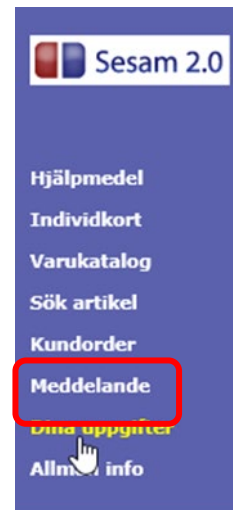


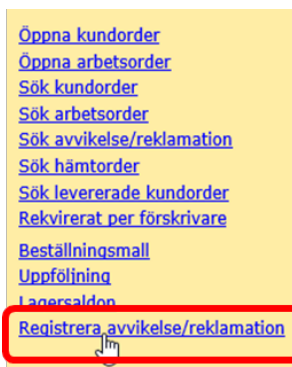
Reklamation – tjänst eller ej förskrivet hjälpmedel

REGISTRERA REKLAMATION I WEBSESAM

1. Logga in på webSESAM
Klicka på **Dina uppgifter** i menyn till höger på sidan



2. Klicka på **Registrera avvikelse/reklamation**



3. Här registrerar du din reklamation, gäller det en
 - artikel fyller du i **artikelnumret**
 - individ fyller du i **individnumret**
 - gäller det en tjänst lämnas fälten tomma

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

Mottagare	<input type="text"/>
Kund	CFH Centrum för hjälpmedel
Artikel	<input type="text"/>
Individ	<input type="text"/>
Orderdatum	<input type="text"/>
Lev.datum	<input type="text"/>

Negativ händelse Tillbud Reklamation

Kategori

När inträffade händelsen?	Vad gäller avvikelser/reklamationen?
Datum <input type="text"/>	<input type="text"/>
Tid <input type="text"/>	

Vad har blivit fel? Är åtgärd utförd?	Har patient skadats, eller riskerat att skadas? På vilket sätt?
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Habilitering och hjälpmedel

4. Klassificera händelsen som Reklamation

Negativ händelse Tillbud Reklamation

5. Välj sedan vilken Kategori reklamationen gäller

→ **Kategori**

När inträffade händelsen?

Datum

Tid

- Försenad/utebliven/felaktig leverans
- Konsultation/Rådgivning/Utprovning
- Kvalitetsbrist på hjälpmedlet
- Montering/Installation
- Rekonditionering

6. Fyll i datum och tid när du upptäckte reklamationen

När inträffade händelsen?

Datum

februari 2025

mån	tis	ons	tor	fre	lör	sön
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	01	02
03	04					

Tid 09:00

7. Fyll i kortfattat vad reklamationen gäller

Vad gäller avvikelsen/reklamationen?

Exempel:
Toaförhöjare Stapla lätt saknade ben.

Exempel:
Bokad hämtning av returerna uteblev.

8. Beskriv felet

Vad har blivit fel? Är åtgärd utförd?

Exempel: Benen har antingen inte plockats, eller kommit bort under leveransen. Har kontaktat kundtjänst.

Exempel: Bilen kom aldrig. Ingen åtgärd.



9. Om patient skadats, eller riskerat att skadas skall det registreras som en avvikelse och inte som en reklamation. I denna ruta skall det alltså stå "Nej" vid reklamation

Har patient skadats, eller riskerat att skadas? På vilket sätt?

Nej.

10. Klicka på **Verkställ** för att skicka iväg reklamationen

Spara ändringarna Avbryt **Verkställ**

Mottagare

Kund 1125 Geriatriska Rehabteamet AT ▼

Artikel

Individ

Orderdatum

Lev.datum

11. Du får en bekräftelse på att din reklamation är registrerad

Din avvikelse/reklamation är nu registrerad.

Avvikelse/Reklamation

[AV20050008](#)



FÖLJ UPP OCH SE ÅTGÄRD AV REKLAMATION I WEBSSESAM

1. Logga in på webSESAM
Klicka på **Dina uppgifter** i menyn till höger på sidan



2. Klicka på **Sök avvikelse/reklamation**

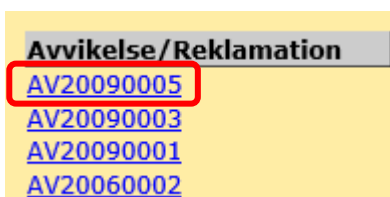


3. Nu ser du en översikt över dina registrerade avvikelser och reklamationer (Regionanställda ser enbart reklamationer)
Du ser vilken status varje ärende har; registrerad, planerad eller avslutad

Förskrivare/beställare	Kund	Avvikelse/Reklamation				
mal094			Sök			
Avvikelse/Reklamation	Förskrivare/beställare	Kund	Artikel	Artikelbenämning	Registrerad	Status
AV20050008	Almstedt Malin	CFH Rekond-Teknik 116	20504	Läsglas 3x	2020-05-05	Registrerad

Status
Registrerad

4. Klicka på numret för att se aktuell utredning





5. Svar från CFH syns i det röda fältet nedan

Orderdatum		Avslutad datum	
Lev.datum			
Registrerad	2020-10-02		
Händelsetyp	Reklamation	Kategori	Försenad/utebliven/felaktig leverans
När inträffade händelsen?		Var och varför inträffade händelsen?	
Datum	2020-09-28	ARTIKEL: Vid utleverans från delförråd. TJÄNST: Returerna står fortfarande kvar efter bokad datum.	
Tid	10:00		
Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?		Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?	
ARTIKEL: Toaförhöjare Stapla lätt saknar ben. TJÄNST: Bokad hämtning av retur i delförråd uteblev.		ARTIKEL: Kontaktat kundtjänst för utskick av nya ben. Bättre kontroll vid packning, se till att alla delar är med. TJÄNST: Kontaktat kundtjänst för att boka ny tid.	
Åtgärd		Klassificering / Riskbedömning	
Åtgärd / Åtgärdskod		Delprocess	Plock/Packning
Ingen träff.		Sannolikhet	Ingen avvikelse
Beskrivning	ARTIKEL: Kontakt med leverantör om miss att lägga i ben i kartong. Informerar lager att öppna kartong för kontroll av antal benförpackningar. TJÄNST: Förbättrar kommunikationen och återkoppling gällande bokning av transport.	Allvarlighetsgrad	Ingen avvikelse
		Riskvärde	0
Svar			
ARTIKEL: Vi gör en extra koll innan leverans så att alla ben är med i kartongen. TJÄNST: Vi går igenom rutinen och förbättrar kommunikationen mellan kundtjänst och transportsamordnaren.			

6. När avvikelserna är färdigutredda så kommer ett meddelande längst ner på startsidan i webSESAM. Klicka på datumet så kommer det upp en länk

Avsändare	Sesam2	Ankom	2020-09-29
Avvikelse/reklamation AV20090005 är avslutad.			

7. Klicka på länken för att öppna ärendet

Avsändare	Sesam2	<input type="checkbox"/> Ta bort meddelande
Ankom	2020-09-29	<input type="button" value="Verkställ"/>
Avvikelse/reklamation AV20090005 är avslutad.		
AV20090005		