

Text till Hjälpmedelscentralens fördjupade forskrivningsutbildning

Del 1-Hjälpmedelscentralen (HMC)

Välkommen till Hjälpmedelscentralen och den första delen av utbildningen gällande Hjälpmedelscentralens verksamhet.

Hjälpmedelscentralen ligger i Eskilstuna på Fraktgatan 5. Våra två hjälpmedelsfilialer finns på Spelhagsvägen 13 i Nyköping samt på Kullbergska sjukhuset entré 2 i Katrineholm. Hjälpmedelsfilialerna är precis som hjälpmedelscentralen bemannade med kundtjänst, hjälpmedelskonsulenter och hjälpmedelstekniker. På hjälpmedelscentralen finns även en sektion för lager och logistik.

Uppdrag

Hjälpmedelscentralen i Sörmland ska trygga en god, effektiv och lättillgänglig hjälpmedelsförsörjning för länets invånare. Visionen är att personer med olika funktionsnedsättningar ska kunna vara aktiva, självständiga och göra egna val, vilket skapar förutsättningar för att kunna vara delaktig i samhället. Hjälpmedelscentralen tillhandahåller hjälpmedel som är förskrivna till personer med funktionsnedsättningar och ska inom ramen för ekonomiska och politiska beslut utgöra resurscenter och expertorgan i hjälpmedelsfrågor. Verksamheten drivs kostnadseffektivt och har en enhetlig prissättning gentemot huvudmännen baserad på självkostnad.

Visste du att?

Hjälpmedelscentralen och dess filialer hanterar många ordrar och aktiviteter varje dag. Visste du till exempel att...

Hjälpmedelscentralen har ca 11 600 olika hjälpmedel och tillbehör förskrivningsbara i Visma webSesam.

Varje år levererar Hjälpmedelscentralen närmare 90 000 hjälpmedel.

Ca 4000 skrymmande hjälpmedel levereras och hämtas årligen av hjälpmedelscentralens chaufförer.

Varje år genomförs ca 550 utprovningssärenden tillsammans med hjälpmedelskonsulent.

Hjälpmedelstekniker genomför drygt 12 000 reparationer av hjälpmedel varje år.

Hjälpmedelscentralens kundtjänst besvarar årligen kring 27 000 samtal och ca 6700 samtal inkommer till teknikersamordnare.

HMC organisation

Hjälpmedelscentralen är en del av Region Sörmland men drivs gemensamt av region och kommuner. Med anledning av det dubbla huvudmannaskapet, rapporterar verksamheten till den gemensamma nämnden för samverkan kring socialtjänst och vård (NSV). Organisatoriskt ingår Hjälpmedelscentralen i division medicinsk service som är en av fem divisioner i Hälso- och sjukvården. Hjälpmedelscentralens verksamhet är uppdelad i fyra olika sektioner: Administration, hjälpmedelskonsulenter, hjälpmedelstekniker samt lager och logistik.

Utöver dessa, finns en stab med HR och controller. Sammanlagt arbetar ungefär 80 personer på hjälpmedelscentralen och hjälpmedelsfilialerna.

Administration

Administrationen består av ca 15 medarbetare samt en sektionschef. Inom administrationen finns arbetsgrupperna IT, Inköp & upphandling samt kundtjänst.

IT ansvarar för systemförvaltning och support mot förskrivare kring Visma webSesam. IT ansvarar även för samverkanswebben i de delar som rör hjälpmedel.

Inköp och upphandling planerar och genomför upphandlingar av hjälpmedel. De ansvarar för avtalsvård, artikelvård samt inköps- och fakturaadministration.

Kundtjänst ansvarar för receptioner i Eskilstuna, Nyköping och Katrineholm. De besvarar inkommande samtal i TeleQ samt inkommande e-post till funktionsbrevlådan. Medarbetarna i kundtjänst har flera egna arbetsuppgifter de ansvarar för, exempelvis in- och utflyttade hjälpmedelsbrukare, bevakning av avlidna hjälpmedelsbrukare, bevakning av försvunna hjälpmedel m.m.

Som förskrivare kan du vända dig till administrationen om du har frågor kring exempelvis kundorder, hämtorder, fakturering eller frågor som rör Visma webSesam.

Hjälpmedelskonsulenter

Konsulentsektionen består av ca 20 hjälpmedelskonsulenter samt en sektionschef. Sektionen är uppdelad i tre olika team; Medicinska behandlingshjälpmedel, rörelsetekniska hjälpmedel samt kommunikation- och kognitionshjälpmedel (Kosmos). Hjälpmedelskonsulenterna är därefter indelade mot specificerade ansvarsområden inom hjälpmedelssortimentet.

Hjälpmedelskonsulenternas arbetsuppgifter är i huvudsak indelat i fyra olika områden: sortimentsarbete, utbildningar, hjälpmedelsutprovningar och konsultationer samt upphandlingsarbete. Sortimentsarbetet innefattar bland annat att förse förskrivare med kriterier för hjälpmedelsförskrivning, ta fram information till förskrivare på samverkanswebben så som sortimentsöversikter och utprovningsprotokoll. Vidare innefattar det även ansvar för sortimentsgrupper och framtagande av beslutsunderlag.

Hjälpmedelskonsulenterna ansvarar för att erbjuda förskrivare utbildning i gällande sortiment samt att stötta förskrivarna i förskrivningsprocessen. Det kan handla om stöd i val av produkt, möjligheter för produkten eller hjälp i utprovning och anpassning av ett hjälpmedel.

Hjälpmedelskonsulenterna deltar även i upphandlingsarbete inom sitt sortimentsansvar.

Till en hjälpmedelskonsulent vänder du dig om du önskar konsultation kring hjälpmedel, har frågor kring gällande kriterier, behöver hjälp att prova ut ett hjälpmedel eller har en förfrågan kring förskrivarutbildning.

Lager och logistik

Lager och logistik består av ca 20 logistikmedarbetare, två arbetsledare samt en sektionschef. Sektionen är uppdelad i sju olika områden.

Godsmottagningen tar emot alla nya hjälpmedel.

Vid returhanteringen hanteras alla hjälpmedel som kommer i retur från brukare/kund. Blå avregistreras alla individmärkta hjälpmedel från brukaren och man ser över vad som går att återanvända.

På rekonditioneringen tvättas och desinficeras alla hjälpmedel som kommer i retur.

Monteringen anpassar hjälpmedlet utifrån brukarens behov dvs utifrån registrerad order.

Vid plocken, tas de hjälpmedel som ska levereras nästkommande arbetsdag fram.

Leveranser innebär utkörning av hjälpmedel med stora lastbilen så kallad turbilen eller med mindre lastbilar för skrymmande hjälpmedel.

Lagerhantering innefattar allt som har med lager att göra tex lägga in hjälpmedel på lager, märka upp liggplatser för hjälpmedel, inventering och hantera akuta hämtningar.

Till lager och logistik vänder du dig när du har frågor kring allt som rör kundlager. Det kan blå vara önskemål om att ändra säkerhetsnivåer, inventering, fel i leveransen eller ändra kontaktperson. Lager och logistik kan även hjälpa till med en redan lagd order/beställning, tex att makulera en order eller ändra leveransadress.

Hjälpmedelstekniker

Sektionen för hjälpmedelstekniker består av ca 20 tekniker samt en sektionschef.

Teknikersektionen är uppdelad på följande sätt: Manuella hjälpmedel, elrullstolar, medicinska behandlingshjälpmedel, hörselhjälpmedel, kommunikations-kognitions-hjälpmedel (Kosmos) samt larm. De består även av ett serviceteam som installerar och lagar elektriska hjälpmedel först och främst i hemmet. Till sektionen hör även en samordnare som tar hand om alla inkommande samtal som gäller service och reparationer.

Hjälpmedelsteknikernas främsta uppgifter är att serva och reparera trasiga hjälpmedel.

Beställningen av arbetsinsatsen kan komma både från förskrivare och brukaren av hjälpmedlet. Hjälpmedelstekniker anpassar även hjälpmedel efter beskrivning från förskrivare samt deltar på utprovningar tillsammans med hjälpmedelskonsulent.

Till hjälpmedelstekniker vänder du dig om ett hjälpmedel behöver servas, repareras eller anpassas.

Vilken sektion ska du kontakta?

Vid frågor som gäller kunderorder, hämtorder, flyttärenden och fakturering... Vänder du dig till administration.

Om du önskar konsultation/utprovning av hjälpmedel, har frågor kring kriterier och förskrivarutbildningar... tar du kontakt med en hjälpmedelskonsulent.

Har du frågor kring kundlager, redan lagd order eller leveransfrågor... Vänder du dig till Lager och logistik.

Vid behov av service eller reparation av hjälpmedel samt om du har frågor kring hjälpmedelsanpassningar... kontaktar du hjälpmedelstekniker.

Kontakta oss

För att kontakta oss på hjälpmedelscentralen, kan du antingen ringa vår kundtjänst på 0771-405 406 eller gå in på samverkanswebben. Där hittar du både information om vår verksamhet samt kontaktuppgifter till samtliga sektioner.

Nu är du klar med första delen av denna utbildningsserie. Nästa del av utbildningen handlar just om samverkanswebben och vilken information som du hittar där.