



# Instruktion för Avvikelsehantering i webSesam

Hjälpmiddelscentralen

Version 2019-05

Avvikelse och Reklamation i webSESAM.....	1
Definition av begreppet Avvikelse .....	2
Negativ händelse .....	2
Tillbud .....	2
Definition av begreppet Reklamation .....	2
Reklamation .....	2
Definition av begreppet Reparation (Avhjälpan­de underhåll).....	3
Registrera en Avvikelse/Reklamation i webSESAM .....	3
Registrera avvikelse via Hjälpmedelsbilden, när hjälpm­edlet finns registrerat på patient/vårdenhet .....	4
Registrera avvikelse via Dina Uppgifter, när Hjälpm­edlet inte är registrerat på patient/vårdenhet, t ex ej i SESAM förskrivet försålt hjälpm­edel.....	5
Registrera avvikelse via Individkort, när individklassat hjälpm­edel finns på buffertlager .....	6
Registrera avvikelse via Dina Uppgifter, när icke-individklassat hjälpm­edlet finns på buffertlager .....	7
Registrera avvikelse på en utförd Tjänst (arbetsorder) .....	8
Registrera avvikelse på en utförd Tjänst (Inte arbetsorder) .....	9
Vad händer sen?.....	10
Sök upp en registrerad avvikelse.....	10

## AVVIKELSE OCH REKLAMATION I WEBSSESAM

---

Nu kan avvikelse och reklamation anmälas via webSESAM. Om du upptäcker något fel eller brist på ett hjälpmedel eller tjänst som Hjälpmedelscentralen levererat skall du skapa en **Avvikelse/Reklamation** via webSESAM. Detsamma gäller för dröjsmål i leverans av ett hjälpmedel eller tjänst som beställts från Hjälpmedelscentralen.

**Det är endast avvikelser/reklamationer som berör hjälpmedel som ska anmälas i webSESAM.**

**Det är viktigt att du anmäler felet så fort du upptäckt det.**

Du måste ange:

- Om du vill ha ett ersättningshjälpmedel eller ha tillbaka det aktuella hjälpmedlet.
- Om du skickar hjälpmedlet till Hjälpmedelscentralen eller att våra tekniker ska laga på plats.
- Om hjälpmedlet kommer att skickas in tillsammans med den från webSesam utskrivna avvikelser/reklamationen väl fastsatt på hjälpmedlet.
- Vid reklamation av felleverans vill vi att du anger följesedelsnummer eller ordernummer.

I webSESAM kan du följa hur vi handlägger din anmälan på samma sätt som övriga arbetsorder. Du får ett svar så fort vi har bilden klar för oss om vad som hänt och hur vi löser ditt ärende. När ärendet avslutas får du ett meddelande om detta via webSESAM:s meddelandefunktion.

Har du några frågor om hur du skall använda den nya funktionen skall du vända dig till

Hjälpmedelscentralens kundtjänst, telefon 0771-405 406, e-post: [hmc@regionsormland.se](mailto:hmc@regionsormland.se)

## DEFINITION AV BEGREPPET AVVIKELSE

---

Avvikelse är ett samlingsbegrepp för negativa händelser och tillbud (SOSFS 2011:9) inom hälso- och sjukvård.

### Negativ händelse

- En händelse som har inträffat och medfört vårdskada (SOSFS 2011:9).
- Hjälpmålet ska vara utlämnat till patienten.
- Anmälan om negativ händelse ska registreras i webSESAM oavsett hur länge patienten/vårdenheten haft det aktuella hjälpmålet.
- Anmälan om negativ händelse ska registreras i webSESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelshantering.
- Hjälpmålscentralen ansvarar vid behov för anmälan av den inträffade händelsen till tillverkaren samt till Läkemedelsverket.

### Tillbud

- En händelse som kunde ha inneburit att patienten skadades (SOSFS 2011:9).
- Hjälpmålet ska vara utlämnat till patienten.
- Anmälan om tillbud ska göras oavsett hur länge patienten/vårdenheten haft det aktuella hjälpmålet.
- Anmälan om tillbud ska registreras i webSESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelshantering.
- Hjälpmålscentralen ansvarar vid behov för anmälan av den inträffade händelsen till tillverkaren samt till Läkemedelsverket.

## DEFINITION AV BEGREPPET REKLAMATION

---

### Reklamation

- Reklamation är när du som kund påpekar t ex fel, brist eller dröjsmål i exempelvis en vara eller tjänst.
- Reklamation ska registreras i webSESAM så fort felet upptäcks.
- Ange så mycket bakgrunds- och kontaktinformation som möjligt för att förenkla hanteringen av din anmälan t ex kundordernummer, följesedelsnummer, individnummer etc.

### **DEFINITION AV BEGREPPET REPARATION (AVHJÄLPANDE UNDERHÅLL)**

---

Reparation (Avhjälpande underhåll) är avhjälpande av ett fel eller brist på ett hjälpmedel som kan inträffa vid normalt användande över tid. Till exempel är det normalt att bromsarna på en rullstol eller rollator behöver justeras efter en tid. Utslitna länkhjul eller sliten armstödsklädsel på en rullstol osv.

### **REGISTRERA EN AVVIKELSE/REKLAMATION I WEBSSESAM**

---

Man kan registrera en Avvikelse/Reklamation för alla hjälpmedel som finns registrerade på patient/vårdenhet, hjälpmedel som inte är registrerade på patient/vårdenhet (t ex vissa försålda hjälpmedel) eller hjälpmedel som finns på buffertlager. Det går också att skapa Avvikelse/Reklamation på en utförd tjänst.

#### **Länkar för att skapa Avvikelse/Reklamation finns i bilderna nedan:**

I bilden "Hjälpmedel", länken finns i menyn under artikelnumret.

I bilden "Individkort", länken ligger längst till höger.

I bilden "Aktivitet/Arbetsorder", länken ligger längst upp till vänster i bilden.

I bilden "Dina uppgifter", länken ligger längst ner i högra kolumnen.

## REGISTRERA AVVIKELSE VIA HJÄLPMEDELSBILDEN, NÄR HJÄLPMEDLET FINNS REGISTRERAT PÅ PATIENT/VÅRDENHET

1. Sök upp patient/vårdenhet i **Hjälpmedelsbilden**
2. Klicka på artikelnumret för aktuellt hjälpmedel
3. Välj **Avvikelse/Reklamation** i menyn
4. Markera om händelsen är **Negativ händelse, Tillbud** eller **Reklamation**
5. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
6. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
8. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
9. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt. Vad hände, hur gick det till, patientens vikt och längd, skadade sig patienten, gick något sönder, o s v.
10. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd och ska tillbaka till mottagaren, om du förskrivit ett ersättningshjälpmedel till patienten. Vid reklamation av felleverans vill vi att du anger följesedelsnummer eller ordernummer.  
**Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon**
11. Klicka **Verkställ**

<b>Mottagare</b>	191212121212	Per Provpatient
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl 3 (4015)	
<b>Artikel</b>	32356	Fickur Falck 5005 Minnesklocka m ljud o vibration
<b>Individ</b>		
<b>Orderdatum</b>	2015-11-16	
<b>Lev.datum</b>		
<input type="radio"/> Negativ händelse <input type="radio"/> Tillbud <input checked="" type="radio"/> Reklamation		
<b>Kategori</b>	Hjälpmedlet är inte i tillfredställande skick	
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>
<b>Datum</b>	2015-11-17	Medicinkliniken, arbetsterapi
<b>Tid</b>	14.00	
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		<b>Önskad åtgärd</b>
Patienten ligger på avd 82 och fick igår en minnesklocka som hjälpmedel. Idag påkallar patienten mig på arbetsterapi där vi tränar att klockan inte längre fungerar. Displayen har slocknat och jag kan inte få igång den.		Jag skickar tillbaka Fickuret och önskar snarast ett utbyte.

När du Verkställt visas en kvittensbild med rubriken "Din avvikelse/reklamation är nu registrerad" samt vilket nummer avvikelsen/reklamationen har. Avvikelsen/numret är en klickbar länk. För hjälpmedel som ska returneras ska avvikelsen skrivas ut och bifogas hjälpmedlet. Klicka på avvikelsen/numret och skriv ut avvikelsen. Den utskrivna blanketten ska bifogas väl fastsatt på hjälpmedlet. Om det finns patientuppgifter på blanketten ska den läggas i ett förseglat kuvert som märks: **Avvikelse Hjälpmedelscentralen Eskilstuna**

**För individklassade hjälpmedel går det också att skapa en avvikelse via Individkortet!**

## REGISTRERA AVVIKELSE VIA DINA UPPGIFTER, NÄR HJÄLPMEDET INTE ÄR REGISTRERAT PÅ PATIENT/VÅRDENHET, T EX EJ I SESAM FÖRSKRIVET FÖRSÅLT HJÄLPMEDEL

1. Klicka på **Dina uppgifter** i högermenyn.
2. Klicka på **Avvikelse/Reklamation** längst ner i högra kolumnen.
3. Ange patientens personnummer eller vårdenhetens kundnummer.
4. Markera om händelsen är **Negativ händelse**, **Tillbud** eller **Reklamation**
5. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
6. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
8. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
9. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt. Vad hände, hur gick det till, patientens vikt och längd, skadade sig patienten, gick något sönder, o s v.
10. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd och ska tillbaka till mottagaren, om du förskrivit ett ersättningshjälpmedel till patienten. Vid reklamation av felleverans vill vi att du anger följesedelsnummer eller ordernummer.  
**Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon**
11. Klicka **Verkställ**

Exempel: En kryckkäpp är inte registrerad på patienten.

<b>Mottagare</b>	1912121212
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl 3 (4015) ▾
<b>Artikel</b>	36222
<b>Individ</b>	
<b>Orderdatum</b>	
<b>Lev.datum</b>	
<input checked="" type="radio"/> Negativ händelse <input type="radio"/> Tillbud <input type="radio"/> Reklamation	
<b>Kategori</b>	Hjälpmedlet är inte i tillfredställande skick ▾
<b>När inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2015-11-18
<b>Tid</b>	10:00
<b>Var inträffade händelsen?</b>	I hemmet. Flugvägen 2
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>	<b>Önskad åtgärd</b>
Kryckkäppens handtag brast och patienten ramlade i golvet och bröt ena handleden.	Brukaren har fått ny kryckkäpp. Sänder tillbaka den trasiga för analys/felsökning.

För hjälpmedel som ska returneras ska avvikelsen skrivas ut och bifogas hjälpmedlet. Klicka på avvikelsenumret och skriv ut avvikelsen. Den utskrivna blanketten ska bifogas väl fastsatt på hjälpmedlet. Om det finns patientuppgifter på blanketten ska den läggas i ett förseglat kuvert som märks: **Avvikelse Hjälpmedelscentralen Eskilstuna**

## REGISTRERA AVVIKELSE VIA INDIVIDKORT, NÄR INDIVIDKLASSAT HJÄLPMEDEL FINNS PÅ BUFFERTLAGER

1. Sök upp hjälpmedlet via **Individkortet**
2. Klicka på **Avvikelse/Reklamation**
3. Markera om händelsen är **Negativ händelse, Tillbud** eller **Reklamation**
4. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
5. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
6. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
8. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt.
9. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd. Vid reklamation av felleverans vill vi att du anger följesedelsnummer eller ordernummer.  
**Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon**
10. Klicka **Verkställ**

<b>Mottagare</b>	191212121212	Per Provpatient
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl 3 (4015)	
<b>Artikel</b>	14697	Uno 102EE
<b>Individ</b>	50614	
<b>Orderdatum</b>	2015-11-12	
<b>Lev.datum</b>		
<input type="radio"/> Negativ händelse <input checked="" type="radio"/> Tillbud <input type="radio"/> Reklamation		
<b>Kategori</b>	Hjälpmedlet är inte i tillfredställande skick	
<b>När inträffade händelsen?</b>		
<b>Datum</b>	2015-11-17	<b>Var inträffade händelsen?</b>
<b>Tid</b>	07:00	Hemma hos brukaren.
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		
Vid lyft från säng till rullestol hemma hos brukaren brister ett fäste på bågen och patient rasar tillbaka till sittande i sängen. Ingen skada drabbar patienten.		<b>Önskad åtgärd</b>
		Utbyte av bygel på lyften snarast möjliga samt kontroll av fäster på bygelin. Fredrik 016-103000

För hjälpmedel som ska returneras ska avvikelsen skrivas ut och bifogas hjälpmedlet. Klicka på avvikelsenumret och skriv ut avvikelsen. Den utskrivna blanketten ska bifogas väl fastsatt på hjälpmedlet. Om det finns patientuppgifter på blanketten ska den läggas i ett förseglat kuvert som märks: **Avvikelse Hjälpmedelscentralen Eskilstuna**



## REGISTRERA AVVIKELSE VIA DINA UPPGIFTER, NÄR ICKE-INDIVIDKLASSAT HJÄLPMEDLET FINNS PÅ BUFFERTLAGER

1. Gå till **Dina uppgifter** i högermenyn
2. Klicka på **Avvikelse/Reklamation** i högra kolumnen
3. Markera om händelsen är **Negativ händelse**, **Tillbud** eller **Reklamation**
4. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
5. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
6. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
8. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt.
9. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd. Vid reklamation av felleverans vill vi att du anger följesedelsnummer eller ordernummer.  
**Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon**
10. Klicka **Verkställ**

<b>Mottagare</b>	<input type="text"/>
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl 3 (4015) ▾
<b>Artikel</b>	37724
<b>Individ</b>	<input type="text"/>
<b>Orderdatum</b>	<input type="text"/>
<b>Lev.datum</b>	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Negativ händelse <input type="radio"/> Tillbud <input checked="" type="radio"/> Reklamation	
<b>Kategori</b>	<input type="text"/>
<b>När inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2015-11-18 <input type="text"/>
<b>Tid</b>	10:00 <input type="text"/>
<b>Var inträffade händelsen?</b>	
Tunagården. <input type="text"/>	
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>	
Vi fick en leverans av en sele i storlek XL men skulle enligt följesedeln få storlek L. Följesedel: 15470012 <input type="text"/>	
<b>Önskad åtgärd</b>	
Skicka ny sele nästa turbil, vi skickar tillbaka den felaktiga med turbilen. Fredrik 016-103000 <input type="text"/>	

För hjälpmedel som ska returneras ska avvikelsen skrivas ut och bifogas hjälpmedlet. Klicka på avvikelsen och skriv ut avvikelsen. Den utskrivna blanketten ska bifogas väl fastsatt på hjälpmedlet. Om det finns patientuppgifter på blanketten ska den läggas i ett förseglat kuvert som märks: **Avvikelse Hjälpmedelscentralen Eskilstuna**

## REGISTRERA AVVIKELSE PÅ EN UTFÖRD TJÄNST (ARBETSORDER)

1. Sök upp aktuell Arbetsorder via **Hjälpmiddelsbilden** eller **Dina uppgifter – Sök arbetsorder**
2. Klicka på **Avvikelse/Reklamation** i övre vänstra hörnet
3. Markera om händelsen är **Negativ händelse**, **Tillbud** eller **Reklamation**
4. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
5. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
6. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
8. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt. Vad hände, hur gick det till, patientens vikt och längd, skadade sig patienten, gick något sönder, o s v.
9. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd och ska tillbaka till mottagaren, om du förskrivit ett ersättningshjälpmedel till patienten.

### Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon

10. Klicka **Verkställ**

<b>Mottagare</b>	191212121212	Per Provpatient
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl 3 (4015)	
<b>Artikel</b>	19432	Säng SB750 85cm alu 4mot 125mm sep Sanne
<b>Individ</b>	57203	
<b>Skapad från aktivitet</b>	15460001	
<b>Orderdatum</b>	2015-11-03	
<b>Lev.datum</b>	2015-11-03	

Negativ händelse
  Tillbud
  Reklamation

**Kategori** Felaktigt utfört avhjälpande underhåll

<b>När inträffade händelsen?</b>	<b>Var inträffade händelsen?</b>
<b>Datum</b> 2015-11-17	Hemma hos patienten.
<b>Tid</b> 11:00	

<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b> Reparationen av sängens bromsar blev inte bra. Fortfarande dålig bromsverkan på vänster sida.	<b>Önskad åtgärd</b> Ny omgjord reparation så snart som möjligt. Fredrik 016-103000
--	--

## REGISTRERA AVVIKELSE PÅ EN UTFÖRD TJÄNST (INTE ARBETSORDER)

1. Klicka på **Dina uppgifter**
2. Klicka på **Avvikelse/Reklamation**
3. Markera om händelsen är **Negativ händelse, Tillbud** eller **Reklamation**
4. Välj lämplig **Kategori**. Det visas olika kategorier i listan beroende på vald händelse.
5. Ange **Datum** för när händelsen inträffade.
6. Ange **Tid** för när händelsen inträffade.
7. Ange **Var inträffade händelsen** - t ex i hemmet, på boendet, på promenad...
8. Ange **Vad inträffade/beskriv händelsen** - Beskriv så detaljerat som möjligt. Vad hände, hur gick det till, patientens vikt och längd, skadade sig patienten, gick något sönder, o s v.
9. Ange **Önskad åtgärd** - Ange om tekniker ska reparera hjälpmedlet på plats, om hjälpmedlet skickas till HMC för åtgärd och ska tillbaka till mottagaren, om du förskrivit ett ersättningshjälpmedel till patienten.  
**Ange dina kontaktuppgifter, namn och telefon**
10. Klicka **Verkställ**

<b>Mottagare</b>	<input type="text"/>
<b>Kund</b>	4015 Medicinkliniken pl.3 (4015) ▼
<b>Artikel</b>	<input type="text"/>
<b>Individ</b>	<input type="text"/>
<b>Orderdatum</b>	<input type="text"/>
<b>Lev.datum</b>	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Negativ händelse <input type="radio"/> Tillbud <input checked="" type="radio"/> Reklamation	
<b>Kategori</b>	Brist vid transport eller hämtning av hjälpmedel ▼
<b>När inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2015-11-18 <input type="text"/>
<b>Tid</b>	10:00 <input type="text"/>
<b>Var inträffade händelsen?</b>	
Hästkobackens äldreboende. <input type="text"/>	
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>	
Vi hade beställt transport av tre sängar mellan två boenden men HMCs personal kom inte i tid. Det tog två timmar längre än planerat... <input type="text"/>	
<b>Önskad åtgärd</b>	
Se över rutinerna så att det inte händer igen. Fredrik 016-103000 <input type="text"/>	

## VAD HÄNDER SEN?

---

När du skapat en Avvikelse/Reklamation kan du följa den på samma sätt som en vanlig arbetsorder i webSESAM via länkarna under Dina uppgifter - Sök Avvikelse/Reklamation. När vi åtgärdat det som var fel skriver vår personal en kommentar som du ser längst ner på arbetsordern under rubriken Svar.

### Svar

Hej Lena! Nu har vi skickat en dyna i storlek XL med turbilen. Tejpa fast följesedeln på den fellevererade och skicka med transporten tillbaka. Hälsningar Nisse

Efter det skickas ärendet till vår avvikelsehanterare som utreder vad som hänt och när det är klart avslutas ärendet och du som förskrivare får ett meddelande via webSESAM:s meddelandefunktion. Det tar normalt ett par veckor innan ärendet är genomgången och avslutat.

## SÖK UPP EN REGISTRERAD AVVIKELSE

---

1. Gå till Dina uppgifter i högermenyn.
2. Klicka på länken Sök Avvikelse/Reklamation.
3. Din egna förskrivarkod är förvalt, ange vid behov annan kod.
4. Klicka på önskat avvikelenummer för att se aktuell status på avvikelsen.
5. Ange början på en avvikelenummer i fältet Avvikelse/Reklamation för att begränsa ditt sökresultat. Ange t ex 1 för att visa avvikelser som skapats 2015.

Förskrivare/beställare	Kund	Avvikelse/Reklamation		
<input type="text" value="FLI"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Avvikelse/Reklamation	Förskrivare/beställare	Kund	Artikel	Artikelbenämning
<a href="#">15470004</a>	Lindell, Fredrik	Medicinkliniken pl 3 (4015)	14697	Uno 102EE
<a href="#">15470003</a>	Lindell, Fredrik	Medicinkliniken pl 3 (4015)	32356	Fickur Falck 5005 Minnesklocka m ljud o vibration