

## **Bilaga Kontinenssamordning Dalarnas kommuner och Region Dalarna 2020**

### **Innehåll**

Bilaga Kontinenssamordning .....	1
1 Inledning .....	3
2 Styrande dokument .....	3
3 Tjänster och tillgänglighet.....	3
3.1 Omfattning.....	3
3.2 Tillgänglighet.....	3
3.3 Leveransvillkor .....	3
3.3.1 Leveransformer .....	3
3.3.2 Avisering .....	4
3.3.3 Leveranstid .....	4
3.3.4 Utomlänsorder .....	4
3.3.5 Akutleverans .....	4
3.3.6 Returhantering.....	4
4 Beskrivning av tjänster och hur de betalas .....	5
4.1 Bastjänster för kommunernas och regionens räkning.....	5
4.2 Utbildning och kompetensutveckling .....	5
4.3 Utveckling.....	5
4.4 Kontinenssamordning .....	5
4.4.1 Information till befolkningen .....	5
4.4.2 Samverkan.....	5
4.4.3 Regelverk och anvisningar .....	6
4.5 Resursåtgång för bastjänster .....	6
4.6 Finansiering av Bastjänst.....	6
4.7 Konsultation och rådgivning .....	6
4.8 Sortiment, förskrivning och distribution .....	7
4.8.1 Hjälpmedelssortiment.....	7
4.8.2 Förskrivning och beställning.....	7
4.8.3 Dispensansökan .....	7
4.8.4 Lager och distribution .....	7
4.9 Källsortering och bistånd till hjälporganisation .....	7
7 IT-stöd.....	7

7.1	IT-system för förskrivning och beställning.....	8
7.2	Hjälpmedelstjänsten.....	8
8	Lokaler .....	8
9	Förskrivnings- och beställningsrätt.....	8
11	Avvikelser och reklamationer .....	8
12	Statistik .....	9
13	Priser.....	9
13.1	Bastjänster .....	9
18	Fakturering.....	9
18.5	Kreditering .....	10
18.6	Betalningsvillkor .....	10

---

## 1 Inledning

För övergripande information se Tjänstekatalog Hjälpmedel Dalarna och Dalarnas kommuner, Dalarnas Hjälpmedelscenter (DHC).

Den här bilagan (Bilaga Kontinenssamordning) beskriver kontinensavdelningens uppdrag där hantering av inkontinenshjälpmedel och urologiskt material för förskrivning skiljer sig från övrig hjälpmedelshantering i Dalarnas län. Kontinensavdelningen hanterar inte försäljning/uthyrning av hjälpmedel, utprovningar m.m. samt tillhandahåller tekniska tjänster.

## 2 Styrande dokument

[Avtal för Hjälpmedelsnämnden](#)

Se under Avtal och Tjänstekatalog

[Hjälpmedelspolicy Dalarna med tillhörande Vägledning](#)

Se under Om Förskrivning / Styrning Ledning och Samverkan

Avtal för inkontinensmaterial VF2018-0007

Avtal för urologiskt material VF2018-0006, VF2019-0015

Avtal för Lagerhållning och distribution av inkontinensmaterial och urologiskt material VF2014-0082

[Vårdprogram urininkontinens och/eller blåsdysfunktion](#)

[Riktlinje inkontinenshjälpmedel](#)

[SOSFS 2008:1 Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården](#)

## 3 Tjänster och tillgänglighet

### 3.1 Omfattning

Kontinensavdelningen leds av verksamhetschefen vid DHC.

### 3.2 Tillgänglighet

DHC Kundservice, tel 0243-49 78 70 Tele Q Telefontid må – fre 08.00-16.00

Öppettider:

Vardagar 08.00 – 12.00 -- 13.00 – 16.30

Dag före röd dag 08.30 – 12.00 -- 13.00 – 16.00

För kontaktuppgifter till DHC:s kontinensavdelning samt distributörens kundservice, se Förskrivarportal Kontinens på [www.regiondalarna.se/inkontinens](http://www.regiondalarna.se/inkontinens).

### 3.3 Leveransvillkor

#### 3.3.1 Leveransformer

Leverans skall ske enligt INCOTERMS DDP (Fritt levererat) till slutkund inklusive samtliga frakt-, emballage-, tull-, miljö- och försäkringskostnader. Säljaren ansvarar för transportskador och eventuella förluster tills att leveransen är mottagen av adressaten.

Godset skall bäras in eller avlämnas på anvisad/överenskommen plats. Följesedel skall alltid bifogas varje leverans.

Enskild leverans eller samlad leverans till privatperson

- Godset är adresserat till en eller flera privatpersoner på samma adress och aviseras om mottagaren så önskar. Vid leverans får godset ställas utanför den boendes dörr och följesedeln läggs i brevlådan. Chauffören skall ringa på dörren för att uppmärksamma leveransen, men

behöver inte invänta gensvar. Adressetikett skall placeras över innehållstexten på förpackningen s k anonym leverans.

Samlad leverans till särskilt boende

- Samlad leverans till flera vårdtagare adresserat till ett särskilt boende utan avisering. Leverans sker vardagar under kontorstid. Godset avlämnas på anvisad plats. Följesedel skall medfölja och signeras av mottagare för att leveransen skall anses giltig.

### **3.3.2 Avisering**

Ingen avisering

SMS-avisering

- Sms skall skickas till mottagarens angivna mobiltelefonnummer senast klockan 17:00, dag före leverans med angiven leveransdag.

Telefonavisering

- Leverantörens första samtal skall ske före klockan 12:00. Svarar inte mottagaren skall det andra samtalet ske före klockan 17:00. Båda samtalen skall ske senast dag före leverans. Uppnås ingen kontakt skall ett brev skickas till mottagaren samma dag, där mottagaren ombeds kontakta distributören för att komma överens om lämplig leveransdag. Efter fjorton (14) dagar annulleras ordern om ingen överenskommelse skett.

Efter genomförd avisering skall mottagaren och leverantören i samråd komma fram till vilken dag och eventuell tid som leveransen kommer.

### **3.3.3 Leveranstid**

- Leverans utan avisering skall ske inom 3 helgfria vardagar.
- Leverans med avisering (SMS, telefonavisering) skall ske inom 4 helgfria vardagar
- Akutleverans ska ske senast dagen efter beställning.

Alla förskrivningar och beställningar ska göras i förskrivarportalen.

Beställaren ansvarar för att kontrollera att adressuppgifter samt portkoder/tagg och kontaktuppgifter är aktuella vid varje beställningstillfälle. Leverans sker vardagar under kontorstid.

### **3.3.4 Utomlänsorder**

Patienter listade i Treklöversns upptagningsområde kan kostnadsfritt erhålla leverans till andra orter inom Sverige enligt ovanstående leveranstider.

### **3.3.5 Akutleverans**

Leverans av akutorder ska ske mycket skyndsamt då användaren är i akut behov av hjälpmedlet. Leverans ska ske senast dagen efter beställd order. Akutorder görs via telefonbeställning till distributörens kundtjänst. Debiteras enligt prislista.

### **3.3.6 Returhantering**

Om kunden önskar returnera en produkt skall detta alltid föregås av kontakt med distributörens kundtjänst. Endast artiklar i oskadat skick samt förpackad i obruten och ren MBE får returneras. Eventuell returtransport och ersättningsleverans bekostas av köparen. Produkten ska kunna hämtas från den plats dit den levererades.

Utbyte av leverans eller avhjälpande äger rum så snart det är möjligt eller vid tidpunkt som parterna kommer överens om. Returhantering sker via distributören.

Retur på grund av felleverans bekostas av distributören.

---

## 4 Beskrivning av tjänster och hur de betalas

### 4.1 Bastjänster för kommunernas och regionens räkning

Bastjänsterna är av övergripande karaktär samt har ett kommun- och regionintresse och betalas av kommuner och region via abonnemangsavgift enligt "Avtal för Hjälpmedelsnämnden".

### 4.2 Utbildning och kompetensutveckling

Obligatoriska bastjänstutbildningar

- Information/utbildning för personalansvariga chefer i region och kommun angående delegation av förskrivarpuppdrag för hjälpmedel, halvdag två ggr/år
- Förskrivarutbildning - Webbaserad utbildning för hjälpmedel samt förbrukningsartiklar framtaget av Socialstyrelsen
- Förskrivarutbildning - baskurs för förskrivare inom blås- och tarmdysfunktion, heldag 4 ggr/år

De obligatoriska bastjänstutbildningarna kommer successivt att göras om till webbaserade utbildningar som kan genomföras när behov finns.

Bastjänstutbildningar för respektive sortimentsgrupp riktat till Dalarnas förskrivare.

Utgångspunkten är att respektive utbildning kommer att hållas en gång per år. Utbildningsutbudet ska utvecklas efter kundernas behov och efterfrågan.

Ex på utbildningar

- Förskrivarutbildning Manuell rullstol bas (nivå 1-2)
- Förskrivarutbildningar Personlyftar och överförflyttningshjälpmedel
- Förskrivarutbildning kommunikation- och kognitionshjälpmedel
- Förskrivarutbildning Antidecubitus madrasser och sängar
- Förskrivarutbildning fördjupningskurser för förskrivare blås- och tarmdysfunktion, heldag 2 ggr/år, exempelvis bäckenbottenträning och blåsträning, kateterbehandling

När anmäld deltagare inte kommer till utbildning kommer en avgift att debiteras. Se prislista.

### 4.3 Utveckling

- Delta i och driva, av Hjälpmedelsnämnden Dalarna beslutade, länsövergripande utvecklingsprojekt eller förbättringsåtgärder

### 4.4 Kontinenssamordning

#### 4.4.1 Information till befolkningen

- Lämna upplysningar till befolkningen i Dalarna samt delta i olika aktiviteter i informationssyfte genom extern hemsida ([www.regiondalarna.se/inkontinens](http://www.regiondalarna.se/inkontinens)), 1177, telefon, studiebesök etc.
- Via visningsmiljöer för hjälpmedel, både fasta och mobila, sprida kunskap och lämna upplysningar om hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning

#### 4.4.2 Samverkan

- Stödja verksamheter i Dalarnas kommuner och region i att identifiera förbättringsområden för personer med blås- och/eller tarmdysfunktion
  - Samordna stödet till uppdragsgivare och förskrivare i förskrivningsprocessen
  - Ansvara för och sammankalla till möten och bereda material till referens/sortimentsgrupp, nätverk kontinens, Medlemsråd och beredningsgrupp Hjälpmedel
  - Information och upplysning till olika intresse- och funktionshindersorganisationer
  - Delta i överenskomna möten med intresseorganisationer såsom Funktionshindersrådet i Dalarna, Regionens pensionärsråd och vid behov andra intresseorganisationer
  - Delta i möten och bereda material till Hjälpmedelsnämnden Dalarna
-

- Delta i möten med vårdgivarna
- Ta fram, analysera och lämna statistik enligt överenskommelse till styrelser, nämnder och kunder
- Delta i samverkan och nätverk inom sjukvårdsregionen som Tre-, Fyr- och 7-klövern m.fl.
- Delta i samverkan och representera Dalarna i det nationella nätverket Nikola
- Delta i arbetsgrupper och svara på enkäter på begäran av Sveriges kommuner och regioner, Socialstyrelsen, Myndigheten för delaktighet m.fl.
- Beskriva ny teknik och dess konsekvenser för Hjälpmedelsnämndens avtalsparter

#### 4.4.3 Regelverk och anvisningar

- Ta fram, dokumentera och revidera Regelverk samt vårdprogram inkl anvisningar för hjälpmedel
- Publicering av regelverk och information på hemsida
- Rådgivning/information som rör regelverk/anvisningar och betalningsansvar
- Informera om upphandlat förskrivarsortiment inom Fyrklövern (Regioner och kommuner i Dalarna, Sörmland, Uppsala och Västmanland) via sortimentsvisningar, temadagar, utbildningstillfällen och hemsida.
- Medverka och driva utveckling inom upphandlingsarbetet tillsammans med Tre-, och Fyr- och 7-klövern samt bevaka följsamhet till avtal med extern leverantör/distributör
- Hantering, fakturering och köp av hjälpmedel som tas med vid flytt mellan regioner och kommun inom hjälpmedelscentralerna/motsvarande
- 1177 – Tema Hjälpmedel på [www.1177.se](http://www.1177.se). Administrera information om upphandlade hjälpmedel inom förskrivarsortimentet.
- Administrera avvikelser inom området i samverkan med berörda parter
- Rådgivning samt godkänna och administrera dispensansökningar

#### 4.5 Resursåtgång för bastjänster

- Lokalhyra, teknisk utrustning, utställningsmaterial och arbetstid för att hålla visningsmiljöerna aktuella
- Kansli- och receptionsfunktion
- Konsulent- och teknikerstöd i exempelvis butik och visningsmiljö
- Två medarbetare inom kontinenssamordningen i Dalarna
- Administrering och uppdatering av hemsida och övriga förvaltningsövergripande systemkostnader

#### 4.6 Finansiering av Bastjänst


Bastjänsten finansieras genom den abonnemangsavgift som finns reglerad i Hjälpmedelsnämnden i Dalarnas avtal.

#### 4.7 Konsultation och rådgivning

Förskrivare identifierar hälsotillstånd, gör behovsbedömning och riskanalys, är åtgärden hjälpmedel som förskrivaren har kunskap om sker förskrivning direkt i förskrivarportalen. När förskrivare har behov av stöd, kan DHC konsulteras i förskrivningsprocessens olika delar och oavsett var patienten befinner sig i vårdkedjan.

Samverkan mellan olika professioner rekommenderas vid bedömning inför eventuell hjälpmedelsförskrivning, exempelvis patient/brukare med behov av både kroppsburet inkontinenshjälpmedel och antidecubitusmadrass/sittdyna.

Konsultation är inräknad i **bastjänst**.

Bedöma behov >>>	Prova ut, anpassa & välja hjälpmedel >>>	 Specialanpassa, utfärda anvisning >>>	Informera, instruera & träna >>>	Följa upp & utvärdera
------------------	--	---	----------------------------------	-----------------------

## 4.8 Sortiment, förskrivning och distribution

### 4.8.1 Hjälpmedelssortiment

Varuförsörjningen (VF) ([www.varor.lul.se](http://www.varor.lul.se)) ansvarar för upphandling och avtal

- gällande distribution och lagerhållning inom Treklövern (kommuner och region i Dalarna, Uppsala och Västmanland)
- inkontinenshjälpmedel och urologiskt material till förskrivarsortiment utses av VF i samverkan med Fyrklövern (kommuner och region i Dalarna, Sörmland, Uppsala och Västmanland).

Sortimentet av inkontinenshjälpmedel och urologiskt material upphandlas i samverkan med läns/regionala sortimentsgrupper och finns även tillgängligt via VF för beställning inom slutenvården i Femklövern (regionerna Dalarna, Sörmland, Uppsala, Västmanland och Örebro).

Enbart upphandlade produkter inom förskrivarsortimentet är tillgängliga i förskrivarportalen. Valet av lämplig specifik produkt ska så långt som möjligt göras i samråd med brukaren. Anledningen till att det finns ett sortiment av hjälpmedel är att säkerställa god kvalitet och säkerhet för brukaren samt god ekonomi för samverkande parter. Förskrivaren ska bedöma om annan likvärdig produkt finns. Den mest kostnadseffektiva lösningen väljs.

### 4.8.2 Förskrivning och beställning

Förskrivare, utsedda av verksamhetschef, förskriver till enskild brukare ur förskrivarsortimentet. Även beställare utses av verksamhetschef/kostnadsansvarig chef vid förskrivande enhet.

Alla behöriga förskrivare får förskriva bassortimentet. Specialistförskrivare med särskild kompetens förskriver, beställer och följer upp specialistsortimentet.

Beställning sker efter förskrivning i extern distributörs förskrivarportal och kan göras av både förskrivare och beställare.

Enbart beställning av akutleverans kan ske via telefonorder.

### 4.8.3 Dispensansökan

Dispensansökan krävs innan förskrivning utanför förskrivarsortimentet. Kontinensavdelningen ger rådgivning och beviljar dispensansökan. Kostnadsansvarig chef vid förskrivande enhet godkänner kostnaden. Dispensen gäller enskild patient och förskrivning/beställning sker i förskrivarportalen.

### 4.8.4 Lager och distribution

Extern distributör svarar för kundservice, order, lagerhållning, frakt, statistik och fakturering. Detta genererar ett distributionspåslag som beräknas utifrån volym på respektive order och specificeras på fakturan.

För leveransvillkor och leveransbestämmelser, se 3.3 Leveransvillkor.

## 4.9 Källsortering och bistånd till hjälporganisation

Inkontinenshjälpmedel och urologiskt material (engångs- eller flergångs) källsorteras enligt respektive kommuns renhållningsordning. Inkontinenshjälpmedel får inte spolas ner i toaletten. Urinpåsar ska tömmas efter användning. Använt hjälpmedel läggs i försluten plastpåse.

Inkontinenshjälpmedel och urologiskt material återtas ej.

## 7 IT-stöd

DHC följer Regionens IT-strategi och Informationssäkerhetspolicy.

## 7.1 IT-system för förskrivning och beställning

Förskrivarportal för inkontinenshjälpmedel och urologiskt material tillhandahålls av extern distributör.

Verksamhetschef vid förskrivande enhet utser vem som ges behörighet att förskriva/beställa i systemet.

Förskrivare kan:

- registrera vårdtagare
- registrera förskrivningar med ett eller flera avrop
- beställa förskrivna inkontinenshjälpmedel och urologiskt material
- avbryta förskrivning
- se historik över utförda beställningar av inkontinenshjälpmedel per vårdtagare
- se Fyrklövern förskrivarsortiment
- göra akutorder via telefonbeställning av förskrivet hjälpmedel (se prislista)
- ansöka om dispens för förskrivning utanför upphandlat sortiment

Beställare (exempelvis sjuksköterskor utan förskrivningsrätt, kontinensombud) kan:

- beställa förskrivna inkontinenshjälpmedel
- minska antal vid beställning utifrån aktuell förskrivning

Förskrivande enhet erhåller support avseende förskrivarportal, order och leveranser via distributören helgfria vardagar kl. 08.00-17.00, se [www.regiondalarna.se/inkontinens](http://www.regiondalarna.se/inkontinens).

Kostnaden för distribution och lagerhållning är inräknad i distributionspåslaget.

## 7.2 Hjälpmedelstjänsten

Tema Hjälpmedel på 1177.se hämtar också information om produkter från Hjälpmedelstjänsten. Kostnaden ingår i bastjänst.

## 8 Lokaler

DHCs lokaler för visning, butiker, utprovning och service skall vara tillgängliga för patienter/brukare och medborgare.

## 9 Förskrivnings- och beställningsrätt

Personalansvarig chef i kommuner och region, ansvarar för att personalen är kompetent att använda och hantera hjälpmedel. Respektive personalansvarig chef beslutar, inom sitt verksamhetsområde, om vilka som har förskrivningsrätt och på vad samt vem som har behörighet att beställa tjänster och hjälpmedel. Den personalansvariga chefen beslutar vidare vem som har rätt att utfärda anvisning för specialanpassning. Förskrivande/beställande enhet har fullt kostnads- och uppföljningsansvar för vad dessa förskriver/beställer. Förskrivning och beställning ska göras i förskrivarportalen.

Alla behöriga förskrivare får förskriva och beställa Fyrklöverns bassortiment.

Specialistförskrivare med särskild kompetens förskriver, beställer och följer upp Fyrklöverns specialistsortiment.

Förskrivare med särskild kompetens förskriver, beställer och följer upp förskrivning för transanal irrigation (TAI).

## 11 Avvikelse och reklamationer

DHC hanterar avvikelse enligt regionens direktiv. Kunden rapporterar avvikelser med tjänster och hjälpmedel enligt sin egen rutin för avvikelsehantering och meddelar kontinensavdelningen.

---



DHC kan vara support till kunden och ingå i dennes verksamhets analysteam när det gäller avvikelser med medicintekniska produkter som kan ha orsakat eller varit del i orsaken till en negativ händelse.

### Reklamation av produkt

[Reklamation av produkt](#) sker till Varuförsörjningen, med kopia till kontinensavdelningen, [ldhjalpmedel@regiondalarna.se](mailto:ldhjalpmedel@regiondalarna.se).

## 12 Statistik

DHC lämnar grundläggande statistik över fakturerade tjänster och hjälpmedel – totalt, per kundnummer. Efter överenskommelse kan vid behov mer specifik statistik tas fram.

## 13 Priser

Inkontinenshjälpmedel och urologiskt material inklusive distributionspåslag samt avgifter bekostas av förskrivande enhet. För aktuella priser på förskrivarsortimentet, se förskrivarportalen. Priserna är angivna utan moms om inget annat anges.

Prislista förskrivarportal	Kund via Hjälpmedelsnämnd
Distributionspåslag, beräknat % på varuvärdet	20,13 %
Leveransavisering per SMS	0 kr
Leveransavisering per telefon	30 kr
Akutorder	400 kr
Retur vid felleverans	0 kr
Retur på förskrivarens begäran/felbeställning	550 kr
Anmäld deltagare kommer inte till utbildning, temadag eller sortimentsvisning. Avamölan som sker senast dagen innan debiteras ej.	500 kr

### 13.1 Bastjänster

Kommunerna och regionen betalar ett fast abonnemang varje år under avtalsperioden.

I årsabonnemanget ingår följande:

- Kostnader för kanslifunktion
- Bastjänster

Kostnaderna för ovanstående fördelas mellan länets kommuner och regionen utifrån totalt fakturerat belopp föregående år.

Kostnaderna fördelas i nästa steg mellan länets kommuner i relation till antalet invånare i kommunen. Som avstämningstidpunkt gäller den 1 oktober året före det år som är aktuellt för debitering.

## 18 Fakturering

Distributören fakturerar kunden (förskrivande enhet) månadsvis i efterskott för levererade hjälpmedel inklusive avgifter. Fakturering skall ske till kundnumrets fakturaadress och uppta det belopp, som säljaren är berättigad till vid avsett betalningstillfälle. Fakturering får ske först efter fullgjord leverans. Eventuell referensID som anges av beställaren skall framgå på faktura/fakturaunderlag. Fakturerings- och/eller expeditionsavgift debiteras inte.

**18.5 Kreditering**

Debitering för äldre uppdrag än (3) månader beaktas inte

**18.6 Betalningsvillkor**

30 dagar efter fakturans ankomstdag. Dröjsmålsränta vid försenad likvid utgår enligt räntelagens bestämmelser.