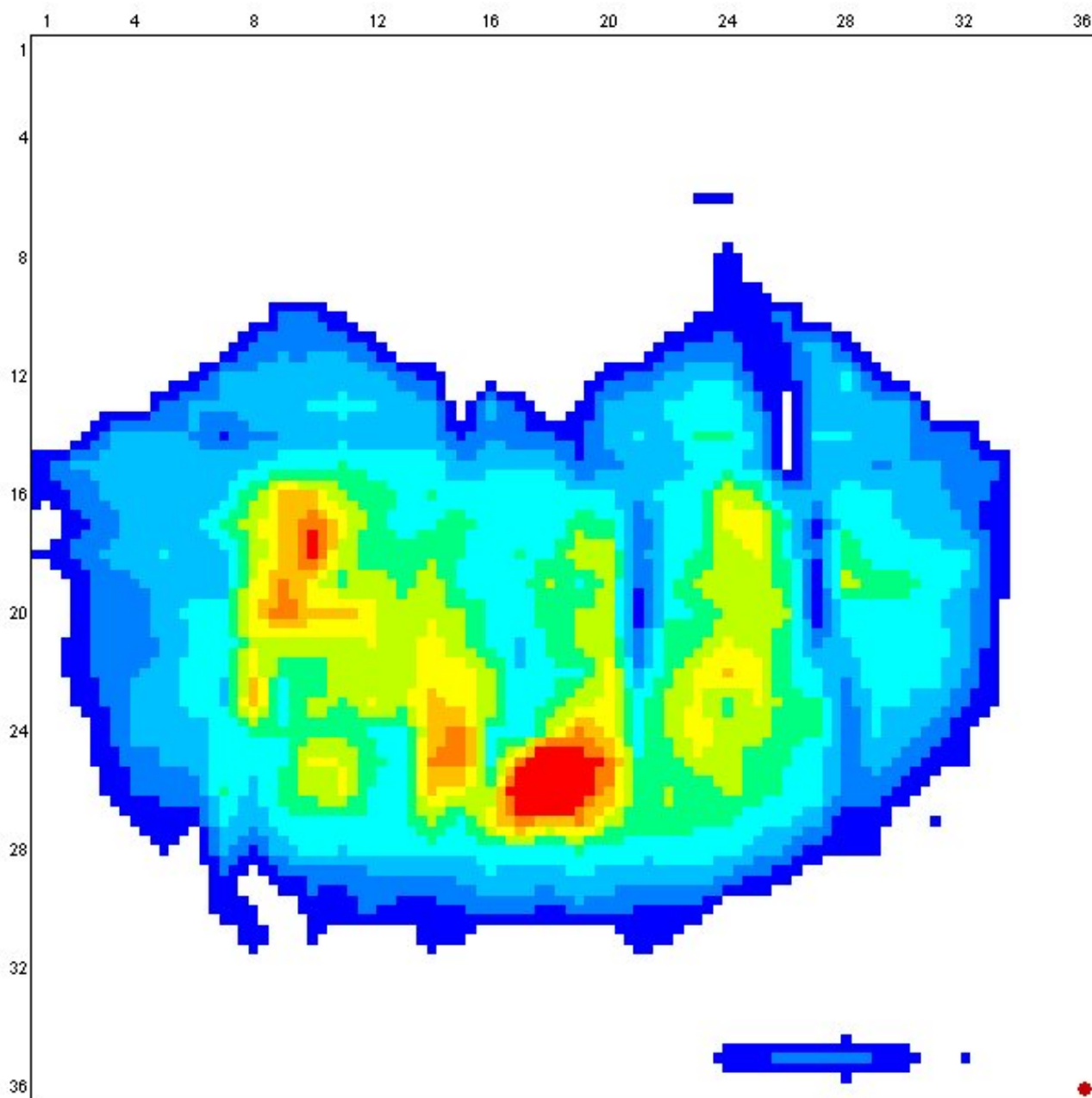


# Specialrådgivning på hjælpemiddelområdet



**Samrådet af 2007**

## **Indholdsfortegnelse**

<b>FORORD</b>	<b>3</b>
<b>HVILKE BORGERE HAR BEHOV FOR SPECIALRÅDGIVNING?</b>	<b>4</b>
<b>VILKÅR OG FINANSIERING</b>	<b>6</b>
<b>”VI ER BLEVET BEDRE KONSULENTER”</b>	<b>9</b>
<b>BORGERNE VINDER OG KOMMUNEN VINDER</b>	<b>11</b>
<b>SPECIALIST FREM FOR GENERALIST</b>	<b>13</b>
<b>VORHERRE BEVARE OS!</b>	<b>15</b>
<b>INDLÆG FRA MINI-SEMINARET</b>	<b>18</b>

## Forord

"Samrådet af 2007 – Specialrådgivning på hjælpemiddelområdet" har til formål at fremme kvalitet og udvikling af specialrådgivning på hjælpemiddelområdet. Samrådets medlemmer er offentlige institutioner, som fra 2007 og frem har regionsforpligtigelser i form af specialrådgivning på hjælpemiddelområdet.

Samrådet ønsker med denne rapport at sætte fokus på specialrådgivning og dens betydning for borgere og kommuner. Samrådet er også bekymret for de vilkår faglighed og særlige ekspertiser har i en kommunal verden, som domineres af et meget stramt økonomisk råderum.

Den første artikel sætter fokus på "Hvilke borgere har behov for specialrådgivning?", og hvad specialrådgivning er og hvilke kompetencer der kræves. Specialrådgivning er for de få, de sjældne og de komplekse sager.

Dernæst ses på "Vilkår og finansiering". Fra amtslig forpligtigelse til købmand med en usikker omsætning. Der gøres overvejelser over hvad der skal til for at et offentligt marked kan fungere.

Journalist Vibeke Frost Oxholm har på opfordring fra samrådet set nærmere på hvad strukturreformen har betydet for området, og på forskellen mellem at være ansat som generalist eller specialist. Vibeke Frost Oxholm har skrevet to artikler, dels "Vi er blevet bedre konsulenter" om de positive sider ved forandringerne, og dels "Specialist frem for generalist" om arbejdsvilkårene på hjælpemiddelcentralerne.

Hjælpemidler er en billig foranstaltning for samfundet og det rigtige hjælpemiddel kan give borgeren mistede muligheder igen. I artiklen "Borgerne vinder og kommunen vinder" argumenteres for den win-win-situation, hjælpemiddelcentralerne kan formidle mellem kommune og borgere. Ekspertise er kendetegnet ved at der vides stadig mere om mindre og mindre. Artiklen kommer også ind på begrebet "bæredygtighed", som ikke er til at komme uden om, når det skal vurderes om ekspertise er økonomisk.

Samrådet har i nærværende rapport givet plads til en skrap salut fra en af vores medarbejdere. Helle Dreier peger i sit synspunkt "Vorherre bevare os" på nogle væsentlige problemer ved de nuværende vilkår, hvor hun mener, at vi er ved at ofre mange års opbygget velfærd uden at sætte noget i stedet.

Samrådet har på Health og Rehab 2009 inviteret til et mini-seminar "Spar 100.000 kr. pr. sag – og få tilfredse borgere". Den sidste del af nærværende rapport gengiver de power-points, der blev benyttet på mini-seminaret.

## Hvilke borgere har behov for specialrådgivning?

Kommunalreformen har medført at den enkelte kommune har fået det fulde myndighedsansvar. Kommunen skal derfor, i særligt komplekse sager, tage stilling til, om de har behov for at supplere deres kompetencer med specialviden udefra.

*Af Helle Linaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre*

Når det er relevant at stille spørgsmålet "Hvilke borgere har behov for specialrådgivning?", hænger det naturligvis sammen med, at de institutioner, der indgår i "Samrådet af 2007" har som primær opgave at yde specialrådgivning, indenfor hjælpemiddelområdet.

Det umiddelbare svar på spørgsmålet er, at det er borgere med betydelige funktionsnedsættelser, det man kan beskrive som vidtgående fysiske eller psykiske handicap, der har behov for, at der er mulighed for at få rådgivning på et meget højt kvalificeret fagligt niveau.

For at kunne besvare spørgsmålet mere uddybende og nuanceret, er det nødvendigt at folde begrebet specialrådgivning indenfor hjælpemiddelområdet mere ud.

### **Definition af ordet "specialrådgivning"**

Der findes ikke en vedtaget definition af ordet "specialrådgivning". Specialrådgivning bruges ofte for at beskrive, at det drejer sig om rådgivning i specielle situationer til forskel fra ordet rådgivning, som ofte bruges i forbindelse med rådgivning og vejledning, når det drejer sig om hyppigere og mere almindelige situationer.

### **Kompetencer til at yde specialrådgivning**

Specialrådgivning er en rådgivning der ydes af en fagligt kompetent person, der har et solidt teoretisk fundament og har opnået specialiseret viden ved at arbejde som praktiker og problemløser indenfor et givent fagområde. Den fag-

lige person har desuden opnået en solid erfaring, dels på baggrund af at finde frem til de løsningsforslag, der har vist sig at være succesfulde og dels på baggrund af de erfaringer, som de mindre velegnede løsninger har givet.

### **Specialrådgivning indenfor hjælpemiddelområdet**

Specialrådgivning indenfor hjælpemiddelområdet retter sig traditionelt set mod personer med svære fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser, men det er som udgangspunkt den instans, der har myndighedsansvaret og derfor skal træffe afgørelser, der får brug for specialrådgivning i særlige situationer, afhængigt af om de nødvendige kompetencer indenfor området er til stede.

Når en borger har svært ved at klare de daglige gøremål, på grund af en varigt nedsat funktionsevne, kan vedkommende rette henvendelse til sin bopælskommune, der har myndighedsansvaret på området.

I de allerfleste tilfælde vil kommunens sagsbehandler kunne vurdere, om borgeren er berettiget til et hjælpemiddel i henhold til lovgivningen og i givet fald kunne finde frem til den løsning, der bedst opfylder borgerens behov.

I enkelte tilfælde vil det være vanskeligt, selv for erfarne sagsbehandlere, at finde frem til den løsning, der kan afhjælpe de vanskeligheder, borgeren har med at klare de daglige gøremål. I disse tilfælde er der behov for at kunne få rådgivning af en person eller instans, der har særlige kompetencer indenfor

hjælpe-middelområdet.

Frem til Kommunalreformen i 2007 var hjælpe-middelområdet indenfor den offentlige forvaltning organiseret således, at kommunerne kunne få konsulentbistand fra de amtslige hjælpe-middelcentraler til at få løst komplicerede hjælpe-middelproblematikker. Som følge af Strukturreformen blev amterne nedlagt, og kommunerne fik det fulde myndighedsansvar.

Efter Kommunalreformen har kommunerne fortsat mulighed for at få specialrådgivning ved at bruge de tidligere amtslige Hjælpe-middelcentraler eller Centre for Kommunikation og Hjælpe-midler, som nu enten drives af en kommune eller en region. Kommunerne skal nu betale for at få denne specialrådgivning.

### ***Hvad kendetegner specialrådgivningen?***

Specialrådgivningen skal være individuel og helhedsorienteret.

Specialrådgivning er baseret på systematisk udredning og analyse.

Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om:

- kompensations- og støttemuligheder,
- målgruppen,
- processer i komplekse sager eller
- metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.

### ***Hvilke borgere har behov for specialrådgivning***

Når man skal beskrive hvilke borgere, der har behov for specialrådgivning, ville det være enkelt og ligetil, såfremt man kunne opliste en række diagnoser. Hvis man undersøger, hvilke diagnoser, der er hyppigst forekommende, i de tilfælde, hvor kommunerne har benyt-

tet sig af specialrådgivning fra hjælpe-middelcentralerne, er det i stor udstrækning borgere med neurologiske lidelser. Den langt overvejende del har diagnoserne Multiple Sclerosis eller Cerebral Parese, dog ofte først på et tidspunkt i sygdomsforløbet, hvor der er tale om omfattende funktionsnedsættelser. En lang række andre diagnoser forekommer ligeledes hyppigt og også her, når der er tale om flere funktionsnedsættelser eller en kombination af flere lidelser. Det kan dreje sig om Muskelsvindssygdomme, Parkinson, Para- og Tetraplegier eller mere sjældent forekommende diagnoser som ALS, Amyotrofisk lateral sklerose, eller Spielmeyer-Voigt.

Men så enkelt er det ikke, da det ikke kun er på grund af diagnosen, men i langt højere grad er på grund af funktionsnedsættelsernes særlige karakter f.eks. skævheder og fejlstillinger, dårlig balance, smerter eller tryksår eller andre hensyn hos den enkelte borger, der er brug for specialrådgivning.

De borgere, der vil kunne profitere af, at det er muligt at kunne trække på et fagligt højt kvalificeret tilbud er personer der:

- har en sjælden lidelse, som kun forekommer i få tilfælde,
- har flere forskellige symptomer og problemkomplekser,
- har en sygdom, der er hurtigt fremadskridende,
- har brug for ekspertbistand fra flere parter,
- har problemkomplekser, der ikke kan løses med sædvanlig eller hidtidig indsats,
- stiller krav til at kunne føre et liv, hvor handicappet ikke må være en hindring,
- har brug for meget specialiserede hjælpe-midler med forskellige funktionsmuligheder,
- har brug for et hjælpe-middel, der

- skal specialfremstilles, stiller krav om at kunne leve et liv uden de begrænsninger som et handicap kan betyde.

Det har også været praksis for kommunerne at drage nytte af specialrådgiv-

ning i de tilfælde hvor det, trods flere forsøg, har været svært at finde frem til det hjælpemiddel, der tilfredsstiller borgerens behov eller hvor det drejer sig om hjælpemidler, som er meget bekostelige.



## Vilkår og finansiering

af Torben West, Center for Hjælpemidler og Kommunikation

*Hjælpemiddelcentralerne yder specialrådgivning og fungerer som videns- og udviklingscentre på hjælpemiddelområdet. Formålet er at støtte kommunernes valg af hjælpemidler. Det er endvidere hjælpemiddelcentralernes opgave at udøve demonstration og tilpasning af hjælpemidler. Hjælpemiddelcentralernes specialrådgivning retter sig primært mod kommunerne, men også fagpersoner og institutioner samt i et vist omfang borgere kan modtage rådgivning.<sup>1</sup>*

Dertil kommer, at nogle af de "gamle" amtsopgaver nu udføres for kommunerne.

Før 2007 var alle hjælpemiddelcentraler drevet af amterne, og havde årlig normerede driftsbudgetter. Opgaven var defineret i lovgivningen, og opgaven var at opbygge og levere specialrådgivning og viden på højt niveau til kommunerne i amtet. Nogle amter havde derudover placeret sagsbehandling af

amtslige enkelt sager på Hjælpemiddelcentralen, fx udredning om handicapbil, udredning i sager om arm- og benproteser og udredning i boligsager.

*På hjælpemiddelområdet viser udviklingsrådenes redegørelser for 2007, at der er behov for fremover at følge området tæt, så den specialiserede viden på området sikres, uanset hvilket regi opgaverne varetages i.<sup>2</sup>*

Før kommunalreformen var der 15 hjælpemiddelcentraler<sup>3</sup>, i dag er der 10 tilbage: 2 regionale, 5 kommunale med regionale forpligtigelser og 3 rent kommunale. Der er således allerede nu forsvundet 5, og medarbejderne er spredt for alle vinde. Målt i befolkningstal har 1,5 mill. borgere mistet muligheden for rådgivning fra en specialrådgivningsinstitution, og de implicerede kommuner risikerer en alt for dyr og in-

<sup>1</sup>Som det udtrykkes i Et portræt af den danske hjælpemiddelbranche, Erhvervs- og Byggestyrelsen, 2009

<sup>2</sup>: Redegørelse om udviklingen på socialområdet efter kommunalreformen (2007) Velfærdsministeren (Karen Jespersen)

<sup>3</sup>13 amtslige, Frederiksberg og Københavns kommune.

<b>Sagstyper på CHK</b>	
Proteser	58,7%
Bilsag	18,2%
Siddestillinger	8,3%
Arbejdsplads rådgivning	6,6%
Computerarbejdsplads	3,1%
Boligsag	2,6%
Hjælpebidler generelt	2,4%
Børnehjælpebidler	0,2%

effektiv hjælpebidleforsyning til deres borgere. Der er således al mulig grund til at advare om udviklingen.

Med Strukturreformen blev hjælpebidlecentralerne efterladt i et ingenmandsland, hvor området blev nævnt i en bisætning i loven, og hvor driften blev overladt til en markedskonstruktion, hvor kommunerne fik mulighed for at købe sig til den ekspertise de mangler.

Efter 2007 må de fleste hjælpebidlecentraler fægte sig frem fra år til år. Driftsbudget fremkommer gennem salg af ydelser til kommunerne.

- 4 hjælpebidlecentraler har 100% af budgettet dækket af en årlig aftale med deres kommuner.
- 5 hjælpebidlecentraler har fra 25% til 85% af budgettet dækket af en årlig aftale. Resten dækkes af salg af enkelt sager, hvor man ikke på forhånd kan vide, hvor mange eller hvilke sager der vil blive efterspurgt.
- En hjælpebidlecentral er 100% dækket af salg af enkelt sager, hvor de enkelte kommuner dog lover at aftage et vist antal.

*Etårige økonomiaftaler mellem regeringen og kommunerne bør afløses af flerårige aftaler, mener et flertal af landets borgmestre..... Flerårige aftaler vil sikre langsigtede løsninger og give rimelige arbejdsvilkår ...<sup>4</sup>*

<sup>4</sup>Borgmesteropbakning til flerårige aftaler, af Rudi Holm, Danske Kommuner. No.33, 2008.

Det samme beder hjælpebidlecentralerne kommunerne om. Hjælpebidlecentralerne kan ikke afvikle og nyoprette stillinger efter et månedlige behov. Det er nødvendigt med en stabil drift for at kunne fastholde og udbygge den ekspertise som specialrådgivning kræver.

### ***Sikken en gang jammer!***

Private firmaer har samme vilkår - så det er bare om at tilpasse sig!

Den sammenligning er imidlertid ikke rimelig – hjælpebidlecentralerne er ikke private firmaer på et velfungerende marked. Hjælpebidlecentralerne er stadig offentlige virksomheder, med en offentlig opgave, og med eksperter som er opbygget for offentlige midler. Det private erhvervsliv fungerer på baggrund af en egen interesse om profit, og hvis et firma må lukke, er det fordi ingen efterspørger de ydelser firmaet sælger.

Selvom der er postuleret et marked, så er det ikke tilstede!

- Et marked forudsætter købere og sælgere. Køberne på dette område er kommunernes embedsmænd, som køber for offentlige midler. Sælgerne er kommuner og Region Syddanmark, men i virkeligheden er det de offentlige ansatte på hjælpebidlecentralerne. Der er således ingen egentlige købere og sælgere med egen interesse på dette marked.
- Markedets berettigelse er at fastlægge den rigtige pris gennem udbud og efterspørgsel og konkurrence. Som allerede nævnt er der ikke egentlige købere og sælgere på markedet, og ikke rigtig konkurrence. Kommunerne vurderer prisen på hjælpebidlecentralerne med deres egen viden om udgiftsniveauet i kommunens egne afdelinger og institutioner. Det er imidlertid de færreste kommuner, som ved hvad én sag egentlig koster at udføre. Hjælpebidlecentralernes priser bliver

derfor sammenholdt med urealistiske forestillinger om de kommunale udgifter.

- Et marked bygger på muligheden for profit. Der kan tjenes penge på at sælge nogle ydelser. Men der er ingen, der tjener på hjælpemiddelcentralernes ydelser. Der er således ingen motivation hos de implicerede parter til at handle markedsfølsomt. Eller mulighed for at lægge til side til nedgangstider.
- Et marked kræver en vis overproduktion, som betingelse for at der opstår konkurrence. Der er p.t. ingen "overproduktion". De enkelte hjælpemiddelcentraler har ikke mulighed for en merproduktion med den nuværende bemanning, der er ikke driftsmidler eller finansieringsmuligheder til ekspansion.
- Endelig kræver et marked, at der findes udbydere af ydelser:
  - Hvis et området skal kunne fungere på markedsvilkår kræver det, at der er opgaver nok, så der kan være en indtjening, som giver virksomheder motivation til at etablere sig. Dette marked er svindende, da kommunerne tror, de kan klare sig uden specialrådgivning. Priserne er klemte, det er ikke et attraktivt marked.
  - Der skal være den rette ekspertise og medarbejdere for at der kan udføres ydelser. Der findes i dag få medarbejdere og flokken er svindende. Der er få specialister på de nuværende hjælpemiddelcentraler, og der bliver p.t. efteruddannet og mesterudlært ganske få, det rummer budgetterne i dag stort set ikke plads til. Samtidig er en del specialister blevet afskediget og er enten pensioneret eller arbejder med andre områder.

Når der findes nogle få private firmaer på området, skyldes det, at de har kunne ansætte medarbejdere, som er blevet uddannet på de offentlige arbejdspladser.

Der findes ikke mulighed for en samlet efteruddannelse til specialist på hjælpemiddelområdet i det offentlige uddannelsessystem. Det er hjælpemiddelcentralerne som har muliggjort, at medarbejderne over nogle år har kunne udvikle sig til eksperter. Metoden har været at sammenstykke og finansiere efteruddannelser, at initiere mesterlære både på den enkelte hjælpemiddelcentral og på landsplan, et tæt samarbejde på landsplan om kurser og netværk, ligeledes har hjælpemiddelcentralerne gennemført flere udviklingsprojekter enkeltvis eller i et landsdækkende samarbejde.

Området er således i fare for at bryde helt sammen, da finansieringen ikke harmonerer med opgaverne.

Det er urimelig samfundsøkonomi.

I gennem mange år har der været opbygget ekspertise i amterne, og kommunerne har været glade for at have kunnet trække på denne ekspertise, da den var gratis. Nu hvor udgiften er flyttet fra "amtsskatten" til kommuneskatten, er der ikke brug for den ekspertise mere, og samfundsinvesteringen smides ud med badevandet.

Det tager kort tid at bryde ned, men lang tid at bygge op!





## ”Vi er blevet bedre konsulenter”

Kommunalreformen medførte en række omstruktureringer og rokader. Resultatet har i Esbjerg Kommune været en forhøjelse af det faglige niveau.  
*Af Vibeke Frost Oxholm*

En person med handicap kan have brug for mange hjælpemidler for at klare sig i det offentlige rum. Ligeledes er der ofte en lang række særlige krav til udstyr og indretning i hjemmet, så den handicappede er i stand til at klare sig selv. Det kan kræve en lang række ombygninger af den handicappedes hjem.

Det kræver mange timers arbejde og overvejelse at gribe sådan en boligsag an. Den rigtige indretning kan betyde en kæmpe forskel for en handicappet. Derfor skal hver en detalje gennemtænkes for at opfylde borgerens behov bedst muligt. Store ombygninger kan løbe op i beløb på op mod en million kroner.

Derfor er sparring en rigtig vigtig faktor for at finde den optimale løsning, der både kan tilfredsstille borgerens behov og samtidig sikrer, at pengene bruges bedst muligt.

Med kommunalreformen i januar 2007 har man forsøgt at forbedre sparringsmulighederne ved boligsager på handicapområdet.

Ved behandling af en omfattende boligsag samarbejder en sagsbehandler og en konsulent. Inden kommunalreformen sad der en kommunal sagsbehandler i Esbjerg, Bramming og Ribe og skulle samarbejde med en konsulent fra Hjælpemiddelcentralen i Esbjerg. Som et led i den større omstrukturering, der skete i forbindelse med kommunalreformen, flyttede de sagsbehandlere, der arbejder med handicappede børn, i Esbjerg Kommune ud på Hjælpemiddelcentralen i stedet, idet man ønskede at samle ekspertisen mere.

### **Større faglig forståelse**

En af de medarbejdere, der virkelig har fået noget ud af flytningen, er sagsbehandlende ergoterapeut på børneområdet Annemette Skouboe. Inden omlægningen sad hun i Familieafdelingen i

Esbjerg Kommune blandt socialrådgiverne på Børne- og Familieområdet. Hun er nu rykket over på Hjælpemiddelcentralen.

”Vi havde forskellig faglig baggrund og forskellige arbejdsopgaver. Jeg var den eneste ergoterapeut og den eneste, der arbejdede med hjælpemidler og boligændringer. Der var ingen, jeg kunne henvende mig til for faglig sparring i en svær sag. Den faglige støtte, jeg manglede, kunne jeg ikke få. Jeg følte, at min jobfunktion var ret malplaceret,” siger Annemette Skouboe.

Hun er især glad for den faglige forståelse og respekt, der hersker på Hjælpemiddelcentralen.

”Her er de helt klar over, at det tager lang tid, viden og erfaring at få lavet en ordentlig siddestillingsanalyse, eller at man har rigtig travlt, hvis man arbejder med syv boligsager på samme tid. Det har klart styrket mig i mit arbejde.” Samtidig er det blevet lettere at kommunikere, fordi den fysiske afstand er fjernet.

”Her kan jeg også bare stikke hovedet ind til en kollega eller til min leder Hanne Bachmann, hvis jeg har brug for at drøfte nogle komplicerede sager. Før kunne vi også godt ringe sammen, men det er slet ikke det samme. Nu kan jeg hurtigt komme videre med den pågældende sag. Desuden har vi hver uge et møde, hvor vi i fællesskab drøfter de forskellige sager, vi hver især sidder med. Der bliver stillet krav om at arbejde metodisk med sagerne, hvilket styrker den faglige proces. Jeg er slet ikke i tvivl om, at det har øget den faglige kvalitet og derfor kommer borgeren til stor gavn,” siger Annemette Skouboe.

Hun er slet ikke i tvivl om, at det tætte samarbejde blandt terapeuterne har løftet hende og hendes kolleger i deres funktion som sagsbehandlere.

## **Bedre konsulenter**

Flytningen er ikke kun kommet Annemette Skouboe og de to andre sagsbehandlere til gode. Tværtimod er lederen på Hjælpe-middelcentralen, Hanne Bachmann, ikke i tvivl om, at det har gavnet de øvrige kolleger på Hjælpe-middelcentralen.

"Vi har fået en meget større indsigt i de overvejelser, hvilke aspekter en sagsbehandler skal have fokus på. Jeg er ikke i tvivl om, at vi bliver bedre konsulenter på området, fordi vi har fået et større indblik i sagsbehandlerens tilgang," forklarer Hanne Bachmann.

Samtidig understreger hun, at det ikke kun er borgerne i Esbjerg Kommune, der får gavn af den øgede viden. Hjælpe-middelcentralen er stadig konsulenter i forhold til sager i Vejen, Billund, Varde og Fanø Kommuner. Her bliver den nye viden også brugt, så samarbejdet med kommunens sagsbehandler glider endnu nemmere.

"Den tilsigtede effekt har været at samle ekspertisen på børneområdet i Esbjerg Kommune. Den utilsigtede, men meget positive, virkning er, at vi også bliver bedre konsulenter for borgere udenfor kommunen," siger Hanne Bachmann.

## **Færre dyre fejl bliver begået**

Udover at sagsbehandlerne rent fysisk er flyttet fra kommunen over på Hjælpe-middelcentralen, har også beslutningstager-funktionen flyttet sig på børnesagsområdet. Siden kommunalre-

formen har det været leder for Hjælpe-middelcentralen Hanne Bachmann, der har haft kompetencerne til at lave bevillinger i sagerne.

Det er en stor fordel, mener Annemette Skouboe.

"Før kunne jeg komme med forslag til ombygninger for måske en million, uden lederen havde nogen større faglig forståelse for, hvorfor jeg anbefalede netop den løsning og havde ikke indblik i den gældende lovgivning på området. Det har Hanne Bachmann. Nu spørger hun derfor ind til mine og konsulentens overvejelser, drøfter tidligere afgørelser i lignende sager, stiller alle de gode, kritiske spørgsmål og på andre måder sætter sig ind i mine analyser og vurderinger. Det giver mig en meget større sikkerhed i, hvad jeg laver og giver mig et fagligt løft," mener Annemette Skouboe.

Hun er ikke i tvivl om, det på sigt kommer til at spare mange penge for kommunen, idet mange unødvendige fejlskøn og misforståelser bliver undgået.

Den betragtning er Hanne Bachmann helt enig i.

"Vi har pludselig alle tre funktioner samlet i huset på børneområdet. Både sagsbehandleren, konsulenten og den bevilligende part sidder her. Det har haft en rigtig god synergi-effekt. Det giver en tryghed for de ansatte, at de har et større kendskab til den samlede proces og har flere at rådføre sig med," forklarer hun.

### **Hanne Bachmann:**

**Artiklen omtaler ét eksempel på mulighed for en god løsning for specialrådgivningen.**

Det er vigtigt for mig at understrege, at det udelukkende kunne lade sig gøre fordi specialrådgivningen på boligområdet havde fornuftige betingelser; **At der var et vist befolkningsunderlag som gav grundlag for en faglig bæredygtig model. Og at der var en vis ordre- og leveringsikkerhed som gav grundlag for en økonomisk bæredygtig model.** Det kunne lade sig gøre fordi Billund, Esbjerg, Fanø, Varde og Vejen kommuner havde valgt at samarbejde.

## Borgerne vinder og kommunen vinder

Hjælpemiddelcentralerne er et samfundsmæssigt gode, hvor både borgerne vinder og kommunen vinder ved at gøre brug af tilbuddet.

*af Torben West, Center for Hjælpemidler og Kommunikation*

Indledningsvis må det slås fast, at et hjælpemiddel er en billig foranstaltning for samfundet, når man medtænker borgerens hele situation. Fx betyder en velfungerende protese, at brugeren ikke har brug for anden hjælp efter Serviceloven eller behov for at bruge sundhedsvæsenet. De rigtige hjælpemidler kan gøre brugeren selvhjulpnen i meget længere tid end ellers. De rigtige hjælpemidler kan betyde, at brugeren kan varetage sit arbejde, hvor alternativet ellers kunne være offentlig understøttelse. Eksemplerne er mange.

Der mangler imidlertid undersøgelser og opgørelsesmetoder over den samlede effekt af et hjælpemiddel. Det er dog ingen tvivl om, at de rigtige hjælpemidler er en god investering for samfundet, hvis effekten opgøres på tværs af forvaltningsbudgetter og lovgivninger.

### **Hjælpemiddelcentralernes kommunale berettigelse**

Det kommunale rationale i disse år er økonomi og tilfredse borgerne. De økonomiske trange tider betyder, at der er stor fokus på effektiv sagsbehandling, dvs. en kort sagsbehandlingstid og en korrekt afgørelse, som løser opgaven billigst muligt. En effektiv sagsbehandling er betinget af dygtige medarbejdere, som kender området, kender lovgivning og ankeafgørelser, kender hjælpemidlerne, og hvor de kan skaffes, og som kan formidle sin viden til borgeren, så vedkommende kan forstå og acceptere den kommunale afgørelse. Det kræver med andre ord ekspertise.

Hjælpemiddelcentralerne kan via tilbud om kurser, kollegial rådgivning og etab-

lering af netværk på tværs af kommunerne bistå de kommunale kolleger, så de hurtigt når en høj ekspertise. Der bruges kun begrænsede kommunale midler, da disse tilbud gives lokalt af meget erfarne fagfolk, og målrettet fordi Hjælpemiddelcentralen og dens kommuner har et nært kendskab til hinandens styrker og svagheder.

Hjælpemiddelcentralerne kan bistå den kommunale sagsbehandling i specialsager, hvor det kan være svært for den enkelte kommune at være bæredygtig. Disse sager er relativt få og sjældne, men Hjælpemiddelcentralen, som dækker flere kommuner, har større mulighed for at være bæredygtig, se dette begreb senere. Hjælpemiddelcentralernes ekspertiseområde dække bl.a. handicappiler, store boligændringer, arm- og benproteser, børnehjælpemidler, siddestillinger og særlige hjælpemidler til sjældne handicap.

På mini-konferencen på Health and Rehab 2009 vil der blive nævnt eksempler fra boligområdet, arm- og benprotesområdet og siddestillingsområdet. Se også de korte referater i nærværende rapport. Det er ikke uden grund mini-konferencen hedder **Spar 100.000 kr. pr. sag – og få tilfredse borgere.**

Der er en kommunal økonomisk gevinst ved at bruge hjælpemiddelcentralerne!

### **Større brugertilfredshed med hjælpemiddelcentralerne**

I de omtalte særlige enkeltsager oplever hjælpemiddelcentralerne ofte meget taknemmelige brugere. En bruger, som har fået en forbedret siddestilling, hvor der undgås tryksår og den fysiske for-måen er forbedret, er en taknemlig

bruger. En bruger, som møder en ekspertise og viden om hans særlige problemer, er en mere tilfreds bruger. Både brugere og kommune kan have glæde af Hjælpemiddelcentralens neutralitet i vanskelige sager. En "second opinion" kan få sagen til at glide, uden opslidende klager og anker.

Hjælpemiddelcentralernes rådgivning af kommunernes brugere sparer meget tid for de kommunale terapeuter. Både i forbindelse med rådgivning om konkrete hjælpemidler og om love og regler på området.

### **Borgerne vil selv! Borgerne er blevet forbrugere, og borgerne vil selv vælge hjælpemiddel.**

Hjælpemiddelcentralerne kan levere denne vare. Mange hjælpemiddelcentraler har "Åben hus" hvor forskellige hjælpemidler kan opleves og afprøves. Nogle borgere vælger at købe selv efter et sådan besøg, og kommunen aflastes. Borgeren bruger hjælpemiddelcentralernes rådgivning, som forbrugere og føler sig godt behandlet.

### **Bæredygtighed og faglighed**

(Citat fra Peter Bogasons rapport "Struktur-reformen og kommunikationscentre", 2009, side 16-17.)

*Strukturkommissionen havde i sin betænkningens kapitel 9 en række overvejelser om såvel kvalitet i opgaveløsningerne som faglig bæredygtighed. Om bæredygtighed hed det side 270:*

*"En faglig bæredygtig enhed defineres som en enhed, der personalemæssigt, teknologisk, organisatorisk og ledelsesmæssigt kan løse opgaverne med en høj grad af målopfyldelse".*

*Personalet skal have viden og kompe-*

*tencer, der matcher opgaverne, hvor uddannelse, erfaring og rutine spiller en rolle sammen med det faglige miljø, som skabes i samspillet mellem medarbejderne. Organisationen skal have de rette teknologiske hjælpemidler til løsning af opgaverne, og organisation og ledelse skal være indrettet således, at ressourcer i og uden for organisationen udnyttes optimalt til opgavernes løsning.*

....

*Betænkningen fremhæver også, at det er af betydning for den fagligt bæredygtige opgavevaretagelse, at der er en vis volumen i sagsmængden. Det skal der til for at skabe rutine og erfaring hos medarbejderne. Hertil kommer ønskeligheden af en vis bredde i det faglige miljø, således at medarbejderne kan støtte hinanden i løsningen af komplekse problemer og skabe det nødvendige samspil mellem forskellige former for specialviden for at løse en kompliceret problemstilling for brugeren. Dette ses typisk i handicapsager, hvor fx en senhjerneskade kan bevirke mange problemer af vidt forskellig karakter, som fordrer forskellige former for specialviden, der skal bringes til at spille sammen til en helhedsløsning for brugeren. For medarbejderne er der desuden af betydning, at de får de faglige udfordringer, højt specialiserede personer forventer af deres arbejdsplads, og som bidrager til faglig udvikling og fornyelse.*

*Betænkningen konkluderer derfor (p 278), at man kan tale om kritisk masse for visse opgaver som udtryk for, om den offentlige organisation kan opnå en faglig bæredygtighed med erfaring og rutine i opgavevaretagelsen. Den kritiske masse er stort set er knyttet til befolkningsunderlaget.*

Der er årligt ca. 100 individuelle sager i en kommune med ca. 60.000 indbyggere i det sønderjyske område.

Proteser	59
Bilsag	18
Siddestillinger	8
Arbejdsplads rådgivning	7
Computerarbejdsplads	3
Boligsag	3
Hjælpemidler generelt	2
Børnehjælpemidler	0

Hjælpemiddelcentralerne kan afhjælpe kommunernes problem med de sjældne sager. Det er ikke bæredygtigt for kommunen at opbygge en ekspertise på et område, når der kun er få sager om året.

Sagsbehandleren får ikke erfaring og rutine, og eventuelle kurser og opbygget viden på området vil blive glemt, når der går lang tid mellem sagerne. Endelig er den relativt store udskiftning blandt personalet i mange kommuner et forhold, som gør det endnu sværere at opbygge ekspertisen i et kommunale team.

At løse komplekse problemer for en borger kræver et sammenspil mellem forskellige former for specialviden. Hjælpemiddelcentralerne har ofte den specialviden eller har tæt kontakt til andre institutioner, som har den, fx kommunikationscentrene. Hjælpemiddelcentralerne samarbejder på landsplan, deltager i speciale grupper og giver hinanden sparring i vanskelige sager. Det vil derfor også af den grund være fordelagtigt for kommunerne at inddrage hjælpemiddelcentralen.

## Specialist frem for generalist

Mere tid til at fordybe sig i komplekse sager og bedre mulighed for faglig sparring er blandt de helt store fordele ved at være ergo- eller fysioterapeut på en hjælpemiddelcentral.

*Af Vibeke Frost Oxholm*

Langt hen af vejen er der ikke stor forskel på at arbejde som terapeut i en af landets kommuner i forhold til at arbejde på en hjælpemiddelcentral. Men på nogle centrale områder oplever de terapeuter, der har prøvet at være ansat begge steder, at det er to vidt forskellige måder at være terapeuter på.

En af dem, der har prøvet begge dele, er ergoterapeut Mette Söderberg, der de seneste to år har arbejdet som ergoterapeut i Mobilitetsområdet ved Center for Kommunikation og Hjælpemidler i Vejle (CKHM). Inden da var hun ansat i Stenløse Kommune og Rødovre Kommune i sammenlagt otte år.

"Den største forskel for mig at se

på, om man er ansat på kommunen eller på en hjælpemiddelcentral er, at man som terapeut på en hjælpemiddelcentral ikke har bevillingsdelen. Den ligger hos terapeuterne i kommunen," siger Mette Söderberg.

### **Mere tid til den enkelte sag**

I stedet er det hjælpemiddelcentralernes opgave at sørge for konsulentbistand til de kommunalt ansatte terapeuter. Fordi det er de svære og komplicerede sager, der er brug for konsulentbistand til, er der sat meget mere tid og flere ressourcer af til den enkelte sag på hjælpemiddelcentralerne.

"På CKHM har man i højere grad tid

og rum til at fordybe sig i en opgave og undersøge, hvad der findes af muligheder. Vi har fingrene meget mere nede i det terapeut-faglige, end jeg oplevede i min tid i Stenløse Kommune," forklarer Mette Söderberg.

Mere tid til fordybelse er også noget af det, Mette Hansen fra mobilitetsafdelingen ved Center for Rehabilitering og Specialrådgivning (CRS) i Odense, fremhæver. Indtil kort efter kommunalreformen i 2007 var hun ansat som ergoterapeut ved Nyborg Kommune, hvor hun var i fem år.

"Ved kommunerne bliver man generalist, og ved hjælpemiddelcentralerne bliver man specialist, fordi vi får mange komplekse sager hele tiden. Dem har vi tiden og ekspertisen til at behandle grundigt her," forklarer Mette Hansen.

Mette Söderberg er helt enig i, at man bliver specialist af arbejdet på hjælpemiddelcentralerne.

"Man skal have et vist antal sager for at få erfaringen, der gør en til specialist. I kommunen skulle jeg eksempelvis af og til lave siddestillingsanalyser, men har laver jeg den slags analyser hver eller hver anden uge, så selvom jeg har været ergoterapeut i mere end ti år, er det først nu, jeg for alvor for ekspertisen i det," forklarer hun.

Mette Hansen kan tydeligt mærke en forskel i sine egne faglige kompetencer efter at være ansat på CRS.

"Jeg har lært utrolig meget gennem de sidste to år i forhold til, at jeg har været ergoterapeut i ti år. Jeg synes, det er rigtig spændende at få lov at blive så dygtig til noget, som jeg synes, jeg bliver af at arbejde på CRS."

En anden stor fordel ved at arbejde på CRS er ifølge Mette Hansen, at der i samme hus er samlet flere forskellige faggrupper.

"Jeg ved altid, hvor jeg kan få hjælp og sparring hurtigt, fordi vi har så mange specialer samlet. Jeg ved som regel lige, hvem der kan hjælpe mig med hvad."

## ***Ikke så mange rutineopgaver***

Udover bevillingsdelen, der ikke længe mere hører til de to ergoterapeuters arbejdsopgaver, er der andre opgaver, de to ikke savner.

Mette Söderberg fra CKHM forklarer, at hun ikke længere skal tage sig af de mange rutineopgaver, der skal tages hånd om i kommunerne. Det gælder eksempelvis standardbevillinger af rolatorer og reparationer.

"Jeg synes, det er rigtig rart at bruge tiden på at fordybe sig i de mere komplicerede opgaver," siger hun.

Mette Hansen fra CRS er enig, men understreger dog, at man ikke kan undvære terapeuter i kommunerne, der tager sig af de opgaver.

"Vi er meget afhængige af at have et godt samarbejde med terapeuterne i kommunerne, for at vi kan bruge tiden på de mere krævende opgaver," forklarer hun.

Mette Hansen fremhæver også, at hun i højere grad er herre over sine arbejdsopgaver i løbet af ugen.

"Vi har ofte rigtig travlt og gang i mange sager på CRS, men vi får ikke de akutte sager, som de gør i kommunen. At være ansat i kommunen kræver en rigtig god evne til at omstille sig hurtigt, fordi der ofte kommer akutte opgaver," forklarer Mette Hansen.

Det gælder eksempelvis, når en patient udskrives fra sygehuset og får brug for hjælp til hjælpemidler, og hvad der ellers måtte kræves i forlængelse af deres indlæggelse. I den slags tilfælde skal terapeuten i kommunen straks tage fat på den sag og lade mindre presserende sager vente.

"En akut sag kan ødelægge alle de planer, man har lavet flere dage frem. På hjælpemiddelcentralen får vi selvfølgelig også opgaver, der haster, men vi får ikke så akutte opgaver, at vi skal lave alle planlagte aftaler om. Det har fjernet en stressfaktor for mig," forklarer Mette Hansen.

## Vorherre bevare os!

Et synspunkt af Helle Dreier, Ergoterapeut - Specialist i siddestillinger og tryksår i Holbæk, Galgebakken Øster 10.1A, 2620 Albertslund

Ja, det er altså ikke fordi jeg er religiøs. Jeg er nærmest ateist, tror jeg nok, men jeg er alligevel ved at nå til et punkt, hvor jeg må anråbe højere magter end dem, jeg sædvanligvis henverder mig til.

Min frustration er efterhånden så stor, at jeg ikke længere kan og heller ikke vil tie. Hvad er det egentlig, der foregår i Velfærdsdanmark, tænker jeg?

Jeg må ytre mig i et offentligt anliggende efter 31 år i offentlig tjeneste - heraf 21 år på den samme arbejdsplads. Jeg må give udtryk for min afmagt - både som privatperson og som medmenneske og for resten som bekymret aspirant til den kommende såkaldte "ældrebryrde".

Når jeg anråber højere magter, så er det fordi det ikke længere er muligt for mig blot at se til, mens hele systemet smuldrer omkring ørerne på mig. Jeg tænker, at så har jeg da i det mindste gjort, hvad jeg kunne. Måske er det kun en lille bitte smule at gøre, men lidt har vel også ret, selv om det tankevækkende nok måske vil blive betragtet med en vis skepsis og desuden et udpræget handicap, at jeg endnu er ansat i det offentlige.

Der, hvor jeg arbejder, er der igennem de seneste 25 – 30 år ydet specialrådgivning omkring valg og tilpasning af hjælpemidler til nogle af de aller, aller svageste fysiske og psykiske handicappede medborgere i dette land. Ikke til dem, der "bare" skal have en rollator, fordi de ikke kan gå til købmanden, men til de skæve og særlige, hvor man må gøre sig mere komplekse tanker end om, at den skal være udstyret med 4 hjul.

Der, hvor jeg arbejder, ydes special-

rådgivning til mennesker, der har behov for specialtilpassede hjælpemidler, for at de kan passe til den enkeltes helt individuelle krop og fysiske formåen.

Der, hvor jeg arbejder, er det hensigten at understøtte den enkeltes muligheder for – så vidt muligt – at klare sig selv og at udføre de aktiviteter i hverdagen, der giver den enkelte mening i tilværelsen.

Det forsøger vi at bidrage med ved at tilpasse hjælpemidlerne til den enkelte. Samtidig er det hensigten at forebygge alvorlige skader på kroppen, opstået som følge af forkerte eller forkert tilpassede hjælpemidler.

Der, hvor jeg arbejder, har vi gjort rejsen fra amt til kommune over strukturreform og nu kvalitetsreform. Det har vi loyalt forsøgt at matche i de sidste 2 år. Vi er blevet bombarderet med administrative og strukturelle omlægninger fra såvel statsligt, regionalt som kommunalt niveau, og i mellemtiden er det blevet almindeligt at tale grimt om og nedsættende til offentligt ansatte, der er kommet længere og længere bagud med deres egentlige kerneydelser.

Efter min egen private opfattelse har vi gennemlevet 7 onde år med udpræget Christiansborg-mistillid til offentligt ansattes kompetencer og kvalitet i arbejdet, og vores engagement er generelt blevet beklippet i det offentlige rum. Heldigvis møder vi dagligt venlige og imødekommende kolleger og borgere, der giver udtryk for deres tilfredshed, og det kan man da Gud ske lov leve højt på i et stykke tid.

Vi har, som repræsentanter for racen: "offentligt ansatte" måttet se os selv udråbt som nogen, der skal fjern- og statsstyres, for vi kan jo tydeligvis ikke selv finde ud af det.

Statsstyrede krav til offentligt ansattes virksomhed og praksis har ud i den mindste detalje fejlet årtiers indhøstet praksiserfaring af banen og har ført os ind i et statsdirigeret markedscirkus og et resultatorienteret helvede, som man ikke kan stille faglige spørgsmålstejn ved, for der er simpelthen ingen, der gider at lytte.

Det føles ikke særlig motiverende, at blive mødt med mistillid og manglende anerkendelse. Det føles ikke særlig meningsfuldt at blive fjernstyret. Det får mig til at holde op med at tænke konstruktivt, kreativt og selv. Det behøver jeg jo ikke. Ja faktisk er det nok også klogest at lade være, for der er jo alligevel ingen, der har lyst til at høre, hvordan virkeligheden ser ud. Det føles som om vi skal være robotter – og statens forlængede arm. Der er nogen, der har tænkt for os – og så er den potte ikke længere. Hvor svært kan det være?

Der, hvor jeg arbejder, har vi igennem de seneste 2 år måttet se tidligere tiders højt specialiserede rådgivningstilbud til de allersvageste borgere blive tvunget i knæ i konkurrencens hellige navn. En af Velfærdsdanmarks nødvendige – men små bastioner, der skal skærme de svageste borgere, er ved at smuldre imellem hænderne på os og vore kolleger landet over. Virkeligheden har allerede lukket halvdelen af landets tilbud på området: Hjælpemiddelrådgivning til svært fysisk handicappede i vores samfund.

Der, hvor jeg arbejder, har vi igennem mange år oparbejdet en meget høj grad af specialviden, som kommer knapt 500 mennesker til gode på årsplan. Det er en organisation, hvis målgruppe er stor nok til, at det er muligt at opsamle og formidle specialiseret og samfundsnyttig viden om hjælpemidler og om særligt vanskeligt stillede handicapgruppers behov. Det er også en organisation, hvis potentiale er for lille til, at selv den mest optimistiske iværksætterrådgiver

ville kunne anbefale drift på konkurrencevilkår. Det giver simpelthen ikke mening at udbyde disse ydelser i konkurrence.

Ikke desto mindre er det, hvad vi i de sidste 2 år har måttet forsøge at leve op til.

I de sidste 2 år, har det samme mantra lydt igen og igen:

"Konkurrence er godt" – "Konkurrence er godt".

Som lyden af et tog, der kører på skinner. Rytmsk og taktfast. Effektivt.

"Konkurrence er godt" – "Konkurrence er godt". Prøv at sige det højt!

Et mantra, der måske giver borgere og nu også kunder et indtryk af politisk fasthed og handlekraft. Et mantra, som man kan have svært ved at være uenig i...altså når man bare sådan lige hører det sagt og gentaget..... og gentaget.....frit svævende – og uden at man nødvendigvis har indsigt i den alvorlige sammenhæng.

"Konkurrence er godt" er blevet et budskab til os som vælgere og borgere – og nu også som kunder. Vi bekræfter os selv og hinanden i, at vi har valgt de rette til at varetage vores fælles anliggender i Velfærdsdanmark. For de passer jo på pengene for os, så der ikke går selvsving i økonomien – ikke også?

"Med øjne så store som møllehjul....". Hvor er det dejligt og trygt, når man tænker på det.

Jo - jo - det med konkurrence, det er sikkert godt – i mange sammenhænge – fx når man skal investere i en ny computer eller en ny sofa, eller hvis man skal købe benzin til sin bil eller vaskepulver til sin vaskemaskine eller mælk eller...eller.... Så er der så tilpas mange kunder og så tilpas stort vareudbud, at det giver rigtig god mening, at der er konkurrence og frihed til selv at matche pengepung med kvalitet. Det er vigtigt. Især er det vigtigt for de af os, som har råd til selv at bestemme.



Men i de sidste 7 år, er konkurrence blevet en religion. "Konkurrence er godt" – uanset omfanget og udbudet af varer og ydelser. Lad falde, hvo der ej kan stå! Også selv om det handler om Velfærdsdanmarks aller, aller svageste mennesker. Mennesker, som vi skulle bruge Velfærdsdanmark til at beskytte. Vi skulle deles om det – i solidaritet – et ord, der så sikkert som amen i kirken unægteligt er blevet noget umoderne.

Måske giver det mening for nogen, at man selv kan vælge på alle hylder: hjemmehjælp, madordninger, hjælpemidler, handicaptransport, rehabilitering, specialrådgivning på hjælpemiddelområdet og specialundervisningsområdet. Det er svært at sige, men personligt er jeg ærlig talt bange for, at det er med det, som med poserne med Matadormix. De koster mere og indholdet bliver mindre.

Det giver ikke mig nogen som helst mening som borger i Velfærdsdanmark, at opnå frihed til at vælge, hvis de ydelser som jeg kan vælge eller fravælge er blevet genstand for en konkurrence, der ophæver det samfundsmæssige fælles anliggende, det er at passe på dem, som ikke kan klare sig selv. Det giver ikke mig nogen som helst mening, som borger i Velfærdsdanmark, at konkurrere sig til billige priser, hvis jeg – for ikke at blive snydt – skal kunne magte at gennemskue, hvorvidt indholdet i den ydelse, som jeg bestiller og får leveret, rent faktisk kan tilfredsstille mine reelle behov.

Det giver ikke mig nogen som helst mening, som borger i Velfærdsdanmark, at kaste højt specialiseret viden og kompetence over bord på den frie konkurrences alter, når volumen er så lille, at det ganske enkelt ikke er en levedygtig model. Det er simpelthen helt galt tænkt og gjort.

Hvis ikke det var så tragisk, så er det

da fuldstændig latterligt i mine øjne. Især giver det ikke mening, når man tænker på, at det er det offentlige, der selv betaler regningen. Det offentlige fodres i øjeblikket så at sige med sin egen hale.

Er der ikke snart nogen, der handler meget, meget hurtigt, vil man lige om lidt se denne ekspertise diffundere ud til andet arbejde. 30 års oparbejdet ekspertise vil være gået tabt.

Har vi virkelig råd til det, tænker jeg? Igen må jeg understrege, at jeg udtaler mig som privatperson og i øvrigt ikke ønsker at sætte nogen enkeltperson i gabestok. Jeg vil blot påpege den katastrofe, som i øjeblikket er under udvikling i det offentlige velfærdssystem, og så vil jeg i øvrigt som privatperson istemme, at jeg er enig med de handicaporganisationer, der endelig langt om længe er begyndt at kalde kommunalreformen for en skandale.

Der er ingen enkeltstående personer at laste for tingenes tilstand og egentlig heller ingen organisationer. Det er bare sket – sådan – puf!

Der er omvendt desværre heller ingen enkeltstående personer eller organisationer, der påtager sig at bide systemet i haserne, og det er i øvrigt slet ikke til at få øje på nogen, der vil gøre noget ved det.

Og så må jeg personligt spørge – hvem der gider høre: er det virkelig sandt, at dagens gennemsnitsdansker anno 2009 er enige i, at vi skal kaste hele den danske velfærdsmodel over bord og smide - alle de skæve og mærkelige, alle bistandsklienterne og de fremmede, alle de syge, de religiøse, alle de gamle, de røde, de lamme og alle dem der ikke selv kan læse - ud over rælingen på den supertanker, som vi selv og vores forældre har været med til at opbygge igennem de sidste 100 år. Skal det alt sammen forkastes af en hensynsløst ekskluderende og respektløs forsamling af politikere på Christians-

borg med hang til at bilde os ind, at "konkurrence er godt", "konkurrence er godt".  
Så længe vi ikke selv gør brug af Vel-færdsdanmark, så opdager vi måske ikke, hvilke konsekvenser det hele har

fået, og hvis man får brug for Vel-færdsdanmark – Gud forbyde det - , så kan det være, at det viser sig, at "kejseren ikke havde noget tøj på".  
Vorherre bevare os!

## **Indlæg fra Mini-seminaret**

Spar 100.000 kr. pr. sag – og få tilfredse borgere

- Tegn totalabonnement og få hele pakken! – v/Anne Hansen, Center for Rehabilitering og Specialrådgivning i Odense
- Specialrådgivning - hvornår og hvorfor? – v/Helle Linaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre
- Specialrådgivning i en boligsag – v/Ulla Thisted, Hjælpemiddelcentralen i Esbjerg.
- Bevilling af Arm- og benproteser – en specialopgave. v/Annemarie Frost Oxholm, Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Aabenraa.
- Forebyg tryksår ved en siddestillingsanalyse – v/ Conni Schmidt, Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Åbenrå
- Præsentation af rapport udarbejdet af Samrådet af 2007 – Specialrådgivning på hjælpemiddelområdet. v/Torben West, Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Aabenraa.



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

### 3 finansieringsmodeller

- ~ Totalabonnement (totalentreprise)
- ~ Delabonnement (fagentreprise)
- ~ +Betaling efter regning+ (takstfinansiering)



13. Maj 2009

Center for  
Rehabilitering og  
Specialrådgivning

4

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvad får man for et totalabonnement?

- ~ Rabat på 2 %
- ~ Uvidig og fagligt velfunderet specialrådgivning om hjælpemidler, biler og boligindretning
- ~ Sammenhængende tilbud til brugerne (helhedsløsninger)
- ~ Forsyningsikkerhed
- ~ Bufferfunktion i forhold til mangel på personale i kommunerne (sygdom, orlov, nyansættelser)
- ~ Budgetsikkerhed
- ~ Bruger ikke penge på transaktionsomkostninger (administration, tidsregistrering, fakturering m.v. sv. t. 4-7 %)



13. Maj 2009

Center for  
Rehabilitering og  
Specialrådgivning

5

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvad får man for et totalabonnement?

- ~ Udstilling af hjælpemidler og testbolig på i alt 600 m<sup>2</sup>
- ~ Åbent Hus, telefonrådgivning / hotline for brugere og fagpersoner
- ~ Legeteket, udlån af udviklingsstimulerende materialer til børn i alderen 0 til 7 år. Støtte til børn, deres forældre og fagfolk.
- ~ Dialog- og erfamøder for fagpersoner i de fynske kommuner



13. Maj 2009

Center for  
Rehabilitering og  
Specialrådgivning

6

---

---

---

---

---

---

---

---

**Videnindsamling og videnformidling**

- ~ Kursusvirksomhed
  - . Relevante kurser, temadage og firmaprodukt dage til fagpersoner
- ~ Hjemmeside [www.rehabilitering-fyn.dk](http://www.rehabilitering-fyn.dk)
- ~ Nyhedsbrev 3-4 x årligt med informationer om aktuelle emner, litteratur, lovstof, nye hjælpemidler i udstillingen
- ~ Fagligt miljø, personalet deltager i netværksgrupper på landsplan, mulighed for udvikling / innovation af produkter
- ~ Mulighed for praksisforskning (masterprojekter)

13. Maj 2009

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning

---

---

---

---

---

---

---

---

**Hvilken betydning har det for personalet**

- ~ Sikkerhed i ansættelsen
- ~ Mulighed for at fastholde specialisterne
- ~ Et bedre psykisk arbejdsmiljø
- ~ Et fagligt miljø giver mulighed for sparring i det daglige arbejde

13. Maj 2009

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning

---

---

---

---

---

---

---

---

**Følg med på [www.rehabilitering-fyn.dk](http://www.rehabilitering-fyn.dk)**



13. Maj 2009

Center for Rehabilitering og Specialrådgivning

---

---

---

---

---

---

---

---

## Specialrådgivning – hvornår og hvorfor?

Hjælpemiddelcentralernes  
mini-seminar  
den 13. maj 2009  
Helle Linaa



---

---

---

---

---

---

---

---

## Specialrådgivning

- Rådgivning – viden og erfaring på generelt niveau
- Specialrådgivning – viden og erfaring på specialistniveau

Helle Linaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009



---

---

---

---

---

---

---

---

## Specialrådgivning

Krav om:

- Systematisk og analytisk metode
- Kritisk refleksion, dialog og læring
- Dokumentation
- Effektmåling
- Specialist bliver man, når man beskæftiger sig mere og mere indgående med et stadig mere begrænset område

Helle Linaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009



---

---

---

---

---

---

---

---



## Specialrådgivning på Hjælpemiddelområdet

Specialisten har indgående viden om og erfaring med:

- Målgruppens særlige behov
- Mestring af metoder og værktøjer
- Den specialiserede lovgivning
- Planlægning og styring af komplekse processer
- Mestring af teknologien (hjælpemidlerne)

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Målgruppen for Specialrådgivning

Især personer med:

- Svære fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser.
- Sjældne lidelser
- Komplekse problemstillinger

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Specialrådgivning – hvornår og hvorfor?

- Behov for rådgivning på et specielt område
- Behov for rådgivning på et højt og specifikt fagligt niveau
- Komplekse eller sjældent forekommende problematikker
- Behov for tværfaglige løsninger

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Specialrådgivning – hvornår og hvorfor?

- Behov for særlige tekniske specialløsninger
- Behov for særlige faciliteter
- Sager andre hidtil ikke har kunnet løse
- Ved behov for "second opinion"

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Specialrådgivning – hvornår og hvorfor?

- Behov for specialrådgivning i ca. 15 - 20 % af ansøgninger om hjælpemidler

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Fordele ved at benytte specialrådgivning

- Får høj faglig kvalitet
- Når frem til løsning på kortere tid
- Brugertilfredshed
- Sparer økonomi – undgår fejkøb

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---





## Fordele ved at benytte specialrådgivning

- Uvildig i forhold til afgørelse
- Uvildig i forhold til produktvalg

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Specialrådgivning er uundværlig!

- Hjælpemiddelområdet:
  - Hjælpemiddelcentraler
  - Syns- og Kommunikationscentre
- Kommunal sagsbehandling 2009 - Eksempelsamling offentliggjort 25.april 2009 af Danske Handicaporganisationer

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



## Brug specialrådgivning til det specielle

Helle Linnaa, Hjælpemiddelcentralen i Rødovre,  
13. maj 2009

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

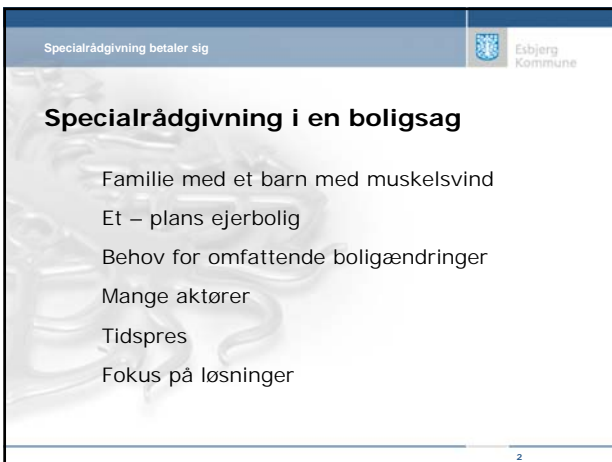
---

---

---

---

---



---

---

---

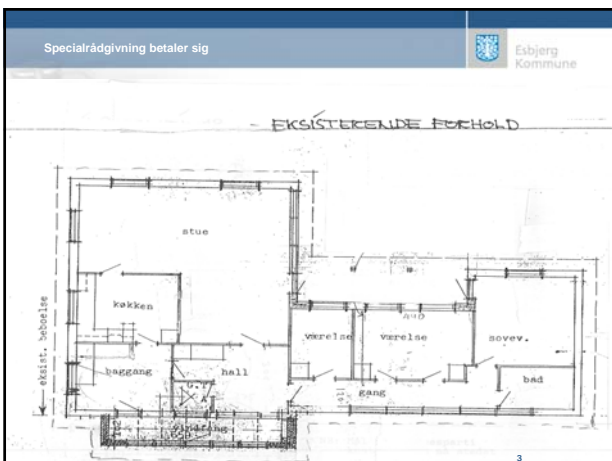
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

## Sagsbehandler

- Mange typer af sager i én boligsag
- Mange faglige aktører
- Koordinerings problemer
- Tager lang tid
- Omkostningstunge
- Få sager – viden og erfaring?

**Boligsager er komplekse og omfattende, svære at overskue, tilrettelægge og styre**

DUK/Hsen 5/2005 - 4/2007, Helany 2007

---

---

---

---

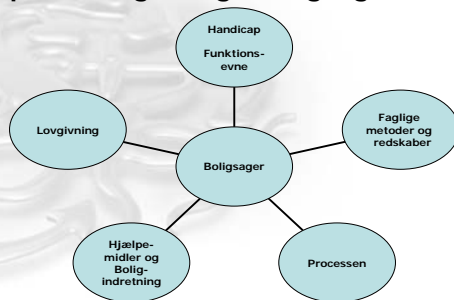
---

---

---

---

## Specialrådgivning i boligsager



---

---

---

---

---

---

---

---

## Specialrådgivning i en boligsag

Metodisk og systematisk sagsgang:

- Dataindsamling, funktionsniveau, aktiviteter
- Analyse, aktivitetsproblemer
- Mål
- Løsningsmuligheder
- Boligændring

Bevidst valg af redskaber

Hjælp for sagsbehandler og sikkerhed for borger

---

---

---

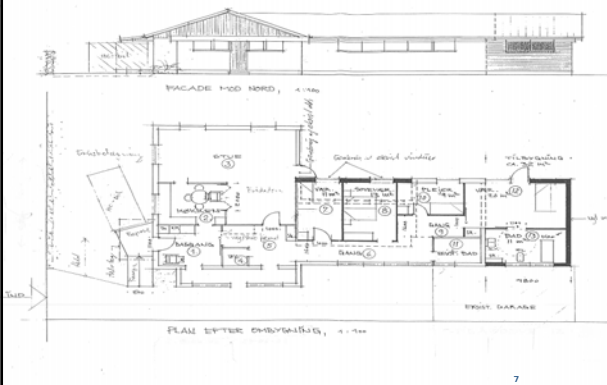
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

## Specialrådgivning

•Store boligsager er noget af det mest komplekse arbejde på det sociale område”

DUKhsen 4/2007

### Behov for de tre S'er:

- Specialisering
- Sparring
- Specialrådgivning

---

---

---

---

---

---

---

---

## Bevilling af arm- og benproteser - en specialopgave

v./ Ergoterapeut, MR Annemarie Frost Oxholm,  
Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Aabenraa

---

---

---

---

---

---

---

---

## Er bevilling af proteser et speciale?

- 1998 overgik bevillingen af specielle hjælpemidler til amterne.
- Nogle amter placerede bevillingen hos sygehusene – andre amter placerede bevillingen under socialforvaltningen.
- I Sønderjylland blev bevillingen placeret på Center for Hjælpemidler og Kommunikation.
- Ved kommunalreformen i 2007 flyttede myndighedsansvaret tilbage til kommunerne.
- CHK foretager fortsat sagsbehandlingen for de sønderjyske kommuner

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hvem er brugeren?

- Brugeren er ikke "syg".  
Med det *rette hjælpemiddel* kan opnås en næsten fuldstændig compensation for funktionsnedsættelsen.
- Hvordan vælges det *rette hjælpemiddel*?



---

---

---

---

---

---

---

---

## Samarbejde

- Amputationen foregår på sygehuset, hvor den primære optræning foregår. Vurdering af protesegnethed derfor i samarbejde med sygehusets fysioterapeut – og evt. læge.
- Valg af protese fordrer samarbejde med bandagist, der kender de tekniske muligheder.
- Ved yderligere behov for optræning, da vigtigt at samarbejde med fysioterapeut – således at valg af protese sker under hensyntagen til optræningsmuligheder.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hvordan vælges det rette hjælpemiddel?

Brugerens behov afdækkes:

- Hvad er brugerens ønsker
- Hvad kan brugeren trænes op til?
- Hvad skal protesen bruges til?
- Hvad anbefaler bandagisten?

På proteseområdet har vi altid en varig lidelse, der skal kompenseres for på den bedst og billigst egnede måde.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hvad kræves for at vurdere behovet?

- Fagligt grundlag for vurdering af funktionsevne
- Kendskab til protesetyper
- Erfaring med protesebrugere
- Samarbejde med bandagister
- Samarbejde med fysioterapeuter omkring optræning.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Frit valg af leverandør

- Har tidligere været en sandhed med modifikationer.
- Sygehuse samarbejder typisk med én leverandør.
- Vi ønsker, at brugeren vurderes af 2 leverandører, der hver kan give deres forslag til løsning

---

---

---

---

---

---

---

---

## Valg af leverandør

Der vælges den bedst egnede løsning

Ved valget indgår mange komponenter:

- Den foreslåede protesetype
- De foreslåede komponenter
- Brugerens ønske til leverandørvalg

Hvis 2 løsninger vurderes som lige egnede, vælges ud fra økonomi. I sidste ende vælger brugeren selv sin leverandør – der kan dog være en egenbetaling af en evt. merpris.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Betydning af 2 tilbud

- Brugeren får et reelt frit valg
- Brugeren får mulighed for en "second opinion".
- Samfundet sparer penge!!!

---

---

---

---

---

---

---

---

## Forebyg tryksår ved at få lavet en siddestillingsanalyse.

v/fysioterapeut Conni Schmidt  
Center for Hjælpemidler og Kommunikation i Aabenraa

---

---

---

---

---

---

---

---

- Sårbehandling er en ressourcekrævende opgave.
- 25 % af alle sår er tryksår som følge af alder, dårlig mobilitet m.m. (Ofte drejer det sig om kørestolsbrugere)
- Det er dyrt at behandle et tryksår (170.000 – 210.000,- kr.)

Kilde: Sårprojekt Vestsjælland ApS, 2005.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tryksår hos kørestolsbrugere.

- Skyldes sjældent tryk alene
  - men
- Tryk i kombination med friktion
  - på grund af
- At kørestolen ikke passer til borgeren
- At sædepuden ikke passer til borgeren

---

---

---

---

---

---

---

---



## Hvad kan specialrådgivningen tilbyde i disse tilfælde?



- En siddestillingsanalyse, hvor
  - borgeren undersøges, og der laves trykmålinger
  - årsagerne til tryk/friktion afdækkes
  - mulige tilpasninger og løsningsforslag afprøves
  - tilpasningerne og løsningsforslagene evalueres

Conni Schmidt  
Center for Hjelpemidler og Kommunikation i  
Åsberraa

---

---

---

---

---

---

---

---

## Formål:



- At forebygge/hele tryksår
- At øge borgerens livskvalitet

Conni Schmidt  
Center for Hjelpemidler og Kommunikation i  
Åsberraa

---

---

---

---

---

---

---

---

## Case: 64 årig kvinde med Sclerose



- Kronisk sår under venstre balle.
- Tiltagende skæv ryg.
- Hovedet falder mod højre
- Huden bliver rød på kroppen i højre side.
  
- Færdes i el-kørestol
- Modtager sårpleje

Conni Schmidt  
Center for Hjelpemidler og Kommunikation i  
Åsberraa

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation

Cornie Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aaberraa

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation

Cornie Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aaberraa

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation

Cornie Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aaberraa

---

---

---

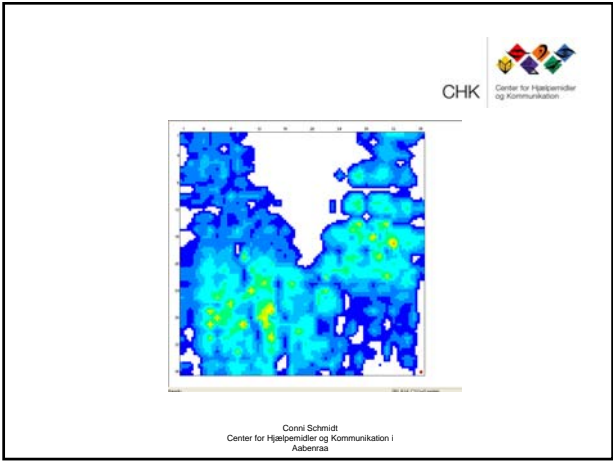
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

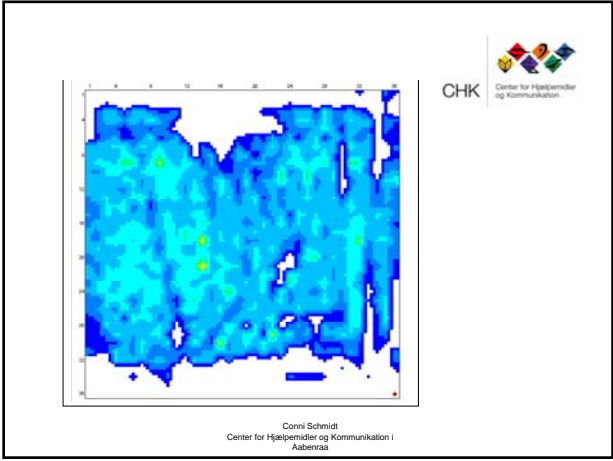
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Case: 86 årig dobbelt-amputeret



- Sår ved halebenet
- Er stort set selvhjulpnen i eget hjem
- Færdes i manuel kørestol
- Modtager sårpleje

Conni Schmidt  
Center for Hjælpemidler og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

---

---

---

---

---



Conni Schmidt  
Center for Hjælpemidler og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

---

---

---

---

---



Conni Schmidt  
Center for Hjælpemidler og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK



Center for Høreløshed og Kommunikation

Cornel Schmidt  
Center for Høreløshed og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

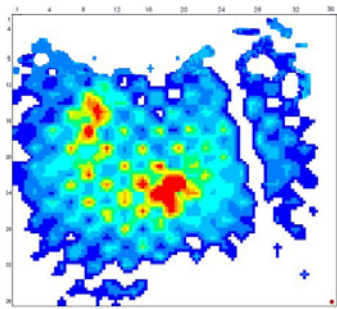
---

---

---

---

---



CHK



Center for Høreløshed og Kommunikation

Cornel Schmidt  
Center for Høreløshed og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

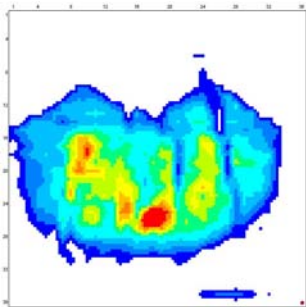
---

---

---

---

---



CHK



Center for Høreløshed og Kommunikation

Cornel Schmidt  
Center for Høreløshed og Kommunikation i  
Åsbjerg

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK



Center for Hjelpe midler og Kommunikation

Cornel Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aalborg

---

---

---

---

---

---

---

---



CHK



Center for Hjelpe midler og Kommunikation

Cornel Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aalborg

---

---

---

---

---

---

---

---

## Konklusion

CHK



Center for Hjelpe midler og Kommunikation

- Benyt specialrådgivningen  
  
- og spar i tusindvis af kroner.

Cornel Schmidt  
Center for Hjelpe midler og Kommunikation i  
Aalborg

---

---

---

---

---

---

---

---



# Specialrådgivning på hjælpemiddelområdet

En rapport  
2009

Torben West, CHK, 2009



## Samrådet af 2007

Formål - at fremme kvalitet og udvikling af  
specialrådgivning på hjælpemiddelområdet.  
Samrådets medlemmer er offentlige institutioner.

Samrådet ønsker at sætte fokus på special-  
rådgivning og dens betydning for borgere og  
kommuner.

Samrådet er bekymret for de vilkår faglighed og  
særlige ekspertiser har i en kommunal verden,  
som domineres af et meget stramt økonomisk  
råderum.

Torben West, CHK, 2009



## Rapportens indhold

- Hvilke borgere har behov for specialrådgivning?
- Vilkår og finansiering
- Vi er blevet bedre konsulenter
- Borgerne vinder og kommunen vinder
- Specialist frem for generalist
- Vorherre bevare os!
- Indlæg fra Mini-seminaret



## Specialrådgivning er for de få, de sjældne og de komplekse sager

Det drejer sig om ca. 100 sager / 60.000 indbyggere

- en sjælden lidelse,
- har flere forskellige symptomer og problemkomplekser,
- har en sygdom, der er hurtigt fremadskridende,
- har brug for ekspertbistand fra flere parter,
- har brug for meget specialiserede hjælpemidler med forskellige funktionsmuligheder,
- har brug for et hjælpemiddel, der skal specialfremstilles,

Torben West, CHK, 2009





## Markedsvilkår på et ikke eksisterende marked

- Markedets berettigelse er at fastlægge den rigtige pris gennem udbud og efterspørgsel og konkurrence.
- Ingen egentlige købere og sælgere med egeninteresse på dette marked.
- Et marked bygger på muligheden for profit.
- En vis overproduktion er betingelse for at der opstår konkurrence.

Torben West, CHK, 2009



## Bæredygtighed

- Kritisk masse er et udtryk for, om den offentlige organisation kan opnå en faglig bæredygtighed med erfaring og rutine i opgavevaretagelsen.
- Den kritiske masse er stort set knyttet til befolkningsunderlaget.
- Hjælpecentralerne er bæredygtige, hvor kommunerne ikke er det!

Torben West, CHK, 2009

