

# Förvaltning och support av Hjälpmedelstjänsten

## Dokumentbeskrivning

Dokumentet beskriver hur förvaltning och support av hjälpmedelstjänsten ska hanteras i Region Kronoberg. Hjälpmedelstjänsten är uppbyggd kring en databas för hjälpmedel och avtal och är en del av den större databasen Nationell katalog för produkter och avtal. Hjälpmedelsdatabasen lanserades 2015-04-01 och från och med 2015-09-01 ersätter den Hinfo i Region Kronoberg.

## 1 Ansvar

### 1.1 Nationellt

**Inera** koordinerar landstingens och regionernas gemensamma e-hälsoarbete i enlighet med Handlingsplan 2013-2018. Tillsammans med andra aktörer bidrar Inera till att realisera Nationell eHälsa - strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Huvudansvarig för Nationell hjälpmedelsdatabastjänst är Inera. Läs mer på [www.inera.se](http://www.inera.se)

**Stockholms läns landsting (SLL)** har drivit projektet Hitta och jämför hjälpmedel på uppdrag av Inera. Projektet har bestått av två delar, en nationell hjälpmedelsdatabas som ersätter Hinfo och en invånartjänst Tema hjälpmedel på 1177. Tema Hjälpmedel förvaltas av SLL, som en del av 1177.se.

Hjälpmedelstjänsten är en del av befintlig databas som heter Nationell katalog för produkter och avtal. **Västra Götaland (VGR)** ansvarar för drift, förvaltning och support av databasen.

### 1.2 Sjukvårdshuvudman

Hjälpmedelscentralen (HMC) har under projektet varit huvudansvarig för genomförandet i Region Kronoberg. Under projekttiden har en person varit anställd på HMC som projektledare 50%, så kallad SPOC (Single Point of Contact).

Efter lanseringen kommer expertanvändare på hjälpmedelscentralen att ansvara för intern **samordning** av vidareförmedling eller distribution av information från förvaltningen. Förmedlar information som är övergripande för Region Kronoberg.

Hjälpmedelscentralen ansvarar genom en **rolltillsättare** för att skapa behörigheter till olika roller i hjälpmedelstjänsten för medarbetare inom Region Kronoberg.

### 1.3 Verksamhet

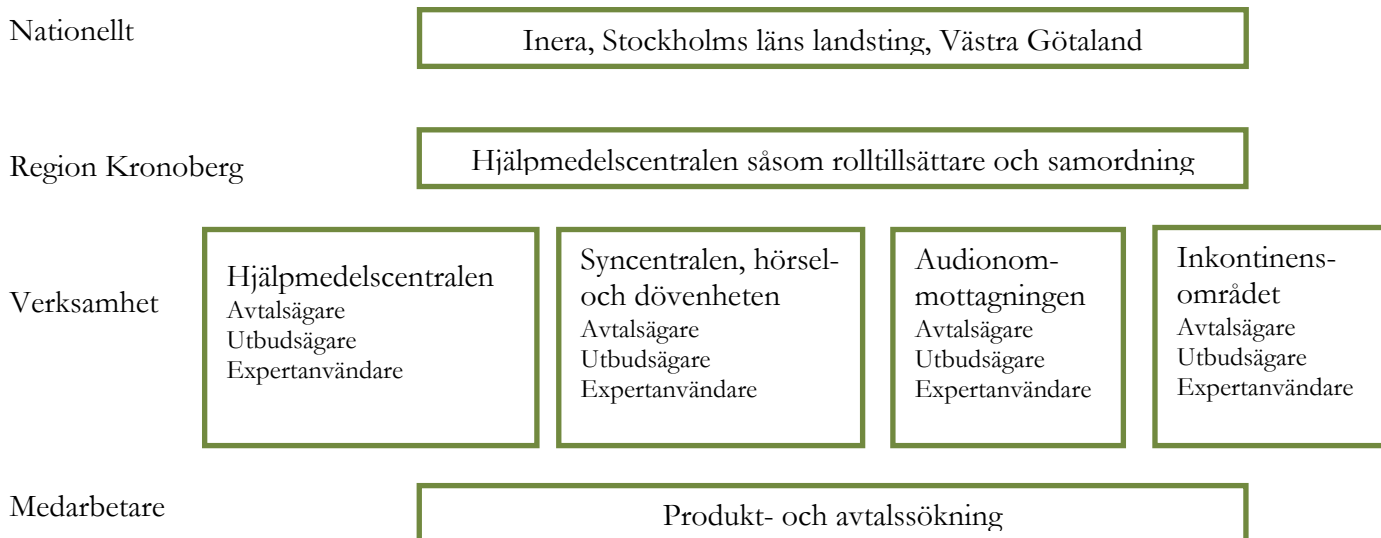
Verksamheter som hanterar hjälpmedel i Region Kronoberg och som är berörda av denna riktlinje är hjälpmedelscentralen, syncentralen inklusive hörsel- och dövenheten, audionommottagningen samt ansvarig för inkontinenshjälpmedel. Var och en av dessa verksamheter tilldelas roller och ansvarar för att hantera egna avtal, (**avtalsägare**), och att skapa och underhålla det utbud som publiceras på Tema hjälpmedel på 1177, (**utbudsägare**). För varje verksamhet ska också en expertanvändare utses. Den som är **expertanvändare** är ett stöd i egen verksamheten och dess kontaktperson gentemot Nationell kundservice. Expertanvändaren ansvarar också för att sprida/inhämta information till/från berörda inom verksamheten.

### 1.4 Medarbetare

Förskrivare har tillgång till att söka produkt i hjälpmedelstjänsten via en direktinloggning från förskrivningssystemet Sesam. Rollen **produkt- och avtalssökning** kan av rolltillsättare tilldelas andra medarbetare som behöver tillgång till hjälpmedelstjänsten för att söka både produkter och avtal, till exempel tekniker.

### 1.5 Skiss över förvaltning

De medarbetare som utsetts på verksamhetsnivå anges under avsnitt 2 Roller.



## 2 Tillvägagångssätt

### 2.1 Roller

#### Rolltillsättare

- En person för Region Kronoberg.  
Systemassistent , hjälpmedelscentralen.
- Skapar och underhåller behörigheter/roller i hjälpmedelsdatabasen.
- Kontaktperson gentemot Nationell kundservice (NKS)

#### Avtalsägare

- En person för varje verksamhet.  
Hjälpmedelscentralen: Koordinator och systemassistent.  
Syncentralen inklusive hörsel- och dövenheten: Synpedagog.  
Audionommottagningen: Hörseltekniker.  
Inkontinenshjälpmedel: Resurs saknas.
- Hanterar avtal i hjälpmedelsdatabasen.
- Skapar avtalshuvud.
- Redigerar och godkänner avtalsrader som läggs in/registreras av leverantör.

#### Utbudsägare

- En person för varje verksamhet.  
Hjälpmedelscentralen: Koordinator och systemassistent.  
Syncentralen inklusive hörsel- och dövenheten: Synpedagog.  
Audionommottagningen: Två audionomer  
Inkontinenshjälpmedel: Resurs saknas.
- Skapar, redigerar och tar bort utbud på 1177.se Tema hjälpmedel vid nytt eller förändrat avtal. Utbud skapas i hjälpmedelsdatabasen och publiceras med automatik på 1177.se Tema hjälpmedel (invånartjänsten).

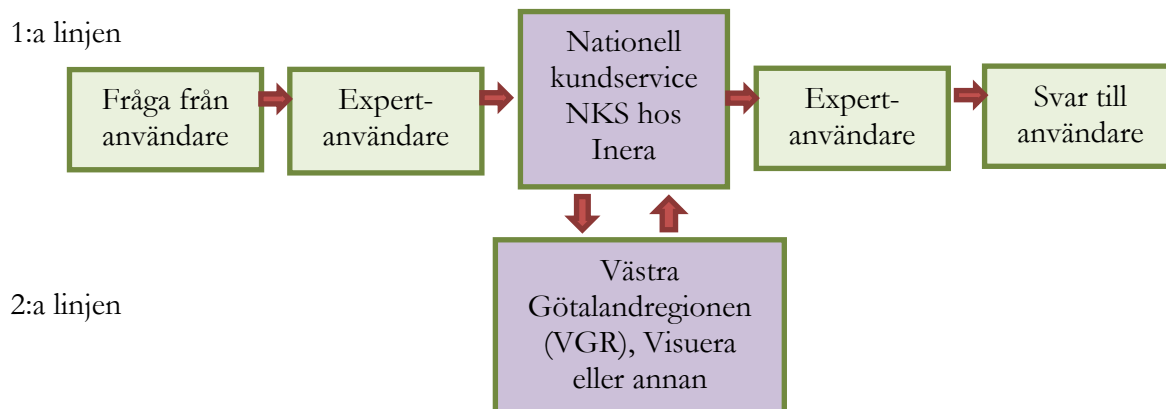
## Expertanvändare

- En person för varje verksamhet (högst 4-5 per organisation).  
Hjälpmedelscentralen: Koordinator och systemassistent.  
Syncentralen inklusive hörsel- och dövenheten: Synpedagog.  
Audionommottagningen: Audionom.  
Inkontinenshjälpmedel: Resurs saknas.
- Stöttar inom sin verksamhet vid frågor om hjälpmedelsdatabasen.
- Support till användare av hjälpmedelstjänsten inom egna verksamheten.
- Vidareförmedlar information.
- Verksamhetens kontaktperson gentemot Nationell kundservice (NKS)

## Produkt- och avtalssökning

- Medarbetare inom region Kronoberg.
- Rollen tilldelas de som har behov av att söka produkter och avtal i hjälpmedelstjänsten.
- Förskrivare får via direktinloggning i Websesam (förskrivningssystemet) tillgång till produktsökning.

## 2.2 Supportvägar



- En användare hos sjukvårdshuvudman har en fråga eller ett problem. Expertanvändaren inom verksamheten kontaktar NKS hos Inera.

- NKS är 1:a linjens support och hanterar frågor som rör tjänsteavtal och fakturering av tjänsteavtal samt frågor av mer strategisk och övergripande karaktär. Alla andra frågor skickas vidare till VGR som utför 2:a linjens support.
- 2:a linjens support hanterar ärendet direkt om möjligt, i annat fall skickas ärendet vidare inom VGR, till utvecklingsleverantören Visuera, till driftleverantören eller alternativt annan berörd.
- Svar går alltid tillbaka samma väg i kedjan och NKS återkopplar till kunden.

## 2.3 Utbildning

Projektet har nationellt tagit fram användarmanualer för alla roller. Om utbildning eller stöd utöver framtagna manualer behövs för att komma igång ordnas detta av hjälpmedelscentralen.

### Manualer

- Användarmanual
- Handbok hjälpmedelsdatabasen
- Koppla avtal och utbud till roller (används endast av rolltillsättare)
- Hjälpmedelsdatabasen - Information till förskrivare
- Komma igång i Hjälpmedelsdatabasen
- Utbildningsguider/e-guider: Finns tillgänglig via ”Hjälp”-knappen i hjälpmedelsdatabasen.

## 3 Samverkan

Expertanvändare, avtalsägare och utbudsägare inom Region Kronoberg är en grupp som förväntas ha ett nära samarbete och vid behov stöttar varandra i frågor som rör hjälpmedelstjänsten.