

#regiondalarna

# Tjänstekatalog

---

## Hjälpmedel Dalarna

<b>Datum</b> 2026-04-08	<b>Diarienummer</b> RD19/06435	<b>I samarbete med</b>
<b>Giltigt t.o.m</b> 2028-04-08	<b>Versionsnummer</b> 8.0	
<b>För verksamhet</b> Hjälpmedel Dalarna	<b>Godkänt av</b> Jokelainen Helena /Hjälpmedel Dalarna /Borlänge	



## Innehåll

1	Inledning .....	5
2	Styrande dokument .....	5
3	Tjänster.....	6
3.1	Omfattning.....	6
4	Beskrivning av tjänster .....	6
4.1	Bastjänster för kommunernas och regionens räkning.....	6
4.2	Konsultation .....	6
4.3	Försäljning och uthyrning.....	7
4.3.1	Hjälpmedelssortiment.....	7
4.3.2	Beställning .....	7
4.3.3	Uthyrning direkt till invånare.....	7
4.4	Leveranser .....	8
4.5	Rekonditionering .....	8
4.6	Skrotning, källsortering och bistånd till hjälpporganisation .....	8
5	Teknisk service.....	8
5.1	Förebyggande och avhjälpande underhåll .....	8
5.2	Installation/ demontering.....	9
5.3	Besiktning.....	9
6	Utbildning.....	9
7	IT-system .....	9
7.1	Förskrivarportaler.....	9
7.2	Hjälpmedelstjänsten.....	9
8	Förskrivnings- och beställningsrätt.....	10
9	Samverkansformer .....	10
10	Avvikelser.....	10
11	Statistik .....	10
12	Priser.....	10
12.1	Bastjänster .....	10
12.2	Övriga tjänster och hjälpmedel .....	11
12.3	Hysespris .....	11
12.4	Garanti .....	12
12.5	Kreditering.....	12
13	Tolk .....	12
14	Intäkter från patient.....	12
15	Besök som inte avbokas .....	12

---

16	Fakturering.....	13
17	Betalningsvillkor.....	13
18	Teknisk service av huvudmannägda hjälpmedel.....	13
18.1	Omfattning.....	13
18.2	Åtagande.....	13
18.3	Garanti .....	13
18.4	Huvudmannens åtagande.....	14
18.5	Priser.....	14
18.6	Felanmälan .....	14
18.7	Fakturering.....	14
18.8	Betalningsvillkor .....	14
19	Tillgänglighet.....	14
19.1	Öppettider .....	14
19.2	Kontaktuppgifter.....	14
19.3	Väntetid – Utprovning/utredning .....	15
19.4	Väntetid – avhjälpande underhåll .....	15
19.5	Leverans med turbil .....	15
19.6	Leverans och hämtning utöver turbil .....	15
19.7	Tekniker levererar/hämtar.....	15
20	Bastjänster.....	15
20.1	Bastjänster för kommunernas och regionens räkning.....	15
20.2	Utbildning och kompetensutveckling .....	16
20.3	Utveckling.....	17
20.4	Resursåtgång för bastjänster .....	17
20.5	Finansiering av Bastjänst.....	17
20.6	Kontinenssamordning .....	17
21	Konsultation.....	18
21.1	Rådgivning .....	18
21.2	Utredning.....	18
21.3	Utprovning.....	18
21.4	Akuta insatser .....	18
21.5	Anpassning och specialanpassning .....	19
21.6	Informera, instruera och träna .....	19
21.7	Uppföljning .....	19
21.8	Remittering av förskrivning .....	19
22	Beskrivning av hjälpmedelssortiment.....	20

---

22.1	Försäljnings Sortiment.....	20
22.2	Retursortiment – vuxna.....	20
22.3	Retursortiment – barn .....	20
22.4	Hyressortiment.....	20
22.4.1	Hyressortiment – service/underhåll.....	20
22.4.2	Hyressortiment – start av hyra .....	20
22.4.3	Hyressortiment – hyra upphör.....	20
22.4.4	Hyressortiment- flytt från eller till länet.....	20
23	Leveranser .....	21
23.1	Leveransvillkor .....	21
23.2	Leveransbestämmelser .....	21
23.3	Leveranstid.....	21
23.4	Uppställningsplats för leveranser och returerna.....	21
24	Servicegrad och förbrukningsdelar .....	21
24.1	Servicegrad .....	21
24.2	Förbrukningsdelar .....	22
25	Prislista och bilaga.....	22

---

# 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

Förvaltningen Hjälpmedel Dalarna har uppdrag från Hjälpmedelnämnden Dalarna att samverka kring hjälpmedelsverksamheten i länets kommuner och regionen. Förvaltningen ingår i Dalarnas Hjälpmedelscenter som är den verksamhet som utför tjänsterna som beskrivs nedan. Dalarnas Hjälpmedelscenter benämns fortsättningsvis som DHC i dokumentet.

Syftet med Hjälpmedelnämnden Dalarna är att de som omfattas av Hjälpmedelnämndens ansvar ska ha tillgång till funktionella och säkra hjälpmedel samt god service oavsett bostadsort och oavsett om det är kommun eller region som är huvudman i det enskilda fallet. Samverkan kring hjälpmedelsfrågorna ska även bidra till en rationell och kostnadseffektiv verksamhet ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Den värdegrund som samverkan bygger 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

DHC 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
- Personlig vård
- Personlig medicinsk behandling

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

DHC erbjuder länets kommuner och regionen möjlighet att köpa service avseende utrustning som ägs av vårdgivaren. Se kapitel 20, Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel.

## 2 Styrande dokument

[Avtal för Hjälpmedelnämnden](#)

[Policy för hjälpmedelsförskrivning i Dalarna inkl. vägledning](#)

---

### 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 ska ha tillgång till personal i den omfattning uppdraget kräver.

Kompetens som finns inom DHC:

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

DHC leds av verksamhetschef och avdelningschefer.


### 4 Beskrivning av tjänster

#### 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 DHC:s priser på hjälpmedel och tjänster. Se kapitel 20, Bastjänster.

#### 4.2 Konsultation

Förskrivare identifierar hälsotillstånd samt gör behovsbedömning och riskanalys, om åtgärden är hjälpmedel som förskrivaren har kunskap om beställs det direkt via DHC. När förskrivare har behov av stöd kan DHC konsulteras i förskrivningsprocessens alla delar och oavsett var patienten befinner sig i vårdkedjan.

Bedöma behov >>>	Prova ut, anpassa & välja hjälpmedel >>>	 Specialanpassa, utfärda anvisning >>>	Informera, instruera & träna >>>	Följa upp & utvärdera
------------------	--	--	----------------------------------	-----------------------

Vid behov av stöd kan DHC bistå vid:

- Utredning
- Utprovning
- Anpassning/specialanpassning
- Information, instruktion, träning
- Uppföljning
- Förskrivning

Se kapitel 21, 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 upphandlingssamverkan inom 7-klöver regionerna. Samverkan inom Hjälpmedelsnämnden Dalarna innebär att kommuner och regionen har tillgång till DHC:s upphandlingsavtal.

DHC:s sortiment av hjälpmedel upphandlas i samverkan med sortimentsgrupper. Vid förskrivning av hjälpmedel ska produkter som ingår i sortimentet väljas i första hand. Valet av lämplig specifik produkt ska göras utifrån brukarens behov. Anledningen till att det finns ett sortiment av hjälpmedel är för 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 delar in hjälpmedlen i tre huvudgrupper:

- Försäljningssortiment
- Försäljningssortiment Retur - vuxna, barn
- Hyressortiment

För beskrivning av de olika sortimenten se kapitel 22, Beskrivning av hjälpmedelssortiment.

#### 4.3.2 Beställning

Förskrivaren/beställaren ska i första hand göra beställning i förskrivartportal endast undantagsfall ska beställning göras via DHC:s Kundservice.

#### 4.3.3 Uthyrning direkt till invånare

Hjälpmedel som finns i sortiment och som kan användas av den enskilde själv eller närstående efter enklare instruktion kan hyras ut till självkostnadspris.

Hjälpmedel som kräver omfattande instruktion och handledd träning eller som är förbundna med förskrivning av läkemedel kan inte hyras ut.

#### 4.4 Leveranser

DHC tillhandahåller nya och rekonditionerade hjälpmedel samt tillbehör och reservdelar. DHC svarar för inköp, lagerhållning och transporter samt anpassning innan leverans till kund. För att minska transportkostnader och miljöbelastning sker distribution av hjälpmedel huvudsakligen med turbil, se kapitel 23, Leveranser.

Omkostnader för lager, lagerhantering, anpassning och turbil enligt schema är inräknad i DHC:s försäljnings- och hyrespris. Turbilstopp utöver fastställt schema debiteras enligt prislista.

För leveransvillkor och leveransbestämmelser se kapitel 23, Leveranser.

#### 4.5 Rekonditionering

Hjälpmedel som vid retur bedöms kunna återanvändas rekonditioneras. 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.

Kostnaden för rekonditionering är inräknad i försäljnings- och hyrespris.

#### 4.6 Skrotning, källsortering och bistånd till hjälporganisation

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

Hjälpmedel som inte kan återanvändas skrotas och källsorteras enligt leverantörens instruktion. 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 DHC:s hyres- och försäljningspris.

För att effektivisera källsortering av hjälpmedel i Dalarna kan DHC även ombesörja hantering 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

Förebyggande underhåll utförs på hyreshjälpmedel enligt tillverkarens instruktion eller enligt bedömning av DHC.

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

När patient/brukare eller närstående felanmäler hjälpmedel från avtalat retursortiment avgör DHC om avhjälpande underhåll ska genomföras eller om hjälpmedlet ska tas ur drift. DHC kan vid behov byta ut hjälpmedlet till ett motsvarande. Tekniker/hjälpmedelskonsulent gör de inställningar som tidigare hjälpmedel hade och meddelar berörd förskrivare. Kostnader för avhjälpande underhåll faktureras den enhet som har betalningsansvar för hjälpmedlet.

Kostnaden för förebyggande- och avhjälpande underhåll är inräknad i DHC:s hyrespris. Om det blir aktuellt med avhjälpande underhåll på köpta hjälpmedel betalar verksamheten enligt prislista.

## 5.2 Installation/ demontering

DHC utför installation/demontering där teknisk kompetens krävs, debitering sker enligt prislista.

## 5.3 Besiktning

På utrustning som enligt lagkrav ska besiktas utförs besiktning, t.ex. vid installation av taklyft.

DHC kan även åta sig att utföra besiktning på de hjälpmedel som huvudman själv äger. Se kapitel 18, Teknisk service av huvudmannägda hjälpmedel.

Besiktning i samband med installation, debiteras enligt prislista. Övrig besiktning på hyreshjälpmedel är inräknad i DHC:s hyrespris.

## 6 Utbildning

DHC tillhandahåller basutbildningar, se kapitel 20 Bastjänster. Därutöver kan uppdragsutbildningar erbjudas vid behov, pris enligt offert.

När anmäld deltagare inte kommer till utbildning kommer avgift att debiteras enligt prislista.

## 7 IT-system

DHC följer Regionens IT-strategi och Informationssäkerhetspolicy.

### 7.1 Förskrivarportaler

DHC har två förskrivarportaler för förskrivare, en för kontinenshjälpmedel och en för övriga hjälpmedel.

Beställande/förskrivande enhet har fri tillgång till förskrivarportalerna och DHC erbjuder användarsupport. Ansvarig chef på förskrivande enhet utser vilka förskrivare som ska ha tillgång till förskrivarportal.

Kostnaden är inräknad i försäljnings- och hyrespris.

### 7.2 Hjälpmedelstjänsten

Hjälpmedelstjänsten är en nationell tjänst som är uppbyggd kring en databas för hjälpmedelsprodukter och avtal, den innefattar inte kontinenshjälpmedel.

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 sitt verksamhetssystem. Kostnaden ingår i bastjänst se kapitel 20, Bastjänster.

---

## 8 Förskrivnings- och beställningsrätt

Chefer för förskrivande enheter inom regionen och kommunerna ansvarar för att deras personal har rätt kompetens för att använda och hantera hjälpmedel. Ansvarig chef beslutar inom sitt verksamhetsområde vilka som har förskrivningsrätt och för vad, samt vem som har behörighet att beställa tjänster och hjälpmedel. Den ansvariga chefen beslutar även vem som har rätt att utfärda anvisning för specialanpassning.

Förskrivande/beställande enhet har fullt kostnads- och uppföljningsansvar för vad de förskriver/beställer. Förskrivning och beställning ska göras via förskrivarportal.

## 9 Samverkansformer

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

## 10 Avvikelser

DHC hanterar avvikelser enligt regionens direktiv. Kunden rapporterar avvikelser gällande DHC:s tjänster och hjälpmedel enligt egen rutin för avvikelshantering.

DHC ansvarar för avvikelser gällande tjänster som utförts av egen personal (eller av DHC anlita underleverantör) samt för hjälpmedel som ägs av DHC.

DHC kan vara support till kunden och hjälpa till med analys gällande avvikelser med hjälpmedel som kan ha orsakat eller varit del i orsaken till en negativ händelse.

## 11 Statistik

DHC tillhandahåller grundläggande statistik för fakturerade tjänster och hjälpmedel per kundnummer. Efter överenskommelse kan vid behov mer specifik statistik tas fram. Kostnader för grundläggande statistik är inräknad i DHC:s hyres- och försäljningspris.

## 12 Priser

DHC:s verksamhet är intäktsfinansierad och baseras på efterfrågan, uppdraget är att bedriva verksamheten mot ett nollresultat.

DHC tillhandahåller hjälpmedel till självkostnadspris och prissätter alla hjälpmedel utifrån de omkostnader som finns inom respektive hjälpmedelssortiment.

Hyror för hjälpmedel baseras på dagshyra och minsta kostnad är för en månad. Undantag finns, se kapitel 22, Beskrivning av hjälpmedelssortiment.

### 12.1 Bastjänster

Kommunerna och regionen betalar ett fast abonnemang varje år under avtalsperioden. I årsabonnemanget ingår följande:

- Kostnader för kanslifunktion
  - Bastjänster - definieras i kapitel 20, 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. Avstämningstidpunkt är den 1 oktober året före det år som är aktuellt för debitering.

## 12.2 Övriga tjänster och hjälpmedel

Kunden köper tjänster från DHC på löpande räkning enligt prislista.

För aktuella priser på hjälpmedel se resp. förskivarportaler.

Enligt Regionstyrelsen ska hyreshjälpmedel lånefinansieras och hyreskostnaden baseras på självkostnadspris.

## 12.3 Hyrespris

Hyrespriset baseras på nedanstående kostnader:

- Inköp
- Godsmottagning och registrering
- Ränta och avskrivningar
- Rådgivning
- Inställning av manuell rullstol enligt beställning
- Besiktning enligt lagkrav (ej vid installation)
- Avhjälpande och förebyggande underhåll inkl. reservdelar enligt servicegrad samt resekostnader
- Lagerhållning och inkurans

Hyran avslutas när hjälpmedlet returneras till DHC. Om hjälpmedel inte kan returneras på grund av flytt åtar sig kunden att betala det ekonomiska restvärdet som inte täcks av ny sjukvårdshuvudman. Brukaren är i övrigt betalningsansvarig, enligt av regionen beslutade villkor, för ej återlämnade hjälpmedel. Om hjälpmedlet senare återfinns registreras det som avskrivet och hjälpmedlet ingår åter i DHC:s 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 ska tas ur drift.

I hyrespriser ingår inte inställning (undantag är inställning av manuell rullstol enligt beställning som ingår i hyrespriset), anpassning, förbrukningsartiklar, information om handhavande, utbildning samt resekostnader i samband med dessa åtaganden. Kostnaderna debiteras beställande enhet enligt prislista.

## 12.4 Garanti

DHC lämnar garanti på nya och rekonditionerade hjälpmedel samt 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 patient eller kund.

### Nya hjälpmedel:

För nya hjälpmedel gäller leverantörens garantiåtaganden.

### Rekonditionerade hjälpmedel:

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

### Tekniska tjänster:

På tekniska tjänster lämnar DHC tre (3) månaders garanti.

I övrigt gäller garantivillkor enligt ALOS 05.

## 12.5 Kreditering

Full kreditering erhålls när:

- DHC levererat fel/ej funktionsduglig produkt eller debiterat fel kund
- Försäljningssortiment som är **lagervara** och återlämnas inom 30 dagar. Förutsättning för kreditering är att hjälpmedlet är i nyskick och i sin originalförpackning samt att följesedel och returavi bifogas.

Ingen kreditering erhålls när:

- Försäljningssortiment som är beställningsvara återlämnas
- Kunden uppgett fel kundnummer, felet rättas till nästa faktureringstillfälle. 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 nästa faktureringstillfälle
- Begäran gällande föregående år

## 13 Tolk

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

## 14 Intäkter från patient

När utprovning sker i DHC:s lokaler tillfaller besöksavgiften DHC. Vid hembesök tillsammans med DHC:s medarbetare tillfaller besöksavgiften förskrivande enhet.

## 15 Besök som inte avbokas

Om patient eller förskrivare uteblir från bokad tid hos DHC utan att meddela återbud debiteras förskrivande enhet enligt prislista. Även tid för förberedelse inför besök debiteras.

---

## 16 Fakturering

DHC fakturerar kunden månadsvis i efterskott för utförda tjänster och levererade hjälpmedel. Eventuell referens ID som anges av beställaren ska framgå på faktura/fakturaunderlag. Fakturerings- och/eller expeditionsavgift debiteras inte.

Fakturering av kontinenshjälpmedel sker från distributören direkt till förskrivande enhet månadsvis i efterskott. Debitering för äldre uppdrag än 3 månader beaktas inte.

## 17 Betalningsvillkor

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

## 18 Teknisk service av huvudmannaägda hjälpmedel

### 18.1 Omfattning

Gäller hjälpmedel/medicintekniska produkter enligt överenskommelse.

### 18.2 Åtagande

DHC åtar sig att:

- Inventera och registrera hjälpmedel som kunden önskar besiktning/återkommande kontroll på och som omfattas av detta avtal
- Utföra besiktning/återkommande kontroll på hjälpmedlen enligt lagkrav eller efter överenskommelse
- Lämna besiktningsprotokoll efter utfört arbete
- Föra händelsejournal på arbete som utförs på hjälpmedel som är registrerade i verksamhetssystem
- Utföra avhjälpande underhåll, på anmodan av eller i samråd med ansvarig befattningshavare
- Utföra besiktning/återkommande kontroll enligt lagkrav för hjälpmedel som omfattas av sådana

Åtagandet sker ordinarie arbetstid (vardagar 08.00-16.30, dag före röd dag 08.00-16.00) enligt servicegrad, se kapitel 24, Servicegrader och förbrukningsdelar.

Åtagandet påbörjas vid:

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

### 18.3 Garanti

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

---

## 18.4 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

## 18.5 Priser

Pris enligt prislista. Priser på reservdelar följer avtalsperioder och uppdateras löpande.

## 18.6 Felanmälan

Avhjälpande underhåll beställs via förskrivarportal, om tillgång saknas kontakta Kundservice. Se kapitel 19, Tillgänglighet.

## 18.7 Fakturering

DHC fakturerar kunden månadsvis i efterskott för utförda tjänster och material Fakturamottagare enligt överenskommelse. Fakturerings- och/eller expeditionsavgift debiteras ej.

## 18.8 Betalningsvillkor

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

## 19 Tillgänglighet

### 19.1 Öppettider

#### Dalarnas Hjälpmedelscenter Borlänge

Vardagar 08.00 – 16.30

Dag före röd dag och lätthelg\* 08.00 – 16.00

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

**OBSERVERA** - Förändring av öppettider kan ske under semesterperioder. Uppdaterad information finns på DHC:s hemsida: [Dalarnas Hjälpmedelscenter](#)

### 19.2 Kontaktuppgifter

#### Kundservice, ordermottagning och felanmälan

E-post: [hjalpmedelscenter@regiondalarna.se](mailto:hjalpmedelscenter@regiondalarna.se)

Telefon(Tele Q): 0243 – 49 78 70

Måndag, onsdag, fredag: 08.00 – 16.00

Tisdag, torsdag: 08.00 – 15.00

Dag före röd dag och lätthelg\* 08.00 – 15.00

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

**OBSERVERA** - Förändring av telefontider kan ske under semesterperioder. Uppdaterad information finns på DHC:s hemsida: [Dalarnas Hjälpmedelscenter](#)

---

### 19.3 Väntetid – Utprovning/utredning

Tid för utprovning av hjälpmedel erbjuds snarast, dock senast inom 90 dagar.

DHC följer Sveriges kommuner och regioners definition på väntetid. Väntetid till utprovning är definierad som datum när beställning/remiss inkommer till första erbjudna utprovningsbesök.

### 19.4 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 24, Servicegrader och förbrukningsdelar.

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

### 19.5 Leverans med turbil

- På veckodag enligt turbilsschema, se kapitel 23 Leveranser
- Beställningar inkomna före kl. 12.00 dag före turbilsdag levereras med ordinarie tur
- Fraktkostnad för turbil ingår i DHC:s hyres- och försäljningspris

### 19.6 Leverans och hämtning utöver turbil

- Beställningar inkomna före kl. 12.00 kan på begäran levereras nästkommande dag eller enligt överenskommelse, fraktkostnad debiteras enligt prislista
- Akutleverans/hämtning sker samma arbetsdag som beställning inkommer, fraktkostnad och akutavgift debiteras enligt prislista

Beställaren kan se beräknad leveranstid i förskrivarportal.

### 19.7 Tekniker levererar/hämtar

- Lagerhållna hjälpmedel 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
- Akut installation/demontering av hjälpmedel inom 4 arbetsdagar, akutavgift debiteras enligt prislista

Kostnad för leverans och hämtning enligt prislista.

## 20 Bastjänster

### 20.1 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 t ex genom extern hemsida, 1177.se, telefon, studiebesök etc.
- Via visningsmiljö för hjälpmedel, sprida kunskap och lämna upplysningar om hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning

### Information till kunder

- Rådgivning/information som rör riktlinjer/vägledningar och betalningsansvar
- Informera om Dalarnas hjälpmedelssortiment via visningar och temadagar

### Samverkan

- Information och upplysning till olika intresse- och funktionshindersonsorganisationer
- Delta i överenskomna möten med intresseorganisationer såsom Funktionshinderrådet i Dalarna, Regionens pensionärsråd och vid behov andra intresseorganisationer
- Ansvara för och sammankalla till möten och bereda material till Sortimentsgrupper, 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

### Upphandling

- Delta i Dalarnas upphandlingar av hjälpmedel och bevaka följsamhet till avtal
- Medverka och driva utveckling inom upphandlingsarbetet tillsammans med Tre-, Fyr- och 7-klöver
- Administrera information om hjälpmedel och avtal från Hjälpmedelstjänsten (nationell databas för hjälpmedel och avtal)

### Riktlinjer och vägledningar

- Ta fram, dokumentera och revidera riktlinjer och vägledningar för hjälpmedel
- Publicera riktlinjer och vägledningar på hemsida

### Administration

- Hantering, fakturering och köp av hjälpmedel som tas med vid inflyttning till, eller utflyttning från Dalarna

## 20.2 Utbildning och kompetensutveckling

Obligatoriska bastjänstutbildningar:

- Digital information/utbildning för chefer på förskrivande enheter inom regionen och kommunerna gällande delegation av förskrivaruppdrag för hjälpmedel
  - Digital introduktionsutbildning för nya förskrivare i region och kommun
  - Digital förskrivarutbildning av beställarportal för hjälpmedel
-

Bastjänstutbildningar för förskrivare erbjuds inom respektive produktområde. Utgångspunkten är att respektive utbildning kommer att hållas en gång per år. Utbildningsutbudet utvecklas efter kundernas behov och efterfrågan.

Ex på utbildningar:

- Förskrivarutbildning Manuell rullstol bas (nivå 1-2)
- Förskrivarutbildning Personlyftar och överförflyttningshjälpmedel
- Förskrivarutbildning Kommunikation- och Kognitionshjälpmedel
- Förskrivarutbildning Antidecubitus madrasser och sängar

### 20.3 Utveckling

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

### 20.4 Resursåtgång för bastjänster

- Lokalhyra, teknisk utrustning, utställningsmaterial och arbetstid för att hålla visningsmiljön aktuell
- Kansli- och receptionsfunktion
- Administration och uppdatering av hemsida och förvaltningsövergripande system
- Två medarbetare inom kontinenssamordningen i Dalarna

### 20.5 Finansiering av Bastjänst

Bastjänsten finansieras genom den abonnemangsavgift som finns reglerad i Hjälpmedelsnämndens avtal.

### 20.6 Kontinenssamordning

- Ta fram, dokumentera, informera och revidera regelverk samt vårdprogram och riktlinjer för förskrivning av kontinenshjälpmedel i Dalarna
  - Samordna stödet till uppdragsgivare och förskrivare i förskrivningsprocessen
  - Förskrivarutbildningar för nya förskrivare inom blås- och tarmdysfunktion
  - Fortbildning för förskrivare som vill fördjupa sina kunskaper inom blås- och tarmdysfunktion
  - Sammankalla referens/sortimentsgrupp samt nätverk Kontinens
  - Delta vid upphandlingar och bevaka följsamhet till avtal med extern leverantör/distributör
  - Representera Dalarna i det nationella nätverket Nikola
  - Stödja verksamheter i Dalarnas kommuner och region 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.regiondalarna.se/inkontinens](http://www.regiondalarna.se/inkontinens)
-

## 21 Konsultation

### 21.1 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 bistå vid tolkning av policy och riktlinjer inför bedömning av patients behov, vid tolkning av betalningsansvar etc. Rådgivning är inräknad i DHC:s hyres- och försäljningspris.

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

### 21.2 Utredning

Förskrivare identifierar hälsotillstånd och bedömer behov av insatser för att sedan kunna planera vilka åtgärder som ska sättas in. Vid behov kan DHC hjälpa till vid utredning vilket 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, debitering enligt prislista.

### 21.3 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. Förskrivaren beställer tjänsten Konsultation/utprovning av DHC. Beställningen kompletteras med underlag där problem beskrivs utifrån utförd behovsbedömning.

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

Debitering enligt prislista.

### 21.4 Akuta insatser

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

Med akuta insatser menas att följande kan inträffa p.g.a. att insatsen inte påbörjas 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

Debitering enligt prislista.

---

## 21.5 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 ska delta 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 Läkemedelsverkets föreskrifter om medicintekniska produkter (MDR (EU) 2017/745).

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

Debitering enligt prislista.

## 21.6 Informera, instruera och träna

Förskrivaren ska ge patienten och 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. Den som förskriver ett hjälpmedel ansvarar för att instruera patienten om hur hjälpmedlet används och träna patienten/anhörig/närstående eller annan användare i att använda detta.

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

Debitering enligt prislista.

## 21.7 Uppföljning

DHC kan vid behov medverka vid uppföljning efter utprovning.

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

Debitering enligt prislista.

## 21.8 Remittering av förskrivning

Om förskrivare inte har tillräcklig kompetens för att prova ut, anpassa och välja lämplig specifik produkt kan uppgiften remitteras till hjälpmedelskonsulent inom DHC. När en remiss 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 övertar hjälpmedelskonsulent 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 enligt prislista.

---

## 22 Beskrivning av hjälpmedelssortiment

### 22.1 Försäljningssortiment

Enklare hjälpmedel som inte är lönsamma att återanvända. Förskrivande/beställande enhet köper sortimentet och det ägs av köparen.

### 22.2 Retursortiment – vuxna

Ett högfrekvent och återanvändningsbart sortiment av hjälpmedel med viss teknisk komplexitet, t. ex. vissa rollatorer, duschpallar och toalettstolsförhöjningar. Sortimentet består dels av rekonditionerade hjälpmedel och dels av 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 möjliggöra spårning. Individmärkt retursortiment avregistreras när hjälpmedlet inkommer till DHC.

Verksamheten bör returnera återlämnade och trasiga hjälpmedel till DHC så att de kan återanvändas.

### 22.3 Retursortiment – barn

Samma definition som för retursortiment vuxna men med skillnaden att det inte är stora volymer. Verksamheten bör returnera återlämnade och trasiga hjälpmedel till DHC så att de kan återanvändas.

### 22.4 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 huvudmän.

#### 22.4.1 Hyressortiment – service/underhåll

Kostnaden för eventuellt förebyggande och avhjälpande underhåll samt besiktning ingår i hyran enligt hjälpmedlets servicegrad, se 24.1 Servicegrad. Verksamheten får inga oförutsedda kostnader för teknisk service. Åtagande för underhåll 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, debiteras separat enligt prislista.

#### 22.4.2 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 kunnat ta emot det.

#### 22.4.3 Hyressortiment – hyra upphör

Hyran upphör den dag hjälpmedlet ankommer till DHC. Om hjälpmedel ska hämtas av DHC:s personal gör kunden en skriftlig eller muntlig uppsägning till Kundservice.

#### 22.4.4 Hyressortiment- flytt från eller till länet

När brukaren flyttar från eller till länet följer DHC nationell överenskommelse angående flyttrutiner. Hyra debiteras ursprunglig kund under handläggningstid, dock max 90 dagar efter flyttdatum.

## 23 Leveranser

### 23.1 Leveransvillkor

Leverans/återtagande sker med turbil till fast leveransadress enligt aktuellt turbilsschema: [Turlista RD-Turen maj 2024](#)

Fraktkostnaderna är inkluderade i DHC:s hyres- och försäljningspriser. För övriga leveranser/återtaganden betalar kunden fraktkostnad enligt prislista. Om arbetet måste utföras av DHC:s personal betalar kunden tjänsten enligt prislista.

### 23.2 Leveransbestämmelser

Leveransbestämmelser enligt ALOS 05 gäller.

### 23.3 Leveranstid

För att leverans ska kunna garanteras måste beställning vara korrekt ifylld. Lagerhållna hjälpmedel levereras enligt regler för turbil. Om kunden önskar snabbare leverans än med nästa turbil kan beställning av akutleverans/hämtning ske via Kundservice. Tid för inställning/anpassning av hjälpmedel tillkommer.

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

### 23.4 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.

## 24 Servicegrad och förbrukningsdelar

### 24.1 Servicegrad

Ett hjälpmedels servicegrad avgör var avhjälpande underhåll utförs samt om förebyggande underhåll utförs. DHC bestämmer servicegrad för hjälpmedel med hänsyn till lagkrav, tekniska förutsättningar mm.

För komponenter gäller samma servicegrad som för hyrda inventarier.

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

## 24.2 Förbrukningsdelar

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

Patienten/brukaren betalar förbrukningsdelar som inte kräver särskild teknisk kompetens för byte. Om behov finns av 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, klockor, timers
- Däck och slang inkl. ev. arbetskostnad för byte, t.ex. för eldriven rullstol, manuell rullstol, rollator, cykel.
- Elektroder, gel, kablar till TENS

## 25 Prislista och bilaga

Denna Tjänstekatalog inklusive Prislista och bilaga för Kontinenssamordningen finns publicerad på DHC:s hemsida: [Avtal och tjänstekatalog - Region Dalarna](#)

---