

#regiondalarna

Tjänstekatalog

Hjälpmedel Dalarna

Datum 2024-05-29	Diarienummer RD19/06435	I samarbete med
Giltigt t.o.m 2025-05-29	Versionsnummer 7.0	
För verksamhet Hjälpmedel Dalarna	Godkänt av Anteskog Carina /Hjälpmedel Dalarna /Borlänge	





Innehåll

1	Inledning	7
2	Styrande dokument.....	7
3	Tjänster.....	7
3.1	Omfattning.....	7
3.2	Tillgänglighet	8
4	Beskrivning av tjänster och hur de betalas	8
4.1	Bastjänster för kommunernas och regionens räkning	8
4.2	Konsultation	8
4.3	Försäljning och uthyrning	9
4.3.1	Hjälpmedelssortiment.....	9
4.3.2	Beställning	9
4.3.3	Försäljning/uthyrning direkt till invånaren eller huvudman.....	9
4.4	Lager och distribution	9
4.5	Rekonditionering	10
4.6	Skrotning, källsortering och bistånd till hjälporganisation	10
5	Teknisk service	10
5.1	Förebyggande och avhjälpande underhåll	10
5.2	Installation/ demontering	11
5.3	Besiktning.....	11
6	Utbildning.....	11
7	It-stöd.....	11
7.1	Sesam/ webSesam	11
7.2	Hjälpmedelstjänsten	12
8	Lokaler.....	12
9	Förskrivnings- och beställningsrätt.....	12
10	Samverkansformer.....	12
11	Avvikelse	12
12	Statistik	12
13	Priser	13
13.1	Bastjänster.....	13
13.2	Övriga tjänster och hjälpmedel.....	13
13.3	Hyrespriset baseras på nedanstående kostnader	13
13.4	Garanti.....	14
13.5	Kreditering	14
14	Tolk.....	14
15	Intäkter från patienten	15

16	Besök som inte avbokas	15
17	Retursortiment vuxna	15
18	Fakturering.....	15
19	Betalningsvillkor	15
20	Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel	16
20.1	Omfattning	16
20.2	Åtagande	16
20.3	Garanti.....	16
20.4	Huvudmannens åtagande	16
20.5	Priser	16
20.6	Felanmälan	17
20.7	Fakturering	17
20.8	Betalningsvillkor	17
21	Tillgänglighet.....	17
21.1	Öppettider	17
21.2	Väntetid – Utprovning/utredning.....	17
21.3	Väntetid – avhjälpande underhåll.....	17
21.4	Leveransvillkor	18
21.5	Leveransbestämmelser.....	18
21.6	Leveranstid	18
21.7	Leverans med turbil	18
21.8	Leverans utöver turbil	18
21.9	Tekniker levererar/hämtar	18
21.10	Akutleverans/-hämtning	19
22	Beskrivning av Bastjänster och hur de betalas.....	20
22.1	Bastjänster för kommunernas och regionens räkning.....	20
22.2	Utbildning och kompetensutveckling	20
22.3	Utveckling	21
22.4	Kontinenssamordning	21
22.5	Resursåtgång för bastjänster	21
22.6	Finansiering av Bastjänst.....	21
23	Konsultation	21
23.1	Rådgivning.....	21
23.2	Utredning	22
23.3	Utprovning	22
23.4	Akuta insatser	22
23.5	Anpassning och specialanpassning	22

23.6	Informera, instruera och träna.....	23
23.7	Uppföljning.....	23
23.8	Förskrivning	24
24	Beskrivning av hjälpmedelssortiment	24
24.1	Försäljningsortiment.....	24
24.2	Försäljningsortiment – Retur vuxna.....	24
24.3	Försäljningsortiment – Retur barn	24
24.4	Hyressortiment.....	24
24.4.1	Hyressortiment – service/underhåll	24
24.4.2	Hyressortiment – start av hyra.....	25
24.4.3	Hyressortiment – hyra upphör	25
24.4.4	Hyressortiment- flytt från eller till länet.....	25
24.5	Butikssortiment	25
25	Turbil/Leveranser	26
25.1	Uppställningsplats för leveranser och returerna	26
26	Förklaring, servicegrader samt förbrukningsdelar.....	27
26.1	Förbrukningsdelar.....	27
27	Retursortiment Vuxna	28
28	Bilagor och prislister.....	28

Tjänstekatalog Hjälpmedel Dalarna

Omfattar tjänster och hjälpmedel inom följande områden

- Behandling och träning
 - Förflyttning
 - Kommunikation, larm, omgivningskontroll och kognition
 - Kontinens
 - Personlig vård
 - Personlig medicinsk behandling
-

1 Inledning

Hjälpmedel Dalarna har uppdrag från Hjälpmedelsnämnden Dalarna att samverka kring hjälpmedelsverksamheten i länets kommuner och regionen.

Syftet med Hjälpmedelsnämnden Dalarna är att de som omfattas av Hjälpmedelsnämndens ansvar har tillgång till funktionella och säkra hjälpmedel och god service oavsett bostadsort och oavsett om det är kommun eller regionen som är huvudman i det enskilda fallet. Dessutom skall samverkan kring hjälpmedelsfrågorna bidra till en rationell och kostnadseffektiv verksamhet ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Den värdegrund som samverkan skall bygga på är att:

- Vi utgår från patientens/brukarens behov
- Vi samarbetar aktivt över organisations- och huvudmannagränser
- Vi bemöter varandra med respekt och visar tillit
- Vi lär av varandra och tar tillvara varandras kompetens

Hjälpmedel Dalarna ska erbjuda de personer som omfattas av kommunernas och regionens ansvar; hjälpmedel, tillbehör, förbrukningsmaterial och därtill kopplade tjänster inom följande områden:

- Behandling och träning
- Förflyttning
- Kommunikation, larm, omgivningskontroll och kognition
- Kontinens, se bilaga 1, Kontinens
- Personlig vård
- Personlig medicinsk behandling

Hjälpmedel Dalarna ska svara för omvärldsbevakning av hjälpmedelsfrågor och närliggande frågor av övergripande karaktär.

Dalarnas Hjälpmedelscenter (DHC) är den verksamhet som är utförare. Dalarnas Hjälpmedelscenter benämns som DHC i stora delar av texten.

DHC skall erbjuda länets kommuner och regionen möjligheten att teckna separata serviceavtal avseende utrustning som ägs av vårdgivaren.

Se kapitel 20, Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel.

2 Styrande dokument

[Avtal för Hjälpmedelsnämnden](#)

(Under Avtal och Tjänstekatalog)

[Hjälpmedelspolicy Dalarna med tillhörande Vägledning](#)

(Under Om Förskrivning / Styrning Ledning och Samverkan)

3 Tjänster

3.1 Omfattning

Uppdraget innebär inte någon utfästelse från kunderna om bestämda volymer av tjänster och hjälpmedel. Volymer utgörs av de förskrivningar och beställningar som tillställs DHC.

DHC åtar sig att tillhandahålla följande tjänster:

- Bastjänster
 - Konsultation
 - Försäljning och uthyrning
 - Teknisk service
 - Utbildning
 - IT-stöd
-

DHC skall ha tillgång till personal i den omfattning uppdraget kräver.

Kompetens som idag finns inom DHC:

- Hjälpmedelskonsulent (arbetsterapeut, fysioterapeut/sjukgymnast, logoped)
- Kontinenssamordnare (distriktssjuksköterska)
- Ingenjör (rehabiliteringsingenjör m.fl.)
- Tekniker
- IT-sekreterare
- Reparatör
- Inköpare
- Förrådspersonal
- Assistenten och sekreterare
- Verksamhetsutvecklare

DHC leds av verksamhetschef. En avdelningschef leder respektive avdelning.

3.2 Tillgänglighet

För öppet- och väntetider se kapitel 21 Tillgänglighet.

4 Beskrivning av tjänster och hur de betalas

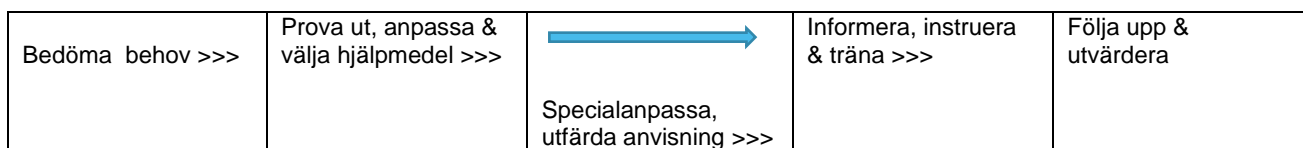
4.1 Bastjänster för kommunernas och regionens räkning

Bastjänsterna är av övergripande karaktär samt har ett kommun- och regionintresse. Det är sådana tjänster som inte ska belasta Hjälpmedel Dalarnas priser på hjälpmedel och tjänster. Se kapitel 22, Bastjänster.

4.2 Konsultation

Förskrivare identifierar hälsotillstånd, gör behovsbedömning och riskanalys, är åtgärden hjälpmedel som förskrivaren har kunskap om beställs det direkt av DHC.

När förskrivare har behov av stöd, kan DHC konsulteras i förskrivningsprocessens alla delar och oavsett var patienten befinner sig i vårdkedjan.



Beroende på förskrivarens behov av stöd kan DHC bistå i samband med

- utredning
- utprovning
- anpassning/specialanpassning
- information, instruktion, träning
- uppföljning
- förskrivning

Se kapitel 23, Konsultation.

DHC kan lämna kostnadsförslag på tjänster och hjälpmedel innan arbetet påbörjas.

4.3 Försäljning och uthyrning

4.3.1 Hjälpmedelssortiment

DHC genomför upphandlingar samt medverkar i regional upphandlingssamverkan. Samverkan inom Hjälpmedelsnämnden Dalarna innebär att kommuner och regionen har tillgång till DHCs upphandlingsavtal.

DHCs sortiment av hjälpmedel upphandlas i samverkan med sortimentsgrupperna. Vid förskrivning av hjälpmedel ska produkter som ingår i sortimentet väljas i första hand.

Valet av lämplig specifik produkt ska så långt som möjligt göras i samråd med brukaren.

Anledningen till att det finns ett sortiment av hjälpmedel är att säkerställa god kvalitet och säkerhet för brukaren samt god ekonomi för samverkande parter. Rådgör med DHC om annan likvärdig produkt finns eller om anpassning kan göras på befintlig produkt. Den mest kostnadseffektiva lösningen väljs.

DHC indelar hjälpmedlen i tre huvudgrupper:

- Försäljningssortiment
- Försäljningssortiment – Retur vuxna, barn
- Hyressortiment

För beskrivning av de olika sortimenten se kapitel 24, Beskrivning av hjälpmedelssortiment.

DHC prissätter alla hjälpmedel utifrån de omkostnader som finns inom respektive hjälpmedelssortiment. DHC har i uppdrag att arbeta för ett nollresultat, det görs genom en kostnadseffektiv hantering utifrån ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Hyran baseras på dagshyra och minsta kostnad är en månadshyra. Undantag finns, se kapitel 24, Beskrivning av hjälpmedelssortiment.

4.3.2 Beställning

Förskrivaren/beställaren gör i första hand en beställning i webSesam och i andra hand skriftlig/muntlig beställning till DHC.

4.3.3 Försäljning/uthyrning direkt till invånaren eller huvudman

Kommunerna och regionen ska/bör köpa hjälpmedel som ska ingå i deras grundutrustning. Se kapitel 20, Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel.

Hjälpmedel som ligger utanför hälso- och sjukvårdens ansvar och som kan användas av den enskilde själv eller närstående efter enklare instruktion av den som säljer, kan mot en kostnad hyras, lånas eller köpas. Gäller hjälpmedel som finns i DHCs lagersortiment.

Hjälpmedel som kräver omfattande instruktion och handledd träning eller som är förbundna med förskrivning av läkemedel kan inte säljas/hyras ut med undantag för om den enskilde önskar köpa/hyra dubblett av redan förskrivet hjälpmedel.

DHC har Hjälpmedelshop i Borlänge, Falun och Mora där medborgaren kan köpa egenansvarsprodukter och andra vardagshjälpmedel.

4.4 Lager och distribution

DHC tillhandahåller nya och rekonditionerade hjälpmedel samt tillbehör och reservdelar. DHC svarar för inköp, lagerhållning och transporter samt montering innan leverans till kunden. För att minska transportkostnader och miljöbelastning sker distribution av hjälpmedel i Dalarna huvudsakligen med turbil. Se kapitel 25, Turbil och leveranser.

Omkostnader för lager, lagerhantering, montering och turbil enligt schema är inräknad i DHCs försäljnings- och hyrespris. Turbilstopp utöver fastställt schema debiteras enligt prislista. Se Prislista.

För leveransvillkor och leveransbestämmelser se kapitel 21, Tillgänglighet.

4.5 Rekonditionering

DHC rekonditionerar återlämnade hjälpmedel.

Med rekonditionering menas att hjälpmedlet återställs till fullgott skick inom ramen för det av tillverkaren avsedda ändamålet.

Rekonditionering sker enligt tillverkarens instruktion och med delar/material som uppfyller tillverkarens specifikationer.

Återlämnande specialanpassade hjälpmedel återställs, om möjligt, från specialutförande till ursprungsskick.

Rekonditionerade hjälpmedel förses med tillverkarens bruksanvisning.

Kostnaden för rekonditionering är inräknad i DHCs försäljnings- och hyrespris.

4.6 Skrotning, källsortering och bistånd till hjälporganisation

Om ett hjälpmedel inte kan rekondioneras så att det uppfyller tillverkarens krav skall hjälpmedlet tas ur drift.

Hjälpmedel som inte kan återanvändas skrotas och källsorteras i Borlänge enligt kommunens renhållningsordning.

Vissa icke återanvändningsbara hjälpmedel som har ett värde för utvecklingsländer skänks till hjälporganisation som är godkänd av regionen.

Kostnaden för skrotning och källsortering är inräknad i DHCs hyres- och försäljningspris.

För att effektivisera källsortering av hjälpmedel i Dalarna kan DHC även ombesörja hanteringen av vårdgivarens hjälpmedel. Dessa hjälpmedel returneras med turbil efter överenskommelse. Vid större utrangering ta kontakt med DHC för offert.

5 Teknisk service

5.1 Förebyggande och avhjälpande underhåll

DHC utför förebyggande underhåll, på från DHC levererade hyreshjälpmedel enligt tillverkarens instruktion eller enligt särskild bedömning av DHC.

Graden av service (Servicegrader) finns definierade för respektive typ av hyreshjälpmedel. Förklaring till servicegrader finns i kapitel 26, Servicegrader.

Avhjälpande underhåll utförs på anmodan av eller i samråd med brukaren/verksamhetens personal. Åtagande är begränsat till det underhåll som är föranlett av *normal användning och normalt slitage*. Åtgärd som måste företas med anledning av personalens/brukarens felaktiga handhavande eller andra omständigheter utanför DHCs kontroll, debiteras separat enligt prislista.

När patient/brukare eller närstående inkommer till verkstad med hjälpmedel, från avtalat

retursortiment, avgör DHC om enklare avhjälpande underhåll ska genomföras eller om hjälpmedlet ska tas ur drift. DHC kan då byta ut hjälpmedlet till ett motsvarande. Tekniker/hjälpmedelskonsulent gör de motsvarande inställningar som tidigare hjälpmedel hade. DHC meddelar berörd uppföljningsansvarig. Kostnader för ev. nytt hjälpmedel, ev. reservdelar och arbetstid faktureras den enhet som senast fakturerats för det åtgärdade hjälpmedlet.

Kostnaden för förebyggande- och avhjälpande är inräknad i DHCs hyrespris.

Om det blir aktuellt med avhjälpande underhåll på köpta hjälpmedel betalar verksamheten enligt prislista. Se Prislista.

5.2 Installation/ demontering

DHC utför installation/demontering där teknisk kompetens krävs.

Kronor/timme samt resor, se Prislista.

5.3 Besiktning

DHC utför besiktning/återkommande kontroll enligt krav från myndighet t.ex. vid installation av taklyft.

DHC kan åta sig att utföra teknisk service och besiktning på de hjälpmedel som huvudman själv äger. Se kapitel 20, Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel.

Besiktning i samband med installation, debiteras kronor/timme samt resor, se Prislista. Övrig besiktning på hyreshjälpmedel är inräknad i DHCs hyrespris.

6 Utbildning

DHC tillhandahåller basutbildningar se kapitel 22, Bastjänster. Därutöver kan det tas fram mer specialinriktade utbildningar vid behov i samråd med representanter från kommunerna och regionen.

Pris enligt offert.

När anmäld deltagare inte kommer till utbildning kommer en avgift att debiteras. Se Prislista.

7 It-stöd

DHC följer Regionens IT-strategi och Informationssäkerhetspolicy.

7.1 Sesam/ webSesam

Sesam är regionens IT-system för hantering av hjälpmedel inom region och kommun. Systemet innehåller moduler för order, lager, inköp, service, fakturering och bokföring. Sesam säkerställer möjligheten att se hjälpmedelsbild per brukare/enhet och ett hjälpmedelsregister med historik över utförda serviceåtgärder.

WebSesam hämtar uppgifter från Sesam och är kundens system för hantering av hjälpmedel. I webSesam erbjuder DHC registrering, av verksamheten godkända förskrivare/beställare, om så önskas. Endast godkänd förskrivare/beställare kan därefter använda webSesam.

Användare av webSesam kan

- registrera beställningar av hjälpmedel
 - beställa tjänst såsom utprovning, anpassning eller serviceåtgärd
 - se hjälpmedel per brukare/enhet
 - avregistrera hjälpmedel
-

- se underhållshistorik
- se DHCs sortiment av hjälpmedel samt
- se detaljerad information om egen faktura.

Beställande/förskrivande enhet erhåller telefonsupport avseende webSesam.

Beställande/ förskrivande enhet har tillgång till webSesams programvara och licens.

Kostnaden är inräknad i DHCs försäljnings- och hyrespris.

7.2 Hjälpmedelstjänsten

Hjälpmedelstjänsten är en nationell tjänst som är uppbyggd kring en databas för hjälpmedelsprodukter och avtal.

I databasen registrerar hjälpmedelsleverantörer sina produkter och information om dessa. Sjukvårdshuvudmän och hjälpmedelsleverantörer hanterar där gemensamt sina avtal. DHC importerar aktuell information från Hjälpmedelstjänsten till Sesam.

Tema Hjälpmedel på 1177.se hämtar också information om produkter från Hjälpmedelstjänsten.

Kostnaden ingår i bastjänst se kapitel 22, Bastjänster.

8 Lokaler

DHCs lokaler för visning, butiker, utprovning och service skall vara tillgängliga för patienter/brukare och medborgare.

9 Förskrivnings- och beställningsrätt

Personalansvarig chef i kommuner och region, ansvarar för att personalen är kompetent att använda och hantera hjälpmedel. Respektive personalansvarig chef beslutar, inom sitt verksamhetsområde, om vilka som har förskrivningsrätt och på vad samt vem som har behörighet att beställa tjänster och hjälpmedel. Den personalansvariga chefen beslutar vidare vem som har rätt att utfärda anvisning för specialanpassning. Förskrivande/beställande enhet har fullt kostnads- och uppföljningsansvar för vad dessa förskriver/beställer. Förskrivning och beställning ska i första hand göras i webSesam.

10 Samverkansformer

Samverkan sker utifrån Hjälpmedelsnämndens avtal, genom dess gemensamma grupper för ledning och styrning samt Hjälpmedelsnämnden i Dalarnas värdegrund.

11 Avvikelser

DHC hanterar avvikelse enligt regionens direktiv. Kunden rapporterar avvikelser med tjänster och hjälpmedel enligt sin egen rutin för avvikelshantering.

DHC ansvarar för avvikelser med utförda tjänster, som utförts av egen personal eller av DHC anlitad underleverantör, samt för medicintekniska produkter (hjälpmedel) som ägs av DHC.

DHC kan vara support till kunden och ingå i dennes verksamhets analysteam när det gäller avvikelser med medicintekniska produkter som kan ha orsakat eller varit del i orsaken till en negativ händelse.

12 Statistik

DHC lämnar grundläggande statistik över fakturerade tjänster och hjälpmedel – totalt, per kundnummer. Efter överenskommelse kan vid behov mer specifik statistik tas fram.

Regionens kunder kan själva hitta statistik via BILD.

Kostnader för grundläggande statistik är inräknad i DHCs hyres- och försäljningspris.

13 Priser

DHC är intäktsfinansierad och verksamheten skall baseras på efterfrågan.

DHCs ekonomiska uppdrag är att bedriva verksamheten mot nollresultat.

13.1 Bastjänster

Kommunerna och regionen betalar ett fast abonnemang varje år under avtalsperioden.

I årsabonnemanget ingår följande:

- Kostnader för kanslifunktion
- Bastjänster definieras i kapitel 22, Bastjänster.

Kostnaderna för ovanstående fördelas mellan länets kommuner och regionen utifrån totalt fakturerat belopp föregående år.

Kostnaderna fördelas i nästa steg mellan länets kommuner i relation till antalet invånare i kommunen. Som avstämningstidpunkt gäller den 1 oktober året före det år som är aktuellt för debitering.

13.2 Övriga tjänster och hjälpmedel

Kunden köper tjänster från DHC på löpande räkning. För priser se Prislista.

För aktuella priser på hjälpmedel se webSesam.

Enligt Regionstyrelsen skall hyreshjälpmedel lånefinansieras och hyreskostnaden skall baseras på självkostnaden.

13.3 Hyrespriset baseras på nedanstående kostnader

- Inköp
- Ankomstkontroll och registrering i inventariesystem
- Ränta och avskrivningar
- Rådgivning vid beställning
- Inställning av manuell rullstol enligt guide i samband med beställning.
- Löpande besiktning enligt krav från myndighet (ej vid installation)
- Avhjälpande underhåll och förebyggande underhåll inkl reservdelar enligt servicegrad samt resekostnader.
- Lagerhållning och inkurans
- Förskrivet hjälpmedel med restvärde som brukaren tagit med sig vid flytt från länet och där uppgörelse inte kunnat träffas med den nya sjukvårdshuvudmannen eller att hjälpmedlet inte kan återfås t.ex. vid flytt till utlandet.
- Förskrivet hjälpmedel som tappats bort/stulits/förstörts ersätts av brukaren enligt villkor som finns beslutade av regionen. Hjälpmedlets ekonomiska restvärde är i de flesta fall större än det belopp brukaren betalar enligt lånevillkoren och denna ekonomiska mellanskillnad finansieras i hyrespriset.

Kunden kan begära att DHC avslutar hyra för hjälpmedel, med undantag för ovanstående två sista punkterna, som inte längre finns tillgängliga/innehas av brukaren trots att hjälpmedlet inte återlämnats till DHC. I dessa fall åtar sig kunden att betala det ekonomiska restvärdet. Finns inget ekonomiskt restvärde avregistreras hjälpmedlet utan debitering. Om hjälpmedlet senare återfinns registreras hjälpmedlet som avskrivet och hjälpmedlet ingår åter i DHCs hyressortiment.

Hyrespriset reduceras per månad under hjälpmedlets avskrivningstid.

Efter avskrivningstiden motsvarar hyrespriset kostnader enligt ovan med undantag för de tre första punkterna.

Hyran baseras på dagshyra och lägsta kostnad är en (1) månadshyra. Undantag vid byte av betalare. Då gäller registreringsdagens datum efter godkännande av den nya betalaren. Om godkännande inte sker innan sista dagen i månaden betalar ursprungliga betalaren hela månaden.

Hjälpmedelstekniker beslutar när hjälpmedlet skall tas ur drift.

I hyrespriser ingår inte inställning (undantag är inställning av manuell rullstol enligt guide som ingår i hyrespriset), anpassning, förbrukningsartiklar, handhavandeinformation, utbildning och resekostnader i samband med dessa åtaganden. Kostnaderna debiteras beställande enhet enligt prislista. Se Prislista.

Återbetalning för retursortiment upphörde juni 2017.

13.4 Garanti

DHC lämnar garanti på såväl nya som rekonditionerade hjälpmedel och på utfört arbete. Det åligger DHC att under garantitiden snarast möjligt avhjälpa eventuella fel eller brister i material eller funktion hos produkten, oavsett om reklamationen sker från patienten eller kunden.

Nya hjälpmedel:

För nya hjälpmedel gäller leverantörens garantiåtaganden.

Rekonditionerade hjälpmedel:

På rekonditionerade hjälpmedel lämnar DHC ett (1) års garanti.

Förebyggande och avhjälpande underhåll:

DHC lämnar tre (3) mån garanti på den tekniska insatsens utförande.

I övrigt gäller garantivillkor enligt ALOS 05.

13.5 Kreditering

Full kreditering erhålls när:

- DHC levererat fel/ej funktionsduglig produkt eller debiterat fel kund
- försäljningssortiment som **är lagervara** lämnas åter inom 30 dagar. Förutsättning för kreditering är att hjälpmedlet är i fullgott nyskick i sin originalförpackning vid återlämning samt att följesedel och returavi bifogas. Beställningsvara krediteras inte.

Ingen kreditering erhålls när:

- försäljningssortiment som är beställningsvara återlämnas
- kunden uppgett fel kundnummer. Felet rättas till fr.o.m. nästa faktureringsstillfälle. Kunden får internt lösa ev. omfördelning av kostnad inom den egna kommunen eller den egna verksamheten inom regionen.
- kunden upptäcker fel i faktureringsunderlag som pågått en längre tid. Felet rättas till fr.o.m. nästa faktureringsstillfälle
- begäran gäller föregående år

14 Tolk

Kunden skall vid behov av tolk (språktolk) för patientens räkning anlita tolkförmedling. Kunden svarar för kostnaden.

15 Intäkter från patienten

När utprovning sker i DHCs lokaler tillfaller besöksavgift DHC. Vid hembesök tillsammans med DHCs medarbetare tar förskrivaren ut besöksavgift.

16 Besök som inte avbokas

I de fall förskrivare bokar tid med DHC för utprovning och uteblir från besöket utan att meddela återbud debiteras dennes enhet extra kostnad enligt Prislista.

All nedlagd tid för förberedelse inför utprovning debiteras beställande enhet.

17 Retursortiment vuxna

Efter dialog med våra kunder och avtalsparter om att förenkla hanteringen och minska administrationen kring retursortimentflödet beslutade Hjälpmedelsnämnden den 18 maj 2017 att återbetalning för retursortiment upphör.

- Sortimentet kvarstår
- Försäljningspriser justerades till ett nytt lägre pris från 1 juni 2017

Hanteringen av sortimentet förblir densamma, inkomna hjälpmedel återbrukas där så är möjligt.

Kapitel 24 Beskrivning av hjälpmedelssortiment

Kapitel 27 Aktuellt retursortiment vuxna

18 Fakturering

DHC fakturerar kunden månadsvis i efterskott för utförda tjänster och levererade hjälpmedel.

Eventuell referensID som anges av beställaren skall framgå på faktura/fakturaunderlag.

Fakturamottagare enligt överenskommelse.

Fakturerings- och/eller expeditonsavgift debiteras inte.

Fakturering av kontinenshjälpmedel sker från distributören direkt till förskrivande enhet månadsvis i efterskott.

19 Betalningsvillkor

30 dagar efter fakturans ankomstdag. Dröjsmålsränta vid försenad likvid utgår enligt räntelagens bestämmelser.

20 Teknisk service av huvudmannägda hjälpmedel

(Förebyggande, avhjälpande underhåll samt besiktning)

20.1 Omfattning

Gäller hjälpmedel/medicintekniska produkter enligt överenskommelse.

20.2 Åtagande

DHC åtar sig att:

- inventera och registrera hjälpmedel som kunden önskar besiktning/återkommande kontroll på och skall omfattas av detta avtal. Registreringen sker i DHCs hjälpmedelssystem
- utföra besiktning/återkommande kontroll på hjälpmedlen en (1) gång/år eller med längre intervall enligt överenskommelse
- lämna protokoll på besiktning/återkommande kontroll till kundens kontaktperson efter utfört arbete
- föra händelsejournal på arbete som utförs på hjälpmedel som är registrerade i hjälpmedelssystemet
- utföra avhjälpande underhåll, på anmodan av eller i samråd med ansvarig befattningshavare
- utföra besiktning/återkommande kontroll enligt föreskrift från myndighet för hjälpmedel som omfattas av sådan

Åtagandet sker ordinarie arbetstid (vardagar 08.00-16.30, dag före röd dag -08.00-16.00) på uppställningsplatsen enligt servicegrad. Se kapitel 26, Servicegrader.

Åtagandet påbörjas vid:

- a) akuta fel, t ex stillestånd, inom två (2) arbetsdagar
- b) övriga fel inom fem (5) arbetsdagar eller efter överenskommelse

Vid längre avstånd än 60 km från Borlänge alt Mora träffas överenskommelse om inställelsetid mellan DHC och kundens personal.

20.3 Garanti

DHC lämnar tre (3) månaders garanti på utfört avhjälpande underhåll och på monterade reservdelar från det datum underhållet/ monteringen utfördes

20.4 Huvudmannens åtagande

Huvudmannen åtar sig att

- kontakta DHC vid registrering av nya hjälpmedel
- kontakta DHC vid behov av avhjälpande underhåll
- bereda DHC möjlighet att utföra funktionskontroll och besiktning i en följd på i förväg överenskommen uppställningsplats
- meddela förändringar gällande registrerade hjälpmedel avseende placering och eventuell enskild brukare
- utse ansvarig handläggare för service av hjälpmedel som huvudmannen äger

20.5 Priser

Pris enligt prislista.

DHCs priser på reservdelar följer DHCs avtalsperioder och uppdateras löpande.

20.6 Felanmälan

Avhjälpande underhåll beställs via DHCs Hjälpmedelssystem webSesam – Om tillgång till webSesam saknas kontakta Kundservice, Borlänge. Se kapitel 21, Tillgänglighet.

20.7 Fakturering

DHC fakturerar kunden månadsvis i efterskott för utförda tjänster och material.

Fakturamottagare enligt överenskommelse.

Fakturerings- och/eller expeditionsavgift debiteras ej.

20.8 Betalningsvillkor

Betalning skall ske 30 dagar efter fakturans ankomstdag. Dröjsmålsränta vid försenad likvid debiteras enligt räntelagens bestämmelser.

21 Tillgänglighet

21.1 Öppettider

Dalarnas Hjälpmedelscenter/Hjälpmedelscentralen, Borlänge

Vardagar 08.00 – 16.30

Dag före röd dag 08.00 – 16.00

och lätthelg*

*Påsk-, pingst-, midsommar-, jul- och nyårsafton

Telefon(Tele Q): 0243-49 78 70 Kundservice, ordermottagning och felanmälan

Måndag – fredag 08.00 – 16.00

OBSERVERA Förändring av öppettider kan ske under semesterperioder.

Se under [Kontakta Dalarnas Hjälpmedelscenter](#)

Hjälpmedelscentralen, Mora (Ändrade tider fr 2024-05-29 och tillsvidare)

Måndag, ons, fre 09.00 – 12.00

Ti, to 13.00 – 15.00

Telefon: 0250-49 30 85, 0250-49 30 98

Måndag – fredag 09.00 – 15.00

OBSERVERA Förändring av öppettider kan ske under semesterperioder.

Se under [Kontakta Dalarnas Hjälpmedelscenter](#)

21.2 Väntetid – Utprovning/utredning

Tid för utprovning av hjälpmedel erbjuds snarast, dock senast inom 90 dagar eller enligt annan överenskommelse.

DHC följer Sveriges kommuner och regions definition på väntetid.

Väntetid till utprovning är definierad som datum när beställning/remiss skrevs till första utprovningsbesök.

21.3 Väntetid – avhjälpande underhåll

Avhjälpande underhåll utförs på ordinarie arbetstid (vardagar 08.00–16.30, dag före röd dag och lätthelg 08.00–16.00) på uppställningsplats eller på verkstad enligt produktens servicegrad. Se kapitel 26, Servicegrader.

Akuta fel, t.ex. stillestånd påbörjas snarast och senast inom 2 arbetsdagar.
Övriga fel, inom 5 arbetsdagar eller enligt överenskommelse.
Vid eventuell längre inställelsetid än 5 dagar meddelas beställaren.

21.4 Leveransvillkor

Leverans/återtagande med turbil till fast leveransadress enligt turbilsschema, se kapitel 25, Turbilsschema. Fraktkostnaderna är inkluderade i DHCs hyres- och försäljningspriser.
För övriga leveranser/återtagande betalar kunden fraktkostnad enligt prislista.
Om arbetet måste utföras av DHCs personal betalar kunden enligt prislista.

21.5 Leveransbestämmelser

Leveransbestämmelser enligt ALOS 05 gäller.

21.6 Leveranstid

För att leverans ska kunna garanteras måste beställning vara korrekt ifylld.

Lagerhållna artiklar (nettobehovsartiklar) levereras enligt regler för turbil.

Om kunden önskar snabbare leverans än med nästa turbil eller leverans till adress utanför turbilsschema kan beställaren välja "Leverans utöver turbil" eller "Akutleverans/-hämtning".

Tid för inställning/anpassning av hjälpmedel tillkommer.

För beställningsvaror (kundorderstyrd artikel) tillkommer leveranstiden från leverantör till DHC. Leveranstid från leverantör kan variera beroende på avtal, sortiment och typ av artikel.

21.7 Leverans med turbil

- På veckodag enligt turbilsschema, se kapitel 25, Turbilsschema.
- Beställningar inkomna före kl. 12.00 dag före turbildag levereras med ordinarie tur.
- Fraktkostnad för turbil ingår i DHCs hyres- och försäljningspris.
- När helgdag infaller på en vardag sker leverans den vardag som närmast infaller innan ordinarie leveransdag (t.ex. om kunden har ordinarie leveransdag måndag och helgdag infaller på en måndag, får de leverans fredagen innan).

21.8 Leverans utöver turbil

- Beställningar inkomna före kl. 12.00 kan på begäran levereras nästkommande dag eller enligt överenskommelse.
- Fraktkostnad debiteras enligt prislista "Fraktkostnad utöver turbilsschema", se Prislista.

DHC meddelar beställaren eventuella leveransavvikelser.

Beställaren kan se beräknad leveranstid i webSesam. Om tillgång till webSesam saknas kontakta Kundservice, Borlänge för leveransinformation.

21.9 Tekniker levererar/hämtar

- Hjälpmedel i standardutförande som kräver installation levereras senast inom 2 veckor eller efter överenskommelse.
 - Hjälpmedel som kräver demontering hämtas senast inom 2 veckor från uppsägningsdatum eller enligt överenskommelse.
 - Kostnad enligt prislista.
-

21.10 Akutleverans/-hämtning

När verksamheten önskar akut leverans eller akut hämtning av hjälpmedel debiteras extra kostnad enligt Prislista. Gäller vid:

- Leverans/ hämtning samma arbetsdag som beställning inkommer.
 - Installation/ demontering av hjälpmedel inom 4 arbetsdagar då tekniker behövs.
-

22 Beskrivning av Bastjänster och hur de betalas

22.1 Bastjänster för kommunernas och regionens räkning

Bastjänsterna är av övergripande karaktär samt har ett kommun- och regionintresse och betalas av kommuner och region via abonnemangsavgift enligt "Avtal för Hjälpmedelsnämnden".

Information till befolkningen

- Lämna upplysningar till befolkningen i Dalarna samt delta i olika aktiviteter i informationssyfte genom extern hemsida, telefon, studiebesök etc.
- Via visningsmiljöer för hjälpmedel, både fasta och mobila, sprida kunskap och lämna upplysningar om hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning

Samverkan

- Information och upplysning till olika intresse- och funktionshindersorganisationer
- Delta i överenskomna möten med intresseorganisationer såsom Funktionshindersrådet i Dalarna, Regionens pensionärsråd och vid behov andra intresseorganisationer
- Ansvara för och sammankalla till möten och bereda material till Sortimentgrupper, Medlemsråd och Beredningsgrupp Hjälpmedel
- Delta i möten och bereda material till Hjälpmedelsnämnden Dalarna
- Delta i möten med vårdgivarna
- Ta fram och lämna statistik enligt överenskommelse till styrelser, nämnder och kunder
- Delta i samverkan och nätverk inom sjukvårdsregionen som Tre-, Fyr- och 7-klöver m.fl.
- Delta i arbetsgrupper och svara på enkäter på begäran av Sveriges kommuner och regioner, Socialstyrelsen, Myndigheten för delaktighet m.fl.
- Beskriva ny teknik och dess konsekvenser för Hjälpmedelsnämndens avtalsparter

Regelverk och anvisningar

- Ta fram, dokumentera och revidera Regelverk inkl anvisningar för hjälpmedel
- Publicering av regelverk på hemsida
- Rådgivning/information som rör regelverk/anvisningar och betalningsansvar
- Informera om bassortiment vi har i Dalarna via sortimentsvisningar och temadagar
- Medverka och driva utveckling inom upphandlingsarbetet tillsammans med Tre-, Fyr- och 7-klöver
- Hantering, fakturering och köp av hjälpmedel som tas med vid flytt mellan regioner och kommun inom hjälpmedelscentralerna/motsvarande
- 1177 och Hjälpmedelstjänsten – Tema Hjälpmedel på www.1177.se
Administrera information om hjälpmedel och avtal från Hjälpmedelstjänsten (nationell databas för hjälpmedel och avtal)

22.2 Utbildning och kompetensutveckling

Obligatoriska bastjänstutbildningar

- Information/utbildning för personalansvariga chefer i region och kommun angående delegation av forskrivarpuppdrag för hjälpmedel, halvdag två ggr/år
 - Forskrivarutbildning - Webbaserad utbildning framtaget av Socialstyrelsen
 - Introduktion av nyanställda forskrivare i region och kommun, halvdag två ggr/år
 - [webSesam](#), grundutbildning, halvdag - en dag två ggr/ år
-

De obligatoriska bastjänstutbildningarna kommer successivt att göras om till webbaserade utbildningar som kan genomföras när behov finns. Bastjänstutbildningar för respektive sortimentsgrupp riktad till Dalarnas förskrivare. Utgångspunkten är att respektive utbildning kommer att hållas en gång per år. Utbildningsutbudet ska utvecklas efter kundernas behov och efterfrågan.

Ex på utbildningar

- Förskrivarutbildning Manuell rullstol bas (nivå 1-2)
- Förskrivarutbildningar Personlyftar och överförflyttningshjälpmedel
- Förskrivarutbildning kommunikation- och kognitionshjälpmedel
- Förskrivarutbildning Antidecubitus madrasser och sängar

22.3 Utveckling

- Delta i och driva, av Hjälpmedelsnämnden Dalarna beslutade, länsövergripande utvecklingsprojekt eller förbättringsåtgärder

22.4 Kontinenssamordning

- Ta fram, dokumentera, informera och revidera regelverk samt vårdprogram och riktlinjer vid förskrivning av inkontinenshjälpmedel i Dalarna
 - Samordna stödet till uppdragsgivare och förskrivare i förskrivningsprocessen
 - Tillhandahålla förskrivarutbildningar för nya förskrivare inom blås- och tarmdysfunktion heldag 4 ggr/år
 - Tillhandahålla förskrivarutbildningar för förskrivare som vill fördjupa sina kunskaper inom blås- och tarmdysfunktion heldag 2 ggr/år
 - Sammankalla referens/sortimentsgrupp samt nätverk Kontinens
 - Delta i Dalarnas upphandling och bevaka följsamhet till avtal med extern leverantör/distributör
 - Representera Dalarna i det nationella nätverket Nikola
 - Stödja verksamheter i Dalarnas kommuner och landsting i att identifiera förbättringsområden för personer med blås- och tarmfunktionsstörningar
 - Administrera avvikelser samt dispensansökningar utanför upphandlat sortiment
 - Sammanställa och analysera statistik inom området på länsnivå
 - Uppdatera hemsida för kontinens – www.ltdalarna.se/inkontinens
- Se även kapitel 28, bilaga Kontinenssamordning

22.5 Resursåtgång för bastjänster

- Lokalhyra, teknisk utrustning, utställningsmaterial och arbetstid för att hålla visningsmiljöerna aktuella
- Kansli- och receptionsfunktion
- Konsulent- och teknikerstöd i exempelvis butik och visningsmiljö
- Två medarbetare inom kontinenssamordningen i Dalarna
- Administrering och uppdatering av hemsida och övriga förvaltningsövergripande systemkostnader

22.6 Finansiering av Bastjänst

Bastjänsten finansieras genom den abonnemangsavgift som finns reglerad i Hjälpmedelsnämnden i Dalarnas avtal.

23 Konsultation

23.1 Rådgivning

DHC samverkar och för dialog med kundens förskrivare i förskrivningsprocessens olika delar, genom att ge råd om hur problem kan lösas med hjälpmedel eller andra alternativa möjligheter i förhållande till personens funktionsnedsättning. DHC kan agera bollplank vid

tolkning av policy och riktlinjer inför bedömning av personens behov, vid tolkning av betalningsansvar etc.

Rådgivningen är inräknad i DHCs hyres- och försäljningspris.

Individuell rådgivning som leder till utprovning med DHC debiteras enligt prislista.

23.2 Utredning

Förskrivare identifierar hälsotillstånd och bedömer behov av insatser för att sedan kunna planera vilka åtgärder som ska sättas in. Vid behov kan DHC vara behjälpliga i utredning som innebär kartläggning, analys och förslag på åtgärder. Utredningen leder till att förskrivaren antingen själv utför utprovningen eller att utprovningen sker tillsammans med personal från DHC. Kronor/ timme, se Prislista.

23.3 Utprovning

Utprovning innebär att prova ut, anpassa och välja lämplig specifik produkt utifrån att en behovsbedömning är gjord. Har förskrivare kunskap om aktuellt hjälpmedel och vet vilken produkt som ska beställas kan förskrivare konsultera tekniker för hjälp vid utprovning. Förskrivaren beställer tjänsten Teknisk tjänst/anpassning av DHC.

Förskrivare kan konsultera hjälpmedelskonsulent när experthjälp behövs vid val av lämpligt hjälpmedel eller för anpassning av befintligt hjälpmedel för en viss patient och dennes behov. Förskrivaren beställer tjänsten Konsultation/ utprovning av DHC. Beställningen kompletteras med underlag som beskriver problem utifrån gjord behovsbedömning.

Utifrån ärendets karaktär och komplexitet avgör förskrivare i samråd med hjälpmedelskonsulent vilka resurser som krävs för att genomföra utprovningen.

Kronor/ timme, se Prislista.

23.4 Akuta insatser

Akuta insatser innebär att hjälpmedelskonsulent ger konsultation så att situationen för patienten kan lösas akut tills mer permanenta insatser/åtgärder kan vidtas.

Med akuta insatser menas att följande kan inträffa p.g.a. att insatsen inte påbörjats inom 5 arbetsdagar.

- planerad utskrivning från slutenvården förhindras
- risk för att trycksår uppstår/förvärras
- vård i livets slutskede försvåras
- progredierande sjukdomsförlopp t.ex. ALS förvärras

Kronor/ timme, se Prislista.

23.5 Anpassning och specialanpassning

Anpassning innebär att ett hjälpmedel justeras för att passa enskild patient och att detta sker inom de ramar som tillverkaren anger.

Har förskrivare kunskap om aktuellt hjälpmedel och vet vilken produkt som ska beställas kan tekniker konsulteras för anpassning. Förskrivaren beställer tjänsten Teknisk tjänst/anpassning av DHC. I dialog med förskrivaren avgörs om hjälpmedelskonsulent skall vara med vid anpassning/utprovning.

Specialanpassning är aktuellt när patientens behov inte kan tillgodoses genom anpassning av befintliga hjälpmedel inom ramen för vad tillverkaren anger. Förskrivaren upprättar anvisning med eller utan hjälp av DHC.

DHC är registrerad hos Läkemedelsverket för tillverkning av specialanpassade medicintekniska produkter enligt Läkemedelverkets föreskrifter om medicintekniska produkter (LFVS 2003:11).

Registreringen avser följande produktområden:

- hjälpmedel för förståndshandikappade
- hjälpmedel för hörselskadade och döva
- hjälpmedel för medicinskt handikappade
- hjälpmedel för rörelsehindrade, exkl. proteser, ortoser och ortopediska skor
- hjälpmedel för synskadade och blinda
- hjälpmedel för talskadade.

Om DHC bedömer att specialanpassat hjälpmedel/ tillbehör inte kan återställas betalar kunden hela kostnaden för hjälpmedlet.

Kronor/timme se Prislista.

23.6 Informera, instruera och träna

Förskrivaren ska ge patienten, ev. anhörig/närstående eller annan användare information om hjälpmedlet och dess användning. Informationen bör lämnas i både skriftlig och muntlig form och vara anpassad till patientens förutsättningar. Faserna information, instruera och träna går hand i hand och någon klar avgränsning går inte att göra. Den som förskriver ett hjälpmedel ansvarar för att instruera patienten om hur hjälpmedlet används och träna patienten/ev. anhörig/närstående eller annan användare i att använda detta.

Hjälpmedelskonsulent/ tekniker informerar och instruerar när de närvarar vid utprovning/ anpassning av hjälpmedlet. DHC kan även bistå med utbildning, instruktion och träning av patienter, anhöriga/närstående eller annan användare. Kronor/timme, se Prislista.

23.7 Uppföljning

DHC kan medverka vid uppföljning av kvalificerade utprovningar.

Uppföljningen görs i dialog med förskrivaren så att uppsatta mål för patienten säkerställs.

Med kvalificerade utprovningar menas att

- patienten behöver ha hjälp att lösa komplexa eller mycket komplexa problem
 - att utprovningen leder fram till en individuell anpassning eller specialanpassning t.ex. utprovning där flera professioner/team samverkar som vid gjutning av sitsenhet
 - att hjälpmedlet som provats ut har avancerade inställningsmöjligheter t.ex. speciella nackstöd
 - utprovningen kräver flera utprovningstillfällen och att kontinuitet är av särskild stor vikt för patienten t ex vid kommunikationsutredning/utprovning. Kronor/timme, se Prislista.
-

23.8 Förskrivning

Om förskrivare inte har tillräcklig kompetens för att prova ut, anpassa och välja lämplig specifik produkt kan uppgiften överrapporterats (remitteras) till hjälpmedelskonsulent inom DHC. När en remiss/vårdbegäran med begäran om att prova ut, anpassa och välja lämplig specifik produkt skickas till DHC kan hjälpmedelskonsulent ta över vårdansvaret. Hjälpmedelskonsulent bedömer patientens behov i de fall förskrivaren inte kunnat göra detta. Blir åtgärden förskrivning av hjälpmedel blir hjälpmedelskonsulent förskrivare och tar över ansvaret för förskrivningsprocessen. Hjälpmedelskonsulent kan återföra vårdansvaret till den hälso- och sjukvårdspersonal som remitterat patienten. Vilket innebär att de resterande faserna i förskrivningsprocessen övertas av denne.

Kostnaden debiteras beställande enhet.

Kronor/timme, se Prislista.

24 Beskrivning av hjälpmedelssortiment

24.1 Försäljningssortiment

Ett mindre återanvändningsbart sortiment med mindre teknisk komplexitet. Förskrivande/beställande enhet köper sortimentet och det ägs av köparen. Försäljningssortiment återanvänds inte.

24.2 Försäljningssortiment – Retur vuxna

Ett högfrekvent och återanvändningsbart sortiment av hjälpmedel med viss teknisk komplexitet. Sortimentet består dels av rekonditionerade hjälpmedel dels fabriksnya hjälpmedel. Förskrivande enhet köper sortimentet och det ägs av köparen. Förskrivande enhet ansvarar för utbyte av trasigt hjälpmedel.

En del av retursortimentet är individmärkt för att spårning av detta ska kunna ske. Individmärkt retursortiment avregistreras när hjälpmedlet inkommer till DHC.

För ett effektivare återbruk bör verksamheten returnera återlämnade och trasiga hjälpmedel till DHC för eventuell återanvändning, kassation och/eller bistånd. Reparation, rekonditionering sker beroende på skick. From 1 juni 2017 sänks priserna på retursortiment vuxna och återbetalning upphör. Aktuellt sortiment, se bilaga 10.

24.3 Försäljningssortiment – Retur barn

Samma definition som för Retur vuxna men med skillnaden att det inte är stora volymer. Verksamheten returnerar hjälpmedel till DHC som reparerar och rekonditionerar för återanvändning.

24.4 Hyressortiment

Ett frekvent och återanvändningsbart sortiment med teknisk komplexitet. Hyreshjälpmedel ägs av DHC. Hjälpmedlet kan följa brukaren och betalningsansvaret kan skiftas mellan olika kostnadsställen och mellan olika huvudmän.

24.4.1 Hyressortiment – service/underhåll

Kostnaden för eventuell förebyggande och avhjälpande underhåll samt besiktning ingår i hyran enligt omfattning som specificeras i kapitel 27, Servicegrader. Det innebär att brukaren alltid kan få sina hjälpmedel reparerade och att hen vet vart hen skall ringa. Verksamheten får inga oförutsedda kostnader för teknisk service. Underhållsåtagande är begränsat till det underhåll som är föranlett av normal användning och normalt slitage. Åtgärd som måste företas med anledning av personalens/brukarens felaktiga handhavande eller andra omständigheter utanför DHCs kontroll, debiteras separat enligt prislista.

DHC skall vid utlämnandet av medicinska behandlingshjälpmedel för egenvård informera och instruera patienten om hjälpmedlets funktion, handhavande och skötsel. Information skall också lämnas om service samt hur och var hjälpmedlet återlämnas.

24.4.2 Hyressortiment – start av hyra

Hyra startas den dag hjälpmedlet levereras från DHC. Hyra kan komma att startas tidigare om hjälpmedlet gjorts färdigt för leverans och där kunden av någon anledning inte kan ta emot detta. Detta görs i dialog med kunden.

24.4.3 Hyressortiment – hyra upphör

Hyran upphör den dag hjälpmedlet ankommer DHC, Borlänge. Om hjälpmedel skall hämtas av DHCs personal gör kunden en skriftlig eller muntlig uppsägning till Kundservice, Borlänge. Hyran avslutas fr.o.m. överenskommet datum. Hämtning av hjälpmedel sker snarast och senast inom 2 veckor från uppsägningsdatum eller efter överenskommelse.

24.4.4 Hyressortiment- flytt från eller till länet

När brukaren flyttar från eller in i länet följer DHC nationell överenskommelse angående flyttrutiner framtagen av Hjälpmedelsinstitutet. Hyra debiteras ursprunglig kund under handläggningstid dock max 90 dagar efter flyttdatum.

24.5 Butikssortiment

Avser det sortiment som tillhandahålls i DHCs butiker och som säljs till privatperson. Syftet med sortimentet är att öka tillgängligheten till hjälpmedel och produkter som är svåra att hitta på öppna marknaden.

Sortimentet består av förskrivningsbara hjälpmedel, egenvårdsprodukter och konsumentprodukter.

25 Turbil/Leveranser

[Turlista RD-Turen maj 2024](#)

25.1 Uppställningsplats för leveranser och retur

Returtagning samordnas med leverans av gods.

Hjälpmedel levereras till beställarens lastkaj/godsmottagning eller enligt annan överenskommelse.

Returvagnar/hjälpmedel ställs på lastkaj (samma plats som för leverans).

Kunden märker returgods med returlapp. Hjälpmedlen ska packas varsamt i returvagnarna för att underlätta urlastning samt förebygga transportskador.

Returer som inte kan tas med vid leverans av hjälpmedel t.ex. p.g.a. full lastbil, hämtas snarast och medför inte någon debitering.

Hyran för hyreshjälpmedel kan stoppas om hämtning senareläggs p.g.a. t.ex. full lastbil under förutsättning att kunden meddelar inventarienummer till kundservice på DHC.

26 Förklaring, servicegrader samt förbrukningsdelar

Exempel från webSesam:

Servicegrad:	10 AU hos brukare, inget FU
Servicegrad:	11 AU hos brukare, FU hos brukare

Första siffran anger vilken typ av AU (avhjälpande underhåll) som avses
Andra siffran vilken typ av FU (förebyggande underhåll) som avses

AU Typ:	Avhjälpande underhåll
0	Inget
1	Hos brukaren
2	På centralverkstad (Borlänge) och filialverkstäder (hjälpmedlet kan dock bli skickat till centralverkstad för åtgärd om så krävs)
3	Enbart på centralverkstad (Borlänge)
4	Lika som huvudartikeln den är monterad på (avser tillbehör/ komponent)

FU Typ:	Förebyggande underhåll
0	Inget
1	Hos brukaren
2	På centralverkstad (Borlänge) och filialverkstäder (hjälpmedlet kan dock bli skickat till centralverkstad för åtgärd om så krävs)
3	Enbart på centralverkstad (Borlänge)
4	Lika som huvudartikeln den är monterad på (avser tillbehör/ komponent)

För tillbehör/komponenter gäller samma servicegrad som den hyrda inventarien har.

Vid avhjälpande och förebyggande underhåll ingår reservdelar dock ej förbrukningsdelar som t.ex. färgpatroner, däck och slang.

26.1 Förbrukningsdelar

Med förbrukningsdelar menas delar till förskrivna personliga hjälpmedel, som fortlöpande behöver förnyas.

Patienten/ brukaren betalar vardagliga förbrukningsdelar som inte kräver särskild teknisk kompetens för byte. Om patienten/brukaren vill ha hjälp med byte tillkommer arbetskostnad.

Patienten/ brukaren betalar moms. Undantag från denna regel är däck och slang till eldriven och manuell rullstol som är momsfritt.

Exempel på förbrukningsdelar:

- Batterier, t.ex. till TENS, hörapparater, optik, dator etc. (Skolbarn 0–18 år erhåller gratis batterier till hörapparater)
- Däck och slang inkl. ev. arbetskostnad för byte, t.ex. för eldriven rullstol, manuell rullstol, rollator, cykel.
- Elektroder, gel, kablar till TENS
- Glödlampor och lysrör till optik etc.
- Madrasser standard till säng

27 Retursortiment Vuxna

ISOkod	Hjälpmedel
0415	Dialysutrustning Droppställning m hjul
0912	Hjälpmedel vid toalettbesök (ej batteridrift) Hygienstol med hjul (ej tiltbara) Toalettstolsförhöjning, fristående typ Stapla Lätt
0933	Hjälpmedel vid tvättning, bad och dusch Bad/-duschstolar Ej badpall/badbräda el duschstol Swift grå
1206	Gånghjälpmedel Gåstativ Beta Rollatorer i bassortiment Gåbord, RA-rollator
1230	Överflyttningshjälpmedel Vridplatta med handtag typ Turner Fristående lyftbåge
1231	Överförflyttningsplattformar Överflyttningsplattform typ Return
1812	Sängar Sänggrind, stöd och – vändhandtag, Swereco sängbygel, Parnell & Eva
1818	Stödhandtag Stång typ Gripo Alu
1830	Portabla ramper Portabel ramp
1833	Stötdämpande skydd Fallskyddsmatta

Återbetalning upphörde juni 2017

Kapitel 24 Beskrivning av hjälpmedelssortiment

Försäljningssortiment – Retur vuxna Ett högfrekvent och återanvändningsbart sortiment av hjälpmedel med viss teknisk komplexitet. Sortimentet består dels av rekonditionerade hjälpmedel dels fabriksnya hjälpmedel. Förskrivande enhet köper sortimentet och det ägs av köparen. Förskrivande enhet ansvarar för utbyte av trasigt hjälpmedel.

En del av retursortimentet är individmärkt för att spårning av detta ska kunna ske. Individmärkt retursortiment avregistreras när hjälpmedlet inkommer till DHC.

För ett effektivare återbruk bör verksamheten returnera återlämnade och trasiga hjälpmedel till DHC för eventuell återanvändning, kassation och/eller bistånd. Reparation, rekonditionering sker beroende på skick.

Leverantör av hjälpmedel och tjänster, Dalarnas Hjälpmedelscenter (DHC) enligt Hjälpmedelsnämnden Dalarnas avtal.

28 Bilagor och prislister

[Avtal och tjänstekatalog - Region Dalarna](#)
