

## Spørsmål 25 (2023) fra Turid Solberg Thomassen (KRF): Levering av hjelpemidler til innbyggere som bor i eget hjem

---

Til:	Rådmannen	Dato:	20.02.2023
Fra:	Turid Solberg Thomassen (KRF)	Saksnr:	23/00858-26
		Deres ref:	

---

1. Dersom innbyggere med klare hjelpebehov, kontakter kommunen for hjelpemidler, hvor lang leveringstid må påregnes? Som eksempel kan nevnes behov for rullator til innbruk for å hindre fall pga. svimmelhet. Dersom det svares at man må regne med å vente i 3 måneder, vil det regnes som forsvarlig uansett tilstand og alder?
2. Hvordan jobbes det med at henvendelser fra innbyggere blir besvart i en vennlig, respektfull og imøtekommende tone?

### Svar

1. Leveringstid beregnes ut fra en vurdering på nåværende helsetilstand, funksjonsnivå, og er uavhengig av alder. Alle innbyggere /pårørende kan hente/levere på våre lagre i kommunen. Skal avdeling Hjelpemidler og teknologi levere/hente, så brukes en prioriteringsnøkkel som beregnes ut fra innbygger sitt behov. Denne prioriteringsnøkkelen er utarbeidet i samarbeid med mange andre kommuner. Tidsfristen for utlevering er fra 1 dag til 3 måneder.

Virksomheten tilstreber å følge prioriteringsnøkkelen, men må dessverre innrømme at vi ikke alltid greier å holde tidsfristene. Virksomheten jobber hardt for å få ned ventetiden, men uegnede lokaler og manglende samlokasjon har, sammen med redusert drift under pandemien, gitt ett stort etterslep. Avdelingen har nå flyttet inn i godt egnede lokaler, og har stort fokus på å effektivisere driften og dermed få ned ventetiden.

2. Når en innbygger eller samarbeidspart kontakter virksomhet Aktivitet og rehabilitering, mottas henvendelsen i vårt «Felles Mottak». Ansatte tilstreber å besvare hver eneste henvendelse på en vennlig, respektfull og imøtekommende måte. Ledergruppa i Aktivitet og Rehabilitering har jevnlig samtaler/refleksjoner med ansatte om hvordan imøtekomme henvendelser på en god måte, også de som er utfordrende. Det jobbes også med å gi ansatte i «Felles Mottak» nok informasjon til å kunne svare ut henvendelsene. I tillegg får innbyggere tilbud om å kunne kontakte avdelingsledere, dersom de fortsatt har et behov etter de har snakket med Felles Mottak.

## Oppvekst og utdanning, Helse, sosial og omsorg

---

### Politisk sekretariat

Organisasjonsnummer  
921234554

Postadresse  
Postboks 7500  
3008 DRAMMEN

Besøksadresse

Telefon +4732040000  
kommunepost@drammen.kommune.no