

## Bilag 3 – Kravspecifikation

### 1. Definition af ortopædisk fodtøj, ortopædisk fodindlæg og tilretning af eget fodtøj

#### 1.1. *Håndsyet ortopædisk fodtøj*

Håndsyet fodtøj er kendetegnet ved, at fodtøjet er helt individuelt tilpasset den enkelte borger. Borgerens fod opmåles og der tages aftryk for at se belastnings punkter og fejlstillinger på foden. Der fremstilles en personlig læst på baggrund af mål, aftryk og evt. en gipsafstøbning. Indlæg og fodtøj fremstilles over denne læst som afprøves på borgeren undervejs, for at sikre at læst og indlægskorrektion er korrekt. På denne måde får fodtøjet en unik pasform konstrueret til en stabil styring af fodens knogle/struktur.

Alle dele af dette fodtøj er helt individuelt tilpasset den enkelte borger. Dvs. udover læst og indlæg laves individuelt overlæder, hvor der er mulighed for at udligne forskelle mellem højre og venstre fod samt sikre at sålens opbygning tilgodeser den mest optimale gangafvikling.

#### 1.2. *Semi-ortopædisk fodtøj/individuel systemfodtøj*

Semiortopædisk fodtøj er sammensat af et bredt spektrum af standardlæster med mulighed for at tilpasse fodtøjet individuelt i forhold til foddeformiteterne. Fodtøjet er produceret med løse standard indlæg. Foden måles og den bedst passende standardlæst vælges. Standardindlægget kan udskiftes med et ortopædisk indlæg, hvis reglerne herfor er opfyldt og der er behov for ortopædiske indlæg.

Standardlæsterne som fodtøjet er fremstillet over findes i forskellige vidder og kan yderligere udbygges med større hensyntagen til fodens form end fabriksfremstillet ortopædisk fodtøj. Dette giver mulighed for at anvende dette fodtøj til nogle fødder, hvor der ikke er alt for store foddeformiteter eller komplikationer. Fodtøjets sål skal kunne tilgodese god afviklingsfunktion. Tilretninger kan evt. foretages i eller udenpå fodtøjet.

#### 1.3. *Fabriksfremstillet ortopædisk fodtøj*

Fodtøjet er fremstillet på fabrik over en standardlæst med standardoverlæder i forskellige typer. Fodtøjet er produceret til at tilgodese nogle typer af fodproblemer. På dette fodtøj kan der foretages mindre ortopædiske tilretninger. Løse indlæg kan også bruges i en vis udstrækning.

Fodtøj, som f.eks. producentbrands ”New Feet”, ”Green Comfort” eller lignede fodtøj, som kan købes i almindelig handel, er ikke at betragte som fabriksfremstillet ortopædisk fodtøj, men derimod som en forbrugsgode.

#### 1.4. *Ortopædiske fodindlæg til eget fodtøj (aftryk og afstøbning)*

Ved fodindlæg forstås individuelt fremstillede og tilrettede ortopædiske fodindlæg. Således ikke standardindlæg. Indlæggene skal kunne fungere i borgerens eget fodtøj. Individuelle fodindlæg er flytbare fra fodtøj til fodtøj (sandaler undtaget).

#### 1.5. *Tilretning af eget fodtøj*

Tilretning af eget fodtøj herunder eksempelvis (men er ikke begrænset til) forhøjelser og gængesåler.

## 2. Kravspecifikation

Manglende overholdelse af krav jf. kravspecifikationen vil altid betragtes som væsentlig misligholdelse.

### 2.1 *Generelle krav*

- a. Leverandøren er forpligtet til at levere til samtlige borgere som henvender sig med bevilling efter Servicelovens paragraf 112.
- b. I forhold til faktisk levering til borgeren skal alle ydelser i forbindelse med måltagning, afprøvning, tilretning og udlevering være indeholdt i de tilbudte priser. Det samme gælder efterfølgende korrektioner og omlevering i en tilpasningsperiode på 8 uger. Dette gør sig ikke gældende, hvis borgeren har gennemgået væsentlige fysiske forandringer, således at det oprindelige produkt ikke længere er egnet eller hvis produktet har været anvendt utilsigtet. Hvis tilretning, mod forventning, gentagne gange ikke resulterer i et brugbart resultat, skal den ortopædiske sko/indlæg nyfremstilles uden meromkostninger for ordregiver. I tilfælde af at produktet kræver en ny fremstilling skal Leverandøren informere ordregiver.
- c. Leverandøren garanterer omkostningsfrit at tilrette/tilpasse fodtøj og/eller fodindlæg, såfremt borger eller fagperson vurderer, der er behov for dette. Tilpasningsgarantien er gældende ved påberåbelse i 8 uger fra udlevering af et færdigt produkt. Tilpasningsgarantien dækker således de tilfælde, hvor der ikke er tale om fejl eller mangler ved produktet, men hvor der alligevel er behov for tilpasning. Tilpasning skal i så fald ske inden for
  - 2 uger fra de omhandlede ortopædiske fodindlæg er tilbageleveret til Leverandøren
  - 4 uger fra det omhandlede ortopædiske fodtøj er tilbageleveret til Leverandøren
- d. Såfremt reklamationen ikke er udbedret indenfor fire uger fra borgers henvendelse skyldes borgers forhold, kan kommunen henvise borger til anden leverandør. Aftaleleverandør dækker eventuelle merudgifter forbundet hermed. I denne forbindelse krediteres eventuelle tidligere udstedte fakturaer.
- e. Såfremt udbedring er forsøgt mere end 2 gange uden tilfredsstillende resultat og dette ikke skyldes borgers forhold, kan kommunen henvise borger til anden leverandør. Aftaleleverandør dækker eventuelle merudgifter forbundet hermed. I denne forbindelse krediteres eventuelle tidligere udstedte fakturaer
- f. Samtlige produkter skal opfylde de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, direktiver, standarder, branchenormer, herunder også bekendtgørelse nr. 1263 af 15. december 2008 om medicinsk udstyr. Produkter skal være CE-mærket, hvor det er muligt.
- g. Leverandøren bærer ansvaret for, at det/den tilbudte sortiment/ydelse kan afhjælpe borgerens funktionsnedsættelse hensigtsmæssigt jf. udbudsbetingelserne pkt. 4.3.
- h. Leverandøren er forpligtet til at holde sig orienteret om nye produkter på markedet.
- i. Leverandøren skal altid, og i mindst 18 måneder efter endt aftaleperiode, kunne forsyne kommunen med alt materiale vedr. de udstedte bevillinger og deraf følgende køb. F.eks. personnavne, cpr-numre, nøjagtige bevilgede produktfabrikater, antal mv. Desuden skal

leverandøren på forlangende, og i mindst 18 måneder efter endt aftaleperiode, kunne udlevere journal indeholdende bl.a. aftryk, mål, tegninger, prøver mv. samt tider for henholdsvis henvendelse, tidsændringer samt afprøvning og levering af færdigt produkt til kommunen.

## 2.2 *Krav til produkterne*

- a. Leverandøren garanterer at kunne levere et bredt og nutidigt sortiment af ortopædisk fodtøj til både børn og voksne, der er i overensstemmelse med lægelige anvisninger, når sådanne foreligger og som afhjælper borgerens funktionsnedsættelse, jf. udbudsbetingelserne pkt. 4.3.
- b. I forbindelse med måltagning/afprøvning skal borgeren have mulighed for at se tilbudte fodtøj, enten i fysisk eller via digitalt katalog.
- c. På fabriksfremstillet fodtøj skal der tilbydes min. 2 producentbrands på henholdsvis dame, herre og børne fodtøj jf. Bilag 4 -Tilbudliste. Hermed menes at der skal tilbydes fodtøj fra forskellige producenter/fabrikater. Når der tilbydes et producentbrand skal tilbuddet omfatte alle produkter i det pågældende brand til samme pris. Herunder alle farver og størrelser m.v. Leverandør bærer ansvaret for, at det tilbudte sortiment kan afhjælpe borgernes funktionsnedsættelse.
- d. Leverandøren garanterer at alt materiale vedrørende produkterne, f.eks. vejledninger, sikkerhedsforskrifter, brochurer til såvel borger som kommunens personale, emballageudpakningsanvisninger mv. skal være på dansk. Eventuelle symboler skal være synlige og letforståelige.
- e. Leverandøren skal på forlangende kunne levere varedeklaration, datablade eller anden beskrivelse af produktets indholdsstoffer.
- f. Leverandøren garanterer, at ingen af de tilbudte produkter og tilbehør indeholder stoffer, der er allergifremkaldende eller på anden måde kan være sundhedsskadelige for den pågældende borger. Således skal leverandøren i sine produkter tage hensyn til f.eks. krom-, lak- og limallergi samt allergi overfor farvestoffer, gummikemikalier, konserveringsmidler, nikkel og sundhedsskadelige stoffer f.eks. klæbemiddel mv.
- g. Forskellige farver af fodtøj og lukningstyper skal kunne tilbydes, herved forstås lynlås, snøreband, velcro osv.)
- h. Grundpriser vil altid omfatte et komplet produkt. Herunder vil individuelt fremstillede indlæg efter aftryk og afstøbning altid være omfattet af grundprisen på håndsytet fodtøj.

I grundskoen skal ekstra forstærkninger af fodindlæg, polstringer i overlæder, støvleskafter indtil 20 cm og gængesåler være indeholdt. Diverse lukninger (f.eks. snøreband, velcro, lynlås) vil altid være inkluderet i grundprisen på alle 3 typer ortopædisk fodtøj. Standardindlæg vil altid være omfattet af grundprisen på semiortopædisk og fabriksfremstillet fodtøj.

For fodindlæg leveret som en del af alle 3 typer ortopædisk fodtøj gælder følgende:

- a. De tilbudte indlæg skal kunne laves i flere forskellige materialer, blødheder og kombinationer - alt efter behov og ordination.
- b. Alt materiale der anvendes til opbygning af fodindlæg skal være af en sådan kvalitet, at levetid/holdbarhed ved almindelig daglig brug er min 12 måneder. Materialet skal kunne vaskes.
- c. Indlæg til semiortopædisk og fabriksfremstillet fodtøj skal være aftagelige og

flytbare, medmindre der er tale om sandaler.

- i. Alt materiale der anvendes til håndsyt fodtøj, semiortopædisk fodtøj og fabriksfremstillet fodtøj, skal være af en sådan kvalitet at levetid/holdbarhed ved almindelig daglig brug er min 18 måneder, da dette som udgangspunkt er bevillingsintervallet.
- j. Alle kategorier af fodtøj skal kunne leveres i følgende størrelser (prisen skal være ens inden for de tilbudte kategorier):
  - Herrefodtøj skal minimum tilbydes i størrelserne 39-48
  - Damefodtøj skal minimum tilbydes i størrelserne 34-43
  - Børnefodtøj skal minimum tilbydes i størrelserne 20-40

Levering af størrelser udover de ovenstående skal være muligt.

- k. Alle størrelser jf. pkt. 2.2. j, skal indenfor hver kategori jf. Bilag 4 - tilbudslisten på fabriksfremstillet fodtøj være repræsenteret minimum 1 gang for hver kategori.
- l. Alt fodtøj skal kunne leveres som splittede par (forskellige størrelser) uden merpris.
- m. Ved tilretninger af borgers eget fodtøj skal leverandøren sikre, at fodtøj (hvorpå der foretages tilretning) er af en sådan kvalitet, at det efter tilretning, har samme holdbarhed/levetid som andet kvalitetsfodtøj. Hermed menes at fodtøjet er af en sådan kvalitet, at levetiden på fodtøjet ikke reduceres grundet tilretningen. Tilretninger bør fremstå som en integreret del af fodtøjet. Vurderer leverandøren, at borgers eget fodtøj ikke er anvendeligt til tilpasning/tilretning skal leverandør tilbagelevere fodtøjet uden beregning.
- n. De tilbudte indlæg til eget fodtøj skal kunne laves i flere forskellige materialer, blødheder og kombinationer - alt efter behov og ordination.
- o. Alt materiale der anvendes til opbygning af fodindlæg til eget fodtøj skal være af en sådan kvalitet, at levetid/holdbarhed ved almindelig daglig brug er min 12 måneder. Indlæggene skal være aftagelige og flytbare, medmindre der er tale om sandaler. Materialet skal kunne vaskes.

### **2.3 Krav til personale**

- a. Accepterede uddannelser er som følger: Autoriseret bandagist, skomagermester uddannet efter FOH's tidligere regler (eller tilsvarende regler for udenlandske uddannelser) eller anden medarbejder f.eks. fysio- eller fodterapeut, der har fulgt en klinisk arbejdende skomagermester i min. 2 år og som har deltaget i fodanatomi, -patologi og biodynamik svarende til niveauet på fodterapeutskolen. Leverandøren skal på anmodning fra ordregiver, kunne fremvise dokumentation af uddannelse hos det pågældende personale, som varetager opgaven. Kravet gælder også for eventuelle underleverandører.
- b. Medarbejderne skal optræde professionelt, omsorgsfuldt, etisk korrekt og med diskretion.
- c. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at alt personale, som skal varetage opgaven er tilstrækkeligt informeret om aftalens indhold således, at der fra aftalestart ikke foreligger tvivl om de forpligtelser, der hviler på det pågældende personale.

### **2.4 Krav til service**

- a. Bestilling sker ved borgerens henvendelse til leverandøren på grundlag af en bevilling, som er udstedt af kommunen. Såfremt den enkelte kommune ønsker det, er det et krav, at

- leverandøren kan håndtere løbende bevillinger i overensstemmelse med bevillingens indhold.
- b. Der **skal** foreligge en bevilling før bestilling af produkter i henhold til denne aftale. Det er alene kommunen der afgør tidspunkt for anskaffelse eller fornyelse af bevilling/produkter. Leverandøren må således ikke selv tage initiativ til fornyelse af bevilling til produkter ej heller kontakte borgeren herom.
  - c. Leverandøren er forpligtet til at yde instruktion i brugen og vedligeholdelse af leverede produkter, uden merpris for kommune/borger. I nødvendigt omfang skal dette gøres mundtligt.
  - d. Leverandøren skal uden beregning foretage udredning af alle borgere kommunen henviser til leverandøren (herunder udarbejde tilbud til kommunen) uanset om borgeren vælger at foretage køb hos kommunens leverandør eller anden leverandør. Se også pkt b. 2.1, generelle krav.
  - e. Ansatte i kommunen skal have mulighed for at kontakte leverandørens fagpersonale direkte uden beregning.
  - f. Telefontræffetiden skal som minimum være kl. 10-15 på hverdage.
  - g. Borgerne skal have mulighed for at bestille tid til afprøvning/måltagning (i overensstemmelse med lokationskrav) på alle ugens hverdage i tidsrummet fra 10.00 til 15.00. Leverandør kan frit koordinere nærmere med borgere i det omfang, at der leves op til lokationskrav samt krav om, at borger skal tilbydes måltagning/afprøvning indenfor 10 arbejdsdage.
    - Leverandøren og borgeren kan frit koordinere aftaletidspunkt – begge parter skal i den forbindelse udvise en passende grad af fleksibilitet. Borgeren skal som minimum tilbydes to reelt alternative tider inden for de 10 arbejdsdage, såfremt det først tilbudte tidspunkt ikke passer borgeren.
    - Leverandøren skal fastlægge mindst én ugentlig åbningsdag, hvor der er fagpersonale tilstede, for borgere der har bestilt tid. Den ugentlige åbningsdag vil være udgangspunkt for borgerne.
    - Såfremt der ikke kan findes tid til en borger på forretningsstedet indenfor de påkrævede 10 arbejdsdage vil leverandøren være forpligtet til at afhjælpe forholdet med alternativ åbningsdag.
  - h. Leverandøren accepterer, at al kommunikation mellem leverandøren og kommunen/borgeren skal foregå på dansk.
  - i. Leverandøren accepterer, at der ikke fremsendes faktura i det tilfælde, at der er tvivl om hvorvidt borger eller kommune er enige og tilfredse med produktet.
  - j. Leverandøren garanterer at levere en professionel, omsorgsfuld, etisk korrekt og diskret betjening af borgerne. Leverandøren skal garantere, at borgerne ikke skal vente unødigt.
  - k. Leverandøren skal kunne opbevare, den af borgeren underskrevende kvittering, for godkendelse af det udleverede produkt. Elektroniske kvitteringer samt underskrifter kan accepteres.
  - l. Ved besøg i borgerens eget hjem skal konsulenten bære skilt eller andet, der på tydelig og genkendelig måde sikrer, at borgeren ved, hvem de repræsenterer.
  - m. Leverandøren accepterer at forpligtige sig til altid at undersøge, hvorvidt fabriksfremstillet fodtøj eller semiortopædisk fodtøj forsvarligt kan anvendes i stedet for håndsyet fodtøj.

- n. Leverandøren accepterer at forpligtige sig til at gøre kommunen opmærksom på, hvis borgerens bevilling med fordel kan ændres (fx hvis et par fabriksfremstillede fodtøj eller semiortopædisk fodtøj forsvarligt kan anvendes i stedet for håndsytet fodtøj).
- o. Leverandøren garanterer i forbindelse med bevillingsansøgning at levere en begrundet vurdering af type fodtøj og positioner uden beregning.
- p. Leverandøren garanterer, som en forventning til samarbejdet, at være loyal over for kommunernes serviceniveau og beslutninger.

### **2.5 Krav til leverandørens forpligtelser overfor borgere med bevilling**

- a. Leverandøren accepterer, at ordregiver har bevillingskompetencen og accepterer at optræde over for borgerne med respekt for dette. Evt. undringsspørgsmål skal rettes til ordregiver og skal ikke drøftes med borgeren.

Leverandøren accepterer, at der altid skal foreligge en skriftlig bevilling fra ordregiver, før end leverandøren må udlevere hjælpemidlet til borgeren.

Hvis leverandøren påbegynder forløbet inden bevillingen foreligger, er det for leverandørens egen regning og risiko.

### **2.6 Krav til forretningslokaler**

- a. Leverandøren skal lægge forretningslokaler til i forbindelse med måltagning, afprøvning og indlevering. Ved delaftaler med flere kommuner må der max. være 50 km fra Rådhuset i den enkelte kommune til forretningslokalet.
- b. For de delaftaler, hvor der kun er en kommune, må der max. være 15 km fra Rådhuset til forretningslokalet.
- c. Lokaler skal være etableret og fuldt funktionsdygtigt senest på dato for aftalestart. Detaljerede oplysninger vedr. lokationer skal tilgå kommunerne senest 20 arbejdsdage før aftalestart (se bilag 5 – forretningslokale). Detaljerede oplysninger omfatter beliggenhed, parkeringsforhold, adgangsforhold samt oplysninger om tilgængelighed i forhold til offentlige transportmidler.
- d. Forretningslokaler skal være infrastrukturelt centralt placeret i forhold til offentlig transport samt øvrige tilgangsmuligheder.
- e. Leverandøren garanterer, at forretningsadressen har gode parkeringsmuligheder.
- f. Leverandøren accepterer altid, at kunne servicere borgere (måltagning, indlevering, afhentning m.v.) på forretningsadressen jf. kommunernes krav i afsnit 2.4, punkt g., indenfor 10 arbejdsdage fra borgers første henvendelse.
- g. Leverandør garanterer, at forretningsadressen har adgangsforhold, der er handicapvenlige - også for borgere i komfortkørestole.
- h. Leverandør garanterer at have minimum ét lyst og venligt prøverum, hvor borgeren ugeneret kan prøve produkterne samt føre fortrolig samtale med leverandør.

### **2.7 Krav til levering**

- a. Leveringstiden regnes fra første måltagning/afprøvning forudsat, at der foreligger en bevilling

- b. Leveringstid for håndsytet ortopædisk fodtøj: Førstegangsbevilling max. 12 uger, efterfølgende max. 8 uger.
- c. Leveringstid for semiortopædisk fodtøj: Max. 6 uger.
- d. Leveringstid for fabriksfremstillet fodtøj: Max. 4 uger.
- e. Leveringstid vedr. reparationer er max. 2 uger fra indlevering. Det er en forudsætning, at der foreligger en bevilling.
- f. For tilretning af eget fodtøj regnes leveringstiden fra tidspunktet for indlevering af fodtøjet, forudsat at der foreligger en bevilling. Leveringstid for tilretninger af eget fodtøj: Max 3 uger.
- g. Leveringstiden for ortopædiske fodindlæg til eget fodtøj regnes fra første måltagning/afprøvning, forudsat at der foreligger en bevilling. Leveringstid for individuelt fremstillet fodindlæg er max 3 uger.
- h. Såfremt leverandør konstaterer, at der ikke kan leveres indenfor fastlagte leveringsfrister skal leverandøren straks kontakte kommunens sagsbehandler.
- i. Fodtøj skal udleveres personligt af leverandøren, således at det straks kan konstateres, om produktet passer og fungerer. Ved tilretninger og reparationer der ikke ændrer fodtøjets pasform og efter aftale med borgeren, kan fodtøjet sendes til borgeren. Ved eventuel bortkomst af fodtøj under forsendelse, påhviler ansvaret leverandøren.
- j. Individuelt fremstillede fodindlæg skal udleveres personligt af leverandøren, således at det straks kan konstateres, om produktet passer og fungerer.

## ***2.8 Krav til implementering***

- a. Forud for aftalestart skal leverandør uden beregning udarbejde en ”renset” prisliste (ud fra skabelon udarbejdet af udbyder) indeholdende alle de jf. tilbudslisten tilbudte produkter. Prisliste sendes til godkendelse ved tovholder.
- b. Fra aftaleunderskrift og 2 måneder ind i aftaleperioden skal leverandør uden beregning stå til rådighed til opstartsmøde med kommunens fagpersoner og eventuelt indkøbskontor. På mødet afklares kommunespecifikke detaljer. Dette kan omfatte, men er ikke begrænset til, adresser på forretningslokaler, kontaktoplysninger på konsulentteam samt generel afklaring af detaljer omkring måltagning/afprøvning, levering og fakturering mv.
- c. I forbindelse med opstart af aftalen skal leverandør – såfremt kommunerne ønsker det – afholde introduktionsmøde med demonstration af produkter for kommunernes sagsbehandlere. Dette kan evt. arrangeres i samarbejde flere kommuner i mellem.