

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.

Definitioner av begrepp:

- Negativ händelse – vårddagaren har skadats i samband med användandet av hjälpmedlet.
- Tillbud – hjälpmedlet finns hos vårddagaren som kunde skadats i samband med användandet av hjälpmedlet.
- Reklamation – fel eller brist på hjälpmedel som ej beror på handhavandefel eller normalt slitage i samband med användande.

Rutin för förskrivare:

- 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.
Undantag är om avvikelsen handlar om att det saknas ett tillbehör i samband med leveransen eller om ni väljer att åtgärda problemet själva. I dessa fall skriver förskrivaren i rutan "Önskad åtgärd" att hjälpmedlet ej kommer att skickas in samt anledningen till att hjälpmedlet ej skickas in.
- Medelpunkten bevakar garantitider för hjälpmedel och tar vid behov kontakt med leverantören.
- Vid Negativ händelse och Tillbud ska förskrivaren anmäla händelsen enligt respektive kommuns riktlinjer för avvikelsehantering. Dessa avvikelser ska generera en anmälan till Läkemedelsverket av respektive kommun. (6 kap. 3§ SOSFS 2008:1)
- De avvikelser som förskrivaren klassar som Negativ händelse eller Tillbud kräver en kommunikation mellan kommunens ansvariga för avvikelsehantering (MAR/MAS) och medicinteknisk ansvarig på Medelpunkten. Dessa avvikelser kommer att ligga öppna och hjälpmedlet kommer att ligga kvar på mottagaren tills ovan parter varit i kontakt med varandra angående ärendets fortsatta hantering.

Att registrera en Avvikelse/Reklamation i webSesam

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

1. Hjälpedlet är registrerat på en mottagare

Funktionen Avvikelse/reklamation finns i webSesam i skärmbilderna:

”Hjälpedlet” – 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 registering a complaint. At the top, there is a navigation bar with the logo, user information (**** TEST ****, HMCMPK Marie Mölzer), and various links (Information, Skriv ut, Hjälp, etc.). Below the navigation bar are buttons for 'Spara ändringarna', 'Avbryt', and 'Verkställ'. The form contains several fields: 'Mottagare' (19111111111), 'Kund' (6323 Ängelholm Område 1 Centrum), 'Artikel' (33194), 'Individ' (740543), 'Orderdatum' (2017-05-04), and 'Lev.datum' (2017-05-04). There are radio buttons for 'Negativ händelse', 'Tillbud', and 'Reklamation'. A 'Kategori' dropdown menu is present. The form is divided into two main sections: 'När inträffade händelsen?' and 'Var inträffade händelsen?'. The 'När inträffade händelsen?' section has fields for 'Datum', 'Tid', and 'Vad inträffade / beskriv händelsen'. The 'Var inträffade händelsen?' section has a field for 'Önskad åtgärd'.

2. Hjälpedlet 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 the webSesam interface for registering a complaint. At the top, there is a navigation bar with the logo, user information (**** TEST ****, HMCMPK Marie Mölzer), and various links (Information, Skriv ut, Hjälp, etc.). Below the navigation bar are buttons for 'Spara ändringarna', 'Avbryt', and 'Verkställ'. The form contains several fields: 'Mottagare' (empty), 'Kund' (6323 Ängelholm Område 1 Centrum), 'Artikel' (empty), 'Individ' (empty), 'Orderdatum' (empty), and 'Lev.datum' (empty). There are radio buttons for 'Negativ händelse', 'Tillbud', and 'Reklamation'. A 'Kategori' dropdown menu is present. The form is divided into two main sections: 'När inträffade händelsen?' and 'Var inträffade händelsen?'. The 'När inträffade händelsen?' section has fields for 'Datum', 'Tid', and 'Vad inträffade / beskriv händelsen'. The 'Var inträffade händelsen?' section has a field for 'Önskad åtgärd'.

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

Markera ett av alternativen:

- Negativ händelse – vårdragaren har skadats i samband med användandet av hjälpmedlet.
- Tillbud – hjälpmedlet finns hos vårdragaren 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, vårdragarens längd och vikt, skadade sig vårdragaren, gick något sönder och så vidare.

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

Önskad åtgärd: Här skriver du om du har några specifika önskemål om åtgärd. Tekniker på Medelpunkten gör bedömning av hjälpmedlet och vidtar lämplig åtgärd utifrån Medelpunktens interna rutin för avvikelshantering.

Om du väljer att inte skicka in hjälpmedlet till Medelpunkten skriver du detta här tillsammans med anledningen. Tekniker kommer då ej att kunna bedöma hjälpmedlet.

Om reklamationen handlar om tillbehör som missats vid utleverans, ange kundordernummer/individnummer och vilken artikel som ej levererades.

Om reklamationen gäller hyreshjälpmedel och du vill ha ett nytt huvudhjälpmedel utlevererat måste du göra en kundorder.

Om du vill ha felet åtgärdat och sedan utlevererat till samma mottagare igen, skriver du detta här. I vissa fall kanske det inte är möjligt att skicka in hjälpmedlet, be då tekniker ta kontakt med dig så ni kan komma överens om lämplig lösning.

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 avvikelser/reklamationen har.

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

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