

Det går att registrera en Avvikelse/Reklamation på flera olika sätt. Via Hjälpmedelsbilden, Individkort, Hämtorder, Arbetsorder, Följesedel och Dina uppgifter

### Registrera Avvikelse/Reklamation i Hjälpmedelsbilden

1. Klicka på *Hjälpmedel*
2. Fyll i personnummer (ex. 191010101010) - Sök
3. Klicka på det *artikelnummer* som Avvikelsen/Reklamationen gäller

<a href="#">30974</a>	Rullst Cross 35 kort ram hopfb driv bak sb35dj36-42	<a href="#">218806</a>
<a href="#">Artikelinformation</a>	Cross vid vinkel utan ny modell	
<a href="#">Ordinationsöversikt</a>	Cross vid vinkel med ny modell	
<a href="#">Beställ</a>	Cross vid vinkel utan ny modell	
<a href="#">Arbetsorder</a>	Cross vid vinkel utan ny modell	
<a href="#">Retur av hjälpmedel</a>	Cross vid vinkel utan ny modell	
<a href="#">Avvikelse/Reklamation</a>	Cross vid vinkel utan ny modell	

4. Klicka på *Avvikelse/Reklamation*

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

<b>Mottagare</b>	191010101010	Testperson Nybro
<b>Kund</b>	881 Nybro Kommun	
<b>Artikel</b>	30974	Rullst Cross 35 kort ram hopfb driv bak sb35dj36-42
<b>Individ</b>	218806	
<b>Orderdatum</b>	2015-03-03	
<b>Lev.datum</b>	2015-03-03	

Negativ händelse  Tillbud  Reklamation

Mottagarens uppgifter och den artikel/individ det gäller läggs in automatisk.

5. Välj om det är *Negativ händelse*, *Tillbud* eller *Reklamation* det avser.
6. Välj *Kategori* vid pilen till höger

<b>Kategori</b>	
<b>När inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	
<b>Tid</b>	

Arbetsorder  
Bemötande  
Dålig rekonditionering  
Felaktig leverans  
Hjälpmedel  
Utprovning

7. Fyll i när *händelsen inträffade*, *datum* och *tid*. *Var händelsen inträffade*, *vad som inträffade* och *önskad åtgärd*.

<b>Kategori</b>	Felaktig leverans	
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>
Datum	2015-03-27	Hos mottagaren
Tid	10:00	
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		<b>Önskad åtgärd</b>
Fel armstöd var levererade mot vad som stod i kundordern.		Skicka de rätta armstöden.

Vill du lägga till ytterligare information kan du göra det i *Kommentars-fältet*

**Kommentarer**

8. Bifoga gärna en bild om något exempelvis är trasigt genom att klicka på *Välj fil*, när bilden är vald, klicka på *Lägg till*

**Bifoga fil**

Ingen fil har valts

9. Klicka på *Verkställ*

**Din avvikelse/reklamation är nu registrerad.**

Avvikelse/Reklamation [15140001](#)

För att titta på den registrerade Avvikelsen/Reklamationen, klicka på avvikelsenumret (blå länken).

### Registrera Avvikelse/Reklamation från individkortet

1. Klicka på *Individkort*
2. Fyll i individnumret – Sök
3. Klicka på *Avvikelse/Reklamation*

[Individhistorik](#)
[Retur av hjälpmedel](#)
[Avvikelse/Reklamation](#)

Uppgifter om ev. mottagare och artikelnummer hämtas automatiskt.

4. Fyll i på samma sätt som ovan.

## Registrera Avvikelse/Reklamation utan mottagare, artikel eller individ

1. Gå in under Dina uppgifter
2. Klicka på Registrera avvikelse/reklamation

[Öppna kundorder](#)  
[Öppna arbetsorder](#)  
[Sök kundorder](#)  
[Sök arbetsorder](#)  
[Sök avvikelse/reklamation](#)  
[Sök hämtorder](#)  
[Sök levererade kundorder](#)  
[Rekvirerat per förskrivare](#)  
[Kvittens direktleveranser](#)  
[Mallar eFaktura](#)  
[Beställningsmall](#)  
[Hantera utgående artiklar](#)  
[Registrera avvikelse/reklamation](#)

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

Mottagare

Kontakta förskrivare

Kund HMC Hjälpmedelsverksamheten

Artikel

Individ

Orderdatum

Lev.datum

Negativ händelse  Tillbud  Reklamation

Kategori

När inträffade händelsen? Var inträffade händelsen?

Datum

Tid

Vad inträffade / beskriv händelsen Önskad åtgärd

Kommentarer

Bifoga fil

Välj fil Ingen fil har valts

3. Här får du själv fylla i uppgifterna. Registrerar du en mottagares personnummer, artikel eller en individ så kontrollerar systemet att de är korrekta.

### Registrera Avvikelse/Reklamation från en Hämtorder

1. Gå in under Dina uppgifter
2. Klicka på Sök hämtorder



3. Välj vilken hämtorder det avser genom att klicka på hämtordernumret
4. Klicka på artikelnumret och sedan på Avvikelse/Reklamation

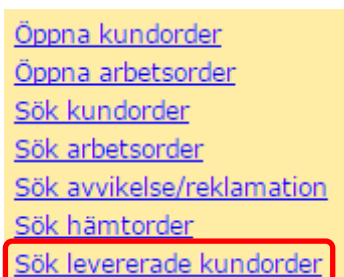


Uppgifter om mottagare m.m. läggs in automatiskt.

5. Fyll i enligt tidigare instruktioner.

### Registrera Avvikelse/Reklamation från en Följesedel/Kundorder

1. Gå in under Dina uppgifter
2. Klicka på Sök levererade kundorder



3. Fyll i Kundorder- eller Följesedelsnummer

4. Klicka på Sök
5. Klicka på artikelnumret och sedan Avvikelse/Reklamation

Artikel	Benämning
	Betalare
<a href="#">31373</a>	Benstöd Cross/Cross 5 hö/vä Nybro Kommun Ska till tekniker för montering ...

<a href="#">Avvikelse/Reklamation</a> <a href="#">Arbetsorder</a>
--

6. Uppgifter om mottagare m.m. läggs in automatiskt.
7. Fyll i enligt tidigare instruktioner.

### Registrera Avvikelse/Reklamation via Arbetsorder

1. Gå in under Dina uppgifter
2. Klicka på Sök arbetsorder

<a href="#">Öppna kundorder</a>
<a href="#">Öppna arbetsorder</a>
<a href="#">Sök kundorder</a>
<a href="#">Sök arbetsorder</a>
<a href="#">Sök avvikelse/reklamation</a>
<a href="#">Sök hämtorder</a>
<a href="#">Sök levererade kundorder</a>

3. Ange arbetsordernummer och klicka på Sök
4. Välj vilken arbetsorder det gäller genom att klicka på arbetsordernumret
5. Klicka på Avvikelse/Reklamation uppe till vänster

<a href="#">Avvikelse/Reklamation</a>	
<b>Ao.nr</b>	15410003
<b>Rubrik</b>	Benstöd Cross/Cross 5 hö/vä
<b>Mottagare</b>	
<b>Personnr</b>	<a href="#">1910101010</a>
<b>Namn</b>	Kalmar KHS lager
<b>Gatuadress</b>	Franska vägen 10
<b>Postadress</b>	39356 KALMAR
<b>Artikel</b>	<a href="#">31373</a>
<b>Individ</b>	
<b>Aktivitetsprioritet</b>	2 Normal

Mottagare m.m. kommer med automatik här ser du också att Avvikelsen/Reklamationen är skapad från en aktivitet

Spara ändringarna			Avbryt			Verkställ		
<b>Mottagare</b>	191010101010	Testperson Nybro						
<b>Kontakta förskrivare</b>	<input type="text"/>							
<b>Kund</b>	881 Nybro Kommun							
<b>Artikel</b>	31373	Benstöd Cross/Cross 5 hö/vå						
<b>Individ</b>								
<b>Skapad från aktivitet</b>	15410003							
<b>Orderdatum</b>	2015-05-21							
<b>Lev.datum</b>	2015-10-08							

6. Fyll i enligt tidigare instruktioner.

I detta fall blir avvikelsen/reklamationen öronmärkt till arbetsordern.

Behöriga användare är satta så att bara den som registrerat avvikelsen plus hjälpmedelschefen (eller motsvarande) kan läsa avvikelserna/reklamationerna. Hjälpmedelschefen (eller motsvarande) kan lägga till fler användare per avvikelse/reklamation om behov finns.

När hjälpmedelschefen (eller motsvarande) har åtgärdat avvikelsen/reklamationen och den avslutas kommer det ett meddelande i webSESAM att den är avslutad med en länk till svaret och vilka åtgärder som är vidtagna.

Det går även att hitta en avslutad Avvikelse/Reklamation via Dina uppgifter – Sök avvikelse/reklamation. Där ser du statusen på avvikelsen/reklamationen. Välj en som är avslutad och öppna den så ser du Åtgärd/Åtgärdskod, Klassificering/Riskbedömning, Delprocess, Sannolikhet, Allvarlighetsgrad, Riskvärde, Beskrivning och Svar.

<b>Avvikelse/Reklamation</b>	15420003	<b>Status</b>	Avslutad
<b>Mottagare</b>			
<b>Kund</b>	882	Oskarshamn Kommun	
<b>Artikel</b>	38032	Dusch/toastol Swift Mobil med bäckengejder inkl. arm och fotstöd	
<b>Individ</b>	214108		
<b>Orderdatum</b>			
<b>Lev.datum</b>			
<b>Registrerad</b>	2015-10-15	<b>Avslutad datum</b>	2015-10-20
<b>Händelsetyp</b>	Negativ händelse	<b>Kategori</b>	Hjälpmedel
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2015-10-15	Upptäcktes vid ankomst till vårt hjmförråd i Oskarshamn med	
<b>Tid</b>	00:00		
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		<b>Önskad åtgärd</b>	
Upptäcktes vid ankomst att tvorgggen på duschstolen var trasig.		Önskar en ny rygg.	
<b>Åtgärd</b>		<b>Klassificering / Riskbedömning</b>	
<b>Åtgärd</b>	<b>Åtgärdskod</b>	<b>Delprocess</b>	Avhjälpande underhåll
Korrigerande	Transportskada	<b>Sannolikhet</b>	Mycket liten (1)
<b>Beskrivning</b>	Skickat en ny rygg, anmält till transportföretaget om ersättning		<b>Allvarlighetsgrad</b>
			Mindre (1)
		<b>Riskvärde</b>	1
<b>Svar</b>			
Vi skickar en ny rygg och ni kan skicka tillbaka den gamla så skrotar vi den.			
<b>Kommentar</b>			
bild test			