

Paneldebatt "Framtidens förskrivare"

Deltagare

- **Marika Hedberg**, förskrivare
- **Karin Jönsson**, dövblindexpert
- **Andreas Richter**, Post- och telestyrelsen
- **Erika Kihlgren Wimelius**, nWise
- **Fredrik Forsberg**, T-meeting

När tekniken blir mer tillgänglig – vad ska förskrivarens roll vara?

Marika:

Det finns många riktlinjer som styr vårt arbete. Framöver behöver förskrivarens roll bli mer rörlig och mobil.

Karin:

Utvecklingen går snabbt och det viktigaste är att vara lyhörd för vad människor faktiskt behöver. Det krävs mycket kreativitet och egen kompetens, för man kan inte förvänta sig att användaren själv ska veta vad som är möjligt.

I mitt uppdrag, där jag stödjer regionerna i mötet med personer med dövblindhet, ser jag ofta att det inte räcker att lämna ut det patienten "hört att de borde ha". Man måste sätta sig in i just den individens behov och möjligheter och skapa en helhetsbild.

Och om det som behövs inte finns, måste vi föra det tillbaka till dem som utvecklar hjälpmedel. Vi som står mellan användarna och leverantörerna blir ofta de som hittar de praktiska lösningarna.

Martin:

Så du efterfrågar forum där alla kan samlas och arbeta fram lösningar tillsammans? Hur skulle ett sådant forum kunna se ut?

Fredrik:

Det har funnits försök tidigare, men då hamnade leverantörer på en sida och förskrivare på en annan. Det blir inte bra. Vi behöver träffas gemensamt. Vi leverantörer vill verkligen förstå vad både användare och förskrivare behöver. Frågan är bara vem som ska hålla i det. Kanske kan CFEK få ett sådant uppdrag?

Martin:

Jag arbetar på uppdrag av förskrivarna. Om ett sådant forum är något de vill ha,

och det ligger inom ramarna för vårt uppdrag, så kan vi absolut skapa utrymme för det.

Stimulansbidraget – hur använder vi det bäst?

Martin:

Regionerna får ett stimulansbidrag för att förskriva produkter och ge råd- och stödinsatser. Hur kan vi säkerställa att pengarna används där de gör störst nytta?

Andreas:

Jag har tidigare arbetat på Hjälpmedelsinstitutet och var med och formulerade om statsbidraget. Vi tydliggjorde då att bidraget inte bara ska gå till utrustning, utan också till själva stödet i användningen – även när utrustningen är något användaren skaffat själv.

Kanske borde mer av resurserna läggas på kompetensutveckling, habilitering och rehabilitering. Jag vet inte exakt hur regionerna använder bidraget idag, men jag tycker att man ska se möjligheterna och titta framåt. Precis som Karin sa: börja i behovet.

Vad är det individen behöver? Var kan vi möta användaren? Inte bara: vilka hjälpmedel råkar vi ha på hyllan?

Karin:

När jag började i branschen på 80-talet pratade vi om att kostnaderna för utbildning och anpassning borde vara lika stora som för själva hjälpmedlen. Under en period var vi nästan där – vi hade långa utbildningar och omfattande anpassningar.

Idag är det kanske 95 procent upphandlade produkter som förskrivs från en lista. Jag skulle vilja tillbaka till att majoriteten av insatserna handlar om rehabilitering, utbildning och support.

För att använda sina hjälpmedel behöver man stöd flera gånger om året. Därför behöver vi lägga mer på personer och resurser, och mindre på själva prylarna, för att säkra så bra distanskommunikation som möjligt.

Erika:

Jag vill knyta an till det ni säger. För oss leverantörer är förskrivaren verkligen personen i mitten, den kreativa som ser vad som behöver åstadkommas.

Vi vill veta vad ni försöker lösa – inte bara läsa hårda krav i en upphandling. Vi är sugna på att hitta lösningar tillsammans och förstå vilka möjligheter som finns i våra produkter. Att få mer återkoppling och komma närmare användarna vore väldigt värdefullt.

Marika:

Jag vill haka i det Karin sa. Hjälpmedelsbehovet är detsamma som förr. Vi förskriver fortfarande hjälpmedel för alternativ telefoni till samma målgrupper. Men på de tio år jag arbetat inom området har kraven förändrats. Förr var det stationära hjälpmedel, nu ställs mycket högre krav på individen. Personen måste träna på telefonkultur, förstå förmedlingstjänster och kunna hantera olika kommunikationssituationer.

Det gör att förskrivningsprocessen innehåller mer idag innan en person kan få ett hjälpmedel. Det digitala samhället fortsätter dessutom att utvecklas snabbt, och det påverkar oss i allra högsta grad.

Minskade förskrivningar och förskrivarens framtida roll**Martin:**

Jag ser att förskrivningarna minskar i vår region. Det beror inte på att patienterna blir färre, utan på att många kan skaffa egen teknik och lära sig hantera den.

Jag tror att förskrivarens roll framåt i högre grad kommer handla om att ge större och mer intensiva insatser till dem med de mest omfattande behoven.

Andreas:

Det kanske låter som en dum fråga, men när jag jobbade på Hjälpmedelsinstitutet funderade jag ofta på detta:

Vi pratar mycket om förskrivaren och förskrivningsprocessen, men var är "habiliteraren"? Är vi förskrivare eller habiliterare?

Vad är egentligen i centrum – produkten eller rehabiliteringen?

Kanske behöver rollen förskjutas så att möjligheterna runt användaren blir det som styr, snarare än produkten i sig.

Martin:

När det gäller konsumentprodukter informerar vi om teknik som kan hjälpa, men vi förskriver den i princip inte.

Förskrivning handlar fortfarande i stor utsträckning om upphandlade hjälpmedel.

Fredrik:

Om man tittar tillbaka i historien: när texttelefonen kom fanns det ingen förskrivningsprocess alls. Texttelefoner skickades bara ut till alla döva, och man förutsatte att de kunde hantera både hjälpmedlet och skriven svenska.

De allra flesta klarade det, i större eller mindre utsträckning.

Stimulansbidraget har dessutom legat på samma nivå i alla år, vilket är beklagligt.

Men man kan inte använda det till allmän habilitering – det är regionernas ansvar.

Bidraget ska användas till hjälpmedlen och stödet runt dem, inte till allt generellt rehabiliteringsarbete.

Martin:

Precis, det är hjälpmedelsförsörjning vi pratar om. Stimulansbidraget är just ett *stimulansbidrag* – regionerna ska själva lägga in resurser ovanpå det.

Marika:

Oavsett hur landskapet förändras måste individen kunna kommunicera på sina villkor. Det handlar om att kunna ringa ut, nå samhället och vara delaktig i sin vardag.

Men mycket avgörs av vilket perspektiv man har på kommunikation. Det kan bli problematiskt om man lägger in olika betydelser i begreppet – och den dialogen måste vi fortsätta ha.

Marknaden, korssubventionen och kompetensens framtid

Martin:

Jag ser att förskrivningarna minskar, men jag vet inte hur det ser ut i andra regioner. Om vi förskriver färre produkter – vad händer då med förskrivarnas kompetens?

Fredrik:

Det finns en viktig korssubvention på marknaden. De vanliga totalkonversationsprodukterna bär upp mycket av det ekonomiska underlaget som gör att vi kan fortsätta utveckla och underhålla de avancerade DB-produkterna.

Om marknaden för de "vanliga" produkterna minskar eller försvinner, så försvinner också möjligheten att hålla liv i produkter för personer med dövblindhet.

Det finns så många inställningar, finjusteringar och specialfunktioner som tagit år att bygga upp – det går inte att upprätthålla utan en fungerande, bredare marknad.

Provokationen: Ska regionerna hålla leverantörerna vid liv?

Martin:

Dagens mest provocerande fråga: Är det regionernas uppgift att hålla leverantörerna vid liv?

Andreas:

Jag förstår vad Fredrik menar – det är verkligen en systemfråga.

Men nej, det är inte regionernas ansvar att hålla leverantörer vid liv.

Problemet är snarare konsekvensen: om ingen tar ansvar för helheten riskerar vi att stå utan hjälpmedel att köpa. Då blir frågan: Vem ska lösa den utmaningen?

Fredrik:

Det pratas ibland om att MDR hämmar utvecklingen, men jag håller inte med.

MDR är en säkerhetslagstiftning. Den gör att vi kan leverera produkter som är säkra och som följer alla relevanta lagar och regler.

Och i takt med teknikutvecklingen kommer kraven fortsätta öka – inte minska.

För oss som leverantörer är MDR också en förutsättning för innovation. Om vi utvecklar en MDR-klassad produkt måste vi kunna sälja den, annars är det omöjligt att driva svensk innovation framåt.

Martin:

Om tillgänglighetsdirektivet fungerar riktigt bra och tekniken blir generellt mer tillgänglig – är inte det i någon mening en ”konkurrent” till hjälpmedlen?

Det är ju positivt att fler inkluderas genom vanlig teknik.

Samtidigt behöver de med störst behov fortfarande stöd, och dagens modell är inte särskilt anpassad för den nya situationen.

Det finns många grupper som idag står utanför telefonimarknaden, men som kan inkluderas fullt ut om tillgänglighetsdirektivet implementeras bra.

Men vi kommer alltid ha personer med större och mer komplexa behov.

Tillgänglighetsdirektivet, framtida appar och behovet av stöd**Karin:**

Om vi kopplar tillbaka till tillgänglighetsdirektivet:

I den bästa av världar, om fem år, har vi så bra samtalsappar i både mobiler och datorer att nästan allt kan lösas där – inklusive automatisk koppling via förmedlingstjänster.

Men personer med dövblindhet kommer alltid behöva mer stöd för att hantera förändringar. Generella produkter uppdateras hela tiden, knappar byter plats eller namn, funktioner läggs till eller tas bort. Sånt skapar hinder, och då krävs utbildning och kontinuerligt stöd.

Jag tror ändå att utvecklingen gör att många kommer kunna kommunicera längre innan de behöver hjälp.

Om teknik som automattextning blir riktigt bra – även på skånska – kommer färre behöva använda förmedlingstjänster.

Och har man bra teknik runt sig tar det längre tid innan man behöver mer stöd.

Vi är på den vägen nu, och det är bra att vi pratar om vad som kommer krävas framöver.

Användarstödet är och förblir det viktigaste.

Erika:

Jag tänkte på en annan del av systemet – ekonomin.

Sverige är vårt svåraste land att leverera alternativ telefoni i, just för att kravställningen är så splittrad.

I många andra länder finns en enda motpart. Här finns 21 regioner, alla med egna krav och egna upphandlingar.

Det är kostsamt att delta i alla dessa processer. Upphandlingarna är tidskrävande, demonstrationsmomenten tar resurser, och även om man tilldelas ett avtal är det ingen garanti för att man går runt ekonomiskt.

Det påverkar förstås vår möjlighet att investera i ny teknik.

Jag önskar att vi kunde rensa i systemet och hitta en annan ersättningsmodell än den vi har idag.

Martin:

Jag ser samma problem.

Fredrik:

Ta texttelefoni som exempel. Som tjänst skulle den idag kunna ersättas till ungefär 95 procent av AI.

Upphandlingen styrde dock mot en helt annan lösning. Vi hade kunnat lämna ett AI-baserat anbud som varit mycket billigare – men kraven låg på så djup nivå att det inte gick.

Det är inte värdefullt för användarna att kravställningen är så detaljerad.

Jag tror det skulle vara bra med konkurrerande förmedlingstjänster.

Vi har framfört det till PTS: med konkurrens skulle man kunna tävla i teknik, utförande, tolkkompetens och service.

Framför allt inom bildtelefoni finns volym nog för att det skulle fungera.

Regionernas upphandlingar, AI-stöd och digital inkludering

Martin:

Regionerna har aldrig varit experter på upphandling. Vi får olika hjälp varje gång och lär oss längs vägen.

Fredrik:

En kombination av en AI-tjänst med något mer taltjänst-liknande skulle kunna vara en bra lösning.

AI kan stötta många användare, men en mänskligt förstärkt tjänst skulle hjälpa dem med större eller mer komplexa behov.

Det blir lite som med hörapparater — de flesta skaffar dem för sent. Man borde börja använda stöd innan man verkligen behöver det.

Andreas:

Jag har inte full insyn, men jag har hört att vissa regioner samarbetar med organisationer som SRF. Det kan vara ett sätt att avlasta förskrivningsprocessen.

Jag vet inte om NKCDB gör något liknande, men det skulle kunna vara ett exempel på nya arbetsformer.

Det finns mycket stöd för digital kompetens i samhället, till exempel på bibliotek, men väldigt lite riktat specifikt till personer med funktionsnedsättning. Vi behöver jobba tillsammans för att hitta den bryggan.

När det gäller upphandlingar — ja, texttelefoni.se-upphandlingen var en utmaning.

Vi testade förhandlat förfarande den här gången, för att få in rätt kompetens i processen.

Men det finns en övergripande trend: frågan om huruvida vi har för mycket regelverk.

Regler driver kostnader, och det gäller inte bara PTS utan också regionerna: sortiment, riktlinjer, upphandlingskrav...

Det kan hända att vi delvis reglerat bort friheten.

Nu har vi inte hunnit allt — Karin, du får gärna avrunda.

Karin – Avslutande analys och framtidsbild

Karin:

Det Andreas säger känns igen i hela hjälpmedelssverige.

På 70–80-talet låg vi i framkant inom innovation, men idag är det nästan omöjligt att starta nya företag inom området.

Man upphandlar inte innovationer — man upphandlar sådant som redan finns. Det är ett jättestort hinder.

En möjlig lösning vore en gemensam nationell upphandling, som regionerna sedan kan ansluta sig till.

Idag är stödet man får inte beroende på behov, utan på var i landet man bor, och det är en stor ojämlikhet.

Och när det gäller att ta hjälp av till exempel SRF — det är inte optimalt.

De kan sin egen funktionsnedsättning, men de har inte den breda, generella kompetens som krävs för att utbilda och stötta andra.

Samtidigt utbildas idag arbetsterapeuter utan moment om syn eller synnedsättningar. Det är inget fel i sig, men det betyder att regionerna själva måste internutbilda — och när erfarna kollegor går i pension försvinner

kunskapen.

Det blir en nedåtgående spiral.

Martin:

Kan du säga något positivt också?

Karin:

Absolut.

När vi på 80-talet pratade om framtiden hade vi visioner: att man skulle kunna läsa sin post utan att se, att man skulle komma åt litteratur i punktskrift, att man skulle kunna kommunicera över avstånd på egna villkor.

Alla de visionerna är uppfyllda — med råge.

Att vi idag kan ha ett videosamtal på teckenspråk i mobilen är egentligen helt fantastiskt.

Det betyder bara att vi nu behöver *nya* visioner för nästa epok.

Martin – Avslutar panelen

Martin:

Det behövs fler sådana här samtal runt om i landet. Samarbete och idéutbyte är det som driver innovation framåt.

Vi behöver fundera över vilka resurser som ska stötta, och vem som kan göra vad.

Det är tufft just nu. Kompetensen sjunker, vi står inför ett generationsskifte, och det brinner lite i hjälpmedelssverige.

Vi måste kompetensutveckla oss internt om vi inte ska tappa ännu mer.

Det kan se dystert ut, men jag har ändå hopp — det finns många duktiga människor, och många av dem sitter här i rummet.

Marika:

Det händer mycket i området och mycket är på väg att förändras.

Visst tappar vi kompetens och visst är det ett generationsskifte — men ingenting är omöjligt.

Allt går att lösa, det tar bara lite längre tid.

Martin:

Tack för i dag.