

 <b>HELSE BERGEN</b> Haukeland universitetssjukehus	<h2>Hvordan melde feil/mangler ved produkter og tjenester</h2>
Kategori: Ledelse og styringssystem/Kvalitet og pasientsikkerhet	Gyldig fra/til: 13.07.2020/13.10.2020
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Ledelse og styringssystem	Versjon: 1.01
Godkjenner: Marta Ebbing	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Kristin Patterson	Dok.id: D57522

### Hensikt

Sikre at feil/mangler ved produkter og tjenester blir meldt, og at Sykehusinnkjøp divisjon vest har rett informasjon for videre saksbehandling.

### Omfang

Sykehusinnkjøp divisjon vest behandler feil/mangler på avtalevarer.

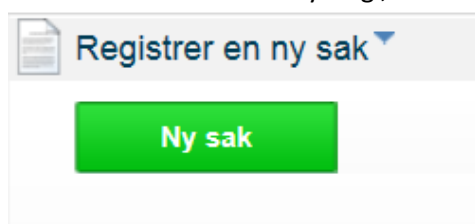
### Ansvar

**Medarbeidere:** Alle som oppdager feil/mangler ved produkter og tjenester.

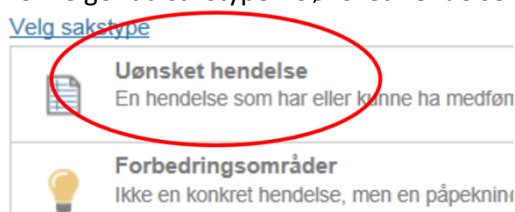
**Saksbehandler:** Saksbehandler sender saken videre til Sykehusinnkjøp divisjon vest. Saksbehandler dupliserer saken hvis saken også har betydning for enten *pasientrelatert*, *HMS/ansattskade* eller *IKT/Informasjonssikkerhet*

### Utførelse

1. For å melde saken i Synergi, klikk som vanlig på Synergi startside.

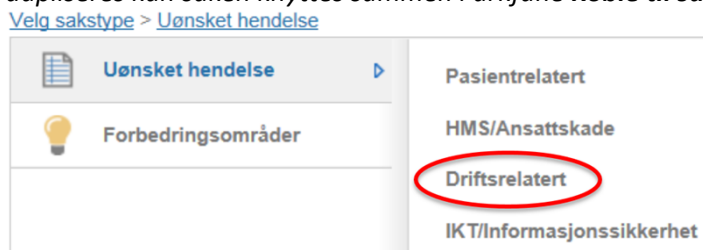


2. Her velger du sakstype «Uønsket hendelse»



3. Her velger du sakstype **Uønsket hendelse – driftsrelatert**. Dersom saken kunne fått eller fikk konsekvens for pasient eller ansatt må dette meldes i tillegg, som pasientrelatert, IKT/Informasjonssikkerhet eller HMS/ansattskade i Synergi.

Saksbehandler kan duplisere sak, dersom saken også har betydning for enten *pasientrelatert*, *HMS/ansattskade* eller *IKT/Informasjonssikkerhet*. Dersom sak skal dupliseres kan saken knyttes sammen i arkfane **Koble til sak**



4. I saksbeskrivelsen skal feil/mangler ved produkter eller tjenester beskrives.

Viktig informasjon:

- ✓ Leverandør av produktet eller tjenesten som meldingen gjelder
- ✓ Artikkelnummer
- ✓ Internt varenummer på HUS
- ✓ Varenavn
- ✓ LOT- eller batchnummer
- ✓ Avtalenummer

Det ødelagte produktet (samt emballasje) tas vare på, og leveres til nærmeste leder/fagsykepleier slik at det er tilgjengelig for undersøkelser av firma.

Det må i tillegg beholdes flere vareprøver av samme Lot/Batch av skadet/defekt produkt så sant det er mulig.

5. Når sak er ferdig registrert og lagret videresendes saken automatisk til nærmeste leder. Saksbehandler skal sende saken videre til Sykehusinnkjøp divisjon vest. Sykehusinnkjøp divisjon vest eller firma vil kontakte avdelingen for å få tilgang til det ødelagte produktet.
6. Når Sykehusinnkjøp divisjon vest har saksbehandlet og avsluttet sak i Synergi mottar melder og saksbehandler saksrapport per e-post.

