

## Beställning av reparationer - förtydligande

Vi får ibland frågor kring vem som får beställa reparationer och vill därför **förtydliga** det.

**I de flesta fall beställer förskrivare** reparation av hjälpmedel genom att skapa en arbetsorder i webSesam, men vissa verksamheter har gjort **överenskommelser om att även brukare får beställa** reparation.

### Brukare får beställa inom vissa verksamheter

När det gäller hjälpmedel förskrivna inom **landstinget** (förutom Habiliteringscentrum) **eller Skellefteå kommun får brukare själva ringa Hjälpmedel Västerbottens kundtjänst** vid brådskande eller omgående behov av reparation. Kundtjänst skapar då, om det inte är några tveksamheter, en arbetsorder i Sesam. **I övriga fall hänvisas dock brukaren till att kontakta förskrivare** för bedömning.

Vid reparationer som initierats av brukaren återkopplar HMMV-personal till förskrivaren om hjälpmedlet har stora skador, behöver bytas ut, allvarligt har använts felaktigt eller om man bedömer att reparationskostnaden blir orimligt hög i förhållande till värdet på hjälpmedlet.

### Förskrivare beställer alltid inom övriga verksamheter

**För övriga kunder/enheter behövs i nuläget alltid en arbetsorder från förskrivare.** Om din enhet önskar ha det på annat sätt är det **möjligt att göra en överenskommelse** med Hjälpmedel Västerbotten om hur reparationer ska hanteras, det är **ni kunder som bestämmer** det.

### Inga överenskommelser om "oanmälda reparationer"

Hjälpmedel Västerbotten har **inga överenskommelser om att brukare får komma oanmälda** för att få reparation gjord, men i undantagsfall utförs arbete om vi har möjlighet och det inte är några tveksamheter kring behovet av reparation.

Vid frågor kontakta Hjälpmedel Västerbottens kundtjänst:  
**090-785 93 65, [hmv.kundtjanst@vll.se](mailto:hmv.kundtjanst@vll.se).**