

Hjälpmedelscentralens kvalitetsuppföljning för hjälpmedel inom hälso- och sjukvård

Denna uppföljningsplan anger måltal gällande kvaliteten för de olika tjänsterna i respektive avtal/överenskommelse och vad som ska rapporteras. Hjälpmedelscentralen ska ta fram två kvalitetsrapporter, en för Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel och en för Överenskommelse för personligt förskrivna medicintekniska produkter inom Västra Götalandsregionen.

Hjälpmedelscentralen redovisar nyckeltalen per tertial och skickar rapporten ca två veckor efter avslutat tertial. Samordning.hjalpmedel@vgregion.se är mottagare av kvalitetsrapporterna.

Beredningsgruppen Avtal & Överenskommelse och Ledningsrådet för hjälpmedel tar del av och analyserar kvalitetsrapporterna.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Patientsäkerhet Målsättning: <i>att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.</i>	<i>Medicintekniska avvikelser:</i> • Antal • Produkter • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial • Avvikelse rapporterad av Hjälpmedelscentralen Hjälpmedelscentralen beskriver om det finns avvikelser i antalet gällande specifika produkter.	Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete. Ger även underlag till upphandlingsarbetet.
Följande typer av felrapporter är kategoriserade som patientsäkerhetsrisk: ○ Utebliven/sen leverans av order ○ Ej komplett leverans ○ Trasigt gods vid leverans ○ Levererad vara stämmer ej med specifikation ○ Utebliven hämtning ○ Leverans till fel adress ○ Smutsigt gods vid leverans ○ Brist i buffertförråd (automatpåfyllnad) ○ Anmärkning på utfört/ej utfört underhåll ○ Anmärkning på montering/installation	<i>Felrapporter:</i> • Totalt antal inkomna felrapporter • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmedelscentralen beskriver om det finns felrapporter som avviker i antal, vidtagna och planerade åtgärder.	Få kunskap om antalet felrapporter, felrapporter som avviker, samt Hjälpmedelscentralens vidtagna och planerade åtgärder. Felrapporterna utgör underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Leveranssäkerhet <i>Målsättning: att säkerställa att beställd produkt och tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.</i>	• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %). • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmedelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltal, samt vidtagna och planerade åtgärder.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient får förskrivet hjälpmedel levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.
	• Andel akuta leveranser av hjälpmedel, med leveranstid inom 7 vardagar, som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning (mål 100 %). • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmedelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltal, samt vidtagna och planerade åtgärder.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient vid akut behov av förskrivet hjälpmedel får detta levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Tillgänglighet <i>Målsättning: att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för patient och förskrivare.</i>	- Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter (mål 80 %) - Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmiddelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltal, samt vidtagna och planerade åtgärder.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte fördröjer förskrivningsprocessen.
	- Andel konsultationstider som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning (mål 90 %). - Andel akuta konsultationstider som erbjudits inom 5 vardagar efter mottagen beställning (mål 100 %). - Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmiddelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltal, samt vidtagna och planerade åtgärder.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte fördröjer förskrivningsprocessen.

	• Andel utförda förebyggande underhåll/besiktningar som utförts enligt tillverkarens anvisning. • Andel utförda underhåll som utförts fördelade på: ○ avhjälpande (inom 10 vardagar) ○ akuta (inom 8 arbetstimmar) ○ jourreparationer (inställelsetid 5 timmar, ej inom HjMB) • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmedelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltal, samt vidtagna och planerade åtgärder.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte påverkar patients tillgång till funktionellt fullgott hjälpmedel.
--	--	--

ÖVRIGA KATEGORIER AV FELRAPPORTER	NYCKELTAL	SYFTE MED MÄTNING
Följande typer av felrapporter är kategoriserade inom kommunikation och samverkan: • Administration/E-faktura • Fel på köpartikel inom garantitid • Lång svarstid • Felaktig artikelinformation • Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar • Anmärkning på uppackning i buffertförråd • Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning • Bemötande	• Totalt antal inkomna felrapporter • Jämförelse med motsvarande period löpande för de senaste tre åren, per tertial Hjälpmedelscentralen beskriver om det finns felrapporter som avviker i antal, samt vidtagna och planerade åtgärder	Få kunskap om antalet felrapporter, felrapporter som avviker, samt Hjälpmedelscentralens vidtagna och planerade åtgärder. Felrapporterna utgör underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare.