

A light blue map of the West of Sweden region, showing county boundaries. The map is centered on the text.

Rapport Utvärdering Samarbetsavtal 2025

Hösten 2025



2026-01-12
Henric Wichmann
Anette Alfredsson
Samverkansfunktionen för hjälpmedelsfrågor

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning.....	4
Bakgrund.....	4
Syfte med utvärderingen.....	5
Utvärderingskriterier och övergripande frågeställningar	5
Metod.....	5
Statistik	5
Granskning av dokumentation	5
Fokusgrupper	6
Resultat	6
Statistik från Försörjningsförvaltningen	6
<i>Samarbetsavtal hjälpmedel, Specifikation gällande tjänster.....</i>	6
<i>Samarbetsavtal förbrukningsartiklar, specifikationer gällande tjänster. 9</i>	9
Resultat utifrån granskning av dokumentation	11
<i>Samarbetsavtal hjälpmedel.....</i>	11
<i>Samarbetsavtal förbrukningsartiklar</i>	12
Resultat från fokusgrupper	12
Leveranstider.....	12
Tillgänglighet.....	13
Övriga avtalsrelaterade synpunkter som lämnades av fokusgrupperna ...	14
Sammanfattande analys och bedömning.....	14
Förslag på fortsatt hantering.....	15
Bilaga 1.....	16
Bilaga 2.	20

Sammanfattning

Utvärdering har skett av två samarbetsavtal som reglerar den gemensamma försörjningen av hjälpmedel och förbrukningsartiklar i Västra Götaland: *Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel (Samarbetsavtal hjälpmedel)* samt *Samarbetsavtal för försörjning av nutritionsprodukter och förbrukningsartiklar vid blås- och tarmdysfunktion (Samarbetsavtal förbrukningsartiklar)*.

Utvärderingen bygger på statistik, granskning av dokumentation och två genomförda fokusgrupper med vårdgivarrepresentanter.

Statistik visar att leveranssäkerheten och tillgängligheten generellt har varit hög i båda avtalen. Telefontillgängligheten har enligt statistiken i huvudsak uppfyllt uppsatta mål, vilket också bekräftas av fokusgruppernas upplevelser. Avhjälpande underhåll (reparation) på hjälpmedel uppfyller i huvudsak måltalen, men fokusgrupperna pekar på behov av tydligare definitioner och kortare ledtider för att tillgodose akuta behov.

Kostnadsutvecklingen har präglats av stigande inköspriser och ökande patientantal, vilket lett till ökade genomsnittliga kostnader över tid.

Innehållet i specifikationer och i guide till *Samarbetsavtal hjälpmedel* har successivt vidareutvecklats sedan avtalsstart. *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar* har genomgått färre förändringar, men bedöms vara i behov av uppdatering, bland annat med anledning av genomförda organisationsförändringar inom Försörjningsförvaltningen.

Sammantaget bedöms samarbetsavtalen vara ändamålsenliga. För att fortsatt möta verksamheternas och patienternas behov krävs dock vissa justeringar och förtydliganden. I rapporten föreslås därför att ledningsrådet ger beredningsorganisationen i uppdrag att ta fram en handlingsplan för identifierade förbättringsförslag.

Inledning

Bakgrund

Ansvar för förskrivning av personliga hjälpmedel är knutet till hälso- och sjukvårdsansvaret enligt Hälso- och sjukvårdslagen. I Västra Götaland styrs ansvarsförhållanden av *Hälso- och sjukvårdsavtalet i Västra Götaland* och till vissa delar i *Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel*. En gemensam hjälpmedelsförsörjning ses som en förutsättning för att hälso- och sjukvårdsansvaret enligt gällande hälso- och sjukvårdsavtal ska kunna följas inom hjälpmedelsområdet.

Inom hjälpmedelsområdet finns två Samarbetsavtal för gemensam försörjning av hjälpmedel i Västra Götaland, *Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel (Samarbetsavtal hjälpmedel)* samt *Samarbetsavtal för försörjning av nutritionsprodukter och förbrukningsartiklar vid blås- och tarmdysfunktion (Samarbetsavtal förbrukningsartiklar)*. Samarbetsavtalen tillämpas för de hjälpmedel där kommuner och Västra Götalandsregionen (VGR) har delat kostnadsansvar, beroende vilken huvudman som har hälso- och sjukvårdsansvar för patienten.

Avtalen har tecknats mellan länets 49 kommuner och VGR. Båda avtalen består av ett huvuddokument med tillhörande specifikationer som bland annat beskriver vilka tjänster som ingår, finansiell samverkan och samarbete och styrning. Till *Samarbetsavtal hjälpmedel* finns en avtalsguide som innehåller kompletterande beskrivningar av tjänsterna.

Den gemensamma ambitionen med de båda samarbetsavtalen är att patienter i Västra Götaland ska få tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel och förbrukningsartiklar på lika villkor, samt en god service oavsett bostadsort och huvudman. Samarbetsavtalen ska bidra till att bibehålla och vidareutveckla en långsiktig och förtroendefull samverkan.

För personliga hjälpmedel har *Samarbetsavtal hjälpmedel* tillämpats sedan 2015. Nuvarande avtal tecknades 2017-10-01 och har utvärderats avseende ekonomi och kvalitet 2019 samt 2022. *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar* tecknades 2018-05-01 och denna utvärdering är den första som görs för detta avtal. I båda samarbetsavtalen anges att Ledningsrådet för hjälpmedel ansvarar för uppföljning och utvärdering, men tidsangivelser saknas för *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar*.

Syfte med utvärderingen

Syftet med utvärderingen var att

- följa upp utvecklingen av ekonomi, kvalitet och tjänster sedan avtalsstart för respektive avtal
- analysera och utvärdera om nuvarande två samarbetsavtal är ändamålsenliga utifrån krav och behov.

Utvärderingskriterier och övergripande frågeställningar

Övergripande utvärderingsfrågor kopplat till utveckling sedan avtalsstart:

- Har åtaganden i respektive avtal genomförts utifrån uppsatta mål?
- Vilka förändringar har gjorts i specifikationer eller avtalsguide under respektive avtalstid?

Övergripande utvärderingsfrågor kopplat till innehåll:

- Upplever vårdgivare att nuvarande två Samarbetsavtal för hjälpmedel och förbrukningsartiklar tillgodoser behovet, samt främjar en god och nära vård?
 - Har vårdgivarna fått indikationer på att Försörjningsförvaltningen inte uppfyller uppsatta mål gällande tillgänglighet? (till exempel svarstid i telefon, leverans)
 - Finns det områden i samarbetsavtalen som ”skaver” eller inte fungerar optimalt?

Metod

Data har samlats in genom tre olika metoder:

- Statistik
- Granskning av dokumentation
- Fokusgrupper

Statistik

Statistik över måluppfyllelse för kvalitetsindikatorer och kostnadsutveckling för respektive avtal har inhämtats från Försörjningsförvaltningen. För *Samarbetsavtal hjälpmedel* har även statistik för 2016 tagits med då samma måltal gällde för tidigare samarbetsavtalet mellan 2015-10-01 – 2017-09-30.

Granskning av dokumentation

Innehåll och genomförda förändringar i samarbetsavtalens specifikationer samt i guide till *Samarbetsavtal hjälpmedel* har granskats.

Fokusgrupper

Fokusgrupper med vårdgivarrepresentanter som har god insikt i hjälpmedelsområdet. Inbjudan skickades till samtliga representanter i beredningsgrupp Avtal & Överenskommelse och beredningsgrupp LMN. Representanterna i dessa beredningsgrupper hade också möjlighet att sprida inbjudan vidare till andra personer i sina respektive nätverk.

Resultat

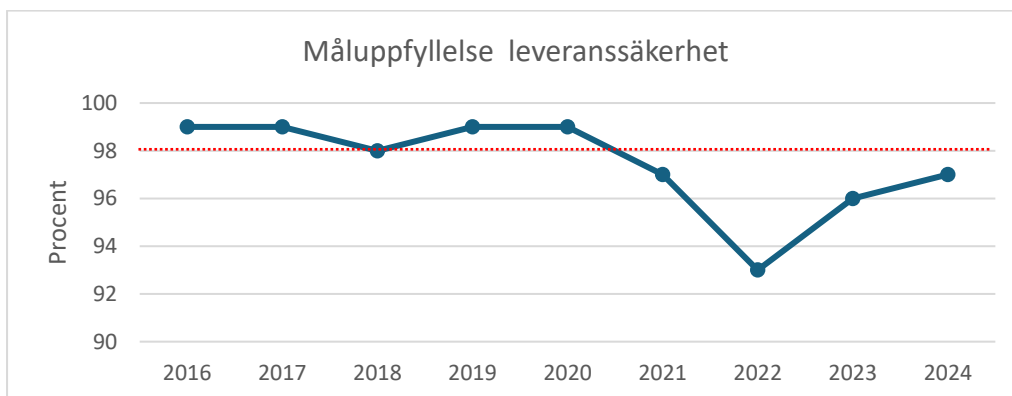
Statistik från Försörjningsförvaltningen

Samarbetsavtal hjälpmedel, Specifikation gällande tjänster

Leveranssäkerhet/leveransgrad

Leveranssäkerhet innebär andel beställda produkter som levererats inom avtalad tid. Avtalade leveranstider är inom 7 vardagar för lagervara och inom 17 vardagar alternativt över 17 vardagar för beställningsvara. Målet för leveranssäkerhet är 98 %. Akuta leveranser ska vid behov kunna ske inom 24 timmar.

Kvalitetsuppföljning av leveranssäkerhet har gjorts regelbundet sedan 2016, men då Hjälpmedelscentralens rapportering har ändrats över tid är statistiken inte helt jämförbar. Nedanstående graf i figur 1 är därför summerad på övergripande nivå. Nedåtgående kurva för 2021 och 2022 härrör till leveranssvårigheter under pandemin.



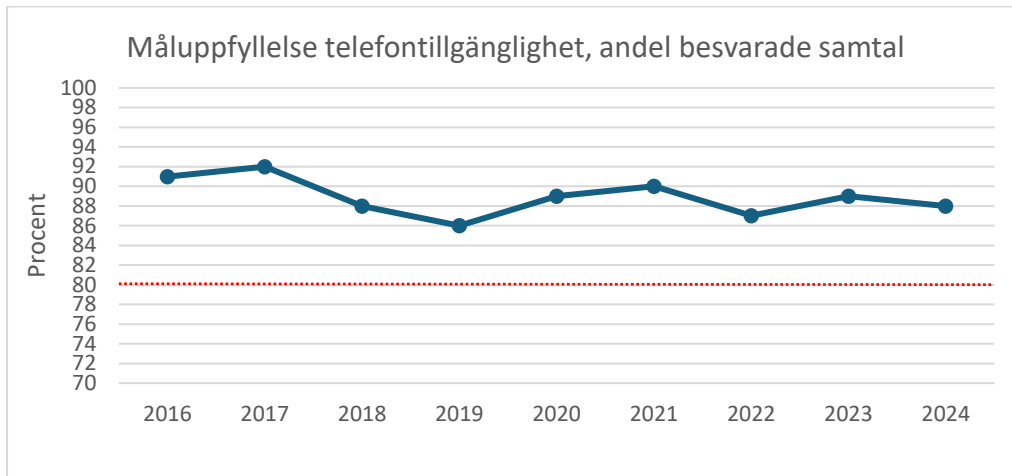
Figur 1. Redovisning av måluppfyllnad av Hjälpmedelscentralens leveranssäkerhet.

Akuta leveranser har genomgående haft en måluppfyllnad på 100 %.

Telefontillgänglighet

Målnätet för telefontillgängligheten till Hjälpmedelscentralens kundtjänst är att minst 80 % av samtalen besvaras inom 5 minuter.

Mätning av telefontillgängligheten går inte att selektera på samtal enbart för *Samarbetsavtal hjälpmedel*. I figur 2 redovisas därför värden som inkluderar telefontillgängligheten för samtliga produktområden inom ansvarsområdet.

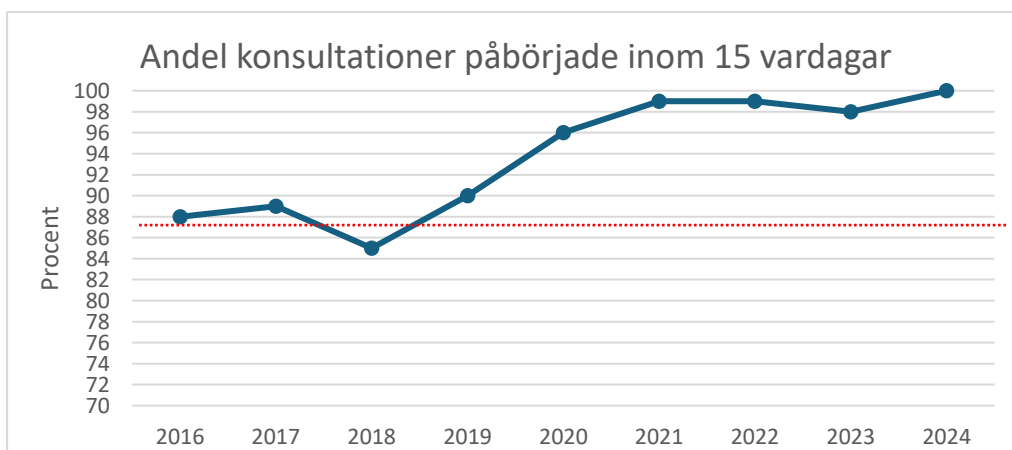


Figur 2. Redovisning av hjälpmedelscentralens telefontillgänglighet.

Tillgänglighet konsultation

Konsultations-/utprovningstider ska erbjudas inom 15 vardagar efter mottagen beställning. Måltalet är satt till 90 %. Vid akut behov av konsultation ska tid kunna erbjudas inom 5 vardagar.

Figur 3 visar andelen tider till förväntanssamtal inför konsultation som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning. Vid avrundade värden¹ för akut konsultation nås en måluppfyllnad på 100 % för åren 2016–2024.



Figur 3. Redovisning av andel hjälpmedelskonsultationer som påbörjats inom tidsram

Tillgänglighet avhjälpande underhåll

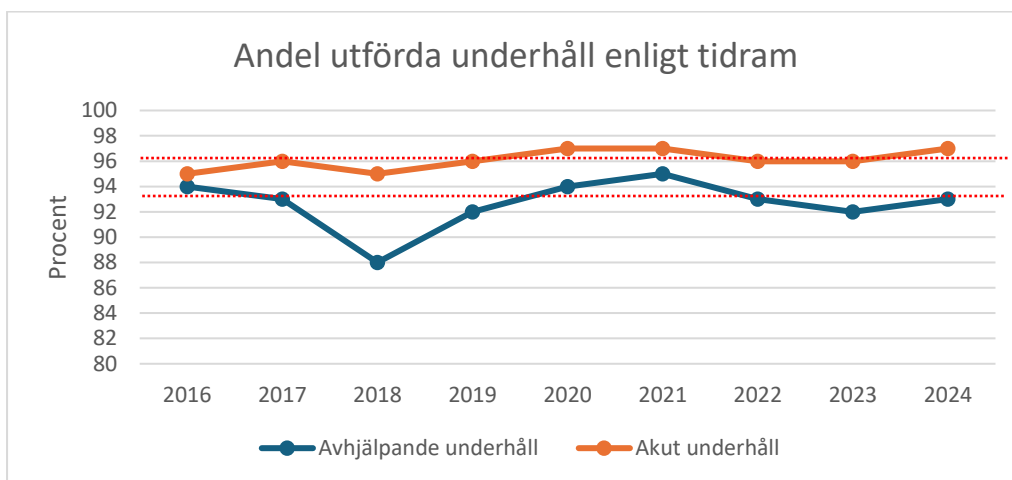
Avhjälpande underhåll (reparationer) ska påbörjas inom 3 vardagar efter mottagen beställning och vara genomförd inom 10 vardagar. Akut

¹ Värden från 99,5 % och uppåt.

avhjälpande underhåll under vardagar ska utföras snarast möjligt, dock senast 8 arbetstimmar efter mottagen beställning. Jourreparation ska göras med maximalt 5 timmars inställetid.

Måltal saknas för avhjälpande underhåll, men inom ramen för utvärderingen används Hjälpmiddelscentralens interna måltal som innebär att 93 % procent av avhjälpande ska ha genomförts inom 10 vardagar, samt att 96 % av akut avhjälpande underhåll ska vara åtgärdade inom 8 arbetstimmar.

Figur 4 visar måluppfyllnad för genomförda avhjälpande underhåll inom 10 vardagar och akut avhjälpande underhåll inom 8 timmar. Även aktiviteter som väntar på reservdelar eller garantiärende ingår i redovisningen.



Figur 4. Redovisning av andel utförda avhjälpande underhåll inom Hjälpmiddelscentralens tidsram

För jourreparationer gäller en inställetid på 5 timmar, vilket (avrundat) uppnås till 100 % för åren 2016–2024.

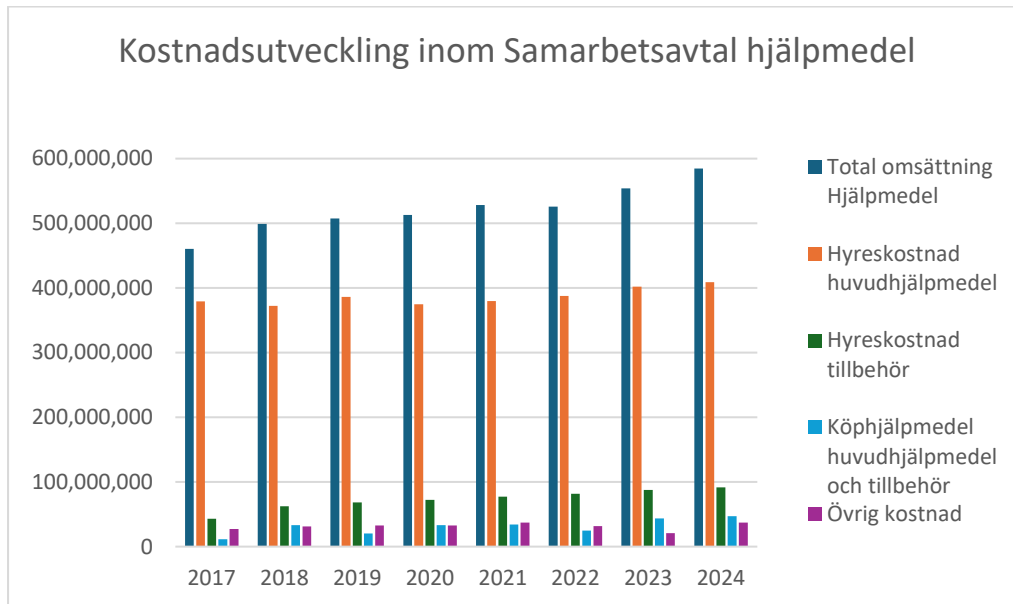
Prissättning och kostnadsutveckling

Hjälpmiddelscentralens försörjning av hjälpmedel bygger på självkostnadsprincipen, vilket innebär att ingen vinst tas ut utöver vad produkter och tjänster kostar. Prissättningen utgår från de i samarbetsavtalet ingående produkterna som är indelade i funktionsgrupper (cirka 100). Som grundregel utgörs en funktionsgrupp av hjälpmedel med likartade funktioner och inköpspriser. Artiklarna inom respektive funktionsgrupp får samma hyrespris baserat på snittet av funktionsgruppens alla kostnader.

För produkter, oavsett om de är hyrda eller köpta, tar prismodellen sin utgångspunkt i Hjälpmiddelscentralens inköpspris för produkten. Till detta läggs de aktiviteter/tjänster/övriga kostnader som är förknippade med

produkten/produktgruppen. Detta resulterar i ett utpris till vårdgivaren som uttrycks som funktionshyra eller försäljningspris.

I figur 5 redovisas kostnadsutvecklingen för hyres- och köpprodukter samt Hjälpmedelscentralens totala omsättning i kronor för produkter inom *Samarbetsavtal hjälpmedel*.



Figur 5. Redovisning av kostnadsutveckling för produkter inklusive tillhörande tjänster sedan avtalsstart.

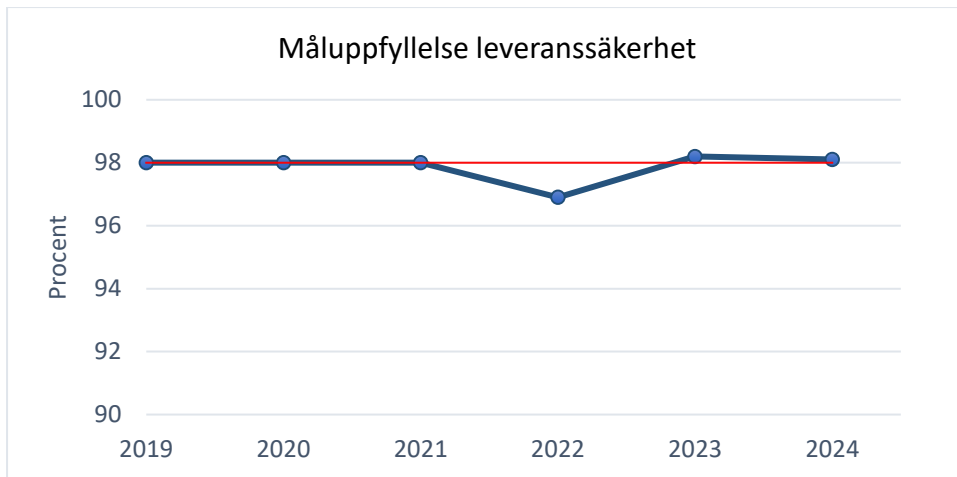
Den genomsnittliga kostnaden för hjälpmedel har ökat, vilket beror på flera faktorer. Bland annat har inköpspriserna på huvudhjälpmedel och tillbehör stigit under årens lopp.

Samarbetsavtal förbrukningsartiklar, specifikationer gällande tjänster

Leveranssäkerhet/leveransgrad

Leveranssäkerhet innebär andel beställda produkter som levererats inom avtalad tid. Avtalade leveranstider innebär att Samtliga beställningar ska levereras inom 4 arbetsdagar, beställningsdagen är dag 0. (För vissa specialprodukter och dispensartiklar som ej lagerhålls kan längre leveranstid förekomma).

Figur 6 visar måluppfyllelsen för leveranssäkerhet. Nedåtgående kurva för 2022 härrör till leveranssvårigheter under pandemin.

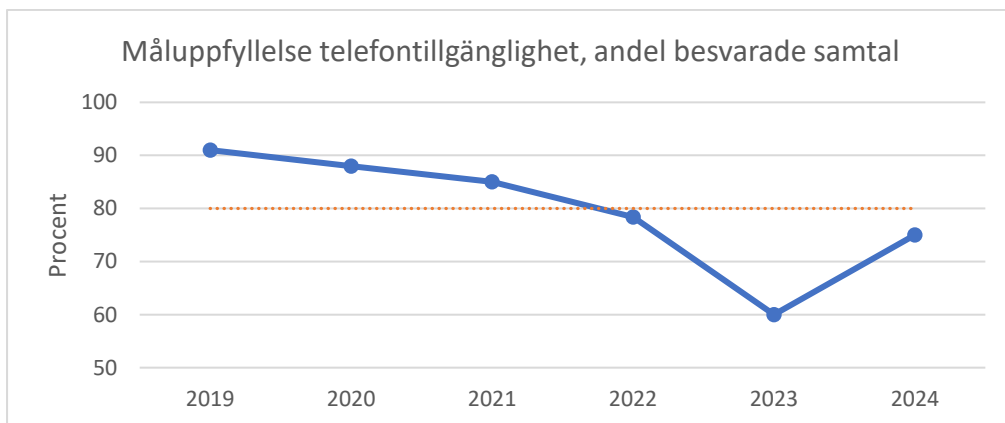


Figur 6. Redovisning av måluppfyllnad av Skövdedepåns leveranssäkerhet.

Telefontillgänglighet

Måltalet för telefontillgängligheten till Skövdedepåns kundtjänst är att minst 80 % av samtalen besvaras inom 5 minuter.

Mätning av telefontillgängligheten går inte att selektera på samtal enbart för *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar*. I figur 7 redovisas därför värden som inkluderar telefontillgängligheten för samtliga produktområden inom ansvarsområdet. Antalet telefonsamtal till Skövdedepåns kundtjänst har successivt ökat under avtalsperioden.



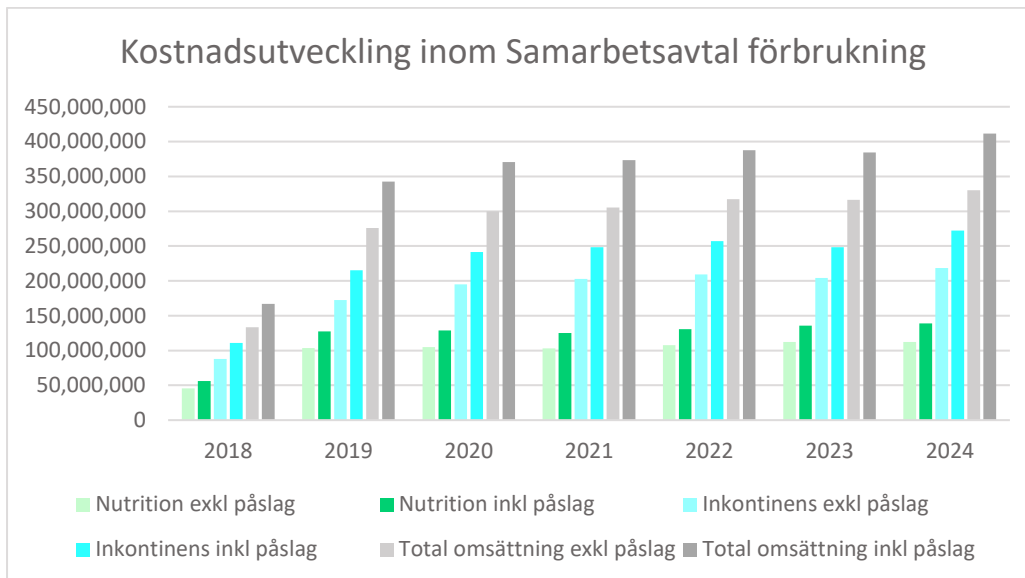
Figur 7. Redovisning av måluppfyllnad av Skövdedepåns telefontillgänglighet, andel besvarade samtal inom 5 minuter (85% inom 3 minuter fram till november 2023).

Prissättning och kostnadsutveckling

Skövdedepåns försörjning av förbrukningsartiklar bygger på självkostnadsprincipen, vilket innebär att ingen vinst tas ut utöver vad produkter och tjänster kostar. Till produktens inköpspris läggs kostnaden för de aktiviteter, tjänster och distributionskostnader som är förknippade med produktgruppen. Detta resulterar i ett utpris som blir vårdgivarens kostnad. Påslaget för distribution påverkas främst av genomsnittlig vikt och volym för

artiklar inom ett produktområde. Nutritionsprodukter har generellt en högre vikt och inkontinensprodukter en större volym jämfört med andra förbrukningsartiklar varför dessa båda produktområden har ett jämförelsevis högt påslag jämfört med andra produktområden.

I figur 8 redovisas kostnadsutvecklingen sedan avtalsstart för produkter och distribution och tjänster inom *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar*.



Figur 8. Redovisning av kostnadsutveckling för produkter och påslag för tjänster sedan avtalsstart.

Resultat utifrån granskning av dokumentation

Samarbetsavtal hjälpmedel

Under avtalsperioden har utvecklingen främst handlat om att förtydliga ansvar, effektivisera processer, utveckla tjänsteutbudet och stärka ekonomisk styrning. Förändringarna sammanfattas nedan i tre kategorier. En mer detaljerad beskrivning finns i bilaga 1.

Utveckling av tjänster

- Införande och successiv utveckling av gemensamma processer, rutiner och stödmaterial inom sortiment, konsultation, avhjälpande underhåll och montering/demontering.
- Utökning av vilka hjälpmedel som omfattas av jour, samt förtydliganden kring rätt till jour och hantering av onormalt slitage.
- Tydligare regler för akut konsultation, ersättningshjälpmedel och när patienter själva kan utföra enklare underhåll.
- Digitala hjälpmedel infördes som nytt avsnitt i guiden 2024.

Tillgänglighet

- Justerade telefontider och förtydliganden kring hur och när olika tjänster ska erbjudas.

Ekonomi

- Införande och vidareutveckling av regler för fakturering, prissättning, prisjusteringar och ekonomisk uppföljning.
- Nya debiteringsmodeller, bland annat för restid vid jouruppdrag och bomkörning.
- Ny modell för restvärde och hantering av onormalt slitage och förekomna hjälpmedel.

Samarbetsavtal förbrukningsartiklar

Den utveckling som gjorts under avtalsperioden har främst gjorts i kostnadsbesparande syfte och berör förändring av förutsättningar för akuta leveranser och förändring 2023 gällande mål för telefontillgänglighet från att 85 % av samtalen skulle besvaras inom 3 minuter, till att 80 % ska besvaras inom 5 minuter.

Justeringar och förtydliganden har till viss del gjorts efter genomförda förändringar inom samarbetsorganisationen för hjälpmedel.

Resultat från fokusgrupper

Två fokusgrupper genomfördes i november 2025. Totalt deltog elva personer från olika vårdgivare. Kommunal primärvård, regional primärvård, Habilitering & Hälsa samt två sjukhusförvaltningar var representerade.

Synpunkter som lämnats i fokusgrupperna har kategoriserats i områdena leveranstider, tillgänglighet (telefon, avhjälpande underhåll, konsultation) och övriga avtalsrelaterade synpunkter. Åtgärdsförslag från fokusgrupperna finns samlade i bilaga 2.

Leveranstider

Generellt upplevde fokusgrupperna leveranstiderna som tillräckliga, särskilt för lagerförda produkter. För produkter inom *Samarbetsavtal hjälpmedel* förutsätter de avtalade leveranstiderna dock att buffertförråd hålls välfyllda. Med allt kortare vårdtider och snabbt planerade hemgångar från sjukhus kommer det sannolikt att krävas snabbare leveranser av både hjälpmedel och förbrukningsartiklar. Även akutleverans upplevdes ibland vara otillräcklig vid korta vårdtider och krav på snabb hemgång. Upplevelsen fanns att leverans av hjälpmedel med olika komponenter som används tillsammans, ibland inte

levereras samtidigt (tex madrass och tillhörande pump) vilket kan medföra försenad behandlingsstart.

Tillgänglighet

Telefoni

Tillgängligheten och bemötandet beskrevs i sin helhet som god av fokusgrupperna. Även korrespondens via mejl ansågs i stort vara välfungerande.

Avhjälpande underhåll (endast inom *Samarbetsavtal hjälpmedel*)

Det framfördes att det råder oklarhet när ett avhjälpande underhåll anses påbörjat. Är "påbörjat" när Hjälpmedelscentralen tar kontakt med patienten eller är det när själva insatsen/åtgärden startar?

Ledtiden om 10 vardagar då avhjälpande underhåll ska vara utfört ansågs vara för lång. Detta kan få följderna att akut avhjälpande underhåll väljs på felaktiga grunder. Enligt guiden till *Samarbetsavtal hjälpmedel* är akut avhjälpande underhåll begränsat till hjälpmedel som används för att kunna sköta behov som att äta och dricka, förflytta sig till och från toalett eller säng, samt för kommunikationshjälpmedel som används för att kunna meddela sig och motta information för att tillgodose dessa behov.

Behov sågs gällande prioritering och tidsplanering så att avhjälpande underhåll på ett bra sätt kan planeras utifrån olika patienters behov. Det framfördes förslag på att när en förskrivare lägger en arbetsorder vore det bra att Hjälpmedelscentralen tar en tidig kontakt med patienten. Det skulle ge kännedom om åtgärdens art och hur brådskande behovet av åtgärd är, samt öka tryggheten för patienten. Det händer även att patienter inte tycker att det är så brådskande utan att åtgärden kan vänta längre än 10 dagar.

Arbets sättet med att patient måste gå via förskrivare vid akut avhjälpande underhåll ansågs vara krångligt, detta då förskrivare ibland är svåra att få tag på.

Konsultation (endast inom *Samarbetsavtal hjälpmedel*)

Utvecklingen med att förskrivare kan boka tid för förväntanssamtal inför konsultation via webbformulär upplevs som välfungerande och en tydlig förbättring jämfört med tidigare manuella rutiner. Vissa produktgrupper (exempelvis sittskal) upplevs ha långa väntetider på grund av begränsad tillgång till konsulenter och externa leverantörer.

Övriga avtalsrelaterade synpunkter som lämnades av fokusgrupperna

- Leveranser i skärgården fungerar inte alltid tillfredställande, särskilt när externa transportörer inte känner till lokala förutsättningar.
- Tidsangivelse saknas för hur lång tid det tar innan till exempel en taklyft monteras ned och hämtas efter att en arbetsorder lagts.
- En del benämningar och begrepp är inte uppdaterade och används inte konsekvent i *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar*, vilket försvårar tolkning av innehållet.
- Utbildningsbehoven upplevs vara större än vad Hjälpmedelscentralen kan erbjuda, och uppdragsutbildningar är svåra att få till då många aktörer och praktiska delar måste samordnas. Vissa utbildningar blir snabbt fullbokade medan andra ställs in på grund av lågt deltagande, vilket försvårar verksamheternas utbildningsplanering. Det framhölls också att vissa förskrivargrupper ofta har svårt att ta sig till Hjälpmedelscentralen.
- Fakturaunderlagen upplevs till viss del svårtolkade för förbrukningsartiklar (LMN) i jämförelse med de för (HMC).

Sammanfattande analys och bedömning

Utvärderingen visade att leveranssäkerheten genomgående varit hög i båda avtalen, även om det under vissa perioder uppstått bristsituationer i leverantörsled som påverkat måluppfyllelsen. Även kraven för tillgänglighet för ingående tjänster i respektive samarbetsavtal har i stort uppfyllts.

Enligt statistik var måluppfyllelsen hög för telefontillgänglighet, vilket även stöds av fokusgruppernas upplevelser. Att uppnå målet för tillgänglighet har dock varit mer utmanande inom *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar* på grund av ökande samtalsvolym. Ökningen av antalet samtal beror delvis på ett växande antalet patienter och hög förekomst av restnoterade förbrukningsartiklar sedan pandemin.

Granskning av dokumentation visar att det pågått ett löpande arbete med att identifiera förbättringsområden samt att genomföra åtgärder i *Samarbetsavtal hjälpmedel*. *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar* har färre ingående tjänster och behovet av ändringar har därför inte varit lika stort som i *Samarbetsavtal hjälpmedel*. För *Samarbetsavtal förbrukningsartiklar* ses behov av uppdatering, bland annat utifrån de organisationsförändringar som genomförts inom Försörjningsförvaltningen sedan avtalsstart.

Fokusgruppernas upplevelse var att avtalen i stort stödjer verksamheternas behov, men att några delar behöver förtydligas eller vidareutvecklas.

Leveranstider lyftes fram som ett utvecklingsområde inom båda avtalen. Kortare leveranstider för produkter sågs som en viktig faktor för att kunna tillgodose hjälpmedelsbehovet vid korta vårdtider, snabba hemgångar från sjukhus och i omställningen till en Nära vård. För *Samarbetsavtal hjälpmedel* nämndes också behov av översyn gällande ledtider för avhjälpande underhåll och hantering av akuta ärenden.

Sammanfattningsvis visar utvärderingen att

- leveranssäkerhet och tillgängligheten i huvudsak är god
- avtalen behöver uppdateras och förtydligas inom vissa områden
- fortsatt utveckling bör ske genom hantering av identifierade förbättringsområden

I båda samarbetsavtalen samarbetar var och en av de 49 kommunerna i Västra Götaland och VGR. Den gemensamma ambitionen är att bibehålla och vidareutveckla en långsiktig och förtroendefull samverkan med syfte att bidra till en gynnsam utveckling som är till nytta för patienter. Samarbetsavtalen ska utifrån detta säkerställa en gemensam utveckling av försörjning av produkter där kostnadsansvaret är delat utifrån vilken huvudman som har hälso- och sjukvårdsansvar. En bedömning utifrån utvärderingen är att det skulle underlätta för personal som arbetar med både hjälpmedel och förbrukningsartiklar om avtalen slogs ihop eller var mer likriktade i sitt upplägg.

Förslag på fortsatt hantering

Ledningsrådets för hjälpmedel ger uppdrag till beredningsgrupp Avtal & Överenskommelse och beredningsgrupp Förbrukningsartiklar att

- ta fram en handlingsplan för identifierade förbättringsområden i syfte att stärka leveranssäkerhet och tillgänglighet, se bilaga 2.

Ledningsrådets för hjälpmedel ger uppdrag till samverkansfunktionen att

- utreda möjligheten för ett gemensamt samarbetsavtal för försörjning av hjälpmedel och förbrukningsartiklar. Om detta inte bedöms vara möjligt ska innehållet i de båda samarbetsavtalen så långt det är möjligt likriktas.

Bilaga 1.**Genomförda förändringar inom ramen för Samarbetsavtal hjälpmedel**

Utveckling av innehållet i specifikationer och tillhörande guide till *Samarbetsavtal hjälpmedel* ska möjliggöra en gemensam succesiv utveckling av hjälpmedelsområdet. I tabell 1 listas gjorda förändringar, varav de flesta har beslutats inom samarbetsorganisationen för hjälpmedel. Förutom innehållet i tabellen har olika förtydliganden av information, beskrivningar och begrepp gjorts av beredningsgrupp Avtal & Överenskommelse för att underlätta tillämpning av innehållet i guiden.

Tabell 1 Sammanfattning av genomförda förändringar inom ramen för samarbetsavtalet.

Tjänster	Förändringar	Beslut av	År
Sortiment	Framtagning av process och stödmaterial för det gemensamma sortimentsarbetet.	Ledningsrådet	2016
Expertstöd och konsultation	Framtagning av rutin och arbetsätt för konsultation.	Ledningsrådet	2016
Avhjälpande underhåll	Möjlighet skapas för förskrivare att utföra enklare avhjälpande underhåll.	BG A&Ö	2016
Tillgänglighet	Ändrade tider för Hjälpmedelscentralens telefontillgänglighet, stängt kl. 12-13.	Ledningsrådet	2017
Avhjälpande underhåll (Jour)	Fler hjälpmedel omfattas av jour på kvällar och helger, förutom sängar och lyftar.	Ledningsrådet	2017
Avhjälpande underhåll (Jour)	Rutiner och stödmaterial för bedömning av rätt till jour.	BG A&Ö	2017 2020 2022
Rapportering av avvikelser, fel och förkommet hjälpmedel	Rutiner och arbetsätt när hjälpmedel saknas vid returtagning, samt rutiner för uppföljning.	BG A&Ö	2017 2018
Statistik och analys	Justering av plan för kvalitetsuppföljning som ska rapporteras till vårdgivare, inklusive måltal och frekvens.	Ledningsrådet	2017 2020 2024
Hantering av medicintekniska avvikelser	Ansvarsfördelning och samverkan mellan	BG A&Ö	2018 2021

	Hjälpmiddelscentralen och vårdgivare.		
Sortiment	Utveckling av process och stödmaterial för det gemensamma sortimentsarbetet.	BG A&Ö	2018 2020
Avhjälpande underhåll	Rutin och arbetssätt för patient som själv önskar utföra enklare avhjälpande underhåll.	BG A&Ö	2019 2022
Anpassning och Montering/demontering	Möjlighet skapas för dessa tjänster, som undantag, för definierade köphjälpmedel. (Är endast avtalat för hyreshjälpmedel)	BG A&Ö	2020
Avhjälpande underhåll (Jour)	Komplettering av rätt till jour även för manuella vårdarmanövrerade rullstolar.	Ledningsrådet	2020
Rapportering av avvikelser, fel och förkommet hjälpmedel	Vägledning som listar olika situationer och hur dessa kan hanteras, inklusive brevmallar.	BG A&Ö	2020 2023 2024
Avhjälpande underhåll (onormalt slitage)	Rutiner och stödmaterial för hantering vid onormalt slitage.	BG A&Ö	2021 2022 2024
Montering/demontering	Förtydliganden om ansvarsfördelning och när tjänsten kan beställas.	BG A&Ö	2022 2023
Expertstöd och konsultation	Avgränsning för när vårdgivare kan beställa akut konsultation.	BG A&Ö	2023
Avhjälpande underhåll	Förtydliganden kring möjligheten att låna ersättningshjälpmedel vid avhjälpande underhåll.	BG A&Ö	2023
Tilläggsavtal och ny Specifikation för utökning av produkter	Möjliggör tillägg till huvudgrupperna rörelse, kommunikation och information samt medicinsk behandling inom gruppen antidecubitus	Huvudmännen	2024
Digitala hjälpmedel	Nytt avsnitt i guiden med specifika tjänster för digitala hjälpmedel och vilka	BG A&Ö	2024

	produkter som omfattas av tjänsterna.		
Ekonomi	Förändringar	Beslut av	År
Fakturerings	Komplettering med regler för fakturerings och kreditering.	Ledningsrådet	2016
Vårdgivarnas åtagande	Komplettering om hur vårdgivarna ska ta ett gemensamt ansvar för självkostnaden.	BG A&Ö	2016
Process för prisjustering	Framtagning av ärendeprocess för prisjustering.	Ledningsrådet	2017
Prissättning	Kostnad för olika utbildningstyper och vid uteblivande från utbildning.	Ledningsrådet	2017
Genomförda prisjusteringar, efter rekommendation av Ledningsrådet	Beslut om nya priser enligt förslag från Hjälpmedelscentralen. Inkluderar priser för hyra, tjänster och buffertförråd.	Regiondirektör (Verkställighetsbeslut)	2017 2018 2019 2020 2022 2023 2024
Justeringspott	Komplettering med beskrivning av hantering av justeringspott.	Ledningsrådet	2018
Kontroll av prisjustering	Justering av tidsplan för kontroll av prisjustering.	Ekonomigrupp	2020
Prissättning för hjälpmedel utanför sortiment	Produktkonsulent får ansvar att avgöra om produkten blir hyra eller köp.	BG A&Ö	2022
Avhjälpande underhåll (jour)	Förändrad debitering av restid vid jouruppdrag.	Ledningsrådet	2023
Bomkörning	Om paket inte hämtats ut från utlämningsställe debiteras beställande enhet 700 kr per tillfälle.	Ledningsrådet	2024
Ekonomisk uppföljning	Reviderad process för Hjälpmedelscentralens rapportering.	Ledningsrådet	2024
Prognosrapport	Frekvensen ändras till vart annat år för 10-årig prognosrapport.	Ledningsrådet	2024

Restvärde	Ny modell för tillämpning av restvärde och debiterbart värde vid förkomna hjälpmedel och onormalt slitage.	Ledningsrådet	2024, Beslutat 2025
Samarbete och styrning	Förändringar	Beslut av	År
Uppdragshandling Hjälpmedelsforum	Reviderad uppdragshandling för att förtydliga ansvaret för representanter.	Ledningsrådet	2016
Uppdrag politisk beredningsgrupp	Förändrat uppdrag för politisk beredningsgrupp.	SRO	2018
Justerad tjänstemannaorganisation	Reviderat uppdrag för Ledningsrådet, inklusive namnändringar.	Hälso och sjukvårdsdirektör, VästKom	2019
Justerad tjänstemannaorganisation	Reviderade uppdrag för beredningsorganisationen, inklusive namnändringar.	Ledningsrådet	2019
Uppdrag politisk beredningsgrupp	Förändrat uppdrag för politisk beredningsgrupp i samband med nya avtal inom socialtjänst.	SRO	2023
Justerad tjänstemannaorganisation	Reviderat uppdrag för Ledningsrådet i samband med nya avtal inom socialtjänst.	SRO	2023
Justerad tjänstemannaorganisation	Reviderade uppdrag för beredningsorganisationen i samband med nya avtal inom socialtjänst.	Ledningsrådet	2023
Justerad politisk organisation	SRO tar över det uppdrag som den politiska beredningsgruppen tidigare haft.	SRO	2024

Bilaga 2.

Förbättringsförslag från fokusgrupper

Tabell 2. Förbättringsförslag som lämnats av fokusgrupper

Tjänster	Samarbetsavtal	Förslag
Leveranstider	Samarbetsavtal hjälpmedel	Identifiera om det finns hjälpmedel som idag har leveranstid inom 17 vardagar som vårdgivare önskar ska kunna levereras inom 7 vardagar, vilket då även möjliggör beställning av akut leverans.
		Förtydligande i guiden angående ledtider vid nedmontering och hämtning av hjälpmedel.
	Båda samarbetsavtalen	Utreda om det finns hjälpmedel och förbrukningsartiklar som skulle behöva levereras snabbare än 24 timmar.
		Försörjningsförvaltningen behöver säkerställa att externa leverantörer följer de rutiner som finns för leverans.
Tillgänglighet	Samarbetsavtal hjälpmedel	Förtydligande avseende när avhjälpande underhåll anses vara påbörjat (vilken aktivitet som startar i gång processen).
		Vid avhjälpande underhåll önskar vårdgivare att Hjälpmedelscentralen planerar för åtgärden redan samma eller nästföljande dag, i samråd med patient.
	Båda samarbetsavtalen	Vid längre telefonkö önskas en funktion som gör att man blir uppringd i stället för att vänta i kö (likt vad flera vårdcentraler använder sig av).
Utbildning	Samarbetsavtal hjälpmedel	Utreda om Hjälpmedelscentralen i högre grad kan erbjuda utbildningar ute i verksamheterna.
	Båda samarbetsavtalen	Se över samarbete med leverantörer kring produktutbildningar inom ramen för avtalen.
Avtalsinnehåll	Samarbetsavtal Förbrukningsartiklar	Samarbetsavtalet behöver ses över, bland annat utifrån genomförda organisationsförändringar.