

Kommuner: Vikarer skal være robuste!

Spørgekemaundersøgelse fra Bruger-Hjælper Formidlingen viser, at der er stor forskel på, hvordan kommunerne prioriterer kvalitet og forventninger på vikarområdet

Af Anne Ristorp Kraufeldt

Hvad er kvalitet på vikarområdet? Det er forskelligt, alt efter hvem man spørger.

Bruger-Hjælper Formidlingen har nemlig i en spørgekemaundersøgelse spurgt samtlige danske kommunale direktører og chefer på sundhedsområdet om, hvad kommunen lægger vægt på hos vikarbureauerne.

I alt 94 kommunale direktører og chefer fra 68 kommuner besvarede spørgeskemaet.

Resultatet af undersøgelsen viser, at kvalitet på vikarområdet ikke er det samme for alle. Dog er der enighed blandt deltagerne om vigtigheden af at have robuste vikarer.

Og der er enighed om, at

den gode forventningsafstemning har stor betydning.

Bitten Beyer, vikarchef i Bruger - Hjælper Formidlingen siger om undersøgelsen:

- Det er godt at få denne ekstra viden om, hvad vores kunder lægger vægt på. Besvarelsen fortæller os, at det er vigtigt at have faste kvalitetsstandarder for alle dele af opgaveløsningen, så der er gennemsigtighed for kunden om alt, hvad vi gør.

På det første spørgsmål 'Hvad lægger du mest vægt på hos vikarbureauet?' var topscorerne 'Mulighed for hurtig igangsætning og 'Klar forventningsafstemning' med henholdsvis 36 procent og 32 procent.

Der var mindre tilslutning til svarmulighederne '100 procent dækningsgrad' og

'Høj kvalitet i rekrutteringen'.

Robusthed og evne til at indgå i teamet er de kvaliteter kommunerne lægger mest vægt på hos vikarerne. Robusthed bliver vurderet til at være den absolut vigtigste kvalitet og blev toprioriteret af 41 procent af deltagerne.

Omstruktureringer angives af 31 procent som den situation, der særligt giver anledning til at benytte vikarassistance.

Efteruddannelse var den svarmulighed, som færrest prioriterede. Men her viste besvarelsen forskelle i vurderingen.

Endelig blev 'Dialogen med bureauet' angivet af flest - 33 procent - som den største udfordring ved at benytte et vikarbureau.



Bitten Beyer, vikarchef hos Bruger-Hjælper Formidlingen.

Undersøgelsen

Hvad lægger du mest vægt på hos vikarbureauet?

- 100 procent dækningsgrad (17 %)
- Mulighed for hurtig igangsætning (36 %)
- Klar forventningsafstemning (32 %)
- Høj kvalitet i rekrutteringen (15 %)

Hvilke kvaliteter lægger du mest vægt på hos vikarerne?

- Evne til at indgå i teamet (28 %)
- Selvstændig varetagelse af arbejdsrutinerne (16 %)
- Den rette faglige baggrund (15 %)
- Robusthed (41 %)

I hvilke situationer er der særligt brug for vikarassistance?

- Ferie og helligdage (24 %)
- Ved efteruddannelsesforløb (19 %)
- I forbindelse med omstrukturering (31 %)
- Ved sygdom (26 %)

Hvad kan være den største udfordring ved at benytte et vikarbureau?

- Svingende kvalitet (21 %)
- Dækningsgraden (22 %)
- Dialogen med bureauet (33 %)
- Vikarernes opgavevaretagelse (24 %)

Sagsbehandling af hjælpemidler:

Hvordan gør vi borgeren mere selvhjulpen?

- Hvis vi skal undgå at lade os påvirke af borgerens ønsker og forventninger, er det afgørende, at man som sagsbehandler har en analytisk og struktureret tilgang til lovgivningen, så borgeren oplever en fair behandling, siger Maria Vogt, COK

SAGSBEHANDLING Der er i de senere år sket en opstramning af lovgivningen på hjælpemiddelområdet, den rehabiliterende indsats fylder mere end tidligere, og samtidig vokser borgernes bevidsthed om muligheder og rettigheder.

De kendsgerninger stiller store krav til sagsbehandlerne, der arbejder på hjælpemiddelområdet. Ifølge Maria Vogt, der arbejder som sagsbehandler og underviser på COKs hjælpemiddelkurser, skal en vurdering være faktuel og underbygget med dokumentation og ikke ud fra ens egne personlige holdninger eller værdier.

- Vi kan i en travl hverdag hurtig lade os styre af andres ønsker, holdninger og meninger. Det er her vores faglighed er vigtig. Vi

skal vurdere, hvorvidt borgeren er omfattet af målgruppen, og herefter ud fra kompensationsprincipperne vurdere, hvad der gør borgeren selvhjulpen, fortæller Maria Vogt.

Fokus på lovgivningen

Hjælpemiddelområdet, herunder bil og boligændringer er bygget op om en lovgivning, bekendtgørelser, principafgørelser og vejledninger, som kan være svære at tolke og arbejde med i praksis.

- Hvis vi skal undgå at lade os påvirke af borgerens ønsker og forventninger, er det afgørende, at man som sagsbehandler har en analytisk og struktureret tilgang til lovgivningen, så borgeren oplever en fair behandling, siger Maria Vogt, der oprindeligt er uddannet ergoterapeut, og forklarer sin pointe

med et par eksempler;

- Boligændringer efter servicelovens §116 er et meget følsomt område, for her går vi ind i borgerens privatsfære. Borgeren

mener måske, at han eller hun kan klare sig, hvis blot kommunen vælter en mur eller udvider husets badeværelse. Men med udgangspunkt i lovgivningen skal vi udelukke se på, hvordan borgeren kan blive mere selvhjulpen – og ikke på, hvad borgeren eller måske ægtefællen ønsker. Her er det vigtigt, at både borger og eventuel ægtefælle føler sig hørt, men er klare på, hvordan kommunens tilgang til en boligsag er, forklarer Maria Vogt, der bl.a. underviser i Servicelovens § 116 på COKs hjælpemiddelkursus om boligændringer.

Et andet område, som ifølge Maria Vogt kan være svært at forvalte, er servicelovens §114 - støtte til køb af bil. For hvornår er en bil handicapkompenserende? Hvornår har man et dagligt kørselsbehov? Hvornår er borgeren ikke i stand til at få sin hverdag til at fungere uden en bil?

At have en analytisk og struktureret tilgang til lovgivningen er dog ikke nok. Vi skal også kunne formidle lovgivningen, så borgeren forstår budskabet og samti-

dig med føler sig hørt.

- Som sagsbehandler er vi i frontlinjen, og hvis ikke borgeren forstår, hvorfor vi gør, som vi gør, kan han eller hun hurtig føle sig taget som gidsel. Mange aktører er inde over bevillinger, og borgeren skal opleve, at han eller hun bliver hørt, og at vi alle arbejder i samme retning, siger Maria Vogt.

Artiklen er bragt i samarbejde med COK.

Bliv opdateret

- COK udbyder hjælpemiddelkurser målrettet dig, der til dagligt arbejder med myndighedsopgaver inden for servicelovens §§ 112, 113, 114 og 116, og som gerne vil opdateres eller gå mere i dybden med afgørelser og lovgivning på området.
- Kurserne sætter fokus på udvalgte paragraffer fra Serviceloven, bevillingskrav til hjælpemidler og arbejdet med lovgivningen i praksis - så du bliver klædt på til fortsat at kunne varetage sagsbehandlingen på området. Underviser er sagsbehandler Maria Vogt.
- Læs mere på www.cok.dk/hjaelpemidler

Ny servicelov på vej

En ny servicelov er på vej med store besparelser på landsplan og med et endnu større fokus på den rehabiliterende indsats. Hvad betyder det for den enkelte sagsbehandler på hjælpemiddelområdet?

- De rehabiliterende muligheder skal være udtømte. Udover kendskab til egen lovgivning skal sagsbehandleren i langt højere grad end tidligere også kende til anden lovgivning.
- Det bliver sværere for borgeren at få bevilliget visse hjælpemidler, da mange teknologiske hjælpemidler i dag betragtes som almindeligt indbo. Det betyder, sagsbehandleren får en anden rolle og skal besvare spørgsmål som; Hvordan løser vi det her problem i et samarbejde med borgeren? Hvor kan borgeren købe det pågældende hjælpemiddel?
- Flere og flere opgaver skal løses rent administrativt, og det kan være sværere at danne sig et reelt billede af, hvad borgeren kan. Risikoen for, at borgeren ikke får den hjælp, han eller hun har brug for, stiger.