

# Webbesam

## - Att registrera en avvikelse/reklamation

Funktionen hittar man under **Dina uppgifter (1)**, **Individkort (2)** och under artikelinformation (4) (den lilla grå rutan) under **Hjälpmedel (3)**  
Hur man söker upp tidigare registrerade ärenden förklaras på sida 6-7.

HMCHAL  
Rickard Lerby

webSESAM

[Information](#)

[Skriv ut](#)

[Hjälp](#)

[Avsluta](#)

 Sesam 2.0

### Nyheter/Aktuellt på Hjälpmedelscentrum

#### 180831: Hjälpmedelskonsulenter 4-6/9

Under perioden 4-6/9 är de flesta hjälpmedelskonsulenterna iväg på utbildning och föreläsning. Detta kan medföra att vi har längre svarstider på mejl och telefon samt på ärenden i webbesam. Vi ber om överseende med detta. Om du ringer kundtjänst kan du kl. 8-9:30 välja att prata direkt med en hjälpmedelskonsulent, välj knappval Vårdgivare och sen Rådgivning kring hjälpmedel.

#### 180831: Hmc har stängt för utvecklingsdagar 12-13 september

En tekniker kommer ha beredskap under mötestiden. Beredskapen syftar till att hjälpa brukare i akuta situationer där ärendet inte kan vänta tills efter mötestidens slut.

De hjälpmedel som omfattas av beredskapen är sängar och lyftar. För att komma i kontakt med tjänstgörande tekniker ring Hallands sjukhus växel, 035 13 10 00.

Tillfälliga öppettider samt telefontider till vår kundtjänst under denna period är:

Onsdag 12/9 Halmstad kl. 8-11 Varberg kl. 8-11 Kungsbacka kl. 8-10:30

Torsdag 13/9 Halmstad kl. 14-16 Varberg kl. 14-16 Kungsbacka kl. 14:30-16

#### 180614: Ingen drop-in tid i Kungsbacka i sommar

Under v.26-36 har vi ingen drop-in tid på verkstaden på Hmc Kungsbacka. Ring kundtjänst för att göra felanmälan på hjälpmedel, tel. 010 47 619 30

(3)

(2)

(1)

Hjälpmedel

Individkort

Varukatalog

Sök artikel

Kundorder

Arbetsorder

Kvittera BMB

CFR

eFaktura

Meddelande

Dina uppgifter

Allmän info

Hjälpmedels-  
anvisningar

HMC:s Hemsida

Pos	Art	Benämning	Benämning
1	38181	Rullstol	
2	38181	Rullstol	
3	38181	Rullstol	
4	38181	Rullstol	
5	38181	Rullstol	
6	38181	Rullstol	
7	38181	Rullstol	

(4)

Beroende på vad avvikelsen/reklamationen gäller kan du antingen ange personnummer i fältet **Mottagare (1)**, artikelnummer under **Artikel (2)** eller Individnummer under **Individ (3)**

Notera

Inget av dessa fält är obligatoriskt vid avvikelse. Men vid en reklamation behövs dock ett artikelnummer eller individnummer.

The screenshot shows a form interface with a yellow background. At the top, there are three buttons: "Spara ändringarna", "Avbryt", and "Verkställ". Below the buttons are several input fields. The "Mottagare" field contains the number "191212121212". The "Kund" field is a dropdown menu showing "11 HMC Rekondlager". The "Artikel" and "Individ" fields are empty. Red arrows point from the labels "Mottagare (1)", "Kund (4)", "Artikel (2)", and "Individ (3)" to their respective input fields. The "Orderdatum" and "Lev.datum" fields are also visible at the bottom.

<b>Mottagare</b> (1)	191212121212
<b>Kund</b> (4)	11 HMC Rekondlager
<b>Artikel</b> (2)	
<b>Individ</b> (3)	
<b>Orderdatum</b>	
<b>Lev.datum</b>	

Är du knuten till olika arbetsplatser kan du ändra detta här **Kund (4)**

Ange händelsetyp **(1)** **Negativ händelse** , **Tillbud** eller **Reklamation**

Under **Kategori** **(2)** anger du vilken avdelning avvikelserna gäller.  
Alternativen är Konsulent/Kundtjänst, Logistik eller Teknisk service.

Sedan anger du vilken **Delprocess** **(3)** avvikelserna avser. Tex bemötande, ledtid m.m.

Ange hur stor **Sannolikhet** **(4)** det är att händelsen inträffar igen.

Ange sedan händelsens **Allvarlighetsgrad**. **(5)**

(1)

Negativ händelse    Tillbud    Reklamation

<b>Kategori</b>	(2)	→	<input type="text"/>
<b>Delprocess</b>	(3)	→	<input type="text"/>
<b>Sannolikhet</b>	(4)	→	<input type="text"/>
<b>Allvarlighetsgrad</b>	(5)	→	<input type="text"/>
<b>Riskvärde</b>			


Ange **Datum** och **Tid** (1) när händelsen inträffade.  
Kommer du ej ihåg tidpunkt, fyll i 00:00 då alla fält är obligatoriska.

Fyll i respektive fält.

**Var inträffade händelsen?** (2)

**Vad inträffade / beskriv händelsen** (3)

**Önskad åtgärd.** (4)

<b>När inträffade händelsen?</b>	<b>Var inträffade händelsen?</b>
<b>Datum</b> <input type="text"/> 	<input type="text"/>
<b>Tid</b> <input type="text"/>	
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>	<b>Önskad åtgärd</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

(1) (2) (3) (4)

Man har även möjlighet att lämna en **Kommentar (1)** eller **Bifoga en fil/bild (2)**.  
Vill man kan man radera och även lägga till flera filer/bilder.  
Glöm inte att klicka på **Lägg till. (3)**

För att skicka avvikelser, gå högst upp på sidan och klicka **Verkställ. (4)**

**Kommentarer**

**Bifoga fil**

Bläddra... Lägg till

(1) (2) (3)


Spara ändringarna Avbryt Verkställ

<b>Mottagare</b>	191212121212
<b>Kund</b>	11 HMC Rekondlager
<b>Artikel</b>	
<b>Individ</b>	
<b>Orderdatum</b>	
<b>Lev.datum</b>	

(4)



Så här kan en ärendeöversikt se ut för en lagd händelse.  
Det är också här som du får ditt **Svar (4)** på ärendet.

<b>Avvikelse/Reklamation</b>	18380010	<b>Status</b>	Registrerad
<b>Mottagare</b>	123456	<b>Kunde</b>	Kalle Kula
<b>Kund</b>	10	<b>Hjälpmiddelscentrum</b>	Hstsd
<b>Artikel</b>			
<b>Individ</b>			
<b>Orderdatum</b>			
<b>Lev.datum</b>			
<b>Registrerad</b>	2018-09-20	<b>Avslutad datum</b>	
<b>Händelsetyp</b>	Negativ händelse	<b>Kategori</b>	Teknisk service
<b>När inträffade händelsen?</b>		<b>Var inträffade händelsen?</b>	
<b>Datum</b>	2018-09-20	<b>Datum</b>	XXXX
<b>Tid</b>	12:56		
<b>Vad inträffade / beskriv händelsen</b>		<b>Önskad åtgärd</b>	
XXXX		XXXX	
<b>Åtgärd</b>		<b>Klassificering / Riskbedömning</b>	
<b>Åtgärd</b>	<b>Åtgärdskod</b>	<b>Delprocess</b>	Produkt fel
Ingen träff.		<b>Sannolikhet</b>	Mycket liten
<b>Beskrivning</b>		<b>Allvarlighetsgrad</b>	Måttlig
		<b>Riskvärde</b>	2
<b>Svar</b>			
<b>Kommentar</b>	<b>Skapad/ändrad av</b>	<b>Datum</b>	
XXXX	rly327	2018-09-20 15:22:15	
<b>Bilagor</b>	<b>Skapad/ändrad av</b>	<b>Datum</b>	
 <a href="#">121557-119937</a>	rly327	2018-09-20 15:22:15	

(1)