

---

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum



---

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

---

#### Slutsatser

Hjälpmedel, det vill säga personförskriven medicinsk teknik, är en nyckelfaktor för att klara egenvård, för att kunna bo kvar hemma och för att möjliggöra en god arbetsmiljö. Ur ett samhällsperspektiv är hjälpmedel en besparing i jämförelse med personellt stöd, vård på särskilt boende eller sjukhus.

Hjälpmedelscentrum erbjuder en säker hjälpmedelshantering för allt fler patientgrupper, samt till huvudmännens verksamheter, och har en hög utvecklingstakt för att utveckla verksamheten i takt med behoven.

#### Sammanfattning av åtgärder och resultat

Tillgänglighet till utprovning har ökat som ett resultat av flera års processarbete. Hjälpmedelscentrum är numera välkänt av patienter i behov av medicinska behandlingshjälpmedel.

Arbetet för att förbättra processer med stöd av digital teknik och effektiva arbetssätt har påbörjats.

Verksamheten har ökat aktiviteter inom miljöområdet med ett systematiskt och strukturerat arbetssätt.

Medarbetarna registrerar i högre grad avvikelser för interna processer i Synergi, vilket är en följd av ett långsiktigt arbete med ett ökat fokus inom enheterna.

Medarbetarenkäten visar en stark positiv förflyttning trots hög arbetsbelastning under 2018. Det är ett resultat av målet att öka medarbetarnas delaktighet och att möjliggöra tillgänglighet till chef genom en förbättrad organisation och engagerade chefer och medarbetare.

Förvaltningens ackumulerade ekonomiska resultat t.o.m. april månad är 2 582 tkr. Helårsresultatet prognostiseras till 1 700 tkr.

#### Framtidsbedömning

Behoven av hjälpmedel kommer sannolikt att öka för att möjliggöra egenvård och vård i hemmet. Detta omfattar arbetstekniska hjälpmedel som möjliggör minskat personalbehov, avancerade förflyttningshjälpmedel och medicinska behandlingshjälpmedel.

Den medicintekniska utvecklingen kommer även framledes att kräva en utvecklingsinriktad verksamhet.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### INVÅNARE/PATIENTPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

| Mål                                | Indikator                       | Målvärde 2019 | Rapporteras | Utfall 2019 |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------|-------------|
| God patientnöjdhet och delaktighet | Upplevd nöjdhet hos patient     | >90%          | ÅR          |             |
| "                                  | Upplevd delaktighet hos patient | >90%          | ÅR          |             |

### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

Under sex veckor under våren genomfördes en patientenkät. Resultat väntas inkomma under tertial två.

| Tillgänglighet delår 1 jmf samma period 2018               | Delår 1 2018 | Delår 1 2019 | Förändring         |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------|
| Erbjuden utprovning inom 15 arbetsdagar                    | 80,2 %       | 84,8 %       | 4,6 procentenheter |
| Andel slutförda reparationer inom 5 arbetsdagar            | 87,3 %       | 82,3 %       | -4 procentenheter  |
| Andel besvarade telefonsamtal i kundtjänst                 | 91,0 %       | 92,1 %       | 1,1 procentenheter |
| Andel leveranser av lagervaror enligt planerad leveransdag | 95,6 %       | 97,2 %       | 1,6 procentenheter |

Andelen utprovningar som erbjudits inom 15 dagar har ökat till 84,8 %, en ökning med 4,6 procentenheter jämfört med delår 1 2018.

Andelen slutförda reparationer inom 5 dagar har minskat 4 procentenheter jämfört med delår 1 2018. Orsaken är att antalet ärenden ökat samt att resurs avsatts för att rekonditionera elrullstolar i enlighet med plan.

Andelen besvarade telefonsamtal ökade med 1,1 % jämfört med delår 1 2018, dock finns viss osäkerhet i mätningen då talsvar med knappval infördes sent under hösten 2018.

Andelen leveranser enligt planerad leveransdag har ökat 1,6 procentenheter. Utfallet är 2,2 % högre än målvärde genom förbättrad transportplanering.

Förberedelser för att överföra hanteringen av enureslarm<sup>1</sup> till Hjälpmedelscentrum har genomförts. I samband med överföringen tas patientavgiften bort.

<sup>1</sup> Ca 20 % av 5-åringar och 10 % av barn som börjar skolan lider av enures (sängvätning). Larm är förstahandsval för behandling och används initialt i minst 6 veckor. I Västmanland behandlas cirka 50 barn om året med enureslarm.

---

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Åtgärder

En orsaksanalys har genomförts för att hitta varför statistiken visar missade samtal. Alternativa sätt att mäta tillgänglighet till telefon diskuteras i samarbete med telefonienheten och Centrum för digitalisering.

Arbete för att förbättra tillgängligheten till avhjälpande och förebyggande underhåll pågår.

Den kommunikativa miljön i väntrum och kundtjänst ska förbättras, bland annat med tydligare skyltning. Avsikten är också att minska sinnesintryck i väntrummet, arbete pågår.

Samverkan pågår med Västerås stad om att tillgängliggöra GPS-larm till verksamheter, om beslut fattas att införa GPS-larm med biståndsbeslut för att i vissa fall ersätta ledsagare.

Ett partssammansatt arbete pågår för att utveckla nya riktlinjer för hjälpmedel i skolan. Ett förslag har skickats ut på remiss till Region Västmanland och länets kommuner.

### Samlad bedömning

Tillgänglighet till utprovning har ökat som ett resultat av flera års processarbete.

Hjälpmedelscentrum är numera en känd verksamhet för patienter med medicinska behandlingshjälpmedel. Denna patientgrupp är frekventa besökare i kundtjänst.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

| Mål                           | Indikator                                                                                               | Målvärde 2019 | Rapport-eras | Utfall delår 1 2019 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------------|
| Ökad användning av e-tjänster | Öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster                                                       | Öka 10%       | D/Å          | 19 %                |
| Kortare ledtider (väntan)     | Andel patienter som erbjudits tid för utprovning inom 15 arbetsdagar                                    | 80 %          | D/Å          | 84,8 %              |
| "                             | Andel patienter som fått service/reparation slutförd inom 5 arbetsdagar                                 | 83%           | D/Å          | 82,3 %              |
| "                             | Andel besvarade telefonsamtal i kundtjänst                                                              | 95%           | D/Å          | 92,1 %              |
| Erhålla angiven leveransnivå  | Andel leveranser enligt planerad leveransdag                                                            | 95%           | D/Å          | 97,2 %              |
| Löpande uppföljning           | Andel analyserade avvikelser med förbättringsförslag Uthyrningsgrad, mäts via andel hjälpmedel hos kund |               | D/Å          | 100 %/fåtal 91,8 %  |

#### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

Ärenden som inkommit via e-tjänsten 1177 har ökat med 19 % jämfört med samma period 2018. Det är enligt plan, men ligger på samma nivå som månaderna i slutet av året.

För redovisning av övrig tillgänglighet hänvisas till patient/invånarperspektiv på sidan 3.

#### Samordnad utskrivning

Hjälpmedelscentrum har inför jul, nyår och påsk kommunicerat med lageransvariga på sjukhus att utöka sina lager, så att hjälpmedel ska vara tillgängliga vid utskrivning. Det har medfört tillgängliga hjälpmedel och en optimal hantering med hög servicenivå under storhelger. Hjälpmedelscentrum har också bemannat för leverans av skrymmande hjälpmedel till hemmet under storhelger, men behov av detta har inte funnits.

#### Digitalisering

För att öka patientsäkerheten har en säker digital e-tjänst (uppladdningstjänst) utvecklats. Tjänsten har implementerats och ersatte faxen i januari. I uppladdningstjänsten har 1 003 ärenden<sup>2</sup> inkommit. Samtidigt implementerades en funktion i webSesam för att skapa ärenden med uppladdning av dokument.

Förskrivarna kan nu skapa fler ärenden<sup>3</sup> i webSesam och bifoga underlag vilket ökar kvaliteten och tar bort tid som tidigare åtgått för postgång.

Funktion för att ta emot SMS/MMS på ett patientsäkert sätt i Outlook har införts. Hjälpmedelstekniker kan nu i dialog med patient/närstående få en bild på hjälpmedlet via ett särskilt mobilnummer. MMS:et kommer till Hjälpmedelscentrum som ett mail, och hjälpmedelstekniker kan göra en värdering av vilka

<sup>2</sup> Ärendetyper som t ex byte av boende och betalare, försvunna hjälpmedel, förskrivning av specialsортiment och beställning till verksamhet.

<sup>3</sup> för utprovning och specialanpassning.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

åtgärder som behövs. Funktionen sparar tid och rätt åtgärder kan vidtas utan att tekniker behöver åka hem till patient för att göra en första utvärdering.

En plan för att utveckla instruktiva förskrivarmaterial har tagits fram. Målsättningen är att ge förskrivarna stöd som underlättar vid förskrivning av hjälpmedel. Under delår 1 har funktion "Sortimentskatalog" i webSesam analyserats. Den tros kunna förtydliga aktuellt förskrivningsbart sortiment för förskrivare.

### Produktion<sup>4</sup>

| Produktion delår 1, jmf med delår 1 2018 | 2018   | 2019   | Förändring % |
|------------------------------------------|--------|--------|--------------|
| Antal beställningar                      | 15 832 | 15 564 | -1,7         |
| Antal returer                            | 10 977 | 10 970 | -0,1         |
| Antal arbetsorder rekonditionering       | 6 051  | 6 057  | 0,1          |
| Antal konsulentremisser (utprovning)     | 415    | 424    | 2,2          |
| Antal arbetsorder teknik (AU och FU)     | 4 074  | 4 308  | 5,7          |
| Antal kundtjänstamtal <sup>5</sup>       | 7 128  | 8 863  | 24,3         |
| Antal hämtordrar                         | 6 790  | 6 536  | -3,7         |

Beställningar, returer och antalet hämtordrar har minskat jämfört med delår 1 2018. Antal arbetsordrar rekonditionering är på samma nivå som delår 1 2018.

Antalet konsulentremisser har ökat med 2,2 % jämför med delår 1 2018, dock marginell förändring i absoluta tal.

Antalet arbetsordrar teknik har ökat med 5,7 %. Ökningen är förväntad och orsakas av det nya produktområdet MBH samt genomförande av rekonditionering av ett större antal elrullstolar.

Kundtjänstamtalen har ökat med 24,3 % jämfört med delår 1 2018. En stor del består av det nya produktområdet MBH. Talsvar med knappval infördes under hösten vilken ger viss osäkerhet i mätning och jämförbarhet, men bekräftas av att kundtjänst upplever en kraftig ökning av samtalen.

Antalet ärenden till arbetsplatsbrevlådan<sup>6</sup> har ökat med 1,5 % jämfört med delår 1 2018. En gradvis minskning under mars och april visar att uppladdningstjänsten är på väg att ersätta arbetsplatsbrevlådan.

### Miljöarbete

Under 2018 startade utvecklingen att förbättra det interna miljöarbetet. En miljögrupp med tre miljöombud samt en enhetschef bildades. Gruppen har kompetensutvecklats om kemikaliehantering och riskanalys av kemikalier. Översyn av miljöstationer och hantering av framtida sortiment pågår. Riskanalyser har genomförts och slutförs under kommande tertiäl. Verksamhetskontroller samordnar information och aktiviteter med regionens centrala miljöteam.

<sup>4</sup> Produktionsredovisning görs för huvudhjälpmedel (ej tillbehör/reservdelar) alternativt för individmärkta hjälpmedel. Förändringar i artikelregistret kan leda till små förändringar i redovisade siffror från 2018.

<sup>5</sup> Talsvar med knappval har införts, antalet telefonsamtal är därför inte helt jämförbart med år 2018. Den stora ökningen av telefonsamtal kan vara övervärderad.

<sup>6</sup> 1048 ärenden delår 1 2019.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

| <b>Volym uthyrda hjälpmedel (exkl. MBH<sup>7</sup>)<br/>delår 1 2019 jämfört med delår 1 2018</b> | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>Förändring %</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Volym individmärkta hjälpmedel                                                                    | 55 625        | 58 075        | 4,4                 |
| Volym huvudhjälpmedel                                                                             | 71 803        | 74 119        | 3,2                 |
| <b>Varav totalt regionfinansierat (individmärkt)</b>                                              | <b>45 861</b> | <b>48 131</b> | <b>4,9</b>          |
| Familjeläkarenheter (Vårdval Västmanland)                                                         | 29 676        | 31 699        | 6,8                 |
| Vårdval Västmanland (centralt konto)                                                              | 8 882         | 8 683         | -2,2                |
| Habiliteringscentrum                                                                              | 6 557         | 6 925         | 5,6                 |
| Övriga enheter Region Västmanland                                                                 | 746           | 824           | 10,5                |
| <b>Varav totalt kommuner (individmärkt)</b>                                                       | <b>9 665</b>  | <b>9 806</b>  | <b>1,5</b>          |
| Arboga kommun                                                                                     | 446           | 452           | 1,3                 |
| Fagersta kommun                                                                                   | 438           | 428           | -2,3                |
| Hallstahammars kommun                                                                             | 619           | 653           | 5,5                 |
| Kungsörs kommun                                                                                   | 265           | 298           | 12,5                |
| Köpings kommun                                                                                    | 1 091         | 1 152         | 5,6                 |
| Norbergs kommun                                                                                   | 159           | 182           | 14,5                |
| Sala kommun                                                                                       | 701           | 703           | 0,3                 |
| Skinnskattebergs kommun                                                                           | 80            | 58            | -27,5               |
| Surahammars kommun                                                                                | 372           | 383           | 3,0                 |
| Västerås stad                                                                                     | 5 494         | 5 497         | 0,1                 |

Antalet uthyrda individmärkta hjälpmedel har ökat med 4,4 % och antalet huvudhjälpmedel har ökat 3,2 % jämfört med delår 1 2018. Noterbart är att ökningen av individmärkta hjälpmedel från kommunerna endast ökat med 1,5 % jämfört med delår 1 2018, vilket är mindre än ökningarna delår 1 de senaste tre åren.

| <b>Volym uthyrda Medicinska behandlingshjälpmedel<br/>(fotnot 5) delår 1 jämfört med årsbokslut 2018</b> | <b>2018 helår</b> | <b>2019 delår 1</b> | <b>Förändring %</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Volym individmärkta hjälpmedel                                                                           | 3530              | 3720                | 5,3                 |

Antalet uthyrda individmärkta medicinska behandlingshjälpmedel har sedan årsskiftet ökat från 3 530 till 3 720, en ökning på 5,3 % vilket motsvarar 16 % i årstakt<sup>8</sup>. Det är en större volymökning än för övriga hjälpmedel som har en genomsnittlig årstakt på 6 %.

Antalet förskrivningar av individmärkta medicinska behandlingshjälpmedel har mer än fördubblats (276 till 576) jämfört med delår 1 2018 vilket är mer än vad som kan förklaras av sortimentsutökningen i maj 2018.

Under delår 1 har 2 213 tillbehör/förbrukningsartiklar levererats ur MBH-sortimentet i jämförelse med 1 769 artiklar samma period 2018<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Medicinska behandlingshjälpmedel som överfördes till Hjälpmedelscentrum 2018.

<sup>8</sup> Årstakt volym: Om volymökningen efter fyra månader skulle fortsätta i samma takt året ut.

<sup>9</sup> Begränsad jämförelsebarhet, under delår 1 2018 hanterades endast CPAP-sortimentet.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Patientsäkerhet

En förbättrad process vid tillbud och olyckor med medicintekniska produkter har utvecklats och implementerats. Vid anmälan om tillbud eller negativ händelse sammankallar enhetschefen för teknik och inköp patientsäkerhetsteam och personer med lämplig kompetens som utreder händelsen och vidtar lämpliga åtgärder. Ansvar för att fullgöra Hjälpmedelscentrums anmälningsplikt till berörda parter ligger hos enhetschef på teknik och inköp.

61 avvikelser har registrerats i Synergi varav 53 är interna registreringar. 24 avser avvikelse till extern part, 13 avser arbetsmiljö (se medarbetarperspektiv), 9 avser olyckor/tillbud/risk med hjälpmedel och övriga har blandade orsaker.

113 avvikelser har registrerats i webSesam, en minskning med 7 % jämfört med delår 1 2018.

78 % orsakas av felaktiga leveranser av hjälpmedel eller tillbehör, en avvikelse typ som minskat till följd av processförbättringar inom lager och transport. 9 % orsakas av fel från leverantör, 9 % är fördelat på kundtjänst, IT och tekniker. Fem negativa händelser eller tillbud med hjälpmedel har överförts till Synergi.

Tre avvikelser till förskrivare har registrerats i webSesam jämfört med 10 delår 1 2018. Minskningen beror sannolikt på att uppladdningstjänsten medfört att otydligt handskrivna underlag har försvunnit, samt att benägenheten att skriva avvikelse till förskrivare kan ha minskat.

Alla avvikelser har analyserats inom en månad. Åtta ärenden har efter utredning och åtgärd anmälts till Läkemedelsverket.

Förebyggande åtgärder som vidtagits till följd av avvikelser är bland annat:

- Mall för att hantera hotfulla samtal i kundtjänst.
- Förbättrade rutiner och instruktioner i samband med taklyftsmontering och demontering. Dokument för fastighetsägaren att signera innan montering av taklyft.
- Inköp av skyddsskärm med inbyggda hörselskydd.
- Instruktion till dagjour gällande lyft av patienter i väntrummet.

### Redovisning av beslut gällande hjälpmedel utanför sortiment och regelverk

| Antal beviljade beslut utanför sortiment och regelverk | Kostnad kr                             |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Rullstol Kelvin, 2 st.                                 | 78 796 (återlämnad), 82 509 (ny-inköp) |
| Ventilator Vivo                                        | 69 850                                 |
| Brukarstyrt påhängsaggregat med styre                  | 36 900                                 |
| Arbetsstol, stå-stol                                   | 2 077                                  |
| Vårdsäng Rotobed                                       | 140 365 med delad finansieringsrisk    |

Sex ärenden utanför sortiment och regelverk har beviljats och ett ärende har avslagits, jämfört med 13 beviljade beslut och tre avslag delår 1 2018. Ett ärende har beviljats med delad finansieringsrisk.

I samverkan med Habiliteringscentrum finns nu ett bedömningsråd där förskrivare vid behov kan få tillgång till samlat stöd i ett tidigt skede inför eventuell ansökan om beslut av hjälpmedel utanför sortiment och regelverk.

---

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Åtgärder

Arbetet med statistiken om telefontillgängligheten fortsätter.

En förstudie startar i maj inför projektet att förbättra processer med stöd av digital teknik och ändrat arbetssätt.

Kommunikation med lageransvariga för att höja lagernivåerna på sjukhusen inför storhelger fortsätter för att säkra en hög tillgänglighet av hjälpmedel inför utskrivning, storhelgsbemanningen avslutas.

De nya medicinska behandlingshjälpmedlen fortsätter att följas i dialog med verksamhet.

Ökad arbetsbelastning i kundtjänst, till följd av nytt sortiment, kommer att följas upp.

För att öka kunskapen inom miljöområdet kommer området prioriteras. Information och dialog ska ske av miljöteamet på respektive arbetsplatsträff. Enhetschef ansvarar för att utbildningsbehov inventeras.

Enhetschef på teknik och inköp utreder om avvikelser och tillbud kan hanteras digitalt.

För att öka benägenheten att skriva avvikelser till förskrivare ska dialog ske på APT.

### Samlad bedömning

Arbetet för att förbättra processerna med stöd av digital teknik och effektiva arbetssätt har påbörjats.

Verksamheten har ökat aktiviteterna på miljöområdet med ett systematiskt och strukturerat arbetssätt.

Medarbetarna registrerar i högre grad avvikelser i Synergi, vilket är en följd av ett långsiktigt arbete och ett ökat fokus inom enheterna.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### MEDARBETARPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

| Mål                                    | Indikator                                                                                                                            | Målvärde 2019                       | Utfall 2019                            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| HMC ska vara en attraktiv arbetsgivare | Hållbart medarbetarengagemang (HME)                                                                                                  | Ökat resultat<br>2017: 79,1         | 83,3                                   |
| "                                      | Sjukfrånvaro                                                                                                                         | ≤6%                                 | 6,8                                    |
| "                                      | Andel avgångar (fokus på prioriterade bristyrken)                                                                                    | ≤8,5% ( <u>regionens målvärde</u> ) | inga bristyrken,<br>3,6 % övriga yrken |
| Löpande uppföljning                    | Sjukfrånvaro<br>Antal rehabiliteringsärenden<br>Antal arbetsmiljöavvikelser totalt<br>Varav specifik arbetsmiljöavvikelse (hot/våld) |                                     | 6,8<br>5<br>8<br>1                     |

### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer

#### Sjukfrånvaro % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsboks slut)

|                                        | Föregående År | Innevarande År |
|----------------------------------------|---------------|----------------|
| Total sjukfrånvaro                     | 6,9           | 6,8            |
| - varav korttidssjukfrånvaro, dag 1-14 | 3,7           | 4,4            |
| - andel långtidsfrånvaro över 60 dagar | 32,8          | 35,4           |
| Män                                    | 4,8           | 7,7            |
| Kvinnor                                | 8,8           | 6,0            |
| Anställda -29 år                       | 3,7           | 8,9            |
| Anställda 30-49 år                     | 4,5           | 3,2            |
| Anställda 50 år-                       | 9,9           | 9,0            |

Sjukfrånvaron har minskat marginellt jämfört med delår 1 2018. Tre av fem rehabiliteringsärenden har avslutats under perioden. Hjälpmedelscentrum arbetar aktivt för att stödja medarbetare vid sjukdom och för att identifiera tidiga signaler på ohälsa i enlighet med regionens rutiner för att förebygga sjukskrivning.

#### Arbetsmiljöavvikelser (ack)

(1 mån släp, inget vid årsboks slut)

|                               | Föregående År | Innevarande År |
|-------------------------------|---------------|----------------|
| Antal negativ händelse/olycka | 5             | 2              |
| Antal tillbud                 | 0             | 6              |
| Antal risk/iakttagelse        | 2             | 0              |
| Totalt antal                  | 7             | 8              |
| - varav hot och våld          | 0             | 1              |
| - varav stickskador           | 0             | 0              |

Det systematiska arbetsmiljöarbetet fortgår kontinuerligt och åtgärder vidtas då så är möjligt.

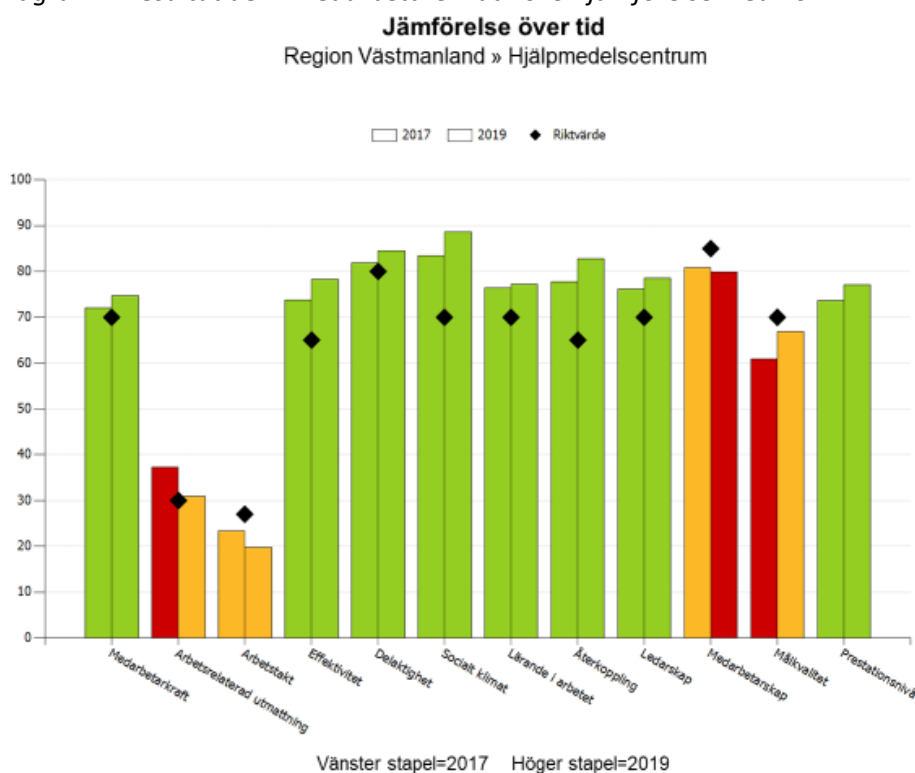
## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Medarbetarenkät

Enkäten består av två delar vilka båda uppvisar förbättrade resultat. Svarsfrekvensen var 92 %.

Del ett mäter och analyserar medarbetarnas vilja, ansvar, engagemang, motivation och de viktigaste förutsättningarna (ledarskap, delaktighet och målkvalitet) för att skapa en framgångsrik organisation så att medarbetare ska kunna utföra sina arbetsuppgifter (prestation) med hög kvalitet över tid (beteenden) samt ha en god hälsa och arbetsglädje (välfungerande arbetsgrupper). Resultatet visar att tio av elva områden har förbättrats, med en ökning av prestationsnivån från 73,6 till 77,1 (diagram 1). Resultatet överstiger Region Västmanlands resultat för prestationsnivån vilken är 71,4.

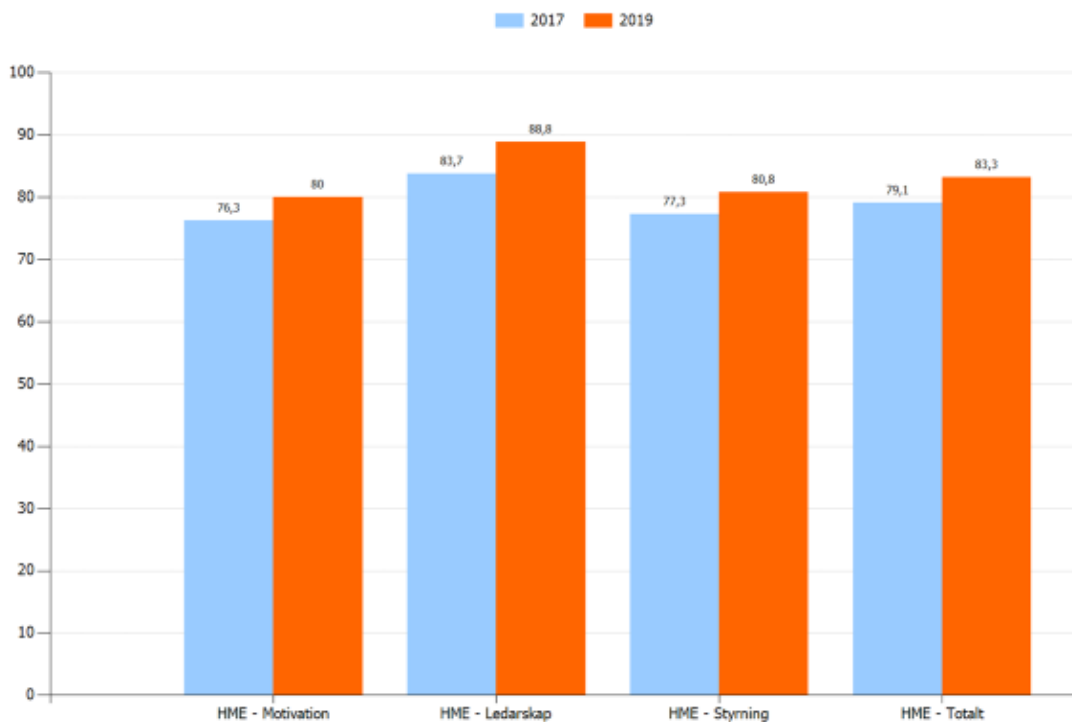
Diagram 1 Resultat del 1 medarbetarenkät 2019 i jämförelse med 2017



Del två, Hållbart medarbetarengagemang, mäter förutsättningar för medarbetarens engagemang. Resultatet visar att motivation förbättrats från 76,3 till 80, att ledarskap förbättrats från 83,7 till 88,8, att styrning förbättrats från 77,3 till 80,8 och att det totala resultatet ökat från 79,1 till 83,3 (diagram 2). Resultatet överstiger Region Västmanland totala resultat som är 78,5.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

Diagram 2 Resultat Hållbart medarbetarengagemang 2019 i jämförelse med 2017



### Åtgärder

Fortsatt fokus på aktiviteter för att minska sjukfrånvaron genom tidig uppföljning och rehabiliteringssamtal med medarbetare som har tendens till ökad sjukfrånvaro.

I dialog med medarbetarna tar varje enhet fram handlingsplaner utifrån enkätresultat.

Förvaltningsövergripande fortsätter arbetet med att öka målqualiteten och bevara det goda sociala klimatet.

Arbetet med att förbättra brandskyddet har försenats på grund av arbete med nya utrymningsområden och utrymningsplaner.

### Samlad bedömning

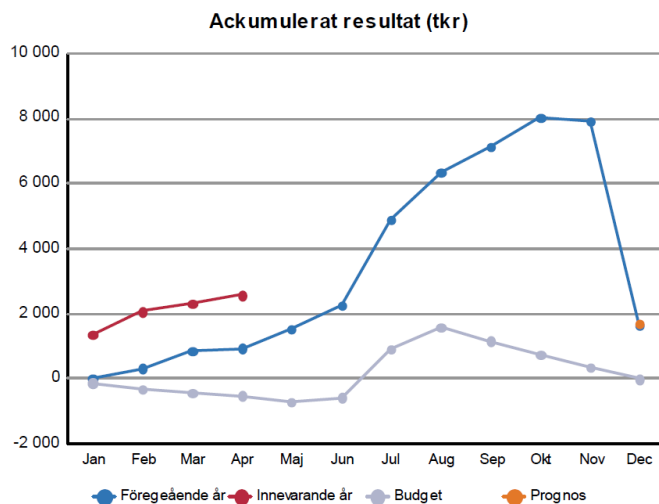
Medarbetarenkäten visar en stark positiv förflyttning trots hög arbetsbelastning under 2018. Det är ett resultat av målet att öka medarbetarnas delaktighet och att möjliggöra tillgänglighet till chef genom en förbättrad organisation och engagerade chefer och medarbetare.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### EKONOMIPERSPEKTIV

#### Periodens resultat och helårsprognos – översikt

Det ackumulerade ekonomiska resultatet är 2 582 tkr. Helårsresultatet prognostiseras till 1 700 tkr.



|                            | Bokslut 2018 tkr | Budget 2019 tkr | Prognos tkr    |
|----------------------------|------------------|-----------------|----------------|
| <b>INTÄKTER</b>            |                  |                 |                |
| Hyra                       | 108 562          | 115 842         | 115 842        |
| Återbetalning av resultat  | -6 575           | 0               | 0              |
| Försäljning                | 17 354           | 18 107          | 18 107         |
| Egenavgifter               | 337              | 340             | 340            |
| Serviceavtal               | 2 536            | 2 574           | 2 710          |
| Inkontinenssamordning      | 984              | 1 018           | 1 018          |
| Övriga verksamhetsintäkter | 1 723            | 2 107           | 2 081          |
| <b>SUMMA INTÄKTER</b>      | <b>124 921</b>   | <b>139 988</b>  | <b>140 098</b> |
| <b>KOSTNADER</b>           |                  |                 |                |
| Personalkostnader          | 40 082           | 44 613          | 43 875         |
| Tekniska hjälpmedel        | 33 093           | 38 215          | 37 515         |
| Övriga material, varor     | 359              | 185             | 190            |
| Lokaler                    | 6 472            | 6 643           | 6 576          |
| Frakt och transport        | 1 353            | 1 235           | 1 235          |
| Avskrivningar hjälpmedel   | 28 655           | 31 102          | 31 102         |
| Avskrivningar övrigt       | 706              | 1 747           | 1 739          |
| IT-kostnader               | 3 209            | 4 122           | 4 122          |
| Övriga kostnader           | 7 646            | 10 123          | 10 041         |
| Finansiella kostnader      | 1 702            | 2 003           | 2 003          |
| <b>SUMMA KOSTNADER</b>     | <b>123 277</b>   | <b>139 988</b>  | <b>138 398</b> |
| <b>RESULTAT</b>            | <b>1 644</b>     | <b>0</b>        | <b>1 700</b>   |

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av genomförda aktiviteter

#### *Hemsjukvårdssängar i särskilt boende*

Sala kommun och Västerås stad har valt att återlämna hyrda hemsjukvårdssängar och istället köpa nya till gruppboenden. Sala kommun har valt att köpa sängar från Hjälpmedelscentrum, medan Västerås stad har gjort en egen upphandling och köper sängar från en extern leverantör. Detta medför flera konsekvenser för verksamheten både ekonomiskt och resursmässigt. Eftersom ett stort antal sängar returnerades under kort tid lånas lokaler på Västmanlands sjukhus Västerås. Av de knappt 100 sängar som återlämnats (nov 2018 – apr 2019) kan de flesta rekonditioneras och återanvändas, övriga skrotas. Västerås stad kommer att byta ytterligare cirka 100 sängar, men det är oklart när och hur många sängar som återlämnas. Sala kommun avser att köpa cirka 100 sängar.

Utöver våra interna resurser inom Hjälpmedelscentrum har vi haft extra kostnader på 84 tkr för transport av sängar från boenden till regionens lokaler i samband med återlämnande.

Sängar till gruppboenden hyrs ofta under lång tid och i längden blir hyresmodellen dyr för kunden.

En förstudie för att identifiera behov av förändring av nuvarande prismodell pågår samtidigt med arbete att ta fram en effektiv och transparent offertprocess för att underlätta både för kunder och medarbetare.

#### *Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling*

- **Intäkter**

- Total intäktsökning jämfört med delår 1 2018 är 3 544 tkr, en ökning med 8,3 %.
- De totala intäkterna är 531 tkr lägre än budgeterat.
- Avvikelsen på 531 tkr beror framför allt på följande händelser:
  - Dämpad beställningstakt från kunder medför lägre intäkter för uthyrda hjälpmedel.
  - Beviljade medel från portföljuskottet för en heltidsresurs som projektledare för att öka digitaliserade arbetssätt kommer att avropas löpande under året med start i maj 2019.

- **Kostnader**

- Total bruttokostnadsökning jämfört med delår 1 2018 är 1 909 tkr, en ökning med 4,6 %.
- De totala kostnaderna är 3 620 tkr lägre än budgeterat.
- Avvikelsen på 3 620 tkr beror framför allt på följande händelser:
  - Lägre personalkostnader p.g.a. vakanta tjänster och föräldraledigheter.
  - Dämpad beställningstakt från kunder medför lägre behov av inköp av nya hjälpmedel och tillbehör. Bibehållen returtakt från kunder bidrar också.
  - Lägre kostnader för IT-konsulttjänster, dels för att leverantören är underbemannad och har svårt att leverera beställda tjänster, dels för att arbetet för att förbättra processerna med stöd av digital teknik precis har påbörjats.
  - Lägre kostnader för programvara i Sesam för att budgeterade förändringar som ingår i digitaliseringsarbete inte har startat än.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### *Analys av helårsprognosens avvikelse mot helårsbudget – händelseöversikt*

Prognosen baseras på följande förutsättningar:

- De flesta vakanta tjänster beräknas tillsättas efter sommaren. Osäkerhet finns avseende omfattning av uttag av föräldraledighet.
- Osäkerhet avseende omfattning av IT-kostnader, dels för att vår leverantör är underbemannad och har svårt att leverera beställda tjänster, dels för att arbetet med att förbättra processerna med stöd av digital teknik precis har påbörjats.
- En kund har aviserat att de kommer att byta ut cirka 100 sängar 2019. Det är oklart hur många av dessa som HMC hyr ut idag. Det kan medföra vissa kassationskostnader samtidigt som behovet av att köpa nya sängar och tillbehör minskar. Kunden är inte klar med sin planering och därmed finns ingen tidsplan för när det ska ske.
- Kunder kommer att få en uppmaning om att lämna tillbaka hjälpmedel som inte används, vilket förväntas öka returerna något.

Det prognostiserade överskottet beror framförallt på följande händelser:

- Internt beviljade medel för klimatkompensation från Centrum för regional utveckling ökar intäkterna. Dessa medel är beviljade till en förstudie om möjligheterna att återanvända hjälpmedel som idag är förbrukningsvaror.
- Vakanta tjänster under del av året sänker personalkostnaderna.
- Tjänsten som HR-chef är förändrad till ett delat uppdrag som HR-chef och verksamhetsnära HR-stöd. Därmed minskar omfattningen av båda funktionerna och den köpta tjänsten för verksamhetsnära HR-stöd från HR-service avslutas per sista maj 2019.
- Dämpad beställningstakt från kunder, förväntad ökning av returer från kunder samt påbörjat arbete med lageroptimering tillsammans med effektiv rekonditioneringsverksamhet medför minskat behov av hjälpmedels- och tillbehörsinköp.

### **Genomförda och planerade åtgärder för att hantera avvikelsen mot budget 2019**

Utvärdering av effekterna av förra årets nya rutin för kassationer kommer att ske under våren. Förra året minskade kassationskostnaderna med cirka 5 %, men en tendens till ökade kostnader syns under perioden jämfört med delår 1 2018. Därför kommer en förstärkt uppföljning av kassationer av ej individmärkta hjälpmedel, reservdelar och tillbehör att genomföras för att identifiera orsaker till ökade kostnader.

Då det sker en viss förskjutning från hyra till försäljning av främst sängar till kommunala gruppboenden, arbetar vi med att ta fram en effektiv och transparent offertprocess för att underlätta både för kunder och medarbetare.

En förstudie för att identifiera eventuella behov av förändring av nuvarande prismodell pågår. Den omfattar även en omvärldsanalys hos hjälpmedelsverksamheter i Sverige.

Uppföljning av införandet av MBH fortsätter och en analys presenteras i nästa delårsrapport.

Arbetet för att förbättra processerna med stöd av digital teknik och effektiva arbetssätt har påbörjats.

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

### Investeringsredovisning

#### Investeringar - bokslut 2019-01-01 – 2019-04-30, belopp i tkr

| Tekniska hjälpmedel             | 201901-201904                                 | Bokslut 2018  | Budget 2019   | Helår<br>Prognos inköp 2019<br>utifrån budget<br>2018/2019 | Avvikelse<br>Budget 2019 –<br>utfall 2019 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Varav:                          | Inköp perioden<br>utifrån budget<br>2018/2019 |               |               |                                                            |                                           |
| Förflyttning                    | 4 398                                         | 14 176        | 12 463        | 13 195                                                     | -732                                      |
| Kommunikation                   | 1 296                                         | 4 335         | 5 199         | 3 888                                                      | 1 311                                     |
| Behandling                      | 3 536                                         | 9 389         | 9 568         | 10 607                                                     | -1 039                                    |
| Insulinpumpar                   | 1 588                                         | 2 148         | 2 836         | 4 122                                                      | -1 286                                    |
| MBH                             | 1 942                                         | 3 250         | 3 650         | 5 226                                                      | -1 576                                    |
| Övriga hjälpmedel               | 1 289                                         | 5 452         | 5 346         | 3 992                                                      | 1 354                                     |
| Övriga maskiner och inventarier |                                               | 311           | 550           | 550                                                        | 0                                         |
| Bilar och transportmedel        |                                               | 0             | 900           | 1 900                                                      | -50                                       |
| <b>Summa</b>                    | <b>14 049</b>                                 | <b>39 061</b> | <b>40 512</b> | <b>43 480</b>                                              | <b>-2 018</b>                             |

#### Resultat, analys

Från föregående års investeringsbudget har outnyttjad del på 4 332 tkr överförs till år 2019. Den kommer att nyttjas under året. För kommunikationshjälpmedel ser vi en betydligt lägre förskrivning av datorer och iPads. Jämfört med delår 1 2018 har investeringskostnaden minskat från 100 tkr till 12 tkr. Det som framförallt kan påverka är ev. förskrivning av ögonstyrningshjälpmedel, som kostar ca 100 - 150 tkr styck. 2018 förskrevs två stycken.

Bland behandlingshjälpmedlen fortsätter tyngdtäcken att öka. Kompressionsutrustning ligger kvar på en hög nivå, men investeringstakten förväntas dämpas då en förskrivare är tjänstledig och pågående upphandling bör leda till lägre priser. Teknikutveckling av en arm- och bentränare har medfört en något ökad förskrivning.

En insulinpump med utvecklad blodsockermätare infördes hösten 2018. Det har medfört en ökad förskrivning då den passar fler patienter. Ett tidigare uppdämt behov har tillgodosetts, förskrivningen bedöms minska under resten av året. Leverantörer har meddelat att insulinpumparna kan återanvändas.

Volymerna av uthyrda MBH ökar och investeringsutgiften är högre än budgeterat. Förra årets upphandling av nutitionspumpar har medfört en kraftig prisökning, behovet av förebyggande underhåll har mer än halverats och fabriksgarantin har ökat. Ett planerat utbyte av 98 nutitionspumpar har genomförts.

---

## Mall Delårsrapport 2019 - Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

CPAP har ökat med ca 67 % från 300 tkr till 500 tkr.

Ett minskat inköpsbehov av sängar, främst p.g.a. ett stort antal returer från kommunala gruppboenden.

### Åtgärd

Då det är aktuellt med direktförsäljning av en större mängd sängar behöver större inköp göras. Dessa utgör därför inte en långfristig tillgång för Hjälpmedelscentrum och är därmed ingen investering, vilket är en förändring jämfört med tidigare. Arbete för att kunna hantera det i verksamhetssystemet Sesam pågår.

Uppföljning av det nya produktområdet MBH sker löpande månadsvis.

Det pågående arbetet med lageroptimering förväntas ge effekt på framtida investeringsbehov.

Inför budgetarbetet efterfrågas varje år kundernas bedömning och hjälpmedelsbehov två år framåt. Kundernas svar bildar underlag till budget. Volymerna fluktuerar över månader och år vilket medför att förvaltningens kärnverksamhet är mycket svår att budgetera och prognosticera.

Ett omfattande arbete med prispressade upphandlingar, effektiv rekonditionering som leder till hög återanvändningsgrad och ett bra förskrivningsstöd ger förutsättningar till att hålla så låg prisnivå som möjligt.

### INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Hjälpmedelsnämnden 2019-05-17

Diarienummer: HMC190013

### BILAGOR

1. Verksamhetsrapport
2. DUVA-bilagor: Resultatrapport, Driftredovisning, Lönekostnader och kostnader, inhyrd personal
3. Investeringsbilaga
4. Tabell för förvaltningsanpassad intäkts- och bruttokostnadsredovisning och avvikelse helårsprognos