

## KUNDTJÄNST: Sesam LMN

Snart kommer du att mötas av en automatisk telefonsvarare när du ringer till Hjälpmedel Västerbottens kundtjänst. Vi har nämligen fått två heltids-resurser och ett utökat uppdrag av regionen, vilket medför att du får göra ett knappval innan du kopplas vidare till oss.



I kundtjänst på Hjälpmedel Västerbotten jobbar Petra Lindberg, Nandita Ellevik, Marina Bergström, Carola Pettersson och Kerstin Sandberg.

## Utökat uppdrag i kundtjänst ger service till fler

Vår kundtjänst har lång erfarenhet av rådgivning och support när det gäller traditionella hjälpmedel så som rullstolar, lyftar, dynor, tyngdtäcken, manöverkontakter och mycket annat. Nu har regionen tillsatt två nya tjänster för att vi ska kunna erbjuda mer hjälp till fler.

### Läkemedelsnära produkter

Det utökade uppdraget gäller hjälpmedel inom diabetes, inkontinens och på sikt även nutrition. Vi lagerhåller inte de här hjälpmedlen, men hjälper användarna genom att svara på frågor om förskrivningar, göra uttag och reda ut vad som har hänt vid exempelvis en försenad leverans. Det här arbetet har tidigare utförts av sjuksköterskor och dietister på regionens kliniker och inom primärvården. Tack vare den administrativa förändring som gjorts får de mer tid för sina patienter.

Förbrukningshjälpmedlen förskrivs från och med nu i en del av Sesam som kallas LMN, som i läkemedelsnära. Övergången till Sesam LMN innebär en effektivisering

för vårdpersonalen eftersom det är möjligt att förskriva hjälpmedel för en längre period vid ett och samma tillfälle. Systemet gör det också enklare för hjälpmedelsanvändaren att få en överblick över sina uttag, som de flesta sköter själva via 1177. De som behöver hjälp får det genom att kontakta oss.

– Många tycker att det är enkelt att få hjälp av oss och att våra öppettider är generösa, berättar Petra Lindberg som tillsammans med sina fyra kollegor håller kundtjänst öppet varje vardag klockan 8–16, med ett uppehåll för lunch klockan 12–13.

### Rådgivning precis som vanligt

För medarbetarna i kundtjänst väntar ytterligare utmaningar när nutritionsprodukter inom en snar framtid läggs till i uppdraget. Kundtjänsts ordinarie uppgifter, det vill säga rådgivning och support till dig som förskriver traditionella hjälpmedel, har vi såklart kvar. Välj knapp 2 när du ringer till oss, så hörs vi!

Läs mer på Region Västerbottens hemsida:

[Nu kan invånare beställa förskrivna förbrukningshjälpmedel via 1177.se](https://www.regionvasterbotten.se/hjalpmedel)