

# Manual för avvikelser och reklamation i webSesam

2017-02-01

# Innehåll – manual avvikelse/reklamation

- Definition avvikelse, reklamation och reparation
- Registrera avvikelse/reklamation, anvisningar hur anmälan fylls i
- Skicka in anmälan
- Skicka in hjälpmedlet, följesedel
- Skriv ut gjord anmälan
- Svar
- Registrera avvikelse/reklamation kopplad till arbetsorder
- Registrera avvikelse/reklamation för hämtorder och följesedel
- Registrera avvikelse/reklamation utan koppling till mottagare och/eller hjälpmedel
- Tjänsteprodukt – vad är det och när ska den användas
- Söka fram gjord anmälan

# Anmälan avvikelse/reklamation - definition

## Avvikelse

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

**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 webSESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelshantering.

**Tillbud** är 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 tillbud skall göras i webSESAM och enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelshantering.
- 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 på hyreshjälpmedel upptäcks inom 3 månader efter att hjälpmedlet lämnats ut till brukaren. För köpesprodukter gäller 12 månader

## Reparation

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 eller om man inte vill eller kan byta ut produkten inom garantitid.

## Anmälan avvikelse/reklamation – kom ihåg

**Det är viktigt att du anmäler felet så fort det upptäcks.**

Fäst ifylld ”Följesedel avvikelse/reklamation”, inkluderat det avvikelenummer du fått vid registrering i webSesam, på hjälpmedlet som du skickar in. Följesedeln finns i Blankettstället på hemsidan.

Vid **Reklamation** skall ersättningsprodukt beställas på nytt, ingen begäran om ny produkt skall ske via reklamationen.

Trasig/felaktig produkt skickas, märkt med följesedel, till Hjälpmedel Västerbotten för teknisk utredning. Hyreshjälpmedel avregistreras från brukare vid ankomst till HVM.

Försäljningshjälpmedel krediteras då teknisk utredning konstaterat att det handlar om produktfel.

HVM bevakar alltid om reklamationen skall återföras till leverantören.

Vid **Arbetsorder reparation** bevakar HVM alltid om reparationen skall återföras till leverantören som reklamation.

**Avvikelse** skall göras då skada på person har eller kunde ha inträffat.

Hjälpmedlet skall i sådana fall alltid skickas, märkt med följesedel, till Hjälpmedel Västerbotten för teknisk utredning.

Ange om Lex Maria anmälan gjorts/kommer att göras!

Ingen begäran om ny produkt eller åtgärd skall ske via avvikelseanmälan. Ny produkt förskrivs.

**Du kan följa hur din anmälan handläggs i webSesam** och du får svar när utredning gjorts. När en anmälan avslutas får du ett meddelande i webSesam på samma sätt som när en arbetsorder avslutas

**Vi uppmanar er att anmäla fel och brister på levererade varor och tjänster så att Hjälpmedel Västerbotten kan förbättra sin verksamhet.**

# Anmäla avvikelse/reklamation när fel, brist eller dröjsmål upptäcks på vara eller tjänst

Logga in i webSesam, utgå från Hjälpmedel eller Individkort



**VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING**    HMVLL    webSESAM    [Information](#)    [Skriv ut](#)    [Hjälp](#)    [Avsluta](#)  
Manualer: [webSesam BMB avvikelser reklamation och eFaktura](#)  
[Förteckning kundid betalarid](#)

**Välkommen till Sesam**

Hjälpmedel Västerbottens kundtjänst: Telefon 090-785 93 65, e-post: [hmv.kundtjanst@vll.se](mailto:hmv.kundtjanst@vll.se)

[Så här hittar du till HMV Umeås lokaler!](#)

**Viktig ny information kring hämtning via Bussgods**  
[Läs mer på hemsidan - Leveranser och återlämning](#)

**Nya uppdaterade sortiment inom kommunikation och omgivningskontroll**  
De nya sortimentsöversikterna hittar du på hemsidan på sidorna [Kommunikation](#) respektive [Omgivningskontroll och larm](#).

**Rutinen för avvikelse och reklamation är uppdaterad**  
[Läs mer](#)

**Sesam 2.0**

- Hjälpmedel
- Individkort
- Varukatalog
- Sök artikel
- Kundorder
- Arbetsorder
- Kvittera BMB
- CFR
- eFaktura
- Meddelande
- Dina uppgifter

## Registrera avvikelse/reklamation

Från meny **HJÄLPMEDEL**

Ange brukarens personnummer, klicka på SÖK

Klicka på det artikelnummer som hjälpmedlet du vill anmäla har.

VÄLJ Avvikelse/reklamation

Patient   **Namn** [Tolvan test](#) Förskrivare behöver inte kontaktas

**Endast individer**  **Gatuadress** Hjälpmedel Västerbotten

**Postort** 93186 SKELLEFTEÅ

**Telefon** 0910-888888

[Återlämnade hjälpmedel](#) [Beställ](#) [Registrerade ao](#) [BMB](#) [Hämtorder](#)

Pos	Artikel	Benämning	Individ	Ord.datum	Antal	Lev.datum	Antal	Hämtorder
1	<a href="#">18204</a>	Duschpa... Swift grå		2014-11-18	1	2014-11-18	1	Nej
2	<a href="#">18204</a>	<a href="#">Artikelinformation</a> <a href="#">Ordinationsöversikt</a>		2014-11-18	1	2014-11-18	1	Nej
3	<a href="#">11338</a>	<a href="#">Beställ</a> <a href="#">Arbetsorder</a>	cm Rakt	2014-11-13	1		0	Nej
4	<a href="#">12183</a>	<a href="#">Retur av hjälpmedel</a> <a href="#">Avvikelse/Reklamation</a>	46 kund <a href="#">716800</a>	2014-11-13	1	2014-11-13	1	Ja

Från meny **INDIVIDKORT**

Ange individnumret, klicka på SÖK

Klicka på länken "Avvikelse/reklamation"

Individ

**Artikel** [12183](#) Rullstol Cross I B50 Dj46 kund

**Lager**

**Utlevererad från** 9999 BMB lager

**Leverantör** 1068 ETAC SVERIGE AB

**Ägare** HMV Hjälpmedel Västerbotten

**Betalare** 11087 Norsjö Kommun handikappomsorg

**Inköpsdatum** 2013-07-26

**Garanti t.o.m.** 2015-07-26

**Serienr.** 18C167860

**Senaste FU**

[Komponenter](#) [Registrerade ao](#) [Textinformation](#) [Hämtorder](#) [Retur av hjälpmedel](#) [BMB](#) [Avvikelse/Reklamation](#)

## Registrera avvikelse/reklamation - klassificera och ange kategori

**Mottagare** 191212121212 Tolvan test  
**Kontakta förskrivare** Förskrivare behöver inte kontaktas  
**Kund** 10507 Norrgårda Äldreboende  
**Artikel** 12183 Kullstol Cross I B50 Dj46 kund  
**Individ** 716800  
**Orderdatum** 2014-11-13  
**Lev.datum** 2014-11-13

Negativ händelse
  Tillbud
  Reklamation

**Kategori**

- 1 Produktfel/bristfällig kvalitet
- 2 Försenad/utebliven/felaktig leverans
- 3 Försenad/utebliven/felaktig hämtning
- 4 Bristfällig eller felaktig info/rådgivning
- 5 Felaktig debitering
- 6 Synpunkter på bemötande
- 7 Allmänt klagomål

**När inträffade händelsen?**  
**Datum**  
**Tid**  
**Vad inträffade / besk...**

**Var inträffade händelsen?**  
**Önskad åtgärd**

**KLASSIFICERA** ange vilken typ av händelse som inträffat

**KATEGORI** vad vill du framföra synpunkter på, väljs från rullistan. När du har synpunkter på bemötande – namnge inte person eller yrkesgrupp. Hjälpmedel kontaktar dig när anmälan kommit in.

## Registrera avvikelse/reklamation - när och var inträffade händelsen

Spara ändringarna   Avbryt   Verkställ

Mottagare	191212121212	Tolvan test
Kontakta förskrivare	Förskrivare behöver inte kontaktas	
Kund	10507 Norrgårda Äldreboende	
Artikel	12183	Rullstol Cross I B50 Dj46 kund
Individ	716800	
Orderdatum	2014-11-13	
Lev.datum	2014-11-13	

Negativ händelse    Tillbud    Reklamation

Kategori	1 Produktfel/bristfällig kvalitet	
När inträffade händelsen?	Var inträffade händelsen?	
Datum	2014-11-24	På boendet mellan avdelningarna
Tid	09:30	
Vad inträffade / beskriv händelsen	Önskad åtgärd	

**NÄR** Ange datum och tid

**VAR** Ange platsen där det hände, t ex i hemmet, på boendet, ute på promenad...



# Registrera avvikelse/reklamation - beskriv händelsen och ange önskad åtgärd

Spara ändringarna   Avbryt   Verkställ

**Mottagare** 191212121212 Tolvan test

**Kontakta förskrivare** Förskrivare behöver inte kontaktas

**Kund** 10507 Norrgårda Äldreboende

**Artikel** 12183 Rullstol Cross I B50 Dj46 kund

**Individ** 716800

**Orderdatum** 2014-11-13

**Lev.datum** 2014-11-13

Negativ händelse    Tillbud    Reklamation

**Kategori** 1 Produktfel/bristfällig kvalitet

**När inträffade händelsen?**

**Datum** 2014-11-24

**Tid** 09:30

**Vad inträffade / beskriv händelsen**

Framdäck/länkhjul kränger när de kör patienten i rullstolen. Händer ett antal gånger. Personalen vågar ej köra patienterna i rullstolen.

**Var inträffade händelsen?**

På boendet mellan avdelningarna

**Önskad åtgärd**

Jag har förskrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt

**BESKRIV** så detaljerat som möjligt t ex:  
 Vad hände?  
 Hur gick det till?  
 Skadade patienten sig?  
 Patientens vikt och längd?  
 Gick något sönder?  
 Kommentar/bilaga kan bifogas anmälan.

**ÖNSKAD ÅTGÄRD** – måste framgå för att HVM ska kunna vidta rätt åtgärd.  
 Ange:

- Om du kommer att skicka in hjälpmedlet
- Om du förskrivit ett annat hyreshjälpmedel eller försäljningshjälpmedel till patienten
- Att anmälan gjorts enligt arbetsplatsens rutiner för avvikelshantering (vid negativ händelse eller tillbud, viktigt att få med anmälan gjorts till Läkemedelsverket, eller kommer att göras)

**Obs!** Ingen begäran om åtgärd eller nytt hjälpmedel skall ske via avvikelse/reklamation

**Kommentarer**

**Bifoga fil**

Bläddra...   Lägg till

## Skicka in anmälan

Spara ändringarna   Avbryt   Verkställ

**Mottagare** 191212121212 Tolvan test

**Kontakta förskrivare** Förskrivare behöver inte kontaktas

**Kund** 10507 Norrgårda Äldreboende

**Artikel** 12183 Rullstol Cross I B50 Dj46 kund

**Individ** 716800

**Orderdatum** 2014-11-13

**Lev.datum** 2014-11-13

Negativ händelse    Tillbud    Reklamation

**Kategori** 1 Produktfel/bristfällig kvalitet

**När inträffade händelsen?**

**Datum** 2014-11-24

**Tid** 09:30

**Var inträffade händelsen?** På boendet mellan avdelningarna

**Vad inträffade / beskriv händelsen** Framdäck/länkhjul kränger när de kör patienten i rullstolen. Händer ett antal gånger. Personalen vågar ej köra patienterna i rullstolen.

**Önskad åtgärd** Jag har skrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt

När du **verkställer** anmälan skickas den till Hjälpmedel Västerbotten

## Skicka in hjälpmedlet

Fäst **Följesedel avvikelse/reklamation** på alla hjälpmedel som skickas in. Följesedeln hittar du i blankettstället på hemsidan.

Vid avvikelse ska hjälpmedlet **ALLTID** skickas in för teknisk utredning!

## Skriv ut gjord anmälan (om du vill)

Din avvikelse/reklamation är nu registrerad.  
 Avvikelse/Reklamation [14480004](#)

Du får ett aktivitetsnummer när anmälan verkställts, klicka på länken...

... och sedan på Skriv ut


**VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING**
\*\*\*\* TEST
HMVLL webSESAM
[Information](#)
[Skriv ut](#)
[Hjälp](#)
[Avsluta](#)

\*\*\*\*
Testförskrivare
Manualler: [Manual Sesam](#)
[Manual eFaktura](#)
[Kundid betalarid bokstavsordning](#)
[Kundid betalarid nummerordning](#)

[Avbryt](#)

<b>Avvikelse/Reklamation</b>	14480004	<b>Status</b>	Tilldelad
<b>Mottagare</b>	191212121212 Tolvan test	<b>Förskrivare behöver inte kontaktas</b>	
<b>Kund</b>	10507 Norrgårda Äldreboende		
<b>Artikel</b>			
<b>Individ</b>			
<b>Orderdatum</b>			
<b>Lev.datum</b>			
<b>Registrerad</b>	2014-11-25	<b>Avslutad datum</b>	
<b>Händelsetyp</b>	Reklamation	<b>Kategori</b>	1 Produktfel/bristfällig kvalitet
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2014-11-24	<b>Var inträffade händelsen?</b>	På boendet mellan avdelningarna
<b>Tid</b>	09:30		
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>	Framdäck/länkhjul kränger när de kör patienten i rullstolen. Händer ett antal gånger. Personalen vågar ej köra patienterna i rullstolen.	<b>Önskad åtgärd</b>	Jag har skrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt
<b>Åtgärd</b>		<b>Klassificering / Riskbedömning</b>	
<b>Åtgärd</b>	Ingen	<b>Delprocess</b>	
<b>Åtgärdskod</b>		<b>Sannolikhet</b>	
<b>Beskrivning</b>		<b>Allvarlighetsgrad</b>	
		<b>Riskvärde</b>	
<b>Svar</b>			

# Svar

Välkommen  
Meddelande

Testförskrivare  
Skriver ett generellt meddelande 141020 - syns det i S2?

## Välkommen till Sesam

From 2014-05-28 är det bli a tvingande att ange kontaktuppgifter på kundorder och hämtorder. [Läs mer](#)

Manual för BMB-kvittens och hämtorder. [Läs mer](#)

### ANVÄNDARSTÖD

[E-post Sesamfrågor](#) eller Kundtjänst [E-post Kundtjänst](#) Te

När Hjälpmedel Västerbotten behandlat din anmälan får du ett meddelande. Klicka på länken...  
...för att läsa svaret.

### Avsändare

Sesam2

Avvikelse/reklamation 14480004 (gällande Tolvan test) är avslutad.

### Ankom

[2014-11-25](#)

Sesam2

[2014-11-07](#)

Avbryt

<b>Avvikelse/Reklamation</b>	14480004	<b>Status</b>	Avslutad
<b>Mottagare</b>	191212121212 Tolvan test	<b>Förskrivare behöver inte kontaktas</b>	
<b>Kund</b>	10507 Norrgårda Äldreboende		
<b>Artikel</b>			
<b>Individ</b>			
<b>Orderdatum</b>			
<b>Lev.datum</b>			
<b>Registrerad</b>	2014-11-25	<b>Avslutad datum</b>	2014-11-25
<b>Händelsetyp</b>	Reklamation	<b>Kategori</b>	1 Produktfel/bristfällig kvalitet
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2014-11-24		På boendet mellan avdelningarna
<b>Tid</b>	09:30		
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		<b>Önskad åtgärd</b>	
Framdäck/länkhjul kränger när de kör patienten i rullstolen. Händer ett antal gånger. Personalen vågar ej kora patienterna i rullstolen.		Jag har skrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt	
<b>Åtgärd</b>		<b>Klassificering / Riskbedömning</b>	
<b>Åtgärd</b>	Förebyggande	<b>Delprocess</b>	Rekonditionering
<b>Åtgärdskod</b>	Intern kommunikation/information	<b>Sannolikhet</b>	Liten
<b>Beskrivning</b>	Påminnelse till personal	<b>Allvarlighetsgrad</b>	Mindre
		<b>Riskvärde</b>	2

**Svar**  
Vi beklagar det inträffade. Genomgång med berörd personal har genomförts.

## Registrera avvikelse/reklamation kopplad till arbetsorder

**SÖK FRAM** den arbetsorder du vill anmäla avvikelse/reklamation på.

**Obs!** Avvikelse/reklamation kan inte skapas från en annan avvikelse/reklamation eller mot en aktivitet där det redan finns en avvikelse/reklamation, som inte är avslutad

The screenshot shows the Sesam 2.0 web interface. At the top, there are navigation links: Information, Skriv ut, Hjälp, and Avsluta. Below these are manual links: Manual Sesam, Manual eFaktura, Manual avvikelse/reklamation, and Kundid betalarid bokstavsordning Kundid betalarid nummerordning. The main menu on the left includes links like Öppna kundorder, Öppna arbetsorder (highlighted with a red box), Öppna varukorgsbeställningar, Sök kundorder, Sök arbetsorder (highlighted with a red box), Sök avvikelse/reklamation, Sök hämtorder, Sök levererade kundorder, Rekvirerat per förskrivare, Kvittera leveranser, Mallar eFaktura, Beställningsmall, and Registrera avvikelse/reklamation. The right sidebar contains a menu with items: Hjälpmedel, Individkort, Varukatalog, Sök artikel, Kundorder, Varukorg, Arbetsorder, Kvittera BMB, CFR, eFaktura, Meddelande, and Dina uppgifter. Below the menu is a search bar with a patient dropdown, a search input field containing '1912121212', and a 'Sök' button. To the right of the search bar is a patient information card showing: Namn: Tolvan test, Gatuadress: Hjälpmedel Västerbotten, Postort: 93186 SKELLEFTEÅ, and Telefon. At the bottom, there are navigation links: Återlämnade hjälpmedel, Beställ, Registrerade ao (highlighted with a red box), BMB, Hämtorder, and Komponenter på väg.

- Via meny **Hjälpmedel**  
Ange personnummer och klicka på länken Registrerade AO eller
- Via meny **Dina uppgifter**:  
Öppna arbetsorder eller Sök arbetsorder

**VÄLJ** den arbetsorder du vill anmäla avvikelse/ reklamation på genom att klicka på länken.

Ao.nr	Ao.datum	Benämning	Tekn	Typ av åtgärd	Status
<a href="#">15050032</a>	2015-01-28		SkSoU	Anpassning	Tilldelad
<a href="#">15060001</a>	2015-02-02		inlu14	Rådgivning	Tilldelad

**KLICKA** sedan på länken **Avvikelse/reklamation...**

[Avvikelse/Reklamation](#)

Ao.nr	15050032	Status	Tilldelad
Rubrik	Anpassning		
Mottagare		Kund/leveransadress	

... för att komma till bilden där du registrerar avvikelse/reklamation på vanligt sätt. Uppgifterna från arbetsordern följer med.

Spara ändringarna   Avbryt   Verkställ

Mottagare	191212121212	Tolvan text
Kontakta förskrivare		
Kund	10064 Neurolog Klin At Um	
Artikel	17940	Rollator Rebel 57
Individ	737596	
Skapad från aktivitet	15050032	
Orderdatum	2015-01-22	
Lev.datum	2015-01-22	
Tjänsteprodukt		

Negativ händelse  
 Tillbud  
 Reklamation

Kategori:

När inträffade händelsen?	Var inträffade händelsen?
Datum	
Tid	

Vad inträffade / beskriv händelsen	Önskad åtgärd

# Registrera avvikelse/reklamation från hämtorder eller följesedel

[Öppna kundorder](#)  
[Öppna arbetsorder](#)  
[Öppna varukorgsbeställningar](#)  
[Sök kundorder](#)  
[Sök arbetsorder](#)  
[Sök avvikelse/reklamation](#)  
[Sök hämtorder](#)  
[Sök levererade kundorder](#)  
[Rekvirerat per förskrivare](#)  
[Kvittera leveranser](#)  
[Mallar eFaktura](#)  
[Beställningsmall](#)  
[Registrera avvikelse/reklamation](#)

Hjälpmedel  
 Individkort  
 Varukatalog  
 Sök artikel  
 Kundorder  
 Varukorg  
 Arbetsorder  
 Kvittera BMB  
 CFR  
 eFaktura  
 Meddelande  
**Dina uppgifter**  
 Allmän info

## Meny Dina uppgifter

Välj Sök hämtorder eller Sök levererade kundorder

**Hämtorder** – markera rutan Inkludera stängda, dvs där hämtning utförts

Hämtorder: 15190021  
 Beställare: \_\_\_\_\_  
 Mottagare: \_\_\_\_\_  
 Kund: \_\_\_\_\_  
 Inkludera stängda:  Sök

Hämtorder	Mottagare	Beställare	Kund	Registrerad	Status
15190021	Sten Ivar Berglund	Johansson Karin	Geriatriskt Centrum At Um	2015-05-06	Utskriven

Kundorder: \_\_\_\_\_  
 Följesedel: 15100006

**Kundorder** – ange nr för kundorder eller följesedel

Artikel	Benämning
<a href="#">32521</a>	Nimbus 3 växelvis tryckavlastande luftmadrass, 200 * 80 cm
<a href="#">32519</a>	Nimbus pump
<a href="#">18831</a>	1 SC CB100 F BATT SANNE SÄNKTA/BRITT
<a href="#">19213</a>	GRINDLÅS BRITTGRIND RÖD KARBORRE (2ST BEHÖVS)

- Klicka på **ordernumret**
- Klicka på **artikelnumret** och länken **Avvikelse/Reklamation**
- **Fyll i anmälan**

# Registrera avvikelse/reklamation utan koppling till hjälpmedel och/eller patient

VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING

\*\*\*\* TEST HMVLL webSESAM Information Skriv ut Hjälp Avsluta  
 \*\*\*\* TEST Testförskrivare Manualer: Manual Sesam Manual eFaktura Kundid betalariid bokstavsordning Kundid betalariid nummerordning

Sesam 2

Namn [Testförskrivare](#) [Öppna kundorder](#)  
 Förskrivare/beställare Testförskrivare [Öppna arbetsorder](#)  
 Kund/leveransadress 10068 Ortoped Klin At Um [Öppna varukorgsbeställningar](#)  
 Betalare 10068 Ortoped Klin At Um [Sök kundorder](#)  
 Leverans från lager 500 Skellefteå Lager [Sök arbetsorder](#)  
 Eget förråd 402 Umeå Lager NUS [Sök avvikelse/reklamation](#)  
[Sök hämtorder](#)  
[Sök levererade kundorder](#)  
[Rekvirerat per förskrivare](#)  
[Kvittera leveranser](#)  
[Mallar eFaktura](#)  
[Beställningsmall](#)  
[Registrera avvikelse/reklamation](#)

Hjälpmedel  
 Individkort  
 Varukatalog  
 Sök artikel  
 Kundorder  
 Varukorg  
 Arbetsorder  
 Kvittera BMB  
 CFR  
 eFaktura  
 Meddelande  
 Dina uppgifter

Fullständiga accessrättigheter

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

Mottagare 1908080808080808 Åttan test

Kontakta förskrivare Förskrivare behöver inte kontaktas

Kund 10507 Norrgårda Äldreboende

Artikel

Individ

Orderdatum

Lev.datum

Tjänsteprodukt   Negativ händelse  Tillbud  Reklamation

Kategori 1 Produktfel/bristfällig kvalitet

När inträffade händelsen? Var inträffade händelsen?

Datum 2014-11-24 I hemmet

Tid 14:30

Vad inträffade / beskriv händelsen Önskad åtgärd

Ny sittdyna ROHO har lämnats ut från eget förråd och har gått sönder efter ett par dagars användning

Har beställt en ny till patiententen och skickat in den felaktiga

Här kan du registrera en avvikelse/reklamation utan att koppla den till någon mottagare, individ eller artikel. Fyller man däremot i mottagare, artikel eller individ kontrollerar systemet att uppgifterna är korrekta.

**TJÄNSTEPRODUKT** måste anges om ingen koppling finns till ett hjälpmedel, se nästa sida.



# Tjänsteprodukt

Spara ändringarna   Avbryt   Verkställ

<b>Mottagare</b>	<input type="text"/>
<b>Kontakta förskrivare</b>	<input type="text"/>
<b>Kund</b>	10064 Neurolog Klin At Um
<b>Artikel</b>	<input type="text"/>
<b>Individ</b>	<input type="text"/>
<b>Orderdatum</b>	
<b>Lev.datum</b>	
<b>Tjänsteprodukt</b>	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Negativ händel	30013 Behandling/träning
<b>Kategori</b>	30015 Gånghjälpmedel/cyklar
<b>När inträffade hä</b>	30021 Hem och hushåll
<b>Datum</b>	30022 Kommunikation/kognition/omgivningskontroll
<b>Tid</b>	30014 Personlig vård
	30017 Rullstolar eldrivna
	30016 Rullstolar manuella
	38179 Sittvagnar/rullbrädor
	30019 Överflyttning

Tjänsteprodukt används när avvikelser/reklamationen **INTE HAR NÅGON KOPPLING TILL ETT HJÄLPMEDEL**

Du väljer den produktgrupp som är lämplig ur listrutan.

Anges ingen tjänsteprodukt eller hjälpmedel får du ett felmeddelande

- Du måste ange antingen ett hjälpmedel eller en tjänsteprodukt till avvikelser/reklamationen.

# Sök avvikelse/reklamation – via Dina uppgifter

**VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING** \*\*\*\* TEST HMVLL webSESAM Information Skriv ut Hjälp Avsluta  
 \*\*\*\* TEST Testförskrivare Manualler: Manual Sesam Manual eFaktura Kundid betalariid bokstavsordning Kundid  
 betalariid nummerordning

**Namn** [Testförskrivare](#) [Öppna kundorder](#)  
**Förskrivare/beställare** Testförskrivare [Öppna arbetsorder](#)  
**Kund/leveransadress** 10068 Ortoped Klin At Um [Öppna varukorgsbeställningar](#)  
**Betalare** 10068 Ortoped Klin At Um [Sök kundorder](#)  
**Leverans från lager** 500 Skellefteå Lager [Sök arbetsorder](#)  
**Eget förråd** 402 Umeå Lager NUS [Sök avvikelse/reklamation](#)  
[Sök hämtorder](#)  
[Sök levererade kundorder](#)  
[Rekvirerat per förskrivare](#)  
[Kvittera leveranser](#)  
[Mallar eFaktura](#)  
[Beställningsmall](#)  
[Registrera avvikelse/reklamation](#)

Fullständiga accessrättigheter

Hjälpmedel  
 Individkort  
 Varukatalog  
 Sök artikel  
 Kundorder  
 Varukorg  
 Arbetsorder  
 Kvittera BMB  
 CFR  
 eFaktura  
 Meddelande  
**Dina uppgifter**

[Tillbaka](#)

**Förskrivare/beställare**  **Kund**  **Avvikelse/Reklamation**

Avvikelse/Reklamation	Förskrivare/beställare	Kund	Artikel	Artikelbenämning	Registrerad	Status
<a href="#">14460011</a>	Inger Lundgren	Neurolog Klin At Um	20695	Lufffuktare Till Remstar M-Sene R3b	2014-11-13	Registrerad
<a href="#">14450027</a>	Inger Lundgren	Neurolog Klin At Um	10030	Inhalator Albatross, kompressordriven med vit nebulisator	2014-11-07	Registrerad
<a href="#">14420001</a>	Inger Lundgren	Neurolog Klin At Um	12179	Rullstol Cross I B42.5 Dj46 kund	2014-10-13	Avslutad
<a href="#">14340001</a>	Inger Lundgren	Klockarhöjden Äldreboende	12179	Rullstol Cross I B42.5 Dj46 kund	2014-08-18	Avslutad
<a href="#">14300055</a>	Inger Lundgren	Neurolog Klin At Um	20695	Lufffuktare Till Remstar M-Sene R3b	2014-07-25	Avslutad

Du ser de avvikelser/reklamationer du gjort och vilken status de har.

<b>Avvikelse/Reklamation</b>	15080008	<b>Status</b>	Registrerad
<b>Mottagare</b>	191212121212	<b>Förskrivare behöver inte kontaktas</b>	
<b>Kund</b>	10064	Tolvan test Neurolog Klin At Um	
<b>Artikel</b>	17940	Rollator Rebel 57	
<b>Individ</b>	737596		
<b>Orderdatum</b>	2015-01-22		
<b>Lev.datum</b>	2015-01-22		
<b>Skapad från aktivitet</b>	<a href="#">15050032</a>	<b>Avslutad datum</b>	
<b>Registrerad</b>	2015-02-19		

Aktivitetsnummerlänk till den aktivitet som gett upphov till avvikelser/reklamationen, när man klickar på länken visas aktivitetens detaljvy.