

## Plan för kontinuerlig kvalitetsuppföljning inom ramen för samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel

Enligt Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel är syftet med en gemensam hjälpmedelsförsörjning att patienter i Västra Götaland på lika villkor ska få tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel och god service oavsett bostadsort och huvudman.

I avtalets tjänstespecifikation anges vilka tjänster som ingår i samarbetsavtalet samt leveranstider och tillgänglighetskrav gällande utförandet av tjänsterna. Planen anger vilka prestationer som ska rapporteras och vilka kvalitetsmått som gäller för olika tjänster.

Hjälpmedelscentralen redovisar nyckeltalen kvartalsvis en rapport. Rapporten skickas ca två veckor efter avslutat kvartal. Samordningsfunktionen är mottagare av kvalitetsrapporten och lämnar den för information till Ledningsrådet och Hjälpmedelsforum. Beredningsgrupperna Avtal och utveckling respektive Handbok och sortiment diskuterar och analyserar de delar i kvalitetsrapporterna som är adekvata utifrån beredningsgruppens uppdrag.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
<p><b>Patientsäkerhet</b></p> <p>Målsättning: att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.</p>	<p><i>Medicintekniska avvikelser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal</li> <li>• Produktområde</li> <li>• Produkt</li> <li>• Jämförelse med föregående kvartal</li> <li>• Eventuell händelse orsakad av åtgärd hos Hjälpmedelscentralen</li> </ul>	<p>Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete. Ger även underlag till upphandlingsarbetet.</p>
	<p><i>Felrapporter:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal inkomna felrapporter: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utebliven/sen leverans av order</li> <li>○ Ej komplett leverans</li> <li>○ Trasigt gods vid leverans</li> <li>○ Undermålig kvalitet på <b>produkt</b></li> <li>○ Levererad vara stämmer ej med specifikation</li> <li>○ Utebliven hämtning</li> <li>○ Leverans till fel adress</li> <li>○ Smutsigt gods vid leverans</li> <li>○ Brist i buffertförråd (automatpåfyllnad)</li> <li>○ Anmärkning på utfört/ej utfört underhåll</li> <li>○ Anmärkning på montering/installation</li> </ul> </li> <li>• Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader och i jämförelse med föregående kvartal.</li> <li>• De 20 mest frekventa produkterna som förekommit i felrapporterna redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå.</li> </ul> <p>Hjälpmedelscentralen beskriver vidtagna och planerade åtgärder.</p>	<p>Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.</p>

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
<p><b>Leveranssäkerhet</b>  <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"> <li>• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %).               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad.</li> </ul> </li> </ul> <p>Avvikelse gällande enskild produkt redovisas. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel som ej levererats inom tidsram)            Jämförelse med motsvarande kvartal föregående år redovisas.</p>	<p>Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient får förskrivet hjälpmedel levererat.            Vid behov inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel akuta leveranser av hjälpmedel, med leveranstid inom 7 vardagar, som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning (mål 100 %).               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aktuella hjälpmedel redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel)</li> </ul> </li> </ul> <p>Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering &amp; Hälsa.</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 Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.</p>

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

REDOVISNING AV VOLYMER	NYCKELTAL	SYFTE MED MÄTNING
Produkter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 mest frekventa huvudhjälpmedlen.</li> <li>• Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 minst frekventa huvudhjälpmedlen. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering &amp; Hälsa.</li> </ul> </li> </ul>	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
Tjänster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal utförda specialanpassningar samt inom vilka produktområden de är gjorda. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Redovisas för de 20 mest frekventa produktområdena.</li> </ul> </li> <li>• Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering &amp; Hälsa.</li> </ul>	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel beställningar av avhjälpande underhåll (ej akut eller jour) gjorda av patient respektive förskrivare.</li> </ul>	Följa i vilken utsträckning patienter beställer avhjälpande underhåll, i syfte att identifiera behov av aktiviteter för att öka andelen beställningar från patient.

<p>Övriga kategorier av felrapporter (kommunikation och samverkan)</p>	<p>Antal inkomna felrapporter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tillbakalämnat men ej avregistrerat hjälpmedel</li><li>• Administration/E-faktura</li><li>• Lång svarstid</li><li>• Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar</li><li>• Anmärkning på uppackning i buffertförråd</li><li>• Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning</li><li>• Bemötande</li></ul>	<p>Ge underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare</p>
--	---	--