

Rutin: Synpunkter, klagomål och avvikande händelse från utförare, visuell digital tillsyn.

Synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter och klagomål, invändningar samt förslag till förändringar och förbättringar som framförs av exempelvis brukare, närstående och medarbetare. En synpunkt eller klagomål kan exempelvis beröra bemötande från larmoperatören eller hanteringen av trygghetskamerorna.

Om synpunkten, klagomålet rör Careium, beskriv problemet skriftligt och maila till avvikelser@careium.com. Informera även Valfärdsteamet (lås-och larmgruppen) på Social- och omsorgsförvaltningen via *Lindesk* <https://lindesk.linkoping.se/>

- **Välj:**
 - Vård, Stöd och Omsorg
 - Valfärdsteknik
 - Välj rubrik samt underrubrik

Avvikande händelse

En avvikelse är en händelse som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet. En avvikelse kan exempelvis vara bristande följsamhet av rutiner eller andra överenskommelser eller situationer som har medfört, eller hade kunnat medföra att brukarens skadas fysiskt eller psykiskt.

Gäller händelsen en felanmälan på visuell digital trygghetskamera och/ eller tillhörande utrustning se; *Rutin: Felanmälan från utförare gällande visuell digital tillsyn med stöd av trygghetskamera*, återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" *Valfärdstjänster; Ledningssystem och rutiner.*

Exempel på avvikande händelse:

- Trygghetskamera har ej blivit installerad som avtalat.
- Fallolycka. Oro för att den enskilde har legat på golvet under den beställda tillsynstiden som Careium skall utföra den visuella digitala tillsynen, Careium har ej ringt verksamhet och meddelat att brukaren ej ligger i sängen.

Verksamhetsområde:
Visuell digital tillsyn

Version:
2022:2

Upprättad av:
Valfärdsteamet

Reviderad av:
Valfärdsteamet

Datum:
2021-10-07

Datum:
2022-12-15

Verksamhet:

- Upptäcker verksamhet en avvikande händelse gällande visuell digital tillsyn meddelas Valfärdsteamet (Larmgruppen) via *Lindesk* <https://lindesk.linkoping.se/>
 - **Välj:**
 - Vård, Stöd och Omsorg
 - Valfärdsteknik
 - Välj rubrik samt underrubrik

Följande information ska anges:

- Brukarens namn och personnummer.
 - Serienummer på aktuell tillsynskamera.
 - Datum och tid för händelsen.
 - Beskriv händelsen.
- Verksamhet ansvarar för att dokumentera på brukaren i Treserva.

Valfärdsteamet ansvarar för att:

- Avvikande händelse granskas för bedömning om vidare åtgärd behöver vidtas.
- Bedöms att vidare åtgärd krävs, ansvarar Valfärdsteamet för vidarebefordran för vidare hantering. Skulle den inkomna händelsen kunna resultera i en Lex Sarah anmälan, kontaktas avtalsägare på digitaliseringsenheten samt Utvecklingsledare ÄO för vidare hantering av ärendet.
- Återkoppling sker till verksamhet via inkommet ärende, med löpande uppdateringar om vidare åtgärder, samt när ärendet är hanterat och slutfört.

Observera att denna rutin inte ersätter rutiner för att registrera synpunkter, klagomål och avvikelser i verksamhetssystemet Treserva.