

Dokumentstyp	Giltig från och med	Skapad av	Sign
Rutin för kund	2011-10-01	Process HE3	CA

Återlämning av hjälpmedel i samband med hämtorder eller direkt inlämning till HMC

Syfte

För att säkerställa att hjälpmedel blir avregistrerade från brukaren och att möjliggöra kontroll för bägge parter av att återlämning verkställts.

Ansvarig

Leverantör och kund

Omfattning/definition

Hämtorder skall läggas i websesam om man vill ha hämtat "Hjälpmedel som har varit förskrivna eller beställda och som fysiskt skall lämnas tillbaka till HMC". Detta gäller även för medicintekniska avvikelser. Se separat rutin på Hjälpmedelscentralens hemsida.

Observera att det går att lägga hämtorder i websesam på hjälpmedel som finns hos brukare med skyddad identitet eller där brukaren är asylsökande. Se separat rutin på Hjälpmedelscentralens hemsida.

Hämtorder skall inte läggas i websesam vid nedanstående situationer:

Obs! I nedanstående situationer och då hjälpmedlet finns på brukarens vistelseadress, ansvarar Hjälpmedelscentralen för att hjälpmedlet blir uppmärkt med tag! Förskrivare behöver mao INTE åka till brukare endast för att märka upp med tag!

Situation / Behov:	Gör istället:
Avregistrering av hjälpmedel från brukare där hjälpmedlet inte finns hos brukaren	<p>I de fall kunden vet att hjälpmedlet har förkommit, ska kunden fylla i svinnrapport via länk på Hjälpmedelscentralens hemsida.</p> <p>I de fall kunden anser att man redan återlämnat hjälpmedlet, utan att det blivit avregistrerat från patient, ska felrapport skickas till Hjälpmedelscentralen.</p>

Dokumentstyp	Giltig från och med	Skapad av	Sign
Rutin för kund	2011-10-01	Process HE3	CA

Situation / Behov:	Gör istället:
Få hämtat hjälpmedel som ska till teknisk service eller konsulent på HMC.	Lägg arbetsorder i webbsesam om avhjälpande underhåll, anpassning, specialanpassning eller konsultation. Märk hjälpmedlet med tag och kryssa i rutan att det ska till teknisk service eller konsulent. Välj "Hämtas för åtgärd" när aktiviteten skapas.
HMC har levererat produkt utan tillfredställande funktionalitet	Felrapportera. Märk hjälpmedlet med tag och kryssa i rutan att "felrapport är inskickad" (Märkning behövs ej vid hämtning hos brukaren. Chauffören märker upp hjälpmedlet vid hämtning på brukarens vistelseadress)
Återlämning av fellevererade hjälpmedel. HMC har levererat fel artikel eller för många produkter	Felrapportera. Märk hjälpmedlet med tag och kryssa i rutan "fellevererat gods" (Märkning behövs ej vid hämtning hos brukaren. Chauffören märker upp hjälpmedlet vid hämtning på brukarens vistelseadress)
Hjälpmedel eller tillbehör som ska återlämnas, är inte registrerat på brukaren i Sesam.	<p>Hjälpmedlet/Tillbehöret finns i förråd: Kontakta Buffertförrådscoordinator på Hjälpmedelcentralen för att göra upp en plan hur artiklarna skall sändas åter. Detta kan gälla t.e.x avveckling av ett sortiment/artikel i ert buffertförråd.</p> <p>Tillbehör i förråd är avplockat från ett hjälpmedel tillhörande standard-konfiguration: Lägg tillbehöret på avsedd plats för retur. Märk upp med tagg och kryssa i att hjälpmedlet inte är registrerat på patient. Ytterligare åtgärd krävs ej. Ex på detta är benstöd, länkhjul mm</p> <p>Hjälpmedlet/Tillbehöret hos patient: Manuell hämtorder fylls i och faxas till Hjälpmedelscentralen på 0500-49 56 40. HMC ordnar med att märka upp med tag vid hämtningstillfället. Blankett för manuell hämtorder finns på Hjälpmedelscentralens hemsida.</p>

Dokumentstyp	Giltig från och med	Skapad av	Sign
Rutin för kund	2011-10-01	Process HE3	CA

Situation / Behov:	Gör istället:
Individnummer saknas på ett hyreshjälpmedel	Titta i patientens hjälpmedelsförteckning. Finns individen ej med där, skriv manuell hämtorder som faxas till 0500-49 56 40. Sätt tag på hjälpmedlet och kryssa i att individnummer saknas. Blankett för manuell hämtorder finns på Hjälpmedelscentralens hemsida (Finns hjälpmedlet på patient – lägg hämtorder i webbsesam)
Kunden har ej tillgång till webbsesam (t ex vid teknisk störning eller sjuksköterska som ska beställa hämtning av madrass)	Manuell hämtorder fylls i och faxas till Hjälpmedelscentralen på 0500-49 56 40. Märk hjälpmedlet/Tillbehöret med tag och kryssa i rutan "övrigt". Blankett för manuell hämtorder finns på Hjälpmedelscentralens hemsida.
Hjälpmedlet är fast monterat och måste nedmonteras från tak eller vägg innan hämtning	Lägg arbetsorder i webbsesam om montering/installation/demontering. Arbetsordern i webbsesam säkrar den fysiska hämtningen!
Hjälpmedlet står som returtaget i Sesam, men är fysiskt kvar hos brukaren	Felrapportera. HMC Kontaktar sedan kunden för utredning/hämtning.

Beställning av tag

Då förskrivare behöver fler taggar kontaktas Hjälpmedelscentralens kundtjänst **010 -473 80 80** – Order leverans (Val 1)

Utförande

Generellt:

Hjälpmedel med funktionshyra ska alltid lämnas tillbaka till Hjälpmedelscentralen oavsett skick. Dock ska hjälpmedlen alltid vara väl rengjorda.

Dokumentstyp	Giltig från och med	Skapad av	Sign
Rutin för kund	2011-10-01	Process HE3	CA

Hämtorder registreras i Web-Sesam senast kl 16:30 (om registrering görs t ex kl. 16:31 så behandlas hämtordern som registrerad påföljande arbetsdag), utskrift görs och läggs i avsett fack för hämtorder eller fästs på hjälpmedlet. (Den utskrivna hämtordern kan fästas på hjälpmedlet med tejp eller gummiband. Om man väljer tejp – tänk på att inte fästa tejp på textila ytor eller handtag). Hjälpmedlet ställs sedan på avsedd plats vid hämtning i förråd.

Viktigt att tänka på är att trycka på knappen "Verkställ" innan man skriver ut hämtordern. (Om man skriver ut innan man verkställt hämtordern, så kommer inget hämtordernummer med på utskriften. Detta gör det svårt för HMC att härleda rätt hjälpmedel till rätt hämtorder vid returtagningen) Utskrift ska göras i websesam – Inte i webläsaren! Med detta menas att man ska välja länken "Skriv Ut" i websesam, Ej arkiv – skriv ut eller kortkommando i webläsarprogrammet

Hjälpmedelscentralens chaufför tar med sig hjälpmedel och tillhörande hämtorder. Återfinns alla hjälpmedel och tillbehör som angivits på hämtordern, vid returtagningen på HMC, kvitteras hämtordern. Hyran stoppas automatiskt 3 dygn efter det att hämtordern registrerats av kunden.

Om en individ eller ett tillbehör är uppsatt på hämtordern, men saknas vid returtagningen på Hjälpmedelscentralen, makuleras hämtordern och hyran återstartas på de individer och/eller tillbehör som saknas. Utöver ett automatiskt meddelande i Websesam om att hämtordern är makulerad, skickar HMC även ett manuellt lagt meddelande om vilken individ och/eller tillbehör som saknas och att hyran återstartas. Meddelandet skickas till den som lagt hämtordern. Om kunden ändå anser att individen och/eller tillbehöret har lämnats tillbaka, ska felrapport skickas till HMC.

Hjälpmedel som är köphjälpmedel i nya avtalet, kan kasseras direkt utan att transporteras till HMC. Köphjälpmedel hämtas av HMC endast i de fall då hämtningen också avser hyreshjälpmedel i samband med hämtning av dödsbo. HMC åtar sig inte att hämta endast köphjälpmedel.¹

För att säkerställa returtagningen, så ska hjälpmedel som finns på en och samma hämtorder, placeras i samma lastbärare. De hjälpmedel som inte kan lastas i lastbärare, t ex rullstolar, placeras då intill övriga hjälpmedel på hämtorden. (Lastbärare är det som bär godset, t ex en lastpall, gallervagn, pallkrage etc.)

¹ För vissa sjukhus finns lokala överenskommelser om annan hantering av köphjälpmedel.

Dokumentstyp	Giltig från och med	Skapad av	Sign
Rutin för kund	2011-10-01	Process HE3	CA

Den som lagt hämtordern får alltid ett automatiskt meddelande om att hämtordern kvitterats eller makulerats. Det är viktigt att förskrivaren följer upp de ärenden där hämtordern har makulerats. Detta kan göras i websesam där man kan söka upp en lagd hämtorder.

Vid hämtning i Brukarens vistelseadress: Hämtorder registreras i Web-Sesam på ovan angivet sätt. Vid hämtningar på brukarens vistelseadress arbetar chauffören utifrån hämtordern som Hjälpmedelscentralen skrivit ut och lämnar ett skriftligt returkvitto på plats efter att hämtordern markerats med vilka hjälpmedel som återtagits. Chauffören tar med sig hämtordern och hjälpmedel tillbaka till HMC, där returtagning sker.

För att rutinen ska fungera är det ett krav att korrekt telefonnummer är angivet på hämtordern till kontaktperson, d.v.s. anhörig, förskrivare, hemtjänstpersonal eller brukaren själv. Kunden måste säkerställa att hjälpmedel på hämtordern verkligen finns att hämta på angiven plats.

Hjälpmedelscentralen försöker så snart som möjligt att få kontakt med den kontaktperson som angivits på hämtordern. I de fall Hjälpmedelscentralen inte kan få kontakt (HMC gör maximalt fem kontaktförsök under en vecka) med någon av ovanstående innan hämtningen ska utföras, makuleras hämtordern varpå hyran återstartas.

Återlämning där brukaren/anhörig/förskrivaren lämnar in hjälpmedel direkt till HMC: Det går bra att lämna in hjälpmedel för returtagning direkt till HMC. Hjälpmedelscentralen upprättar då en hämtorder och returtar hjälpmedel utifrån denna. När hjälpmedel lämnas in direkt till HMC är det viktigt att säkerställa varifrån hjälpmedlet kommer. Detta görs genom att den som lämnar in, tar en personlig kontakt med någon på HMC. Den som lämnar in hjälpmedel till HMC får ett kvitto på inlämnade hjälpmedel.

Brukaren själv kan inte begära hämtning direkt av HMC, detta måste alltid gå via förskrivare.