



## Rutin: Synpunkter, klagomål och avvikande händelse från utförare, digital tillsyn under Corona-pandemin

### *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 Doro, beskriv problemet skriftligt och maila till [avvikelser@doro.com](mailto:avvikelser@doro.com). Informera också Valfärdsteamet (lås-och larmgruppen) på Social- och omsorgsförvaltningen via Supportformulär [www.linkoping.se/anvandarstod](http://www.linkoping.se/anvandarstod)

### *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 digital trygghetskamera och/ eller tillhörande utrustning se; *Rutin: Felanmälan från utförare gällande digital tillsyn med stöd av trygghetskamera under Corona-pandemin.*

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 Doro skall utföra den digitala tillsynen, Doro har ej ringt verksamhet och meddelat att brukaren ej ligger i sängen.

Verksamhetsområde:  
Digital tillsyn under  
Coronapandemin

Upprättad av:  
Krisledning SOF

Datum:  
2020-04-22

Version:  
2021:4

Reviderad av:  
Valfärdsteamet

Reviderad datum:  
2021-04-01

### **Verksamhet:**

- Upptäcker verksamhet en avvikande händelse gällande digital tillsyn meddelas Valfärdsteamet (Larmgruppen) via supportformulär [www.linkoping.se/anvandarstod](http://www.linkoping.se/anvandarstod) Rubrik: *Avvikande händelse- digital tillsyn under Corona-pandemin.*

Följande information ska bifogas:

- Aktuell verksamhet och utförare.
  - Namn, mailadress och telefonnummer till personen som skickar supportformuläret.
  - Blankett *Rapport avvikande händelse- digital tillsyn under Corona-pandemin* skrivs och bifogas som fil. Finns på utförarwebben <https://www.linkoping.se/ehalsa> Se ”puff” *Digital tillsyn under Corona-pandemin.*
- 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 denna 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 supportformulär, 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.***