

VEILEDER
TEKNISKE TJENESTER

Dokumentet beskriver samhandlingen mellom bruker, kommune og NAV Hjelpemiddelsentral Østfold. Det er et veiledende dokument for ansvarsfordelingen i hjelpemiddelforvaltningen mellom disse tre parter.

Innhold

1 Innledning

- 1.1 Formål
- 1.2 Ansvarsfordeling
- 1.3 Regelverk

2 Reparasjoner

- 2.1 Generelle rutiner
- 2.2 Enkle reparasjoner
- 2.3 Reparasjoner som krever utvidet kompetanse
- 2.4 Reparasjoner av elektromedisinsk utstyr
- 2.5 Bytte likt
- 2.6 Reparasjoner ved akutte behov
- 2.7 Reparasjoner og servicegrad
- 2.8 Reparasjoner utført av samarbeidspartner eller leverandører
- 2.9 Vedlikehold utført av bruker
- 2.10 Spesielt for pc-utstyr
- 2.11 Reparasjon av behandlingshjelpemidler
- 2.12 Reparasjon under opphold i andre fylker
- 2.13 Reparasjon under opphold i utlandet

3 Montering og demontering

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

4 Tilpassing

- 4.1 Tilpassing generelt
- 4.2 Enkle tilpassinger som utføres av kommunen på alle typer manuelle rullestoler
- 4.3 Tilpassing som kan utføres av kommunen på de mest brukte manuelle rullestoler
- 4.4 Tilpassing som utføres av Nav Hjelpemiddelsentral Østfold eller leverandør

5 Tilbehør og deler

- 5.1 Søknad og bestilling
- 5.2 Utlevering

6 Lager og distribusjon

- 6.1 Levering til kommunen
- 6.2 Levering til bruker av leverandør
- 6.3 Utlevering på Nav Hjelpemiddelsentral Østfold
- 6.4 Leveringstid
- 6.5 Tilbakelevering generelt
- 6.6 Tilbakelevering

7 Diverse rutiner

- 7.1 Uhell og nesten-uhell
- 7.2 Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap
- 7.3 Forsikring
- 7.4 Gjenanskaffelse på teknisk grunnlag

1 Innledning

1.1 Formål

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

1.2 Ansvarsfordeling

Brukerens ansvar

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

Det er brukers ansvar å skaffe forbruksmateriell, som f.eks standard småbatterier som kjøpes i dagligvarehandelen. For sykler gjelder tilsvarende for forbruksdeler som lett kan skaffes i sportsforretninger/sykkelbutikker etc.

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. Dette er nærmere beskrevet i kap. 2 i dette dokument.

Spesielt om smittevern og brukere med spesielle forhold:

Kommunen har et særskilt ansvar for å underrette Nav Hjelpemiddelsentral Østfold om spesielle forhold rundt bruker. Dette gjelder spesielt smitte og andre forhold rundt en bruker, eks. rus/psykiatri som gjør at man må vise aktsomhet ved hjemmebesøk. Det skal være rutiner i hver kommune som omhandler smittevern, - også smittevern ved håndtering av hjelpemidler. Slike forhold rapporteres omgående til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold. Slik unngår man at sentralens ansatte og andre brukere blir smittet, og sprer smitte videre. Det må brukes skjønn i forhold til når rapportering er nødvendig, jfr. Lov om smittevern, hvor også fritak fra taushetsplikten er omtalt.

Hvis hjelpemidler skal destrueres er det kommunehelsetjenestens ansvar å utføre dette

Hvis et smittefarlig hjelpemiddel skal resirkuleres er det kommunehelsetjenestens oppgave å utføre desinfiseringen, før hjelpemiddelet kan returneres til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold for gjenbruk.

Kommunen skal kontakte NAV Hjelpemiddelsentral Østfold før beslutning om destruksjon tas.

Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansvar

Det er Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansvar å utføre eller bestille reparasjon og service der det kreves spesialkompetanse eller når det kreves samtykke fra tilsynsmyndigheter. Nav Hjelpemiddelsentral Østfold har ansvar for å lære opp kommunens ansatte slik at de kan utføre de oppdrag (rep/service) som følger av dette dokument.

Leverandørenes ansvar

Leverandøren har ansvar for å utføre reparasjoner, tilpassinger og monteringer i samsvar med Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds 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 Nav Hjelpemiddelsentral Østfold når oppdraget er utført.

1.3 Regelverk

Det er en rekke lover, forskrifter og rundskriv som regulerer ansvar og samarbeid mellom kommunene og NAV Hjelpemiddelsentral Østfold, og som er grunnlaget for «Rammeavtale for samarbeid mellom NAV Hjelpemiddelsentral og kommunene». En slik avtale er tegnet i alle fylkets kommuner. Her er de viktigste henvisningene i forhold til samarbeid på det tekniske samarbeidet.

- Lov om Folketrygd
- Forskrift om habilitering og rehabilitering
- Forskrift om Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansvar og virksomhet
- Samarbeidsavtale mellom Nav Hjelpemiddelsentral Østfold og kommunene
- Nasjonale standarder på hjelpemiddelområdet
- Lov om helsepersonell
- Lov om smittevern

2 **Reparasjoner**

2.1 **Generelle rutiner.**

Det er Nav Hjelpemiddelsentral Østfold 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, kommunen og Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.

Servicehenvendelser til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold skal rettes til oss på 69 01 02 20 eller på mail til nav.hms.ostfold@nav.no . Hvis noen ringer/kontakter oss på brukers vegne, vil vi normalt kreve fullmakt fra bruker. Sensitive opplysninger skal uansett ikke sendes på mail, uten at brukers navn erstattes med brukernummer. Dette kan innhentes hos Nav Hjelpemiddelsentral Østfold. Når hjelpemiddelet skal sendes til oss for service, skal skjemaet ”Reparasjon/serviceskjema” benyttes. Det er viktig at skjemaet er fullstendig utfylt med personalia og detaljert beskrivelse av feil.

For å være sikker på at rett del bestilles, anbefaler vi å sende inn foto av defekt del på mail.

Den tidligere ordningen med doble sett hjelpemidler er ikke opphørt, men adgangen til å få innvilget to sett hjelpemidler er snever. Det må alltid søkes om dette på ordinær måte. For personer som er avhengige av to sett hjelpemidler for å være i arbeid og for barn som har to hjem, er det åpnet for å innvilge dobbelt sett hjelpemidler.

2.2 **Enkle reparasjoner.**

Kommunen utfører enkle reparasjoner.

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

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

Eksempler på oppgaver kommunen utfører:

Manuelle rullestoler og sykler.

Bytte eller reparasjon av:

- slanger, dekk, hjul, eikebeskyttere, armstøtter, benstøtter, klesbeskyttere, drivringer, puter, hodestøtter, antitipperør, belter, bremses, bremsewire, skruer og muttere o.l.
- annet tilbehør som ikke krever spesialtilpassing
- justering av gir (her kan Nav Hjelpemiddelsentral Østfold bistå med opplæring)

Rollatorer.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

Manuelle arbeidsstoler.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

Bad og toalettutstyr.

Reparasjoner og monteringsarbeid.

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

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

Bytte av batterier

Bytte enkeltkomponenter som ikke krever spesialkompetanse

2.3 Reparasjoner som krever utvidet kompetanse.

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

Eksempler på dette er:

- Trappeheiser og løfteplattformer (batteribytte gjøres av kommunen)
- Hjelpemidler for omgivelseskontroll
- Forstørrende videosystemer
- Teksttelefoner
- Hjelpemidler for kommunikasjon

Innenfor denne gruppen hjelpemidler kan det oppstå behov for enkle og mer kompliserte reparasjoner. Eksempler på enkle reparasjonsbehov kan være:

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

Kommunen skal alltid forsøke å utføre reparasjoner i egen regi. Etter gjennomgått opplæring i Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds regi, kan kommunene bytte batterier på elektromedisinske hjelpemidler. Nav Hjelpemiddelsentral Østfold bistår ved opplæring på disse produktområdene.

2.4 Reparasjoner av elektromedisinsk utstyr

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold skal kontaktes ved reparasjoner av elektromedisinsk utstyr. Elektromedisinsk utstyr er:

- Elektriske rullestoler
- Personløftere (mobile og stasjonære)

- Elektronisk utstyr på elektriske senger (men ikke ”plug and play”-enheter)

2.5 Bytte likt

- Noen hjelpemidler kan byttes likt i stedet for å bli reparert, forutsatt at vilkårene er oppfylt for bytte/gjenanskaffelse.

Eksempler på dette er :

- Dusj-, bad og toalett hjelpemidler: toaforhøyere, badebrett, badeseter, dusjkrakk
- Ganghjelpemidler : krykker/doppsko, flerpunktstokker, rollator
- Synshjelpemidler: svaksynt-ur, luper, avspillere
- Hørselshjelpemidler telefoner, IR-sender og -mottaker og lignende
- Varslingshjelpemidler: komfyrvakt/følere, el.vakt, enkeltkomponenter
- Deler og tilbehør

2.6 Reparasjoner ved akutte behov

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

Reparasjon av hjelpemidler ved akutt behov er en av disse.

Akutt reparasjon er definert til å være:

Reparasjon utenom Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds åpningstid.

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

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

Ordningen gjelder alle typer hjelpemidler.

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

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

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

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. Falck Redning AS fakturerer Nav Hjelpemiddelsentral Østfold direkte.

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

Inkludert er også brukerens kjøretøy når årsaken er på utstyret som direkte er knyttet til brukerens funksjonshemming. Dette gjelder også feil på utstyr montert i bil, som rullestolheis, døråpnere og kjøreteknisk utstyr (gass/brems).

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

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

2.7 Reparasjoner og servicegrad

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold utfører service og reparasjoner fortløpende. Oppdragene utføres av Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansatte eller eksterne samarbeidspartnere.

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

2.8 Reparasjoner utført av samarbeidspartner eller leverandører

Tildeling av oppdrag.

Avhengig av oppdragsmengde og kapasitet må Nav Hjelpemiddelsentral Østfold kjøpe reparasjonstjenester av samarbeidspartnere/leverandører. Disse er underlagt de samme regler om taushetsplikt som Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansatte. Det er kun Nav Hjelpemiddelsentral Østfold som kan bestille disse oppdragene av leverandør. Reparasjon av AKT 26(aktivitetshjelpemidler til brukere over 26 år) skal alltid foretas av leverandør, men det er også her kun Nav Hjelpemiddelsentral Østfold som kan bestille disse oppdragene hos leverandøren.

Utførelse av oppdraget.

Det er samarbeidspartnerenes/leverandørenes ansvar å kontakte bruker eller andre involverte for å avtale tidspunkt for å utføre oppdraget.

De skal benytte personell med relevant opplæring og samtykke fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) 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 Nav Hjelpemiddelsentral Østfold tilbakemelding før oppdraget påbegynnes.

2.9 Vedlikehold utført av bruker.

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

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

For hjelpemidler som har batterier skal riktig prosedyre for ladning følges.

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

2.10 Spesielt for pc-utstyr (gjelder ikke pc som er kjøpt av bruker med tilskudd fra NAV)

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold leverer ut mange databaserte systemer og programvarer som hjelpemiddel.

Dette kan være PC, nettbrett, talemaskiner med mange forskjellige betjeningsløsninger. I sammensatte løsninger kan en liten feil føre til at alt sammen ikke fungerer.

Ved servicebehov er det viktig at kontaktpersonen eller den som kjenner anlegget best kontakter oss. Med dette unngår vi unødvendig innsending for service.

Brukerens rolle/ansvar.

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

- Sikkerhetskopi av egne dokumenter. Husk at alt kan gå tapt ved re-installasjon av programvare eller ved service.
- Holde antivirus og andre sikkerhetsprogrammer oppdatert.
- Kontrollere at strømforsyning, kabler og andre mekaniske innretninger er riktig montert.
- Det er veldig viktig å ta være på lisensnøkler som blir utsendt enten i papirformat eller elektronisk.

Feil som skyldes installering av privat programvare, internett eller spill utbedres ikke av Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.

Kommunens rolle.

Kommunene skal ikke foreta store reparasjoner uten avtale med Nav Hjelpemiddelsentral Østfold, 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.
- Skriv navnet på den som melder feilen og hvordan vi kan få tak i vedkommende på dagtid.
- Noter ned hva som er feil, eller hvordan man opplever feilen.

Skolens rolle.

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

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

Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds rolle.

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

Ved behov vil Nav Hjelpemiddelsentral Østfold slette alle data på harddisken og opprinnelig programvare vil bli installert.

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

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

2.12 Reparasjon under opphold i andre fylker

Ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen i det fylket der brukeren oppholder seg (vertssentralen)

Vertssentralen bistår med reparasjoner og annen service under oppholdet.

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

2.13 Reparasjon under opphold i utlandet

Brukeren må kontakte Nav Hjelpemiddelsentral Østfold 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 instruksjonshfte med tekniske spesifikasjoner
- Brukeren eller ledsageren får opplæring i hvordan hjelpemiddelet skal repareres

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

Ta alltid vare på kvitteringen.

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

3 Montering og demontering

3.1 Generelle rutiner

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

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold tar aldri vare på privat utstyr og vil ikke dekke kostnader til privat utstyr ved demontering.

Det kan i noen tilfeller være aktuelt å flytte hjelpemidler fra et bosted til et annet. Dette er ikke Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds ansvar. Et unntak fra dette er fastmonterte hjelpemidler, som kreves spesialkompetanse for å demontere/flytte. (eks. sanitærutstyr etc)

3.2 Enkle oppdrag utført av kommunen

Enkle monteringer/demontringer utføres av kommunen.

Enkle monteringer/demontringer kan være:

- Toalettforhøyere
- Sikkerhetsbryter til komfyr (komfyrvakt)
- Noen anlegg for hørselshemmede, bl.a. Flexiblink varslingsanlegg, IR anlegg og Fm anlegg til TV. Det forventes også at kommunen kan ta service på slike anlegg.
- Forsterkertelefoner
- Noe tilbehør til høreapparater
- Installering av datautstyr og oppsett av skrivere (med unntak av utstyr som krever spesialkompetanse).

3.3 Utført av Nav Hjelpemiddelsentral Østfold

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

Eksempler på områder der Nav Hjelpemiddelsentral Østfold dekker montering/demontering:

- Seteheiser og løfteplattformer
- Kjøreramper
- Kompliserte hørselshjelpemidler, som teleslynger og større FM-systemer
- Hjelpemidler for omgivelseskontroll
- Bad-, kjøkken- og bolighjelpemidler som krever håndverkerkompetanse

3.4 Istandsetting etter demontering

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

4 Tilpassing

4.1 Tilpassing generelt

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

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

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

A. BENSTØTTER.

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

B. ARMLENER/KLESBESKYTTERE

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

C. RYGG.

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

D. KJØREHÅNDTAK.

1. Regulere høyden på høyderegulerbare kjørehåndtak

E. BREMS

1. Sette på forlengere.

F. TIPPESIKRINGER / TRAMPERØR.

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

G. EIKEBESKYTTERE.

1. Sette på og ta av eikebeskyttere.

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

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold tilbyr opplæring. Deler må bestilles elektronisk ved hjelp av skjemaet "Bestilling av deler og tilbehør".

Forutsetning:

Kommunen må først prøve å utføre tilpassingen selv. Dersom en ikke får det til, kan en be Nav Hjelpemiddelsentral Østfold om bistand. Det må spesifiseres hva en trenger hjelp til. Følgende eksempler nedenfor er gjennomgående beskrevet i bruksanvisningen for stolene.

1. Justere vinkel på rygg
2. Justere høyde på rygg
3. Tilpasse balansering, setehøyde og setevinkel:
 - Flytte drivhjul fram, tilbake, opp, ned
 - Flytte svinghjul opp, ned

- Skifte svinghjul
 - Skifte gaffel
 - Justere svinghjulsoppheng
4. Skifte drivringer.
 5. Justere bremseser.
Husk. Når bremsen ikke "tar", bør en først sjekke følgende:
 - Ved lufthjul: Er det nok luft?
 - Ved punkteringsfrie hjul: Er dekket slitt?
 6. Rullestolbord. Kjenne til bruk og montering av dette.
 7. Krykkehøldere, montere og demontere.
 8. Hoftebelte.
 - Kjenne og kunne bruke løst hoftebelte
 - Montere og demontere fast hoftebelte
 9. Montere og demontere tippesikringer/tramperør.
 10. Skifte armlene-polstring.

4.4 Tilpassing som utføres av Nav Hjelpemiddelsentral Østfold eller leverandør

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

5 Tilbehør og deler

5.1 Søknad og bestilling

Bestilles på skjema ” Bestillingsskjema for deler og tilbehør”.

- Nav Hjelpemiddelsentral Østfold trenger god dokumentasjon om behovet og type utstyr som er nødvendig. Dersom opplysningene ikke er tilstrekkelige vil begrunner bli kontaktet.

Søknad er ikke nødvendig i følgende saker:

- Nødvendige deler og tilbehør/tilleggsutstyr. Unntatt er hjelpemidler for omgivelseskontroll.
Endel tilbehør/tilleggsutstyr som følger hjelpemiddelet når det er nytt vil ikke bli gjenanskaffet. Dette gjelder for eksempel forbruksmateriell.
- Mindre tilpassinger/spesialtilpassinger. Det vil si små inngrep i hjelpemiddelet.
Når delene bestilles som et ledd i en tilpassingssak, skal skjemaet fylles ut av lokal formidler.

5.2 Utlevering

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

Det er også mulig å hente deler eller utstyr i Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds åpningstid **etter avtale**.

6 Lager og distribusjon

6.1 Levering til kommunen

Kommunen har ansvar for å kjøre ut hj.m. fra kommunalt mottakssted og til bruker. Ingen hjelpemidler skal plasseres utenfor brukers hjem, dersom bruker ikke er til stede.

Kommunen har også ansvar for å hente inn hjelpemidler fra bruker til kommunalt mottakssted, når hj.midler skal innleveres etter bruk. Det følger av lovgivning at kommunen ikke har adgang til å ta betalt av bruker for denne tjenesten.

Hjelpemidlene utleveres til brukerne via fast mottaksadresse i kommunene.

Levering og henting hos kommunene foregår etter en fast oppsatt kjøreplan. Kommunene får levert og hentet hjelpemidler en gang pr. uke. Transportsystemet har sitt grunnlag i samarbeidsavtaler mellom den enkelte kommune og Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.

For å ha gode logistikk rutiner er det viktig at kommunalt mottakssted:

- Setter (samme) nr på gule lapper og 5.18 skjema
- Skriver ned art.nr \ serie.nr på 5.18 skjema
- Mangler søvlappen - skriv ned modell eller navn

- Aldri skriv div. hjelpemidler (dette bør kastes i kommunen)
- Ved ”ukjent” bruker – ring inn og avklar med Teknisk ordrekontor

Avhengig av formål merkes hjelpemidlene med ulike fargekoder ved hjelp av etiketter som festes til hjelpemiddelet. Fargekoden er som følgende:

GUL= Vanlig retur fra bruker via kommunen tilbake til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.

RØD= Service/reparasjon på hjelpemidler

GRØNN= Utlevering av hjelpemidler fra Nav Hjelpemiddelsentral Østfold til bruker via kommunen.

BLÅ= Utlevering av deler /tilbehør, til bruker via kommunen.

Kommuneruta er som følger :

Mandag: Halden, og Aremark

Tirsdag: Moss, Rygge, Råde og Våler.

Onsdag : Fredrikstad og Hvaler

Torsdag: Rakkestad, Eidsberg, Trøgstad og Sarpsborg.

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

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

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

6.2 Levering til bruker av leverandør

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

6.3 Utlevering på Nav Hjelpemiddelsentral Østfold

Hjelpemidler kan unntaksvis hentes på Nav Hjelpemiddelsentral Østfold etter avtale.

6.4 Leveringstid

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

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold har som mål at følgende leveringstider skal holdes:

- Hjelpemidler til øyeblikkelig hjelp kan unntaksvis utleveres som hastesak. Slike henvendelser kan skje pr. telefon, men må etterfølges av en e-post i de tilfeller der det blir avtale om en hastesak. Det kan for eksempel være hjelpemidler til brukere i terminal fase eller brukere med fare for å utvikle trykksår hvor det ikke er mulig å vente på ordinær utleveringstid. Dette må avtales i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på hjelpemidler: Senger, trykkavlastende madrasser, puter og lignende. Søknad skal da sendes inn umiddelbart.
- Lagervarer: Innen 2 uker
- Bestillingsvarer: Innen 3 uker (inkludert tid for tilpassing)
- Spesialtilpassede hjelpemidler: Etter avtale i det enkelte tilfelle.

6.5 Tilbakelevering generelt

Hjelpemidler som skal innleveres etter bruk blir hentet hos bruker av kommunen. Kommunen fyller ut blankett "Innlevering av hjelpemidler" og kvitterer på denne. Side 1 gis til bruker eller pårørende. Hjelpemidlene tas deretter med til fast mottakssted i kommunen. Del 4 av blanketten festes på hjelpemiddelet. Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds sjåfør henter hjelpemidlene en gang i uken. Sjåføren kvitterer for mottaket av hjelpemidlene. Side 3 beholdes av kommunene og side 2 tas med inn til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.

Hjelpemidler som ikke gjenbrukes kan beholdes av kommunen eller kasseres. Det fremkommer av Nav Hjelpemiddelsentral Østfolds oversikt på våre nettsider (under punktet om bestillingsordningen) hvilke hjelpemidler som kommunen kan beholde.

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

6.6 Tilbakelevering

Hjelpemidler skal tilbakeleveres til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold når vilkåret for utlån ikke lenger er oppfylt.

Eksempler på dette kan være:

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

Hvis hjelpemidlene ikke leveres tilbake kan Nav Hjelpemiddelsentral Østfold etter purring send faktura.

Utlånte hjelpemidler blir behandlet som følger:

- Hjelpemidler som kan beholdes av kommunen slettes fra utlånsregisteret

- Hjelpemidler som krever spesialkompetanse for å demonteres, ivaretas av Nav Hjelpemiddelsentral Østfold.
- Andre hjelpemidler hentes av kommunen og leveres Nav Hjelpemiddelsentral Østfold. Det er viktig at alt tilbehør og løse deler følger med inkludert bruksanvisninger og verktøysett.

7 Diverse rutiner

7.1 Uhell og nesten-uhell

Dette utstyret omfattes av Lov om tilsyn med elektriske anlegg og elektrisk utstyr. Loven, med forskrifter, forvaltes av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). Følgende hjelpemidler inngår i lovens ansvarsområde:

Elektriske rullestoler, elektriske personløftere, elektriske senger.

Alle uhell/nesten-uhell med ovennevnte hjelpemidler skal rapporteres til Nav Hjelpemiddelsentral Østfold. Hjelpemiddelet må ikke brukes før det er undersøkt og funnet forsvarlig i bruk.

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold skal melde alle uhell og nesten-uhell med elektromedisinsk utstyr til DSB.

Hvem gjør hva?

Bruker Begrenser skaden. Melder fra til kommunens kontaktperson eller Nav Hjelpemiddelsentral Østfold. Ved personskader kontaktes politiet.

Kommunen Kontakter Nav Hjelpemiddelsentral Østfold, evt. Politiet på vegne av bruker ved personskader

Nav Hjelpemiddelsentral Østfold

Ringer til Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
Fyller ut meldeblanketten som sendes til leverandøren med kopi til Sosial og helsedirektoratet, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap og Nav Hjelpemidler og Tilrettelegging
Undersøker hjelpemiddelet, vurderer reparasjon/utbedrer.
Kontakter leverandør/produsent.

7.2 Gjenanskaffelse ved tyveri eller tap

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

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

7.3 Forsikring

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

7.4 Gjenanskaffelse på teknisk grunnlag

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