

Manual för avvikelser och reklamation i Websesam

Innehåll – manual avvikelser/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 avvikelsehantering.

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 avvikelsehantering.
- 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 avvikelsernummer 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

The screenshot shows the webSesam portal for Region Västerbotten. At the top, there is a navigation bar with the logo, the text 'webSESAM', and links for 'Information', 'Skriv ut', 'Hjälp', and 'Avsluta'. Below these are links for 'Manualer: webSesam BMB avvikelser reklamation och eFaktura' and 'Förteckning kundid betalarid'. The main content area on the left includes a 'Välkommen Meddelande' section with a 'Välkommen till Sesam' heading, contact information for customer service, and several informational links. On the right, a vertical sidebar contains a list of links: 'Hjälpmedel', 'Individkort', 'Varukatalog', 'Sök artikel', 'Kundorder', 'Arbetsorder', 'Kvittera BMB', 'CFR', 'eFaktura', 'Meddelande', and 'Dina uppgifter'. A callout box from the title points to the 'Hjälpmedel' link in this sidebar.

region västerbotten

webSESAM

Information Skriv ut Hjälp Avsluta

Manualer: [webSesam BMB avvikelser reklamation och eFaktura](#)
[Förteckning kundid betalarid](#)

Sesam 2.0

Välkommen
Meddelande

Gemensam wS-användare för konsulenter

Välkommen till Sesam

Hjälpmedel Västerbottens kundtjänst: Telefon 090-785 93 65, e-post: hmv.kundtjanst@vll.se

[Så här hittar du till HVM 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](#)

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

Gatuadress Hjälpmedel Västerbotten

Postort 93186 SKELLEFTEÅ

Telefon 0910-8888888

Endast individer ☐

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

Pos	Artikel	Benämning	Individ	Ord.datum	Antal	Lev.datum	Antal	Hämtorder
1	18204	Duschpa Swift grå		2014-11-18	1	2014-11-18	1	Nej
2	18204			2014-11-18	1	2014-11-18	1	Nej
3	11338		cm Rakt	2014-11-13	1		0	Nej
4	12183		46 kund 716800	2014-11-13	1	2014-11-13	1	Ja

[Artikelinformation](#)
[Ordinationsoversikt](#)
[Beställ](#)
[Arbetsorder](#)
[Retur av hjälpmedel](#)
[Avvikelse/Reklamation](#)

Från meny **INDIVIDKORT**

Ange individnumret, klicka på SÖK

Klicka på länken "Avvikelse/reklamation"

Individ

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

Serienr. 18C167860

Senaste FU

Lager 9999 BMB lager

Utlevererad från 1068 ETAC SVERIGE AB

Leverantör HMV Hjälpmedel Västerbotten

Ägare 11087 Norsjö Kommun handikappomsorg

Betalare 2013-07-26

Inköpsdatum 2015-07-26

Garanti t.o.m.

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

Registrera avvikelse/reklamation - klassificera och ange kategori

region västerbotten

HMVVLL webSESAM

Testförskrivare

Information
Manualer: [Manua](#)
[betalarid numme](#)

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

När inträffade händelsen

Datum

Tid

Vad inträffade / beskrivning

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 Tid 09:30	På boendet mellan avdelningarna
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

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 förskrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt

Kommentarer
Bifoga fil

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 HMV 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

Skicka in anmälan

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



HMVLL webSESAM
 Testförskrivare

[Information](#)
 Manualer: [Manual Sesam](#) [Manual eFaktura](#) [Kundid betalarid bokstavsordning](#) [Kundid betalarid nummerordning](#)

[Skriv ut](#) [Hjälp](#) [Avsluta](#)

Avvikelse/Reklamation	14480004	Status	Tilldelad
Mottagare	191212121212 Tolvan test	Förskrivare behöver inte kontaktas	
Kund	10507 Norrgårda Äldreboende		
Artikel			
Individ			
Orderdatum			
Lev.datum			
Registrerad	2014-11-25	Avslutad datum	
Händelsetyp	Reklamation	Kategori	1 Produktfel/bristfällig kvalitet
När inträffade händelsen?		Var inträffade händelsen?	
Datum	2014-11-24	Var inträffade händelsen?	På boendet mellan avdelningarna
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.	Önskad åtgärd	Jag har skrivit ut en annan rullstol och önskar inte någon ersättningsprodukt
Åtgärd		Klassificering / Riskbedömning	
Åtgärd	Ingen	Delprocess	
Åtgärdskod		Sannolikhet	
Beskrivning		Allvarlighetsgrad	
		Riskvärde	
Svar			

Svar

Välkommen Meddelande

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

Välkommen till Sesam

From 2014-05-28 är det bl 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](#)



[2014-11-27](#)

[Avbryt](#)

Avvikelse/Reklamation	14480004	Status	Avslutad
Mottagare	191212121212 Tolvan test	Förskrivare behöver inte kontaktas	
Kund	10507 Norrgårda Äldreboende		
Artikel			
Individ			
Orderdatum			
Lev.datum			
Registrerad	2014-11-25	Avslutad datum	2014-11-25
Händelsetyp	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	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
Åtgärd		Klassificering / Riskbedömning	
Åtgärd	Förebyggande	Delprocess	Rekonditionering
Åtgärds kod	Intern kommunikation/information	Sannolikhet	Liten
Beskrivning	Påminnelse till personal	Allvarlighetsgrad	Mindre
		Riskvärde	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

Information Skriv ut Hjälp Avsluta
 Manualer: [Manual Sesam](#) [Manual eFaktura](#) [Manual avvikelse/reklamation](#) [Kundid betalarid bokstavsordning](#) [Kundid betalarid nummerordning](#)

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

Sesam 2.0

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

Patient 1912121212 Sök

Endast individer ☐

Namn Tolvan test
 Gatuadress Hjälpmedel Västerbotten
 Postort 93186 SKELLEFTEÅ
 Telefon

Återlämnade hjälpmedel Beställ Registrerade ao BMB Hämtorder 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
15050032	2015-01-28		SkSoU	Anpassning	Tilldelad
15060001	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

14

[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
32521	Nimbus 3 växelvis tryckavlastande luftmadrass, 200 * 80 cm
32519	Nimbus pump
18831	1 SC CB100 E BATT SANNE SÄNKTA/BRITT
19215	GRINDLAS BRITTGRIND RÖD KARBORRE (2ST BEHÖVS)

Avvikelse/Reklamation

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

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



HMVLL webSESAM
 Testförskrivare

Information
 Manualer: [Manual Sesam](#) [Manual eFaktura](#) [Kundid betalarid bokstavsordning](#) [Kundid betalarid nummerordning](#)

Skriv ut
[Hjälp](#) [Avsluta](#)



Namn
 Förskrivare/beställare
 Kund/leveransadress
 Betalare
 Leverans från lager
 Eget förråd

[Testförskrivare](#)
 Testförskrivare
 10068 Ortoped Klin At Um
 10068 Ortoped Klin At Um
 500 Skellefteå Lager
 402 Umeå Lager NUS

[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
 Individskort
 Varukatalog
 Sök artikel
 Kundorder
 Varukorg
 Arbetsorder
 Kvittera BMB
 CFR
 eFaktura
 Meddelande
 Dina uppgifter

Fullständiga accessrättigheter

Spara ändringarna
 Avbryt
 Verkställ

Mottagare 190808080808 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?
 Datum 2014-11-24
 Tid 14:30
 Vad inträffade / beskriv händelsen
 Ny sittdyna ROHO har lämnats ut från eget förråd och har gått sönder efter ett par dagars användning
 Var inträffade händelsen?
 I hemmet
 Önskad åtgärd
 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

Mottagare	
Kontakta förskrivare	
Kund	10064 Neurolog Klin At Um
Artikel	
Individ	
Orderdatum	
Lev.datum	
Tjänsteprodukt	30013 Behandling/träning 30015 Gånghjälpmedel/cyklar 30021 Hem och hushåll 30022 Kommunikation/kognition/omgivningskontroll 30014 Personlig vård 30017 Rullstolar eldrivna 30016 Rullstolar manuella 38179 Sittvagnar/rullbrädor 30019 Överflyttning
☐ Negativ händelse	
Kategori	
När inträffade händelse	
Datum	
Tid	

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

HMVLL webSESAM
Testförskrivare

[Information](#)
[Manualer: Manual Sesam](#)
[Manual eFaktura](#)
[Kundid betalariid bokstavsordning](#)
[Kundid betalariid nummerordning](#)

[Skriv ut](#)
[Manual eFaktura](#)

[Hjälp](#)
[Kundid betalariid bokstavsordning](#)

[Avsluta](#)
[Kundid](#)

Namn
Förskrivare/beställare
Kund/leveransadress
Betalare
Leverans från lager
Eget förråd

[Testförskrivare](#)
Testförskrivare
10068 Ortoped Klin At Um
10068 Ortoped Klin At Um
500 Skellefteå Lager
402 Umeå Lager NUS

[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

Fullständiga accessrättigheter

[Tillbaka](#)

Förskrivare/beställare	Kund	Avvikelse/Reklamation	
testf			Sök

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

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

Avvikelse/Reklamation	15080008	Status	Registrerad
Mottagare	191212121212	Förskrivare behöver inte kontaktas	
Kund	10064		
Artikel	17940		
Individ	737596		
Orderdatum	2015-01-22		
Lev.datum	2015-01-22		
Skapad från aktivitet	15050032		
Registrerad	2015-02-19	Avslutad datum	

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