

Garantieregeling Perteon

Werkwijze

Volgende uit de verschillende doelstellingen en afhankelijkheden in de keten zijn er een aantal kwaliteitsnormen opgesteld die zullen bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit van proces en product binnen de keten van zit- en ligorthesen.

1. Per cliëntcasus wordt er een verantwoordelijke orthese technicus aangesteld.
2. Alle communicatie over het orthese leveringsproces wordt in samenspraak gedaan met de verantwoordelijke orthese fabrikant.
3. Voor een afgestemde functionele invulling van de beoogde doelstellingen wordt de orthese technicus zo vroeg mogelijk betrokken in het proces. Bij voorkeur direct nadat uit de zorgvraag blijkt dat standaard voorzieningen niet voldoende ondersteunend zijn en maatwerk in de vorm van een orthese doelmatig is.
4. De orthese technicus ontvangt een zo volledig mogelijk functioneel advies van de indiceerder, bij voorkeur voorafgaand aan of anders tijdens het eerste cliënt-contactmoment.
5. De orthese technicus wordt tijdens of na het leveringsproces betrokken in het bijsturen van de functionele doelstellingen, zoals door de indiceerder aangegeven. Hierbij vertaalt de orthese technicus de veranderde (cliënt)situatie naar de aan te passen bestaande (of mogelijk nieuw te maken) orthese.
6. Aflevering van de orthese bij de cliënt wordt daar waar nodig uitgevoerd door of gedaan in het bijzijn van de verantwoordelijke orthese technicus.
7. Aflevering van de orthese bij de cliënt kan worden uitgevoerd door iemand anders dan de verantwoordelijke orthese technicus, echter wel altijd in samenspraak met en onder de verantwoordelijkheid van de orthese technicus.
8. De orthese fabrikant wordt actief betrokken bij de Post Market Surveillance.

Verantwoordelijkheden

Het is van belang om bij de simulatie/passing duidelijk te zijn wie van de aanwezigen, zorgprofessional of van de klant, de verantwoordelijke beslisser is of beslissers zijn voor:

- De bereikte zitsituatie;
- De afgesproken en de te leveren configuratie (opties en accessoires)

De beslisser dient met naam en functie bekend te zijn en dient (mondeling) akkoord te geven voor de bereikte zitsituatie. Dit dient middels het Zitsimulatieformulier gedocumenteerd te zijn waarin het volgende is vastgelegd:

- Beschrijving van de doelstellingen;
- Beschrijving van de omstandigheden;
- Beschrijving van de product configuratie

Evaluatie

Evaluatie vindt plaats na 1 week tot uiterlijk 4 weken, maar vóór vier weken na levering in aanwezigheid van de beslisser en de orthese adviseur.

Garantie

Er is sprake van garantie, waarbij er kosteloos een nieuwe orthese wordt aangemeten en geproduceerd door Perteon, als:

- De orthese ongewenste drukplekken geeft;
- De orthese niet de overeengekomen zitsituatie, configuratie of gebruikskennmerken (bv transfer mogelijkheid) geeft (vergelijk passing versus evaluatie);
- Er binnen 3 maanden na in gebruik neming drukplekken ontstaan;
- Er binnen 2 jaar defecten, zoals breuk e.d., ontstaan aan de orthese

Er is géén sprake van garantie door Perteon als:

- De beslisser nieuwe/gewijzigde verwachtingen aangeeft;
- De gebruikerssituatie tussentijds is gewijzigd op medische en/of functionele gronden;
- Er sprake is van aantoonbaar onjuist gebruik en/of onderhoud;
- Er sprake is van aantoonbare uitzonderlijke zware krachten die zijn uitgeoefend op het product

Levermoment

Indien door de dealer, ten gevolge van bijvoorbeeld late levering van het te gebruiken onderstel, de orthese laat in gebruik wordt genomen blijft voorgaande garantieregeling van kracht als:

- De orthese binnen 2 maanden na de passing in gebruik wordt genomen voor kinderen tot en met 21 jaar;
- De orthese binnen 4 maanden na de passing in gebruik wordt genomen voor gebruikers vanaf 21 jaar

Ingangsdatum

Deze garantieregeling is van kracht vanaf 1 april 2015