

2019-08-12

Rutin för hur vårdpersonal ska hantera avvikelser kring sjukresor

Du som vårdpersonal ska alltid registrera avvikelser och kundsynpunkter på serviceresors tjänster i Region Skånes avvikelssystem AvIC. Registrera avvikelser i systemet så snart som möjligt!

Detta behöver du uppges för att Skånetrafiken ska kunna hantera avvikelserna

- Att avvikelserna skedde på din arbetsplats
- Kundens personuppgifter (namn och personnummer)
- Datum och tid för avvikelserna
- Var kunden skulle bli hämtad och lämnad
- Vad som gick fel vid resan
- Föreslå flöde Sjukresa

Koordinering av händelse

När händelsen koordineras ska den läggas som en avvikelse i flöde Sjukresa.

- Ange att avvikelserna ska handläggas av annan verksamhet
- Kryssa i att Skånetrafiken ska involveras

Då hamnar avvikelserna rätt och handläggningstiden hålls nere!

Så här hanterar Skånetrafiken avvikelser

- Skånetrafiken kan bara åtgärda och följa upp de avvikelser som är inlagda i AvIC.
- Skånetrafiken handlägger inte ärenden i flöde Patient, dessa kommer att aviseras.
- Skånetrafiken registrerar alla ärenden i kundärendesystemet där de enkelt kan ta kontakt med trafikbolag som kör fordonen, så att deras svar kan komma vården till del.
- Skånetrafiken återkopplar till de kontaktpersoner som angetts i avvikelserna

För oss på Skånetrafiken är det viktigt att resorna fungerar bra och våra kunder är nöjda, det är något vi ständigt strävar efter.

Med vänlig hälsning,
Skånetrafiken