

Reklamation – individmärkt hjälpmedel

REGISTRERA REKLAMATION I WEBSSESAM

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



2. Fyll i individnumret, klicka på **Sök**

The image shows a search bar with the text 'Individ' on the left, a text input field containing 'CFH183983', a small 'x' icon to clear the field, and a blue 'Sök' button to the right. The 'Sök' button is highlighted with a red box.

3. Information om individen visas, klicka på rubriken **Avvikelse/Reklamation**

The image shows a search results page with a yellow background. At the top, there is a search bar with 'Individ' and 'CFH183983' and a 'Sök' button. Below the search bar, there is a table of information:

Artikel	49510	Rullstol Cross 5 B45 Dj40 kund	Serienr.	37A44257
Lager	128	USÖ Rehabmed klin 128	Senaste FU	
Leverantör	131	Etac Sverige AB	Aktivitetstypsschema	Specialanpassning
Inköpsdatum	2017-04-05			
Garanti t.o.m.	2020-04-04			

Below the table, there are several links: 'Komponenter', 'Registrerade ao', 'Textinformation', and 'Avvikelse/Reklamation' (highlighted with a red box).

4. Här registrerar du reklamationen, individ- och artikelnummer är nu förifyllt

The image shows a complaint registration form with a yellow background. At the top, there are three buttons: 'Spara ändringarna', 'Avbryt', and 'Verkställ'. Below the buttons, there is a form with the following fields:

- Mottagare: [Empty]
- Kund: 1125 Geriatriska Rehabteamet AT
- Artikel: 49510
- Individ: CFH183983
- Orderdatum: [Empty]
- Lev.datum: [Empty]

Below the form, there are three radio buttons: 'Negativ händelse', 'Tillbud', and 'Reklamation'. Below the radio buttons, there is a 'Kategori' dropdown menu. Below the 'Kategori' dropdown, there are two sections:

- När inträffade händelsen?** with a 'Datum' field and a 'Tid' field.
- Var och varför inträffade händelsen?** with a large text area.

Below these sections, there are two more sections:

- Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?** with a large text area.
- Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?** with a large text area.



5. Du börjar med att klassificera händelsen som Reklamation

Negativ händelse Tillbud Reklamation

6. Välj sedan vilken **kategori** reklamationen gäller
I exemplet nedan har vi valt kategori Rekonditionering

Kategori	Försenad/utebliven/felaktig leverans
När inträffade händelsen?	Konsultation/Rådgivning/Utprovning
Datum	Kvalitetsbrist på hjälpmedlet
	Montering/Installation
Tid	Rekonditionering

7. Fyll i datum och tid när du upptäckte reklamationen

När inträffade händelsen?

Datum

Tid

Vad har/kunde

april 2020						
mån	tis	ons	tor	fre	lör	sön
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	29	30	01	02	03
04	05					

Tid

8. Fyll i orsaken till reklamationen

Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?

Upptäcker att rullstolen inte är ren, finns matrester på ramen.



9. Fyll i var du upptäckte reklamationen

Var och varför inträffade händelsen?

Vid upppackning till delförråd 128.

10. Fyll i om det är några åtgärder som har vidtagits eller som bör vidtas

Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?

Skickar tillbaka rullstolen till CFH märkt med avvikelse/reklamationsnumret.
Bättre kontroll vid rekonditionering så att inte smutsiga hjälpmedel skickas ut.

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

Spara ändringarna Avbryt **Verkställ**

Mottagare		
Kund	1125 Geriatriska Rehabteamet AT	
Artikel	49510	Rullstol Cross 5 B45 Dj40 kund
Individ	CFH183983	
Orderdatum		
Lev.datum		

12. 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 WEBSESAM

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
AV20090008	Almstedt Malin	CFH Rekond-Teknik 116	20604	Läsglas 3x	2020-05-05	Registrerad

Status
Registrerad

4. Klicka på numret för att se aktuell utredning

Avvikelse/Reklamation
AV20090005
AV20090003
AV20090001
AV20060002



5. Svar från CFH syns i det röda fältet nedan

Avvikelse/Reklamation	AV20090005	Status	Tilldelad
Mottagare			
Kund	1125	Geriatriska Rehabteamet AT	
Artikel	49510	Rullstol Cross 5 B45 Dj40 kund	
Individ	CFH183983		
Orderdatum			
Lev.datum			
Registrerad	2020-09-29	Avslutad datum	
Händelsetyp	Reklamation	Kategori	Rekonditionering
När inträffade händelsen?		Var och varför inträffade händelsen?	
Datum	2020-09-17	Vid uppackning till delförråd 128.	
Tid	13:00		
Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?		Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?	
Upptäckte att rullstolen inte var ren, fanns matrester på ramen.		Skickar tillbaka rullstolen till CFH, märkt med avvikelse/reklamationsnumret. Bättre kontroll vid rekonditionering, så att det inte går ut smutsiga hjälpmedel.	
Åtgärd		Klassificering / Riskbedömning	
Åtgärd / Åtgärdskod	Ingen träff.	Delprocess	Rekonditionering
		Sannolikhet	Liten
Beskrivning	Checklista för rekonditioneringen ses över. Kontrollerar hur hjälpmedlet hanteras vid tvätt.	Allvarlighetsgrad	Ingen avvikelse
		Riskvärde	0
Svar			
Bristande kontroll hos oss innan leverans av hjälpmedel. Vi ska se över alla delar i rekondkedjan som hjälpmedlet passerar så som tvätt och rekonditionering.			

6. När avvikelsen är färdigutredd så kommer ett meddelande längst ner på din startsida 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 och läsa svaret på reklamtionen

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