

Dokumentbeteckning Digitalt trygghetslarm		
Ansvarig funktion Objektledare VSOA	Rutinansvarig Välfärdsteknikteamet	Upprättad datum 2015-11-11
Gäller för Utförare hemtjänst	Remiss/samråd Ej aktuellt	Reviderad datum 2024-04-01

Rutin; Synpunkter, klagomål, avvikelser, digitalt trygghetslarm

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

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 gälla bemötande från larmoperatör på Careium larmcentral (Linköpings kommuns leverantör av larmmottagning) eller hanteringen av trygghetslarm.

Om synpunkten, klagomålet rör Careium larmcentral, beskriv problemet skriftligt och maila till Careium. Se länk nedan

Rör synpunkten, klagomålet larmorganisationen, skicka ett ärende till välfärdsteknikteamet och beskriv problemet, via Lindesk. Se länk nedan.

- **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 avvikelsen rör Careium larmcentral, beskriv händelsen skriftligt och maila till Careium.

Vid avvikelser av mer allvarlig karaktär, lägg också en kopia till Valfärdsteknikteamet. Om avvikelsen rör larmorganisationen, skicka ett ärende, via Lindesk till valfärdsteknikteamet (larmgruppen) och beskriv problemet. Se länk nedan.

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

Länkar

Avvikelse Careium larmcentral: avvikelser@careium.com

Lindesk: <https://lindesk.linkoping.se/>

Valfärdsteknikteamets funktionsbrevlåda: [VOF. Valfärdsteknik](#)

Ändringslogg

2024-04-01: Reviderad ansvarsrubrik utifrån ny förvaltningsorganisation.

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall