

BILAGA 4**DEFINITIONER – TJÄNSTER****Utprovning**

Med Utprovning avses att konsulent och/eller tekniker bistår förskrivare med experthjälp vid val av hjälpmedel för bestämd brukare.

Anpassning

Med Anpassning avses att ett hjälpmedel anpassas för att passa enskild brukare. Anpassning görs antingen genom en inställning av justerbara funktioner eller genom att hjälpmedlet förses med tillbehör som anvisats av tillverkaren.

Specialanpassning

Med Specialanpassning avses åtgärd som vidtas efter *skriftlig anvisning* från behörig person, t e x arbetsterapeut eller läkare. Specialanpassning föreligger i de fall då brukarens behov inte kan tillgodoses genom en anpassning. Ett specialanpassat hjälpmedel är avsett att användas endast av en viss brukare. Ansvaret för hjälpmedlets egenskaper ligger hos den som utfärdat anvisningen.

Utbildning

Hjälpmedel SAM anordnar på eget initiativ utbildningar och mässor kostnadsfritt. Utbildning på uppdrag av kund sker enligt särskild överenskommelse och debiteras enligt prislista.

Administrativa uppdrag

Hjälpmedel SAM kan på uppdrag av kund utföra vissa administrativa uppgifter som t.ex. framtaganden av specifik statistik, listor samt registrering i SESAM för hjälpmedel ägda av Kund. Uppdraget kan också innefatta registervård i samband med större strukturella förändringar hos Kund.

Avhjälpande underhåll

Med Avhjälpande underhåll avses reparation av ett trasigt eller skadat hjälpmedel.

Förebyggande underhåll

Med Förebyggande underhåll avses att ett hjälpmedel återställs till fullgott tekniskt skick i enlighet med leverantörens anvisningar. Förebyggande underhåll utförs enligt produktspecifikt program.

Rekonditionering

Med Rekonditionering avses att produkten återställs till fullgott skick inom ramen för det av tillverkaren avsedda ändamålet. I rekonditionering rengörs även hjälpmedlet så att det går att förskriva till ny brukare.

Rekonditionering utförs enligt tillverkarens instruktioner och med delar och material som uppfyller tillverkarens specifikationer.

Besiktning

Besiktning utförs enligt myndighetskrav eller enligt rekommendation av leverantör och innebär kontroll av att hjälpmedlet uppfyller ställda krav.

Vid besiktning ingår inte avhjälpande underhåll.

Akut underhåll

Med Akut underhåll avses avhjälpande underhåll men med särskilda krav på inställetid. Akut underhåll kan bara godkännas av beställaren vilken tillika är betalare om inte något annat avtalats. Akut underhåll beställs via telefonkontakt med Hjälpmedel SAM.

Installation och Montering

Med Installation avses när ett hjälpmedel installeras på ett yttre objekt (exempelvis porttelefon och larm). Med Montering avses när två hjälpmedel monteras ihop, exempelvis vårdaraggregat på manuell rullstol, eller montering av säng.

Demontering

Demontering görs när ett hjälpmedel ska separeras från ett yttre objekt, exempelvis porttelefon och larm från dörr, vårdaraggregat från manuell rullstol.

Vid demontering kan behov föreligga att återställa egendomen i ursprungligt skick, detta ingår dock inte i Hjälpmedel SAM:s åtagande.

Inställning och justering

Med inställning och justering avses enklare åtgärder såsom höjning/sänkning av ben- och armstöd, ändring av ryggvinkel, hjulsinställningar m.m. enligt beställningsunderlag.

Tidsfrister m.m.

Hjälpmedel SAM åtar sig att påbörja uppdrag inom nedan angivna tidsgränser mätt från det att en beställning kommit Hjälpmedel SAM tillhanda.

	<u>Påbörjad inom</u>
Administrativa uppdrag	enligt ö k
Utbildning	enligt ö k
Akut underhåll	1 arbetsdag
Utprovning	5 arbetsdagar
Anpassning	5 arbetsdagar
Specialanpassning	5 arbetsdagar
Installation, montering	5 arbetsdagar
Demontering	5 arbetsdagar
Besiktning	5 arbetsdagar
Rekonditionering	5 arbetsdagar
Förebyggande underhåll (FU)	5 arbetsdagar
Avhjälpande underhåll (AU)	5 arbetsdagar

I samband med tjänster skall brukaren om möjligt lämna in hjälpmedlet till anvisad verkstad.

Återkoppling på utfört arbete ges till beställaren via WebSesam.

Resekostnad

Vid utförande av tjänster tillämpas enhetspris beträffande resekostnader oberoende av bostadsort i Gävleborgs län.

Resekostnad debiteras per adress. Om flera uppdrag utförs på samma adress utgår endast en resekostnad per tillfälle.

Egenansvar

Hjälpmedel SAM erbjuder brukare service på hjälpmedel köpta via Hjälpmedel SAM:s butik samt försäljning av förbrukningsdelar som omfattas av egenansvar. Detta förutsatt att erforderliga reservdelar finns att tillgå från leverantör.

Garanti

Leverantörens garanti gäller vid försäljning av hjälpmedel

Tjänster

Hjälpmedel SAM lämnar 3 månader garanti på arbetets utförande.

I övrigt gäller garantivillkoren enligt ALOS 05.

Garantibevakning

Hjälpmedel SAM åtar sig att bevaka giltiga garantier på hjälpmedel köpta via Hjälpmedel SAM.

Avvikelsehantering

Kunden rapporterar avvikelser via Plexus eller på särskild blankett för vidare hantering hos Hjälpmedel SAM. Hjälpmedel SAM åtar sig att svara inom fem (5) arbetsdagar.

Skrotning

Hjälpmedel SAM åtar sig att vid behov och i samband med tjänst bedöma om hjälpmedlet bör skrotas och ersättas med ett annat hjälpmedel. Bedömning görs utifrån säkerhets- och ekonomiska grunder.

Debitering

Påbörjad halvtimme debiteras alltid som hel halvtimme.

I syfte att begränsa kostnaderna för tjänst ska Hjälpmedel SAM verka för att i möjligaste mån samordna olika uppdrag.

Kundens åtagande

Kunden åtar sig att

- meddela Hjälpmedel SAM när hjälpmedel flyttats till annan uppställningsplats
- beställa service via WebSesam och om detta inte är möjligt via fax
- i samband med beställning ange nödvändiga och korrekta uppgifter såsom namn, giltig betalare för utfört arbete, ID-nummer, kontaktperson, telefonnummer, uppställningsplats

Buffertförråd

Med buffertförråd avses förråd hos kund med ett begränsat antal hjälpmedel ägda av Hjälpmedel SAM. Vid förskrivning från buffertförråd tillämpas automatisk påfyllnad.

Statistik

Relevant statistik lämnas på begäran.