

## Information om inkontinenshjälpmedel

Förbrukningshjälpmedel i hemmet (FHH) är en del av Region Stockholm och tillhandahåller bland annat hjälpmedel vid inkontinens.

### Få hjälpmedel förskrivet

Hälso-och sjukvården bedömer utifrån sin medicinska kompetens din funktionsnivå och aktivitetsförmåga för att i samråd med dig som patient/och eller närstående bedöma vilka åtgärder som ska sättas in. Det är behovsbedömningen byggd på ditt hälsotillstånd och grundläggande diagnoser som avgör om du har rätt till att få hjälpmedel förskrivna samt vilka hjälpmedel du kan få.

### Beställa hjälpmedel

Du och din förskrivare har kommit överens om det första uttaget ska göras direkt eller om du själv ska göra en beställning av uttag senare.

Du kan beställa uttag på olika sätt:

- e-tjänsten **1177.se**
- ringa FHH, telefonnummer **08- 123 366 50**

Det enklaste sättet att få leverans är att beställa via **1177.se**. Logga in med bank-id. Klicka på länken **Alla övriga tjänster**, skrolla ner till rubriken **Hjälpmedel** – och klicka på länken **Beställ förskrivna förbrukningsprodukter**.

- Välj de produkter du vill beställa.
- Kontrollera att namn, adress, telefonnummer och portkod stämmer. Inga leveranser kan ske till boxadress.
- I 1177 får du ett meddelande om din beställning.
- Till patienter under 18 år ska leveranser alltid ske i vårdnadshavarens namn. Ange bara ett namn och se till att mobiltelefonnumret är till samma person.
- Varje uttag ska täcka två månaders behov. Efter uttaget finns en tidspärr innan nästa uttag kan göras. Datum för nästa möjliga uttag står i informationen om dina förskrivningar.

Beställ ditt uttag och ta kontakt med förskrivare i god tid inför nästa förskrivning. Se Socialstyrelsens nya rekommendationer om **egenberedskap**.

## **Leverans**

Efter beställning kommer dina produkter att levereras. Du och din förskrivare har kommit överens om något av följande leveranssätt:

### **Leverans utanför dörr**

*Välj detta alternativ som förstahandsval*

Leverans sker utanför din ytterdörr. Du får ett sms på leveransdagen som beskriver när leveransen beräknas ankomma. Viktigt att fylla i rätt uppgifter som tex portkod mm så att chauffören kan ställa leveransen utanför dörren. De lämnar aldrig varorna utanför en port. Chauffören kontaktar även dig vid behov via telefon.

### **Leverans med inbärning**

Detta val är till för dig som behöver inbärning innanför dörr och för dig som behöver vara hemma för att kunna öppna porten. När din beställning finns på lagret, kommer du få ett meddelande antingen via sms eller via 1177 eller brev, med ordernummer och en uppmaning att ringa Förbrukningshjälpmedel i hemmet. I samtalet kommer vi överens om dag och tid (förmiddag/ eftermiddag) när leverans innanför dörr kan ske. *För dig som behöver brev i stället för digitalt, kommer du överens med förskrivaren och anger 00000 som telefonnummer.*

Uppringning sker till dig som förskrivare när du beställer till mottagning och när du beställer till personer med skyddade personuppgifter.

Din order makuleras om du ej hört av dig inom två veckor efter att du fått denna information från oss.

### **Leverans till utlämningsställe**

Din leverans kommer till närmaste utlämningsställe.

Har du angett ett mobilnummer får du ett sms när paketet är redo att hämtas.

Har du inte lämnat mobiltelefonnummer får du hem brevavisering per post.

## **Fel i leveransen**

Om din beställda produkt är restnoterad kan den ha ersatts av annan likvärdig produkt. Kontakta vår kundtjänst inom 10 arbetsdagar om produkter är skadade vid leverans.

## **Avgift**

Egenavgiften är 275 kronor per år för personer från 18 år till och med 84 år.

Högekostnadsskydd för sjukvård gäller.

Är du ansluten till Kivra kommer fakturan digitalt från dem. Önskar du inte få fakturan från Kivra, vänligen kontakta Kivra för avregistrering. Är du inte ansluten till Kivra skickas fakturan per post från Förbrukningshjälpmedel i hemmet.

## Frågor

Kontakta din **förskrivare** vid frågor om

- Produkten
- Giltighetsdatum för förskrivning har passerat
- Dina produkter inte räcker

Namn och telefonnummer till din förskrivare finns i e-tjänsterna **1177.se**.

Kontakta **Förbrukningshjälpmedel i hemmet** vid frågor om

- Leverans inte kommit fram inom 5 arbetsdagar
- Faktura
- Produkter stämmer inte med din beställning (gäller ej ersättande artiklar)

Telefonnummer kundtjänst: **08-123 366 50**, helgfria vardagar kl. 8.00–16.30. Läs mer på [www.hjalpmedelsverksamheterna.se](http://www.hjalpmedelsverksamheterna.se)