiv funksjon, da forståelsen for bruk er avgjørende.

#### **4.1.1 Mål og formelle føringer som styrer formidlingsprosessen**

Det er samsvar hos informantene om at det er Lov om folketrygd som danner grunnlag for om man har krav på et hensiktsmessig og funksjonelt kommunikasjons hjelpemiddel eller ei. En informant sier at det er to paragrafer i Lov om Folketrygd som er aktuelle; § 10.5 hvis man har behov for kommunikasjons hjelpemiddelet i arbeidslivet, og § 10.6 ved behov i hjemmet. De aller fleste kommunikasjons hjelpemidlene blir bevilget gjennom § 10.6, fordi brukerne med de største utfallene sjelden har funksjon og kapasitet til å være i yrkeslivet. Det er også enighet mellom informantene om at det offisielle lovverket og intensjoner ikke setter noen hindringer for å ha krav på å få et kommunikasjons hjelpemiddel. Det er heller ikke vår oppfatning at tilgangen på hjelpemidler er det største problemet, men noen ganger har man kanskje fått et hjelpemiddel man ikke har funksjon til å bruke, og andre ganger har man funksjon, men ikke fått det innvilget fra vedtaksavdelingen på hjelpemiddelsentralen i fylket. Tilfeldigheter kan prege formidlingen til tider. En informant sier følgende; *”formidlingen av de store og avanserte kommunikasjons hjelpemidlene synes jeg ikke er godt organisert slik jeg ser det. Brukerne får ikke hjelp, de får bare et ekstra problem.*

På spørsmål om hvilke formelle og uformelle retningslinjer, mål og intensjoner som foreligger for formidlingsprosessen av kommunikasjons hjelpemidler, svarer to av informantene ut i fra et overordnet ansvar for selve formidlingsprosessen. De refererer til offisielle mål som foreligger ut i fra lover og forskrifter, hvilket perspektiv og verdier som ligger til grunn for rehabiliteringsperspektivet generelt,

---

forvaltningsansvaret de innehar, i det hele tatt hvilken rolle de har på systemnivå. Én informant er tydelig mest bevisst forvaltningsansvaret. De to andre informantene er mest opptatt av at brukerne får det de har behov for og som er nødvendig og hensiktsmessig ut fra den funksjonene de innehar.

Vi oppfatter ut i fra våre funn en slags gråsoner slik Befring (2007) beskriver det i sin tidligere omtalte modell. Vi oppfatter en noe ulik forståelse på flere områder, både når det gjelder mål, roller, og kompetanse, og hva som er til det beste for brukerne. Det foreligger ulik oppfatning av hvilken kompetanse det er viktig å bygge opp, vektleggingen av den, ansvarsområde, og de mål som er satt. Er det internt på sentralene, hos de kommuneansatte, eller begge deler kompetansen trenger og bygges opp? Hvor er det mest prekært? Alle er enige om at det trengs kompetanseheving på alle nivå og innen flere etater. Det var imidlertid noe forskjellig syn på hvor behovet var størst og hva som skulle prioriteres. Både internt på hjelpemiddelsentralene, og i kommunehelsetjenesten, samt ikke minst i opplæringstjenesten kommunalt og fylkeskommunalt. Informantene fokuserer hovedsakelig på kompetansehevingstiltak generelt som en følge av omorganisering av NAV reformen sommeren 2006, og som en følge av at mange dyktige saksbehandlere på hjelpemiddelsentralene har fått jobb i private hjelpemidelfirmaer. Kompetanseheving av egne ansatte har fått mye fokus i svar fra informantene til tross for at vi har fokusert lite på dette i intervjuene. Intern kursing har vært igangsatt som et strakstiltak fra øverste ledelsen i NAV Spesialenheter, og vi forstår at dette har vært et viktig internt mål.

Hovedinntrykket fra samtlige informanter er at de opplever noenlunde samsvar mellom målene de er pålagt og ressursene de har for å realisere intensjonene. Men de påpeker at ressursene har blitt svekket de siste årene, og at de har blitt pålagt oppgaver som skal løses uten at ressurser har fulgt med. Men informantene uttalte at de arbeider innenfor de ressursene de har ved å effektivisere og prioritere arbeidsoppgaver.

Opprettelsen av den nye organisasjonen sommeren 2006 førte til at landets hjelpemiddelsentraler ble organisert sammen med NAV Spesialenheter. En informant

påpeker at det tidligere var fylkesdirektørene som hadde ansvaret for hjelpemiddelsentralene, mens tidligere Hjelpemiddelkontoret, som nå heter NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, lå inn under Rikstrygdeverket. Ifølge samme informant har omorganiseringen ført til forbedringer, og en viktig brikke i totaliteten er samarbeidet mellom de ulike aktørene, både internt og eksternt. Alle informantene mener at den nye organiseringen av NAV Spesialenheter og samarbeidet mellom enhetene NAV SIKTE og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er gunstig både for de ansatte og den jobben de skal utføre til beste for brukerne. Til tross for flere og endrede arbeidsoppgaver, og lite økning av ressurser så mener de at de kan utføre en god jobb overfor brukerne. En informant sier at *”Jeg tror nok at vi etter hvert kan finne ganske bra arbeidsformer sammen fordi vi utfyller hverandre.”* En av informantene mener de kunne opparbeidet seg bedre kompetanse internt, og holde seg mer oppdatert med ekstra ressurser. Våre funn er ikke preget av fokus på for dårlig organisering og for lite ressurser. To av informantene påpeker at de har blitt pålagt at 1/3 av arbeidet deres skal være informasjonsspredning, 1/3 skal være informasjonssinnhenting, og 1/3 brukerreiser. Men siden NAV Spesialenheter er inne i en omorganisering så vet de ikke hva endringene av arbeidsoppgavene vil føre til, og er usikre på om det innebærer at brukerkontakt skal reduseres og overføres til hjelpemiddelsentralene. En informant påpeker at én ting er de ressursene som de selv rår over, noe annet er samspillet med andre aktører, hvor noen er kommunale, statlige og fylkeskommunale. Utfordringen i formidlingsprosessen, ifølge en informant, er at man ikke er sterkere enn det svakeste ledd, eller de som har minst ressurser, og sikter da til kommuner og bydeler.

I forbindelse med samlokalisering gir samtlige informanter uttrykk for at de aktuelle enhetene i NAV Spesialenheter er ganske godt organisert i forhold til det de holder på med sammenlignet med tidligere. De påpeker at felles lokalisering har vært nyttig for samarbeidet, og at de nå har samarbeid som de aldri ville fått til ellers før de ble slått sammen til en hensiktsmessig enhet. En informant sier det slik: *”Jeg har startet et samarbeid med N.N, som jeg aldri ville fått til ellers, ikke tenkt på det engang... er jo en organisering det som gjør at vi har større sjanse til å nå offisielle målsetninger ”.*

---

For NAV Spesialenheter har omorganiseringen vært positiv ut i fra de utsagn vi har fått fra informantene. Rent fysisk har samlokaliseringen ført til tettere samarbeid i det daglige, i og med at de har felles- leder og kontorlandskap.

Slik vi tolker funnene, kan det se ut til at det ikke foreligger tydelige mål, og felles forståelse av de offisielle mål som foreligger for Spesialenhetene. Ut i fra valgt teori i denne oppgaven, og Befrings modell (2007) kan dette igjen føre til at de faktiske mål er gjenstand for større diskusjon en de offisielle mål. Dette er kun en påstand fra vårt ståsted, men at det foreligger usikkerhet rundt hva de offisielle målsetningene egentlig innebærer er det liten tvil om på bakgrunn av våre funn. Dette kan igjen føre til at man i praksis jobber flerfaglig og ikke tverrfaglig. Det vil si at hver avdeling innenfor NAV Spesialenheter står i fare for å jobbe etter sine egne målpreferanser.

I følge Befring sin modell (2007) kan et gap mellom offisielle mål og oppfattede mål føre til en gråsoner mellom formelle intensjoner og praksis. En usikkerhet rundt dette kan resultere i at informasjon om offisielle mål kan bli noe uklar ut til brukere, aktører, og andre. Sett i fra et forvaltningsansvar kan dette igjen føre til forvirring og tilfældigheter med tanke på hva slags informasjon som spres ut til de ulike instanser og etater. Implementeringen av målet gjennom blant annet informasjon som virkemiddel, blir lite tydelig, og praksis kan bli preget av flerfaglighet, og lite samhandling og helhet for brukeren og involverte aktører generelt.

Det er ingen tvil om at NAV som organisasjon har gjennomgått en stor omorganisering de siste to årene. Dette har preget både organisasjonen i sin helhet, de menneskene som er ansatt i NAV, men også brukerne av selve tjenestene. Mange artikler er skrevet i aktuelle aviser om følgende av sammenslåingen av tidligere arbeids-, trygde- og sosialkontorene har vært. Flukt fra stillinger, og misfornøyde brukere er omtalt i avisartikkel i Aftenposten 2 og 5.03.08, og i VG den 10.03.08. I Aften (Aftenposten) 08.04.08, som et svar på faksimile 27.03.08, ber statssekretær i Arbeids- og inkluderingsdepartementet Laila Gustavsens oss imidlertid om å være tålmodige, fordi en slik stor og omfattende reform hvor både arbeids-, trygde-, og sosialetaten er blitt slått sammen tar tid.

Det er velkjent at omorganiseringer i bedrifter og organisasjoner kan ta tid, og at menneskene i organisasjonen blir påvirket på mange måter. Endringsprosesser gjør at mennesker kan bli utrygge på om de klarer å mestre arbeidet, føre til konflikter internt, og man kan føle seg lite verdsatt fra ledelsens side. Det kan også føre til at man opplever at meningen med selve arbeidet forsvinner i noe grad. På bakgrunn av funn vil vi anta at for to av informantene vil det for eksempel bety et tap å miste brukerkontakt. Dette er en viktig forutsetning å ta med seg i vår videre drøfting. Denne oppgaven er ikke ment som en evaluering, men et innspill til hva vi mener kan bidra til en bevisstgjøring av viktige faktorer innen organisasjonsteori, som igjen kan forbedre formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler.

#### **4.1.2 Roller i formidlingsprosessen**

Alle informantene er opptatt av roller i systemet, og hvilken rolle de selv innehar. De formidler at omorganiseringen har ført med seg et bedre samarbeid mellom avdelinger innen NAV spesialenheter. Roller innenfor ulike avdelinger i NAV Spesialenheter mener de er tydelige i forhold til hverandre, men våre funn viser at de har ulik oppfatning av forvaltningsansvaret, og dermed foreligger det også usikkerhet rundt rollene slik vi tolker det.

Når det gjelder hvordan øvrig hjelpeapparat samarbeider og kommuniserer i forhold til hverandre om offisielle mål og intensjoner, formidles det at det fra NAV Spesialenheter foreligger samarbeidsavtaler med alle landets kommuner, med unntak fra enkelte bydeler. Vårt inntrykk er at informantene ikke har en entydig forståelse av hvordan roller og samarbeid på alle nivåer bør foregå for å nå felles offisielle mål. De to informantene som jobber nærmest brukerne påpeker store forskjeller på landsbasis, og mye tilfeldigheter i systemet både når det gjelder roller, ansvar, og kompetanse. De formidler tilfeldigheter både innen helse- og omsorgstjenestene, og opplæringstjenestene når det gjelder formidling av kommunikasjonshjelpemidler. For eksempel i en ansvarsgruppe rundt en bruker, eller som fagperson i en tilpasningsprosess av et kommunikasjonshjelpemiddel foreligger det ofte uklarheter rundt fordeling av ansvars- og arbeidsoppgaver. De to informantene som arbeider på



---

systemnivå forutsetter at andre etater og instanser tar sitt ansvar i formidlingsprosessen. Videre sier en av disse to informantene at:

*”Hvis alle gjorde jobben sin, hvis alle hadde tilstrekkelig kompetanse i forhold til retningslinjer og mandat som var tildelt, så ville systemet vært tilstrekkelig kvalitetssikret. Det betyr at hvis alle samarbeidet ideelt, 1, 2, og 3 linjene, og alle skjønnte hva de gjorde, så har det ideelle systemet et element av kvalitetssikring innebygd”.*

På spørsmålet om det foreligger kvalitetssikring av formidlingsprosessen i dag påpekte en informant at ovennevnte spørreundersøkelser vil avdekke sider ved kvaliteten. Det ble også nevnt at NAV Spesialenheter skal avvikle et kurs som heter *Bedre kvalitetssikring av kommunikasjonshjelpemidler*.

Med bakgrunn i ovennevnte forstår vi at det er noe uenighet om det foreligger kvalitetssikring av formidlingsprosessen, og om det foreligger tydelige retningslinjer og ansvarsfordeling som innebærer tydelig rollefordeling. Vi har fått opplyst om at det foreligger til dels detaljerte skriftlige samarbeidsavtaler med kommuner og bydeler. Likevel kommer det fram i intervjuene med informantene at praksis viser at det foreligger uklare forventninger til rollene de ulike aktører innehar i formidlingsprosessen. Med andre ord foreligger det også manglende felles forståelse av rollene kommuneansatte og andre innehar. Dette kan igjen føre til at man har urealistiske forventninger til hverandre og manglende tverrfaglig samarbeid.

Informantene er samstemte om at retningslinjer i forhold til mandat, roller, ansvar og oppgavefordeling er tydelig fra NAV sin side, men at de ikke oppfattes slik ute på kommunalt nivå. Det er uenighet blant informantene om de ulike profesjonene på ulike nivå har klare retningslinjer i forhold til mandat, roller, ansvar og oppgavefordeling. En informant henviser til intensjonsavtalene med kommuner og bydeler, og sier at: ”Jeg synes at rollene er rimelig klargjort gjennom de avtalene som er gjort”. En annen utaler: ”Tror ikke det er klare retningslinjer, tror det er det som lager trøbbelet.” Mens en tredje informant uttaler at:

*”Når du kommer ut i skolen er det verken mandat, roller eller ansvar. Det må vi danne på nytt. Det med roller må avklares på forhånd. Hver gang må det avklares, mandat og rolle må vi tegne helt tydelig når vi sitter på møtet. Alt blir veldig grundig for at det skal fungere i praksis”.*

Fjerde informant utaler:

*”retningslinjene, rent teoretisk og juridisk mener jeg er greit, slik som det er, men kompetansen er for vanskelig tilgjengelig. Det er ikke lukkede miljøer, men det er små miljøer, og det er få miljøer som jobber med dette, og brukerne kan være fra alle landets kommuner.”*

En informant oppsummerer:

*”De har relativt klare retningslinjer i forhold til mandat, roller, ansvar og fordeling, men det er ikke sikkert at de klare retningslinjene er basert på forutsetningene for å ha dem. Det kan tenkes at retningslinjene er klare nok, men kompetansen ute er ikke alltid sånn at de er i stand til å ivareta, de kommer ikke til å bli i stand til å ivareta de heller. Og det er nok basert på frekvens”.*

En informant påpeker også at det ikke er ressurser i kommunene, og at fagfolk ikke møter opp selv om de er innkalt til møte med utgangspunkt i IP (individuell plan) og IOP (individuell opplæringsplan). Det er problematisk når kommunene ikke stiller opp med navngitt fagperson som er ansvarlig på området. Det gjør det ekstra vanskelig at det ikke er mange å fordele ansvaret på, og at frekvensen er lav.

Det er vanskelig å gjøre en god jobb for brukerne hvis man ikke er klar over egen og andres rolle, dette må ifølge Ulleberg læres og samorganiseres. For selv om det foreligger detaljerte samarbeidsavtaler så hjelper det i liten grad hvis ikke disse er implementert hos de aktuelle involverte parter. Befring (2007, 24) sier om dette; *”Uansett korleis det er med strukturen, vil det vere det faktiske tilbodet...som har størst relevans”.* Med andre ord er det lite hensiktsmessig med detaljerte planer og struktur, hvis disse ikke blir fulgt opp og implementert i praksis. I følge Befring

---

(2007) kan felles forståelse være avgjørende for om konsekvensene av praksis blir positive eller negative på resultatnivå.

I teorikapittelet har vi sitert Lauvås og Lauvås (2004) hvor de sier at i tverrfaglig samarbeid vil samarbeidspartnere stille egne forventninger og forventninger til hverandre om rollenes innhold og utforming. Så hvis forventningene er uformelle så mener vi at det kan føre til uklarhet i hvilket ansvar og oppgaver man har i formidlingsprosessen, dette er i samsvar med våre funn. Rolleforventningene bør være avklart hvis man skal oppnå et felles mål, unngå rollekonflikter, og felles oppfatning av roller må ifølge Ulleberg læres (2004). Skal NAV Spesialenheter som forvaltningsansvarlig gi god informasjon om hvilke roller man har i systemet og formidlingsprosessen, så kan det se ut til at disponeringsbrevene må følges opp, og alle må inneha en felles forståelse for hva dette innebærer i praksis.

Funnene viser at det foreligger lite informasjon og kommunikasjon om roller i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler, og hvilket ansvar de ulike aktører har i systemet. Funnene viser også at det kommuniseres lite over hvem som har ansvar for hva. Ut i fra funn kan vi ikke se at NAV Spesialenheter har tatt initiativ på dette området. I mars 2008 ble representanter fra vår arbeidsplass Sunnaas Spesialpedagogiske Kompetansesenter invitert til et nettverksgruppemøte sammen med øvrige Statlige spesialpedagogiske kompetansesentre, med mål om hvordan samarbeide og utveksle informasjon, kompetanse med mer. Vi mener dette er et positivt initiativ i riktig retning for å bedre forstå hverandres roller på systemnivå, utveksle kompetanse og oppnå felles forståelse for hvilke mål vi skal nå. Vi ser frem til videre samarbeid, og NAV Spesialenheters initiativ som ansvarlig instans for forvaltningen av intensjonene. Det kan være nyttig å vite hva slags kompetanse de andre kompetansesentrene med flere egentlig innehar, da endringer skjer fort i dagens samfunn. I følge Busch og Vanebo (2003) er det viktig at man opplæres til felles kompetanse, og at dette bør skje i et nettverk slik at man kan se mulighetene fremfor begrensningene. For å se mulighetene kreves ofte kompetanse. Kompetansebegrepet blir derfor fremstilt nedenfor.

### 4.1.3 Kompetanse som faktor i formidlingsprosessen

Kompetanse innebærer som nevnt i teorikapittelet kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger. Aktører involvert i en formidlingsprosess av kommunikasjonshjelpemidler bør inneha en felles kompetanse for å lykkes. En informant sier at NAV Spesialenheter har en vesentlig rolle i formidlingsprosessen ved å formidle om at dette ikke er noe man som fagperson kan gjøre alene, men at tverrfagligheten er vesentlig for et godt resultat.

Tre av informanter formidlet om manglende kompetanse i kommunehelsetjenesten og opplæringsinstansene i kommunen, samt i habiliteringstjenestene på fylkeskommunalt nivå. En av informantene formidler imidlertid at disponeringsbrev og avtaler med kommuner og bydeler skal ivareta riktig kunnskap om formidlingsprosessen. Videre sier informanten at inngangsporten i form av spesialisthelsetjenesten eller andre er avgjørende for hvilken informasjon og hjelp man får om formidlingsprosessen. Samtidig viser våre funn at formidling av kommunikasjonshjelpemidler er et lavfrekvent område, og få fagpersoner i Norge har forutsetninger for å gjøre erfaringer og dermed heve kompetanse ute i praksisfeltet. Man får rett og slett ikke den erfaringen i antall brukersaker slik at man kan bygge opp kompetanse som behøves.

Dette er også våre erfaringer og bekymringer ved at vi ser at det kreves kompetanse på mange nivåer og fra ulike yrkesgrupper. Det kreves bred tverrfaglig samhandling og koordinering for å få til en optimal løsning for brukerne, og ingen utdanningsinstitusjon har tilbud om opplæring og utdanning innen akkurat dette feltet. Kun en generell innføring foreligger på for eksempel logopedilinjen på Institutt for Spesialpedagogikk ved Universitetet i Oslo. ASK- studiet (Assisterende og supplerende kommunikasjon) er et studietilbud ved Høyskolen i Vestfold, men dette studiet fokuserer mest på alternative måter å kommunisere på for mennesker som helt eller delvis mangler tale, altså innholdet i de ulike kommunikasjonshjelpemidlene og ikke formidlingsprosessen spesielt. Med denne bakgrunn kan vi forstå at informasjon om kompetanse kan være en utfordring på mange nivåer.

---

I følge våre funn har det vært problematisk å overføre informasjon fra internettsidene til tidligere Rikstrykdeverket, over til den nye nettportalen NAV.no fordi datatilsynet setter begrensninger. Vi ønsker at leserne også tar med disse betraktningene før videre lesning, fordi dette har ført til at viktig informasjon ikke har kunnet blitt gjort tilgjengelig for pårørende, kommuneansatte, med flere. Den nye nettportalen formidles av informantene som en av de viktigste informasjonskildene per i dag.

Innen formidling av kommunikasjonshjelpemidler har vi nevnt at det ikke finnes noen utdanningsinstitusjon hvor man kan oppnå formell kompetanse. Det er hovedsakelig hjelpemiddelsentralene selv, og firmaer som formidler opplæring, men det er ikke bare kunnskap om hjelpemidler det er behov for, men også på følgende områder slik vi ser det;

- Kompetanse på kognitiv og fysisk utredning
- Kompetanse på ulike hjelpemidler (funksjon, fordeler og ulemper)
- Kompetanse på ulike hjelpemidler i relasjon til funksjon
- Kompetanse på systemnivå; ulike firmaer, HMS, kompetansesentre, m.m.
- Kompetanse på formidlingsløypa
- Kompetanse på innholdet som skal legges inn i selve hjelpemiddelet (pedagogkompetanse)
- Kompetanse på tekniske funksjoner (noen må kunne reparere, endre ved behov).

Alle disse områdene er viktig for å kunne formidle kognitive hjelpemidler på en god måte. Det sier seg selv at det er stort behov for tverrfaglighet, samarbeid og samordning på systemnivå.

Informantene gir inntrykk av at de har ressurser til å følge opp formidlingsprosessen forutsatt at man kan påpeke forbedringspotensialet, og at det blir prioritert fra

direktøren innen NAV. Som en følge av NAV reformen har det vært stort fokus på kompetanseheving innad i NAV systemet generelt ifølge informantene. En informant uttalte; *”NAV har masse kompetansehevingstiltak. Vi skal serve hjelpemiddelsentralene slik at de skal spre kompetanse”*.

Informantene formidler videre at intern kompetanseheving har vært et viktig fokusområde som en følge av NAV reformen. Som tidligere nevnt er en av grunnene til dette er at kompetanse i form av personer ansatt på hjelpemiddelsentralene har sluttet og nå er ansatt i private firmaer som selger hjelpemidler.

Informantene etterlyser behov for kompetanseheving ute i kommuner og bydeler. Vi undrer oss likevel på om dette er nok, og mener at mange former for kompetanse må foreligge for en vellykket formidlingsprosess skal foreligge. Slik vi ser det skal ikke alle aktører på ulike nivåer ha kompetanse på alle områder slik vi har nevnt i punktene ovenfor. Det viktige er å utnytte felles kompetanse, og være bevisst de ulike roller og ressurser aktørene innehar, da det er avgjørende og hensiktsmessig å utnytte den kompetansen som allerede foreligger. Slik vi ser det er det da ikke bare kompetanseheving innad i systemet som er viktig. Vi etterlyser informasjon om hvordan systemet og formidlingsprosessen fungerer som sådan. Det ser ut til at det foreligger fravær av felles forståelse for hvem som innehar kompetanse på ulike områder, hvilke mål som skal nås, og hvilken rolle ulike etater innehar..

En informant sier følgende;

*”Det er helt sikkert behov for mer informasjon, for informasjon er fryktelig omfattende og fryktelig vanskelig, og nesten uansett hvor mye du informerer, vil det være behov for enda mer informasjon. Det er viktig å få informasjon om løpet videre, og hva som finnes”*.

En annen informant sier at feltet ikke er preget av de store strategier og store vyer og legger til at en kunnskapsportal som vil kunne informere brukerne og kanskje også gi systemet en form for bevissthetsutvikling ikke er fullført. Kunnskapsportalen kunne vært et godt tilskudd til hvordan NAV Spesialenheter informerer.

## **Oppsummering av Del 1:**

Det foreligger enighet blant informantene om hva begrepet formidlingsprosessen inneholder, men det kan se ut til at informantene legger ulik tolkning til grunn for hva begrepet opplæring i formidlingsprosessen egentlig innebærer. Opplæring i selve hjelpemiddelet, eller opplæring av hjelpemiddelet ut i fra funksjon. Samtlige informanter ser behov for tilrettelegging og veiledning på kommune- og fylkeskommunalt nivå.

Bevissthet om forvaltningsansvaret er noe uklart hos et par av informantene, men det er enighet om at alle får hjelpemidler ved behov i tråd med Folketrygdloven. Formidlingsprosessen i seg selv kan være tilfeldig, og foregår ulikt på de ulike hjelpemiddelsentralene, da de ulike saksbehandlerne ofte legger skjønn til grunn for vedtak. Det er et mål å bygge opp kompetanse på alle hjelpemiddelsentralene i Norge, og som en følge av omorganiseringen etter NAV reformen, går store ressurser med til intern opplæring i NAV Hjelpemiddel- og Spesialenheter.

På grunnlag av det informantene formidler foreligger en slags gråsoner mellom offisielle mål, og oppfattede og prioriterte mål internt hos NAV. De ser ut til å ha ulike oppfatninger av hvilke mål det er viktig å jobbe mot. Informasjon utad kan derfor bli uklar både når det gjelder informasjon om hvilke offisielle mål som foreligger, hvilke roller de ulike etater og instanser innehar, hvilken rolle de har i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler, og hvilken kompetanse det er viktig å søke for hvem. Informantene opplever det er samsvar mellom mål og ressurser, og at den store omorganiseringen tross alt har ført med seg et bedre samarbeid internt i NAV Spesialenheter.

Informantene er opptatt av roller, og mener de har tydelige roller internt i NAV Spesialenheter, men bevissthet om rolle ut i fra et forvaltningsansvar kan se ut til å være noe utydelig. Det foreligger samarbeidsavtaler med alle kommuner i landet, og noen bydeler, men praksisfeltet er likevel preget av store forskjeller fra kommune til

kommune, og fra bydel til bydel. NAV Spesialenheter oppfatter seg selv som tydelige utad i forhold til retningslinjer med tanke på mandat, roller, ansvar og oppgavefordeling. Samtidig sier informantene at andre aktører ikke oppfatter hvilken rolle de har når de er ute og veileder. Vi tolker dette som et signal om at forventninger til hverandres roller ikke er godt nok avklart. En god formidlingsprosess fordrer god kommunikasjon om forventninger til rollen man innehar, en felles forståelse av problematikken, koordinering og klare retningslinjer for ansvar. Dette krever igjen tilstrekkelig kompetanse på ulike områder.

Det kan se ut til at samorganisering, tverrfaglighet, og helhetlig tilnærming er noe utydelig, og at offisielle mål i mindre grad blir implementert i praksis. Tverrfaglig samarbeid og nettverkssamlinger er et skritt i riktig retning.

En organisasjon er avhengig av medarbeideres kompetanse. Kompetansebegrepet innebærer det sett av kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger en person innehar. Kompetanseheving på mange nivåer er avgjørende for at felles forståelse av tilpasning av et kommunikasjonshjelpemiddel skal være vellykket.

Det foreligger pr. i dag ingen formell undervisningsinstitusjon i Norge som underviser om formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Store deler av denne opplæringen står hjelpemiddelsentralene for i form av kurs. Internettsiden NAV.no fremstilles som en særdeles viktig informasjonskanal, men er av flere grunner foreløpig mangelfull. Kompetanseheving internt i NAV er et viktig internt mål.

Vår oppfatning er at alle involverte må ha felles forståelse, kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger for å jobbe mot et felles mål, hvor bevissthet om de ulike roller er tilstede. Vi er enige med informantene om at nettsiden NAV.no bør videreutvikles, og synes det er en god ide med en slags kunnskapsportal. Nettverksbygging for å bedre kommunikasjonen, øke bevissthet om roller og utnytte kompetanse på en bedre måte kan være et skritt i positiv retning for en mer løsningsfokuset fremtid, bedre koordinering og samordning fra NAV som forvaltningsinstans.



---

## 4.2 Del 2; Hva vektlegges av mål, roller og kompetanse

I dette kapittelet ser vi det hensiktsmessig å slå sammen underkategoriene. Følgende funn ble presentert;

To av informantene formidler at det som vektlegges av informasjon er; *”tilstrekkelig informasjon om hva som finnes, alt som kan avhjelpe vedkommendes situasjon og funksjonshemming, slik at hverdagen blir lettere”*. Én sier informasjon fra Nav.no, kurs, og tilstrekkelig informasjon generelt, mens en tredje informant sier at det er kompetanse. Det nevnes også disponeringsbrev til hjelpemiddelsentralene. En av informantene påpeker betydning av *”hvem som er inngangsporten”* som fryktelig viktig. Hvem som er inngangsporten for brukeren, for eksempel primærsykehus eller kommunen, har også en viktig rolle med å informere godt til både bruker og pårørende om løypa videre. Samtidig sier denne informanten at *”dette forventer jeg ivaretas hos kompetente personer på de ulike instanser”*. Dette står i motsetning til SINTEF-Helse (2005 nr.3) sin undersøkelse om *Kunnskapsstatus for barn og unge* som konkluderer med at tilfeldighet og mangel på systematikk preger praksis når det gjelder koordinerende enhet på kommunalt nivå sitt samarbeid med statlige instanser, inkludert spesialisthelsetjenesten

På spørsmål om hvilken rolle og funksjon NAV Spesialenheter har i formidlingsprosessen, svarer informantene følgende;

*”På systemnivå har vi en sentral plass, i og med at det er vi som gir de føringer som enhetene skal følge, og det gjør vi gjennom å utstede et årlig mål til hjelpemiddelsentralene om hva vi forventer gjennom et disponeringsbrev”*.

Disponeringsbrevet er en blanding av tekst og målkrav. En annen informant sier *”jeg vil ikke si at min arbeidsplass har en spesiell rolle her”*. De to andre informantene vektlegger nødvendigheten av samarbeid og helhet, og en sier følgende, *”Vi har en vesentlig rolle. Denne tverrfagligheten, at det ikke er noe som du tror du kan gjøre alene, da kan du bare glemme det!”*. Samtlige informanter påpeker betydningen av tilstrekkelig informasjon om de ulike kommunikasjonshjelpemidler som finnes på

markedet. De er også enige om at informasjon vektlegges på systemnivå når det gjelder formidling av kommunikasjonshjelpemidler per i dag. Konsekvensen av dette er nettsiden NAV.no som er under stadig utvikling. Det blir også nevnt et nytt system etter modell fra Danmark hvor målsettingen er at forhandlerne av kommunikasjonshjelpemidler selv skal legge inn og være ansvarlig for sine produkter. På denne måten kan man gå inn i hjelpemiddeldatabasen og få nyttig informasjon om aktuelle hjelpemidler. I det nye danske bladet *Teknologi og handicap* (2008) er de opptatt av den samme utfordringen som vi tar opp i denne oppgaven, – hvordan hjelpemiddelformidlingen kan foregå til beste for brukerne. Der sier en dansk forsker som er ansatt på Hjælpemiddelinstittuttet at ”det ikke finnes tilstrækkelig viden om, hvem der får bevilget hvilke hjelpemidler, og hvorfor. Hun mener at samfundet bør have interesse i at forstå og styre udviklingen”. Det er interessant at Danmark også har utfordringer med de samme problemstillingene, så et samarbeid eller utveksling av erfaringer og mulige tiltak for å bedre formidlingsprosessen kan være aktuelt på tvers av landegrensene.

### **Oppsummering av Del 2:**

Det vektlegges fra NAV sin side informasjon om kurs, legge ut informasjon på nettsidene, samt kompetanseheving i form av interne kurs. NAV-SIKTE holder kurs om alternativ kommunikasjon for hjelpemiddelsentralene, og hjelpemiddelsentralene holder kurs for sine lokale samarbeidspartnere.

NAV-Spesialenheter vektlegger informasjon, og sier selv de har en sentral rolle når det gjelder informasjon. Det er imidlertid lite fokus på hva slags informasjon man vektlegger, hvordan man gjør det, og hva som er viktig å informere om i forhold til å se aktører og involverte som et tverrfaglig team, og kanskje også vurdere muligheten for seg selv som koordinator i denne utviklingen.

### 4.3 Hvilke muligheter ser NAV-Spesialenheter for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?

I dette kapitlet som i forrige har vi valgt å ikke dele inn i mål, roller og informasjon, da vi ser det som mer hensiktsmessig å referere til funn i sin helhet. På spørsmål om hva som fungerer bra med formidlingsprosessen per i dag har informantene samsvar i at mye er bra, og at alle som har krav på hjelpemidler får det formidlet slik systemet er i dag. Dette er unikt i seg selv.

Når det gjelder hva som fungerer mindre bra er det samsvar om måten formidlingen skjer på, at det foregår en feilformidling ut i fra funksjonsnivå, en slags overformidling, manglende utredning i bunn, og manglende opplæring og oppfølging fra Pedagogisk Psykologisk tjeneste og Voksenopplæringen, som er kommunenes rådgivende og sakkyndige instans i spørsmål som omhandler barn, ungdom og voksne som opplever å ha en vanskelig opplærings- eller oppvekstsituasjon.

En informant sier følgende; *”Jeg er overbevist om at de får det av beste vilje, men det er noe med at de som utreder behovet... ikke gir god nok utredning om forutsetninger for bruk”*. Andre punkter som er mindre bra er at formidlingsprosessen kan ta litt lang tid og at oppfølging generelt kan være mangelfull.

Når man søker hjelpemiddelsentralen i fylket om å få utdelt et kommunikasjonshjelpemiddel så er ordene *nødvendig og hensiktsmessig* ilagt avgjørende betydning på vedtaksavdelingen. Men i forhold til de store og avanserte kommunikasjonshjelpemidlene så uttaler en informant: *”Brukerne får ikke hjelp, de får bare et ekstra problem fordi behovet ikke er utredet godt nok på forhånd”*.

Alle informantene er enige i at NAV Spesialenheter er relativt godt organisert, men en informant påpeker at enkelte av fagmiljøene ute i fylkene og kommunene kan være for små, og vurderer om en endring av dette kan føre til større faggrupper, som igjen vil kunne resultere i færre feilformidlinger.

NAV Sikte har blitt pålagt å holde kurs om de ulike typer kommunikasjonshjelpemidler som brukere kan få utdelt fra hjelpemiddelsentralene,

men det er en ingen lett jobb å holde alle hjelpemiddelsentraler og kommuner oppdatert. En informant sier det slik:

*”Du har veldig forventninger hos foreldrene og ikke minst hos ungene som plutselig kan styre. Du ser liksom det er som å våkne opp av dvale, de digre øynene som triller, også drar vi igjen. Så får de utstyret, også blir det ikke noe mer. Så for meg er det kompetansen ute som må opp. Det er den som må opp”.*

En annen informant er enig i dette ved å ha en mistanke om at ”enkelte brukere har en tendens til å få utdelt utstyr som er for teknisk avansert både for bruker og fagmiljø”. I slike kompliserte saker og vanskelige vedtak kan man stille spørsmål om de ulike involverte har avklarte roller, og om et konkretisert samarbeid ville ført til et bedre resultat. Brukeren er i utgangspunktet mest opptatt av å få et funksjonelt kommunikasjons hjelpemiddel, og er sjelden opptatt av de ulike rollene og systemene som hjelperne må forholde seg til.

På spørsmål om hva de så for seg av muligheter for utvikling når det gjaldt informasjonsspredning er det samsvar om at det er behov for å informere ut til andre instanser og etater. Én nevner informasjon om selve prosessen og ikke bare på NAV.no, men på kurs, bruker- samlinger og organisasjoner og andre. En annen sier at det å ”informere brukerne og kanskje også gi systemet en form for *bevissthetsutvikling*” blir viktig. Det er viktig at man kjenner sin egen rolle, oppgaver, ansvar og mandat. En tredje informant sier at det helt sikkert er behov for mer informasjon, men at informasjon er fryktelig omfattende og vanskelig. ”Nesten uansett hvor mye du informerer, så vil det være behov for enda mer informasjon. Det er viktig at de er informert om hva som finnes og hva løpet videre blir”.

Når det er snakk om faktorer som kan bidra til å redusere feilformidling, påpeker en informant betydningen av at:

*” alle aktørene innenfor formidlingsprosessen kjenner sitt mandat, og sine samhandlingspartnere sitt mandat. ... Jeg tror at lokalapparatet i første linjen har et*

---

*veldig stort og kompetansekrevende mandat, og kanskje for stort mandat i forhold til de ressursene og muligheter de har til å utfylle mandatet sitt”.*

Dette er i samsvar med uttalelsene til en annen informant som sa at økt kunnskap og kompetanse hos fagpersoner som søker om hjelpemidler fra kommunenivå kan bidra til å redusere feilformidling. Vedkommende nevner videre *”tilstanden på kommunens side”*, og mener i den forbindelse at det ikke nødvendigvis er samsvar mellom kompetanse og ansvar. Sett i lys av at så mange enheter og systemer er inne i enkelte formidlingsaker påpekes det videre at alle de som er involvert i en formidlingsprosess: *”har nok mandat, eller er såpass inne i hver enkelt sak, at de dessverre kan ødelegge den. Altså at kjedet er ikke sterkere enn det svakeste ledd.”* Dette er også vår erfaring at i de mest komplekse sakene med mange typer funksjonsutfall er det behov for samarbeid fra flere yrkesfaglige grupper. Det er avgjørende at man har en felles forståelse av hvordan systemet virker, av brukerens behov og at vi jobber tverrfaglig. Hvis fokus blir mine arbeidsoppgaver og mitt fag kan man risikere å miste den helhetlige forståelsen om hva målet til brukeren og pårørende egentlig er. Altså sett fra brukerens ståsted.

Berger og Luckman (1966) stiller spørsmål til hvordan å oppnå en felles forståelse av hvordan systemet virker hvis ingen kan informere om de offisielle målene. Hvis alle involverte har så stor makt burde kanskje formidlingsprosessen kvalitetssikres på en bedre måte for å ikke kaste bort mye ressurser som allerede er blitt lagt ned? Hvordan samarbeidet med hjelpemiddelsentralene kan gjøres på en god måte beskriver en informant på følgende måte:

*”Vi skal ikke være eksperter som kommer og forteller hva de skal gjøre, men vi skal bygge opp forståelsen innenfra. Men det tar litt tid med to separate institusjoner som plutselig skal inn sammen, og det er jo oss som må endre oss mest. De sier at lovverket sier jo det og det. Jeg sier at det kan du si så mye du vil, men sånn og sånn er det ute.”*

Som nevnt har informantene etterlyst brukerperspektivet mer etter NAV reformen, og spesielt det inneværende året har det vært fokusert på brukerundersøkelser. Det er

også etterspurt mer informasjon fra praksisfeltet i form av å danne nettverksgrupper og samordne tjenester i større grad, samt at erfaringssamlinger er igangsatt. En informant sier følgende: *”vi interessert i å høre mer fra brukerperspektivet. Vi hører som sagt veldig lite klager ute, i hvert fall dokumenterte. Det hender vi kan få en sånn enkelt sak. Det er behov for bedre dokumentering.”*

De aktuelle brukerne av kommunikasjonshjelpemidler er ikke en sterk brukergruppe grunnet funksjonsutfallet deres. Blindeforbundet derimot er et eksempel på en sterk organisasjon. Dette har resultert i at NAV-Spesialenheter har jevnlig brukerkontakt med denne gruppen i forhold til syn og IKT for å oppdage og realisere forbedringspunkter på formidlingssiden, ifølge en informant. Det samme ville sannsynligvis vært nødvendig og hensiktsmessig for å vurdere forbedringspotensialet for brukergruppen av ASK hjelpemidler (assisterende - og supplerende kommunikasjon). Når det gjelder kvalitetssikring, formidler informantene at brukerundersøkelsene er en slags kvalitetssikring som vil avdekke realiteten og hverdagen i systemet. En informant mener at systemet i seg selv slik det foreligger er kvalitetssikret hvis alle hadde fulgt sine roller optimalt. En annen av informantene sier at det er bedre kvalitetssikring fra kommunehelsetjenesten i kommunene, enn opplæringstjenesten sin side.

Formidlingssystemet av hjelpemidler i Norge er bra organisert, og omkring 80 % av brukerne med hjelpemiddelbehov er fornøyd med prosessen de gjennomgår og det hjelpemiddelet som de får utdelt. Omkring 15-20% av brukerne er ikke helt fornøyd, og det er de brukerne som ikke er helt fornøyd med hjelpemiddelformidlingen som er målgruppen for brukerundersøkelsen. NAV-Spesialenheter ønsker å avdekke om formidlingsprosessen kan tilpasses på en bedre måte for dem med behov utenom hovedgruppen, enn for de brukerne som er fornøyd med tilbudet de får.

Samtlige informanter sier at NAV-Spesialenheter har etterspurt lite informasjon fra praksisfeltet i forhold til behov for å samordne tjenester. Men én informant viser til tre pågående spørreundersøkelser som ble sendt ut medio mars 2008 til aktuelle brukere av kommunikasjonshjelpemidler og til ansatte i utvalgte kommuner og

---

bydeler, for å få informasjon fra praksisfeltet. NAV Spesialenheter ønsker å få informasjon om i hvilken grad brukerne er fornøyd med hjelpemiddelsentralene og i hvilken grad hjelpemidlene blir tatt i bruk, eller om de står uåpnet i innpakningen hjelpemidlene ble levert i. I tillegg ønsker de tilbakemelding fra ansatte i utvalgte kommuner for å få synspunkter på deres rolle i formidlingsløypa.

Av de tre pågående undersøkelsene er den ene en kvalitativ undersøkelse som spesifikt ser på målgruppa til NAV Sikte, altså brukere av relativt avansert kommunikasjonshjelpemidler. En av informantene refererer også til en kvantitativ undersøkelse hvor målgruppen er kommunale kontaktpersoner til hjelpemiddelsentralene. Resultatene vil blant annet bli lagt ut på NAV.no og sannsynligvis også omtalt i media. Vi tenker at disse undersøkelsene er nyttige og vil kunne føre til at NAV Spesialenheter får økt innsyn og oversikt over i hvilken grad det er samsvar mellom offisielle mål og intensjoner til praksis, i tillegg til at den vil aktualisere og utfylle funnene i vår masteroppgave. En informant sier at NAV Spesialenheter er spent på resultatet fordi de innehar for liten kunnskap om hva som fungerer mindre bra i formidlingsprosessen. *”En ting jeg er spent på er i hvilken grad hjelpemidlene brukes. Det vi får litt tilbakemelding på er at enkelte får hjelpemidler som de ikke tar i bruk og som står uåpnet, ikke pakket opp...”*. God kommunikasjon mellom bruker og hjelpeapparat er viktig slik at man får avdekket nøyaktig behov, og for å håndtere kunnskaper hos fagpersoner som bistår i prosessen. Men også avgjørende fordi misforståelser kan føre til feilformidling. I tillegg er det vesentlig med høy kvalitet på fagpersoner som innebærer god fagkunnskap om sykdom, skade, og produktkunnskap slik at man kjenner både fordeler og ulemper ved de ulike produkter. En informant påpeker nødvendigheten av tverrfaglighet, og at en egen utdanning på området ikke eksisterer, og at det er systemet vårt, NAV Hjelpemiddelsentraler og Spesialenheter, som står for mye av kompetansen dag. De ulike hjelpemiddelsentralene gjennomfører omkring 400-500 kurs i løpet av året.

Hvilke faktorer kan så bidra til en bedret formidlingsprosess i sin helhet? Ifølge informantene kan følgende faktorer bidra til en bedring;

- God oppfølging
- Heve kompetanse
- Bedret kommunikasjon
- Bedre informasjon i form av ulike kurs, m.m.
- Tverrfaglig samarbeid
- Bevissthet om roller
- Økt brukerkompetanse
- Bedre kvalitetssikring
- Opplæringstjenestene i kommunen mer ”på banen”
- Egen utdanning
- Flere tilbakemeldinger fra praksisfeltet

Dette viser at informantenes tanker om utvikling i stor grad er i tråd med teorikapittelet i denne oppgaven. Likevel oppfatter vi at det i praksis foreligger store utfordringer formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. I kapittel 4.4, *Aktualitet i feltet* vil vi referere til forskning og aktualitet rundt samordning av rehabiliteringsfeltet og utfordringer som foreligger i samordning av tjenester generelt i habiliterings- og rehabiliteringsfeltet sett i fra forskningshold og politikere sin side.

### **Oppsummering av Del 3:**

Mye fungerer bra med formidling av kommunikasjonshjelpemidler i dag. Alle som har krav på det får hjelpemidler i Norge. Det som fungerer mindre bra er at formidlingsprosessen ofte er preget av tilfeldigheter, og at det foregår en slags overformidling på grunn av blant annet manglende utredning. Personer kan få hjelpemidler de ikke har funksjon til å bruke, eller de ikke får god nok oppfølging og opplæring slik at hjelpemiddelet er funksjonelt for brukeren. Av og til kan det også ta



---

lang tid fra hjelpemiddelet er søkt på, og til det er innvilget og utlevert. Fagmiljøene kan ofte være små, i tillegg til at erfaringsgrunnlaget er for lite til å opparbeide seg god kompetanse ute i kommuner, bydeler og fylker.

NAV Spesialenheter ser følgende utvikling som viktig for å kunne redusere feilformidlingen av kommunikasjonshjelpemidler, og for å bedre prosessen generelt; god oppfølging, heve kompetanse internt og eksternt, bedre kommunikasjon og informasjon på tvers av nivåer og etater, tverrfaglig samarbeid fremfor flerfaglighet, øke bevissthet om roller på systemnivå, men også internt innen NAV Spesialenheter, økt brukerkompetanse gjennom blant annet brukerundersøkelser, og bedre kvalitetssikring generelt.

#### 4.4 Aktualitet i feltet

Anslagsvis skal vi referere til SINTEF Helse sin rapport ”Kunnskapsstatus om det samlede tjenestetilbudet for barn og unge (2005 nr.3) på oppdrag fra Barne- og familiedepartementet. Rapporten tar for seg tjenestetilbudet for barn og unge, men samhandling mener vi har samme relevans uavhengig av om det gjelder barn eller voksne. Det er de samme instanser og etater som skal samarbeide, bortsett i fra voksenopplæringene i kommuner og bydeler.

Rapporten (ibid 141) sier følgende om tverrfaglighet;

*”I det moderne sektordelte samfunnslivet, der kunnskap er spesialisert og funksjonsdifferensieringen er høy, kan tverrfaglighet være avgjørende for at brukerne får et helhetlig tilbud. Tverrfagligheten er viktig både på organisasjons-, -kommune og departementsnivå, for å sikre den enkelte brukers helhetlige tilbud”.*

*”Et samarbeidssystem må forankres i kommunenes planer, ledelsen må være involvert og ansvaret må være plassert. Felles målsetting er nødvendig for å oppnå enhetlige strategier. Når etatene har en felles målsetting vil det være lettere å finne*

---

*felles metoder og strategier for å nå disse. Dette krever en bevisstgjøring i forhold til hva en ønsker å oppnå, samt en felles forståelse av hva som er viktige oppgaver og hvordan de kan løses” (ibid 141).*

Samarbeid på tvers av forvaltningsnivå er viktig for utvikling av helhetlige tjenestetilbud, og et godt samspill er avgjørende for de som mottar tjenester. Det kommunale hjelpeapparatet har basisansvar for habilitering og rehabilitering av barn, unge og voksne, og er pålagt en koordineringsfunksjon på systemnivå. Videre sier rapporten at det er spesialisthelsetjenesten som har det overordnede ansvaret for diagnostikk, behandling og veidning. Statlig Pedagogisk støttesystem skal være en supplerende og spisskompetent tjeneste som bistår kommuner der det ikke er tilstrekkelig forutsetninger og kompetanse. Utredningene er definert som observasjon, undersøkelser, diagnostisering, m.m. Glavin og Erdal sier følgende i rapporten (ibid 141);

*”Grad av kjennskap til hverandres fagfelt og kompetanse vil trolig også legge sterke føringer i forhold til hvordan aktørene oppfatter nytten av samarbeid mellom partene. Ledelsens engasjement, felles verdigrunnlag, og at samarbeidssystemer er forankret i kommunens planer, er sett på som spesielt viktige suksesskriterier”*

I fagbladet Spesialpedagogikk (2008 45-60) skriver Holck og Opdal mye om samordning, avhengighet og myndighetsutøvelse; *”Manglende effektivitet i tjenesteytingen henger sammen med mangelfull styring av de faglige oppgavene som tillegges ulike profesjoner/fagfolk og myndighetslinjer i offentlig forvaltning”*. De refererer videre til flere fagpersoner som bekrefter det samme, og at det er en betydelig vestlig utfordring å samordne tjenester på forskjellige nivåer og statlige instanser til beste for brukerne. De er opptatt av dikotomien individ og systemnivå som ofte oppfattes som to forskjellige atskilte verdener, og hvordan system og individ påvirker hverandre. Permanente løsninger vil bare kunne etableres dersom man gjør noe med bakenforliggende problemer, og foretar en analyse for å bygge en velfungerende organisasjon (Holck og Opdal 2008). Vi mener at ressurser innad, for eksempel i NAV SIKTE, må sees i forhold til de mål oppgaver som etterstrebes. Her

---

blir det styrende om man skal jobbe direkte i brukersaker, eller mer på systemnivå for å nå de offisielle mål. Hva, hvordan og hvem skal man hjelpe? Hvordan utnytte ressurser på best mulig måte? Hvilket ansvar har NAV som forvaltningsinstans?

Den 23.04.08 var ”forfatterne” av denne masteroppgaven på RI – Norge seminar (Rehabilitation International) i regi av NAV Spesialenheter hvor temaet var ”Nasjonal strategi for habilitering og rehabilitering. – hva skjer?” Der var man hovedsakelig opptatt av samhandling og helhetlig rehabilitering til beste for brukerne. Politikere, ledere, fagfolk fra spesialisthelsetjenestene og brukerorganisasjoner med flere var til stede. Statssekretær og leder av Helse- og omsorgsdepartementet Arvid Libak refererte til Soria Moria erklæringen (Nasjonal Strategi 2008 – 2011) hvor det var enighet om at alle som har behov skal ha krav på rehabilitering og habilitering. Helsedirektoratet har fått dette ansvaret, og det ble spesielt nevnt at brukere av tjenesten skal få en sterkere rolle, og at strategien er helhet og samhandling. Det ble spesifisert at det er viktig med en bedre samhandling mellom departementene, innen NAV, samt på ulike nivåer og instanser, men per i dag er ikke systemene ”gode nok”. Videre sa Libak at det foregår en gjennomgang av det juridiske regelverket fra helsedirektoratets side, om at Individuelle Planer, som sikrer samarbeid og helhetlig behandling fra brukerens ståsted) og at disse skal søkes utvikles som en kvalitetsindikator. Planene må følges opp på en bedre måte, nye rutiner på implementeres, og feil og mangler må rapporteres inn. I juni 2007 ble det underskrevet ”Nasjonal rammeavtale” med Kommunenes Sentralforbund om at det skulle nedskrives lokale rammeavtaler med kommunene om hvordan oppfølging skal foregå i praksis. Dette som et ledd i tiltakene for samarbeid og samhandling, da det er i kommunene det ”virkelige volum skal skje” (RI - Norge seminar 2008). Det ble videre spesifisert at man per i dag vet for lite om hva ”god rehabilitering” er. I 2007 var det over 93 000 rehabiliteringsopphold i Norge, og det er viktig at rehabilitering er evidensbasert – forskning som viser at metoder virker.

Marta Østby, spesialrådgiver i Helse Sør-Øst, sa følgende på RI – Norge seminar (RI-Norge 2008);

*”Man gjør som man har pleid å gjøre. Spesialisthelsetjenestenes rolle og oppgaver må sees i sammenheng med øvrige tjenester, Nasjonal og regionale strategier må være sammenfallende. Vi trenger strukturerte behandlingsskjeder og nettverk”.*

Kan det tenkes at det innen ulike etater og instanser blir jobbet ”som man har pleid å gjøre” til tross for store endringsprosesser i praksis? Tviholdes det på gamle metoder og systemer til tross for endring fra politisk hold? Hvilke konsekvenser har dette for brukere av tjenestene? Holck og Opdal (2008) sier at det er stort behov for kommunikasjon når regler endres, og at oppgavefordeling mellom ansvarlige instanser og involverte aktører er nødvendig. Veileder fra Sosial- og helsedirektoratet, som er et ledd i oppfølgingen av Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten (2005-2015), sier det er behov for åpen og endringsvillig organisasjonskultur, at ledere har et ansvar for å prioritere og lede arbeid for forbedring og samordne tjenester, og at forbedringsarbeidet må rettes på tvers av tjenester fordi de største kvalitetsproblemer skjer i overganger fra en tjeneste til en annen. Til sammenligning har SINTEF Helse kommet med en rapport om ”Kunnskapsstatus om det samlede tjenestetilbudet for barn og unge” i oppdrag fra Barne- og familiedepartementet (SINTEF Helse 2005 nr 3) hvor det refereres (ibid, 177) til Sloper sine faktorer som fremmer helhet i tjenester;

- Klare og realistiske mål som er forstått og akseptert av alle involverte tjenester.
- Klart definerte roller og ansvar, slik at alle forstår hva som er forventet av dem og av andre.
- Klare linjer for ansvar.
- Sterkt lederskap.
- Enighet om tidsplan.
- Sikre gode kommunikasjonssystemer, m.m.

---

Sloper (ibid 177) konkluderer videre med at ”samarbeid mellom tjenester skjer i en rekke sammenhenger, men at modeller som innebærer en koordinering mellom tjenestene gjennom en identifisert kontaktperson er mindre vanlig”.

Mars 2008 skrev Norge under FN konvensjonen (FN-konvensjonen 2008) for mennesker med funksjonsnedsettelse. I artikkel 21 står det:

*”Freedom of expression and opinion, and access to information. States Parties shall take all appropriate measures to ensure that persons with disabilities can exercise the right to freedom of expression and opinion, including the freedom to seek, receive and impart information and ideas on an equal basis with others and through all forms of communication of their choice, as defined in article 2 of the present Convention, including by; providing information intended for the general public to persons with disabilities in accessible formats and technologies appropriate to different kinds of disabilities in timely manner and without additional cost. Accepting an facilitating the use of sign languages, augmentative and alternative communication”.*

Vi har et unikt velferdstilbudstilbud når det gjelder tilgang på kommunikasjonshjelpemidler slik det foreligger per i dag, men ovennevnte sikrer landets borgere enda større rettigheter ved at Norge med dette har forpliktet seg til å yte bistand til alle mennesker som har mulighet for det slik at de skal kunne kommunisere på en hensiktsmessig måte i samsvar med deres funksjonsutfall. Dette fordrer at man i enda større grad har krav på et kommunikasjonshjelpemiddel ved behov.

## 4.5 Konklusjon

Denne undersøkelsen viser at det foreligger en gråsoner mellom offisielle mål, og oppfattede og prioriterte mål. Ifølge funn fra våre informanter kan det se ut til at de

har en noe ulik oppfatning av de offisielle mål og forståelse for de mål organisasjonen har satt for driften av virksomheten.

Praksis er ikke helt i samsvar med forvaltningsansvaret da vi forstår det slik at informantene i varierende grad er bevisst sitt informasjonsansvar om de ulike aktørers mål, roller og kompetanse i formidlingsløya. Det har vært, og er, store utfordringer for ansatte i NAV-Spesialenheter på grunn av den store omorganiseringen. Den pågående NAV-reformen skal slutføres i 2010, men det vil igjen komme nye offisielle mål og intensjoner som skal realiseres.

På bakgrunn av valgt teori er det viktig at informasjon fra NAV-Spesialenheter foreligger om mål, roller og kompetanse. NAV-Spesialenheter informerer hovedsakelig i form av kurs eksternt og internt, i form av informasjon fra nettportalen NAV.no, og samarbeidsavtaler med kommuner og hjelpemiddelsentraler, samt direkte brukerkontakt. Kurs avholdes i stort omfang internt på hjelpemiddelsentralene for å øke kompetanse, og for å kvalitetssikre en mer lik behandling uansett hvor i landet brukerne bor. Til tross for ovennevnte informasjon etterlyses likevel bedre oppfølging, veiledning og tilrettelegging, samt økt kompetanse både fra brukere, fagpersoner og internt i NAV-Spesialenheter. NAV-Spesialenheter har selv forsøkt å gjøre noe med dette ved blant annet å sette i gang brukerundersøkelser, begynt å lage en kunnskapsportal, sette i gang nettverksgrupper, lage samarbeidsavtaler, kurs, osv.

Med bakgrunn i vårt teoretiske rammeverk for denne oppgaven, mener vi at informasjon om mål, roller og kompetanse bør foreligge i større omfang slik at kommunikasjonen kan prioriteres, og at det foreligger en felles forståelse for selve formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler. Da vil det også bli lettere å jobbe sammen tverrfaglig og helhetlig. Vi mener dette burde koordineres fra NAV-Spesialenheter, og at det bør tilstrebes at kompetanse om formidlingsprosessen formelt burde ligge inn under en utdanningsinstitusjon. Mange av disse punktene tar informantene opp selv som viktig for utvikling videre. Likevel konkluderer vi med at det ikke ser ut til at det foreligger bevissthet om hvordan informasjon som virkemiddel for å implementere offisielle mål bør foregå.

---

Av denne oppgaven har vi lært at det er vanskelig å lage en reliabel og valid undersøkelse uten erfaring. Det har vært vanskelig å lage en god intervjuguide som gjør at informantene svarer på det vi ønsker å få svar på. Vi har sett av våre funn at vi har fått svar som viker noe fra hva vi ønsket å få svar på. Dette vanskeliggjør også å skrive oppgaven helhetlig og lettfattelig slik vi ser det. Likevel mener vi at vi har fått belyst viktige faktorer, som igjen kan være nyttig for videre praksis og utvikling på feltet, og som er i tråd med teori og forskning fra blant annet SINTEF Helse (2005 nr. 3).

Det er en begrensning for vår oppgave at det er vanskelig å sammenligne med andre land på dette feltet. Vi har funnet lite relevant forskning, men det kan også forekomme at vi ikke har klart å gjøre omfattende og spesifikke søk i ulike databaser.

Etter intervjuene med informantene har vi inntrykk av at informantene i grove trekk er optimistiske med tanke på hva endringene på grunn av NAV-reformen vil medføre for deres fagfelt og arbeidsoppgaver i formidlingsprosessen av kommunikasjons hjelpemidler. De gir likevel uttrykk for at fordelene som følge av reformen er større enn ulempene.

I formidlingsprosessen som helhet er det viktig å rette søkelyset mot det svakeste leddet for å avklare forbedringspunkter. Statsminister Jens Stoltenberg uttrykte på radio 15.05.08 at det vil bli innvilget 8 milliarder i økte tilskudd til kommunene neste år fordi målet er at vi i Norge skal ha "velferdskommuner", og ikke bare en velferdsstat. Vi håper med dette at det svakeste leddet innen rehabilitering og opplæring generelt, samt formidlingsprosessen av kommunikasjons hjelpemidler spesielt blir styrket.

Når forbedringspunkter savnes fra instanser utenfor NAV-systemet er det viktig å melde opp til Norges offisielle makt om dette slik at de kan forhold seg til det for om mulig å forbedre veien fra intensjon til praksis. Vi håper at vi gjennom denne masteroppgaven har belyst betydningen av en god formidlingsprosess for en lavfrekvent gruppe, men ikke desto viktigere for de det gjelder.

---

Soria Moria er selve håpet, slik så Theodor Kittelsen det da han malte solen lavt bak fjellet slik at man kan se slottet som glitrer, lyser og lokker i det fjerne. Vårt ønske er at økt fokus på spredning av informasjon om mål, roller og kompetanse kan bidra til utvikling i formidlingsløypa av kommunikasjonshjelpemidler, mer samhandling, og mer helhetlig tilbud til brukerne i tråd med Soria Moria erklæringen (Nasjonal Strategi 2008- 2011), da det kan se ut til at mange involverte synes å ha problemer med å navigere i systemet.



Soria Moria, Theodor Kittelsen (1900)



## Kildeliste

ASK-studiet 2008, *Alternativ og Supplerende Kommunikasjon*, lesedato 10.05.08, online, [http://www-lu.hive.no/videreutdanning/ask/documents/ask\\_trykksak.pdf](http://www-lu.hive.no/videreutdanning/ask/documents/ask_trykksak.pdf)

Befring, E 2007, *Forskningsmetode med etikk og statistikk*, Det Norske Samlaget, Oslo.

Berger, Peter L og Luckman Thomas 2000, *Den samfunnskapte virkelighet*. Fagbokforlaget, Oslo.

Bjartveit, Steinar og Kjærstad Trond 1996, *Kaos og kosmos. Byggesteiner for individer og organisasjon*, Kolle forlag.

Bolman, Lee G, og Deal Terence E 1991, *Nytt perspektiv på organisasjon og ledelse. Struktur, sosiale relasjoner, politikk og symboler*, Ad Notam Gyldendal forlag, Oslo.

Busch, Tor og Vanebo Jan Ole 2003, *Organisasjon og ledelse*. Universitetsforlaget, 5.utgave, Oslo.

Dalen, Monica 2004, *Intervju som forskningsmetode, en kvalitativ tilnærming*, Universitetsforlaget, Oslo.

Dietrichs, Espen og Gjerstad Leif 1995, *Vår fantastiske hjerne*. Universitetsforlaget, Oslo.

FN-konvensjonen, 2008, *CONVENTION on the RIGHTS of PERSONS with DISABILITIES*, lest 08.04.08, online, <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

Grenness, Carl Erik 1999, *Kommunikasjon i organisasjoner, Innføring i kommunikasjonsteori og kommunikasjonsteknikker*, Abstrakt forlag, Oslo.

Holck, Gidske og Opdal Liv Randi 2008, *Som fibrene i et rep, Faglige og administrative utfordringer i tjenesteyting overfor barn og unge med nedsatt funksjonsevne*, Spesialpedagogikk nr.1, side 45-60.

Holter og Kalleberg 1996, *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*, Universitetsforlagets Metodebibliotek.

Jacobsen, Dag Ingvar 2003, *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Innføring i samfunnsvitenskapelig metode for helse- og sosialfagene*, Høyskoleforlaget, Kristiansand.

Kaufmann, Geir og Kaufmann Astrid 1996, *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Fagbokforlaget, Bergen.

Kittelsen, Theodor 1900, *Soria Moria*, lesedato 19.05.08, online, [http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/1f/Theodor\\_Kittelsen,\\_Soria\\_Moria.jpg](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/1f/Theodor_Kittelsen,_Soria_Moria.jpg)

Krossli, Jan Inge 22.11.07, *NAV-reformen i krise*, Dagsavisen, lesedato 22.11.07, online, <http://www.dagsavisen.no/innenriks/article322226.ece>

Kruuse, Emil 1998, *Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslektede fag*, Dansk psykologisk Forlag.

Lauvås, Kirsti og Lauvås Per 2004, *Tverrfaglig samarbeid. Perspektiv og strategi*, 2 utgave, Universitetsforlaget, Oslo.

Lie, Solbjørg 2008, *NAV-reformen, kontroll og tilsynsmessige utfordringer*, lesedato 01.05.08, online, <http://www.nkrf.no/kurs/Lie.pdf>

Lov om folketrygd 1997, *Folketrygdloven*, lesedato 04.02.09, online, <http://www.lovdatab.no/all/nl-19970228-019.html>

Lund 2002, *Innføring i forskningsmetodologi*, Unipub forlag.

---

Maxwell, J.A 1992, Understanding and validity in Qualitative Research, i Harvard Educational Review, Vol.62, No.3, 1992, side 279 –300.

Myklebust, Peter R., 2008, *Arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge. NAV-reformen. Arbeidsmarkedet*, Arbeids- og velferdsdirektoratet, lest 22.04.08, online, [www.uppdrag.net/arbna08/mtrl/NOspar3.ppt](http://www.uppdrag.net/arbna08/mtrl/NOspar3.ppt)

Nasjonal strategi for habilitering og rehabilitering 2008- 2011, Helse- og omsorgsdepartementet, lesedato 20.05.08, online, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/regpubl/stprp/2007-2008/Stprp-nr-1-2007-2008-/10.html?id=483776>

NAV 2008, *kommunikasjonshjelpemidler*, lesedato 16.04.07, online, <http://www.nav.no/1180.cms>

NAV- NONITE 2008, lesedato 15.12.07, online, <http://www.nav.no/nonite.no>

NAV 2008, *organisasjonskart*, lesedato 17.04.08, online, <http://www.nav.no/page?id=1073743450>

NAV-rundskriv, rettskilder, lesedato 20.02.2008, online, <http://rundskriv.nav.no/rtv//lpext.dll/Rundskriv/R10-p10-07acd-d01>

NAV-SIKTE 2007, online, lesedato 15.12.07, <http://www.nav.no/sikte>

NESH publikasjon mars 2006, *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*, lesedato 02.02.08, online, [www.etikkom.no](http://www.etikkom.no)

NSD 2008, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, lesedato 17.01.08, online, <http://www.nsd.uib.no/>

Rikstrykdeverket 2001, *Kvalitet i formidlingen av hjelpemidler, Utprøving av hjelpemidler*, informasjonsbrosjyre, Hjelpemiddelkontoret.

RI-Norge, Rehabilitation International Norway, *Foredrag under RI-seminaret 23. april 2008*, lesedato 28.04.08, online,

[http://www.ri-norway.no/nyheter/foredrag\\_under\\_ri\\_seminaret\\_23\\_april\\_2008](http://www.ri-norway.no/nyheter/foredrag_under_ri_seminaret_23_april_2008)

Sekkenes Ellen M., *Innføring av felles arkivtjeneste i NAV- Utfordringer og videre utvikling*, lesedato 20.02.08, online, <http://www.arkivmote.no/foredrag/17april11-1230Filmsalen/Sekkenes.ppt>

SINTEF Helse Rapport 3/05, Wessel Andersson, Helle, red, *Kunnskapssatus om det samlede tjenestetilbudet for barn og unge*, Trondheim, lesedato 09.04.08, online [http://www.sintef.no/upload/Helse/Psykisk%20helse/Pdf-filer/Rapport\\_03-05\\_Kunnskapsstatus\\_barn\\_og\\_unge.pdf](http://www.sintef.no/upload/Helse/Psykisk%20helse/Pdf-filer/Rapport_03-05_Kunnskapsstatus_barn_og_unge.pdf)

Sosial og Helsedepartementet, *Rehabilitering, Et liv i verdighet*. Informasjonshefte I-0863 B og N

Strauss, Anselm og Corbin, Juliet 1996, *Basics og Qualitative Research, Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, 2 utgave.

Sverdrup, Sidsel 2002, *Evaluering. Faser, design og gjennomføring*, Fagbokforlaget, Bergen.

Teknologi & handicap, mars 2008, *Abonnement på løsninger*, Dansk tidsskrift, fokus på hjelpemiddelformidlingen i Danmark, side 16-17.

Ulleberg, Inger 2004, *Kommunikasjon og veiledning*, Universitetsforlaget, Oslo.

## Liste over vedlegg:

**Vedlegg 1:** Forespørsel til NAV Spesialenheter om intervju med aktuelle informanter vedrørende vårt mastergradsprosjekt.

**Vedlegg 2:** Intervjuguide

## Vedlegg nr.1

NAV Spesialenheter v/Karin Liabø

Pb. 5 St.Olavs Plass

0130 Oslo

Sunnaas sykehus HF, 29.01.08

Trine Aase Stensrud og Siv Vestnes

Sunnaas Spesialpedagogisk kompetansesenter

Sunnaas sykehus HF

1450 Nesoddtangen

### **Forespørsel om intervju med aktuelle informanter vedrørende vårt mastergradsprosjekt.**

Vi er to masterstudenter ved Institutt for spesialpedagogikk, UiO, som ønsker å be om deres hjelp til å få økt informasjon angående informasjonsspredning og formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler. Spørsmålene i intervjuene vil omhandle hvordan informasjonsspredningen er i dag, hva som vektlegges og om det er planer eller muligheter for utvikling av formidlingsprosessen. Vi har valgt å skrive masteroppgave om dette emnet med bakgrunn i vår arbeidserfaring med tilpasning og formidling av kommunikasjonshjelpemidler ved Sunnaas spesialpedagogisk kompetansesenter (SSKS) tilknyttet Sunnaas sykehus HF.

Vi ønsker å intervjuer omkring 4 ledere og/eller ansatte i SIKTE, NONITE og Hjelpemidler og tilrettelegging, eventuelt andre nøkkelpersoner i NAV Spesialenheter. Vi ønsker informanter som har lang erfaring og kompetanse med formidling av kommunikasjonshjelpemidler. Det er ønskelig å intervjuer informantene innen utgangen av februar. Selve intervjuet vil ta omkring 1 time. Kriterier for aktuelle kandidater vil være at de har lang erfaring og kompetanse med formidling av kommunikasjonshjelpemidler.

Vi vil av praktiske hensyn ta opp intervjuene på lydbånd for å sikre oss all informasjon, etter fullendt studium vil lydbåndene slettes. Masterprosjektet skal ikke innhente personalopplysninger.

N.N (Sikte) og N.N (Hjelpemidler og tilrettelegging) er informert og positive til forespørselen.

Ved spørsmål vennligst kontakt:

Trine Aase Stensrud

tlf. 415 45 171

trine.stensrud@sunnaas.no

---

Siv Vestnes                      tlf.    900 61 131                      [siv.vestnes@sunnaas.no](mailto:siv.vestnes@sunnaas.no)

Eller vår veileder ved Institutt for spesialpedagogikk, UiO,

Bente E. Kristiansen            tlf:    906 19 803                      [b.e.kristiansen@isp.uio.no](mailto:b.e.kristiansen@isp.uio.no)

På forhånd takk!

Med vennlig hilsen

.....

Trine A. Stensrud

.....

Siv E. Vestnes

## Vedlegg 2

### Intervjuguide

05.03.08.

#### **Innledning:**

Vi er to mastergradsstudenter ved Institutt for Spesialpedagogikk (ISP) som har 17 års erfaring fra avdeling for ryggmargsskade, multitraume, og hjerneskade fra Sunnaas Sykehus, som logoped og spesialpedagog (med fordypning med linje for datateknikk).

Vår interesse og erfaring med tilpasning av kommunikasjonshjelpemidler har ført til valg av denne masteroppgaven. Vårt utgangspunkt er de brukersakene der formidlingsprosessen mot kommunikasjonshjelpemidlet krever spissfaglig fag- og systemkompetanse for å få til den optimale løsningen for brukeren.

Mennesker med ervervet behov for kommunikasjonshjelpemidler krever ulike løsninger. Formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler kan dermed være, sammensatt og dermed stille store faglige utfordringer for alle involverte.

Dette har brukere, vi i vår jobb på Sunnaas, og andre fagfeller erfart (ref. bl.a. NAV SIKTE konferansene). Vi ønsker med dette mastergradsprosjektet å få økt innsikt i denne utfordringen ved å belyse om økt fokus på informasjonsspredning kan bidra til en lettere formidlingsprosess for alle involverte parter.

I dette intervjuet er vi spesielt ute etter å få din beskrivelse av, og hvordan du opplever disse problemstillingene rundt formidlingsprosessen.

Vi vil av praktiske hensyn ta opp intervjuet på lydbånd for å sikre oss all informasjon, etter fullendt studium vil lydbåndene slettes.

Intervjuet skal ikke innhente personalopplysninger. Informantene vil ikke bli navngitt i masteroppgaven.

Vi regner med at dette intervjuet vil ta omkring én time. Vi fortsetter i alle fall ikke lenger enn til kl XXX. (1,5 t).

Har du noen spørsmål i forbindelse med intervjuet før vi begynner?



---

Ved hjelp av vår masteroppgave ønsker vi å belyse:

- 1) ”På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter,
- 2) hva vektlegges (prioriteres), og
- 3) hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?

### **Del 1 På hvilken måte informerer NAV Spesialenheter?**

- 1) Hva innebærer din stilling, og hva er dine arbeidsoppgaver innen NAV Spesialenheter?
- 2) Hva legger du i ordene ”formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler”?
- 3) Hvilke formelle og uformelle; retningslinjer, mål, intensjoner, lover og regler, danner grunnlaget for formidlingen av kommunikasjonshjelpemidler?
- 4) Hvilken rolle og mandat har NAV Spesialenheter (HOT, SIKTE, Nonite) i forhold til ovennevnte lover og intensjoner?
- 5) På hvilken måte vil du si at det er samsvar mellom de ovennevnte formelle målene og ressursene NAV spesialenheter har for å realisere intensjonene?
- 6) På hvilken måte vil du si at NAV Spesialenheter er organisert for å virkeliggjøre de offisielle målsettingene?
- 7) På hvilken måte vil du si at øvrig hjelpeapparat samarbeider og kommuniserer i forhold til offisielle mål og intensjoner i formidling av kommunikasjonshjelpemidler? (roller)?
- 8) Hvordan vil du beskrive informasjonsflyten fra NAV Spesialenheter og Hjelpemiddelsentralene ut til brukere (*pårørende og andre*)?
- 9) På hvilken måte vil du si at Hjelpemiddelsentralene fyller sin rolle i formidlingsprosessen?
- 10) Hvordan vil du beskrive de ulike roller (SIKTE, Nonite, HOT) har i forhold til hverandre på system nivå?

Hvordan samarbeider/kommuniserer de?

11) På hvilken måte vil du si at de faglige oppgavene som tillegges de ulike profesjonene på ulike nivå, fra kommunale til statlige instanser, har klare retningslinjer i forhold til mandat, roller, ansvar, oppgavefordeling?

12) Har NAV Spesialenheter etterspurt informasjon fra praksisfeltet i forhold til behov for å samordne tjenester?

Hvis ja: På hvilken måte?

13) Mener NAV spesialenheter at det foreligger kvalitetssikring i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler i dag?

Hvis ja: På hvilken måte?

Hva mener du?

14) Hva legger du i begrepet ”kvalitetssikring”?

## **Del 2 Hva vektlegges (prioriteres)?**

15) Hva vektlegges/prioriteres fra NAV (SIKTE/NONITE/HOT) i forhold til informasjon om formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler? (til hvem?...)

16) Mener du informasjon/kommunikasjon vektlegges på systemnivå når det gjelder formidling av kommunikasjonshjelpemidler per i dag?

På hvilken måte?

17) Hvilken rolle/funksjon har din arbeidsplass i denne formidlingsprosessen?

## **Del 3 Hvilke muligheter ser man for utvikling i formidlingsprosessen av kommunikasjonshjelpemidler?**

18) Hva synes du fungerer bra i formidlingsprosessen av komm.hj.m i dag?

19) Hva synes du fungerer mindre bra i formidlingsprosessen av komm.hj.m i dag?

20) Hvilke muligheter ser du for utvikling når det gjelder informasjonsspredning?

21) Hvilke faktorer kan bidra til å redusere feilformidling?

22) Hvilke faktorer kan bidra til en bedret formidlingsprosess?

---

**Helt til slutt, er det noe du har lyst til å si som vi ikke har kommet inn på tidligere?**

Takk for at du tok deg tid til å hjelpe oss.!