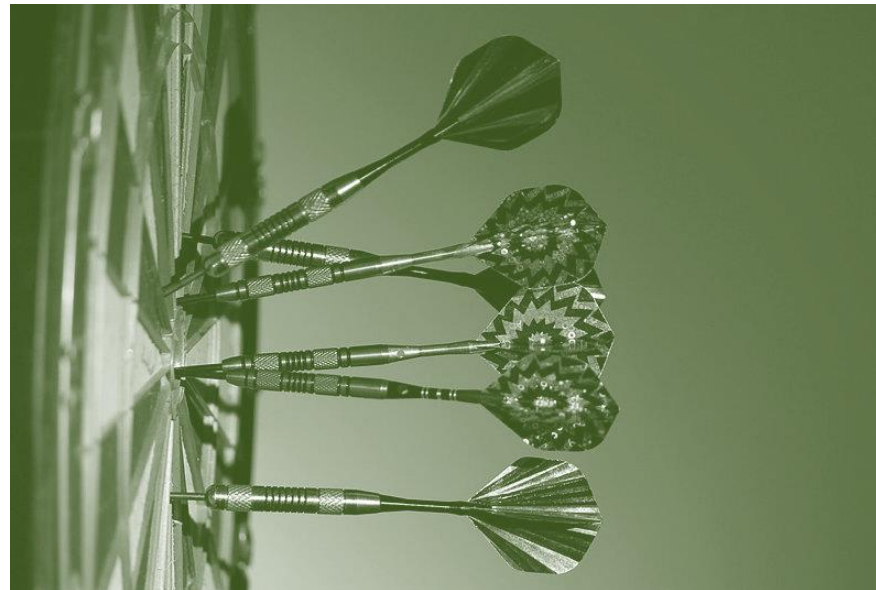


Hjälpmiddelscentralen Västra Götaland

Kvalitetsuppföljning av Överenskommelsen för Hjälpmedel vid Medicinsk
Behandling (HjMB) 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
Respiratorer	0	0
Oxygenutrustningar	0	0
Stimulatorer för smärtlindring	0	0
SlEMSugar	0	0
Infusionspumpar	0	0
Personliga trygghets o nödlarm	0	0
Övriga	0	0
Totalt	0	0

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

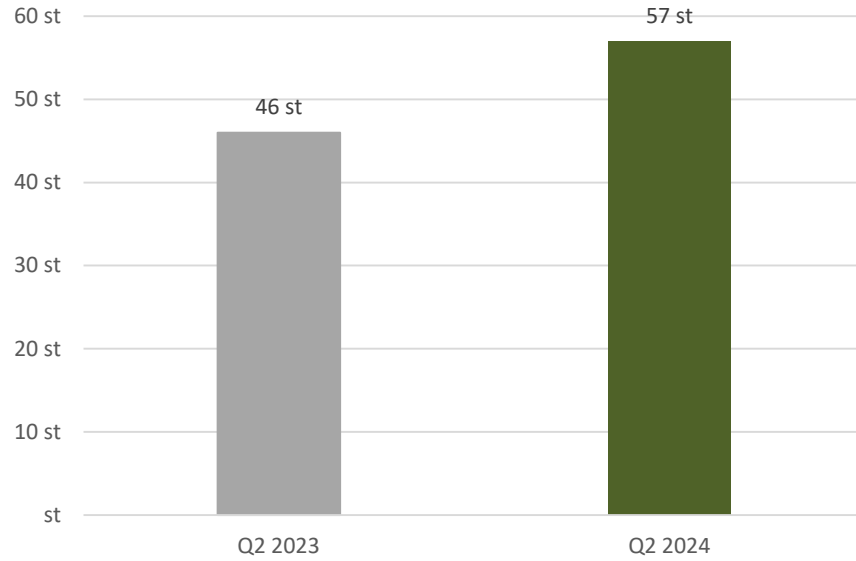
Beskrivning av avvikelser i antalet gällande specifika produkter:

-Inga medicinteknisk avvikelser är inkomna till HMC.

Patientsäkerhet

Totalt antal inkomna felrapporter kategoriserade som patientsäkerhetsrisk

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



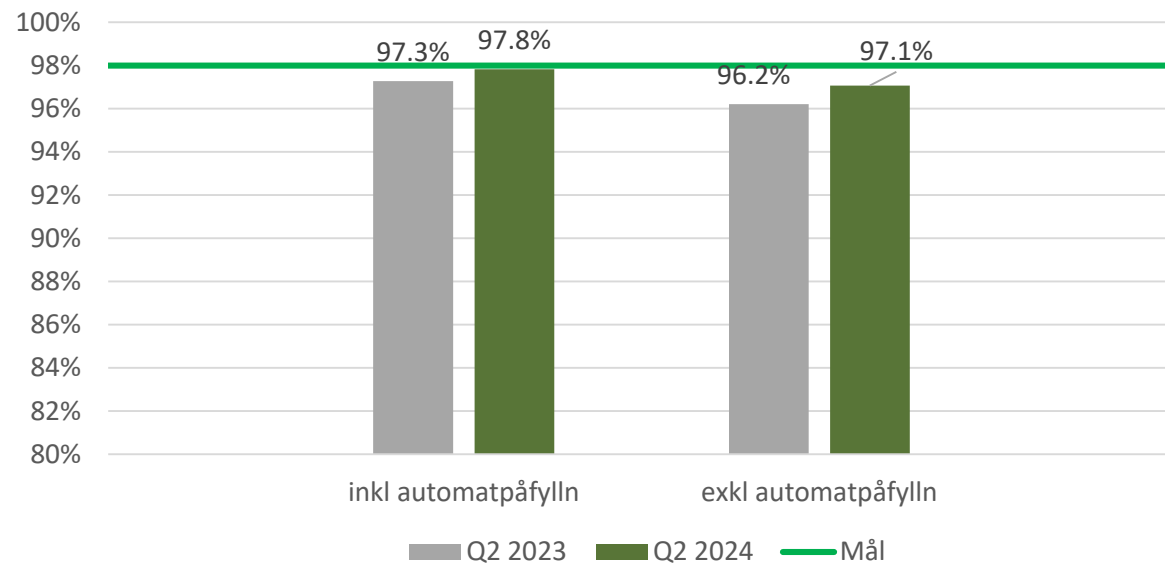
Totalt antal orderrader Q2 2023: 21 045 st
Totalt antal orderrader Q2 2024: 23 553 st

Beskrivning av felrapporter som avviker i andel/antal:

Mängden inkomna felrapporter har ökat med ca 24% jämfört med kvartal 2 2023. Antalet felrapporter inom Överenskommelsen, är låga jämfört med Samarbetsavtalet. Av den anledningen kan enskilda koder öka eller minska stort i procent. Koden "Trasigt vid leverans" ökade med 7 felrapporter jämfört med kvartal 2 2023

Leveranssäkerhet

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

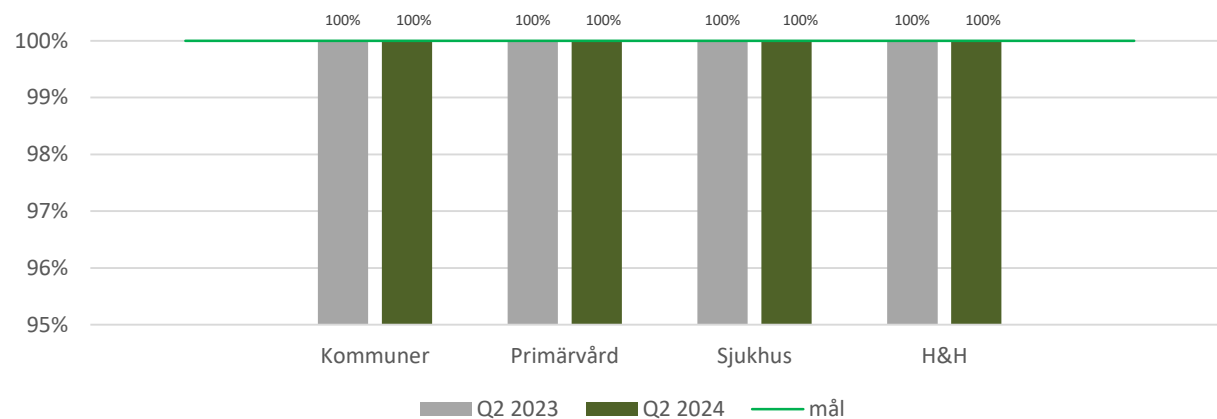


Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Leveranssäkerheten har ökat jämfört med kvartal 2 2023. Leveransproblemen är betydligt mindre i omfattning än tidigare. Dock finns problem med framförallt vissa förbrukningsartiklar.

Leveranssäkerhet

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

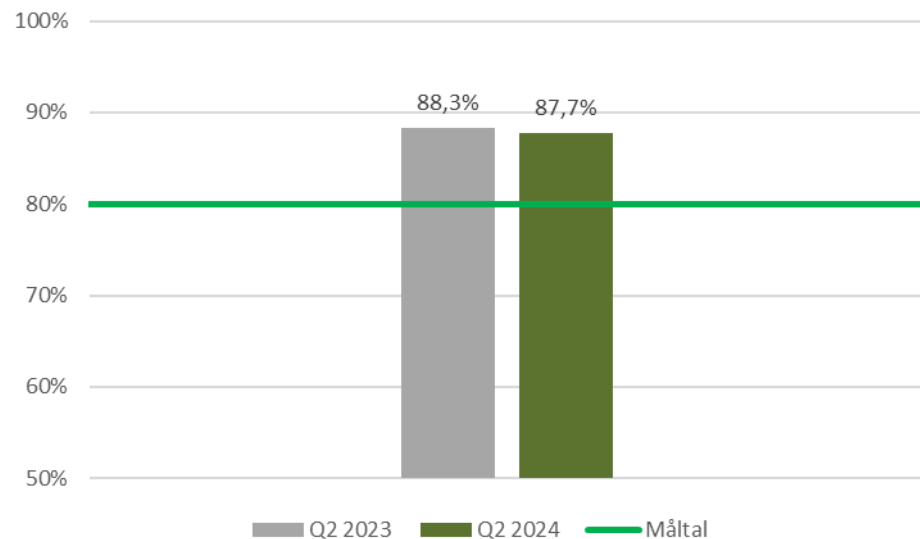


Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:
Inga avvikelser kvartal 2 2024

Tillgänglighet

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

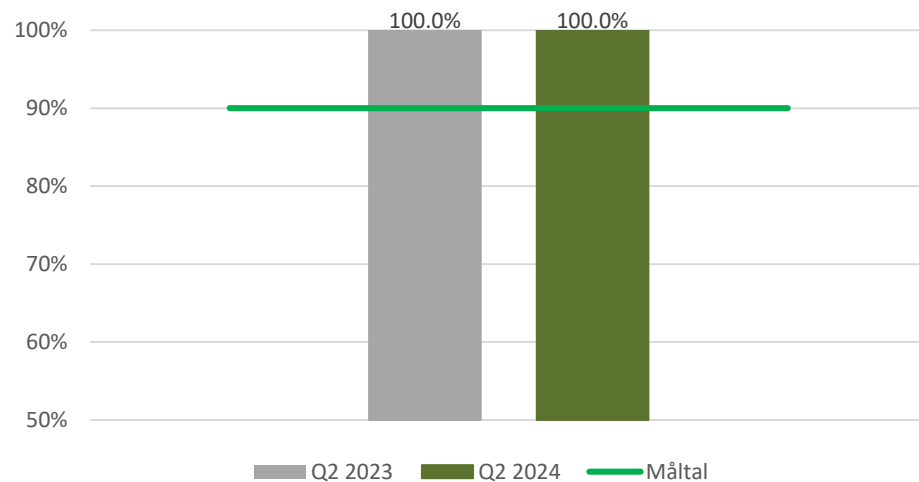
Observera att telefontillgängligheten inte går att selektera endast för Samarbetsavtalet. Nedanstående värden inkluderar därför även telefontillgängligheten avseende hjälpmedel vid medicinsk behandling och grundutrustning.



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

Tillgänglighet

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



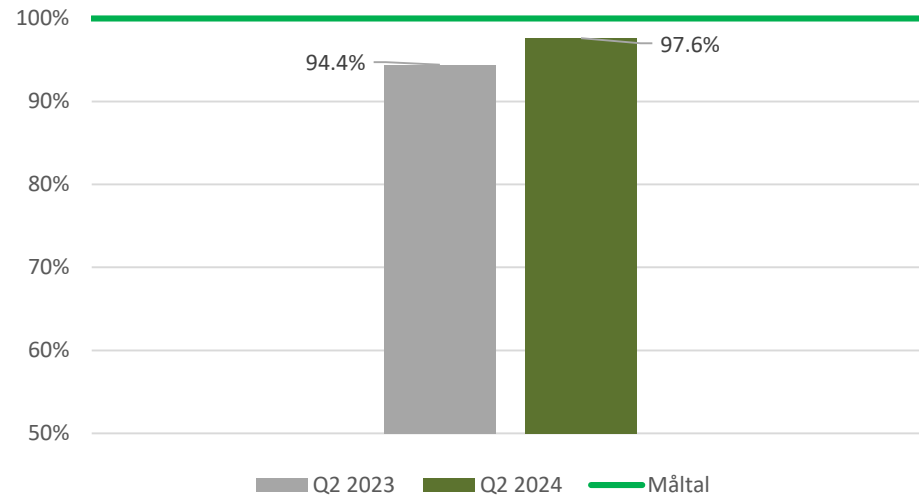
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Tillgängligheten avseende arbetsorder konsultation avviker positivt från måltal i båda mätningarna.

Tillgänglighet

Andel utförda förebyggande underhåll/besiktningar som utförts enligt tillverkarens anvisning

Grafen visar, för Q1 2024, andel utförda förebyggande underhåll när mätningen utfördes 2024-07-04.



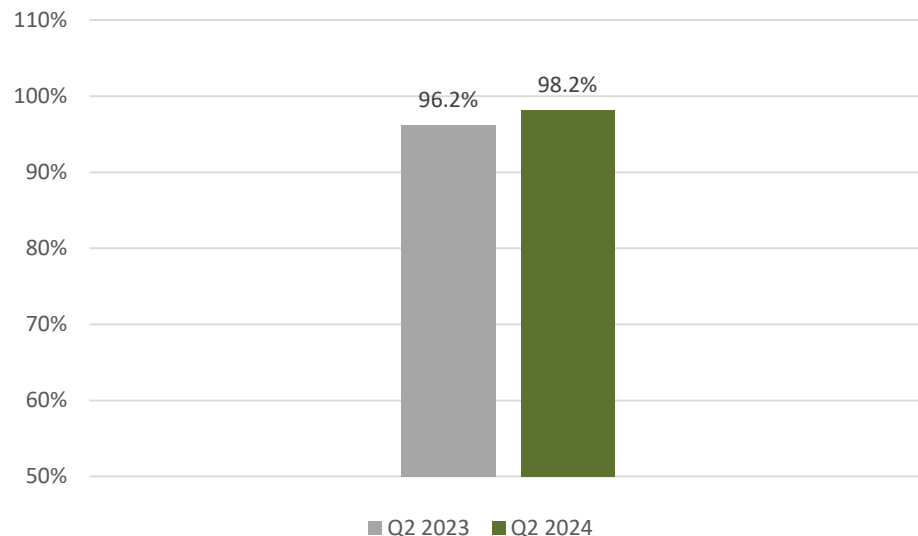
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Ett fåtal av alla planerade förebyggande underhåll har ej kunnat bli genomförda. Orsaken beror till största delen på att patient ej varit nåbar.

Tillgänglighet

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

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



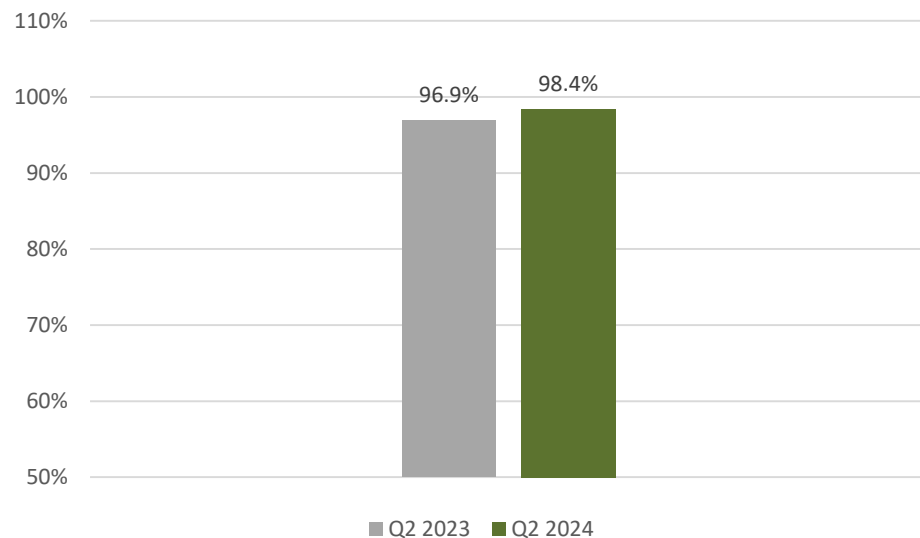
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Andelen utförda underhåll har ökat jämfört med kvartal 2 2023 och ligger över Hjälpmiddelscentralen interna målbild.

Tillgänglighet

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

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



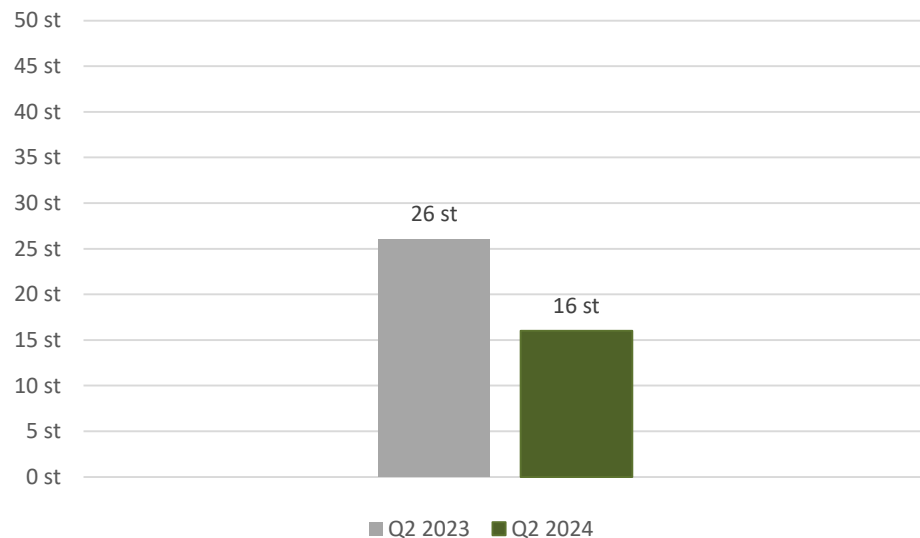
Beskrivning av avvikelser från måltal samt vidtagna och planerade åtgärder:

Andelen utförda underhåll har ökat jämfört med kvartal 2 2023 och ligger över Hjälpmiddelscentralen interna målbild.

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 Q2 2023: 21 045 st

Totalt antal orderrader Q2 2024: 23 553 st

Beskrivning av felrapporter som avviker i andel/antal:

Mängden inkomna felrapporter har minskat tydligt jämfört med kvartal 2 2023. I antal dominerar felrapporter på koden "Tillbakalämnat men ej avregistrerat".