

Handläggare  
Evelyn Widenfalk Ehlin

Datum  
2018-03-27

Diarienummer  
OSN-2018-0231

Omsorgsnämnden

## Samverkansavtal Hjälpmedel i Uppsala län (HUL) 2018-2020

### Förslag till beslut

Omsorgsnämnden föreslås besluta

**att** godkänna förslag till samverkansavtal Hjälpmedel i Uppsala län 2018-2020

### Ärendet

Sedan år 2007 har en länsgemensam enhet för hjälpmedelsförsörjning varit etablerad och bedrivits av Uppsala kommun under benämningen Hjälpmedel i Uppsala län (HUL).

Styrform för enheten HUL är ett interkommunalt avtal som regleras via ett samverkansavtal mellan kommunerna Enköping, Heby, Håbo, Knivsta, Tierp, Östhammar och Uppsala.

Respektive kommun ansvarar för framtagandet av kommunspecifika riktlinjer inom hjälpmedelsområdet. Utifrån riktlinjerna tas ett sortiment av hjälpmedel fram och gemensamma LOU-upphandlingar av hjälpmedel görs i enlighet med detta. Riktlinjer och sortiment av hjälpmedel finns beskrivna i separata kataloger, som stöd för förskrivare av hjälpmedel i respektive kommun.

Ersättningarna inom samverkansavtalet för att driva enheten och tillhandahålla de tjänster och den service som ingår baseras på följande fördelningsnycklar:

- Basutbud - utifrån antal invånare över 21 år i respektive kommun
- Rörlig del - utgår från hur mycket respektive kommun använder service och tjänster inom samverkansavtalet.

Uppdragstagare för drift av enheten HUL är äldre- och vårdnämnden, ÄLN.

### Förändringar i samverkansavtalet 2018-2020

Samverkansavtalet har förändrats dels från att tidigare bara ha gällt för ett år i taget till ett treårigt avtal, och dels i sin utformning till ett mer avskalat grundavtal 2018-2020 som

kompletteras med tre bilagor (prisbilaga, produktbilaga och samarbetsbilaga) som redogör för de praktiska detaljerna och som följs upp årligen och revideras vid behov.  
Grundavtalet beskriver också fördelningsprinciperna mer tydligt än tidigare års avtal.

Ekonomiska konsekvenser  
Förslaget är inom ramen för budget

Konsekvenser för jämställdhet  
Förslaget innebär inga nya konsekvenser för jämställdheten.

Konsekvenser för tillgängligheten  
Förslaget innebär inga nya konsekvenser för tillgängligheten.

Barnperspektivet  
Förändringen innebär inga nya konsekvenser för barn

Omsorgsförvaltningen  
Tomas Odin  
förvaltningsdirektör

### **Bilagor**

Samverkansavtal Hjälpmedel Uppsala län 2018-2020 med prisbilaga, produktbilaga och samarbetsbilaga



**SAMVERKANSAVTAL**  
**avseende**  
**HJÄLPMEDEL I UPPSALA LÄN (HUL)**  
**2018-2020**

Avtal om samarbete kring tjänster samt inköp och hantering av individuellt  
förskrivna hjälpmedel avseende rörelse och kognition för  
personer 21 år och äldre

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

### Innehåll

1. Definitioner.....	3
2. Allmänt.....	4
2.1 Parter och kontaktpersoner .....	4
2.2 Avtalstid.....	4
2.4 Syfte.....	4
2.5 Mål .....	5
3. Genomförande.....	5
3.1 Uppdrag och samverkan .....	5
3.2 Uppdragets omfattning .....	5
3.3 Styrmodell .....	6
3.3.1 Organisationsskiss .....	6
3.3.2 Styrgrupp.....	6
3.3.3 Samverkan HUL-enheten och nätverket för hjälpmedelsansvariga i länet (NHL) ...	6
3.4 Uppföljning av avtal .....	6
3.5 Kompetenskrav .....	6
3.6 Underleverantör.....	7
3.7 Sekretess .....	7
3.8 Kvalitet .....	7
3.9. Tillgänglighet och kommunikation.....	7
4. Ekonomi och statistik .....	7
4.1 Priser – fördelningsprinciper .....	7
4.2 Fakturering och betalningsvillkor .....	8
4.3 Statistik.....	8
5. Övrigt.....	8
5.1 Partsbyte – överlåtelse av avtal.....	8
5.2 Uppsägning av avtal.....	8
5.3 Ansvarsfördelning.....	8
5.3.1 Kommunernas ansvar .....	8
5.3.2 Utförarens och uppdragstagarens ansvar.....	8
5.4 Försäkring .....	9
5.5 Oenighet – tvist .....	9
5.6 Underskrifter.....	9-10

## 1. Definitioner

- *Begagnat-lager*– produkter som ägs av respektive kommun och lagerhålls på HUL. Försäljning av produkterna sker mellan kommunerna
- *HAL* – hjälpmedelsansvarig, sakkunnig från respektive kommun med ett övergripande ansvar inom hjälpmedelsområdet
- *HUL-enheten* – den enhet inom äldreförvaltningens egenregi i Uppsala kommun som utför insatser i enlighet med detta avtal inklusive bilagor
- *HUL-hjälpmedel* – avancerade hjälpmedel som ingår i HUL- samarbetet
- *HUL-lager* – fabriksnya produkter som ägs av HUL-enheten för att öka leveranssäkerheten
- *HUL-samarbetet/Hjälpmedel i Uppsala län* – länets kommuner (utom Älvkarleby) i samverkan
- *K-hjälpmedel* – hjälpmedel som kommunerna själva hanterar och ansvarar för
- *Kvalitetsmöten* – samordningsforum där HUL-enheten och NHL diskuterar samverkan, rutiner, produkter, eventuella avvikelser m. m.
- *LOU* – lagen om offentlig upphandling
- *NHL* - nätverk för hjälpmedelsansvariga i länet – hjälpmedelsansvariga från samtliga kommuner inom HUL-samarbetet
- *Produktleverantör* – leverantör av nya produkter
- *Samarbetsbilagan*– bilaga till samverkansavtalet med överenskommelser mellan kommunerna och HUL-enheten om hur tjänsterna ska utföras
- *Underleverantör* – leverantör av tjänster, exempelvis rekonditionering, transporter, service och vissa reparationer
- *Uppdragstagaren* - Uppsala kommun, f. n. äldreförvaltningen
- *Utföraren* – HUL-enheten

## 2. Allmänt

### 2.1 Parter och kontaktpersoner

#### Uppdragstagare

Uppsala kommun  
Äldrenämnden  
753 75 Uppsala

#### Kontaktperson

Jesper Kyrk  
Tel 018-7276518  
jesper.kyrk@ uppsala.se

#### Övriga parter

Enköping  
Heby  
Håbo  
Knivsta  
Tierp  
Östhammar

#### Postadress

Uppsala kommun  
Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala

### 2.2 Avtalstid

Avtalet träder i kraft 2018-01-01 och gäller t.o.m. 2020-12-31 med möjlighet till förlängning 1+1+1 år om samtliga parter är överens om detta. Till samverkansavtalet hör tre bilagor: *Prisbilaga*, *Produktbilaga* samt *Samarbetsbilaga*.

Bilagorna följs upp och revideras vid behov årligen, samt vid ändringar i gällande lagstiftning.

### 2.3 HUL-samarbetet

Hjälpmedel i Uppsala län är ett samarbete för hjälpmedelsförsörjning mellan kommunerna Enköping, Heby, Håbo, Knivsta, Tierp, Uppsala och Östhammar i Uppsala län.

Varje kommun äger sina respektive hjälpmedel och har därmed ansvar för dessa.

De kommuner som ingår i samarbetet har en lokal organisation för att förskriva, distribuera och hantera hjälpmedel till enskilda personer.

Riktlinjerna från respektive kommun ska följas.

HUL-samarbetet grundas på detta avtal. HUL-samarbetet ska präglas av en stor öppenhet kring nyttjande, kostnader och prissättningsmodeller och förutsätter kommunernas avtalstrohet. Varje kommun ska delta med en representant med gedigen sakkunskap inom hjälpmedelsområdet i nätverket för hjälpmedelsansvariga i länet (NHL).

### 2.4 Syfte

Det övergripande syftet med detta samverkansavtal är att ge kommunernas invånare en god och säker service inom hjälpmedelsområdet, utifrån behov och i enlighet med gällande lagar, föreskrifter och riktlinjer.

## 2.5 Mål

Målet med HUL-samarbetet är att samordna specialistkompetens, administration och praktisk hantering inom hjälpmedelsområdet så att hjälpmedelsförsörjningen bedrivs med hög kvalitet och kostnadseffektivitet.

## 3. Genomförande

### 3.1 Uppdrag och samverkan

HUL-samarbetet har gett Uppsala kommun i uppdrag att leverera efterfrågade tjänster vilka regleras i detta avtal.

Kommunerna ska på HUL-enhetens begäran lämna information, uppgifter och handlingar som kommunerna förfogar över och bedömer att HUL-enheten behöver för att genomföra uppdraget.

Hög återanvändning av hjälpmedel inom HUL-samarbetet ska möjliggöras genom ett system för begagnat-lager med köp och sälj mellan kommunerna.

Kommunerna i HUL-samarbetet åtar sig att vara delaktiga vid sortimentsarbetet, vilket ska leda fram till kravspecifikationer inför ramavtalsupphandlingar av produkter och tjänster.

### 3.2 Uppdragets omfattning

HUL-enheten är en service- och kompetensenhet som med sin specialistkompetens hanterar hjälpmedel inom kommunernas ansvarsområde.

HUL-enheten ska bistå kommunerna med specialistkompetens för rådgivning, utprovning, sortimentsarbete och förskrivarutbildningar. Uppdraget omfattar huvudsakligen ansvar för upphandling, beställning, lagerhållning, anpassning, specialanpassning, reparationer, besiktning, rekonditionering, transporter, skrotning samt fakturering för hjälpmedel från HUL-lagret och underlag till kommunerna för köp och sälj inom begagnat-lagret.

HUL-enheten ska också bistå kommunerna i frågor kring K-hjälpmedel i de fall där det krävs anpassning, specialanpassning, tekniker och/eller specialistkompetens, rådgivning kring nya hjälpmedel samt organisering av sortimentsarbete och upphandlingar.

Alla ingående delar som hör till hjälpmedelshanteringen beskrivs närmare i *Samarbetsbilagan*.

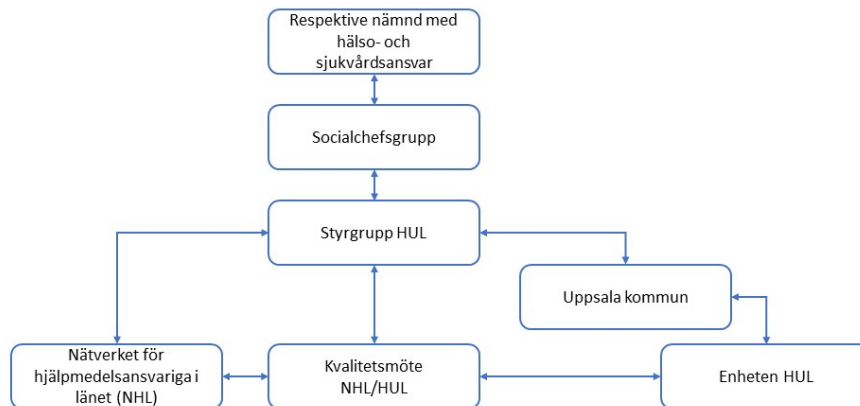
Uppdragets huvudsakliga innehåll är indelat i två delar:

- Basutbud, som är obligatoriskt för kommunerna
- Rörlig del (konsumtion), som avser tjänster och produkter och styrs av kommunernas nyttjandegrad

### 3.3 Styrmodell

#### 3.3.1 Organisationsskiss

#### Hjälpmedel Uppsala län - samverkansorganisation



#### 3.3.2 Styrgrupp

Socialchefsgruppen har ansvar att utse styrgrupp. Styrgruppen ska bestå av tre representanter på socialchefs nivå. Verksamhetschef för HUL-enheten, ekonom och hjälpmedelssakkunnig adjungeras vid behov. Styrgruppen ansvarar för att det finns ett aktuellt samverkansavtal och att detta följs.

Styrgruppen fattar beslut om förändringar i bilagorna som genererar ökade kostnader eller är av mer genomgripande karaktär.

#### 3.3.3 Samverkan HUL-enheten och nätverket för hjälpmedelsansvariga i länet (NHL)

Inom budgetramen har NHL och HUL-enheten mandat att tillsammans utveckla och anpassa den praktiska hjälpmedelshanteringen utifrån de behov som uppstår. Förändringar i *Samarbetsbilagan* kan göras vid regelbundna kvalitetsmöten med HUL-enheten, när minst fem kommuner inom NHL samtyckt till förändringen.

Mandatet omfattar rutiner, produkter, tjänster, upphandlingar och avvikelser för att löpande finna lösningar och/eller åtgärder för att förbättra kvaliteten i tjänster och produkter.

Väsentliga förändringar i bilagorna och förändringar som genererar ökade kostnader lyfts för beslut till styrgruppen.

#### 3.4 Uppföljning av avtal

Statistik, ekonomi och kvalitetsindikatorer följs upp av styrgruppen i maj och vid helårsbokslut utifrån underlag från HUL-enheten och NHL.

#### 3.5 Kompetenskrav

Ledningen inom HUL-enheten ska ha relevant högskoleutbildning samt minst tre års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom vård- och omsorgsområdet.



Representant med legitimation och sakkunnighet inom hjälpmedelsområdet ska ingå i ledningen. Specialistkompetens ska finnas inom produktområdena.

### 3.6 Underleverantör

HUL-enheten har möjlighet att använda sig av underleverantörer för att utföra delar av verksamheten. HUL-enheten ansvarar för att de uppdrag som utförs av underleverantör följer kraven i detta avtal med bilagor.

### 3.7 Sekretess

Med anledning av detta avtal kommer HUL-enheten att få ta del av handlingar och/eller uppgifter för vilka det råder sekretess hos kommunerna. Verksamhet som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen är direkt underkastad reglerna i denna lag, detta gäller även underleverantör.

### 3.8 Kvalitet

HUL-enheten ska ha ett fungerande kvalitetsledningssystem som uppfyller krav enligt SOSFS 2011:9. Kvalitetsfrågor och uppföljning av kvalitetsmålen ska vara en naturlig del av verksamheten.

Övergripande kvalitetsmål och kvalitetsindikatorer för hjälpmedelsverksamheten ska beslutas av styrgrupp efter beredning av NHL. Resultatet av arbetet med kvalitetsmålen ska redovisas för styrgrupp och hjälpmedelsansvariga i maj och vid helårsbokslut.

### 3.9. Tillgänglighet och kommunikation

HUL-enheten ska regelbundet kommunicera med kommunerna. Kommunikation mellan kommunerna och HUL-enheten ska kunna ske via telefon och mail och HUL-enheten ska vara tillgänglig varje vardag under kontorstid. Kvällstid och helger ska akuta åtgärder kunna utföras, dock inga reparationer. Detta regleras i detalj i *Samarbetsbilagan*.

## 4. Ekonomi och statistik

### 4.1 Priser – fördelningsprinciper

Priserna för basutbud och rörlig konsumtion inom HUL-samarbetet revideras årligen på följande grunder:

1. Den årliga uppräkningskostnaden för basutbudet görs i december utifrån kommande års OPI plus 1 % som kompensation för prognosticerad befolkningsökning inom länet.
2. HUL-enhetens basutbud finansieras enligt punkt 1 med hjälp av en fördelningsnyckel baserad på Statistiska centralbyråns (SCB) uppgifter om respektive kommuns befolkningsmängd 21 år och äldre i december föregående år.
3. Prisuppräkningskostnaden för rörlig konsumtion baseras på kommande års OPI och belastar respektive kommun utifrån faktisk förbrukning. Fördelningsprinciperna ska vara tillgängliga och möjliga att kontrollera för samtliga parter och *Prisbilagan* revideras årligen i enlighet med ovanstående principer.

## 4.2 Fakturering och betalningsvillkor

Vid köp från begagnat-lagret fakturerar kommunerna varandra utifrån underlag från HUL-enheten. HUL-lagret finansieras genom att varje kommun vid köp betalar inköpspris med ett administrativt påslag om 4 % för utlagd räntekostnad. Vid köp av nya hjälpmedel direkt från produktleverantör faktureras kommunerna av produktleverantören.

Basutbudet i HUL-samarbetet debiteras kommunerna månadsvis i förskott.

Den rörliga delen i HUL-samarbetet debiteras utifrån faktisk förbrukning månadsvis i efterskott.

Faktureringsvillkor är 30 dagar netto och faktura skickas senast fem arbetsdagar efter fakturerad månads utgång. Obligatoriska uppgifter på fakturan är plusgiro-/bankgironummer, organisationsnummer, fakturanummer, fakturabelopp, momsbelopp och referens.

## 4.3 Statistik

HUL-enheten ska lämna månatlig statistik till kommunerna i enlighet med vad som anges i *Samarbetsbilagan*.

## 5. Övrigt

### 5.1 Partsbyte – överlåtelse av avtal

En kommun har inte rätt att utan övriga kommuners skriftliga samtycke överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal helt eller delvis till annan.

Som överlåtelse betraktas inte de fall när en kommun genom konkurrensutsättning eller motsvarande överför hela eller delar av sin vårdverksamhet till privat utförare. Sådan privat utförare skall ha rätt att på samma villkor som kommunen anlita HUL-enheten i enlighet med detta avtal.

### 5.2 Uppsägning av avtal

En part kan träda ifrån avtalet med nio månaders uppsägningstid.

HUL kan säga upp avtalet med samtliga parter med tolv månaders uppsägningstid.

En uppsägning ska vara skriftlig och meddelas till samtliga avtalsparter.

### 5.3 Ansvarsfördelning

#### 5.3.1 Kommunernas ansvar

Respektive kommun äger och har ett övergripande ansvar för användning, underhåll, återanvändning samt behov av skrotning av sina egna hjälpmedel.

Kommunerna ska snarast påtala fel eller försummelse till utföraren, dock senast inom tre (3) månader, från det att det påstådda felet eller försummelsen upptäckts. Om felet eller försummelsen inte påtalats inom fristen kan utföraren inte längre ställas till ansvar.

#### 5.3.2 Utförarens och uppdragstagarens ansvar

Vid specialanpassning av medicintekniska produkter (MTP), övertar HUL-enheten ägarkommunens ansvar för den tekniska anpassningen gentemot tillståndsgivande myndigheter.

Uppdragstagaren ansvarar för fel eller försummelse som ligger HUL-samarbetet till last vid utförande av uppdrag enligt detta avtal och ska ersätta den skada som åsamkats kommunen eller tredje man gentemot vilken kommunen svarar. Sådan ersättningsskyldighet ska dock vara begränsad till tio (10) basbelopp, baserat på gällande basbelopp i oktober året innan skadan uppstod.

#### 5.4 Försäkring

Uppdragstagaren är skyldig att teckna försäkring under hela avtalsperioden.

#### 5.5 Oenighet – tvist

Tvist om tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsfrågor mellan en kommun och uppdragstagaren ska avhjälpas genom att tvistande parter kallar till förhandling. Om ingen lösning eller förlikning kommer till stånd ska tvisten slutligt avgöras av domstol på uppdragstagarens hemort. Uppdragstagaren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av de prestationer som åvilar uppdragstagaren enligt detta avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

#### 5.6 Underskrifter

Avtalet är upprättat i sju (7) exemplar, varav parterna erhåller var sitt.

Datum 2018-

För Uppsala kommun

.....  
Ordförande äldrenämnden

.....  
Namnförtydligande

För Heby kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

För Håbo kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

För Knivsta kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

För Östhammars kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

För Tierp kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

För Enköpings kommun

.....  
Ordförande

.....  
Namnförtydligande

## Bilaga 1: Priser 2018

### Kostnader för basutbud fördelat per kommun

De kostnader som fördelas enligt fördelningsnyckeln är de obligatoriska fasta kostnader som HUL-enheten har utifrån detta avtal och omfattar allt som inte är rörligt, se nedan.

OPI 2018 är 2,6 plus 1 % = 3,6%.

Kommuner	Fördelningsnyckel 2017	Fördelningsnyckel 2018	2017	2018
	Antal invånare 21 år och äldre	Antal invånare 21 år och äldre	Fördelning/kommun	Fördelning/kommun
Håbo	5,63%	5,62	1 243 024	1 285 485
Knivsta	4,42%	4,46	975 874	1 020 154
Heby	4,01%	3,97	885 101	908 074
Tierp	6,04%	5,96	1 333 546	1 363 255
Uppsala	61,39%	61,45	13 554 039	14 055 708
Enköping	12,11%	12,16	2 673 716	2 781 406
Östhammar	6,4%	6,38	1 413 029	1 459 323
	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>22 078 579</b>	<b>22 873 405</b>

Den rörliga delen inom HUL-samarbetet finansieras genom att respektive kommun betalar för sin förbrukning enligt en självkostnadsbaserad à-prissättning (per timma, per km).

Rörliga kostnader HUL-samarbetet			
	2017	2,6 % ökning	summa 2018
Hjälpmiddelskonsulent	484 kr	12,58 kr	496,58 per tim
Hjälpmedelstekniker	416 kr	10,82 kr	426,82 per tim
Tid i bil	416 kr	10,82 kr	426,82 per tim
Kilometerkostnad	6,93 kr	0,18 kr	7,11 per km
Akut reparation	604 kr	15,70 kr	619,70 per tim

### Den rörliga delen omfattar:

- Konsultation (bokad tid hos hjälpmiddelskonsulent som gäller enskild person utan den enskildes deltagande)
- Utprovning med hjälpmiddelskonsulent och/eller hjälpmedelstekniker
- Reparation och anpassning av förskrivna hjälpmedel
- Specialanpassning
- Underhåll (förebyggande insatser)
- Besiktning
- Installation/nedmontering ex stationär lyft i den enskildes hem

## **Bilaga 1: Priser 2018**

- Leverans/hämtning av elrullstol till/från privat adress
- Transporter leverans/hämtning – basförråd och privata adresser
- Säkerhetsmeddelande – hantering och åtgärd
- Jourverksamhet
- Undersökningar/enkäter på uppdrag av en kommun

De kostnader som fördelas är:

- Personalkostnader: andel av personalkostnader inkl. omkostnader som motsvarar tidsåtgången för utprovning, anpassning, specialanpassning, reparation samt restids- och kilometerersättning.
- Kostnader för kommunernas köpta tjänster av underleverantör betalas av respektive kommun direkt till underleverantören. Exempelvis kan detta gälla transporter och rekonditionering.

## Bilaga 2 - Produkter

### Produkter inom HUL-samarbetet

Produktgrupperna med ISO-koder i tabell 1 nedan ingår i begagnatmarknaden och avser HUL-hjälpmedel som ingår i HUL-samarbetet. Respektive kommun kommer överens med HUL-enheten om vilka produktgrupper som ska ingå i samarbetet för respektive kommunen. Väljer någon kommun att inte delta i viss produktgrupp eller ISO-kod görs inget ekonomiskt avdrag i basutbudet för den kommunen.

Tabell 1. HUL-hjälpmedel som ingår i HUL-samarbetet

Produktgrupper	Isokoder
Arbetsstolar	18 09 03 Stolar 18 09 06 Pallar och ståstolar 18 09 09 Coxitstolar
Datoranpassning	22 36 03 Tangentbord 22 36 06 Datormöss och musliknande enheter 22 36 09 Styrspakar (joysticks) till datorer 22 36 12 Alternativa inmatningsenheter 22 36 18 Programvara för inmatning
Duschvagnar	09 33 12 Badbritsar, duschbord och skötbord
Gåbord, el	12 06 12 Gåbord
Hygienstolar med hjul	09 12 03 Flyttbara toalettstolar med och utan hjul
Kognitiva hjälpmedel	04 19 04 Doseringshjälpmedel 04 27 18 Hjälpmedel för sinnesstimulering 22 18 03 Inspelning av ljud (fickminne) 22 27 12 Ur och klockor ( <i>armbandsur ej inv.märkta</i> ) 22 27 15 Almanackor, kalendrar och planeringssystem 22 90 03 <i>Kognitivt bildstöd för utförande av dagliga livets aktiviteter</i>
Lyftar, mobila	12 36 03 Hjullyftar, med lyftselar och/eller lyftslingor 12 36 04 Mobila stålyftar
Lyftar, stationära	12 36 12 Stationära lyftar (monterade på/i vägg/väggar, golv och/eller tak)
Omgivningskontroll	24 13 03 Fjärrstyrsystem 24 13 06 Programvara för omgivningskontroll
Positioneringshjälpmedel	12 24 30 <i>Bälten och selar till rullstolar</i> 18 09 45 Ryggkuddar och ryggdynor <i>Tillbehör: Nackstöd</i>
Rullstolar, elektriska	12 23 03 Eldrivna rullstolar med manuell styrning 12 23 06 Eldrivna rullstolar med motoriserad styrning 12 23 12 Eldrivna vårdarmanövrerade rullstolar (??)

## Bilaga 2 - Produkter

Rullstolar, manuella	12 22 03 Manuella tvåhjuldrivna rullstolar 12 22 18 Manuella vårdarmanövrerade rullstolar
Ståstöd	04 48 08 Ståbarrar och ståstöd
Stödanordning av expandertyp	18 18 06 Stödhandtag
Sängar	18 12 10 Sängar och lösa sängbottnar, motoriserat reglerbara 18 12 12 Sänglyftar
Sängryggstöd, el	18 12 24 Ställbara rygg- och benstöd
Tilläggsutrustning till manuella rullstolar	12 24 09 Drivaggregat 12 24 21 Växlingsbara hjul utan motor
Tippbrädor	04 48 21 Tippbrädor
Toalettlyft	09 12 21 Toalettsitsar med inbyggd lyftanordning

### Omfattning produkter som upphandlas inom HUL-samarbetet

Produkter i tabell 1 samt nedanstående K-hjälpmedel upphandlas av Uppsala kommun.

Tabell 2. K-hjälpmedel som hanteras av respektive kommun.

Produktgrupper	Isokoder
Dynor	18 09 42 Dynor och underlägg
Gånghjälpmedel	12 03 03 Stödkäppar 12 03 06 Armbågs kryckor 12 03 09 Underarmskryckor (RA:kryckkäppar) 12 03 16 Gåbock 12 06 03 Gåstativ 12 06 06 Rollatorer 12 06 12 RA-gåbord 12 06 12 Gåbord (manuella och gas)
Överflyttningshjälpmedel	12 31 03 Glidbrädor, glidmattor, draglakan och vändningsmattor 12 31 06 Vridplattor 12 31 12 Repstegar 12 31 15 Uppresningsbälten och västar 12 31 21 Överflyttningsplattform 12 36 21 Lyftselar, sitsar och bårar
Hygienhjälpmedel	09 12 12 Toalettstolsförhöjningar, fristående 09 12 18 Toalettstolsförhöjningar, fasta tillsatser 09 12 24 Armstöd och/eller rygg som monteras på toalett



## Bilaga 2 - Produkter

	09 33 03 Bad- och duschstolar, badbrädor
Madrasser	18 12 18 Madrasser och liggunderlägg
Småhjälpmedel	09 09 03 Strumppådragare 18 15 03 Förhöjningsklotsar och förhöjningsben 18 18 06 Stödhandtag 18 30 15 Portabla ramper 24 21 03 Hjälpmedel för hantering av transport (griptänger)

**Samarbetsbilaga avseende  
HJÄLPMEDEL I UPPSALA LÄN (HUL)  
2018-2020**

## Innehåll

1. Inledning.....	4
1.1 Definitioner.....	4
1.2 Kvalitetsmål och kvalitetsmått .....	4
1.2.1 Tillgänglighetmål, telefon och mail .....	4
1.2.2 Leveranssäkerhet, tid och kvalitet.....	4
1.2.3 Väntetider och återkoppling, konsulent, tekniker och service .....	5
1.2.4 Ekonomi.....	5
2. Genomförande .....	5
2.1 Uppdragets omfattning .....	5
2.2 Personal.....	5
2.3 Samverkan och roller i organisationen.....	6
2.3.1 Hjälpmedelsansvarig (HAL).....	6
2.3.2 NHL .....	6
2.3.3 Kvalitetsmöten .....	6
2.4 Lagar och föreskrifter .....	6
3. Hjälpmedelshantering .....	6
3.1 Tillgänglighet .....	6
3.1.1 Öppettider .....	6
3.1.2 Generell rådgivning via telefon och mail.....	6
3.1.3 Teknisk hjälpmedelssupport via telefon och mail.....	6
3.1.4 Hjälpmedelssupport på individnivå via telefon och mail .....	7
3.1.5 Support i beställarsystem.....	7
3.1.6 Övrigt.....	7
3.2 Kommunikation .....	7
3.2.1 Informationsblad HUL-nytt.....	7
3.2.2 Sortiment.....	7
3.3 Leveranser .....	7
3.4 Förskrivarutbildning .....	7
3.5 Reservdelar och tillbehör .....	8
3.6 HUL-lagret.....	8
3.7 Utprovning.....	8
3.8 Teknisk service.....	8
3.8.1 Reparationer och anpassning .....	8
3.8.2 Akuta reparationer .....	8
3.8.3 Specialanpassning.....	8

3.8.4 Förebyggande underhåll.....	8
3.8.5 Besiktning .....	9
3.8.6 Installation/nedmontering av stationär lyft.....	9
3.8.7 Säkerhetsmeddelande.....	9
3.8.8 Garanti vid service .....	9
3.9 Jourverksamhet .....	9
3.10 Rekonditionering .....	9
3.11 Skrotning .....	9
3.16 Inköp av hjälpmedel .....	9
3.17 Upphandlingar av produkter och tjänster.....	9
3.17.1 Upphandling av produkter .....	10
3.17.1.1 Sortimentgrupp .....	10
3.17.2 Upphandling av tjänster .....	10
3.18 Utveckling.....	10
3.19 Reklamation och avvikelser.....	10
3.19.1 Tillbud och Lex Maria .....	10
3.19.2 Reklamation till produktleverantör .....	10
3.19.3 Kundavvikelse.....	10
3.20 Uppföljning av avtal med produktleverantör och underleverantör .....	10
4. Ekonomi.....	10
4.1 Statistik och uppföljning.....	11

# 1. Inledning

## 1.1 Definitioner

I detta dokument benämns genomgående

- *Begagnatlagret* – produkter som ägs av respektive kommun och lagerhålls på HUL
- Försäljning av produkterna sker mellan kommunerna
- *HAL* – hjälpmedelsansvarig, sakkunnig från respektive kommun med ett övergripande ansvar inom hjälpmedelsområdet
- *HUL-enheten* – den enhet inom äldreförvaltningens egenregi i Uppsala kommun som utför insatser i enlighet med samverkansavtalet inklusive bilagor
- *HUL-hjälpmedel* – hjälpmedel som ingår i HUL-samarbetet
- *HUL-lager* – fabriksnya produkter som ägs av HUL-enheten för att öka leveranssäkerheten
- *HUL-samarbetet/Hjälpmedel i Uppsala län* – länets kommuner (utom Älvkarleby) i samverkan
- *K-hjälpmedel* – hjälpmedel som kommunerna själva hanterar och ansvarar för
- *Kvalitetsmöten* – samordningsforum där HUL-enheten och NHL diskuterar samverkan, rutiner, produkter, eventuella avvikelser mm
- *LOU* – lagen om offentliga upphandlingar
- *NHL* - nätverk för hjälpmedelsansvariga i länet – hjälpmedelsansvariga från samtliga kommuner inom HUL-samarbetet
- *Prisgrupper* – överenskommen modell för köp och sälj mellan kommunerna
- *Produktleverantör* – leverantör av nya produkter
- *Sortimentsgrupp* - grupp bestående av utsedda representanter för hjälpmedels-förskrivare, hjälpmedelskonsulent och hjälpmedelstekniker
- *Uppdragstagaren* - Uppsala kommun, f. n. äldreförvaltningen
- *Underleverantör* – leverantör av tjänster, exempelvis rekonditionering och transporter

## 1.2 Kvalitetsmål och kvalitetsmått

Kvalitetsarbetet baseras på HUL-samarbetets övergripande mål som bereds i NHL och beslutas av styrgruppen. HUL redovisar resultatet årligen i maj och vid helårsbokslut på kvalitetsmöte samt till styrgruppen.

### 1.2.1 Tillgänglighetmål, telefon och mail

**Mål:** Telefontillgängligheten hos kundtjänst och hjälpmedelskonsulent under avtalade tider ska vara 98%

**Mått:** Andel besvarade telefonsamtal till kundtjänst och hjälpmedelskonsulent (OBS! mäts av kommunerna)

**Mål:** Återkoppling på mail till hjälpmedelskonsulent ska ske inom tre arbetsdagar

**Mått:** Andel mail till hjälpmedelskonsulent som återkopplats inom tre arbetsdagar

**Mål:** Återkoppling på mail till kundtjänst ska ske inom en arbetsdag

**Mått:** Andel mail till kundtjänst som återkopplats inom en arbetsdag

### 1.2.2 Leveranssäkerhet, tid och kvalitet

**Mål:** Andel lagerhållna produkter såsom mobila hygienstolar, mobila lyftar, manuella rullstolar (ej aktivrullstolar) och sängar som levererats i tid ska vara 95 %

**Mått:** Andel lagerhållna produkter såsom mobila hygienstolar, mobila lyftar, manuella rullstolar (ej aktivrullstolar) och sängar som levererats i tid

**Mål:** Minst 98 % av leveranserna ska uppfylla målsättningen att rätt produkt levererats till rätt adress

efter utförd leveranskontroll

**Mått:** Andel leveranskontrollerade leveranser som levererats till rätt adress

### 1.2.3 Väntetider och återkoppling, konsulent, tekniker och service

**Mål:** Andel utprovningstider hos hjälpmedelskonsulent som erbjudits inom 20 arbetsdagar ska vara 95%

**Mått:** Andel utprovningstider hos hjälpmedelskonsulent som erbjudits inom 20 dagar

**Mål:** 95% av alla arbetsordrar på reparation ska påbörjas inom tre arbetsdagar

**Mått:** Andel arbetsordrar som påbörjats inom tre arbetsdagar

**Mål:** 100 % av arbetsordrarna ska återkopplas i beställarsystemet\*

\*med återkoppling menas rapportering från tekniker om eventuell försening, anledning till detta och prognos om när beställningen kommer att bli utförd, eller att beställda tjänster blivit utförda och vilka åtgärder som gjorts

**Mått:** Andel i beställarsystemet återkopplade arbetsordrar

### 1.2.4 Ekonomi

**Mål:** Avvikelse mot budgeterat resultat ska vara 0 tkr

**Mått:** Delårs- och helårsbokslut

## 2. Genomförande

### 2.1 Uppdragets omfattning

HUL-enheten ansvarar för HUL-hjälpmedlen och kommunerna ansvarar för K-hjälpmedlen.

HUL-enheten bistår dock HUL-samarbetet med sin specialistkompetens i hjälpmedelsfrågor som rör både HUL- och K-hjälpmedel.

Hög återanvändning av hjälpmedel inom HUL-samarbetet möjliggörs genom ett system för begagnatmarknad med köp och sälj mellan kommunerna. Begagnade produkter ska användas i första hand, i andra hand används produkter från HUL-lagret och i tredje hand beställs produkter från produktleverantör.

HUL-enheten ska tillhandahålla de gemensamt ramupphandlade produkterna av HUL-hjälpmedel samt reservdelar och tillbehör till dessa. HUL-enheten ska även, efter överenskommelse i respektive ärende, tillhandahålla HUL-hjälpmedel utanför upphandlat sortiment. Service och leveranstider varierar i respektive ärende.

### 2.2 Personal

HUL-enhetens ledning ska uppfylla kraven i hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30).

HUL-enheten ansvarar för att enhetens personal har ett professionellt bemötande och den utbildning och erfarenhet som krävs för de arbetsuppgifter som följer av avtalet. Personalen ska tala, skriva och förstå svenska.

Hjälpmedelskonsulentens och hjälpmedelsteknikerns roller och ansvar kräver fördjupad kunskap om hjälpmedel avseende funktionell nytta och individanpassning för den enskilde. Arbetet innefattar rådgivning, utprovning/anpassning, utbildning, sortimentsarbete, upphandlingsarbete och omvärldsbevakning.

Hjälpmedelskonsulenterna ska ha ett konsultativt arbetssätt, god pedagogisk förmåga och bistå förskrivarna i förskrivningsprocessens olika delar. Hjälpmedelskonsulenterna ska vara insatta i respektive kommuns riktlinjer.

Hjälpmedelsteknikerna ska ha fördjupad kunskap om hjälpmedel avseende teknisk funktion, vara serviceorienterade och utföra reparationer och teknisk rådgivning till förskrivarna.

## 2.3 Samverkan och roller i organisationen

### 2.3.1 Hjälpmedelsansvarig (HAL)

HAL i respektive kommun har, i samarbete med HUL-enheten, ett övergripande ansvar för hjälpmedelshanteringen utifrån perspektiven patientsäkerhet, kvalitet och ekonomi.

### 2.3.2 NHL

Nätverk för samtliga HAL inom HUL-samarbetet. NHL är ett länsövergripande samverkansforum inom hjälpmedelsområdet. Nätverket har regelbundna möten där bl.a. riktlinje-, rutin- och utvecklingsfrågor som rör hjälpmedelsförsörjning och patientsäkerhet hanteras. NHL förbereder aktuella frågor och synpunkter inför kvalitetsmöte och styrgrupp.

### 2.3.3 Kvalitetsmöten

HUL-enheten och HAL från respektive kommun ska hålla gemensamma, regelbundna kvalitetsmöten vid minst åtta tillfällen per år. HUL-enheten är sammankallande till dessa möten. Eventuella förhinder för kommuner att delta i gemensamt möte medför ingen skyldighet för HUL-enheten att anordna nytt kompletterande möte.

Syftet med kvalitetsmötena är att diskutera samverkan, rutiner och eventuella avvikelser för att komma fram till lösningar och/eller åtgärder för att förbättra kvaliteten i tjänster och produkter. Samverkan ska också ske gällande utbildningar, omfattning och innehåll inom begagnatmarknaden samt ramupphandlingar.

Vid behov av prioriteringar inom HUL-enhetens tjänste- och kompetensområden ska detta ske i överenskommelse med NHL på kvalitetsmöte.

## 2.4 Lagar och föreskrifter

HUL-enheten ansvarar för att avtalade tjänster utförs och att produkter hanteras enligt gällande lagar, förordningar, föreskrifter och överenskomna rutiner. Det ska även ske i enlighet med respektive kommuns riktlinjer inom området.

## 3. Hjälpmedelshantering

### 3.1 Tillgänglighet

#### 3.1.1 Öppettider

Vardagar 6 tim/dag. Öppettider överenskommes med NHL.

Tillfälliga begränsningar av servicenivå/tillgänglighet ska ske i överenskommelse med NHL och med minst två veckors framförhållning. Lägre bemanning i samband med semester meddelas senast sex veckor innan på kvalitetsmöte.

#### 3.1.2 Generell rådgivning via telefon och mail

Kundtjänst vägleder och hänvisar förskrivare, brukare, anhöriga m fl till rätt instans/person under gällande öppettider. Mailsvar senast nästkommande vardag.

#### 3.1.3 Teknisk hjälpmedelssupport via telefon och mail

Hjälpmedelstekniker vägleder och stödjer förskrivare i hjälpmedelstekniska frågor under gällande öppettider. Mailsvar senast nästkommande vardag.

### 3.1.4 Hjälpmedelssupport på individnivå via telefon och mail

En timma per konsulent och dag enligt fastställt schema, se lokala rutiner. Återkoppling på mail ska ske inom tre arbetsdagar.

### 3.1.5 Support i beställarsystem

Drift, registrering och teknisk support i Förskrivarportalen, under gällande öppettider. Mailsvar senast nästkommande vardag. Uppdatering av information gällande rutiner i Förskrivarportalen och revidering av användarmanualen sker vid behov.

### 3.1.6 Övrigt

Förteckning över anställda och deras ansvarsområden ska finnas i Förskrivarportalen, med telefonnummer och mailadresser till kundtjänst, konsulenter och chefer.

## 3.2 Kommunikation

### 3.2.1 Informationsblad HUL-nytt

HUL-enheten ger ut informationsblad minst sex gånger per år till samtliga förskrivare/beställare i länet. HUL-nytt ska innehålla information om exempelvis sortiment, tillgänglighet och utbildningar.

### 3.2.2 Sortiment

Förändringar i sortiment kommuniceras skriftligt av HUL-enheten till NHL och på kvalitetsmöte.

HUL-enheten har ansvar för att kontinuerligt kommunicera sortimentsblad för HUL- och K-hjälpmedel till NHL vid nya och reviderade avtal, eller vid förändringar hos produktleverantör, och att dessa också görs tillgängliga för förskrivare i Förskrivarportalen. Sortimentsblad för K-hjälpmedel med det upphandlade sortimentet skickas till HAL för kommunika ändringar. HAL ansvarar för att lägga upp dessa i respektive kommuns mapp i Förskrivarportalen.

## 3.3 Leveranser

Leveranser till basförråd och angivna leveransadresser sker enligt schema och ska ske vid nästkommande schemalagda leveransdag om beställning är HUL-enheten tillhanda senast kl. 08.00 dagen innan - se lokala rutiner.

Transport, leverans/hämtning av sängar, lyftar och av skrymmande hjälpmedel (ex duschvagn, tippbräda/ståhjälpmiddel) till/från privata adresser sker på beställning.

Extratransporter/akuttransporter (gäller säng och lyft) sker samma dag om beställning inkommer före kl 14:00. Om beställning inkommer efter kl 14:00 sker leverans nästa dag.

Leveranstider från produktleverantörerna framgår av ramavtalen.

## 3.4 Förskrivarutbildning

HUL-enheten tillhandahåller förskrivarutbildningar inom förskrivningsbara produktområden med minst två nystarter per år oavsett deltagarantal - se lokal rutin. Vid behov ska flera utbildningstillfällen erbjudas. HUL-enheten ansvarar för att informera NHL om en förskrivarutbildning blir fulltecknad, beslut om åtgärd fattas efter diskussion med NHL. Förskrivarutbildningar ska vara på grundläggande nivå, men vid behov ska HUL-enheten även kunna erbjuda fördjupningar inom vissa produktområden som överenskommes i samarbetet - se lokala rutiner. Om det finns skäl att ställa in ett utbildningstillfälle ska detta ske i överenskommelse med NHL.

Efter överenskommelse vid kvalitetsmöte ska möjlighet finnas att förlägga förskrivarutbildning ute i respektive kommun inom vissa produktområden, t ex för förskrivning av madrasser. Kriterier och rutiner - se lokal rutin.

Kunskap om Förskrivarportalen ska integreras i respektive förskrivarutbildning. HUL-enheten ska registrera deltagarförteckning vid utbildningarna.



Produktvisning ska alltid ske i samband med nytt upphandlat sortiment.

Bokad utbildningsplats som inte utnyttjas debiteras med 400 kr för halv dag och 800 kr för hel dag. Avbokning senast 24 timmar innan kursstart debiteras inte.

### 3.5 Reservdelar och tillbehör

Reservdelar och tillbehör ingår i basen, men inventariemärkta tillbehör och tillbehör av större värde faktureras berörd kommun - se lokal rutin. Vid återlämning är det fri nytta för kommunerna i HUL-samarbetet.

### 3.6 HUL-lagret

HUL-lagret består av frekventa sortimentsprodukter samt eventuellt andra produkter som tas fram i överenskommelse med HAL på kvalitetsmöte. Produkt ur HUL-lagret ska användas vid tillfällen då den inte finns tillgänglig i begagnatlagret för att möjliggöra snabb leverans. Dessa produkter finansieras genom att kommunen betalar inköpspris med ett administrativt påslag om 4% för utlagd räntekostnad. Förteckning ska finnas över de typer av produkter som ingår i HUL-lagret - se lokala rutiner.

HUL-lagret ska innehålla:

- HUL-hjälpmedel
- Hjälpmedel för tunga brukare
- Hjälpmedel vid utskrivning från slutenvården

### 3.7 Utprovning

Utprovning kan ske med hjälpmedelskonsulent och/eller hjälpmedelstekniker på HUL-enheten eller i hemmet. Utprovningstid ska erbjudas senast inom fyra veckor (20 arbetsdagar) efter inkommen order. Tid debiteras enligt prislista rörliga kostnader, se prisbilagan. Bokad telefontid hos hjälpmedelskonsulent för konsultation gällande specifik kund debiteras som rörlig kostnad.

Bokad utprovning där brukare/förskrivare uteblir eller avbokar inom 24 timmar debiteras enligt hjälpmedelskonsulent och hjälpmedelsteknikers timtaxa för den bokade tiden. Gäller inte måndagar där kund eller förskrivare blivit sjuk under helg.

### 3.8 Teknisk service

Reparation av hjälpmedel som köpts in och ägs av andra kommunala verksamheter, exempelvis transportrullstolar på särskilda boenden för äldre, utförs i mån av tid av HUL-enheten och faktureras den berörda enheten direkt.

#### 3.8.1 Reparationer och anpassning

Reparationer och anpassningar ska utföras inom tre arbetsdagar om beställning inkommit före kl 08:00, förutsatt att reservdel och tillbehör finns i lager och att brukaren är nåbar. Ska ske enligt fastställt körschema - se lokala rutiner. För debitering av reparation vid punktering - se lokala rutiner.

#### 3.8.2 Akuta reparationer

Ska utföras samma dag om beställning inkommit före kl 14.00 vardagar och före kl. 11.00 dag före röd dag, förutsatt att reservdelar finns i lager. I förekommande fall görs hemtransport av elrullstol.

#### 3.8.3 Specialanpassning

Efter utprovning och inkommen anvisning påbörjas specialanpassning inom tre arbetsdagar - se lokala rutiner.

#### 3.8.4 Förebyggande underhåll

Utförs enligt inkommen beställning.

### 3.8.5 Besiktning

Enligt lag ska lyftar besiktas årligen. Sängar besiktas vid rekonditionering eller enligt beställning. Övriga hjälpmedel enligt beställning.

### 3.8.6 Installation/nedmontering av stationär lyft

Installation av stationär lyft ska vara klar inom sex veckor (30 arbetsdagar) från att beställning gått till produktleverantör. Nedmontering ska vara klar inom två veckor (10 arbetsdagar) från beställning till produktleverantör.

Ovanstående gäller under förutsättning att förskrivaren och brukaren varit nåbara för en överenskommen tid under denna period.

### 3.8.7 Säkerhetsmeddelande

HUL-enheten ansvarar för säkerhetsmeddelande för HUL-hjälpmedel i samarbete med respektive kommun. Säkerhetsmeddelande för K-hjälpmedel ansvarar kommunerna själva för om inte annat överenskommit med HUL-enheten.

### 3.8.8 Garanti vid service

HUL-enheten tillhandahåller minst tre månaders garanti på arbete. Eventuell återstående tid av tillverkargarantin skall beaktas vid debitering av reparationer. Om reparationer utförs under tillverkargarantin skall kostnaden inte belasta kommunerna. Garantireparation får endast utföras i samråd med produktleverantör/tillverkare.

## 3.9 Jourverksamhet

Jourverksamhet innebär akuta åtgärder, exempelvis säng eller personlyft som fastnar i ett läge som gör hjälpmedlet oanvändbart för den enskilde och/eller innebär en patientsäkerhetsrisk. Inga reparationer utförs av jourverksamheten. Hjälpmedel som gått sönder utanför hemmet, men inom länet, transporteras hem av jourverksamheten vid behov.

*Med jourtid avses:*

Vardagar: kl 14:00-07:00

Helger: fredag kl 14:00 till måndag kl 07:00. Dag före röd dag från kl 11:00.

## 3.10 Rekonditionering

HUL-enheten ansvarar för att HUL-hjälpmedlen rekonditioneras och bistår kommunerna med lösning till rekonditionering av K-hjälpmedel. Rekonditionering av hjälpmedel ska ske enligt produktleverantörens anvisning.

## 3.11 Skrotning

HUL-enheten utför skrotning av HUL-hjälpmedel efter överenskommelse med NHL - se lokala rutiner. Skrotningsrapport skickas till respektive HAL en gång per månad.

## 3.16 Inköp av hjälpmedel

HUL-enheten ska göra inköp av HUL-hjälpmedel på beställning från kommunerna.

## 3.17 Upphandlingar av produkter och tjänster

HUL-enheten ansvarar för upphandlingsprocessen - se lokal rutin. Uppsala kommuns upphandlingsenhet genomför upphandlingar av HUL- och K-hjälpmedel samt tjänster enligt lagen om offentlig upphandling (LOU).

Kommunerna ansvarar för att meddela HUL-enheten sitt deltagande i olika upphandlingar.

### 3.17.1 Upphandling av produkter

Produktgrupper som ska upphandlas återfinns i produktbilaga.

#### 3.17.1.1 Sortimentgrupp

Kommunerna ansvarar för att förskrivarerepresentant från egna kommunen deltar i respektive sortimentsgrupp. Sortimentgruppen deltar i upphandlingsprocessen, bedömer och utvärderar hjälpmedelssortimentet inom aktuell produktgrupp utifrån olika aspekter (kvalitet, funktion etc.) i syfte att säkerställa och utveckla kvalitet och kostnadseffektivitet inom området.

I respektive sortimentsgrupp ska brukarorganisationer erbjudas att delta med 1–2 deltagare per grupp. Övrig samverkan med brukarorganisationerna ansvarar respektive kommun för.

### 3.17.2 Upphandling av tjänster

Upphandling av tjänster i form av transporter, lagerhållning samt service och rekonditionering ska göras i samverkan med HAL från respektive kommun.

## 3.18 Utveckling

Utvecklingsgruppen är ett forum för utvecklingsfrågor rörande t ex innovationer och välfärdsteknik, samt utredning och utveckling av nya produkter och tjänster. Representerade kompetenser ska vara HAL, hjälpmedelskonsulenter och -tekniker. HUL-enheten är sammankallande för gruppen.

## 3.19 Reklamation och avvikelser

### 3.19.1 Tillbud och Lex Maria

Vid ett tillbud eller en negativ händelse med ett HUL-hjälpmedel ansvarar HUL-enheten för anmälan till Läkeemedelsverket och tillverkaren, kopia skickas till berörd kommun. HAL har motsvarande ansvar om det inblandade hjälpmedlet är ett K-hjälpmedel. I båda fallen ska den aktuella kommunens MAS eller MAR utreda och bedöma ifall händelsen också ska anmälas enligt Lex-Maria till IVO.

### 3.19.2 Reklamation till produktleverantör

HUL-enheten ansvarar för reklamationer som rör HUL-hjälpmedel och HAL ansvarar för reklamationer som rör K-hjälpmedel.

### 3.19.3 Kundavvikelse

HUL-enheten ska ha ett användarvänligt system för att hantera kundavvikelser samt rapportera avvikelser vid varje kvalitetsmöte.

## 3.20 Uppföljning av avtal med produktleverantör och underleverantör

HUL-enheten ansvarar för uppföljning och utvärdering av leverantörer. HUL-enheten ska inhämta information från HAL inför uppföljningsmöten med produktleverantör och underleverantör.

## 4. Ekonomi

Kommunerna faktureras för driften av HUL-enheten och de överenskomna produkter som säljs från HUL-lagret – se grundavtal och prisbilaga.

Kommunerna fakturerar varandra för köp- och sälj av produkter inom begagnatmarknaden. Nya produkter faktureras kommunerna direkt av respektive produktleverantör.

#### 4.1 Statistik och uppföljning

- **Köpta och sålda nya och begagnade hjälpmedel: tertialvis**  
**Produktgrupper:** Manuella rullstolar, elrullstolar, mobila hygienstolar, arbetsstolar, sängryggstöd, kognition, mobila lyftar, sängar, elgåbord samt övriga hjälpmedel.  
**Mätparametrar:**
  - köpt begagnad produkt från annan kommun (SEK)
  - sålt begagnat från annan kommun (SEK),
  - köpt från HUL-lager (SEK),
  - köpt från leverantör (SEK)
  - antal produkter fördelat per månad för respektive kommun.
- **Nyttjad konsulent- och teknikertid: årsvis i januari**  
**Mätparametrar:**
  - antal utprovningar
  - antal konsulentordrar
  - antal timmar utprovning konsulent
  - antal timmar utprovning utprovningstekniker
  - antal arbetsordrar utetekniker
  - antal besök utetekniker
  - antal timmar utetekniker redovisat per kommun och månad
- **Lagersaldo begagnade produkter i lagret: en gång per år i september**  
**Produktgrupper:** Inventariemärkta hjälpmedel som har årsgräns för skrotning, t.ex. manuella rullstolar fördelat på transport-, allround- resp. komfortrullstolar och mobila hygienstolar.  
**Mätparametrar:** Antal av respektive hjälpmedel som finns i lager resp. ute hos kund som är 9 år och äldre för manuella rullstolar och 6 år och äldre för mobila hygienstolar, fördelat per kommun.
- **Skrotningsrapport: tertialvis**  
**Produktgrupper:** Inventariemärkta hjälpmedel  
**Mätparametrar:** Inventarienummer och datum för skrotning per kommun
- **Kvalitetsmått enligt punkt 1.2: i maj och helårsbokslut innan redovisning till styrgrupp**
- **Antal brukare som har hjälpmedel: årsvis i januari**  
**Mätparametrar:** Antal brukare i resp. kommun som har hjälpmedel och antal hjälpmedel som har frisläppts från HUL-enheten till respektive kommun, fördelat på K- respektive HUL-hjälpmedel.
- **K-hjälpmedel: halvårsvis i april och oktober**  
**Produktgrupper:** Lyftselar  
**Mätparametrar:** Brukarinformation (personnummer, namn och adress), förskrivare, produktnummer, produktbenämning, kundnummer, inventarienummer, frisläppt datum
- **Rådatafil frisläppta hjälpmedel från HUL: halvårsvis i januari och augusti**  
**Produktgrupper:** Samtliga HUL- och K-hjälpmedel  
**Mätparametrar:** Brukarinformation (personnummer, namn och adress), förskrivare,

produktnummer, HUL- eller K-hjälpmedel, produktbenämning, kundnummer, inventarienummer, frisläppt datum, returdatum

- **Elrullstolsinnehav: årligen i mars**

*Produktgrupper:* Elrullstolar

*Mätparametrar:* Brukarinformation (personnummer, namn och adress), förskrivare, produktnummer, produktbenämning, kundnummer, inventarienummer, frisläppt datum.

- **Fakturaunderlag teknikertid och konsulenttid: månadsvis per kommun**

*Mätparametrar:* Ordertyp, ordernr, frisläppt datum, brukare, benämning, frisläppt av, antal, pris och fakturabelopp

- **Övrig begärd statistik ska kunna lämnas på begäran inom två veckor**

- **Verksamhetsberättelse: årsvis i februari**

- **Verksamhetsplan: årsvis i februari**