

Godkänt
2025-07-29Giltigt t.o.m
2026-07-29Versionsnummer
1.0

Diarienummer

Handbok Hjälpmedel för urinblåsa-tarm

Praktiska råd och information till chefer, förskrivare samt beställare

Syfte och målgrupp

Syftet med handboken är att utgöra ett praktiskt stöd vid frågor gällande förskrivning, beställning, leverans med mera av hjälpmedel för urinblåsa och tarm.

I Dalarnas län omfattas hjälpmedel för urinblåsa/tarm av förbrukningsartiklar för urininkontinens, urinretention och tarminkontinens enligt HSLF-FS 2021:52; 4 kap. § 3-4.

I patientarbetet, vid behovsbedömning och i förskrivningsprocessen, används Dalarnas läns *Vårdprogram för blåsdysfunktion* samt *Riktlinjer – Hjälpmedel för urinblåsa och tarm*, se www.regiondalarna.se/inkontinens.

Innan ett hjälpmedel förskrivs ska utredning av bakomliggande orsaker och eventuella andra åtgärder/behandlingar utföras. Hjälpmedel förskrivs som ett komplement till andra åtgärder.

Handboken riktar sig till alla som på något sätt kommer i kontakt med hjälpmedel för urinblåsa/tarm, exempelvis de som utser förskrivare i verksamheten, MAS/MAR, 1:a linjens chefer/enhetschefer, förskrivare, övrig hälso- och sjukvårdspersonal, kontinensombud och annan vårdpersonal, i Dalarnas kommuner och i Region Dalarna.

Handboken är ett levande material och uppdateras fortlöpande utifrån exempelvis lagändringar, förändringar i avtal samt frågeställningar från verksamheterna. **Utskrift från handboken rekommenderas inte.** Gå i stället in på www.regiondalarna.se/inkontinens, se "Riktlinjer och rutiner".

För mer information eller kontakt med kontinenssamordningen, se www.regiondalarna.se/inkontinens, eller [Kontaktuppgifter](#).

Innehåll

Syfte och målgrupp	1
Revideringar	4
Ansvar gällande hjälpmedel för urinblåsa och tarm	4
Verksamhetschefens ansvar	4
Förskrivarens ansvar	4
Kostnadsansvar	5
Patientens ansvar	5
Egenvård	5
Teamsamverkan	6
Överrapportering	6
Basal utredning och bedömning	6
Förskrivning av hjälpmedel för urinblåsa/tarm	6
Vem kan få hjälpmedel förskrivet?	7
Fortlöpande och kortvarigt behov	7
Hjälpmedel vid utskrivning från slutenvård/korttidsboende	7
Patientens delaktighet	7
Dokumentation	8
Medicintekniska produkter	8
Förskrivare/beställare - kompetens och behörighet	8
Kompetens hos kontinenssjuksköterskan/förskrivaren	9
Kompetens hos beställaren	9
Förskrivarportalen Guide	9
Webbutbildning och snabbmanualer	9
Kundnummeransökan	10
Behörighetsnivåer för användare	10
Förskrivare – Bassortiment	10
Förskrivare – Specialistsortiment	10
Beställare	10
Användarkonto	10
Ansökan av användarkonto	10
Förskrivare/ beställare med SITHS-kort	11
Beställare utan SITHS- kort	11
Avsluta användarkonto	11

Registrering av patient-/vårdtagaruppgifter	11
Vårdtagarens referensnummer	12
Avsluta/inaktivera vårdtagare	12
Sortiment	12
Förändringar i sortimentet	12
Produktstatus/lagersaldo	12
Restnotering	12
Behov som inte uppfylls inom upphandlat sortiment	13
Mätverktyg	13
Förskrivning	13
Förnyelse av förskrivning/förändrat behov	13
Lägga till/ta bort förskrivning	14
Beställning	14
Beställning till kommunala boenden	14
Beställning till ordinärt boende	14
Vårdtagarportalen	14
Leverans	15
Leverans utan avisering	15
Leverans med avisering	15
SMS-avisering (0 kr)	15
Telefonavisering (32,10 kr)	15
Följesedel	16
Utomlänsorder, vistelse i annat län (0 kr)	16
Utomlänspatient	16
Akutleverans (1070 kr)	16
Returorder	16
På förskrivares begäran (1200 kr)	16
Felleverans (0 kr)	17
Källsortering	17
Avvikelser/ reklamationer / synpunkter	17
Avvikelse/Synergi	17
Reklamation/synpunkter på produkter	17
Synpunkter och klagomål på möjligheten att ge vård och behandling	18
Statistik	18
Kontaktuppgifter	18

Revideringar

2025-07-28 Uppdatering och publicering på Intra 1.0.

Ansvar gällande hjälpmedel för urinblåsa och tarm

Se Dalarnas läns *Vårdprogram för blåsdysfunktion* samt *Riktlinjer – Hjälpmedel för urinblåsa och tarm*, på www.regiondalarna.se/inkontinens

Kommunerna ansvarar för utredning, bedömning, förskrivning och kostnader för patienter i särskilt boende samt för inskrivna i hemsjukvård.

Regionen ansvarar för utredning, bedömning, förskrivning och kostnader för patienter i ordinärt boende samt för hjälpmedel till patienter inom slutenvården och på specialistkliniker.

Förskrivning ska ske från den enhet (vårdplats) som ordinerat behandlingen tills eventuell överrapportering kan ske eller att behovet upphör. Se [Överrapportering](#).

Det gemensamma ansvaret för länets medborgare är reglerat i hälso- och sjukvårdslagen (2017:30). Regionen och kommunen ska samverka så att en enskild, som kommunen har ansvar för, också får övrig vård och behandling, hjälpmedel samt förbrukningsartiklar som hans eller hennes tillstånd fordrar.

Verksamhetschefens ansvar

- Utse [förskrivare/beställare](#) med erforderlig kompetens
- Ansöka om/avsluta [användarkonto](#) i förskrivarportalen.
- [Kostnadsansvar](#) för vårdplatsens förskrivningar (ex. faktura- och statistikuppföljning)
- Systematiskt/strukturerat arbetssätt inom området (se [Nationella riktlinjer: bäckenbottendysfunktion - Socialstyrelsen](#))

Förskrivarens ansvar

Vid förskrivning och användning av [medicintekniska hjälpmedel](#) (exempelvis hjälpmedel för urinblåsa/tarm) behöver förskrivaren ha kunskap om produkternas funktion och hantering samt eventuella risker vid användande av produkterna (HSLF-FS 2021:52). Den som förskriver hjälpmedel till en patient ska utreda patientens behov och ansvara för att produkten motsvarar behoven. I förskrivning ingår bland annat att:

- prova ut och anpassa produkten till patienten
 - samordna produkten med eventuella andra hjälpmedel som patienten har
 - ta hänsyn till patientens hemmiljö för att användandet ska kunna ske på ett säkert sätt
 - informera användaren om hur produkten ska användas utifrån tillverkarens användarinstruktioner
 - instruera och träna användaren
-

- följa upp och utvärdera förskrivningen till dess behovet upphört eller någon annan har tagit över ansvaret för patientens behandling och förskrivning

Förskrivaren ansvarar också för att förskrivningen är kostnadseffektiv, d.v.s. om flera olika upphandlade produkter uppfyller patientens behov ska den som ger lägst totalkostnad förskrivas i första hand.

Om förskrivaren slutar kvarstår förskrivansvaret på vårdplatsen.

Kostnadsansvar

Kostnadsansvaret följer förskrivansvaret. Respektive hälso- och sjukvårdsenhet bekostar de hjälpmedel som förskrivs på vårdplatsen. Efter överrapportering kan förskrivare-, uppföljnings- och kostnadsansvar övergå till mottagande enhet, se [Överrapportering](#).

Regionen ansvarar för förskrivning och kostnader för patienter i ordinärt boende samt för de hjälpmedel som förskrivs från specialistkliniker

Vid växelvård ansvarar patientens vårdgivare i regionen för förskrivning av hjälpmedel urinblåsa/tarm till patienten. Lämpligt är dock att samverkan sker med patientens vårdgivare i kommunen.

Kommunerna ansvarar för förskrivning och kostnader för patienter i särskilt boende samt för inskrivna i hemsjukvård.

Vid korttidsvård ansvarar kommunen för förskrivning av de hjälpmedel för urinblåsa/tarm som behövs under vårdtiden. Lämpligt är dock att samverkan sker med patientens vårdgivare i regionen.

Patientens ansvar

Patienten ansvarar för att:

- följa hjälpmedlets bruksanvisning samt de instruktioner och anvisningar som ges av förskrivaren
- vara aktsam om förskrivna hjälpmedel
- ta kontakt med förskrivare om problem uppstår med hjälpmedlet
- ta kontakt med förskrivaren vid förändrat behov
- inför beställning inventera vad som finns i hemmet för att säkerställa hjälpmedel för ca tre månader framöver och beställa hjälpmedel när *ca en månads förbrukning finns kvar i hemmet* för att undvika bristsituation och akutleveranser ([Egenberedskap av läkemedel och förbrukningsartiklar - Socialstyrelsen](#))

Egenvård

Egenvård är en ordinerad hälso- och sjukvårdsåtgärd som kan utföras av patienten själv, förälder eller annan lämplig person. Egenvårdsbedömning kan vara aktuell, exempelvis vid behov av stöd vid utredning eller med utförande av behandling/åtgärd. Se [regionala styrdokument för samverkan](#).

Teamsamverkan

Samverkan med andra professioner kan vara nödvändigt för gemensam behovsbedömning av hela toalettsituationen. Exempelvis beaktas tidpunkter för toalettassistans och byte av skydd under hela dygnet. Det kan också vara aktuellt med träning, förskrivning av andra hjälpmedel eller bostadsanpassning för att möjliggöra toalettbesök.

Vid förskrivning av hjälpmedel för urinblåsa och tarm är det viktigt att samordna produkten med eventuella andra hjälpmedel som patienten har, exempelvis trycksårsavlastande rullstolsdyna eller madrass, samt bedöma risk för exempelvis fall eller fukt-/trycksår vid användandet.

Överrapportering

Om vårdgivaransvaret för patienten övergår till annan verksamhet/vårdgivare överförs förskrivningsansvaret om det är förenligt med patientsäkerheten. *Observera att förskrivning av [specialistprodukter](#) inte kan överrapporteras till primärvårdsnivå.* Med förskrivningsansvaret följer också uppföljnings- och kostnadsansvar. Vid en förskrivning med flera uttag står förskrivande enhet för alla uttag under hela förskrivningsperioden.

Överföringen av vårdgivar-/förskrivningsansvar sker via överrapportering, överenskommelse och bekräftelse av övertagande. Det ska tydligt framgå vad som förväntas, så som ev. läkarordination/ orsak till förskrivning, uppföljning av insatta åtgärder, mål med åtgärd, behandlingstidslängd, behov av eventuell förskrivning i nästa vårdinstans. Använd gärna [Checklista utredning blåsdysfunktion](#) för att säkerställa att nödvändiga uppgifter överförs.

Basal utredning och bedömning

Alla som söker vård har rätt till en bedömning (Patientlag 2014:821, 2 kap. 2 §). Personer med besvär från urinblåsa och/eller tarm, oavsett ålder eller kön, ska *erbjudas basal utredning* inom regionen eller kommunal hälso- och sjukvård så att lämplig behandling/åtgärd kan ges. Utredning kan även påbörjas inom exempelvis slutenvård/korttidsboende/växelvård och överrapporteras till mottagande enhet vid utskrivning. Se [Vårdprogram för blåsdysfunktion](#).

Utsedd förskrivare ansvarar för utredning och bedömning, se [Förskrivare/beställare - kompetens och behörighet](#).

Förskrivning av hjälpmedel för urinblåsa/tarm

Om utredning och behovsbedömning visar att patienten har behov av och rätt till hjälpmedel för urinblåsa/tarm kan detta förskrivas via [Förskrivningsportalen Guide](#). [Dokumentation](#) ska också ske i respektive enhets journalsystem.

Som stöd vid val av produkt finns *Riktlinjer för hjälpmedel för urinblåsa och tarm*, se www.regiondalarna.se/inkontinens, samt *Sortimentsöversikter på Mina sidor* i [Förskrivarportalen Guide](#).

Vem kan få hjälpmedel förskrivet?

Personer med urin-/tarminkontinens eller urinretention som:

- Är bosatta inom regionen
- Har skyddad folkbokföring och stadigvarande vistas inom regionen
- Bor i ordinärt boende eller särskilt boende
- Har ett fortlöpande behov av hjälpmedel, på grund av allvarlig sjukdom eller efter behandling för sådan sjukdom, och har genomgått noggrann utredning och bedömning samt behandling av bakomliggande orsaker (HSL 2017:30)

Om behov inte kan påvisas, eller om patienten nekar utredning, ska inte heller förskrivning av hjälpmedel ske. Önskas ändå hjälpmedel är det patientens eget ansvar att införskaffa detta.

Fortlöpande och kortvarigt behov

Fortlöpande behov (enligt HSL 2017:30) förutsätter att patienten fått en utredning och bedömning av hjälpmedelsbehovet samt behandling för eventuella bakomliggande orsaker. Därefter kan hjälpmedel förskrivas för en längre period utifrån behov.

Kortvarigt behov, se [Vårdprogram för blåsdysfunktion](#), innebär att hjälpmedel tillhandahålls vid nytillkomna eller tillfälliga besvär, utan utredning. Vid kvarstående besvär ska utredning påbörjas inom fyra veckor, exempelvis vid utskrivning från slutenvård.

Hjälpmedel vid utskrivning från slutenvård/korttidsboende

För patienter som är inlagda för vård på sjukhus/korttidsboende tillhandahålls hjälpmedel vanligen för kortvarigt bruk, utan förskrivning. Om hjälpmedelsbehov kvarstår vid utskrivning ska uppföljningsansvaret överrapporteras till mottagande enhet inom region eller kommun. I dialog inför utskrivning ska det av planeringen framgå hur patientens behov av hjälpmedel för urinblåsa/tarm säkerställs samt egen förmåga till toalettbesök/behov av assistans under hela dygnet, se [Teamsamverkan](#) samt [Överrapportering](#).

Patientens delaktighet

När det finns olika hjälpmedel tillgängliga ska patienten ges möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar och få det valda hjälpmedlet, om det med hänsyn till konstaterat behov och kostnaderna för hjälpmedlet framstår som befogat (Patientlag 2014:821; 7 kap. 2 §).

Dokumentation

Förskrivning av hjälpmedel för urinblåsa och tarm ska dokumenteras i patientens journal. Förskrivning/beställning kan kopieras i [Förskrivarportalen Guide](#) och klistras in i patientjournalen.

Dokumentationen ska innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård av patienten. Exempelvis ska det finnas uppgifter om:

- aktuellt hälsotillstånd och medicinska bedömningar/diagnos
- utredande och behandlande åtgärder samt bakgrunden till dessa
- resultat av utredande och behandlande åtgärder
- ordinationer och ordinationsorsak
- ställningstaganden som gjorts i fråga om val av behandlingsalternativ
- planerad uppföljning

Förskrivningen av hjälpmedlet ska beskrivas tydligt:

- vilket behov hjälpmedlet ska uppfylla (exempelvis läckage av urin/avföring under dygnet, funktionsnedsättning, förmåga till självständighet)
- hjälpmedlets namn, storlek, Carrier (ch), längd och andra relevanta uppgifter om hjälpmedlet (uppgifter kan kopieras från förskrivarportalen)
- beräknad förbrukning - 3 månaders förbrukning per uttag rekommenderas. Välj antal uttag, förskrivningsperiod max ett år.
- hur länge behandlingen ska pågå/hur länge förskrivningen gäller
- när behandlingen ska följas upp eller avslutas

Medicintekniska produkter

För att förbättra hälsa och säkerhet kommer direktiv från EU, EU-förordning 2017/745 om medicintekniska produkter (MDR), gällande unik produktidentifiering, allmänna krav på säkerhet och prestanda, öppenhet och spårbarhet beträffande medicintekniska produkter.

Detta ställer ytterligare *krav på dokumentation av exempelvis lotnummer, batchnummer och annan individuell märkning av produkterna så att de kan spåras*. OM enstaka produkter lämna ut till patienten, ex. vid utprovning, ska avdelningsförpackningens märkning dokumenteras i patientens journal.

Förskrivare/beställare - kompetens och behörighet

Det är verksamhetschefen, på uppdrag av vårdgivaren, som har ansvaret för att utse behöriga förskrivare av medicintekniska produkter samt bedöma kompetensen hos den som ska förskriva och ser till att rätt person får uppdraget (HSL 2017:30 4 kap. 2 §).

Vårdgivaren ska säkerställa att behörig hälso- och sjukvårdspersonal har den kompetens och utbildning som krävs för uppdraget (HSLF-FS 2021:52) samt hålla förskrivar-/beställarförteckningen uppdaterad.

Kompetens hos kontinenssjuusköterskan/förskrivaren

Enligt HSLF-FS 2021-52 kap 4, 3-4 §

- Läkare, sjuusköterskor, fysioterapeuter, barnmorskor
- Anställda hos region, kommun eller vårdgivare som har avtal med region/kommun
- Utsedda av vårdgivaren

Enligt Dalarnas läns [Vårdprogram för blåsdysfunktion](#)

- Förskrivarutbildning - Hjälpmedel för urinblåsa/tarm (Dalarnas Hjälpmedelscenter)
- 7.5 hp Vård och behandling vid blås/tarmdysfunktion

För att förskriva hjälpmedel för urinblåsa/tarm krävs dessutom kunskap om sortimentet och god produktkännedom för korrekt utprovning och användning/hantering av hjälpmedlen. Förskrivaren ansvarar för att fortlöpande hålla sig uppdaterad gällande aktuellt sortiment, se [Sortiment](#).

[Specialistprodukter](#) kräver fördjupad kunskap om bakomliggande orsaker samt specifik hantering i samband med utprovning, förskrivning och uppföljning.

Förskrivaren ska även ha god kunskap gällande individuell förskrivning samt beställningsrutiner. *Webbutbildning* för [Förskrivarportalen Guide](#) ska genomföras innan behörighet ges.

Kompetens hos beställaren

Webbutbildning i [Förskrivarportalen Guide](#) genomförs innan behörighet ges. [Grundkurs urinblåsa/tarm](#) rekommenderas för beställare, se information till kontinensombud och omvårdnadspersonal på www.regiondalarna.se/inkontinens.

Förskrivarportalen Guide

Länk till förskrivarportalen: [OneMed Guide](#)

[Användarkonto](#) krävs för att logga in och arbeta i Förskrivarportalen Guide.

Mina sidor

Första sidan kallas *Mina sidor* och öppnas vid första inloggningen per dag. Här finns aktuell information till användaren om förskrivarportalen och förändringar i sortimentet samt stöddokumentet *Sortimentsöversikter*.

Webbutbildning och snabbmanualer

På *Mina sidor* finns även länk till *webbutbildning* samt snabbmanualer.

Kundnummeransökan

Ansökan om kundnummer i [Förskrivarportalen Guide](#) görs av verksamhetschef vid förskrivande enhet (benämns vårdenhet/vårdplats i Förskrivarportalen Guide). *Blankett för ansökan om kundnummer* erhålls av kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se.

Behörighetsnivåer för användare

Förskrivaren har åtkomst till upphandlat sortiment utifrån behörighetsnivå, bassortiment/ specialistsortiment. Se aktuellt sortiment på *Mina sidor*.

Förskrivare – Bassortiment

Alla förskrivare har behörighet att förskriva från bassortimentet inom förskrivarens kompetensområde.

Förskrivare – Specialistsortiment

Specialistförskrivare har behörighet att förskriva från både bassortiment och specialistsortiment inom förskrivarens verksamhetsområde (specialistmottagning för barn & ungdom, habilitering, geriatrisk rehabilitering, gynekologi, urologi och/eller kirurgi/tarm). Behörigheten utses av verksamhetschef i samråd med Kontinenssamordningen, Dalarnas Hjälpmedelscenter.

Som specialistförskrivare gäller det att man har god kännedom om produkter inom aktuellt specialistsortiment och att man är delaktig i utredning, vård och behandling samt aktuella förskrivningar och uppföljningar i samråd med behandlande läkare på vårdplatsen.

Förskrivaransvaret för specialistprodukter kan inte överrapporteras till förskrivare av bassortimentet och förskrivs inte inom primärvård eller kommun, se [Överrapportering](#).

Beställare

Även behörighet som beställare utses av verksamhetschefen enligt Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30). Beställare kan exempelvis vara sjuksköterska utan förskrivningsrätt eller kontinensombud.

Beställaren kan göra uttag från en aktuell förskrivning. Om patienten har flera hjälpmedel förskrivna, kan en eller flera förskrivningar avropas vid samma uttagstillfälle. Antal styck per produkt kan minskas vid uttaget.

Användarkonto

Verksamhetschef ansvarar för ansökan om/avslut av användarkonto för förskrivare/beställare i [Förskrivarportalen Guide](#).

Ansökan av användarkonto

Blankett för ansökan av användarkonto erhålls av kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se. Ifylld blankett

skickas till Onemed Sverige AB, mejl rekommenderas inte då det framgår känsliga uppgifter på blanketten.

Ansökan sker per förskrivande enhet (= kundnummer/ vårdplats i [Förskrivarportalen Guide](#)). En användare kan få behörighet till ett eller flera kundnummer inom samma avtalspart (region eller kommun). Vid behörighet till flera kundnummer, ansvarar användaren för att säkerställa inloggning sker till den vårdplats som patienten tillhör innan förskrivning/beställning sker.

Förskrivare/ beställare med SITHS-kort

- SITHS- kortinloggning krävs för förskrivare
- SITHS- kortinloggning rekommenderas för beställare med SITS- kort

HSA-id anges, exempelvis har Region Dalarna SE2321000180-XXXX, där de fyra sista siffrorna varierar och ger det unika värdet. HSA-id hittas här: <https://www.inera.se/tjanster/alla-tjanster-a-o/hsa-katalogtjanst/>.

Förskrivare/beställare med SITHS-kort får tillgång till [Förskrivarportalen Guide](#) inom några dagar, vilket meddelas förskrivarens/beställarens mejladress.

Beställare utan SITHS- kort

Beställaren får en personlig inloggning med användar-ID (mejladress vid arbetsplatsen) och lösenord. *Inloggningsuppgifter är personliga* och ska förvaras utom åtkomst för andra på grund av sekretess.

Ett personligt lösenord skickas till beställarens mejladress inom några dagar för tillgång till inloggning i [Förskrivarportalen Guide](#).

OBSERVERA! Enbart personlig mejladress till arbetsplatsen ska användas! (ex. kalle.krunk@regiondalarna.se).

Avsluta användarkonto

När en förskrivare eller beställare slutar sin tjänst eller får annat uppdrag i verksamheten ska dennes behörighet till vårdplatsen i Förskrivarportalen Guide avslutas. Detta för att minska risk för obehörig åtkomst till personuppgifter samt att produkter förskrivs på och bekostas av fel enhet.

För att avsluta konto, meddela Guide Support, se [kontaktuppgifter](#). Mejl rekommenderas inte då det framgår känsliga uppgifter på blanketten.

Registrering av patient-/vårdtagaruppgifter

I förskrivarportalen benämns patienten vårdtagare.

Förskrivaren registrerar patientens person- och kontaktuppgifter i Förskrivarportalen Guide (ej via SPAR).

Tillfälligt personnummer/samordningsnummer eller LMA-nummer anges i rutan för personnummer.

Vid förskrivning/beställning till personer med skyddad identitet sparas inga kontaktuppgifter, utan de måste anges vid varje beställningstillfälle.

Vårdtagarens referensnummer

Under vårdtagaruppgifter finns ett unikt *referensnummer* för kommunikation gällande en specifik patient utan att personuppgifter röjs, exempelvis vid dispensansökan eller frågor gällande en förskrivning/order.

Avsluta/inaktivera vårdtagare

En förskrivare kan välja att göra vårdtagaren *inaktiv*, då visas inte patienten på vårdplatsen. För att en patient ska kunna anonymiseras helt av systemet, behöver alla förskrivningar vara avslutade.

Sortiment

Upphandling av sortiment och distribution sker i enlighet med lag om offentlig upphandling, 2016:1145 (LOU).

Det upphandlade sortimentet finns presenterat i [Förskrivarportalen Guide](#) under "OneMed produktsortiment" samt i sortimentsöversikterna på *Mina sidor*. På www.regiondalarna.se/inkontinens finns hjälpmedelsriktlinjer och annat relaterat material.

Hjälpmedlen är avsedda att användas enligt leverantörens anvisningar. Förskrivaren ansvarar för att produkterna används på avsett sätt.

Förändringar i sortimentet

Vid förändring av ett hjälpmedel, säkerställ att patienten får den information som behövs för att hjälpmedlet ska kunna användas enligt tillverkarens anvisningar. Se aktuell information om sortimentsförändringar på *Mina sidor*.

Produktstatus/lagersaldo

Produktstatus visas i produktsortimentet (bas- /specialist- /dispensprodukt). Alla förskrivare ser bassortimentet, enbart specialistförskrivare ser specialistsortimentet i Guide. En dispensprodukt visas enbart under den vårdtagare som har en beviljad dispens för förskrivning av produkten.



Lagersaldo anges - hjälptext visas för leveransstatus då markören förs över ikonen.

Restnotering

På *Mina sidor* finns en lista över "Restnoterade produkter" gällande ordrar som inte levererats. Ingen övrig information går till förskrivaren. Vid restnotering ska övriga beställda produkter levereras ut direkt. En följesedel medföljer leveransen som meddelar att produkt är restnoterad, alternativt meddelas patienten vid eget uttag via Vårdtagarportalen. De restnoterade artiklarna skickas så snart de finns tillgängliga.

Eventuell ersättningsprodukt vid långtidsrest presenteras på *Mina sidor*. Dessa produkter ska förskrivas med enbart **ett uttag**, då de utgår när ordinarie produkt är tillbaka i sortimentet. *Tänk på att ta bort ordern för den restnoterade produkten i Guide, om annan produkt förskrivs, för att undvika dubbel förskrivning och leverans!*

Produktförändringar

Då produkter förändras, tillkommer eller utgår meddelas förändringarna på *Mina sidor*, exempelvis vid förändrat utseende, annan förpackningsstorlek, nytt artikelnummer eller prisändring.

Behov som inte uppfylls inom upphandlat sortiment

Aktuell utredning och behandling enligt [Vårdprogram för blåsdysfunktion](#), behovsbedömning och utprovning av samtliga alternativ inom upphandlat sortiment ska föregå ansökan om dispensprodukt. Dispens kan sökas vid medicinska skäl då det upphandlade sortimentet i [Förskrivarportalen Guide](#) inte täcker patientens behov.

Se information på www.regiondalarna.se/inkontinens under *Sortiment - Hjälpmedel för urinblåsa/tarm*. Kontakta kontinenssamordningen då ni överväger att ansöka om dispens.

Mätverktyg

Exempel på mätverktyg är exempelvis listor för kartläggning av toalettbesök/urin/avföring under dygnet.

Mätverktyg som används till flera patienter ska rengöras mellan patienterna enligt produktens bruksanvisning. Efter rengöring ska de dessutom spritas av med ytdesinfektion, enligt gällande lokala hygienriktlinjer. Det gäller exempelvis graderade urinuppsamlingskärl för flergångsbruk och våg för vägning av absorberande skydd.

Förskrivning

En förskrivning innebär att förskrivaren har bedömt att behovet är kvarstående/långvarigt samt vilket behov hjälpmedel ska uppfylla. Om inte behovet säkerställts, ska utredning påbörjas inom fyra veckor (se kortvarigt behov enligt [Vårdprogram för blåsdysfunktion](#)).

Vid förskrivning väljs hjälpmedel, max 90 dagars förbrukning/uttag rekommenderas, med ett eller flera uttag under max ett år. Ta hänsyn till utvärdering och uppföljning av hjälpmedlet vid val av förskrivningsperiod.

Förnyelse av förskrivning/förändrat behov

Förskrivaren ansvarar för att utvärdera och regelbundet följa upp förskrivningen. Detta är lämpligt att göra i samband med uppföljning av behandling eller då förskrivningen behöver förnyas.

Vid förändrat behov hos patienten, eller förändrat sortiment, tänk på att avsluta ej aktuella förskrivningar i [Förskrivarportalen Guide](#).

Lägga till/ta bort förskrivning

Enbart patientens aktuella förskrivningar ska ligga under *Hantera produkter* (visas i Vårdtagarportalen). Avslutade förskrivningar kan ses i vårdtagarens förskrivningshistorik.

Beställning

En beställning kan göras från en aktuell förskrivning med uttag kvar av:

- *Förskrivare/ beställare* i [Förskrivarportalen Guide](#)
- *Patienten/ fullmaktshavare* via [Vårdtagarportalen](#). Patienter som kontaktar vårdplats via 1177 hänvisas till Vårdtagarportalen då aktuella uttag finns kvar på förskrivningen.

Tänk på möjligheten att välja leveransdatum vid beställning. Senare datum än avtalad leveranstid kan väljas. Stoptiden i systemet är kl.11.00, vilket innebär att beställningar innan eller efter kl. 11.00 med största sannolikhet kommer att levereras samtidigt.

Vid beställning kan leveransavisering väljas (se Leverans).

Beställning till kommunala boenden

Levereras till boendets/vårdplatsens leveransadress (förvald)

Beställning till ordinärt boende

Levereras till patientens adress. Kontrollera ALLTID att kontaktuppgifter är korrekt (ex. adress, portkod/porttelefon/tagg, mobilnummer) stämmer vid varje leveranstillfälle.

- Om annat efternamn än patientens är angivet på dörren/ i porten ska det namnet anges som c/o i adressuppgifterna.
- Om portkod/porttelefon eller tagg finns ska telefonavisering väljas
- Observera att en patient kan ha flera leveransadresser inlagda varav en är förvald.
- Informera patienten om att leveransen kommer från OneMed och att ett brev gällande Vårdtagarportalen medföljer vid leverans av första uttaget från en förskrivning.

Vårdtagarportalen

Vårdtagarportalen gäller för patienter som får sina hjälpmedel förskrivna till ordinärt boende. Inloggning sker med Bank-ID eller mobilt Bank-ID.

Tips! Hänvisa patienter som kontaktar er via 1177 för uttag från aktuell förskrivning till Vårdtagarportalen.

Patienten/fullmaktshavaren kan göra uttag från alla aktuella förskrivningar i Guide i Vårdtagarportalen. Antal styck per hjälpmedel/uttag kan minskas,

men inte ökas. Om flera hjälpmedel är förskrivna, kan ett eller flera avropas vid samma tillfälle.

Informera patienten om att när en förskrivning görs får patienten få ett välkomstbrev från distributören, OneMed Sverige AB, med information för inloggning samt länk till Vårdtagarportalen (home.onemed.se).

Leverans

Leveransavisering väljs vid beställningen. *Om porttelefon eller tagg finns ska telefonavisering väljas.*

Informera alltid patienten om att leveransen och ett brev gällande inloggning i Vårdtagarportalen kommer från OneMed.

Leverans utan avisering

Leverans utan avisering - Levereras inom tre arbetsdagar.

Ordinärt boende: Godset (i anonym ytterförpackning) ställs utanför den boendes dörr. Chauffören ringer på dörren för att uppmärksamma leveransen men behöver inte invänta att någon öppnar dörren.

Särskilt boende: Leverans sker vardagar under kontorstid. Godset lämnas på anvisad plats. Leveransen kan ställas utanför vårdplatsen eller tas emot och signeras, beroende på val vid beställning.

Leverans med avisering

Leverans med avisering - Levereras inom fyra arbetsdagar.

SMS-avisering (0 kr)

SMS skickas till mottagarens mobilnummer (anges vid beställning) senast kl. 17.00 dag före leverans.

Telefonavisering (32,10 kr)

OneMed ringer mottagarens telefon-/mobilnummer (anges vid beställning) före kl. 12.00 senast dag före leverans. Telefonnumret som visas när de ringer ut är: 042-4534200 (detta är endast ett växelnummer).

Vid ej svar ringer distributören en gång till före kl. 17.00 senast dag före leverans. Vid ej svar efter andra försöket skickas brev till mottagaren som uppmanas kontakta OneMed för överenskommelse om leveransdag.

Telefonnumret som anges i brevet är: 013-4743030.

Efter genomförd avisering har distributören och mottagaren kommit överens om dag och eventuell tid för leverans.

Ordern annulleras efter 14 dagar om mottagaren inte kontaktat OneMed.

E-postavisering (0 kr)

Mejl skickas till mottagarens e-postadress (anges vid beställning) senast kl. 17.00 dag före leverans. Vid avisering till kommunalt boende, använd ej privat e-postadress.

Följesedel

Följesedel finns under beställningar (beställningsdetaljer) i [Förskrivarportalen Guide](#) och kan skrivas ut för avstämning av mottagen leverans alternativt medföljer varje leverans.

Följesedel för kommunala boenden kan erhållas via e-post, lämpligen till vårdplatsens funktionsbrevlåda, på begäran av chef.

Spåra leverans

En leverans kan följas exakt var den befinner sig och beräknad leveranstid. När ordern är mottagen hos OneMed kommer en länk med leveransinformation att skickas till mottagarens kontaktuppgifter vid avisering.

Se "Visa allt" under beställningar i [Förskrivarportalen Guide](#), eller "Beställningar" i Vårdtagarportalen.

Utömlänsorder, vistelse i annat län (0 kr)

Individuella förskrivningar kan avropas med leverans till andra orter inom Sverige. Ange alternativ adress under patientens uppgifter och välj aktuell leveransadress vid beställningen.

Utömlänspatient

Om patient från annat län inom Sverige tillfälligt vistas i vårt län ska hemlänets förskrivare ombesörja beställning och uppge leveransadress till den tillfälliga vistelseorten. Hemlänet står för kostnaderna för hjälpmedel, distribution och eventuella merkostnader.

Akutleverans (1070 kr)

Aktuell förskrivning med uttag kvar ska finnas i [Förskrivarportalen Guide](#). Akut leverans ska enbart ske då behovet av hjälpmedel är brådskande och patientens behov inte kan uppfyllas med annat hjälpmedel.

Avrop sker av förskrivaren via telefon till OneMeds kundservice, se [kontaktuppgifter](#).

Levereras senast nästföljande vardag.

Returorder

På förskrivares begäran (1200 kr)

Retur av produkt ska alltid godkännas av ansvarig förskrivare. Dessutom ska retur av produkt alltid föregås av kontakt med info.kundservice@onemed.com Telefon 031-706 30 50.

Endast artiklar i oskadad och obruten förpackning (MBE) kan returneras.

Eventuell returtransport och ersättningsleverans på begäran av förskrivaren bekostas av respektive enhet/vårdplats.

Returen ska kunna ske från den plats dit den levererades d.v.s. hos patienten/vårdplatsen.

Utbyte av leverans äger rum vid tidpunkt som parterna kommer överens om.

Felleverans (0 kr)

Retur på grund av felleverans ersätts och bekostas av OneMed.

Källsortering

Hjälpmedel för urinblåsa och tarm samt förpackningar källsorteras enligt respektive kommuns anvisningar. Absorberande hjälpmedel får inte spolas ner i toaletten. Urinpåsar ska tömmas. Använda hjälpmedel ska läggas i plastpåse som knyts ihop direkt och sedan läggs i sopsäck för att undvika lukt.

Hjälpmedel för urinblåsa/tarm är avsett för personligt bruk och återtogs ej.

Avvikelser/ reklamationer / synpunkter

Avvikelse/Synergi

Avvikelser, reklamationer och synpunkter/klagomål är viktiga för patientsäkerhetsarbete och avtalsuppföljning och är en del i förbättringsarbetet.

Med avvikelser avses tillbud och negativa händelser. Exempelvis kan det gälla förskrivarportalen, leveranser, patientskador eller tillbud. Det är viktigt att avvikelser skrivs, för uppföljning av aktuella avtal.

Rapportera i verksamhetens avvikelssystem och beskriv vad som hänt. Skicka kopia till kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se eller lägg till inger.blomgren@regiondalarna.se (foeing) som mottagare av e-post vid Synergi inom regionen.

Reklamation/synpunkter på produkter

Reklamationer och synpunkter/klagomål är viktiga vid uppföljning av sortimentet. När fel upptäcks på någon produkt eller produktförpackning ska det rapporteras omgående (reklamation görs inom en vecka). Leverantören ska ges möjlighet att åtgärda felet och förhindra att det uppstår igen. Dessutom kan det vara aktuellt att få den/de felaktiga produkterna ersatta av leverantören eller bli krediterad för dem.

Om du har synpunkter på en produkt som inte är ett produktionsfel utan mer en åsikt (exempelvis kvalitet, utformning eller användarvänlighet), kan du framföra dessa. Synpunkterna tas med till kommande upphandlingar och leverantörmöten.

[Reklamationer och synpunkter - Varuförsörjningen](#)

Skicka kopia till kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se

Synpunkter och klagomål på möjligheten att ge vård och behandling

Synpunkter/klagomål är viktiga vid uppföljning av vård och behandling, exempelvis toalettassistans, användning av produkter och förskrivarportalens funktion.

Vid synpunkter/klagomål (vårdpersonal), rapportera i verksamhetens avvikelssystem och beskriv vad du upplevt.

Vid synpunkter/klagomål (patient), hänvisa till *Synpunkter och klagomål* på 1177 (Dalarna), eller Dalarnas Hjälpmedelscenter:

<https://www.regiondalarna.se/plus/hjalpmedel/kontakta-oss/>

Statistik

Statistik gällande förskrivna och levererade produkter skickas ut till förskrivande verksamheter. Dessutom kan fördjupad statistik erhållas på förfrågan. Kontakta kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se.

Kontaktuppgifter

Dalarnas Hjälpmedelscenter, Hjälpmedel Dalarna, Avdelning Rörelse
Område Hjälpmedel för urinblåsa/tarm (kontinenssamordning)

Frågor om produkter, utbildningar, avtal med mera
kontinenssamordning.hjalpmedelscenter@regiondalarna.se,
Telefon 0243-49 78 39
Webbsida www.regiondalarna.se/inkontinens

Kundservice OneMed Sverige AB

- Förskrivarportalen Guide support
kundservice.guide@onemed.com, Telefon 0770- 111 115
 - Frågor om order och leveranser med mera
info.kundservice@onemed.com, Telefon 031-706 30 50
-