

Projektevaluering

Borgerdreven visitation af hjælpemidler



dokk på tur
- destination det gode liv



AARHUS
KOMMUNE

Teknologi
i praksis

Af antropolog Louise Munk Ibsen

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	1
Resume	3
Baggrund	4
Organisering	6
Fra Pop-up shops til en bus	6
Bemanding af bussen	7
Juridiske aspekter	7
Åbning og kommunikation	7
Metoder og data.....	9
Spørgeskema	9
Deltagerobservation	9
Læringsforløb.....	9
Samtalen som interview og deltagerobservation	10
Daglig drift	10
Opsamling og indsigter	12
Top 10 mest populære produkter i bussen	15
Almindelighederne efterspørges.....	15
Bussens besøg	15
Lånerne.....	16
Færre udlån end ventet.....	16
Formalia ved lån	16
Andre efterspørgsler	17
Ergoterapeuternes 10 sekunder.....	17
Gatekeeper og ”det intime rum”	18
Tilpasninger mellem runderne	19
Patientforeninger og råd	19
Viden til implementering.....	20
Vidensviften.....	20
Brugerrejsen	20

Forbedringspotentialer.....	20
Evaluering af visioner og forventede effekter	23
Konklusion	29
Litteratur.....	31
Bilag 1 - Projektbeskrivelse.....	32
Bilag 2 - Vidensviften	35
Bilag 3 - Borgerrejse	41
Bilag 4 - Forbedringspotentialer	43

Resume

”Borgerdreven visitation af hjælpemidler” er et innovationsprojekt i Aarhus Kommune, der er udviklet og afprøvet fra september 2016 til januar 2018. Projektet havde til formål at afprøve effekterne af at inddrage borgerne i udvælgelsen af hjælpemidler. En bus blev købt og omformet til showroom fyldt med hjælpemidler og velfærdsteknologier; bussen fik navnet ”DokkX på tur”.

Bussen besøgte 45 forskellige lokaliteter i hele kommunen så som biblioteker, indkøbscentre, lokalcentre, bosteder, torvepladser og cafeer. Bussen kørte á to runder. Første runde i perioden 27. marts – 29. juni 2017 og anden runde i perioden 14. august til 16. november 2017. Til bussens anden runde foretog projektledelsen tilpasninger baseret på de opnåede læringspunkter fra første runde. I begge runder har det været muligt for borgerne at låne hjælpemidler med hjem til afprøvning i tre uger ad gangen.

Antallet af besøgende i bussen nåede 4.219 (registrerede besøgende) i alderen 0-95 år. De besøgende var positive over for kommunens tiltag. De fik ny viden om hjælpemidler og informationer om hjælpemiddelområdet.

I alt 167 af de besøgende lånte hjælpemidler med hjem. I alt 271 produkter har været lånt ud fordelt på lånerne. Det har vist sig, at borgernes indflydelse på valg af hjælpemidler har haft stor indvirkning på motivationen for at anvende hjælpemidlerne under udlån. Alle lånere har testet de produkter, de har lånt. De, der har fundet gavn af produkterne, har benyttet dem videre i låneperioden. Gennem lånene har borgerne fundet ud af, om det enkelte produkt gav værdi for dem. Med den øgede viden er borgerne blevet bedre kvalificeret til at købe hjælpemidler selv eller til at søge kommunen om de rette hjælpemidler. En del af borgerne har givet udtryk for, at de ønsker at købe småhjælpemidler selv.

Det er ikke kun borgerne, der har besøgt bussen. Også en del sundhedsfagligt personale har været forbi bussen for at se nyere hjælpemidler og velfærdsteknologier. Ligeledes har fire borgerkonsulenter lånt hjælpemidler sammen med borgere for at afprøve hjælpemidler hos borgerne.

Projektet har haft flere sidegevinster. Bl.a. har projektet gået på tværs af interne afdelinger, der arbejder med hjælpemidler, og har derigennem været med til at skabe fokus på elementer med forbedringspotentiale. Det har skabt intern debat og faciliteret nye løsninger.

Der er i projektet udviklet tre vidensdokumenter:

- En vidensvifte, der opsamler den samlede videnspulje fra bussen.
- En borgerrejse, der viser borgernes vej fra erkendt behov for hjælpemiddel til erhvervelse gennem kommunen.
- Forbedringspotentialer, som er en række indsigter efterfulgt af et mulighedsrum og et løsningsforslag.

Fem af de vigtigste indsigter:

- Vi skaber bedre match ved at lade borgerne få hjælpemidlerne i hænderne før reel anskaffelse.
- Borgerne hungre efter viden om hjælpemidler og information om Aarhus Kommunes tilbud til borgerne.
- Bussen skabte et positivt møde mellem borgerne og Kommunen, idet den var ”allemandsland”.
- 10 % af dem, der lånte noget i bussen, var pårørende, som ønskede at hjælpe en ven eller et familiemedlem.
- Der ligger et stort potentiale i det tværmagistratslige samarbejde.
- Villighed til egenbetaling.

Bussen bliver stadig efterspurgt af borgere og sundhedspersonale, og der arbejdes derfor på at sikre bussens videre virke.

Rapport side 2-31

Bilag side 32-50

Baggrund

”Borgerdreven visitation af hjælpemidler” var et af de foreslåede innovationsprojekter i Aarhus Kommune, der i 2016 fik bevilget midler af byrådet. Projektet blev tildelt 2 mio. kr. af de tværgående innovationsmidler under Udviklingspuljen¹. Udgangspunktet for projektet var dels en viden om, at ikke alle borgere med behov har de hjælpemidler, de har brug for, og dels at der rundt om i private hjem står ubrugte hjælpemidler. Med afsæt heri blev nedenstående visioner og forventede effekter for projektet udformet af Kirsten Engholm Jensen, antropolog og projektleder hos Innovation i Aarhus og Mette Taarsted Soelberg, innovationskonsulent i Sundhed og Omsorg:

Vision

Vi skaber øget livskvalitet og større selvhjulpenhed, fordi:

- *Alle borgere har viden om hjælpemidler og kan skaffe sig et enten gennem kommunen eller ved selv at købe det, når de har brug for det.*
- *Alle borgere har det hjælpemiddel, der passer til deres behov, og ved, hvordan de skal bruge det.*

Forventede effekter

- *Skabe debat om fremtidens brug og finansiering af hjælpemidler*
- *Forkortet visitationstid - Følgevirkningerne af projektet = vores forbedringspotentialer*
- *Øget selvhjulpenhed og dermed livskvalitet - Flere*
- *Større egenbetaling*
- *Øget og bedre brug af hjælpemidler*
- *Afstigmatisering*

Projektet er inspireret af lignende projekter fra Middelfart og Odense kommuner. Her har man afprøvet, hvilken betydning og effekt det har at inddrage borgerne, når man skal skabe match mellem teknologi og bruger. Begge disse projekter har inddraget en afgrænset gruppe og mængde borgere. På baggrund af erfaringer fra disse projekter samt et kort feltstudie i tre hjælpemiddelbutikker i Sverige (se artiklen; *Kan borgere betale flere hjælpemidler selv?* www.aarhus.dk/dokkxpaatur) vedtog styregruppen for projektet (beskrevet nedenfor), at det skulle være muligt for alle borgere i kommunen at låne hjælpemidler i projektet. Derudover skulle der være hjælpemidler med så bredt et sigte, at der var noget relevant for alle. Indledningsvist ønskede styregruppen at sælge hjælpemidler direkte fra bussen, men dette var ikke juridisk en mulighed. Derfor blev det besluttet, at borgerne blot kunne låne hjælpemidlerne i en periode på tre uger for at afprøve disse. Ved lån skulle borgerne samtidig modtage vejledning i senere ansøgningsmulighed hos kommunen eller information om, hvor de selv kunne købe. Ved at udlåne hjælpemidler til en bred målgruppe ville projektet anskueliggøre en større række positive og negative effekter ved inddragelse af borgerne i udvælgelsesprocessen.

Med afsæt i erfaringerne fra projekterne i Middelfart og Odense har projektet været ”paragraffri zone”. Det vil sige, at projektet har været uafhængigt af de regler og paragraffer, der ellers danner rammerne for tiltag i kommunalt regi. Det skulle give frie rammer, så projektet kunne eksperimentere for at afdække behov og udvikle løsninger på baggrund heraf. Projektets innovationsstatus har ligeledes fået betydning for projektforsløbet. Et kendetegn for innovationsprojekter er ideen om, at løsningerne ikke kendes på forhånd. Det har bevirket, at konceptet er blevet tilpasset løbende ud fra de indsigter, projektet har genereret. Derfor har projektet i nogle henseender formet sig meget anderledes end den oprindelige skitsering i projektbeskrivelsen (se bilag 1), hvilket vil blive berørt i rapportens indledende afsnit.

¹ Udviklingspuljen blev oprettet tilbage i 2012 med henblik på at skabe innovation og modernisering af kommunens drift

Rapporten er suppleret af forskellige dokumenter, som er udarbejdet i forbindelse med projektet. Disse dokumenter vil løbende blive berørt på forskellig vis i rapporten, men for overblikkets skyld er de indsat som bilag sidst i rapporten. I det følgende beskrives rammerne for projektet, efterfulgt af opsamlinger på indsigter og resultater. Sidst i rapporten foretages en opsamling på projektets visioner og forventede effekter, og der konkluderes på projektets resultater.

Organisering

Projektet er et samarbejde mellem Magistratsafdelingen for Sociale forhold og Beskæftigelse (MSB) repræsenteret ved Kirsten Bundgaard, driftschef for Voksenhandicap, og Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg (MSO) repræsenteret ved Ivan Kjær Lauridsen, Velfærdsteknologichef og leder af Center for Frihedsteknologi. Tilsammen med Maj Morgenstjerne Bek, udviklingschef i Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg og Kirsten Rud Bentholt, leder af Teknologi i Praksis, har de dannet styregruppe for projektet.

Projektledelse, koordinering, den daglige drift, evaluering og meldinger til styregruppen er blevet varetaget af den socialøkonomiske virksomhed Teknologi i Praksis, projektleder Kirsten Rud Bentholt og projektkoordinator Louise Munk Ibsen.

Fra Pop-up shops til en bus

Det var fra projektets idéfase tænkt, at projektet skulle forløbe som Pop-up shops, der dukkede op to til tre steder i Aarhus i to til tre måneder ad gangen. I projektets udviklingsfase blev dette dog ændret. Butikslokalerne i de store butikcentre var dyre, og placeringen i det centrale Aarhus ville afskære en del borgere fra oplandet fra at besøge butikken. For at opnå projektets visioner og forventede effekter blev det i stedet iværksat, at projektet skulle afvikles i en bus indrettet til formålet. En bus blev indkøbt, ryddet for indhold og omskabt til et udstillings- og udlånsrum for hjælpemidler og velfærdsteknologier. Den blev folieret med modelfotos af mangfoldigheden af brugere af velfærdsteknologier og hjælpemidler og fik navnet *DokkX på tur - destination det gode liv*.

Før



Efter



Styregruppen fastholdt beslutningen om det periodeopdelte projekt, således at bussen skulle køre i to runder. Første runde i foråret 2017 tog udgangspunkt i interne formodninger om, hvad borgerne ville

efterspørge. Derefter skulle der være en pause, hvori tilpasninger kunne udføres. Anden runde skulle tage udgangspunkt i erfaringer fra første runde samt efterspørgsler fra de besøgende i bussen. Sortimentet af hjælpemidler blev i begge runder kvalificeret og godkendt af styregruppen. Ligeledes sørgede styregruppen for, at bussens køreplaner tilgodeså et bredt udvalg af lokaliteter, tilknyttet flere magistratsafdelinger.

For at skabe fleksibilitet omkring udlån af hjælpemidler, blev der indgået et samarbejde med kørselsafdelingen på DOKK1 og personalet på seks af de større biblioteker i Aarhus Kommune. Borgerne fik gennem samarbejdet mulighed for at aflevere hjælpemidlerne på de seks biblioteker. Herefter ville kørselsafdelingens chauffører medtage hjælpemidlerne på deres daglige ture tilbage til DOKK1. Ligeledes kunne borgerne aflevere hjælpemidler i den velfærdsteknologiske udstilling *DokkX* på DOKK1. Her blev alle øvrige afleverede produkter også samlet og sendt retur til projektets depot til rensning.

Bemanding af bussen

Da projektet gik fra ideen om Pop-up shops til en bus, blev Flemming Warnich Jensen, der til daglig er rådhusbetjent og tidligere chauffør, inddraget i udviklingsprocessen. Han har stået for bussens sundhed i den daglige drift og har kørt den til og fra destinationerne.

Til at bemande bussen og vejlede borgerne blev tre ergoterapeuter med hver deres speciale frikøbt på deltid. Laura Lernevall, tidligere projektmedarbejder på Hjælpemiddelcentret med stor viden om køretøjer og APV-hjælpemidler. Lisbeth Mortensen, forflytningsvejleder, klinisk underviser og arbejder med *Den gode indflytning* på Plejehjemmet Sandkåsvej 41. Louise Nørgaard Kølbæk, trænende terapeut og projektleder på projekt om Støttestrømpe på- og aftagning. De tre ergoterapeuter har hver, så vidt muligt, været i bussen to dage om ugen i alle de uger, bussen har haft åben. De tre terapeuter blev valgt på grund af deres baggrund som terapeuter, deres kendskab til det kommunale system, deres ønske om at være med til at skabe forandring i systemet samt deres udadvendte personlighed.

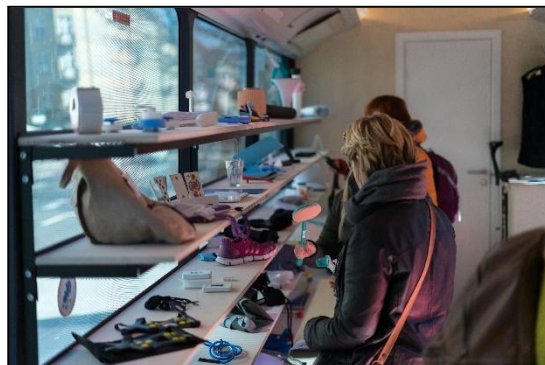
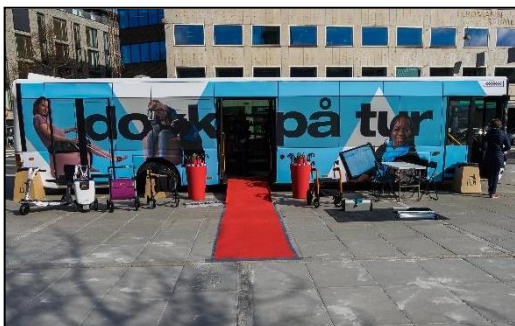
Projektet havde i første runde en medarbejder fra den socialøkonomiske virksomhed Respektrum ansat. Respektrum arbejder med at få borgere i flexjob tilbage i arbejde. Medarbejderen var ansat 12 timer om ugen i projektet til at stå for praktisk arbejde i bussens depot, rensning af hjælpemidler og praktiske gøremål i bussen. Det viste sig dog i første runde, at der ikke kom den forventede mængde udlån fra bussen. Derfor var der ikke arbejde nok til de ugentlige 12 timer, og samarbejdet ophørte med medarbejderen, som fik andre arbejdsopgaver under Respektrum.

Juridiske aspekter

Alle medarbejdere i bussen, der har arbejdet med borgerkontakt, samt de eksterne samarbejdspartnere fra Teknologi i Praksis har underskrevet en tavshedserklæring hos Aarhus Kommune. Derudover har projektet haft to jurister fra Center for Frihedsteknologi til at bistå med udarbejdelsen af den samarbejdsaftale, som borgerne skulle underskrive ved lån i bussen. I aftalen stod noteret, hvilke forpligtelser kommunen og borgerne havde i forhold til projektet (er ikke medtaget som bilag).

Åbning og kommunikation

Den 27. marts 2017 var der åbningsarrangement for "DokkX på tur" på Rådhuspladsen i Aarhus. Bussen blev indviet med taler af rådmand for Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg, Jette Skive (DF), og rådmand for Sociale forhold og Beskæftigelse, Thomas Medom (SF). Ved arrangementet underholdt Lasse Lindholm band, som med bandets egne ord er "Verdens bedste rock'n'roll band, der består af professionelle musikere, alle med nedsat funktionsevne". De mange besøgende fik mulighed for at se ind i bussen. TV2 Østjylland besøgte arrangementet, hvilket gav ekstra mange besøgende i bussen de efterfølgende dage.



Planlægningen af åbningsarrangementet, udfærdigelsen af den forudgående pressemeddelelse og produktionen af kommunikationsmateriale samt annoncer til projektet blev udarbejdet af og i samarbejde med journalist og kommunikationsmedarbejder Ane Locht. Ved begge runder i projektet er der blevet lavet forskelligt kommunikationsmateriale. Plakater og flyers med informationer om bussen, dens køreplan og åbningstider er blevet sendt ud til alle kommunens biblioteker, lokalcentre og alle bosteder under MSB. Projektet fik også sin egen underside på Aarhus Kommunes hjemmeside, og inden første runde blev siden tilpasset med beskrivelse af projektet, kontaktoplysninger, beskrivelser af produkterne i bussen, køreplan, åbningstider m.m. Der blev indsat en annonce i Stiften og Aarhus Onsdag kort før start på begge runder. Derudover har bussen flere gange været i Magasinet Vital, som er Sundhed- og Omsorgs informationsmagasin til alle borgere over 60 år i Aarhus Kommune. Også Magasinet Pleje og Ergoterapeuten har udgivet artikler om DokkX på tur. Lige op til sommerferien 2017 var bussen desuden med i en udgave af Sommer Summarum, hvor den dannede rammerne for en robotdag.

Metoder og data

I dette afsnit beskrives de metoder, som har dannet baggrund for rapportens data. Valget af metoder har taget afsæt i de rammer, som bussen har formet. Resultater og indsigter udvundet af metoderne indgår i rapportens videre afsnit.

Spørgeskema

En af hovedkilderne til data i projektet har været udlånene af hjælpemidler og borgernes test heraf. Indsamling af viden fra udlån er blevet udført gennem et spørgeskema. Borgerne har enten udfyldt skemaet på nettet via et link, modtaget pr. mail, eller ved at udfylde et skema i hånden og aflevere det sammen med produkterne efter endt låneperiode. Spørgsmålene har bl.a. omhandlet borgerens brug og udbytte af de lånte produkter samt, hvorvidt besøget i bussen har givet dem ny viden om hjælpemidler. Besvarelsene fra spørgeskemaet har været med til at anskueliggøre styrker og svagheder ved at lade borgerne vælge hjælpemidler selv og projektets evne til at flytte ved opfattelser og antagelser om hjælpemidler (se afsnit: Visioner og forventede effekter).

Deltagerobservation

Det indsamlede materiale gennem deltagerobservation er bl.a. møderne med borgerne i bussen, observationer af kropssprog, talemønstre, bevægelsesmønstre i bussen og tilpasning af procedurer. I projektet har det været projektkoordinatorens opgave at indsamle data, men deltagerobservationen har ikke været forbeholdt koordinator. De tre ergoterapeuter blev gennem daglige refleksioner fokuseret på at observere og analysere både under og efter et besøg fra en borger. Ergoterapeuternes observationer blev samlet i refleksionsskemaer og debatteret i det gennemgående læringsforløb (se afsnit herunder).

Læringsforløb

Som led i projektet skulle de tre ergoterapeuter deltage i et læringsforløb. Det havde til formål at sætte fokus på tavs viden hos medarbejderne opbygget før, under og efter projektet. Ved begyndelsen af deres ansættelse i projektet udfyldte de tre terapeuter et indledende refleksionsskema. Det omhandlede deres antagelser før opstart om: mødet med borgerne, karakteren af de kommende samtaleemner i bussen, deres opfattelse af hjælpemiddelområdet og procedurer, hvilken effekt, de troede, det ville få at lade borgerne vælge selv m.m.

Ud over det afklarende refleksionsskema udfyldte terapeuterne hver uge et refleksionsskema over en episode fra en af deres ugentlige dage i bussen. Skemaet blev udformet med inspiration fra Donald A. Schön (2001) og Olga Dysthe (2001).

En løbende refleksion over egne handlinger og analyse af borgernes besøg har haft to overordnede formål. For det første at opretholde et objektivt fokus for medarbejderne, idet empati, som er krævet i projekter som dette, ofte slører det analytiske øje. For det andet gav refleksionen faglig udvikling for medarbejderne, der brugte refleksion som redskab til at finde den rette handlemåde i mødet med de mange forskellige borgere, der besøgte bussen (Buch, Hemmingsen og Langdal 2003). I projektforsløbet har der været afholdt fem møder i henhold til læringsforløbet. Her har de ugentlige refleksionsskemaer dannet grundlag for ergoterapeuternes og koordinators analyser og fortolkninger af oplevelserne i bussen. På denne vis er indsigter blevet til fokusområder, der har skærpet medarbejdernes videre opmærksomhed.

Da bussen havde kørt sin anden runde, blev terapeuterne bedt om at udfylde et afsluttende refleksionsskema. Skemaet er en opsamling på deres erfaringer fra arbejdet i projektet og indeholder spørgsmål, der har gjort det muligt at sammenligne deres oprindelige antagelser med den virkelighed, de har mødt i bussen.

De forskellige refleksionsskemaer og samtalerne i læringsforløbet har givet projektet en analytisk dybde, som har været med til at forme produkterne i afsnittet "Viden til implementering".

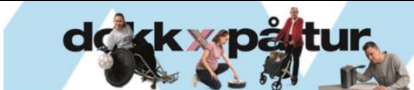
Samtalen som interview og deltagerobservation

Samtalerne i bussen fik fra tid til anden karakter af interview. Modsat almindelige procedurer, hvor borgerkonsulenterne eller visitator har borgerens journal foran sig, var ergoterapeuterne i bussen anderledes stillet. De havde ingen papirer at holde eller forholde sig til. Det betød, at de måtte udspørge borgerne om deres problemstillinger, hvis borgerne udviste ønske om en samtale. Ergoterapeuterne fik dog kun den viden, som borgerne ønskede at udlevere. Den viden supplerede terapeuterne med det indtryk, de fik af personlighed i samtalen, analyse af fysisk funktionsniveau ud fra observation o.l. Med terapeuternes egne ord kom de "til at se på borgerne med andre øjne". Ergoterapeuterne beskrev i et morgenmøde, hvordan manglen af en journal gav dem et mere ligeværdigt forhold til borgerne og dermed en anden grad af tillid, som var mere på borgerens præmisser. Terapeuterne benyttede indsigtene til at fornemme og udvælge hvilken viden og hvilke hjælpemidler, det var relevant at oplyse borgerne om.

Daglig drift

Hver dag i bussens åbningstid er der blevet ført registreringer over de besøgende. Det er ikke store omfattende beskrivelser, men en notits på få ord om den enkeltes besøg. Ved nogle står blot noteret nysgerrig, mens der ved andre står angivet en diagnose, eller hvad den besøgende kom for at få viden om. Denne registrering skulle vise, hvem de besøgende var ud fra fx alder, køn, interesseemner, udfordringer, ønsker til systemet, behov eller andet. Registreringerne indeholdte aldrig navne. Hver besøgende blev angivet med en streg og eventuelt en af de ovennævnte notitser. Det er dog ikke alle de besøgende, der er nået at blive registreret. Af og til var der længere besøg eller mange besøg oven i hinanden, hvilket har vanskeliggjort registreringen.

Den daglige drift er blevet formet af de efterspørgsler, de besøgende i bussen er kommet med, og kan derfor også betragtes som en metode. Metoden ligger i afprøvningen af forskellige tiltag på baggrund af omtalte eller observerede behov. Fx indledtes bussens første runde med at personalet udleverede nedskrevne noter til borgerne på udklippet A4-papir. I løbet af første runde kom bussens logo på disse stykker papir. Sidenhen kom der på sedlerne til at stå kontaktoplysninger på bussen, på Sundheds- og Omsorgslinjen, hjemmesideadresse på Hjælpemiddelbasen m.m.

 Aarhus Kommune Sundhed og Omsorg En indgang: 87 13 16 00 Hjælpemiddelbasen: hmi-basen.dk Vær opmærksom på, at produkterne i bussen er et udvalg af muligheder og ikke nødvendigvis noget, som kan bevilges af Aarhus Kommune. Tak for besøget! Med venlig hilsen DokkX på tur Mail: hjaelpemiddelsbussen@aarhus.dk Tlf: 41 87 47 48	
---	--

Midt i anden runde blev disse infosedler stadig udleveret, men samtidig blev der opsat produktinformation ved hvert hjælpemiddel med navn på produktet, alle forhandlere og deres telefonnumre. Det skulle lette borgernes adgang til informationer, især når der var mange i bussen. Bussens daglige virke er således også blevet formet af projektets innovationssigte. Som Laura (ergoterapeut i bussen) udtrykte det ”bussen er optimal, når projektet er slut”.



Opsamling og indsigter

Efter gennemgang af projektets metoder vil dette afsnit se nærmere på den daglige praksis i bussen, samt give et overblik over erfaringer og indsigter.

DokkX på tur kørte sine to runder i Aarhus Kommune i 2017, i perioderne 27. marts til 29. juni og igen fra 14. august til 16. november. På sammenlagt seks måneder nåede bussen 45 forskellige destinationer og havde i alt 4.219 besøgende. I den nedenstående tabel ses antallet af dage og besøgstal på de forskellige destinationer, antallet af personer, der lånte noget i bussen, samt hvor mange produkter, der blev lånt ud.

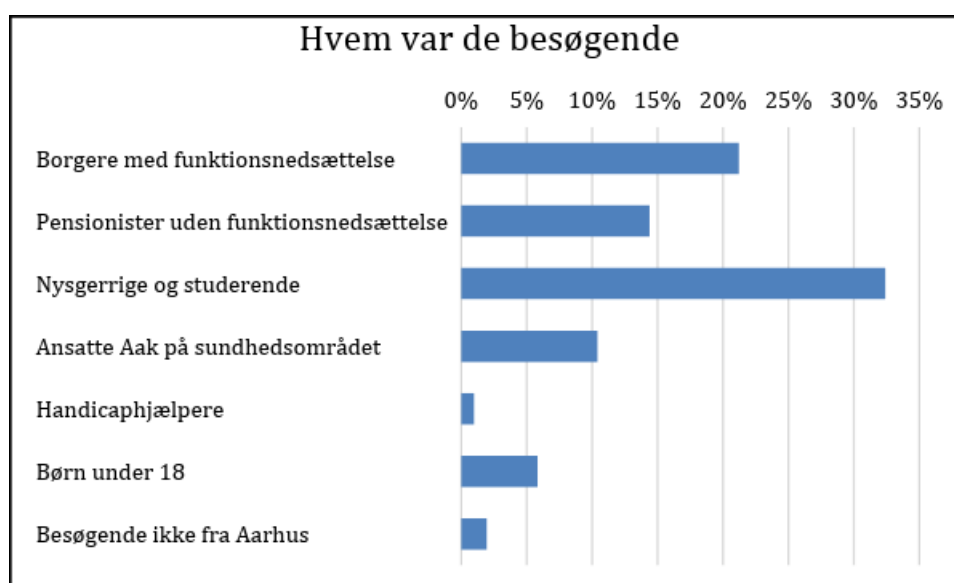
Første runde, 17 destinationer på 14 uger	Antal dage	Besøgende	Lånere	Antal produkter udlånt
Rådhuspladsen (Åbning)	4	386	4	7
MarselisborgCentret (CareWare)	4	196	6	8
Engelstøften Elev	3	45	3	3
Storcenter Nord (sideindgang)	3	158	5	7
Globus 1	1	7	0	0
Bazar Vest	3	76	2	3
Beder butikstorv	4	187	8	9
Lidl Viby	2	135	4	5
Mega Syd	2	87	2	2
Havkær Lokalcenter	1	59	2	2
Bilka Tilst	3	103	3	3
City Vest	3	56	3	3
Harlev Bibliotek og Meny	4	106	2	2
Lyngåskolen	3	71	2	2
Lokalcenter Møllestien	4	150	13	28
Rema 1000 Egå	4	191	11	17
MarselisborgCentret	4	88	4	4
I alt første runde	52	2.101	74	105
Anden runde, 28 destinationer på 14 uger	Antal dage	Besøgende	Lånere	Antal udlånte produkter
Brugsen Solbjerg	2	42	3	4
Brugsen Lystrup	2	118	6	8

Storcenter Nord (Hovedindgang)	2	26	2	4
Lyngåskolen (Mad med Mille)	1	27	7	11
Birkebakken	1	25	1	1
Kvickly Åbyhøj	3	74	2	4
Ingerslev Marked (Markedsdag)	1	55	4	7
Stefanshjemmet	1	44	1	7
LC Dalgas	1	36	1	1
Trivselshuset Bispehaven	1	15	1	4
Lokalcenter Hasle	1	47	0	0
Rådhuspladsen	4	110	5	8
VIA Nord (Skejby)	1	94	1	1
SOSU-skolen	1	103	0	0
Brugsen Skødstrup	2	38	5	9
Kulturhus Herredsvang	2	58	4	7
Trige Dagli'brugs	2	53	6	17
Rema 1000 Sabro	2	43	1	4
Sabro LC (vaccinationsdag)	2	141	2	3
Holme LC (vaccinationsdag)	1	43	0	0
Viby Torv/ Viby Centret	2	163	3	8
Høskovkollegiet	1	75	1	1
DGI-Huset	4	176	9	16
Folkestedet	4	142	7	14
Veri Centret	4	121	8	10
SkejbyCentret	2	59	3	5
Kloster Torv	2	99	7	7
Tranbjergcentret	4	91	3	5
I alt anden runde	56	2.118	93	166
Total for begge runder	108	4.219	167	271

Mange af de besøgende var generelt positivt overraskede over initiativet fra Aarhus Kommune til at vise hjælpemidler frem og endnu mere positive over, at projektet også besøgte de mindre byer. DokkX på tur fik mange positive kommentarer for den information, de besøgende modtog om både hjælpemidler og om services i Aarhus Kommune. De tre ergoterapeuter har fået megen ros for deres viden om både hjælpemidler og kommunen samt deres forståelse og empati. Herunder følger et udsnit af tilkendegivelser fra de besøgende:

- "Det viser jo en forståelse for det behov vi (borgerne) har for at se hjælpemidler".
- "Man føler sig hørt og får gode råd med til sig selv".
- "Jeg ved ikke, hvor jeg ellers skulle have fundet ud af noget til min mor, og det kræver alt for meget tid at lede på nettet, og der bliver man jo ikke klogere på, om det er det rigtige for hende".
- "Hvis jeg skal sige noget dårligt, så er det, at det kun er et projekt. Det er jo ikke som om, at behovet for at se hjælpemidler forsvinder".
- "Det er dejligt, at man kan møde sådan en imødekommenhed fra kommunen, og at det er vidende personale, der står her".

De besøgende var i alle aldre og med en så bred spændvidde, som er forventeligt i en større kommune. Det er dog ikke kun borgerne i kommunen, der har besøgt bussen. Også en del ansatte på sundhedsområdet i Aarhus Kommune har opsøgt bussen for at finde viden til sig selv eller på vegne af borgere. Herunder ses en procentvis kategorisering af de besøgende i bussen.



Top 10 mest populære produkter i bussen

I tabellen herunder findes en top 10 over mest udlånte produkter i første og anden runde og mest efterspurgte produkter (både produkter i bussen og generelt).

Mest udlånte 1 runde	Mest udlånt 2 runde	Mest efterspurgte
1. Drejesæde til bil	1. Auto slide, glid til bil	1. Rejsescootere
2. Skohorn med snor	2. Rollz Motion rollator	2. Køretøjer, rollatorer, stokke
3. Ergonomisk vinklet kniv	3. Skumgreb	3. Redskaber til gigtfingre, køkken
4. Negleklipper på plade	4. Tinnituspude	4. Redskaber til gigtfingre, bad/toilet
5. Troja Rollator	5. Karkludspresser	5. Synsområdet
6. Rullemus	6. Negleklipper på plade	6. Hjælpemidler til på- og afklædning
7. Pilleudstanser	7. Penagain, y-formet kuglepen	7. Hjælpemidler til struktur og planlægning
8. Rollz Motion rollator	8. Anti-skrid strips	8. Drejesæde til bil
9. Book Seat bogstøtte	9. Multiåbner 6-i-1	9. Hjælpemidler til kontor
10. Kuglevest	10. Glidelagen	10. Hjælpemidler til fritid (fx nåletråder, fodcykel, kortholder)

Almindelighederne efterspørges

På et af læringsforløbsmøderne blev de besøgendes interesseemner debatteret. Terapeuterne var enige om, at de ved projektets opstart havde en forventning om, at, som Louise udtrykte det, "det er almindeligheder borgerne kommer efter, ikke produkterne i yderpolerne, som jeg ellers havde forventet". Denne observation siger måske mere end som så. Det kan være et udtryk for, at det er almindelighederne, som folk generelt har brug for. Men det kan også indikere, at der er et behov for oplysning. Grunden til, at borgerne søger midten, kan være en generel mangel på viden, og at de ikke søger efter yderpolerne, når de grundlæggende behov ikke er opfyldt. Dette kan også være et udtryk for, at borgerne ikke ønsker flere hjælpemidler end det højst nødvendige.

Bussens besøg

Dagene i bussen varierede meget. Nogle dage kom der et stort antal besøgende, og andre dage kom der kun få. Men også besøgenes varighed har varieret. Nogle besøgende kom blot for at orientere sig hurtigt, mens andre blev optaget af bussens indhold eller kom med en konkret problemstilling, de søgte hjælp til. Bussens placering har haft betydning for både besøgstal og typen af besøg. Ved hver destination blev bussen placeret på den plads, der var blevet angivet af de lokaliteter, der var indgået aftaler med. Nogle steder stod bussen tæt på indgangene til lokaliteterne, og andre gange stod den et stykke fra. En placering langt fra en indgang var ikke nødvendigvis dårlig. Det betød blandt andet, at de borgere, der kom kørende i bil for at besøge bussen, havde let ved at finde en parkeringsplads ved siden af bussen. Mange af dem, der bevidst opsøgte bussen, var dårligt gående. Andre steder var det en ulempe, at bussen holdt langt fra indgangen, idet de, der ikke var i bil, skulle bevæge sig et stykke fra centret, biblioteket o.l. for at komme ind i bussen.

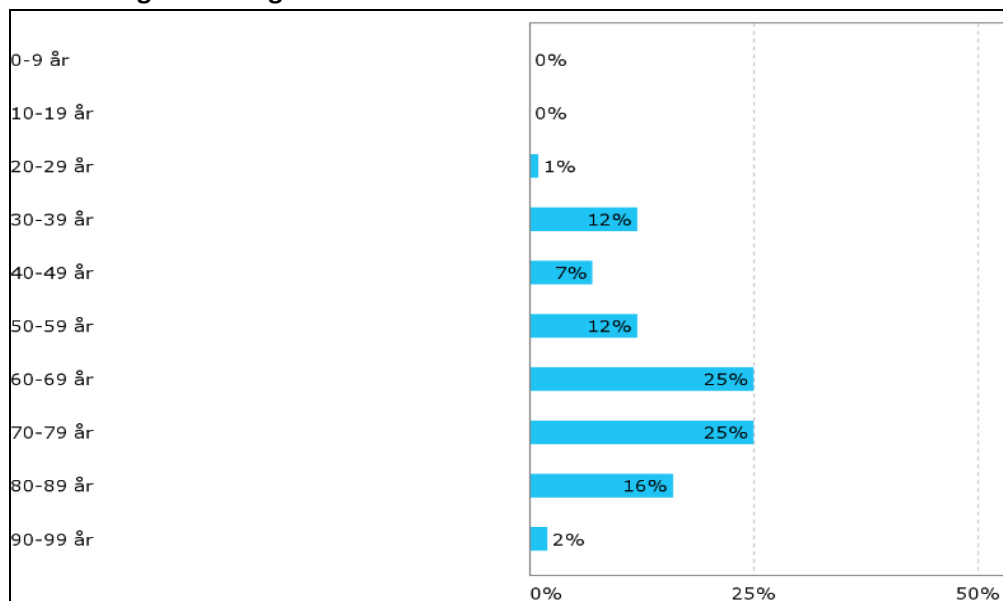
Der var blandt borgerne også forskellige præferencer for, hvornår det var attraktivt at besøge bussen. Nogle borgere besøgte bussen, når den var i deres nabolag, mens andre besøgte den, når den var langt væk

for at undgå bekendtes opmærksomhed. Andre igen kom til bussen, når den befandt sig et sted, hvor de var vant til at komme.

Lånerne

50 % af dem, der lånte noget i bussen, var mellem 60-79 år. I projektets idéfase var sigtet rettet mod ældre borgere, men med styregruppens ønske om at brede målgruppen til alle borgere i kommunen, har det vist sig, at også de yngre borgere ønskede at afprøve hjælpemidler (se tal i tabellen herunder). Kun 28,7% af lånerne var mænd. Til gengæld var der mange kvinder, der lånte produkter til deres ægtefæller.

Lånernes aldersmæssige fordeling



Færre udlån end ventet

Som nævnt tidligere blev der ikke udlånt den mængde hjælpemidler som først antaget. Der var under idé- og initieringsfasen en forventning om, at borgerne i stort omfang ville benytte sig af tilbuddet om at låne hjælpemidler til afprøvning. Til første runde var der derfor indkøbt 5-10 stk. af hvert af de produkter, som projektgruppen forventede ville blive udlånt mest. Udvælgelsen blev kvalificeret i samarbejde med Hjælpemiddelcentret og DokkX. På DokkX havde man indsamlet observationsdata på borgernes interesse for de forskellige produkter i udstillingen. Det viste sig dog allerede i bussens første åbne dage, at lån ikke var det primære for de besøgende. Mange kom for at se udvalget, prøve produkterne direkte i bussen, få oplysninger om forhandlere og informationer om hjælpemiddelområdet i kommunen.

Formalia ved lån

Borgerne var generelt meget positive over at kunne låne de produkter, de ønskede. Dog gjorde formalia omkring udlån, at nogle besøgende fravalgte lån. Tiden det tog at udfylde de nødvendige produkter og at få teknologien i bussen til at fungere, tog modet fra enkelte. Bussen havde med andre ord, på trods af at projektet var paragraffri zone, stadig nogle vigtige formalia, der skulle overholdes. De var nødvendige for at kunne registrere effekter af projektet, men i lige så høj grad fordi produkterne i bussen ikke blot skulle udlånes til en begrænset gruppe. Derfor var registrering nødvendig for at kunne tilbagekalde produkterne efter endt låneperiode. Derudover var manglen på en sikker strømkilde også en forstyrrende faktor, idet strømmen til computer og printer ikke altid var stabil. Det tog tid at få startet printeren og få udprintet udlånspapirerne. Disse to faktorer kan have haft indflydelse på antallet af udlån.

Andre efterspørgsler

Borgerne efterspurgte også andre services, når de besøgte bussen. Ved Bazar Vest var de besøgende bl.a. optaget af, om de i bussen kunne få målt blodsukker og blodtryk. Andre steder kom forældre med børn og spurgte, om bussen var en bogbus. I tabellen her står noteret de efterspørgsler, der rakte ud over bussens virke.

Borgerne efterlyste:
• Bussen som borgerservice, især i de mindre byer, for at undgå turen til DOKK1 i bil eller bus
• Hjælp til deres egne hjælpemidler; tilpasning, anvendelse, udbygning m.m.
• Information om borgerens indgang til og muligheder i det kommunale system i forhold til hjælpemidler
• Det er registreret at 41 besøgende i bussen har sagt, at de ønskede at købe hjælpemidler selv
• Bussen som sundhedsbus, hvor man kan få målt blodtryk og blodsukker
• Ønske om at kunne købe produkter direkte i bussen
• Hjælp til iOS og Android enheder

Ergoterapeuternes 10 sekunder

Uden adgang til journaler eller til at se borgernes hjem, måtte de tre ergoterapeuter benytte deres faglighed og erfaring til at navigere i kontakten med borgerne. Til at danne et indtryk af den enkelte besøgende udviklede terapeuterne en form for sprintobservation. Det indebar, at de i løbet af ganske få sekunder lagde mærke til den besøgendes udseende, kropsholdning, tøj, duft, pudsede briller, måde at gå på, fingrenes udseende m.m. Gennem disse observationer estimerede de derefter, hvordan de skulle åbne samtalen med den besøgende, og hvilke emner, det kunne være relevant at berøre. En kvinde, der duftede af parfume, gik med en pæn taske og bar en pæn jakke, fik fx terapeuterne til at indlede på én måde, og en bredskuldret mand i træsko og armene over kors på en anden måde. Terapeuterne oplevede det både som en udfordring, men også som en befrielse, at "slippe journalen og være til stede". Arbejdet uden journal stillede nye krav til personalet og fordrede en stor mængde praksiserfaring.

Ved afrunding af projektet blev de tre terapeuter bedt om at sætte navne på nogle af de roller, de har oplevet at besidde i bussen. Deres bud var mange og flere var overraskende. Herunder beskrivelser af de rollebetegnelserne, ergoterapeuterne satte på deres ansættelse i bussen.

Ergoterapeuternes mange roller

<i>Messedame</i>	Man er serviceorienteret, og det er op til dem (de besøgende), hvad man snakker om, vi skal ikke trække det ud af folk.
<i>Provokatør</i>	Vi skubber til folks opfattelser og forståelse, og samtidig får vi skabt en relation. Vi provokerer for at få dem til at åbne op, og alle kender jo nogen, der kunne bruge et hjælpemiddel. Det skaber en refleksion hos dem. Vi er blevet mere og mere sporet ind på, at denne rolle kan give noget positivt.
<i>Lytter</i>	Bare at lytte til, hvad det egentlig er, der bliver fortalt.

<i>Samtaleåbner</i>	Man danner sig et indtryk, og så taler man ud fra det.
<i>Afvæbner</i>	Man må af og til fortælle, at man er rådgiver og ikke sælger.
<i>Relationsskaber</i>	10 sek. bruger jeg på at fornemme, hvor langt jeg kan komme med den enkelte. Om jeg bare skal sige lidt og lade dem selv kigge, eller om jeg skal spørge ind.
<i>Guide</i>	Udi en verden af hjælpemidler, vi ved noget og kan foreslå hjælpemidler.
<i>Problemfinder</i>	Vi har ikke nogen journal at gå efter, så vi lytter efter det sagte, det mellem linjerne, det usagte, kropssproget og det kroppen (borgerens) ellers kan fortælle.
<i>Problemløser</i>	Vi søger løsninger i vores erfaringer, og rækker den ikke, så er det videre på pc'en i bussen; vi har et indre kartotek.
<i>Motivator/facilitator</i>	Vi skaber refleksioner, ønsker og ideer og sender dem videre. Man 'går med' i deres frustrationer, men provokerer til at motivere.
<i>Opkridtere/rammesættere</i>	Vi gør rammerne for ansøgning og kommunens ansvarsområder synlige for borgerne.
<i>Aktivitetsopdelere</i>	Vi lærer dem (borgerne) at tænke aktiviteter i bidder, så de bliver overkommelige.
<i>Reflektionsiværksættere/håbgivere</i>	Vi hjælper andre til at tænke mere åbent og at se muligheder frem for at se på det, der begrænser dem.
<i>Afdramatisør</i>	Vi afdramatiserer hjælpemidlerne.
<i>Konfliktmægler</i>	Mellem borger og instanser.
<i>Jonglør</i>	Vi kaster ideer op i luften, og borgeren 'griber' det, de kan/vil vide noget om.
<i>Praktisk gris</i>	Der er mange praktiske ting, der skal laves i bussen.
<i>Reflektør</i>	Vi reflekterer selv rigtig meget, både når vi er i bussen, og når vi går hjem fyldt med tanker om de besøg, der har været.

Gatekeeper og "det intime rum"

En sidste, men vigtig betegnelse, er *Gatekeeper*² (O'Reilly 2005). De tre ergoterapeuter har været gatekeepere for borgerne, både til at opnå en forståelse af det kommunale system omkring hjælpemidler, og ved at give borgerne indsigt i de mange muligheder inden for hjælpemidler. Som en af terapeuterne udtrykte det: "man føler sig lidt som et omvarende katalog; vi ved meget i forvejen, og det, vi ikke ved, det finder vi ud af ved at lede på nettet eller ringe til nogen, som ved noget".

Samtidig besad de en viden som erfarne terapeuter, som gjorde dem i stand til at tale i samme baner som borgerne, men fra en sundhedsprofessionel vinkel. Et empatisk afsæt i samtalerne med borgerne var også kendetegnende for de tre ergoterapeuter. Disse ting tilsammen har formentlig været med til at skabe "det intime rum", som terapeuterne italesatte allerede tidligt i første runde. Til det første møde i lærings-

² En *Gatekeeper* er for det meste en person, som kan give adgang til enten mennesker eller sammenhænge, som ellers ville have været svære at få adgang til.

Efter afslutningen på første runde blev der foretaget indkøb af yderligere hjælpemidler og teknologier

A large, curved glass display case containing various objects, including tools, a clock, and a small figure, with labels and a 'ZINGER' sign visible.

Ved opstart af anden runde blev der udsendt invitationer til samtlige patientforeninger, der har

Derimod viste ELIAM (Foreningen til Udvikling af Alderdommens Muligheder) interesse for bussen. 12

Figure 1

Viden til implementering

DokkX på tur er i sit virke for borgerne gået på tværs af mange enheder i kommunen, som borgerne er eller kommer i kontakt med. Derfor har projektet givet anledning til yderligere indsigter, som ikke var forudsat fra projektets begyndelse. Bussen har mødt borgerne i dagligdagen, og personalet har talt med de besøgende om hverdagens problemstillinger og mulige løsninger. Den store mængde viden fra dagligdagen har ført til en række analyser, som har resulteret i de formidlingsprodukter, der gennemgås herunder.

Vidensviften

I begge runder er der blevet indsamlet store mængder viden fra bussen angående de ringe, den har skabt. Indsigterne blev i projektets anden runde samlet i en *vidensvifte* for at skabe et overblik og vurdere potentialerne, der lå heri. Den er udarbejdet i samarbejde med de tre ergoterapeuter fra bussen. Vidensviften (ses på bilag 2) er inddelt i fem hovedkategorier; Borger, Personale, Kommunalt, Ergoterapeuterne i bussen og Hjælpemidler. Hver kategori har en række tilknyttede punkter med indsigter, erfaringer og idéforslag.

Viften skildrer billedet af, at borgerne gerne vil se og prøve hjælpemidler, de vil gerne inddrages i udvælgelsen, og flere vil gerne købe selv. Den viser også, at der blandt personalet er et behov for at blive opdateret om nye hjælpemidler og velfærdsteknologier, et ønske om at inddrage borgerne i processen omkring bevilling, at det er svært for personalet at finde den information, de har brug for i de interne kommunikationskanaler, og at den samme lovgivning tolkes forskelligt inden for samme afdelinger. I kategorien Kommunalt er der indsigter om manglende overskuelighed og indsigt for borgerne i hjælpemiddelområdet og bevillingsprocessen. Andet væsentligt i denne kategori er borgernes velvilje til at købe selv, og at synsområdet er et område, hvor borgerne har behov for yderligere tilbud. I den røde kategori om ergoterapeuterne i bussen står angivet de gevinster, de har oplevet ved at være en del af innovationsprojektet. Den sidste kategori om hjælpemidlerne indeholder indsigter i manglende kommunikation ved overlevering af hjælpemidler til borgerne samt et oplæg til en genovervejelse af indholdet på småhjælpemiddelstien i Aarhus Kommune. De mange underpunkter i vidensviften har været med til at skærpe viden fra projektet til brug i forbedringspotentialerne (se nedenfor).

Brugerrejsen

I september 2017 blev der på baggrund af beretninger fra de besøgende i første runde udarbejdet en brugerrejse (se bilag 3). Den blev lavet i samarbejde med Cate Bang Fløe, innovationsmedarbejder hos Center for Innovation i Aarhus (CFIA), og viser borgernes vej til hjælpemidler.

De orange bobler viser mulige trin i processen, og de røde bobler viser "pains", hvilket er udfordringer eller u hensigtsmæssige elementer forbundet med et trin. De gule bobler viser sagsbehandlingen, og disse trin er usynlige for borgeren.

Vejen til hjælpemidler er ikke lineær, og mange processer er usynlige for borgerne. Blandt andet sagsbehandlingen og overgangene mellem afdelingerne. Det er ikke en let rejse fra behov opstår til hjælpemidlet er erhvervet, og flere borgere i bussen oplevede en frustration over ikke at vide, hvor langt deres sag var. Også i den indledende proces var der mange, der oplevede frustrationer. Det drejede sig blandt andet om manglende viden om adgangen til services inden for Sundhed og Omsorg. Brugerrejsen er blevet brugt internt til at anskueliggøre, hvordan borgerne oplever systemet, med henblik på at skabe dialog om hvilke oplysninger, der skal være tilgængelige for borgerne. Ligeledes er den blevet anvendt til at kvalificere forbedringspotentialerne herunder.

Forbedringspotentialer

Projektet har berørt mange forskellige afdelinger i Aarhus Kommune gennem borgerne og personalet i de afdelinger, der er tilknyttet hjælpemiddelområdet. Derfor har projektet haft en enestående mulighed for at

synliggøre nogle af de processer, som fungerer mindre godt på nuværende tidspunkt. Men det nytter ikke blot at udpege problemstillinger. Derfor er der blevet udformet en række forbedringspotentialer, som ses i bilag 4. De er blevet til i samarbejde med Cate Bang Fløe (CFIA) og innovationskonsulent Mette Soelberg. Forbedringspotentialerne er inspireret af metoden *Borgerdesign*, der er udviklet af Borgerdesign Aarhus. I Borgerdesigns metode anvendes begrebet *mulighedsrum*, som er en måde at bearbejde en konkret indsigt på. Når borgerdesignerne har udvundet indsigter fra deres projekter, analyserer de dem, hvorefter de vedhæfter indsigten et mulighedsrum. Her omformer de en problemstilling til at blive et muligt rum for handling.

I projektet Borgerdreven visitation af hjælpemidler er der formuleret 15 af sådanne mulighedsrum. De er altid indledt af en indsigt fra bussen, og alle er efterfulgt af et konkret løsningsforslag.

Hensigten med at skabe disse 15 potentialer er at få løst nogle af de interne processer, som skaber udfordringer på hjælpemiddelområdet. Hvert forbedringspotentiale er placeret i et af syv fora, hvilket er afdelinger eller personer, som kan være nøglepersoner for løsningerne. Flere af forbedringspotentialerne er ved at blive behandlet på ledelsesniveau. Bl.a. bliver det undersøgt:

- Hvordan det kan muliggøres, at borgere kan få mulighed for selv kan aflevere ubrugte hjælpemidler på Hjælpemiddelcentret.
- Om Magistratsafdelingen for Sociale forhold og Beskæftigelse kan blive en del af Aarhus Kommunes Undervisningscenter for Velfærdsteknologi, som hører under Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg.
- Opfølgning på tilbud om undervisning i velfærdsteknologi og hjælpemidler til de ansatte på sundhedsområdet.

En væsentlig fordel ved projektets gennemgående læringsforløb har været indsigten i sundhedspersonalets udfordringer i det almindelige arbejde på hjælpemiddelområdet. Fx deres udfordringer med at finde de oplysninger, de har behov for på de interne portaler, så som listen over småhjælpemidler. Indsigter i borgernes udfordringer i hverdagen og i mødet med systemet har vist andre former for kommunikative udfordringer. Det være sig bl.a. den manglende overlevering af informationer om anvendelse af hjælpemidlet ved udlevering, manglende indstilling af produkter til modtager og manglende kontaktinformationer i tilfælde af tvivlsspørgsmål. I forbindelse med borgernes besøg i bussen og deres ønsker om at "få" andre udgaver af et produkt har det vist sig, at der inden for kommunen findes flere fortolkninger af fritvalgsordningen. Derfor er det internt blevet debatteret, hvordan vi fælles skal tolke ordningen.

Besøg i bussen af sundhedsfagligt personale, hovedsageligt borgerkonsulenter og ergoterapeuter, og deres søgen efter ny viden, har også givet anledning til interne samarbejder. Det har vist sig, at der har været en kommunikationsbrist, der har bevirket, at sundhedspersonalet ikke er blevet opdateret på hjælpemidler på nye og gamle indkøbsaftaler i en årrække. Dette er cheferne på hjælpemiddelområdet nu ved at finde en løsning på.

Syns- og høreområdet i Aarhus kommune er blevet nævnt af flere besøgende i bussen. Bl.a. har de besøgende fortalt om udfordringer med syns- og høreområdet. Flere borgere har oplevet at blive afvist på grund af, at de har over 30 % syn tilbage. Det er ifølge medarbejdere fra Center for Syn og Hjælpemidler korrekt, at borgere med syn over 30% ikke kan bevilges synshjælpemidler. Dog har Aarhus Kommune oplysningspligt over for borgerne. Det vil sige, at borgere der ikke kan få bevilget, skal udstyres med oplysninger om eksisterende synshjælpemidler eller andre kompenserende oplysninger.

Et sidste tema, der er væsentligt at nævne her, er betydningen af ordvalg i ansøgninger om hjælpemidler. De besøgende nævnte ofte usikkerhed, når det drejede sig om, hvad de skulle skrive i deres ansøgninger. De tre ergoterapeuter vejledte borgerne i sprogbrugen i ansøgningen, og det er ikke helt så ligetil. Ordvalg

eller en formulering, der er i overensstemmelse med sprogbrugen i paragrafferne i lovgivningen på hjælpemiddelområdet, udløser lettere en bevilling. Det er i sidste ende op til borgerkonsulenten eller konsulenten, der sidder med ansøgningen, at vurdere, om en borger er berettiget til et hjælpemiddel. Men der er flere parametre, der påvirker deres beslutning, herunder sprogbruget. Alle disse emner er inddraget i forbedringspotentialerne.

Evaluering af visioner og forventede effekter

DokkX på tur har været en stor succes. De mange besøgende i bussen har givet positive tilkendegivelser om den information og viden, de har fået, og bussen bliver i månederne efter projektets afslutning efterspurgt af borgere, pårørende og sundhedsprofessionelle. Henvendelserne drejer sig bl.a. om, at sundhedspersonale fra Aarhus Kommune gerne vil se og afprøve køretøjer sammen med specifikke borgere. De ønsker denne mulighed for bedre at kunne motivere borgerne til at anskaffe sig fx en rollator. Andre henvendelser har været borgere, der ønsker at teste et hjælpemiddel sammen med et familiemedlem. Derfor er et udvalg af produkterne fra bussen midlertidigt blevet udstillet i udstillingen DokkX på DOKK1. Der er dog ikke mulighed for udlån, og flere har vanskeligt ved at komme ind på DOKK1.

Afsnittet her samler op på, i hvilket omfang projektets visions- og effektpunkter er blevet indfriet. Hvert punkt evalueres i forhold til projektets forløb og data og inddeles efter vision- og effektpunkter.

Vision

Vi skaber øget livskvalitet og større selvhjulpenhed, fordi:

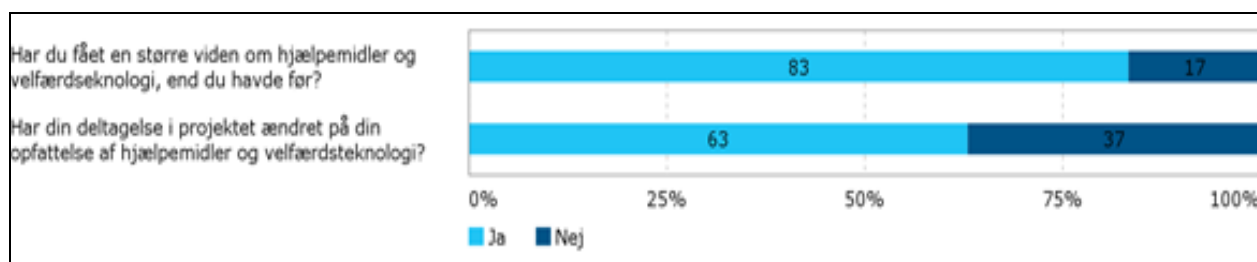
- *Alle borgere har viden om hjælpemidler og kan skaffe sig et enten gennem kommunen eller ved selv at købe det, når de har brug for det.*

Bussen har været vidt omkring i Aarhus Kommune og har været til rådighed for borgerne i deres lokalområder både på formiddage og eftermiddage. Mange har besøgt bussen og fået ny viden om hjælpemidler og om, hvor de kan købe hjælpemidler, eller hvordan de søger det hos kommunen.

Linjen (Sundhed og Omsorgslinjen, der modtager opkald og ansøgninger vedrørende bl.a. hjælpemidler) har rapporteret om et stigende antal ansøgninger som følge af DokkX på tur. Det er også registreret via spørgeskemaet for udlån, samt mails, opkald og genbesøg fra de besøgende, at minimum 20 borgere selv har købt sig et hjælpemiddel efter at have været i bussen. Andre borgere kan ligeledes have købt selv, blot uden at give tilbagemelding herom. Derudover har 67 % af respondenterne på spørgeskemaet svaret, at de overvejer at købe selv.

Det er kun en lille del af indbyggerne i kommunen, der har besøgt bussen. Det vil kræve længere tid og mere markedsføring at få udbredt kendskabet til hjælpemidler til alle borgere. Men projektet har vist, at der er et ønske og et behov for viden både om hjælpemidler og om vejen dertil. Der er fx efter bussens afslutning løbende indkommet forespørgsler på, hvornår bussen kører igen; hvor man som borger og pårørende ellers kan se hjælpemidler og få vejledning; hvor man som ansat inden for sundhedsområdet kan se hjælpemidler; hvor man som ansat inden for sundhedsområdet kan sende borgere hen for at afprøve hjælpemidler m.m.

Der er med andre ord en efterspørgsel på bussen og de ressourcer, den tilbød: syn, viden og afprøvning. At borgerne, der besøgte bussen, har fået øget viden om hjælpemidler, kan ses af tabellen herunder. Den indeholder data fra udlånsspørgeskemaet.

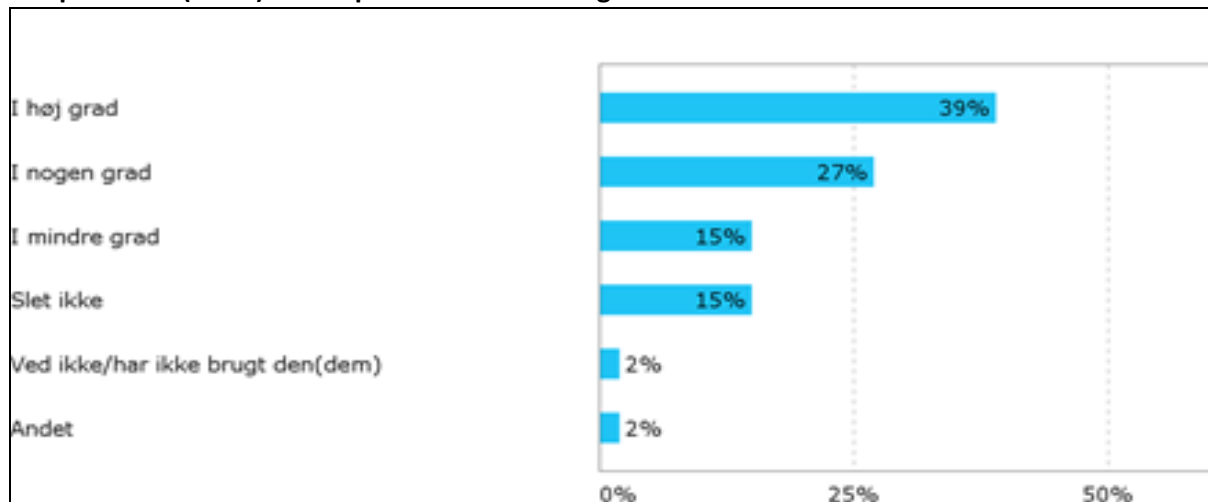


- *Alle borgere har det hjælpemiddel, der passer til deres behov, og ved, hvordan de skal bruge det.*

Som nævnt i afsnittet ovenfor, har DokkX på tur stadig et udbredelsesarbejde foran sig. Men dem, der har besøgt bussen, er blevet vejledt af ergoterapeuter i kategorier af hjælpemidler efter, hvad den enkelte har efterspurgt og er ydermere blevet vejledt i, hvilke tanker de bør gøre sig, når de eksempelvis skal anskaffe sig et køretøj.

Besvarelserne af spørgeskemaerne viser, at en del af lånerne ikke har fået det ud af hjælpemidlerne, de havde forventet. Sugekopperne passede ikke på overfladerne i hjemmet, bilsædet havde for høje kanter til at drejesædet kunne køre rundt m.m. Besvarelserne viser, at der er et behov for afprøvning før evt. investering eller bevilling. Det produkt, der passer hos én borger, passer ikke nødvendigvis hos en anden. Grafen herunder viser i procenter, hvor tilfredse lånerne i bussen har været med de produkter, de har lånt.

Har produktet(-erne) levet op til dine forventninger?



Et par, der besøgte bussen i første runde, vendte tilbage to gange i anden runde. Tredje gang, parret kom på besøg, sagde kvinden: "Vi kommer, for nu har vi jo fundet ud af, hvad vi kan bruge jer til. Vi låner noget, tester det, og er det noget, så søger vi om det eller køber det. Så finder vi ud af, hvad vi ellers kunne have brug for hjælpemidler til, og så kommer vi igen og prøver noget andet". Parret fik gennem afprøvning af bussens produkter dannet sig et billede af, hvilke hjælpemidler, der kunne være de rette for dem, inden de anskaffede sig disse. Bl.a. afprøvede de to typer drejesæde og investerede i det sidste, da det passede bedst til deres bilsæde. Manden sagde ved tredje besøg: "Hvis vi bare havde kigget på nettet, så havde vi nok taget det, der så pæneste ud, men det var jo ikke det, der fungerede bedst, og så havde pengene jo været spildt".

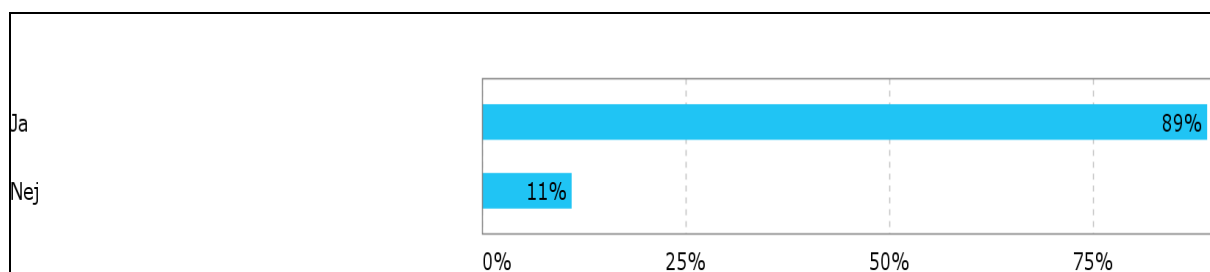
Borgerne er blevet klogere på de tanker, de skal gøre sig i forbindelse med anskaffelse af hjælpemidler som scootere. Det er, som ergoterapeuten Laura fortalte en besøgende, "vigtigt at du ser på, hvad det er for en type hjem, du har; om det er et hus eller en lejlighed; om du har adgang til opladning ude eller inde, og om du skal kunne betjene hjælpemidlet selv eller have hjælp fra andre". Denne type spørgsmål brugte ergoterapeuterne til at danne sig et billede af, hvilket hjælpemiddel der kunne være relevant for borgeren. Men ved at italesætte deres egne overvejelser, fik terapeuterne borgerne sporet ind på analysen af hjem og behov.

Rollz Motion (rollator, der kan blive til transportstol) er et godt eksempel på et af bussens mere ombejlede produkter. Den var det næstmest udlånte og var blandt de mest efterspurgte produkter i anden runde. Der var tydelig forskel at spore fra første til anden runde. I første runde var de besøgende generelt nysgerrige på Rollz Motion, men kun nogle få lånte den. I sommerferien mellem de to runder, blev Rollz Motion lånt ud til en borgerkonsulent, som havde modtaget en ansøgning på den fra et ægtepar, der havde set den i bussen. Hun fortalte, at parret havde et håb om, at de kunne komme ud og være mere sammen med deres venner og familie, og igen tage på ture. Lige nu havde manden en rollator, men han kunne ikke gå ret langt. Borgerkonsulenten kendte ikke til Rollz Motion på forhånd og ville som udgangspunkt have

bevilget en kørestol til parret. Men de havde forklaret hende, at de var bange for at manden ville komme til at gå endnu mindre herved, og konen ville ikke være i stand til at løfte en almindelig kørestol ind i bilen. For at imødekomme parrets behov bedst muligt, valgte borgerkonsulenten at kontakte bussen for at se Rollz Motion. Projektkoordinator og borgerkonsulenten aftalte, at parret kunne låne Rollz Motion sammen med borgerkonsulenten, for at denne kunne se den i brug og dermed vurdere, om det var det rette produkt. Hun endte med at bevilge den til parret. Efterfølgende har flere borgerkonsulenter været i kontakt med bussen og sammen med ansøgere lånt Rollz Motion. Flere borgere har fået bevilget dette produkt, og bussen har skabt intern debat om produktet. Bussen har sat fokus på andre produkter end dem på indkøbsaftalerne, og samtidig har den givet borgerkonsulenterne en mulighed for at få produkterne til afprøvning hos borgerne. Der er to store gevinster ved dette. Borgerne, der har søgt, er selv drivkraften bag, og motivationen for anvendelse er derfor formodentlig større. Derudover er produktet allerede afprøvet og integreret i hverdagen, når borgerkonsulenten bevilger det. Det kan derfor formodes, at denne proces kan føre til flere aktive hjælpemidler i hjemmene.

En anden væsentlig gevinst ved at inddrage borgerne i udvælgelsen er, at de er mere tilbøjelige til at få hjælpemidlerne brugt. Grafen herunder viser at 89 % af lånerne har svaret, at de har anvendt de produkter, de har lånt i bussen.

Har du benyttet det/de produkt(-er), som du har haft med hjem på prøve?



De resterende 11 %, der har markeret, at de ikke har anvendt produkterne, er blevet bedt om at angive grunden hertil. De skriver blandt andet:

- "Jeg synes, at det er besværligt med nøglegrebet".
- "Passer ikke til vore stole" (drejesæde til bil eller stol).
- "Dåseåbner for tung og svær at håndtere" (elektrisk dåseåbner).
- "Karkludspreser ikke effektiv".

Selvom denne gruppe har noteret, at de ikke har anvendt produkterne, har de alligevel testet dem af, hvilket er positivt. Motivationen har med andre ord ikke manglet hos lånerne.

Forventede effekter

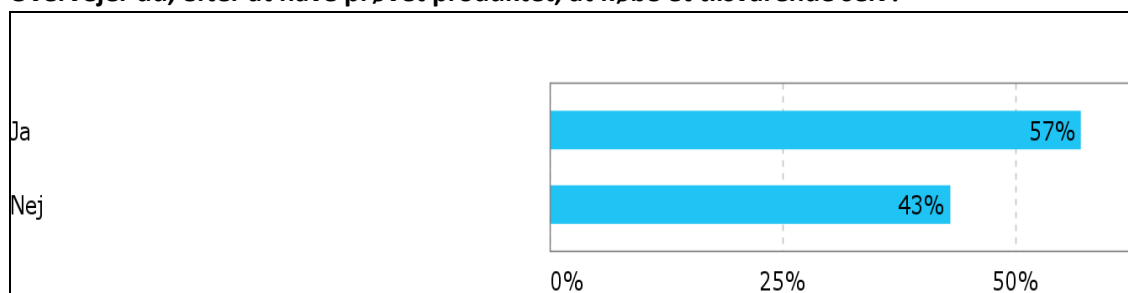
• Skabe debat om fremtidens brug og finansiering af hjælpemidler

Under bussens første runde oprettedes et Advisory Board, med det formål at følge, vejlede og bidrage til projektet. Medlemmerne er ældrerådsmedlem Carl Aksel Krag Sørensen, formand for Gigtforeningens Aarhuskreds Lene Lau, medlem af Gigtforeningen Janne Drøge, kredsformand for Dansk Blindesamfund Østjylland Helle Kaas Schmidt samt Amrei Christensen, der har lånt velfærdsteknologier i bussen til sin søn med autisme.

Boardet har bidraget med forslag til ændringer og tiltag i bussen, og har forholdt sig kritisk til projektets formål og dermed skærpet projektførløbet. Blandt andet påpegede boardet, at projektets fokus på en diskussion af fremtidens finansiering af hjælpemidler ikke burde foregå som debatarrangement med afsæt i bussen (se projektbeskrivelsen). Boardets medlemmer var enige om, at en sådan debat hører til på politisk niveau. På baggrund af sidstnævnte punkt blev det besluttet, at projektet i stedet for debatarrangementet, skulle arbejde på de ovenfor beskrevne forbedringspotentialer til anvendelse internt i kommunen. I stedet for det store arrangement er samtaler om fremtidig brug og finansiering af hjælpemidler foregået i

dagligdagen i bussen. Her har en stor andel af borgerne givet udtryk for, at øget egenfinansiering af mindre hjælpemidler ikke er urimeligt. I grafen herunder ses, hvordan lånerne stiller sig i forhold til spørgsmålet:

Overvejer du, efter at have prøvet produktet, at købe et tilsvarende selv?



Her er det vigtigt at bemærke, at ud af de 43%, der har svaret nej, findes også dem, der ikke har fået det forventede ud af det lånte produkt.

• *Forkortet visitationstid*

Projektet kan ikke siges direkte at have forkortet visitationstiden. Men derimod har bussen oplyst borgerne om muligheder for ansøgning, og flere borgere har derved søgt hjælpemidler. Desuden vil forbedringspotentialerne kunne få en indvirkning på fremtidige procedurer.

• *Øget selvhjulpenhed og dermed livskvalitet*

Dette punkt er bedst besvaret gennem udsagn og handlinger af borgerne:

- En kvinde fortalte, at hun nu kan skrive julekort igen. Hun havde i bussen lånt en y-formet kuglepen og været glad for den. Efterfølgende havde hun selv investeret i en tilsvarende kuglepen.
- Flere ægtepar, hvor den ene af ægtefællerne var dårligt gående, har været forbi bussen for at se udvalget af ganghjælpemidler. Mange forelskede sig i Mobilscooteren, som kunne gøre det muligt for dem at komme ud og deltage socialt. Bl.a. var det et højt ønske for flere at kunne komme på ferier igen. To af parrene har efterfølgende investeret i en mobilscooter, mens andre har benyttet sig af at leje rejsescootere hos firmaer, der tilbyder dette.
- Et par besøgte bussen for at se på rejsescooter. Kvinden var optaget af, at de med sådan en ville kunne komme på ferier igen, og manden øjnede en mulighed for at få en hund igen.
- En mand med stærkt nedsat syn lånte en elektronisk oplæser i bussen og var meget begejstret, idet han nu ikke længere skal have andre til at læse hans breve højt for ham. Han har efterfølgende investeret i et tilsvarende produkt.

Et af spørgsmålene i spørgeskemaet til lånerne i bussen berører emnerne selvhjulpenhed og livskvalitet. Grafen herunder viser, at 61 % af lånerne oplever, at det hjælpemiddel, de har lånt i bussen, har skabt forandringer i deres hverdag.

Har produktet(-erne) skabt nogen forandring i din hverdag?



I et andet spørgsmål i spørgeskemaet bliver lånerne bedt om at angive, på hvilken måde produkterne har skabt forandringer. Her følger et udsnit af besvarelserne:

- *"Mere energi om formiddagen efter at have brugt produktet i 12 minutter hver dag kl. cirka 8. Større grad af naturlig træthed om aftenen"* (lysterapi til ørene).
- *"Jeg bruger færre post-its til noter, påmindelser og opgaver ved at skrive dem i en kalender, som jeg kunne blive påmindet om via uret. Førhen brugte jeg en del post-its, som jeg ikke altid fik smidt ud, og over tid kunne være med til at stresse mig"* (Smartwatch).
- *"Kan komme på tur med familien"* (Rollz Motion).
- *"Jeg føler mig mere sikker"* (Mobeli greb med sugekopper).
- *"Mit hjem er renere, det har været en kæmpe hjælp"* (robotstøvsuger).
- *"Jeg nåede at blive ganske afhængig af musen, da den aflaster mine gener i håndled og håndrod betydeligt"* (Rollermouse).
- *"Plejepersonalet har generelt nemmere ved at give støttestrømper på med hjælpemidlet end før. Det går hurtigere og skåner deres fingre/hænder mere"* (Doff 'n Donner – på- og aftager til kompressionsstrømper).
- *"Da jeg på grund af en ulykke har fået CRPS, er jeg ikke i stand til at bruge min højre hånd /arm. Skærebrættet har givet mig mulighed for at skære ting ud med venstre hånd, mens den holdt fast på det udskårne. Den skridsikre måtte har ligeledes været med til at holde fast på skåle osv., mens jeg rørte rundt med venstre. De produkter, jeg har lånt, var netop dem, som jeg havde gået og ledt efter"* (Skærebræt med tre kanter og anti-skrid plade).

Ikke alle var lige glade for deres lån, men til gengæld var dem, der ikke var glade for det, de lånte, lettet over ikke at have investeret tid og penge i et produkt, der ikke matchede deres behov.

• *Større egenbetaling*

I begge runder var de besøgende i bussen i mindre grad interesserede i lån og mere interesserede i at få informationer til anskaffelse. Borgerne viste sig at være villige til at betale en række hjælpemidler selv, og flere har efterfølgende været forbi bussen for at vise deres indkøbte hjælpemidler. Andre har ringet til personalet i bussen eller noteret deres køb i spørgeskemaet. Herunder er listet de produkter, borgerne har fortalt, at de har købt:

- 1 bestiksæt med fortykket greb.
- 1 GPS-ur
- 1 Elektronisk oplæser
- 2 Memoday (kalenderur til demente eller svagsynede).
- 2 Rollz Motion
- 2 Rejsescootere
- 3 Stokke
- 3 Skolukkere
- 7 Drejesæder

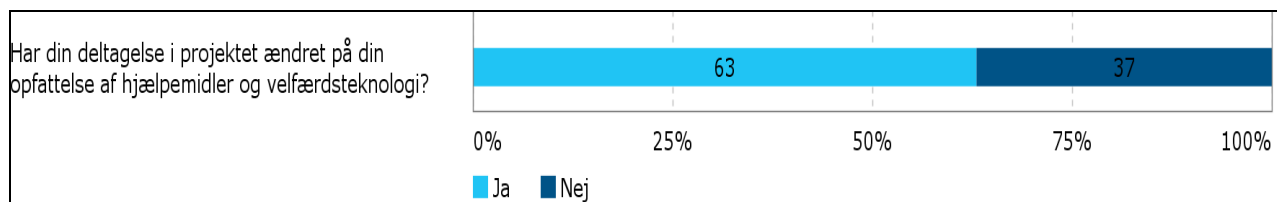
• *Øget og bedre brug af hjælpemidler*

Flere borgere har fundet vej til hjælpemidler gennem DokkX på tur, og andre har fået tilpasset de hjælpemidler, de havde i forvejen. Flere besøgende kom med deres rollatorer og fik dem indstillet i rigtig højde af bussens ergoterapeuter. Andre fik justeret deres stokke, fik hjælp til brug af deres telefon til oplæsning, eller fik vejledning i, hvordan de kunne slå deres rollator sammen.

Som nævnt har der været et højt niveau af motivation hos lånerne til at afprøve de lånte hjælpemidler. De tre ergoterapeuter i bussen debatterede tidligt i første runde dette faktum og deres overraskelse herover. De fortalte på det første læringsforløbsmøde, at de i deres daglige praksis var vant til at bruge en stor mængde energi på at motivere borgere til at bruge eller anskaffe sig hjælpemidler. De oplevede i bussen en anden interesse og velvilje hertil. Sammensætningen mellem bussen, produkterne, ergoterapeuterne og muligheden for selv at vælge, hvilket produkt de ønskede at låne, skabte en mere bæredygtig motivation for afprøvning.

• Afstigmatisering

De mange forskellige typer af produkter i bussen har tjent flere formål. For det første var det et ønske fra styregruppen, at alle borgere skulle kunne finde et relevant hjælpemiddel. For det andet skulle de mere moderne teknologier hjælpe til at flytte grænserne for, hvad der forstås ved et hjælpemiddel. Ved at gøre spektret bredt og fremhæve at hjælpemidler blot er hverdagsredskaber, har bussen været med til at flytte de besøgendes opfattelse af hjælpemidler. I grafen herunder ses lånernes procentvise svar på spørgsmålet, om ændret opfattelse af hjælpemidler og velfærdsteknologi efter deltagelse i projektet.



Blandt bussens produkter genkendte mange besøgende "lågpifteren". Flere fortalte, at de i forvejen havde dette redskab derhjemme. Lågpifteren kan købes i isenkrambutikker og er derved tilgængelig for mange. Det specielle ved beretningerne om lågpifteren var, at de besøgende anså den for at være en naturlig del af deres køkkenudstyr, og de ville ikke undvære den.

På det afsluttende møde for ergoterapeuterne blev det debatteret, om samme effekt kunne skabes omkring andre produkter. Om man evt. kunne fjerne nogle barriererne ved at flere butikker, så som isenkram, materialister og bogbutikker, begynder at forhandle typer af hjælpemidler, som passede inden for deres emne kategorier. Dette emne blev derfor formet til at udgøre et af forbedringspotentialerne.

Konklusion

Som vist i rapportens forskellige afsnit har der været mange forskellige fordele ved at inddrage borgerne i udvælgelsen af hjælpemidler. Motivationen for anvendelse stiger, Aarhus Kommune er blevet klogere på, hvilke typer informationer og hjælpemidler borgerne efterspørger, og der er kommet fokus på kommunikationen mellem de forskellige interne afdelinger såvel som kommunikationen ud til borgerne.

Borgerinddragelse og afprøvning giver bedre match og øger motivation for anvendelse

Lån af hjælpemidler har givet borgerne mulighed for at undersøge, om hjælpemidlerne fungerede i deres eget hjem og hverdag. For nogle var hjælpemidlerne en succes, mens andre opdagede, at det var noget andet, de havde behov for. Muligheden for udlån var en succes, idet der har været færre fejlinvesteringer for borgerne og formodentlig også færre unødvendige bevillinger. Desuden har inddragelsen af borgerne vist, at en høj procentdel af lånerne har fået anvendt hjælpemidlerne i låneperioden. I en almindelig implementeringsproces for hjælpemidler og velfærdsteknologier, er det ikke ualmindeligt at se en periode umiddelbart efter udlevering, hvor produktet ligger ubrugt. Det kan derfor være en fordel at bruge metoden med borgerinddragelse i implementeringsprojekter, hvor det er muligt.

Opmærksomhedspunkter ved borgerinddragelse

Der er dog også faldgruber ved denne form for borgerinddragelse. Selvom borgerne er blevet vejledt af ergoterapeuter, er der stadig nogle faktorer, som påvirker valg af hjælpemidler. Ergoterapeuterne har ikke haft mulighed for at se, om det enkelte hjælpemiddel passer til borgers hjem eller at observere anvendelsen i hjemmet. Derfor er udvælgelsen og vejledningen i bussen udelukkende baseret på det, borgerne ønsker at fortælle, og hvad ergoterapeuterne kan observere. Den sidste faktor, der spiller ind i denne sammenhæng, er den enkelte borgers formodning om og ønsker til et hjælpemiddel. Når folk står i bussen, gør de sig nogle forestillinger, som ikke altid stemmer overens med det udbytte, hjælpemidlet reelt kan give.

Få udlån idet borgerne fik viden og kunne agere selv

Inden projektets start formodedes det, at borgerne ville låne hjælpemidler i meget stort omfang og derefter søge om at få dem bevilget af Aarhus Kommune. Men dette var ikke tilfældet. Gennem information om hjælpemidler og anskaffelsesmuligheder, blev det muligt for borgerne at handle selv. Viden skabte empowerment³ hos borgerne.

Bussen som "fremmed grund" giver plads til fordomsfrit møde mellem borgere og kommune

Generelt har projektet været præget af, at bussen har skabt et positivt upåvirket mødested mellem borgere og kommune. Dialogerne mellem borgerne og ergoterapeuterne i bussen har været ansigt-til-ansigt møder og har taget udgangspunkt i borgernes spørgsmål og behov. Ergoterapeuternes viden om Aarhus Kommunes processer, bevillingsprocedurer og hjælpemidler generelt, er derved kommet borgerne til gavn i en dialog, der har tilgodeset den enkeltes behov. Fordi bussen var et nyt koncept, fri af fordomme og associationer, blev den en manifestation af et fordomsfrit forhold mellem borgere og kommune. Alle var på fremmed grund, hvilket skabte et fælles ståsted og et ligeværdigt forhold til gavn for både borgere og Aarhus Kommune.

Når alle får lov til at "gå rigtigt"

Det kan være svært at finde vej i en stor organisation som Aarhus Kommune. Hvem er rette instans for en bestemt problemstilling, og hvordan finder borgerne og medarbejderne frem til den? I bussen gik alle rigtigt. Sammensætningen af ergoterapeuterne og deres viden om organisationen betød, at selvom de besøgende ikke altid kom med spørgsmål om hjælpemidler, blev de alligevel hjulpet på vej til de rette videnspersoner i og uden for Aarhus Kommune. Projektet har dermed skabt en positiv atmosfære i bussen omkring det at møde sin kommune, idet det sker ansigt til ansigt, og at alle bliver hjulpet på rette vej.

³ At blive i stand til at tage kontrol over og ansvar for egen tilværelse.

Viden til alle

Med projektet har flere borgere, som ellers ikke ville have opsøgt hjælpemidler, set hjælpemidler der muligvis kan være til hjælp i deres dagligdag. Det kan formodes at oplysningen på langt sigt vil have en forebyggende effekt, idet borgerne ved, at hjælpemidlerne findes, hvis de en dag skulle få brug for dem.

Potentialet i et tværmagistratsligt samarbejde

Styregruppen, der var sammensat af ledere i de to magistratsafdelinger samt chefen for den socialøkonomiske virksomhed Teknologi i Praksis, mødtes flere gange før, under og efter projektet for at planlægge projektets indhold samt drøfte resultater og videre handling. Samarbejdsparterne havde fokus på, at projektet skulle tilgodese så mange borgere som muligt, såvel gennem udvalget af hjælpemidler som de mange forskellige stoppesteder for bussen. Det tætte samarbejde og fokus på mangfoldighed har givet flere meget positive afkast. Bl.a. har de to magistratsafdelinger kunnet drage nytte af hinandens erfaringer. Der er fx skabt et samarbejde om deltagelse fra både MSO og MSB på det nye Undervisningscenter for Velfærdsteknologi. Derudover ligger der et potentiale i, at MSO kan lade sig inspirere af MSB's fokus på det sociale samvær og lære af MSB's viden om håndtering af borgere med psykiske og kognitive udfordringer. Projektet har gennem samarbejdet vist, at der ligger et stort potentiale i at lade innovationsprojekter gå på tværs.

Bussen – den ideelle sammenfletning

Projektet og dets udformning som bus, med hjælpemidler og et vidende personale, har været en spændende sammensætning af elementer for et innovationsprojekt om borgerinddragelse og hjælpemidler. Bussen som neutral grund, der kommer ud til borgerne, det tværmagistratslige fokus på mangfoldighed og den store mængde viden, der er blevet uddelt, har givet handlekraft til borgerne. Men det har i lige så høj grad skabt erfaringer med at anvende det potentiale, der ligger at samskabe med borgerne.

Fortsat behov

Projektets besøgstal og ytringer fra borgere og sundhedspersonale har tydeliggjort, at der er et behov for at se og prøve hjælpemidler før anskaffelse. Den fortsatte efterspørgsel på bussen såvel fra borgere som sundhedspersonale understreger, at det er et behov, der endnu ikke er opfyldt til fulde. Der er stadig behov for "DokkX på tur" med et tilhørende team af ergoterapeuter til rådighed for borgerne.

DokkX på tur - fortsat

Den 25. januar 2018 deltog DokkX på tur i Velfærdens Innovationsdag som et indslag, hvor deltagerne kunne komme og se resultatet af et innovationsprojekt af Aarhus Kommune. Hensigten var at sprede viden om projektet og dets resultater og samtidig undersøge, om det kunne være interessant for andre parter at anvende bussen. Der blev af flere vist interesse herfor.

Herudover var der i det sidste kvartal af 2017 flere kommuner og foreninger, der viste interesse for bussen. Derfor arbejder styregruppen for projektet på at finde en mulighed for udlejning af bussen, samtidig med at bussen fortsat kan fungere som hjælpemiddel- og innovationsbus i Aarhus Kommune.

Litteratur

Buch, Ulla-Britta, Mette Hemmingsen og Inger Langdal 2003: VERA NO 25 2003 UDDANNELSE AF PÆDAGOGER

Dysthe, Olga et al.: *Skrive for at lære – faglig skrivning i de videregående uddannelser*. Forlaget Klim 2001.

O'Reilly, K. 2005: *Ethnographic Methods*. London, Routledge.

Rübow, Cecilie: "Samtalen, Interviewet som deltagerobservation." S. 227-244 i: *Ind i verden. En grundbog i antropologisk metode*. Kbh, Hans Reitzel 2008.

Schön, Donald A.: *Den reflekterende praktiker – Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Oversat til dansk af Steen Fiil. Klim, Aarhus 2001.

Spradley, James P. 1980: *Participant Observation*.

Koncept 8

Borgerdreven visitation af hjælpemidler – det helt rigtige hjælpemiddel for dig!

Indsatsen: Øget livskvalitet for voksne og ældre borgere med handicap – og plejebehov

Målgruppe

Nuværende og fremtidige brugere af mindre hjælpemidler, deres pårørende og ansatte, der har berøring med visitation og brug af hjælpemidler. Handicap- og patientforeninger.

Beskrivelse af prototypen

Det stigende antal ældre borgere får behovet for hjælpemidler til at vokse betydeligt i de kommende år, fordi højere alder giver flere funktionsnedsættelser¹. Det fremtidige udgiftspres kan forebygges, hvis flere borgere tager aktivt del i at få deres behov opfyldt. Det kan ske ved, som i Sverige, at borgerne selv vælger og køber hjælpemidler (forbrugsgoder), og det kan ske ved at involvere borgerne i visitationen af hjælpemidlerne. En større undersøgelse fra Socialstyrelsen peger på, at visitationen af hjælpemidler bliver mere effektiv, hvis borgerne involveres.

En arbejdsgruppe på tværs af MSO og MSB har i opstartsfasen påvist, at der i dag kan være lang ventetid fra borgerens kontakt til systemet til hjælpemidlet er hos borgeren. Endvidere er det påvist, at borgerne ønsker en bedre dialog, fordi den giver større sikkerhed for at få det rigtige hjælpemiddel første gang. Det vil give styrket selvhjulpethed og dermed øget livskvalitet.

Prototypen er pop-up-shops, som skal bringe hjælpemidlerne ud til borgerne,

¹ [Hjælpemiddelbehov i fremtiden](#)

styrke dialogen i visitationen og skabe debat om fremtidens brug af hjælpemidler.

En shop med mindre hjælpemidler til salg og til låns "popper up", hvor borgere kommer forbi i hverdagen, f.eks. i et indkøbscenter som VibyCentret. Shoppen er bemandet af borgerkonsulenter/visitatorer, trænede hjælpemiddelbrugere og hjælpemiddelekspertter fra foreninger. De har en direkte dialog med borgerne om deres behov og deres muligheder for at blive selvhjulpne. Borgerdialogerne vil supplere den digitaliserede visitation. Kortvarige lån afgør hurtigt, hvad der er det rigtige hjælpemiddel for netop den borger og i det hjem. Hjælpemiddelproducenter er også til stede og salg er muligt.

Sideløbende arrangeres borger/pårørende kurser om brug af hjælpemidler på Kompetencecenter for Hjælpemidler, mens DokkX er ramme for produktudvikling og brugertest.

Arrangementer og aktiviteter i shoppen i samarbejde med foreninger skaber endvidere debat om fremtidens hjælpemidler og velfærdsteknologier.

Målet er, at flere borgere forstår, at de små og mindre hjælpemidler giver sikkerhed for et aktivt liv længst muligt, og at flere hjælpemidler i fremtiden er forbrugsgoder, som borgerne selv kan investere i. Debatten skal gøre op med, at hjælpemidler opleves som stigmatiserende, f.eks. ved et event, hvor sociale entreprenører fra VIA Social Design nytænker og udfordrer hjælpemidlers image og bæredygtighed – klædelig accessory frem for tegn på funktionsnedsættelse?

Samarbejdsrelationer

Borgere, pårørende, MSO, MSB, TIP, foreninger, hjælpemiddelproducenter, Caware, APP-caféerne, VIA University College, CFIA, Middelfart og Odense Kommune.

Forventede effekter

Det økonomiske rationale tilsiger, at indsatsen vil imødegå et forventet fremtidigt pres på såvel udgifter til pleje, som praktisk hjælp og på nogle hjælpemidler pga. en mulig øget selvbetaling.

I dag beløber de samlede udgifter til borgere med handicap, der modtager botilbud/bostøtte + pleje og praktisk hjælp sig til 36 mio. (2015) og vedrører 640 borgere. De samlede udgifter til pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen udgør 455 mio.

En øget investering i borgerdreven visitation af hjælpemidler forventes at føre til 1) forkortet *visitationstid* og 2) øget *selvhjulpenshed* og dermed øget *livskvalitet* 3) større *egenbetaling*.

Socialstyrelsen påviser, at involvering af borgerne i formidlingsprocessen og deres øgede kendskab til hjælpemidler og undervisning i brugen af dem har en positiv effekt, men der mangler yderligere forskning, før effektens størrelse kan udregnes. Vi vil derfor, inspireret af succeskriterier og målsætninger for DokkX, foretage en processuel effektmåling, som undersøger *hvordan*, *hvornår* og *for hvem* pop-up-shoppens aktiviteter virker/eller ikke virker.

I den processuelle effektmåling bliver indikatorerne præciseret mellem de 2 pop-up-shops og starter som følger:

Ad 1) Oplever mere end 60% af visitatorer og borgere, at dialogen i pop-up-shoppen giver en mere effektiv visitation, fordi borgere/pårørende involveres i formidlingsprocessen og kan afprøve hjælpemidlet?

Ad 2) Oplever mere end 60 % af borgere/pårørende at øget kendskab til hjælpemidler og undervisning i brugen af dem giver øget selvhjulpenshed?

Ad 3) Betyder indsatsen, at der kan identificeres ændrede holdninger til egenbetaling af hjælpemidler? Og vil en større andel af borgere med økonomisk råderum selv anskaffe sig hjælpemidler?

Spredningsstrategi og -potentiale

Viden og effektfulde metoder forankres fremadrettet i DokkX og i Kompetencecenter for velfærdsteknologi. Eksperimentet er inspireret af lignende initiativer i Middelfart og Odense Kommuner. Der nedsættes en tværkommunal aktionsgruppe, som deler erfaringer om bl.a. barrierer for borgerdreven visitation og går i dialog med KL og SIM om spredning af de opnåede indsigter.

Midler til afprøvning af prototypen

Samlet budget 2 mio. over en 2 årig periode til:

- Etablering, drift, leje af hjælpemidler og aktiviteter i 2 pop-up-shops
- Undervisningsforløb i Kompetencecenter
- Formidlingsmateriale
- Planlægning, organisering, løbende koordinering, læring og evaluering

Tværkommunal aktionsgruppe

Faciliteret af CFIA: Udveksling af erfaring og læring om bl.a. barrierer for borgerdrevet visitation af hjælpemidler
Aarhus Kommune • Middelfart Kommune • Odense Kommune

Strategisk læringsopsamling og spredning

2 Pop-up Shops

Koordineret af Teknologi i Praksis (TIP)

Butik med mindre hjælpemidler til salg og lån, hvor borgerne kommer forbi i hverdagen fx i VibyCentret

Processuel effektevaluering

Kompetencecenter for ergonomi og velfærdsteknologi

Uddannelse af borger/pårørende, der sikrer at hjælpemidler bruges rigtigt

DokkX

Innovativt miljø for produktudvikling og brugertest

Sideløbende aktiviteter

Foreningsdrevne aktiviteter

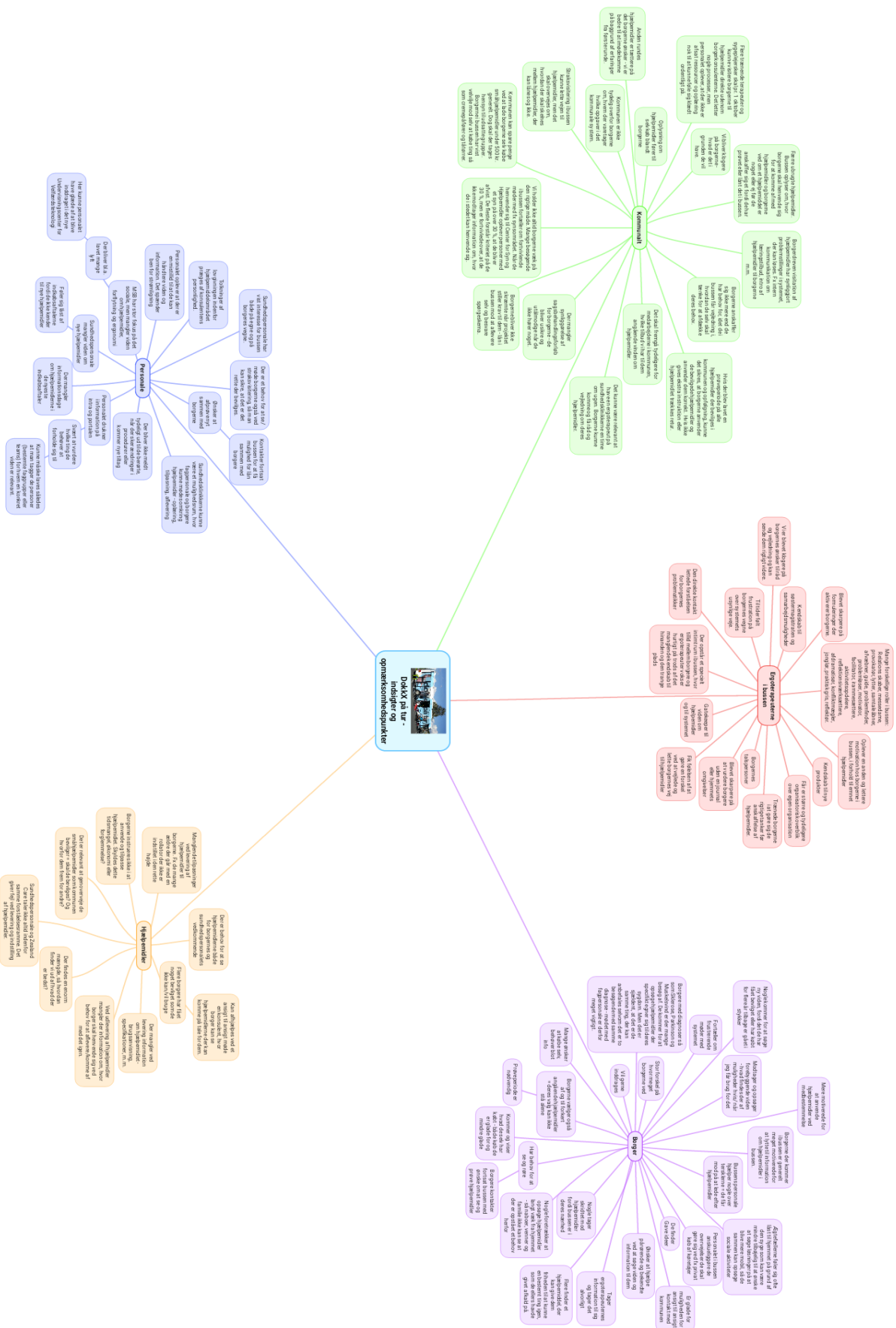
Arrangerer fx studieture til shoppene, der imødekommer efterspørgslen på at se og prøve hjælpemidler fra nuværende og fremtidige brugere

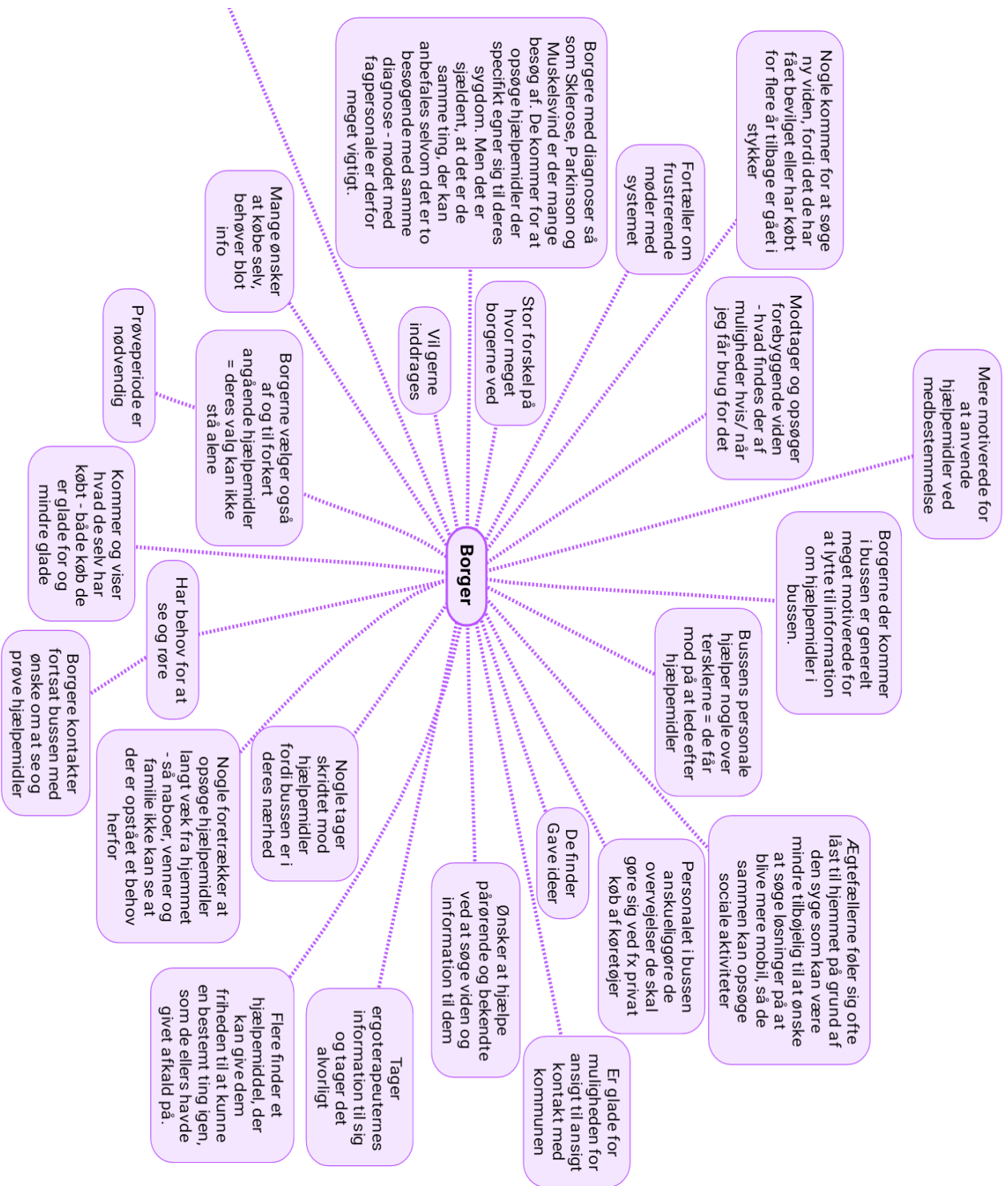
VIA Social Design

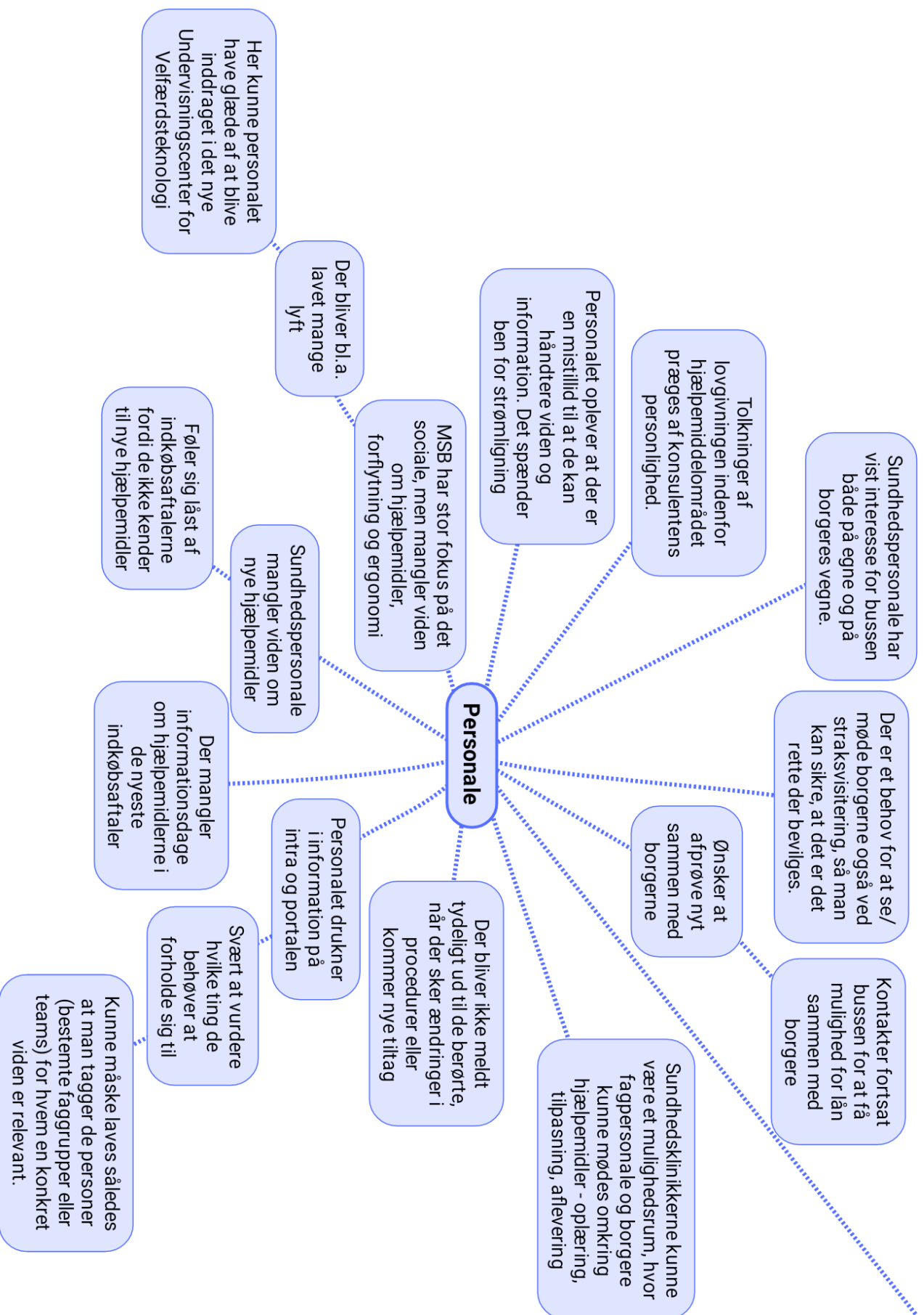
Aktiviteter, der udforsker customization og bæredygtighed af hjælpemidler
Fx "Pimp dit hjælpemiddel"

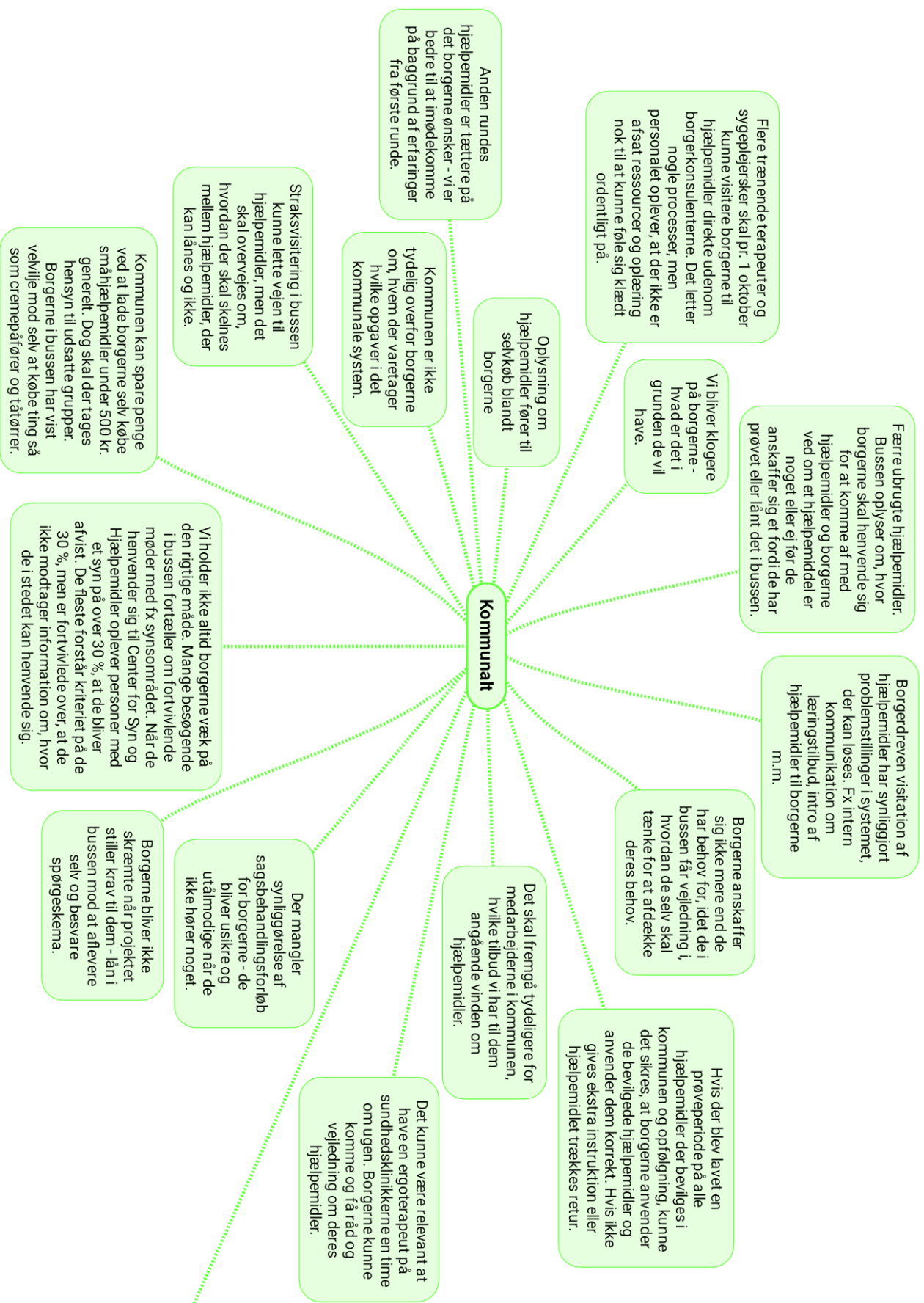
Andre aktiviteter igangsættes løbende i takt med behov, der viser sig i dialogen med borgerne

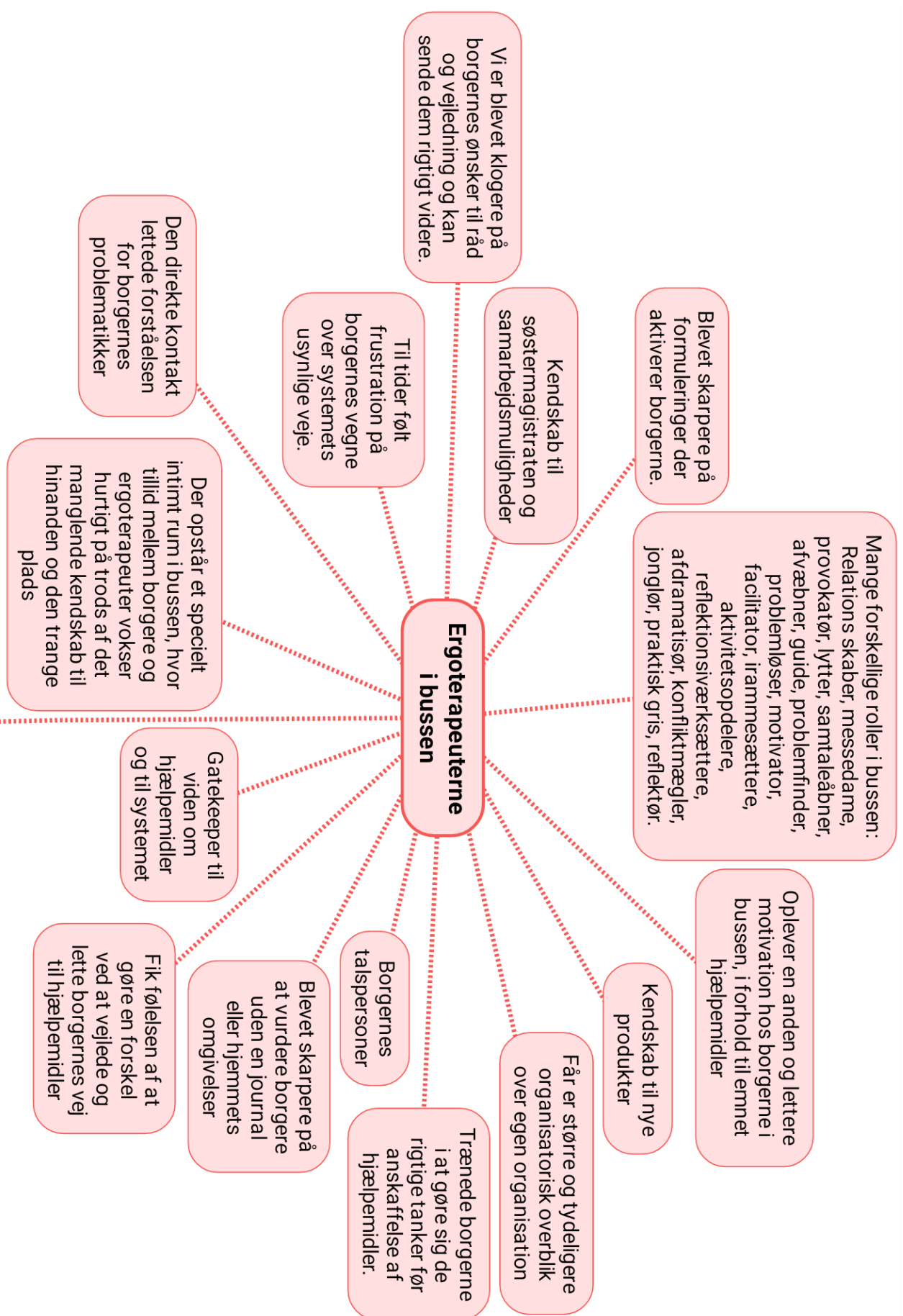
Bilag 2 - Vidensviften

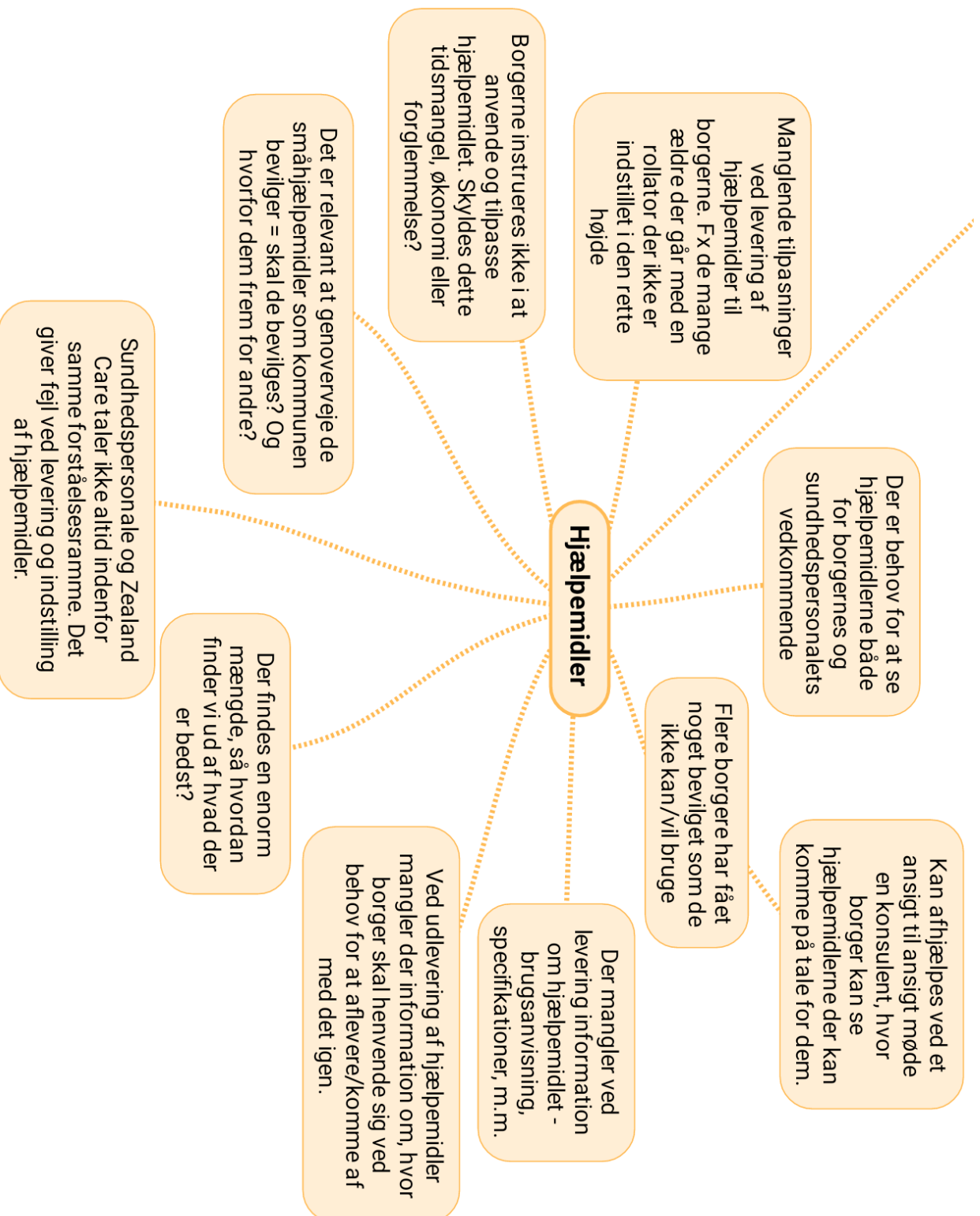




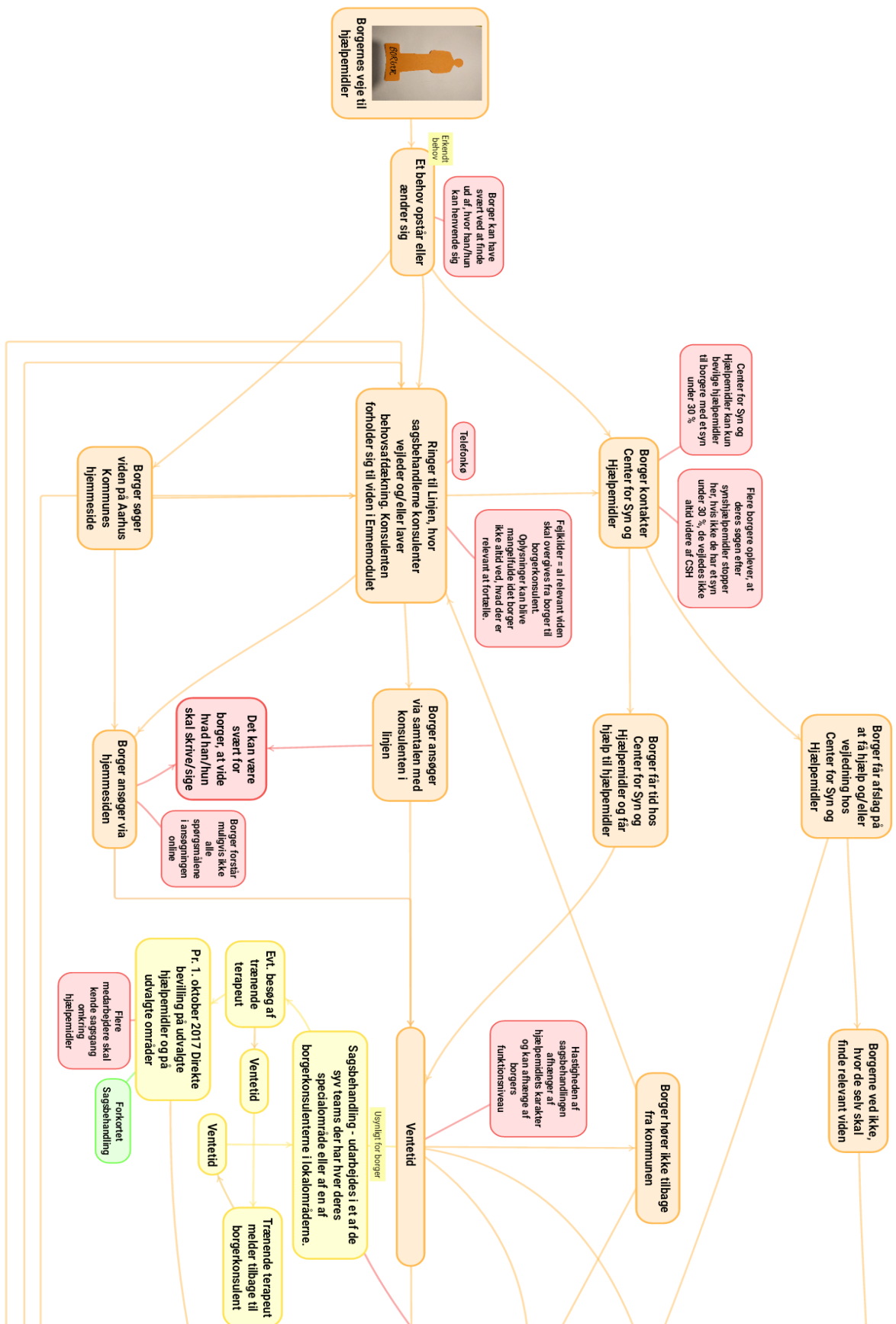


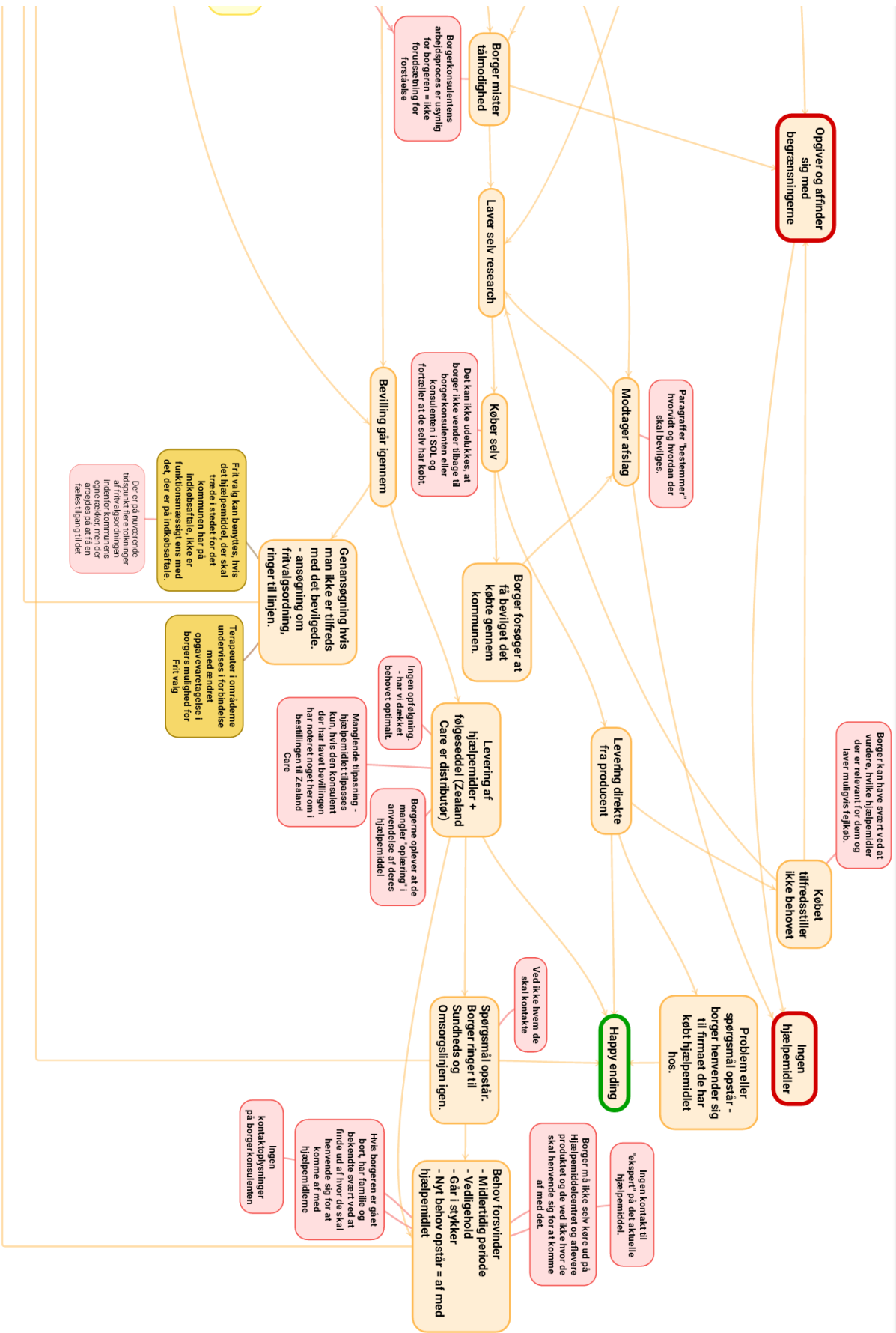






Bilag 3 - Borgerrejse





Bilag 4 - Forbedringspotentialer

Forum 1 - MSO	
Aktører: Ivan Kjær Lauridsen, Birthe Lind Jacobsen og Inger Kirk Jordansen (som tovholder).	
1.1 – Ubrugte hjælpemidler	
<i>Indsigter</i>	Borgerne er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til ubrugte hjælpemidler. Mange har eksempelvis spurgt, hvor man kan aflevere sine forældres eller egne hjælpemidler, som af forskellige årsager ikke længere bliver anvendt.
<i>Mulighedsrum</i>	Kan vi lette nogle arbejdsprocesser og spare penge ved at gøre det muligt for borgerne at aflevere ubrugte hjælpemidler?
<i>Idéforslag</i>	Kunne borgerne evt. selv få mulighed for at køre ud på Hjælpemiddelcentret og aflevere ubrugte hjælpemidler?

Forum 2 - MSO	
Aktører: Ivan Kjær Lauridsen, Birthe Lind Jacobsen, Kathrine Maltha og Inger Kirk Jordansen (som tovholder).	
2.1 – Borger: Ved spørgsmål angående bevilgede hjælpemidler	
<i>Indsigter</i>	Med jævne mellemrum har borgere henvendt sig i bussen for at få hjælp til at finde ud af, hvor de skal henvende sig, når de har spørgsmål angående deres bevilgede hjælpemidler.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi sikre, at det bliver gennemskueligt for borgerne, hvor de kan henvende sig, når det drejer sig om anvendelse, indstilling eller returnering af et hjælpemiddel?
<i>Idéforslag</i>	Bør vi sende nogle kontaktoplysninger med og/eller en oversigt over, hvem der varetager hvilke henvendelser?
2.2 – Borger: Opfølgning på bevilgede hjælpemidler	
<i>Indsigter</i>	Flere borgere har været forbi bussen og fortæller om hjælpemidler, der står i kældre, under trapper eller med blomster på og ikke bliver brugt. Andre nævner, at de ikke har fået introduktion til at anvende produktet.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi lave en enkel opfølgning på de hjælpemidler, der bliver bevilget? Er den fx indstillet korrekt, og anvender borgeren den korrekt eller i det hele taget, og derved sikre øget og bedre brug?

<i>Idéforslag</i>	Kunne der evt udarbejdes et skema, som borgeren skal udfylde efter den første måned via borger.dk, kommunens hjemmeside eller via E-Boks (telefonopringning til dem, der er fritaget)?
2.3 – Småhjælpemidlerne	
<i>Indsigter</i>	Mange borgere, der har besøgt bussen, forstår bagatelgrænsen på 500 kr. og har ikke noget imod at skulle betale en del hjælpemidler selv. Men det er forvirrende for mange, hvorfor der alligevel er en lille gruppe af hjælpemidler under 500 kr. der bevilges af kommunen.
<i>Mulighedsrum</i>	Bør vi genoverveje de småhjælpemidler, kommunen bevilger?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi helt fjerne denne gruppe hjælpemidler i kommunalt regi? Hvordan tager vi i så fald højde for dem, der ikke selv har råd til at købe (fx borgere på plejehjem).
2.4 – Fritvalgsordningen	
<i>Indsigter</i>	Der hersker på hjælpemiddelområdet tvivl/uenighed om, hvorledes fritvalgsordningen skal tolkes. Kan den benyttes, så snart borgeren foretrækker et andet hjælpemiddel frem for det, kommunen stiller til rådighed. Fx på grund af farve eller design? Eller skal det være en funktionsmæssig forskel, der afgør, om borgeren kan få lov til at benytte ordningen?
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi sikre, at vi internt benytter samme tolkning af fritvalgsordningen?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi på et møde, med repræsentanter fra de involverede områder, udforme nogle fælles retningslinjer, som meldes ud til alle medarbejdere og ledere, der arbejder med hjælpemidler?
2.5 Viden om hjælpemidler til medarbejdere	
<i>Indsigter</i>	Flere borgerkonsulenter og andre medarbejdere inden for sundhedsområdet har besøgt bussen og i den forbindelse givet udtryk for, at de oplever, at borgerne har nyere viden end dem selv. Terapeuter, der har besøgt bussen, fortæller, at de ikke har fået ny viden på hjælpemiddelområdet de seneste 2-5 år.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan sikrer vi, at medarbejderne altid er klædt på med den nyeste viden om hjælpemidler? Og hvordan sikrer vi, at medarbejderne ved, hvem der varetager uddannelsesopgaverne i forhold til nye teknologier samt gamle og nye indkøbsaftaler?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi evt. tydeliggøre dette på portalen og intra i en enkel oversigt over, hvem der varetager hvilke opgaver, samt lægge nyoprettede kurser ind på kursusportalen?

2.6 – Kommunikation med installatører	
<i>Indsigter</i>	Sundhedspersonaler, der besøger bussen, fortæller, at de ved flere lejligheder har oplevet, at installationen af et hjælpemiddel eller en teknologi på fx plejehjem ikke er gået efter hensigten.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi sikre, at Zealand Care og sundhedspersonalet taler inden for samme forståelsesramme?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi evt. stille krav til Zealand Care om, at de skal have en basisviden om terapeutfaglige termer?
2.7 – Behov for at se og prøve hjælpemidler	
<i>Indsigter</i>	De besøgende nævner ofte, at de ikke ved, hvor de kan se hjælpemidler. Nogle ved, at der lå en butik, der forhandlede hjælpemidler nede i Aarhus midtby. Men den er lukket. Andre antager, at de kan tage ud på hjælpemiddelcentret og se hjælpemidler der, men det er ikke muligt med mindre de har en konkret aftale om et bevilget hjælpemiddel. Projektet har vist, at borgerne har et stort behov for at se hjælpemidler og få dem i hænderne, for at vurdere om det er noget for dem. Det viste sig, at en stor del af de besøgende ønskede at købe hjælpemidler selv efter at have set dem i bussen. De havde blot behov for at se et udvalg af muligheder og få vejledning fra terapeuter i, hvilken model der var den rette for den enkelte.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi give borgerne mulighed for at se hjælpemidler og få dem i hånden, så de er klædt på til at købe selv eller søge hos Aarhus Kommune? Kan vi gennem uddeling af viden skabe bedre match mellem produkt og bruger og borgernes muligheder for at købe selv?
<i>Idéforslag</i>	En mulighed kunne være at åbne op for borgeradgang til et lokale på Hjælpemiddelcentret, hvor der kunne vises og demonstreres hjælpemidler. Personalet skulle i så fald kunne vejlede om Aarhus Kommunes egne produkter men også i produkter, der ikke bevilges, men borgerne selv skal købe.

Forum 3 – MSO	
Aktører: En leder fra MSO, lederen fra Center for Syn og Hjælpemidler, lederen fra Høreteamet,	
3.1 – Vejledning og informationspligt på hjælpemiddelområdet	
<i>Indsigter</i>	Borgere, der ikke får bevilget hjælpemidlet/-erne de har søgt, ved ofte ikke, hvor de selv skal/kan købe hjælpemidler, eller hvilke hjælpemidler, der kunne være anvendelige for lige netop deres situation. Kommunen har vejlednings- og informationspligt, der skal efterkommes. Men fx syns- og høreområdet har fået hårde ord med på vejen fra borgerne, idet borgerne føler sig udskalet og afvist blankt, hvis de fx ikke har en synsprocent under 30 (den lovmæssige grænse for hvornår kommunen

	skal bevilge synshjælpemidler).
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi bedst sende de borgere videre, som ikke kan få hjælpemidler hos Kommunen? Hvilken viden/ vejledning skal vi levere, der kan gøre borgerne i stand til selv at finde de hjælpemidler, de har behov for at købe?
<i>Ideforslag</i>	Kan vi evt. lave et værktøj, der træner borgernes evne til at forholde sig kritisk til eget behov i forhold til udbuddet af hjælpemidler? Noget der sætter de rigtige tankerækker i gang.

Forum 4 – MSO & MSB	
Aktører: Kirsten Bundgaard, ledere/medarbejdere fra bosteder og aktivitetstilbud, Cecilie Høgh Langvad, Ivan Kjær Lauridsen, Kathrine Maltha og Inger Kirk Jordansen (som tovholder).	
4.1 – Ergonomi og forflytning	
<i>Indsigter</i>	Medarbejdere fra MSB har efterlyst viden om disse ting og MSO har ekspertisen.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan udnytter vi viden på tværs af magistraterne til at sikre, at alle medarbejdere, der arbejder med fx pleje, har den nyeste viden om ergonomi, forflytning og hjælpemidler?
<i>Ideforslag</i>	Kan vi evt. bruge det nye <i>Undervisningscenter for velfærdsteknologi</i> i et samarbejde mellem, MSO og MSB (+ MBU?)?
4.2 – Synliggørelse af hjælpemiddelområdet for borgerne	
<i>Indsigter</i>	En stor del af borgerne ved ikke, hvor de skal henvende sig angående hjælpemidler og oplever, at vejen ind til kommunen er blevet vanskelig, nu hvor de ikke længere kan kontakte borgerkonsulenterne på lokalcentrene direkte. Mange omtaler lang telefonkø, både før og efter CURA, men har ikke mod på at anvende kommunens hjemmeside.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan synliggør vi Kommunens veje ind til hjælpemidler og ændringer på området over for borgerne?
<i>Ideforslag</i>	Kan vi evt. lave et lille ikon på forsiden af Aarhus Kommunes hjemmeside, som en indgang til alle siderne om hjælpemidler?

4.3 – Sproget i ansøgningen	
<i>Indsigter</i>	Borgerne fortæller i bussen om frustrationer over det sproglige indhold når de skal ansøge om hjælpemidler. Flere borgere er blevet opmærksomme på, at det kræver nogle bestemte formuleringer, for at opnå et givent hjælpemiddel, men ved ikke hvilke ord de skal anvende. Fx "det er en væsentlig lettelse i min hverdag" og "en aktivitet jeg udfører ofte". Paragrafferne er med til at styre det sprog, der skal anvendes i ansøgningen, men de færreste borgere kender paragrafferne og dermed ikke, hvad der er "go/no go".
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi sikre, at borgerne ved, hvordan de skal formulere sig i ansøgninger? Skal borgerne tale kommunens sprog eller skal kommunen tale borgernes sprog?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi evt. lave uddybende spørgsmål i ansøgningen eller lave en ansøgningsguide, hvor borgerne ledes ind på de rigtige formuleringer?

Forum 5 – Kommunikation, MSO & MSB	
Aktører: Ivan Kjær Lauridsen, Kathrine Maltha, Birthe Lind, leder fra kommunikation, hjemmesidekyndigt personale, ledere fra MSB.	
5.1 – Kommunikation omkring sagsbehandling	
<i>Indsigter</i>	Borgerne oplever lang og til tider frustrerende ventetid, når de har ansøgt om hjælpemidler.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi skabe større forståelse fra borgerne omkring ventetid i systemet, ved at lade dem følge vores processer?
<i>Idéforslag</i>	Kunne det evt. lade sig gøre, at borgeren får en notits i E-boks, når der sker noget nyt i deres sag, uden at det giver ekstra arbejde til medarbejderne? Fx en lille boks, der skal flages af, når sagen igangsættes og sendes mellem afdelinger, der er led i sagsbehandlingen.
5.2 – Kommunikation internt: need to know vs. nice to know	
<i>Indsigter</i>	Hvordan kan vi lette kommunikationsprocesser internt, så medarbejdere ikke "drukner" i informationer på intra og portalen?
<i>Mulighedsrum</i>	Flere medarbejdere oplever, at de ikke kan overskue den store mængde informationer, de skal igennem for at finde frem til de emner, de skal bruge viden om. Fx listen over småhjælpemidler og indkøbsaftaler, når der er ændringer heri.

<i>Idéforslag</i>	Kunne man evt "tagge" de rette personer eller målgrupper, når der lægges et indlæg op?
-------------------	--

Forum 6 - Hverdagsforretninger og kommunen	
Aktører: Det er uvist hvem der kan/må deltage fra kommunen eller hvem der i så fald kan tage hånd om nedenstående.	
6.1 – Afstigmatisering	
<i>Indsigter</i>	Det er meget forskelligt, hvilken tilgang de besøgende i bussen har haft til hjælpemidler. Nogle vil gerne kunne så meget som muligt selv eller genvinde tabte færdigheder gennem hjælpemidler, mens andre oplever det at opsøge viden om hjælpemidler, som et stort og ubehageligt skridt mod en falliterklæring.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi ændre synet på hjælpemidler fra at være noget, der antyder tabte færdigheder og stigmatisering, til at blive betragtet som almindelige brugsgenstande til hjemmet, måske endda luksus og velvære?
<i>Idéforslag</i>	Kunne man evt. få Matas (Cremepåfører, negleklipper på plade, Anti-skrid spray til gulvet), Bog & Ide (y-formet kuglepen, Billedkugebogen, elektronisk lup) og Imerco (sugerørsholder, ergonomisk ostehøvl, elektrisk skruelågsåbner) til at forhandle en større mængde hjælpemidler, så de pågældende hjælpemidler får en "duft" af velvære, luksus og alm. brugsgenstand over sig? Ikke i en sektion for sig selv, men integreret blandt de redskaber i butikkerne, som hjælpemidlerne tematisk kan passe ind under hver især.

Forum 7 – MSO, MSB og sygehusene	
Aktører: Ledere fra MSB, fra sygehusene og fx Kirstine Markvorsen Sundheds- og Omsorgschef.	
7.1 – Overgang fra sygehus til kommune	
<i>Indsigter</i>	Der har været flere borgere på besøg i bussen, som har berettet om hjælpemidler, de har haft lånt med hjem fra sygehuset efter indlæggelser eller operationer. De fortæller, at de efter almindelig procedure har skullet aflevere deres lånte hospitalshjælpemidler. Nogle fortæller, at de ikke vidste, at de selv skulle henvende sig til kommunen for at få bevilget et tilsvarende hjælpemiddel (de antager, at hvis kommunen vil give et, så kommer det automatisk). Andre fortæller, at de har søgt kommunen om et tilsvarende, men ikke har kunnet få det

	bevilget fx pga. manglende udredning eller midlertidigt nedsatte fysiske og/eller kognitive funktioner. Flere borgere fortæller om hjælpemidler, de derfor selv har købt og som ikke er lige så gode på grund af manglende terapeutfaglig vejledning, eller at de nu forsøger (uden held) at komme af med de købte hjælpemidler igen efter endt genoptræningsperiode.
<i>Mulighedsrum</i>	Hvordan kan vi skabe en overgang mellem systemerne, hvor borgerne har nogle flere muligheder og samtidig har de hjælpemidler, de har brug for i genoptræningsperioden, hvor lang den end måtte være?
<i>Idéforslag</i>	Kan vi evt. lave en udlånsordning, der også kan gælde for personer, der endnu ikke er færdigudredte eller er under genoptræning? Og kan vi gennem informationsmateriale mellem kommunen og sygehusene sikre, at borgerne ved, at de selv skal søge kommunen om et tilsvarende hjælpemiddel?