

**VEILEDER
TEKNISKE TJENESTER**

**VEILEDER
TEKNISKE TJENESTER**

Innhold

Kap 1 Innledning

- 1.1 Formål
- 1.2 Ansvar - hjelpemiddelsentral, kommune, leverandør, bruker
- 1.3 Regelverk - lover, forskrifter, samarbeidsavtale

Kap 2 Reparasjoner

- 2.1 Generelle rutiner
- 2.2 Enkle reparasjoner
- 2.3 Reparasjoner som krever utvidet kompetanse
- 2.4 Elektromedisinsk utstyr
- 2.5 Bytte likt
- 2.6 Akutte behov
- 2.7 Servicegrad
- 2.8 Reparasjoner utført av samarbeidspartnere / leverandører
- 2.9 Vedlikehold utført av bruker
- 2.10 Datahjelpemidler
- 2.11 Behandlingshjelpemidler

Kap 3 Montering og Demontering

- 3.1 Generelle rutiner
- 3.2 Enkle oppdrag utført av kommunen
- 3.3 Utført av Hjelpemiddelsentralen
- 3.4 Istandsetting etter demontering

Kap 4 Tilpassing

- 4.1 Generelt
- 4.2 Enkle tilpassinger som utføres av kommunen
- 4.3 Tilpassing som kan utføres av kommunen
- 4.4 Tilpassing som utføres av hjelpemiddelsentral eller leverandør

Kap 5 Tilbehør og deler

- 5.1 Søknad og bestilling
- 5.2 Utlevering

Kap 6 Lager og distribusjon

- 6.1 Levering til kommunen
- 6.2 Levering til bruker
- 6.3 Utlevering på Hjelpemiddelsentralen
- 6.4 Leveringstid
- 6.5 Tilbakelevering generelt
- 6.6 Tilbakelevering - purring

Kap 7 Diverse rutiner

- 7.1 Uhell og nestenuhell
- 7.2 Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap
- 7.3 Forsikring

7.4 Gjenanskaffelse på teknisk grunnlag

Kap 1 Innledning

1.1 Formål

Formålet med veilederen er at alle som kommer i kontakt med brukere av tekniske hjelpemidler skal kunne veilede brukeren slik at reparasjoner og andre tekniske tjenester utføres innen gitte tidsfrister, og slik at krav til teknisk utførelse overholdes.

1.2 Ansvarsfordeling

Brukerens ansvar

Brukeren har ansvaret for regelmessig rengjøring og enkel vedlikehold som f.eks å lade batterier på elektriske rullestoler og skifte batterier i små apparater.

Det er brukers ansvar å skaffe forbruksmateriell, som f.eks standard småbatterier som kjøpes i dagligvarehandelen.

Kommunens ansvar

Det er kommunens ansvar å utføre enkle reparasjoner, som er definert som mekaniske inngrep og utskifting av deler på områder som ikke faller inn under området elektromedisinsk utstyr.

Hjelpemiddelsentralens ansvar

Det er Hjelpemiddelsentralens ansvar å utføre eller bestille reparasjon og service der det kreves spesialkompetanse eller når det kreves samtykke fra tilsynsmyndigheter.

Serviceoppdrag som utføres av leverandører skal bestilles skriftlig av Hjelpemiddelsentralen. Hjelpemiddelsentralen har ansvar for å lære opp kommunens ansatte slik at de kan utføre oppdragene.

Leverandørens ansvar

Leverandøren har ansvar for å utføre reparasjoner, tilpassinger og monteringer i samsvar med Hjelpemiddelsentralens bestilling.

Leverandøren skal alltid kontakte lokal formidler når det gjelder spesialtilpassing/tilpassing.

Ved direkte utlevering, skal bruker, pårørende eller kommune kontaktes for tidavtale.

Leverandøren skal rapportere til Hjelpemiddelsentralen når oppdraget er utført.

1.3 Regelverk

- Lov om Folketrygd
- Forskrift om habilitering og rehabilitering
- Forskrift om Hjelpemiddelsentralenes ansvar og virksomhet

- Samarbeidsavtale mellom Hjelpemiddelsentralen og kommunene
- Nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet
- Ansvars- og arbeidsfordeling mellom Hjelpemiddelsentralene og leverandører

Kap 2 Reparasjoner

2.1 Generelle rutiner.

Det er Hjelpemiddelsentralen som eier hjelpemidlene og som har ansvaret for at hjelpemidlene er i forskriftsmessig stand. I tillegg vil den enkelte bruker eller hans nærmiljø ha et selvstendig ansvar for det daglige vedlikehold og renhold av hjelpemidlene.

Ansvaret for at hjelpemidler i utlån blir reparert og vedlikeholdt er delt mellom bruker, Hjelpemiddelsentralen og kommunen.

Servicehenvendelser til Hjelpemiddelsentralen skal rettes til oss på 69 01 02 20 eller på mail til nav.hms.ostfold@nav.no. Når hjelpemiddelet skal sendes til oss for service, skal skjemaet "Reparasjon/serviceskjema" benyttes. Det er viktig at skjemaet er fullstendig utfyllt med personalia og beskrivelse av feil.

2.2 Enkle reparasjoner.

Kommunen utfører enkle reparasjoner.

Enkle reparasjoner er mekaniske inngrep og utskifting av deler på områder som ikke faller inn under forskrift om elektromedisinsk utstyr.

Ved enkle reparasjoner skal bruker eller pårørende kontakte kommunen direkte. Det er mulig å bestille deler ved bruk av skjemaet "Bestillingsskjema for deler og tilbehør". Det er også mulig for dem å hente nødvendige deler eller tilbehør (etter avtale) på Hjelpemiddelsentralen, eller ta med hjelpemiddelet til Hjelpemiddelsentralen og få hjelp.

Eksempler på oppgaver kommunen utfører:

Manuelle rullestoler.

Bytte eller reparasjon av:

- slanger, dekk, hjul, eikebeskyttere, armstøtter, benstøtter, klesbeskyttere, drivringer, puter, hodestøtter, antitipperør, belter, bremses, bremsewire, skruer og muttere o.l.
- annet tilbehør som ikke krever spesialtilpassing

Rollatorer.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

Manuelle arbeidsstoler.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

Bad og toalettutstyr.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

Som for eksempel toalettforhøyere og støttehåndtak. (Ikke rørmontert og elektrisk utstyr.)

Småhjelpemidler (enkle synshjelpemidler og hørselshjelpemidler, samtaleforsterkere, telefoner o.l)

Bytte av batterier

Bytte enkeltkomponenter som ikke krever spesialkompetanse

2.3 Reparasjoner som krever utvidet kompetanse.

Bruker kan kontakte kommunen når det er behov for reparasjon av litt mer kompliserte hjelpemidler.

Eksempler på dette er:

- Trappeheiser og løfteplattformer
- Hjelpemidler for omgivelseskontroll
- Forstørrende videosystemer
- Teksttelefoner
- Hjelpemidler for kommunikasjon
- Datahjelpemidler

Innenfor denne gruppen hjelpemidler kan det oppstå behov for enkle og mer kompliserte reparasjoner. Eksempler på enkle reparasjonsbehov kan være: Brytere som står i feil posisjon, resette alarmer, strømkilder som er frakoplet, fremmedlegemer som sperrer for bevegelse av heisstol, dørbblad, vindu osv.

Kommunen kan forsøke å utføre reparasjoner i egen regi. Etter gjennomgått opplæring i Hjelpemiddelsentralens regi, kan kommunene bytte batterier på elektromedisinske hjelpemidler.

Hjelpemiddelsentralen bistår ved opplæring på disse produktområdene.

2.4 Reparasjoner av elektromedisinsk utstyr

Hjelpemiddelsentralen skal kontaktes ved reparasjoner av elektromedisinsk utstyr.

Elektromedisinsk utstyr er:

- elektriske rullestoler
- personløftere (mobile og stasjonære)
- elektriske senger (men ikke ”plug and play”-enheter)
- behandlingshjelpemidler (Er Helseforetakenes ansvar)

2.5 Bytte likt

Noen hjelpemidler kan byttes likt i stedet for å bli reparert.

Eksempler på dette er :

- Dusj-, bad og toalett hjelpemidler: toaforhøyere, badebrett, badeseter, dusjkrakk
- Ganghjelpemidler : krykker/doppsko, stokker, rollatorer
- Små ADL-hjelpemidler : i henhold til bestillingsliste
- Småhjelpemidler: språk, tale, kognisjon, kommunikasjon
- Synshjelpemidler: svaksynt-ur, luper, kassettspillere
- Hørselshjelpemidler telefoner, IR-sender og -mottaker og lignende
- Varslingshjelpemidler: komfyrvakt/følere, el.vakt, enkeltkomponenter
- Deler og tilbehør

2.6 Reparasjoner ved akutte behov

Nav Hjelpemidler og Tilrettelegging har utgitt nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet under ”[www.nav/helsetjenester/hjelpemidler/temahefter/nasjonale standarder](http://www.nav/helsetjenester/hjelpemidler/temahefter/nasjonale_standarder)”.

Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov er en av disse.

***Akutt reparasjon er definert til å være:
Reparasjon utenom Hjelpemiddelsentralens åpningstid.***

Akutt reparasjon skal kun gis i de tilfeller hvor brukeren ikke kan fungere uten hjelpemiddelet og når det fører til urimelig store konsekvenser for brukeren å vente til neste virkedag for å få det reparert.

Ordningen med reparasjon av hjelpemidler utenom ordinær arbeidstid, er ikke en rettighet men et tilbud til alle brukere av folketrygdens hjelpemidler.

Ordningen gjelder alle typer hjelpemidler.

Det er etablert en vaktordning ved hjelpemiddelsentralen som vil være tilgjengelig på vakttelefon: **480 42 190**.

Vaktordningen gjelder på hverdager kl. 15:00 – 24:00

Helg og høytidsdager kl. 08:00 – 24:00

Den tidligere ordningen med doble sett hjelpemidler er ikke opphørt, men det må søkes om dette på ordinær måte.

I forbindelse med ovennevnte ordning er det også etablert en avtale med Falck Redning AS om assistanse til transport av elektriske rullestoler, når denne har batterisvikt eller andre årsaker som gjør at brukeren ikke kan komme seg videre i stolen.

Bruker har selv ansvar for å komme seg hjem på egen bekostning.

Inkludert er også brukerens kjøretøy når årsaken er på utstyret som direkte er knyttet til brukerens funksjonshemming. Dette gjelder spesielt bilheis og eventuell bruk av manuell pumpe for å få denne opp, og fri kopling av dører når automatikken har låst seg.

Bergning som følge av teknisk svikt på selve bilen dekkes av egen forsikring.

Bruker skal primært kontakte hjelpemiddelsentralen ved behov for hjelp. Utenom arbeidstid kan bruker kontakte Falck selv på **Tlf 02222**.

2.7 Reparasjoner og servicegrad

Hjelpemiddelsentralen utfører service og reparasjoner fortløpende.

Oppdragene utføres av Hjelpemiddelsentralens ansatte eller eksterne samarbeidspartnere.

Alle reparasjoner som ikke utføres av ansatte i førstelinjetjenesten skal meldes til Hjelpemiddelsentralen. Reparasjonsoppdragene vil bli prioritert etter flere forhold, som eksempel brukers livssituasjon, erstatningshjelpemiddel med mer.

2.8 Reparasjoner utført av samarbeidspartner eller leverandører

Tildeling av oppdrag.

Avhengig av oppdragsmengde og kapasitet må Hjelpemiddelsentralen kjøpe reparasjonstjenester av samarbeidspartnere/leverandører. Disse er underlagt de samme regler om taushetsplikt som Hjelpemiddelsentralens ansatte. Det er kun Hjelpemiddelsentralen som kan bestille disse oppdragene av leverandør.

Utførelse av oppdraget.

Det er samarbeidspartnerens ansvar å kontakte bruker eller andre involverte for å avtale tidspunkt for å utføre oppdraget.

Samarbeidspartneren skal benytte personell med relevant opplæring og samtykke fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap der dette er påkrevd. Oppdragene skal utføres på en profesjonell måte hva angår personlig fremtreden og teknisk utførelse. Hvis oppdraget ikke er i samsvar med bestillingen skal samarbeidspartner gi Hjelpemiddelsentralen tilbakemelding før oppdraget påbegynnes.

Tilbakemelding.

Umiddelbart etter at oppdraget er utført skal samarbeidspartneren fylle ut vår servicereport som skal vise hvilke deler som er brukt, antall timer som er brukt, tidspunkt for første kontakt med bruker, når oppdraget er utført og av hvem. Hjelpemiddelsentralen påfører bestillingsnummer.

Servicereporten undertegnes av servicepersonell og fakses Hjelpemiddelsentralens på 69 010221.

2.9 Vedlikehold utført av bruker.

For å bevare hjelpemiddelet så funksjonelt som mulig er det viktig med regelmessig rengjøring og enklere vedlikehold av hjelpemiddelet.

Dette er en viktig del av brukers plikt og ansvar som låntaker av hjelpemidler.

For hjelpemidler som har batterier skal riktig prosedyre for ladning følges. Se bruksanvisningen for hjelpemiddelet. (HMS plikter å sende ut bruksanvisning også på resirkulerte hjelpemidler). Hvis ikke regelmessig ladning foretas vil batteriene utlades. Mange ladere er ikke dimensjonert til å kunne lade batteriene opp igjen når batterispenningen er blitt for lav. *Det er derfor viktig at hjelpemiddelet lades regelmessig, også når det ikke brukes.*

2.10 SPESIELT FOR PC-UTSTYR:

Hjelpemiddelsentralen leverer ut mange databaserte systemer og programvare.

Slik som PC, Rolltalk, Skrivere, trykkeplater og andre betjeningsløsninger.

Ofta kan en liten bagatell hindre anlegget i å fungere.

Ved servicebehov, er det viktig at kontaktpersonen eller den som kjenner anlegget best, er involvert. Med dette unngår unødvendig innsending for service. Ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen før evt. innsendelse.

Skal utstyret sendes inn til Hjelpemiddelsentralen, så send kun inn utstyret det er feil på, ikke send med tastatur, mus og skjerm om for eksempel Windows låser seg (software problem).

Brukerens rolle/ansvar.

Bruker utfører driftsmessig oppfølging på bakgrunn av opplæring gitt av kommune/skole.

- Sikkerhetskopi av egne dokumenter. Husk at alt kan gå tapt ved re-installasjon av programvare eller ved service.
- Erstatte og montere forbruksmateriell som blekkpatroner, toner, papir o.l.
- «Sette opp» skriver, omgivelser (farger), oppsett, filbehandling etc.
- Kontrollere at strømforsyning, kabler og andre mekaniske innretninger er riktig montert.
- Ta vare på medfølgende programvare m.m..

Feil som skyldes installering av privat programvare, Internett eller spill utbedres ikke av Hjelpemiddelsentralen.

Kommunens rolle.

Kommunene har ansvaret for å ta i mot datamaskiner og annet utstyr. Kommunene har ansvaret for å levere datautstyr for hjemmebruk til brukerens adresse.

Kommunene installerer utstyret slik at det er klart til bruk.

Kommunene skal ikke foreta reparasjoner, men kan reinstallere programmer når dette finnes hos bruker, samt reinstallere drivere dersom disse følger utstyret.

Ved innlevering til service:

- Husk lader og veske, dersom det er snakk om bærbart utstyr.
- Før opp alle passord om dette er i bruk.
- Om det er feil på stasjonær PC, trenger vi ikke å få inn skriver, skjerm, tastatur eller mus.
- Skriv navnet på den som melder feilen og hvordan vi kan få tak i vedkommende på dagtid.
- Noter ned hva som er feil, eller hvordan man opplever feilen.

Skolens rolle.

Skolen er ansvarlig for oppfølging og opplæring i bruk av hjelpemiddelet.

Skolen er videre ansvarlig for pedagogisk programvare som installeres til bruk i skolesammenheng.

Skolen skal utbedre feil som skyldes programvare og utføre system backup.

En enkel sjekk kan være:

- Kontrollere strømtilkobling
- Kontroll av forbindelse mellom PC og tilbehør
- Foreta en restart av maskinen dersom den har låst seg
- På bærbart utstyr: ta ut batteri, sette på plass og foreta ny oppstart

Hjelpemiddelsentralens rolle.

Hjelpemiddelsentralen har ansvar for å utføre reparasjoner som ikke faller inn under brukers eller kommunens ansvarsområde.

Ved behov vil Hjelpemiddelsentralen slette alle data på harddisken og opprinnelig programvare vil bli installert.

Hjelpemiddelsentralen kan i spesielle tilfeller utføre oppdrag ute hos bruker (skole) eller bestille servicepartner. Maskinen blir da satt i opprinnelig stand og det er derfor viktig at det tas back-up på det bruker har på maskinen til enhver tid.

2.11 Reparasjon av behandlingshjelpemidler (Helseforetakenes ansvar, tlf. 69 863260).

2.12 Reparasjon under opphold i andre fylker

Hjelpemiddelsentralene i Norge har et ansvar for å yte hjelp til brukere fra andre fylker. Ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen i det fylket der brukeren oppholder seg (vertssentralen).

Vertssentralen bistår med reparasjoner og annen service under oppholdet.

Enkle reparasjoner utføres av vertskommunen på lik linje som for brukere i kommunen for øvrig.

2.13 Reparasjon under opphold i utlandet

Brukeren må kontakte Hjelpemiddelsentralen i god tid før reisen. Vi vil i samarbeid med brukeren vurdere hva som bør gjøres.

Eksempler på dette er:

- Hjelpemiddelet tas inn til kontroll og ettersyn
- Brukeren får med seg reservedeler til utlandet
- Brukeren får med seg instruksjonshefte med tekniske spesifikasjoner
- Brukeren eller ledsageren får opplæring i hvordan hjelpemiddelet skal repareres

Hvis dette ikke er tilstrekkelig og det oppstår behov for reparasjon under opphold i utlandet kan brukeren kontakte et lokalt verksted for å få utført den nødvendige reparasjonen. Dersom brukeren selv betaler for reparasjonen vil utgiftene bli tilbakebetalt av Hjelpemiddelsentralen. Ta alltid vare på kvitteringen.

Brukeren må alltid kontakte Hjelpemiddelsentralen når han/hun kommer hjem slik at vi kan kontrollere om arbeidet er riktig utført, om hjelpemiddelet fortsatt er sikkert å bruke og registrere servicen i vårt datasystem.

Kap 3 Montering og demontering

3.1 Montering og demontering - Generelle rutiner

I forbindelse med montering av hjelpemidler kan det hende at brukerens eget utstyr må demonteres først. Dette utstyret må brukeren, pårørende eller gårdeieren selv lagre. Dette gjelder spesielt servanter, toaletter, rekkverk, låsekasser og dørlukkere.

Hjelpemiddelsentralen tar aldri vare på privat utstyr og vil ikke dekke kostnader til privat utstyr ved demontering.

3.2 Montering og demontering – Enkle oppdrag utført av kommunen

Enkle monteringer/demontringer utføres av kommunen.

Enkle monteringer/demontringer kan være:

- støttehåndtak
- toalettforhøyere
- rekkverk
- sikkerhetsbryter til komfyr
- noen anlegg for hørselshemmede
- installering av datautstyr og oppsett av skrivere (med unntak av utstyr som krever spesialkompetanse).

3.3 Montering og demontering - utført av Hjelpemiddelsentralen

Hjelpemiddelsentralen har ansvaret for demontering av større installasjoner og når det kreves spesialkompetanse som kommunen ikke har.

Eksempler på områder der Hjelpemiddelsentralen dekker montering/demontering:

- seteheiser og løfteplattformer
- kjøreramper
- kompliserte hørselshjelpemidler, som teleslynger og større FM-systemer
- hjelpemidler for omgivelseskontroll
- bad-, kjøkken- og bolighjelpemidler som krever håndverkskompetanse

3.4 Istandsetting etter demontering

Hjelpemiddelsentralen dekker sparkling/flikking av områder der det for eksempel har vært montert heisskinner. I tilfeller hvor eksisterende trapp/repos ble fjernet på grunn av montering, dekker Hjelpemiddelsentralen arbeidskostnadene som påløper ved å sette denne tilbake. Det er brukers ansvar å lagre demonterte trapp/repos til det er behov for oppmontering igjen.

Kap 4 Tilpassing

4.1 Tilpassing generelt

Innholdet i dette kapittelet er veiledende og ikke uttømmende i forhold til alle situasjoner og løsninger. Tilpassing/spesialtilpassing kan bestilles av den lokale formidler som har ansvaret for saken. Veiledningen i dette kapittelet retter seg mot manuelle rullestoler som et valgt eksempel.

4.2 Enkle tilpassinger som utføres av kommunen på alle typer manuelle rullestoler

Her forholder en seg i hovedsak til utstyr/tilbehør som er en integrert del av rullestolen i sin standard utgave.

A. BENSTØTTER.

1. Justere/regulere lengde, også på vinkelregulerbare, der dette ikke er standard.
2. Justere vinkel og dybde på fotplater.
3. Justere leggplate på vinkelregulerbare benstøtter: Høyde, dybde og vinkel.

B. ARMLENER/KLESBESKYTTERE

1. Justere/regulere høyde
2. Justere pads på underlaget
3. Skifte armlener og klesbeskyttere, når det er behov for samme brakett som den som står på stolen.

C. RYGG.

1. Tilpasse ved justering av velcroygg
2. Bytte/sette på nakkestøtte når brakett er der

D. KJØREHÅNDTAK.

1. Regulere høyden på høyderegulerbare kjørehåndtak

E. BREMS

1. Sette på forlengere.

F. TIPPESIKRINGER / TRAMPERØR.

1. Justere høyde og dybde, når tilbehøret er montert på stolen.

G. EIKEBESKYTTERE.

1. Sette på og ta av eikebeskyttere.

4.3 Tilpassing som kan utføres av kommunen på de mest brukte manuelle rullestoler

Hjelpemiddelsentralen tilbyr opplæring. Deler må bestilles elektronisk ved hjelp av skjemaet ”Bestilling av deler og tilbehør”.

Forutsetning:

Kommunen må først prøve å utføre tilpassingen selv. Dersom en ikke får det til, kan en be Hjelpemiddelsentralen om bistand. Det må spesifiseres hva en trenger hjelp til.

Følgende eksempler nedenfor er gjennomgående beskrevet i bruksanvisningen for stolene.

1. Justere vinkel på rygg
2. Justere høyde på rygg
3. Tilpasse balansering, setehøyde og setevinkel:
 - Flytte drivhjul fram, tilbake, opp, ned
 - Flytte svinghjul opp, ned
 - Skifte svinghjul
 - Skifte gaffel
 - Justere svinghjulsoppheng
4. Skifte drivringer.
5. Justere bremses.
Husk. Når bremsen ikke "tar", bør en først sjekke følgende:
 - Ved lufthjul: Er det nok luft?
 - Ved punkteringsfrie hjul: Er dekket slitt?
6. Rullestolbord. Kjenne til bruk og montering av dette.
7. Krykkeholdere, montere og demontere.
8. Hoftebelte.
 - Kjenne og kunne bruke løst hoftebelte
 - Montere og demontere fast hoftebelte
9. Montere og demontere tippesikringer/tramperør.
10. Skifte armlene-polstring.

4.4 Tilpassing som utføres av Hjelpemiddelsentralen eller leverandør

1. Påmontere og tilpasse spesialarmlener, nakkestøtter etc.
2. Endre høyde på rygg, der denne tilpassingen ikke er integrert i stolen, men må bygges om
 1. Skifte til annen type kjørehåndtak, der det kreves større inngrep i stolen
 3. Skifte drivhjulsplate
 4. Cambring
 5. Montere på og tilpasse spesialrygger, eksempel: V-track rygger

6. Montere og demontere elektriske funksjoner
7. Ombygginger og spesialtilpassinger
8. Avansert tilpassing av sjelden brukte stoler, og sjelden brukt tilbehør
9. Tilpassing til brukere med kompliserte funksjonshemninger og sittestillinger.

Kap 5 Tilbehør og deler

5.1 Tilbehør og deler – Søknad og bestilling

Hjelpemiddelsentralen trenger god dokumentasjon om behovet og type utstyr som er nødvendig. Dersom opplysningene ikke er tilstrekkelige vil begrunner bli kontaktet. Søknad er ikke nødvendig i følgende saker:

- Deler og tilbehør/tilleggsutstyr. Unntatt er hjelpemidler for omgivelseskontroll.
- Bestilles på eget skjema "Bestillingsskjema for deler og tilbehør".
- Mindre tilpassinger/spesialtilpassinger.
Det vil si små inngrep i hjelpemiddelet.
- Bestilles på skjema " Bestillingsskjema for deler og tilbehør".
Når delene bestilles som et ledd i en tilpassings sak, skal skjemaet fylles ut av lokal formidler.

5.2 Tilbehør og deler – utlevering

Som hovedregel sendes bestilte tilbehør og deler ut med kommuneruta en fast dag pr. uke.

Det er også mulig å hente deler eller utstyr i Hjelpemiddelsentralens åpningstid etter avtale.

Kap 6 Lager og distribusjon

6.1 Levering til kommunen

Hjelpemidlene utleveres til brukerne via fast mottaksadresse i kommunene. Levering og henting hos kommunene foregår etter en fast oppsatt kjøreplan. Kommunene får levert og hentet hjelpemidler en gang pr. uke. Transportsystemet har sitt grunnlag i samarbeidsavtaler mellom den enkelte kommune og Hjelpemiddelsentralen.

Kommuneruta er som følger :

Mandag: Halden, og Aremark

Tirsdag: Moss, Rygge, Råde og Våler.

Onsdag : Fredrikstad og Hvaler

Torsdag: Rakkestad, Eidsberg, Trøgstad og Sarpsborg.

Fredag: Skiptvet, Marker, Hobøl, Spydeberg, Rømskog og Askim.

Ved levering av hjelpemidler skal mottaket kvittere på en følgeseddel. Det er viktig å kontrollere at leveransen stemmer med følgeseddelen. Det signeres på alle sidene. På siste side skal det i tillegg til en underskrift stemples med kommunens stempel.

Med leveransen følger kopi av følgeseddel samt 2 stk 5.17 skjemaer "Kvittering for utleverte hjelpemidler". Ved utlevering av hjelpemidler til bruker skal mottaksstedet få underskrift av bruker på det ene skjemaet. Det andre skjemaet beholdes av brukeren. Alle kommuner må ha et brukerarkiv. 5.17 skjemaer skal arkiveres i 3 1/2 år.

6.2 Levering til bruker av leverandør

Når hjelpemidler utleveres direkte fra leverandør til bruker bør begrunner være tilstede. Bruker, pårørende eller begrunner skal kvittere for mottaket på pakkseddelen. Signaturen innebærer at mottaker har godtatt at hjelpemiddelet er levert og dekker brukerens behov, eventuelt at montering eller tilpassing er gjennomført.

6.3 Utlevering på Hjelpemiddelsentralen

Hjelpemidler kan unntaksvis hentes på Hjelpemiddelsentralen etter avtale.

6.4 Leveringstid

Med leveringstid menes fra vedtak er fattet til hjelpemiddelet er utlevert fra Hjelpemiddelsentralen. Dersom hjelpemidlene skal utleveres utenom oppsatt kjørerute, må henting avtales med Hjelpemiddelsentralen.

Hjelpemiddelsentralen har som mål at følgende leveringstider skal holdes:

- Hjelpemidler til øyeblikkelig hjelp kan unntaksvis utleveres som hastesak. Det kan for eksempel være hjelpemidler til brukere i terminal fase eller brukere med fare for å utvikle trykksår hvor det ikke er mulig å vente på ordinær utleveringstid. Dette må avtales i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på hjelpemidler: Senger, trykkavlastende madrasser, puter og lignende.
- Lagervarer: Innen 2 uker
- Bestillingsvarer: Innen 3 uker (inkludert tid for tilpassing)
- Spesialtilpassede hjelpemidler: Etter avtale i det enkelte tilfelle.

6.5 Tilbakelevering generelt

Hjelpemidler som skal innleveres etter bruk blir hentet hos bruker av kommunen. Kommunen fyller ut blankett "Innlevering av hjelpemidler" og kvitterer på denne. Side 1 gis til bruker eller pårørende. Hjelpemidlene tas deretter med til fast mottakssted i kommunen. Del 4 av blanketten festes på hjelpemiddelet. Hjelpemiddelsentralens sjåfør henter

hjelpemidlene en gang i uken. Sjøføren kvitterer for mottaket av hjelpemidlene. Side 3 beholdes av kommunene og side 2 tas med inn til Hjelpemiddelsentralen.

Hjelpemidler som ikke gjenbrukes kan beholdes av kommunen eller kasseres. Det fremkommer av Hjelpemiddelsentralens oversikt på våre nettsider (listen for bestillingsordningen) hvilke hjelpemidler som kommunen kan beholde.

Disse hjelpemidlene kan innlemmes i kommunens korttidslager. Vi forventer at disse kan brukes til varig utlån hvis kommunen har overskudd av disse hjelpemidlene slik at nye søknader eller bestillinger kan unngås.

6.6 Tilbakelevering - Purring

Hjelpemidler skal tilbakeleveres til Hjelpemiddelsentralen når vilkåret for utlån ikke lenger er oppfylt.

Eksempler på dette kan være:

- Utprøvingslån
- Tidsbestemte lån
- Ved dødsfall
- Ved flytting på institusjon

Utlånte hjelpemidler blir behandlet som følger:

- Hjelpemidler som kan beholdes av kommunen slettes fra utlånsregisteret
- Hjelpemidler som krever spesialkompetanse for å demonteres, ivaretas av Hjelpemiddelsentralen.
- Andre hjelpemidler hentes av kommunen og leveres Hjelpemiddelsentralen. Det er viktig at alt tilbehør og løse deler følger med inkludert bruksanvisninger og verktøysett.

Kap 7 Diverse rutiner

7.1 Uhell og nestenuhell

Dette utstyret omfattes av Lov om tilsyn med elektriske anlegg og elektrisk utstyr. Loven, med forskrifter, forvaltes av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB).

Følgende hjelpemidler inngår i lovens ansvarsområde:

Elektriske rullestoler, elektriske personløftere, elektriske senger .

Alle uhell/nestenuhell med ovennevnte hjelpemidler skal rapporteres til Hjelpemiddelsentralen. Hjelpemiddelet må ikke brukes før det er undersøkt og funnet forsvarlig i bruk.

Hjelpemiddelsentralen skal melde alle uhell og nestenuhell med elektromedisinsk utstyr til DSB.

Hvem gjør hva?

Bruker Begrenser skaden. Melder fra til kommunens kontaktperson eller Hjelpemiddelsentralen. Ved personskader kontaktes politiet.

**VEILEDER
TEKNISKE TJENESTER**

Kommunen	Kontakter Hjelpemiddelsentralen, evt. Politiet på vegne av bruker ved personskader
HMS	Ringer til Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Fyller ut meldeblanketten som sendes til leverandøren med kopi til Sosial og helsedirektoratet, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap og Nav Hjelpemidler og Tilrettelegging Undersøker hjelpemiddelet, vurderer reparasjon/utbedrer. Kontakter leverandør/produzent.

7.2 Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap

Ved tyveri av utlånte hjelpemidler må brukeren melde tyveriet til politiet. En kopi av anmeldelsen sendes Hjelpemiddelsentralen, som sørger for at brukeren får et tilsvarende hjelpemiddel.

Ved tap av hjelpemidler meldes dette skriftlig til Hjelpemiddelsentralen som sørger for at brukeren får et tilsvarende hjelpemiddel.

7.3 Forsikring

Ved melding om skader/tyveri som fører til tap eller større reparasjoner på hjelpemidler, vil Hjelpemiddelsentralen primært søke dekning i brukerens forsikring.

7.4 Gjenanskaffelse på teknisk grunnlag

Før hjelpemidler kan erstattes på grunn av slitasje og lignende må hjelpemiddelet som hovedregel vurderes av vår tekniske avdeling.