

Hjälpmedelsnämnden

Hjälpmedel Dalarna

Verksamhet

Inledning

Hjälpmedel bidrar till att öka tillgänglighet, självständighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Tillsammans med länets kommuner tar Regionen ett gemensamt ansvar för att tillhandahålla hjälpmedel till ett rimligt pris. Den snabba tekniska/digitala utvecklingen skapar nya förutsättningar att förhålla sig till.

Viktiga händelser

Förvaltningen är i en omfattande lokalförändringsprocess med en totalevakueringsprocess utförd hösten 2020. Nuvarande lokal i Falun har fortsatt krävt en hel del anpassningar för att fungera under perioden förvaltningen behöver vara utlokaliserad.

Omställningen för personalen som har behövt byta arbetsort har varit stor även under 2021. Målet är ändamålsenliga lokaler som möter upp för ökade hjälpmedelsvolymerna och en utveckling av nya tjänster som gagnar Dalarnas medborgare. En arbetsgrupp från förvaltningen tillsammans med Regionfastigheter och arkitektbyrå har arbetat fram förslag på hur lokalerna ska anpassas inför framtiden. Sent under 2021 fick verksamheten tillsammans med avdelningen för Miljö och säkerhet, Region Service och Läkemedelsförsörjningen i uppdrag att utreda möjligheten till att samlokalisera lager för hjälpmedel, förbrukningsvaror och Läkemedel.

Förvaltningen genomförde en arbets- och ansvarsöversyn med syfte att förbättra processer och tydliggöra ansvar, förbättra möjligheten att leva upp till MDR (förordning (EU) 2017/745 om medicintekniska produkter) och skapa bästa förutsättningarna utifrån arbetet med de nya lokalerna. Resultatet gav aktiviteter att arbeta med på både förvaltnings- och avdelningsnivå, dessa aktiviteter kopplas till målen i verksamhetsplanen för 2022.

Förvaltningen har fortsatt att arbeta med uppdraget (från Regionplanen) kring hjälpmedelsavgifter, förslag var på remiss under hösten och kommer efter bearbetning upp för rekommenderande beslut i Hjälpmedelsnämnden mars 2022.

Pandemins svängningar med vaccinationstillgång och förändrade restriktioner har givetvis påverkat förvaltningen, dock inte i samma utsträckning som under 2020.

Pandemin har också på olika sätt gett effekter på våra leverantörer och deras möjligheter att leverera hjälpmedel och reservdelar. Brist på råvaror, elektriska komponenter i kombination med minskad produktion (stängda fabriker pga smitta) och globala logistik stopp/förseningar resulterar i en stor ökning i antal försenade leveranser in till DHC. Det medför stora mängder merarbete i form av handpåläggning på automatiska beställningar och personlig kontakt med förskrivare för att hitta alternativa produkter samtidigt som patienter ibland har fått vänta längre än avtalat. Förvaltningen samarbetar inom mellansvenska sjukvårdsregionen (7-klövern) för att få till stånd kompensation i de fall Force Majeure ej kan åberopas.

En stor leverantör av andningshjälpmedel skickade under våren ut ett säkerhetsmeddelande som innebar att flera av deras produkter inte kunde användas. Leverantören kunde inte heller tillgodose behovet av nya hjälpmedel. Detta har inneburit stora svårigheter för såväl Dalarnas Hjälpmedelscenter som Region Dalarna. Mycket tid har ägnats åt kontakter med vårdpersonal kring alternativa lösningar och åt kontakter med andra leverantörer i försök att hitta andra hjälpmedel.

Arbete med att tolka och följa MDR har fortsatt med anpassningar i verksamhetssystemet, regionala arbetsgrupper och nationella samarbeten. Flera områden är kvar att tolka och kommer att påverka arbetssätt inom förvaltningen.

Under 2021 har några erfarna hjälpmedelstekniker på en och samma avdelning gått i pension samtidigt som samma avdelning har flera nya hjälpmedelskonsulenter. Berörd avdelning har bytt chefer under året. Dessa tre delar har påverkat förvaltningen som helhet.

Mål och uppdrag

Regionplanens målområden	Resultat helår
Medborgare * Effektmål: Långt o lyckligt liv i Dalarna	●
Hjälpmedel Dalarna arbetar hälsofrämjande och förebyggande med digitala lösningar och digitalt stöd	●
Hjälpmedel Dalarnas tjänster och regelverk finns synliggjort och tillgängligt på bred front	●
Medarbetare och Ledarskap * Effektmål: Ökad trivsel på jobbet	▲ ¹
Hjälpmedel Dalarna arbetar proaktivt med ett hållbart medarbetarskap, vilja att utvecklas med och stanna i verksamheten	▲ ²
Hjälpmedel Dalarna arbetar proaktivt för en tillåtande miljö och tillvaratagande av resurser och styrkor	▲ ³

Hållbar utveckling *Effektmål: Starkare ekonomi	●
Hjälpmedel Dalarna arbetar för en socialt, miljömässigt och ekonomisk hållbar verksamhet genom recirkulation, vidareutveckling av hållbart sortiment och förändrade arbetssätt med digitala stöd	●
Hjälpmedel Dalarna säkerställer/ökar sin förmåga att bedriva verksamhet i kris	●
Digitalisering * Effektmål: Ökad produktivitet o effektivitet genom modernisering av arbetsmetoder	●
Hjälpmedel dalarna arbetar aktivt med digitaliseringsstrategier för att minimera risk att hamna i digitalt utanförskap (medborgare/medarbetare)	●
Hjälpmedel Dalarna arbetar aktivt med att förbättra samverkan mellan verksamhet och IT	●

● mål uppfyllt ▲ mål delvis uppfyllt ■ mål ej uppfyllt

- 1- Stark påverkan av evakuering och pandemi på medarbetare och ledarskap. Arbetsmiljöromd/Skyddsrom del 2 för evakueringslokal utförd. Högre HME-index i årets medarbetarenkät än 2020.
- 2- Arbetsmiljöarbete fortgår. Riktade insatser har pågått och pågår.
- 3- Översyn av arbetsprocesser och ansvarsområden pågår och planeras vara klart till årsskiftet.

Medborgare - Utifrån föregående års komplicerad evakuering och pandemins fortsatta grepp har förvaltningen ökat produktionen och fortsatt kunnat tillgodose bedömda behov och utföra tjänster efterfrågats om än med viss påverkan.

Medarbetare och ledarskap – Arbetsmiljön har under året förbättrats sedan 2020 även om det finns flera aktiviteter att fortsätta arbeta med. Att förvaltningens avdelningar är uppdelade påverkar. Sjukfrånvaron håller sig dock förhållandevis låg.

Hållbar utveckling – Förvaltningen arbetar vidare med definiering och implementering av ”Hållbart sortiment”, vilket bland annat har utvecklat hanteringen av returnerade hjälpmedel.

Digitalisering – den digitala mognaden och utvecklingen internt samt mot kund och patient har tack vare pandemin utvecklats i snabbare takt än förväntat. Tjänsteapp som lagerstöd fortfarande under testning, tillgång till Visiba Care, digitala utprovningar och digitala utbildningar är exempel på åtgärder som fortsatt under 2021.

Uppdrag som tilldelats nämnden av regionfullmäktige i regionplan	Status
Utifrån fullmäktiges fastställda mål och ekonomiska ramar upprätta en verksamhetsplan och budget som anmäls till styrelsen senast december 2020.	●
Särskilt bevaka och beakta arbetsmiljön med anledning av evakueringen under ombyggnation och återställande av de utdömda lokalerna.	▲ ¹
Utreda ett högkostnadsskydd för hjälpmedel.	▲

● Klart ▶ Ständigt pågående
▲ Pågående ▲ Nästan klart
■ Ej startat

- 1- Förvaltningen befinner sig fortfarande i provisoriska lokaler.

NKI (Nöjd Kund Index mätning)		
År	2020	2021
Antal svar, st	190	238
Leverans av; hel, ren, rätt produkt, kunskap*	72%**	85%**
Bemötande; tex. trevlig lyssnande, förstående*	92%**	95%**
Service; tex. leverans vid utlovad tidpunkt*	63%**	69%**
Tillgänglighet; tex. komma i kontakt med DHC*	67%**	74%**

* Skala 1-10, där 10 är högst

** Talet anger hur många procent av de svarande som angett 7-10

Glädjande nog ser vi en förbättring på samtliga områden. Att förvaltningen nu mer landat efter evakueringen och att arbetet med att hitta nya arbetssätt gett resultat trots vara bakgrunden.

Nyckeltal / Kvalitet	Utfall	Mål	Måluppfyllelse
%andel återanvända individmärkta huvudhjälpmedel Rörelse R12	77,4	75-80%	●
%andel återanvända individmärkta huvudhjälpmedel KLOK R12	38,6	50-55%	■ ¹
%andel återanvända individmärkta huvudhjälpmedel PMB R12	55,9	55-60%	●

% av de avhjälpande underhåll som påbörjas inom 5 arbetsdagar	68,4	70%	▲ ²
% av nettobehovsartiklar som plockas från lager enligt plocklista inför följande turbil	97,6	90-95%	●
Väntetid (genomsnitt) till första erbjudna utprovningstid	30	90 dgr	●
Nyttjandegrad i %	89,7	85-90%	●
Uthyrningsgrad i %	91,3	85-90%	●
Antal fortbildningsdagar per anställd	0,64	3 st	■ ³

● mål uppfyllt ▲ mål delvis uppfyllt ■ mål ej uppfyllt

¹ Ökning av antalet utlevererade hyreshjälpmedel i kombination med minskat antal returnerade har resulterat i fler nyinköp vilket minskar återanvändningsgraden

² Tider erbjuds snabbare än arbetet påbörjas för att tidsbokningarna ska passa patienten så bra som möjligt- fler ombokningar och uppskjutna tider. Längre väntetider på leverans av reservdelar påverkar också.

³ En viss ökning mot 2020 (+0,15%). Flera utbildningar har ställts in till följd av rådande restriktioner.

Verksamhetsstatistik	Resultat 2019	Resultat 2020	Resultat 2021
Antal uthyrda hjälpmedel	30 808	31 196	31 672
Antal utlevererade hyreshjälpmedel	13 100	12 030	12 730
Antal returnerade hyreshjälpmedel	11 609	11 241	10 561

Framtiden

I och med den pågående lokalförändringen blir verksamhetens fokus de närmaste åren att upprätthålla verksamhetens processer. Efterfrågan på varor och tjänster ökar. Fler patienter vårdas i hemmet och har samtidigt behov av mer avancerad medicinteknisk utrustning. Detta ställer krav på en fortsatt ökad samverkan mellan regionen och kommunerna. Förvaltningen ser sig ha en tydlig roll i arbetet med omställningen inom ramen för "God och Nära Vård". Nya Medicintekniska direktivet kommer innebära andra krav vid rekrytering och utbildning av befintlig personal då högre krav ställs på regulatoriskt kunnande inom hjälpmedelsverksamhetens alla områden. Fler hjälpmedelsområden och fler personalgruppen kommer att ställa om till en mer digitalt understödd vardag.

Ekonomi

Resultaträkning	2021			2020
	Budget	Resultat	Avvikelse	Resultat
(mnkr)				
Intäkter	171,5	176,2	4,7	166,7
-varav regionbidrag	3,5	3,5	0,0	2,9
Kostnader	-171,1	-176,1	-5,0	-168,4
-varav löner exkl soc avg	-41,6	-39,8	1,7	-36,7
-varav inhyrd personal				
Över-/underskott	0,4	0,1	-0,3	-1,7
Årets investering	-32,4	-40,3	-7,9	-32,4

Resultatet är redovisat efter en återbetalning på 5,0 miljoner kr varav 2,1milj återbetalades till regionen och 2,9 fördelades mellan kommunerna i enlighet med Hjälpmedelsnämndens avtal.

De stora avvikelserna mot budget på Intäktssidan var sålda hjälpmedel och konsulttjänster som var 4,3 Mkr högre än budget.

På kostnadssidan var personalkostnaderna 3,0 Mkr lägre än budget, som till största del beror på vakanser. Samt Hjälpmedelsinköpskostnaderna som blev 2,2 Mkr högre.

I övrigt blev driftutfallet i nivå med budget.

Investeringarna ökade mycket jämfört med budget p.g.a. bland annat prisökningar från leverantörer, ökat antal utlevererade hyreshjälpmedel och färre returnerade hyreshjälpmedel samtidigt som bedömningen inför investeringsbudgeteringen verkar vara aningen fel.

Kostnaderna för anpassning av de temporära lokalerna var inom budget, det kvarstår att bedöma om fler insatser behövs under tiden för evakueringen. Visst medel finns avsatt för det under 2022.

Covid-19 (mnkr)	Utfall 2021	Utfall 2020
Merkostnader		
Varav internt (MP2)		
Intäktsbortfall		
Varav internt (MP2)		

Kostnadsminskningar		
Varav internt (MP2)		

Det har inte förekommit några enskilda kostnader rörande Covid-19. Dock kan det konstateras att vissa tjänster i delar av verksamheten tar längre tid att utföra då man blivit tvungen att anpassa sig för en säker hantering. Samt att avbokningar eller uppskjutna insatser kan generera intäktsbortfall eller förskjutna intäkter.

Kostnadsutveckling	Budget 2021	Resultat 2021	Resultat 2020
Kostnadsutveckling %	1,6%	1,6%	5,0%

Kostnadsutvecklingen, efter rensning av återbetalning, är i linje med budget. Lönekostnaderna blev lägre än beräknat, men Hjälpmedelskostnaderna blev högre i samma utsträckning.

Personal

Årsarbetare och anställda	2021	2020	Förändring mot fg år
Antal faktiska årsarbetare	96,91	92,74	4,5%
Antal anställda	107	101	5,9%

Ökningen är till följd av en personaladministrativ förändring där kostnaden för medarbetare i staben har ändrats från att vara en OH-kostnad för Hjälpmedel Dalarna till att bli den faktiska personalkostnaden.

Arbetad tid	2021	2020	Förändring mot fg år
Arbetad tid timmar, anställda	164311	153506	7,0%
-varav timanställda	1613	553	191,4%
-varav mertid/övertid samtlig personal	471	734	-35,8%
-varav arbete under jour och beredskap	0	0	
Arbetad tid timmar, stafettläkare			
Arbetad tid timmar, stafettsjuksköterskor			

Sjukfrånvaro	2021	2020	Förändring procentenheter föregående år
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	6,4	6,3	0,0
Korttidssjukfrånvaro (dag1-14) i % av ordinarie arbetstid	3,2	4,1	-0,9

Genomsnittlig sysselsättningsgrad %	2021	2020
Kvinnor	98,5	99,4
Män	99,2	99,2
Totalt	99,0	99,3

Könsfördelning (antal personer)	2021	2020
Kvinnor	42	40
Män	65	61

Relativt jämn fördelning dock är det klart fler män inom de tekniska yrkesområdena.

Åldersfördelning (antal personer)	2021	2020
Under 40 år	21	15
40-59 år	70	72
60 år och äldre	16	14

Medarbetare som är 60 år eller äldre har ökat vilket innebär att inom de närmsta åren står förvaltningen inför flertalet pensioneringar. Något som kan leda till en framtida kompetensväxling.

Pensionsavgångar (antal personer)	2021	2020
Ålderspension	3	3
Sjukersättning		
Totalt	3	3

Frisknärvaro	2021	2020
Andel personer som har max fem sjukdagar under ett år, uttryckt i %	51,5	43,6

Frisknärvaron har ökat från förra året, vilket överensstämmer med att även korttidssjukfrånvaron är lägre än föregående år.

Intern styrning och kontroll

En risk- och konsekvensanalys har tagits fram av förvaltningens avdelningschefer i dialog med

Hjälpmedelsnämnden. Denna analys har sedan legat till grund för årets internkontrollpunkter. Lokalförändringsprocessen och innevarande pandemi har stor påverkan på förvaltningens processer och medarbetare. Internkontrollpunkterna har följts upp och åtgärderna redovisas i Hjälpmedelsnämnden.

Processbeskrivning för förvaltningens internkontrollarbete finns upprättad.

Inför 2022 beslutades den nya internkontrollplanen på Nämndsammanträdet i oktober 2021.

Forskning

Förvaltningen deltar i större samverkansprojekt som ska göra det lättare att implementera IoT-lösningar (Internet of Things) inom vård och omsorg. I grunden handlar det om att trygga framtidens vård och omsorg för en allt mer åldrande befolkning. Projektet leds av Uppsala Universitet i samverkan med bland andra Högskolan Dalarna, Region Dalarna och flera kommuner i Dalarna.

Dalarnas Hjälpmedelscenter arbetar med att få till ett samarbete med Högskolan Dalarna kring en kommande utbildning i assisterade teknik som högskolan har planer på att starta.

*Helena Strandberg
Förvaltningschef
Hjälpmedel Dalarna – Dalarnas Hjälpmedelscenter*