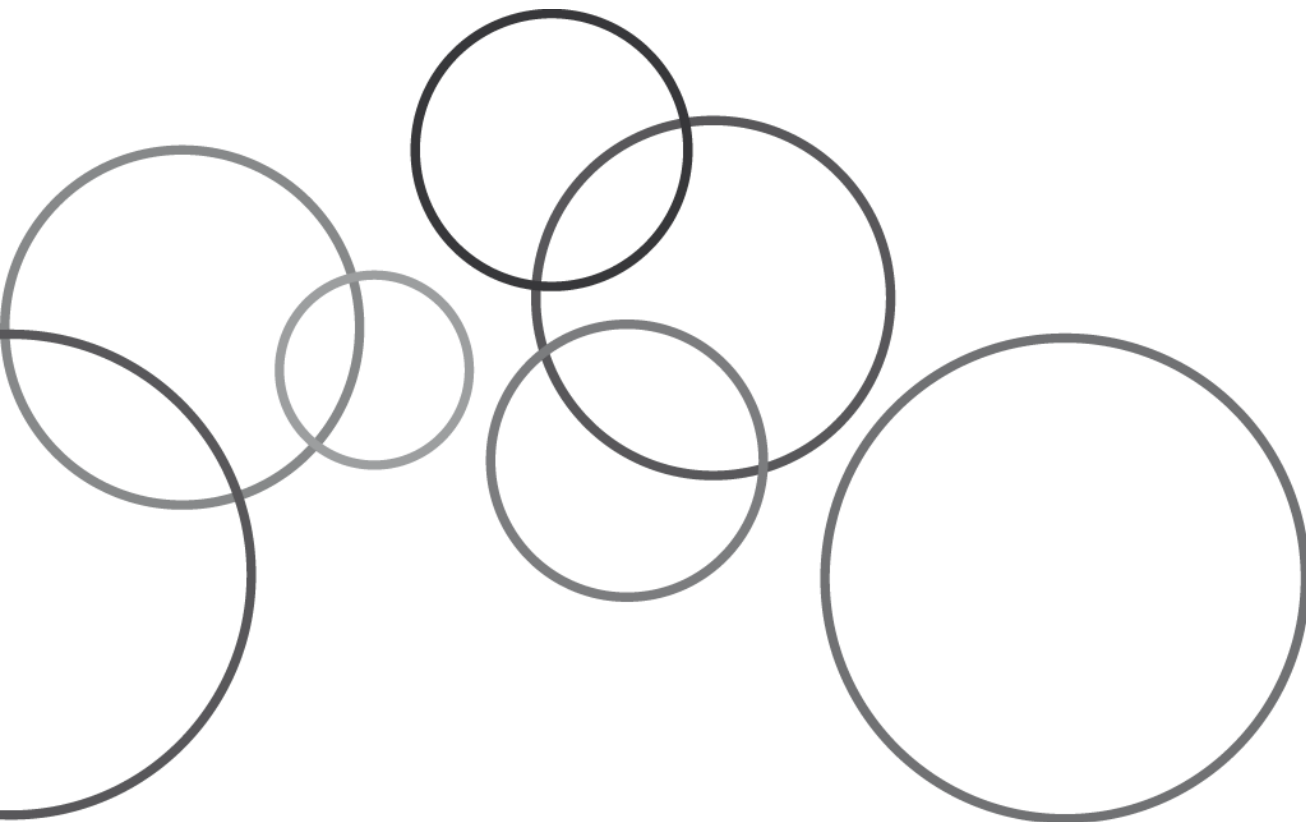


Kognitiva hjälpmedel punkt kom

Eva Persson
Birgitta Bjerre



Hjälpmedelsinstitutet

Innehåll

1. Sammanfattning	1
2. Bakgrund	2
3. Syfte	3
4. Genomförande.....	3
5. Resultat.....	8
6. Slutsatser och rekommendationer	10
7. Referenser	10
8. Bilagor.....	11

1. Sammanfattning

Från 2010 blev det möjligt att förskriva kognitiva hjälpmedel inom division psykiatri i Landstinget i Värmland. Det fanns ett behov av att organisera processen kring förskrivning och hantering av kognitiva hjälpmedel. För att tydliggöra en målbild för projektet användes leanfilosofin. De problem som framkom var bland annat lång väntetid, osäkert förfarande, svårt att planera och små lager ute i verksamheterna.

Det önskade läget utifrån lean resulterade i ett strukturerat system där verksamheterna inom division psykiatri istället för att låna eller köpa kan hyra vissa kognitiva hjälpmedel för målgruppen. Verksamheterna hyr hjälpmedel och service vilket innebär att förskrivarna kan prova och lämna tillbaka hjälpmedlet. Hyresmodellen gick att införa i det befintliga datasystem som landstingets Hjälpmedelsservice redan använder för hjälpmedelshantering.

Processen för att få hjälpmedlet till patienten inom division psykiatri blev säkrare, snabbare och mer effektiv. Rätt personer gör rätt saker. Istället för smålager på de olika verksamheterna finns nu ett lager på Hjälpmedelsservice. Genom en snabbare och säkrare hantering vet förskrivarna och patienterna när hjälpmedlet kan levereras. Nu kan förskrivarna bättre planera för att lämna ut och prova hjälpmedlet, vilket blir en trygghet för patienten. Tiden för patienten att få sitt hjälpmedel har förkortats rejält från fyra månader till en till fyra veckor.

Projektets förslag på nytt arbetssätt införs nu i det vardagliga arbetet inom division psykiatri. Dessutom borde resultatet leda till att andra verksamheter förutom division psykiatri, använder sig av samma hyressystem. I förlängningen innebär det att kognitiva hjälpmedel blir tillgängliga för ännu fler patienter i Värmland.

2. Bakgrund

Landstingets Hjälpmedelsservice har genom Hjälpmedelsnämnden i Värmland uppdraget att upphandla, lagerhålla, sälja och distribuera hjälpmedel till verksamheter inom kommun och landsting. Hjälpmedelsnämnden fastställer policy, riktlinjer och kompetenskrav för förskrivning. Kognitiva hjälpmedel beslutades av Hjälpmedelsnämnden 2008 att ingå som förskrivningsbara hjälpmedel. En tjänst som hjälpmedelskonsulent inom området kognitivt stöd inrättades. Från 2010 blev det möjligt att förskriva kognitiva hjälpmedel inom division psykiatri i Landstinget i Värmland. Inom området framkom brister i information och organisation omkring förskrivning, hjälpmedelstillgång och administration. Det fanns ett behov av att organisera processen kring förskrivning och hantering av kognitiva hjälpmedel.

Eftersom detta var ett nytt område med behov av kompetenshöjning, köptes några kognitiva hjälpmedel in av Hjälpmedelsservice för att möjliggöra utlåning. Detta utlåningsförfarande hanterades med ett manuellt system. Systemet var tidskrävande och osäkert och låg på hjälpmedelskonsulenten inom kognitivt stöd på Hjälpmedelsservice, som inte hade resurser för detta fullt ut.

Det är komplicerat och tidskrävande att förskriva kognitiva hjälpmedel och ett behov av att först få prova och låna hjälpmedlet växte fram. Behovet av att låna hjälpmedel ökade med långa väntetider till följd. Förskrivarna visste inte när i tiden de kunde få låna hjälpmedlet då det var svårt att beräkna när ett hjälpmedel skulle återlämnas. Det förde även med sig att smålager av kognitiva hjälpmedel byggdes upp på vissa enheter vilket inte heller blev en rationell hantering. Förskrivarna fick också själva transportera lånen av hjälpmedel från och till Hjälpmedelsservice.

Bakgrunden till projektet ”Kognitiva hjälpmedel punkt kom” var ett uttalat intresse och engagemang från brukare, politiker, tjänstemän och tidigare projekt. Inom området har projekt tidigare genomförts inom länet såsom Human Teknik i Karlstads kommun (Hjälpmedelsinstitutet 2009a) och ett samverkansprojekt mellan Hjälpmedelsinstitutet, Landstinget i Värmland och Kristinehamns kommun (Hjälpmedelsinstitutet 2009b).

Med syfte att ge kunskap för att förbättra tillgängligheten av kognitiva hjälpmedel, gav Hjälpmedelsinstitutet Karlstads Universitets FoU välfärd Värmland i uppdrag att göra en fallstudie och brukarundersökning. I FoU rapport ”Tillgänglighet till kognitiva hjälpmedel för personer med psykisk funktionsnedsättning” framkommer att endast 10 procent av personer med kognitiv funktionsnedsättning har tillgång till kognitiva hjälpmedel i Värmland. Information, kompetens och tillgänglighet identifierades som områden där behov av utveckling fanns omkring kognitiva hjälpmedel för barn och vuxna med psykiska funktionsnedsättningar. Det behövdes även

öka generellt inom landstingets verksamheter i förskrivarleden samt bland brukare och anhöriga (Folkesson & Karlsson 2010).

Genom regeringsuppdraget ”Hjälpmedel i fokus” (Hjälpmedelsinstitutet 2010) möjliggjordes att söka medel, som gjorde att projektet ”Kognitiva hjälpmedel punkt kom” startade. Syftet är att kognitiva hjälpmedel ska bli mer tillgängliga för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Projektet drivs i samarbete mellan division Hälsa Habilitering och Rehabilitering (HHR) genom Hjälpmedelsservice och division psykiatri genom förskrivarna (främst arbetsterapeuter).

3. Syfte

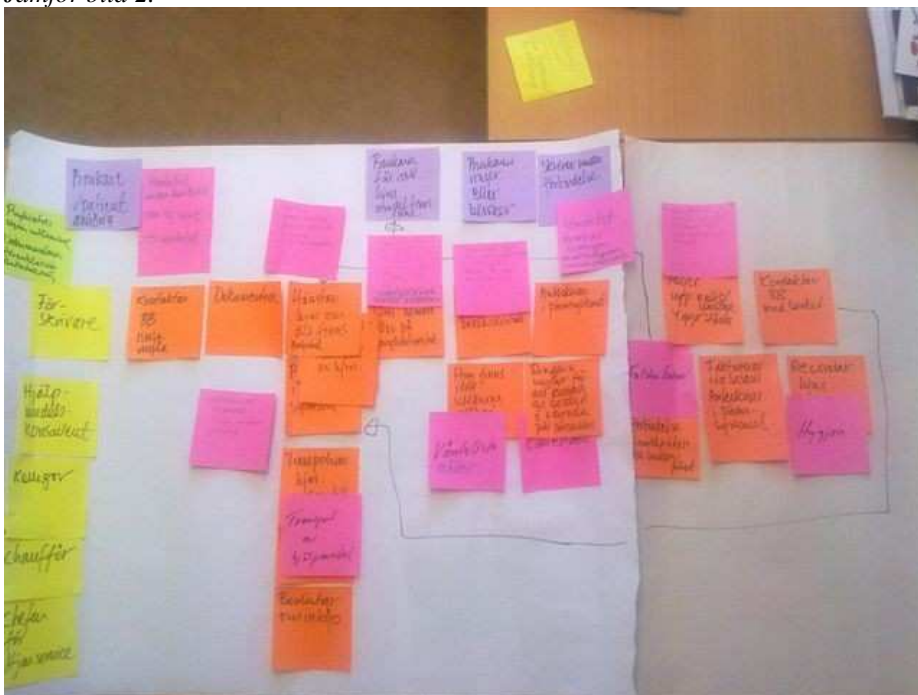
Att en ”bibliotekstjänst” för utlåning av kognitiva hjälpmedel skapas för verksamheter inom division psykiatri i landstinget i Värmland. Att barn och vuxna med psykisk funktionsnedsättning ska ha möjlighet att öka sin aktivitet och delaktighet i samhället genom att få större tillgänglighet till kognitiva hjälpmedel.

4. Genomförande

Projektet startade i januari 2011. Målgruppen för projektet var patienter inom division psykiatri. Projektet leddes av en styrgrupp bestående av projektledare, hjälpmedelskonsulent och ledningsrepresentanter från divisionerna Hälsa Habilitering Rehabilitering (HHR) och psykiatri. Styrgruppen har träffats nio gånger och har till sin hjälp haft en projektgrupp. I projektgruppen ingick förskrivare från division psykiatri, brukarrepresentanter, chef och hjälpmedelskonsulent Hjälpmedelsservice samt utvecklingsledare och projektledare. Projektgruppen har träffats elva gånger.

För att få en målbild, ett nuläge och ett önskat läge, för projektet användes en värdeflödesanalys utifrån leanfilosofin för att identifiera och sedan eliminera slöseri och onödig tid (Lean i LIV 2011). Värdeflödesanalysen belyste hur arbetet för förskrivarna inom division psykiatri och för Hjälpmedelsservice fungerade i januari 2011 kring förskrivning av kognitiva hjälpmedel (se bild 1).

Bild 1 Värdeflödesanalys (processbild före införande av nytt hyressystem, dvs. nuläget)
Jämför bild 2.

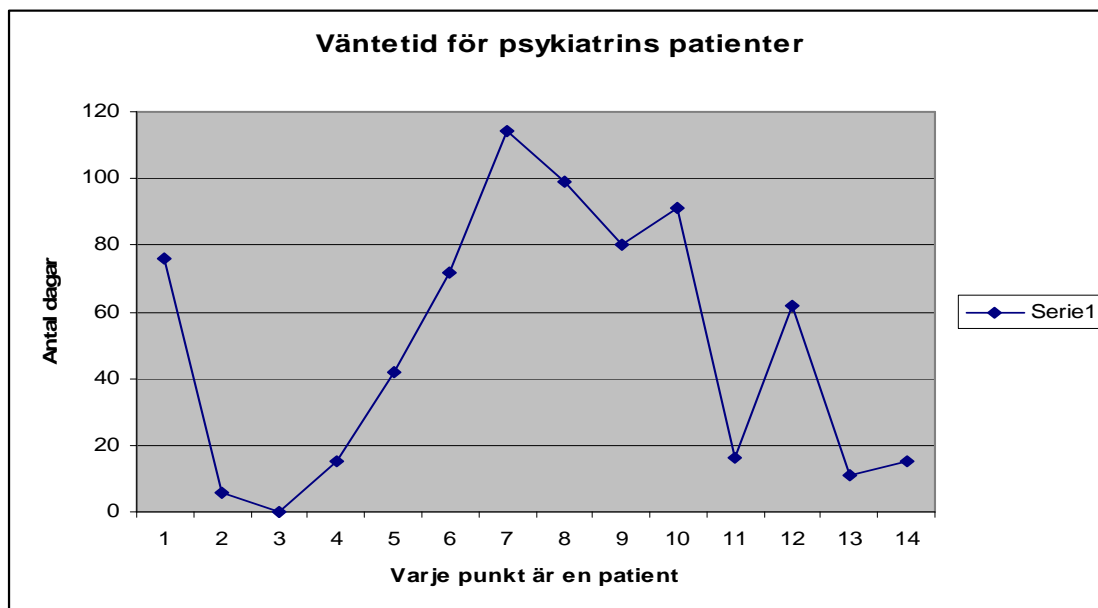


Mätetal togs fram för att kunna utföra jämförelser. Hur länge får patienten vänta på att få låna ett kognitivt hjälpmedel? Hur lång är väntelistan för förskrivaren att få hjälpmedlet via hjälpmedelskonsulent på Hjälpmedelsservice? Hur lång tid tar hanteringen kring utlåningen, administration, telefonsamtal, transporter med mera?

Projektet granskade inflödet (det vill säga önskan från förskrivare att låna ett kognitivt hjälpmedel till en patient) vilket var 20 patienter under december månad 2010 och 22 patienter januari månad 2011. Inflödet verkade ganska stabilt. Förfrågan varierade dock stort mellan de olika hjälpmedlen.

Projektet granskade även väntetiden för förskrivarna dvs. från den dagen då de bokade önskan om lån hos hjälpmedelskonsulent till den dagen de fick besked om att hjälpmedlet fanns att hämta på Hjälpmedelsservice. Av 20 patienter som i november önskade låna hjälpmedel hade 14 fått låna sitt hjälpmedel i slutet av april (se diagram 1), 3 hade ångrat sig och 3 väntade fortfarande. 1 patient som väntade på att få låna ett kedjetäcke på 8 kg hade väntat 84 dagar och 2 patienter som väntade på varsin memomessenger hade båda väntat 133 dagar.

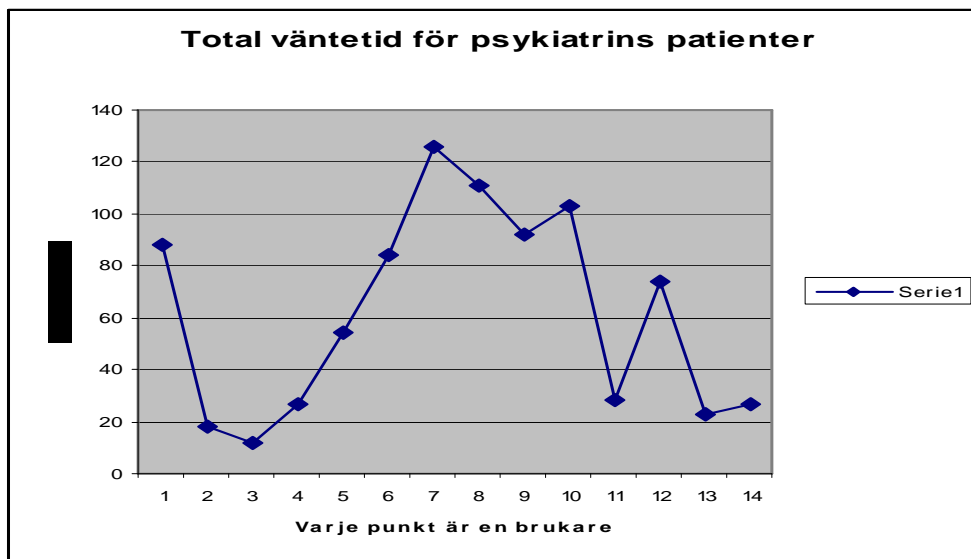
Diagram 1. Visar väntetiden för 14 patienter som ville låna kognitiva hjälpmedel, november 2010 – april 2011



Inom öppenvård psykiatri har man även undersökt hur lång väntetiden var för patienten från det att täcket fanns på Hjälpmedelsservice till dess att patienten fick sitt täcke. Underlaget var litet. Man hade plockat ut 5 patienter och beräknat väntetiden. Det visade sig att 1 patient fått vänta ytterligare 47 dagar. Väntetiden för övriga varierade från 10 till 15 dagar.

En totalt uppskattad väntetid togs fram från det datum då förskrivaren kontaktade hjälpmedelskonsulenten och till det datum då patienten fick sitt hjälpmedel (se diagram 2). Skillnaden från diagram 1 och 2 är att en genomsnittlig väntetid om 12 dagar har lagts till. Variationen på väntetiden var stor från 12 till 126 dagar. Genomsnittlig väntetid var 62 dagar.

Diagram 2. Total väntetid



Hjälpmiddelskonsulenterna mätte under 7 dagar hur mycket tid som ägnades åt att sköta systemet för utlåning av kognitiva hjälpmedel. Tiden som användes var i genomsnitt 1 timme per dag. Det blir 12,5 procent av totala arbetstiden och det innebär på årsbasis drygt 5 veckors arbete.

Fyra arbetsterapeuter inom öppenvårdspsykiatri i Karlstad har under 2 veckor mätt hur mycket tid som användes för hantering av tåcken. De kom fram till att varje arbetsterapeut använde cirka 1 timme varje vecka. Ingen patientkontakt ingår i den tiden utan endast hanteringen av hjälpmedlet till exempel att transportera ett tåcke. Det blir totalt 4 timmar varje vecka, alltså 10 procent av en heltidstjänst. Deras kommentarer var att de veckor de mätte inte är riktigt representativa eftersom det var bortfall av dagar p.g.a. påsk, sjukdom och vård av barn.

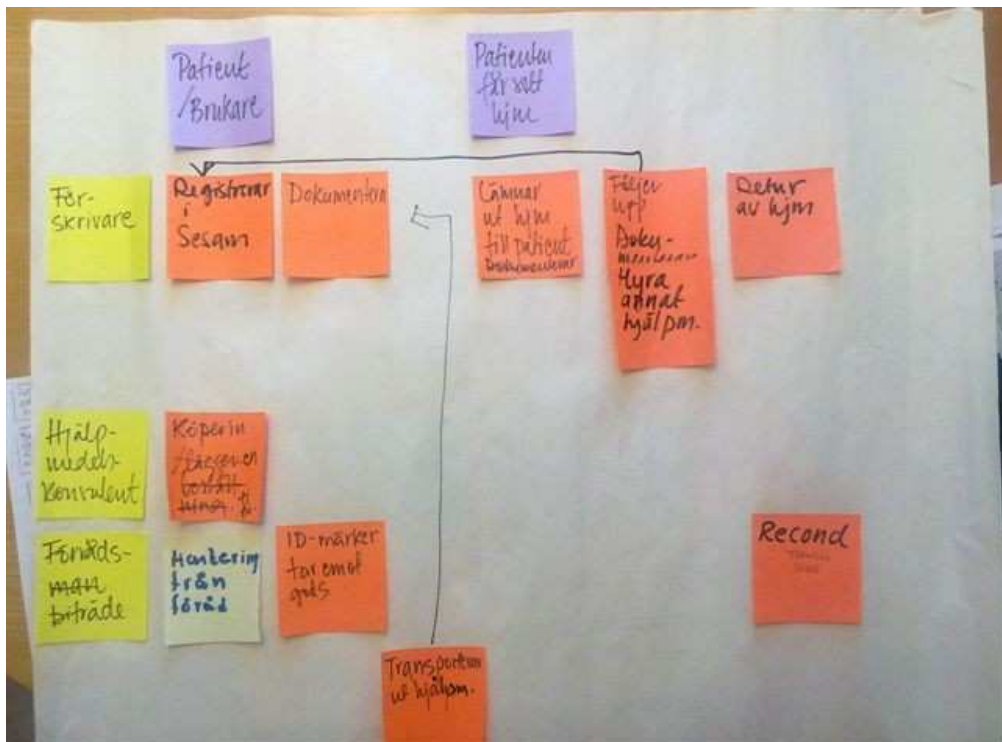
Under en tvåveckorsperiod inom öppenvårdspsykiatri var det även 10 patienter som ringde för att fråga när de skulle få låna sitt utlovade hjälpmedel.

De problem som framkom från värdeflödesanalysen var bland annat:

- Lång väntetid
- Osäkert förfarande
- Svårt att planera
- Små lager

För att lösa problemen utfördes ett önskat läge enligt lean (se bild 2).

Bild 2 Önskat läge enligt lean (processbild för ett nytt hyressystem). Jämför bild 1.



Vilket är det önskade läget?

- Vad ska utföras?
- Hur ska det utföras?
- Vem ska utföra?
- När ska det vara klart?

Hjälpmedelsservice konsulterade programvaruleverantören för Sesam för att få ett lämpligt stöd i det befintliga datasystemet som används vid hjälpmedelshantering. En hyresmodell föreslogs där förskrivarna via webSesam själva kan beställa och följa beställningens status. I hyresmodellen infördes en högre hyra de två första månaderna för att finansiera rekonditionering av hjälpmedel som sedan övergår i en lägre hyra om patienten behåller hjälpmedlet.

Förskrivarna fick var sin licens i webSesam och utbildades i att använda systemet och förrådspersonalen utbildades i förfarandet kring rekonditionering av kognitiva hjälpmedel. Kedjetäcke och timstock är frekventa hjälpmedel och finns därför som lagervara. Därmed kunde en leveranstid på två veckor utlovas. För memomessenger, memodayplanner

och bolltäckan utlovades en leveranstid på fyra veckor. Projektet förankrades på Hjälpmedelsservice men även hos mellanchefer och övrig personal inom division psykiatri. I maj påbörjades uthyrningen och transportererna löstes via landstingets internpost. Hanteringen av hyrhjälpmedlen överfördes att ingå i Hjälpmedelsservice förråds ansvar, som också rekonditionerar respektive skickar täcken till tvättinrättning.

För att redovisa resultatet av det nya arbetssättet bland annat på Hjälpmedelstinstitutets informationsdagar (ID-dagar) i Uppsala tog projektet hjälp av gymnasieungdomar för att framställa en film.

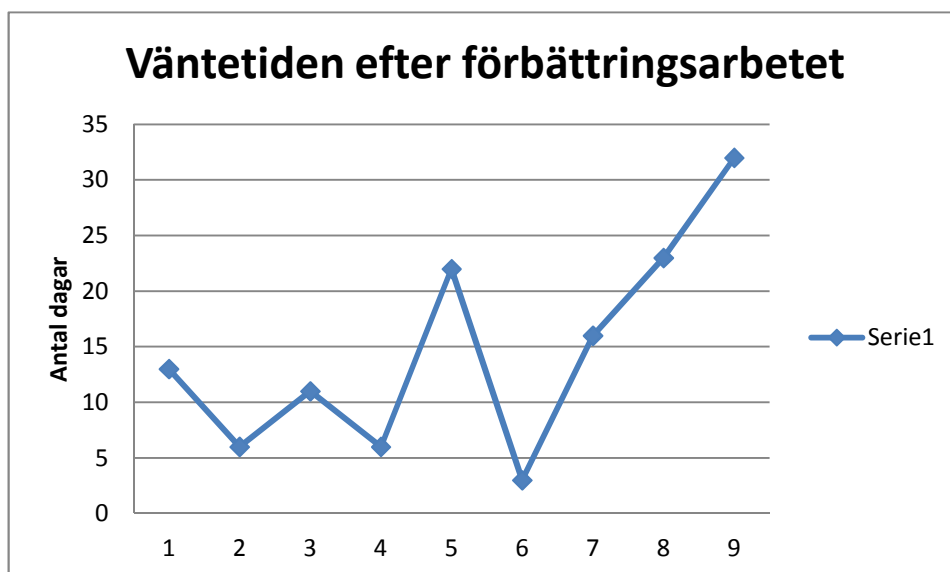
5. Resultat

Bibliotekstjänsten resulterade i ett strukturerat system där verksamheterna inom division psykiatri istället för att låna eller köpa kan hyra kognitiva hjälpmedel för målgruppen genom Hjälpmedelsservice. Verksamheterna hyr hjälpmedel och service vilket innebär att förskrivarna kan prova och lämna tillbaka hjälpmedlet. Hyresmodellen gick att införa i det befintliga data-system som landstingets Hjälpmedelsservice redan använder för hjälpmedelshantering. Processen för att få hjälpmedlet till patienten inom division psykiatri blev säkrare, snabbare och mer effektiv. Istället för smålager på de olika verksamheterna finns nu ett lager på Hjälpmedelsservice. Genom en snabbare och säkrare hantering vet förskrivarna och patienterna när hjälpmedlet kommer. Nu kan förskrivarna planera för att lämna ut och prova hjälpmedlet vilket blir en trygghet för patienten.

Projektets resultat vad gäller väntetider och arbetstider följdes upp i november 2011. Mätetal har tagits fram hur mycket arbetstid och pengar som sparas genom det nya arbetssättet. Hjälpmedelskonsulenterna inom kognitivt stöd behöver inte längre vara inblandad utan arbetet utförs nu inom Hjälpmedelsservice förråds ansvarsområde. Arbetstiden för förskrivarna inom division psykiatri till att hantera utlåning och transporter av hjälpmedel är numera minimal. Tiden då patienterna ringde och frågade om sina hjälpmedel är i princip borta då arbetsterapeuten kan ge besked direkt. För leveranser av hjälpmedel utnyttjas befintligt system inom interntransport istället för att förskrivaren ska hämta och lämna lån.

Tiden för patienten att få sitt hjälpmedel har förkortats rejält, från fyra månader till cirka en till fyra veckor. Detta innebär de utlovade leveranstiderna kunde hållas. I diagram 3 visas den totala väntetiden för nio patienter. Projektet granskade 15 patienter varav tre aldrig blev aktuella för någon utprovning och tre hjälpmedel var ännu inte levererade. Väntetiden har i genomsnitt förkortats från 62 till 14 dagar, det vill säga en förbättringspotential på 22 procent. Variationen på väntetiden har blivit mindre från 3 till 32 dagar (från tidigare variation på 12 till 126) visar att flödet har blivit mer stabilt.

Diagram 3. Väntetiden efter förbättringsarbetet.



Serie 1= patienter

Några röster från förskrivarna:

"Jag tycker att det är smidigt. Så fort man beställt i sesam vet man att hjälpmedlet kommer inom några dagar och kan levereras".

"Jag tycker att det har gått bra att beställa hjälpmedel och att det fungerar med internposten, det är snabbare än tidigare då man stod på kö".

"Det har fungerat bra, webSesam att beställa ifrån tycker jag är bra".

"Enklare sätt, går snabbare att få hem tacket. Förenklar att planera kontakten med pat. Bättre flöde".

Synpunkter på "störningar":

"Vid ett tillfälle när jag skulle skicka ett tacked vidare till slutenvården, kom det på villovägar. Kanske måste internposten påminnas om att leveranser inte bara sker till och från Hjälpmedelsservice".

"Senaste gången jag skulle skicka tillbaka tacket med internposten så tog det tid innan det kom med".

Kommentar från brukare:

"Mycket i projektet handlar ju om att göra system som är smidigare än tidigare system. Det blir enklare, säkrare och tydligare. När en person väl kommer fram till att man vill prova ett hjälpmedel så är det väldigt bra att det inte tar för lång tid att få fram det. Att det datum man sagt också stämmer. Att det är en tydlig planering som håller vad den lovar.

Allt arbete i detta projekt syftar väl till detta. Att det sedan blir mer rationellt och lättarbetat för personalen är ju en bonus, och sparar det in tid = pengar är det ju underbart. Men patientfokus måste ju vara att det blir säkrare, tydligare och håller vad det lovar. Och att fler får tillgång till relevanta hjälpmedel."

En administrativ riktlinje har tagits fram mellan förskrivarna inom division psykiatri och Hjälpmedelsservice inom division Hälsa Habilitering Rehabilitering (HHR) för fortsatt arbetssätt efter projektidens slut.

6. Slutsatser och rekommendationer

Syftet med projektet var att hitta ett effektivt utlåningssystem av kognitiva hjälpmedel för patienter inom division psykiatri. Resultatet blev ett nytt hyressystem. Idag behöver brukarna inte vänta mer än fyra veckor på sitt hjälpmedel och de kan idag få ett tydligare besked om när de kan erhålla sitt hjälpmedel. Hjälpmedelskonsulent och förskrivare har frigjort arbetstid och kan nu istället använda den tiden till värdeskapande arbete för patienter. Rätt personer gör rätt saker. Detta projekt har också motverkat ett så kallat stuprörstänkande och istället fått fram ett fungerande flöde, som har sträckt sig över divisionsgränserna inom landstinget. Viktigt i projektet har varit att samverka med brukarna och berörda inom de två divisionerna. Att arbeta med leanfilosofin upplevdes som en framgångsfaktor. En annan framgångsfaktor är att projektets resultat kommer att införas i det vardagliga arbetet. Dessutom borde resultatet leda till att andra verksamheter förutom division psykiatri, använder sig av samma hyressystem. I förlängningen innebär det att kognitiva hjälpmedel blir tillgängliga för ännu fler patienter i Värmland.

7. Referenser

Folkesson, P. & Karlsson, T. (2010). Tillgängligheten till kognitiva hjälpmedel för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Hjälpmedelsinstitutet (2009a). Humanteknik, rapporter, utvärdering av projekt samt resultat (http://www.hi.se/sv-se/Arbetsomraden/Projekt/avslutade/HumanTeknik---psykiska_funktionshinder-och-hjalpmedel-/Utvarderingsrapporter/).

Hjälpmedelsinstitutet (2009b). Förskrivning av hjälpmedel till personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Delrapport i projektet Integrerad rehabilitering. Ulla-Britt Blomquist & Monica Rydén.

Hjälpmedelsinstitutet (2010). Hjälpmedel i fokus – för personer med psykisk funktionsnedsättning (<http://www.hi.se/sv-se/Arbetsomraden/Projekt/hjalpmedelifokus/Fakta/>)

Lean sjukvård (2007).
(<http://www.leansjukvard.se/jonaleoartikel271107.htm>)

8. Bilagor

Film: <http://youtu.be/KMd972pYHRU>



Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutets verksamhet omfattar provning och stöd vid upphandling av hjälpmedel, forskning och utveckling, utredningsverksamhet, utbildning och kompetensutveckling, internationell verksamhet samt information och kommunikation.

Hjälpmiddelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmiddelsinstitutet

Box 510, 162 15 Vällingby

Tfn 08-620 17 00

Fax 08-739 21 52

Texttfn 08-759 66 30

E-post registrator@hi.se

Webbplats www.hi.se