



# Retningslinjer for leverandører af ortoser

Nedenstående retningslinjer gælder alle leverandører af ortoser til borgere i Gentofte Kommune.

## Regler om køb

Borgernes køb fra de respektive leverandører er at betragte som forbruger køb, der er omfattet af en række beskyttelsespræceptive regler i bl.a. lov om køb (købeloven), lovbekendtgørelse nr. 140 af 17. februar 2014 med senere ændringer. Disse regler samt de i disse betingelser fastsatte vilkår skal overholdes ved levering af ortoser til borgerne.

## Personale

Leverandørerne skal sikre, at det personale, der skal udføre arbejdet med opmåling, afprøvning og vurdering af borgerens behov, samt fremstilling af ortosen, er kvalificeret og har den nødvendige erfaring til at levere de rette produkter og ydelser. Det forventes, at mindst en medarbejder hos leverandørerne er en fagligt kvalificeret bandagist eller specialuddannet ergo- eller fysioterapeut.

Personalet, som varetager den daglige betjening af borgerne, skal have det fornødne produktkendskab, faglig viden og skal kunne gøre sig forståelig på tydeligt dansk.

Personalet skal optræde professionelt, hensynsfuldt og etisk korrekt over for alle borgere.

I situationer, hvor leverandøren er i direkte borgerkontakt, skal personalet kunne identificere sig på en tydelig og let genkendelig måde over for borgeren.

## Opmåling og udlevering

Udlevering af en ortose skal ske på baggrund af afprøvning og måltagning.

Der skal være mulighed for at afprøvning/måltagning foregår i lukket rum, som er forsynet med en stol.

Fremgangsmåde for godkendelse af hjemmebesøg afstemmes med den enkelte leverandør.

Måltagningen skal foretages af uddannet personale, som har erfaring med ortoser.

Leverandørerne har ansvar for at pasform passer til den enkelte borgers behov, medmindre der er sket væsentlige forandringer hos borgeren mellem måltagning og levering. Hvis leverandørernes afprøvning/måltagning medfører, at produktet ikke afhjælper borgers funktionsnedsættelse eller har den rigtige pasform, bærer leverandørerne risikoen. Der kan først sendes en faktura når produktet er leveret og godkendt af borgeren.

Ved konsultation af borger i forbindelse med afprøvning/måltagning eller ved udlevering af ortosen til borgeren, skal leverandørerne oplyse grundigt og udførligt om, hvordan ortosen bedst påtages og anvendes, herunder informationer om kontraindikationer, rengøring og



vedligeholdelse. Der skal medfølge en dansk brugsanvisning til det enkelte produkt. Dette informationsmateriale skal også fremgå af leverandørens hjemmeside.

### **Forretningslokaler**

Leverandørerne forventes at have etableret forretningsadresse i de af prisindhentningen omfattede kommuners nærområde. Med nærområde menes, at borgerne i de omfattede kommuner på en enkelt måde kan komme til leverandørens forretningsadresse med offentlig transport på højst 60 min. eller i bil på højst 45 min.

Leverandøren forventes at holde åbent minimum 30 timer om ugen. En dag forventes der minimum at være åbent til kl. 18.00.

Borgerne skal kunne foretage både tidsbestilling og bestilling af produkter via e-mail, telefon og ved personlig henvendelse.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre relevant digital tilgængelighed i forhold til kommunikation, herunder på leverandørens hjemmeside, i ordresystem, elektronisk fakturering mv.

Borgerne skal kunne opnå tid til opmåling senest 10 arbejdsdage efter henvendelse.

Uanset leverandørernes beliggenhed skal leverandøren tilbyde hjemmebesøg til borgerne, der har en sådan bevilling. Hjemmebesøg skal kunne foretages senest 10-15 arbejdsdage efter henvendelse

### **Bestilling**

Bestilling sker ved borgerens henvendelse til leverandørerne på grundlag af en bevilling, som er udstedt af kommunen. Leverandørerne skal kunne håndtere flerårige bevillinger.