Samhandling, ansvar- og arbeidsdeling

mellom NAV Hjelpemiddelsentraler, NAV anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling, leverandører og Leverandørforeningen for helsesektoren.

Innhold

AKTØRER, ROLLER OG ARBEIDSDELING 3

DEFINISJONER 4
Leverandør 4
Produsent 4
Hjelpemiddel 4
NAV Hjelpemiddelsentraler 4
NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling 4
Leverandørforeningen for helsesektoren (LFH) 4
NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 4
Sentral forsyningsenhet (SFE) 4
Referansegrupper 4
Formidling av hjelpemidler 4
Førstelinjetjenesten 5
Andrelinjetjenesten 5
Tredjelinjetjeneste 5
Varig utlån 5
Utprøving 5
Tilpasning 5
Spesialtilpasning 5
Gjenbruk 5
Kassasjon, utrangering, avhending eller salg 5

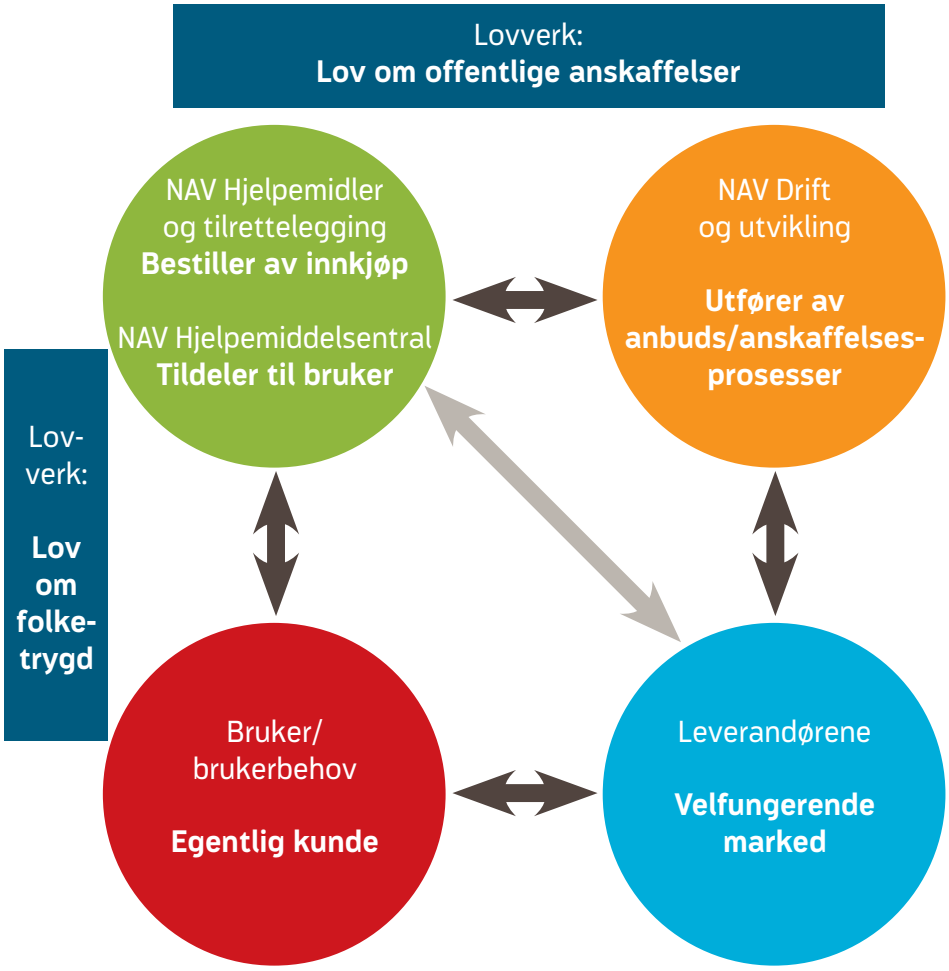
RETNINGSLINJER OG KJØREREGLER 6
Formidling av hjelpemidler 6
Gjenbruk av hjelpemidler 6

INNKJØP AV HJELPEMIDLER 7
Anskaffelser av varer og tjenester 7
Anskaffelsesprosessen 8
Referansegrupper 8
Sentrale avtaler for varer og tjenester 8
Lokale avtaler for varer og tjenester 9
Kjøp av varer 9
Kjøp av tjenester 9
Levering 9
Reklamasjon og garantiforpliktelser 9
Opplæring og kompetanseoverføring 10
Forpliktelser 10
Produktsortiment 10
Lagervare 11
Rapportering og vurdering 11
Informasjon 11
Dokumentasjon 12
Rutiner 12
Produktutvikling / Innovasjon 12
Etiske regler 13
Samarbeid 13

ROLLEFORDELING 13
NAVs rolle 13
NAV Hjelpemiddelsentralers rolle og ansvar 14
NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdelings rolle 14
Leverandørens rolle 14
Produsentens rolle 14
Leverandørforeningen for helsesektorens (LFH) rolle 14

AVSLUTTENDE KOMMENTARER 14
Når regler eller retningslinjene ikke overholdes 14
Samhandlingsmøter 15
Distribusjon av temaheftet 15

AKTØRER, ROLLER OG ARBEIDSDELING



En stor del av virksomheten i NAV er rettet mot brukere med funksjonsproblemer. Den faglige ideologien på resultatenhetenes ansvarsområde er habilitering, rehabilitering og ”hjelp til selvhjelp”. Rehabilitering handler i stor grad om å oppnå kontroll og mestring over eget liv, under nye forutsetninger. NAV skal gjennom sitt arbeid og bruk av sine virkemidler bidra til å redusere misforholdet mellom funksjonsevnen hos den enkelte og de krav som stilles i omgivelsene, slik at den enkelte kan leve et mest mulig selvstendig liv, der aktivitet, mestring og samfunnsdeltakelse står sentralt.

Hjelpemiddelformidling er viktig for å fremme funksjon, aktivitet og samfunnsdeltakelse. Hjelpemiddelformidlingen skal legge til rette for at den enkelte mestrer hverdagen og på den måten bidra til enkeltindividets selvstendighet og deltakelse i samfunnet.

DEFINISJONER

Leverandør
Leverandøren er den som tilbyr hjelpemidler og tjenester for salg til NAV Hjelpemiddelsentraler. Med leverandør menes i dette heftet alle som er ansatt i leverandørbedriften.

Produsent
Med produsent menes en bedrift som produserer og framstiller hjelpemidler og som er i direkte samhandling med NAV hjelpemiddelsentraler. Samhandlingen kan skje i forbindelse med utvikling av nye eller eksisterende produkter. Produsenten er i mange tilfeller også leverandør.

Hjelpemiddel
Et hvert produkt eller utstyr som er finansiert av folketrygden for å kompensere for skade, lyte eller funksjonshemming. Omfatter også tilpasninger av utstyr og biler.

NAV Hjelpemiddelsentraler
NAV hjelpemiddelsentraler har et overordnet og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler for funksjonshemmede. Ansvar og funksjon til NAV Hjelpemiddelsentraler er beskrevet i forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar.

NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling
NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling, seksjon Anskaffelser brukere, har ansvaret for å gjennomføre anskaffelsesprosesser om levering av hjelpemidler og tjenester til folketrygden etter avtale med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Anskaffelsene skal skje i henhold til Lov og forskrift om offentlige anskaffelser m.v.

Leverandørforeningen for helsesektoren (LFH)
Leverandørforeningen for helsesektoren (LFH) er bransjeorganisasjonen for leverandører og produsenter av medisinsk utstyr og hjelpemidler i Norge. Foreningens mål er gjennom aktiv dialog og samhandling å bidra til at anskaffelse, distribusjon og bruk av hjelpemidler skjer til beste for brukerne basert på samfunnsøkonomiske prinsipper.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har det økonomiske og administrative ansvaret på hjelpemiddelområdet. De skal blant annet se til at rettighetene i folketrygdloven og intensjonen med den ivaretas, og sikre at brukerne får et likeverdig tilbud uavhengig av hvor de bor.

Sentral forsyningsenhet (SFE)
SFE er NAV Hjelpemiddelsentralers logistikk-ressurs for produkter som er definert som sentralenes lagervare. Hovedoppgaven til SFE er å bestille alt som er styrt på ”minmax” innkjøp til sentralenes lager. SFE skal følge opp bestillingene og leverandørene.

Anskaffelsesteam
NAV oppretter anskaffelsesteam som er ansvarlige for å gjennomføre anskaffelsen på det enkelte produktområde. Teamet ledes av en anskaffelsesansvarlig fra seksjon Anskaffelser brukere. For øvrig bemannes teamet i hovedsak med ansatte i NAV fra hjelpemiddelsentralene. Teamet skal inneha tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å gjennomføre anskaffelsen.

Formidling av hjelpemidler
Formidling er en prosess som krever samhandling mellom bruker, omgivelser, formidler og eventuelt andre aktører i og utenfor formidlingssystemet. Målet er å finne hensiktsmessige løsninger på brukers praktiske problemer.

Førstelinjetjenesten
I denne sammenheng defineres førstelinjetjenesten som fagpersonell ansatt i kommune eller i lokale institusjoner.

Andrelinjetjenesten
Den mer spesialiserte delen av hjelpeapparatet betegnes som andrelinjetjenesten. Som regel er dette instanser som førstelinjen henviser brukere til ved behov. NAV Hjelpemiddelsentraler er i hovedsak en andrelinjetjeneste og et ressurs og kompetansesenter i hjelpemiddelformidling. NAV Hjelpemiddelsentraler kan også opptre som førstelinje i noen situasjoner som for eksempel ved tolking for døve og hørselshemmede.

Tredjelinjetjeneste
Spesialiserte institusjoner, som regel med landsfunksjon, kalles tredjelinjetjenesten. Det er andrelinjetjenesten som i hovedsak henviser brukerne til disse sentralinstitusjonene.

Varig utlån
Utlån av tekniske hjelpemidler fra NAV Hjelpemiddelsentraler, etter vedtak ifølge lov om folketrygd, betegnes som varig utlån. Hjelpemidlet er folketrygdens eiendom og skal leveres tilbake når det ikke lenger er behov for det. Behov utover to- tre år defineres som varig utlån.

Motorkjøretøy og utstyr/tilpasning gis etter forskrift om stønad til motorkjøretøyer eller annet transporthjelpemiddel.

Utprøving
Når brukeren prøver ett eller flere hjelpemidler for å finne den løsningen som passer best, kalles det en utprøving. NAV Hjelpemiddelsentraler låner ut hjelpemidler fra sitt lager eller rekvirerer dem fra leverandør.

Tilpasning
Tilpasning av hjelpemidler skjer ved bruk av standard varianter og tilbehørsprogram.

Spesialtilpasning
Spesialtilpasning er konstruksjon av nye, individuelle løsninger der tilpasninger ikke er tilstrekkelig

Gjenbruk
Når hjelpemidlet lånes ut mer enn en gang, kalles det gjenbruk. Før hjelpemidlet kan lånes ut til ny bruker skal det skal det rengjøres og settes i stand, slik at det fungerer fullverdig både funksjonelt og teknisk.

Kassasjon, utrangering, avhending eller salg
Avdelingsdirektør ved NAV Hjelpemiddelsentral bemyndiger et kassasjonsutvalg bestående av minst to personer som skal foreta kassasjon, utrangering, avhending eller salg av hjelpemidler. I hovedsak foregår avhending ved at NAV Hjelpemiddelsentraler overdrar brukte hjelpemidler til kommuner eller ideelle organisasjoner.

All utrangering, kassasjon og avhending av hjelpemidler skal skje i samsvar med ”Normal-instruks for utrangering og kassasjon av materiell og bygninger samt for avhending av materiell som tilhører staten” og ”Retningslinjer i forbindelse med kassasjon, utrangering og avhending av hjelpemidler”, fastsatt av Arbeids og velferdsdirektoratet.

Det er utarbeidet egne logistikkrutiner og registreringsinstruks som beskriver hvordan området skal håndteres av NAV Hjelpemiddelsentraler.

RETNINGSLINJER OG KJØREREGLER

Formidling av hjelpemidler

Arbeidet med å finne riktige tiltak eller hjelpemiddel er alltid en prosess. Brukeren er hovedpersonen i de ulike prosessene. NAV Hjelpemiddelsentral skal gi faglig bistand til kommunen og andre samarbeidspartnere etter behov. Formidling av folketrygdens hjelpemidler skal skje i samråd med NAV Hjelpemiddelsentraler.

- Eventuell assistanse fra leverandør i utprøvingsfasen skal avtales med NAV Hjelpemiddelsentraler.
- Leverandører og produsenter som har brukerkontakt etter oppdrag fra NAV Hjelpemiddelsentral, har taushetsplikt om forhold de får kjennskap til i forbindelse med oppdraget (jfr. Arbeids og velferdsforvaltningsloven §7 og forvaltningsloven §13). NAV skal minne leverandører og produsenter om dette i avtaler og bestillinger.

Gjenbruk av hjelpemidler

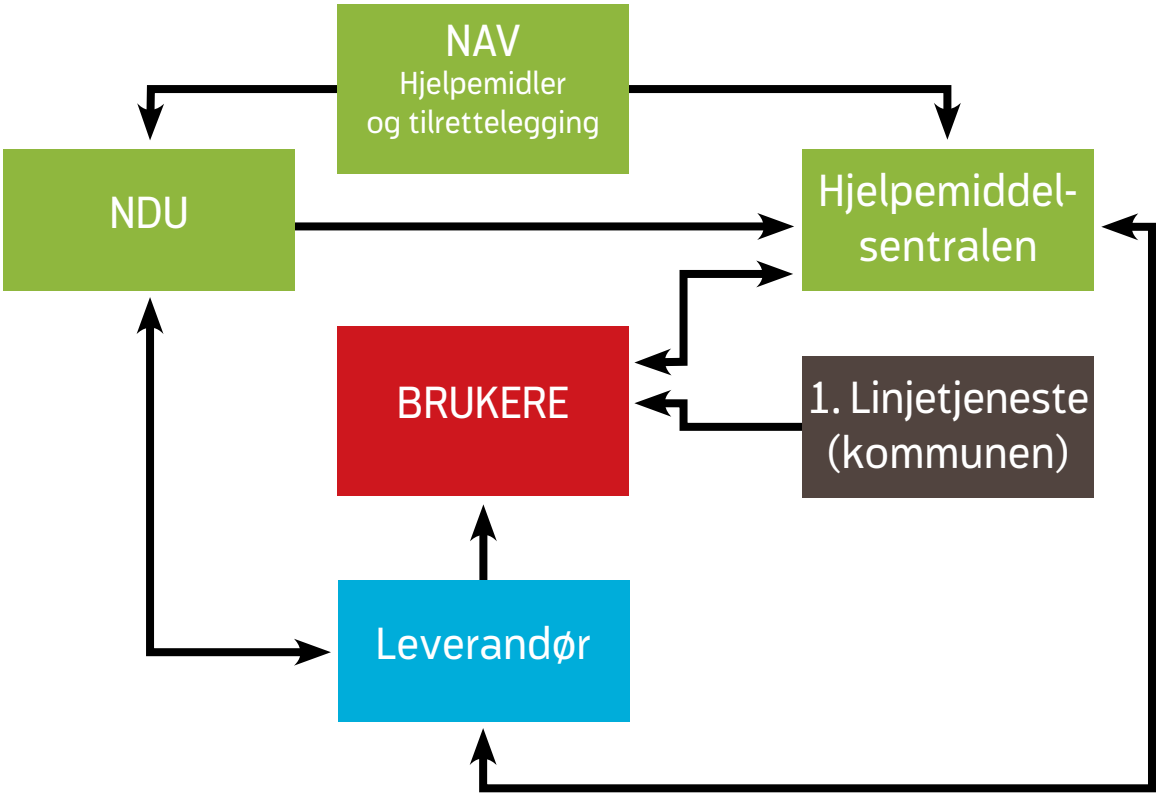
NAV Hjelpemiddelsentraler skal alltid vurdere lagerbeholdningen opp mot nye produkter. Rutinene for gjenbruk skal være kjent for aktørene i formidlingssystemet.

- Brukte hjelpemidler skal vurderes for gjenbruk til utlån før nye bestilles.
- Brukte hjelpemidler skal vurderes i forhold til kassasjon og utrangering.

Leverandørene skal informere NAV Hjelpemiddelsentraler om mulighetene for gjenbruk på egne produkter. Leverandøren skal også informere om tjenester, deler eller oppgraderinger som kan øke mulighetene for gjenbruk.

- Leverandørene bør bidra til at NAV Hjelpemiddelsentraler får gjenbrukt sine lagervarer. Blant annet ved å prøve ut brukte hjelpemidler fra NAV Hjelpemiddelsentrals lager når dette er hensiktsmessig.
- Frister og andre leveringsbetingelser på deler, tjenester og andre aktiviteter avtales i rammeavtaler med NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling, eller i lokale avtaler mellom NAV Hjelpemiddelsentral og leverandør.

INNKJØP AV HJELPEMIDLER



Anskaffelser av varer og tjenester
NAV er kjøper og eier av hjelpemidlene som dekkes av folketrygden. NAV Hjelpemiddelsentraler har i tillegg ansvaret for gjenbruk av hjelpemidler. Anskaffelser av varer og tjenester kan foregå på to måter, gjennom sentrale avtaler eller gjennom lokale avtaler. Beslutningsgrunnlaget, dvs. anskaffelsesdokumenter og rangering for tildeling for kjøp av varer og tjenester, skal være tilgjengelig for leverandørene. Det skal finnes en oversiktlig dokumentasjon for beslutningen, etter gjeldende innkjøpsregler.

Bestilling av utstyr til motorkjøretøy skjer etter skriftlig forespørsel fra NAV Hjelpemiddelsentral og tilbud fra leverandøren. NAV Hjelpemiddelsentral kan bestille varer og tjenester fra alle leverandørene med avtale innenfor de avtaleområder hvor det er inngått sentrale avtaler om kjøp av hjelpemidler. På områder uten sentral avtale må NAV Hjelpemiddelsentraler opprette lokale avtaler i henhold til Lov og Forskrift om offentlige anskaffelser. NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling tilbyr en rådgivingstjeneste som hjelpemiddelsentralene kan benytte seg av i anskaffelsesprosessen.

Anskaffelsesprosessen

Punktene under beskriver anskaffelsesprosessen slik den i hovedsak foregår ved inngåelse av sentrale avtaler.

1. Bestilling fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging til NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling,
2. Forberedelser (faktainnhenting)
3. Veiledende kunngjøring
4. Eventuelt oppstartmøte med leverandører
5. Bestillermøte (oppstartsmøte mellom NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.
6. Anskaffelsesteamet utarbeider konkurransegrunnlaget, herunder kravspesifikasjon og tildelingskriterier
7. Konkuransegrunnlaget godkjennes av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
8. Utlysning av konkurranse
9. Tilbyderkonferanse
10. Tilbudsfrist
11. Tilbudsåpning
12. Kvalifisering (leverandør og produktdokumentasjon)
13. Evaluering av tilbud.
14. Innstilling med beslutning
15. Tildeling
16. Eventuell klagebehandling
17. Kontraktinngåelse
18. Overlevering av avtale til bestiller
19. Informasjon til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (kontraktsdokument)
20. Informasjon til NAV Hjelpemiddelsentraler

Anskaffelsesteam

NAV inngår sentrale rammeavtaler på ca. 2530 ulike hjelpemiddelområder. Det oppnevnes anskaffelsesteam for hvert av områdene. Anskaffelsesteamene er sammensatt av deltakere fra aktuelle enheter i Arbeids og velferdsetaten. Det er ønskelig med en bredest mulig sammensetning både faglig og geografisk. Når det er formålstjenlig deltar referansepersoner fra brukerorganisasjonene.. I noen grupper er også andre samarbeidspartnere representert. NAV Hjelpemiddelsentraler er representert i alle gruppene som forhandler hjelpemidler som omsettes gjennom NAV Hjelpemiddelsentraler. Representantene fra NAV Hjelpemiddelsentraler skal ha særskilt kompetanse på det produktområdet de er oppnevnt for. De skal representere alle hjelpemiddelsentralene i anskaffelsesteamet. Anskaffelsesteamet skal blant annet utarbeide konkurransegrunnlaget og gjennomføre evaluering av tilbudene/produktene. Medlemmene i anskaffelsesteamet skal undertegne erklæring om habilitet og erklæring om taushetsplikt. Anskaffelsesteamet oppnevnes av NAV hjelpemidler og tilrettelegging.

Sentrale avtaler for varer og tjenester

NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling konkurranseutsetter majoriteten av kjøp av varer og tjenester på oppdrag fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Sentrale avtaler skal dekke NAV Hjelpemiddelsentralers behov for innkjøp av hjelpemidler innenfor områdene avtalene dekker. I de tilfeller behovet til bruker ikke dekkes av sentrale avtaler kan NAV Hjelpemiddelsentraler søke om dispensasjon til å kjøpe noe annet.

Når det gjelder en del av tjenesteavtalene kan NAV Hjelpemiddelsentraler velge om de vil knytte seg til de sentrale avtalene eller inngå lokale avtaler.

Det påhviler både NAV og leverandørene et særskilt ansvar for å følge opp og være lojale mot inngåtte avtaler.

Lokale avtaler for varer og tjenester

NAV Hjelpemiddelsentraler må inngå lokale avtaler på områder det ikke er inngått sentrale avtaler på. Lov og forskrift om offentlige anskaffelser er styrende for hvordan varer og tjenester skal anskaffes..

Kjøp av varer

NAV Hjelpemiddelsentraler skal kjøpe varer som dekkes av folketrygden.

- Alle bestillinger skal være skriftlige med bestillingsnummer som refererer til bestillers bestillingssystem.
- Det er i all hovedsak Sentral forsyningsenhet (SFE) som bestiller varene fra leverandør.
- Der annet ikke er avtalt skal varene leveres NAV Hjelpemiddelsentraler.
- Alle fakturaer skal henvise til bestillers bestillingsnummer.
- Fakturaer skal være spesifisert og merkes i henhold til bestilling og sendes til oppgitt fakturaadresse. I de tilfeller frakt er inkludert i henhold til sentrale avtaler skal det ikke påløpe andre fraktkostnader.
- For lokalt avtalte leveranser skal frakten i utgangspunktet være inkludert.

Kjøp av tjenester

NAV Hjelpemiddelsentraler skal kjøpe tjenester som dekkes av folketrygden. NAV Hjelpemiddelsentraler kan bestille tjenester innenfor følgende tjenestetyper:

- Tilpasning og spesialtilpasning
- Transport
- Service, vedlikehold, reparasjoner og gjenbruk
- Lagring av produkter, reservedeler med videre
- Montering, installering og demontering
- Bestilling av utstyr til motorkjøretøy og tilpasning av motorkjøretøy
- Utprøving
- Periodisk ettersyn på en del elektromedisinsk utstyr og heiser
- Opplæring på produkter der det ikke kan forventes at kommunen har kompetanse
- Leverandørene skal kanalisere alle forespørsler om utprøving, tilpasning, spesialtilpasning med videre til NAV Hjelpemiddelsentraler.
- Kostnader i forbindelse med utprøving, tilpasning, spesialtilpasning med videre dekkes kun når det er rekvirert av NAV Hjelpemiddelsentraler eller Sentral forsyningsenhet.
- Alle bestillinger skal være skriftlige med bestillingsnummer som refererer til bestillers bestillingssystem.
- Utgifter til arbeid, deler, frakt og lignende skal spesifiseres ved fakturering.

Levering

- Leverandøren skal levere hjelpemidlene til avtalt tid, kvalitet og pris.
- Leverandøren skal bekrefte ordren og umiddelbart rapportere til bestiller om endringer i forhold til bestilling og bekreftelse.
- Leverandøren har ansvar for at hjelpemidlene som leveres til en hver tid tilfredsstiller myndighetenes gjeldende krav.
- Varene skal leveres med norsk eller skandinavisk bruksanvisning og med veiledning i bruk og enkelt vedlikehold av hjelpemidlet.

Reklamasjon og garantiforpliktelser

- Hvis feil eller mangler oppstår i garantiperioden, blir garantiansvaret utløst i hht. kontrakten.
- I tilfeller uten avtale gjelder kjøpsloven.

- Leverandøren er fritatt for garantiansvar hvis egenskaper ved hjelpemidlet er endret og/eller den som utførte endringen ikke er kvalifisert for oppgaven etter leverandørens og det offentliges krav.
- Rapportering av hendelser knyttet til medisinsk og elektromedisinsk utstyr skal følge retningslinjer utgitt av Helsedirektoratet og Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap. Kopi av meldeskjema skal sendes NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling.
- Hvis det er mistanke om feil eller mangler på en serie produkter, skal leverandøren eller produsenten uoppfordret kontrollere og eventuelt rette opp feilen på samtlige solgte produkter.
- NAV Hjelpemiddelsentraler skal alltid ha beskjed når det er utført garantireparasjon på et hjelpemiddel. Dette gjelder uavhengig av om reparasjonen er bestilt av NAV Hjelpemiddelsentraler eller andre.

Opplæring og kompetanseoverføring

- Leverandøren skal holde seg faglig oppdatert om sine produkter.
- Leverandøren skal ha kjennskap til formidlings-prosessen og de lover og retningslinjer som gjelder.
- Leverandøren skal ha tilgang på informasjon om endrede rutiner og krav som NAV introduserer på området.
- Leverandøren skal tilføre NAV Hjelpemiddelsentraler kompetanse om egne produkter.
- Leverandøren har ansvar for arbeid utført av egne medarbeidere og av innleide firma, og for at de som utfører arbeidet har kompetanse og nødvendig autorisasjon.
- NAV Hjelpemiddelsentraler skal på forespørsel få utlevert bruksanvisninger, splittegninger, koblingsskjema og annen nødvendig dokumentasjon for kjøpte produkter og bruksanvisninger til bruk for komplettering ved gjenbruk.
- NAV Hjelpemiddelsentraler skal sette seg inn i leverandørens informasjon om produktenes tekniske og funksjonelle egenskaper.
- Opplæring og kompetanseoverføring skal i hovedsak skje i lokalene til NAV Hjelpemiddelsentraler.
- Opplæringsbehov lokalt skal initieres av NAV Hjelpemiddelsentraler.
- Opplæringsbehov som fordrer fabrikkbesøk skal initieres av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Forpliktelser

Leverandøren, produsenten og NAV Hjelpemiddelsentral har alle ansvar for å overholde egne forpliktelser i samarbeidet. Hvis en leverandør for eksempel blir forsinket med en levering, skal han straks melde fra til hjelpemiddelsentralen og foreslå en løsning på situasjonen.

Produktsortiment

Det tas sikte på at produktsortimentet på avtale, tilnærmet skal dekke behovet innenfor hvert område.

Tre forskjellige typer rammeavtaler kan benyttes i henhold til Forskrift om offentlige anskaffelser.

- Rammeavtale med en leverandør

  Leverandøren tildeles kontrakt på grunnlag av vilkårene fastlagt i rammeavtalen. Det vil som regel si at avtaleproduktet bestilles direkte fra leverandør som har rammeavtale med NAV.

- Rammeavtale med flere leverandører (parallelle avtaler) om den samme ytelsen der alle vilkårene er fastlagt i rammeavtalen.

Leverandørene tildeles kontrakt på grunnlag av vilkårene fastlagt i rammeavtalen. Følgende tre modeller kan benyttes:

1. Rammeavtalen gir anvisning på en fordelingsnøkkel mellom leverandørene, for eksempel en rangering i A, B og C produkter der brukers behov er utvalgskriterie.
2. Rammeavtalen gir anvisning på en geografisk fordeling mellom leverandørene.
3. Rammeavtalen gir anvisning på en prosentvis fordeling mellom leverandørene

Når modell 1 er benyttet og brukers behov er utvalgskriterie skal det produktet som best tilfredsstiller brukers behov velges. Hvis det er kjent hvilket produkt som vil avhjelpe brukers behov kan dette produktet velges direkte uten at det er nødvendig å teste ut eventuelt bedre rangerte produkter. Når det høyest rangerte produktet ikke velges må valg av produkt begrunnes.
Ved modell 2 og 3 vil avgjørelsen av konkurransen legge føringer på hvilken Leverandør som tildeles kontrakt.

- Rammeavtale med flere leverandører (parallelle avtaler) om den samme ytelsen der ikke alle vilkårene er fastsatt i rammeavtalen:

  Leverandørene tildeles kontrakt etter avholdte ”minikonkurranser”. Vilkårene for minikonkurranser må fremgå av konkurransegrunnlaget.

Lagervare

NAV Hjelpemiddelsentraler kan ut i fra logistikkmessige hensyn velge å lagerføre produkter som erfaringsmessig har stor omløpshastighet. Det er like fullt brukernes behov som skal styre hvilke hjelpemidler som benyttes i det enkelte tilfellet.

Rapportering og vurdering

Leverandøren skal på forespørsel avlevere salgsstatistikker til NAV. Statistikkene skal oversendes elektronisk på slikt skjema som NAV bestemmer. I den grad det finnes fullstendige aggregerte statistikker kan LFH få disse på forespørsel.

Informasjon

Aktørene i hjelpemiddelformidlingen har ansvar for å informere om egen virksomhet og sikre åpenhet og innsyn. Informasjonen skal være tilrettelagt og relevant for mottakeren Opplysninger som berører personvernet, saker under arbeid og bedriftsinterne forhold er unntatt dette.

Informasjon fra leverandøren til hjelpemiddelsentralen

- NAV Hjelpemiddelsentraler skal ha rutiner som sikrer at leverandøren får presentere virksomheten, varene og tjenestene regelmessig for NAV Hjelpemiddelsentraler.
- NAV Hjelpemiddelsentraler avgjør sammen med leverandøren hvilke produkter som skal presenteres og hvilken form og hyppighet presentasjonen skal ha.
- Møter og demonstrasjoner for ansatte ved NAV Hjelpemiddelsentraler i regi av leverandøren, skal som hovedregel skje i lokalene til NAV Hjelpemiddelsentraler.

- I spesielle tilfeller kan NAV Hjelpemiddelsentraler delta på arrangementer hos leverandører eller produsenter. NAV Hjelpemiddelsentraler betaler da alle utgifter til reise og opphold for sine ansatte.
- NAV Hjelpemiddelsentraler har ansvar for å sikre seg hurtig oppdatering og gode kunnskaper om nye produkter, produktforbedringer og tjenester. Leverandøren er ansvarlig for å gjøre slik informasjon tilgjengelig.
- Leverandøren skal informere NAV Hjelpemiddelsentraler hvis produktet endres.
- NAV Hjelpemiddelsentraler skal ha opplysninger om produktnyheter før leverandøren introduserer dem for brukere og helsepersonell.

Informasjon fra NAV til leverandører

- Regler og retningslinjer for NAV skal være tilgjengelig for leverandøren og produsenten.
- Leverandøren og produsenten skal sette seg inn i informasjon fra NAV.
- Informasjon om hvorfor NAV Hjelpemiddelsentraler prioriterer enkelte produktdemonstrasjoner framfor andre, skal være tilgjengelig ved forespørsel.
- Anskaffelsesprosessen skal være kjent for leverandørene.

Informasjon fra leverandøren til førstelinjetjenester

- Leverandøren har rett og plikt til å informere om sin egen virksomhet til alle deler av formidlingssystemet.
- Leverandøren skal skille mellom informasjon og formidling.
- Leverandøren skal opplyse lokale formidlere og brukere om retningslinjene for utprøving og tilpasning, og informere om hvordan saksgangen i NAV fungerer.

Dokumentasjon

- Leverandøren og produsenten skal kunne dokumentere egen virksomhet, varer og tjenester.
- Produktdokumentasjonen skal gis til NAV Hjelpemiddelsentraler før den gis til markedet.
- NAV Hjelpemiddelsentraler har ansvar for å dokumentere egen virksomhet og egne beslutninger, blant annet i form av rutinebeskrivelser og beskrivelse av saksgang.

Rutiner

NAV har ansvar for å utarbeide rutiner for bestillinger, rekvisisjoner, kjøp, fakturering, oppgjør osv.

Produktutvikling/Innovasjon

NAV skal bidra til at tildelte hjelpemidler tilfredsstiller brukernes behov gjennom blant annet hensiktsmessige anskaffelsesprosesser, behovsbasert innovasjonsarbeid og kunnskapsbasert teknologiforvaltning. Hvis leverandører eller produsenter ønsker å benytte ansatte ved NAV Hjelpemiddelsentraler i produktutvikling eller evaluering av produkter og prototyper, kan spørsmål om dette rettes til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging som har et særlig ansvar i forhold til slike saker. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging kan bidra til å opprette Offentlige forsknings og utviklingskontrakter (OFU) der leverandører/produsenter og ansatte i NAV Hjelpemiddelsentraler sammen jobber med produktutvikling.

- Detaljene og omfanget avtales med leder for NAV Hjelpemiddelsentraler og de som skal være med på prosjektet.
- For Offentlige forsknings og utviklings kontrakter, hvor NAV deltar i prosjektet, gjelder spesielle regler.

- Dersom NAV i etterkant av et OFU samarbeid beslutter å foreta en anskaffelse, må dette følge regelverket for offentlige anskaffelser.
- OFU bedriften konkurrerer på like vilkår med andre bedrifter.

Hvis NAV Hjelpemiddelsentraler er initiativtaker og tar kontakt med leverandøren eller produsenten for å utvikle eller tilpasse et produkt til sine kravspesifikasjoner, skal NAV Hjelpemiddelsentraler ikke ha refundert egne kostnader i forbindelse med arbeidet.

Etiske regler

Statsansatte skal ikke, verken for seg selv eller andre, ta imot – eller legge til rette for å motta – gaver, reiser, hotellopphold, bevertning, rabatter, lån eller andre ytelser eller fordeler som er egnet til, eller som av giveren er ment, å påvirke deres tjenestehandlinger. Stasansatte må ikke bruke sin stilling til å skaffe seg selv eller andre en uberettiget fordel. Dette gjelder også i tilfelle hvor disse fordelene ikke vil påvirke deres tjenestehandlinger.

- NAV Hjelpemiddelsentraler skal betale for varer og tjenester som mottas fra leverandøren etter bestilling og dokumentert levering til avtalt sted og avtalt tid.
- NAV Hjelpemiddelsentraler har egne budsjettmidler til disposisjon for møter, reiser, opplæring av egne ansatte, kurs/konferanser og bedriftsbesøk. Disse midlene skal brukes når ansatte skal delta på arrangementer i leverandørens eller produsentens regi. Det kan være i forbindelse med produktpresentasjoner, produktopplæring eller bedriftsbesøk. Leverandøren og produsenten skal ikke betale slike utgifter for ansatte i NAV.

Samarbeid

Partene har et felles ansvar for at samarbeidet er effektivt. Det betyr at alle parter har ansvar for å ta initiativ til forbedringer i rutinene og av produkter.

ROLLEFORDELING

NAVs rolle

NAV har et faglig, økonomisk og administrativt ansvar for hjelpemidler og tilrettelegging av miljø for personer med nedsatt funksjonsevne. NAV skal gi retningslinjer om saksbehandling og administrative forhold, har resultatansvar på området og rapporterer til Arbeids og inkluderingsdepartementet.

NAVs rolle og ansvar innebærer å:

- Gi rammebetingelser slik at tilbudet til brukeren, uavhengig av bosted, blir mest mulig likt.
- Samarbeide med forskjellige fag og forskningsmiljøer og dermed ivareta og koordinere kompetanse på fagområder knyttet til habilitering og rehabilitering.
- Jobbe med vedlikehold og utvikling av fagkompetansen blant annet ved å tilby kurs og videreutdanning.
- Planlegge, styre og utvikle virksomheten.
- Informere internt og eksternt om fagområdet.
- Delta i internasjonalt standardiseringsarbeid.

NAV Hjelpemiddelsentralers rolle og ansvar

NAV Hjelpemiddelsentralers overordnede ansvar i formidlingen er blant annet beskrevet i ”Forskrift om hjelpemiddelsentralens virksomhet og ansvar”, ”Forskrift om habilitering og rehabilitering” og ”Lov om folketrygd”. Disse dokumentene peker blant annet på:

- NAV Hjelpemiddelsentralers overordnede og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler for funksjonshemmede.
- NAV Hjelpemiddelsentralers rolle som kjøper av varer og tjenester.
- NAV Hjelpemiddelsentralers ansvar for forvaltningen av hjelpemidlene, effektiv utnyttelse av hjelpemiddelparken og gjenbruk.
- NAV Hjelpemiddelsentralers resultatansvar for hjelpemiddelområdet.
- Hjelpemiddelformidlingen som en del av en plan (for eksempel rehabiliteringsplan).

NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling sin rolle

Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling, seksjon Anskaffelser brukere, er ansvarlige for å gjennomføre anskaffelsesprosesser, i henhold til Lov og forskrift om offentlige anskaffelser m.v., om levering av hjelpemidler og tjenester til NAV, etter avtale med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Leverandørens rolle

Leverandøren markedsfører og selger hjelpemidler og/eller tjenester knyttet til tekniske tiltak for funksjonshemmede. Priser og leveringsvilkår skal i hovedsak være regulert i sentrale eller lokale avtaler mellom leverandør og NAV. Leverandøren kan også være produsent med direkte kontakt med NAV Hjelpemiddelsentraler. Leverandøren kan også være en bedrift som er mellomleddet mellom produsent og kjøper, og som formidler signaler fra markedet til produsent. Leverandøren skal ikke ta direkte kontakt med bruker i den hensikt å formidle egne produkter uten at dette er avtalt med NAV Hjelpemiddelsentraler.

Produsentens rolle

Produsenter lager hjelpemidler både for salg i Norge og internasjonalt. Produsenten opererer enten via en leverandør eller direkte med egen salgsorganisasjon i det norske markedet. Produsenten har behov for tilbakemeldinger fra markedet og dette skal organiseres i samarbeid med NAV og andre berørte parter.

Leverandørforeningen for helsesektorens (LFH) rolle

LFH skal bidra til økt forståelse for bransjen og en optimal organisering av forholdet mellom helsevesen og leverandør, slik at distribusjon og bruk av medisinsk utstyr og hjelpemidler gir størst mulig samfunnsøkonomisk effekt.

AVSLUTTENDE KOMMENTARER

Når regler eller retningslinjene ikke overholdes

Reglene og retningslinjene som er beskrevet i dette heftet skal overholdes av NAV, leverandører, produsenter og Leverandørforeningen for helsesektoren. Det gjelder både virksomheten som helhet og av den enkelte medarbeider. NAV har mulighet til å avvikle det forretningsmessige forholdet til leverandøren hvis reglene ikke overholdes. Leverandørene kan påklage saksbehandlingen utført av enheter i NAV til NAV sentralt. Saker som ikke følger oppsatt prosedyre blir behandlet administrativt etter statens regler.

Samhandlingsmøter

Det er etablert et forum for samarbeid mellom NAV, leverandører og produsenter. Dette forumet har møter minst 3 ganger i året. NAV innkaller og er sekretariat for møtene. Følgende saker kan tas opp i møtene:
Saker om samarbeidet mellom partene
- Utveksling av informasjon
- Informasjon om ajourføring av regelverket

Hensikten med samarbeidsforumet er blant annet å kartlegge forbedringspotensialet og sikre at beslutninger gjennomføres. Det skrives referat fra samhandlingsmøtene.

Distribusjon av temaheftet

Dette temaheftet distribueres elektronisk på Navet, **www.nav.no** og **www.lfh.no**. I tillegg er det tilgjengelig i papirutgave.

NAV skal bidra til at tildelte hjelpemidler tilfredsstiller brukernes behov gjennom blant annet hensiktsmessige anskaffelsesprosesser, behovsbasert innovasjonsarbeid og kunnskapsbasert teknologiforvaltning.

Dette temaheftet beskriver rolle, ansvars og arbeidsdelingen mellom produsenten, leverandøren, NAV hjelpemiddelsentraler og NAV Anskaffelser og forretningsjuridisk avdeling i forhold til innkjøp og formidling av hjelpemidler og utstyr til motorkjøretøy. Mye av samarbeidet mellom NAV og leverandørene er regulert gjennom kontrakter som følge av anbud i henhold til regelverket for offentlige anskaffelser m.v.

NOTATER

NAV skal bidra til at tildelte hjelpemidler tilfredsstiller brukernes behov gjennom blant annet hensiktsmessige anskaffelsesprosesser, behovsbasert innovasjonsarbeid og kunnskapsbasert teknologiforvaltning.

Dette temaheftet beskriver rolle-, ansvars- og arbeidsdelingen mellom produsenten, leverandøren, NAV hjelpemiddelsentraler og NAV drift og utvikling i forhold til innkjøp og formidling av hjelpemidler og utstyr til motorkjøretøy. Mye av samarbeidet mellom NAV og leverandørene er regulert gjennom kontrakter som følge av anbud i henhold til regelverket for offentlige anskaffelser m.v.

Utgitt av: Arbeids og velferdsdirektoratet
v/NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
Postboks 6859 St. Olavs plass, 0130 Oslo
www.nav.no

Revidert Januar 2012 Layout: Seksjon for informasjon og kanalvalg ISBN 978-82-551-2156-5