



Region  
Västmanland



# Hjälpmedelscentrum 2021

Verksamhetsplan med aktiviteter

# Inledning

Hjälpmiddelscentrum ska vara ett självklart val för Region Västmanland och länets kommuner och vara välkänt av förskrivare, person med funktionsnedsättning, vård- och omsorgspersonal inklusive chefer/beslutsfattare samt allmänhet.

Hjälpmiddelscentrum ska ha ett stort informationsutbud inom hjälpmedelsområdet lättillgängligt via regionens webbplats, 1177.se, e-tjänster, telefon och vid besök.

Hjälpmiddelscentrum ska bedriva hjälpmedelsverksamheten på ett miljövänligt, säkert och kostnadseffektivt sätt med en hög servicenivå.

Förskrivning av hjälpmedel ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och forskning och utveckling om hjälpmedel ska stimuleras i syfte att förbättra kunskapen kring hjälpmedel.

Hjälpmiddelscentrum ska bemöta personer med funktionsnedsättning på ett respektfullt, serviceinriktat och professionellt sätt. Delaktighet och helhetssyn av personens livssituation ska prägla kontakt och förskrivning. Barns behov ska särskilt tillvaratas. Information om alternativa hjälpmedel ska ges för att personen själv ska kunna välja när det finns likvärdiga alternativ. Person med funktionsnedsättning som har störst behov ska ges företräde till hjälpmedel.

## Innehållsförteckning

Inledning .....	2
Hjälpmiddelscentrum, det självklara valet .....	3
Hjälpmiddelscentrums grunduppdrag .....	4
Planering och uppföljning .....	5
Invånare/patient .....	6
Verksamhet/process .....	8
Medarbetare .....	10
Ekonomi .....	12



# Hjälpmiddelscentrum, det självklara valet

De närmaste åren förväntas folkmängden i Sverige öka historiskt mycket. Befolkningen blir allt äldre och de som arbetar färre. Hjälpmedel är ett sätt att möta de nya ökande behoven. Uppskattningsvis var femte invånare i Västmanland använder hjälpmedel, en möjlighet att leva ett aktivt och självständigt liv. Allt mer vård sker i hemmet och då behövs fungerande hjälpmedel.  
"Tiden att stå still är slut – vi måste tänka nytt"

## **HMC möter ökad efterfrågan med god tillgänglighet och god arbetsmiljö genom:**

- Smarta och effektiva arbetssätt
- Tydliga servicenivåer och prioritetsordning
- Effektivt resursutnyttjande

## **Smarta och effektiva arbetssätt**

En workshop gjordes med alla medarbetare 2018 där kunskaper om förbättringsområden i verksamheten togs till vara. Förslagen på hur vi kan jobba smartare och mer effektivt handlade bland annat om att utveckla digitala tjänster, men även om att använda systemens fulla potential och att städa bort onödigt tidsödande processer. Vi behöver utveckla vår digitala

kompetens och följa med i den digitala utvecklingen. Forskning och evidens kring hjälpmedel har stor betydelse vid införande av nya produkter och en satsning görs på att öka kompetensen och förståelsen kring forskning och evidens hos medarbetarna.

## **Tydliga servicenivåer och prioritetsordning**

I målbildsarbetet är en viktig aspekt att enas om vad som är rätt servicenivå.

I takt med huvudmännens ökade press för ekonomi i balans måste vår verksamhet förändras i enlighet med kundernas behov. Till exempel kan vi erbjuda att huvudmännen köper hjälpmedel från HMC istället för att göra egna upphandlingar. Vi uppdaterar regelverk och ser över våra lagernivåer.

## **Effektivt resursutnyttjande**

Vi satsar på att behålla våra kompetenta och erfarna medarbetare genom att stärka och utveckla dem så att de kan fortsätta att bidra i en mer digital värld med nya arbetssätt. Det nya regelverket för medicintekniska produkter (MDR) ställer bland annat krav på spårbarhet, säkerhet och prestanda.



# Hjälpmedelscentrums grunduppdrag

Hjälpmedelscentrum ska ha specialist-kunskaper om hjälpmedel och funktionsnedsättning inom rörelsehinder, kommunikation och kognition samt medicinska behandlingshjälpmedel och medverka till att personer med funktionsnedsättning ska få tillgång till hjälpmedel för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet och självständighet.

## I uppdraget ingår:

- Utprovning, konsultation och rådgivning till förskrivare, anpassning och specialanpassning av hjälpmedel.
- Tillhandahålla hjälpmedel genom att besluta om sortiment, upphandla, anskaffa, lagerhålla, transportera samt rekonditionera hjälpmedel.
- Underhålla hjälpmedel vilket omfattar besiktning, förebyggande och avhjälpande underhåll av hjälpmedel som finns hos person med funktionsnedsättning och vårdgivare.
- Föra register över hjälpmedel och vem som har dessa.
- Utbilda och informera förskrivare av hjälpmedel, person med funktionsnedsättning, vård- och omsorgspersonal, anhöriga och allmänhet.
- Svara för informations- och samordningsfunktion för inkontinenshjälpmedel.
- Hjälpmedelscentrum ska också erbjuda hjälpmedel enligt ansvar 4 samt service av verksamhetsutrustning enligt ansvar 4 hjälpmedel till huvudmännen.

## En vanlig dag på HMC

- 88 personer ringer till kundtjänst
- 180 hjälpmedel beställs och levereras
- 128 hjälpmedel kommer tillbaka
- 72 hjälpmedel rekonditioneras
- 50 reparationer och annan service utförs
- 5 utprovningar utförs på HMC
- 525 förpackningar inkontinenshjälpmedel beställs
- 81 500 hjälpmedel är uthyrda



# Planering och uppföljning

Hjälpmiddelscentrum ingår i hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från regionplanen.

Förvaltningen ska bedriva, planera för och tillhandahålla en jämlik, säker och tillgänglig hälso- och sjukvård av god kvalitet i Västmanland. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från regionplanen och dess uppdrag.

Utifrån regionplanens inriktning har förvaltningen definierat nedanstående övergripande målsättningar:

## Rätt vård i rätt tid

Vi gör rätt från början, ger god vård på rätt vårdnivå och har en hög tillgänglighet.

## Säker vård

Vi har en hög medicinsk kvalitet med en stark patientsäkerhetskultur och ett lågt antal vårdskador.

## Vård anpassad till våra resurser

Vi har rätt kompetens och bemanning och en ekonomi i balans.

## Hjälpmiddelscentrum

För att skapa delaktighet kopplas verksamhetsplanen till medarbetarens individuella mål som tas fram i samband med medarbetarsamtalet och beskrivs i medarbetarens kompetensutvecklingsplan.

Ständiga förbättringar utgör ett grundläggande förhållningssätt som genomsyrar allt förbättrings- och utvecklingsarbete.

Hjälpmiddelscentrum har förutom resultatdialog med förvaltningen också resultatdialog med Hjälpmedelsnämnden och redovisning av bland annat:

- Måluppfyllelse utifrån verksamhetsplan och mätplan
- Planerade aktiviteter för att nå måluppfyllelse
- Åtgärder för att hantera uppkomna avvikelser

Verksamhetschefen följer upp verksamheten tillsammans med ledningsgrupp. Den individuella medarbetaren följs upp av respektive chef i det årliga medarbetarsamtalet.

Planering och uppföljning görs också vid samverkansmöten med fackliga organisationer.

Invånarna ska ha stort förtroende för regionens tjänster  
Tillväxten ska vara hållbar i hela regionen  
Invånarnas hälsoläge ska vara gott och jämlikt

En god och  
jämlik hälsa

Fortsatt arbete för en god och jämlik vård  
via användning av hjälpmedel

Medicinsk teknik/hjälpmedel har stor betydelse  
för att klara egenvård och vårdbehov i hemmet

Öka informationen om hjälpmedel och Hjälpmedelscentrum  
och nyttan av att använda hjälpmedel till kommunpolitiker  
och medborgare

Nöjda invånare i en  
attraktiv region

Utveckla det digitala stödet för ökad  
egenvård med stöd av tjänstedesign  
för ökad användarvänlighet

Hjälpmedelscentrums grunduppdrag



# Invånare/patient

## Processmål

Upplagd nöjdhet hos patient, mer än 90%

Upplagd delaktighet hos patient, mer än 90%

Åtgärd	Ansvarig
Hjälpmiddelscentrum ska möta efterfrågan genom förbättrade arbetssätt med stöd av digital teknik	Joakim Davis/Helena Dahlberg
Innovationsstödande arbete via innovationsteam och i utställningen	Joakim Davis
Erbjuda utbildningsinsatser för vård- och omsorgspersonal	Helena Dahlberg
Utbildning av inkontinensombud	Merima Palic
Utbildning av förskrivare av inkontinenshjälpmedel	Merima Palic
Utveckla instruktionsfilmer som stöd för egenvård	Kerstin Berg Mörén
Verka för att kunna erbjuda digitala vårdmöten	Helena Dahlberg
Uppföljning av jämställdhetsperspektivet i förskrivarutbildningarna	Helena Dahlberg
Insatser kring barnkonventionen	Helena Dahlberg
Undersöka delaktighet och nöjdhet med nationell patientenkät	Helena Dahlberg
Hälsofrämjande och förebyggande insatser ska ske till invånare/ befolkning	Enhetschefer
Information om hjälpmedelsverksamheten ska erbjudas till politiska beslutsfattare i berörda nämnder	AnneChristine Ahl/ Liselotte Eriksson
Ökad information om hjälpmedel till invånare/ befolkning i olika kanaler	Kerstin Berg Mörén

Verksamheten ska bedrivas på rätt nivå, med god tillgänglighet, god kvalitet och med god hushållning av resurserna



Hjälpmedelscentrums grunduppdrag





# Verksamhet/process

## Processmål

Öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster

Andel patienter som erbjudits tid för utprovning inom 15 arbetsdagar, 80 %

Andel patienter som fått reparation/service slutförd inom 5 arbetsdagar, 83 %

Andel besvarade telefonsamtal hos kundtjänst, 95 %

Andel leveranser på planerad leveransdag, 95 %

Minska CO2-utsläpp enligt körda mil per uthyrda hjälpmedel

Åtgärd	Ansvarig
Genomföra program Ökat digitalt stöd	Emira Havdic Cof
Antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster ska öka.	Helena Dahlberg
Vid nyinköp upphandla fordon med fossilfritt drivmedel (HVO)	Johan Eriksson
Utvärdera pilotgenomförande av ökad återanvändning av försäljningsartiklar	Joakim Axelsson
Minskad körsträcka genom effektiviserad avhjälpande underhåll	Johan Eriksson/Joakim Davis
Utbyte av kabinettdeinfektor	Johan Eriksson
Medverka i utvecklingen för nära vård	AnneChristine Ahl
Genomföra åtgärder för att stödja förskrivarna att efterleva hjälpmedelshandbokens regelverk	Liselotte Eriksson
Delta i forskning och utvecklingsprojekt Mollii och utveckla modell för införande av nya avancerade hjälpmedel i samarbete med Habiliteringscentrum	Helena Dahlberg
Medverka till ordnat införande av hjälpmedel	AnneChristine Ahl

Hjälpmiddelscentrum ska vara  
en attraktiv arbetsgivare och en professionell uppdragsgivare

Hjälpmiddelscentrum ska vara en  
attraktiv arbetsplats

Kompetensutveckling om god och nära vård  
för att möta framtidens hälso- och sjukvård



**Stolta  
och engagerade  
medarbetare och  
uppdragstagare**

Öka den digitala kompetensen för en  
effektiv verksamhet med hög kvalitet

Kompetensutveckling för att kunna  
medverka i forskning och innovation  
samt arbeta med evidensbaserade arbetsmetoder

Hjälpmiddelscentrums grunduppdrag



# Medarbetare

## Processmål

Hållbart medarbetarengagemang (HME),  
målvärde 83

Sjukfrånvaro, högst 6 %

Personalrörlighet, högst 8 %

Prestationsnivå, målvärde 77 %

Åtgärd	Ansvarig
Undersöka och riskbedöma arbetsmiljön enligt handlingsplan	Chefer
Utbildning om bemötande för att förebygga hot och våld	Enhetschefer
Genomföra handlingsplan efter medarbetarenkät	Chefer
Möjliggöra distansarbete	Chefer
Riskbedöma och förhindra smittspridning	Chefer
Förebygga sjukdom och ohälsa genom tidig dialog mellan medarbetare och chef samt aktivt rehabiliteringsarbete	Chefer
Insats till sysselsättning för invånare som står långt ifrån arbetsmarknaden	Chefer
Kompetensutveckling för ökad kunskap om forskning, innovation och evidensbaserade arbetsmetoder	AnneChristine Ahl/Helena Dahlberg
Öka den digitala grundkompetensen målgruppsanpassat	Kerstin Berg Mörén
Genomföra och uppdatera kompetensförsörjningsplan	Chefer
Alla medarbetare ska ta del av information kring nära vård	Chefer

Regionens finansiella ställning ska vara god  
och fastställt ekonomiskt resultat ska uppnås



**En stark och  
uthållig ekonomi**

Hjälpmedel minskar kostnad  
i ett samhällsperspektiv

Hälsoekonomiska analyser ska  
användas för ekonomi i balans

Verka för samordningsvinster genom  
gemensamma upphandlingar med flera  
huvudmän då så är lämpligt

Optimal lagerhantering

Hjälpmedelscentrums grunduppdrag



# Ekonomi

## Processmål

Verksamheten bedrivs inom fastställd budget.

Åtgärd	Ansvarig
Budgetuppföljning genomförs av ansvarstagande chefer med hjälp av löpande uppföljning med särskilt fokus på Ekonomi i balans	Annika Nyman
Följa nationell utveckling av hjälpmedel och utveckling på allmän marknad, speciellt för hjälpmedel som inte kräver hälso- och sjukvårdspersonal för utprovning, inte behöver följas upp och som sannolikt inte riskerar skada eller tillbud, samt ge förslag till handboksförändringar	Helena Dahlberg/ Liselotte Eriksson
Hälsoekonomiska analyser ska användas i samband med införande av nya hjälpmedel och vid analys om utbudsbegränsning	AnneChristine Ahl
Öka andelen upphandlade hjälpmedel och verka för samordningsvinster via gemensamma upphandlingar i 7-klövern	Joakim Davis
Utveckla modellen för lageroptimering och genomföra de åtgärder som är beslutade av HMC:s ledningsgrupp	Johan Eriksson



Hjälpmedelscentrum  
721 31 Västerås  
021-17 30 48  
[www.regionvastmanland.se](http://www.regionvastmanland.se)