

Hjälpmiddelscentralens kvalitetsuppföljning

Denna uppföljningsplan anger måltal gällande kvalitén för de olika tjänsterna i respektive avtal/överenskommelse och vad som ska rapporteras. Hjälpmiddelscentralen ska ta fram två kvalitetsrapporter, en för Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel och en för Överenskommelse för personligt förskrivna medicintekniska produkter inom Västra Götalandsregionen.

Hjälpmiddelscentralen redovisar nyckeltalen per kvartal och skickar rapporten ca två veckor efter avslutat kvartal. Samordning.hjalpmedel@vgregion.se är mottagare av kvalitetsrapporterna.

Beredningsgrupperna Avtal & Överenskommelse diskuterar och analyserar kvalitetsrapporterna och vidarebefordrar dem för information till Hjälpmedelsforum.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
<p>Patientsäkerhet Målsättning: <i>att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.</i></p>	<p><i>Medicintekniska avvikelser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal • Produktområde • Jämförelse med motsvarande period föregående år • Avvikelse rapporterad av Hjälpmedelscentralen <p>Hjälpmedelscentralen beskriver om det finns avvikelser i antalet gällande specifika produkter.</p>	<p>Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete. Ger även underlag till upphandlingsarbetet.</p>
<p>Följande typer av felrapporter är kategoriserade som patientsäkerhetsrisk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utebliven/sen leverans av order ○ Ej komplett leverans ○ Trasigt gods vid leverans ○ Undermålig kvalitet på produkt ○ Levererad vara stämmer ej med specifikation ○ Utebliven hämtning ○ Leverans till fel adress ○ Smutsigt gods vid leverans ○ Brist i buffertförråd (automatpåfyllnad) ○ Anmärkning på utfört/ej utfört underhåll ○ Anmärkning på montering/installation 	<p><i>Felrapporter:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade som patientsäkerhetsrisk • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmedelscentralen beskriver om det finns felrapporter som avviker i antal, vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Få kunskap om antalet felrapporter, felrapporter som avviker, samt Hjälpmedelscentralens vidtagna och planerade åtgärder.</p> <p>Felrapporterna utgör underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.</p>

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
<p>Leveranssäkerhet <i>Målsättning: att säkerställa att beställd produkt och tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %). <ul style="list-style-type: none"> ○ Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad. • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltalet, samt vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient får förskrivet hjälpmedel levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmiddelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Andel akuta leveranser av hjälpmedel, med leveranstid inom 7 vardagar, som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning (mål 100 %). • Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa. • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltalet, samt vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient vid akut behov av förskrivet hjälpmedel får detta levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmiddelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.</p>

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
<p>Tillgänglighet <i>Målsättning: att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för patient och förskrivare.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter (mål 80 %) • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalet, samt vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte fördröjer förskrivningsprocessen.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Andel konsultationstider som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning (mål 90 %). • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalet, samt vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte fördröjer förskrivningsprocessen.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Andel utförda förebyggande underhåll/besiktningar som utförts enligt tillverkarens anvisning. • Andel utförda underhåll som utförts fördelade på: <ul style="list-style-type: none"> ○ avhjälpande (inom 10 vardagar) ○ akuta (inom 8 arbetstimmar) ○ jourreparationer (inställelsetid 5 timmar, ej inom HjMB) • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalen, samt vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte påverkar patients tillgång till funktionellt fullgott hjälpmedel.</p>

ÖVRIGA KATEGORIER AV FELRAPPORTER	NYCKELTAL	SYFTE MED MÄTNING
<p>Följande typer av felrapporter är kategoriserade inom kommunikation och samverkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tillbakalämnat men ej avregistrerat hjälpmedel • Administration/E-faktura • Lång svarstid • Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar • Anmärkning på uppäckning i buffertförråd • Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning • Bemötande 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade inom kommunikation och samverkan • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader • Jämförelse med motsvarande period föregående år <p>Hjälpmiddelscentralen beskriver om det finns felrapporter som avviker i antal, samt vidtagna och planerade åtgärder</p>	<p>Få kunskap om antalet felrapporter, felrapporter som avviker, samt Hjälpmiddelscentralens vidtagna och planerade åtgärder.</p> <p>Felrapporterna utgör underlag för Hjälpmiddelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.</p>