

Årsredovisning 2020

Verksamhetstotal Hjälpmedelscentrum



Hjälpmedelstekniker och hjälpmedelskonsulent anpassar gåstolen Meywalk till en patient som behöver mer stöd än vad en rollator eller gåbord kan ge.

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Sammanfattning av åtgärder och resultat

Hjälpmedelscentrum har påverkats av pandemins effekter på sjukvården, men har med hög tillgänglighet erbjudit hjälpmedel med säkra arbetssätt, hög flexibilitet och genom aktiv prioritering.

Hjälpmedelscentrums produktion anpassades under våren för att säkra tillgången till hjälpmedel då många leverantörer aviserade leveranssvårigheter. Längre fram på året blev det tydligt att pandemin medförde ett minskat antal beställningar av hjälpmedel, vilket tillsammans med ökad returnering av hjälpmedel och rekonditionering medförde minskade inköpskostnader.

Ett stort antal smittskyddsåtgärder har vidtagits så att patienter, befolkning och förskrivare tryggt kunnat få tillgång till patientsäkra hjälpmedel samt möta Hjälpmedelscentrums medarbetare.

Patientsäkerhetskulturen har förbättrats med ökad medvetenhet om patientsäkerhetsrisker och betydelsen av att arbeta förebyggande.

Medarbetarenkäten visar förbättrade resultat och att målstyrningen har förtydligats. Efter vårens ökade sjuktal har dessa återgått till låga nivåer till följd av insatser för att minska smittspridning.

Arbetet för att minska verksamhetens kostnader har genomförts med lageroptimering, ett omfattande och utökat arbete med prispressade upphandlingar samt effektiv rekonditionering som leder till hög återanvändningsgrad och ett bra förskrivningsstöd vilket ger förutsättningar för att hålla så låg prisnivå som möjligt.

Årets redovisade resultat efter återbetalning av 9 494 400 kr till kunderna är 2 373 667 kr.

Resultatet före återbetalning till kunder är 11 868 067 kr.

INVÅNARE/PATIENTPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Mål	Utfall 2020
God patientnöjdhet och delaktighet	Respekt och bemötande, nationell patientenkät	>90%	93,9

Arbetet mot mål och uppdrag – resultat och analys av aktiviteter och indikatorer***Skapa effektiva vårdkedjor med värde för patienten***

Nationell patientenkäts indikator för respekt och bemötande var 93,9, en ökning med 5 % i jämförelse med 2019. Enkäten skickades till patienter som varit på Hjälpmedelscentrum för utprovning av hjälpmedel med bland annat hjälpmedelskonsulent. Sedan föregående mätning har stöddokument för utprovning tagits fram som tydliggör förskrivares och hjälpmedelskonsulents roller.

Överenskommelse gällande skolhjälpmedel har informerats till huvudmännen på en halvdagskonferens. I samverkan med Habiliteringscentrum kommer frågor hanteras i det gemensamma bedömningsrådet.

Hjälpmedelsrådet har informerats om patientsäkerhetsarbetet, kognitiva hjälpmedel, omvärldsbevakning och ekonomiska begränsningar liksom om åtgärder på HMC med anledning av pandemin. Rådsbeskrivning och deltagande har setts över. Åtgärder för att öka delaktighet och medinflytande har genomförts.

En instruktionsfilm om byte av batteri i rörelsevakt har tagits fram och publicerats på vårdgivarwebben. Filmen ger stöd till förskrivare och patienter och minskar antalet arbetsorder till hjälpmedelstekniker. En annan instruktionsfilm som beskriver hur man gör rent länkhjulen på en manuell rullstol har producerats. Den publicerades på instagram. En film om Hjälpmedelscentrum producerades i samband med Hjälpmedelsdagen till regionens väntrums-tv. Den vänder sig till alla som har ett hjälpmedel eller tror att man själv eller en anhörig skulle vara hjälpt av det.

Tillgänglighet

Andelen utprovningar som erbjudits inom 15 dagar är 86,7 %, en ökning med 7,9 procentenheter jämfört med 2019. Den ökade tillgängligheten beror på en aktiv prioritering av utprovningar och god samverkan och flexibilitet inom arbetsgruppen, och även på ett lägre inflöde p g a pandemin.

Andelen slutförda reparationer inom 5 dagar är 91,2 %, en ökning med 4,1 procentenheter jämfört med 2019. Med flexibel planering har hjälpmedel lagats åtskilt från patient i entré eller utomhus.

Andelen besvarade telefonsamtal är 90,3 %, en minskning med 0,1 procentenheter jämfört med 2019. Personen kan välja att bli uppringd eller vänta kvar tills samtalet besvaras. Om samtal som avslutats före 2 minuters väntan exkluderas uppgår svarsfrekvensen till 97 %. Andelen besvarade samtal inom 6 min är 98,4 %. Målen och mätmetod för telefontillgänglighet har setts över.

Jämställdhetsperspektiv har integrerats i förskrivarutbildningarna.

Regionens Hbtq-policy har uppmärksamrats under Pride-veckan med flera aktiviteter i verksamheten.

Innovationsteamet¹ startade på nytt i början av 2020 och har bedömt två innovationer utifrån kunskap om marknad och efterfrågan, på uppdrag från Region Västmanland Innovation.

Genomförda åtgärder till följd av pandemin

- Alla tillgängliga sängar allokerades till nya vårdplatser för covid-19.
- Antalet andningshjälpmedel ökades för att möjliggöra behandling av andningssvårigheter.
- Aktuella behov av hjälpmedel samt reparation av hjälpmedel prioriterades.
- Tyngdtäckesrummet stängdes temporärt.
- Lokalerna har anpassats med skyltar, markeringar samt plexiglas.
- Studiebesöken begränsades kraftigt.
- Hälsofrämjande och förebyggande insatser har begränsats eller ställts in.
- Förbrukningsmaterial har skickats via post i högre utsträckning än tidigare.
- Besök och utprovningar har genomförts med ett flertal åtgärder för att minska smittspridning.

Kommande åtgärder

Överenskommelsen om skolhjälpmedel ska följas upp under 2021.

Mall och agenda för utprovning kommuniceras via HMC-info, på vårdgivarwebb och i förskrivarutbildning Grund. Agendan kommer att finnas tillgänglig i varje utprovningsrum på HMC.

En film kommer att tas fram för att erbjuda digitala studiebesök.

Samlad bedömning

Hjälpmedelscentrum har med hög tillgänglighet erbjudit hjälpmedel med säkra arbetssätt med hög flexibilitet och genom aktiv prioritering.

Ett antal åtgärder har vidtagits för att patienter, befolkning och förskrivare tryggt ska kunna möta Hjälpmedelscentrums medarbetare.

¹ Teamets uppdrag är att ta emot innovatörer med blivande hjälpmedel som inte är marknadssatta.

VERKSAMHET/PROCESSPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Mål	Utfall
Ökad användning av e-tjänster	Öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster	Öka 10 %	52 %
Kortare ledtider (väntan)	Andel patienter som erbjudits tid för utprovning inom 15 arbetsdagar	80 %	86,7 %
"	Andel patienter som fått service/reparation slutförd inom 5 arbetsdagar	83 %	91,2 %
"	Andel besvarade telefonsamtal hos kundtjänst	95 %	90,3 %
"	Andel leveranser enligt planerad leveransdag	95 %	96,4 %
Löpande uppföljning	Andel analyserade avvikelser med förbättringsförslag		5 %
	Uthyrningsgrad, mäts via andel hjälpmedel hos kund	90 %	2,1 %

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

Hjälpmedelscentrum övergick 2020 från att vara egen förvaltning till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Under året har Hjälpmedelscentrum ingått i området Nära vård men övergår 2021 till område Medicinsk diagnostik och teknik.

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

Skapa effektiva vårdkedjor med värde för patienten

Utveckla samverkan med länets kommuner och med regionen

Flera stora inköp av medicintekniska produkter till särskilda boenden har genomförts i enlighet med en ny inköpsprocess. Det medför en effektiviserad inköpsprocess för kommunerna då de övergår från att hyra sängar till att istället köpa dem.

Hjälpmedelscentrum har med många larminstallationer stöttat flera kommuner som haft överklagade larmupphandlingar. Västerås stad har infört GPS-larm som ersättning för ledsagarstöd och berörd personal har utbildats. Därefter har sex larm levererats.

De nya serviceavtalen har implementerats.

Hjälpmedelshandbokens gemensamma bestämmelser har omfördelats till enskilda hjälpmedelsområden. En uppföljning av förskrivarnas bedömning av hjälpmedelshandboken visar oförändrat resultat (3,5 av 5) jämfört med 2019. Webbplatsen har också omstrukturerats för att underlätta för förskrivarna.

Utvecklade arbetssätt med hjälp av digitalisering

Möjligheten till iterativ förskrivning av inkontinenshjälpmedel infördes i april och frigör tid för förskrivaren som anger de regler som ska gälla för förskrivningen. Därefter gör personal med beställarbehörighet ett avrop. Den iterativa förskrivningen ökar kostnadskontrollen då hela förskrivningen är förutbestämd gällande avrop och förbrukning.

En digital sortimentskatalog har införts i beställningssystemet Sesam för att underlätta för förskrivarna.

Projekt Servicezoner har slutförts och systemstöd med geografisk uppdelning har implementerats där tekniker automatiskt tilldelas arbetsordrar. Utvärdering visar att effektmålen har uppnåtts.

Projekt Automatisk fakturaavstämning är i genomförandefas, anpassningar och integrationsarbete pågår mot bland annat ekonomisystemet.

Projekt för att utveckla självservice-tjänster tillsammans med Inera och hjälpmedelschefsnätverket är i förstudiefas. I arbetet ingår ett steg där tjänstedesign använts för att fånga in patienternas behov. Förstudierapport samt kravspecifikation är i slutfas.

Projekt för att effektivisera inköpsprocessen pågår med två stora leverantörer från Västmanland och Malmö som testar Sesamfiler. Projektet kommer att kräva en större anpassning i Sesam och kommer att involvera hjälpmedelschefsnätverket och Visma i nästa steg.

Utveckling av serviceapplikation för teknisk service bevakas, två län har installerat applikationen i sin testmiljö men stoppat vidare testning i väntan på åtgärder från leverantör.

En lagerapplikation har börjat användas för plockhanteringen av hjälpmedel på lagret i första hand. Tester har utförts och fungerar i det stora hela men arbete pågår för att få samma funktionalitet och möjligheter i applikationen som finns i datorn idag. Vi ser fler utvecklingsområden för appen och därmed en effektivare och kvalitetssäkrad produktion.

Säkra kompetensförsörjning på alla nivåer

Hjälpmiddelscentrum stimulerar forskning och utveckling via utvärderingen av effekten av behandlings-hjälpmedlet Mollii i samarbete med Mälardalens högskola (MDH), Habiliteringscentrum i Västmanland och Sörmland, samt i projekt Hälsa och välfärd i tre dimensioner med Mälardalens högskola.

Antalet studiebesök har minimerats till följd av pandemin och endast fem större genomfördes i början av året. Under pandemin har endast prioriterade studiebesök genomförts.

36 förskrivarutbildningar har genomförts, en del digitalt och andra med smittskyddsåtgärder.

Hjälpmiddelscentrums medverkan i MDH:s fysioterapeututbildning har erbjudits uppdelat på fler tillfällen för att hålla distans och även digitalt och med länk till digital förskrivarutbildning.

Miljö

Regionen är miljöcertifierad. I årets miljörevision ingick Hjälpmiddelscentrum utan anmärkningar.

Revisionens bedömning av styrkor och positiva observationer:

- Arbetar systematiskt mot uppsatta miljöaktiviteter och mål, miljögrupp som arbetar effektivt med förbättringsförslag.
- Mål att minska körsträcka genom att effektivisera avhjälpande och mindre underhåll.
- Genomförde nya regler för kassation för hjälpmedel – kostnaden för att rekonditionering inte ska överstiga 50 % av nyanskaffning har höjts till 75 % med mycket bra effekt.
- Höga resultat utifrån satta mål som övergång till lastbilar med biobränsle, återanvändande av sålda hjälpmedel, minska antalet resor relaterade till service av hjälpmedel.

Revisionens bedömning om förbättringsområden:

- Utvärdering indikatorer och koppla koldioxidförbrukning till antalet utdelade hjälpmedel så att det inte ser ut som att fler utdelade hjälpmedel ger sämre miljöprestanda.

Vecka 41 startade rekonditionering och återanvändning av försäljningsprodukterna toalettförhöjning Hi-Loo och rullstolsdyna Contur, efter att starten hade skjutits fram till följd av pandemin. Genom att återanvända fler produkter ökar vi hushållningen. En första utvärdering görs i samband med delårsrapport 1 2021.

Miljöteamets arbete har medfört ökat miljöengagemang. Den årliga inventeringen och riskanalyser av kemikalier har genomförts.

Ett mål är att antalet körda mil ska minska då olika tekniker genomför avhjälpande och förebyggande underhåll i olika geografiska områden till följd av projekt servicezoner.

Produktion och dess påverkan av pandemin

Produktion, inklusive MBH ²	2019	2020	Förändring
Antal beställningar	45 618	43 475	-5,2%
Antal retur	32 376	33 159	2,3%
Antal arbetsordrar rekonditionering	18 291	18 616	1,8%
Antal konsultremisser (utprovning)	1 205	1 093	-8,2%
Antal arbetsordrar teknisk service (AU och FU)	12 701	11 552	-9,0%
Antal kundtjänstamtal	22 048	20 259	-8,1%
Antal hämtordrar	19 419	18 847	-2,9%

Pandemin har påverkat produktionens alla delar, både till följd av minskade beställningar och patienters och befolkningens minskade sökfrequens, men framförallt av vårdens och omsorgens omställning till covid-19-vård.

Antalet beställningar har minskat 5,2 %.

Returerna har ökat med 2,3 % och antal arbetsordrar rekonditionering har ökat med 1,8 % jämfört med 2019.

Antalet konsultremisser för utprovning har minskat med 8,2 % varav 8 % av utprovningarna har av-/ombokats till följd av pandemin.

Antalet arbetsordrar för teknisk service har minskat med 9 % jämfört med 2019 till följd av pandemin, bland annat till följd av besöksförbuden, vilket medfört att en anhopning av förebyggande underhåll överförts till 2021.

I uppladdningstjänsten har 5 628 ärenden inkommit, en ökning med 58 % jämfört med 2019. Uppladdningstjänsten och nya tjänster i webSesam har ökat patientsäkerheten.

² Medicinska behandlingshjälpmedel som överfördes 2018.

Volymutveckling antal uthyrda hjälpmedel

Volym uthyrda hjälpmedel (exkl. MBH)	Utfall 2019	Utfall 2020	Förändring
Volym individmärkta hjälpmedel	59 420	61 120	2,6%
Volym huvudhjälpmedel	75 553	77 509	1,2%
-varav regionfinansierat (individmärkt)	49 344	51 423	4,0%
Familjeläkarenheter (Vårdval Västmanland)	32 831	34 353	4,6%
Vårdval Västmanland (centralt konto)	8 646	8 785	1,6%
Habiliteringscentrum	7 099	7 362	3,7%
Övriga regionenheter	768	923	6,6%
-varav kommunfinansierat (individmärkt)	9 935	9 628	-3,4%
Arboga kommun	524	533	1,7%
Fagersta kommun	462	449	-2,8%
Hallstahammars kommun	668	675	1,0%
Kungsörs kommun	271	262	-3,3%
Köpings kommun	1 239	1 274	2,8%
Norbergs kommun	180	226	25,6%
Sala kommun	760	658	-16,4%
Skinnskattebergs kommun	122	91	-25,4%
Surahammars kommun	348	354	1,7%
Västerås stad	5 361	5 106	-4,8%
Volym uthyrda medicinska behandlingshjälpmedel³ (MBH)	Utfall 2019	Utfall 2020	Förändring
Volym individmärkta MBH	3 884	4 063	4,6%

Endast en måttlig total volymökning har skett under året.

Totalt har kommunfinansierade uthyrda hjälpmedel minskat 3,4 %. En orsak är att flera kommuner slutat att hyra sängar och istället köper in dessa till sin verksamhet.

Antalet uthyrda individmärkta MBH har ökat med 4,6 % i jämförelse med 10 % ökning 2019.

Årets volymökning för MBH är större än övrigt sortiment. Antalet förskrivningar av individmärkta MBH har minskat med 15 % jämfört med 2019.

Under året har 7 514 tillbehör/förbrukningsartiklar levererats, en ökning med 8,8 % i jämförelse med 2019.

³ Medicinska behandlingshjälpmedel som överfördes till Hjälpmedelscentrum 2018.

Patientsäkerhet

200 avvikelser⁴ har registrerats i Synergi jämfört med 174 under 2019, en ökning med 13 %.

185 av dessa har registrerats internt, endast 15 har inkommit till Hjälpmedelscentrum.

- 24 negativa händelser/tillbud/iakttagelser med hjälpmedel inblandade jämfört med 20 förgående år, en ökning med 5 %. 12 har efter utredning anmälts till Läkemedelsverket och 2 till är på väg. En har lyfts till regionens patientsäkerhetsteam.
- 58 avvikelser till särskilda boenden p.g.a. sen anmälan av ändrad betalare, 17 % färre än 2019.
- 19 avser felaktiga leveranser.
- 13 avser elrullstolar (4 förvaring, 4 förskrivning och 5 stöld).
- 11 avvikelser avser brister i registrering vid uttag av antidecubitusmadrass⁵ från sjukhusförråd.
- 8 avser avsteg från rutin eller avsaknad av rutin.
- 5 avser klagomål från kunder.
- 15 förbättringsförslag har skickats till förskrivare, jämfört med 9 år 2019.
- 5 avser inkontinenshjälpmedel.
- 18 avser arbetsmiljö och redovisas under medarbetarperspektiv.
- 12 avser inspektioner/egenkontroller och riskbedömningar.
- 7 riskhanteringar cirkulärt flöde har registrerats.
- 5 övriga.

426 avvikelser har registrerats i webSesam vilket är samma antal som 2019.

- 361 avser felaktiga leveranser av hjälpmedel/tillbehör, en ökning med 4 % jämfört med 2019.
- 33 orsakas av fel från leverantör.
- 15 tillbud varav 5 överförts till Synergi.
- 32 övriga med ett fåtal avvikelser i olika delprocesser.
- 7 har skickats till förskrivare.
- 7 negativa händelser som överförts till Synergi.

Patientsäkerhetskulturen är hög. Det ses i en ökad vilja att registrera avvikelser liksom i proaktivt arbete i flera team. Det hållbara säkerhetsengagemanget var 87,7 %. Hantering av avvikelser sker med omedelbara åtgärder och inom en månad med analys och åtgärder. Processen vid avvikelser av medicintekniska produkter som utvecklades 2019 har god effekt.

⁴ Inkl. inspektioner/egenkontroller och riskbedömningar

⁵ En avvikelserregistrering som påbörjades i november månad och speglar bara två månaders avvikelser

Genomförda förbättringsåtgärder

- Samtliga avvikelser har tagits upp med berörd personal.
- Utbildning av logistikpersonal i insulinpumpar.
- Hjälpmedelsreparatörer har uppdaterat rutiner och nivåer på rekond/skrotning.
- Översyn av processen formgjutna insatser pågår.
- Kriterier för förskrivning av elrullstolar har setts över.
- Åtgärd på logistiken efter avvikelser om koppling larm, Bure ståplatta samt glidlakan.
- Rättat ersättningskedja.
- Tre avvikelser har lyfts till respektive team till olika översyner.
- Lagerhylla har märkts upp med information för logistikpersonal.
- Översyn rekonditionering av Vicair-dynor.
- Kontaktvägar till förskrivare utvecklas för kontakt vid uppföljning eller utbytesbehov.

126 avvikelser har skickats till leverantörer gällande leveransförsening, felleverans eller produktavvikelse i jämförelse med 238 avvikelser 2019, en minskning med 47 %. Skillnaden kan delvis förklaras i att vi inte köper produkter med stora kvalitetsproblem och dels att antalet hjälpmedel som köpts in har minskat.

Arbetsmiljöförbättringar redovisas under arbetsmiljö.

En partsammansatt riskanalys har genomförts gällande Medicintekniska rådets rekommendation om att inte förskriva tyngdtäcken. I riskanalysen har förskrivande verksamheter, fackliga företrädare och intressentorganisationerna Attention, Nationell Samverkan för Psykisk Ohälsa, Funktionsrätt Västmanland samt Autism- och Aspergerförbundet deltagit med stort engagemang.

Inkontinenshjälpmedel

Antal personer som förskrivits inkontinenshjälpmedel 2020

Åldersintervall	Kvinna	Man	Totalt
-19	142	206	348
20-64	809	513	1 322
65-79	1 677	1 323	3 000
80-	2 840	1 557	4 397
Totalt	5 468	3 599	9 067

Den totala kostnaden för inkontinenshjälpmedel blev 32 116 824 kr, en ökning med 11,4 % jämfört med 2019. En anledning är ett nytt sortiment med prishöjning per produkt liksom att förskrivningar av allt-i-ett-skydd har ökat med 32 %. Kostnaden för tappningskatetrar har minskat med 12 %.

Fler personer har förskrivits inkontinenshjälpmedel jämfört med 2019, en ökning med 14 %.
60 967 beställningar har genomförts, en ökning med 291 beställningar (0,5 %) jämfört med 2019.

För att höja grundkompetensen utvecklas förskrivarutbildningarna inkontinenshjälpmedel grund, upphandlat sortiment samt en utbildning för inkontinensombud.

I samarbete med Högskolan i Dalarna har ett fristående kostnadsfritt kurspaket erbjudits⁶ och tio förskrivare från Västmanland har genomfört utbildningen.

En dokumentationsmall, utformad enligt vårdprogrammet blåsdysfunktion/urininkontinens och Nationellt nätverk för inkontinens checklista, har införts för sjuksköterskor i primärvården för att effektivisera och standardisera journalföringen. Iterativ förskrivning har införts, se sidan 5.

Beslut utanför sortiment och regelverk

Beslut gällande hjälpmedel utanför sortiment och regelverk 1 januari - 31 december 2020

Antal beviljade beslut utanför sortiment och regelverk	Kostnad kr
Roterbar vådsäng Rotobed el	Inköpt före 2020 med delad finansieringsrisk
Ståhjälpmedel R82 Meerkat	19 700
Skyddshjälm Ribcap	1 973
Innowalk, 3 ärenden beviljade med delad finansieringsrisk	2 x 290 000, 1 kostnadsredovisas 2021
Påhängshjul till rullstol Freewheel, utanför regelverk	5 755
Förflyttningshjälpmedel Sara Stedy, 3 ärenden	2 x 12 850 samt 1 inköpt före 2020
Karbonhandske beviljad med delad finansieringsrisk	5 100 (handske), aggregat återlämnat efter testperiod
Rullstol Kelvin	Inköpt före 2020
Tyngdkrage, 2 ärenden	2 x 700
Våg till taklyft	13 286
Kylväst/-kaps, 2 ärenden utanför regelverk	kostnadsredovisas 2021
Stol Krabat	29 900
Armbandsklocka Wobl med vibration, 2 ärenden	2 x 531
Racerunner	20 000
Tyngdväst Balance	2 350
Dubbelförskrivning elrullstol/ 2 med elfunktion, 5 ärenden utanför regelverk	49 300, 80 000, 41 900, 41 800, 1 kostnadsredovisas 2021
Specialrullstol Ti-Arrow	kostnadsredovisas 2021
Trehjulig rullstol med trampor, specialanpassad	kostnadsredovisas 2021

29 ärenden har beviljats varav 4 ärenden med delad finansieringsrisk. Förutom dessa har 5 ärenden med nya varianter av drivaggregat efter upphandling hanterats i denna form och 9 ärenden har avslagits. Flera (4 st) avslag berör önskemål om dubbelförskrivning elrullstol/2 med elfunktion. Antalet ärenden är lika jämfört med 2019.

⁶ Vård och behandling vid blås- och tarmdysfunktion 7,5 hp, Grundläggande kunskap inom inkontinensvård, 4,5 hp, Vård vid tarmdysfunktion 1,5 hp och Katetervård och behandling 1,5 hp

Genomförda åtgärder till följd av pandemin

- Förebyggande underhåll av hjälpmedel på särskilda boenden stoppades av besöksförbudet.
- Rekonditioneringen förstärktes för att säkra leveranser för covid-19 och övrig vård.
- Lagernivåer av andningshjälpmedel förstärktes på lungmottagningen.
- Intensivvårdsavdelningen fick tillgång till andningshjälpmedel.
- Sängar för covid-19-vård till Kungsör, Västmanlands sjukhus Köping och Fagersta.
- Lagernivåer utökades för att säkra leveranserna trots aviserade produktionsproblem.
- En handlingsplan för prioritering av produktionen i händelse av hög frånvaro har tagits fram.
- Engångsvisir producerades för att bistå Västerås stads hemsjukvård.
- Införandet av ökat cirkulärt flöde sköts fram till oktober.
- Förskrivarutbildningar har till stor del genomförts med åtgärder för att hålla distans. Då det bedömts möjligt har deltagande online via Teams erbjudits.
- Städning av lokaler har förstärkts och följts upp.
- Interna möten har hållits i större lokal eller på distans via Teams.
- Utprovningar har genomförts på alternativa sätt, via telefonrådgivning, i förväg iordningsställt hjälpmedel till förskrivare, utprovning med enbart hjälpmedelskonsulent samt på distans.
- Det förebyggande underhållet återupptogs under hösten i alla områden.

Kommande åtgärder

Digitaliseringen fortsätter enligt programplan under kommande år.

Den ökade rekonditioneringen av försäljningshjälpmedel kommer att utvärderas under våren.

En översyn av äldre hjälpmedel som finns hos patienter har påbörjats.

Arbetet med åtgärder för ekonomi i balans fortgår.

Riktad utbildning från leverantörer till hjälpmedelsreparatörer för ökad kompetens.

Informationsstöd för rekonden läggs i ledningssystemet och länkas till Sesam.

Samlad bedömning

Genom ett stort antal åtgärder har verksamheten vidmakthållits trots pandemin. Rekonditionering av hjälpmedel har ökat. Alla andra indikatorer visar minskade behov och antalet beställningar av hjälpmedel har minskat. Verksamheten har levererat utifrån behov och förbättringsarbetet har vidmakthållits.

Effektivisering av hjälpmedelsverksamheten genom ändrade arbetssätt med digitalt stöd pågår och beräknas omfatta flera år framåt.

Patientsäkerhetskulturen har förbättrats med ökad medvetenhet om patientsäkerhetsrisker och betydelsen av att arbeta proaktivt. Verksamhetens arbete för ökad hållbarhet har ökat.

MEDARBETARPERSPEKTIV

Perspektivets processmål och löpande uppföljning omfattar följande indikatorer:

Mål	Indikator	Målvärde	Utfall 2020
HMC ska vara en attraktiv arbetsgivare	Hållbart medarbetarengagemang (HME)	Öka (83,3 år 2019)	85,5
"	Sjukfrånvaro	≤6 %	5,5 %
"	Personalrörlighet totalt	≤8,5 %	2,53 %
Löpande uppföljning	Antal rehabiliteringsärenden Antal arbetsmiljöavvikelser totalt Antal specifika arbetsmiljöavvikelser (sticksador, hot/våld)		17 18 1 (0/1)

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

Arbetsmiljö

Genomförda arbetsmiljöåtgärder:

- Utökade parkeringsplatser,
- riskanalys av cirkulärt flöde på logistiken,
- transport har skapat nya rutiner vid hämtning och lämning för säker leverans,
- förbättrad hantering av tekniskrot och batterier på ny återvinningsyta,
- nya utrymningsområden och utrymningsplaner,
- inköp av ny och säkrare bandsåg,
- utbildning i svarvteknik för att öka säkerheten,
- uppdelning av geografiska områden per tekniker för en jämnare arbetsbelastning,
- skyddsrand med inriktning minskad smittspridning och motverka hot om våld,
- larmövningar både gällande brand och hot om våld,
- distansarbetande medarbetares arbetsmiljö har följts upp⁷ med individuella åtgärder,
- åtgärder i kundtjänst med reflektionstider, teamschatt och för mindre trängsel vid disken.

Genomförda arbetsmiljöåtgärder till följd av covid-19

Riskanalys⁸ har påvisat 18 risker och 74 vidtagna åtgärder, allt ifrån uppdatering av kunskapen om basala hygienrutiner via e-utbildning med fokus på hygienprinciper och användning av personlig skyddsutrustning till rutiner vid patientbesök i hem, särskilt boende och på Hjälpmedelscentrum.

⁷ Prevents checklista för distansarbete

⁸ <https://vira.regionvastmanland.se/admin/softadmin.aspx>

Fysiska skyddsåtgärder har införts såsom skyddsutrustning, utglesning av arbetsplatser, hostskydd i personalutrymmen och utökning av tvättmöjligheter för personalkläder. Distansarbete har möjliggjorts då så varit lämpligt.

Åtgärderna för att förhindra smittspridning har medfört att det inte varit någon intern smittspridning på Hjälpmedelscentrum, men en vid studiebesök inom annan verksamhet.

Smittspårning genomförs då medarbetare insjuknat i covid-19.

Säkra kompetensförsörjning på alla nivåer

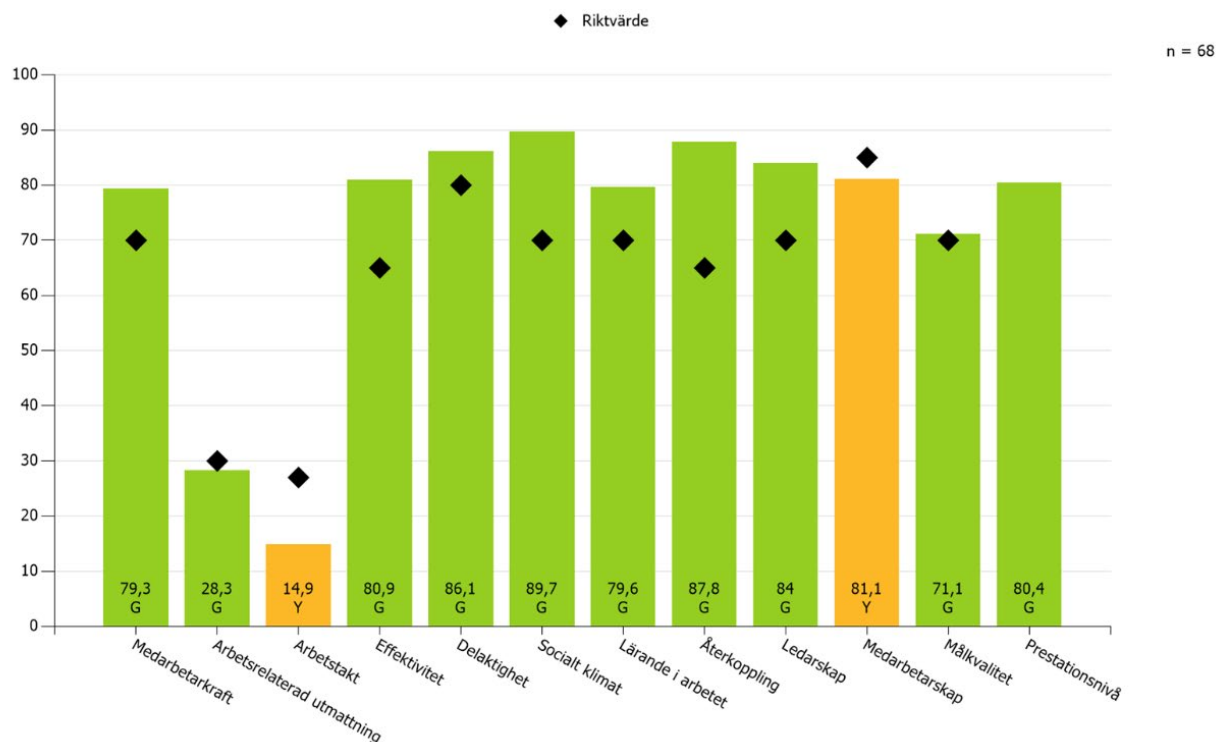
För att öka den digitala grundkompetensen har kompetensutveckling genomförts, till viss del finansierat med TLO-medel.

Kompetensförsörjningsplanen har uppdaterats.

Insatser har genomförts för sysselsättning för invånare som varit långt ifrån arbetsmarknaden.

För att öka kunskapen om forskning samt för att kunna arbeta med evidensbaserade arbetsmetoder har en kompetensutvecklingsinsats påbörjats.

Analys av det verksamhetstotala resultatet från årets medarbetarundersökning



Medarbetarenkäten⁹ visade ett förbättrat resultat i 11 av 12 indikatorer och en prestationsnivå på 80,4. Det hållbara medarbetarengagemanget (HME) har ökat från 83,3 till 85,5. Det tolkas dels som resultatet av de åtgärder som genomförts i enheterna utifrån enhetens behov och verksamhetstotalt för att tydliggöra en gemensam bild av utmaning, vision och mål och målstyrning. Andra insatser för arbetsmiljön som redovisats tidigare är också bidragande faktorer.

Sjukfrånvaro % (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående År	Innevarande År
Total sjukfrånvaro	5,4	5,5
- varav korttidssjukfrånvaro, dag 1-14	2,8	3,4
- andel långtidsfrånvaro över 60 dagar	35,9	21,0
Män	4,7	4,3
Kvinnor	6,0	6,6
Anställda -29 år	5,2	7,1
Anställda 30-49 år	4,4	5,4
Anställda 50 år-	6,1	5,2

Sjukfrånvaron har endast ökat 0,1 % jämfört med 2019, framförallt till följd av minskad långtidsfrånvaro. Korttidsfrånvaron har ökat marginellt vilkas tolkas vara en följd av åtgärder för att förhindra smittspridning samt möjliggörande av distansarbete för medarbetare med lätta symtom från övre luftvägarna och där arbetsuppgifterna möjliggjort detta.

Hjälpmedelscentrum arbetar kontinuerligt med stöd till medarbetare vid sjukdom och för att identifiera tidiga signaler på ohälsa för att förebygga sjukskrivning. Tidig uppföljning och rehabiliteringssamtal med medarbetare med tendens till ökad sjukfrånvaro har genomförts. 15 av 17 rehabiliteringsärenden har avslutats.

⁹ Höga värden är önskvärda utom på arbetsrelaterad utmattning och arbetstakt

Arbetsmiljöavvikelser (ack)

(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående År	Innevarande År
Antal negativ händelse/olycka	9	11
Antal tillbud	11	3
Antal risk/iakttagelse	4	4
Totalt antal	24	18
- varav hot och våld	5	1
- varav stickskador	0	0

Arbetsmiljöavvikelserna har minskat jämfört med 2019, framförallt till följd av minskade tillbud, inga allvarliga personskador har uppstått. Flera åtgärder har genomförts för att förebygga olycksfall, bland annat svarutbildning för anpassningstekniker, lyftteknik, översyn av arbetssätt tyngdtäcken och av förvaring av hjul på lagret.

Personalrörlighet

	2019		2020	
	Andel avgångar (%)	Antal avgångar (tv-anställda)	Andel avgångar (%)	Antal avgångar (tv-anställda)
Extern avgång egen begäran	2,57%	2	2,53%	2
Extern avgång pension	1,29%	1		
Delsumma:	3,86%	3	2,53%	2
Intern inom förvaltningen	2,57%	2		
Delsumma:	2,57%	2		
Summa:	6,43%	5	2,53%	2
Genomsnittligt antal anställda	78		79	

Kommande åtgärder

Kompetensutveckling för att öka den digitala kompetensen och kunskapen om forskning och evidensbaserade metoder fortsätter under 2021.

En handlingsplan utifrån medarbetarenkät tas fram enhetsvis i början av 2021.

En utrymningsdörr kommer att installeras i garaget, två dörrar kommer förses med glas för ökad säkerhet.

Samlad bedömning

Verksamhetens proaktiva insatser för att förhindra smittspridning har varit framgångsrika och medfört låga sjuktal. Stöd vid sjukdom och rehabilitering har genomförts liksom tidigare år.

Medarbetarenkäten uppvisar förbättrade resultat trots pågående pandemi. De insatser som gjorts för att förtydliga målkvaliteten har haft resultat.

Den ökade säkerhetsmedvetenheten och genomförda åtgärder har medfört att antalet tillbud har minskat.

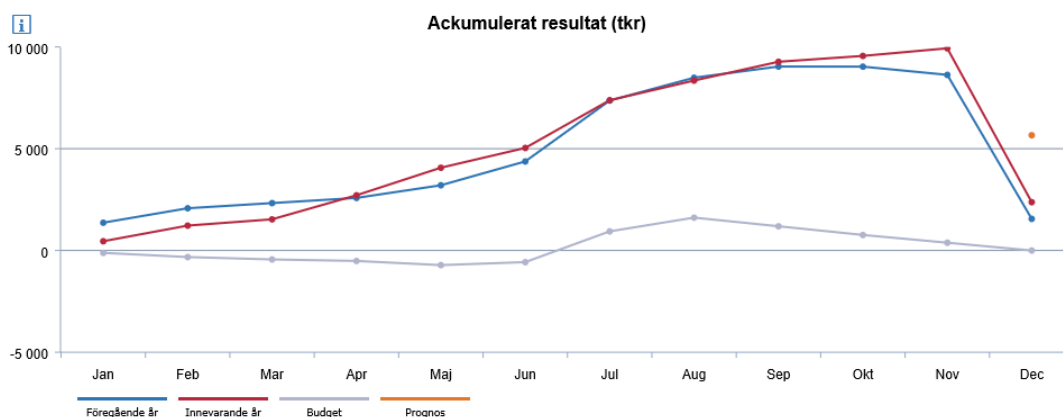
Arbetet för att öka den digitala grundkompetensen har tillsammans med åtgärder för att begränsa smittspridning medfört en ökad digital kompetens hos medarbetarna.

EKONOMIPERSPEKTIV

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

Årets resultat – översikt

Årets redovisade resultat är 2 374 tkr. Resultatet före återbetalning till kunder är 11 868 tkr.



	Bokslut 2019 tkr	Budget 2020 tkr	Bokslut 2020 tkr
INTÄKTER			
Hyra	114 402	113 608	115 753
Återbetalning av resultat	-6 215	0	-9 494
Försäljning	18 279	16 855	17 685
Egenavgifter	341	340	336
Serviceavtal	2 592	2 710	2 347
Inkontinenssamordning	1 018	1 048	1 048
Övriga verksamhetsintäkter	1 953	1 893	3 652
SUMMA INTÄKTER	132 370	136 454	131 327
KOSTNADER			
Personalkostnader	42 121	45 348	43 549
Tekniska hjälpmedel	34 007	34 325	29 955
Övriga material, varor	181	191	249
Lokaler	6 573	6 540	6 410
Frakt och transport	1 309	1 575	1 819
Avskrivningar hjälpmedel	31 376	30 145	31 769
Avskrivningar övrigt	717	674	695
IT-kostnader	3 661	4 019	3 736
Övriga kostnader	9 062	12 100	9 396
Finansiella kostnader	1 809	1 537	1 375
SUMMA KOSTNADER	130 816	136 454	128 953
RESULTAT	1 554	0	2 374

Bruttokostnadsutveckling

- Total bruttokostnadsförändring jämfört med föregående år är en minskning med 1 863 tkr och 1,4 %.
- De totala kostnaderna är 7 501 tkr lägre än budgeterat.
- Avvikelsen på 7 501 tkr beror framför allt på följande händelser:
 - Lägre personalkostnader till följd av sjukfrånvaro, utlåning av personal till covid-IVA, föräldraledigheter och vakanta tjänster delar av året samt inställd intern utbildningsdag för hela verksamheten.
 - Dämpad beställningstakt och ökad returtakt från kunder samt högre andel rekonditionerade hjälpmedel medför lägre inköp av hjälpmedel och tillbehör.
 - Ökade kostnader för värdeminskning av inventarier främst på grund av tidigare lagda inköp orsakade av pandemin.
 - Lägre kostnader för utrangering av inventarier.
- Arbetad tid
 - Den arbetade tiden är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år trots ökad frånvaro. Det förklaras av att hjälpmedelstrategen överfördes till Hjälpmedelscentrum liksom anställning av personer långt från arbetsmarknaden.

Analys av årets resultat i relation till budget – händelseöversikt

Resultatet beror framförallt på följande händelser:

- Högre intäkter för både uthyrning och försäljning av hjälpmedel som beror dels på ökat behov på grund av covid-19, dels på att kunderna inte har haft möjlighet att genomföra planerade besparingsåtgärder.
- Årets kundåterbetalning uppgår till 9 494 tkr.
- Pandemin påverkar möjligheterna att utföra avhjälpande och förebyggande underhåll hos kunder vilket har påverkat tjänsteintäkterna negativt.
- 1 647 tkr har erhållits i ersättning för merkostnader orsakade av covid-19.
- Sjukfrånvaro, utlåning av personal till covid-IVA, uttag av tillfällig föräldraledighet och vakanta tjänster under del av året samt inställd intern utbildningsdag för hela verksamheten sänker personalkostnaderna.
- Dämpad beställningstakt och ökad returtakt från kunder samt högre andel rekonditionerade hjälpmedel medför minskade inköp av hjälpmedel och tillbehör.
- Covid-19 har medfört att utbildningar ställts in, vilket medfört lägre utbildningskostnader.
- I samband med översyn av brandsäkerhet har skyltar och brandutrustning köpts in. Av arbetsmiljöskäl har även en ny dörr installerats till svetsrummet och den stora grinden in till det inhägnade området är åtgärdad.
- Ökade kostnader för avskrivning (värdeminskning) av investeringar beror dels på en investering i tvättmaskiner och torktumlare för att personalen ska ha rena arbetskläder varje dag, dels att inköp av hjälpmedel har tidigare lagts på grund av pandemin. Ökade säkerhetslager under våren av främst MBH och sängar på grund av ökat behov både inom regionen och kommunerna samt att flera leverantörer aviserade leveranssvårigheter. Utöver det har vi en tung lastbil som vi avser att sälja snarast möjligt. Den är ersatt av en ny tung lastbil.

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

En ekonomisk analys har genomförts för långtidshyra av standardsäng till verksamhet¹⁰ som visar att införande av långtidshyra medför merkostnader till följd av manuell process för hantering av avtal, registrering, uppföljning med mera. Analysen visar också att det är kostnadseffektivt att köpa säng från Hjälpmedelscentrum istället för att hyra standardsängar eller göra egna upphandlingar. Informationen om detta har medfört en förskjutning från att hyra till att köpa standardsängar till särskilda boenden.

En intern genomgång av förekomst av tjänsteköp utan avtal har visat att följsamheten till regelverk är god. Vi ser inget behov av ytterligare upphandling av tjänster.

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

¹⁰ Ej personförskrivna hjälpmedel

Säkerhetslager har minskats efter översyn under hösten.

Genomförda och planerade åtgärder för en ekonomi i balans (EiB)

Av den totala planen på 3 700 tkr fram till 2022 var utfallet 535 tkr 2019 och 1 287 tkr 2020. Den totala kostnadssänkningen hittills är 1 822 tkr.

Kategori EiB	Plan ekonomisk effekt 2020	Årets utfall	Avvikelse
Personal	24 tkr	0 tkr	0 tkr
Material och tjänster	750 tkr	1 231 tkr	481 tkr
Övriga verksamhetskostnader	0 tkr	56 tkr	56 tkr
Summa:	774 tkr	1 287 tkr	537 tkr

Personal

- Besparingen genomfördes i sin helhet 2019.

Material och tjänster

- Arbete pågår tillsammans med Förvaltningen för digitaliseringsstöd för införande av förändrat arbetssätt med stöd av digital teknik för automatisk fakturakontroll i Sesam.
- Nytt regelverk från 2020 där vissa enklare hjälpmedel i hemmet har övergått till egenansvar. Uppnådd kostnadssänkning uppgår till 371 tkr.
- Ett operativt lagerteam har bildats som arbetar tillsammans med hjälpmedelsteamerna för att optimera lagernivåer. Genomgång av lager i servicebilar och fasta inköpskvantiteter i Sesam, översyn av högfrekventa artikelgrupper, nivån på säkerhetslager och administrativa avgifter från leverantörer är exempel på aktiviteter. Hittills uppnådd besparing uppgår till 341 tkr.
- Flera områden har upphandlats. Hittills har kostnaderna sänkts med 519 tkr, vilket främst avser batterier och respiratorer. Flera upphandlingar pågår eller kommer att startas.
- En förstudie är gjord avseende att vissa försäljningshjälpmedel lämnas tillbaka till HMC, rekonditioneras och återanvänds. En pilot startade vecka 41 efter en viss förskjutning på grund av covid-19.

Övriga verksamhetskostnader

- Verksamhetsintern säkerhetssamordnare avslutad vilket medför en besparing på 56 tkr.

Kommentar Ekonomi i balans

Införande av förändrat arbetssätt med stöd av digital teknik för automatisk fakturakontroll i Sesam beräknas ske 2021. Det kommer att spara både tid och resurser samt kvalitetssäkra processen.

Arbetet med lageroptimering pågår och fortsätter kommande år. Det är ett stort arbete som involverar många delar.

Merkostnader covid-19

Kontogrupp	Utfall 2020	Kommentarer
Personalkostnader	0 tkr	Kostnaderna för sjuklön har ökat med 57 % under perioden april - december jämfört med föregående år, men det är svårt att veta hur mycket som är orsakat av covid-19. Dessutom har personal lånats ut till covid-avdelningar på sjukhuset under del av året, vilket sänker personalkostnaderna.
Material och tjänster	214 tkr	Främst arbetskläder, hostskydd, munskydd, handsprit, handskar, visir och informationsmaterial.
Hjälpmedel och tillbehör	1 643 tkr	Främst ökat behov av sängar och madrasser både inom Västmanlands sjukhus och kommunerna. Utökning av säkerhetslager av både andningshjälpmedel och tillbehör hos lungkliniken. Tio insulinpumpar köptes in efter avstämning med förskrivarna när leverantören aviserade leveranssvårigheter. Nio av dessa uttrangerades i december 2020. På grund av ny teknik i de nya pumparna som kom i september 2020 är det ingen som vill förskriva modellen som köptes in i mars.
Summa:	1 857 tkr	

Investeringsredovisning
Investeringar - bokslut 2020, belopp i tkr

Hjälpmedel varav:	Bokslut 2019	Budget 2020	Bokslut 2020
Förflyttning	14 266	16 292	10 939
Kommunikation/kognition	3 848	4 799	3 243
Behandling	8 680	10 346	9 095
Insulinpumpar	2 722	3 370	3 897
MBH	4 451	5 616	2 293
Övriga hjälpmedel	4 427	4 877	4 678
Övriga maskiner och inventarier	294	0	84
Bilar och transportmedel	959	0	845
Summa	39 647	45 300	35 074

Resultat, analys

Från 2019 års investeringsbudget har outnyttjad del på 2 247 tkr överförs till 2020 och den har nyttjats till inköp av hjälpmedel samt 3 tvättmaskiner och 2 torktumlare för att uppnå basala hygienrutiner.

Från 2018 års investeringsbudget har outnyttjad del på 950 tkr överförs till inköp av en tung lastbil. Upphandlingen påbörjades 2019 och har avslutats. Anskaffningsvärde var 845 tkr.

Minskningen av investeringar i förflyttningshjälpmedel jämfört med föregående år består främst av motordrivna rullstolar 2 276 ktr (57 %), manuella rullstolar 653 tkr (19 %) och rollatorer 625 tkr (19 %).

Även inom MBH ser vi minskningar inom alla produktgrupper med totalt 2 158 tkr (48,5 %). Områdena andningshjälpmedel har minskat med 1 123 tkr (38 %), syrgas 350 tkr (60 %), hostmaskiner 305 tkr (58 %). Ingen nutritions pump köptes in 2020 jämfört med två föregående år (380 tkr).

Inköp av vissa hjälpmedel har tidigare lagts på grund av covid-19. Vårens ökade säkerhetslager av främst MBH och sängar har nu återgått till normala nivåer. Returer av sängar ökade efter sommaren.

Även inköp av insulinpumpar motsvarande ca 1-2 månaders behov tidigare lades enligt överenskommelse med förskrivarna under våren, då leverantören aviserade leveranssvårigheter. Ett nytt avtal trädde ikraft i september 2020 och i det ingår en ny modell av insulinpump som förskrivarna anser är betydligt mer patientsäker. Därför vill de inte förskriva den modell av insulinpump som köptes in under mars 2020. Det medför att nya insulinpumpar köps in vid förskrivning.

Av behandlingshjälpmedlen stod tyngdtäcken för en ökning på ca 600 tkr till följd av intensivt arbete på barn- och ungdomspsykiatri (BUP) under våren. Arbetssättet har ändrats från att förskrivarna själva kunde förskriva tyngdtäcken i webSesam till att hjälpmedelskonsulent alltid måste konsulteras och vi ser nu att inköpsbehovet har dämpats. Dessutom har 2 bladderscan köpts in för uthyrning till särskilt boende och hemsjukvården i Västerås stad.

Pandemin har medfört färre förskrivningar av hjälpmedel samtidigt som returer och rekonditionering har ökat något. Det har medfört minskat investeringsbehov. Av 2020 års investeringsbudget på totalt 45 300 tkr överförs 13 318 tkr till nästa år.

Samlad bedömning

Det pågående arbetet med lageroptimering förväntas ge effekt på framtida investeringsbehov. Ett operativt lagerteam har bildats. Teamet arbetar initialt med att analysera parametrar i verksamhetssystemet Sesam som styr beställningspunkter och orderstorlek. Genomgång av lager i servicebilar, översyn av högfrekventa artikelgrupper och nivån på säkerhetslager är andra exempel på aktiviteter som har genomförts under året.

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 2021-02-26.

Diarienummer: RV_{xxxx}

BILAGOR

1. Verksamhetsrapport
2. Investeringsbilaga
3. Tabell för förvaltningsanpassad intäkts- och bruttokostnadsredovisning och avvikelse helårsprognos