

Reklamation – förskrivet hjälpmedel

REGISTRERA REKLAMATION I WEBSESAM

 Logga in på webSESAM Klicka på Hjälpmedel i menyn till höger på sidan



2. Fyll i patientens personnummer, klicka på Sök

Patient V	191212121212 Sök	Namn	<u>Tolvan</u>
ISO-kod		Gatuadress	Tolvgatan 12
Endast individer		Postort	70185 ÖREBRO
		Telefon	1111T

3. Patientens hjälpmedelsbild kommer upp. Leta upp aktuellt hjälpmedel i listan.

Patier	it 🔻	191212121212	Sök	Namn	Tolvan			
ISO-kod			Gatuadress	Tolvgatan 12				
Endast individer				Postort	12125 STOCKHOLM-GLOBEN			
				Telefon	1111T			
Återlän	nnade hjälpme	del Beställ <u>Registrerade ao Kompo</u>	nenter på väg	Utskrift låneförbindelse S	kriv ut Uppföljningar			
Pos	Artikel	Benämning	Individ	Statistikkod	Ord.datum	Antal	Lev.datum	Antal
1	49377	Anpassning av egen Smartphone	1		2019-01-17	1	2019-01-17	1
2	51569	Stolslinga till AutoMini			2018-12-17	1	2019-01-11	1
3	25832	Cykel S3 3-hjulig 24" hjul 3-vxl std blänkande skymning	CFH190048		2018-06-12	1	2018-06-28	1
4	20604	Läsglas 3x			2009-11-08	1	2009-11-08	

4. Klicka på det artikelnummer som är inblandat i avvikelsen. I menyrutan som kommer upp klickar du på Avvikelse/Reklamation.

Pos	Artikel	Benämning
1	<u>46794</u>	Rullstol Cross 3A XL B50 Dj40 kund
2	46794	Rullstol Cross 3A XL B50 Dj40 kund

Pos	Artikel Benäm	ning
1	Artikelinformation Ordinationsöversikt	Cross 3A XL B50 Dj40
2	Beställ Arbeisonder	Cross 3A XL B50 Dj40
3	Avvikelse/Reklamation	stol REAL 2015 Manuell höjd FAST



5. Nu ska du registrera reklamationen, fälten om mottagare och inblandat hjälpmedel är förifyllt.

Spara ändringarna Avbryt Verkställ							
Mottagare	191212121212	Tolvan					
Kund	CFH Centrum för hjälpmedel 🗸						
Artikel	61801	Rullstol Cross 6 B35 Dj46 kund					
Individ	CFH222227						
Orderdatum	2025-03-04						
Lev.datum	2025-03-04						
O Negativ hände	else OTillbud OReklamation						
Kategori	~						
När inträffade l	händelsen?	Vad gäller avvikelsen/reklamationen?					
Datum							
Tid							
Vad har blivit fe	el? Är åtgärd utförd?	Har patient skadats, eller riskerat att skadas? På vilket sätt?					

6. Börja med att klassificera händelsen som Reklamation

○ Negativ händelse ○ Tillbud ● Reklamation

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

•	Kategori		
	När inträffade händelsen?	Försenad/utebliven/felaktig leverans	
	Datum	Konsulation/Radgivning/Otprovning Kvalitetsbrist på hjälpmedlet Montering/Installation	
	Tid	Rekonditionering	

8. Fyll i datum och tid när du upptäckte reklamationen När inträffade händelsen?

Datu	ım					
		febru	ari 202	s v		
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					



9. Fyll i kortfattat vad reklamationen gäller



10. Beskriv felet



11.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.					
	17				

12. Klicka på Verkställ för att skicka iväg reklamationen

Spara ändringarna Avb	ryt Verkställ	
Mottagare		
Kund	1125 Geriatriska Rehabteamet AT 🗸	
Artikel	49510	Rullstol Cross 5 B45 Dj40 kund
Individ	CFH183983	
Orderdatum		
Lev.datum		

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

Din avvikelse/reklamation är nu registrerad.Avvikelse/ReklamationAV20050008



FÖLJ UPP OCH SE ÅTGÄRD AV REKLAMATION I WEBSESAM

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



2. Klicka på Sök avvikelse/reklamation



 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



4. Klicka på numret för att se aktuell utredning







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 delförrå	i 128.	
Tid	13:00				
Vad har/kunde ha inträff	at? Vilken skada ı	uppstod/kunde uppstått?	Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?		
Upptäckte att rullstolen inte	var ren, fanns mat	rester 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 / Riskbedd	ömning	
			Delprocess	Rekonditionering	
Åtgärd Åtgärdskod			Sannolikhot	Litan	
Ingen träff.			Samonknet	Liten	
Bockrivning	Checklista för reko	onditioneringen ses över. Kontrollerar	Allyarlighotcarad	Inden avvikalse	
beskriving	hur hjälpmedlet ha	anteras vid tvätt.	Anvaringhetsgrau	ingen avvikelse	
			Riskvärde	0	
Svar					
Bristande kontroll hos oss ir	nan leverans av hjä	ilpmedel. Vi ska se över alla delar i rek	ondkedjan som hjälpmedlet i	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	Ankom
Sesam2	<u>2020-09-29</u>
Avvikelse/reklamation AV20090005 är avslutad.	

7. Klicka på länken för att öppna och läsa svaret på reklamtionen

