



Funktionsudbud

gjorde det muligt at målrette indsatsen og prioritere ressourcerne på kontinensområdet

■ Frederikshavn Kommune oplevede, at behovet for voksenbleer var støt stigende og forventede, at stigningen ville fortsætte på grund af den demografiske udvikling i kommunen. Dette initierede en dialog om, hvordan man via fremtidens indkøb af inkontinensbleer kunne understøtte en forebyggende og rehabiliterende tankegang inden for området med tanke på at sikre en højere kvalitet hos borgerne og en bedre ressourceudnyttelse for kommunen. Det blev besluttet at udbyde inkontinensbleer i funktionsudbud.

Udbud

Processen

Der blev etableret en intern arbejdsgruppe, hvor indkøb, ledelse, udviklingskonsulenter og kontinenssygeplejersker var repræsenteret. Gruppens opgave var at identificere de store økonomiske drivere inden for området, relevante effektmål og en attraktiv leverancemodel. Som et led i processen, der strakte sig over 1 1/2 år, blev der afholdt en leverandørdialog. Den bestod af 3 møder, hvor potentielle leverandører kunne byde ind med ideer, og hvor kommunen kunne få drøftet sine idéudkast.

Udbuddet

Udbudsmaterialet indbød leverandørerne til at præsentere en helhedsorienteret løsningsmodel. Modellen skulle bidrage til at knække bevillingskurven og reducere omkostningen pr. bevilling samt sikre en balanceret leverance/kvalitet, så der ikke opstod uønskede følger. Desuden skulle der redegøres for, hvordan leverandøren ville samarbejde med kommunen omkring implementering af løsningsmodellen. Der var indarbejdet en bonusmodel, der skulle sikre, at leverandør kunne få del i de opnåede gevinster.

FAKTA

Udbud med funktionskrav

Et funktionsudbud er et tilbud på løsning af et specificeret behov. Gennemførelsen af et funktionsudbud er en proces, der kræver dyb og analytisk indsigt i egen organisation og forretning. Funktionsudbud inviterer eksterne leverandører til at bidrage med helt nye og innovative løsninger, der skal bidrage til udvikling og modernisering af ordregiverens virksomhed.

Forandring og nytænkning

Med et funktionsudbud kan indkøbet ikke blot påvirke forbrug og økonomi, men også virksomhedens organisering.

Bedre løsninger

Et funktionsudbud kan være relevant for at afsøge, om markedet kan tilbyde nye og forbedrede løsninger. Ordregiveren skal fokusere på at specificere sit behov. Leverandøren kender udfordringerne og har den faglige ekspertise, der sikrer, at ordregiverens behov bliver imødekommet.



Da Kommunen skulle genudbyde voksenbleer, blev det besluttet at forsøge det gennemført som et funktionsudbud. Den korte version er, at vi satte os nogle mål, og leverandøren skulle så byde ind med en løsning, så vi kunne nå disse mål. Som udgangspunkt var det at nedsætte antallet af bevillinger og nedsætte produktomkostningerne pr. bevilling. I processen viste det sig, at det var umuligt at udarbejde en korrekt opgørelse over alle de omkostningsdrivere, der var forbundet med inkontinens. Vi valgte derfor at lave en organisering, der målrettet understøtter vidensbaseret inkontinensarbejde, dvs. at organisering understøtter aktivering af personalets ressourcer i forhold til det korrekte produktbrug og det proaktive arbejde med at modvirke stigning i inkontinensgrader. Kommunen lavede således en organisatorisk TCO betragtning, som var styrende for, hvordan udbuddet og selve indsatsen blev tilrettelagt.

Udbudskonsulent Linda Steengaard

"I Frederikshavn har vi god erfaring med at løse problemer ved at bygge faglighed, delegere ansvar og sætte målrettede aktiviteter i gang. Vi mener, at det er helheds-løsninger, der virker og ikke blot en produktløsning. Denne tilgang har præget den måde, vi har grebet kontinensområdet an på"

Afdelingsleder Birgitte Kvist



Strategi

Abena's løsningsmodel og strategi

Abena vandt kontrakten i februar 2015 i kraft af en løsningsmodel, der understøtter det systematiske arbejde med at reducere inkontinensgrader og anvende produkter, der er så små som mulige, men så store som nødvendigt. Det grundlæggende princip er, at den faglige vurdering som hovedregel bør ligge før selve produktvalget. Abena sikrer, at det er let for kommunens basispersonale og kontaktpersoner at få adgang til relevante faglige redskaber til at understøtte optimering i hverdagen, og der er fokus på borgerens livskvalitet og kommunens økonomi.

En ny arbejdsform

Arbejdet med funktionsudbuddet har skabt grobund for en ny arbejdsform, både i forbindelse med implementeringen og drift af kontrakten i hverdagen.

Den store forskel er, at dette er et samarbejdsprojekt, hvor kommune og leverandør hjælper hinanden og har gensidige forpligtelser. Begge parter har samtidig en økonomisk interesse og en interesse i at give borgerne det mindst mulige produkt. Dermed giver vi borgeren den bedste livskvalitet i situationen, og det hele går op i en højere enhed.



"Arbejdsprocessen er anderledes og bedre. Processen har i sig selv været meget udviklende og kreativ. Det har været en helt anden type udbud, hvor også leverandøren har været sat i spil i forhold til livskvalitet og rehabilitering. Vi har set på hele billedet. Samarbejdet med Abena har været helt anderledes end med den tidligere leverandør"

Kontinenssygeplejerske Gitte Halbak Christensen

Effektmål

Synlige forskelle i implementering og drift

Der blev nedsat en styregruppe, der definerer og prioriterer indsatsen undervejs i leverancen. Styregruppen har mandat til at udvælge prioriterede tiltag. Tiltagene udvælges med henblik på at skabe den største forskel i forhold til effektmålene i leverandørsamarbejdet. Tidligere har der været en tendens til at have for stort vingefang. Nu er der fokus på at finde tingene og se, at tingene virker, før man går videre.

De klare effektmål med tilhørende prioriteret indsatsplan og KPI'er (Key Performance Indicators) er en integreret del af selve leverancen. Hensigten er, at rapporteringen på det operative niveau koncentrerer sig om nogle få, udvalgte nøgletal.

Ved kontraktstart blev der udarbejdet et kommissorium, der pegede på de vigtigste indsatsområder og på selve opgavefordelingen. Kommissoriet tog udgangspunkt i Abena's løsningsmodel og kommunens aktuelle rammebetingelser. Hensigten er at synliggøre midler og mål. Det gælder også KPI-opfølgningen, som er en rød tråd i leveranceforløbet.

"De KPI'er der er valgt giver et godt helhedsbillede af økonomi og kvalitet i indsatsen. For eksempel er inkontinensgrad en vigtig KPI, på lige linje med gennemsnitspris pr. borger, fordi at inkontinensgrad er en god indikator på livskvalitet. Inkontinensgraden giver en indikation på om man har fået gennemført andre tiltag, der støtter borgeren og reducerer behovet for ble. Det er vigtigt at se helheden og komme væk fra rent produktfokus. En så lav inkontinensgrad som muligt må være et vigtigt mål i indsatsen."

Kontinenssygeplejerske Gitte Halbak Christensen

1: Effektmål

At knække kurven på bevillinger

Indsats år 1
Bækkenbundstræning/tidlig opsporing i Sundhedscentrets regi. Omorganisering af Sundhedscentret har frigjort ressourcer til formålet

KPI
Antal bevillinger

2: Effektmål

At reducere omkostningen pr. borger samtidig med at der er fokus på livskvalitet.

Indsats år 1
Abena underviser og vejleder kontaktpersoner og basispersonale i sortimentsforståelse samt brug af kortlægning som redskab i hverdagen. Specielt fokus på brug af mindre, åbne standardbleer i større omfang.

Det gøres for at styrke borgerens livskvalitet, samtidig med at produktøkonomien bliver forbedret. Brug af kortlægningsredskab i kombination med vådindikator i hverdagen for at have fokus på kontinensgrader.

KPI
Gennemsnitspris pr. borger, inkontinensgrader og andel af standard-produkter i produktsammensætningen.

Opgavefordeling

Opgavefordeling imellem kommunen og Abena

Frederikshavn Kommune varetager selv opsporing, forebyggelse og visitering/vurdering. Parallelt med forberedelsen af funktionsudbuddet blev der gennemført en strukturændring i kommunens sundhedscenter. Det betød, at inkontinens nu fik to dedikerede fagressourcer i stedet for timer hos fagressourcer, der også skulle løse andre opgaver.

Abena tager sig af produktleverance samt undervisning i korrekt brug af produkterne. Samtidig tilbyder Abena et helhedskoncept for produktbrug, der er målrettet alle interessentgrupper.

Resultat

Resultatet af år 1 (april-december 2015)

Der er opnået rigtigt gode resultater allerede det første år. Der er sket en nedgang i bevillinger på 4%, og omkostningen pr. bevilling er reduceret med 21%. Dette er opnået uden stigning i utilsigtede følgegener eller andre kvalitetsproblemer.



"Nu har kontinensteamet fået bedre muligheder for at komme ud og undervise og støtte personalet, så de bliver klædt på til en mere faglig arbejdsform. Processen går hurtigere nu, og kommunikationen fra personalet til de faglige i Frederikshavn og til Abena er mere åben. Det er meget vigtigt, at kontaktpersonerne bliver klædt godt på, så de kender deres opgaver. Kontaktpersonernes funktionsbeskrivelse skal nu opdateres, og der skal være kontaktpersoner i alle plejegrupper"

Kontinenssygeplejerske Gitte Halbak Christensen

"Kvaliteten på produkterne er god. Der er hverken lækage eller hudproblemer relateret til produkterne. Produkterne skal skabe tryghed, og det gør de også. I begyndelsen skulle der småjusteres på nogle af bevillingerne, og man skulle lige vænne sig til de nye produkter - men sådan er det, når man skifter leverandør"

Kontinenssygeplejerske Ellen Mariegaard

Indsatser

Indsatser, der har forbedret økonomi og kvalitet

Sortimentssammensætning

Der har været fokus på at anvende flere standard-produkter i form af åbne bleer. Viden om korrekt produktbrug er blevet styrket, og resultaterne begynder at komme. Plejepersonalet oplever i stigende omfang, at et åbent produkt kan fungere ligeså godt eller bedre end et lukket system, og at der er fordele ved åbne produkter. Der er også eksempler på, at åbne produkter har løst problemer, som man har tumlet med i lang tid. Det er f.eks. nemmere at fiksere korrekt med en fikserings-trusse - over hele kropsfaconen - og det er også lettere at få en mindre ble til at sidde rigtigt. Man behøver ikke så stor en sugeevne, som man troede, og en tyndere ble sidder bedre end en tyk.

Inkontinensgrader

Det har været prioriteret at indføre hverdagskortlægning. Nu får plejepersonalet mere indsigt i, hvordan de kan håndtere inkontinensen bedre, og hvordan man eventuelt kan nedsætte inkontinensgraden gennem en helhedsindsats.

Kortlægningskemaer har vist sig at være et godt redskab til at sætte kontinuerligt fokus på inkontinensgraderne. Den type redskab har ikke været anvendt så konstruktivt tidligere i Frederikshavn Kommune. Abena's bleer er forsynet med en vådindikator, der tydeligt viser, hvor meget bleen er brugt, så man ikke behøver at veje bleen.

Ved en afvigelse får man allerede en del information ved blot at "vende" bleen og aflæse felterne. Man får en god helhedsoversigt, når aflæsningen af felterne bruges sammen med kortlægningsredskabet. Det drejer sig ikke blot om bleen, men om hele situationen, og det kan besvare mange spørgsmål, f.eks. "Kommer borgeren faktisk på toilettet?" Kortlægningsredskabet har højnet det faglige niveau i hverdagsplejen. Det har også betydet, at en del borgere er blevet revurderet i processen, og det har givet gode resultater.

Intentionen er, at alle i plejepersonalet skal blive gode til at anvende de grundlæggende redskaber: Kortlægning i kombination med aktiv brug af vådindikator. Processen er kommet godt i gang, og plejepersonalet er blevet bedre til at forstå de grundlæggende ting i hverdagen og være aktive, når der er behov for det. Arbejdet har også styrket bevidstheden om, at kortlægning og produktjustering er en dynamisk proces.



"Det er vigtigt at tænke livskvalitet, når man tænker produkt. Den åbne ble giver god livskvalitet, og det er vel også den åbne ble, men selv ville foretrække. Det har været en positiv oplevelse for os og for borgerne at Abena har sat fokus på brug af den åbne ble, og at man ikke konsekvent behøver at tænke en bælteble, hvis borgeren har brug for større sugeevne".

Kontinenssygeplejerske Ellen Mariegaard



"Vi ser en tendens til overgang til mindre sugeevne, og det afspejler sig i inkontinensgraderne. Vi har endda borgere, der er blevet helt "tørslagte", fordi man har fået kigget på helheden og gennemført nogle tiltag. Vi har vendt satsningen fra at være produkt før fag til mere konsekvent fokus på fag før produkt".

Kontinenssygeplejerske Gitte Halbak Christensen



"Undervisningen har hjulpet os meget, og den skaber forandring. Vi har fået en god introduktion til produkterne og brugen af produkter. Bl.a. har vi lært at anvende Abena's specielle vådindikator med gradueringsskala, også i udegrupperne. Vi bliver bedre og bedre til at bruge den i hverdagen. Nu er det let at se, om borgeren har det rigtige produkt. Der er ingen grund til at bruge en ble, der er så stor, at den ikke kan sidde optimalt på kroppen, når der ikke er behov for det"

Social- og sundhedshjælper Mette Køpke

"Jeg bruger vådindikator og kortlægning rigtig meget. Det er jeg i hvertfald kommet til nu. Jeg har dokumenteret alt undervejs, og der er ændringer. De fleste går ned i størrelse, fordi der bliver indsamlet mere relevant viden. Tanken er, at vi vil lave en ny kortlægning og bruge vådindikator hver gang, der kommer en ny borger. Vi har ikke flere afvigelser i form af urinvejsinfektioner eller lækager end tidligere, efter at vi har skiftet produktleverandør. Vi har faktisk lidt færre lækager, og det er helt vildt positivt. Det er en kombination af nye arbejdsmetoder og mere fokus på området. Det er vigtigt at arbejde struktureret"

Social- og sundhedsassistent Charlotte Siim



"Fagligheden er forbedret generelt i Frederikshavn. Abena har noget godt kontinens-fagligt materiale, som vi er blevet undervist i. Det er let at forstå og let at give videre til kolleger. Det gør en forskel. Personalet er generelt blevet bedre til at fange ting op, som der skal ageres på"

Social- og sundhedsassistent Bettina Sørensen

"Abena's metode til brug af kortlægningskema er effektiv. Nu hvor vi har fået personalet i gang, fungerer det godt. Det giver et helt andet billede af situationen, og hvad borgerens faktiske behov er. I stedet for at man spørger aften-kollegaen: "Hvordan var det i går aften?" og ikke får et klart svar - så får nu nogle mere saglige informationer. Vi har ikke været gode til at arbejde struktureret. Nu er der kommet mere fokus på at bruge de faglige redskaber"

Social- og sundhedshjælper Dorte Kristiansen



Et samarbejde med perspektiver

Frederikshavn Kommune skriver i en pressemeddelelse i februar 2016 bl.a., "Et centralt fokuspunkt i kommunens arbejde med inkontinens er en høj grad af rehabiliterende og forebyggende tænkning, hvor man forsøger at flytte borgerne fra hjælpne til selvhjulpne. En forebyggende tankegang skal forbedre kvaliteten i borgernes hverdag".

Formanden for kommunens sundhedsudvalg, Anders Broholm (V) glæder sig over funktionsudbuddets perspektiver: "Jeg er meget positiv omkring aftalen med Abena, og jeg glæder mig til at følge udviklingen på området. Ved denne form for udbud er det muligt at nå frem til nye løsninger, som medfører en højere kvalitet hos borgerne og samtidig også en bedre ressourceudnyttelse for kommunen."

Centerchef for Center for Sundhed og Pleje, Jytte E. Thøgersen forklarer: "Vi har lagt vægt på at finde en leverandør, som vil samarbejde med os om at udvikle og nytænke inkontinensområdet. Abena leverer en helhedsorienteret og koordineret indsats, hvor vejledning og træning skal bidrage til at give borgerne en følelse af større frihed og forbedret livskvalitet".

