

Hjälpmiddelscentralen Västra Götaland

Kvalitetsuppföljning av Samarbetsavtal för försörjning av personliga
hjälpmedel, **kvartal 2 (Q2) 2024**



Patientsäkerhet

Antal medicintekniska avvikelser per produktområde rapporterat av vårdgivare

Produktområde	Q2 -23 antal	Q2 -24 antal
Rollatorer	3	7
Manuella rullstolar	1	1
Hygien	0	1
Lyftar	1	0
Elrullstolar	1	1
Drivaggregat	0	0
Övriga	3	2
Totalt	9	12

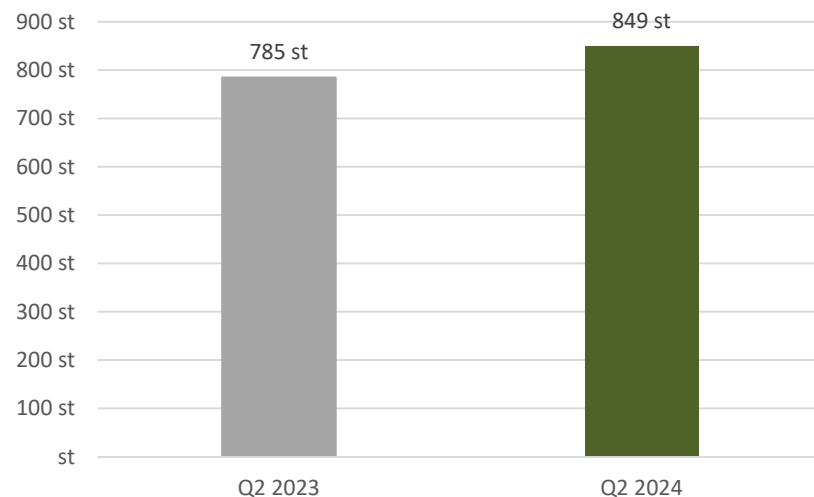
-Inga medicintekniska avvikelser inrapporterade av HMC kvartal 2 (Q2) 2024

Beskrivning av avvikelser i antalet gällande specifika produkter:
Högre antal än samma kvartal föregående år.

Patientsäkerhet

Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade som patientsäkerhetsrisk

Grafen visar **ej** felrapporter som är kodade "Fel ej orsakat av HMC"



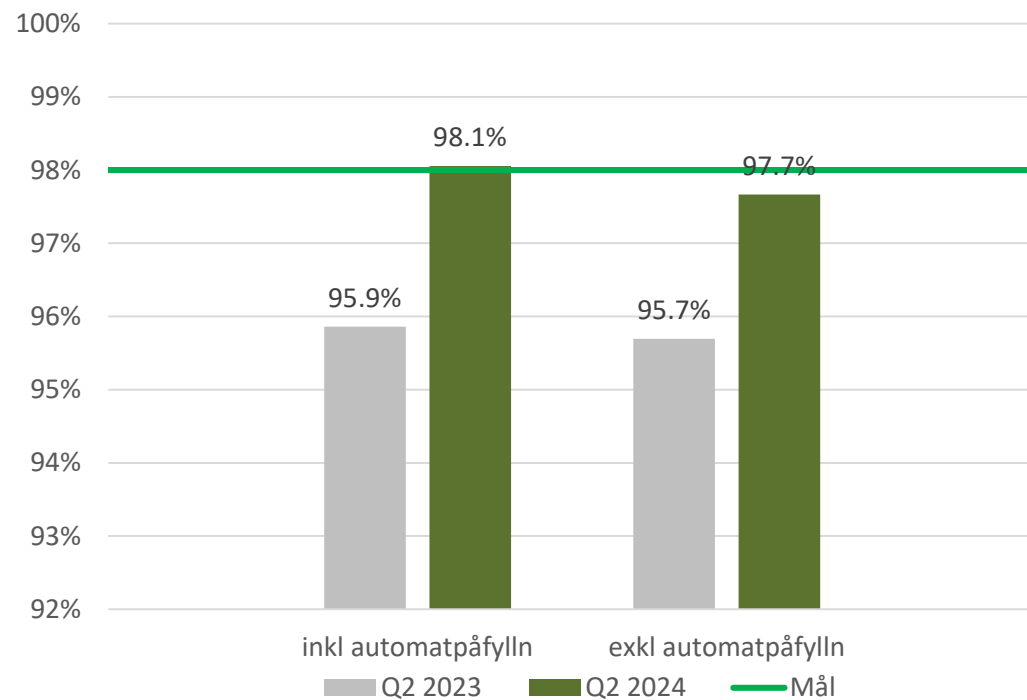
Totalt antal orderrader Q2 2023: 126 704 st
Totalt antal orderrader Q2 2024: 127 917 st

Beskrivning av felrapporter som avviker i andel/antal:

Mängden inkomna felrapporter har ökat med ca 8% jämfört med kvartal 2 2023. Felrapporter med kod "Utebliven hämtning" har ökat tydligt under kvartal 2. Orsaksanalys kommer genomföras efter sommaren.

Leveranssäkerhet

Andel hjälpmedel som levererats inom fastställd tidsram (mål 98%)

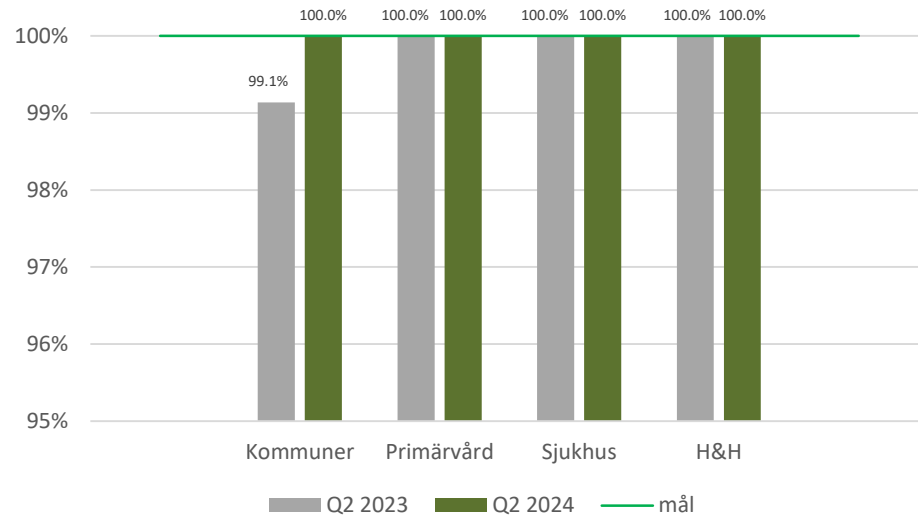


Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder

Leveranssäkerheten har fortsatt att stabiliseras jämfört med kvartal 2 2023. Mindre leveransstörningar från leverantörer förekommer fortfarande. Dock i betydligt mindre omfattning.

Leveranssäkerhet

Andel akuta leveranser av hjälpmedel med leveranstid inom 7 vardagar som utförts inom 24 timmar från mottagen beställning.

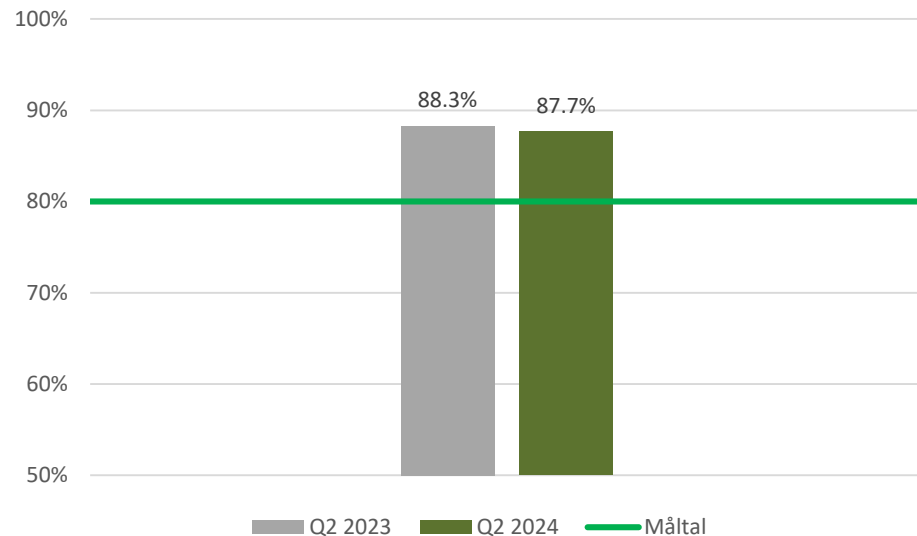


Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:
Inga avvikelser från måltal

Tillgänglighet

Andel telefonsamtal till kundtjänst som besvarats inom 5 minuter (mål 80%)

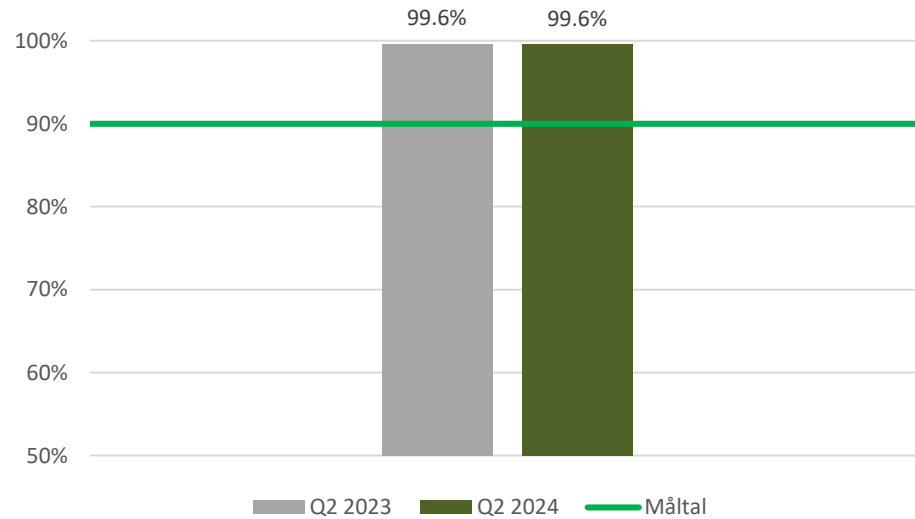
Observera att telefontillgängligheten inte går att selektera endast för Samarbetsavtalet. Nedanstående värden inkluderar därför även telefontillgängligheten avseende hjälpmedel vid medicinsk behandling och grundutrustning.



Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:
Telefontillgängligheten avviker positivt från måltalet, inga åtgärder vidtas eller planeras.

Tillgänglighet

Andel konsultationstider som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning (mål 90%)



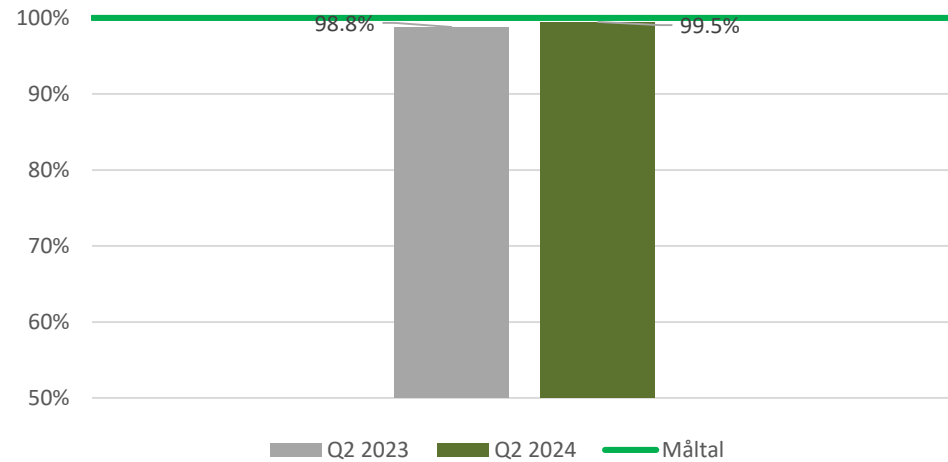
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Tillgängligheten avseende arbetsorder konsultation avviker positivt från måltal i båda mätningarna, inga åtgärder vidtas eller planeras.

Tillgänglighet

Andel utförda förebyggande underhåll/besiktningar som utförts enligt tillverkarens anvisning

Grafen visar, för Q1 2024, andel utförda besiktningar när mätningen utfördes 2024-07-03.



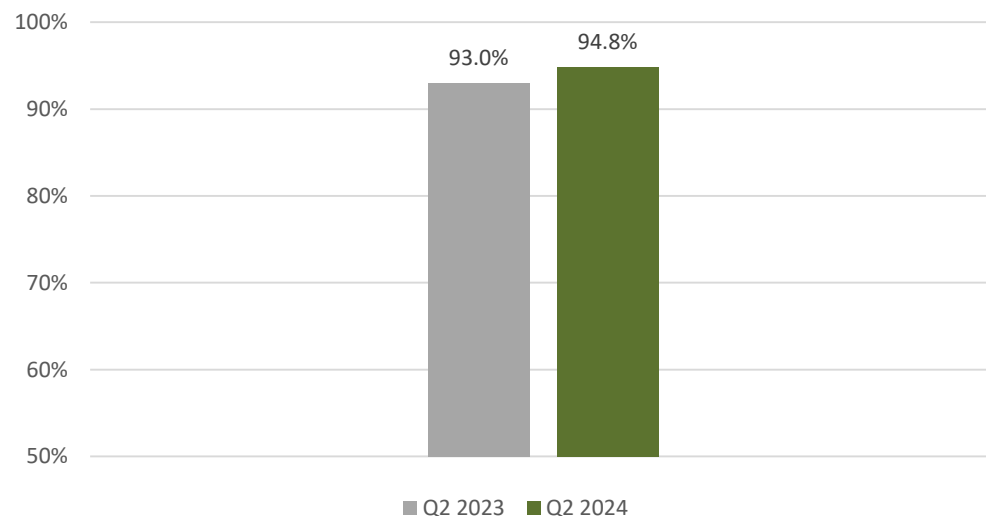
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Ett fåtal av alla planerade besiktningar har inte utförts främst på grund av att patienter inte varit nåbara.

Tillgänglighet

Andel utförda avhjälpande underhåll (inom 10 vardagar) som utförs enligt avtalad tidsram

-mätningen redovisar aktiviteter även om de väntar på reservdelar eller garantiärende



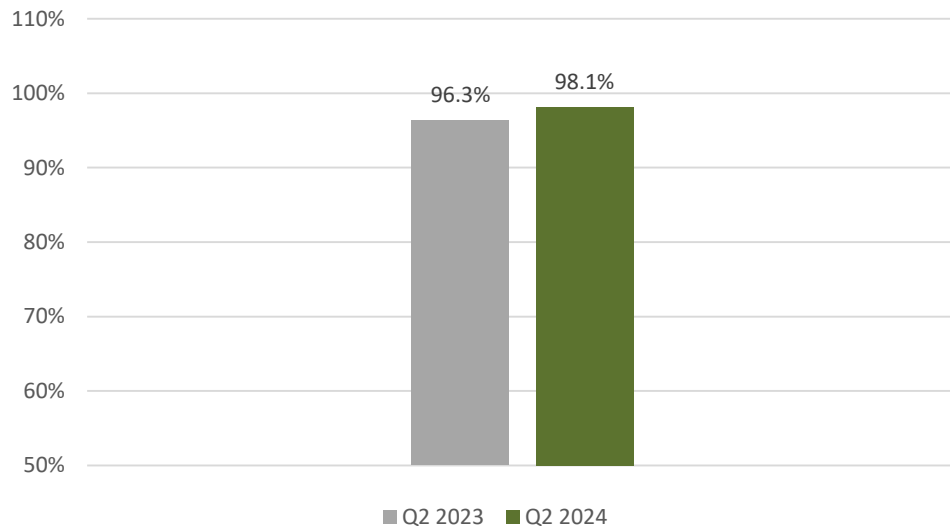
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder

Andel utförda avhjälpande underhåll ligger på en högre nivå jämfört med kvartal 2 2023. Andelen ligger över HMC:s interna måltal. Inga åtgärder planeras.

Tillgänglighet

Andel utförda akuta underhåll (inom 8 arbetstimmar) som utförs enligt avtalad tidsram

-mätningen redovisar aktiviteter även om de väntar på reservdelar eller garantiärende



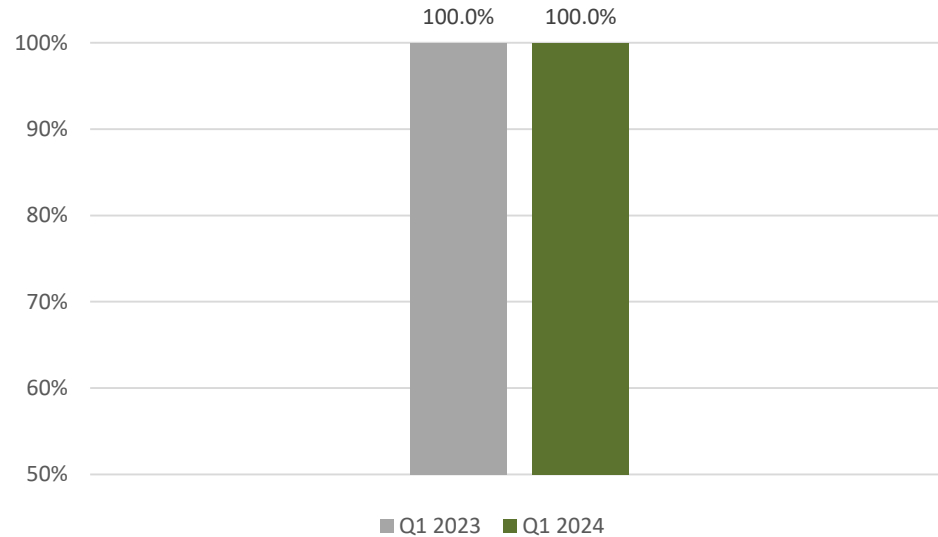
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder

Andel utförda avhjälpande underhåll ligger något högre än kvartal 2 2023. Andelen ligger över HMC:s interna måltal. Inga åtgärder planeras.

Tillgänglighet

Andel utförda jourreparationer som utförs enligt avtalad tidsram (inställelsetid 5 timmar)

-mätningen redovisar aktiviteter även om de väntar på reservdelar eller garantiärende

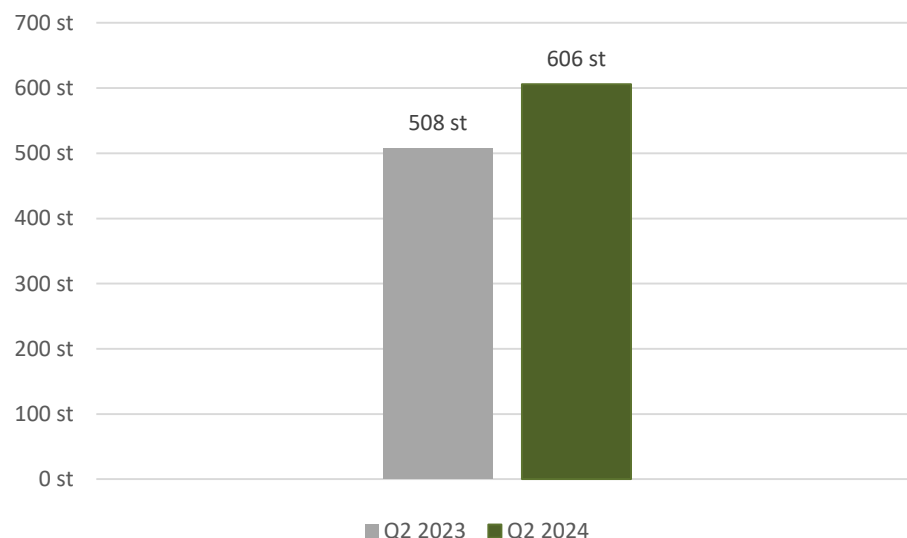


Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:
Andelen utförda jourreparationer når måltalet, inga åtgärder vidtas eller planeras

Övriga kategorier av felrapporter (ej kategoriserade som patientsäkerhetsrisk)

Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade inom kommunikation och samverkan

Grafen visar **ej** felrapporter som är kodade "Fel ej orsakat av HMC"



Totalt antal orderrader Q1 2023: 127 771 st

Totalt antal orderrader Q1 2024: 133 289 st

Beskrivning av felrapporter som avviker i andel/antal:

Mängden inkomna felrapporter har ökat med ca 19% jämfört med kvartal 2 2023. Av ca 600 registrerade felrapporter, handlar 500 om tillbakalämnade men ej avregistrerade huvudhjälpmedel.