



Veileder

Tekniske tjenester

NAV Hjelpemiddelsentral Buskerud
Buskerudveien 126, 3026 Drammen

Åpningstid: 09.00 – 15.00

Telefon: 40 70 28 06

e-mail nav.hms.buskerud@nav.no

Telefon akuttservice 97 17 40 25 (utenom ordinær arbeidstid)

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Innledning.....	4
1.1	Formål med teknisk veileder	4
1.2	Generelle rutiner for reparasjoner	4
1.3	Generelle rutiner for montering og demontering	4
1.4	Generelle rutiner for tilpassing.....	4
1.5	Generelle rutiner for databaserte systemer.....	4
1.6	Regelverk	5
2	Brukers ansvar.....	6
2.1	Reparasjon/vedlikehold	6
2.2	Databaserte systemer	6
3	Kommunens ansvar	7
3.1	Reparasjoner.....	7
3.1.1	Manuelle rullestoler.....	7
3.1.2	Rollatorer.....	7
3.1.3	Manuelle arbeidsstoler.	7
3.1.4	Bad og toalettutstyr.	7
3.1.5	Småhjelpemidler (enkle synshjelpemidler, Flexiblink, Sennheiser, samtaleforsterkere, telefoner o.l).....	7
3.2	Reparasjoner som krevet utvidet kompetanse	7
3.3	Montering og demontering.....	8
3.4	Tilpassing av manuelle rullestoler.....	8
3.5	Databaserte systemer.....	9
4	Skolens ansvar.....	10
5	Hjelpemiddelsentralens ansvar.....	11
5.1	Reparasjoner og servicegrad	11
5.1.1	Felles servicegrad – ventetid på service/reparasjon	11
5.2	Reparasjoner ved akutte behov.....	12
5.3	Reparasjoner av elektromedisinsk utstyr.....	12
5.4	Reparasjon under opphold i andre fylker	13
5.5	Reparasjon under opphold i utlandet.....	13
5.6	Montering og demontering.....	13
5.6.1	Istandsetting etter demontering	13
5.7	Tilpassing som utføres av Hjelpemiddelsentralen eller leverandør	14
5.8	Bytte av hjelpemidler – teknisk vurdering.	14
5.9	Bestilling av oppdrag	14
5.9.1	Tildeling av oppdrag.	14
5.9.2	Utførelse av oppdraget.	15
5.9.3	Tilbakemelding.....	15
5.9.4	Databaserte systemer.....	15
6	Tilbehør og deler	16
6.1	Søknad og bestilling	16
6.2	Lager av deler.....	16
7	Diverse rutiner.....	17
7.1	Uhell og nestenuhell.....	17
7.1.1	Hvem gjør hva?	17



7.2	Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap	17
7.3	Forsikring	17
8	Reparasjonsskjema	18

ENDRINGSLOGG

Versjon	Dato	Kap	Endring	Produsent
1.0	25/05/09			Thor J Johansen
1.1	24/11/09		Godkjent ledermøte 24/11-09	Thor J Johansen

1 Innledning

1.1 Formål med teknisk veileder

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 de krav til utførelse som er fastsatt.

Alle reparasjoner og vedlikehold av folketrygdens hjelpemidler skal kanaliseres gjennom 1.linjetjenesten i kommunen, som igjen kan ta kontakt med hjelpemiddelsentralen ved behov. Bil er unntatt fra disse bestemmelsene.

1.2 Generelle rutiner for reparasjoner

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 kan foretas som angitt på forsiden av denne veileder.

Ved skriftlig henvendelse, bruk Reparasjon/serviceskjema som ligger på vår hjemmeside.

1.3 Generelle rutiner for montering og demontering

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 innkjøp av dette ved demontering.

1.4 Generelle rutiner for tilpassing

Innholdet i dette kapitlet angående kommunens ansvar er veiledende og ikke uttømmende, i forhold til alle situasjoner og løsninger, og retter seg mot manuelle rullestoler som et valgt eksempel.

1.5 Generelle rutiner for databaserte systemer

Hjelpemiddelsentralen leverer ut en mengde databaserte systemer og programvare, som for eksempel PC, Rolltalk, Skrivere, trykkeplater og andre betjeningsløsninger. Ved servicebehov, er det viktig at kontaktpersonen eller den som kjenner anlegget best, er involvert. Da slipper man å sende inn utstyret til service, uten at det er feil. Send kun inn det utstyret det er feil på, ikke send med tastatur, mus og skjerm om for eksempel Windows låser seg. (software problem). Datautstyr utlevert på tilskudd er brukers ansvar.



1.6 Regelverk

- Lov om Folketrygd
- Forskrift om habilitering og rehabilitering
- Forskrift om Hjelpemiddelsentralenes ansvar og virksomhet
- Samarbeidsavtale mellom Hjelpemiddelsentralen og kommunene m/vedlegg
- Nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet
- Ansvars- og arbeidsfordeling mellom Hjelpemiddelsentralene og leverandører

2 Brukers ansvar

Dette kapittel omhandler en viktig del av brukers plikt og ansvar som låntaker av hjelpemidler. Kan ikke bruker selv ivareta disse pliktene, må pårørende eller 1.linjetjenesten koordinere disse oppgavene.

2.1 Reparasjon/vedlikehold

For å bevare hjelpemiddelet så funksjonelt som mulig, er det viktig at bruker foretar regelmessig rengjøring og enklere vedlikehold, som for eksempel å lade batterier på elektriske rullestoler og skifte batterier i små apparater.

Det er også brukers ansvar å skaffe standard forbruksmateriell, som for eksempel småbatterier som kjøpes i dagligvarehandelen.

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.**

2.2 Databaserte systemer

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 som for eksempel spill, vil ikke bli utbedret.

Alt datautstyr utlevert på tilskudd er brukers ansvar.

3 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.

Hjelpemiddelsentralen vil **ikke** effektivere oppdrag som anses som enklere montering, demontering eller reparasjon/tilpasning.

Ved enkle reparasjoner skal bruker eller pårørende kontakte kommunen direkte. Kommunen har tilbud fra Hjelpemiddelsentralen om å ha et lager av nødvendige deler slik at de raskt kan utføre oppdragene. Det er også mulig for dem å hente nødvendige deler eller tilbehør på Hjelpemiddelsentralen, eller ta med hjelpemiddelet til Hjelpemiddelsentralen for reparasjon.

Nedenfor er det gitt eksempler på oppdrag som anses som en del av kommunens ansvar, og som er vurdert til å være enkle reparasjoner.

3.1 Reparasjoner

3.1.1 Manuelle rullestoler.

Ovenstående kapittel gjelder hjelpemidler generelt angående standard tilbehør og slitedeler.

Bytte eller reparasjon av:

Slanger, dekk, hjul, eikebeskyttere, drivringer, armstøtter, benstøtter, rygger, klesbeskyttere, puter, hodestøtter, antitipperør, belter, bremses, bremsewire, sikkerhetsbelter, skruer, muttere o.l. samt annet tilbehør som ikke krever spesialtilpassing

3.1.2 Rollatorer.

Alle typer reparasjoner og monteringsarbeid.

3.1.3 Manuelle arbeidsstoler.

Alle typer reparasjoner og monteringsarbeid.

3.1.4 Bad og toalettutstyr.

Alle typer reparasjoner og monteringsarbeid. (Ikke rørmontert eller elektrisk utstyr).

3.1.5 Småhjelpemidler (enkle synshjelpemidler, Flexiblink, Sennheiser, samtaleforsterkere, telefoner o.l)

Bytte av batterier og bytte av enkeltkomponenter som ikke krever spesialkompetanse

3.2 Reparasjoner som krevet utvidet kompetanse

Bruker skal også kontakte kommunen når det er behov for reparasjon av slike hjelpemidler.

Eksempler kan være:

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

Innenfor denne gruppen kan det også oppstå behov for enkle reparasjoner, som kommunen skal utføre, for eksempel:

- Brytere som står i feil posisjon
- Resette alarmer eller strømkilder som er frakoplet
- Fremmedlegemer som sperrer for bevegelse av heisstol, dørblad, vindu osv.

Kommunen skal først forsøke å utføre reparasjonene, men dersom dette ikke lar seg gjøre, skal Hjelpemiddelsentralen kontaktes.

3.3 Montering og demontering

Enkle monteringer/demontringer utføres av kommunen.

Enkle monteringer/demontringer kan være:

- Støttehåndtak
- Terskeleliminatorer
- Toalettforhøyere
- Rekkverk
- Sikkerhetsbryter til komfyr
- Anlegg for hørselshemmede (Flexiblink, Sennheiser o.l.)
- Forstørrende skjermer, lamper og luper.
- Installering av datautstyr og oppsett av skrivere (Med unntak av utstyr som krever spesialkompetanse).
- Andre kjente produkter.

Listen er ikke uttømmende.

3.4 Tilpassing av manuelle rullestoler

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

A. BENSTØTTER.

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

B. ARMLENER/KLESBESKYTTERE

- Justere/regulere høyde
- Justere pads på underlaget



- Skifte armlener og klesbeskyttere, når det er behov for samme brakett som den som står på stolen.

C. RYGG.

- Tilpasse ved justering av velcroygg
- Bytte/montere nakkestøtte når brakett finnes

D. KJØREHÅNDTAK.

- Regulere høyden på høyderegulerbare kjørehåndtak

E. BREMS

- Sette på forlengere.

F. TIPPESIKRINGER / TRAMPERØR.

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

G. EIKEBESKYTTERE.

- Sette på og ta av eikebeskyttere.

3.5 Databaserte systemer

Kommunene har ansvaret for å ta i mot datamaskiner og annet utstyr, og levere dette 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 (diagnose).

4 Skolens ansvar

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

5 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.

5.1 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 brukerens livssituasjon, alder med mer.

5.1.1 Felles servicegrad – ventetid på service/reparasjon

Prioritet	Hjelpemiddeltype																														
1	Akutt reparasjon. Brukeren skal ha hjelp innen 24 timer Ref Nasjonal standard																														
2	Bruker skal ha hjelp innen 7 dager <table border="1"><tr><td>El. rullestol kombi</td><td>Kommunikasjonstavler</td></tr><tr><td>Arbeidsstoler</td><td>Lese-TV</td></tr><tr><td>Manuell rullestol</td><td>Lysluper</td></tr><tr><td>Toa-Dusj</td><td>Telefoner</td></tr><tr><td>Transportvogner</td><td>Teleslyngeanlegg</td></tr><tr><td>Badeløftere</td><td>Høytt. telefoner</td></tr><tr><td>Trappeheiser</td><td>Samtaleforsterkere</td></tr><tr><td>Løfteplattform</td><td>Varsling/blinklysanlegg</td></tr><tr><td>Sjaktheiser</td><td>Skolehjelpemidler</td></tr><tr><td>Data</td><td>(hjelpemidler som brukes i en skolesituasjon)</td></tr><tr><td>Elektrisk pasientløfter</td><td>Overvåkingsalarm</td></tr><tr><td>Manuell pasientløfter</td><td>Stemmevibrator</td></tr><tr><td>Takheiser</td><td>Omgivelseskontroll</td></tr><tr><td>Senger</td><td>Talemaskiner</td></tr><tr><td>Sikkerhetsbryter</td><td></td></tr></table>	El. rullestol kombi	Kommunikasjonstavler	Arbeidsstoler	Lese-TV	Manuell rullestol	Lysluper	Toa-Dusj	Telefoner	Transportvogner	Teleslyngeanlegg	Badeløftere	Høytt. telefoner	Trappeheiser	Samtaleforsterkere	Løfteplattform	Varsling/blinklysanlegg	Sjaktheiser	Skolehjelpemidler	Data	(hjelpemidler som brukes i en skolesituasjon)	Elektrisk pasientløfter	Overvåkingsalarm	Manuell pasientløfter	Stemmevibrator	Takheiser	Omgivelseskontroll	Senger	Talemaskiner	Sikkerhetsbryter	
El. rullestol kombi	Kommunikasjonstavler																														
Arbeidsstoler	Lese-TV																														
Manuell rullestol	Lysluper																														
Toa-Dusj	Telefoner																														
Transportvogner	Teleslyngeanlegg																														
Badeløftere	Høytt. telefoner																														
Trappeheiser	Samtaleforsterkere																														
Løfteplattform	Varsling/blinklysanlegg																														
Sjaktheiser	Skolehjelpemidler																														
Data	(hjelpemidler som brukes i en skolesituasjon)																														
Elektrisk pasientløfter	Overvåkingsalarm																														
Manuell pasientløfter	Stemmevibrator																														
Takheiser	Omgivelseskontroll																														
Senger	Talemaskiner																														
Sikkerhetsbryter																															
3	Bruker skal ha hjelp innen 14 dager <table border="1"><tr><td>El. rullestol ute</td><td>Klokker/ur</td></tr><tr><td>Sykler</td><td>Kassettspillere</td></tr><tr><td>Porttelefoner</td><td>Andre hjelpemidler</td></tr><tr><td>Rullestolramper</td><td></td></tr></table>	El. rullestol ute	Klokker/ur	Sykler	Kassettspillere	Porttelefoner	Andre hjelpemidler	Rullestolramper																							
El. rullestol ute	Klokker/ur																														
Sykler	Kassettspillere																														
Porttelefoner	Andre hjelpemidler																														
Rullestolramper																															
4	Bruker ønsker arbeidet utført etter spesiell avtale I enkelte tilfeller kan bruker ønske at arbeidet blir utført utenom fastsatte makstider, ved at vedkommende er bortreist o.l. Det kan også være tale om endringer som ønskes utført eller periodisk ettersyn som ikke																														

	medfører ulemper for bruker om det ikke utføres innenfor fastsatte frister
--	--

5.2 Reparasjoner ved akutte behov

Rikstrygdeverket har utgitt nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet under "www.nav/helsetjenester/hjelpemidler/temahefter/nasjonale standarder".
Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov er en av disse.

Akutt reparasjon utføres utenom ordinær arbeidstid, og er definert til å være:

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.

Det er etablert en vaktordning ved hjelpemiddelsentralen som er tilgjengelig på vakttelefon: 971 74 025

**Vaktordningen gjelder hverdager kl 15:30 – 24:00
Helg og høytidsdager kl. 08:00 – 24:00**

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

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.

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.

Transport hjem må bruker selv bekoste.

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

5.3 Reparasjoner av elektromedisinsk utstyr

Hjelpemiddelsentralen skal kontaktes ved reparasjoner av elektromedisinsk utstyr.
Elektromedisinsk utstyr er:

- elektriske rullestoler (uten tilbehør etc.)
- personløftere (mobile og stasjonære)
- elektriske senger (men ikke plug and play enheter)

5.4 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 kommunens egne innbyggere.

5.5 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 hjelpemidlet 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 refundert 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 for å registrere oppdraget i vårt datasystem.

5.6 Montering og demontering

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

Eksempler på områder der Hjelpemiddelsentralen dekker montering/demontering:

- Heiser og løfteplattformer
- Kjøreramper
- Kompliserte hørselshjelpemidler, som teleslynger og større FM-systemer
- Hjelpemidler for omgivelseskontroll
- Bad-, kjøkken- og boligjelpemidler som krever håndverkskompetanse

5.6.1 Istandsetting etter demontering

Etter demontering vil det ikke kunne tilstås full oppussing av rom, trappeoppganger eller lignende. Det er vanlig å flikke sår som har oppstått etter heiser, omgivelseskontroll, døråpnere etc.

I tilfeller hvor eksisterende trapp/repos ble fjernet på grunn av montering, dekker Hjelpemiddelsentralen arbeidskostnadene som påløper ved å sette dette tilbake til opprinnelig stand.

5.7 Tilpassing som utføres av Hjelpemiddelsentralen eller leverandør

- Påmontere og tilpasse Otto Boch tilbehør, el.l.: armlener, nakkestøtter etc.
- Endre høyde på rygg, der denne tilpassingen ikke er integrert i stolen, men må bygges om
- Skifte til annen type kjørehåndtak, der det kreves større inngrep i stolen
- Skifte drivhjulsplate
- Cambring
- Montere på og tilpasse spesialrygger, eksempel: V-track rygger
- Montere og demontere elektriske funksjoner
- Ombygginger og spesialtilpassinger
- Avansert tilpassing av sjelden brukte stoler, og sjelden brukt tilbehør
- Tilpassing til brukere med kompliserte funksjonshemninger og sittestillinger.

5.8 Bytte av hjelpemidler – teknisk vurdering.

Hjelpemiddelsentralen skal vurdere alle hjelpemidler som må byttes på grunn av feil eller tekniske mangler. Hver enkelt reparasjonsordre blir vurdert i forhold til det enkelte hjelpemidlets alder, funksjon og reparasjonskostnad.

Enkle lagerhjelpemidler byttes likt i stedet for å bli reparert. Det samme gjelder for hjelpemidler der det ikke er hensiktsmessig å vente på reparasjon. Slike bytter blir det tatt stilling til i hvert enkelt tilfelle av hjelpemiddelsentralen.

Bytteskjema er lagt ut på vår hjemmeside.

5.9 Bestilling av oppdrag

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 tidsavtale.

Leverandøren skal rapportere til Hjelpemiddelsentralen når oppdraget er utført.

5.9.1 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.

Oppdrag vil bli oversendt samarbeidspartner/leverandør med så god spesifisering som mulig. Oppdraget gis et bestillingsnummer, og dette skal påføres fakturaen og servicerapporten, og undertegnes av bruker/foresatte.



5.9.2 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.

5.9.3 Tilbakemelding.

Umiddelbart etter at oppdraget er utført skal samarbeidspartneren fylle ut vår servicerapport 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.

Bestillingsnummeret skal påføres.

Servicerapporten undertegnes av servicepersonell og bruker/pårørende, og faxes eller mailes til Hjelpemiddelsentralen, fax 31 02 90 51 mail:

nav.hms.buskerud@nav.no

5.9.4 Databaserte systemer.

Ved levering skal **kun** de berørte deler følge med og et reparasjonsskjema fylles ut. *Bruk skjema "Reparasjonsskjema".*

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

Hjelpemiddelsentralen/leverandøren kan i spesielle tilfeller utføre oppdrag ute hos bruker (skole). I de tilfeller blir det avtalt tid med reparatør. 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. Dersom dette ikke gjøres kan viktige dokumenter gå tapt.

6 Tilbehør og deler

6.1 Søknad og bestilling

Søknad kreves ikke ved bestilling av deler/tilbehør til enklere ettertilpasninger, reparasjon eller lignende. Ta kontakt med vårt delelager, oppgi behov og type hjelpemiddel samt hvilke deler det er behov for.

6.2 Lager av deler

Kommunens mottakssted kan ha et lager av nødvendige deler, slik at de raskt kan utføre oppdragene, eller hjelpemiddelsentralen kan sende deler med transportruta.

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

7 Diverse rutiner

7.1 Uhell og nestenuhell

Noen av hjelpemidlene 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. Hjelpemidlet må da ikke brukes før det er undersøkt og funnet forsvarlig i bruk.

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

7.1.1 Hvem gjør hva?

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

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 Hjelpemiddelsentraler og spesialenheter. Undersøker hjelpemidlet, vurderer reparasjon/utbedrer. Kontakter leverandør/produsent.

7.2 Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap

Ved tyveri av utlånte hjelpemidler må brukeren meldte 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

Staten er selvassurandør og dekker skade/tap av selve hjelpemidlet. Skader som bruker påfører annen personer eller eiendom, såkalt 3.mannsinteresse, dekkes ikke, og vil primært bli søkt dekning for hos brukers forsikringselskap. Som regel inngår slike deknings i innboforsikringen.



8 Reparasjonsskjema

REPARASJONSSKJEMA HMS-B

Reparasjonsskjemaet skal benyttes for:

Alle tjenester/varer som skal leveres direkte til bruker fra underleverandør, og som på forhånd er skriftlig bestilt av HMS-B.

All reparasjon av hjelpemidler som skal utføres av ansatte på HMS-B.

BRUKEROPPLYSNINGER

Navn _____	Personnr _____
Adresse _____	Tlf _____
Postnr _____	Sted _____

HJELPEMIDDELOPPLYSNINGER:

Type _____
Modell _____

SERVICEOPPLYSNINGER:

MÅ UTFYLLES

Utfyllt dato: _____	av: _____	telefon: _____
---------------------	-----------	----------------