



SPECIFIKATION GÄLLANDE TJÄNSTER

*inom samarbetsavtal för försörjning av personliga
hjälpmedel*

Allmänt

Specifikationen anger vilka tjänster som ska utföras och beskriver hur tjänsterna ska utföras.

Specifikationen är webbaserad. Förändring av innehållet i specifikationen kan göras under avtalstiden. Beslut om förändring fattas inom samarbetsorganisationen. Respektive avtalspart ansvarar för att implementera beslutade förändringar.

Tjänsterna omfattar

- Anpassning
- Avhjälpande underhåll
- Expertkunskap och konsultation
- Fakturering
- Förebyggande underhåll
- Hantering av medicintekniska avvikelser
- Leverans/hämtning
- Montering/demontering
- Rekonditionering
- Sortiment
- Specialanpassning
- Statistik och analys gällande i avtalet ingående tjänster

Moment

Momenten utgör en fördjupad beskrivning av tjänsterna. Momenten kompletteras i den webbaserade versionen med beskrivningar av arbetsätt

Nr	Moment
	Anpassning
1	Hjälpmiddelscentralen ska anpassa hjälpmedel enligt förskrivarens anvisning.
2	Anpassning av produkt ska göras i Hjälpmiddelscentralens lokaler. Om detta inte är möjligt ska anpassning utföras i den miljö där patienten vistas alternativt hämtas/lämnas av Hjälpmiddelscentralen.
	Avhjälpande underhåll
3	Avhjälpande underhåll ska göras efter beställning från patient eller förskrivare.
4	Enklast möjliga ersättningsprodukt utifrån patientens behov ska kunna erbjudas vid avhjälpande underhåll.
5	Hjälpmiddelscentralen ska föra teknisk dokumentation vid avhjälpande underhåll.
6	Hjälpmiddelscentralen ska tillhandahålla jourreparationer av personligt förskrivna sängar och personlyftar utanför ordinarie arbetstid.
	Expertstöd och konsultation
7	Expertstöd kring produkter omfattar information, konsultation, utbildning, visning av aktuellt sortiment, utvecklingsarbete samt anpassning och specialanpassning. Expertstödet ska innefatta fördjupad och aktuell kunskap samt erfarenhet inom samtliga produktområden som ingår i samarbetsavtalet. Expertstödet ska ha ett konsultativt arbetsätt och ge råd och förslag till förskrivare.

8	Hjälpmiddelscentralen ska fortlöpande bevaka, följa och anpassa sig till den forskning/utveckling som görs inom samtliga produktområden som omfattas av samarbetsavtalet. Hjälpmiddelscentralen bör delta i projekt och forskning inom hjälpmedelsområdet och i utredningsarbetet i samband med införande av nya produkter.
9	Vid konsultation ska den kompetens som krävs medverka, t ex såväl hjälpmedelskonsulent som tekniker.
10	Konsultation ska göras i Hjälpmiddelscentralens lokaler, vårdgivarens lokaler eller i den miljö där patienten vistas.
11	Hjälpmiddelscentralen ska visa och erbjuda utbildning gällande aktuellt sortiment.
12	Information ska fortlöpande lämnas till vårdgivarna vid förändring av sortimentet.
13	Hjälpmiddelscentralen ska erbjuda utbildning som tillgodoser förskrivares behov av fördjupad kompetens kring hjälpmedelsprodukter kopplat till olika funktionsnedsättningar och förskrivning av hjälpmedel.
14	Utbildningsutbud gällande annonserade utbildningar ska planeras i samverkan med Hjälpmedelsforum.
Fakturering	
15	Fakturering ska göras månadsvis.
16	Fakturaunderlag per kalendermånad ska finnas i vårdgivarnas IT-system och vara i Excelformat. Underlaget ska innehålla de uppgifter som behövs för kontroll och för attest. Fakturaunderlag ska även kunna fås som PDF fil och pappersunderlag. Samarbetsavtalet ska möjliggöra förtroendeförskrivning i enlighet med handboken. Fakturor på hjälpmedel som förtroendeförskrivs ska styras till rätt betalare.
Förebyggande underhåll	
17	Förebyggande underhåll ska utföras på hjälpmedel med den periodicitet och efter de kontrollscheman/motsvarande som anges i tillverkarens anvisning eller enligt gällande krav från myndigheter och vid varje tidpunkt aktuella standarder.
18	Hjälpmiddelscentralen ska föra teknisk dokumentation vid förebyggande underhåll.
Hantering av medicintekniska avvikelser	
19	Teknisk dokumentation ska vid förfrågan göras tillgänglig för vårdgivarna.
Leverans Hämtning av förskrivna hjälpmedel	
20	Samtliga hjälpmedel med funktionshyra ska vara märkta med individnummer på varje enskilt hjälpmedel så att de är spårbara på individnivå.
21	I de fall förskrivaren bedömer att patients behov inte täcks av hjälpmedel inom upphandlat sortiment ska Hjälpmiddelscentralen kunna erbjuda produkter utanför sortimentet.
22	Hjälpmiddelscentralen ska upprätthålla kompetens och kunskap kring produkter utanför avtalat sortiment samt aktivt följa den tekniska utvecklingen inom hjälpmedelsområdet.
23	Hjälpmiddelscentralen ska ge förskrivande enheter möjlighet att ha hjälpmedel i lokala buffertförråd där det ska finnas ett varierat sortiment av hjälpmedel utifrån verksamhetens behov.
24	Sortimentet i lokala buffertförråd, dess volym, uppackning i förråd och leveransdag ska överenskommas mellan Hjälpmiddelscentralen och respektive vårdgivare.
25	Hjälpmiddelscentralen ska hantera automatisk påfyllnad till lokala buffertförråd.
26	Hjälpmiddelscentralen och respektive vårdgivare ska i samverkan minst en gång årligen följa upp att lokala buffertförråd bedrivs kostnadseffektivt utifrån verksamhetens behov.

27	Hjälpmiddelscentralen ska leverera hjälpmedel till vid beställning angiven adress, det vill säga till förskrivande enhet eller till patients vistelseadress, inom Västra Götalands län.
28	Vid leverans till patients vistelseadress ska tidpunkt för leverans överenskommas mellan Hjälpmiddelscentralen och patienten.
29	Vid behov ska Hjälpmiddelscentralen efter beställning utföra akuta leveranser av förskrivna hjälpmedel.
30	Hjälpmiddelscentralen ska efter registrerad hämtorder hämta hjälpmedel från angiven adress inom Västra Götalands geografiska gränser.
31	Hjälpmiddelscentralen ska lämna återlämningskvitto vid hämtning hos patient.
	Montering/demontering
32	Hjälpmiddelscentralen ska efter beställning montera/installera/demontera hjälpmedel i patients bostad.
33	Hjälpmiddelscentralen ska utföra funktionskontroll enligt tillverkarens anvisningar av hjälpmedlet vid montering/installation.
	Rekonditionering
34	Hjälpmiddelscentralen ska verka för återanvändning av returnerade produkter i den mån det går att förena med miljö-, säkerhets- och kvalitetskrav.
35	Rekonditionering ska utföras enligt tillverkarens instruktioner och med delar/material som uppfyller tillverkarens specifikationer.
	Sortiment
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.
37	Övrigt sortiment är de produkter som inte ryms inom A och B sortiment.
38	Hjälpmiddelscentralen ska tillse att de hjälpmedel som finns i avtalat sortiment för förskrivning finns tillgängliga i vårdgivarnas gemensamma IT-system med produkt- och artikelinformation, prisuppgift, bilder och bruksanvisning för såväl huvudhjälpmedel som tillbehör.
39	Hjälpmiddelscentralen ska kontrollera att förskrivningsbara hjälpmedel i sortiment finns i nationella hjälpmedelsdatabasen.
	Specialanpassning
40	Hjälpmiddelscentralen ska tillsammans med förskrivaren bedöma möjligheten att göra specialanpassning i relation till andra lösningar och effektuera specialanpassningen.
41	Hjälpmiddelscentralen ska specialanpassa hjälpmedel enligt förskrivares anvisning. Vid specialanpassning svarar Hjälpmiddelscentralen för att aktuella författningar följs och teknisk dokumentation.
42	Hjälpmiddelscentralen ska verka för att möjliggöra kombinationer av olika tillverkarens produkter för att minska antalet specialanpassningar.
43	Hjälpmiddelscentralen ska vid förfrågan från förskrivare lämna preliminärt kostnadsförslag på omfattning beräknat pris för specialanpassning respektive anpassning inom CE-märkning.
	Statistik och Analys
44	Hjälpmiddelscentralen ska lämna statistiksammansättningar i digital form efter framställan eller minst fyra gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.
45	Hjälpmiddelscentralen ska mot självkostnad kunna lämna betalarspecifik statistik utöver standardrapporter.

46	Fakturaunderlag i Excelformat samt standardrapporter ska finnas tillgängliga för kostnadsansvariga i rapportgeneratoren Crystal Reports.
47	Standardrapporter tas fram i samverkan mellan beredningsgrupp Avtal och utveckling och Hjälpmedelscentralen.

Servicenivåer

Hjälpmedelscentralens tjänsteutbud ska vara tillgängligt för förskrivare och patient alla helgfria vardagar 8.00 -16.30. Midsommarafton, julafton och nyårsafton likställs med helgdag.

Tillgänglighet

Hjälpmedelscentralen ska följa Västra Götalandsregionens riktlinjer "Tillgängliga och användbara miljöer riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet" och "Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation".

Hjälpmedelscentralen ska ha utbudspunkter för konsultation och utprovning inom samtliga produktområden, teknisk service samt utbildning för förskrivare i de fyra geografiska områden som motsvarar kommunalförbunden.

Hjälpmedelscentralens lokaler som patient och förskrivare ska besöka ska vara belägna så att det finns kollektivtrafik fram till verksamheten.

Hjälpmedelscentralens lokaler ska vara ändamålsenliga och för verksamheten anpassade med en bemannad reception.

Hjälpmedelscentralen ska anpassa lokaler, telefontider, öppethållande och mottagningstider för utprovning, individanpassning och service, enligt följande:

- Verksamheten ska vara öppen för förskrivare och patient alla helgfria vardagar 8.00 – 16.30.
- Telefontillgänglighet ska finnas under ordinarie öppettider för information och rådgivning samt för tidsbokning.
- Kundtjänst konsultation ska vara bemannad med sakkunnig kompetens under ordinarie öppettid 8.00 -16.30. Vid behov av specifik kompetens kan kundtjänst föra vidare frågan direkt.
- Vid de tider då Hjälpmedelscentralen inte har öppet ska telefonsvarare ge information om öppettider.
- Patient med förskrivet hjälpmedel, för vilket avhjälpande underhåll på jourtid ingår, ska få information om vad det innebär samt telefonnummer för kontakt i samband med leverans.
- 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.

Leveranstider

Leverans till geografiskt område, inklusive buffertförråd, ska ske på fast dag en gång/vecka.

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).

Vid samleverans styrs leveransdatum av den produkt som har längst leveransdatum.

Leveranstid för specialanpassning ska överenskommas mellan förskrivare och Hjälpmedelscentralen vid beställning.

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.

Hämtning av hjälpmedel ska utföras i samband med nästkommande fasta leveransdag-

Montering/installation ska följa väntetider för leverans av hjälpmedel.

För montering/installation av hjälpmedel som kräver dubbelkompetens t.ex. både montör och elektriker ska montering/installation utföras senast 10 vardagar utöver avtalad leveranstid för den aktuella produkten.

Anpassning av hjälpmedel ska påbörjas senast 3 vardagar efter mottagen beställning, om hjälpmedlet finns att tillgå.

Avhjälpande underhåll ska påbörjas inom 3 vardagar efter mottagen beställning och vara genomförd inom 10 vardagar.

Akut avhjälpande underhåll under vardagar ska utföras snarast möjligt, dock senast 8 arbetstimmar efter mottagen beställning.

Jourreparation ska utföras vardagar 16.30 – 08.00 samt dygnet runt lördagar, söndagar och helgdagar. Inställelsetiden är maximalt 5 timmar.

Konsultations-/utprovningstid ska erbjudas senast 15 vardagar efter mottagen beställning.

Vid akuta behov ska konsultations-/utprovningstid erbjudas inom 5 vardagar.

Om försening gällande beställd produkt/tjänst uppstår ska förskrivare/vårdgivare underrättas.

Kvalitetsuppföljning av tjänsterna

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: <ul style="list-style-type: none">• Antal• Produktområde• Produkt• Jämförelse med föregående kvartal• Eventuell händelse orsakad av åtgärd hos Hjälpmedelscentralen	Undersöka följsamhet till överenskommelse/instruktion /rutin.	Samarbetsorganisationen kvartalsvis.
Leveranskvalitet: <ul style="list-style-type: none">• 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.

Leveranssäkerhet

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

Nyckeltal	Syfte	Rapportering var/hur
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.

Tillgänglighet

Hjälpmiddelscentralen ska anpassa telefon-, öppethållande- och mottagningstider för konsultation/utprovning, anpassning/specialanpassning och service efter ställda krav.

Nyckeltal	Syfte	Rapportering var/hur
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">Andel konsultations-/utprovningstider som erbjudits inom 15 vardagar efter mottagen beställning ska vara 90 %.	Tillräckligt snabb tillgång till hjälpmedel för att inte fördröja rehabiliteringsprocessen.	Samarbetsorganisationen halvårsvis.
<ul style="list-style-type: none">Antal utförda specialanpassningar samt inom vilka produktområden är de gjorda. Hjälpmiddelscentralen 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.
<ul style="list-style-type: none">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.