

Veileder for leverandører Reklamasjonsportalen

Reklamasjoner

Reklamasjonsportalen ble utviklet for å forenkle arbeidet med reklamasjoner for sluttbrukere, innkjøpsavdelinger, avtaleforvaltere og leverandører. Det også ønskelig å få ned saksbehandlingstiden. Samtidig som vi kan sikre deling av informasjon på alle nivåer (nasjonalt, regional, lokalt) og leverandører, samt gi åpenhet, sporbarhet og bevaring av historikk.

Avtaler helseforetakene velger å involvere leverandør, vil bli tilgjengelig via Leverandørportalen <https://leverandor.sykehusinnkjop.no/>

Pr dags dato er det ikke lagt opp til kommunikasjon via reklamasjonene eller mellom Reklamasjonsportalen og Leverandørportalen, men reklamasjonene vil bli synlig med detaljert informasjon.

Løsningen er utviklet og forvaltes av Sykehusinnkjøp. Ta kontakt med oss på portal@sykehusinnkjop.no for mer informasjon.

Oppgaver før oppstart

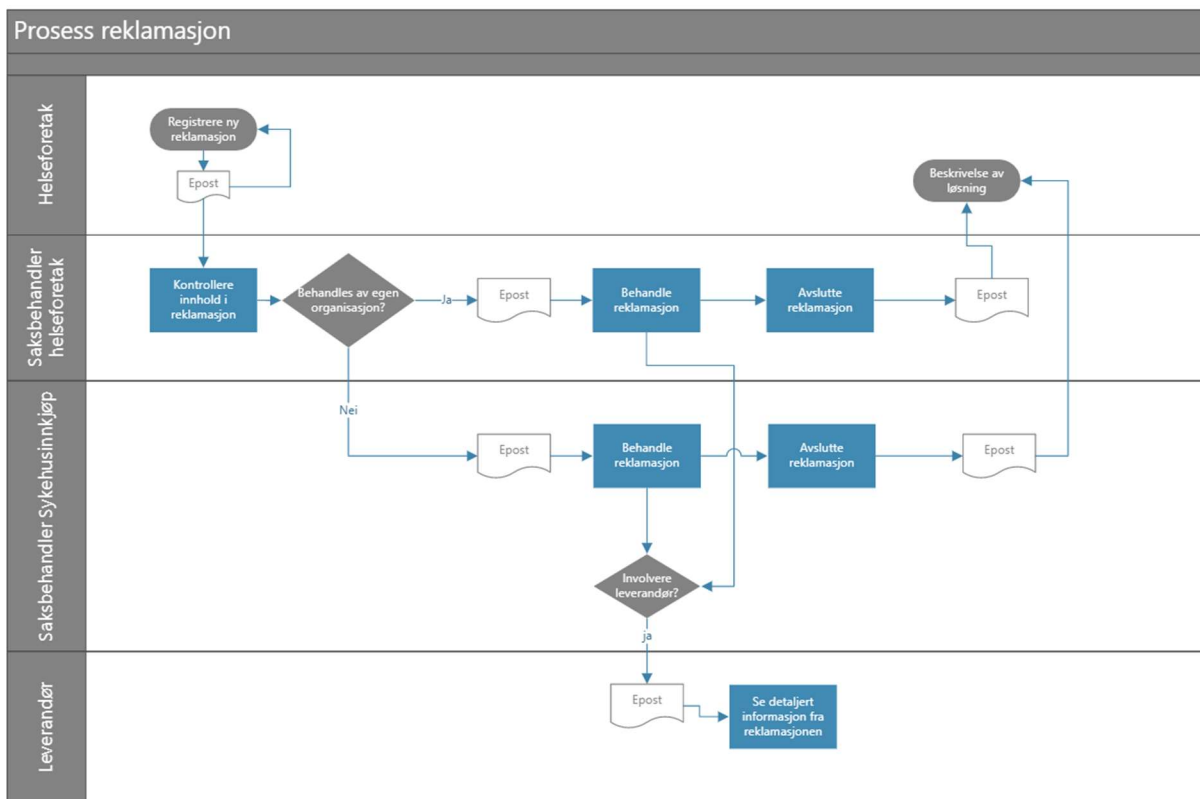
For å sikre at alle reklamasjoner får en mottaker når leverandører inkluderes, må en bruker fra hver leverandør registrere kontaktinformasjon under Ansvarlig for reklamasjoner i Leverandørportalen <https://leverandor.sykehusinnkjop.no/>. Det gjøres under fanen Hjem (øverst til høyre) og lenken til Kontaktinformasjon (venstre side). Husk å lagre.

Ansvarlig for reklamasjoner	
Navn	<input type="text"/>
Epost	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>
Epost til reklamasjoner	<input type="text"/>

1.1 Prosess

Tegningen under viser hvordan prosessen i Reklamasjonsportalen. Følgende prinsipper er lagt til grunn:

- Helseforetakene velger hvem som kan melde inn saker til Reklamasjonsportalen.
- Sykehusinnkjøp, med unntak av Divisjon Vest, ønsker å motta alle saker via Reklamasjonsportalen.
- Det er saksbehandler som velger om leverandøren skal involveres/inkluderes.
- Når leverandør involveres, vil det gå en epost til registrert reklamasjonsansvarlig for hver reklamasjon.



E-post som sendes når en organisasjon involverer leverandør ser slik ut:

Til: «epost til reklamasjoner»

Kopi: «ansvarlig for reklamasjoner»

Emne: Ny reklamasjon i Leverandørportalen

Reklamasjon

Det har kommet en ny melding vedrørende en reklamasjon - vennligst gå til Leverandørportalen <https://leverandor.sykehusinnkjop.no/> for mer informasjon.

Vennligst se kommentar fra saksbehandler, for videre oppfølging av reklamasjonen.

For tekniske spørsmål, vennligst kontakt portal@sykehusinnkjop.no

Med vennlig hilsen
Saksbehandler



1.2 Reklamasjoner

Reklamasjoner tilgjengelig for leverandører ligger under fanen Reklamasjoner (toppmeny)



1.3 Reklamasjoner fra kunde

Under fanen Reklamasjoner vil det ligge en oversikt over de reklamasjonene hvor leverandør er involvert. Ved å klikke på pil til venstre i oversikten, vil det komme frem mer informasjon om reklamasjonen, inkludert *Kommentar fra saksbehandler*

Reklamasjoner fra kunde

Reklamasjons id	Status	Kritikalitet	Registrert	Organisasjon
▶ 776	Registrert	Ingen risiko	30.09.2020 11:26	Akershus universitetssykehus
▶ 784	Registrert	Ingen risiko	13.11.2020 14:10	Sykehusinnkjøp Divisjon sør-øst
▶ 777	Videresendt til leverandør	Lav risiko	30.09.2020 11:32	Akershus universitetssykehus
▶ 781	Videresendt til leverandør	Ingen risiko	12.11.2020 12:05	Sykehusinnkjøp
▶ 778	Under behandling lokalt	Ingen risiko	12.11.2020 11:44	Akershus universitetssykehus

Innmeldte reklamasjoner

Noen organisasjoner ønsker å motta reklamasjoner fra leverandør via Leverandørportalen. Hvilke avtaler dere kan melde inn saker på, vil være synlig i nedtrykksmenyen Avtaler. Disse avtalene vil kun bli synlige for ansvarlige organisasjon og det helseforetaket saken gjelder. Disse reklamasjonene vil mottaker få i Reklamasjonsportalen.

De reklamasjonene dere har meldt inn, vil vises i tabellen under Innmeldte reklamasjoner.

Innmeldte reklamasjoner

Reklamasjons id	Status ↓	Kritikalitet	Registrert
▶ 597	Under behandling leverandør	Lav risiko	02.02.2021 09:51
▶ 584	Avsluttet	Lav risiko	26.08.2020 13:19
▶ 586	Under behandling nasjonalt	Ingen risiko	26.08.2020 13:30

Ved å klikke på pil til venstre i oversikten, vil det komme frem mer informasjon om reklamasjonen, inkludert *Kommentar/Beskrivelse av løsning*



Ny reklamasjon

Felter med rød stjerne er obligatorisk * (Navn, e-post, beskrivelse og avtale)

Kontaktinformasjon

Navn: *

E-post: *

Følgende felter i reklamasjonen er tilgjengelig:

Reklamasjon

Reklamasjon på:	Vare
Avtale:	
Beskrivelse: *	Beskrivelse
Organisasjon:	
Lokasjon/Avdeling:	Avdeling
Kritikalitet:	Ingen risiko
Vedlegg:	Velg fil

Reklamasjon på: Velg et av alternativene; Vare, Service/tjeneste og Leveranse

Avtale: Velg avtale. Her vil kun avtaler som er gjort tilgjengelige kunne velges. Hvert helseforetak/region bestemmer selv om leverandører kan melde inn reklamasjoner på sine avaler.

Beskrivelse: Legg inn en god og objektiv beskrivelse i dette feltet.

Organisasjon: velg organisasjon hvis reklamasjonen gjelder en organisasjon.

Lokasjon/avdeling: Registreres hvis kjent.

Kritikalitet: Valgene er ingen, lav, moderat og høy risiko (fare for liv og helse).

Vedlegg: Her kan det lastes opp vedlegg.

Send reklamasjon

Send reklamasjon: Reklamasjonen vil bli sendt til Reklamasjonsportalen og skal bli plukket opp av avtalens ansvarlige helseforetak/region/divisjon.