Krav til kvalitet og egnethed for ortopædisk fodtøj og indlæg

Det er som *udgangspunkt* en betingelse for, at kommunen kan yde støtte til hjælpemidlet, at kravene opfyldes. Borger kan dog vælge at fravige enkelte krav, hvis kravene ikke har betydning for kommunens sagsbehandling eller for hjælpemidlets kvalitet, effekt, holdbarhed eller på anden måde påvirker hjælpemidlets egnethed.

1. ANSØGNING

For at sikre effektiv og korrekt sagsbehandling af hjælpemidler skal sagen belyses tilstrækkeligt. Leverandøren skal understøtte denne proces.

Vurdering af det "bedst egnede og billigste" hjælpemiddel skal ske i følgende rækkefølge; 1) Ortopædisk tilretning af fodtøj eller ortopædiske fodindlæg, 2) Semiortopædisk fodtøj, 3) Individuelt fremstillet ortopædisk fodtøj.

Indsendelse af ansøgning om ortopædisk fodtøj m.v. skal ske på borgers initiativ.

Ansøgning til kommunen udfærdiges i samarbejde med borgeren, således at borgeren har godkendt det konkrete hjælpemiddel, der ansøges om.

Hvis borger selv sender elektronisk ansøgning direkte til kommunen, skal leverandøren efterfølgende specificere og kvalificere ansøgning og fremsende positionsskema samt evt. redegørelse, sådan som kommunen anmoder om det.

Konstaterer kommunen fejl eller mangler i ansøgningen, eller har Kommunen sagligt behov for uddybning, skal leverandøren understøtte effektiv sagsbehandling af borgers sag og snarest muligt efter Kommunens henvendelse herom udbedre fejl og mangler i ansøgningen eller indgå i afklarende uddybning.

Ved akutte reparationer af ortopædisk fodtøj skal der forud for reparationen indhentes mundtlig forhåndsgodkendelse hos Kommunen. Efterfølgende skal skriftlig ansøgning fremsendes til Kommunen, der herefter udfærdiger skriftlig bevilling på den akutte reparation. Såfremt der ikke kan opnås kontakt til Kommunen kan *akut* reparation, der ikke kan afvente, igangsættes på baggrund af et dokumenteret forgæves forsøg. Der gives *ikke* tilskud til reparation af fodtøj, som er erstattet af nyt fodtøj.

2. POSITIONSSKEMA

Kommunens positionsnumre på varelinjeniveau, jf. positionsskema, skal fremgå af ansøgningen. Alternativt skal kommunens varelinjetekst, jf. positionsskema, fremgå af ansøgningen. Leverandøren kan sammen med ansøgningen fremsende et udfyldt positionsskema (udarbejdes på baggrund af Bilag 4 – Prisliste). Leverandøren udfylder egne varenumre i kommunens positionsskema.

3. REDEGØRELSE

For at sikre at borgers sag bliver tilstrækkeligt oplyst, skal leverandøren sammen med ansøgningen i nedenstående tilfælde fremsende en *skriftlig redegørelse,* herunder at der ansøges om det bedst egnede og

billigste hjælpemiddel, hvis der er tale om:

- førstegangsansøgning om ortopædiske fodindlæg/fodtøj (gælder for hver type fodtøj, der ansøges om – eks. vinterstøvler og indesko).
- første gang en leverandør skal fremstille ortopædisk fodtøj/indlæg, herunder tilretninger og reparationer, til borgeren.
- genansøgning af fodtøj/fodindlæg, som er udformet anderledes end det, borgeren sidst har fået bevilget.
- genansøgning af fodtøj/fodindlæg tidligere end forventet (tidligere end 18 måneder efter tilsvarende fodtøj eller 12 måneder efter fodindlæg).

Listen er ikke udtømmende. Kommunen kan anmode om en redegørelse, hvis særlige forhold taler herfor.

Redegørelsen skal indeholde en beskrivelse af samt en begrundelse for det fodtøj/indlæg, der ansøges om. Redegørelsen skal henvise til hvilken indikation, jf. hjælpemiddelbekendtgørelsen (BEK nr. 1466 af 05/12/2023, bilag 1), der danner grundlag for ansøgning om ortopædisk fodtøj eller fodindlæg.

Hvis den valgte løsning ikke er den billigste, skal det fremgå, hvorfor den billigste løsning ikke fagligt skønnes tilstrækkelig (eksempelvis hvorfor skal der bevilliges individuelt fremstillet fodtøj i stedet for semiortopædisk fodtøj). Dette krav gælder også i forhold til de enkelte positioner, hvor der både eksisterer billigere og dyrere løsninger.

Hvis den bedst egnede og billigste løsning er fravalgt pga. borgers ønske, skal dette fremgå af redegørelsen.

Ved ansøgning om ordinær reparation af ortopædisk fodtøj skal Leverandøren anføre årsagen til behovet for reparation. Der ydes ikke tilskud til reparation af "gammelt" fodtøj, dvs. fodtøj, som borger har fået erstattet af nyt.

Skriftlig redegørelse skal *ikke* foreligge, når

- der er tale om genansøgning af ortopædisk fodtøj/fodindlæg, der i funktionalitet og opbygning er fuldstændigt identisk med det, borgeren sidst har fået bevilget og fremstillet hos samme leverandør.

4. BEVILLING

Kommunen kan operere med løbende bevillinger eller nye bevillinger fra gang til gang. Løbende bevilling gives som udgangspunkt kun til indlæg og tilretninger.

5. IDENTIFIKATION

Det skal af alle ansøgninger vedrørende fodtøj, herunder også tilretning og reparation, fremgå hvilket fodtøj, ansøgningen omhandler. Der skal ske beskrivelse af eksempelvis:

- type (eks. sandal, støvlet eller sko) og
- årstid/anvendelse, (f.eks. vinterstøvler, sommersko eller indesandal).

Andre beskrivelser kan benyttes, såfremt årstid/anvendelse ikke er egnet, men fodtøjet bør kunne "identificeres" på baggrund heraf. Beskrivelsen skal bidrage til, at kommunen kan følge det enkelte fodtøj i forhold til de ansøgninger, der måtte komme i fodtøjets levetid og ved dets udskiftning.

Ved fakturering opfordres leverandøren til at fremsendes foto af det færdige fodtøj til fremtidig identifikation.

Alt individuelt fremstillet og semiortopædisk fodtøj skal påføres unikke identifikationsnumre. Disse identifikationsnumre skal, hvis muligt fremgå af ansøgning, og altid fremgå af faktura eller bilag til faktura. Identifikationsnummeret bruges blandt andet til at identificere fodtøjet ved en ansøgning om reparation eller ved en genbevilling.

6. KONTAKT TIL LEVERANDØRENE

Nedenstående service for tidsbestilling og konsultation er som udgangspunkt gældende:

- Borger skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren alle ugens arbejdsdage
- Borger skal tilbydes en konsultationstid inden for 10 arbejdsdage på den til kommunen tilknyttede forretningsadresse.
- Borger skal ved den første konsultation have information om forventet tidsplan for processen (regnet fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget bevilling). Herunder forventet antal afprøvninger og forventet cirka-tidspunkt for udlevering af det færdige produkt. Så snart en leverandør har modtaget bevilling, skal der hvis muligt aftales mødedatoer og -tidspunkter for hele forløbet.
- Leverandøren skal tilstræbe, at borger følges af samme personale gennem hele processen.
- Borger skal kunne modtages i konsultationen på konsultationsdagen, som minimum mellem kl. 10.00 og 15.00. Hvis borger er erhvervsaktiv skal det dog være muligt inden for 10 arbejdsdage at få en konsultationstid tidligere eller senere på dagen.

7. FORRETNINGSADRESSE

Leverandøren skal have forretningsadresse inden for følgende afstande fra disse adresser:

- *Norddjurs: Torvet 3, 8500 Grenaa 65 km.*

Afstanden kan beregnes ved at lave en ruteplanlægning på www.krak.dk eller https://www.google.com/maps.

Såfremt leverandøren har flere forretningsadresser må leverandøren ikke afvise betjening af en borger på en given forretningsadresse.

Hvis borger vælger en leverandør, som ligger længere væk end ovenstående, vil borger højest kunne få befordringsgodtgørelse svarende hertil.

På forretningsadressen skal borger kunne få lavet alle måltagninger og afprøvninger, og leverandøren skal kunne lave mindre tilpasninger på adressen.

Forretningsadressen skal være handicapvenlig med adgang til handicaptoilet og handicapparkeringsplads og borger skal sikres den nødvendige diskretion i forbindelse med opmåling og afprøvning.

8. HJEMMEBESØG

Undtagelsesvist og mod et pristillæg skal leverandøren kunne konsultere borger i eget hjem (herunder institution/hospital). Hjemmebesøg kan *kun* ske efter forudgående aftale mellem borger, leverandøren og kommunens visitation i helt særlige tilfælde.

Hvis en leverandør kommer på hjemmebesøg skal personalet bære tydeligt ID og på anmodning kunne fremvise yderligere legitimation.

9. FAGLIGE KVALIFIKATIONER

Leverandøren skal leve op til kravene i det medicinske direktiv, jf. BEK nr. 837 af 20/06/2023, med eventuelt senere ændringer.

Personalet, der betjener borger i forbindelse med individuelt fodtøj, semiortopædisk fodtøj eller indlæg, skal have følgende eller tilsvarende kvalifikationer:

- skomagermesteruddannelse under FOH eller udenlandsk, tilsvarende uddannelse,
  eller
- anden relevant sundhedsfaglig grunduddannelse, suppleret med tilstrækkelig oplæring ved ortopædskomager samt med uddannelse indenfor fodanatomi, -patologi og biodynamisk svarende til niveauet på fodterapeutuddannelsen.
  eller
- bandagister eller personer med anden fagrelevant uddannelse og evt. efteruddannelse med speciale i fremstilling af ortopædiske fodindlæg.

Personalet skal til enhver tid have den nødvendige uddannelse og kompetence, så borger sikres det rette hjælpemiddel, samt rette behandling, tilpasning, vejledning mv.

10. SORTIMENT

Leverandøren skal tilbyde et designmæssigt tidssvarende og bredt sortiment af fodtøj, herunder forskellige typer af fodtøj, såsom sandaler, lukkede sko, sneakers og støvler. Fodtøjet skal endvidere kunne leveres med forskellige typer af lukninger, såsom lynlås, snørebånd, velcro etc. Leverandøren skal tilbyde sortimentet i et bredt og tidssvarende udvalg af farver.

Det ortopædiske fodtøj skal kunne leveres i forskellige skindtyper, så fodtøjet til enhver tid fremstilles i en kvalitet, der på bedste måde tilgodeser borgers foddeformitet.

Borger skal i forbindelse med konsultation, tilbydes at se Leverandørens sortiment, enten i digitalt eller fysisk katalog.

11. KVALITET

De hjælpemidler, borger får udleveret, skal leve op til alle lovkrav og reguleringer.

Fodtøj/fodindlæg må aldrig indeholde stoffer, der er allergifremkaldende eller på anden måde sundhedsskadelige. Såfremt borger viser sig allergisk over for de anvendte materialer, skal det være muligt at anvende andre processer og materialer.

12. HOLDBARHED OG PRODUKTVEJLEDNING

Ved almindeligt brug skal ortopædisk fodtøj være af en kvalitet, så det har en holdbarhed på minimum 18 måneder, og fodindlæg skal være af en kvalitet, så de har en holdbarhed på minimum 12 måneder.

Leverandøren skal i forbindelse med udlevering af fodtøj/fodindlæg vejlede i forhold til anvendelsesmuligheder, begrænsninger, vedligeholdelse og rengøring mv. Alle brugervejledninger m.v. skal være på dansk.

13. LEVERINGSTID

Efter borger har modtaget bevilling og fået foretaget første måltagning/aftryk, skal borger som udgangspunkt modtage sit hjælpemiddel indenfor nedenstående frister:

- Individuelt fremstillet ortopædisk fodtøj udleveres senest efter 12 uger, hvis der skal fremstilles ny læst. Hvis en allerede fremstillet læst kan anvendes er leveringstiden 8 uger. Ved meget komplicerede tilfælde kan længere leveringstider accepteres.
- Semiortopædisk fodtøj inkl. tilretninger udleveres efter senest 8 uger.
- Ortopædisk tilretning af borgers eget fodtøj udføres, så borger får fodtøjet senest 3 uger efter indlevering.
- Ordinær reparation af ortopædisk fodtøj udføres, så borger får fodtøjet senest 3 uger efter indlevering. Ved særligt omstændige reparationer kan længere reparationstider accepteres.
- Ortopædiske fodindlæg udleveres efter senest 3 uger.
- Ortopædiske fodindlæg i forbindelse med fremstilling af ortopædisk fodtøj følger fodtøjet.

14. UDLEVERING AF FODTØJ/INDLÆG

Udlevering af fodtøj/indlæg skal ske til borger personligt, således at borger kan konstatere, om fodtøjet/ fodindlæggene umiddelbart passer.

Fodtøj, der er blevet repareret, kan dog sendes med post, hvis der er tale om en reparation, der ikke har indflydelse på fodtøjets pasform. Fodindlæg, der ikke kræver afprøvning/tilpasning ved udlevering (eks. identiske genbestillinger), kan ligeledes sendes med post

Leverandøren afholder forsendelsesomkostninger og bærer risikoen for forsendelsen, indtil borger modtager fodtøjet/fodindlæggene.

Ved udlevering af individuelt fremstillet eller semiortopædisk fodtøj~~/fodindlæg~~ skal borger skrive under på, at produktet er udleveret og umiddelbart fundet tilfredsstillende. Blanket med underskrift og dato skal vedhæftes faktura eller opbevares hos leverandøren og fremsendes til kommune på anmodning. Fremsendelse skal ske uden unødig forsinkelse.

15. TILPASNING

Leverandører skal omkostningsfrit tilrette/tilpasse fodtøj/fodindlæg, såfremt der er behov for dette. Tilpasningsgarantien skal gælde i mindst 12 uger fra udlevering. Tilpasningsgarantien dækker de tilfælde, hvor der ikke er tale om fejl eller mangler, men hvor der alligevel er behov for tilpasning.

Tilpasning skal i så fald ske inden for

- 2 uger fra de ortopædiske fodindlæg er tilbageleveret til leverandøren
- 4 uger fra det ortopædiske fodtøj er tilbageleveret til leverandøren