



Rutin; Synpunkter, klagomål, avvikelser- digitalt trygghetslarm

Synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter och klagomål, invändningar och 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 trygghetslarmen.

Om synpunkten, klagomålet rör Careium, beskriv problemet skriftligt och maila till avvikelser@careium.com

Om synpunkten, klagomålet rör larmorganisationen, skicka ett ärende, via Lindesk <https://lindesk.linkoping.se/>, till välfärdsteamet (larmgruppen) och beskriv problemet.

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

Avvikelse

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.

Om avvikelser rör Careium, beskriv händelsen skriftligt och maila till avvikelser@careium.com Vid avvikelser av mer allvarlig karaktär, lägg också en kopia till sof.aldre.brevlada-valfardsteknik@linkoping.se

Om avvikelser rör larmorganisationen, skicka ett ärende, via Lindesk <https://lindesk.linkoping.se/>, till välfärdsteamet (larmgruppen) och beskriv problemet.

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

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

Verksamhetsområde:
Digital välfärdsteknik

Upprättad av:
Välfärdsteamet

Datum:
2015-11-11

Version:
2022:2

Reviderad av:
Välfärdsteamet

Reviderad datum:
2022-12-15