

A	<p>Fel, brist eller dröjsmål på en vara eller tjänst upptäcks.</p> <p>Logga in i websesam</p>	<p>Hjälpmedel Individkort Varukatalog Sök artikel Kundorder Arbetsorder</p>
B	<p>Sök upp aktuell brukare eller individ</p> <p>Välj aktuellt hjälpmedel</p> <p>Vänsterklicka på artikelnumret</p> <p>Välj avvikelse/reklamation</p>	
C	<ol style="list-style-type: none"> Klassificera händelsen Välj kategori När inträffade händelsen - ange datum och klockslag Var inträffade händelsen? Vad inträffade? Beskriv så noga som möjligt! Vilken åtgärd önskar du att HMC gör? Ange också: * Om brukaren skall ha ersättningsprodukt * Om du skickar hjälpmedlet till HMC * Om du vill ha tillbaka det aktuella hjälpmedlet * Om du gjort anmälan till Socialstyrelsen Klicka på verkställ för att spara avvikelsen 	<p>Måste framgå för att HMC skall vidta rätt åtgärd!!!</p>
D	<p>Skriv ut den registrerade anmälan, fäst på aktuellt hjälpmedel tillsammans med orange följesedel och skicka till HMC</p>	
E	<p>När HMC bedömt händelsen och genomfört åtgärder får du ett svar i web-SESAM</p>	

Definitioner se sidan 2

Avvikelse

Avvikelse är samlingsbegreppet för negativa händelser och tillbud (SOSFS 2005:12) inom hälso- och sjukvård.

Negativ händelse

En negativ händelse är en händelse som har inträffat och medfört vårdskada (SOSFS 2005:12).

- Anmälan om negativ händelse skall göras oavsett hur länge brukaren haft det aktuella hjälpmedlet.
- Hjälpmedlet skall vara utlämnat till patienten.
- Anmälan om negativ händelse skall göras i web-SESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelsehantering.
- HMC ansvarar för anmälan av den inträffade händelsen till tillverkaren om inte annan överenskommelse görs med anmälaren.

Tillbud

En händelse som kunde ha inneburit att patienten skadades (SOSFS 2005:12).

- Anmälan om tillbud skall göras oavsett hur länge brukaren haft det aktuella hjälpmedlet. Hjälpmedlet skall vara utlämnat till patienten.
- Anmälan om negativ händelse skall göras i web-SESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelsehantering.
- HMC ansvarar för anmälan av den inträffade händelsen till tillverkaren om inte annan överenskommelse görs med anmälaren.
- Om fel eller brist upptäcks i samband med leverans till lager eller vid utlämning till patient skall anmälan om reklamation göras (se nedan).

Reklamation

Reklamation är när du som kund påpekar dröjsmål, fel eller brist i exempelvis en vara eller tjänst (Konsumentverket).

- Reklamation skall göras om felet upptäcks inom 3 månader efter att hjälpmedlet lämnats ut till brukaren.
- HMC bevakar alltid huruvida reklamationen skall återföras till tillverkaren/återförsäljaren och om det finns garanti kvar på hjälpmedlet.

Reparation (avhjälpande underhåll)

Reparation är avhjälpande av ett fel eller brist på ett hjälpmedel.

- Beställning av reparation skall göras om felet upptäcks senare än 3 månader efter att hjälpmedlet lämnats ut till brukaren.¹
- HMC bevakar alltid huruvida reparationen skall återföras till tillverkaren/återförsäljaren såsom en reklamation och om det finns garanti kvar på hjälpmedlet.

¹ Då kostnaden för alla reservdelar och reparationer ingår i hyran får det ingen ekonomisk påverkan vilken gräns som sätt mellan reklamation och reparation. 3 månader baseras på jämförelsen med "3-månaders begagnat garanti" inom bilbranschen.