



Beställningsrutiner

Läkemedelsnära produkter i
Västra Götaland

Innehållsförteckning

Läkemedelsnära produkter (LMN).....	s.4
Hemsida	s.4
LMN funktionsbrevlåda (E-post).....	s.4
Handböcker och beställningsrutiner	s.4
Distributör	s.5
Skövdedepån.....	s.5
Kontaktuppgifter till Skövdedepåns Kundtjänst.....	s.5
Förskrivning.....	s.6
Individuell förskrivning	s.6
Ordination – Förskrivning – Beställning eller Uttag.....	s.6
Behörighet till beställningssystemet Sesam Läkemedelsnära.....	s.7
Behörigheter i Sesam LMN	s.7
Förskrivarstöd för produktval	s.8
Förskrivning till patient utan fullständigt personnummer	s.8
Asylsökande	s.8
Lagen om Mottagande av Asylsökande kort (LMA-kort)	s.8
Personer som vistas i Sverige utan tillstånd	s.10
Förskrivning till personer med skyddade personuppgifter.....	s.11
Dokumentera förskrivning i patientens journal.....	s.11
Person som finns i Sesam LMN och får skyddade personuppgifter	s.12
Förskrivning av produkt utanför upphandlat sortiment	s.12
Beställningssystemet Sesam LMN	s.13
Support Sesam LMN	s.13
Förskrivarens kontaktuppgifter	s.13
Patientuppgifter.....	s.14
Förskrivande enhet – Betalstruktur.....	s.14
Leveranstid.....	s.14
Leveransregler i Sesam LMN.....	s.15
Får ställas utanför.....	s.15
Utlämningsställe.....	s.16

Akutleverans.....	s.17
Expressleverans (endast nutritionsprodukter).....	s.17
Samleverans till särskilt boende.....	s.18
Reklamation av produkt.....	s.18
Avvikelser.....	s.18
Returer	s.19

Läkemedelsnära produkter (LMN)

Läkemedelsnära produkter i Västra Götaland omfattar fyra Läkemedelsnära produktområden.

- Diabetes
- Inkontinens, Blås- och tarmdysfunktion
- Nutrition
- Stomi

Hemsida

<https://regionservice.vgregion.se/lmn/>

LMN funktionsbrevlåda (E-post)

clp.regionservice@vgregion.se

Handböcker och beställningsrutiner

Ledningsrådet för Läkemedelsnära produkter i Västra Götaland har tagit fram fyra handböcker för respektive produktområde. Handböckernas syfte är att klargöra förskrivning- och kostnadsansvar i vårdkedjan.

Följande handböcker tillämpas vid förskrivning av

- Diabeteshjälpmedel,
- Förbrukningsartiklar vid inkontinens, blås- och tarmdysfunktion,
- Nutritionsprodukter, sondmatningstillbehör och nutritionspumpar,
- Stomihjälpmedel.

Beställningsrutiner beskriver förskrivning- och distributionsprocessen inom LMNs produktområden.

[Ledningsrådet för Läkemedelsnära produkter i Västra Götaland](#)

Distributör

Skövdedepån

Skövdedepån är distributör för Läkemedelsnära produkter.

PostNord AB är transportör.

Kontaktuppgifter till Skövdedepåns kundtjänst

Öppettider

Vardagar 08:00 – 16:30

Lunchstängt 12:00 – 12:30

Alla helgdagar stängt.

Förskrivare

010 – 441 31 99

Patienter

010 – 441 31 90

Knappval 1 – Diabetes

Knappval 2 – Inkontinens

Knappval 3 – Nutrition

Knappval 4 – Stomi

Knappval 5 – Övriga produktområden

Epost

kundtjanst.skovdedepan@vgregion.se

Fax

0500 – 43 79 01

Adress

Regionservice Skövdedepån

Gustav Adolfs Gata 38

541 45 Skövde

Förskrivning

Individuell förskrivning

All förskrivning och beställning av läkemedelsnära förbrukningsprodukter i Västra Götaland görs individuellt, även till patienter på särskilda boenden.

Ordination – Förskrivning – Beställning eller Uttag

Beställning eller Uttag görs via:

- Skövdedepåns kundtjänst,
- Vårdguidens e-tjänster 1177.se,
- Sambeställning till särskilt boende i Sesam LMN.

En ordination ligger till grund för en förskrivning. En ordination/förskrivning ska dokumenteras i journal. Förskrivningen registreras och sparas i Sesam LMN, oftast med flera uttag och kan jämföras med ett recept. Varje förskrivning bör vara anpassad till patientens behov samt hur länge förskrivningen ska räcka.

Beställning/Uttag görs från förskrivningen i Sesam LMN.

Ledningsrådet för LMN rekommenderar att förskrivaren "skriver ut receptet" med flera uttag baserat på 90 dagars förbrukning, det vill säga fyra uttag per år. Patienten, närstående eller personal beställer produkterna.

Det innebär följande;

- Leveranssäkerheten ökar när patienten själv eller annan person anger leveransuppgifter som portkoder, telefonnummer med mera till kundtjänst eller själva i e-tjänsten 1177,
- Förskrivaren sparar tid när hen inte behöver kontrollera leveransuppgifter vid beställning,
- Minska risken för kostsamma returer.

Behörigheter till beställningssystem Sesam

Läkemedelsnära

Verksamhetschef eller motsvarande skickar ansökan till Läkemedelsnära produkter för de personer som ska ha behörighet till Sesam LMN.

Ansökan ska innehålla vilken roll, vilka produktområden och till vilka arbetsplatser (förskrivande enheter) den anställde ska ha behörighet till. Verksamhetsansvarig ansvarar för att ändra eller avsluta behörigheter inom sin verksamhet.

Ansökningsblankett [Ansökan-behörighet/ändring i Sesam LMN](#) finns på Läkemedelsnära produkters hemsida och skickas in via LMNs funktionsbrevlåda.

Behörigheter i Sesam LMN

Roller

- Förskrivare har förskrivningsrätt och registrerar förskrivningar i Sesam LMN.
- Beställare har ingen förskrivningsrätt och kan endast göra uttag eller sambeställa i Sesam LMN. Rollen används framförallt av personal som sambeställer till särskilda boenden.

Produktområden

Följande produktområdes-behörigheter finns i Sesam LMN

- Diabetes
- Inkontinens, Blås- och tarmdysfunktion
- Nutrition
- Nutrition – Sondmatningstillbehör (plast)
- Stomi
- Sambeställning – särskilt boende (ej nutrition) finns som behörighet för att kunna beställa till flera patienter samtidigt till en avdelning på ett Särskilt boende.

Förskrivarstöd för produktval

Som stöd har förskrivare tillgång till REK-listor, sortimentskataloger, översikter, sortimentsnytt och mycket annat på LMNs hemsida.

[LMNs hemsida - Sortiment](#)

Förskrivning till patient utan fullständigt personnummer

Asylsökande

Asylsökande barn under 18 år har rätt till samma sjukvård som andra barn som bor i Sverige.

Asylsökande vuxna har rätt till akutsjukvård och vård som inte kan anstå. Det är förskrivaren som avgör i varje enskilt fall om behovet är akut och inte kan vänta. Förskrivning av hjälpmedel och Läkemedelsnära produkter är exempel på insatser som kan vara aktuellt vid vård som inte kan vänta.

[Vårdgivarwebben - Asylsökande och personer utan tillstånd](#)

[Socialstyrelsen – Vård som inte kan anstå](#)

Lagen om Mottagande av Asylsökande kort (LMA-kort)

Asylsökande personer saknar de fyra sista siffrorna i personnumret och finns inte med i folkbokföringsregistret (Västfolket) och kan därför inte sökas fram i Sesam LMN.

Vid första förskrivningstillfället används en förskrivningsblankett. Den blanketten finns på vår LMNs hemsida [Förskrivning/beställning Läkemedelsnära produkter till asylsökande](#).

Asylsökande får ett [LMA-kort av Migrationsverket](#) som visar att de är asylsökande.



LMA-
nummer

Giltig
t.o.m.

Blanketten fylls i och faxas till Skövdedepåns kundtjänst **0500-43 79 01** (gäller alla produktområden).

- Ange **Patientens namn**.
- I fältet **Personnummer** anges patientens födelsedata (ÅÅÅÅMMDD)
- I fältet LMA-nr anges LMA-numret. Ange de första åtta siffrorna. Ex **50-008920/4**
- Kontrollera att LMA-kortet är giltigt
- Ange **Förskrivande kundnummer 602413** som tillhör **Asylenheten VGR**.
Enheten kommer därmed faktureras för beställda produkter.
- Om förskrivaren saknar behörighet till kundnumret lägger kundtjänst till det på förskrivaren.
- Kundtjänst registrerar personen i Sesam LMN med födelsedata och LMA-nummer.
- Vid ny förskrivning kan patienten sökas fram i Sesam LMN via LMA- numret i fältet där personnummer anges. Förskrivningen görs sedan som vanligt.
- När personen fått sitt fullständiga personnummer kontaktar förskrivaren kundtjänst som konverterar patientens förskrivnings- och uttagshistorik till den nya identiteten.

Personer som vistas i Sverige utan tillstånd

Personer som vistas i Sverige utan tillstånd har rätt till samma hälso- och sjukvård som asylsökande.

[Vårdgivarwebben - Asylsökande och personer utan tillstånd](#)

Vid första förskrivningstillfället används blankett

[Förskrivning/beställning Läkemedelsnära produkter](#)

Blanketten fylls i och faxas till Skövdedepåns kundtjänst **0500-43 79 01** (gäller alla produktområden).

- Ange **Patientens namn** följt av – UT ex. Xxxxx Xxxxx - UT
- I fältet **Personnummer** anges patientens födelsedata (ÅÅÅÅMMDD)
- Ange **Förskrivande kundnummer 602413** som tillhör **Asylenheten VGR**.
Enheten kommer därmed faktureras för beställda produkter.
- Om förskrivaren saknar behörighet till kundnumret lägger kundtjänst till det på förskrivaren.
- Kundtjänst registrerar personen i Sesam LMN endast med födelsedata i fältet personnummer och Patientens namn följt av – UT.
- Vid ny förskrivning kan patienten sökas fram i Sesam LMN under **Patientöversikten - Avancerat Sök** med *namn och födelsedata*
- När personen blivit asylsökande (fått sitt LMA-kort) kontaktar förskrivaren kundtjänst som konvertera patientens förskrivnings- och uttagshistorik till ny identitet. Förskrivning sker då enligt rutin för [Asylsökande](#).

Förskrivning till personer med skyddade personuppgifter

Vårdgivaren ansvarar för att identiteten inte röjs för personer med skyddade personuppgifter. Personuppgifterna får inte röjas för någon utanför förskrivande enhet.

Förskrivning till person med skyddade personuppgifter görs vid första tillfället via formulär [Förskrivning/beställning till patient med SKYDDADE PERSONUPPGIFTER](#)

- Patientuppgifter får inte anges på blanketten utan den förskrivande enheten anges som mottagare (patient).
- Det är endast möjligt att förskriva för ett uttag.
- Epost och telefonnummer anges till förskrivaren
- Leveransadressen **ska** vara den förskrivande enhetens
- I **c/o namn** anges namn till person som ansvarar för leveransen på enheten
- Vid leverans kommer förskrivande enhet, förskrivarens namn samt leveransadress stå på kartongens adressetikett.

[Västra Götalandsregionens "Rutin för hantering av personer med skyddade personuppgifter](#)

Dokumentera förskrivning i patientens journal

LMN rekommenderar att förskrivning och beställning dokumenteras i patientens journal med uttagsnumret (exempelvis U13201003).

Sök fram uttagsnummer i Sesam LMN genom att:

- Under fliken **Patient**, ange förskrivande enhets kundnummer (ex. 602154) istället för personnummer i fältet *Sök patient*
- under rubriken **Uttagshistorik** hittar du din enhets alla uttag (beställningar) som är gjorda till personer med skyddade personuppgifter. Utagsnumret visas till vänster i tabellen (ex U17511003)

Sök fram uttagsnummer genom att:

- under fliken **Min sida**, välj **Uttagsöversikt** i funktionsmenyn
- ange uttagsnumret (ex U17511003) i fältet *Sök uttag*. Information visas om vilka produkter beställningen innehöll.

Person som finns i Sesam LMN och får skyddade personuppgifter

När en person som finns registrerad i Sesam LMN får skyddade personuppgifter spärras personuppgifterna. Därmed visas inte personens översiktsbild med förskrivningsrader och uttagshistorik. Förskrivningar måste registreras på nytt enligt beskrivning ovan.

Förskrivning av produkt utanför upphandlat sortiment

Om upphandlat sortiment inte kan tillgodose patientens behov kan dispensförskrivning av produkt utanför upphandlat sortiment göras. Dessa produkter finns inte lagerlagda hos distributören vilket innebär en förlängd leveranstid. Vid leveranstid >10 dagar kontaktar kundtjänst förskrivare och patient.

Använd blankett: [Dispens för förskrivning av läkemedelsnära produkter utanför upphandlat sortiment.](#)

Blanketten hanteras digitalt och fylls i via datorn. Ifylld blankett sparas och skickas efter godkännande av chef som bilaga i ett e-postmeddelande till

kundtjanst.skovdedepån@vgregion.se (gäller alla produktområden).

- Motivering varför upphandlat sortiment inte tillgodoser patientens behov och din chefs namn och e-post måste fyllas i
- Saknas uppgifter skickas blanketten tillbaka till förskrivaren för komplettering innan beställning kan göras
- Produkter utanför sortiment kan inte beställas akut
- Produkter utanför sortiment kan inte returneras
- Beställning av produkter utanför sortiment innebär extra kostnad för betalande verksamhet

Beställningssystemet Sesam LMN

Sesam Läkemedelsnära (Sesam LMN) är förskrivnings- och beställningssystemet i Västra Götaland för de läkemedelsnära produktområden som ingår i Läkemedelsnära produkters verksamhet.

Förskrivning och beställning via fax är endast möjligt för:

- Asylsökande och till personer som vistas i Sverige utan tillstånd.
- Personer som inte är folkbokförda i Västra Götaland och måste ha en förskrivning av inkontinens- och nutritionsprodukter.

Förskrivning av diabetes- och stomiprodukter till patienter som inte är folkbokförda i Västra Götaland görs på hjälpmedelskort. Patienten får då hämta ut produkterna på Apotek viket innebär att hemlandstinget står för kostnaden.

[LMNs hemsida - Förskrivning/Sesam LMN](#)

Support Sesam LMN

Frågor skickas till LMNs funktionsbrevlåda clp.regionservice@vgregion.se

Manualer och lathundar finns i Sesam LMN och på LMNs hemsida.

[LMNs hemsida – Support Sesam LMN](#)

Förskrivarens kontaktuppgifter

I Sesam LMN anges förskrivarens kontaktuppgifter under fliken **Min sida**.

Det är viktigt att aktuella kontaktuppgifter finns så att kundtjänst kan kontakta förskrivaren vid behov. Ange direkttelefonnummer, ej växelnummer. Kundtjänst lämnar inte ut förskrivarens kontaktuppgifter till patient.

Vid inloggning till Sesam LMN måste förskrivaren verifiera sin e-postadress var 6:e månad. Kundtjänst använder i huvudsak e-post vid kontakt med förskrivaren.

[Lathund – Verifiera e-postadress i Sesam LMN](#)

Personuppgifter

I Sesam LMN hämtas uppgifter från Västfolket (folkbokföringsregistret i Västra Götaland och Hallands län). Endast patienter med fullständiga personnummer finns i Västfolket.

Förskrivande enhet – Betalstruktur

En förskrivande enhet (kund) förses med ett sexsiffrigt kundnummer (ex. 602154).

Varje förskrivande enhet kopplas till en betalare, fakturaadress.

Betalarstrukturen i Sesam LMN är produktområdesstyrd. Det innebär att det för en förskrivande enhet kan finnas olika betalare för de olika produktområdena.

Verksamhetsansvarig anmäler nya eller ändring av förskrivande enheter till Läkemedelsnära produkter. Ansökan måste även innehålla betalare och fakturaadress.

[Ansökan/ändring av kundnummer i Sesam LMN](#)

Leveranstid

Leverans av upphandlade produkter ska ske inom fem arbetsdagar efter det att beställningen inkommit till distributör. Ett undantag är glutenfria torrvaror då leveranstiden är inom tio arbetsdagar.

När en restsituation uppstår och leverans inte kan ske inom fem vardagar kontaktar kundtjänst patienten via telefon för att stämma av om patienten klarar sig till beräknad leveransdag.

Om så inte är fallet kontaktar kundtjänst förskrivaren som får avgöra om annan produkt ska förskrivas.

Vid beställning kan leveransdatum inte utlovas, endast att leveransen kommer inom fem arbetsdagar. Önskas däremot leverans efter fem arbetsdagar kan leveransdatum önskas.

Leveransregler i Sesam LMN

Får ställas utanför

- Får ställas utanför innebär att produkterna levereras till angiven leveransadress och ställs utanför dörren.
- Vid leverans utanför Västra Götaland kan inte leveranstid inom fem arbetsdagar garanteras.
- Insulinpumpar och CGM-system levereras till enhet/klinik eller till utlämningsställe eftersom kvittering krävs vid mottagandet/utlämnandet av dessa dyrbara produkter.
- I flerfamiljshus ska leveransen ställas utanför lägenhetsdörren. Portkod efterfrågas alltid vid beställning.
- Krävs porttelefon för att komma in i flerfamiljshuset måste mottagaren vara hemma och öppna för transportören för att leverans ska kunna ske.
- Patientens namn måste stå på dörren/på tavlan i trapphuset på leveransadressen. Om inte, så måste c/o adress anges vid beställningen ex. leverans till barn med förälder som har annat efternamn än barnet.
- Ofullständiga eller felaktiga leveransuppgifter t.ex. fel portkod kan innebära att leveransen returneras vilket medför extra kostnad för betalande verksamhet.
- Ställs produkter utomhus ska de skyddas från väderförhållanden som kan orsaka skador på produkterna.

Utlämningsställe

- Utlämningsställe innebär att leverans sker till ett av transportörens utlämningsställen.
- När produkterna levererats till utlämningsstället sker avisering till patient eller till kontaktperson via SMS, e-post eller brev enligt uppgifter som angetts vid beställning.
- Det finns möjlighet att välja vilket av transportörens utlämningsställe inom Sverige som önskas, utan extra kostnad. Däremot kan det dröja mer än fem arbetsdagar.
- Produkterna måste hämtas inom 14 dagar annars returneras de tillbaka till distributören vilket innebär en returkostnad för betalande verksamhet.
- **Legitimation krävs vid uthämtning**
 - Mottagaren måste visa legitimation vid uthämtning. Namnet på paketet måste överensstämma med mottagarens legitimation.
 - Hämtas paketet av annan person än mottagaren, måste mottagarens och hämtande persons legitimation visas.
 - Anges kontaktperson vid beställning räcker det att den personen visar legitimation när paketet hämtas ex. en förälder som hämtar paket till sitt barn.
 - Barn med giltig legitimation kan hämta ut paket själva
 - Den fyrsiffriga koden som aviserats via SMS, brev eller e-post måste anges vid hämtning.

[PostNord – Hämta brev och paket](#)

[PostNord – Legitimation när du hämtar brev](#)

Akutleverans

- Akutleverans innebär leverans nästa vardag om beställningen inkommit till distributören före klockan 14:00. Glutenfria torrvaror kan inte levereras akut.
- Endast upphandlade lagerlagda produkter kan beställas akut
- Distributörens kundtjänst måste alltid kontaktas för att säkerställa att produkten finns lagerlagd
- Akutleverans hem till patienten aviseras inte
- Akutleverans till utlämningsställe SMS-aviseras
- Telefonnummer ska anges till patient eller annan kontaktperson
- Akutleverans till särskilt boende kan enbart ske till en patient. Akut sambeställning är inte möjligt.
- Akutleverans innebär extra kostnad för betalande verksamhet

Expressleverans (endast nutritionsprodukter)

- Expressleverans innebär leverans samma dag om beställningen inkommit till distributören före klockan 12:00. Glutenfria torrvaror kan inte levereras med express.
- Enbart upphandlade lagerlagda produkter kan beställas med expressleverans
- Kontakta alltid distributörens kundtjänst för att säkerställa att produkten finns lagerlagd
- Telefonnummer ska anges till patient eller annan kontaktperson
- Det är endast förskrivaren som kan beställa expressleverans
- Expressleverans innebär extra kostnad för betalande verksamhet

Samleverans till särskilt boende

- Samleverans innebär att en beställning görs till flera patienter på en avdelning/enhet samtidigt. Patienternas beställningar levereras därmed samtidigt.
- Det förutsätter att avdelningen/enheten har ett förskrivande kundnummer. Samleverans till olika kundnummer är inte möjligt.
- Leverans sker dagtid, till en anvisad plats.

Reklamation av produkt

Finns det fel eller brister på en produkt ska den reklameras så fort felet upptäcks.

- Patient som vill reklamera produkt ringer till Skövdedepåns kundtjänst 010-441 31 90
- Förskrivare eller leverantör fyller i "Reklamationsblankett Läkemedelsnära produkter" och skickar till Skövdedepån enligt uppgift på blanketten.

[LMNs hemsida – Reklamation av produkt - Reklamationsblankett](#)

Insulinpump eller CGM-system

- Patient eller förskrivare kontaktar produktleverantören

Avvikelser

Har problem med beställning eller leverans uppstått exempelvis

- Leverans till fel adress
- Utebliven eller försenad leverans
- Leverans av fel produkt eller fel antal
- Leverans av skadad förpackning eller skadad produkt

skickas avvikelseblankett till LMNs funktionsbrevlåda.

För att åtgärda problemet med eventuell retur och leverans av nya produkter måste aktuell distributör kontaktas **inom 14 dagar**.

[LMNs hemsida – Avvikelse och Retur - Avvikelse Distribution](#)

Returer

När produkter ska returneras kontaktas aktuell distributör.

- Retur pga. felaktig adress, portkod eller motsvarande innebär en extra kostnad för betalande verksamhet
- Produkter utanför upphandlat sortiment eller överblivna produkter från t.ex. dödsbon, kan inte returneras.

[LMNs hemsida – Avvikelse och Retur - Avvikelse Distribution](#)