

Bilaga Kontinenssamordning Dalarnas kommuner och Region Dalarna 2021

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	5
4.5 Resursåtgång för bastjänster.....	6
4.6 Finansiering av Bastjänst	6
4.7 Konsultation och rådgivning	6
4.8 Sortiment, förskrivning och distribution	6
4.8.1 Hjälpmedelssortiment.....	6
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.....	7
8 Lokaler.....	8

9	Förskrivnings- och beställningsrätt.....	8
11	Avvikelser och reklamationer	8
12	Statistik	8
13	Priser	8
13.1	Bastjänster.....	9
18	Fakturering.....	9
18.5	Kreditering	9
18.6	Betalningsvillkor.....	9

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 hjälpmedel för urinblåsa/tarm (inkontinenshjälpmedel och urologiskt material, engångs- eller flergångs) för förskrivning skiljer sig från övrig hjälpmedelshantering i Dalarnas län. Kontinensavdelningen hanterar inte försäljning/uthyrning av hjälpmedel, utprovningar m.m. samt tillhandahåller inte tekniska tjänster.

2 Styrande dokument

[Avtal för Hjälpmedelsnämnden](#)

[Hjälpmedelspolicy Dalarna med tillhörande Vägledning](#)

[Vårdprogram urininkontinens och/eller blåsdysfunktion](#)

[Riktlinjer för Hjälpmedel urinblåsa/tarm](#)

Avtal för inkontinensmaterial VF2018-0007, VF2019-0016

Avtal för urologiskt material VF2018-0006, VF2019-0015

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

[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

Kontaktuppgifter till DHC:s kontinensavdelning:

Webbsida www.regiondalarna.se/inkontinens

E-post kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se

Förskrivarportalen Guide [Förskrivarportal och Distributörens kundservice](#)

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 (enbart akutleverans avropas per telefon).

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 Treklövers 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

- Förskrivarutbildning - Socialstyrelsen webbaserade utbildning för förskrivning av förbrukningsartiklar (här avses bl.a. hjälpmedel för urinblåsa/tarm – vid urininkontinens, urinretention och tarmdysfunktion).
- Förskrivarutbildning - baskurs för förskrivare av hjälpmedel för urinblåsa/tarm, webbaserad utbildning med minst 4 kurstillfällen/år.
- Förskrivarutbildning - fördjupningskurser för förskrivare av hjälpmedel för urinblåsa/tarm erbjuds vid minst 2 kurstillfällen/år.

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), 1177, telefon, studiebesök etc.
- Via visningsmiljöer för hjälpmedel, både fasta, mobila och digitala, 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-klöverm 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 samt anvisningar för hjälpmedel
 - Publicering av regelverk och information på webbsida
-

- Rådgivning/information som rör regelverk/anvisningar.
- Informera berörda verksamheter om upphandlat förskrivarsortiment inom Fyrklövern (Regioner och kommuner i Dalarna, Sörmland, Uppsala och Västmanland).
- Medverka och driva utveckling inom upphandlingsarbetet tillsammans med Tre-, och Fyr- och 7-klövern samt bevaka följsamhet till avtal med extern leverantör/distributör
- www.1177.se – Bevaka regional text på Tema Hjälpmedel
- Administrera avvikelser inom området i samverkan med berörda parter
- Rådgivning samt godkännande och administrering av 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 webbsida 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. När åtgärden blir 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 kroppsbyret absorberande hjälpmedel 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) ansvarar för upphandling och avtal

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

Sortimentet upphandlas i samverkan med länsövergripande 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.

Från och med 1 februari 2021 kan patienter göra uttag av Fyrklöverns förskrivna hjälpmedel för urinblåsa/tarm via [Vårdtagarportalen](#). *Detta gäller för patienter som får iterativ förskrivning av sina hjälpmedel inom Region Dalarna (ej via kommunerna).*

Enbart beställning av akutleverans kan ske via telefonorder.

4.8.3 Dispensansökan

Dispens krävs innan förskrivning utanför förskrivarsortimentet. Kontinensavdelningen ger rådgivning och beviljar dispensansökan. Kostnadsansvarig chef vid förskrivande enhet godkänner kostnaden. Dispensen gäller enskild patient och förskrivs 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

Hjälpmedel för urinblåsa/tarm källsorteras enligt respektive kommuns renhållningsordning.

Hjälpmedel för urinblåsa/tarm återtas ej.

7 IT-stöd

DHC följer Regionens IT-strategi och Informationssäkerhetspolicy.

7.1 IT-system för förskrivning och beställning

Förskrivarportal för förskrivning av hjälpmedel för urinblåsa/tarm samt Vårdtagarportalen 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
- avropa förskrivna hjälpmedel
- avbryta förskrivning
- se historik över utförda beställningar per vårdtagare
- se Fyrklöverns 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:

- avropa förskrivna inkontinenshjälpmedel
- minska antal vid avrop utifrån aktuell förskrivning

Patient

- Eget uttag av hjälpmedel som förskrivs med iterativ (flera uttag) förskrivning.

Förskrivande enhet erhåller support avseende förskrivarportal, order och leveranser via distributören helgfria vardagar kl. 08.00-17.00. [Förskrivarportal och Distributörens kundservice](#)

Kostnaden för distribution och lagerhållning är inräknad i distributionspåslaget.

8 Lokaler

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

9 Förskrivnings- och beställningsrätt

Verksamhetschef i kommuner och region, ansvarar för att personalen är kompetent att använda och hantera hjälpmedel. Respektive verksamhetschef beslutar, inom sitt verksamhetsområde, om vilka som har förskrivningsrätt och på vad samt vem som har behörighet att beställa hjälpmedel. Förskrivande/beställande enhet har fullt kostnads- och uppföljningsansvar för sina förskrivningar/beställningar. Förskrivning och beställning görs av behörig i förskrivarportalen. Uttag/beställning kan också göras av patienten i [Vårdtagarportalen](#).

Alla behöriga förskrivare får förskriva och beställa Fyrklöverns bassortiment.

Av verksamhetschefen utsedda specialistförskrivare med särskild kompetens förskriver, beställer och följer upp Fyrklöverns specialistsortiment.

Av verksamhetschefen utsedda förskrivare med särskild kompetens förskriver, beställer och följer upp förskrivning för transanal irrigation (TAI).

11 Avvikelser och reklamationer

DHC hanterar avvikelser enligt regionens direktiv. Kunden rapporterar avvikelser med tjänster och hjälpmedel enligt sin egen rutin för avvikelshantering och meddelar kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se.

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 kontinenssamordningen, kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@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

Hjälpmedel för urinblåsa/tarm 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. Avansmälan 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.