

Rutin för Avvikelse och Reklamation av Hjälpmedel

Om du upptäcker något fel eller en brist på ett hjälpmedel som Medelpunkten levererat ska du registrera en avvikelse/reklamation i webSesam.

- Det är viktigt att du anmäler felet så fort du upptäckt det.
- Hjälpmedlet ska skickas in tillsammans med en utskrift av Avvikelse/reklamationen som är gjord i webSesam.
- Medelpunkten bevakar garantitider för hjälpmedel och tar vid behov kontakt med leverantören.

Tänk på att du i vissa fall även ska anmäla händelsen enligt din kommuns riktlinjer för avvikelshantering.

Att registrera en Avvikelse/Reklamation i webSesam

Det finns två alternativ på registrering av avvikelse/reklamation i webSesam.

1. Hjälpmedlet är registrerat på en mottagare

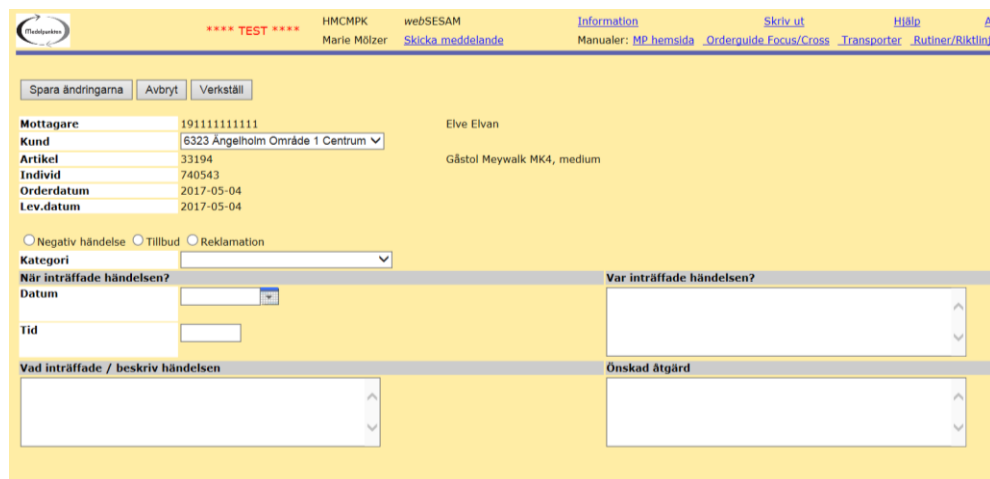
Funktionen Avvikelse/reklamation finns i webSesam i skärmbilderna:

”Hjälpmedel” – klicka på rätt artikelnummer så finns länken i rutan som kommer upp.

”Individkort” – länken finns till höger i raden av länkar mitt på sidan

Avvikelse/reklamation kan registreras på de hjälpmedel som finns registrerade på mottagaren.

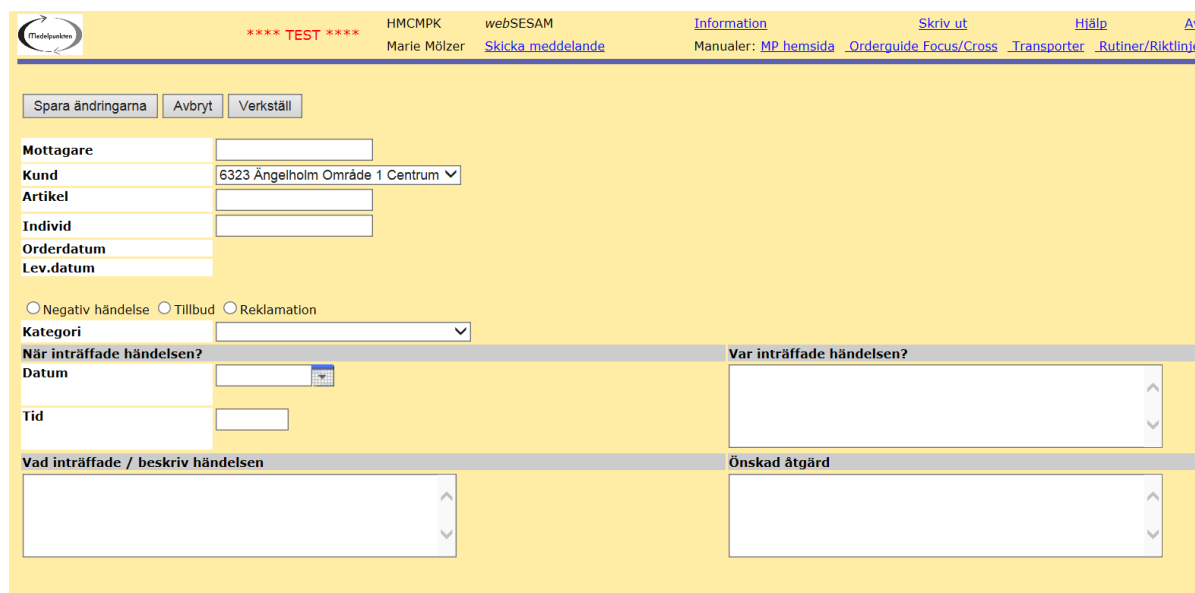
WebSesam hämtar automatiskt information om mottagare, artikel och individ.



The screenshot shows the webSesam interface for reporting a deviation or complaint. The page has a yellow header with the Medelpunkten logo and navigation links. The main content area is white with a yellow border. At the top, there are buttons for 'Spara ändringarna', 'Avbryt', and 'Verkställ'. Below these are fields for 'Mottagare' (19111111111), 'Kund' (6323 Ängelholm Område 1 Centrum), 'Artikel' (33194), 'Individ' (740543), 'Orderdatum' (2017-05-04), and 'Lev.datum' (2017-05-04). There are also fields for 'Elve Elvan' and 'Gästol Meywalk MK4, medium'. A dropdown menu for 'Kategori' is set to 'Reklamation'. Below this are sections for 'När inträffade händelsen?' (with 'Datum' and 'Tid' fields) and 'Var inträffade händelsen?' (with a text area). At the bottom, there are sections for 'Vad inträffade / beskriv händelsen' and 'Önskad åtgärd', both with text areas.

2. Hjälpmålet inte är registrerat på en mottagare.

Klicka på "Dina uppgifter" och på länken "Registrera avvikelse/reklamation". Exempelvis har vissa kommuner inte icke individmärkta hjälpmedel såsom fristående toalettförhöjning, registrerade på mottagare. I denna variant är alla fält tomma i utgångsläget.



The screenshot shows a web form for registering a complaint or deviation. At the top, there is a navigation bar with the Medelpunkten logo, a status indicator "**** TEST ****", and user information: "HMCMPK webSESAM Marie Mölzer Skicka meddelande". There are also links for "Information", "Skriv ut", "Hjälp", and "A". Below the navigation bar are three buttons: "Spara ändringarna", "Avbryt", and "Verkställ". The form fields include: "Mottagare" (empty), "Kund" (6323 Ängelholm Område 1 Centrum), "Artikel" (empty), "Individ" (empty), "Orderdatum" (empty), and "Lev.datum" (empty). There are three radio buttons for "Negativ händelse", "Tillbud", and "Reklamation". A "Kategori" dropdown menu is present. The form is divided into two columns for "När inträffade händelsen?" and "Var inträffade händelsen?". The left column has fields for "Datum" (with a calendar icon), "Tid", and "Vad inträffade / beskriv händelsen". The right column has a field for "Önskad åtgärd".

Oavsett vilken väg du tagit till registreringen av avvikelsen/reklamationen är följande delar lika:

Markera ett av alternativen:

- Negativ händelse – vårdtagaren har skadats i samband med användandet av hjälpmedlet.
- Tillbud – hjälpmedlet finns hos vårdtagaren som kunde skadats i samband med användandet av hjälpmedlet.
- Reklamation – fel eller brist på hjälpmedlet.

Kategori: Välj i listan

Datum: Ange datum för när händelsen inträffade.

Tid: Ange ungefärlig tid för när händelsen inträffade, t ex 11:00

Vad inträffade/beskriv händelsen: Beskriv så detaljerat som möjligt. Vad hände, hur gick det till, vårdtagarens längd och vikt, skadade sig vårdtagaren, gick något sönder och så vidare.

Var inträffade händelsen: Ange platsen där det inträffade, t ex i hemmet, på boende, på promenad ...

Önskad åtgärd: Kan lämnas med en punkt i bara. Om reklamationen gäller hyreshjälpmedel och du vill ha ett nytt hjälpmedel utlevererat måste du göra en kundorder. Om du väljer att inte skicka in hjälpmedlet till Medelpunkten kan du skriva det här tillsammans med anledningen. Om du vill ha ytterligare kontakt än det svar vi skickar via webSesam kan du skriva det här.

När du klickat på Verkställ visas en kvittensbild med texten "Din avvikelse/reklamation är nu registrerad" samt vilket nummer avvikelsen/reklamationen har.

Skriv ut avvikelsen/reklamationen, häng den i en plastficka på hjälpmedlet och skicka in det till Medelpunkten med den ordinarie returen.

När vi fått hjälpmedlet i retur och behandlat avvikelsen får du ett svar i webSesam.