

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik

Giltig från: 2025-11-10

Innehållsansvar: Maria Lundgren, (marlu1), Ortopedtekniker

Giltig till: 2027-11-10

Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

Inköp, ortopedteknik - Uppackning, retur och reklamation

Sammanfattning

Uppackning av beställda varor både till lager och till enskilda patienter. Här beskrivs även hur mottagningskontroll, returer och reklamation sker.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Förutsättningar	1
Genomförande	2
Uppackning	2
Utvärdering av leverans	3
Returer och reklamation.....	5
Allmänt	5
Returer och delreturer	5
Retursedel	6
Returer utanför ordinarie rutiner.....	Error! Bookmark not defined.

Förutsättningar

Ges av att det som är beställt kommer till ortopedteknik och handläggs av upppackningsansvarig. Det krävs att all beställning har dokumenterats enligt de rutiner för beställning som finns.

Genomförande

Uppackning

Lagervaror

- Beställning öppnas i OPAS.
- Varorna prickas av både i OPAS och på följesedel.
- Vid försenad leverans skrivs leveransdatum in, om det finns med på följesedel.
- Följesedel läggs i avsett fack på packbänken. Skriv på datum och signatur.
- Lägg lagervaror tillsammans med beställningsbricka på sina respektive platser.

Patientbeställt

- Patientbeställda varor märks med etikett. På etiketten står ordernummer, patientnamn, handläggare
- Skriv provdatum om det finns och lägg varan på respektive handläggares bänk eller Alingsåshyllan om det skall provas där.
- Pricka av i beställning och på följesedel med datum och signatur
- Hjälpmedel som skall skickas direkt vid uppackning skickas enligt rutin Leverans av ortopedtekniska produkter.
*Notera i orderbilden leveranssätt och skriv en notis i noteringsfältet:
Ex. Sandal 0900-43 skickas direkt vid uppackning.
Om det är mycket text i noteringsfältet, skrivs detta först.*
- Beställningsansvarig meddelar handläggaren vid leveransförseningar av patientbeställda varor via internmeddelande, eller vidarebefordrat mail från leverantören att besvara.

Ortolabinlägg

- Beställning öppnas i OPAS.
- Varorna prickas av både i OPAS och på följesedel.
- Öppna order
- Dubbelklicka på ID nummer i komponenter
- Ställ dig i ID nummer och skriv/scanna in ID nummer som står på lappen som sitter med ett gummiband runt inläggen.
- Tryck OK

- Skriv ut en etikett med ordernummer, handläggare och patientnamn och klistra på lappen som sitter runt inläggen.
- Skriv initialer på patienten och månadsnummer bak på inlägget.
- Lägg ut inläggen i leveranshyllan på verkstaden.

Uppackning av enstaka varor

Vid uppackning av enstaka varor, innan fullständig uppackning sker, ska varan/varorna bockas av på följesedel med signatur, antal och datum. De bockas även av i beställning.

Restnoterat/inget leveransdatum

Om varor är restnoterade eller inte har något leveransdatum antecknas detta i beställning. Fyll i antalet som levererats och leveransdatum om sådant finns.

Beställningsansvarig meddelar handläggaren vid leveransförsening av patientbeställda varor. Följesedeln läggs i avsett fack vid packbänken.

Genomgång av beställning

Beställningsansvarig går igenom beställning vid behov.

Utvärdering av leverans

Vid mottagning kontrolleras om:

- leveransen är försenad i förhållande till krav på leverantör
- om produkten är rätt märkt
- om produkten (förpackningen) är enligt beställning.

Om det finns brister i något av ovanstående görs en notering i OPAS under beställningsinformation, se bild ovan. Denna bild visas även när man dubbelklickar på en beställd produkt i bilden beställning.

Beroende på vad man fyller i så sätts olika statusar och datum.

Anger man samma antal mottagna som beställda och trycker Ok blir beställningsstatusen Mottagen. Detta gäller även om man fyller i avvikelse.

Kommer inte hela beställningen så att mottaget antal är mindre än beställt antal, så är statusen fortfarande Beställd. Vet man att det *inte* kommer att komma fler, så anger man avvikelseorsak och trycker sedan på Avslutad för att den inte skall ligga kvar bland Beställda.

Om resterande antal sedan levereras klickar man i Mottagit alla och då ändras statusen till mottagen oavsett om den var i statusen Beställd eller Avslutad tidigare. Avvikelseorsak och notering kan anges oavsett vilken status beställningen har och påverkar inte heller statusen.

I samband med ledningens genomgång görs en sammanställning av avvikelseorsaker, som ligger till grund för utvärdering av leverantörer.

Returer och reklamation

Vid returer följer vi respektive leverantörs returpolicy. Läs mer på respektive leverantörs hemsida för aktuella underlag och returhantering. Hur länge (antal dagar från leverans) vi har rätt att returnera varor styrs av upphandlingen och kan därför variera.

Allmänt

- Använd OPAS retursedel, fyll i alla uppgifter i OPAS och skriv sedan ut den.
- Varan läggs i packrummet på avsedd hylla.
- Retursedel läggs i avsett fack på returhyllan vid packbänken.
- Den ansvariga för att skicka tillbaka returer/reklamationer parar ihop dokument och vara och skickar tillbaka.
- Detta bör ske 1 gång i veckan.
- En kopia tas på retur/reklamationsedel och läggs i fack för följesedlar på packbänken.

Returer och delreturer

Returer hanterar man från bilden Beställningsinformation, se bild ovan. Är mottaget antal samma som beställt antal så trycker man *Returnera alla* om alla skall returneras. Skall man returnera en delmängd av beställt och mottaget antal så måste man först dela beställningen via knappen *Delretur*. Man kommer då till nedanstående bild.

Beställning - delretur

Leverantör	Komponent	Enhet
Centri	110903001 PVC HANDSKE. BARN	

Antal	Avvikelse / Orsak till retur	Datum
Beställda: 7		Registrerad: 2014-09-22
Totalt antal mottagna: 4	Avvikelsenotering	Beställd: 2014-09-22
Antal att returnera: 2		Leverans: 2014-10-02
		Avvikelse:
		Mottagen: 2014-09-22

Lagerställe	Lagerplats	Beställningstyp	Saldo	I beställning	Inköpsorder	OrderNr
Huskvarna		Manuell			48	

Beställningsnotering	Status
	Mottagen

Intern notering	Beställare
	Systemadministratör

Bekräfta delning av beställning Returnera Meddelande Avbryt

Här anges det antal man vill returnera samt avvikelseorsak. Bekräfta sedan delningen. Att bekräfta delningen betyder att det skapas en ny beställningsrad som är en kopia av den tidigare där mottaget antal är det som angetts som Antal att returnera. Däremot så kommer beställt antal vara oförändrat.

Väljer man här att returnera raden så visas bilden för att returnera varor. Avslutar man så ses den nya beställningsraden bredvid den förra. Man kan då välja att returnera den vid senare tillfälle.

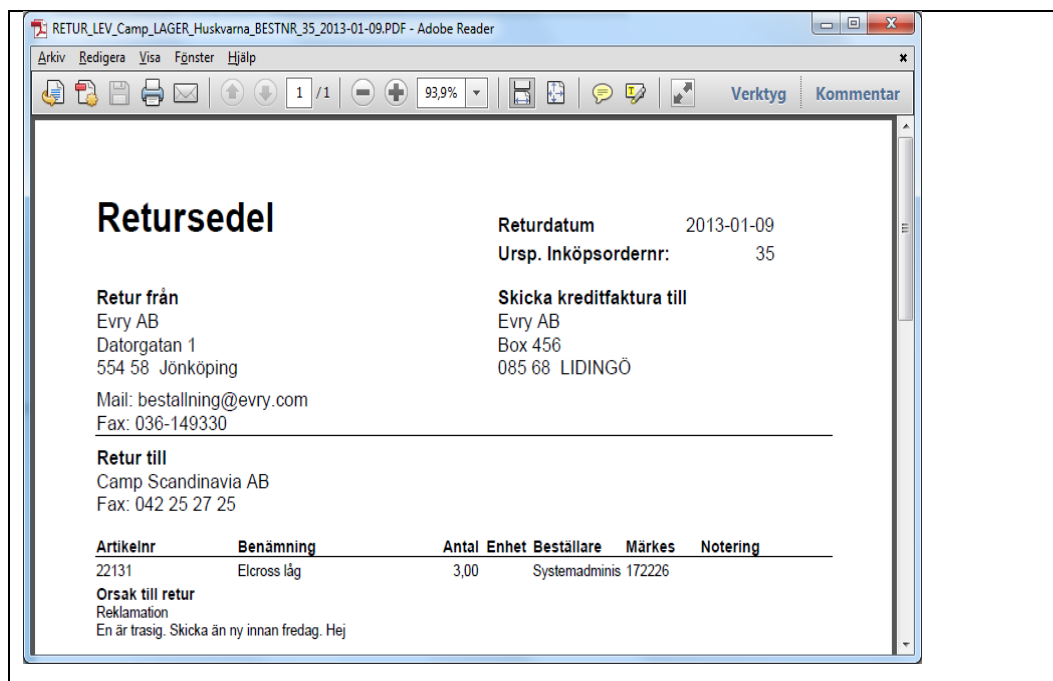
Retursedel

Retursedel skrivs ut från OPAS. Returbilden nedan kommer man till när man tryckt på knappen Returnera i beställningsinformationsbilden eller via bilden Delretur. Man får då upp en bild snarlik beställningsutskriften.

Leverantör	Lagerställe	Inköpsordernr	PDF-fil	Mail	Fax
DTS	Huskvarna	0	RETUR_LEV_DTS_LAGER_Huskvarna_BESTNR_0_2012-12-20.PDF		0308-555 150
Otto Bock	Huskvarna	52	RETUR_LEV_OttoBock_LAGER_Huskvarna_BESTNR_52_2012-12-20.PDF	support@ottobock.com	011 31 33 80

Det skrivs inte ut några retursedlar direkt på papper utan det skapas PDF-dokument som vi sedan själva väljer att skriva ut. För att returen skall gå igenom måste man sedan bekräfta genom att trycka Ok. Då blir statusen uppdaterad till Retur. Vill man avbryta eller ändra trycker man Avbryt. Då blir inget sparad och raderna har fortfarande det status de hade innan. Nu kan man göra ändringar och sedan göra om proceduren för att skapa retur igen.

Exempel på retursedel visas nedan.



På utskriften hänvisas till det inköpsordernummer som skapades vid beställningen. Som orsak till retur så skrivs avvikelsekoden och noteringen ut per komponent. Det är samma som angavs under avvikelshanteringen. Man behöver således bara ange orsak till retur på ett ställe.

Reklamationer

Vid reklamation ska beställaren av varan ta kontakt med företaget.

I övrigt är det samma rutin som för retur.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik

Innehållsansvar: Maria Lundgren, (marlu1), Ortopedtekniker

Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

Dokument-ID: SAS9661-671614304-40

Version: 6.0

Giltig från: 2025-11-10

Giltig till: 2027-11-10