Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

INNEHÅLL

Inledning **2**
Grundprinciper **2**
Hjälpmedelscentrums hela sortiment kan hyras ut med nedanstående undantag 2
Sortimentstillägg 2
Extrasortiment 2
Tillgängliga hjälpmedel för uthyrning 3
Leveranser 3
Service (reparationer och dylikt) 3
Val av artikel görs av hyrestagaren. Generella råd ges av HMC personal. 3
Hyresavtal 3
Debitering 4
Hyrestagarens ansvar för hjälpmedlet 4
Tillvägagångssätt **4**
Lagerhållning och rekond 4
Information 4
Information direkt till hyrestagaren 4
Skriftlig information 5
Hyresavtal 5
Uppföljning och utvärdering 5
Beställningsrutin 5
A. Telefonbeställning, hjälpmedel som förvaras på 1101, plockning av lagret 5
B. Telefonbeställning, rullstol som förvaras på 1210, plockning av kundtjänst 6
C. Beställning vid besök, hjälpmedel som förvaras på 1101, plockning av lagret 7
D. Beställning vid besök, rullstol som förvaras på 1210, plockning av kundtjänst 8
Returtagning 9
Retur via återlämning på Hjälpmedelscentrum 9
Retur via hämtorder – turbil (endast för skrymmande hjälpmedel eller mot debitering) 9
Rekonditionering 9
Kontroll av utgångna hyresavtal 9
Referenser **10**

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

INLEDNING

Privathyran lanserades i mars 2014.

From mars 2021 ingår även extrasortiment i denna rutin, f.d. korttidshyra.

GRUNDPRINCIPER

Hjälpmedelscentrums hela sortiment kan hyras ut med nedanstående undantag

- Eldriven rullstol och drivaggregat/motoriserade drivhjul
- Aktivrullstolar
- Behandlingshjälpmedel
- Datorer, surfplattor, smartphones
- Cyklar
- GPS-larm, Epilepsi-larm
- Tillbehör, ej självständiga produkter

Sortimentstillägg

Stationär syrgaskoncentrator (exv. Philips Everflo) kan erbjudas som privathyra under nedanstående förutsättningar:

- Gäller endast stationär syrgaskoncentrator som inte kräver åtkomst till klinisk meny för att göra inställningar. I vissa undantagsfall går det att privathyra portabel syrgaskoncentrator. Lämna då över ärendet till konsulent för beslut i samråd med chef.
- Patienten ska kunna visa upp intyg från läkare att man är ordinerad syrgasbehandling i hemmet
- Vid utlämnandet ska MBH-konsulent eller MBH-tekniker närvara
- Tillhörande förbrukningsmaterial kommer inte att hanteras av HMC, det ansvarar patienten för själv

Extrasortiment

Tidigare kallat korttidshyra.

- Reselyft
- Bärstol
- Ramp för elektrisk rullstol
- Lyftvåg (särskilda hyresvillkor, se nedan)

Lyftvåg

Kan hyras av privatperson eller enhet per dygn. Betalas vid hämtning eller faktureras (ffa enheter). Särskilt hyresavtal (gult).

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

Tillgängliga hjälpmedel för uthyrning
Artiklar som hyrs ut ska finnas tillgängliga på Hjälpmedelscentrums huvudlager 1101, hyresartikel till privatperson ska inte direkt ge upphov till nyinköp.

Tillgängligt gäller vid hyresstarten. Det innebär att bokning tidigare än 1 månad före hyresstarten normalt inte är tillåten. Undantag kan göras för mycket frekventa hyresartiklar.

Leveranser
Hyrda artiklar ska hämtas och återlämnas på Hjälpmedelscentrum. För skrymmande hjälpmedel ingår transport. Önskas leverans av icke skrymmande hjälpmedel inom Västmanlands län kan det erbjudas mot avgift enligt gällande prislista. Se Extratransport.

Extrasortiment klassas inte som skrymmande hjälpmedel.

Service (reparationer och dylikt)
Service ingår i hyran och ges på Hjälpmedelscentrum. För artiklar enligt förteckningen för skrymmande, ges service i hemmet inom Västmanlands län.

I de fall hyrestagaren begär service i hemmet för icke skrymmande hjälpmedel, debiteras hyrestagaren för restiden (timpriset avser ”icke avtalskunder”). Arbetstid och material ingår i hyran.

Val av artikel görs av hyrestagaren. Generella råd ges av HMC personal.
Beskrivning av Hjälpmedelscentrums personals ansvar finns på hyresavtalen.

Hyresavtal
Hyresavtal upprättas i två exemplar mellan HMC och Hyrestagaren

- Hyrestagaren står som mottagare och betalare i Sesams kundorder.
- Hyrestagaren måste vara minst 18 år för att kunna teckna avtal.

Hyrestagaren ansvarar själv för användarens förmåga att använda hjälpmedlet på rätt sätt, instruktionstjänst ingår ej.

Beskrivning av Hyrestagarens ansvar finns på hyresavtalet.

Hyresavtal privathyra
Hyresavtal privathyra extrasortiment
Hyresavtal lyftvåg

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

Debitering

- Startavgifter debiteras via kortbetalning hos kundtjänst vid uthämtningstillfället.
- Månadshyra debiteras hyrestagaren via månadsfakturering per påbörjad 30-dagarsperiod, med personnummer som betalare.
  - Hyrestagaren står normalt som mottagare i kundordern.
- Debitering via faktura sker tills hjälpmedlet återlämnats.
- Debitering sker enligt följande:
  - Grundavgift 100 kr för varje enskilt hjälpmedel, engångsbelopp
    - Ordinarie sortiment: Dubbel månadshyra av Hjälpmedelscentrums ordinarie hyresprislista de första sex månaderna, därefter enkel månadshyra.
    - Extrasortiment: Dubbel månadshyra av Hjälpmedelscentrums ordinarie hyresprislista från och med tredje månaden, dessförinnan enkel månadshyra.
- Hyresperioden löper obegränsat tills hjälpmedlet returnerats och avregistrerats på Hjälpmedelscentrum.

Hyrestagarens ansvar för hjälpmedlet

Hyrestagaren har skyldighet att återlämna hjälpmedlet rengjort och i gott skick. Vid icke rengjort eller förkommet/förstört hjälpmedel debiteras hyrestagaren för Hjälpmedelscentrums kostnader för rengöring eller återställande, eventuellt nyanskaffning.

Beskrivning av Hyrestagarens ansvar finns på hyresavtalet.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Lagerhållning och rekond

- Hjälpmedlen förvaras på huvudlagret 1101. Ett antal rullstolar finns på kundtjänstlagret 1210 och fylls på enligt säkerhetslagerantal via Lagerpåfyllnadsfunktionen i Sesam.
- Returtagning och Rekonditionering sker enligt normal process, särskiljs inte från andra uthyrda hjälpmedel.
- Hyrestagaren erhåller alltid returkvitto vid återlämning.

Information

Information direkt till hyrestagaren

Hyrestagaren ska i informeras om möjligheterna till förskrivning enligt Hjälpmedelshandbokens regelverk. Information ska även ges om vilka möjligheter det finns att köpa hjälpmedel.

- Det är centralt att privathyran inte, på något sätt, påverkar förskrivningsprocessen i allmänhet (utebliven bedömning) eller förskrivningsbedömningen i synnerhet (förändrad bedömning med hänvisning till möjlighet att hyra själv).

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

Skriftlig information

- Information om privathyra finns på 1177.se.
- Informationsbroschyr medföljer alltid hyrestagaren vid utleverans.

Hyresavtal

- Dokument för hyresavtal upprättas i två exemplar och undertecknas av Hjälpmedelscentrums personal samt hyrestagaren. Hyresavtalet innehåller information om hyrda artiklar, i förekommande fall individnummer samt hyrespris per artikel.
  - Hyrestagaren erhåller ett exemplar av hyresavtalet vid utleverans.
  - Vid hemleverans medtages hyresavtalet för undertecknande.

Hyresavtal privathyra
Hyresavtal privathyra extrasortiment
Hyresavtal lyftvåg

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning av privathyrans funktion sker kontinuerligt.

Utvärdering av privathyrans omfattning och effekter sker årligen.

Beställningsrutin

Beställning och utleverans sker på fyra huvudsakliga sätt enligt nedan.

A. Telefonbeställning, hjälpmedel som förvaras på 1101, plockning av lagret

Kundtjänst

- Kundtjänst informerar allmänt om hyrestjänsten samt om möjligheter att få hjälpmedel förskrivet.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren vilka artiklar som önskas hyras. Tillgängligt saldo på Hjälpmedelscentrums lager 1101 ska kontrolleras.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren om dag för leverans, hämtning på Hjälpmedelscentrum alternativt hemleverans.
  - Kundtjänst frågar kunden om hyran avser kortare tid eller längre än sex månader (gäller ej extrasortiment)
  - Kundtjänst registrerar kundorder för plockning enligt beställning
    - Leveranssätt och fast leveransdatum (datum för överenskommen dag för hämtning) anges på kundordern i Sesam enligt fastställd instruktion.
- Kundtjänst förbereder hyresavtal i två exemplar.

Lager

- Lagerpersonal plockar artiklar enligt normal rutin. Privathyra hanteras som normala kundorder med leveranssätt Hämtas och Körorder hemleverans.
  - Lagerpersonal ska plocka enligt plocklistans specifikation även om det innebär utbyte och/eller tillägg av komponenter jämfört med standardkonfiguration. Beställaren ansvarar för att beställd hjälpmedelskonfiguration är korrekt.

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

- I fall där beställd hjälpmedelskonfiguration är inkonsekvent och medför dålig/farlig funktion ska lagerpersonal kontakta beställaren (kundtjänst) för åtgärd på kundordern.
  - OBS! Om komponenter byts ut under plockningen måste betalaren anges till hyrestagaren.
- När artiklar är klara för hämtning informeras kundtjänst som meddelar i förekommande fall hyrestagaren att allt är klart för leverans.
  - Artiklar för Hämtning placeras på avsedd lagerplats
- Körorder för hemleverans lämnas till transportsamordnare.

Utleverans

- Kundtjänst meddelar hyrestagaren att det är klar för leverans om detta är överenskommet
  - Vid Hämtning sker utlämning av kundtjänst
    - Hyresavtalet skrivs under av båda parter, Hjälpmedelscentrum sparar sitt exemplar i avsedd pärm.
    - Debitering av startavgifter sker via kortbetalning i kassan, är kortbetalning ej möjlig redigeras kundordern så fakturering sker, se fastställd Sesaminstruktion
  - Vid Hemleverans sker utlämning av turbil
    - Transportsamordnare leveransplanerar enligt normal rutin
    - Körordern kompletteras med Hyresavtal i två exemplar som medtages i turbilen
    - Chaufför tillser att hyresavtal undertecknas av hyrestagaren och återför Hjälpmedelscentrums exemplar till Kundtjänst

B. Telefonbeställning, rullstol som förvaras på 1210, plockning av kundtjänst

Kundtjänst

- Kundtjänst informerar allmänt om hyrestjänsten samt om möjligheter att få hjälpmedel förskrivet.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren vilka artiklar som önskas hyras. Tillgängligt saldo på lager 1210 kontrolleras.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren om dag för leverans, hämtning på Hjälpmedelscentrum.
  - Kundtjänst frågar kunden om hyran avser kortare tid eller längre än sex månader
  - Kundtjänst registrerar kundorder (direktbeställning) enligt beställning, skapar ej utleverans i Sesam
    - Leveranssätt och fast leveransdatum anges på kundordern i Sesam enligt fastställd instruktion.
- Kundtjänst förbereder hyresavtal i två exemplar.

Utleverans

- Utlämning sker av kundtjänst vid överenskommen tidpunkt
  - Hyresavtalet skrivs under av båda parter, Hjälpmedelscentrum sparar sitt exemplar i avsedd pärm.

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

- Debitering av startavgifter sker via kortbetalning i kassan, är kortbetalning ej möjlig redigeras kundordern så fakturering sker, se fastställd Sesaminstruktion
- Efter utlämning genomför kundtjänst utleverans i Sesam, se fastställd Sesaminstruktion

C. Beställning vid besök, hjälpmedel som förvaras på 1101, plockning av lagret

Kundtjänst

- Kundtjänst informerar allmänt om hyrestjänsten samt om möjligheter att få hjälpmedel förskrivet.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren vilka artiklar som önskas hyras. Tillgängligt saldo på Hjälpmedelscentrums lager 1101 ska kontrolleras.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren om önskad dag för utleverans om det gäller hemleverans.
  - Kundtjänst frågar kunden om hyran avser kortare tid eller längre än sex månader (gäller ej extrasortiment)
  - Kundtjänst registrerar kundorder för plockning enligt beställning
    - Leveranssätt och fast leveransdatum anges på kundordern i Sesam enligt fastställd instruktion.
      - Kundtjänst skriver ut plocklista och meddelar lagret
    - Om kundorder (beställning) ej kan registreras (betalaren saknas i Sesam), registreras istället lagerflyttsorder till lager 1210 på avsedda hjälpmedel. Slutgiltig kundorder registreras senare, eventuellt efter utleverans till hyrestagaren.
      - Kundtjänst skriver ut plocklista och meddelar lagret
      - Hyresavtalet undertecknas utan markering att kundorder skapats i Sesam.
      - Beställning av ny part/betalare beställs hos inköpsavdelningen
      - Kundorder registreras och utleverans i Sesam skapas när klarbesked kommit från inköpsavdelningen.
- Kundtjänst förbereder hyresavtal i två exemplar.

Lager

- Vid besök och där hjälpmedlet ska hämtas på en gång har lagret maximalt 60 minuters plockledtid.
  - Lagerpersonal som tar hand om plocklistan informerar preliminär plocktid till kundtjänst
- Lagerpersonal plockar artiklar enligt normal rutin. Privathyra hanteras som normala kundorder med leveranssätt Hämtas och Körorder hemleverans.
  - Lagerpersonal ska plocka enligt plocklistans specifikation även om det innebär utbyte och/eller tillägg av komponenter jämfört med standardkonfiguration. Beställaren ansvarar för att beställd hjälpmedelskonfiguration är korrekt.

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

- I fall där beställd hjälpmedelskonfiguration är inkonsekvent och medför dålig/farlig funktion ska lagerpersonal kontakta beställaren (kundtjänst) för åtgärd på kundordern.
  - OBS! Om komponenter byts ut under plockningen måste betalaren anges till hyrestagaren.
- När artiklar är klara informeras kundtjänst som hämtar på lagret
  - Artiklar för Hämtning placeras på avsedd lagerplats
  - Hemleveranser plockas med ordinarie plockkörning, körorder lämnas till transportsamordnare.

Utleverans

- Kundtjänst skapar hyresavtal som skrivs under av båda parter, Hjälpmedelscentrum sparar sitt exemplar i avsedd pärm.
- Kundtjänst meddelar hyrestagaren när det är klart för leverans
  - Vid Hämtning sker utleverans av kundtjänst inom 60 minuter från beställning
    - Debitering av startavgifter sker via kortbetalning i kassan, är kortbetalning ej möjlig redigeras kundordern så fakturering sker, se fastställd Sesaminstruktion
  - Vid Hemleverans sker utleverans av transportbil
    - Transportpersonalen leveransplanerar enligt normal rutin
    - Körordern kompletteras med Hyresavtal i två exemplar som medtages i transportbilen
    - Chaufför tillser att hyresavtal undertecknas av hyrestagaren och återför Hjälpmedelscentrums exemplar till Kundtjänst
- I fall där kundorder inte kunnat registreras före utleverans till hyrestagaren har artiklarna lagerflyttats till lager 1210 enligt lagerflyttsorder som plockats av lagerpersonal.
  - När betalaren lagts upp i Sesam registreras kundorder (direktbeställning) från lager 1210, utleverans skapas direkt i Sesam.

D. Beställning vid besök, rullstol som förvaras på 1210, plockning av kundtjänst

Kundtjänst

- Kundtjänst informerar allmänt om hyrestjänsten samt om möjligheter att få hjälpmedel förskrivet.
- Kundtjänst överenskommer med hyrestagaren vilka artiklar som önskas hyras.
  Tillgängligt saldo på lager 1210 kontrolleras.
  - Kundtjänst frågar kunden om hyran avser kortare tid eller längre än sex månader
- Kundtjänst registrerar kundorder (direktbeställning) i Sesam enligt beställning
  - Om kundorder ej kan registreras (betalaren saknas i Sesam), markeras detta på hyresavtalet som upprättas.
    - Beställning av ny part/betalare beställs hos inköpsavdelningen
    - Kundorder registreras och utleverans i Sesam skapas när klarbesked kommit från inköpsavdelningen

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

Utleverans

- Kundtjänst skapar Hyresavtal som skrivs under av båda parter, Hjälpmedelscentrum sparar sitt exemplar i avsedd pärm.
  - Debitering av startavgifter sker via kortbetalning i kassan, är kortbetalning ej möjlig redigeras kundordern så fakturering sker, se fastställd Sesaminstruktion
- Efter utlämning genomför kundtjänst utleverans i Sesam, se fastställd Sesaminstruktion

Returtagning

Retur via återlämning på Hjälpmedelscentrum

- Retur av uthyrda hjälpmedel till privatpersoner hanteras enligt normal returrutin, retur i Sesam registreras enligt fastställd instruktion. Återlämnaren ska visa hyresavtalet för att uppmärksamma returtagaren om privathyra.
  - Kontrollera om en icke-individ artikel finns med två hyresrader och se till att rätt hyresrad returneras i förekommande fall (hyresavtalets datum är en bra indikator)
  - Returnera alltid eventuell fristående artikel för dubbeldebitering (S-35838)
    - OBS! Finns det flera dubbeldebiteringar och ett färre antal hjälpmedel returneras, behövs det göras en kontroll så rätt hyresrad returneras (ta IT-avdelningen till hjälp om detta är svårt)
    - Observera att artikel för dubbeldebitering registreras om komponent om uthyrd artikel är individmärkt.
  - Returkvitto ska alltid lämnas till återlämnaren

Retur via hämtorder – turbil (endast för skrymmande hjälpmedel eller mot debitering)

- Vid registrering av hämtorder ska information ges om Privathyra så chaufför kan kvittera returen på hyresavtalet.
  - Chaufför som hämtar uthyrda hjälpmedel, signerar med datum för retur på aktuellt hyresavtal.
- Returtagning i Sesam sker enligt fastställd instruktion och enligt beskrivning ovan.

Rekonditionering

- Vid rekonditionering av individ som varit uthyrd till privatperson ska komponentartikel för dubbeldebitering (S-35838) demonteras och skrotas.

Kontroll av utgångna hyresavtal

- Kundtjänst kontrollerar två gånger per år hyresavtalen och sorterar ut de hyresavtal där återlämning skett.

Privathyra, Hjälpmedelscentrum med innehållsförteckning

REFERENSER

Hyresavtal privathyra
Hyresavtal privathyra extrasortiment
Hyresavtal lyftvåg
Sesaminstruktion Privathyra
Sesaminstruktion Kundorder
Sesaminstruktion Retur och Skrotning
Hjälpmedelshandboken
Extratransport