

The logo for ABENA, consisting of the word "ABENA" in white capital letters on a dark blue square background.

KØBENHAVNS KOMMUNE

# Selvbestemmelse øger trivslen blandt borgere og pårørende

**Et succesfuldt offentlig og privat samarbejde mellem  
Borgercenter Handicap i København (BCH) og Abena A/S**

---

*I foråret 2016 blev Abena A/S kontaktet af BCH, som ønskede at indlede en samarbejdsproces omkring proceduren for at ændre produkterne på eksisterende blebevillinger. Projektet er nu afsluttet med stor succes, og er derfor gjort permanent.*

---

---

**Sammen kan vi øge servicen for borgere, der ønsker at ændre produkterne på deres blebevilling.**

### Baggrund

Tanken var, at opgaven skulle løses direkte mellem Abena A/S og borgeren, dennes pårørende eller relevant sundhedspersonale (støttempersoner). Kun i særlige tilfælde skulle BCH varetage ændringsprocessen.

Abenas kontinensgruppe fandt henvendelsen fra BCH interessant og tilsluttede sig projektet.

### Overvejelser

Risiko for at borgere og deres støttempersoner måske ville have tendens til at vælge dyre specialprodukter, hvis man løsede kontrollen og lettede tilgængeligheden. Da ingen i gruppen havde erfaringer, der kunne underbygge, at borgere og deres støttempersoner ville udvise denne adfærd, besluttede vi at denne bekymring ikke skulle begrænse projektet, men selvfølgelig være en evalueringsparameter.

Risiko for, at Abenas personale kunne vejlede borgere og deres støttempersoner til at bruge dyrere produkter end nødvendigt. I Abena A/S er kontinenssygeplejerskerne udelukkende ansat til at understøtte de faglige områder i kontrakten, hvilket BCH syntes var en troværdig platform for samarbejdet. Det blev derfor besluttet, at opgaven skulle ligge hos de Abena kontinenssygeplejersker, som BCH har haft et godt samarbejde med gennem flere år, og som kender borgergrundlaget i BCH.



---

### Tendens

- De fleste ændrer produkt indenfor samme type, som de tidligere har haft.
- Der er lidt flere, der ønsker at ændre til et produkt med *lavere sugeevne* end med højere sugeevne
- Lige mange skifter fra en mindre omkreds til en større og omvendt.
- Lige mange skifter fra specialprodukter til åbne bleer og omvendt
- Enkelte har ønsket at slette deres bevilling, da de ikke længere bruger ble.

### Antal henvendelser over 6 måneder:

- 113 borgere eller støttempersoner har henvendt sig, hvilket er 4-5 pr. uge.
- 20 personer har henvendt sig 2 eller flere gange.
- 5 henvendelser fra støttempersoner til børn.

---

## BCH udarbejdede rammer for ændringsproceduren, som blev følgende

### BCH- kontinenssygeplejersker:

- Varetager første kontakt til borgere der søger om et inkontinenshjælpemiddel
- Bevilger underlag og stiklagner
- Bevilger små inkontinens bind – Abri-San 0 og I
- Godkender ønske om levering af produkter til mere end 3 mdr. på én gang
- Overtager sagen, hvis borgeren eller dennes støttepersoner ændrer produkterne mere end 3 gange inden for kort tid.
- Overtager sagen, hvis der er behov for at bruge mere end 5 stk. pr. døgn
- Overtager sagen, hvis der ønskes mere end 2 produkttyper på bevillingen.

### Abena- kontinenssygeplejersker:

- Ændrer produkter på eksisterende bevillinger (alle produkttyper og sugeevner som indgår i rammeaftalen og ikke er nævnt under BCH)
- Tildeler max antal pr. døgn er 5 stk.
- Tildeler max 2 forskellige produkttyper på bevillingen
- Sørger for at tidligere bevilligede produkttyper er brugt op, før det nye produkt leveres
- Spørger ind til, hvorfor borgeren eller dennes støttepersoner ønsker at ændre sit produkt og giver råd og vejledning omkring inkontinens og produktvalg.

Borgerne og dennes støttepersoner kan henvende sig telefonisk, lægge besked på telefonsvareren og maile. Abenas kontinenssygeplejersker svarer øjeblikkeligt, dog senest inden for 48 timer.

Abena sender varer svarende til max 3 mdr. på én gang.

## Konklusion

BCH har været meget tilfredse med forløbet. De har lavet en lille rundspørge i deres hjemmepleje og fået positive tilbagemeldinger fra både personale og borgere. BCH har oplevet, at løsningen giver borgerne og dennes støttepersoner bedre service, når der er behov for at ændre produkterne på bevillingen.

Der har ikke været situationer, hvor Abena's kontinenssygeplejersker er gået uden for rammerne og bekymringen for, at borgerne og deres støttepersoner generelt skulle ændre til dyrere produkter er blevet tilbagevist. BCH er derfor tryk ved at gøre projektet permanent.

Abena A/S har oplevet kontakten med borgerne og deres støttepersoner meget positivt og fundet projektet lærerigt og innovativt. Samarbejdet med BCH har været konstruktivt og foregået i en meget positiv stemning. Abena A/S ønsker derfor også at forsætte det tætte samarbejde og gøre projektet permanent.



*Borgercenter Handicap i København er meget tilfredse med det succesfulde samarbejde. Fra venstre Anne Kondrup Storm Steensberg Thomas Vagn Jensen, Pia Söderstrøm.*