

## **BILAG 2:**

### **Orientering til borgere om vilkår for udbetaling af støtte til kompressionshjælpemidler**

---

Nedenstående information påtænker Københavns Kommune at give til borgere, der har fået bevilliget kompressionshjælpemidler efter servicelovens § 112. Informationen vil blive omformuleret til et skrift målrettet borgerne.

---

Dette dokument indeholder de krav til kvalitet, service og levering, som din leverandør skal opfylde. Det er en betingelse for, at vi kan yde støtte til dit hjælpemiddel, at vilkårene nedenfor opfyldes.

Du kan frit vælge leverandør af dit bevilgede hjælpemiddel. Har du ikke valgt en leverandør, har vi oprettet dig hos en leverandør, hvor du kan anskaffe dine bevilgede produkter uden egenbetaling. Husk, at du til enhver tid kan skifte leverandør, hvis du ønsker.

## **1 LEVERINGSVILKÅR**

Ifølge hjælpemiddelbekendtgørelsens § 6, stk. 4 er det en betingelse for, at kommunalbestyrelsen kan yde støtte til hjælpemidler indkøbt efter bevilling, at det hjælpemiddel, som du vælger, opfylder de faglige specifikationer og krav til egnethed, som kommunen har opstillet. **Det er i sidste ende dit ansvar at sikre dette.**

Herunder har du derfor fuldt overblik over de krav til kvalitet, service og levering, som kommunen har opstillet. Vilklårene ligger også på vores hjemmeside.

### ***1.1 HANDELSVILKÅR***

- I forbindelse med bestillinger skal leverandøren gøre dig opmærksom på, at hvis dele af din bestilling falder uden for kommunens tilskudsbevilling er det din egen udgift.
- Købelovens regler om forbrugerkøb er gældende ved indkøbet af hjælpemidlet, og købeloven kan ikke ved aftale med mellem dig og leverandøren fraviges.

### ***1.2 DIN KONTAKT TIL LEVERANDØREN***

- Du skal kunne kontakte din leverandør på alle arbejdsdage. Leverandøren kan dog holde ferielukket på de kalenderfastsatte danske søn- og helligdage.
- Du skal kunne komme til opmåling af kompressionshjælpemiddel inden for 5 arbejdsdage når du har henvendt dig til leverandøren.
- Du skal betjenes af dansktalende personale. Det vil sige, at leverandøren skal beherske det danske sprog i en sådan grad, at der ikke opstår sproglige vanskeligheder i kommunikationen med dig.
- Hvis du har behov for det, skal leverandøren tilbyde at kommunikere med dig på engelsk.
- Ved telefonisk kontakt må du maksimalt vente i 5 minutter på besvarelse.

### **1.3 LEVERING**

- Dine kompressionshjælpemidler skal altid udvælges på baggrund af en ny måltagning.
- Levering af dine kompressionshjælpemidler skal, i de tilfælde, hvor det er muligt, ske ved opmåling eller senest inden 10 arbejdsdage fra måltagningen, dog 15 arbejdsdage ved specialstrik.
- Hvis leverandøren ikke kan overholde leveringstiden for et givent produkt, og dette er begrundet i leverandørens forhold, skal leverandøren orientere dig herom samt tilbyde dig et tilsvarende produkt uden meromkostninger.
- Leverandøren må ikke uopfordret sende vareprøver eller andet tilbudsmateriale til dig.

### **1.4 HOLDBARHED OG PRODUKTVEJLEDNING**

- Hjælpemidlernes holdbarhed skal som minimum være 6 måneder fra udlevering fra leverandøren.
- Til hvert hjælpemiddel skal der medfølge en brugervejledning på dansk.

### **1.5 KVALITET**

- De kompressionshjælpemidlet du får udleveret skal leve op til alle lovkrav og reguleringer.
- Ingen af de kompressionshjælpemidler, som leveres på baggrund af tilskudsprisen, må indeholde stoffer, der er allergifremkaldende eller på anden måde sundhedsskadelige for dig.

### **1.6 TAVSHEDSPLIGT, KLAGER OG PRODUKTÆNDRINGER**

- Alle medarbejdere hos leverandøren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger om dig, som medarbejderne kommer i besiddelse af i forbindelse med dit køb.
- Leverandøren skal uden ugrundet ophold videresende samtlige klager, som de modtager af borgere i Hjælpemiddelcentret i Københavns Kommune.
- Kommunen skal orienteres om enhver ændring i produktsammensætningen i leverandørens leverancer til dig, før leverandøren kan indføre ændringen i leverancen. Således har vi mulighed for at sikre dine sundhedsfaglige interesser og evt. revurdere din bevilling.
- Hvis et af dine bevilgede produkter udgår, skal leverandøren præsentere et erstatningsprodukt, der opfylder de samme krav som det udgåede. Erstatningsproduktet må ikke være dyrere end det udgåede produkt. Sådanne erstatninger SKAL godkendes af Hjælpemiddelcentret, før leverandøren kan indføre ændringen i deres leverancer til dig.

## **2 FORSIKRING OG ERSTATNING**

Leverandøren er forpligtet til at have tegnet erhvervs- og produktansvarsforsikring og til at opretholde en sådan forsikring, imens der leveres hjælpemidler til dig. Forsikringens årlige dækningssum skal være på minimum 10 mio. danske kroner.