

Årsredovisning 2019



Förvaltningstotal Hjälpmedelscentrum

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Sammanfattning av åtgärder och resultat

Tillgängligheten till utprovningar, telefon och reparation av hjälpmedel har förbättrats.

Antalet beställningar har ökat marginellt vilket är ett trendbrott jämfört mot tidigare års ständigt ökade beställningar.

Arbetet med att effektivisera verksamheten genom ändrade arbetssätt med digitalt stöd har påbörjats och beräknas omfatta flera år framåt. En effekt är att produktionen ökat på enheterna Teknik och Logistik.

En ny överenskommelse om hjälpmedel i förskola, grundskola och gymnasieskola mellan regionen och skolhuvudmän i Västmanland är en viktig grund för att försäkra eleverna om det stöd som de behöver.

Patientsäkerhetskulturen och miljöfokus har förbättrats med ökad medvetenhet om betydelsen av proaktivt arbete.

Hjälpmedelscentrum har goda resultat på medarbetarenkät, har låga sjuktal och har fått utmärkelsen "Bästa hälsoindex bland regioner", ett resultat av arbete för en hälsofrämjande arbetsplats.

Årets redovisade resultat är 1 554 tkr. Resultatet före återbetalning till kunder är 7 769 tkr.

Framtidsbedömning

Allt tyder på hjälpmedelsbehoven ökar till följd av en ökande och åldrande befolkning i Västmanland.

Gruppen 85+ år förväntas öka med nära 4 000 personer till och med 2030. Samtidigt ger den medicintekniska utvecklingen ökade stöd vid egenvård och vid vård i hem och särskilt boende. Fler avancerade hjälpmedel för säkra förflyttningar är angeläget då personförflyttningar är en risksituation för arbetsskador, liksom för skada hos patient.

Identifierade utmaningar

En ökad press på hushållning till följd av att Hjälpmedelscentrum ska minska sina kostnader med 3,7 mkr under 3 år, samtidigt som leverantörers priser höjs och behoven i befolkningen ökar.

För att behålla en hög tillgänglighet och en kostnadseffektiv verksamhet är effektiviserade arbetssätt med stöd av digital teknik en kritisk framgångsfaktor som i vissa fall kräver nationell samverkan mellan hjälpmedelsverksamheter, liksom med Inera och leverantörer.

Den snabba medicintekniska utvecklingen kräver en utvecklingsinriktad verksamhet som har ekonomiskt utrymme att ta in nya hjälpmedel i sortiment.

INVÅNARE/PATIENTPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Utfall 2019
God patientnöjdhet och delaktighet	Upplevd nöjdhet hos patient	>90%	87,9,
"	Upplevd delaktighet hos patient	>90%	Se nedan

Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer*Patientenkät*

Hjälpmedelsutprovning på Hjälpmedelscentrum ingick för första gången i den nationella patientenkäten. Av 81 utskickade enkäter besvarades 34, en svarsfrekvens på 42 %. Resultatet på indikatorn respekt och bemötande var 87,9 %.

Tillgänglighet

Andelen utprovningar som erbjudits inom 15 dagar är 78,8 % en ökning med 1,1 procentenheter jämfört med 2018.

Andelen slutförda reparationer inom 5 dagar har ökat med 2,2 procentenheter jämfört med 2018, samtidigt som antalet ärenden har ökat. Ett resultat av förbättrade arbetssätt genom omfördelning av arbetsordrar, mobila arbetssätt och uppföljning av nyckeltal på gruppnivå.

Andelen besvarade telefonsamtal har ökat med 0,7 procentenheter jämfört med 2018, trots ökad belastning i kundtjänst.

Andelen leveranser enligt planerad leveransdag är på samma goda nivå som 2018.

Jämställhet

Medarbetare som utbildar förskrivare har kompetensutvecklats i jämställhet för att medvetandegöra skillnader, vad som skapar dem och hur jämställdhet kan integreras i förskrivarutbildningar och studiebesök. Socialstyrelsen¹ lyfter detta som ett lärandeexempel för Sverige.

Utveckling för att hjälpmedels potential ska öka stödet för kvarboende, vård och omsorg i hemmet

Innovationsteamet har deltagit i ett kunskapsseminarium med fokus på att stötta innovatörer med kunskap om offentlig sektors regelverk för inköp, samt utvärderat produkt tillsammans med RV innovation.

Hjälpmedelscentrum har testat SKR:s innovationstest.

I samarbete med Västerås stad har GPS-larm tillgängliggjorts till person som erhållit biståndsbeslut på GPS-larm. Hjälpmedelscentrum har förenklat beställningsprocess och utbildat berörd personal.

Flera ärenden har inkommit om avancerat arbetstekniskt hjälpmedel avseende säng med uppresningsfunktion och avancerad medicinpåminnare (se sid 9). Omvärldsbevakning har genomförts liksom workshop om läkemedelsautomater.

¹ Systematiskt jämställdhetsarbete inom Hjälpmedelsområdet, Socialstyrelsen juni 2019

Hälsofrämjande och förebyggande insatser

Hälsofrämjande och förebyggande insatser har skett i flera aktiviteter till befolkningen, rullatorcaféer, hjälpmedelsdag med öppet hus för allmänheten samt i flera kommuner under Balansera mera-veckan eller seniordagar.

En ny överenskommelse för hjälpmedel i förskola, grundskola och gymnasieskola mellan regionen och skolhuvudmän i Västmanland har slutförts i samarbete med partnererna.

Åtgärder

Arbetsätt vid utprovningar ska utvecklas för att öka patientens delaktighet.

Fortsatt arbete för att öka tillgängligheten vid utprovning.

Implementering av jämställdhet i förskrivarutbildningar på sortimentsnivå ska ske.

Överenskommelsen om hjälpmedel i förskola, grundskola och gymnasieskola ska kommuniceras och implementeras.

Samlad bedömning

Tillgängligheten till utprovningar, telefon och reparation av hjälpmedel har förbättrats.

Verksamheten arbetar aktivt för att möta patienters, befolkningens och kundernas behov.

Överenskommelsen om hjälpmedel i förskola, grundskola och gymnasieskola mellan regionen och skolhuvudmän i Västmanland är en viktig grund för att försäkra eleverna om det stöd som de behöver.

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Utfall
Ökad användning av e-tjänster	Öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster	Öka 10%	24 %
Kortare ledtider (väntan)	Andel som erbjudits tid för utprovning inom 15 arbetsdagar	80 %	78,8 %
"	Andel patienter som fått service/repairation slutförd inom 5 arbetsdagar	83%	87,1 %
"	Andel besvarade telefonsamtal i kundtjänst	95%	92,0 %
"	Andel leveranser enligt planerad leveransdag	95%	96,1 %
Löpande uppföljning	Andel analyserade avvikelser med förbättringsförslag Uthyrningsgrad, mäts via andel hjälpmedel hos kund	90 %	41% 91,6 %

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

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

Digitalisering

Antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster har ökat med 24 % jämfört med 2018.

Förstudien "Förbättrat arbetssätt med stöd av digital teknik" har genomförts. Förstudien har beskrivit fem processer med potential att nå 25 %-effektiviseringar varav tre kräver nationellt samarbete, en av dessa med Inera. Ett program har startats för att driva projekt, flera uppdrag och för att hålla samman den digitala transformationen. Flera mindre förbättringsarbeten har genomförts.

Sortimentsarbetet har förtydligats för att säkerställa att beställningssystemet Sesam är uppdaterat.

I uppladdningstjänsten har 3 566 ärenden inkommit. Uppladdningstjänsten och nya tjänster i webSesam har ökat patientsäkerheten.

Miljö

En förstudie har utrett förutsättningar för ökad återanvändning, ökad resurseffektivitet och minskad miljö- och klimatpåverkan². Resultatet visar en signifikant minskning av både klimatpåverkan och kostnader när ett hjälpmedel används mer än en gång. Beslut har fattats om delinförande av förstudiens rekommendation. Ett miljöteam har etablerats och medvetenhet och engagemang har ökat. Riskanalyser av kemikalier har gjorts.

Medverkan i forskning

Hjälpmedelscentrum medverkar i forskning inom hälsa och välfärd. Dels genom ett projekt som utvärderar effekten av behandlingshjälpmedlet Mollii i samarbete med Mälardalens högskola, Habiliteringscentrum i

² Livscykelanalys har använts (LCA) som tar hänsyn till material och energiflöden från råvarutillverkning till avfallshantering

Västmanland och Sörmland, och stöd till projektet Hälsa och välfärd i tre dimensioner som är ett samarbete mellan Mälardalens högskola och hjälpmedelsverksamheter i Sverige.

Utbildning och studiebesök

Hjälpmedelscentrum informerat om verksamhet, ny teknik och sortiment vid 30 studiebesök.

50 förskrivarutbildningar har genomförts.

På Förskrivarens dag erbjöds föreläsningar för förskrivare och 24 leverantörer deltog.

Hjälpmedelscentrum medverkar i Mdh:s fysioterapeututbildning.

Hjälpmedelscentrum informerade om hjälpmedel på Västerås stads utbildningsdagar för all personal inom vård och omsorg.

I samarbete med Edströmska gymnasiet har praktikplats erbjudits inom Teknik.

Övrigt

Serviceavtalen har anpassats till dagens förhållanden och kommer slutföras under kvartal 1 2020.

Produktion

Produktion, inklusive MBH³	2018	2019	Förändring
Antal beställningar	45 102	45 618	1,1 %
Antal retur	31 453	32 376	2,9 %
Antal arbetsordrar rekonditionering	17 319	18 291	5,6 %
Antal konsultremisser (utprovning)	1 195	1 205	0,8 %
Antal arbetsordrar teknisk service (AU och FU)	11 384	12 701	11,6 %
Antal kundtjänstamtal ⁴	Kan ej redovisas	22 048	
Antal hämtordrar	19 215	19 419	1,1 %

Både antalet beställningar och hämtordrar har ökat 1,1 % jämfört med 2018. Den måttliga ökningen kan delvis förklaras av brist på förskrivare i flera delar av länet.

Kundtjänstamtal beräknas från 2019 på ett nytt sätt till följd av brister i statistikverktyget tidigare år. Antalet samtal kan inte jämföras med 2018.

Antal retur har ökat med 2,9 % och antal arbetsordrar för rekonditionering har ökat med 5,6 % jämfört med 2018 till följd av ökad hushållning.

Antalet konsultremisser är i stort sett oförändrat jämfört med 2018.

Antalet arbetsordrar för teknisk service har ökat med 11,6 % jämfört med 2018, varav 3 procentenheter kommer från det nya sortimentet medicinska behandlingshjälpmedel. Orsaken är effektivare arbetssätt och inhämtning av uppdämt behov.

³ Medicinska behandlingshjälpmedel i det sortiment som infördes 2018

⁴ Redovisas inte på grund av statistikproblem.

Antalet ärenden till arbetsplatsbrevlåda har ökat med 3 % jämfört med 2018.

Hjälpmedelscentrum har haft god tillgänglighet för snabb utskrivning från sjukhus genom aktiv prioritering av rekonditionering. Ekonomisk analys av hjälpmedelskostnader i samband med detta kan inte genomföras av systemtekniska skäl.

Volymutveckling antal uthyrda hjälpmedel

Volym uthyrda hjälpmedel (exkl. MBH)	Utfall 2018	Utfall 2019	Förändring
Volym individmärkta hjälpmedel	56 949	59 420	4,3 %
Volym huvudhjälpmedel	73 077	75 553	3,4 %
-varav regionfinansierat (individmärkt)	46 905	49 344	5,2 %
Familjeläkarenheter (Vårdval Västmanland)	30 701	32 831	6,9 %
Vårdval Västmanland (centralt konto)	8 694	8 646	-0,6 %
Habiliteringscentrum	6 715	7 099	5,7 %
Övriga regionenheter	795	768	-3,4 %
-varav kommunfinansierat (individmärkt)	9 924	9 935	0,11 %
Arboga kommun	432	524	21,3 %
Fagersta kommun	468	462	-1,3 %
Hallstahammars kommun	654	668	2,1 %
Kungsörs kommun	288	271	-5,9 %
Köpings kommun	1 135	1 239	9,2 %
Norbergs kommun	177	180	1,7 %
Sala kommun	693	760	9,7 %
Skinnskattebergs kommun	59	122	106,8 %
Surahammars kommun	371	348	-6,2 %
Västerås stad	5 647	5 361	-5,1 %

Volym uthyrda medicinska behandlingshjälpmedel⁵ (MBH)	Utfall 2018	Utfall 2019	Förändring
Volym individmärkta MBH	3 532	3 884	10,0 %

Antalet uthyrda individmärkta MBH har ökat med 10,0 % vilket är en större ökning än ökningen för övrigt sortiment.

Antalet förskrivningar av individmärkta MBH har ökat med 28 % (1151 till 1479) jämfört med 2018. Under året har 6 804 tillbehör/förbrukningsartiklar levererats, i jämförelse med 5 721 artiklar 2018⁶.

⁵ Medicinska behandlingshjälpmedel som överfördes till Hjälpmedelscentrum 2018.

⁶ Begränsad jämförelsebarhet, under delår 1 2018 hanterades endast CPAP-sortimentet.

Patientsäkerhet

174 avvikelser⁷ har registrerats i Synergi jämfört med 147 under 2018, en ökning med 18 %.

156 av dessa har registrerats internt och 18 har inkommit till Hjälpmedelscentrum.

- 20 avser tillbud/iakttagelser med inblandade hjälpmedel jämfört med 11 år 2018, en ökning med 81 %. Alla har anmälts till Läkemedelsverket. En händelseanalys har genomförts i samverkan med Västerås stad.
- 70 avser sen anmälan av ändrad betalare till särskilt boende, en ökning med 7 % jämfört med 2018.
- 16 avser felaktiga leveranser.
- 6 avser förskrivningsprocessen av elrullstol.
- 6 avser klagomål från kunder.
- 9 förslag till förbättringar har skickats till förskrivarna jämfört med 3 år 2018.
- 5 avser upphandlingen av inkontinenshjälpmedel.
- 24 avser arbetsmiljö och redovisas under medarbetarperspektiv.
- 8 avser inspektioner/egenkontroller och riskbedömningar.
- 4 övriga.

426 avvikelser har registrerats i webSesam jämfört med 412 år 2018, en ökning med 3 %.

- 347 avser felaktiga leveranser av hjälpmedel/tillbehör, en ökning med 2,6 % jämfört med 2018.
- 48 avser fel från leverantör, en ökning med 81 % jämfört med 2018.
- 32 avser delprocesserna fakturering, förskrivning, handhavandefel, inköp, IT, kundtjänst, medicinska behandlingshjälpmedel och teknisk service. En minskning med 31 % jämfört med 2018.
- 10 har skickats till kund, en minskning med 76 % till följd av uppladdningstjänsten.
- 4 negativa händelser har överförts till Synergi.

Hantering påbörjas alltid med omedelbara åtgärder och inom en månad med analys och förbättringar. Processen vid avvikelshantering som gäller medicintekniska produkter har utvecklats för att följa Patientsäkerhetslagen (2010:659). Resultatet av arbetet har inneburit ett ökat antal anmälningar till leverantörer, Läkemedelsverket samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Det har även inneburit en ökad medvetenhet hos Hjälpmedelscentrums medarbetare.

Vidtagna förbättringsåtgärder:

- Frekventa dialoger med en leverantör av nutitionspumpar har genomförts och inköpsstopp har införts.
- Införande av uppladdningstjänst som ersatt faxen.
- Leveransställen har kontaktats.
- Förtydligande i Sesam.
- Införande av ny plocklista.
- Lyftutbildning för all berörd personal.
- Instruktion gällande lyft av patient i väntrummet.
- Förbättrad introduktion för vikarier.
- Stöd för att hantera hotfulla samtal i kundtjänst.
- Förbättrade rutiner och instruktion i samband med taklyftsmontering och demontering.
- Inköp av skyddsskärm med inbyggda hörselskydd.
- Avvikelser och tillbud kan sändas in digitalt.

⁷ Inkl. inspektioner/egenkontroller och riskbedömningar

- Förbättrad process för hantering av avvikelser, förskrivare ska nu skicka avvikelserna digitalt med ökad spårbarhet och säkerhet till följd.

238 avvikelser har skickats till leverantörer gällande leveransförsening, felleverans eller produktavvikelse i jämförelse med 151 avvikelser 2018, en ökning med 58 %. Benägenheten att rapportera avvikelser har ökat till följd av förbättrad patientsäkerhetskultur.

Arbetsmiljöförbättringar redovisas under arbetsmiljö.

Inkontinenshjälpmedel

Antal personer som förskrivits inkontinenshjälpmedel 2019

Åldersintervall	Kvinna	Man	Totalt
-19	138	221	359
20-64	849	500	1 349
65-79	1 485	1 165	2 650
80-	2 469	1 117	3 586
Totalt	4 941	3 003	7 944

Färre personer har förskrivits inkontinenshjälpmedel jämfört med 2018, en minskning med 12 %.

60 676 beställningar har genomförts, en minskning med 1 517 beställningar (2,5 %) jämfört med 2018. En orsak är att möjligheten att beställa utan personnummer är borttagen sedan den 1 april.

Den totala kostnaden för inkontinenshjälpmedel blev 28 825 753 kr, en ökning med 5,45 % jämfört med 2018. En anledning till detta är distributörens ökade distributionskostnad liksom att förskrivningar av allt-i-ett-skydd har ökat med 7,49 %. Även kostnaden för tappningskatetrar har ökat med 3,99%.

Inkontinenssamordnaren har i samarbete med Högskolan i Dalarna anordnat utbildning för att höja kompetensen kring utredning av blåsdysfunktion. Fyra förskrivare läste grundläggande kunskap inom inkontinensvård, 4,5 hp. Elva förskrivare har genomfört utbildningarna Vård vid tarmdysfunktion 1,5 hp och Katetervård och behandling 1,5 hp.

Regelverket för inkontinenshjälpmedel har överförs till den webbaserade Hjälpmedelshandboken för att förtydliga, samordna och stödja förskrivarna. Vissa specifika riktlinjer som saknats har tillkommit.

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 (nyinköp)
Ventilator Vivo	69 850
Brukarstyrt påhängsaggregat med styre, 3 st	36 900, 49 208, 42 778
Arbetsstol, stå-stol	2 077
Vårdsäng Rotobed	140 365 med delad finansieringsrisk
Inhalator Aurogen Solo	9 500
Kylväst, 2 st	3000 x 2
Arbetsstol/sadelstol, 3 st	3 819 x 3
BiLevel	29 000
Freewheel, 3 st	6 100 x 3
Racerunner	16 992

Fotlyft	5 500
Sara Stedy, 2 st	12 850 x 2
Ripcap (hjälm)	2 467
Armbandsklocka med larm*	425
Uppresningshjälpmedel Razer*	36 900
Arbetsstol Krabat*	39 400

26 ärenden har beviljats och 3 ärenden (markerade med *) är under handläggning. 4 ärenden har avslagits. Antalet ärenden har minskat jämfört med 48 ärenden föregående år. En orsak är att flera produkter nu ingår i sortiment.

Åtgärder

Programmet Ökat digitalt stöd innehåller aktiviteter som ska genomföras under flera år. Arbete pågår för att skapa en nationell samarbetsmodell för att utveckla självservice-tjänster, effektivisera inköpsprocessen samt utveckla en app för teknisk service. Arbete pågår för att införa automatisk fakturakontroll och förenkla digital rapportering och fördelning av tekniskt arbete.

Sortimentskatalog kommer att implementeras i webSesam för att underlätta för förskrivare.

Under 2020 är avsikten att process för två försäljningshjälpmedel att utvecklas för att möjliggöra återanvändning.

Risikanalys av kemikalier kommer slutligt att färdigställas under kvartal 1 2020.

Utvecklingen av nya webSesam har försenats och införande planeras ske under 2022.

Samlad bedömning

Antalet beställningar har endast ökat marginellt, vilket är ett tydligt trendbrott.

Produktionen har ökat i teknisk service som effektiviserat sitt arbetssätt och inom logistiken som ökat rekonditioneringen av hjälpmedel.

Arbetet med att effektivisera verksamheten genom ändrade arbetssätt med digitalt stöd har påbörjats och beräknas omfatta flera år framåt.

För att öka patientsäkerheten har processen vid negativ händelse eller tillbud med medicintekniska produkter utvecklats. Patientsäkerhetskulturen har förbättrats med ökad medvetenhet om patientsäkerhetsrisker och betydelsen av att arbeta proaktivt.

Miljöfokus har ökat i verksamheten.

MEDARBETARPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Utfall 2019
HMC ska vara en attraktiv arbetsgivare	Hållbart medarbetarengagemang (HME)		83,3
"	Sjukfrånvaro	≤6%	5,4
"	Andel avgångar (med fokus på prioriterade bristyrken)	≤8,5%	5,14 % extern avgång
Löpande uppföljning	Sjukfrånvaro Antal rehabiliteringsärenden Antal arbetsmiljöavvikelser totalt Antal specifika arbetsmiljöavvikelser (sticksador, hot/våld)		5,4 16 24 1, 5

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

Hållbart medarbetarengagemang HME

Medarbetarenkäten visade ett gott resultat med HME 83,3. Åtgärder enligt handlingsplaner har genomförts i dialog med medarbetarna. En gemensam bild av utmaning, vision och mål och målstyrningen "den röda tråden" har visualiserats i verksamhetsplan och i olika dialoger.

Hjälpmedelscentrum tilldelades utmärkelsen Bästa Hälsoindex inom regioner 2018⁸.

Digitalisering.

Kompetensutveckling i olika digitala verktyg har påbörjats. Hjälpmedelscentrum har sökt och erhållit TLO-medel⁹ för att kunna genomföra kompetensutveckling under 2020.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljöförbättringar har genomförts i Hjälpmedelscentrums lokaler med bland annat fler arbetsplatser på logistiken, förbättrad belysning i kontorsrum, ridåfläkt i entré. Nya utrymningsområden och utrymningsplaner har tagits fram.

Översyn av arbetssätt har skett i kundtjänst och förbättrade arbetssätt har införts på teknik.

⁸ Hälsoindex beskriver hur hälsoläget och arbetsmiljön ser ut i organisationen och avser följande områden: frisktal, sjukfall, rehabrisk - inflöde och -resultat, kort- och långtidssjukfrånvaro, friskvård och arbetsmiljöarbete.

⁹ TLO-medel Med tidig lokal omställning kan arbetsgivare möta förändrade kompetens- och rekryteringsbehov och få ett framgångsrikt omställningsarbete som är till nytta för både arbetsgivare och medarbetare.

Sjukfrånvaro % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

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

Sjukfrånvaron är 5,4 % vilket är en minskning med 0,5 % jämfört med 2018. Hjälpmedelscentrum arbetar med att stödja medarbetare vid sjukdom och att identifiera tidiga signaler på ohälsa för att förebygga sjukskrivning. Aktiviteter för att minska sjukfrånvaron genom tidig uppföljning och rehabiliteringssamtal med medarbetare som har tendens till ökad sjukfrånvaro har genomförts.

13 av 16 rehabiliteringsärenden har avslutats under året.

Arbetsmiljöavvikelser (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående År	Innevarande År
Antal negativ händelse/olycka	9	9
Antal tillbud	2	11
Antal risk/iakttagelse	2	4
Totalt antal	13	24
- varav hot och våld	1	5
- varav stickskador	0	0

24 avvikelser gällande arbetsmiljö har registrerats jämfört med 13 under 2018. Ökningen består av tillbud och risk/iakttagelser. De negativa händelserna har inte medfört allvarliga personskador. Flera åtgärder har genomförts för att förebygga olycksfall. Benägenheten att rapportera risker och tillbud har ökat, vilket är en följd av det allmänna säkerhetsarbetet.

Åtgärder

Kompetensutveckling för att öka den digitala kompetensen ska genomföras under 2020.

Fortsatta åtgärder för förbättrad psykosocial arbetsmiljö i kundtjänst.

Samlad bedömning

Goda resultat på medarbetarenkäten och utmärkelsen Bästa hälsoindex är resultatet av arbete för en hälsofrämjande arbetsplats. Tidiga insatser är framgångsfaktorer för bra rehabilitering och låga sjuktal.

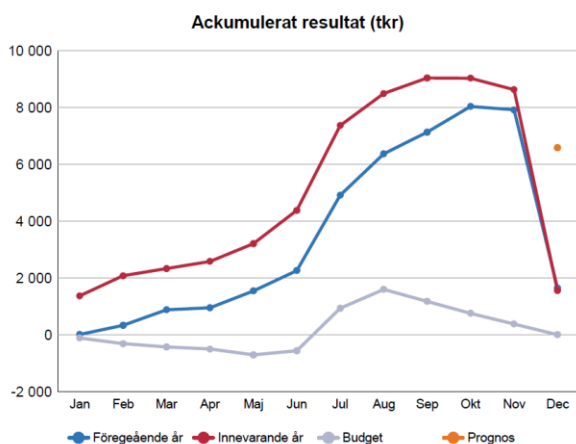
Rapporterade risker och tillbud har ökat till följd av ökad benägenhet att rapportera, vilket är positivt då avvikelserapportering är ett viktigt instrument i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

EKONOMIPERSPEKTIV

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

Årets resultat – översikt

Årets redovisade resultat är 1 554 tkr. Resultatet före återbetalning till kunder är 7 769 tkr.



	Bokslut 2018 tkr	Budget 2019 tkr	Bokslut 2019 tkr
INTÄKTER			
Hyra	108 562	115 842	114 402
Återbetalning av resultat	-6 575	0	-6 215
Försäljning	17 354	18 107	18 279
Egenavgifter	337	340	341
Serviceavtal	2 536	2 574	2 592
Inkontinenssamordning	984	1 018	1 018
Övriga verksamhetsintäkter	1 723	2 107	1 953
SUMMA INTÄKTER	124 921	139 988	132 370
KOSTNADER			
Personalkostnader	40 082	44 613	42 121
Tekniska hjälpmedel	33 093	38 215	34 007
Övriga material, varor	359	185	181
Lokaler	6 472	6 643	6 573
Frakt och transport	1 353	1 235	1 309
Avskrivningar hjälpmedel	28 655	31 102	31 376
Avskrivningar övrigt	706	1 747	717
IT-kostnader	3 209	4 122	3 661
Övriga kostnader	7 646	10 123	9 062
Finansiella kostnader	1 702	2 003	1 809
SUMMA KOSTNADER	123 277	139 988	130 816
RESULTAT	1 644	0	1 554

Analys av intäkts- och bruttokostnadsutveckling

- Intäkter
 - Total intäktsökning jämfört med föregående år är 7 449 tkr och 6,0 %.
 - De totala intäkterna är 1 403 tkr lägre än budgeterat innan kundåterbetalning.
 - Avvikelsen på 1 403 tkr beror framför allt på följande händelser:
 - Dämpad beställningstakt från kunder medför lägre intäkter för främst försäljning av hjälpmedel. Ca 80 % av en planerad sängorder från Sala kommun har förskjutits till 2020 vilket medför lägre intäkter 2019.
 - Beviljade medel från portföljtskottet för en projektledare för att öka digitaliserade arbetssätt har avropats löpande under året med start i maj 2019. I budgeten beräknades programstarten ske tidigare.
- Kostnader
 - Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år är 7 539 tkr och 6,1 %.
 - De totala kostnaderna är 9 172 tkr lägre än budgeterat.
 - Avvikelsen på 9 172 tkr beror framför allt på följande händelser:
 - Lägre personalkostnader p.g.a. vakanta tjänster under delar av året samt föräldraledigheter.
 - Dämpad beställningstakt från kunder, något ökad returtakt från kunder samt högre andel rekonditionerade hjälpmedel medför lägre behov av inköp av nya hjälpmedel och tillbehör.
 - Ca 80 % av en planerad sängorder på drygt 100 sängar totalt från Sala kommun har förskjutits till 2020 vilket medför lägre inköpskostnader för sängar.
 - 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 därför att budgeterade förändringar som ingår i digitaliseringsarbete fortfarande pågår.
 - Tre mindre planerade investeringar blev billigare än budgeterat och ett par investeringar har flyttats fram i tiden, vilket har medfört lägre avskrivningskostnader. Störst påverkan har minskat behov av investeringar i nya hjälpmedel.

- Arbetad tid

Den arbetade tiden har ökat jämfört med föregående år vilket främst beror på att en tidigare utvecklingsanställning (extratjänst) ändrades till en visstidsanställning i februari. Dessutom har en projektledare anställts under året för program "Ökat digitalt stöd" och dess projekt.

Allt oftare begär leverantörer att få justera priser under pågående avtal. 2019 höjdes priserna i mer än dubbelt så många avtal som under 2018.

Analys av årets resultat i relation till budget – händelseöversikt

Resultatet beror framförallt på följande händelser:

- Dämpad beställningstakt från kunder medför lägre intäkter för främst försäljning av hjälpmedel, vilket även medför lägre inköpskostnader och minskat investeringsbehov för hjälpmedel.
- Västerås stads aviserade utbyte av sängar medförde att HMC har fått tillbaka 38 sängar under året. Det medförde ökade externa transportkostnader på 21 tkr.
- Ca 80 % av en planerad sängorder från Sala kommun har förskjutits till 2020 vilket medför både lägre intäkter och lägre kostnader.
- Vakanta tjänster under delar av året samt föräldraledigheter medför lägre personalkostnader.
- Årets kundåterbetalning uppgår till 6 215 tkr.

Genomförda och planerade åtgärder för att hantera ev. avvikelse mot budget

Sedan 2016 har HMC årligen arbetat för att öka hushållningen, dels genom ökad rekonditionering, dels genom att minska antalet försvunna hjälpmedel. Genomförda åtgärder har fortfarande positiv effekt¹⁰.

Kassationskostnaderna för övriga hjälpmedel, tillbehör och reservdelar ökade 4,9 % jämfört med 2018. Ökningen orsakas av tillbehör till tippbrädor, gästolar, elektriska rullstolar samt dynor för trycksårsavlastning vilket till stor del beror på att äldre hjälpmedel fasas ut. Modellen för att bedöma kostnader för att behålla äldre sortiment har implementerats.

Då det sker en viss förskjutning från hyra till försäljning av främst sängar till särskilda boenden, har en effektiv och transparent offertprocess tagits fram för att underlätta både för kunder och medarbetare.

En förstudie för att identifiera eventuella behov av förändring av nuvarande prismodell har genomförts. Den omfattade även en omvärldsanalys hos hjälpmedelsverksamheter i Sverige. Förstudien resulterade i att en analys av att införa långtidshyra för sängar som hyrs under lång tid med begränsat rekonditioneringsbehov kommer att göras under 2020.

Arbetet för att förbättra processerna med stöd av digital teknik och effektiva arbetssätt inleddes under året och fortsätter kommande år.

Plan 2019 - 2022 enl. Kraftsamling Ekonomi i balans

	Plan 2019	Plan 2020	Plan 2021	Plan 2022	Summa	Utfall perioden 2019	Avvikelse mot plan 2019
Bedömd total effekt tkr	243 tkr	774 tkr	1 154 tkr	1 529 tkr	3 700 tkr	535 tkr	292 tkr

¹⁰ Andelen returnerade hjälpmedel som rekonditioneras har ökat till 78 % jämfört med 73 % år 2017. Antalet saknade hjälpmedel vid uppföljning hos patient har minskat tydligt jämfört med referensåret 2016.

Kommentar Ekonomi i balans

Förändrad planering och samordning har medfört minskat vikariebehov.

Arbetet med lageroptimering har påbörjats. Det är ett stort arbete som involverar många delar och arbetet kommer att fortsätta.

Tidigare vakant HR-tjänst är ersättningsrekryterad till en lägre sysselsättningsgrad. Besparingen är större än planerat totalt, men får endast effekt 2019 p.g.a. regionens omorganisation.

Investeringsredovisning

Investeringar - bokslut 2019, belopp i tkr

Hjälpmedel varav:	Bokslut 2018	Budget 2019	Bokslut 2019
Förflyttning	14 176	12 463	14 266
Kommunikation/kognition	4 335	5 199	3 848
Behandling	9 389	9 568	8 680
Insulinpumpar	2 148	2 836	2 722
MBH	3 250	3 650	4 451
Övriga hjälpmedel	5 452	5 346	4 427
Övriga maskiner och inventarier	311	550	294
Bilar och transportmedel	0	900	959
Summa	39 061	40 512	39 647

Resultat, analys

Från 2018 års investeringsbudget har outnyttjad del på 2 332 tkr överförts till 2019 och den har nyttjats under året. 169 tkr av årets investeringsbudget har nyttjats av Västmanlands sjukhus Västerås till inköp av en tekniskt avancerad sjukvårdssäng för tunga patienter.

Investeringsutgifterna för kommunikationshjälpmedel har minskat med 487 tkr jämfört med 2018 (11 %). Dels till följd av minskad förskrivning av datorer och surfplattor, dels till följd av att ingen ögonstyrning förskrivits.

Bland behandlingshjälpmedlen fortsätter tyngdtäcken att öka, men i lägre takt än tidigare. Kompressionsutrustning har minskat med 1 500 tkr jämfört med 2018 till följd av minskad förskrivning. En upphandling är gjord under året men inga inköp är gjorda utifrån nya avtalet. Teknikutveckling av en arm- och bentränare har medfört en något ökad förskrivning.

Insulinpump med utvecklad blodsockermätare som infördes 2018 har medfört en ökad förskrivning då den passar fler patienter. Ett uppdämt behov tillgodosågs under våren, därefter har förskrivningen minskat och investeringsutfallet ligger inom budget.

Volymerna av uthyrda MBH ökar och investeringsutgiften är högre än budgeterat, vilket är en följd av att fler patienter kan omhändertas. En ny upphandling av nutitionspumpar har medfört prisökningar. Kostnaderna för andningshjälpmedlet CPAP har ökat med ca 23 % från 1 226 tkr till 1 509 tkr.

Ett minskat inköpsbehov av sängar för uthyrning, främst på grund av ett stort antal returerna från kommunala boenden.

En ventilatortestare är inköpt. Ett gammalt leasingavtal på en komprimator har avslutats och en ny komprimator har inköpts. Logistikverksamheten har utökats med två arbetsplatser och till dessa har två lyftbord köpts in.

En tung lastbil har köpts in. Den ersätter den gamla tunga lastbilen som kommer att säljas under 2020. En lätt lastbil planeras att ersättas av en tung lastbil till följd av ökade volymer och för effektivare transporter. Upphandling pågår och inköp kommer att ske 2020.

Åtgärd

Då direktförsäljning av en större mängd sängar är aktuellt behöver större inköp göras. Dessa utgör inte en långfristig tillgång för Hjälpmedelscentrum och är därmed ingen investering, vilket är en förändring jämfört med tidigare år.

Uppföljning av det nya produktområdet MBH har skett löpande månadsvis under året.

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

Ökad rekonditionering av returnerade hjälpmedel medför lägre 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 och utökat arbete med prispressade upphandlingar, effektiv rekonditionering som leder till hög återanvändningsgrad och ett bra förskrivningsstöd ger förutsättningar för att hålla så låg prisnivå som möjligt.

INTERN REFERENS

Denna rapport behandlas av Hjälpmedelsnämnden 2020-02-28.

Diarienummer: RVxxxx

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