

2020-06-05



Till
Hjälpmedelsnämnden
Regionstyrelsen för kännedom
Regionfullmäktige för kännedom

Granskning intern kontroll av Hjälpmedelsnämndens hantering av hjälpmedel

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland har PwC genomfört en granskning av Hjälpmedelsnämndens interna kontroll avseende hantering av hjälpmedel. Syftet med granskningen har varit att bedöma om Hjälpmedelsnämnden säkerställer att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Utifrån genomförd granskning är vår sammanfattande revisionella bedömning att Hjälpmedelsnämnden i allt väsentligt säkerställt att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Vi konstaterar att Hjälpmedelsnämnden, genom Hjälpmedelscentrum, har upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv verksamhet för inköp, lagerhållning, inventering, leverans till patienter, service och reparation, återlämning av uthyrda hjälpmedel samt redovisning. Rutinerna är aktuella och enligt uppgift från de intervjuade tillgängliga för alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum via regionens intranät. Granskningen har vidare visat att det finns styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske.

Iakttagelser och bedömningar i sin helhet framgår i bifogad rapport som har godkänts vid revisorernas sammanträde 2020-06-05. Rapporten överlämnas till Hjälpmedelsnämnden för kännedom och beaktande.

FÖR REGIONENS REVISORER



Hans Strandlund
Ordförande



Elisabeth Löf
Revisor

Granskning intern kontroll av Hjälp- medelsnämndens hantering av hjälpmedel

Region Västmanland

Juni 2020

Magdalena Bergfors

Marcus Alvstrand

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	4
Metod	4
Iakttagelser och bedömningar	5
1. Rutiner för inköp, lagerhållning och inventering	5
2. Rutiner för leverans, service, reparation och återlämning	8
3. Rutiner för redovisning	12
4. Samverkan med Västmanlands läns kommuner	14
Revisionell bedömning	16
Bedömningar utifrån revisionsfrågor	17
Bilaga – förteckning erhållet material	18

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland har PwC genomfört en granskning av Hjälpmedelsnämndens interna kontroll avseende hantering av hjälpmedel. Syftet med granskningen har varit att bedöma om Hjälpmedelsnämnden säkerställer att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Utifrån genomförd granskning är vår sammanfattande revisionella bedömning att Hjälpmedelsnämnden i allt väsentligt säkerställt att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Följande revisionsfrågor och bedömningar bildar underlag för den övergripande bedömningen.

Revisionsfråga 1: Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för inköp, inventering och lagerhållning?

Revisionsfrågan bedöms vara uppfylld. Hjälpmedelsnämnden har, genom Hjälpmedelscentrum, upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv verksamhet för inköp, lagerhållning och inventering av hjälpmedel. Rutinerna är aktuella, de olika processerna har kartlagts och ses över med jämna mellanrum i syfte att ytterligare effektiviseras.

Revisionsfråga 2: Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för leverans till brukare, service och reparation samt återlämning?

Revisionsfrågan bedöms vara uppfylld. Hjälpmedelsnämnden har, genom Hjälpmedelscentrum, upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv leverans till patienter, service och reparation samt återlämning av uthyrda hjälpmedel. Rutinerna är aktuella och tillgängliga för alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum via regionens intranät.

Revisionsfråga 3: Finns rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel?

Revisionsfrågan bedöms vara uppfylld. Hjälpmedelsnämnden har ett flertal rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel. Budget, verksamhetsplan och nyckeltal följs upp löpande av Hjälpmedelcentrums tjänstepersoner samt av nämnden vid tre tillfällen per år.

Revisionsfråga 4: Finns det styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands kommuner ska ske?

Revisionsfrågan bedöms vara uppfylld. Det finns styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske. Både Hjälpmedelsnämndens reglemente och samverkansavtalet reglerar hur samverkan ska ske och vår granskning visar på att samverkan sker i enlighet med detta.

Inledning

Bakgrund

Region Västmanland ska, enligt 8 kap 7 § hälso- och sjukvårdslagen, erbjuda de personer som är bosatta inom regionen hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning. Enligt 16 kap 2 § hälso- och sjukvårdslagen ska region och kommun samverka så att en enskild, som kommunen har ansvar för, också får hjälpmedel som hens tillstånd fordrar. Hjälpmedel förskrivs således som ett led i annan behandling i enlighet med det som beskrivs i hälso- och sjukvårdslagen.

Hjälpmedelsnämnden är en gemensam samverkansnämnd för hjälpmedelsfrågor mellan Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län (Arboga, Fagersta, Hallstahammar, Kungsör, Köping, Norberg, Sala, Skinnskatteberg, Surahammar och Västerås). Nämnden ansvarar för att samordna hanteringen av hjälpmedel i länet och verksamheten på Hjälpmedelscentrum.

Enligt reglementet ansvarar nämnden bland annat för följande uppgifter

- upphandling och inköp av beslutat sortiment,
- lagerhållning och distribution av hjälpmedel,
- specialanpassning av hjälpmedel, samt
- service och reparation av hjälpmedel.

Revisorerna i Region Västmanland ser i sin risk- och väsentlighetsbedömning att hanteringen av regionens hjälpmedel bör granskas under 2020.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om Hjälpmedelsnämnden säkerställer att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Granskningen omfattar följande revisionsfrågor:

1. Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för inköp, lagerhållning och inventering?
2. Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för leverans till brukare, service och reparation samt återlämning?
3. Finns rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel?
4. Finns det styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands kommuner ska ske?

Revisionskriterier

- Kommunallagen
- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
- Lag om kommunal bokföring och redovisning
- Lag om medicintekniska produkter (1993:584)
- Patientsäkerhetslag (2014:821)
- Produktsäkerhetslag (2004:451)

- Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1)
- Regionala styrande och stödjande dokument

Avgränsning

Revisionsobjektet i granskningen är Hjälpmedelsnämnden. Granskningen avgränsas i tid till i huvudsak kalenderåret 2020. I övrigt se revisionsfrågorna.

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av styrande och stödjande dokument, aktuella rutiner, protokoll, uppföljningar med mera. Intervjuer har ägt rum med följande personer verksamhetschef, hjälpmedelsstrateg, enhetschef Teknik och Inköp, enhetschef Logistik, ekonom samt verksamhetscontroller.

Intervjuade personer har sakgranskat rapporten.

Iakttagelser och bedömningar

Inledande iakttagelser

Gemensamma hjälpmedelsnämnden styrs på övergripande nivå dels av nämndens reglemente som fastställdes av regionfullmäktige den 19 november 2019 (§ 138), dels av samverkansavtalet mellan Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län (huvudmännen) som gäller från och med den 18 januari 2019.

Enligt både reglemente och samverkansavtal ska Hjälpmedelsnämnden ansvara för att länets invånare erbjuds en god hjälpmedelsförsörjning på lika villkor, med krav på ett effektivt och professionellt omhändertagande i rätt tid, på rätt vårdnivå och att förskrivna hjälpmedel håller utlovad funktion och teknisk prestanda. Region Västmanland är, utifrån reglementet, vårdregion och Hjälpmedelsnämnden ingår i regionens organisation.

Överenskommelsen mellan Region Västmanland och skolhuvudmän i Västmanlands län angående hjälpmedel från förskola till gymnasieskola syftar till att bland annat skapa förutsättningar för att barn/elever med funktionsnedsättning ska få tillgång till hjälpmedel i skolan samt att tydliggöra behovet av hjälpmedel med den enskilda eleven i centrum. Överenskommelsen anger olika aktörers ansvar i frågan och vägleder för personligt förskrivna hjälpmedel och hjälpmedel som skolan hyr samt hur samordning och samverkan i processen kring dessa hjälpmedel ser ut.

Det finns även en länsövergripande hjälpmedelspolicy vars syfte är att tydliggöra synsätt och viljeinriktning vid förskrivning av hjälpmedel inom alla hjälpmedelsområden. Policyn fastställdes av fullmäktige i Region Västmanland den 21 juni 2016 (§ 72) samt av kommunerna i länet under 2016.

Vi har för granskningen tagit del av och gått igenom ett stort antal dokument kopplat till Hjälpmedelsnämndens verksamhet. Särskilt omfattande är de stödjande dokument som upprättats kring verksamhetens processer i form av utbildningsmaterial, instruktioner, processkartor och övriga rutindokument. Vi har, med hänsyn till antalet dokument, i denna rapport försökt lyfta de dokument som bedöms vara mest relevanta för att besvara revisionsfrågorna. Samtliga granskade dokument framgår i bifogad sammanställning.

Alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum har tillgång till instruktioner, utbildningsmaterial och övriga rutindokument via ledningssystemet Centuri. Varje dokument har tilldelats en ansvarig "ägare" som ansvarar för att uppdatera dokumentet. När giltighetsperioden löper ut påminns dokumentägaren om att dokumentet ska ses över. När en ny rutin eller liknande upprättas skickas automatiskt ett mail till samtliga medarbetare på Hjälpmedelscentrum.

För beställning, lagerföring och övrig dokumentation av hjälpmedel inom Hjälpmedelscentrum används beställningssystemet Sesam. Sesam består även av en webbaserad version som är tillgänglig för externa aktörer (förskrivare) kallad WebSesam. Inloggning erhålls efter genomförd förskrivarutbildning grund och utbildning i systemet vilka erhålls från Hjälpmedelscentrum.

1. Rutiner för inköp, lagerhållning och inventering

Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för inköp, lagerhållning och inventering?

Iakttagelser

Enligt reglementet har Hjälpmedelsnämnden bland annat nedanstående uppgifter inom hjälpmedelsområdet;

- Beslutar om vilka hjälpmedel och tjänster som ska tillhandahållas.
- Svarar för upphandling och inköp av beslutat sortiment.
- Svarar för lagerhållning.

Investering och inköp

Investeringar regleras av den regionsövergripande investeringspolicyn, ursprungligen antagen av Regionfullmäktige den 21 november 2007 (§ 94). Syftet med policyn är att skapa en arbetsmodell för beredning och beslut avseende investeringar i syfte att möjliggöra väl underbyggda investeringsbeslut.

Enligt policyn ska varje förvaltning årligen utarbeta en investeringsplan. Denna utgör underlag för regionens investeringsplan. Vidare ska varje verksamhet ha en löpande övergripande investeringsplan med fem års framförhållning. Samtliga investeringar ska ha ett komplett, dokumenterat beslutsunderlag och genomförda investeringar ska följas upp i samband med den ordinarie verksamhetsuppföljningen (normalt delår och år). Investeringsprocessen specificeras ytterligare i de regionövergripande styrande dokumenten riktlinjen för investeringar¹, samt instruktion för investering².

Hjälpmedelscentrums investeringsprocess startar under våren då enhetscheferna skapar investeringsansökningar på enhetsnivå medan verksamhetscontroller och ekonom skapar investeringsansökningar för tekniska hjälpmedel på förvaltningsnivå. Vilka hjälpmedel som ska prioriteras diskuteras enligt intervjuer dels i ledningsgruppen, dels inom Strategiskt kundråd³ för att möjliggöra för samtliga parter att lämna sina synpunkter om nya behov eller förändringar i hjälpmedelsområden. Investeringsansökningarna skickas sedan till regionens Centrum för ekonomi- och verksamhetsanalys (CEVA) som i sin tur sammanställer investeringarna inför regionstyrelsen som fattar beslut om investeringsplan. Efter detta kan upphandlingar av hjälpmedel påbörjas. Avrop och inköp sker sedan utifrån investeringsplan, upphandling och behov. Hela processen beskrivs i instruktionen Hjälpmedelscentrums investeringsprocess⁴. 2020 är nämndens investeringsramar totalt 45,3 mnkr. 2019 var beloppet totalt 40,5 mnkr varav 2,3 mnkr förts över från en outnyttjad del av investeringsbudgeten 2018.

Enligt intervjuer sker regionens upphandlingar och inköp av hjälpmedel framförallt inom ramen för "Sjuklövern" – en samverkan mellan sju regioner⁵. Regionerna har i sin tur samarbete med sina respektive kommuner. Denna modell med gemensam upphandling beskrivs pressa priserna tack vare höga volymer och skapa möjlighet för erfarenhetsutbyte mellan aktörerna.

Om ett behov av investering av hjälpmedel skulle uppstå under innevarande år, som inte omfattas av godkänd investeringsansökan kan en omprioritering av investeringarna ske inom tilldelad investeringsram, enligt instruktionen Hjälpmedelscentrums investeringsprocess. Det anges även att en outnyttjad investeringsram kan flyttas över till efterföljande år.

Processen kring inköp är i stora delar automatiserad i systemet Sesam. Något förenklat kan processen beskrivas med att Sesam är programmerat att dagligen gå igenom de orders som lagts in föregående dag och jämföra dem med de hjälpmedel som finns återlämnade och i lager. Systemet tar sedan fram inköpsförslag utifrån vad som är beställt och hur mycket som finns i lager. Det uppges vid intervjuer handla om beställningar från så många som 30 – 40 leverantörer varje dag. Om något avviker från det normala vid inköpsförslaget informerar systemet om det och dessa poster granskas då ytterligare av inköpare. Exempel på detta kan vara varor som faller utanför ramavtal

¹ Gäller från och med 27 februari 2018

² Gäller från och med 28 augusti 2019

³ Strategiskt kundråd består av sakkunniga personer utsedda av tjänstemannaberedningen och bereder frågor till tjänstemannaberedningen vilka i sin tur är beredande organ till hjälpmedelsnämnden.

⁴ Gäller från och med 31 maj 2018

⁵ Region Dalarna, Gävleborg, Sörmland, Uppsala, Värmland, Västmanland och Örebro län.

såsom ovanligare hjälpmedel från mindre leverantörer. Utöver detta gör inköpare även dagliga stickprovskontroller utifrån inköpsförslaget.

I samband med delårsrapporter och bokslut upprättas en avstämning av genomförda investeringar utifrån investeringsram. Det sker också en form av uppföljning till underlag för framtida planering. Inför det årliga budgetarbetet efterfrågas kundernas bedömning av hjälpmedelsbehov två år framåt. Svaren bildar sedan underlag till budget och anmälan om investeringsunderlag.

Lagerhållning

I Region Västmanland finns ett större centrallager (internlager) för hjälpmedel inom Hjälpmedelscentrum i Västerås och flera mindre lager i regionens och kommunernas verksamheter (externlager).

De artiklar som finns inom Hjälpmedelscentrum delas upp i tre grupper; grundsortiment, beställningsvaror och specialsортiment. Grundsortimentet utgörs av de hjälpmedel som ska finnas i lager för att snabbt kunna levereras ut till förskrivare eller patient, exempelvis duschstolar. Beställningsvarorna utgörs av produkter som inte har samma åtgång eller bedöms behövas lika akut och därmed kan beställas från leverantör utifrån behov. Specialsortimentet utgörs av hjälpmedel för enstaka behov som grundsortimentet inte tillgodoser, till exempel särskilda kroppsformer.

Vilka produkter som ska ingå i respektive sortiment utgår i huvudsak från investeringsprocessen och upphandlingsprocessen där en prioritering av olika hjälpmedel sker. Vidare beskrivs det vid intervjuer även vara beroende av verksamhetens erfarenheter kring behov och efterfrågan det brukar finnas av olika hjälpmedel.

Artiklarna delas upp i två andra grupper, individer och icke-individer. Individer är något förenklat större hjälpmedel medan icke-individer är mindre billigare hjälpmedel så som tillbehör och reservdelar. Individerna tilldelas ett särskilt identitetsnummer med streckkod som fästs på ett nyinköpt hjälpmedel. Detta medför att det går att spåra exakt vilket hjälpmedel som finns var samt underlättar åldersbestämning. Individerna finns registrerade i Sesam och där upprättas och lagras även all dokumentation kring hjälpmedlet. Om ett hjälpmedel återlämnas eller inkommer för service scannas streckkoden och en åtgärd kan registreras direkt på individen i Sesam. Hjälpmedelscentrum har upprättat ett antal instruktioner kring detta, bland annat Instruktion för inventarier och individmärkning⁶.

I de interna och externa lagren återfinns, utöver de hjälpmedel som ingår i grundsortimentet även ett sortiment av återlämnade hjälpmedel. Dessa har efter användning återlämnats till Hjälpmedelscentrum och rekonditionerats så att de kan användas igen av en ny patient (se även under rubriken 2 Rutiner för leverans, service, reparation och återlämning). Vidare finns också ett så kallat "äldresortiment". Detta utgörs av hjälpmedel som är inköpta via ett tidigare upphandlat avtal och som ännu inte passerat sin livslängd och därmed fasats ut. Dessa fortsätter att som en del av grundsortimentet. Enligt instruktionen för utfasning av sortiment⁷, kan utfasningen beslutas utifrån två grunder, dels som en naturlig del efter en upphandling av nytt sortiment, dels när sortiment inte bedöms vara gynnsamt att återanvända och/eller underhålla. Hjälpmedelscentrum arbetar med en 18-månadersuppföljning där de hjälpmedel som legat länge på lagret. För dessa sker en bedömning huruvida de ska utangeras (gallras ut) eller om insatser för att hjälpmedlet ska förskrivas ska vidtas. Denna bedömning sker enligt uppgift från hjälpmedelscentrum av team och enhetschef för Logistikenheten. Utrangering sker genom försäljning, bortskänkning till Frälsningsarmén eller kassering. Ett annat exempel på instruktion avseende detta är Instruktion för avskrivningstider för hjälpmedelsinventarier⁸.

⁶ Gäller från och med 7 april 2020

⁷ Gäller från och med 30 januari 2020

⁸ Gäller i uppdaterad version från och med 5 mars 2020

Under 2019 har ett särskilt arbete med lageroptimering påbörjats, bland annat i syfte att minska framtida investeringsbehov. Vid intervjuer beskrivs detta handla om att köpa in artiklar i rätt tid och att ha en optimal lagernivå. För att lyckas med detta analyseras lagerlistor löpande och åtgärder vidtas för att uppnå en optimal lagernivå. För detta arbete har en instruktion för lageroptimering⁹ upprättats. Vid tiden för denna granskning har projektet kring lageroptimering pausats till förmån för grunduppdraget på grund av den rådande pandemin (Covid 19) men avses enligt de intervjuade att ta vid så snart det är möjligt.

Inventering

Inventering av hjälpmedel, de så kallade individerna som finns i lager sker årligen samlat under ett par dagar i november både på Hjälpmedelscentrums interna lager samt externa lager hos huvudmännen. Inventering av icke-individer sker löpande under året där varje artikelgrupp ska inventeras minst en gång. För inventeringsarbetet har ett antal instruktioner tagits fram. Exempelvis Instruktion för inventering av hjälpmedelscentrums lager¹⁰. Instruktionen omfattar inventering vid alla interna och externa lager där Hjälpmedelscentrum äger artiklarna. Ytterligare exempel är; Instruktion för framtagning av inventeringsunderlag interna lager vilket anger vilket underlag som ska tas fram och hur detta sker, samt, Instruktion för inventeringsdifferenser vilken anger hur inventeringsdifferenser för "icke-individer" bokförs i Sesam.

För den årliga inventeringen av individer har en särskild inventeringsansvarig tjänsteperson utsetts för att hålla ihop inventeringen vid de interna och de externa lagren. Vid de interna lagren utförs inventeringen av Hjälpmedelscentrums personal medan respektive huvudman ansvarar för inventering av sina lager. Inventeringsansvarig ser till så underlag för inventeringen i form av aktuella listor med förteckning över artiklar i lager från Sesam samt instruktioner för inventering skickas ut till parterna inför inventeringsdagarna. Denne tar sedan även emot rapporter från inventeringen. Efter genomförd inventering upprättas ett inventeringsintyg vilket är tillgängligt i ledningssystemet. Inventeringsintyget tillsammans med rapporter om inventeringsdifferenser lämnas till Hjälpmedelscentrums verksamhetschef. Underlagen förvaras sedan i pärmar märkt med årtal vid Lagerexpeditionen.

Den inventeringsansvariga tjänstepersonen håller även ihop inventering av icke-individer under året. Denna inventering sker löpande på grund av omfattningen i antalet artiklar som ska inventeras.

Bedömning

Vi bedömer att revisionsfrågan är: *Uppfylld*

Vi grundar vår bedömning på att Hjälpmedelsnämnden, genom Hjälpmedelscentrum har upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv verksamhet för inköp, lagerhållning och inventering av hjälpmedel. Rutinerna är aktuella, de olika processerna har kartlagts och ses över med jämna mellanrum i syfte att ytterligare effektiviseras.

2. Rutiner för leverans, service, reparation och återlämning

Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för leverans till brukare, service och reparation samt återlämning?

lakttagelser

Hjälpmedelsnämnden svarar, enligt dess reglemente, för distribution, service och reparation av hjälpmedel.

⁹ Gäller från och med den 19 februari 2020

¹⁰ Gäller från och med 19 november 2019

Leverans

Beställning

Vilka hjälpmedelsområden och exempel på dessa som finns tillgängliga att beställa synliggörs för förskrivare och patienter via regionens hemsida. För förskrivare synliggörs det ytterligare i Web-Sesam. Både förskrivare och patienter kan även ringa Hjälpmedelscentrums kundtjänst eller besöka Hjälpmedelscentrum för att ställa frågor. Beställningar av hjälpmedel sker i regel via Web-Sesam, telefonsamtal till kundtjänst eller besök på Hjälpmedelscentrum. Oavsett vilken kanal en beställning om hjälpmedel inkommer via upprättas en order i Sesam. Avseende inkontinenshjälpmedel sker beställning direkt till distributören OneMeds system och levereras direkt till patient eller vårdenhet. En utprovning av hjälpmedel sker i regel med förskrivare. I vissa fall behöver utprovning genomföras på Hjälpmedelscentrum som kan bidra med specialistkompetens på hjälpmedlet och då medverkar en hjälpmedelskonsulent. I dessa fall anmäler förskrivaren behovet till Hjälpmedelscentrum. Hjälpmedelskonsulenterna är i regel utbildade arbetsterapeuter fysioterapeuter eller sjuksköterskor som har i uppgift att vara rådgivare kring hjälpmedel, utbilda förskrivare och kunder kring hjälpmedel samt vara behjälpliga vid utprovning och anpassning av hjälpmedel.

Leverans

Hjälpmedelscentrum tar emot beställningsordern och om det avser en artikel i grundsortimentet upprättas en plockorder som sammanställs två gånger om dagen. Varan plockas sedan dagen innan planerad leveransdag. Varan levereras i huvudsak till förskrivaren (kunden), exempelvis på ett sjukhus eller vårdcentral. Varje kund har ett bestämt antal leveransdagar per vecka. Större och skrymmande hjälpmedel, exempelvis sängar, levereras direkt till den plats patienten befinner sig på, i regel hemmet eller ett särskilt boende. Hjälpmedelscentrum har upprättat instruktioner för den hantering som beskrivs ovan, exempelvis Instruktion för hantering av hämtorder och körorder¹¹ vilken anger tillvägagångssätt för körordrar och hämtordrar för lager, kundtjänst, transport och rekondpersonal på Hjälpmedelscentrum.

Leveransen sker via Hjälpmedelscentrums transportenhet, vilken även hanterar hämtning av använda hjälpmedel. Transportenhetens leveranser sker med två "turbilar" som kör leveranser till de fasta adresserna (kunderna) och en "sängbil" som kör de artiklar som ska levereras direkt till patienten. Grundschemat för leverans och hämtning, stopp och plocktider etc. anges i instruktionen Regelverk för transport, Hjälpmedelscentrum¹². Det har även upprättats en särskild instruktion för leverans av skrymmande hjälpmedel¹³. Instruktionen anger tillvägagångssätt vid leverans till eget och särskilt boende samt vilken skyddsutrustning som ska användas för att undvika smitta, Exempelvis om leverans sker till patient med sjukdomskänsla.

Det är även möjligt för förskrivare och patienter eller anhörig att komma till Hjälpmedelscentrum och hämta ett beställt hjälpmedel. För detta har instruktionen Leveranssätt hämtas¹⁴ upprättats. Instruktionen anger att förskrivare eller privatpersoner kan ringa in och ange att de önskar hämta ett hjälpmedel eller en del till ett hjälpmedel. Dessa lämnas då ut vid Hjälpmedelscentrum under bestämda tider. Kundtjänst lämnar ut måndag-onsdag kl. 8 – 16.30, torsdag 8 – 16.30 och fredag 8 – 16. Lagret lämnar ut hjälpmedel på morgonen måndag till fredag klockan 7 – 8.

Det finns även särskilda instruktioner upprättade för leveranser som avviker från ordinarie rutiner. Exempelvis Instruktion för leverans till Kriminalvården Salberga-anstalten¹⁵.

¹¹ Gäller från och med 21 januari 2020

¹² Gäller från och med 15 april 2020

¹³ Gäller från och med 6 april 2020

¹⁴ Gäller från och med 27 juni 2014

¹⁵ Gäller från och med 5 april 2019

Bild 1 – processkarta över leveransprocessen, Hjälpmedelsverksamhetens processer (#7103) v.2



Specialanpassning

I de fall en patients behov inte kan tillgodoses av tillgängliga hjälpmedel i leverantörers sortiment finns möjlighet att specialanpassa dessa till patienten. Specialanpassning kräver att Hjälpmedelscentrum på ett säkert sätt genomför arbetet kring produkten för att säkerställa att hjälpmedlet har samma säkerhet som kommersiellt tillgängliga produkter. För specialanpassning av hjälpmedel har ett antal instruktioner upprättats, exempelvis instruktion för specialanpassning av medicinteknisk produkt¹⁶, vilken bland annat anger att en skriftlig anvisning om specialanpassning utfärdas av förskrivare via blanketten "Specialanpassad produkt Anvisning" vilken laddas upp i Sesam. Förskrivaren bör i samband med detta upprätta en preliminär riskanalys för specialanpassningen. Ytterligare en upprättas sedan av den som utför/tillverkar specialanpassningen. Vidare anges hur specialanpassningen ska märkas, dokumenteras och vilken information som ska lämnas till brukaren.

Hjälpmedelscentrum har även upprättat ett antal instruktioner kopplat till förflyttning av hjälpmedel mellan olika lager i regionen samt mellan olika regioner. Ett exempel på dessa är Instruktion för hantering av hjälpmedel vid flytt till och från Västmanland¹⁷.

Service och reparation

Anmälan om behov av underhåll kommer in till Hjälpmedelscentrum via samtal till kundtjänst eller via direkt via WebSesam samt 1177 vårdguiden. Systemet eller kundtjänstmedarbetaren upprättar en arbetsorder vilka i systemet sorteras direkt till teknikerna. Den tekniker som tilldelats arbetsordern ska sedan återkomma till den som anmält behov av underhåll inom 24 h. Vid denna kontakt bestäms tillfälle för åtgärd. I regel genomförs reparationerna på plats hos patienten för att minska tiden patienten är utan hjälpmedlet och undvika onödiga transporter. Ledtiden är att en reparation av hjälpmedel ska vara åtgärdat inom en arbetsvecka (5 dagar). Det förekommer dock att hjälpmedel behöver hämtas för åtgärd, i de fallen försöker Hjälpmedelscentrum att ordna ett lånehjälpmedel. Det är upp till teknikerna att avgöra vilken åtgärd som är lämpligast utifrån behovet. Mer komplicerade åtgärder av exempelvis medicintekniska hjälpmedel genomförs dock i regel på plats hos Hjälpmedelscentrum. I dessa fall byts normalt sett hjälpmedlet ut mot ett likvärdigt alternativ.

Vilken service som Hjälpmedelscentrum ska erbjuda för de hjälpmedel som ägs av en annan part regleras i särskilt serviceavtal om medicinsktekniska produkter/hjälpmedel. Avtalet omfattar Hjälpmedelscentrum och anger vilken teknisk service som hjälpmedelscentrum åtar sig att utföra avseende medicinsktekniska produkter. Avtalet anger bland annat avtalsperiod, priser, fakturerings- och betalningsvillkor villkor för reklamationer m.m.

Hjälpmedelscentrum försöker minska transporter med hjälpmedelscentrums bilar, varför de för de fall när ett hjälpmedel måste hämtas in, försöker planera så att hämtningen sker när tur bilen är i närheten. Därav sker hämtning i regel i samband med leveransdag av hjälpmedel hos kunderna. Det sker även planerade hämtningar av hjälpmedel som bedömts ha behov av avhjälpande underhåll och anpassning. För denna hantering har en instruktion *Transporter kring Avhjälpande underhåll och anpassning*¹⁸ upprättats.

¹⁶ Gäller från och med 11 januari 2020

¹⁷ Gäller från och med 26 juni 2017

¹⁸ Gäller från och med 21 januari 2020

Återlämning

De hjälpmedel som hyrs ut ska återlämnas om de inte används. En patient kan återlämna ett hjälpmedel till den vårdcentral där patienten är listad, till sjukhus, särskilda boenden eller direkt till Hjälpmedelscentrum. Det är förskrivarens ansvar att informera patienten om att hjälpmedlet är ett lån. Hjälpmedelscentrum hämtar in de hjälpmedel som inte längre används i samband med de förplanerade turerna för leverans.

Hjälpmedelscentrum har upprättat en processkarta för rekondprocessen vilken sammanfattas nedan:

När det återlämnade hjälpmedlet kommer till Hjälpmedelscentrums rekondavdelning identifieras hjälpmedlet med hjälp av individnumret och registreras som återlämnat. Rekondmedarbetarna gör sedan en bedömning av hjälpmedlets skick och om det kan restaureras för återanvändning eller bör skrotas, vilket registreras i systemet. Hjälpmedlet skickas sedan för tvätt och rekonditionering och efter detta görs en slutlig bedömning om hjälpmedlet kan återställas och användas igen eller om det ska skrotas. Efter denna bedömning slutförs rekonditioneringen eller så skrotas hjälpmedlet. Bedömning om ett hjälpmedel ska restaureras eller inte görs utifrån ett antal parametrar. Exempelvis får restaurering inte kosta mer än 75 % av inköpsvärdet för ett hjälpmedel. Hjälpmedelscentrum har upprättat ett antal instruktioner för rekonditionering av hjälpmedel. Exempelvis Instruktioner för rekondavdelningen¹⁹ vilken anger stegen för att skapa en rekondplan samt hur prioritering upprätts i Sesam. Ett annat exempel är rutin för schemaläggning av rekondplaneringsjobb vilken ska följas för att schemalägga skapandet av rekondplaneringsjobben för individer och icke-individer på ett korrekt sätt.

Hjälpmedelscentrum införde våren 2019 en ny rutin för att hantera hjälpmedel som patienter medvetet underlåtit att returnera. Om ett hjälpmedel saknas och därmed inte kan återlämnas utreder Hjälpmedelscentrums Utredningsgrupp skadestånd tillsammans med regionens jurist om patienten är ersättningsskyldig. Dock driver Hjälpmedelscentrum utifrån riktlinjerna inte ersättningskrav mot patienter som är under 20 år eller över 85 år, om hjälpmedlets restvärde understiger 4 000 kronor, om reparationskostnad på grund av skada understiger 400 kronor eller om orsaken till att hjälpmedlet saknas är diagnosrelaterad. Ett eventuellt ersättningskrav faktureras patienten och är som högst 0,2 basbelopp. Patienten har även eget ansvar att säkerställa så att erhållet hjälpmedel är försäkrat, exempelvis genom hemförsäkring. Om stöld föreligger ska en polisanmälan upprättas. Sedan våren 2019 till och med maj 2020 har, enligt uppgift från Hjälpmedelscentrum, totalt 120 anmälningar om ej returnerade hjälpmedel inkommit, vilka efter utredning resulterat i fem debiteringar där hjälpmedlet inte återlämnats. Ytterligare cirka sju debiteringar skedde av andra skäl, exempelvis skadegörelse och försvunnet hjälpmedel.

Avvikelser

När en händelse med ett hjälpmedel inträffar som medfört eller kunde ha medfört vårdskada ska en avvikelseanmälan upprättas i WebSesam eller regionens system för avvikelsehantering (Synergi). Om en avvikelse inkommer via WebSesam kopplas den direkt till individnumret vilket beskrivs underlätta hanteringen då Hjälpmedelscentrum vet precis vilket hjälpmedel anmälan avser. Detta medför även att eventuella åtgärder kan vidtas, exempelvis att laga en skada på hjälpmedlet. Allvarigare avvikelser, så kallade negativa händelser, rapporteras vidare till Läkemedelsverket och leverantör för det hjälpmedel som varit inblandat. Ett flertal instruktioner och utbildningsmaterial har upprättats för avvikelsehantering. Exempelvis Instruktion för registrering av avvikelse och reklamation från hjälpmedelscentrum mot kund²⁰. Ett annat exempel är Instruktion för negativ händelse eller tillbud med medicinskteknisk produkt²¹ vilken anger åtgärder, ansvarsfördelning och beskriver ärendegången för en utredning av händelsen. Anmälda avvikelser följs upp i verksamheten löpande under året och sammanställs i Hjälpmedelsnämndens årsredovisning.

¹⁹ Gäller från 20 september 2019

²⁰ Gäller från 17 december 2019

²¹ Gäller från 7 januari 2019

Av årsredovisning 2019 anges att det vidtagits förbättringsåtgärder kopplat till processen för avvikelsehantering för medicinska tekniska hjälpmedel. Detta anges ha medfört att antalet anmälningar till leverantörer, Läkemedelsverket samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ökat. Det har även inneburit en ökad medvetenhet hos Hjälpmedelscentrums medarbetare. Totalt har 426 avvikelser registrerats i WebSesam (+3 % sedan 2018). Totalt registrerades 174 avvikelser i Synergi 2019 (+18 % sedan 2018). 20 av dessa avser avvikelser med inblandade hjälpmedel och Samtliga anges ha anmälts till Läkemedelsverket.

Bedömning

Vi bedömer att revisionsfrågan är: *Uppfylld*

Vi grundar vår bedömning på att Hjälpmedelsnämnden genom Hjälpmedelscentrum har upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv leverans till patienter, service och reparation samt återlämning av uthyrda hjälpmedel. Rutinerna är aktuella och tillgängliga för alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum via regionens intranät.

3. Rutiner för redovisning

Finns rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel?

Iakttagelser

Enligt Hjälpmedelsnämndens reglemente har nämnden bland annat nedanstående uppgifter:

- Upprättar, efter samråd med Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län, ett budgetförslag för Hjälpmedelscentrum som föreläggs regionfullmäktige för beslut.
- Fastlägger prismodell för de hjälpmedel och tjänster som tillhandahålls av Hjälpmedelscentrum.
- Rapporterar om ekonomi, prestationer och kvalitet i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.

Kostnaderna för hjälpmedelsverksamheten ska, enligt samverkansavtalet mellan Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län, belasta respektive part. Kostnadsersättning sker antingen via köp eller hyra. I samverkansavtalet uttrycks även att hyreshjälpmedel samt fast och lös egendom som tillhör Hjälpmedelscentrum ägs av regionen. Regionen fakturerar löpande en gång per månad. Intäkterna från försäljning och uthyrning ska finansiera Hjälpmedelscentrums verksamhet. Hjälpmedelsnämnden ska årligen redovisa underlag för beräkning av hjälpmedelskostnaderna för respektive part. Detta görs genom kundöverenskommelser med respektive huvudman under hösten inför kommande verksamhetsår. Kostnaderna för tjänstepersonstöd, sekreterare och kanslifunktion till Hjälpmedelsnämnden, som Region Västmanland tillhandahåller, fördelas i förhållande till antalet ledamöter i nämnden.

Hjälpmedelscentrums verksamhetsplan för 2020 – 2021 med budget och internkontrollplan för 2020 fastställdes av Hjälpmedelsnämnden den 12 december 2019. Övergripande mål och aktiviteter i verksamhetsplanen utgår från Region Västmanlands Regionplan och budget 2020 – 2022, som fastställdes av regionfullmäktige den 19 november 2019. I Hjälpmedelscentrums verksamhetsplan finns fyra målområden; invånare/patient, verksamhet/process, medarbetare samt ekonomi. Samtliga områden är kopplade till regionens målområde och resultatmål. Varje område leds med Hjälpmedelsnämndens viljeinriktning och har indikatorer, målvärden, nulägesvärden, åtgärder, ansvarig och tidsplaner.

Verksamhetsplanens mål, budget och ackumulerat resultat följs upp av Hjälpmedelnämnden vid tre tillfällen per år, delårsrapport 1, delårsrapport 2 samt årsbokslut, i enlighet med regionstyrelsens anvisningar. I intervjuerna framkommer att enhetscheferna följer upp enhetens budget en gång i månaden tillsammans med Hjälpmedelscentrums ekonom. Eventuella avvikelser redovisas till verksamhetschefen.

I årsredovisningen för 2019 kommenteras investeringsutgifterna för året i förhållande till föregående år och budget. Investeringsutgifterna under 2019 uppgick till 39 647 tkr, vilket kan jämföras med budget för året som uppgick till 40 512 tkr och 2018 års utfall om 39 061 tkr. Enligt årsredovisningen medför ökad rekonditionering av returnerade hjälpmedel lägre investeringsbehov för nämnden, vilket är i linje med nämndens verksamhetsplan som bland annat innehåller åtgärder för ökad hållbarhet.

För att följa den dagliga verksamheten har ett flertal nyckeltal tagits fram. Enhetscheferna får dagligen rapporter, i vilka för dem aktuella nyckeltal, såsom exempelvis att reparation av hjälpmedel ska ske inom fem arbetsdagar, följs upp. Uppföljningen av styrkort för 2020, som innehåller nyckeltalen, för januari till april visar på att verksamheten i det stora hela uppfyller uppsatta mål. Enligt de intervjuade möjliggör detta arbetssätt till att verksamheten vid behov kan anpassas relativt snabbt, till exempel genom att fördela resurser mellan enheterna på ett annat sätt.

I intervjuerna framkommer att eventuella budgetavvikelser och/eller avvikelser från nyckeltalen analyseras och resulterar i aktiviteter i antingen en åtgärdsplan eller i kommande verksamhetsplan. Anledningar till avvikelser kan, enligt de intervjuade vara, exempelvis sjukfrånvaro, bemanningsproblem och förändring av patienters behov.

Hjälpmedelscentrums nuvarande prismodells principer skapades, enligt uppgift från de intervjuade, inför övergången till intäktsfinansiering 2000. Modellen reviderades inför 2006 med en bättre korrelation mellan kostnader och intäkter och senast 2013 reviderades påslagen för förändringsartiklar. Hjälpmedelnämnden tar årligen i samband med beslut om kommande års budget också beslut om eventuella prisökningar eller prissänkningar. Prisökningarna baseras dels på beräkningar inför kommande års intäkter och kostnader, dels på anvisningar från regionen om möjlighet till prishöjning. Vad gäller priser för tjänster har nämnden fattat beslut om årlig uppräknings. Nämnden kan också ta beslut om nya prisgrupper, vilket till exempel skedde i samband med införande av nytt sortiment av nya medicinska behandlingshjälpmedel.

Enligt Hjälpmedelnämndens årsredovisning för 2019 har en förstudie för att identifiera eventuella behov av förändring av nuvarande prismodell genomförts. 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. Även strategiskt kundråd har, enligt minnesanteckningar från den 6 september 2019, diskuterat behovet av en eventuell förändring av prismodellen, men konstaterade att inget sådant behov förelåg. Däremot fanns, liksom förstudien bekräftar, ett intresse för pris för långtidshyra av hjälpmedel.

Hjälpmedelscentrum har ett flertal instruktioner och utbildningsmaterial som beskriver hur vissa moment ska genomföras. Instruktionen för avstämning av förrådssystemet Sesam och bokföringen i Agresso²², samt utbildningsmaterial kring fakturering och bokföring²³, är två exempel. Enligt instruktionen ska kontroll och avstämning ske månadsvis, vilket även bekräftas i intervjuerna. Större differenser ska analyseras och åtgärdas. En jämförelse mellan underlag från Sesam och Agresso för inventarier respektive icke-individer²⁴ för april 2020 visar inte på några större differenser.

²² Gäller från och med 28 april 2020

²³ Daterad 22 november 2018

²⁴ Dokumenten Analys inventarier 200501 och Analys icke-individer 200501 respektive Avstämning av inventarier april 2020 och Avstämning av lager april 2020

Bedömning

Vi bedömer att revisionsfrågan är: *Uppfylld*

I granskningen framkommer att Hjälpmedelnsnämnden har ett flertal rutiner och kontroller, bland annat nyckeltal och avstämning mellan Sesam och Agresso, som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel. Budget, verksamhetsplan och nyckeltal följs upp löpande av Hjälpmedelcentrums tjänstepersoner samt av nämnden vid tre tillfällen per år.

4. Samverkan med Västmanlands läns kommuner

Finns det styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske?

lakttagelser

Enligt Hjälpmedelnämndens reglemente ska följande uppgifter inom hjälpmedelsområdet föreläggas Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län för beslut:

- mål, riktlinjer och policy för hjälpmedelsförsörjningen,
- förslag till avgifter och egenansvar, samt
- förslag till finansieringsprinciper och kostnadsfördelningssystem.

Nämnden ansvarar även för att, efter samråd med Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län, upprätta budgetförslag för Hjälpmedelcentrum som ska föreläggas regionfullmäktige för beslut. För mer information och Hjälpmedelcentrums budget se ovan under rubriken 3. Rutiner för redovisning.

Enligt reglementet ska nämnden varje år i en årsberättelse redovisa sin verksamhet. Årsberättelsen ska vidare tillställas respektive fullmäktige i Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län under första kvartalet efter verksamhetsåret. Detta fastslås även i samverkansavtalet som ger Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län rätt till löpande insyn i nämndens förvaltning och redovisning. Den senaste upprättade årsberättelsen avser 2019 och godkändes av nämnden den 28 februari 2020. Vid samma tillfälle beslutade nämnden även att överlämna årsberättelsen till huvudmännen. Årsberättelsen innehåller bland annat information om beslut och ärenden som nämnden har behandlat under året.

Nämnden ska vidare lämna de rapporter om ekonomi, prestationer och kvalitet som lämnas till regionen även till kommunerna i Västmanlands län, vilket bekräftas både i genomförda intervjuer och av protokoll från Hjälpmedelnämndens sammanträden (exempelvis beslutade nämnden att till huvudnämnden överlämna delårsrapport 1 2019 den 17 maj 2019, delårsrapport 2 2019 den 27 september 2019, verksamhetsplan 2020 den 12 december 2019 samt årsredovisning 2019 den 28 februari 2020).

En informationsskyldighet föreligger mellan Region Västmanland och kommunerna i Västmanlands län. Enligt samverkansavtalet har parterna ett ömsesidigt ansvar att informera varandra om planerade förändringar som påverkar verksamheten inom hjälpmedelsområdet.

Frågor som Hjälpmedelnämnden ska besluta om bereds i Strategiska kundrådet, som därefter åtföljs av Tjänstemannaberedningen. Rådet består av verksamhetsföreträdare som är utsedda av länets socialchefer och chefer inom regionen. Genom det strategiska kundrådet och tjänstemannaberedningen har huvudmännen inflytande på såväl regelverk som övergripande verksamhetsfrågor. Av minnesanteckningar framgår exempelvis att rådet har fått information om delårsrapport 2

2019 vid mötet den 6 september 2019 samt om arbetet med att upprätta verksamhetsplan för 2020 den 25 oktober 2019.

Tjänstemannaberedningen förbereder frågor som rör Hjälpmedelcentrums verksamhet. Beredningen består av länets socialchefer och chefer från regionens enheter för primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet, Västmanlands sjukhus samt Vårdval. De frågor som beredningen behandlar är beredda av det strategiska kundrådet.

Dessutom finns även samverkansorgan Partssammansatta arbetsgrupper (tillsätts vid behov av djupare utredningar kring specifika frågor), Hjälpmedelsrådet (forum för samverkan med funktionshindersorganisationerna i Västmanland) och Förskrivarrådet (dialogforum med länets förskrivare).

Minnesanteckningar från Strategiska kundrådet, Tjänstemannaberedningen och Hjälpmedelsrådet anmäls till Hjälpmedelsnämnden (se exempelvis protokoll från nämnden den 12 december 2019).

Enligt de intervjuade fungerar samverkan mellan Hjälpmedelscentrum och huvudmännen samt i de olika råden/beredningarna bra. De präglas av öppenhet och transparens och enligt respondenterna eftersträvas konsensus i aktuella frågor innan de behandlas av nästa instans.

Bedömning

Vi bedömer att revisionsfrågan är: *Uppfylld*

Vår granskning har visat att det finns styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske. Både Hjälpmedelsnämndens reglemente och samverkansavtalet reglerar hur samverkan ska ske och vår granskning visar på att samverkan sker i enlighet med detta.

Revisionell bedömning

Syftet med denna granskning är att bedöma om Hjälpmedelsnämnden säkerställer att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att Hjälpmedelsnämnden i allt väsentligt säkerställt att styrningen och den interna kontrollen är tillräcklig vad gäller inköp, lagerhållning och service av hjälpmedel.

Vi konstaterar att Hjälpmedelsnämnden, genom Hjälpmedelscentrum, har upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv verksamhet för inköp, lagerhållning, inventering, leverans till patienter, service och reparation, återlämning av uthyrda hjälpmedel samt redovisning. Rutinerna är aktuella och enligt uppgift från de intervjuade tillgängliga för alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum via regionens intranät. Granskningen har vidare visat att det finns styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske.

Bedömningen har gjorts utifrån de revisionsfrågor som presenteras på kommande sida.

Bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
1 Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för inköp, inventering och lagerhållning?	Uppfylld Hjälpmedelsnämnden har, genom Hjälpmedelscentrum, upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv verksamhet för inköp, lagerhållning och inventering av hjälpmedel. Rutinerna är aktuella, de olika processerna har kartlagts och ses över med jämna mellanrum i syfte att ytterligare effektiviseras.	
2 Har Hjälpmedelsnämnden säkerställt en effektiv verksamhet vad gäller rutiner för leverans till brukare, service och reparation samt återlämning?	Uppfylld Hjälpmedelsnämnden har, genom Hjälpmedelscentrum, har upprättat ett flertal dokumenterade rutiner som säkerställer en effektiv leverans till patienter, service och reparation samt återlämning av uthyrda hjälpmedel. Rutinerna är aktuella och tillgängliga för alla medarbetare vid Hjälpmedelscentrum via regionens intranät.	
3 Finns rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel?	Uppfylld Hjälpmedelsnämnden har ett flertal rutiner och kontroller som säkerställer en tillfredsställande redovisning av hjälpmedel. Budget, verksamhetsplan och nyckeltal följs upp löpande av Hjälpmedelscentrums tjänstepersoner samt av nämnden vid tre tillfällen per år.	
4 Finns det styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands kommuner ska ske?	Uppfylld Det finns styrning som reglerar hur samverkan gentemot Västmanlands läns kommuner ska ske. Både Hjälpmedelsnämndens reglemente och samverkansavtalet reglerar hur samverkan ska ske och vår granskning visar på att samverkan sker i enlighet med detta.	

Bilaga – förteckning erhållet material

Övergripande dokument

- Delegationsordning Gemensam Hjälpmedelsnämnd
- Hjälpmedelshandbok – styrning av hjälpmedelsverksamheten
- Internkontrollplan 2020 Gemensam Hjälpmedelsnämnd
- Policy investering
- Reglemente för gemensam Hjälpmedelsnämnd
- Riktlinje investeringar
- Riktlinjer för hjälpmedel i skola och förskola i Västmanland
- Samverkansavtal Gemensam Hjälpmedelsnämnd
- Serviceavtal Hjälpmedelscentrum (mall)
- Styrkort 2020
- Årsplanering 2020, Hjälpmedelscentrum
- Överenskommelse Skolhjälpmedel Västmanlands län

Instruktioner/utbildningsmaterial

- 11363 WebSesam instruktion registrering reparation
- Anmälan om negativa händelser och tillbud med medicintekniska produkter 36998-2
- Arbetsgång Specialanpassningar 20521-1
- Artiklar och lagersaldo 8646-2
- Avskrivningstider hjälpmedelsinventarier 8334-7
- Avstämning av förrådssystem Sesam och bokföringen i Agresso 560-4
- Avstämning av förrådssystemet Sesam och bokföringen i Agresso 560-3.2
- Avvikelsehantering i sesam2 29496
- Avvikelsehantering i WebSesam 28022
- Blankett medicintekniska avvikelser 12660-4
- Checklista Sortimentsarbete 46331-2
- Dagjour uppdrag och planering 46741-2
- Debitering av tid och material Sesam 8648-2
- Debitering merkostnad Sesam 29709-3
- Framtagning av inventeringsunderlag externa lager 21006-3
- Framtagning av inventeringsunderlag interna lager 9412-4
- Hantering av hjälpmedel vid flytt till och från Västmanland 643-3
- Hantering av hämtorder och körorder 26583-13

- Hantering av kundägda ind. Serviceavtal Sesam 9680-6
- Hantering av sålda hjälpmedel som kommer tillbaka till Hjälpmedelscentrum 41701-5
- Hantering inkomna avvikelser 29327-6
- Hjälpmedelscentrum investeringsprocess 43260-1
- Hjälpmedelsverksamhetens processer (7103 v.2
- Individöversikt och individ kort Sesam 11969-1
- Införande av medicinska behandlingshjälpmedel 44429-1
- Inkommande läkemedel till Hjälpmedelscentrum 25480-4
- Inventarier och individmärkning 33114-3
- Inventering 556-4
- Inventering kundtjänstlager 10801-7
- Inventeringsdifferenser (information)
- Investeringar 30488-3
- Kassation av hjälpmedel 41275-2
- Komponenthantering 8654-2
- Lageroptimering 849-2
- Lagerpåfyllnad externa säkerhetslager 50489
- Leverans av skrymmande hjälpmedel
- Leverans till kriminalvården Salberga
- Leveranssätt hämtas 12731-1
- Lägga in leveransadress och telefonnummer i Sesam 2 12167-4
- Negativ händelse eller tillbud med medicintekniskt hjälpmedel 13972-4
- Regelverk för transport, Hjälpmedelscentrum 50003-4
- Registrering av avvikelse och reklamation 29545-7
- Rekondplanering 13025-3
- Schemaläggning av rekondplaneringsjobb 33730-2
- Sesaminstruktion Inventering 22384-1
- Sesaminstruktion retur och skrotning 9138-2
- Sortimentsarbete 12659-2
- Specialanpassning av medicinskteknisk produkt 644-3
- Tjänster Sesam 8666-2
- Transporter kring avhjälpande underhåll 12818-3
- Utbildningsmaterial Fakturering – Bokföring
- Utbildningsmaterial rekonditionering 8671-2
- Utfasning av sortiment 46328-2
- Utfasning av sortiment 46328-2

Övrigt

- Analys icke-individer 200501
- Analys inventarier 200501
- Avstämning av inventarier april 2020
- Avstämning av lager april 2020
- Bokföringshändelser Ala carte 2020
- Brev kundöverenskommelse Hjälpmedelskonsumtion 2020 – Västerås
- Faktureringsuppföljning kundöverenskommelser inför 2020
- Förstudierapport – Återanvändning av försålda hjälpmedel
- Inköpsredovisning inventarier 2020
- Inventeringsintyg 2019
- Investeringsutfall 2020
- Lagervärdering 2020
- Lagervärdesjournal 200501
- Månadsrapportering Logistik 2020
- Månadsrapportering Teknisk Service 2020
- Presentation operativ styrning logistik
- Presentationsmaterial Lageroptimering
- Presentationsmaterial återtag försäljningsartiklar
- Prismodelluppföljning 2020
- Prissättningsmodell
- Process Säkerställa leveranser
- Rekondprocessen
- Sammanställning internhandel HSF 2020
- Verksamhetsuppföljning 2020 och 2019

Utöver ovanstående har även styrande och uppföljande dokumentation så som verksamhetsplan, budget, delårsrapporter, årsrapporter och protokoll granskats.

2020-06-05

Tobias Bjöörn
Uppdragsledare

Magdalena Bergfors
Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 3 april 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.