



NAV Hjelpemidler og
tilrettelegging

MedtekNorge

Bransjeorganisasjonen for
helse- og velferdsteknologi

2015

Samhandlingsveileder



For samhandling, ansvar og arbeidsfordeling mellom NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, Anskaffelsesseksjonen i NAV, leverandører og Medtek Norge-bransjeorganisasjoner for helse- og velferdsteknologi

INNHold

DiSTRIBUSJON AV SAMHANDLINGSVEILEDER	4
AKTØRER ROLLER OG ARBEIDSFORDELING	5
RETNINGSLINJER OG KJØREREGLER.....	6
Formidling av hjelpemidler	6
Gjenbruk av hjelpemidler.....	6
ANSKAFFELSER AV HJELPEMIDLER.....	7
Anskaffelser av varer og tjenester	7
Anskaffelsesprosessen	8
Anskaffelsesteam	8
Sentrale avtaler for varer og tjenester	9
Kjøp av varer	9
Kjøp av tjenester	9
Levering	10
Reklamasjon og garantiforpliktelser	10
Opplæring og kompetanseoverføring	10
Avtalelojalitet	11
Forpliktelser.....	11
Produktsortiment	11
Bestilling på rammeavtaler	11
Lagervare	12
Rapportering og vurdering.....	12
Informasjon	12
Informasjon fra leverandøren til NAV Hjelpemiddelsentral	12
Informasjon fra NAV til leverandører	13
Informasjon til eksterne samarbeidspartnere	13
NAV's bruk av leverandører i egne prosjekter	13
Dokumentasjon	13
Rutiner.....	13
Samarbeid innen produktutvikling/innovasjon	13
Etiske regler	14
Samarbeid.....	14
ROLLEFORDELING	15

NAV sin rolle.....	15
Anskaffelsesseksjonen i NAV sin rolle	15
NAV Hjelpemiddelsentraler sin rolle og ansvar	15
Leverandøren sin rolle.....	16
Produsenten sin rolle.....	16
Medtek Norge sin rolle	16
INNOVASJON OG UTVIKLING.....	17
Anskaffelsesprosessen	17
Utviklingsmidler	18
Dialog i brukermøter.....	18
SAMHANDLINGSMØTER	19
NÅR REGLER ELLER RETNINGSLINJER IKKE OVERHOLDES	20
HJELPEMIDDELDATABASEN.....	21
Hvordan kan du som leverandør bruke Hjelpemiddeldatabasen?	21
Hvilke produkter kan registreres i Hjelpemiddeldatabasen?.....	21
Hvem søker etter informasjon i Hjelpemiddeldatabasen?	21
OFTTE STILTE SPØRSMÅL	23
Hva er et hjelpemiddel i folketrygdlovens forstand?	23
Hvordan får brukeren det hjelpemiddelet han/hun har behov for?.....	23
Hvordan få avtale med NAV?	23
Hvordan forberedes anbudskonkurransene?	23
Hvordan annonseres anbud på hjelpemidler?	24
Hvordan samarbeider NAV med leverandørene?.....	24
Kan vi samarbeide om innovasjon og utvikling?	24
Hva skal til for at produkter blir prisforhandlet?	24
Hvordan kan vi markedsføre våre produkter overfor hjelpemiddelsentralene?	24
ULIKE BEGREPER	25
Andrelinjetjenesten.....	25
Anskaffelsesseksjonen i NAV.....	25
Anskaffelsesteam	25
Formidling av hjelpemidler	25
Førstelinjetjenesten	25
Gjenbruk.....	26

Hjelpemiddel.....	26
Kassasjon, utrantering, avhending eller salg.....	26
Leverandør.....	26
Medtek Norge – Bransjeorganisasjonen for helse- og velferdsteknologi.....	26
NAV Hjelpemiddelsentraler.....	26
NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.....	26
Sentral forsyningsenhet (SFE).....	27
Spesialtilpasning.....	27
Tilpasning.....	27
Tredjelinjetjeneste.....	27
Utprøving.....	27
Varig utlån.....	27

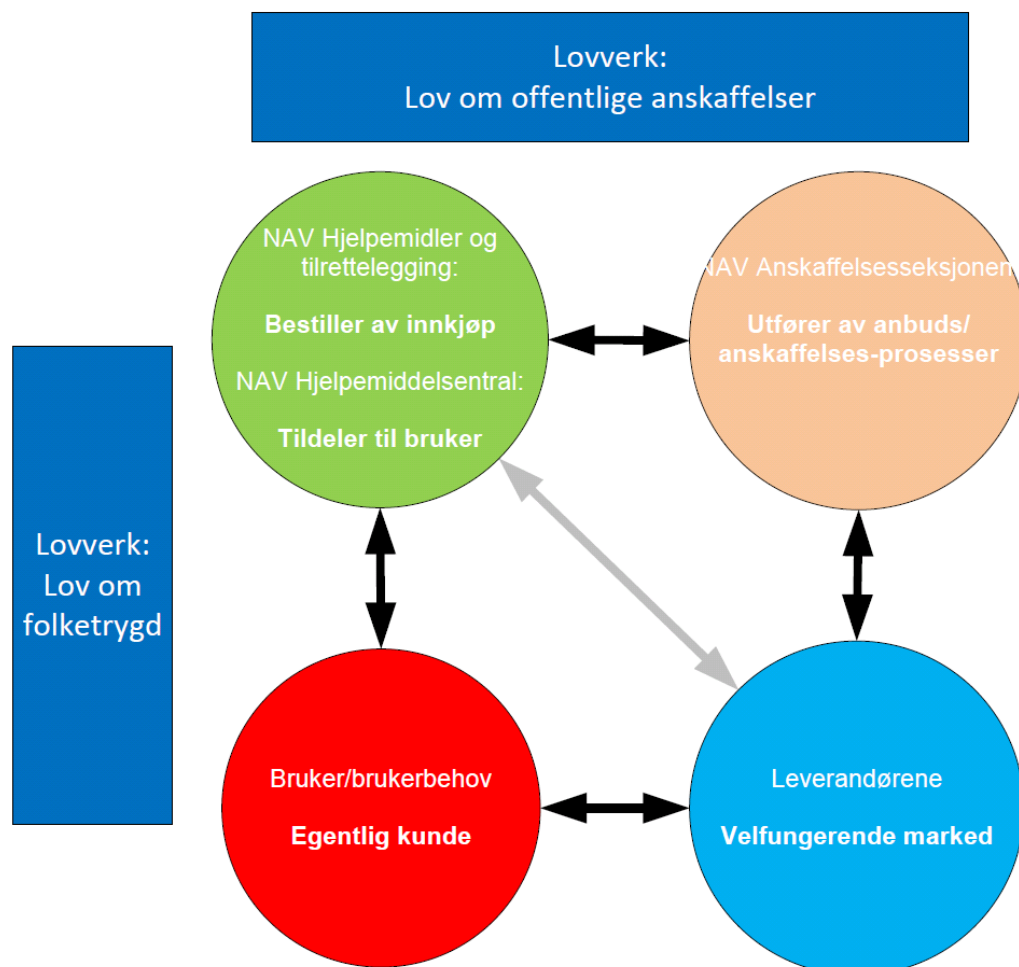
DISTRIBUSJON AV SAMHANDLINGSVEILEDER

Denne samhandlingsveilederen distribueres elektronisk på www.nav.no og www.medteknorge.no.

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

Denne samhandlingsveilederen beskriver roller, 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.

AKTØRER ROLLER OG ARBEIDSFORDELING



En stor del av virksomheten i NAV er rettet mot brukere med funksjonsnedsettelse. I tillegg bidrar hjelpemidler til at flere kan bo lengre hjemme i egen bolig.

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.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 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.

Den faglige ideologien på resultatenehetenes 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.

RETNINGSLINJER OG KJØREREGLER



Formidling av hjelpemidler

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

- ✿ Eventuell assistanse fra leverandør i utprøvingsfasen skal avtales med NAV Hjelpemiddelsentraler.
- ✿ Leverandører og produsenter, som på oppdrag fra NAV Hjelpemiddelsentral har kontakt med brukere, 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 ved bestillinger.

Gjenbruk av hjelpemidler

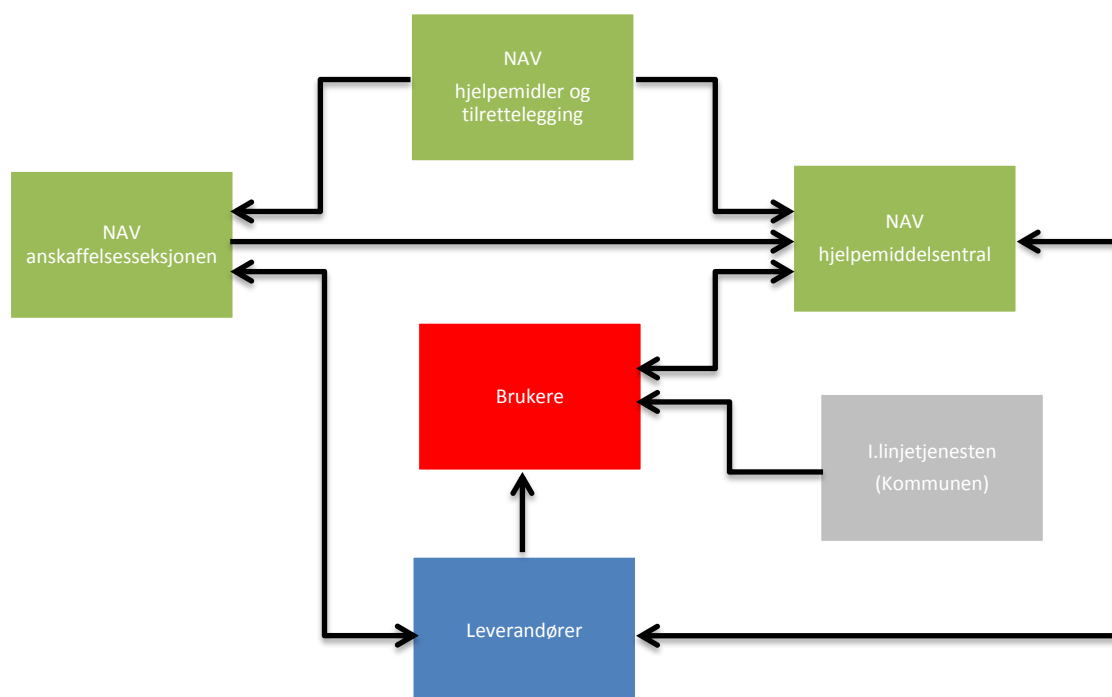
NAV Hjelpemiddelsentraler skal alltid vurdere lagerbeholdningen opp mot nye produkter. Rutinene for gjenbruk skal være kjent for aktørene i formidlingssystemet.

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

Leverandørene skal informere NAV Hjelpemiddelsentraler om mulighetene for gjenbruk på egne produkter. Leverandørene 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 - hjelpemiddelsentralenes 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 den enkelte NAV Hjelpemiddelsentral og leverandør.

ANSKAFFELSER AV HJELPEMIDLER



Anskaffelser av varer og tjenester

Anskaffelser av varer og tjenester gjennomføres i hovedsak sentralt, av Anskaffelsesseksjonen. Målet er at sentrale, landsdekkende rammeavtaler i hovedsak skal dekke behovet. På områder uten sentral avtale må NAV Hjelpemiddelsentraler lage lokale avtaler.

Alle anskaffelser skal skje i henhold til Lov og forskrift om offentlige anskaffelser m.v.

NAV skal, som en del av sitt samfunnsansvar, gjennom sine anskaffelsesprosesser bidra til utviklingen av en sunn konkurranse for leverandører av hjelpemidler i Norge. Dette er viktig for å sikre en tilstrekkelig bredde i produktspekteret som tilbys brukere, og for å sikre samfunnsøkonomisk god utnyttelse av offentlige ressurser.

En forutsetning for en god anskaffelsesprosess forutsetter at alle involverte har tilstrekkelig kunnskap om produktutvikling og markedssituasjonen for den aktuelle produktgruppen.

Sentral forsyningsenhet (SFE) bestiller varer og tjenester på rammeavtalene, etter anmodning fra NAV Hjelpemiddelsentraler.

Bestilling av bilombygging skjer etter mini konkurranser, der NAV Hjelpemiddelsentral ber om tilbud fra leverandørene på rammeavtale, i forbindelse med det enkelte oppdrag.

Anskaffelsesprosessen

Anskaffelsesprosessene skal resultere i landsdekkende rammeavtaler som skal bidra til å sikre brukere tilgang til hensiktsmessige hjelpemidler iht. folketryktdloven.

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

1. Bestilling av anskaffelsesoppdrag fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging til Anskaffelsesseksjonen
2. Planlegging og forberedelser (fakta innhenting)
3. Veiledende kunngjøring
4. Oppstartmøte med leverandører (dialogkonferanse)
5. Anskaffelsesplan godkjennes av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.
6. Anskaffelsesteamet utarbeider konkurransegrunnlaget, herunder kravspesifikasjon og tildelingskriterier
7. Konkurransegrunnlaget godkjennes av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
8. Utlysning av konkurranse
9. Tilbyderkonferanse
10. Svare på spørsmål fra leverandørene til konkurransegrunnlaget
11. Tilbudsfrist
12. Tilbudsåpning
13. Kvalifisering av leverandører og produkter
14. Evaluering av tilbud
15. Innstilling
16. Tildelingsbrev sendes alle leverandører
17. Innsyn- og klagebehandling
18. Kontraktingåelse
19. Overlevering av avtale til avtaleeier (NAV Hjelpemidler og tilrettelegging)
20. Informasjon til NAV Hjelpemiddelsentraler
21. Evaluering av anskaffelsesprosessen

Anskaffelsesteam

NAV inngår sentrale rammeavtaler på ca. 30 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. I noen anskaffelsesteam er også andre samarbeidspartnere representert.

NAV Hjelpemiddelsentraler er representert i alle anskaffelsesteamene. Representantene fra NAV Hjelpemiddelsentraler skal ha særskilt kompetanse på det produktområdet de er oppnevnt for. De skal representere alle NAV Hjelpemiddelsentraler. Anskaffelsesteamet skal blant annet utarbeide konkurransegrunnlaget og gjennomføre evaluering av tilbudene/produktene.

Anskaffelsesteamet ledes av en medarbeider i anskaffelsesseksjonen.

Medlemmene i anskaffelsesteamet skal undertegne erklæring om habilitet og om taushetsplikt. Anskaffelsesteamet oppnevnes av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging i samarbeid med Anskaffelsesseksjonen i NAV.

Sentrale avtaler for varer og tjenester

Anskaffelsesseksjonen konkurransesutsetter majoriteten av kjøp av varer og tjenester på oppdrag fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Sentrale avtaler skal i hovedsak dekke majoriteten av brukernes behov. Det er utarbeidet statistikker som viser andel av innkjøpte varer på og uten sentrale avtaler.

I de tilfeller behovet ikke dekkes av sentrale avtaler, kan NAV Hjelpemiddelsentraler søke om dispensasjon til å kjøpe noe annet. Dispensasjonssøknader skal dokumenteres, og leder ved NAV Hjelpemiddelsentral har myndighet til å avgjøre slike søknader.

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

Kjøp av varer

NAV Hjelpemiddelsentraler skal kjøpe varer som dekkes av folketrygden. NAV importerer ikke varer, men kjøper disse fra leverandører som er etablert i Norge.

- ✿ 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 ikke annet 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, til de priser og avtaler som NAV har fremforhandlet med den enkelte leverandør. 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.

Utgifter til arbeid, deler, frakt og lignende skal spesifiseres ved fakturering.

Levering

- ✿ Leverandøren skal levere hjelpemidlene til avtalt sted, 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 tilfredsstillir 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 når produktet er brukt feil eller skade er påført selvforskyldt.
- ✿ Rapportering av hendelser knyttet til medisinsk og elektromedisinsk utstyr skal følge retningslinjer utgitt av Helsedirektoratet og Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap.
- ✿ 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 formidlingsprosessen 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 leverandørens 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 eller besøk på messer etc, skal initieres av NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Avtalelojalitet

Det påligger alle involverte i formidling av hjelpemidler for funksjonshemmede å lojalt følge de avtaler som er inngått mellom NAV og leverandører. Dersom det avdekkes praksis som ikke er i henhold til inngått avtale, skal dette rapporteres til kontraktsforvalter (kontaktperson oppgitt i rammeavtalen).

Forpliktelser

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

Produktsortiment

Det tas sikte på at produktsortimentet på avtaler så langt som mulig skal dekke behovet innenfor hvert område.

Bestilling på rammeavtaler

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

1. 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.

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

Følgende tre modeller kan benyttes:

a) Rammeavtalen gir anvisning på en fordelingsnøkkel mellom leverandørene, for eksempel en rangering i A, B og C produkter der brukers behov er utvalgsriteriet.

- b) Rammeavtalen gir anvisning på en geografisk fordeling mellom leverandørene.
- c) Rammeavtalen gir anvisning på en prosentvis fordeling mellom leverandørene

Når modell a) er benyttet og brukers behov er utvalgsriteriet skal det produktet som best tilfredsstillter brukers behov velges. Det produkt som er rangert høyest skal alltid vurderes først. Når det høyest rangerte produktet ikke velges, må valg av annet produkt begrunnes.

Ved modell b) og c) vil avgjørelsen av konkurransen legge føringer på hvilken leverandør som tildeles kontrakt.

3. Rammeavtale med flere leverandører (parallele avtaler) om den samme ytelsen der ikke alle vilkårene er fastsatt i rammeavtalen: Leverandørene tildeles kontrakt etter avholdte "mini konkurranser". Vilrårene for mini konkurranser må fremgå av konkurransegrunnetaget (gjelder bilombygging).

Lagervare

NAV Hjelpemiddelsentraler kan ut i fra logistikkmessige hensyn velge å lagere 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. Leverandører og Medtek Norge har rett til å motta akkumulerte statistikker på de produktområder hvor NAV innhenter informasjon fra leverandørene.

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 NAV Hjelpemiddelsentral

- ✿ NAV hjelpemiddelsentralen skal ha rutiner som sikrer at leverandører, som har avtale med NAV, får presentere virksomheten, varene og tjenestene regelmessig for NAV Hjelpemiddelsentral.
- ✿ NAV hjelpemiddelsentralen avgjør sammen med leverandøren hvilke produkter som skal presenteres og hvilken form og hyppighet presentasjonen skal ha.
- ✿ Møter og demonstrasjoner i regi av leverandøren (for ansatte ved NAV Hjelpemiddelsentraler) skal som hovedregel skje i hjelpemiddelsentralens lokaler.
- ✿ I spesielle tilfeller kan NAV Hjelpemiddelsentral delta på arrangementer hos leverandører eller produsenter. NAV Hjelpemiddelsentral betaler da alle utgifter til reise og opphold for sine ansatte.

- ✿ NAV Hjelpemiddelsentral 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, i hht vilkår i den sentrale avtalen, hvis produktet endres.
- ✿ NAV Hjelpemiddelsentral 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.
- ✿ Leverandøren skal sette seg inn i informasjon fra NAV.
- ✿ Anskaffelsesprosessen skal være kjent for leverandørene.

Informasjon til eksterne samarbeidspartnere

- ✿ Leverandøren har rett og plikt til å informere om sin egen virksomhet til alle deler av formidlingssystemet.
- ✿ Leverandøren skal skille mellom informasjon og *formidling*. (Se definisjon under kapittel Ulike begreper)
- ✿ NAV Hjelpemidler og tilrettelegging og leverandørene har et gjensidig ansvar for å informere lokale formidlere og brukere om retningslinjene for utprøving og tilpasning, og informere om hvordan saksgangen i NAV fungerer.

NAV's bruk av leverandører i egne prosjekter

NAV Hjelpemiddelsentraler skal i størst mulig utstrekning benytte foredragsholdere fra andre institusjoner som for eksempel sykehus, kompetansesentra m.v. når kurs planlegges. I tilfeller der leverandørene må benyttes, må NAV Hjelpemiddelsentraler sikre at flere leverandører får mulighet til å delta, både som foredragsholdere og/eller tilhørere når kursene gjennomføres.

Dokumentasjon

Leverandøren og produsenten skal kunne dokumentere egen virksomhet, varer og tjenester.

Produktdokumentasjonen skal gis til NAV Hjelpemiddelsentraler før den gis til markedet.

Rutiner

NAV har ansvar for å utarbeide rutiner for bestillinger, rekvisisjoner, kjøp, fakturering, oppgjør og så videre.

Samarbeid innen produktutvikling/innovasjon

NAV skal bidra til at hjelpemidler tilfredsstiller brukernes behov, gjennom hensiktsmessige anskaffelsesprosesser, behovsbasert innovasjonsarbeid og kunnskapsbasert teknologiforvaltning. Dersom leverandører eller produsenter ønsker å benytte ansatte ved NAV Hjelpemiddelsentraler i produktutvikling eller evaluering

av produkter og prototyper, må de henvende seg 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 Hjelpemiddelsentral og de som skal være med på prosjektet.
- ✿ For Offentlige forsknings- og utviklingskontrakter, 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 Hjelpemiddelsentral er initiativtaker og tar kontakt med leverandøren eller produsenten for å utvikle eller tilpasse et produkt til sine kravspesifikasjoner, skal sentralen ikke ha refundert egne kostnader i forbindelse med arbeidet.

Etiske regler

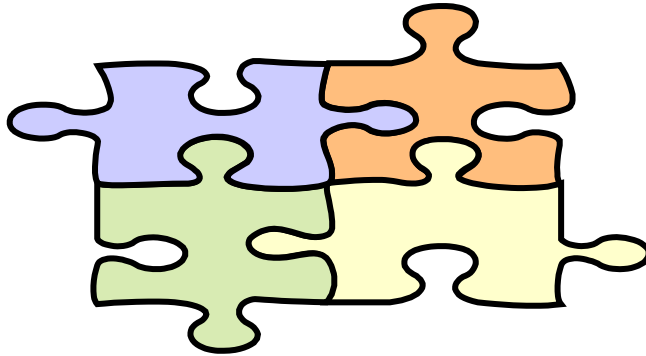
Statsansatte skal ikke, verken for seg selv eller andre, ta imot – eller legge til rette for å motta – gaver, reiser, hotellopphold, bevertning, rabatter, lån eller andre ytelser eller fordeler som er egnet til, eller som av giveren er ment, å påvirke deres tjenestehandlinger. Statsansatte må ikke bruke 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 rutine og av produkter.

ROLLEFORDELING



NAV sin 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 sosialdepartementet.

NAVs rolle og ansvar innebærer å:

- ✿ Gi rammebetingelser slik at tilbudet til brukeren, uavhengig av bosted, blir mest mulig likt.
- ✿ Bidra til god dialog mellom alle involverte i formidlingen av hjelpemidler
- ✿ Samarbeide med ulike fag- og forskningsmiljøer og dermed å 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.
- ✿ Bidra til tilstrekkelig kompetanse om produkter og markeder på hjelpemiddelområdet
- ✿ Planlegge, styre og utvikle virksomheten.
- ✿ Informere internt og eksternt om fagområdet.
- ✿ Delta i internasjonalt standardiseringsarbeid.

Anskaffelsesseksjonen i NAV sin rolle

Anskaffelsesseksjonen er ansvarlig 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.

NAV Hjelpemiddelsentraler sin 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 og individuelle planer).

Leverandøren sin 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 mellomledet 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.

Produsenten sin 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.

Medtek Norge sin rolle

Medtek Norge 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.

INNOVASJON OG UTVIKLING



Innovasjon brukes ofte om å skape noe nytt, mens utvikling blir brukt når det gjelder å forbedre eksisterende løsninger eller tjenester. På hjelpemiddelområdet er det behov for både innovasjon og utvikling. Målet er et mest mulig tilgjengelig samfunn for personer med nedsatt funksjonsevne.

NAV Hjelpemiddelsentraler har tverrfaglig kunnskap om praktiske problemer som ulike brukergrupper erfarer. NAV Hjelpemiddelsentraler har også kunnskap om muligheter og begrensninger ved eksisterende løsninger. Denne kunnskapen kan være et viktig bidrag i en innovasjons- og/eller utviklingsprosess i et samarbeid med brukere, tjenesteapparat, leverandører og utviklere. Resultatet behøver ikke nødvendigvis ende opp med et hjelpemiddel i folketrygdlovens forstand, men like gjerne alminnelige løsninger som kan brukes av alle. Velferdsteknologi som skal benyttes i kommunene eller i spesialisthelsetjenesten skal også fungere for personer med ulike funksjonsnedsettelse.

Som en offentlig aktør er NAV forpliktet til å bidra på en måte som ikke er konkurransevridende i markedet. Dette ivaretas gjennom at informasjon som gis gjennom ulike former for samarbeid med leverandører og utviklere skal være tilgjengelig for alle som etterspør dette.

Innovasjon og utvikling på hjelpemiddelområdet foregår i dag gjennom innovasjon i anskaffelser, tildeling av utviklingsmidler og dialog mellom NAV Hjelpemiddelsentral og samarbeidspartnere.

Anskaffelsesprosessen

Innovasjon i anskaffelser er blant annet knyttet til samarbeidet mellom NHO og KS i «leverandørutviklingsprogrammet». Gjennom pilotprosjekter har NAV utviklet sine anskaffelsesprosesser for å styrke innovasjonspotensialet i disse. Modellen som benyttes handler blant annet om dialog med markedet tidlig i anskaffelsesprosessen, der NAV formidler erfarte brukerbehov. Videre dialog følges opp med interesserte produsenter på definerte områder, før anbudsutlysning gjennomføres. Utviklingsbehov kan derigjennom formuleres i anbudsutlysningen.

Utviklingsmidler

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging disponerer [utviklingsmidler som annonseres på nav.no](#). Disse midlene rettes mot aktuelle innsatsområder (for tiden arbeid og velferdsteknologi). Støtten kan gis til brukerorganisasjoner, tjenesteapparat, forskningsmiljøer og næringsliv – gjerne i et samarbeid. Dersom støtten gis til en næringslivsaktør, gjelder EØS reglene om «bagatellmessig støtte». Bestemmelsene om statsstøtte i EØS-avtalen innebærer at all offentlig støtte som begunstiger enkelte foretak eller produksjonen av enkelte varer og som vrir eller truer med å vri konkurransen, i utgangspunktet er uforenlig med avtalen. Dersom offentlige instanser gir støtte til enkeltbedrifter, skal den gis i følge unntaksbestemmelsene om bagatellmessig støtte. Dette innebærer at den samlede offentlige støtteintensiteten ikke overstiger 200.000 Euro over et tidsrom på tre regnskapsår.

Utviklingsmidlene gis i hovedsak til forprosjekter, der eventuell videre utvikling og kommersialisering gjennomføres via ordninger i Innovasjon Norge.

Utviklingsprosjekter som har et forskningspotensial, kan eventuelt videreføres gjennom forskningsmidler via for eksempel Forskningsrådet.

Dialog i brukermøter

Det er et nært samarbeid mellom NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, leverandører og produsenter. Dette foregår i stor grad gjennom brukermøter og i opplæringstiltak, der det formidles erfaringer med løsninger og utviklingsbehov i det daglige arbeidet. Et viktig prinsipp i denne dialogen er at NAV-ansatte har ansvar for å formidle brukerbehov på en åpen måte som er tilgjengelig for hele markedet.

SAMHANDLINGSMØTER



Det er etablert et forum for samarbeid mellom NAV, leverandører og produsenter. Dette forumet har møter minst to ganger i året. NAV innkaller og er sekretariat for møtene.

Følgende saker kan tas opp i møtene:

- ✿ Saker om dialogen og samarbeidet mellom partene
- ✿ Effektivisering av anskaffelsesprosesser
- ✿ Informasjon om ajourføring av regelverket
- ✿ Utveksling av øvrig informasjon

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

NÅR REGLER ELLER RETNINGSLINJER IKKE OVERHOLDES

Reglene og retningslinjene som er beskrevet i dette heftet skal overholdes av NAV, leverandører, produsenter og Medtek Norge – bransjeorganisasjonen for helse- og velferdsteknologi. Det gjelder både virksomheten som helhet og av den enkelte medarbeider.

NAV har mulighet til å avvike det forretningsmessige forholdet til leverandøren hvis reglene ikke overholdes. Leverandørene kan påklage saksbehandlingen utført av enheter i NAV til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Saker som ikke følger oppsatt prosedyre blir behandlet administrativt etter statens regler.

HJELPEMIDDELDATABASEN



Hjelpemiddeldatabasen.no

[Hjelpemiddeldatabasen](#) viser produkter som kan være aktuelle som hjelpemidler, uavhengig av om disse kan gis via det offentlige, eller om brukeren selv må dekke utgiftene.

Hvordan kan du som leverandør bruke Hjelpemiddeldatabasen?

I Hjelpemiddeldatabasen kan du som leverandør legge inn informasjon om hjelpemidler tilgjengelig på det norske markedet. Her kan du gi en kort beskrivelse av hjelpemidlet og registrere forhåndsdefinerte tekniske spesifikasjoner. Du kan også legge til bilde, brosjyrer og bruksanvisninger. Ved registrering av produkter i Hjelpemiddeldatabasen vil det samtidig bli opprettet en lenke til leverandørens hjemmeside, slik at informasjonssøkere kan finne mer informasjon om produktene.

NAVs rammeavtaler på hjelpemiddelområdet publiseres kun i Hjelpemiddeldatabasen via en egen inngang på forsiden. Det blir ikke lenger laget produkt- og prisoversikter slik praksis har vært fram til 2013.

Alle norske leverandører av hjelpemidler for personer med nedsatt funksjonsevne kan registrere sine produkter kostnadsfritt i Hjelpemiddeldatabasen. Nødvendig kode for å komme i gang kan bestilles på e-post til support@hjelpemiddeldatabasen.no. Hvis du har andre spørsmål om Hjelpemiddeldatabasen eller har behov for mer informasjon, kan du ta kontakt via hjelpemiddeldatabasen@nav.no.

Hvilke produkter kan registreres i Hjelpemiddeldatabasen?

Alle typer hjelpemidler kan registreres i Hjelpemiddeldatabasen. Det kreves ikke at disse har en rammeavtale med NAV, eller distribueres gjennom NAV hjelpemiddelsentral, apotek eller helseforetak. Det er også uten betydning om brukeren kan få dekket utgiftene gjennom offentlige støtteordninger eller må dekke kostnadene helt eller delvis selv.

Hvem søker etter informasjon i Hjelpemiddeldatabasen?

Hjelpemiddeldatabasen har flere tusen besøkende per måned. Det er i hovedsak formidlere av hjelpemidler i offentlig og privat sektor, hjelpemiddelbrukere og deres pårørende som besøker databasen. De som søker etter hjelpemidler ved bruk av

vanlige nettbaserte søkemotorer vil få treff i Hjelpemiddeldatabasen dersom hjelpemidlet er registrert her.

OFTE STILTE SPØRSMÅL



Det er viktig at personer med nedsatt funksjonsevne kan nyttiggjøre seg ny teknologi og nye løsninger. NAV mottar ulike henvendelser fra utviklere, leverandører og produsenter. Her følger noen svar på ofte stilte spørsmål.

Hva er et hjelpemiddel i folketrygdlovens forstand?

Det er den enkelte funksjonshemmedes behov for hjelpemiddel som skal dekkes. Dette innebærer at hjelpemidlene skal være nødvendig og hensiktsmessige for å dekke den aktuelle brukerens behov. Sammenhengen mellom funksjonsnedsettelsen og hvordan hjelpemiddelet bedrer funksjonsevnen må komme klart fram for at folketrygden skal dekke hjelpemiddelet. Produkter godkjennes ikke som hjelpemidler på generelt grunnlag. Sammenhengen mellom hjelpemiddelet og hvordan det er egnet til å bedre funksjonsevnen til den enkelte bruker, er utgangspunktet for formidlingen via NAV Hjelpemiddelsentral.

Hvordan får brukeren det hjelpemiddelet han/hun har behov for?

Hjelpemiddelformidlingen foregår ved at en bruker har kontakt med hjelpeapparatet i sin kommune. Der utredes behov for løsninger, og søknad sendes NAV. NAV Hjelpemiddelsentral behandler søknader om hjelpemidler etter kriteriene i Lov om folketrygd, kapittel 10, § 10. NAV kjøper og eier hjelpemidlene som formidles gjennom NAV Hjelpemiddelsentraler. Noen hjelpemidler egner seg for gjenbruk. Det er brukerens behov som avgjør om det aktuelle hjelpemiddelet velges ut fra gjenbrukslageret, fra det nasjonale sortimentet av hjelpemidler eller må anskaffes som en enkeltanskaffelse.

Hvordan få avtale med NAV?

På de fleste produktområder inngår NAV [rammeavtaler](#) med leverandørene. Produktene i rammeavtalene er det nasjonale sortimentet av hjelpemidler. Disse produktene er markert med en NAV-logo på produktoversikten i [Hjelpemiddeldatabasen](#).

Hvordan forberedes anbudskonkurransene?

I forkant av alle anbudskonkurranser inviterer NAV interesserte leverandører til dialogmøter med NAV. Dette publiseres på www.doffin.no i en veiledende kunngjøring for den kommende konkurransen. En veiledende kunngjøring er et varsel

om at NAV skal kunngjøre en konkurranse i løpet av året. Alle aktuelle tilbydere til NAV innenfor det produktområdet som den veiledende kunngjøringen omfatter, kan da registrere seg for et dialogmøte med anskaffelsesteamet i NAV.

Hvordan annonseres anbud på hjelpemidler?

NAV utlyser alle nasjonale anbud på hjelpemidler som åpne anbudskonkurranser i hele EØS-området og disse publiseres på www.doffin.no. Interesserte leverandører anbefales å melde seg som interessenter på doffin.no. Da sender Doffin ut automatiske varsler når NAV lyser ut konkurransene innenfor det området leverandørene har meldt sin interesse. På denne måten er det mulig å holde seg ajour med konkurransene, samt inngi tilbud når en har hjelpemidler som er omfattet av konkurransen. Det er åpnet for alle å gi tilbud så lenge en oppfyller de kravene som er satt i konkurransen.

Hvordan samarbeider NAV med leverandørene?

Medtek Norge er bransjeorganisasjonen for helse og velferdssektoren. NAV har jevnlig samarbeidsmøter med Medtek Norge, og det er utviklet [retningslinjer for samhandling](#) i denne Samhandlingsveilederen.

Kan vi samarbeide om innovasjon og utvikling?

NAV Hjelpemiddelsentraler kan bidra til innovasjon og utvikling gjennom sin kunnskap om ulike brukerbehov og erfaringer med eksisterende løsninger. Dette må foregå gjennom et samarbeid med brukere, tjenesteapparat, leverandører og utviklere. Som en offentlig aktør er NAV forpliktet til å bidra på en måte som ikke er konkurransevridende i markedet. Dette ivaretas ved at informasjon som gis gjennom ulike former for samarbeid med leverandører og utviklere skal være tilgjengelig for alle som etterspør dette.

Hva skal til for at produkter blir prisforhandlet?

NAV kjøper inn mange typer produkter. Alle anskaffelser skal skje i henhold til Lov og forskrift om offentlige anskaffelser m.v. I følge forskriften, er avtaleperioden begrenset til 4 år.

Det er erfaringsmessige innkjøpsdata over perioden, som avgjør hvilke områder som blir prisforhandlet.

Innkjøpsområder som overskrider terskelverdien i løpet av en fireårsperioden blir vurdert for prisforhandlinger. De aktuelle produktområdene blir deretter prioritert ut fra total innkjøpssum/menge over perioden.

Hvordan kan vi markedsføre våre produkter overfor hjelpemiddelsentralene?

Det anbefales å markedsføre sine produkter gjennom www.hjelpemiddeldatabasen.no. Denne databasen skal være et sted hjelpemiddelsentralene og andre kan finne informasjon om produkter på markedet som kan være til hjelp ved nedsatt funksjonsevne. Dette gjelder både produkter som for tiden inngår i det sentrale sortimentet, men også andre produkter.

Det er mulig å markedsføre sine produkter for hjelpemiddelsentralene direkte. Hjelpemiddelsentralene får imidlertid mange henvendelser fra leverandører som ønsker å presentere og vise fram sine produkter, så en eventuell avtale vil være opp til kapasitet og prioritering ved den enkelte hjelpemiddelsentral.

ULIKE BEGREPER



Her finner du definisjoner på ord og begreper innenfor hjelpemiddelområdet.

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 i noen situasjoner opptre som førstelinje, for eksempel ved tolking for døve og hørselshemmede.

Anskaffelsesseksjonen i NAV

Anskaffelsesseksjonen har ansvaret for å gjennomføre prosesser om levering av hjelpemidler og tjenester etter avtale med NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Anskaffelsesteam

NAV oppretter team for å gjennomføre anskaffelsen på det enkelte produktområde. Teamet ledes av anskaffelsesansvarlig fra Anskaffelsesseksjon. For øvrig bemannes teamet i hovedsak med ansatte fra NAV Hjelpemiddelsentraler. Teamet skal ha tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å gjennomføre anskaffelsen.

Formidling av hjelpemidler

Formidling er en prosess som avdekker behov for hjelpemidler, anskaffelser og eventuelt tilpasninger, opplæring i bruk og oppfølging etter at hjelpemidlene er tatt i bruk. Dette 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.

Gjenbruk

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

Hjelpemiddel

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

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 "Normalinstruks 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 laget egne logistikkrutiner og registreringsinstruks som beskriver hvordan området skal håndteres av NAV Hjelpemiddelsentraler.

Leverandør

Leverandører er de som tilbyr salg av hjelpemidler og tjenester til NAV Hjelpemiddelsentraler.

Medtek Norge – Bransjeorganisasjonen for helse- og velferdsteknologi

Medtek Norge organiserer rundt 110 leverandører av medisinsk utstyr, medisinsk forbruksmateriell og hjelpemidler for funksjonshemmede i Norge. Organisasjonens 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 Hjelpemiddelsentraler

NAV Hjelpemiddelsentraler har et overordnet og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler for funksjonshemmede. Ansvar og funksjon er beskrevet i forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar. Det finnes en i hvert fylke, med unntak av Oslo og Akershus, som har en felles hjelpemiddelsentral.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har det økonomiske og administrative ansvaret for hjelpemiddelsentralene. 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 logistikkressurs 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.

Spesialtilpasning

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

Tilpasning

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

Tredjelinjetjeneste

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

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.

Varig utlån

Behov utover to-tre år defineres som 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. Motorkjøretøy og utstyr/tilpasning gis etter forskrift om stønad til motorkjøretøyer eller annet transporthjelpemiddel.