

## **Prioritering av hjälpmedelstjänster**

### **Syfte med dokumentet:**

Riktar sig till förskrivare och verksamhetsansvariga inom kommuner och landsting samt till medarbetare inom Hjälpmedel Västerbotten (HMV) för att det ska finnas en gemensam överenskommelse om hur tjänster inom Hjälpmedel Västerbotten tillhandahålls och prioriteras. Dokumentet ska vara ett stöd för kommunikation mellan berörda för att bedöma och hantera angelägenhetsgraden för de tjänster som behöver utföras.

**Den nationella modellen för öppna prioriteringar inom hälso- och sjukvård** baseras på tre etiska principer:

#### **1. Människovärdesprincipen**

Är den viktigaste principen för hälso- och sjukvården. Grunden för principen är de mänskliga rättigheterna. Alla människor är födda fria, lika i värde och rättigheter. Staten, kommuner och landsting ansvarar för att alla individer behandlas lika och utan diskriminerande åtskillnad.

#### **2. Behovs- och solidaritetsprincipen**

Innebär att resurserna ska satsas på de verksamheter och individer där behovet är störst. Solidaritet innebär inte bara att alla ska få lika möjligheter till vård utan också att sträva efter att utfallet av vården ska bli så lika som möjligt för alla, det vill säga att alla ska nå bästa möjliga hälsa och livskvalitet. Solidaritet innebär särskilt att beakta behoven hos de svagaste.

#### **3. Kostnadseffektivitetsprincipen**

Innebär att hälso- och sjukvården bör eftersträva en rimlig relation mellan kostnader vid val mellan olika verksamhetsområden eller åtgärder, i form av insatta resurser av olika slag och effekt. Det kan man sedan mäta i förbättrad hälsa och höjd livskvalitet. Principen ska vara underordnad människovärdes- och behovs- och solidaritetsprincipen.

I ”**Länsgemensam hjälpmedelsstrategi för Västerbotten 2017-2021**” beskrivs närmare hur dessa principer ska hanteras.

Prioritering görs utifrån individens behov i kombination med insatsens förväntade effekt på tillståndet. Därefter bedöms kostnadseffektiviteten i den insats som planeras. Det innebär att varje förskrivning prövas och bedöms enligt den etiska plattform som utgör grund för prioriteringar i hälso- och sjukvården.

- Prioritering görs utifrån behov och förväntad effekt som i sin tur ligger till grund för val av tjänst eller typ av hjälpmedelsprodukt.
- Kostnadseffektivitet bedöms därefter utifrån förväntad nytta i förhållande till kostnaden för insatsen.
- Förändrat medicinskt eller socialt behov ska föreligga för utbyte av hjälpmedel, alternativt att ett nytt hjälpmedel avsevärt bättre uppfyller personens behov eller ger avsevärt bättre nytta.

## **Grundförutsättningar**

En prioriteringsordning på gruppnivå är ett stöd i arbetet. Den kan aldrig ersätta förskrivarens professionella bedömning i det enskilda fallet. Grunderna för bedömning är dock desamma som vid en prioritering på gruppnivå, dvs. tillståndets svårighetsgrad, nyttan och kostnadseffektiviteten av insatsen.

En riskanalys måste alltid ske utifrån vilka konsekvenser en utebliven eller senarelagd insats riskerar att få för brukaren med avseende på medicinskt tillstånd, kroppsfunktioner, möjlighet till aktivitet och delaktighet i viktiga vardags- och livssituationer samt omgivningsfaktorer.

Det är förskrivaren som gör bedömningen av hur den beställda tjänsten behöver prioriteras.

## **Definitioner av några begrepp för hjälpmedelstjänster**

Registreringsdatum: Ärendet startar vid den tidpunkt som det registreras i Sesam.

Påbörjat ärende: Kontakt med förskrivare/brukare för bedömning av åtgärd är utförd. Tidplan utifrån omfattning av åtgärden och tillgång till ev. reservdelar är förmedlad till förskrivare/brukare.

Avslutat ärende: När tjänsten är utförd enligt förskrivarens beställning och avslutad i Sesam.

Leverans- och utförandetid: Tid från beställningsdatum till datum när leverans går från HVM eller datum när tjänst är utförd. Beror på ett flertal faktorer som tex om hjälpmedlet är i sortiment eller inte, om hjälpmedlet är lagervara eller inte, om reservdelar är lagervara eller inte. Andra delar som påverkar är möjlighet att komma överens om tid för tjänsten med förskrivare/brukare, om tillräckliga uppgifter finns i beställningen, om hjälpmedlet behöver tas till verkstad eller om tjänsten görs i individens hem eller hur HVM har tillgång till lämplig resurs.

Sortiment: Upphandlade eller utvärderade hjälpmedel och tillbehör som är beställningsbara i hjälpmedelssystemet Websesam. Vissa undantag finns som tex. elrullstolar och taklyftar där beställning görs med HVMs hjälp.

Lager vara: Artikel som ingår i sortiment och beställs av förskrivare frekvent. Ska normalt alltid finnas i lager.

Beställningsvara: Artikel i sortiment/utanför sortiment som inte har en regelbunden efterfrågan. Returnerat exemplar kan finnas i lager; om inte görs inköp vid inkommen kundorder.

## **Tre nivåer för prioritering**

- A. Normal: påbörjat inom 10 arbetsdagar från registreringsdatum
- B. Brådskande: påbörjat inom 5 arbetsdagar från registreringsdatum
- C. Omgående: påbörjat och avslutat inom 1 arbetsdag från registreringsdatum. Om inte detta uppfylls av olika orsaker ska alltid förskrivaren skyndsamt meddelas per telefon, för att möjliggöra ev. andra lösningar för att hjälpa den enskilde.

## Prioritering av olika typer av tjänster inom hjälpmedelsområdet

### Situation där tjänsten kan vara på normal nivå

Hjälpmedel som nyttjas frekvent, tillgodoser grundläggande behov men där ingen risk för skada föreligger. Byte av eller tekniska tjänster på fungerande men ej optimala hjälpmedel. Detta gäller generellt för alla hjälpmedelstjänster.

Lagervaror levereras med ordinarie turbil. Lagervaror behöver generellt beställas två vardagar innan den veckodag man brukar få leverans. Beställningsvaror levereras med ordinarie turbil efter leverans inkommit från leverantör.

I nedanstående tabeller beskrivs bedömningsmodell för tjänster som kan vara brådskande eller med omgående behov.

### 1. Utprovning

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande eller omgående</b></p> <p>Behov av hjälpmedel, som tillgodoser grundläggande behov och nyttjas frekvent över dygnet samt där risken för skada är överhängande.</p> <p>Behov av hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p> <p>Behov av hjälpmedel för kommunikationssvårigheter, minnessvårigheter (ex brandrisk, vanor), planerings- och igångsättningsvårigheter.</p> <p>Behov av hjälpmedel för tillstånd som hastigt förändras, eller om man inom överskådlig tid kan se att tillståndet kommer att förändras till det sämre pga sjukdomens art.</p> <p>Behov av hjälpmedel som har stor betydelse för utvecklingen för barn och ungdomar.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster och 13-15 för omgående åtgärd.</p>	<p>Personer som är totalberoende av hjälpmedel i den dagliga livsföringen.</p> <p>Personer i ett skede av vård i livets slut (VILS) som önskar kvarboende .</p> <p>Personer med påtagligt nedsatt kognitiv förmåga och autonomi (kan inte föra sin egen talan fullt ut).</p> <p>Personer med omfattande och långvariga funktionsnedsättningar, svåra kroniska sjukdomar eller sjukdomar som utan behandling leder till varaktigt invalidiserande tillstånd eller för tidig död</p>

**2. Specialanpassning**

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande eller omgående</b> Behov av specialanpassning på hjälpmedel, som tillgodoser grundläggande behov och nyttjas frekvent över dygnet samt där risken för skada är överhängande.</p> <p>Behov av specialanpassning på hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p> <p>Behov av specialanpassning på hjälpmedel för kommunikations-svårigheter, minnessvårigheter (ex brandrisk, vanor), planerings- och igångsättnings-svårigheter.</p> <p>Behov av specialanpassning på hjälpmedel för tillstånd som hastigt förändras, eller om man inom överskådlig tid kan se att tillståndet kommer att förändras till det sämre pga sjukdomens art.</p> <p>Behov av specialanpassning på hjälpmedel som har stor betydelse för utvecklingen för barn och ungdomar.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster och 13-15 för omgående åtgärd.</p>	<p>Personer som är totalberoende av hjälpmedel i den dagliga livsföringen.</p> <p>Personer i ett skede av vård i livets slut (VILS) som önskar kvarboende.</p> <p>Personer med påtagligt nedsatt kognitiv förmåga och autonomi (kan inte föra sin egen talan fullt ut).</p> <p>Personer med omfattande och långvariga funktionsnedsättningar, svåra kroniska sjukdomar eller sjukdomar som utan behandling leder till varaktigt invalidiserande tillstånd eller för tidig död.</p>

**3. Leverans av hjälpmedel**

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande eller omgående</b> Leverans av hjälpmedel som skapar möjlig hemgång och där individen har</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nedsatt eller försämrad förmåga eller risk som <u>medför</u> stora begränsningar i utförandet av aktiviteter</li> <li>• kommunikations-/kognitions-nedsättning som <u>medför</u> stora begränsningar i utförandet av aktiviteter</li> </ul> <p>Leverans av hjälpmedel för livsuppehållande ändamål.</p> <p>Leverans av hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster och 13-15 för omgående åtgärd.</p> <p>Förskrivaren gör en kundorder i hjälpmedelssystemet och kontaktar HMMVs kundtjänst för att komma överens om hur hjälpmedlet ska levereras.</p>	<p>Personer som skrivs ut från slutenvård.</p> <p>Personer i ett skede av vård i livets slut (VILS) som önskar kvarboende.</p> <p>Personer med omfattande och långvariga funktionsnedsättningar, svåra kroniska sjukdomar eller sjukdomar som utan behandling leder till varaktigt invalidiserande tillstånd eller för tidig död.</p>

**4. Anpassning av hjälpmedel i samband med leverans**

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande eller omgående</b> Leverans av hjälpmedel som skapar möjlig hemgång och där individen har</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nedsatt eller försämrad förmåga eller risk som <u>medför</u> stora begränsningar i utförandet av aktiviteter</li> <li>• kommunikations-/kognitions-nedsättning som <u>medför</u> stora begränsningar i utförandet av aktiviteter.</li> </ul> <p>Leverans av hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster och 13-15 för omgående åtgärd.</p> <p>Förskrivaren gör en kundorder på hjälpmedlet samt en arbetsorder på anpassningen kopplad till kundordern (AOKO) i hjälpmedelssystemet. Viktigt att de görs samtidigt och kopplas ihop för att anpassning och leverans ska kunna paras samman.</p>	<p>Personer som skrivs ut från slutenvård.</p> <p>Personer i ett skede av vård i livets slut (VILS) som önskar kvarboende.</p>

**5. Reparation (avhjälpande underhåll)**

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande</b> Hjälpmedel som individen är i stort behov av men där man tillfälligt klarar att tillgodose grundläggande behov med stöd av annan lösning/ annat hjälpmedel. Risken för skada är inte överhängande.</p> <p>Kommunikationssvårigheter, minnessvårigheter (ex brandrisk, vanor), planerings- och igångsättningsvårigheter.</p> <p>Om tillståndet hastigt förändras, eller om man inom överskådlig tid kan se att tillståndet kommer att förändras till det sämre pga sjukdomens art.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster.</p>	<p>Personer med påtagligt nedsatt kognitiv förmåga och autonomi (kan inte föra sin egen talan fullt ut).</p> <p>Personer som är totalberoende av hjälpmedel i den dagliga livsföringen. Personer i ett skede av vård i livets slut (VILS) som önskar kvarboende</p> <p>Exempel på situationer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omöjligt att klara vändning i säng, överflyttning, förflyttning i/ur säng, till/från toa, matsituation</li> <li>- kommunikation/kognitionsnedsättning som innebär stor risk</li> </ul>
<p><b>Situation där tjänsten kan vara omgående</b> Hjälpmedel som tillgodoser grundläggande behov och nyttjas frekvent över dygnet samt där risken för skada är överhängande.</p> <p>Hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 13-15</p>	<p>Personer med omfattande och långvariga funktionsnedsättningar, svåra kroniska sjukdomar eller sjukdomar som utan behandling leder till varaktigt invalidiserande tillstånd eller för tidig död.</p>

**6. Anpassning på hjälpmedel som finns hos brukare**

Situation	Bedömning	Exempel på målgrupp
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande eller omgående</b> Hjälpmedel som tillgodoser grundläggande behov och nyttjas frekvent över dygnet samt där risken för skada är överhängande.</p> <p>Hjälpmedel som skapar trygghet, säkerhet, symtomlindring genom att tillgodose grundläggande behov, underlätta funktionella viloställningar, positionering, ledvård.</p>	<p>Den sammanvägda nivån vid användning av "Lathund för bedömning av angelägenhetsgrad" hamnar mellan 9-12 för brådskande tjänster och 13-15 för omgående åtgärd.</p>	

**7. Hämtorder**

Situation	Ledtider	Kompletterande info
<p><b>Normal prioritet</b> Hjälpmedel finns hos förskrivare inom Umeå och Skellefteå kommuns område</p> <p>Hjälpmedel finns hos förskrivare i övriga delar av länet</p> <p>Hjälpmedel finns hos brukare inom Umeå och Skellefteå kommuns område</p> <p>Hjälpmedel finns hos brukare i övriga länet</p>	<p>Hämtas enligt ordinarie turbilsschema inom 5 arbetsdagar.</p> <p>Skickas löpande med ordinarie upphandlad transportör</p> <p>Hämtning genomförs med ordinarie turbil om kontakt och överens-kommelse om tid gått att få med individen</p> <p>Hämtning sker med första möjliga samplanerade resa för tekniker.</p>	<p>Behövs teknisk tjänst vid hämtning tex nedmontering så genomförs detta med normal prioritet. Om samplanering med individ drar ut på tiden så ska återkoppling ske till förskrivaren.</p> <p>Om samplanering med individ drar ut på tiden så ska återkoppling ske till förskrivaren.</p>
<p><b>Situation där tjänsten kan vara brådskande</b></p>	<p>Vid behov av snabbare hämtning tar förskrivaren kontakt med H MV.</p>	

**Allmänt:**

Återkoppling bör ske i alla ärenden om tid ändras och när ärendet är klart. Om man upptäcker att något avviker från det överenskomna så har båda parter ett ansvar att ta kontakt med varandra.

**Avvikelse:**

För att förskrivarorganisationerna och Hjälpmedel Västerbotten gemensamt ska förbättra och utveckla processerna så används metoden med avvikelssystem.

Om någon av ovanstående tjänster inte utförs inom förväntad tid eller på beskrivet sätt så kan kund/förskrivare göra en avvikelseanmälan till Hjälpmedel Västerbotten via WebSesam.