

# Spørgeguide

Tak, fordi du har sagt ja til at bidrage med dine erfaringer med diabeteshjælpemidler. Vi har lavet en spørgeguide til dig, som du kan tage med til dit møde med kommunen, når du skal inddrages som bruger ved kommunale udbud på diabeteshjælpemidler.

Dokumentet indeholder forslag til spørgsmål inden for følgende overskrifter:

## **Indledende spørgsmål**

### **Innovation – nye produkter på markedet**

### **Sprog**

### **Kravspecifikationer**

### **Emballage og holdbarhed**

### **Service og konsulentbistand**

### **Brugertilfredshed**

## Indledende spørgsmål

### Hvem deltager i udbuddet?

- Er flere kommuner sammen i et indkøbsfællesskab?
- Hvem er tovholder eller kontaktperson?
- Hvilke fagpersoner indgår i brugerpanelet? (f.eks. kommunale sygeplejersker m.fl.)

---

Noter fra mødet

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvad er planen for brugerinddragelsesprocessen?

- Hvor mange møder, skal jeg forvente at skulle deltage i?
- Hvad er tidsrammen?
- Hvornår vil jeg modtage information? (herunder besked om udfaldet af udbuddet)
- Får jeg lov til at teste de produkter, kommunen giver tilbud på?

---

Noter fra mødet

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hvad er kommunen forpligtet til?

(I boksen herunder kan du læse, hvad kommunen er forpligtet til – bl.a. brugerinddragelse som fremhævet med gult nederst. Men det er en god idé også at spørge direkte på mødet, så I har et fælles udgangspunkt og en fælles forståelse for vigtigheden af, at kommunen inddrager dig som bruger).

---

### Noter fra mødet

---

**§ 112.** Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet:

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører.

I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler, inddrages repræsentanter for brugere ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.

## Kender indkøberne noget til diabeteshjælpemidler?

(Fortæl dem lidt om, hvad diabetes er, og hvad det betyder, at man har ordentligt testmateriale til rådighed)

---

Noter før mødet – hvad vil du gerne fortælle om diabetes og hjælpemidler?

---

## Innovation – nye produkter på markedet

### Hvad er kommunens holdning til nyudviklede produkter, som eksempelvis kommer på markedet midt i en udbudsperiode?

- Får jeg adgang til de sidste nye teknologiske løsninger, som kommer på markedet?  
(Husk kommunen på, at det, der var bedst ved sidste udbud, måske ikke er det mere. Der sker meget udvikling i de 4 år, en leverandøraftale kan vare).

---

Noter fra mødet

---

## Sprog

### **Får jeg som bruger adgang til hhv. brugsanvisninger, vejledninger mv. på dansk og et eller flere fremmedsprog?**

(Gør kommunen opmærksom på, at en del brugere ikke læser eller taler dansk, så det er vigtigt at vælge produkter, hvor der følger gode brugsanvisninger med).

---

Noter fra mødet

---

## Kravspecifikationer

### Er alle relevante hjælpemidler nævnt i kommunens kravspecifikationer?

- Blodsuktermåleapparat
- Teststrimler
- Ketonstrimler
- Insulinpen – engangspen/flergangspen
- Penkanyle til insulinpen
- Fingerprikker – engangsprikker og lancetter
- Insulinsprøjte med påsvejset kanyle
- Lokalbedøvende plaster og creme

### Er produkterne beskrevet grundigt og detaljeret nok?

(Sæt dig grundigt ind i Diabetesforeningens kravspecifikationer, hvor kravene til de enkelte produkter er beskrevet i detaljer)

---

Noter fra mødet

## Er der tale om et bredt sortiment, så alle behov er tilgodeset?

Vær opmærksom på, at produkterne skal dække forskellige behov hos forskellige målgrupper:

- Ældre og svagtseende
- Mennesker med nedsat funktion og/eller kraft i fingrene
- Børn
- Arbejds-mæssige hensyn
- Nedsat følesans
- Pumpebrugere

---

Noter fra mødet



**Er kommunen opmærksom på, at materialet, som udbydes, skal kunne passe sammen med de materialer, som patienter får udleveret på sygehusene?**

- Blodsuktermåleapparater
- Insulinpen
- Insulinpumper

---

Noter fra mødet

## Emballage og holdbarhed

### Hvilke krav stiller kommunen til emballage og holdbarhed?

- Har kommunen eksempelvis sikret, at teststrimler kan holde sig 12 måneder fra leveringsdato, af hensyn til personer, der behandles med tabletter for diabetes, og som kun kan rekvirere op til 150 teststrimler pr. år?

---

Noter fra mødet

## Service og konsulentbistand

### Stiller kommunen krav til konsulentbistand fra leverandørens side

- Tilgængelighed for brugerne
- Åbningstider
- Ventetid i telefon
- Vejledning ved sundhedsfagligt personale i brugen af diabetesprodukterne
- Muligheden for personlig rådgivning og instruktion med hjemmebesøg, hvis det skønnes nødvendigt

---

Noter fra mødet

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Stiller kommunen krav om leveringstider og leveringsformer?

- Er der mulighed for at klage til kommunen over manglende levering og i øvrigt kontakt til kommunen ved misligholdelse fra leverandørens side?

---

Noter fra mødet

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Brugertilfredshed

Planlægger kommunen en løbende opfølgning af brugertilfredsheden?

---

Noter fra mødet

---