

---

**Organ** gemensam Hjälpmedelsnämnd  
**Plats** Hjälpmedelscentrum, Signalistgatan 2, Västerås  
**Tidpunkt** Fredagen den 25 november 2016

---

## § 62 Förvaltningsplan och budget

LTV 161714

Anne-Christine redogör för ärendet.

I förvaltningsplanen presenteras Hjälpmedelscentrums fokusområden som är framtagna utifrån planeringsförutsättningarna.

Utifrån kommunernas svar på förväntad efterfrågan av hjälpmedel 2017 har en volymprognos gjorts. Antalet uthyrda hjälpmedel beräknas öka med 4,7 %.

En prisjustering av timdebitering för service föreslås göras. Nämnden föreslås godkänna en årlig prisökning om 2 %.

Från tidigare resultatreglerade medel äskas 300 000 kronor för att finansiera resurs för införande av innovativa lösningar och stärka innovationskompetensen för att förhindra att innovationer dör ut efter CE märkning och systematisk utvärdering i hjälpmedelsprocessen inför ställningstagande om införande i sortiment.

Hysespriserna för hjälpmedel kommer att öka med 1,8 %.

### Hjälpmedelsnämndens beslut

1. Förvaltningsplan och budget 2017 för Hjälpmedelscentrum godkänns och överlämnas till huvudmännen.
2. En begäran om att ianspråka 300 000 kronor från tidigare resultatreglerade medel överlämnas till landstingsstyrelsen.
3. Den föreslagna prisjusteringen av timdebitering för service godkänns.
4. En årlig prisökning på 2 % för service godkänns.

### Paragrafens slut

---

Vid protokollet

Lotta Rajahalme, mötessekreterare

Justerat 2016-12-12

Kenneth Östberg

Ordförande

Roger Eklund

Justerare

Att justeringen tillkännagivits på landstingets anslagstavla

2016-12-13 intygas:

Rätt utdraget intygas 2016-12-13

Hjälpen



Lotta Rajahalme  
Hjälpmedelsnämndens sekreterare





LANDSTINGET  
VÄSTMANLAND

---

# **Förvaltningsplan Hjälpmiddelscentrum 2017**

---

---

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### INNEHÅLL

---

<b>1</b>	<b>FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDRAG .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2017-2019 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE.....</b>	<b>5</b>
3.1	Invånare/patient .....	6
3.2	Verksamhet/process .....	6
3.3	Medarbetarperspektiv .....	7
3.4	Ekonomiperspektiv.....	7
<b>4</b>	<b>SAMMANFATTNING AV STYRNING/AKTIVITETER I STYRKORTSMATRIS .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....</b>	<b>9</b>
5.1	Ersättningar .....	9
5.2	Intäktsfinansierade verksamheter .....	9
5.3	Resultatreglering .....	9
5.4	Investeringar .....	10
5.5	Budget .....	11
<b>6</b>	<b>INTERN KONTROLL .....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>FÖRVALTNINGENS ÖVERSIKT AV MÅL OCH INDIKATORER.....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>INTERN REFERENS .....</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>UNDERSKRIFTER .....</b>	<b>14</b>

---

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 1 FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDRAG

---

Hjälpmedelscentrum ska genom specialistkunskaper om hjälpmedel och funktionsnedsättning inom området rörelsehinder, kommunikation och kognition samt medicinska behandlingshjälpmedel, medverka till att personer med funktionsnedsättning ska ha tillgång till hjälpmedel för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet och självständighet.

I uppdraget ingår:

- Utprovning, konsultation och rådgivning till förskrivare, anpassning och specialanpassning av hjälpmedel.
- Tillhandahålla hjälpmedel genom att besluta om sortiment, upphandla, anskaffa, lagerhålla, transportera samt rekonditionera hjälpmedel.
- Underhålla hjälpmedel vilket omfattar besiktning, förebyggande och avhjälpande underhåll av hjälpmedel som finns hos person med funktionshinder och vårdgivare.
- Föra register över hjälpmedel, vem som har dessa och var de finns.
- Utbilda och informera förskrivare av hjälpmedel, person med funktionsnedsättning, vård- och omsorgspersonal, anhöriga och allmänhet.
- Svara för informations- och samordningsfunktion för inkontinenshjälpmedel.

Skyldigheten att erbjuda person med funktionsnedsättning hjälpmedel regleras i Hälso- och sjukvårdslagen. Ansvaret är delat mellan landsting och kommun. De lagar, förordningar och föreskrifter som gäller inom hälso- och sjukvården gäller i tillämpliga delar Hjälpmedelscentrum. Hjälpmedel är oftast medicintekniska produkter men kan också vara konsumentprodukter som då omfattas av samma regelverk. Hjälpmedel ska vara en integrerad del av habilitering, rehabilitering eller vård och behandling.

Hjälpmedelscentrum ska bemöta personer med funktionsnedsättning på ett respektfullt, serviceinriktat och professionellt sätt. Delaktighet och helhetssyn av personens livssituation ska präglade kontakt och förskrivning. Barns behov ska särskilt tillvaratas. Information om alternativa hjälpmedel ska ges för att personen själv ska kunna välja när det finns likvärdiga alternativ. Person med funktionsnedsättning som har störst behov ska ges företräde till hjälpmedel.

---

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

Hjälpmedelscentrum ska vara ett självklart val för landstinget och länets kommuner och vara välkänt av förskrivare, person med funktionsnedsättning, vård- och omsorgspersonal inkl. chefer/beslutsfattare samt allmänhet. Hjälpmedelscentrum ska ha ett stort informationsutbud inom hjälpmedelsområdet lättillgängligt vid besök, via 1177 Vårdguiden, e-tjänst och telefon.

Hjälpmedelscentrum ska bedriva hjälpmedelsverksamheten på ett miljövänligt och kostnadseffektivt sätt med en hög servicenivå.

Förskrivning av hjälpmedel ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och forskning och utveckling om hjälpmedel ska stimuleras i syfte att förbättra kunskapen kring hjälpmedel.

### 2 PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN

---

Hjälpmedelscentrum ska utifrån förvaltningsplan och uppdrag som ges av Hjälpmedelsnämnden, ta fram en aktivitetsplan som inkluderar patientsäkerhet, arbetsmiljö och miljö. Aktivitetsplanen utgör ett levande dokument och grund för uppföljning.

Planering och uppföljning utgör lika viktiga delar för styrning av Hjälpmedelscentrum.

Förvaltningschefen rapporterar följsamhet till planerade åtgärder till Hjälpmedelsnämnden i samband med delårs- och årsredovisning.

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 3 MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2017-2019 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE

<i>Invånare/patient</i>	<i>Verksamhet/process</i>
<p><b>Mål</b> Resultatmål: Förtroende för våra tjänster (1) Hållbar tillväxt (2), Hälsoläge (3) Processmål: Kundnöjdhet (4)</p> <p><b>Program</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Tillgänglighetsstrategi</a> med <a href="#">handlingsplan</a></li> <li>● <a href="#">Regionalt utvecklingsprogram</a></li> <li>● <a href="#">Program</a> och <a href="#">handlingsplan</a> för hälsoinriktat arbete</li> <li>● <a href="#">Handlingsplan</a> för jämlik vård</li> <li>● <a href="#">Program</a> för delaktighet för personer med funktionsnedsättning</li> </ul> <p><b>Prioriterad utveckling</b> Fokus på mest sjuka äldre och patienter med psykisk sjukdom (5) Fortsatt arbete för ökad tillgänglighet och vård på lika villkor (jämställd o jämlik) (6) Fortsatt arbete för delaktighet i förskrivningsprocess (7)</p>	<p><b>Mål</b> Resultatmål: Tillgänglighet (8), Kvalitet (9), Hushållning (10) Processmål: Ledtider (11), E-tjänster (12)</p> <p><b>Program</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tillgänglighetsstrategi med handlingsplan samt <a href="#">e-hälsoplan</a></li> <li>● <a href="#">Program</a> och <a href="#">handlingsplan</a> för processutveckling</li> <li>● Program för patientsäkerhet</li> <li>● <a href="#">Miljöpolitiskt program</a></li> <li>● <a href="#">Primärvårdsprogrammet</a></li> </ul> <p><b>Prioriterad utveckling</b> Fokus på förbättringsarbete för kortade ledtider, förbättrat flöde, automatisering/ digitala lösningar och därmed bättre tillgänglighet (13) Stödja implementering av ny teknik och verka för att ny teknik införs på ett kostnadseffektivt sätt (14) Medverka till att stimulera forskning och utveckling om hjälpmedel och välfärdsteknik för ökad evidens (15)</p>
<p><i>Ekonomi</i></p> <p><b>Mål</b> Resultatmål: Ekonomiskt resultat (18), Finansiell ställning (19) Processmål: Verksamheten ska bedrivas inom budget (20)</p> <p><b>Program</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Riktlinje</a> för god ekonomisk hushållning</li> </ul>	<p><i>Medarbetare</i></p> <p><b>Mål</b> Resultatmål: Attraktiv arbetsgivare (16)</p> <p><b>Program</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Medarbetarpolicy</a></li> <li>● Arbetsmiljöprogram</li> <li>● <a href="#">Strategi</a> för löner och förmåner</li> </ul> <p><b>Prioriterad utveckling</b> Bemanning, utbildning, schemaläggning och avtal utifrån verksamhetskrav/kundbehov och ett jämställdhetsperspektiv (17)</p>

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 3.1 Invånare/patient

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Utbilda om förskrivningsprocess och delaktighet vid valet av hjälpmedel	1, 3, 4, 7	Löpande
Undersöka upplevelsen av nöjdhet och delaktighet genom enkät	1, 3, 4, 7	Hösten 2017
Verka för att hjälpmedels potential utvecklas som ett stöd för kvarboende, vård och omsorg i hemmet och stödja införande av nya hjälpmedel/välfärdsteknik	1, 2, 3, 4, 5, 7, 14, 15	Kontinuerligt
Genomföra Hjälpmedelsråd	1, 4, 5, 6	4 möten/år
Öka användningen av 1177 Vårdguidens e-tjänster	1, 6, 8, 12	Del- och helår
Undersöka skillnader i förskrivningsmönster	5,6	Delår 2
Följa införandet av hjälpmedel för dyslexi och dyskalkyli	6, 14	Del- och helår
Fortsatt utbyte av rollator enligt beslut	1, 9	Jan-juni

### 3.2 Verksamhet/process

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Öka antalet utprovningar som erbjuds inom 15 dagar. Utveckla mätmetod servicenivå för telefontillgänglighet.	1, 3, 4, 6, 8, 11	Del- och helår
I samarbete med CIT införa tjänst för säker digital kommunikation	8, 9, 11, 12, 14	2017
Ökad informationssäkerhet i förskrivningssystem	1, 4, 9, 12	2017
Utveckla rutin för hantering av avbrott i Sesam	1, 4, 9, 12	2017
Systematisk analys av avvikelser samt i förekommande fall utarbeta och genomföra förbättringsåtgärder med stöd av värdegrund	10, 11, 13	Kontinuerligt
Ha minskad miljöpåverkan i fokus genom att om möjligt välja fordon med biogas-drivmedel	10	Vid anskaffande
Identifiera process som ska integreras i landstingets övergripande processkarta. Genomgång och beskrivning av process och åtgärder vid införande av nytt sortiment.	9, 11	Delår 2 och helår
Medverka till forskning <sup>1</sup> inom hälsa och välfärd med syfte att prognostisera och utvärdera ekonomiska effekter vid införande av hjälpmedel och välfärdsteknik.	2, 14, 15	Kontinuerligt
Förbereda överförande av medicinska behandlingshjälpmedel; överförande av hjälpmedel 2018 <sup>2</sup>	8, 10, 13, 14	2017-2018

<sup>1</sup> Doktorandprojekt med syfte att prognostisera och utvärdera ekonomiska effekter vid införande av hjälpmedel och välfärdsteknik samt att utveckla, prova och granska metoder för sådan prognostisering och utvärdering inom svensk kommunal och landstingsverksamhet (HV3D).

<sup>2</sup> Enl Landstingsdirektörs-beslutLTV160942 en förutsättning är att finansiering av projektledare med projektmedel finns



## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

Införa projekt elrullstolsgarage som hjälpmedel	8, 9, 10, 13	2017-2019
Kvalitetssäkring av text i nya hjälpmedelshandboken inför publicering på ny vårdgivarwebb	9, 12	Jan-juni 2017
Publicering av hjälpmedelshandbok på ny vårdgivarwebb	9, 12	2017

### 3.3 Medarbetarperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Verka för en hälsofrämjande arbetsplats i enlighet med handlingsplan	1, 9, 16, 17	Kontinuerligt
Medarbetarpolicyn ska implementeras	4, 16, 17	Jan-augusti
Ta fram en strategisk bemannings- och organisationsplan 2018-2022 för att ge förutsättningar att möta ökade behov hos befolkningen och införa nya hjälpmedelsområden	1, 17	Jan-augusti
Genomföra handlingsplan medarbetarenkät	16, 17	Jan-augusti
All personal ska genomgå e-kurs Hantering av patientuppgifter	1, 9, 16, 17	Jan-april

### 3.4 Ekonomiperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Verksamhet ska bedrivas inom fastställd budget	18, 19, 20	Delår, helår
Analys av avskrivningstid för ett produktområde ska ske årligen och avskrivningstiden anpassas efter verklig teknisk livslängd	18	Augusti

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 4 SAMMANFATTNING AV ÅTGÄRDER I STYRKORTSMATRIS

Hjälpmedelscentrum ska under 2017 arbeta med följande åtgärder samt med grunduppdraget

Invånare/patient	Verksamhet/process
<p>Hjälpmedels potential ska utvecklas som stöd för kvarboende, vård och omsorg i hemmet samt stödja införandet av nya hjälpmedel och välfärdsteknik</p> <p>Undersöka upplevelsen av nöjdhet och delaktighet</p> <p>Utbilda om förskrivningsprocess och delaktighet</p> <p>Genomföra hjälpmedelsråd</p> <p>Öka användningen av 1177 Vårdguidens e-tjänster</p> <p>Undersöka skillnader i förskrivningsmönster</p> <p>Införa hjälpmedel för dyslexi och dyskalkyli samt följa upp införandet</p> <p>Byta ut rollator enligt beslut</p>	<p>Öka tillgängligheten genom att korta ledtider (väntan) till bl.a. utprovningar.</p> <p>Införa e-tjänst för säker kommunikation med förskrivare</p> <p>Öka informationssäkerheten i web-Sesam</p> <p>Rutin för att hantera avbrott i Sesam</p> <p>Systematiskt analysera avvikelser, klassificera och allvarlighetsbedöma dem och genomföra förbättringar</p> <p>Om möjligt välja bilar med biogas-drivmedel</p> <p>Genomgång och beskrivning av process och åtgärder vid införande av nytt sortiment</p> <p>Medverka till forskning inom hälsa och välfärd med syfte att prognostisera och utvärdera ekonomiska effekter vid införande av hjälpmedel och välfärdsteknik.</p> <p>Ev. införa medicinska behandlingshjälpmedel</p> <p>Ev. införa elrullstolsgarage som hjälpmedel</p> <p>Kvalitetssäkra texter i nya hjälpmedelshandboken samt publicera dessa på vårdgivarwebben</p>
<b>Ekonomi</b>	<b>Medarbetare</b>
<p>Verksamhet ska bedrivas inom fastställd budget</p> <p>Analys av avskrivningstiden för ett produktområde ska ske med anpassning efter livslängd</p>	<p>Hjälpmedelscentrum ska vara en attraktiv och hälsofrämjande arbetsplats</p> <p>Medarbetarpolicy ska implementeras</p> <p>Den strategiska bemanningsplaneringen ska förstärkas</p> <p>Handlingsplan medarbetarenkät ska genomföras</p> <p>All personal ska e-utbilda sig i Hantering av patientuppgifter</p> <p>Verksamhetschefen ska genomgå landstingets patientsäkerhetsutbildning</p>

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 5 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

#### 5.1 Ersättningar

Nämndens verksamhet är intäktsfinansierad med undantag för den interna ersättning som erhålls från finanserna på 475 tusen kronor för inkontinenssamordnare.

#### 5.2 Intäktsfinansierade verksamheter

För allmän serviceverksamhet direkt under landstingsstyrelsen (LS) i Västmanland har max generell prisuppräknings fastställts till 2,6 % (landstingsprisindex 3,1 % med effektiviseringskrav på 0,5 procentenheter).

Med hänsyn tagen till CIT:s förändrade prissättningsmodell, höjer Hjälpmedelscentrum priserna med 1,8 %. Tabellen nedan visar prisförändring i procent, pris- och volymförändring samt total beräknad intäkt för intäktsfinansierade verksamheter 2017.

Verksamhet	Prisförändring i procent	Prisförändring i mkr	Volymförändring i mkr	Total beräknad intäkt i mkr
Försäljning /uthyrning av tekniska hjälpmedel	1,8 %	2,0 mkr	5,2 mkr	110,7 mkr

#### 5.3 Resultatreglering

Landstingsfullmäktige (LF) fastställde 2009 landstingets resultatregleringsmodell. Därefter har komplettering gjorts 2012. Resultatreglering är en del i bokslutsdialogen och fastställs av LF.

LS beslutade 2015-09-30 § 223 att 300 000 kr av tidigare reglerat resultat får ianspråktagas 2016 för att det tidigare projektet Hjälpmedel och innovation ska ingå som en del av förvaltningen. Nämnden återkommer med begäran om ianspråktagande av medel för 2017.

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 5.4 Investeringar

Förvaltningens planeringsramar för inventarier och utrustning uppgår till 35 miljoner kronor 2017, 35 miljoner kronor 2018 och 35 miljoner kronor 2019. Nedan framgår större planerade investeringar 2017 samt förväntad effekt av dessa.

Större investeringar 2016	Orsak*	Investeringsbelopp (mkr)	Förväntad effekt
Tekniska hjälpmedel, övriga	Effektivisera	22,0	Funktionella och säkra hjälpmedel förebygger och/eller kompenserar funktionsnedsättning samt ger förutsättning för ett aktivt och självständigt liv. Hjälpmedel möjliggör vård och omsorg på lägsta effektiva omhändertagandenivå och minskar samhällets kostnader för personellt stöd.
Tekniska hjälpmedel inom data och kommunikation	Effektivisera	4,1	
Tekniska hjälpmedel; rollatorer och insulinpumpar	Effektivisera	5,5	
Tekniska hjälpmedel; sängar	Effektivisera	1,5	
Medicinska behandlingshjälpmedel	Haveri	1,0	
Ev. elrullstolsgarage	Beslut av Hjälpmedelsnämnden	0,8	

\*Orsak enligt klassificering i investeringsverktyget Softpro

Äskande och hantering av medel för inventarier, utrustning och byggnader ska ske enligt fastställd investeringspolicy. En förutsättning för att angivna investeringar ska kunna göras är att Hjälpmedelscentrum har utrymme i sin driftbudget för hyror respektive kapitaltjänstkostnader. Den del av investeringsramen som inte förbrukas under 2017 får flyttas till efterföljande år. Hjälpmedelscentrum ska vid bokslut göra en avstämning av genomförda investeringar utifrån budget i syfte att säkerställa att överskridande av totala ramar inte sker.

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 5.5 Budget

	Bokslut 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>INTÄKTER (tkr)</b>			
Hyra	89 258	91 910	98 326
Återbetalning av resultat	-588	0	0
Försäljning	10 447	11 100	12 369
Egenavgifter	310	300	300
Serviceavtal	2 400	2 580	3 118
Inkontinenssamordning	902	922	951
Övriga verksamhetsintäkter	914	643	1 157
<b>SUMMA INTÄKTER</b>	<b>103 643</b>	<b>107 455</b>	<b>116 221</b>
<b>KOSTNADER (tkr)</b>			
Personalkostnader	32 033	34 799	38 020
Tekniska hjälpmedel	26 487	26 376	28 471
Övriga kostnader, material, varor	156	260	185
Lokalkostnader	6 273	6 390	6 888
Frakt och transport	1 171	1 102	978
Avskrivningar hjälpmedel	23 705	24 888	25 031
Avskrivningar övrigt	714	630	1 107
IT-kostnader	3 863	3 985	3 920
Övriga kostnader	7 047	7 590	10 054
Finansiella kostnader	2 194	1 435	1 567
<b>SUMMA KOSTNADER</b>	<b>103 643</b>	<b>107 455</b>	<b>116 221</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 6 INTERN KONTROLL

Förvaltningens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

Kontrollområde	Kontrollmål	Kontrollmoment	Väsentlighet och riskbedömning
Tobakspolicy	Efterlevnad av tobakspolicyn (Centuri 23004)	Genom enkätstudie kontrollera hur efterlevnaden är till policyn i HMCs verksamheter	Kännbar/möjlig
Inköpskort	Att instruktion följs beträffande hantering av kvitto och slip. (Centuri 7289)	Stickprovskontroll av att kvitto och slip sparas enligt instruktion samt att handlingarna scannas och bifogas fakturan	Kännbar/möjlig
Kontroll av löneutbetalningar	Att utanordningslistan i Heroma har kontrollerats och signerats av ansvarig chef i systemet	Kontroll av att signering sker av utanordningslistan i Heroma	Allvarlig/möjlig
Avslutningssamtal och exitenkät	Att medarbetare som slutar sin anställning i landstinget erbjuds avslutningssamtal och möjlighet att fylla i en exitenkät	Stickprov på arbetsplatser med identifierade bristkompetenser samt resultat från exitenkäten	Kännbar/möjlig
Systematisk logguppföljning	Efterlevnad av instruktion beträffande loggranskning (Centuri 3453)	Kontroll av berörda verksamheter gällande efterlevnad, omfattning, ansvar, tillvägagångssätt och dokumentation	Allvarlig/sannolik

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 7 FÖRVALTNINGENS ÖVERSIKT AV MÅL OCH INDIKATORER

#### 7.1 Invånare/patient

Mål	Indikator	Målvärde 2017	Nuläge 2015	Redovisas
God patientnöjdhet och delaktighet	Enkätundersökning	> 90 %	> 90 %	Helår

#### 7.2 Verksamhet/process

Mål	Indikator	Målvärde 2017	Nuläge 2015	Redovisas
Ökad användning av e-tjänster	Öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster	öka 10 %	54 st	Delår, helår
Kortade ledtider (väntan)	Andel patienter som erbjudits tid för utprovning inom 15 arbetsdagar	80 %	76,2 %	Delår, helår
	Andel patienter som fått service/reparation slutförd inom 5 arbetsdagar	80 %	81,8 %	
	Andel besvarade telefonsamtal hos kundtjänst	95 %	92,4 %	
	Andel leveranser enligt planerad leveransdag	95 %	92,8 %	
Patientsäkerhet	Andel klassificerade och allvarlighetsbedömda avvikelser i Synergi	80 % 60 %	100 %	Delår, Helår

#### 7.3 Medarbetarperspektiv

Mål	Indikator	Målvärde 2017	Nuläge 2015	Redovisas
HMC ska vara en attraktiv arbetsgivare	Nöjd medarbetarindex	≥78 %	80 %	Helår
	Sjukfrånvaro	≤6 %	5 %	Delår, helår

#### 7.4 Ekonomiperspektiv

Mål	Indikator	Målvärde 2017	Nuläge	Redovisas
Verksamheten ska bedrivas inom fastställd budget	Prognos/ekonomiskt resultat	0 mkr	Prognos augusti 2016: +0,6 mkr	Delår

---

## Förvaltningsplan Hjälpmedelscentrum 2017

### 8 INTERN REFERENS

---

Denna förvaltningsplan är beslutad av Hjälpmedelsnämnden  
2016-11-25, § 62

Diarienummer: LTV 161714

### 9 UNDERSKRIFTER

---

Denna förvaltningsplan har upprättats i två exemplar, varefter förvaltningsplanen  
undertecknats och fördelats med ett exemplar till vardera part.

Västerås 16-11-25

Västerås 16-11-25

Landstinget Västmanland

Hjälpmedelscentrum

---

Kenneth Östberg

---

Anne-Christine Ahl