



2009-12-30
RAPPORT
Anders Karlsson
2 bilagor

Fritt val av hjälpmedel, erfarenheter och framtid – rapport från konferens den 23 november 2009

Inledning

Den 23 november 2009 genomfördes en halvdagskonferens kl.13.00-16.30 inom ramen för projektet Fritt val av hjälpmedel i Kronoberg. Arrangör var Siv Zethraeus, projektledare för projektet Fritt val av hjälpmedel.

Syftet med konferensen var att lyfta fram erfarenheter och lärdomar bland dem som deltog under konferensen och som kunde härledas till försöksperioden med Fritt val av hjälpmedel i Kronoberg. Konferensen hade en speciell tanke att lyfta fram olika förbättringar som behövs i olika kontakter mellan brukare och förskrivare och personal från hjälpmedelsverksamheter.

Konferensens deltagare

Totalt inbjöds ca 100 personer till konferensen och 28 personer tackade ja och deltog.

Deltagare under denna konferens var brukare som genomfört fritt val av hjälpmedel, brukare som deltagit i fokusgrupper, förskrivare som bistått brukare i deras val av hjälpmedel och/eller deltagit i någon av tidigare förskrivarkonferenser, personer som deltagit i projektets olika arbetsgrupper under försöksperioden, projektmedarbetare och berörda chefer inom hjälpmedelsverksamheten.

Föreläsare under konferensen

Siv Zethraeus bjöd in fyra föreläsare som bidrog med olika perspektiv:

Yvonne Hellsten, verksamhetschef, Landstingets hjälpmedelscentral, som beskrev och reflekterade runt Fritt val av hjälpmedel och möjligheten för brukare att kunna öka sitt självbestämmande och påverka sin egen rehabiliteringsprocess. Yvonne menade att de egna valen för brukaren flyttar fram brukarens position och påverkar samarbetet mellan förskrivare, konsulenter, tekniker och brukare i positiv bemärkelse. Hon beskrev att de egna och personliga valen för medborgarna ökat i samhället och att varje medborgare ska få möjlighet att påverka sin livssituation så långt som möjligt. Det gäller nu också personer med funktionsnedsättning som skall kunna välja sina förskrivna hjälpmedel.



Pelle Kölhed, ordf. RTP, ordf. i Hjälpmedelsinstitutets (HI:s) brukarråd och delaktig i projekten i alla försökslandsting, beskrev hur samhällsutvecklingen påverkat personer med funktionsnedsättningar och att samhällets ambitioner inte omsätts i praktisk verklighet för flertalet av personer med funktionsnedsättningar. Pelle gav också exempel på olika nationella och internationella styrdokument som skjuter på och förklarar rättigheterna för personer med funktionsnedsättningar på såväl samhällsgrupp och individnivå. Pelle menade att i projektet Fritt val av hjälpmedel har brukarnas inflytande kunnat diskuteras mer på djupet och bemötandet av personer med funktionsnedsättningar har visat sig viktigt att utveckla så att brukare kan få stöd i att välja hjälpmedel och öka sitt självbestämmande. Samtidigt har det visat sig att många personer med behov av hjälpmedel redan idag får sina behov tillgodosedda på ett bra sätt.

Andreas Johansson, ordf. Unga synskadade, delaktig i projektet i Kronoberg och har gjort ett fritt val av hjälpmedel. Andreas pekade på att som brukare har man bäst kännedom om vilka hjälpmedel som passar bäst och vad man trivs med. Fritt val av hjälpmedel innebar en möjlighet för honom att välja ett bättre hjälpmedel än vad landstinget hade upphandlat och kunde tillhandahålla. Han berättade också att brukare sinsemellan utbyter mycket information om olika hjälpmedel och ger varandra tips om hur man skall gå tillväga för att få hjälpmedel som passar ens egna behov. Andreas efterlyste ett ännu friare val genom att förskrivningar i framtiden skulle formuleras så att funktionsnedsättningen kom i fokus och inte det specifika hjälpmedlet. En sådan förändring skulle dels kunna bidra till bättre rehabiliteringsprocesser och dels kunna spara pengar åt landstinget.

Anders Karlsson, organisationskonsult inom konsultföretaget IGO-R och som anlitas i projektets olika delar i de tre försökslandstingen. Anders har genomfört en enkätundersökning i Kronoberg riktad till förskrivare av hjälpmedel och de förskrivare som bistått brukare att genomföra fritt val av hjälpmedel. Undersökningens sammanställning finns som bilaga (bilaga 1). Sammanfattningsvis visade enkätundersökningen att förskrivarna var väl förberedda att möta brukarnas frågor och viljeyttringar att välja hjälpmedel. Förskrivarna var nöjda med att kunna erbjuda fritt val av hjälpmedel till de brukare som andra önskemål än de kunde tillgodose via landstingets eller kommunens utbud av hjälpmedel. Förskrivarna är positiva till att permanenta försöket med Fritt val av hjälpmedel.

Grupparbete kring fem olika frågeställningar

En del av konferensen bestod i att deltagarna arbetade i fem olika grupper som diskuterade och besvarade en frågeställning i varje grupp. Fullständiga frågeställningar finns i bilaga 2. Varje grupp leddes av en utsedd deltagare och varje grupp dokumenterade och presenterade sina samtal enligt nedan.



Grupp 1 arbetade med frågeställningen – Hur har fritt val påverkat inflytandet för den enskilde och vad skulle ytterligare kunna förstärka brukarnas inflytande?
Gruppen kom fram till att det fria valet lett till ökad delaktighet för brukarna och att det fria valet förenklats för både brukare och förskrivare. Som brukare har man ofta fått kämpa för att sina egna åsikter skall bli styrande.

I framtiden skulle brukarnas inflytande vid upphandlingar behöva bli bättre och det fanns flera deltagare som skulle vilja delta i upphandlingsarbetet så att sortimentet förbättrades. Det fanns också åsikter om att brukarna skulle kunna bidra i utvärderingar av hjälpmedel och hjälpmedelshantering och beskriva vad som varit positivt och negativt. En idé som diskuterades var att ett internetforum via t ex HI skulle kunna ge brukare och förskrivare ökade kunskaper och bättre erfarenhetsutbyte.

Grupp 2 arbetade med frågeställningen – Hur skulle det framtida Fria valet kunna förenklas och utvecklas?

Diskussionerna kretsade kring att förskrivningsprocessen skulle behöva utvecklas. Brukarnas ansvar och rättigheter i förskrivningsprocessen är inte beskrivna tillräckligt. Brukarnas möjligheter att göra val och påverka sin situation skulle tydligt lyftas fram. Förskrivarnas ansvar betonas alltför mycket vilket kan leda till att mötet mellan förskrivare och brukare får alltför stort fokus på att minska risker och förhindra skador. Brukarnas preferenser skulle behöva komma fram mer.

Gruppen föreslog utveckling av det fria valet genom att:

- utforma ett system med servicepott för varje individ
- utforma ett system där rekvisitionen arbetas bort och förenkla den administrativa hanteringen
- utforma en sökdatas på olika hjälpmedel och en skapa en utställning som kan visa hjälpmedel
- tillgång till sökdatas på hjälpmedelscentralen för brukare, gärna i anslutning till en kundtjänst
- en koordinator som kan svara på frågor kring fria val av hjälpmedel

Grupp 3 arbetade med frågeställningen – Hur skulle brukarnas synpunkter kunna tas tillvara så att sortimentet blev bättre uppdaterat, bredare och bättre exponerat?

De förslag som gruppen kom fram till var att sortimentsarbetet skulle utvecklas genom att brukare skulle ingå i sortimentsgrupperna och direkt kunna föra fram sina erfarenheter och behov. Upphandlingsperioden skulle behöva förkortas så att nya och utvecklade hjälpmedel skulle kunna införlivas kontinuerligt i sortimentet. En utställning skulle behöva tillskapas för att exponera hjälpmedel och HI:s hemsida bör utvecklas till att presentera hjälpmedel. Gruppen stödde en fortsättning av det fria valet.



Grupp 4 arbetade med frågeställningen – Hur kan samspelet mellan brukaren, förskrivare och förskrivare/tekniker bli ännu bättre? Ge gärna exempel.

Gruppen berättade i sin redovisning att beroendesituationen mellan förskrivaren och brukaren behöver belysas eftersom den starkt påverkar samarbetet. Det är viktigt att brukaren och förskrivaren enas om gemensamma mål så att rehabiliteringsprocessen leder åt rätt håll.

Det är viktigt att uppmärksamma ”de tysta” som inte riktigt har förmågan att göra sin röst hörd och som inte till fullo kan nyttja det fria valet.

Gruppen tryckte på möjligheten att byta förskrivare som en viktig del i brukarens inflytande och att finna en bra samarbetspartner i förskrivaren bidrar till att rehabiliteringsprocessen blir så bra som möjligt.

Grupp 5 arbetade med frågeställningen – Hur kan hjälpmedelsproducenter och brukare få fler tillfällen att informera varandra, diskutera individuella behov och att sälja/köpa hjälpmedel direkt?

Gruppen hade fem olika vägar för att minska avståndet mellan producent och brukare:

- tillskapa butik där möten kan ske
- hjälpmedelsbuss som kan bli tillgänglig för många
- mässa i Kronoberg för att skapa möten och köpmöjligheter
- utveckla möjligheterna via internat t ex nyttja pricerunner
- skapa möjligheter till möten mellan brukare och företag

Panelsamtal

Vid slutet av konferensen arrangerades ett panelsamtal mellan föreläsarna som framträdde under eftermiddagen, Siv Zethraeus, Helen Lindberg, arbetsterapeut barn- och ungdomsrehabiliteringen och Ann Eriksson, arbetsterapeut Växjö kommun. Panelsamtalet leddes av Anders Karlsson och konferensens samtliga deltagare inbjöds till att ställa frågor.

Samtalet berörde följande frågeställningar:

- Hur kan brukare som inte är med i en förening/organisation kunna påverka?
- Förskrivningsprocessen behöver förändras på flera punkter t ex undanta vissa hjälpmedel, förskrivarens förhållandevis stora ansvar riskerar att fria val inte genomförs, förskrivningen bör kunna överklagas.
- Det är viktigt att skilja på den enskildes identitet och personlighet från funktionsnedsättningen.
- Det är viktigt att en marknad kan utvecklas. Marknaden kommer att skapa bättre möjligheter för brukare att välja och att pröva och uppleva olika hjälpmedel.
- Återanvändningen behöver lösas eftersom det fria valet kan skapa resursslöseri och att hjälpmedel inte kommer fler tillgodo.
- Brukarinflytandet – fråga mer vid möten med brukare.

- Bilagor: 1) Enkät till förskrivare om Fritt val av hjälpmedel
2) Grupparbete – Frågeställningar



Bilaga 1
Enkät svar
Anders Karlsson
2009-11-22

Enkät till förskrivare om fritt val av hjälpmedel i Kronoberg **Bearbetning och summering**

(27 utskickade enkäter, 19 svar varav 2 ej genomfört fritt val och därför ej bearbetade)

Hur kom brukaren fram till att använda möjligheten med ett fritt val av hjälpmedel?

Information från förskrivare (12 svaranden)

Genom bekanta (2)

Annons (3)

Via handikapporganisation

Funnit på marknaden

Landstingets hemsida

Vilket/vilka var skälen till att brukaren ville göra ett fritt val?

Finns ej i sortiment(11) – funktion, modell, utseende, smidighet, vikt.,

Barn som behövde vuxenstorlek

Hur stöttade du brukaren så att han/hon kunde genomföra ett fritt val?

Information om det fria valet (möjligheter, tillvägagångssätt/rutiner, ansvaret alternativa hjälpmedel, olika företag, affärer, hemsidor) och dela ut broschyr.

Kontaktade anhörig som fick hjälpa till.

Brukaren visste själv (2)

Vilka frågor ställde brukaren och/eller närstående om det fria valet av hjälpmedel?

Var kan man vända sig för att finna alternativ?

Var kan jag köpa hjälpmedlet?

Vilket ekonomiskt stöd får man, vad blir kostnaden och hur betalas hjälpmedlet?

Hur blir det med service och reparation?

Hur går instruktion av produkten till?

Vad händer om jag valt fel?

Kan du hjälpa mig att hitta hjälpmedlet?

Vad kan du rekommendera?

Vad innebär det att äga hjälpmedlet?

Några visste redan.

Ställdes det några frågor från brukaren som du hade svårt att hjälpa till med eller som du blev osäker hur du skulle hantera? I så fall vilka?

Inte någon förskrivare hade några svårigheter eller någon osäkerhet.

Har du någon vetskap om hur hjälpmedlet införskaffades? Om du har det så berätta gärna hur det gick till och vad det innebar för dig, brukare och ev. närstående?

IGO-R

INDIVID GRUPP ORGANISATION – *Relationer*

Sankt Eriksterrassen 72B, 112 34 Stockholm | Telefon 08-462 03 65



Kontaktat och köpt i affär i staden t ex sängbutik och cykelaffär(5).
Direkt via leverantör – via telefon eller nätet (6)
Undersökt marknaden själv och fick hjälp av sonen vid inköpet.

Om du har kännedom? Hur har servicen fungerat på hjälpmedlet?

Bra service(2)
Ingen service ännu (6).
Övriga vet ej.

Har du haft någon kontakt med brukaren, personal eller närstående efter att det fria valet genomförts och vad har den kontakten handlat om?

6 stycken har följt upp och det har fungerat bra.
I några fall har brukaren/förälder ringt upp och berättat.

Om du genomfört uppföljning? Hur har du följt upp brukarens användning och nytta av hjälpmedlet?

Telefon och/eller samtal, flera gånger i samband med uppföljning av annat/andra hjälpmedel/processer (7)

Bad brukaren själv kontakta mig om det blev problem.

Ingen kontakt (6)
Skulle man?

Vad betydde det för dig att kunna erbjuda möjligheten att göra ett fritt val?

Kändes bra att kunna erbjuda ett annat alternativ och kunna tillgodose önskemål.
Bra alternativ för enkla hjälpmedel och för de som vill påverka och äga.
Gjorde jobbet själva----ett administrativt merarbete
Min kompetens behövdes inte.
Ett bra alternativ för enklare hjälpmedel.

Hur var det för dig att bedöma om brukaren var kapabel att erbjudas och genomföra ett fritt val?

Ingen svårighet (12), lätt avgöra eller så har brukaren själv koll
I ett fall mycket svårt. Bra med frågemallen.
Ibland svårt t ex om tolk skall vara med eller om tiden är knapp.
Brukaren var inte kapabel, sonen hjälpte till.

Vad skulle du vilja förbättra i det fria valet om försöksprojektet skulle permanentas?

Ett bra regelverk med liten pappershantering.
Ett alternativ till ägarmodellen med delat ansvar mellan brukare och förskrivare.
Att det blir lättare för brukarna att på egen hand få tag på hjälpmedel.
Affär i kommunen
Förenkla proceduren innan brukaren får remissen.
Tydligare riktlinjer genom ändring av lagen, så att vi kan arbeta med hjälpmedel som är barnets egna t ex inställningar.
Inget (3)



Vet ej(2)

Något som du skulle vilja tillägga kring det fria valet av hjälpmedel?

Det har varit intressant och givande.

Viktigt att även i fortsättningen kunna erbjuda detta alternativ.

En affär hade underlättat och gjort fritt val populärare. Det kan vara svårt att leta själv.

På sikt kan det bli problem när våra gamla sitter med många olika hjälpmedel av varierande kvalitet, med olika fel.

Bra med fritt val för de flesta. Problemet uppstår när brukaren anser sig klara av att välja och förskrivaren har annan mening.

Jag tycker (tyvärr) att det varit mest tidskrävande. De flesta äldre tycks vilja ha ”våra” hjälpmedel.

Det behövs lång tid innan brukare och förskrivare börjar tänka i nya banor. Hur blir det för de brukare som inte själva klarar att göra val och som inte har anhöriga som hjälper till?



Bilaga 2

Grupparbete – fördjupa er i minst två frågor. Gruppledare dokumenterar på blädderblad.

1) Ett av projektets mål har varit att stärka brukarnas inflytande när de väljer och utformar sina hjälpmedelslösningar. De flesta brukare som gjort fritt val är nöjda.

Hur har Fritt val påverkat inflytandet för den enskilde och vad skulle ytterligare kunna förstärka brukarnas inflytande?

2) Många förskrivare har skrivit i enkäten att Fritt val varit positivt men ganska krångligt och tidskrävande. Brukarna har haft många frågor kring ekonomi, inköp och service och reparation.

Hur skulle det framtida Fritt val kunna förenklas och utvecklas?

3) Den största delen av de fria valen har genomförts p g a att produktsortimentet varit för smalt eller inte presenterat?

Hur skulle brukarnas synpunkter kunna tas tillvara så att sortimentet blev bättre uppdaterat, bredare och bättre exponerat?

4) Samspelet mellan brukaren/anhöriga och personal är avgörande för att hjälpmedlet skall fungera så bra som möjligt.

Hur kan samspelet mellan Förskrivare, konsulenter/tekniker och brukare bli ännu bättre? Ge gärna exempel

5) Hur kan hjälpmedelsproducenter och brukare få fler tillfällen att informera varandra, diskutera individuella behov och att sälja/köpa hjälpmedel direkt?

Vad behöver inträffa för att hjälpmedelsbutiker skall startas?