



# BRUGERINDDRAGELSE

---

En undersøgelse af brugerinddragelsen i forbindelse med  
kommunale udbud af hjælpemidler



Udarbejdet af: Stud.cand.soc Katrine Ibsen Larsen  
Ansvarshavende: Jeppe S. Kerckhoffs



## Indhold

<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>1.0 Problemfelt</b>	<b>6</b>
1.1 Lovgrundlag	6
1.2 Hvad er et hjælpemiddel?	6
1.3 Hvad er en bruger?	7
1.4 Hvad er kravspecifikationer?	7
1.5 Hvad er brugerinddragelse?	8
<b>1.2 Problemformulering</b>	<b>9</b>
1.2.1 Arbejdsspørgsmål	9
<b>2.0 Metode</b>	<b>11</b>
2.1 Afgrænsning	11
2.2 VT-overvejelser	12
2.3 Kvalitative interview	13
2.3.1 Nøglepersonsinterview	13
2.3.2 Hvorfor kvalitative interview?	13
2.3.4 Udarbejdelse af interviewguide	14
2.3.5 Udvælgelse af informanter	14
2.3.6 Generaliserbarhed	15
2.3.6 Transskribering og kodning	15
2.4 Analysestrategi	15
<b>3.0 Analyse</b>	<b>18</b>
3.1 <i>Forskellige opfattelser af brugerinddragelse på tværs af aktører</i>	18
3.1.1 Brugerrepræsentanter	18
3.1.2 Udbudskonsulenter	20
3.1.3 Opsamling	21
3.0 <i>Hvordan foregår brugerinddragelse?</i>	22
3.2.1. Brugerrepræsentanter	23
3.2.2 Udbudskonsulenter	29
3.2.3 Medlemmer af handicapråd	36
3.2.4 Opsamling	40
3.3 <i>Aktørernes idealer og barrierer</i>	42
3.3.1 Brugerrepræsentanter	42
3.3.2 Udbudskonsulenter	44
3.3.3 Medlemmer af handicapråd	45
3.3.4 Opsamling	47
<b>4.0 Konklusion</b>	<b>48</b>
<b>5.0 anbefalinger</b>	<b>51</b>
5.1 Brugerrepræsentanter	51
5.2 Udbudskonsulenter	52
5.3 medlemmer af handicapråd	53
<b>6.0 Litteraturliste</b>	<b>55</b>





## Indledning

Der er 631.800 danskere som bruger hjælpemidler, hvilket svarer til 11 % af den danske befolkning (Socialstyrelsen.dk). Hjælpemidler er vigtige, da de har til formål helt eller delvist at kompensere for en persons funktionsnedsættelse. Derudover er hjælpemidlet mere og andet end en kompensation for brugeren. Hjælpemidlerne kan blandt andet have betydning for brugerens oplevelse af tryghed, autonomi og livskvalitet (Brandt og Jensen 2010: 53).

Dansk Handicap Forbund er en interesseorganisation for mennesker med bevægelseshandicap og har 8000 medlemmer, hvor de fleste medlemmer er mere eller mindre afhængig af et hjælpemiddel, for at kunne deltage i hverdagens aktiviteter. Derfor er det ifølge Dansk Handicap Forbund vigtigt, at det er de bedst mulige hjælpemidler, kommunerne kan stille til rådighed for brugerne (Susanne Olsen). Da det er kommunerne, der har hovedansvaret for at formidlingen af hjælpemidler (Petersen og Juul 2010: 95).

Dansk Handicap Forbund foretager denne undersøgelse, fordi holdningen er, at det er vigtigt, at brugerinddragelsen finder sted i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Men også fordi Dansk Handicap Forbund oplever, at området er præget af meget forskellige tolkninger af servicelovens § 112, stk. 2, som ikke i særlig høj grad udspecificerer en metode eller retningslinjer for brugerinddragelsen (Susanne Olsen). Derfor bliver erfaringerne også, at brugerinddragelsen er en vanskelig opgave både for handicaporganisationerne og deres medlemmer, men også for kommunerne og deres udbudskonsulenter. Det kan ifølge Dansk Handicap Forbunds landsformand være skyld i, at brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler bliver nedprioriteret, både af kommunerne og handicaporganisationerne. Dansk Handicap Forbund håber, at denne undersøgelse kan sætte fokus på brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler og kan give anledning til en diskussion af modellen for brugerinddragelsen, således at modellen kan fungere som retningslinje for både handicaporganisationerne og kommunerne.

Denne undersøgelse henvender sig til alle, der har interesse i brugerinddragelse, men især til alle der har interesse i brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Det vil sige, at denne undersøgelse er relevant for brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter, medlemmer af kommunale handicapråd, og handicaporganisationer,



medlemmer af handicaporganisationer, og medlemmer af kommunalbestyrelser osv.

Indledningsvis vil Dansk Handicap Forbund gøre opmærksom på, at dette er en objektiv undersøgelse af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Det vil sige, at det i undersøgelsen ikke har betydning, at Dansk Handicap Forbund selv spiller en rolle i forbindelse med brugerinddragelsen i kommunale udbud af hjælpemidler.



## 1.0 Problemfelt

### 1.1 Lovgrundlag

Denne undersøgelse tager udgangspunkt i Serviceloven § 112, stk. 2, hvor det fremgår, at *"kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører. I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler inddrages repræsentanter for brugerne ved udarbejdelse af kravspecifikationer"* (Retsinformation.dk 1). For at forstå denne paragraf er det relevant at meningsudfylde en række af de begreber, der indgår i denne.

### 1.2 Hvad er et hjælpemiddel?

Der findes mange definitioner af, hvad et hjælpemiddel er, alt efter hvilken sammenhæng definitionen inddrages i (Brandt og Jensen 2010: 19). Derfor er hjælpemiddel ikke et entydigt begreb, men et begreb hvor der findes mange mere eller mindre overlappende begreber (Brandt og Jensen 2010: 19). Overordnet kan det siges, at et hjælpemiddel er behovsbestemt, uafhængigt af den enkeltes indtægt og finansieret af det offentlige, og skal ses i sammenhæng med øvrige offentlige sociale ydelser.

I Serviceloven differentieres der mellem hjælpemiddel og forbrugsgode. Hvori definitionen af et hjælpemiddel er som følger: *"Hjælpedidler omfatter produkter, der er fremstillet med henblik på at afhjælpe en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse"* (Brandt og Jensen 2010: 21). Hos Socialstyrelsen defineres fagområdet for hjælpedidler bredt og omfatter både det fysiske produkt og formidling af hjælpedidlerne. Her ses produktet som udstyr eller systemer, hvad enten det er almindelige produkter, tilpassede eller særlige produkter, som har til formål at øge eller forbedre mulighederne for aktivitet og deltagelse for mennesker med nedsat funktionsevne (Socialstyrelsen.dk).

Hjælpediddelbegrebet kan være vanskeligt at indfange da det konstant ændrer sig. Inden for de næste 10-20 år kan flere ændringer forudses, fordi befolkningens levealder øges, og der bliver en større andel af ældre i befolkningen. Dermed ses det, at der altid vil findes forskellige hjælpediddeldefinitioner, der varierer alt efter hvilket formål, de er udviklet til. Man skal derfor altid overveje, hvilken definition der er relevant at anvende i en given situation, samt følge med i samfundsudviklingen både inden for og uden for hjælpediddeleområdet (Brandt og Jensen 2010: 30-31). Dog kan det siges, at



hjælpe midler skal gøre det muligt for mennesker med funktionsnedsættelse at udføre deres hverdagsaktiviteter og deltage i samfundslivet (Brandt og Jensen 2010: 19).

### 1.3 Hvad er en bruger?

For forståelsen af ovenstående paragraf er det relevant at undersøge, hvad en bruger er. Og det er det især fordi brugerbegrebet ifølge Carstens et al. er et begreb, der konstant må indholdsbestemmes, da begrebet er et relationelt eller situationelt begreb. Det kan siges, at vi ikke ved, hvad en bruger er, før vi møder vedkommende (Carstens et al. 2007: 25). Reelt set kan alle, der benytter sig af et offentligt servicetilbud siges at være en bruger. Men med sådan en bred definition, så er vi jo stort set alle brugere (Carstens et al. 2007: 23).

En bruger blev tidligere ofte betragtet som en passiv klient eller patient, i dag bliver der derimod i højere grad lagt op til brugeren indgår i et samspil og et samarbejde mellem to ligeværdige parter, der begge har interesse i at løse et problem eller fremme en udvikling – og som begge har ressourcer at tilbyde i samarbejdet (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 5). I vejledningen om hjælpemidler anbefales det, at man inddrager personer fra de relevante handicaporganisationer som brugerrepræsentanter<sup>1</sup> (Retsinformation.dk 2). Hermed bliver en bruger i denne forbindelse et medlem af handicaporganisationerne, som har viden og ressourcer til at indgå i et samarbejde med kommunen.

### 1.4 Hvad er kravspecifikationer?

Brugerne skal ifølge Serviceloven inddrages i udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Retsinformation.dk 1). Det vil sige, at brugerne skal være med til at oplyse de krav, som et produkt – her et hjælpemiddel – skal eller bør opfylde, for at produktet opfylder de væsentlige krav i Direktivet for medicinsk udstyr, men også for at hjælpemidlet opfylder de krav, der er i forhold til den pågældende standard<sup>2</sup>. Derudover skal en kravspecifikation sikre, at hjælpemidlet opfylder en given kommunes specifikationer, som for eksempel

---

<sup>1</sup> Her henvises der til at se på Dansk Handicaporganisationer hjemmeside, hvor der findes en liste over hjælpemidler og organisationer.

<sup>2</sup> Her henvises der til at kigge på Dansk Standards hjemmeside: [www.ds.dk](http://www.ds.dk)



kan være mål, vægt, indstillingsmuligheder og tilbehør (Lyng og Olsson 2010: 121)<sup>3</sup>.

### **1.5 Hvad er brugerinddragelse?**

Ifølge vejledningen om hjælpemidler kapitel 3 punkt 32 skal den enkelte kommunalbestyrelse selv tilrettelægge brugerindflydelsen i forbindelse med udarbejdelse af kravspecifikationerne (Retsinformation.dk 2). Det bør i den forbindelse sikres, at processen med udarbejdelse af aftalegrundlaget tilrettelægges på en sådan måde, at brugerne får den nødvendige tid til at gøre deres indflydelse gældende (Retsinformation.dk 2). Dog kan det synes vanskeligt for kommunalbestyrelsen at tilrettelægge denne brugerinddragelse, da der ifølge Socialministeriet og Finansministeriet ikke findes nogen facitliste for, hvornår og hvordan brugerne skal inddrages (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 7). Den manglende facitliste kan skyldes, at brugerinddragelse er et fænomen, der kan se forskelligt ud, da der findes forskellige former for brugerinddragelse. Der findes blandt andet repræsenterende brugerinddragelse. Denne form for brugerinddragelse finder sted, så snart den enkelte ikke blot varetager egne, men også andres interesser (Carstens et al. 2007: 28).

Udover repræsenterende brugerinddragelse findes der også direkte og indirekte brugerinddragelse (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 9). Det er kun den direkte brugerinddragelse, der her vil blive præsenteret, da denne umiddelbart er mest interessant i forhold til nærværende undersøgelse. Direkte brugerinddragelse er den mest nærliggende og vedkommende form for brugerinddragelse, fordi der er fokus på den enkelte brugers møde med medarbejderen eller medarbejderne i det offentlige. Det er i dialogen, udvekslingen af synspunkter samt valg og beslutninger i forbindelse med den enkelte brugers ønsker og behov, der er i centrum. Brugere er i denne form for brugerinddragelse med til at præge udvalget af en konkret problemstilling, et konkret forløb eller en aktuel situation (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 9). I forlængelse heraf skal det nævnes, at formålet med brugerinddragelse ifølge vejledningen om hjælpemidler er, at inddrage brugernes viden og erfaringer om produkterne og den service, der bør knytte sig dertil. Brugerepræsentanterne skal således sikres indflydelse på, hvilke

---

<sup>3</sup> Der kan findes inspiration til kravspecifikationerne på følgende hjemmeside: <http://www.socialstyrelsen.dk/handicap/hjaelpemidler/om-hjaelpemidler/kravspecifikationer>





krav kommunalbestyrelserne skal stille til indholdet i leverandøraftaler, herunder krav til kvalitet, forsyningsikkerhed, sortiment, forhandlernet mv. (Retsinformation.dk 2).

Erfaringer med brugerinddragelse viser, at brugerinddragelse kan være med til at åbne den professionelles blik for værdien af, at brugeren har medbestemmelse (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 8). Herudover viser erfaringer også, at brugerinddragelse kan være en god investering for kommunerne, hvis de kan øge sandsynligheden for at ramme den rigtige løsning første gang ved at inddrage brugerne (Carstens et al. 2007: 15). Da det jo er brugeren, der ved, hvor skoen trykker. Derfor er det også helt naturligt, at kommunalpolitikere tager brugerne med på råd (Carstens et al. 2007: 49).

Som det kan ses af denne indledning er brugerinddragelse, som det står i Serviceloven §112 stk. 2, et omfangsrigt og komplekst begreb, der afhænger af mange forskellige faktorer. I de kommunale udbud af hjælpemidler afhænger brugerinddragelse af kommunerne, medlemsorganisationerne, brugere og kommunale handicapråd. Grundet den manglende facitliste og de mange former brugerinddragelse kan foretages i, afhænger brugerinddragelse i dette tilfælde af fortolkninger fra kommunalbestyrelsernes side. Det gør den, fordi hverken Serviceloven eller vejledningen til lovgivningen foreskriver, hvorledes brugerinddragelsen skal foregå i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler. Da der er 98 kommunerne i Danmark, er der principielt også 98 forskellige forståelser af, hvordan brugerinddragelse i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler skal tilrettelægges. Med dette in mente finder Dansk Handicap Forbund det interessant at undersøge følgende problemformulering.

## 1.2 Problemformulering

*Hvordan foregår brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler?*

### 1.2.1 Arbejdsspørgsmål

1. Hvilke opfattelser har aktørerne generelt af brugerinddragelse?
2. Hvordan mener aktørerne at brugerinddragelsen foregår i et udbud af hjælpemidler?



3. Hvilke idealer og barrierer ser aktørerne i forbindelse med brugerinddragelse i kommunale udbud af hjælpemidler?



## 2.0 Metode

### 2.1 Afgrænsning

I forhold til undersøgelsens formål har det været relevant at foretage nogle til- og fravalg, der har betydning for undersøgelsens form og størrelse.

I udvælgelsen af informanter er det blevet fravalgt at interviewe alle aktører, som tager del i en kommunal udbudsproces. Det vil sige, at der i denne undersøgelse ikke er foretaget interview med kommunens fagpersoner eller med producenter af hjælpemidler. Dette fravalg er blevet foretaget, fordi disse aktører ikke har en direkte indvirkning på brugerinddragelsen, som kommunerne skal sikre i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

I processen omkring udvælgelsen af informanter blev der rettet henvendelse til andre medlemsorganisationer under Danske Handicaporganisationer. Dette for at inddrage oplevelser og erfaringer fra brugere som ikke er knyttet til Dansk Handicap Forbund, men som stadig har viden inden for bevægelseshandicap, som er det område Dansk Handicap Forbund beskæftiger sig med. Desværre kom der kun tilbage melding fra en organisation, hvilket har betydet, at denne vinkel på brugerinddragelse ikke er så tydelig i undersøgelsen som ønsket.

I undersøgelsen afgrænses der fra at fokusere på de enkelte informanters livshistorier, derimod fokuseres der på deres oplevelser og erfaringer i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Derfor findes der ikke i nærværende undersøgelse en eksplicit beskrivelse af hver enkel interviewperson. Derimod beskrives de kriterier der er opstillet forud for udvælgelsen af informanter.

Herudover afgrænses der i undersøgelsen fra at inddrage kommunalbestyrelsen, dette til trods for, at der i Serviceloven står, at det er kommunalbestyrelsen, der skal sikre brugerinddragelsen. I stedet inddrages kommunale udbudskonsulenter. Dette valg er foretaget, fordi udbudskonsulenterne til dagligt varetager opgaverne i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler, herunder opgaven at sikre brugerinddragelse.



## 2.2 VT-overvejelser

Videnskabsteori kan i en undersøgelse anvendes på tre forskellige måde. Videnskabsteorien kan enten anvendes som udgangspunkt, som reflekterende eller ad hoc (Fuglsang og Olsen 2007: 28-29). Videnskabsteori i denne undersøgelse bliver anvendt som refleksion i forbindelse med udarbejdelsen af kvalitative interview.

I denne undersøgelse benyttes metoden kvalitative interview, for at indfange brugerrepræsentanternes, udbudskonsulenternes og handicaprådsmedlemmers umiddelbare erfaringer og holdninger til brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. I undersøgelsen bliver der så vidt muligt gået åben og fordomsfrit til analysegenstanden – brugerinddragelse. Dette leder tanker hen på fænomenologien, som netop er baseret på en åben og fordomsfri indstilling til analysegenstanden (Rendtorff 2007: 304). Dog er overbevisningen i undersøgelsen, at det ikke er muligt, at gå fordomsfrit til et interview, derimod menes det, at forforståelser altid vil have en indflydelse på de kvalitative interview. Da brugerinddragelse, som skrevet i indledningen er et fænomen, der kan se forskelligt ud, da der findes forskellige former for brugerinddragelse, ses det ikke som en ulempe at anvende forforståelser i interviewene. Opmærksomheden skal her, som i fænomenologien, være på den gensidige implikation, der er mellem forskeren og analysegenstanden, eftersom analysegenstanden optræder som en intentionalitets- og meningsstruktur, som det er forskerens opgave at give mening og fortolke (Rendtorff 2007: 297). Undersøgeren vil sammen med informanterne, og den kontekst de indgår i, indgå i en vekselvirkning mellem deres-, undersøgerens- og vores fælles forståelser. I denne vekselvirkning er det kun de forforståelser, der kan fastholdes i mødet med informanterne, der er bevaringsværdige. Derfor vil de kvalitative interview teste forforståelserne og sætte dem i spil med nye erfaringer fra mødet med informanterne. Med denne tilgang forsøges det at udvide forståelserne af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Derudover vil undersøgelsen forholde sig til den viden, der strækker sig ud over forforståelserne. I denne tilgang er interviewerens i høj grad med til at skabe og frembringe de holdninger, som er iboende i informanterne. Hermed er der igennem de kvalitative interview bevidsthed om, at undersøgeren er med til at producere den viden, der kommer ud af interview. Dette bliver tydeligt, da det er undersøgeren, der fortolker informanternes erfaringer og holdninger. I denne forbindelse er det relevant at inddrage den filosofiske hermeneutik. I den filosofiske hermeneutik beskæftiger man sig med



cirkelbevægelsen mellem fortolkeren og teksten. I denne form for hermeneutik spiller forskeren en aktiv rolle i fortolkningsprocessen (Højberg 2007: 313).

## 2.3 Kvalitative interview

I det efterfølgende afsnit beskrives og argumenteres der for de metodiske overvejelser, i forbindelse med udformningen og udførelsen af kvalitative interview.

### 2.3.1 Nøglepersonsinterview

For at få belyst vigtigheden af at undersøge brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, er der blevet foretaget interview med Dansk Handicap Forbunds Landsformand Susanne Olsen. Interviewet skulle give et indblik i den problematik, som Dansk Handicap Forbund oplever med brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

Udover at have foretaget et nøglepersoninterview med Dansk Handicap Forbunds Landsformand, er der, som en form for forundersøgelse foretaget tre telefoninterview og en mailkorrespondance med repræsentanter for de tre forskellige vinkler, som denne undersøgelse vil bygge på. De tre vinkler er brugerrepræsentanternes syn på brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler og udbudskonsulenternes syn og til sidst handicaprådsmedlemmernes syn på denne problemstilling. Forundersøgelsen blev foretaget for at opnå viden om emnet og for at kunne udarbejde kvalificeret interviewguides.

### 2.3.2 Hvorfor kvalitative interview?

*"Hvis man vil vide, hvordan folk forstår deres verden og deres liv, hvorfor så ikke tale med dem?"* (Kvale og Brinkmann 2004: 15). Med dette i mente foretages der i denne undersøgelse kvalitative interview, fordi denne metode giver mulighed for at få et indblik i informanternes oplevelser af brugerinddragelse i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler. Hvilket er den erkendelsesopgave, som de kvalitative interview i denne undersøgelse er bygget op omkring.

Derudover er formålet at få et så nuanceret billede af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler som muligt. Det er ifølge Kvale og Brinkmann væsentligt, at identificere interviewundersøgelsens emne



og formål for at kunne træffe velovervejede beslutninger om, hvilke metoder man skal bruge i de forskellige faser på vejen til målet med undersøgelsen (Kvale og Brinkmann 2009: 125).

#### 2.3.4 Udarbejdelse af interviewguide

Interviewguide er bygget op omkring de temaer, der udsprang af nøglepersonsinterview.

Undersøgelsens interviewguides er forskellige alt efter om det er brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter eller medlemmer af handicapråd, der skal interviewes. Undersøgelsens interviewguides er forskellige, fordi der er behov for at få forskellige svar på erkendelsesopgaven. Derudover er undersøgelsens interviewguides også forskellige, fordi arbejdsgangene er forskellige informanterne imellem. Dog er der visse spørgsmål, som går igen i alle undersøgelsens interviewguides, fordi det er interessant at høre de forskellige informanter svar på de samme spørgsmål, for på den måde at belyse de forskellige opfattelser af, hvordan brugerinddragelse foregår i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler.

I undersøgelsens interviewguide og i de kvalitative interview er det vigtig at formulere spørgsmål og skabe en atmosfære, hvor der er plads til en åben og troværdig kommunikation. Dette har ikke mindst været vigtig, for Dansk Handicap Forbund spiller en rolle i brugerinddragelsen i kommunale udbud af hjælpemidler.

#### 2.3.5 Udvælgelse af informanter

Da undersøgelsens formål er at belyse brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, er informanterne for det første valgt således, at de repræsenterer de aktører, der deltager i kommunale udbud af hjælpemidler. Derfor er der foretaget interview med fem brugerrepræsentanter, fire kommunale udbudskonsulenter og fire medlemmer af kommunale handicapråd. Det skal her understreges at brugerrepræsentant, udbudskonsulent og medlem af handicapråd ikke nødvendigvis har været involveret i de samme kommunale udbud af hjælpemidler.

Derudover er informanterne valgt ud fra nogle generelle udvælgelseskriterier. Blandt de generelle udvælgelseskriterier for informanterne er, at de skal have



erfaringer med et kommunalt udbud af hjælpemidler. Det vil sige, at de på den ene eller anden måde skal have været involveret i et kommunalt udbud af hjælpemidler. Derudover var kriteriet også, at informanterne inden for hver kategori, var spredt ud over hele landet, så resultaterne af undersøgelsen ikke udelukkende er baseret på data fra en del af landet.

### 2.3.6 Generaliserbarhed

Metoden kvalitativ interview giver ikke mulighed for at sige noget generelt om brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Hermed kan undersøgelsen udelukkende sige noget om de kommunale udbud af hjælpemidler, som undersøgelsens informanter har været en del af.

### 2.3.6 Transskribering og kodning

I det følgende afsnit belyses hvorledes de kvalitative interview er blevet transskriberet, samt hvordan det transskriberende materiale efterfølgende er blevet kodet.

De kvalitative interview er blevet meningstransskriberet, hvilket betyder, at interviewene ikke er blevet transskriberet ordret, men således at meningen i informanternes udtalelse er blevet tydeligt i det transskriberet materiale.

Udgangspunktet for kodningen af det transskriberede materiale har været induktiv. Dette betyder for denne undersøgelse, at emner som interviewene er blevet kodet efter er udspurgte af de kvalitative interview. Kodningerne er efterfølgende blevet placeret, således at de er med til at svare undersøgelsens arbejdsspørgsmål og dermed undersøgelsens problemformulering.

## 2.4 Analysestrategi

Undersøgelsens analysestrategi vil beskrive anvendelse af empirisk materiale i analysen, samt hvordan analysen er bygget op.

Først understreges det, at analysen er deskriptiv, og at formålet med analysen er at give et øjebliksbillede af, hvordan brugerinddragelsen foregår ifølge brugerrepræsentanterne, udbudskonsulenterne og medlemmerne af handicaprådene. Derfor vil analysen hovedsagelig inddrage informanternes udtalelser, hvilket gør er analysen til en empirisk/tematisk analyse.



Analysen vil forsøge at besvare hvordan brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler foregår. Dette gøres med udgangspunkt i de kvalitative interview, som er foretaget med brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter og medlemmer af kommunale handicapråd. Derudover vil analysen forsøge at belyse, hvilke forskellige opfattelser af brugerinddragelse og hvilke idealer og barriere aktørerne oplever i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

Første analysedel vil forsøge at besvare arbejdsspørgsmålet: hvilke opfattelser har aktørerne generelt af brugerinddragelse. I denne analysedel er aktørernes opfattelser opdelt i henholdsvis brugerrepræsentanternes og udbudskonsulenternes.

Anden analysedel vil besvare arbejdsspørgsmålet: hvordan mener aktørerne at brugerinddragelsen foregår i kommunale udbud af hjælpemidler? I denne analysedel er aktørernes erfaringer og oplevelser også opdelt i henholdsvis brugerrepræsentanternes, udbudskonsulenternes og medlemmerne af handicaprådernes udtalelser. Herunder er aktørernes udtalelser delt op i forskellige underkategorier, i henhold til aktørernes forskellige erfaringer og oplevelser med brugerinddragelse. Dog er afsnittet med handicaprådsmedlemmernes udtalelser delt op i de forskellige handicaprådsmedlemmer, fordi deres oplevelser, af hvorledes brugerinddragelse foregår, er meget forskellige. Dermed har det ikke været muligt, at opdele udtalelsen under fælles underkategorier.

Til sidst vil tredje analysedel besvare, hvorledes aktørerne beskriver idealer for brugerinddragelse. I denne del af analysen afviges der fra det deskriptive udgangspunkt. I stedet er denne analyse del normativ og beskriver hvorledes brugerinddragelsen burde foregå. Herudover vil denne del af analyse også belyse de største barrierer informanterne oplever.

Undersøgelsen afsluttes med det der i undersøgelsen kaldes for en normativ perspektivering. Har præsentere de anbefalinger som informanterne har til, hvorledes brugerinddragelse kan foregå fremadrettet. Formålet med denne perspektivering er at skabe en konstruktiv diskussion og revidering af den nuværende proces omkring brugerinddragelse.







## 3.0 Analyse

### 3.1 Forskellige opfattelser af brugerinddragelse på tværs af aktører

Indledningsvis starter analysen med at belyse, hvorledes brugerinddragelse opfattes på tværs af de forskellige aktører.

Brugerinddragelse er som tidligere beskrevet, et fænomen, der viser sig i flere forskellige former, og som kan foregå på flere forskellige måder. Denne forståelse af brugerinddragelse vil blive tydeligt i dette afsnit.

#### 3.1.1 Brugerrepræsentanter

*"Brugerinddragelse det er for mig [brugerrepræsentant], egentligt at man sørger for at inddrage de mennesker, der bruger produktet" (Brugerrepræsentant 1).* Dette citat er meget rammende for brugerrepræsentanternes opfattelse af brugerinddragelse, fordi brugerinddragelse for brugerrepræsentanternes er at inddrage brugere, der ved, hvad det vil sige at benytte et givent hjælpemiddel (Brugerrepræsentant 2). Ifølge brugerrepræsentanternes sidder brugerne med en unik viden om hjælpemidler, som ikke kan findes andre steder inden for det offentlige system. Det er så at sige brugerne, der ved, hvor skoen trykker (Brugerrepræsentant 3). Hermed er det ikke nok udelukkende at inddrage fagpersoner, som for eksempel ergoterapeuter eller fysioterapeuter i udarbejdelsen af kravspecifikationerne. For selvom disse fagpersoner har mange kompetencer og meget viden, så mener en af brugerrepræsentanternes ikke, *"... at ergoterapeuter har den bedste indgangsvinkel, for de vil virkelig gerne, at de finder noget godt til os [brugerrepræsentanternes], men når de ikke ved, hvad det vil sige, at være fysisk handicappet selv ... så kan de bare ikke vide, hvordan det er"* (Brugerrepræsentant 2).

Brugerinddragelsen opfattes af brugerrepræsentanternes som vigtig, fordi det er herigennem, at kommunerne får viden og bliver oplyst om, hvordan en dagligdag for brugere af hjælpemidler ser ud (Brugerrepræsentant 6). Vidensdeling af brugernes erfaringer og holdninger til hjælpemidler og livet med hjælpemidler er ifølge brugerrepræsentanternes hele essensen i brugerinddragelsen. Det er lige præcis vidensdelingen, som brugerrepræsentanternes her påpeger, som WHO pointerer som det vigtige ved brugerinddragelse. Ifølge WHO skal brugerinddragelse styrke en højere grad af vidensdeling mellem bruger og professionelle (Carstens et al. 2007: 30).



I forlængelse af brugerrepræsentanternes opfattelser af brugerinddragelse som en vigtig form for vidensdeling, så opfatter brugerrepræsentanterne også brugerinddragelse som en måde at få kommunerne til at udbyde de bedst mulige hjælpemidler. Dette er vigtigt fordi, et hjælpemiddel som skrevet i indledningen til nærværende undersøgelse ikke bare er et hjælpemiddel. Et hjælpemiddel kan både give brugeren en oplevelse af tryghed og livskvalitet (Brandt og Jensen 2010: 53). Brugerinddragelse skal derfor minde kommunerne om, at det ikke udelukkende er et administrativt arbejde, der skal udføres, men at der rent faktisk er en modtager i den anden ende, som skal have en dagligdag til at fungere med de produkter, som kommunerne udarbejder aftaler om (Brugerrepræsentant 6).

Som skrevet øverst i dette afsnit, opfatter brugerrepræsentanterne brugerinddragelse, som en handling der først sker, når der bliver inddraget brugere, der bruger eller har viden om det pågældende hjælpemiddel. Det er ifølge brugerrepræsentanterne vigtigt, at brugerrepræsentanterne har erfaringer og holdninger til hjælpemidlet, der skal sendes i udbud (Brugerrepræsentant 1). Derudover er det også vigtig, at brugerrepræsentanterne har kendskab til andre brugeres behov i forhold til det pågældende hjælpemiddel. *”Så en god bruger skal være én som kan sætte sig udover sin egen situation og kan varetage brugerinddragelse også for andre brugere”* (Brugerrepræsentant 6). Denne form for brugerinddragelse leder tankerne hen på repræsenterende brugerinddragelse. Repræsenterende brugerinddragelse betyder, som tidligere skrevet, at brugeren ikke alene varetager egne interesser, men derimod varetager interesser på vegne af en gruppe (Carstens et al. 2007: 28).

Til sidst opfatter brugerrepræsentanterne brugerinddragelse som noget, der tager tid. Brugerinddragelse er noget, der for brugerrepræsentanterne kræver mange ressourcer. Ifølge brugerrepræsentanterne bruges der tid på at sætte sig ind i materialet og kommentere på det eller deltage i møder med kommunerne omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Samtidig understreger en brugerrepræsentant, at det er vigtigt, at brugerrepræsentanterne følger med i udviklingen af forskellige produkter, så de er med til at sikre, at det er de bedst mulige produkter, kommunerne udbyder, samt ved hvad de kan forlange af det pågældende hjælpemiddel (Brugerrepræsentant 2).



Hermed ses det, at brugerrepræsentanterne opfatter brugerinddragelse som en måde at dele deres viden om hjælpemidler og en måde, hvorpå kommunerne sender de bedst mulige hjælpemidler i udbud. Herudover opfatter brugerrepræsentanterne brugerinddragelse som en proces, der er tids- og ressourcekrævende for dem.

### 3.1.2 Udbudskonsulenter

Udbudskonsulenterne har ikke den samme konsensus, i opfattelsen af hvad brugerinddragelse er, som brugerrepræsentanterne. Dog er der flere af udbudskonsulenterne, der opfatter brugerinddragelse som en proces, som de rent lovgivningsmæssigt er blevet pålagt. En udbudskonsulent udtaler følgende om, hvad brugerinddragelse er: *"Ret organisatorisk er det sådan en ekstra opgave, man [kommunen] bliver påduttet. Altså normal, så plejer vi jo bare at have fagpersonerne i kommunen, som ved det de skal vide, sådan rent fagligt ... det er dem vi plejer at samarbejde med"* (Udbudskonsulent 2). I relation hertil opfatter en anden udbudskonsulent ikke brugerinddragelse som vidensdeling. Udbudskonsulenten oplever ofte ikke, at brugerrepræsentanterne kan bidrage med andet, end det fagpersonerne bidrager med i udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Udbudskonsulenten udtaler: *"... jeg [udbudskonsulenten] oplever ikke nødvendigvis, at de [brugerrepræsentanterne] mener noget andet end terapeuterne gør. Altså jeg synes jo, at man i kommunerne har meget velkvalificeret terapeuter, som i meget høj grad, lægger vægt på brugernes behov"* (Udbudskonsulent 1). Blandt de adspurgte udbudskonsulenter er der dog forskellige opfattelser af brugerinddragelse som en form for vidensdeling. En udbudskonsulent opfatter rent fagligt brugerinddragelse som et indspark, med en meget positiv vidensdeling (Udbudskonsulent 2). En anden udbudskonsulent opfatter brugerinddragelse som vigtig, da udbudskonsulenterne ikke kan vide alt om alle de emner, de sidder og foretager aftaler over (Udbudskonsulent 3). Hermed opfatter udbudskonsulenten brugerinddragelse som vigtig, fordi brugerrepræsentanterne viden medvirker til, at det bliver de rigtige hjælpemidler, som kommunerne sender i udbud. Herudover opfatter samme udbudskonsulent også brugerinddragelse som vigtig, fordi brugerinddragelsen giver brugerne en form for ejerskab over udbudsaftalen og dermed, at brugerne vil tage aftalen til sig og efterfølgende benytte sig af den (Udbudskonsulent 3). Udbudskonsulenten afslutter med at sige: *"Jeg [udbudskonsulenten] vil nødtigt lave et udbud uden, at der var*



*brugerinddragelse*”, samt at formålet med brugerinddragelse er at få udarbejdet det bedst mulige materiale (Udbudskonsulent 3).

Brugerinddragelse bliver også opfattet som en kontrolventil, som skal sikre at kommunerne ikke alene kører udbuddene på laveste pris, men også kører udbuddene på kvalitet og anvendelighed. Denne måde at køre udbuddene på, har udbudskonsulenterne en oplevelse af, at brugerrepræsentanterne lægger meget vægt på (Udbudskonsulent 1).

Hermed er det forsøgt at belyse udbudskonsulenternes opfattelse af brugerinddragelse. Det ses i dette afsnit, at der blandt udbudskonsulenterne er forskellige opfattelser af, hvorledes brugerinddragelse skal opfattes. Brugerinddragelse bliver til dels opfattet som en opgave, der er blevet påduttet kommunerne, men heroverfor bliver brugerinddragelse også opfattet som en måde for udbudskonsulenterne at få viden omkring hjælpemidler.

### 3.1.3 Opsamling

I første analyseafsnit belyses brugerrepræsentanternes og udbudskonsulenternes opfattelser af brugerinddragelse. Brugerrepræsentanterne opfatter brugerinddragelse som en vidensdeling af deres erfaringer og holdninger til et givent hjælpemiddel. Derudover opfatter de brugerinddragelse som muligheden for at få indflydelse på, at kommunerne sender de bedst mulige hjælpemidler i udbud. Samtidig opfattes brugerinddragelse som en tids- og ressourcekrævende opgave.

Flere af udbudskonsulenterne deler opfattelsen af, at brugerinddragelse er en form for vidensdeling og et positivt indspark i udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Opfattelsen af brugerinddragelse om vidensdeling ligger i god forlængelse af formålet med brugerinddragelsen. I vejledningen til Serviceloven fremgår det, at: *”Reglen om brugerrepræsentation har til formål at inddrage brugernes viden og erfaringer om produkterne og den service, der bør knytte sig dertil”* (Retsinformation.dk 2). Nogle af udbudskonsulenterne har dog ikke denne opfattelse af brugerinddragelse og mener, at kommunens fagpersoner i udarbejdelsen af kravspecifikationerne kan varetage brugernes interesser. Herudover bliver brugerinddragelse af flere af udbudskonsulenterne opfattet som en opgave, kommunerne er blevet pålagt, og som kræver ressourcer og tid at opfylde.



## 5.0 Hvordan foregår brugerinddragelse?

I dette afsnit analyseres det, hvordan brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler foregår. Dette gøres ud fra tre forskellige vinkler: brugerrepræsentanternes vinkel, udbudskonsulenternes vinkel og handicaprådsmedlemmers vinkel.

Først bliver modellen, for organisering af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, som Danske Handicaporganisationer (DH) og Kommunernes Landsforening (KL) i samarbejde har udarbejdet, præsenteres. Modellen er en form for retningslinje eller anbefaling til, hvordan brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler skal foregå. Baggrunden for at udarbejde denne model var at sikre, at kommunerne lever op til Serviceloven, om at brugere med den relevante viden bliver inddraget i udbudsprocessen.

I modellen fremgår det, at kommunerne jævnfør Serviceloven, i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, skal foretage to forskellige hørings- og inddragelsesprocesser. Først skal der ske brugerinddragelse i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationer omkring hjælpemidlet. Herunder anbefaler modellen, at kommunerne anmoder medlemsorganisationer under DH om at udpege en eller flere brugerrepræsentanter med viden på det konkrete område, som kan indgå i udbudsprocessen fra starten (DH/KL-modellen). Såfremt der er flere organisationer, der er relevant i forhold til et givent udbud, så koordinerer organisationerne så vidt muligt selv brugerinddragelsen (DH/KL-modellen). DH og KL understreger i modellen, at det er vigtigt, at brugerinddragelsen sker inden kravspecifikationerne udarbejdes, som det også fremgår af vejledningen til serviceloven. Derudover anbefaler DH og KL i modellen, at brugerne deltager i afprøvningen af hjælpemidlerne, hvor dette indgår i udbudsprocessen (DH/KL-modellen). Dette var således inddragelsesproces, som kommunerne skal sikre. Den anden proces er høringen i handicaprådet. Den skal ifølge modellen foregå således, at kommunerne sender det endelige udbudsmateriale til høring i handicaprådet. Jævnfør retssikkerhedslovens § 37 a, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen høre handicaprådet over alle initiativer, som har betydning for mennesker med handicap (Retsinformation.dk 3). DH og KL understreger, at hvis udbuddet udarbejdes i samarbejde mellem flere kommuner skal handicaprådene i alle kommuner høres. I forbindelse med denne høring er det ifølge DH og KL vigtig at informere handicaprådene om, hvordan brugerinddragelsen har fundet sted, og herunder om brugerne har haft bemærkninger til resultatet. Høringen i handicaprådene skal ifølge DH og KL



særligt fokusere på, om brugerinddragelse har fundet sted, og om der er særlige lokale forhold, der gør sig gældende (DH/KL-modellen).

I de efterfølgende afsnit belyses, hvorledes henholdsvis brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter og handicaprådsmedlemmer oplever, at brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler foregår.

### 3.2.1. Brugerrepræsentanter

#### 3.2.1.1 Den skriftlige inddragelse:

De fleste brugerrepræsentanter har oplevet at brugerinddragelsen foregår gennem kommentering på et skriftligt materiale, som kommunen har udarbejdet. Flere af brugerrepræsentanterne oplever, at det er vanskeligt, at få indflydelse når brugerinddragelsen foregår som kommentering på et skriftligt materiale. En brugerrepræsentant udtaler, at *"... når der først ligger et skriftligt udkast, så er det jo ligesom klappet af, og så kan det være rigtig svært at få embedsmændene til at lave noget om ..."* (Brugerrepræsentant 3). Hermed mener brugerrepræsentanterne ikke, at det kan siges at brugerinddragelsen foregår, fordi brugerrepræsentanterne ikke har indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Ifølge en brugerrepræsentant kan brugerinddragelse gennem kommentering af et skriftligt materiale udelukkende foregå, *"... hvis man [kommunen] i øvrigt har haft en tidligere proces og det bare lige er den sidste, i gåseøjne, finpudsning eller et eller andet man godt lige vil have nogle andre til at se på det..."* (Brugerrepræsentant 3). Det vil sige, at brugerinddragelse ved skriftlig kommentering ifølge brugerrepræsentanten skal foregå som en sidste sikring af kravspecifikationerne. I modsætning hertil har en anden brugerrepræsentant oplevelsen af, at brugerinddragelse kan foregå på en fornuftig måde gennem kommentering af et skriftligt materiale. Dog tydeliggør denne brugerrepræsentant at brugerinddragelse gennem kommentering på et skriftligt materiale kun kan foregå, hvis der er visse betingelser, der er opfyldt. Disse betingelser vil der blive vendt tilbage til senere i analysen. Først belyses brugerrepræsentanternes erfaringer med, hvorledes brugerinddragelse foregår, når brugerrepræsentanter mødes med kommunen til drøftelser af kravspecifikationerne.



### 3.2.1.2 Den mundtlige inddragelse:

Udover at blive inddraget skriftligt har flere af brugerrepræsentanterne oplevet at brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler foregår således, at brugerrepræsentanterne bliver inviteret til et møde, hvor kravspecifikationerne skal drøftes og udarbejdes. Som udgangspunkt er flere af brugerrepræsentanterne positive overfor denne måde at inddrage brugerne, fordi de oplever, at det er i den dialog, der til møderne opstår mellem brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne, at brugerinddragelsen foregår (Brugerrepræsentant 2, Brugerrepræsentant 3). Samtidig giver den mundtlige brugerinddragelse flere af brugerrepræsentanterne oplevelsen af en reel inddragelse, hvor de får indflydelse på de kravspecifikationer, som bliver en del af det endelige udbudsmateriale.

Dog har flere af brugerrepræsentanterne oplevet, at de, til disse møder, har skullet kæmpe for at få indflydelse på kravspecifikationerne. Brugerrepræsentanterne har skullet kæmpe, fordi der til møderne sidder fagpersoner og økonomer, som også gerne vil have indflydelse på de endelige kravspecifikationer. Kampen for brugerrepræsentanterne bliver ikke mindre, når de oplever at fagpersonernes og økonomernes krav og holdninger til kravspecifikationerne vægter mere end brugerrepræsentanternes (Brugerrepræsentant 2).

Brugerrepræsentanterne har i forbindelse med mundtlig brugerinddragelse oplevet at blive inviteret til mellem et og en række møder med kommunerne. Men ifølge brugerrepræsentanterne er flere møder ikke ensbetydende med, at brugerinddragelsen foregår bedre. Faktisk oplever flere brugerrepræsentanter, at flere møder med kommunen er et tegn på, at kommunen ikke har gjort sig klart, hvornår i udbudsprocessen, at brugerinddragelsen skal foregå. *”Det er fint at have os [brugerrepræsentanter] med undervejs, men vi behøvede ikke have været med til alle de her sådan teknisk, kommunale deltaljer og sådan noget. Det er også en af de ting, jeg [brugerrepræsentant] godt vil sige, det er at kommunerne skal gøre sig meget klart, hvad det her brugerinddragelse er og hvornår man bruger brugerne”* (Brugerrepræsentant 3). Ifølge Serviceloven §112 stk. 2 skal brugerrepræsentanter udelukkende inddrages i udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Retsinformation.dk 1).

I dette afsnit ses det, at brugerrepræsentanterne har oplevet og appellerer til direkte brugerinddragelse. Som skrevet i indledningen dækker den direkte brugerinddragelse over mødet mellem brugerne og kommunerne. Et møde hvor





der opstår en dialog, hvor det er i dialogen brugeren har mulighed for indflydelse (Socialministeriet og Finansministeriet 2002: 9).

### 3.2.1.3 Tidlig inddragelse:

Samtidig med at brugerrepræsentanterne har erfaringer og oplevelser med at blive inddraget både skriftligt og mundtligt, har brugerrepræsentanterne også erfaringer med at blive inddrage både tidligt og sent i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne.

Ifølge modellen, som DH og KL i samarbejde har udarbejdet, skal brugerrepræsentanterne inddrages således, at de indgår i udbudsprocessen fra starten (DH/KL-modellen). Brugerrepræsentanterne har oplevelsen af at blive inddraget tidligt i processen om udarbejdelsen af kravspecifikationerne, når de bliver inviteret til at deltage i møder med udbudskonsulenten (Brugerrepræsentant 2, Brugerrepræsentant 3), samt når udbudskonsulenterne gerne vil have noget uddybende i forbindelse med de skriftlige kommentar, som brugerrepræsentanterne er kommet med til et udkast til kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 5). Den tidlige brugerinddragelse er en betingelse for, at brugerinddragelse gennem skriftlig kommentering kan foregå. Da den tidlige inddragelse giver mulighed for den vigtige dialog mellem brugerrepræsentant og udbudskonsulent, som giver mulighed for at få at både brugerrepræsentant og udbudskonsulent kan få afklaret forskellige aspekter i udbudsmaterialet (Brugerrepræsentant 5).

Brugerrepræsentanterne har herudover erfaringer med, at brugerinddragelsen skal foregå tidligt i processen, da det er i denne del af processen, de fleste krav i kravspecifikationerne bliver udarbejdet. En brugerrepræsentant udtaler: *"Jamen vi [brugerrepræsentanterne] skal være med fra starten. Det er så vigtigt, fordi det er til det allerførste møde, de flest punkummer bliver sat"* (Brugerrepræsentant 2). Hermed bliver det tydeligt, at brugerrepræsentanterne mener, at det er vigtigt at brugerinddragelse foregår tidligt i processen, for at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Men som en brugerrepræsentant pointerer, er det *"... kommunerne der bestemmer, hvornår de [brugerrepræsentanterne] skal inddrages, men det ligger i hele konceptet at man [brugerrepræsentanterne] skal inddrages fra starten"* (Brugerrepræsentant 6). I dette citat henviser brugerrepræsentanten til, at der i vejledning til Serviceloven ikke er fremhævet,



hvorledes brugerinddragelsen skal foregå, men at DH/KL-modellen lægger op til, at brugerinddragelsen skal foregå tidligt i processen.

Der kan ses en vis sammenhæng mellem brugerrepræsentanternes erfaringer med mundtlig inddragelse og tidlig inddragelse. Brugerrepræsentanterne oplever nemlig, at brugerinddragelsen foregår gennem en dialog med kommunen. Men for at denne dialog kan opstå, skal brugerrepræsentanterne inddrages tidligt i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne.

Samtidig oplever brugerrepræsentanterne også, at der er en sammenhæng mellem brugerinddragelse i god tid og reel indflydelse på de udarbejdede kravspecifikationer (Brugerrepræsentant 5).

#### *3.2.1.4 Sen inddragelse:*

I dette afsnit fokuseres der på, hvorledes brugerrepræsentanter oplever, at en sen brugerinddragelse foregår.

En brugerrepræsentant oplever i forbindelse med en sen brugerinddragelse, at brugerinddragelsen ikke foregår, men bliver *"sådan lidt proforma-agtig"* (Brugerrepræsentant 3). I denne forbindelse mener brugerrepræsentanten, at brugerinddragelse kommer til at foregå, fordi den skal og ikke fordi den gavner det kommunale udbud af hjælpemidler. *"... Det virker nærmest som om, jamen vi [kommunen] skal lige have det klappet af med en bruger"* (Brugerrepræsentant 3).

Flere af brugerrepræsentanterne oplever en vis sammenhæng mellem brugerinddragelse gennem kommentering af et skriftligt materiale og at brugerinddragelsen foregår sen i udbudsprocessen. Nogle af brugerrepræsentanter har oplevet at få udbudsmaterialet tilsendt således, at de kun har haft få dage til at kommentere på det. Det er ifølge brugerrepræsentanterne for sent, da det ikke giver brugerrepræsentanten tid nok til at sætte sig ind i udbudsmaterialet og det hjælpemiddel, som materialet omhandler og skabe en dialog omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 2; Brugerrepræsentant 5).

Der er forskellige opfattelser af, hvorvidt kommunerne skal inddrage brugerne, hvis det sker sent i processen. En brugerrepræsentant mener, at kommunerne i disse tilfælde skal lade være, da brugerrepræsentanten oplever, det kun sker, for at kommunen kan dokumentere, at brugerinddragelsen har fundet sted (Brugerrepræsentant 3). En anden brugerrepræsentant mener, at kommunerne stadigvæk skal inddrage brugerne, fordi sen brugerinddragelse er bedre end ingen brugerinddragelse (Brugerrepræsentant 6).



Den sene brugerinddragelse strider mod vejledningen til serviceloven, da der heri står: *"aftalegrundlaget tilrettelægges på en sådan måde, at brugeren får den nødvendige tid til at gøre sin indflydelse gældende"* (Retsinformation.dk 2)

### *3.2.1.5 Antallet af brugerrepræsentanter:*

I forhold til, hvorledes brugerinddragelsen foregår i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler, spiller antallet af medvirkende brugerrepræsentanter en væsentlig rolle. I dette afsnit vil det blive tydeligt, at brugerrepræsentanterne har forskellige oplevelser af, hvordan det fungerer, at være en eller flere brugerrepræsentanter om det samme udbud. Nogle af brugerrepræsentanterne finder det gavnligt, at der deltager flere brugerrepræsentanter i samme udbud (Brugerrepræsentant 6). Grunden, til at dette er gavnligt, er, at brugerrepræsentanterne kan repræsentere forskellige aldersgrupper og forskellige typer af brugere, der bruger det pågældende produkt (Brugerrepræsentant 6). Herudover kan det også være gavnligt at flere brugerrepræsentanter deltager, hvis flere kommuner er gået sammen om at udbyde det pågældende hjælpemiddel (Brugerrepræsentant 6). I forlængelse heraf fortæller en anden brugerrepræsentant, *"at brugerrepræsentanterne ... bruger hinanden undervejs"* (Brugerrepræsentant 3). Videre fortæller brugerrepræsentanten, at *"Vi [brugerrepræsentanterne] har suppleret hinanden godt og har talt sammen undervejs"* (Brugerrepræsentant 3). Dette leder tankerne tilbage til den oplevelse, som flere af brugerrepræsentanterne har i forhold til den mundtlige inddragelse. Hvor flere af brugerrepræsentanterne oplevede, at brugerinddragelsen blev svækket, fordi brugerrepræsentanterne til møderne med kommunen var i mindretal. Flere brugerrepræsentanter kunne være med til at udligne dette mindretal og dermed muligvis give en stærkere stemme til brugerrepræsentanterne. Dog har andre brugerrepræsentanter oplevet, at flere brugerrepræsentanter på samme udbud ikke har været positivt. Den negative oplevelse begrundes med, at brugerrepræsentanterne ikke har været enige om, hvilke krav kommunen skulle tage højde for i udarbejdelsen af kravspecifikationerne til et givent hjælpemiddel (Brugerrepræsentant 2). Hermed har brugerrepræsentanterne ikke haft den samme oplevelse af, at flere brugerrepræsentanter kan supplere hinanden. Derudover har brugerrepræsentanten yderligere oplevet at sidde med ved et møde hos kommunen, hvor den anden brugerrepræsentant, var enig med de krav som kommunen opstillede til hjælpemidlet og ikke bakkede op, om de krav som den



anden brugerrepræsentant fandt relevante i forhold til udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 2).

I relation til brugerrepræsentanternes oplevelse af, hvor mange brugerrepræsentanter der skal indgå i udarbejdelsen af kravspecifikationer i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, vendes der tilbage til modellen som DH og KL har udarbejdet. Modellen anbefaler, at udbudskonsulenterne kontakter alle relevante handicaporganisationer eller medlemsorganisationer, og at disse organisationer, så vidt det er muligt, koordinerer brugerrepræsentationen. Erfaringer viser, at denne koordinering ikke umiddelbart er muligt for organisationerne, da det er meget ressourcekrævende for organisationer, og sådanne ressourcer har organisationerne ikke. Herudover er der også forskel på hvilke organisationer, der reelt set prioriterer at deltage med brugerrepræsentanter i sådanne kommunale udbud. Derfor er det vanskeligt for organisationerne at koordinere brugerrepræsentationen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler (Susanne Olsen).

#### *3.2.1.6 Afprøvning:*

Brugerinddragelse i forhold til afprøvning af de produkter, som kommunerne får tilbud om i forbindelse med offentliggørelse af et udbud, er ikke noget kommunalbestyrelsen ifølge serviceloven er forpligtiget til at foretage. Det anbefales dog af DH og KL, at brugerne deltager i afprøvning af hjælpemidlerne, hvor afprøvningen indgår i udbudsprocessen (DH/KL-modellen). En af brugerrepræsentanterne har erfaringer med, at kommunerne inviterer brugerne med til afprøvning af produkterne. Brugerinddragelse i forbindelse med afprøvning af produkterne giver ifølge brugerrepræsentanten brugerne mulighed for sammen med kommunerne at vurdere produkterne og fortælle kommunerne, hvad brugerrepræsentanterne synes om de forskellige produkter. Brugerrepræsentanten mener, at brugerinddragelse i forbindelse med afprøvning af produkterne er vigtig, og at det giver nogle bedre udbud end andre udbud, vedkommende har været involveret i (Brugerrepræsentant 6). Et eksempel på, hvor vigtig det kan være, at brugerinddragelsen ikke udelukkende foregår i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne, men også foregår i forbindelse med afprøvningen af produkterne er følgende: En brugerrepræsentant deltager sammen med en gruppe fagpersoner i



afprøvningen af velfærdsteknologi-toiletter. Fagpersoner afprøver toilettet og vurderer efterfølgende, at det skal have topkarakter. Men da brugerrepræsentanten afprøver toilettet, bliver det tydeligt, at vedkommende ikke kan komme til at sidde ordentligt på toilettet. Forskellen er, at fagpersonerne ubevidst letter lidt på numsen, for at komme rigtig ind at sidde, men denne bevægelse kan brugerrepræsentanten ikke foretage, derfor bliver det vanskeligt for brugerrepræsentanten at benytte toilettet. Brugerrepræsentanten fortæller, at dette gav anledning til *"at vi [fagpersoner og brugerrepræsentant] kunne få en god debat om det og i hvert fald så rykkede jeg [brugerrepræsentant] da alligevel noget af det, de måtte alligevel op at sidde tre gange på sædet, og så sige, at de godt kunne høre, at noget af det jeg sagde havde jeg ret i"* (Brugerrepræsentant 2). Dette eksempel viser nødvendigheden i at have brugerrepræsentanterne med til afprøvningen af produkterne, så kommunerne vurderer og evaluerer produkterne i forhold til anvendelse og kvalitet og ikke udelukkende i forhold til prisen.

### 3.2.2 Udbudskonsulenter

Udbudskonsulenterne skaber typisk kontakten til brugerrepræsentanterne ved at kontakte forskellige handicaporganisationer, for derigennem at etablere en kontakt til brugerrepræsentanter, som har den relevante viden i forhold til det hjælpemiddel, som kommunen skal sende i udbud. Denne del af processen omkring brugerinddragelse, virker mere eller mindre fastlagt. Dog fortæller en udbudskonsulent, at *"... det er ikke sådan en proces vi [kommunen] har fastlagt helt specifikt. Det er sådan lidt ad hoc"* (Udbudskonsulent 2). Umiddelbart kan dette udsagn tolkes på to forskellige måder. Enten bliver brugerinddragelse ikke prioriteret særligt højt i kommunen, og derfor bruges der ikke ressourcer på at integrere brugerinddragelsen som et fast element i udbudsprocessen. Eller også er den manglende fastlagte proces et udtryk for, at brugerinddragelse er et vanskeligt fænomen, som kan være svært specifikt at indfange i en udbudsproces, som kan se forskellig ud fra gang til gang (Udbudskonsulent 2). Som beskrevet tidligere er brugerinddragelse et fænomen, som kan se forskellig ud og findes i forskellige former (Carstens et al. 2007: 28). Herudover findes der også forskellige grader af brugerinddragelse, som yderligere er med til at vanskeliggøre en specifik fastlagt proces for, hvorledes brugerinddragelse skal foregå i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.



Udbudsprocessen kan se forskellige ud fra gang til gang, fordi udbudsprocessen kan variere mellem at omhandle et nyt hjælpemiddel, et eksisterende eller genbrugshjælpemiddel og et udbud udarbejdet i et fællesudbud. Et nyt hjælpemiddel betyder, at kommunen skal udarbejde et udbud over en hjælpemiddel, som kommunen ikke før har foretaget aftaler over. Et eksisterende eller genbrugshjælpemiddel henviser til et hjælpemiddel, som kommunen tidligere har foretaget aftaler over. Et udbud udarbejdet i et fællesudbud betyder, at kommunen går sammen med andre kommuner om at sende hjælpemidler i udbud. Hermed er der flere forskellige faktorer, der kan vanskeliggøre kommunernes mulighed for at udarbejde en specifik proces for, hvorledes brugerinddragelsen skal foregå.

### *3.2.2.1 Skriftlig eller mundtlig inddragelse af brugerrepræsentanter*

Udbudskonsulenterne har ligesom brugerrepræsentanterne erfaringer med, at inddragelsen af brugerrepræsentanterne både kan ske skriftligt og mundtligt.

Udbudskonsulenterne har erfaringer med, at dialogen med brugerrepræsentanterne er vigtig i forbindelse med brugerinddragelse. Dog har udbudskonsulenterne forskellige erfaringer med, hvorvidt denne dialog og dermed inddragelsen af brugerrepræsentanterne kan foregå skriftlig eller mundtlig. En udbudskonsulent fortæller, at brugerinddragelse kan foregå som skriftligt inddragelse, hvis udbudskonsulenten, fagpersoner og brugerrepræsentanterne i udgangspunktet er enige om, hvilke krav, der skal indgå i kravspecifikationerne (Udbudskonsulent 1). Udbudskonsulenten mener, at det til tider kan være spild af tid, hvis brugerrepræsentanterne skal møde op til hvert eneste møde, hvis der er enighed blandt udbudskonsulenter, fagpersoner og brugerrepræsentanter. I denne situation mener udbudskonsulenten, at et udkast til kravspecifikationerne kan sendes til brugerrepræsentanterne, hvor brugerrepræsentanterne så har mulighed for at gennemse udkastet og komme med skriftlige kommentarer (Udbudskonsulent 1). Derimod mener udbudskonsulenten at det er vigtig, at brugerinddragelsen foregår mundtlig, *"hvis man [udbudskonsulenter, fagpersoner og brugerrepræsentanter] er meget lang fra hinanden i de her kravspecifikationer ..."* (Udbudskonsulent 1). En anden udbudskonsulent sætter spørgsmålstegn ved, om denne måde at inddrage brugerne på overhovedet kan kaldes brugerinddragelse. Udbudskonsulenten fortæller, at andre kommuner tit tager fat i brugergrupperne og spørger, om de kan godkende det materiale, som



kommunen på egen hånd har udarbejdet. Videre siger udbudskonsulenten: *"Og så kan man begynde at snakke om, er det så brugerinddragelse eller om det bare er en høringsproces, så er der jo ikke meget inddragelse i selve udarbejdelsen"* (Udbudskonsulent 2). Udbudskonsulenten siger endvidere, at hvis brugerinddragelsen foregår som en skriftlig inddragelse, så havde brugerinddragelsen været en nem opgave (Udbudskonsulent 2). Men udbudskonsulenten mener dog, at brugerinddragelse skal foregå således, at brugerrepræsentanten er fysisk tilstede, da udbudskonsulenten oplever, at det er igennem denne form for brugerinddragelse, at udbudskonsulenten får noget ud af brugerinddragelsen. Udbudskonsulenten mener, at brugerrepræsentanterne med denne form for brugerinddragelse får mulighed for at være i dialog med kommunens fagpersoner, samt at brugerrepræsentanterne får mulighed for at forklare sig, hvilket ifølge udbudskonsulenten er nemmere mundtligt end skriftligt (Udbudskonsulent 2). Denne holdning, til hvorledes brugerinddragelse skal foregå, deler en anden udbudskonsulent. Udbudskonsulentens erfaringer siger: *"Hvis brugerinddragelse sker per e-mail, så forholder de [brugerrepræsentanterne] sig kun til det der er skrevet, og man får ikke sådan de der tanker kastet op, og de deltager jo ikke, altså der kommer en masse ting, når der sidder mange rundt om bordet der har nogle interesser i det. Men det fungerer fint, hvis det [skriftlig inddragelse] er kort og præcist, det er de her krav, kan I godkende dem eller er der noget af det du tænker er helt galt. Så kan man sagtens gøre det. Men jeg [udbudskonsulenten] foretrækker helt sikkert, at man mødes"* (Udbudskonsulent 3). Udbudskonsulenten fortæller da også, at det gode ved brugerinddragelse er *"... at det er sundt for mig [udbudskonsulenten], at møde dem, der bruger de produkter, jeg sidder og udbyder. Og finde ud af, hvad der betyder noget i dagligdagen. Så får man også et lidt andet forhold til det, så bliver det faktisk et hjælpemiddel. Så den der med at finde ud af, hvor meget det egentligt betyder for dem i dagligdagen ... det er derfor også vigtig, at det er noget ordentligt de får"* (Udbudskonsulent 3). Hermed taler disse udbudskonsulenter for, at brugerinddragelsen skal foregå ved at invitere brugerrepræsentanterne til et møde med kommunen, hvor kravspecifikationerne kan drøftes. I denne forbindelse fortæller en udbudskonsulent, at antallet af møder, hvor kravspecifikationerne bliver drøftet efter erfaringer er forskellige *"på nogle produkter er der 1 møde på andre kan der være 5-6 møder"* (Udbudskonsulent 3). Hermed er der blandt udbudskonsulenterne forskellige erfaringer med, hvorvidt brugerinddragelsen burde foregå gennem kommentering af et skriftligt





materiale eller gennem deltagelse i et møde. Udbudskonsulenterne har dog erfaret, at der kan opstå et problem med den skriftlige form for brugerinddragelse, da et udbudsmateriale ikke altid er til at gennemskue og forstå for brugerrepræsentanterne. Udbudskonsulenterne har erfaringer med, at et udkast til udbudsmaterialet ikke er egnet til at blive læst af frivillige brugerrepræsentanter, som ikke beskæftiger sig med den slags materiale til dagligt. En udbudskonsulent udtaler følgende: *"Det tror jeg [udbudskonsulenten] ikke altid det [udbudsmaterialet] er. "Altså jeg sender jo ikke hele materialet til dem [brugerrepræsentanterne], jeg sender det, der omhandler tildeling, og det der omhandler kravspecifikationer, men jeg vil stadig sige, hvis man aldrig har prøvet det, så er man nødt til at sætte sig ned og snakke med dem, og så få dem det forklaret"* (Udbudskonsulent 1). Med denne kommentar synes en eller anden form for dialog i forbindelse med brugerinddragelse næsten umulig. Hermed er det forsøgt belyst, hvilke erfaringer udbudskonsulenterne har med, at brugerinddragelse enten foregår gennem kommentering af et skriftligt materiale eller gennem deltagelse i møder med kommunen.

### 3.2.2.2 Tidlig inddragelse af brugerrepræsentanter

DH og KL anbefaler i modellen for organisering af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, at brugerinddragelsen sker inden kravspecifikationerne udarbejdes, hvilket også er beskrevet i vejledning til loven. Udbudskonsulenterne har erfaringer med, at brugerrepræsentanterne bliver inddraget tidligt i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne. En udbudskonsulent fortæller, at det er vigtigt, at brugerinddragelsen ikke foregår for sent i forhold til udarbejdelsen af kravspecifikationerne, da det kan resultere i, at brugerinddragelsen blot bliver en blåstempling af det materiale, som udbudskonsulenten og eventuelle fagpersoner i samarbejde har udarbejdet. Udbudskonsulenten siger i denne forbindelse: *"Vi [kommunen] skal hen i starten og sige, vi har et udgangspunkt der siger det her, fordi det er et genudbud, så bruger vi jo meget af materialet igen, men spidser det af og så er det jo, at brugerrepræsentanterne skal ind i den mellem liggende fase og sige, jamen der stod det her sidste gang, det skal I ikke have med igen, eller der stod ikke det her sidste gang, det burde I tage med"* (Udbudskonsulent 2).

En anden udbudskonsulent fortæller, at brugerinddragelse foregår efter, der er blevet afholdt et møde med kommunens fagpersoner, hvor det blev identificeret,





hvad det var for nogle hjælpemidler, som skal udbydes (Udbudskonsulent 1). Efter et sådan møde skal man i gang med at udarbejde kravspecifikationerne og her inddrages brugerne af de hjælpemidler, der skal udbydes (Udbudskonsulent 1). Hermed er brugerrepræsentanterne med til at beskrive, *"... hvad er det for nogle hjælpemidler man [kommunen] gerne vil have, hvad er det for nogle tillægskriterier man gerne vil have, er det ren pris eller er det pris og kvalitet og for eksempel sortiment"* (Udbudskonsulent 1).

Hos en tredje udbudskonsulent foregår brugerinddragelse på en anden måde. Udbudskonsulenten udarbejder stort set et færdigt materiale - *"Altså laver udbudsbetingelserne og kravspecifikationerne og ser på det historiske forbrug, hvad har vi [kommunen] brugt tidligere og får det sat ind i en tilbudsliste osv., sådan at det ikke er helt fra bunden af, når så vi mødes med brugergruppen"* (Udbudskonsulent 3). Det kan diskuteres, om dette kan kaldes tidlig inddragelsen i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne eller ej, når udbudskonsulenten har udarbejdet dem. Men brugerrepræsentanterne bliver inviteret til et møde, hvor de kan diskutere kravspecifikationerne, hvilket kan betyde, at brugerrepræsentanterne er med til at udarbejde de endelige kravspecifikationer og bliver inddraget samtidig med andre aktører. Udbudskonsulenten siger: *"Så dem der er med i brugergruppen følger udbuddet fra A til Z"* (Udbudskonsulent 3).

Hermed er udbudskonsulenterne bevidste om, at brugerinddragelsen skal ske i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Samtidig har udbudskonsulenterne også erfaringer med, at brugerinddragelse foregår tidligt i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne.

### **3.2.2.3 Reel indflydelse**

Udbudskonsulenterne fik spørgsmål, om brugerinddragelsen foregår på en sådan måde, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler. Udbudskonsulenterne mener, at brugerinddragelse foregår på en sådan måde, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse på det materiale, der bliver udarbejdet. En udbudskonsulent har den opfattelse, at brugerinddragelsen forgår således, at brugerrepræsentanterne sidder med ved bordet og bliver lyttet til, af de fagpersoner der også er med til møderne, samt at brugerrepræsentanternes krav bliver skrevet ind i det endelige udbudsmateriale (Udbudskonsulent 2). Hermed mener udbudskonsulenten, at



brugerinddragelsen foregår på en sådan måde, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Dog siger udbudskonsulenten også, *"at fagpersonerne godt nok har det sidste ord med, hvad der skal stå, men det der kom ind, det blev stående til sidst som krav. Så de [brugerrepræsentanterne] har reel indflydelse ..."* (Udbudskonsulent 2). En anden udbudskonsulent mener også, at brugerinddragelsen foregår, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse. Men at det umiddelbart ikke er så tydeligt i de endelige kravspecifikationer, fordi brugerrepræsentanter og kommunernes fagpersoner er mere eller mindre enige om, hvilke krav der skal indgå i kravspecifikationerne (Udbudskonsulent 1).

#### 3.2.2.4 Afprøvning

Brugerinddragelse foregår ifølge en udbudskonsulent også i forbindelse med afprøvningen af de hjælpemidler, som kommunen får ind i forbindelse med et udbud af hjælpemidler. I forbindelse med afprøvningen evalueres produkterne i forhold til forskellige kriterier, hvor produkterne får point ud fra en given skala. Udbudskonsulenten siger: *"... der [til afprøvning] har vi [kommunen] så vidt det er muligt også haft repræsentanter fra handicaporganisationerne med"* (Udbudskonsulent 1). Udbudskonsulenter mener faktisk, at det giver mere at inddrage brugerne i forbindelse med afprøvning, end i selve udarbejdelsen af kravspecifikationerne, da det er her, produkterne er i hænderne på brugerrepræsentanterne så vel som på fagpersonerne og udbudskonsulenterne. Samtidig er det, som beskrevet, også i forbindelse med afprøvningen at produkterne skal have karakter, og her bliver det afgjort, om et produkt kan komme i betragtning eller ej. En udbudskonsulent har erfaringer med, at det er vigtig at have brugerrepræsentanterne med i afprøvning, fordi de ved, hvad der skal ses efter, når produkterne skal kvalitetstestes (Udbudskonsulent 3). Faktisk mener en udbudskonsulent, at det samarbejde, der til afprøvningen opstår mellem kommunens fagpersoner og brugerrepræsentanterne, er en af de gode og vigtige ting ved brugerinddragelse i forbindelse kommunale udbud af hjælpemidler. Udbudskonsulenten siger: *"for eksempel ved en afprøvning, der når terapeuter og brugere samarbejder, så kan man [kommunen] måske få en bedre afprøvning af produktet, fordi man måske ser nogle andre ting, end hvis man bare lige selv afprøver med en velfungerende person. Så ser man alligevel, hvordan det kan være svært for en bruger der har et eller andet handicap"* (Udbudskonsulent 1). Det blev belyst i



eksemplet med en brugerrepræsentant, der deltog i afprøvningen af velfærdsteknologi-toiletter.

Hos en anden udbudskonsulent, har brugerinddragelsen ikke foregået i forbindelse med afprøvningen. Her har det udelukkende været fagpersoner, der har deltaget i afprøvningen. Men udbudskonsulenten kan se, at når brugerinddragelsen skal foregå i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationer, så ville det være naturligt, at brugerinddragelsen også foregår i forbindelse med afprøvningen af produkterne (Udbudskonsulent 2).

Hermed ses det, at det er forskelligt, hvorvidt udbudskonsulenterne medtænker brugerinddragelse i forbindelse med afprøvning af hjælpemidlerne, som kommunerne får tilbud omkring. Dog ses det også i afsnittet, at udbudskonsulenterne mener, at brugerinddragelse i forbindelse med afprøvning er en relevant og naturlig forlængelse af brugerinddragelse i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne.

### *3.2.2.5 Antallet af brugerrepræsentanter*

Udbudskonsulenterne har erfaringer med, at der i udarbejdelsen af kravspecifikationer kan deltage for mange brugerrepræsentanter og ser hermed helst, at brugerinddragelse foregår med et minimum af brugerrepræsentanter. En af udbudskonsulenterne bruger i denne forbindelse ordsproget: *"for mange kokke fordærver maden"* (Udbudskonsulent 1). En anden udbudskonsulent mener, at brugerinddragelsen kan foregå ved deltagelse af en eller to brugerrepræsentanter, da udbudskonsulenten forventer, at de brugerrepræsentanter, der deltager i udarbejdelsen af kravspecifikationerne, har den fornødne viden om hjælpemidlet, og de forskellige brugere der skal benytte hjælpemidlet. Samtidig påpeger udbudskonsulenten, at der altid deltager mange fagpersoner i udarbejdelsen af kravspecifikationerne og i afprøvningen af produkterne (Udbudskonsulent 2). Derudover siger udbudskonsulenten også, at: *"vi [kommunen] skal heller ikke bruge for mange ressourcer på de her udbud, så vi skal prøve at begrænse antallet af folk, der deltager i de her brugergrupper"* (Udbudskonsulent 2). En tredje udbudskonsulent siger også at en til to brugerrepræsentanter og *"ikke flere for så drukner dialogen en lille smule..."* (Udbudskonsulent 3).

Hermed ses det, at brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, ifølge udbudskonsulenterne kan foregå ved inddragelse af en til to brugerrepræsentanter. Det opsigtvækkende ved dette kan være, at udbudskonsulenterne ikke differentiere deres antal af brugerrepræsentanter i



forhold til, for eksempel hvor mange hjælpemidler et udbud omhandler, de såkaldte delaftaler eller hvor mange forskellige kommuner der deltager i udbuddet, det der tidligere er blevet betegnet som udbudsfællesskaber.

I forlængelse af udbudskonsulenternes erfaringer med, hvor mange brugerrepræsentanter, der deltager i et kommunalt udbud af hjælpemidler, er det relevant, at undersøge, hvordan brugerinddragelsen foregår, hvis handicaporganisationerne eller medlemsorganisationerne ikke har mulighed for at pege på en brugerrepræsentant. Som tidligere fremhævet står der både i vejledningen til serviceloven, og i modellen DH og KL har udarbejdet, at kommunalbestyrelsen kan kontakte handicaporganisationerne eller medlemsorganisationerne, når der skal inddrages brugerrepræsentanter. Men hvad sker der, hvis disse organisationer ikke har mulighed for at pege på en brugerrepræsentant? Flere af udbudskonsulenterne giver udtryk for, at hvis handicaporganisationerne eller medlemsorganisationer ikke kan pege på en brugerrepræsentant, så gør de ikke andet for at finde brugerrepræsentanter, men konstaterer, at de har forsøgt og kan dokumentere, at de har forsøgt (Udbudskonsulent 1, Udbudskonsulent 2). Udbudskonsulenterne pointerer i denne forbindelse, at det ikke er muligt at tvinge nogle til at være brugerrepræsentanter, og derfor kan udbudskonsulenterne ikke gøre andet end at anmode handicaporganisationerne eller medlemsorganisationerne om at pege på en brugerrepræsentant (Udbudskonsulent 1). En anden udbudskonsulent mener heller ikke udbudskonsulenterne kan gøre andet end at kontakte organisationerne, denne udbudskonsulent stiller dog spørgsmålstejn ved, om udbudskonsulenterne i sådan en situation lever op til serviceloven (Udbudskonsulent 2).

### 3.2.3 Medlemmer af handicapråd

Jævnføre retssikkerhedsloven § 37 a, stk. 2 fremgår det, at kommunalbestyrelsen skal høre handicaprådet om alle initiativer, som har betydning for mennesker med handicap (Retsinformation.dk 3). Denne høring er som tidligere skrevet også en del af den model, DH og KL i samarbejde har udarbejdet. I denne model anbefales det, at handicaprådet som det sidste i udbudsprocessen bliver hørt. Handicaprådet har i denne forbindelse rollen som kontrolventil i forhold til at afgøre, om brugerinddragelsen har fundet sted, og om der er særlige lokale forhold, der gør sig gældende (DH/KL-modellen).



Fra 1. april 2006 blev det lovpligtigt for alle kommuner at have et handicapråd. Et handicapråd skal arbejde på tværs af alle kommunens sektorer for at sikre bredden i det handicappolitiske arbejde. Det vil sige, at rådet så vidt muligt skal samarbejde med alle kommunens forvaltninger om at skabe lige muligheder for borgere med handicap. Handicaprådets opgave er blandt andet, at rådgive kommunalbestyrelsen i handicappolitiske spørgsmål og rådet kan behandle alle lokalpolitiske spørgsmål, som vedrører mennesker med handicap. Handicaprådet kan tage spørgsmål af mere generel karakter op til drøftelse og komme med forslag til såvel politiske som administrative initiativer (Kommunalehandicapraad.dk). Handicaprådet består af 3-7 medlemmer fra handicaporganisationerne i kommunen. Disse medlemmer skal være udpeget efter indstilling fra Danske Handicaporganisationer (DH). Herudover består handicaprådet også af 3-7 medlemmer som er udpeget efter indstilling af kommunalbestyrelsen, heraf et antal af dens medlemmer. Til sidst er det væsentligt, at understrege, at handicaprådet bør sammensættes, så medlemmerne repræsenterer forskellige handicapgrupper og forskellige sektorer i kommunen (Kommunalehandicapraad.dk).

De kommunale handicapråd har, som skrevet, ikke en direkte indflydelse på brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Dog har medlemmerne af handicaprådet oplevet, hvorledes brugerinddragelsen har foregået i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationer.

### *3.2.3.1 Handicaprådsmedlem nummer 1*

Dette medlem af et kommunalt handicapråd har oplevet, at brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler ikke foregår, fordi handicaporganisationerne ikke formår et pege på brugerrepræsentanter der kan deltage. Derudover har dette medlem af et handicapråd erfaret, at der skal deltage mere end en brugerrepræsentant i udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Handicaprådsmedlemmet siger: *"Der skal mere end en person til at dyrke det [kravspecifikationerne] igennem, og personer med forskellige indgang til det her, for ligesom at kunne komme med nogle kvalificeret tilbagemeldinger"* (Handicaprådsmedlem 1). Handicaprådsmedlemmet har oplevelsen af, at god brugerinddragelse foregår, når brugerrepræsentanterne deltager i møder med kommunen, således at der er mulighed for, at brugerrepræsentanterne er med til at formulere de enkelte



emner i kravspecifikationerne (Handicaprådsmedlem 1). Handicaprådsmedlemmet har dog ingen direkte erfaringer med, at brugerinddragelse foregår således, at brugerrepræsentanter har en reel indflydelse på kravspecifikationerne. *”Det har jeg [Handicaprådsmedlem] ikke rigtig nogen oplevelse af, men jeg vil da tro, at man [kommunen] ikke kunne undgå, hvis man havde de rigtige brugere, som havde forstand på tingene, så tror jeg også, at kommunen ville lægge meget vægt på det [brugerinddragelse]”* (Handicaprådsmedlem 1).

### 3.2.3.2 Handicaprådsmedlem nummer 2

Dette handicaprådsmedlem har også oplevelsen af, at brugerinddragelsen skal foregå gennem deltagelse i et møde med kommunen. Handicaprådsmedlemmet har erfaringer med, at brugerinddragelsen ved disse møder gør udbudskonsulenterne klogere på de hjælpemidler, de skal udbyde, samt klogere på det behov der er for hjælpemidler (handicaprådsmedlem 2). I forlængelse heraf påpeger handicaprådsmedlemmet, at det er væsentligt, at brugerinddragelsen foregår så tidligt i processen, som det overhovedet er muligt. Dette er væsentligt, for hvis ikke dette er tilfældet, har handicaprådsmedlemmet erfaret, at brugerrepræsentanterne ikke har reel indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Handicaprådsmedlem 2).

Herudover har handicaprådsmedlemmet erfaringer med at brugerinddragelsen foregår ved en tidlig inddragelse af handicaprådet. Det vil sige, at handicaprådet bliver inviteret til møder med kommunen, hvor kravspecifikationerne bliver drøftet. Hvis udbuddet omhandler hjælpemidler, som handicaprådet ikke har forstand, kontakter handicaprådet andre brugerrepræsentanter, som har den relevante viden. Efter at handicaprådet har drøftet kravspecifikationerne bliver disse ifølge handicaprådsmedlemmet sendt ud til kommentering hos andre brugerrepræsentanter (Handicaprådsmedlem 2).

Fordelen ved denne form for brugerinddragelse er, at det giver handicaprådene en reel mulighed for at vurdere, om brugerinddragelsen har fundet sted, da handicaprådet selv bliver en del af processen om brugerinddragelsen og udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Handicaprådsmedlem 2). Samtidig mener handicaprådsmedlemmet, at handicaprådsmedlemmernes kontinuerlige kontakt med kommunen medvirker til, at medlemmerne har en større mulighed for reel indflydelse, fordi der allerede er skabt en relation mellem handicaprådet



og kommunen (Handicaprådsmedlem 2). Handicaprådsmedlemmet påpeger i forlængelse heraf, at vedkommende har erfaringer med, at brugerinddragelsen også foregår i forbindelse med afprøvningen af produkterne. Dog er det i denne forbindelse ikke handicaprådsmedlemmerne, der bliver inddraget, men derimod brugerne af de forskellige hjælpemidler (Handicaprådsmedlem 2).

Det skal understreges, at denne måde at foretage brugerinddragelse er efterspurgt af handicaprådet. Handicaprådsmedlemmet udtaler: ”Vi [handicaprådet] *har bedt om i mange år, kan vi ikke komme med på grundforløbet i stedet for at vente til I [kommunen] har lavet jeres materiale som egentligt er blevet godkendt i forvejen*” (Handicaprådsmedlem 2).

Handicaprådsmedlemmerne har opfordret til denne form for brugerinddragelse, da de har erfaringer med, at der ikke bliver taget højde for deres høringssvar, når de foregår til sidst i processen. Handicaprådsmedlemmet siger: ”... *når vi [Brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter og medlemmer af handicapråd] når der til, så venter de [kommunen] bare på, at få det [udbudsmaterialet] godkendt. Og det [red. handicaprådet pointerer] tager de til efterretning, men det bliver jo ikke kørt ind i materialet med mindre man ikke er så langt henne i processen, så kan de nå at tilføje det*” (Handicaprådsmedlem 2).

#### 3.2.3.4 Handicaprådsmedlem nummer 4

Dette medlem af et kommunalt handicapråd har oplevelsen af at sidde med to forskellige kasketter på. Vedkommende fungerer både som medlem af handicaprådet, men også som brugerrepræsentant i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

Handicaprådsmedlemmet oplever, at brugerinddragelsen foregår i starten af processen omkring udarbejdelse af kravspecifikationerne. ”*Det gør vi [brugerrepræsentanterne] egentlig fra starten af og lige så snart kommunen begynder at sætte kravene, så er vi faktisk inde, så har kommunen lavet nogle rammer og hvis vi gør opmærksom på nogle andre krav, så bliver de føjet til, og der bliver måske trukket noget fra*” (Handicaprådsmedlem 4). Heri antyder handicaprådsmedlemmet også, at brugerinddragelsen foregår således, at brugerrepræsentanten har en reel indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne. I forlængelse heraf har handicaprådsmedlemmet erfaringer med, at brugerinddragelse bedst foregår gennem deltagelse i møder med kommunen. ”... *Det er nok lidt svært at gøre det på skrift med nogle*





*specifikke ting og nogle områder, hvor man [brugerrepræsentanten] måske skal være forklarende og have nogle svar tilbage, så er det nemmere at man [kommunen] sætter sig ned og taler om det” (Handicaprådsmedlem 4). Handicaprådsmedlemmet uddyber at god brugerinddragelse: ”... handler om at man [brugerrepræsentant og kommune] er ligeværdig eller bliver respekteret. At man har en god og fornuftig dialog, sådan at man er i øjenhøjde, så det ikke bliver den der kommune, der igen kommer og trækker noget ned over hovedet på nogen” (Handicaprådsmedlem 4)*

### **3.2.3.5 Handicaprådsmedlem nummer 5**

Dette sidste handicaprådsmedlem oplever, at brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler kan foregå både skriftligt og mundtligt. Medlemmet af handicaprådet mener, der er forskel på, hvorledes brugerinddragelse foregår, alt efter hvilket hjælpemiddel der sendes i udbud: *”medicinske hjælpemidler, kan man [brugerrepræsentanterne] kommentere skriftlig, men fysiske hjælpemidler skal der være nogle til stede for at vurderer det, efter nogle kvalitetskriterier” (Handicaprådsmedlem 5).*

### **3.2.4 Opsamling**

I dette analyse afsnit bliver det tydeligt, at der er forskellige opfattelser af, hvorledes brugerinddragelsen foregår i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

Brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenter har forskellige oplevelser, når brugerinddragelse foregår gennem kommentering på et skriftligt materiale. Nogle brugerrepræsentanter mener ikke, at brugerinddragelsen kan foregå gennem kommentering af et skriftligt materiale, fordi de oplever en manglende indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Hvorimod de oplever en større indflydelse, når brugerinddragelsen foregår ved et møde med kommunen. Udbudskonsulenterne har erfaringer med, at brugerinddragelsen ikke giver det samme, når den foregår gennem skriftlig kommentering på et materiale, fordi brugerrepræsentanterne i den forbindelse udelukkende forholder sig til det, der allerede står i materialet og dermed bliver tilbagemeldingerne ikke så nuanceret som ønsket. Samtidig erfarer udbudskonsulenterne, at det skriftlige materiale ikke egner sig til at blive sendt ud til de frivillige brugerrepræsentanter.





Herimod er der andre brugerrepræsentant, som mener at brugerinddragelse gennem kommentering på et skriftligt materiale godt kan fungere, og at betingelser for at brugerinddragelsen kan foregå er de samme, uanset om brugerinddragelsen foregår gennem kommentering på et skriftligt materiale eller deltagelse i et møde med kommunen. Brugerrepræsentanterne oplever nemlig, at brugerinddragelsen skal foregå gennem en dialog med kommunen om kravspecifikationerne. Samtidig har brugerrepræsentanterne erfaringer med, at der er en vis sammenhæng mellem brugerinddragelse som foregår tidlig i udbudsprocessen og god og reel brugerinddragelse, fordi en tidlig brugerinddragelse giver mulighed for at skabe en dialog om kravspecifikationerne. Hermed mener brugerrepræsentanterne også at brugerinddragelse sen i udbudsprocessen ikke er brugerinddragelse. Udbudskonsulenterne er i denne forbindelse bevidst om, at brugerinddragelse skal foregå tidligt i udbudsprocessen og har også erfaringer med, at brugerinddragelsen foregår således. Samtidig har udbudskonsulenterne også erfaringer med, at brugerinddragelse foregår på en sådan måde, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse på det endelige udbudsmateriale.

Der er blandt brugerrepræsentanterne delte meninger om, hvorvidt det er gavnligt for brugerinddragelsen, at der deltager flere brugerrepræsentanter i det samme kommunale udbud af hjælpemidler. Nogle brugerrepræsentanter mener, det er gavnligt, fordi det giver et samspil mellem brugerrepræsentanterne og en mulighed for at medtænke flere forskellige typer brugere af hjælpemidlet. Mens andre brugerrepræsentanter mener, at det svækker brugerinddragelsen, fordi de har oplevet, at brugerrepræsentanterne ikke havde samme holdning til og erfaringer med, hvilke krav der var vigtig at få skrevet ind i kravspecifikationerne. Udbudskonsulenterne har i denne forbindelse erfaringer med, at en til to brugerrepræsentanter er passende. Med dette antal er det ikke for ressourcekrævende at inddrage brugerne, og der er ikke fare for, at dialogen mellem kommunen og brugerrepræsentanterne drukner.

Herudover oplever brugerrepræsentanterne, at brugerinddragelse, der foregår i forbindelse med afprøvning af produkterne, giver bedre udbud i sidste ende, fordi brugerrepræsentanterne kan gøre kommunerne opmærksomme på, at udbuddene ikke alene skal køres på pris, men også skal køres på kvalitet og anvendelighed. Udbudskonsulenter har også erfaringer med, at



brugerinddragelse foregår i forbindelse med afprøvning af produkterne, og mener at brugerinddragelsen om muligt er mere vigtig i forbindelse med afprøvningen, fordi her opstår dialogen mellem kommunen og brugerrepræsentanterne, og fordi det er her det bliver afgjort, hvorvidt et produkt kan vinde udbuddet eller ej.

Handicaprådsmedlemmernes erfaringer med hvorledes brugerinddragelse foregår minder om brugerrepræsentanternes erfaringer. Dette kan skyldes, at flere af de handicaprådsmedlemmer, der deltager i undersøgelsen, sidder i handicaprådet som repræsentanter for forskellige handicaporganisationer og er udpeget af DH. Dog med den forskel at et medlem af et handicapråd oplever, at brugerinddragelse foregår ved at inddrage handicaprådet tidligt i udbudsprocessen.

### **3.3 Aktørernes idealer og barrierer**

I det sidste analyseafsnit forsøges det at belyse, hvorledes brugerrepræsentanterne, udbudskonsulenterne og handicaprådsmedlemmerne beskriver hvordan brugerinddragelsen kan foregå ideelt, samt hvilke barrierer de ser i forbindelse med brugerinddragelsen. Dette gøres, da der senere i undersøgelsen vil blive belyst, hvilke anbefalinger til ændringer af brugerrepræsentanterne, udbudskonsulenterne og handicaprådsmedlemmer har til brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

#### **3.3.1 Brugerrepræsentanter**

##### **3.3.1.1. Ideel brugerinddragelse:**

Brugerrepræsentanterne mener umiddelbart, at brugerinddragelse ideelt skal foregå således, at brugerrepræsentanternes erfaringer og holdninger i udarbejdelsen af kravspecifikationerne bliver vægtet lige så højt, som andre der deltager i udarbejdelsen (Brugerrepræsentant 2). Ideel brugerinddragelse er samtidig, at de der deltager ved mødet om udarbejdelsen af kravspecifikationerne lytter til hinanden, og at der respekt omkring de forskellige roller, man spiller i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 2).

En anden brugerrepræsentant mener, at ideel brugerinddragelse foregår, når brugerrepræsentanten formår at fokusere på udarbejdelsen af kravspecifikationerne og ikke på at fortælle sin livshistorie og dermed



udelukkende fokusere på egne erfaringer og behov for hjælpemidlet. Det er ifølge brugerrepræsentanten vigtig, at brugerrepræsentanten, der deltager i udarbejdelsen af kravspecifikationerne, formår at medtænke alle typer brugere, der skal benytte sig af det udbudte hjælpemiddel (Brugerrepræsentant 1).

I tilfælde af brugerinddragelse gennem kommentering på et skriftligt materiale, mener en brugerrepræsentant, at det ville foregå ideelt, hvis brugerrepræsentanten kender navnet på den udbudskonsulent, der har sendt udbudsmaterialet, og at det samtidig er muligt for brugerrepræsentanten at komme i kontakt med udbudskonsulenten, hvis brugerrepræsentanten har behov for det (Brugerrepræsentant 5).

Herudover mener brugerrepræsentanterne at brugerinddragelse kan blive endnu mere ideelt, hvis brugerrepræsentanterne på en eller anden måde fik at vide, at udbudskonsulenterne også tog hensyn til de kommentarer, som brugerrepræsentanten fremhæver i udkastet til kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 5, Brugerrepræsentant 6).

### *3.3.1.2 Barrierer i forbindelse med brugerinddragelse:*

Brugerrepræsentanterne har identificeret forskellige barrierer i forbindelse med, hvorledes brugerinddragelse kan foregå.

En af brugerrepræsentanterne mener at manglende viden blandt brugerrepræsentanterne, der deltager i udarbejdelsen af kravspecifikationerne, er en barrierer i forbindelse med brugerinddragelsen. Den manglende viden der refereres til, er brugerrepræsentanternes manglende viden om, hvad et udbud er, samt hvordan et udbud er bygget op. Brugerrepræsentanten siger: *”Det er viden om hvad pokker det er, der foregår. Første gang, det var fuldstændig volapyk eller kinesisk for mig [brugerrepræsentanten], jeg fattede simpelthen ikke, hvad det her gik ud på. Og hvordan man bygger et udbud op ...”* (Brugerrepræsentant 1). Ifølge brugerrepræsentanten har den manglende viden om kommunale udbud, blandt andet resulteret i, at brugerrepræsentanten har stillet krav, der var urimelige og svære at opfylde. Brugerrepræsentanten siger, at viden om kommunale udbud kan hjælpe brugerrepræsentanterne med at stille de rigtig krav på de rigtig tidspunkter (Brugerrepræsentant 1). Dette kan muligvis være med til at højne brugerinddragelsen, hvis udbudskonsulenterne får en oplevelse af, at brugerrepræsentanterne ved noget om udbuddene og er i stand til at stille relevant og rimelig krav i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Dette skal ikke forstås således, at



brugerrepræsentanterne på nuværende tidspunkter ikke stiller relevante og rimelige krav, men at erfaringerne siger, at der bliver peget på medlemmer, som ikke før har fungeret som brugerrepræsentanter, og som derfor kan sidde med lignede oplevelser i forbindelse med brugerinddragelse i et kommunalt udbud af hjælpemidler. Heroverfor mener en anden brugerrepræsentant, at en barriere for brugerinddragelsen er kommunernes uvidenhed om, hvad brugerinddragelse egentlig indebærer (Brugerrepræsentant 3). Brugerrepræsentanten mener, at kommunernes uvidenhed kan være skyld i, at brugerinddragelse i nogle tilfælde kommer til at foregå, som en proforma-opgave og dermed ikke som en inddragende opgave (Brugerrepræsentant 3).

### 3.3.2 Udbudskonsulenter

#### 3.3.2.1 Ideel brugerinddragelse

Flere af udbudskonsulenterne mener, at den ideelle brugerinddragelse er, hvis det er muligt, at handicaporganisationerne og medlemsorganisationerne kunne holde øje med, hvornår kommunerne udarbejder nye aftaler omkring hjælpemidler og de den forbindelse gør opmærksom på, at kommunerne skal huske at inddrage brugerne i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Udbudskonsulent 1, Udbudskonsulent 2). Udbudskonsulenterne synes nemlig til tider, at det er vanskeligt og tungt at kontakte alle relevante handicaporganisationer og medlemsorganisationer. Opgaver bliver ifølge udbudskonsulenterne især tungt, fordi flere af organisationerne ikke giver et retursvar på udbudskonsulenternes anmodning (Udbudskonsulent 1, Udbudskonsulent 2). Det manglende retursvar kan for udbudskonsulenternes side give en smule usikkerhed om, hvorvidt der deltager brugerrepræsentanter fra organisationerne. Samtidig kan det også være problematisk i forhold til tidsplaner, fordi udbudskonsulenterne skal finde en anden måde at inddrage brugerrepræsentanter (Udbudskonsulent 2).

En anden udbudskonsulent mener at ideel brugerinddragelse er, når brugerrepræsentanterne kommer til møderne med kommunen forberedt og med nogle gode og kvalificeret krav og holdninger til udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Udbudskonsulent 3).

Herudover mener en udbudskonsulent, *"at kombinationen af, at der er sådan nogenlunde lige mange ergoterapeuter og måske brugerrepræsentanter eller sådan noget lignende giver den bedste dialog på området"* (Udbudskonsulent 4). Den ideelle brugerinddragelse vil derfor være, hvis der i forbindelse med



udarbejdelsen af kravspecifikationer var lige mange fagpersoner og brugerrepræsentanter, for herved at sikre at alle bliver hørt i processen.

### 3.3.2.2 barrierer i forbindelse med udbud af hjælpemidler

Udbudskonsulenterne har ligesom brugerrepræsentanterne identificeret nogle barrierer i forhold til brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Flere af udbudskonsulenterne mener, at en barriere for brugerinddragelse *"Lige nu (...) er det kørselsgodtgørelsen"* (Udbudskonsulent 1). Videre siger en anden udbudskonsulent: *"... den strid der er lige nu i forhold til betaling for eksempel af transportomkostninger, altså det kunne være rigtig fint, at få den sådan klarlagt, sådan at alle viste hvordan reglerne egentlig var. For det er sådan en irriterende ting som egentligt ikke burde være noget, for det vigtige er jo at vi får dem med"* (Udbudskonsulent 3). Derudover mener denne udbudskonsulent også, at en barriere for brugerinddragelse er, at brugerrepræsentanterne har mange ønsker og ideer til kravspecifikationerne. Men disse ønsker og ideer kan ofte være svære at efterkomme for udbudskonsulenterne, fordi de skal arbejde efter nogle givende regler (Udbudskonsulent 3). I forlængelse heraf mener udbudskonsulenten, at brugerrepræsentanterne ikke har nogen forståelse for udbud og processen, hvorfor brugerrepræsentanterne har en anden indgangsvinkel til udbudsprocessen end udbudskonsulenten (Udbudskonsulent 3).

Til sidst mener en udbudskonsulent, at barriererne for brugerinddragelse til dels opstår, fordi der er mangel på information om brugerinddragelse og til dels opstår, fordi der intern i kommunerne er et rollefordelingsspørgsmål omkring, hvem der skal sørge for, at brugerne bliver inddraget (Udbudskonsulent 2). Udbudskonsulenten undrer sig over, at det er indkøberne, som skal sikre brugerinddragelsen, når det er Serviceloven, der foreskriver, at brugerinddragelse skal ske i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationer (Udbudskonsulent 2). Derfor mener udbudskonsulenten, at en af barriererne for at brugerinddragelsen overhovedet kommer til at foregå i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationer er et informations- og rollefordelingsspørgsmål (Udbudskonsulent 2).

### 3.3.3 Medlemmer af handicapråd



### 3.3.3.2 Barrierer i forbindelse med brugerinddragelse

En af barriererne i forbindelse med brugerinddragelse kan ifølge et medlem af et kommunalt handicapråd være, at brugerrepræsentanterne ikke er klædt ordentligt på til opgaven som brugerrepræsentant. Hermed menes, at brugerrepræsentanten ikke er i stand til at se udover sine egne behov og erfaringer med et givent hjælpemiddel. Medlemmet af et kommunalt handicapråd siger: *"Hvis du bliver udpeget for en gruppe, så kan der godt ligge en barriere, hvis du vælger nogle som ikke har den nødvendige bredde i forståelse af de muligheder der er inden for dette område. De skal skoles i at tænke bredere end egne erfaringer"* (Handicaprådsmedlem 5). Herudover mener handicaprådsmedlemmet også, at der i forbindelse med brugerinddragelse og udarbejdelsen af kravspecifikationer, kan ligge en barriere i at gode erfaringer med gamle produkter kommer til at blokere for nye muligheder og nye produkter (Handicaprådsmedlem 5). Derfor er det vigtigt, at brugerrepræsentanterne følger med i udviklingen inden for de produkter, som brugerrepræsentanterne menes at have viden inden for. Samt at brugerrepræsentanterne har erfaringer nok til at vurdere om nye hjælpemidler kvalitetsmæssigt og anvendelsesmæssigt er bedre end gamle velkendte produkter.

Et andet handicaprådsmedlem mener, at en barriere for brugerinddragelse kan være, at de kommunale handicapråd først skal høres til sidst i udbudsprocessen. Medlemmet mener, at det kan være vanskeligt for handicaprådet at gøre sin indflydelse gældende, hvis de bliver inddraget som sidste instans. Det vil sige, at hvis handicaprådet har forslag til ændringer i udbudsmaterialet bliver det givetvis taget til efterretningen, men medlemmet af handicaprådet har svært ved at forestille sig, at udbudsmaterialet bliver ændret på den baggrund. Samtidig mener medlemmet også, at det kan svække brugerrepræsentanternes indflydelse, hvis manglende brugerinddragelse først bliver opdaget, når handicaprådet får udbudsmaterialet i hænderne. Dette kan ifølge medlemmet af handicaprådet svække brugerinddragelsen, fordi udbudskonsulenten ikke har tid til at inddrage brugerrepræsentanterne på en fornuftig måde, fordi udbudskonsulenten arbejder efter en eller anden dagsorden. Hermed kan brugerinddragelse blive rent proforma (Handicaprådsmedlem 1). Dette medlem af et kommunalt handicapråd mener også, at en af barriererne for brugerinddragelse er den mængde materiale som brugerrepræsentanterne bliver stillet overfor i forbindelse med udarbejdelsen af



kravspecifikationerne. Handicaprådsmedlemmet udtaler sig således: *"Det der er problemet, det er, at hvis du får sådan et stort materiale, som måske kræver rigtig lang tid, at læse igennem og komme med kommentar til, fordi der er så mange ting der skal afklares, jamen så kan du sige, at de beder en almindelig frivillig person et eller andet sted, bruge så meget tid på det her, uden at få noget for det"* (Handicaprådsmedlem 1). I forlængelse heraf mener handicaprådsmedlemmet, at en barriere er, at *"udbudsmaterialet er ikke forståeligt"* for brugerrepræsentanterne (Handicaprådsmedlem 1). Til sidst mener handicaprådsmedlemmet, at uvidenhed hos brugerrepræsentanterne er en barriere for brugerinddragelsen. *"Det kan være rigtig svært, fordi de ikke kender til området og du ved ikke, hvad du skal lægge vægt på, og du ved ikke, hvilke specifikationer der betyder noget"* (Handicaprådsmedlem 1).

### 3.3.4 Opsamling

Hermed ses det, at både brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne har holdninger til hvordan brugerinddragelsen kan foregå ideelt. Samtidig ses det også, at det ikke er de samme aspekter i processen om brugerinddragelse disse to aktører fremhæver i denne forbindelse. Dette kan bunde i deres forskellige roller i selve udbuddet, og at de dermed har forskellig fokus, når det kommer til brugerinddragelse. Herudover ses det også i dette afsnit, at både brugerrepræsentanter, udbudskonsulenter og handicaprådsmedlemmer kan identificere flere forskellige barrierer for god brugerinddragelse. Brugerrepræsentanterne lægger vægt på, at uvidenhed både fra brugerrepræsentanternes og fra udbudskonsulenternes side er en barriere for god brugerinddragelse. Handicaprådsmedlemmerne lægger også vægt på brugerrepræsentanternes manglende viden overfor udbudsprocessen og deres rolle i denne proces. Derudover fremhæver et handicaprådsmedlem problematikken omkring den sene inddragelse af handicaprådene i udbudsprocessen som en barriere for god brugerinddragelse.

Udbudskonsulenterne lægger derimod vægt på en mere aktuel barriere i forbindelse med brugerinddragelse, nemlig diskussionen omkring, hvem der skal betale brugerrepræsentanternes transportudgifter i forbindelse med deltagelse i møder om kravspecifikationer med kommunerne.





## 4.0 Konklusion

Jeg har med nærværende undersøgelse forsøgt, at besvare problemformuleringen: *Hvordan foregår brugerinddragelsen i forbindelse med et kommunalt udbud af hjælpemidler?*

Konklusionen af denne undersøgelse er, at brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler foregår meget forskelligt alt efter hvilke aktører der spørges. Brugerrepræsentanterne har forskellige erfaringer og holdninger til brugerinddragelsen i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Derudover er brugerrepræsentanternes erfaringer og holdninger også forskelligt fra udbudskonsulenternes erfaringer og holdninger til kommunale udbud. Ligesom hos brugerrepræsentanterne har udbudskonsulenterne også forskellige holdninger og erfaringer til hvorledes brugerinddragelsen skal foregå i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler.

Brugerrepræsentanternes og udbudskonsulenternes opfattelser af brugerinddragelse er ikke så forskellige. Brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne, der deltager i denne undersøgelse, mener, at brugerinddragelse skal fungere som vidensdeling mellem brugerrepræsentanterne og de professionelle – både udbudskonsulenterne og kommunens fagpersoner, i forhold til kravspecifikationerne. Herudover har brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne også de samme erfaringer med hvorledes brugerinddragelse foregår. Brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne har alle erfaringer med, at brugerinddragelse foregår gennem kommentering på et skiftligt materiale, ved deltagelse i et møde med kommunen, og at brugerinddragelsen både kan foregå tidligt og sent i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Dog har brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne forskellige erfaringer af, hvordan brugerinddragelsen fungerer bedst. Brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne er enige om, at der skal skabes dialog omkring kravspecifikationerne. Men de har forskellige erfaringer af, hvordan denne dialog kan opstå. Derudover har brugerrepræsentanterne og udbudskonsulenterne også forskellige erfaringer af, hvorvidt brugerinddragelse foregår således, at brugerrepræsentanterne har en reel indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Udbudskonsulenter og





brugerrepræsentanter har også forskellige oplevelser af, hvornår brugerinddragelsen sker tidligt i processen omkring udarbejdelsen af kravspecifikationerne.

Til sidst mener brugerrepræsentanterne at det er vigtigt, at brugerinddragelsen både foregår i forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikationerne og i forbindelse med afprøvning af de produkter, der er i betragtning i udbuddet. Derimod mener flere af udbudskonsulenterne, at det er mere gavnligt, at brugerinddragelsen udelukkende foregår i forbindelse med afprøvningen, fordi det er her, brugerrepræsentanterne og kommunens fagpersoner står med produkterne i hånden og skal vurdere, hvorvidt produktet stadig skal forblive i betragtning i udbuddet. Dette kan ifølge udbudskonsulenten give brugerrepræsentanterne en større mulighed for reel indflydelse på, hvilket produkt kommunen skal udarbejde en aftale over. Det skal nævnes at handicaprådsmedlemmerne erfaringer og holdninger ligge sig op af brugerrepræsentanternes. Dette kan skyldes at handicaprådsmedlemmerne der deltager i denne undersøgelse er medlemmer, der er blevet udpeget af DH og dermed sidder i handicaprådene som repræsentanter for handicaporganisationerne.

I denne undersøgelse ses der en vis sammenhæng mellem de barrierer som brugerrepræsentanterne, udbudskonsulenterne og handicaprådsmedlemmer identificere i forbindelse med brugerinddragelse. De ser uvidenhed som en barriere. Denne uvidenhed opstår hos brugerrepræsentanterne, fordi de ikke er bevidst om, hvilken rolle de skal spille i et udbud, samtidig er brugerrepræsentanterne også uvidende om, hvad et kommunalt udbud er. Udbudskonsulenternes uvidenhed findes også omkring brugerrepræsentanternes rolle, og hvad brugerinddragelse er. Denne uvidenhed blandt både brugerrepræsentanter og udbudskonsulenter bliver en barriere, fordi brugerrepræsentanter ikke bliver inddraget i processen således, at de har indflydelse på kravspecifikationerne.

Samtidig er udbudskonsulenternes manglende viden om, at brugerinddragelsen overhovedet skal finde sted en væsentlig barriere for brugerinddragelse. Herudover ser udbudskonsulenterne tvivlen om, hvem der skal betale for brugerrepræsentanternes transportudgifter i forbindelse med deltagelse i udarbejdelsen af kravspecifikationerne, som en væsentlig barriere for brugerinddragelsen.



Handicaprådsmedlemmerne ser også den sene inddragelse af handicaprådene som en barrierer for brugerinddragelse. Handicaprådets opgave er blandt andet at sikre, at brugerinddragelsen har fundet sted i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. Hvis ikke dette er tilfældet, skal handicaprådet gøre kommunen opmærksom på det. Barriereren opstår, fordi handicaprådsmedlemmer har oplevelsen af, at kommunen i sådanne tilfælde ikke har tid nok til at foretage en fornuftig brugerinddragelse.

Hermed er konklusionen, at brugerinddragelse kan foregå på mange forskellige måder, og at brugerinddragelse har mange forskellige former, og at der er mange forskellige grader af brugerinddragelse.



## 5.0 Anbefalinger

Dette afsnit skal forstås som en normativ perspektivering, hvori informanternes anbefalinger til ændringer af processen omkring brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler beskrives. Dette afsnit vil forhåbentlig give anledning til en diskussion af, hvorledes processen omkring brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, kan ændres eller forbedres.

### 5.1 Brugerrepræsentanter

I følgende afsnit beskrives de anbefalinger til brugerinddragelsesprocessen, som brugerrepræsentanterne har peget på.

En af brugerrepræsentanterne anbefaler, at der skal sættes regler for, i hvor høj grad brugerrepræsentanterne skal høres i forbindelse med brugerinddragelse i kommunale udbud af hjælpemidler (Brugerrepræsentant 6). Brugerrepræsentanten kommer med denne anbefaling, fordi vedkommende har oplevet, at det evige problem i forbindelse med brugerinddragelse er, at brugerrepræsentanterne ikke bliver hørt i tilstrækkelig grad (Brugerrepræsentant 6). Derudover synes brugerrepræsentanten, at det burde være et krav at udbudskonsulenterne følger den model for organisering af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler, som DH og KL i samarbejde har udarbejdet (Brugerrepræsentant 6). Brugerrepræsentanten mener at modellen giver et godt overblik over processen omkring brugerinddragelse, samtidig understreger modellen ifølge brugerrepræsentanten, forskellen på brugerinddragelse og høringsprocessen i de kommunale handicapråd (Brugerrepræsentant 6).

En anden anbefaling fra en brugerrepræsentant er en vidensbank, hvor brugerrepræsentanter kan orientere sig om, hvad andre brugerrepræsentanter har haft fokus på i forbindelse med et givent hjælpemiddel. Brugerrepræsentanten pointerer, at det ville være fordelagtig, hvis brugerrepræsentanterne delte deres erfaringer og viden, således at hver brugerrepræsentant, hver gang vedkommende skulle deltage i udarbejdelsen af kravspecifikationernes kan trække på andres erfaringer og viden. Dette ville også bevirke, at brugerrepræsentanterne i højere grad kan medtænke andre brugeres erfaringer og behov i udarbejdelsen af kravspecifikationerne (Brugerrepræsentant 5). Samtidig mener brugerrepræsentanten også, at det ville være fordelagtig, at man udarbejdede et system, således at



brugerrepræsentanterne er klar over, om der deltager andre brugerrepræsentanter i udbuddet og eventuelt hvorledes brugerrepræsentanterne kommer i kontakt med hinanden, hvis dette er nødvendigt (Brugerrepræsentant 5).

Herudover anbefaler en brugerrepræsentant at kommunerne medsender billeder af de hjælpemidler som skal sendes i udbud. Billederne kan ifølge brugerrepræsentanten lette arbejdet med at kommentere på udbudsmaterialet. Derudover vil brugerrepræsentanten også anbefale udbudskonsulenterne at medsende flere detaljer om selve udbuddet. For eksempel kunne brugerrepræsentanten godt tænke sig at blive informeret om hvor lang tid den aftale, der bliver lavet på baggrund af udbudsmaterialet, skal løbe (Brugerrepræsentant 5).

## 5.2 Udbudskonsulenter

I dette afsnit beskrives, de anbefalinger til brugerinddragelsesprocessen, som udbudskonsulenterne har peget på.

Flere af udbudskonsulenterne er enige om, at det er fordelagtigt, at udarbejde en juridisk artikel, som beskriver den krydshenvisning, der burde være mellem udbudsloven og serviceloven, når der tales om udbud af hjælpemidler. Formålet med denne anbefaling er at skabe mere opmærksomhed på brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. En af udbudskonsulenterne siger i denne forbindelse: *"Det er lidt sjovt, at det er en indkøber, der skal sidde og huske på noget, der ligger over i Serviceloven. Men det er jo her, hvor udbudslovgivningen og servicelovgivningen griber ind i hinanden."* (Udbudskonsulent 2). I forlængelse af dette, er der fra udbudskonsulenternes side også en anbefaling om, at sprede rygter om, at brugerinddragelsen skal finde sted, og at handicaporganisationerne og medlemsorganisationerne står til rådighed i forhold til at pege på relevante brugerrepræsentanter. Denne anbefaling bakker en anden udbudskonsulent op om. Udbudskonsulenten ville anbefale, at der på hjemmesiden med DH/KL-modellen, fremgik historier fra brugerrepræsentanter, som fortæller, hvad det egentligt betyder for brugerrepræsentanterne at være med i udarbejdelsen af kravspecifikationerne, samt hvordan brugerrepræsentanter har oplevet, at blive inddraget. Dette skal fungere som inspiration til kommunerne. Udbudskonsulenten oplever nemlig, at andre kommuner ikke gør noget ud af brugerinddragelsen. Udbudskonsulenten mener, at hvis disse historier var



tilgængelige, så kunne andre kommuner erfare, at det virkelig er vigtig at inddrage brugerrepræsentanterne, samt at brugerinddragelse og brugerrepræsentanterne på denne måde blev mere synlige (Udbudskonsulent 3).

Udover denne anbefaling, anbefaler en af udbudskonsulenterne, at der oprettes en database, hvor udbudskonsulenterne kan offentliggøre kommende udbud. Tanken er, at handicap- og medlemsorganisationerne skal have adgang til denne database. Organisationerne vil modtage en mail, hver gang der bliver offentliggjort et udbud, som er relevant for organisationen. Det vil sige, at organisationerne i forbindelse med deres oprettelse på databasen vælger hvilke produktområder, de ønsker at blive inddraget i, når de skal sendes i udbud af kommunerne. Hermed bliver det handicap- og medlemsorganisationernes ansvar at holde øje med kommunernes udbud af hjælpemidler og deres ansvar at kontakte kommunerne, hvis de ønsker at deltage i udarbejdelsen af kravspecifikationerne. Denne anbefaling har baggrund i udbudskonsulenternes erfaringer med manglende tilbage meldinger, når kommunerne kontakter handicap- og medlemsorganisationerne i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler. *"Jeg [udbudskonsulenten] vil sige, dette der med vi skal kontakte alle de her organisationer, det synes jeg kan være lidt tungt, jeg kunne godt foretrække, at man på en eller anden måde havde en eller anden fælles database, hvor kommunerne lagde deres forventede udbudsplan ind og så kunne de organisationer der var interesseret, gå ind og kigge, jamen der er de her u, forventende udbud, det næste årstid på genbrugshjælpemidler, hvor vil vi gerne være med. Jamen så henvend jer til kommunerne"* (Udbudskonsulent 1). Det skal her påpeges, at udbudskonsulenten bag denne anbefaling er bevidst om, at kommunen stadigvæk er forpligtet til at finde en brugerrepræsentant, hvis organisationer ikke melder tilbage på et udbud, der er blevet offentliggjort i databasen (Udbudskonsulent 1).

### **5.3 medlemmer af handicapråd**

Flere medlemmer af kommunale handicapråd anbefaler, at inddragelsen af handicaprådene sker langt tidligere end skrevet i modellen, som DH og KL har udarbejdet. Et medlem af et kommunalt handicapråd anbefaler, at handicaprådene deltager i møder, hvor udarbejdelsen af kravspecifikationerne bliver drøftet, så vidt medlemmerne af handicaprådet har holdninger og erfaringer med det hjælpemiddel, kommunen ønsker at sende i udbud. Efter medlemmet af handicaprådets mening, er dette den bedste måde, at sikre



brugerinddragelsen. Denne anbefaling kommer fra handicaprådsmedlemmet, som har oplevet denne måde at inddrage handicaprådet på.



## 6.0 Litteraturliste

- Brandt, Å. og Jensen, L. (2010): *"Definition og afgrænsning af hjælpemiddelbegrebet"* kap. 1 i *"Grundbog om hjælpemidler – til personer med funktionsnedsættelse"*, Munkgaard Danmark, København
- Brandt, Å. og Jensen, L. (2010): *"Hjælpemidlers betydning for brugerne"* kap. 3 i *"Grundbog om hjælpemidler – til personer med funktionsnedsættelse"*, Munkgaard Danmark, København
- Carstens, E. et al. (2007): *"Hvad er brugerinddragelse?"* i *"Brugerinddragelse på handicapområdet – et nøglebegreb i velfærdssamfundets udvikling"*, Videnscenter for bevægelseshandicap
- Carstens, E. et al. (2007): *"Det handler (også) om demokrati"* i *"Brugerinddragelse på handicapområdet – et nøglebegreb i velfærdssamfundets udvikling"*, Videnscenter for bevægelseshandicap
- Carstens, E. et al. (2007): *"Brugerinddragelsens politiske aktualitet"* i *"Brugerinddragelse på handicapområdet – et nøglebegreb i velfærdssamfundets udvikling"*, Videnscenter for bevægelseshandicap
- DH/KL-modellen: *"Model for organisering af brugerinddragelse i forbindelse med kommunale udbud af hjælpemidler"* fra Danske handicaporganisationer og Kommunernes Landsforening  
[www.handicap.dk/politik/tilgaengelighed/fakta/hjelpemidler/model-for-brugerinddragelse](http://www.handicap.dk/politik/tilgaengelighed/fakta/hjelpemidler/model-for-brugerinddragelse)
- Fuglsang og Olsen (2007): *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer"* red. Fuglsang og Olsen, Roskilde Universitetsforlag
- Højberg, H. (2007): *"Hermeneutik"* kap. 9 i *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer"* red. Fuglsang og Olsen, Roskilde Universitetsforlag
- Kommunalehandicapraad.dk  
<http://www.kommunalehandicapraad.dk>



- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2004): *"Interview – introduktion til et håndværk"* Hans Reitzels Forlag, København
- Kvale og Brinkmann (2009): *"Interview – introduktion til et håndværk"* Hans Reitzels Forlag, København
- Lyng, K. og Olsson, G. (2010): *"Hjælpeiddelmarkedet"* kap. 7 i *"Grundbog om hjælpemidler – til personer med funktionsnedsættelse"*, Munkgaard Danmark, København
- Pertersen, A og Juul, C. (2010): *"Hjælpeidelformidling"* kap. 6 i *"Grundbog om hjælpemidler – til personer med funktionsnedsættelse"*, Munkgaard Danmark, København
- Rendtorff, J. D. (2007): *"Fænomenologien og dens betydning"* kap. 8 i *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer"* red. Fuglsang og Olsen, Roskilde Universitetsforlag
- Socialministeriet og Finansministeriet (2002): *"Hvem er brugeren?"* i *"Web-håndbog om brugerinddragelse"*, Socialt Udviklingscenter
- Socialministeriet og Finansministeriet (2002): *"Brugerinddragelse – hvorfor?"* i *"Web-håndbog om brugerinddragelse"*, Socialt Udviklingscenter
- Socialministeriet og Finansministeriet (2002): *"Hvad er brugerinddragelse?"* i *"Web-håndbog om brugerinddragelse"*, Socialt Udviklingscenter
- [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk) , læst den 10. Oktober 2014-11-24  
[www.socialstyrelsen.dk/handicap/hjaelpemidler/om-hjaelpemidler](http://www.socialstyrelsen.dk/handicap/hjaelpemidler/om-hjaelpemidler)
- [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk) (1), læst den 8. August 2014  
[www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=161883](http://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=161883)
- [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk) (2), læst den 8. August 2014  
[www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=135335](http://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=135335)
- [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk) (3), læst den 6. September 2014  
<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=163342>