

Rutin för avvikelshantering i WebSesam

Avvikelse i webSesam ska göras vid fel, brist eller dröjsmål på en vara eller tjänst som levererats/utförts av HÖS. Avvikelsen ska vara HÖS tillhanda senast två veckor efter händelsen.

Vid **tillbud** eller **negativ händelse** där en produkt från HÖS varit inblandat görs en avvikelse enligt kommunens riktlinjer, och sedan skrivs avvikelse i webSesam för kännedom till HÖS. [Se sid 3 som förklarar avvikelseprocessen vid tillbud eller negativ händelse](#)

Avvikelse kan skapas från olika bilder i webSesam:

Från brukarens hjälpmedelsbild

Patient S

ISO-kod

Endast individer

Artikeltyp

- Från bilden [Hjälpmedel](#) kan du klicka på artikelnumret till det levererade hjälpmedel avvikelsen berör och välja [Avvikelse/Reklamation](#)
- Det finns också en länk till [Avvikelse/Reklamation](#) på [individkorts bilden](#)

[Återlämnade hjälpmedel](#) [Beställ](#) [Registrerade ao](#) [Hämtorder](#) [Skriv ut](#) [Retur av hjälpmedel](#)

Pos	Artikel	Benämning	Individ
1	1 Artikelinformation Ordningsöversikt Beställ	Griptång aktiv 60 grön	
2	5 Arbetsorder Retur av hjälpmedel Avvikelse/Reklamation	Uppresningslyft MiniLift 200 max 200kg	M55555
		Rollator Melody M br62 sh54 ht-	

Avvikelse som rör arbetsorder

Via [Dina uppgifter](#) kan du söka upp arbetsordern och utifrån den skapa en avvikelse som berör utförd service.

[Avvikelse/Reklamation](#)

Ao.nr 17260001

Rubrik Rollator Melody M br62 sh54 ht-höjd 71-92 inkl korg max 135kg, hopfällbar i djupled

Mottagare

Personnr [191111111111](#)

Namn Älvan Person

Gatuadress Älvvägen 11

Postadress 28060 BROBY

Artikel [50914](#)

Individ [M89170](#) [Rollator Melody M br62 sh54 ht-höjd 71-92 inkl korg max 135kg, hopfällbar i djupled](#)

Aktivitetsprioritet N Normal

Förskrivare behöver inte kontaktas

Avvikelse som inte är knuten till något hjälpmedel

[Beställningsmall](#)

[Hantera utgångna artiklar](#)

[Lagersaldon](#)

[Registrera avvikelse/reklamation](#)

- Skapas via en länk som finns under Dina uppgifter
- Används endast när avvikelsen inte berör ett hjälpmedel eller av annan anledning inte kan skapas på annat sätt.

Klassificera händelsen

- **Reklamation** är ett påpekande om dröjsmål, fel eller brist i t ex vara, tjänst, eller bemötande.
 - HÖS bevakar om det reklamerade hjälpmedlet ska returneras till leverantör eller om det finns garanti på hjälpmedlet
 - Vid fel eller brist som upptäcks i samband med leverans till lager eller vid utlämning till användare dvs hjälpmedlet har inte tagits i bruk. Gäller både nya och rekonditionerade hjälpmedel
 - Skickas hjälpmedlet in till HÖS för åtgärd ska kopia på avvikelsen skriva ut och fästas på hjälpmedlet
- **Tillbud** är händelse som kunde inneburit att användaren skadats.
 - Hjälpmedlet ska vara utlämnat till mottagaren
 - Anmälan ska göras oavsett hur länge hjälpmedlet varit hos mottagaren
 - Avvikelse görs i webSesam efter att avvikelse gjorts enligt kommunens riktlinjer
- **Negativ händelse** är händelse som inträffat och som medfört personskada.
 - Hjälpmedlet ska vara utlämnat till mottagaren
 - Avvikelsen ska göras oavsett hur länge hjälpmedlet varit hos mottagaren
 - Avvikelse görs i webSesam efter att avvikelse gjorts enligt kommunens riktlinjer

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

Mottagare 1912121212 Tolvan

Kontakta förskrivare

Kund HÖS Hjälpmedelscentrum Östra Skåne

Artikel 53652 Uppresningslyft MiniLift 200 max 200kg

Individ M55555

Orderdatum 2017-05-26

Lev.datum 2017-05-26

Negativ händelse Tillbud Reklamation

Kategori Avvikelse till HÖS

När inträffade händelsen?

Datum

Tid

Vad inträffade / beskriv händelsen

Var inträffade händelsen?

Önskad åtgärd

- Välj **Negativ händelse**, **Tillbud** eller **Reklamation** genom att markera i cirkeln framför
- Välj Kategori **Avvikelse till HÖS**
- Fyll i alla rutorna
- Viktigt att noga beskriva **Önskad åtgärd**, t ex om HÖS ska åka ut och åtgärda problemet eller om hjälpmedlet ska skickas in till HÖS

OBS! Om **Önskad åtgärd** är att HÖS ska åka ut och åtgärda problemet behövs ingen extra arbetsorder. Arbetsordern skapas automatiskt via avvikelsen.

När avvikelsen avslutats får du ett meddelande i webSesam. Du kan öppna upp avvikelsen från meddelandet.

Det finns en länk under Dina uppgifter där du kan söka upp avvikelserna.

Vid tillbud eller negativ händelse där en produkt från HÖS varit inblandat görs en avvikelse enligt kommunens riktlinjer, och sedan skrivs avvikelse i webSesam för kännedom till HÖS. Se process nedan som förklarar avvikelseprocessen vid tillbud eller negativ händelse.

Processen gäller ej vid reklamation.

Om en negativ händelse eller ett tillbud har inträffat med en medicinteknisk produkt ska

1. en utredning snarast inledas
2. en bedömning göras om det inträffade ska anmälas enligt 3§ SOSFS 2008:1



3§
Anmälan ska göras vid funktionsfel och försämring av en produkts egenskaper samt vid felaktigheter och brister i märkningen eller bruksanvisningen som kan leda till eller har lett till:

1. en patients eller annan persons död.
2. en allvarlig försämring av en patients eller annan persons hälsotillstånd.

