ÄNDRINGSLOGG FÖR SPECIFIKATION GÄLLANDE TJÄNSTER

Gäller enbart förändring av textmassa. Uppdatering av länkar förtecknas enbart i ändringsloggen på webbplatsen.

Datum	Beslutad av	Rubrik	Ursprunglig text	Ny text/ändring
171201	**Ledningsrådet 170412, Den politiska beredningsgruppen 170505**	**Leveranstider**	Jourreparation ska utföras vardagar 16.30 – 08.00 samt dygnet runt lördagar, söndagar och helgdagar. Inställelsetiden är maximalt 5 timmar.	Jourreparation ska utföras vardagar klockan 16.30 – 22.00 samt lördagar, söndagar och röda dagar klockan 08.00 – 22.00. Inställelsetiden är maximalt 5 timmar.
171213	**Ledningsrådet**	**Avhjälpande underhåll**	Nr 6 Hjälpmedelscentralen ska tillhandahålla jourreparationer av personligt förskrivna sängar och personlyftar utanför ordinarie arbetstid.	Nr 6 Hjälpmedelscentralen ska tillhandahålla jourreparationer för överenskomna hjälpmedel, utanför ordinarie arbetstid.
180212 (utfört efter det att ändring av begrepp gjorts i Websesam)	**Ledningsråd fattade beslut om ändring av begrepp 170412**	**Moment, sortiment**	Nr 36 A-sortiment är produkter med hög förskrivningsvolym, hög förskrivningsfrekvens och/eller behov av snabb leverans. B-sortiment är produkter med en lägre förskrivningsfrekvens och/eller mindre förskrivningsvolym. Nr 37	Nr 36 Lagervara är produkter med hög förskrivningsvolym, hög förskrivningsfrekvens eller produkter som ur behandlingsperspektiv behöver snabb leverans. Lagervara ska levereras **inom 7 vardagar**. Nr 37

			Övrigt sortiment är de produkter som inte ryms inom A och B sortiment.	Beställningsvara med leveranstid **inom 17 vardagar** är produkter med en lägre förskrivningsfrekvens och/eller mindre förskrivningsvolym än lagervara. Beställningsvara med leveranstid på **över 17 vardagar** är produkter som sällan förskrivs eller som har en tillverkningstid utöver normal produktion**.**
		Leverans-tider	Leverans av hjälpmedel inklusive tillbehör och anpassning av hjälpmedel ska ske senast 7 vardagar efter mottagen beställning (= A-sortiment). Övriga hjälpmedel inklusive tillbehör och anpassning ska levereras senast 17 vardagar efter beställning (= B-sortiment). För produkter utanför A/B-sortiment ska Hjälpmedelscentralen informera förskrivaren om beräknad leveranstid. Leveranser av lagerförda hjälpmedel inom A-sortimentet för akuta behov ska utföras vardagar senast 24 timmar efter beställning.	Hjälpmedel som är lagervara, inklusive eventuell anpassning, ska levereras inom 7 vardagar efter mottagen beställning. Hjälpmedel som är beställningsvara, inklusive eventuell anpassning, ska levereras inom 17 vardagar alternativt över 17 vardagar efter mottagen beställning. För produkter med en leveranstid över 17 vardagar ska hjälpmedelscentralen informera om planerad leveranstid. Akutleverans av hjälpmedel ska utföras vardagar senast 24 timmar efter mottagen beställning.
180212	Ledningsrådet 171213	**Kvalitets-uppföljning av tjänsterna**	Länk till ursprunglig text Kvalitetsuppföljning av tjänsterna	Länk till ny text Kvalitetsuppföljning av tjänsterna

200511	Ledningsrådet 200430	**Kvalitets-uppföljning av tjänsterna**	Länk till ursprunglig text Kvalitetsuppföljning av tjänsterna	Länk till ny text Kvalitetsuppföljning av tjänsterna
241104	Ledningsrådet 240613	**Statistik och Analys**	Hjälpmedelscentralen ska lämna statistiksammanställningar i digital form efter framställan eller minst fyra gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.	Hjälpmedelscentralen ska lämna statistiksammanställningar i digital form efter framställan eller minst tre gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.
260302	Beredningsgrupp Avtal & Överenskommelser 260219	**Tillgänglighet**	• Hjälpmedelscentralen ska ha telefontillgänglighet under ordinarie öppettider på ett ingående telefonnummer där samtal ska besvaras av en person inom 5 minuter för minst 80 % av till Hjälpmedelscentralen inkommande samtal. • Svarstid för sakkunnig telefonrådgivning och information avseende lager och leverans, teknisk service, konsultationer samt fakturafrågor ska vara inom 5 minuter.	• Hjälpmedelscentralen ska ha telefontillgänglighet under ordinarie öppettider på ett ingående telefonnummer. Svartid för telefonrådgivning och information för samtliga telefonval ska vara inom 5 minuter för minst 80 % av inkommande samtal.
261016	Beredningsgrupp Avtal & Överenskommelse 260909	**Kvalitets-uppföljning av tjänsterna**	Kvalitetsmått ska rapporteras gällande tjänster kopplade till patientsäkerhet, leveranssäkerhet och tillgänglighet.	*Plan för kvalitetsuppföljning är nu publicerad i guiden till avtalet, under Statistik och analys*: Hjälpmedelscentralen ska lämna statistiksammanställningar i digital form efter framställan eller minst tre gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.

				Plan för Hjälpmedelscentralens kvalitetsuppföljning

LÄNKARNA I TABELLEN GÅR TILL TEXTERNA NEDAN:

180212	Beslutad av Ledningsrådet för hjälpmedel 171213	**Kvalitetsuppföljning av tjänsterna**

URSPRUNGLIG TEXT GÄLLANDE KVALILTETSUPPFÖLJNING AV TJÄNSTERNA

1. Patientsäkerhet

Patientens behov av funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.

Med patientsäkerhet avses att minimera skador och risker vid användning av hjälpmedlen. Patientsäkerhet avser även att levererat hjälpmedel överensstämmer med utprovning och anpassning för att målet med förskrivningen uppnås.

Nyckeltal	**Syfte**	**Rapportering var/hur**
Medicintekniska avvikelser: • Antal • Produktområde • Produkt • Jämförelse med föregående kvartal • Eventuell händelse orsakad av åtgärd hos Hjälpmedelscentralen	Undersöka följsamhet till överenskommelse/instruktion /rutin.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.

Leveranskvalitet: • Antal inkomna felrapporter gällande patient- och brukarsäkerhet • Redovisas på 6-siffrig ISO-kod • Hjälpmedelscentralen beskriver vidtagna och/eller planerade åtgärder	Förhindra upprepning av negativa händelser.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.

2. Leveranssäkerhet

Beställd produkt och/eller tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.

Nyckeltal	**Syfte**	**Rapportering var/hur**
• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd leveransram (A-B) är 98 %. Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad. Avvikelse gällande enskild produkt redovisas.	Säkerställa att patient får behov av hjälpmedel tillgodosett. Säkerställa att utskrivning från sjukhus inte försenas eller rehabilitering fördröjs.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.
• Antal förskrivna hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kod. Hjälpmedelscentralen redovisar gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Information om vilka volymprodukterna är ger stöd för att utveckla produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.	Samarbetsorganisationen halvårsvis.

• Andel akuta leveranser av hjälpmedel inom A-sortiment som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning ska vara 100 %. Aktuella hjälpmedel redovisas på 6-siffrig ISO-kod. Hjälpmedelscentralen redovisar gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	För att säkerställa att patient får akut behov av hjälpmedel tillgodosett. Att utskrivning från sjukhus inte försenas eller rehabilitering försvåras.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.

3. Tillgänglighet

Hjälpmedelscentralen ska anpassa telefon-, öppethållande- och mottagningstider för konsultation/utprovning, anpassning/specialanpassning och service efter ställda krav. Förskrivande enheter ska ha tillgång till lokala buffertförråd. Det ska finnas god fysisk och kognitiv tillgänglighet till lokaler och verksamheten ska tillhandahålla information i anpassad form.

Nyckeltal	**Syfte**	**Rapportering var/hur**
• Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter ska vara 80 %.	Följer förskrivares krav på tillgänglighet i syfte att inte fördröja rehabiliteringsprocessen.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.
• Andel konsultations-/utprovningstider som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning ska vara 100 %.	Tillräckligt snabb tillgång till hjälpmedel för att inte fördröja rehabiliteringsprocessen.	Samarbetsorganisationen halvårsvis.

• Antal utförda specialanpassningar samt inom vilka produktområden är de gjorda. Hjälpmedelscentralen redovisar gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Undersöka följsamhet till överenskommelse/instruktion / rutin samt Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel. Stöd för utveckling av produktanvisningar i Handboken.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.
• Andel utförda underhåll, fördelade på förebyggande, avhjälpande, akuta och jourreparationer som utförts enligt avtalad tidsram samt vilka hjälpmedel på 6-siffrig ISO-kod det gäller. • Andel beställningar gjorda av patient respektive förskrivare.	Säkerställa patientens behov av funktionellt fullgott hjälpmedel. Följa patientens grad av delaktighet vid beställning av underhåll.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.

NY TEXT GÄLLANDE KVALITETSUPPFÖLJNING AV TJÄNSTERNA

En överenskommen plan anger vilka kvalitetsmått som ska rapporteras gällande tjänster kopplade till patientsäkerhet, leveranssäkerhet och tillgänglighet. Dessutom redovisas volymer av vissa produkter och tjänster.

Länk till plan för kvalitetsuppföljning (publicerat i Alfresco):

Enligt Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel är syftet med en gemensam hjälpmedelsförsörjning att patienter i Västra Götaland på lika villkor ska få tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel och god service oavsett bostadsort och huvudman.

I avtalets tjänstespecifikation anges vilka tjänster som ingår i samarbetsavtalet samt leveranstider och tillgänglighetskrav gällande utförandet av tjänsterna. Planen anger vilka prestationer som ska rapporteras och vilka kvalitetsmått som gäller för olika tjänster.

Hjälpmedelscentralen redovisar nyckeltalen kvartalsvis en rapport. Rapporten skickas ca två veckor efter avslutat kvartal. Samordningsfunktionen är mottagare av kvalitetsrapporten och lämnar den för information till Ledningsrådet och Hjälpmedelsforum.

Beredningsgrupperna Avtal och utveckling respektive Handbok och sortiment diskuterar och analyserar de delar i kvalitetsrapporterna som är adekvata utifrån beredningsgruppens uppdrag.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Patientsäkerhet Målsättning: *att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.*	*Medicintekniska avvikelser:* • Antal • Produktområde • Produkt • Jämförelse med föregående kvartal • Eventuell händelse orsakad av åtgärd hos Hjälpmedelscentralen	Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete. Ger även underlag till upphandlingsarbetet.
	Felrapporter: • Antal inkomna felrapporter: ○ Utebliven/sen leverans av order ○ Ej komplett leverans ○ Trasigt gods vid leverans ○ Undermålig kvalitet på **produkt** ○ 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 • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader och i jämförelse med föregående kvartal. • De 20 mest frekventa produkterna som förekommit i felrapporterna redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå. Hjälpmedelscentralen beskriver vidtagna och planerade åtgärder.	Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Leveranssäkerhet *Målsättning: att säkerställa att beställd produkt och tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.*	• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %). ○ Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad. Avvikelse gällande enskild produkt redovisas. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel som ej levererats inom tidsram) Jämförelse med motsvarande kvartal föregående år redovisas.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient får förskrivet hjälpmedel levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.
	• Andel akuta leveranser av hjälpmedel, med leveranstid inom 7 vardagar, som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning (mål 100 %). ○ Aktuella hjälpmedel redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel) Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	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.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Tillgänglighet *Målsättning: att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för patient och förskrivare.*	• Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter (mål 80 %)	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 %).	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)	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte påverkar patients tillgång till funktionellt fullgott hjälpmedel.

REDOVISNING AV VOLYMER	NYCKELTAL	SYFTE MED MÄTNING
Produkter	• Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 mest frekventa huvudhjälpmedlen. • Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 minst frekventa huvudhjälpmedlen. ○ Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
Tjänster	• Antal utförda specialanpassningar samt inom vilka produktområden de är gjorda. ○ Redovisas för de 20 mest frekventa produktområdena. • Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
	• Andel beställningar av avhjälpande underhåll (ej akut eller jour) gjorda av patient respektive förskrivare.	Följa i vilken utsträckning patienter beställer avhjälpande underhåll, i syfte att identifiera behov av aktiviteter för att öka andelen beställningar från patient.

Övriga kategorier av felrapporter (kommunikation och samverkan)	Antal inkomna felrapporter: • Tillbakalämnat men ej avregistrerat hjälpmedel • Administration/E-faktura • Lång svarstid • Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar • Anmärkning på uppackning i buffertförråd • Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning • Bemötande	Ge underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare

Datum 200511	Beslutad av Lednings-råd Medicin-tekniska produkter	**Kvalitetsuppföljning av tjänsterna**

URSPRUNGLIG TEXT GÄLLANDE Kvalitetsuppföljning av tjänsterna

En överenskommen plan anger vilka kvalitetsmått som ska rapporteras gällande tjänster kopplade till patientsäkerhet, leveranssäkerhet och tillgänglighet. Dessutom redovisas volymer av vissa produkter och tjänster.

Länk till plan för kvalitetsuppföljning (publicerat i Alfresco):

Enligt Samarbetsavtal för försörjning av personliga hjälpmedel är syftet med en gemensam hjälpmedelsförsörjning att patienter i Västra Götaland på lika villkor ska få tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel och god service oavsett bostadsort och huvudman.

I avtalets tjänstespecifikation anges vilka tjänster som ingår i samarbetsavtalet samt leveranstider och tillgänglighetskrav gällande utförandet av tjänsterna. Planen anger vilka prestationer som ska rapporteras och vilka kvalitetsmått som gäller för olika tjänster.

Hjälpmedelscentralen redovisar nyckeltalen kvartalsvis en rapport. Rapporten skickas ca två veckor efter avslutat kvartal. Samordningsfunktionen är mottagare av kvalitetsrapporten och lämnar den för information till Ledningsrådet och Hjälpmedelsforum.
Beredningsgrupperna Avtal och utveckling respektive Handbok och sortiment diskuterar och analyserar de delar i kvalitetsrapporterna som är adekvata utifrån beredningsgruppens uppdrag.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Patientsäkerhet Målsättning: *att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.*	*Medicintekniska avvikelser:* • Antal • Produktområde • Produkt • Jämförelse med föregående kvartal • Eventuell händelse orsakad av åtgärd hos Hjälpmedelscentralen	Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete. Ger även underlag till upphandlingsarbetet.
	Felrapporter: • Antal inkomna felrapporter: ○ Utebliven/sen leverans av order ○ Ej komplett leverans ○ Trasigt gods vid leverans ○ Undermålig kvalitet på **produkt** ○ 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 • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader och i jämförelse med föregående kvartal. • De 20 mest frekventa produkterna som förekommit i felrapporterna redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå.	Få kunskap om händelser som inneburit skador/risker för patient och inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.

	Hjälpmedelscentralen beskriver vidtagna och planerade åtgärder.	
KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Leveranssäkerhet *Målsättning: att säkerställa att beställd produkt och tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.*	• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %). ○ Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad. Avvikelse gällande enskild produkt redovisas. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel som ej levererats inom tidsram) Jämförelse med motsvarande kvartal föregående år redovisas.	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att patient får förskrivet hjälpmedel levererat. Vid behov inhämta underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete.
	• Andel akuta leveranser av hjälpmedel, med leveranstid inom 7 vardagar, som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning (mål 100 %). ○ Aktuella hjälpmedel redovisas på 6-siffrig ISO-kodsnivå. (20 mest frekventa huvudhjälpmedel) Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	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.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Tillgänglighet *Målsättning: att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för patient och förskrivare.*	• Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter (mål 80 %)	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 %).	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)	Undersöka grad av måluppfyllelse för att säkerställa att bristande tillgänglighet inte påverkar patients tillgång till funktionellt fullgott hjälpmedel.

REDOVISNING AV VOLYMER	NYCKELTAL	SYFTE MED MÄTNING
Produkter	• Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 mest frekventa huvudhjälpmedlen. • Antal levererade hjälpmedel per 6-siffrig ISO-kodsnivå för de 20 minst frekventa huvudhjälpmedlen. ○ Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
Tjänster	• Antal utförda specialanpassningar samt inom vilka produktområden de är gjorda. ○ Redovisas för de 20 mest frekventa produktområdena. • Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa.	Underlag för att utveckla sortimentsarbetet samt produktanvisningarna i Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel.
	• Andel beställningar av avhjälpande underhåll (ej akut eller jour) gjorda av patient respektive förskrivare.	Följa i vilken utsträckning patienter beställer avhjälpande underhåll, i syfte att identifiera behov av aktiviteter för att öka andelen beställningar från patient.

Övriga kategorier av felrapporter (kommunikation och samverkan)	Antal inkomna felrapporter: • Tillbakalämnat men ej avregistrerat hjälpmedel • Administration/E-faktura • Lång svarstid • Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar • Anmärkning på uppackning i buffertförråd • Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning • Bemötande	Ge underlag för Hjälpmedelscentralens förbättringsarbete samt dialog med vårdgivare

NY TEXT GÄLLANDE Kvalitetsuppföljning av tjänsterna

En överenskommen plan anger vilka kvalitetsmått som ska rapporteras gällande tjänster kopplade till patientsäkerhet, leveranssäkerhet och tillgänglighet.

Länk till plan för kvalitetsuppföljning (publicerat i Alfresco):

Denna uppföljningsplan anger måltal gällande kvalitén 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 kvartal och skickar rapporten ca två veckor efter avslutat kvartal. Samordning.hjalpmedel@vgregion.se är mottagare av kvalitetsrapporterna.

Beredningsgrupperna Avtal & Överenskommelse diskuterar och analyserar kvalitetsrapporterna och vidarebefordrar dem för information till Hjälpmedelsforum.

KVALITET	NYCKELTAL	SYFTE MED UPPFÖLJNING
Patientsäkerhet Målsättning: *att patientens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs.*	*Medicintekniska avvikelser:* • Antal • Produktområde • Jämförelse med motsvarande period föregående år • 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 ○ Undermålig kvalitet på **produkt** ○ 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	*Felrapporter:* • Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade som patientsäkerhetsrisk • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader • Jämförelse med motsvarande period föregående år 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 *Målsättning: att säkerställa att beställd produkt och tjänst levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen.*	• Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98 %). ○ Redovisas inklusive respektive exklusive automatpåfyllnad. • Jämförelse med motsvarande period föregående år Hjälpmedelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltalet, 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 %). • Redovisas gruppvis för Kommun, Primärvård, Sjukhus, Habilitering & Hälsa. • Jämförelse med motsvarande period föregående år Hjälpmedelscentralen beskriver om leveranssäkerheten avviker från måltalet, 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 *Målsättning: att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för patient och förskrivare.*	• Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvaras inom 5 minuter (mål 80 %) • Jämförelse med motsvarande period föregående år Hjälpmedelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalet, 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 %). • Jämförelse med motsvarande period föregående år Hjälpmedelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalet, 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 föregående år
	Hjälpmedelscentralen beskriver om tillgängligheten avviker från måltalen, 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: • Tillbakalämnat men ej avregistrerat hjälpmedel • Administration/E-faktura • Lång svarstid • Personal på hjälpmedelscentral ej nåbar • Anmärkning på uppackning i buffertförråd • Anmärkning på konsultation/specialanpassning/anpassning • Bemötande	• Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade inom kommunikation och samverkan • Redovisas tillsammans med antal levererade orderrader • Jämförelse med motsvarande period föregående år 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.

Datum	Beslutad av	**Rubrik**

URSPRUNGLIG TEXT GÄLLANDE XXXXXXXX

NY TEXT GÄLLANDE XXXXXXX

Datum	Beslutad av	**Rubrik**

URSPRUNGLIG TEXT GÄLLANDE XXXXXXXX

NY TEXT GÄLLANDE XXXXXXX