

# Rutiner för kundlager

# Innehållsförteckning

Syfte och målgrupp .....	1
Ägande av hjälpmedel på kundlager .....	1
Kriterier för ett nytt kundlager .....	2
Ansvar för kundlager .....	2
Verksamhetssystem.....	2
Beställning av hjälpmedel till kundlager.....	3
Uttag av hjälpmedel ur kundlager .....	4
Leveranser .....	4
Mottagning av hjälpmedel till kundlager.....	4
Retur/återlämning av hjälpmedel från brukare.....	5
Retur/återlämning av hjälpmedel från kundlager .....	5
Avvikelse.....	5
Inventering.....	6
Kontaktpersoner Lager och logistik .....	7

## Syfte och målgrupp

Detta dokument innehåller regelverk för hantering av hjälpmedel som levereras från Hjälpmedelscentralen (HMC) till kundlager inom kommun och region.

Dokumentet är ett stöd för den som utses till kontaktperson för ett kundlager samt för den som är kostnadsansvarig.

## Ägande av hjälpmedel på kundlager

Alla hjälpmedel som finns på kundlager ägs av HMC tills att de förskrivs till brukare.

Undantag:

- Käppar
- Kryckkäppar
- Axillarkryckor
- Doppskor
- Isdubbar
- Antihalkduk
- Hätta till griptång NåFram
- Tillbehör till tröskelramper

Dessa hjälpmedel ägs av kundlagret och faktureras vid beställning från HMC till kundlager.

Kostnadsansvarig på respektive kundlager ansvarar för hjälpmedel som finns på lagret. Om hjälpmedel försvinner från lagret debiteras kundlagret när differens uppstår.

### Debiteringsformer

HMC tillämpar följande debiteringsformer:

- Hyra = hyreshjälpmedel som hyrs ut. Är märkta med individnummer
- Försäljning med retur = hjälpmedel med möjlighet till återanvändning
- Försäljning = hjälpmedel som är sålt

### Differenser

Negativa differenser faktureras kundlager när dessa uppstår. Försäljning och försäljning med retur faktureras försäljningspriset. Hyreshjälpmedel faktureras med återanskaffningsvärdet.

### Lagerhållning

Sortiment och volymer på kundlager fastställs av HMC efter dokumenterad åtgång och i samråd med verksamheten.

Då leveranser till kundlagret sker varje vecka ska lagerpåfyllnaden motsvara ett veckobehov.

När ordinarie leveransdag infaller på en helgdag sker ingen leverans. HMC ansvarar då för extra lagerpåfyllnad till kundlagret.

## Kriterier för ett nytt kundlager

När önskemål finns för ett nytt kundlager gör HMC bedömningen utifrån:

- Sortiment och volymer beräknade på antal individuella förskrivningar som gjorts föregående år av de till kundlageret knutna förskrivarna. Årlig åtgång minimum 250 individuella förskrivningar.
- Lageransvarig ska finnas för kundlagret.
- Utrymmet ska vara dimensionerat för lagerhållning av hjälpmedel och förvaring av returhjälpmedel.
- Avlämnings- och hämtningsställe ska vara lättillgängligt för lossning/lastning.
- Låst dörr ska finnas. HMC behöver ha tillgång till nycklar, koder o dyl.
- HMC avgör aktuell leveransdag i samråd med verksamheten.

## Ansvar för kundlager

Varje kundlager ska ha en namngiven lageransvarig. Aktuellt telefonnummer och e-postadress på denne måste finnas. Vid ändring av kontaktuppgifter eller lageransvarig måste HMC informeras.

Den lageransvarige fungerar som kontaktperson mot Hjälpmiddelscentralen (HMC).

Arbetsuppgifter för lageransvarig:

- uppackning och leveranskontroll av hjälpmedel till lagret
- hantering av returer till HMC
- inventering
- ändring av sortiment och lagersaldo automatisk lagerpåfyllnad kontaktas Lager och logistik

### Utbildning för lageransvarig

För tillgång till webSesam genomförs en [distansutbildning](#).

Lageransvarig för ett kundlager är välkommen till HMC för ett studiebesök.

## Verksamhetssystem

### Sesam

Sesam är HMCs verksamhetssystem. Här registreras alla händelser kring hjälpmedel. Sesam håller reda på lagersaldo, hur många av varje artikel som skickas till lagret, eller som tas ur lagret genom förskrivning.

### webSesam

Lageransvarige samt förskrivare och beställare har tillgång till Sesam via webbgränssnittet webSesam.

I webSesam registreras:

- Förskrivning av hjälpmedel till brukare.
- Beställning av kryckkäppar, doppskor, isdubbar, antihalkduk och hätta till griptång NåFram som inte ingår i automatisk lagerpåfyllnad.
- Avregistrering av återlämnade hjälpmedel från brukare.  
Undantag hyreshjälpmedel (individmärkta) vilka avregistreras när de kommer till HMC.

# Beställning av hjälpmedel till kundlager

## Automatisk lagerpåfyllnad

Automatisk lagerpåfyllnad innebär att kundlager förses med hjälpmedel efter det att uttag genom förskrivning skett.

Varje kundlager har ett definierat sortiment och lagernivå. När uttag genom förskrivning görs förändras saldot och lagret får påfyllning. För att saldot ska stämma måste alla hjälpmedel som tas ur kundlagret förskrivas. Om inte förskrivning sker uteblir lagerpåfyllning.

Artiklar som har automatisk lagerpåfyllnad ska förskrivas från kundlagret och inte beställas från HMC.

## Hjälpmedel som inte har automatisk lagerpåfyllnad

- Käppar
- Kryckkäppar
- Axillarkryckor
- Doppskor
- Isdubbar
- Antihalkduk
- Hätta till griptång NåFram
- Tillbehör till tröskelramper

Vid uttag ur kundlagret förskrivas inte dessa artiklar.

Manuell beställning görs i webSesam, här väljs vårdenhet. Dessa hjälpmedel faktureras direkt.

1. Välj Vårdenhet i rullistan.
2. Det tomma fältet kan lämnas tomt el fyllas i men det ska då vara samma som Kund/leveransadress.
3. Kund / leveransadress är förifyllt med den på loggade användarens standard adress. Kan bytas om användaren har tillgång till fler adresser.
4. Klicka därefter på "Fortsätt".

The screenshot shows a form titled "Orderinformation" with a yellow background. It contains several fields and buttons. Red boxes with numbers 1 through 4 highlight specific elements: 1 points to the "Vårdenhet" dropdown menu, 2 points to an empty text input field, 3 points to the "Kund/leveransadress" dropdown menu which is currently set to "4042 VC Ekensberg (4042)", and 4 points to the "Fortsätt" button. There are also radio buttons for "Beställning" (selected) and "Uttag ur eget förråd", and a "Radera" button.

Skriv sedan in den artikel som ska beställas till vårdenhet och fullfölj beställningen som på vanligt sätt.

Obs! Var observant på att "Samleverans önskas" är automatiskt markerad när beställningen innehåller mer än en rad. Samtidigt sätts leveransdatumet på samtliga beställningsrader till det leveransdatum som ligger längst bort i tiden. Önskas ej samleverans, bocka ur rutan.

## Uttag av hjälpmedel ur kundlager

När ett hjälpmedel tagits ur kundlagret och lämnats till brukare har förskrivaren ansvar för att förskrivning registreras i webSesam. Vid uttag ur kundlager måste förskrivning göras omgående. Om förskrivning inte sker uteblir lagerpåfyllnad.

### Undantag

Vid uttag ur kundlagret förskrivs inte dessa artiklar:

- Käppar
- Kryckkäppar
- Axillarkryckor
- Doppskor
- Isdubbar
- Antihalkduk
- Hätta till griptång NåFram
- Tillbehör till tröskelramper

## Leveranser

Hjälpmedel levereras till kundlagret på bestämda leveransdagar. I webSesam kan beställaren se det planerade utleveransdatumet på alla order.

HMC ombesörjer leveranser och returer till och från kundlager.

Interna hjälpmedelsleveranser inom Mälarsjukhuset, Kullbergsska sjukhuset samt Nyköpings lasarett transporteras av landstingets Service/transport-enhet.

Leveranser sker i gulmärkta vagnar med "HMC" eller som löst kolli. Returer av hjälpmedel packas i vagnar och returneras vid nästa hämtningstillfälle.

Vid leverans av hjälpmedel till kundlager sker även leverans av hjälpmedel som är individuellt förskrivna till brukare.

Möjlighet till hämtning av akuta hjälpmedel vid utskrivning från slutenvården finns på Hjälpmedelscentralen samt på hjälpmedelsfilialerna i Katrineholm och Nyköping.

## Mottagning av hjälpmedel till kundlager

Vid leverans av hjälpmedel bifogas följesedel. Om leveransen inte överensstämmer med följesedeln ska kontakt tas med Lager och Logistik inom 5 arbetsdagar.

De hjälpmedel som finns angivna som levererade på följesedeln räknas upp i kundlagrets saldo.

Om något av de beställda hjälpmedlen är restnoterade bifogas ett extra underlag "Följesedel restnoterade artiklar". Där framgår även planerat leveransdatum för restnoterade artiklar.

## Retur/återlämning av hjälpmedel från brukare

### Försäljning

Försäljningshjälpmedel som återlämnas från brukare kan skickas till HMC. Kundlagret ansvarar att hjälpmedlet avregistreras från brukaren i webSesam.

Om försäljningshjälpmedel återanvänds är det viktigt att tänka på:

- Att inte blanda begagnade försäljningshjälpmedel med nya hjälpmedel som levererats från HMC.
- Vid utlämning av begagnade försäljningshjälpmedel ska ingen registrering göras i webSesam. De begagnade försäljningshjälpmedlen ägs ju redan av kundlagret.

### Försäljning med retur

Återlämnade försäljningshjälpmedel med retur ska skickas åter till HMC. Kundlagret ansvarar för att hjälpmedlet avregistreras från brukaren i webSesam.

### Hyreshjälpmedel

Återlämnade hyreshjälpmedel ska skickas åter till HMC. Hjälpmedlet kan inte avregistreras i webSesam. HMC ansvarar för avregistreringen.

Om individnummeretiketten är oläslig – märk tydligt upp hjälpmedlet med information om vilken brukare det kommer ifrån för att HMC ska kunna identifiera hjälpmedlet.

## Retur/återlämning av hjälpmedel från kundlager

Överlager av hjälpmedel återlämnas till HMC. Innan retur sker kontaktas HMC.

Vid retur ska hjälpmedlen vara tydligt uppmärkta med:

- Från vilket kundlager de kommer.
- Kontaktperson på kundlagret, ange telefonnummer och e-post adress.
- En förteckning över artikelnummer och antal bifogas.

När hjälpmedlen kommer till HMC justerar HMC kundlagrets saldo.

## Avvikelse

När ett hjälpmedel som levererats är trasigt, inte uppfyller kvalitets/funktionskrav eller att fel artikel levererats ska en avvikelse skrivas i webSesam inom 5 arbetsdagar. Skriv ut avvikelsen och fäst den på hjälpmedlet som du skickar tillbaka. Om avvikelsen innehåller personuppgifter läggs denna i ett förseglat kuvert. Därefter ska det returneras till HMC och vara tydligt uppmärkt Avvikelse Hjälpmedelscentralen Eskilstuna. HMC förser kundlagret enligt överenskommelse utifrån förskrivarens bedömning med nytt hjälpmedel utan extra debitering.

### Synpunkter på sortimentet

Avvikelserapporten ska inte användas för synpunkter som rör sortimentet. Kontakt tas med [sortimentsansvarig hjälpmedelskonsulent](#).

# Inventering

Inventering utförs av lageransvarig/kontaktperson för kundlager en gång per år.

- HMC kommer överens med kundlagrena om inventeringsdag
- HMC förser kundlagrena med inventeringsunderlag

Om antalet inventerade hjälpmedel inte överensstämmer med det antal som borde ha funnits i kundlagret uppstår en differens. Differensen faktureras kundlagret.

## **Viktig att tänka på inför inventeringen:**

- Inga hjälpmedel får vara på väg till kundlagret
- Alla hjälpmedel måste vara inplockade i lagret
- Hjälpmedel som tagits ur lagret måste vara registrerade i webSesam innan inventeringen.
- Inga hjälpmedel får plockas under inventeringsdagen, förrän inventeringen är klar.
- Eventuella begagnade försäljningshjälpmedel som kundlagret fått i retur ska inte medräknas i inventeringen!



## Kontaktpersoner Lager och logistik

---

Förändringar avseende kundlager:

- Sortiment
- Lagersaldon
- Säkerhetslager
- Inventeringar
- Förändrade adresser
- Ändring av lageransvarig person
- Nya lager

Kristofer Stålnacke  
Stefan Mossberg

072-145 97 27

072-142 13 19

[hmcarbetsledninglogistik@regionsormland.se](mailto:hmcarbetsledninglogistik@regionsormland.se)

---

Avvikelser:

- Fel på leveransen
- Leveransen saknas
- Transportskada

Jenny Heinonen

076-697 65 01

[hjalplev@regionsormland.se](mailto:hjalplev@regionsormland.se)

---

webSesam-support

Olle Sinander

0150-562 98

[olle.sinander@regionsormland.se](mailto:olle.sinander@regionsormland.se)

---

Transportörer

Chaufför turbil

076- 723 62 59

Godsmottagning  
Mälarsjukhuset  
Eskilstuna

016 -10 34 00

Godsmottagning  
Kullbergska sjukhuset  
Katrineholm

0150 - 566 66, 561 27

0155 - 24 53 75

Godsmottagning  
lasarettet Nyköping

---