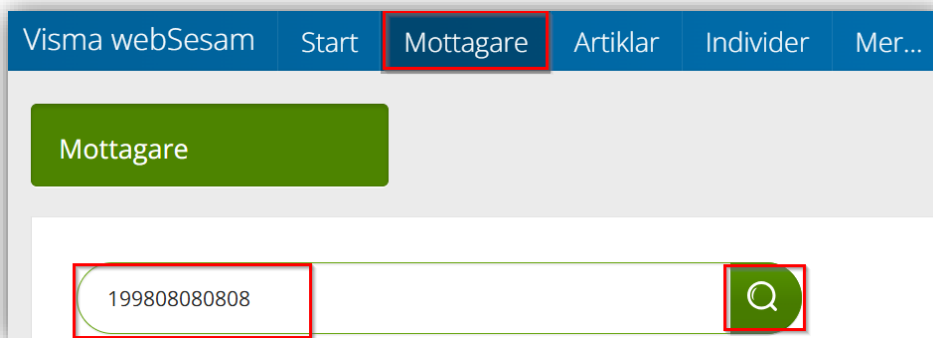


Registrera avvikelse/reklamation

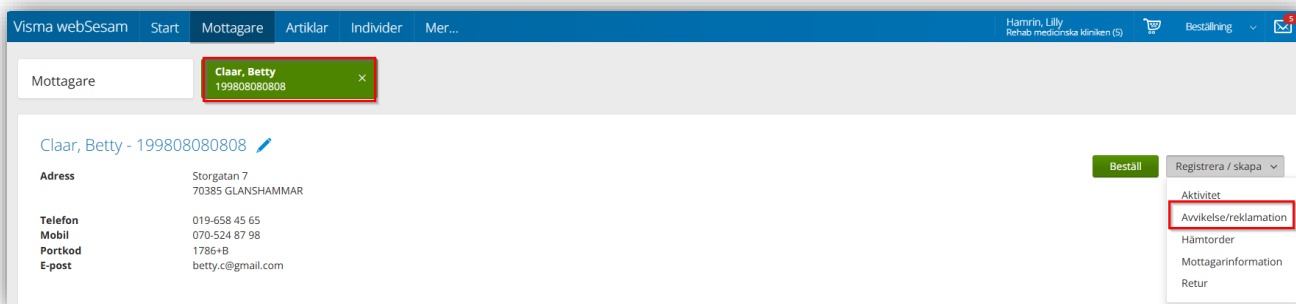
Beskrivning

I **Visma Websesam** kan du endast registrera avvikelse eller reklamation på ett hjälpmedel som är registrerat på en mottagare. För hjälpmedel som inte är registrerade på mottagare sker detta via ett separat formulär. Registreringen kan påbörjas på olika sätt, men i denna lathund visas hur det görs via **Mottagare**.

1. Öppna menyvalet **Mottagare**.
2. Ange patientens personnummer (12 siffror).
3. Klicka på **Sök** (förstoringsglaset) eller Enter.



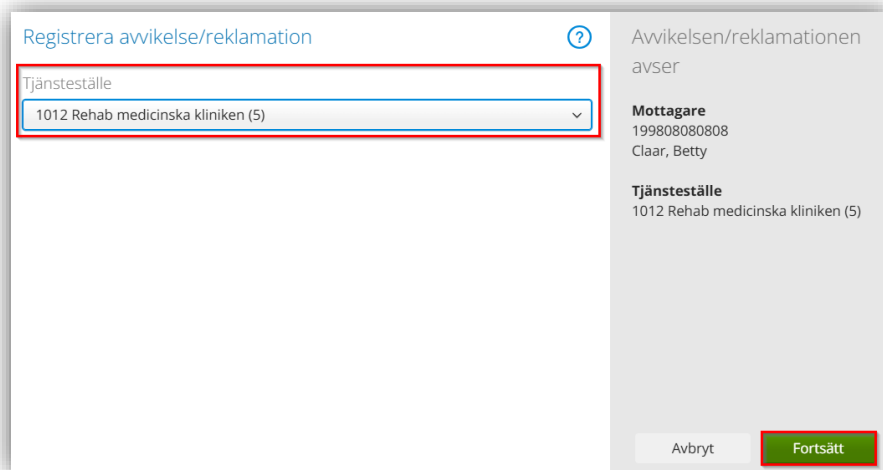
Patienten visas nu i mottagarbilden och är markerad i den gröna rutan.



4. Klicka på **Registrera/skapa**.
5. Välj **Avvikelse/reklamation**.

Rutan *Registrera avvikelse/reklamation* öppnas.

Om du är kopplad till flera tjänsteställen, välj det som registreringen ska kopplas till.



Registrera avvikelse/reklamation

Tjänsteställe
1012 Rehab medicinska kliniken (5)

Avvikelsen/reklamationen avser

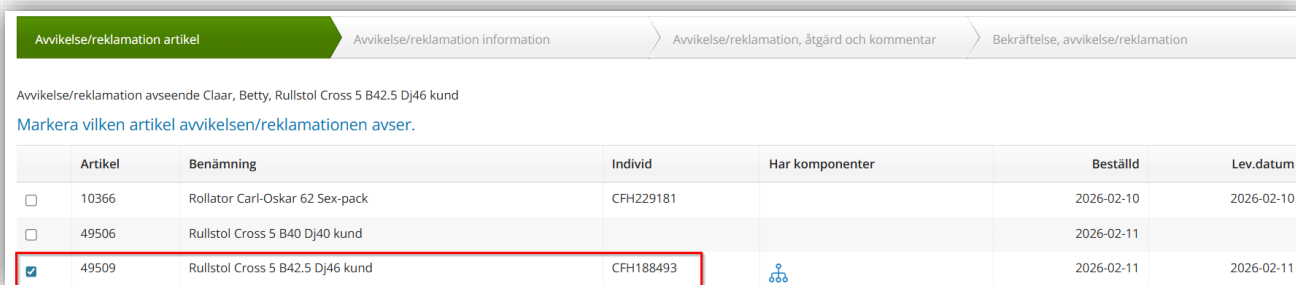
Mottagare
199808080808
Claar, Betty

Tjänsteställe
1012 Rehab medicinska kliniken (5)

Avbryt **Fortsätt**

6. Klicka på **Fortsätt**.

7. Markera det hjälpmedel som är aktuellt för registreringen.



Avvikelse/reklamation artikel


Avvikelse/reklamation information

Avvikelse/reklamation, åtgärd och kommentar

Bekräftelse, avvikelse/reklamation

Avvikelse/reklamation avseende Claar, Betty, Rullstol Cross 5 B42.5 Dj46 kund

Markera vilken artikel avvikelsen/reklamationen avser.

	Artikel	Benämning	Individ	Har komponenter	Beställd	Lev.datum
<input type="checkbox"/>	10366	Rollator Carl-Oskar 62 Sex-pack	CFH229181		2026-02-10	2026-02-10
<input type="checkbox"/>	49506	Rullstol Cross 5 B40 Dj40 kund			2026-02-11	
<input checked="" type="checkbox"/>	49509	Rullstol Cross 5 B42.5 Dj46 kund	CFH188493		2026-02-11	2026-02-11

8. Klicka på **Nästa**.



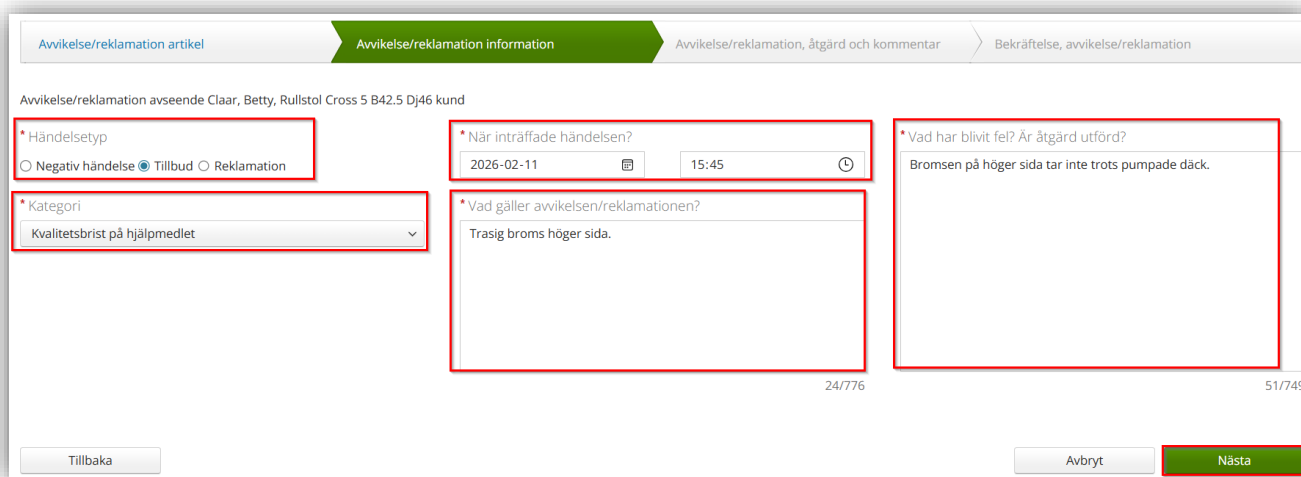
Avbryt **Nästa**

9. Under **Avvikelse/reklamation information** anger du vilken typ av händelse det gäller:

Negativ händelse – innebär en ej förväntad händelse som har medfört patientskada.

Tillbud – är en ej förväntad händelse som skulle kunna ha medfört patientskada.

Reklamation – avser ett påpekande om dröjsmål, fel eller brist på ett hjälpmedel eller tjänst, där det inte finns någon risk för patientskada.



De obligatoriska fälten som måste fyllas i är följande:

När inträffade händelsen: ange datum och tid för händelsen.

Vad gäller avvikelsen/reklamationen? Beskriv kortfattat vad avvikelsen/reklamationen gäller, till exempel "Böjd länkhjulsgaffel på rullstol".

Vad har blivit fel? Är åtgärd utförd? Beskriv vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits,

till exempel: "Gaffeln till höger länkhjul på rullstolen var böjd och lös. Den trasiga rullstolen har skickats tillbaka till Centrum för hjälpmedel och ny rullstol har förskrivits."

Om knappen **Nästa** är nedtonad beror det på att obligatoriska fält inte är ifyllda.

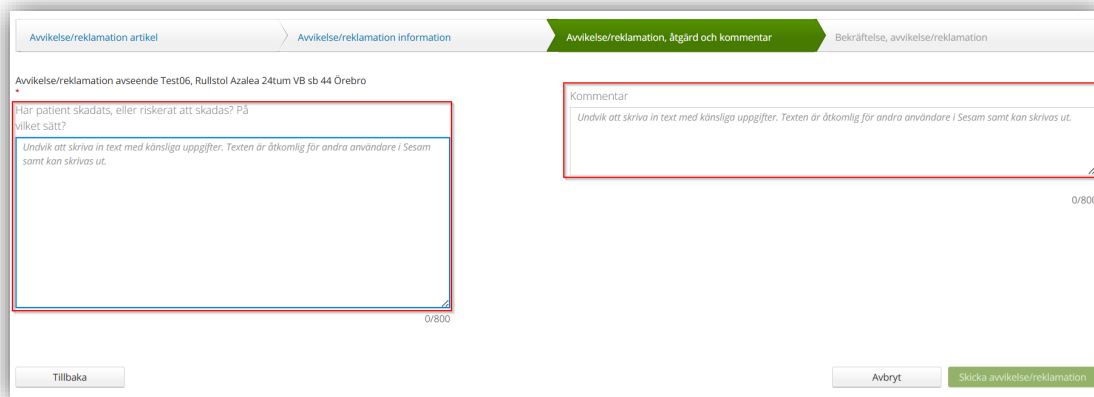
10. Klicka på **Nästa**.



Under **Avvikelse/reklamation, åtgärder och kommentar** är fältet "Har patienten skadats eller riskerats att skadas? På vilket sätt?" obligatoriskt att fylla i.

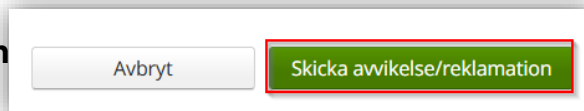
11. Fyll i ett svar i det obligatoriska fältet.

OBS! Ange i rutan för **kommentar** om hjälpmedlet har skickats in eller kommer att skickas in till Centrum för hjälpmedel, eller om detta inte är aktuellt.




Om knappen **Skicka avvikelse/reklamation** är nedtonad beror det på att obligatoriska fält inte är ifyllda

12. Klicka på **Skicka avvikelse/reklamation**



Du får en bekräftelse som visar att din avvikelse eller reklamation har registrerats och mottagits.

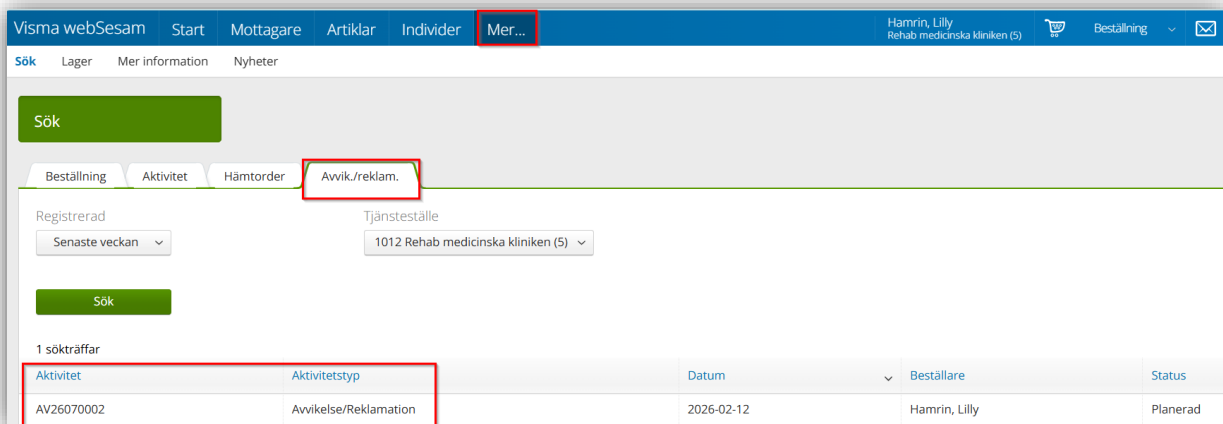
Klicka på **Stäng** för att återgå till Startsidan.



Skickas hjälpmedlet in till Centrum för hjälpmedel ska det tydligt märkas upp med en orange retursedel **Avvikelse/reklamation**.

Du kan se din registrerade avvikelse/reklamation på flera sätt, via:
Min sida
Mer...

Vi rekommenderar att du går via menyvalet Mer... för att ta del av all information som är kopplad till avvikelsen/reklamationen.



Visma webSesam Start Mottagare Artiklar Individer **Mer...** Hamrin, Lilly Rehab medicinska kliniken (5) Beställning

Sök Lager Mer information Nyheter

Sök

Beställning Aktivitet Hämtorder **Avvik./reklam.**

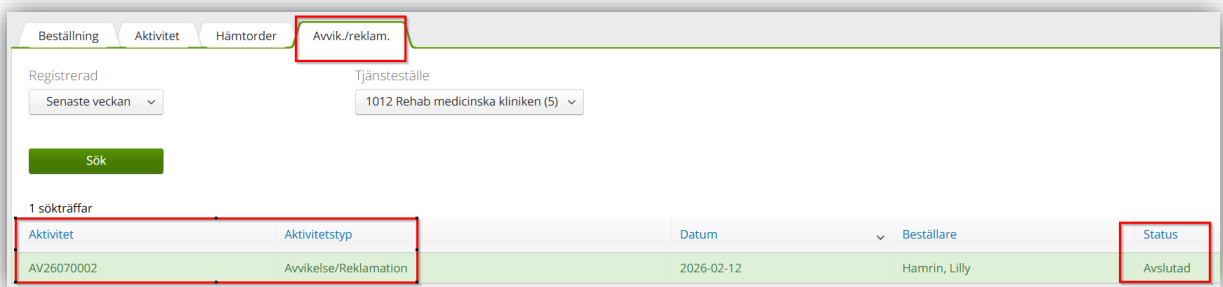
Registrerad: Senaste veckan Tjänsteställe: 1012 Rehab medicinska kliniken (5)

Sök

1 sökträffar

Aktivitet	Aktivitetstyp	Datum	Beställare	Status
AV26070002	Avvikelse/Reklamation	2026-02-12	Hamrin, Lilly	Planerad

Klicka på den aktuella aktiviteten för att följa ärendet. När ärendet är avslutat ändras status från **Planerad** till **Avslutad**.



Beställning Aktivitet Hämtorder **Avvik./reklam.**

Registrerad: Senaste veckan Tjänsteställe: 1012 Rehab medicinska kliniken (5)

Sök

1 sökträffar

Aktivitet	Aktivitetstyp	Datum	Beställare	Status
AV26070002	Avvikelse/Reklamation	2026-02-12	Hamrin, Lilly	Avslutad

När avvikelsen eller reklamationen är avslutad skickas ett meddelande. Du hittar meddelandet under **Meddelanden** i menyraden.



Visma webSesam Start Mottagare Artiklar Individer Mer... Hamrin, Lilly Rehab medicinska kliniken (5) Beställning Meddelanden

Meddelanden

Datum	Avsändare	Rubrik
2026-02-12	Sesam2	Avvikelse/reklamation AV26070002 är avslutad.