

Nulägesrapport

för Hjälpmedelsnämnden (KHS) inför test av sensorer

Anna-Lena Nilsson, Linnéuniversitetet 2020-09-27

2020-09-27

Inledning

Kalmar läns kommuner samverkar genom Hjälpmedelsnämnden (KHS) kring rehabiliterings- och försörjningsverksamhet för tekniska hjälpmedel som är förskrivningsbara. Kalmar är värdkommun för KHS och arbetsgivare för personal vid två hjälpmedelscentraler i Kalmar och Västervik. Hjälpmedlen upphandlas av KHS men ägarskapet går över till kommun i och med leverans. Kommunerna lånar ut hjälpmedlen till sina brukare/invånare men köper av KHS tjänsten att prova ut, anpassa, distribuera, serva och skrota dessa hjälpmedel.

Hjälpmedelsnämnden vill effektivisera verksamheten och öka kvalitén på sin service ut till sina kunder, kommunerna och brukarna. Med den här rapporten vill Hjälpmedelsnämnden få ett nuläge inför ett pilottest då de vill undersöka om sensorer från företaget MedSen kan ge den nytta som Hjälpmedelsnämnden önskar, dvs att på distans ge deras tekniker möjlighet att avläsa funktionsduglighet och vad som är problemet hos hjälpmedlen innan de åker ut och servar dem. Detta skulle underlätta för dem att ta med rätt reservdelar, verktyg etc. I första hand har elrullstolar diskuterats inom detta pilottest men även andra hjälpmedel som är elektriskt styrda eller som har batteri är av intresse.

Mål

Att samla in Hjälpmedelsnämndens och kommuners behov och förutsättningar att genomföra testet. Fokus är främst att på distans kunna läsa av funktionsduglighet på elrullstolar men även behovet av spårbarhet och nyttjandegrad kommer att diskuteras.

Syfte

Nulägesrapporten kommer att användas som underlag för möjlighet och upplägg av pilottestet.

Datainsamling

Datainsamlingen har skett via semistrukturerade intervjuer via Zoom (2) och telefon (4) under perioden juni – september 2020. Följande intressenter har hörts: två chefer hos Hjälpmedelsnämnden, två tekniker (en i Kalmar och en i Västervik) och två representanter från

kommun (Kalmar respektive Nybro). Ett rådgivande samtal har även skett med en jurist inom Kalmar kommun.

Resultat

Resultatet delas upp per informantgrupp, dvs cheferna inom KHS, tekniker inom KHS och kommunrepresentanter.

Chefer inom KHS

Idag används systemet SESAM för ärenden/arbetsorder och lagerhantering. Totalt finns det 7 tekniker, 3 i Västervik och 4 i Kalmar. Teknikerna får in arbetsorder av kommun och varje vecka så åker 3 tekniker ut ca 45h för att serva hjälpmedel. Teknikerna utgår från antingen Västervik eller Kalmar, de är uppdelade på kommuner.

Det finns tre olika typer av arbetsorder. Nyckeltal för *akut arbetsorder* är att senast dagen efter starta arbetet, för *normal arbetsorder* gäller det att starta arbetet inom tre dygn och därefter finns det *oprioriterad order*. Det finns inga krav på när arbetsorder skall vara slutförd. Uppföljning via utdrag ur SESAM har det senaste året visat på att uppgifter inte registrerats på rätt sätt. Detta skall rättas till under 2020. Den uppföljning som idag sker av kundkvalitet är via enkät och det senaste utskicket till kunderna (kommuner och brukare) var våren 2019 och resultatet visade inte på några nyanser eller problemområden.

För KHS är det i dagsläget funktionsduglighet som av intresse men informanterna ser att det är möjligt att kommunernas förskrivare kan vara intresserade av nyttjandegrad. En informant menade att det för KHS i framtiden också kan finnas intresse att skapa tilläggstjänst till hjälpmedel tex. spårning och nyttjandegrad. Även spårbarhet i perspektivet hur produkterna mår, vara proaktiv och säkerställa kvalitet finns det intresse för.

När en förskrivare skickar en arbetsorder så har man ofta inte hela bilden av problemet. Förskrivare kan vara arbetsterapeuter, sjuksköterskor och sjukgymnaster. Informanterna uttrycker att möjligheten för teknikerna att avläsa hjälpmedels funktion på distans och se vad som är felet för att ta med rätt utrustning ut till brukare, skulle spara tid och ge ett användbart hjälpmedel och bättre service för deras kunder och brukare.

Informanterna ser dock att de legala faktorerna såsom GDPR behöver beaktas, att eventuellt skriftligt samtycke kommer att behövas och att det finns frågetecken om sensorerna behöver kopplas upp mot elrullstolarnas styrsystem.

Tekniker inom KHS

Teknikerna skriver ut arbetsorder två ggr per dag men akutorder via mail på en gång. Teknikerna i Västervik och Kalmar ser alla arbetsorder till KHS men skriver bara ut de arbetsordrar som är inom deras kommuner då de är geografiskt indelade. Akutorder kan tex vara en elrullstol som stannat i skogen eller en ellyft som fastnat i luften. Det finns inga krav på slutförd tid på ärendet, mycket på grund av att KHS inte har så många reservdelar hemma. Detta beror bland annat på att det finns många olika tillverkare av elrullstolar vilket gör det omöjligt för KHS att ha alla reservdelar hemma. KHS har tex. fem olika leverantörer av elrullstolar och varje leverantör har 4-5 olika varianter av sina elrullstolar.

Teknikerna har väldigt sällan hela problembilden när de åker ut på ett ärende. Informanterna menar att teknikerna dock med tiden har blivit yrkesskickliga och förstår vilket felet är utefter vad förskrivaren och/eller brukaren berättar. Teknikerna försöker att ha så mycket personalkontinuitet som möjligt och vet därmed ofta status på brukares hjälpmedel. De utvecklar även förtroende med brukaren själv och som en informant säger "man lär sig att vara lyhörd och att ställa rätt fråga".

Det är oftast brukaren eller anhörig som ringer direkt till teknikerna men den riktiga ordningen är att brukaren skall ringa till förskrivaren i kommunen och att förskrivaren lägger arbetsordern. Informanterna menar att om det är förskrivaren eller annan personal som ringer så är det ofta att man som tekniker ringer direkt till brukaren ändå för att ställa ytterligare frågor innan de åker iväg på ärendet. Om brukaren med hjälp av tekniker i telefon kan söka efter felkoden vet teknikern mer om vad som kan vara trasigt. Det kan vara en händelse där brukaren beskriver blinkningar och teknikern med hjälp av ett papper med alla flashkoder kan sitta och tyda om det är bromsen som är sönder eller motorn som är låst. Brukaren berättar "detta gör stolen" ...och då vet teknikern av erfarenhet ofta vad felet är. En informant säger att det ofta är standardfel och att de nio av tio gånger kan lösa problemet via telefon. Ibland använder teknikerna Teams som hjälpmedel för att lättare guida förskrivare som är ute hos brukarna att söka vad problemet är.

När teknikerna är hemma hos brukare kan de logga in sig mot elrullstolen och få upp felkoder, driftstid och stolens alla körparametrar som de behöver för att justera och ställa in köregenskaperna. Inget samtycke behövs då. Båda informanterna uttrycker att om de kunde få denna typ av data på distans skulle det vara väldigt positivt och de skulle kunna se och säga vad som behöver göras innan de är ute hos brukaren. Även om informanterna inte såg något direkt behov för dem att veta nyttjandegrad och spårbarhet så skulle sådan typ av information kunna ge dem som tekniker förståelse för vad felet kan bero på.

Informanterna nämnde att för några år sedan introducerade en elrullstolsleverantör ett nytt styrsystem som skulle ge teknikerna möjlighet att på distans koppla upp sig på till elrullstolen och få

data om fellogg och körhistorik. Sedan kom GDPR och det medförde att leverantören aldrig fullföljde att utveckla denna tjänst. Informanterna nämnde också att det finns en svensk tillverkare av permobil som har någon form av tjänst för brukarna att själva logga in sig på för att få liknande information. Tekniskt sett skulle teknikerna kunna koppla in sig mot detta och det skulle vara mycket värt säger informanten men fortsätter att säga att för detta behövs dock också samtycke av brukare vilket alla brukare inte har förmåga till.

Informanterna ser intresse i vilken data de kan få ur sensorerna och säger samtidigt att det skulle vara värdefullt att få en skarpare bild om felet och förstå vad att ta med för reservdelar och utrustning på ärendet. Informanterna säger "kan jag få reda på vad som är trasigt innan jag åker ut så skulle det göra att jag blir mer effektiv i mitt arbete. Ofta får vi bara reda på att något är fel".

Informanterna nämnde att om sensorerna behöver kopplas in på elrullstolarnas huvudelektronik måste det fungera med ett godkänt kombinationsavtal och med godkännande från leverantörer av elrullstolar. Informanten nämner att de inte ens får koppla in en extra diod i systemet eftersom den då inte längre är samma produkt som är testad kliniskt när den fick sin CE-märkning.

Informanter från kommuner

Informanterna berättar att inom kommunerna är det förskrivarna som har det medicinska ansvaret, inom Hälso- och sjukvårdslagen och är ansvariga för vad som förskrivs såsom hjälpmedel. Kommunerna har hjälpmedelsförråd med enklare, mindre kostsamma hjälpmedel och på ett lager med manuella saker och basprodukter. Varje kommun får inte köpa upp vad som gällande hjälpmedel utan allt upphandlas av KHS.

En informant uttrycker att tanken på att få till dessa funktioner dvs. funktionsduglighet, spårbarhet och nyttjandegrad på några av de hjälpmedel de förskriver är intressant och skulle behöva diskuteras och tänkas på ytterligare och att det är många delar i detta att beakta. Den andra informanten uttrycker att "jag tänka mig att drifttid och spårbarhet skulle vara bra. Ibland kommer hjälpmedel bort" och fortsätter att "funktionell duglighet är också viktigt förstås. Vi har manuella rutiner att kommunen åker ut och tittar och får säga till personal och anhöriga om de märker någonting men det finns alltid en risk att det missas. Att undvika incidenter vore bra".

Kommunernas uppföljning av de hjälpmedel de förskriver är mycket tidsödande. När en elrullstol inte fungerar eller har problem ute i verksamheten, innan man lägger en arbetsorder till KHS, så ringer man till sitt hjälpmedelsförråd eller förskrivaren för att utesluta att det inte är handhavande problem eller att de kan få någon att åka ut och fysiskt titta. Vid jourtid när det inte finns någon backup via hjälpmedelsförråd eller Hjälpmedelsnämnden måste kommunen ha en manuell backup för alla

elprodukter, lyftar , elrullstolar mm. Informanten menar att om de visste vad som var fel så kanske att man kunde lösa mer på plats.

Informanterna beskriver att deras årliga kvalitetsuppföljningar görs manuellt genom att personal får ringa eller åka ut och kolla upp ute hos brukare och ibland även höra med eventuell hemtjänst om hur allt fungerar. Dock blir det ibland motstridiga uppgifter. För elrullstolar och större hygienhjälpmedel är det årliga intervjuer med eventuellt besök men uppföljningen är inte alls så noga på manuella rullstolar, rullatorer mm. Elrullstolar är inte heller alltid så enkla att avläsa hur mycket tid produkten har använts. Då hade det varit bra med en tjänst som ger använd tid menar informanten. Då det under uppföljningen är mycket vad brukarna själv berättar som gäller så menar informanten att de skulle kunna ha nytta av att få veta driftstid mm.

Eftersom alla hjälpmedel har olika krav på uppföljning så är det svårt att tidsätta detta jobb för alla produkter. "Kan man få hjälp att förebygga problem vore det tacknämligt" menar en informant. Kommunen har ganska sällan stora problem men informanterna menar att de skulle kunna undvika akuta saker genom att få tidig signal och därmed göra det tryggare för brukarna och inte heller ha så många blåljusuttryckning. En informant uttrycker att "man kan inte plocka bort den mänskliga faktorn men man kan få en tidigare signal". Och fortsätter att det vore väldigt bra att produkten på ett enkelt sätt kunna signalera och påkalla att nu är det problem, och att t.o.m i förväg kunna förbereda servicebehov. Det vore väldigt bra att få en signal på om en tekniker behövs, att man kan åtgärda själv eller om man behöver ringa någon.

En informant uttrycker att det är jättesvårt att få IT-lösningar att bli hälso- och sjukvårdslösningar och undrar om det är ok att arbetsterapeuter kan förskriva det. Frågeställningar såsom "ska mina anhöriga se var jag befinner mig" har diskuteras i och med GPS-klocka.

Analys

Analysen har skett med tanke på pilottest då det i dagsläget är funktionsduglighet som av största intresse i närtid för KHS . Analysen har delats upp i nyttoaspekter och faktorer att beakta.

Nyttoaspekter

- Att tekniker på KHS på distans kan få skarpare bild om felet och förstå vad att ta med för reservdelar och utrustning på ärendet genom tillgång till data såsom felkoder, driftstid och stolens alla körparametrar är värdefullt och skulle spara tid och effektivisera nyttjande av

tekniker. För deras kunder ute i kommunerna och för brukarna ser de ökade möjlighet för att ge ett användbart hjälpmedel och att ge snabbare och bättre service.

- Kommunernas årliga kvalitetsuppföljningar gällande hjälpmedel görs manuellt, likaså att de internt manuellt felsöker innan de lägger en arbetsorder till KHS. Detta skulle kunna effektiviseras med hjälp av att få en signal från elrullstolen på om en tekniker behövs, om de kan åtgärda själva eller om någon behöver ringas. Positivt vore också om produkten i förväg kunde signalera att nu är något på väg att bli fel.

Faktorer att beakta

- Om sensorerna måste integreras i elrullstolarnas styrsystem behöver CE märkning beaktas och leverantörernas vilja att tillåta detta undersökas.
- Data från hjälpmedel som en brukare använder är känsliga personuppgifter. Dataskyddsförordningen GDPR ger grund för den enskildes rätt till skydd av hur känsliga personuppgifter hanteras och vem som får ta del av den etc. Juridisk rådgivning behöver ske.