

ÄNDRINGSLOGG FÖR SPECIFIKATION GÄLLANDE TJÄNSTER

Gäller enbart förändring av textmassa. Uppdatering av länkar förtecknas enbart i ändringsloggen på webbplatsen.

Datum	Beslutad av	Rubrik	Ursprunglig text	Ny text/ändring
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Byte av generellt begrepp	Omsorgstagare	Brukare
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	<ul style="list-style-type: none"> - Anpassning - Avhjälpande underhåll - Förebyggande underhåll 	Text borttagen då tjänsterna inte är aktuella för produkter i sortiment
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	Expertkunskap och konsultation	<p>Expertstöd och produktrådgivning</p> <p>Expertstöd kring produkter omfattar information, och produktrådgivning. Expertstödet kompetens ska innefatta fördjupad och aktuell kunskap samt erfarenhet inom samtliga produktområden som ingår i detta avtal. Expertstödet arbetar med ett konsultativt arbetssätt och kan ge råd och förslag till de som ansvarar för behovsbedömning av hjälpmedel.</p>
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	Tjänsten saknas	<p>Ny tjänst tillagd, support för digitala hjälpmedel.</p> <p>Hjälpmedelscentralen ska tillhandahålla support av digitala hjälpmedel och genom kontakt över telefon eller digitalt möte besvara</p>

				frågor om produkter och göra felsökning. Om fel inte går att åtgärda på distans skickas ett nytt hjälpmedel till brukaren.
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	Leverans/hämtning Hjälpmiddelscentralen ska leverera hjälpmedel till vid beställning angiven adress, det vill säga till beställande enhet eller till omsorgstagarens vistelseadress, inom Västra Götalands län.	Hjälpmiddelscentralen ska leverera hjälpmedel till vid beställning angiven adress, det vill säga till beställande enhet eller till brukarens vistelseadress, eller till utlämningsställe inom Västra Götalands län.
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	Text flyttad från expertstöd och konsultation till sortiment. Hjälpmiddelscentralen ska fortlöpande bevaka, följa och anpassa sig till den forskning/utveckling som görs inom samtliga produktområden som omfattas av samarbetsavtalet. Hjälpmiddelscentralen bör delta i projekt och forskning inom hjälpmedelsområdet och i utredningsarbetet i samband med införande av nya produkter. Information ska fortlöpande lämnas till kommunala verksamheter vid förändring av sortimentet.	
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Allmänt och moment	Text flyttad från expertstöd och konsultation till utbildning. Hjälpmiddelscentralen ska visa och erbjuda utbildning gällande aktuellt sortiment. Hjälpmiddelscentralen ska erbjuda utbildning som tillgodoser beställarens behov av fördjupad kompetens kring hjälpmedelsprodukter kopplat till olika funktionsnedsättningar och beställning av hjälpmedel. Utbildningsutbud gällande annonserade utbildningar ska planeras i samverkan med Hjälpmedelsforum socialtjänst.	

240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Servicenivåer	Hjälpmedelscentralens tjänsteutbud ska vara tillgängligt för beställare och omsorgstagare alla helgfria vardagar 8.00 -16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00. Midsommarafton, julafton och nyårsafton likställs med helgdag.	Hjälpmedelscentralens tjänsteutbud ska vara tillgängligt för ansvariga för behovsbedömning och beställning av hjälpmedel samt för brukare och dess stödpersoner alla helgfria vardagar 8.00 -16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00. Midsommarafton, julafton och nyårsafton likställs med helgdag.
240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Tillgänglighet	<p>Hjälpmedelscentralen ska följa Västra Götalandsregionens riktlinjer "Tillgängliga och användbara miljöer riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet" och "Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation".</p> <p>Hjälpmedelscentralen ska följa Västra Götalandsregionens riktlinjer "Tillgängliga och användbara miljöer riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet" och "Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation".</p> <p>Hjälpmedelscentralen ska ha utbudspunkter för konsultation och utprovning inom samtliga produktområden, teknisk</p>	<p>Hjälpmedelscentralen ska följa Västra Götalandsregionens riktlinjer "Tillgängliga och användbara miljöer riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet" och "Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation".</p> <p>Hjälpmedelscentralen ska ha utbudspunkter för teknisk service samt utbildning för beställare.</p> <p>Hjälpmedelscentralens lokaler som brukare och ansvariga för behovsbedömning och beställning ska besöka ska vara belägna så att det finns kollektivtrafik fram till verksamheten.</p> <p>Hjälpmedelscentralens lokaler ska vara ändamålsenliga och för verksamheten anpassade med en bemannad reception.</p> <p>Hjälpmedelscentralen ska anpassa lokaler, telefontider, öppethållande och mottagningstider för utprovning, individanpassning och service, enligt följande:</p>

			<p>service samt utbildning för beställare.</p> <p>Hjälpmiddelscentralens lokaler som omsorgstagare och beställare ska besöka ska vara belägna så att det finns kollektivtrafik fram till verksamheten.</p> <p>Hjälpmiddelscentralens lokaler ska vara ändamålsenliga och för verksamheten anpassade med en bemannad reception. Hjälpmiddelscentralen ska anpassa lokaler, telefontider, öppethållande och mottagningstider för utprovning, individanpassning och service, enligt följande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verksamheten ska vara öppen för förskrivare och patient alla helgfria vardagar 8.00 – 16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00. • Telefontillgänglighet ska finnas under ordinarie öppettider för information och rådgivning samt för tidsbokning. • Kundtjänst konsultation ska vara bemannad med 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verksamheten ska vara öppen för ansvariga för behovsbedömning och beställning samt brukare alla helgfria vardagar 8.00 – 16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00. ▪ Telefontillgänglighet ska finnas under ordinarie öppettider för information och rådgivning samt för tidsbokning. ▪ Vid de tider då Hjälpmiddelscentralen inte har öppet ska telefonsvarare ge information om öppettider. ▪ Hjälpmiddelscentralen ska ha telefontillgänglighet under ordinarie öppettider på ett ingående telefonnummer där samtal ska besvaras av en person inom 5 minuter för minst 80 % av till Hjälpmiddelscentralen inkommande samtal. ▪ Svarstid för sakkunnig telefonrådgivning och information avseende lager och leverans, teknisk service, konsultationer samt fakturafrågor ska vara inom 5 minuter.
--	--	--	--	---

			<p>sakkunnig kompetens under ordinarie öppettid 8.00 -16.30. Vid behov av specifik kompetens kan kundtjänst föra vidare frågan direkt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vid de tider då Hjälpmedelscentralen inte har öppet ska telefonsvararen ge information om öppettider.• Hjälpmedelscentralen ska ha telefontillgänglighet under ordinarie öppettider på ett ingående telefonnummer där samtal ska besvaras av en person inom 5 minuter för minst 80 % av till Hjälpmedelscentralen inkommande samtal.• Svarstid för sakkunnig telefonrådgivning och information avseende lager och leverans, teknisk service, konsultationer samt fakturafrågor ska vara inom 5 minuter.	
--	--	--	--	--

240404	Ledningsrådet för hjälpmedel 240326	Leveranstider	<p>Leverans till geografiskt område, inklusive buffertförråd, ska ske på fast dag en gång/vecka. Hjälpmedel som är lagervara, inklusive eventuell anpassning, ska levereras inom 7 vardagar efter mottagen beställning. Hjälpmedel som är beställningsvara, inklusive eventuell anpassning, ska levereras inom 17 vardagar alternativt över 17 vardagar efter mottagen beställning.</p> <p>För produkter med en leveranstid över 17 vardagar ska Hjälpmedelscentralen informera beställaren om planerad leveranstid.</p> <p>Vid samleverans styrs leveransdatum av den produkt som har längst leveransdatum. Leveranstid för specialanpassning ska överenskommas mellan förskrivare och Hjälpmedelscentralen vid beställning.</p> <p>Akutleverans av hjälpmedel ska utföras vardagar senast 24 timmar efter mottagen beställning.</p>	<p>Leverans till geografiskt område, inklusive buffertförråd, ska ske på fast dag en gång/vecka. Hjälpmedel som är lagervara på Hjälpmedelscentralen, ska levereras inom 7 vardagar efter mottagen beställning. Hjälpmedel som är beställningsvara, ska levereras inom 17 vardagar alternativt över 17 vardagar efter mottagen beställning.</p> <p>För produkter med en leveranstid över 17 vardagar ska Hjälpmedelscentralen informera beställaren om planerad leveranstid. Vid samleverans styrs leveransdatum av den produkt som har längst leveransdatum.</p> <p>Hjälpmedel med leverans till utlämningsställe plockas dagen efter beställning och skickas måndagar, onsdagar och fredagar.</p> <p>Hämtning av hjälpmedel ska utföras i samband med nästkommande fasta leveransdag.</p> <p>Montering/installation ska följa väntetider för leverans av hjälpmedel.</p> <p>För montering/installation av hjälpmedel som kräver dubbelkompetens t.ex. både montör och elektriker ska montering/installation utföras senast 10 vardagar utöver avtalad</p>
--------	--	----------------------	---	---

		<p>Hämtning av hjälpmedel ska utföras i samband med nästkommande fasta leveransdag.</p> <p>Montering/installation ska följa väntetider för leverans av hjälpmedel.</p> <p>För montering/installation av hjälpmedel som kräver dubbelkompetens t.ex. både montör och elektriker ska montering/installation utföras senast 10 vardagar utöver avtalad leveranstid för den aktuella produkten.</p> <p>Anpassning av hjälpmedel ska påbörjas senast 3 vardagar efter mottagen beställning, om hjälpmedlet finns att tillgå.</p> <p>Avhjälpande underhåll ska påbörjas inom 3 vardagar efter mottagen beställning och vara genomförd inom 10 vardagar.</p> <p>Akut avhjälpande underhåll under vardagar ska utföras snarast möjligt, dock senast 8 arbetstimmar efter mottagen beställning.</p> <p>Konsultations- /utprovningstid ska erbjudas</p>	<p>leveranstid för den aktuella produkten.</p> <p>Om försening gällande beställd produkt/tjänst uppstår ska beställare/kommunens verksamhet underrättas.</p>
--	--	---	--

			<p>senast 15 vardagar efter mottagen beställning.</p> <p>Vid akuta behov ska konsultations-/utprovningstid erbjudas inom 5 vardagar.</p> <p>Om försening gällande beställd produkt/tjänst uppstår ska beställare/kommunens verksamhet underrättas.</p>	
241104	Ledningsrådet 240613	Statistik och Analys	Hjälpmiddelscentralen ska lämna statistiksammansättningar i digital form efter framställan eller minst fyra gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.	Hjälpmiddelscentralen ska lämna statistiksammansättningar i digital form efter framställan eller minst tre gånger per år, enligt plan för kvalitetsuppföljning.
20260323	Beredningsgrupp Avtal & Överenskommelser 260219	Hjälpmiddelscentralens Åtagande / Öppettider	Verksamheten ska vara öppen för ansvariga för behovsbedömning och beställning samt brukare alla helgfria vardagar 8.00 – 16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00.	<p>Verksamheten ska vara öppen för ansvariga för behovsbedömning och beställning samt brukare alla helgfria vardagar 8.00 – 16.30. Lunchstängt 12.00 - 13.00.</p> <p>Hjälpmiddelscentralen ska ha telefontillgänglighet under ordinarie öppettider på ett ingående telefonnummer. Svarstid för telefonrådgivning och information för samtliga telefonval ska vara inom 5 minuter för minst 80 % av inkommande samtal.</p>

LÄNKARNA I TABELLEN GÅR TILL TEXTERNA NEDAN:

Datum	Beslutad av	
-------	-------------	--

URSPRUNGLIG TEXT GÄLLANDE

NY TEXT GÄLLANDE