

2021-01-20

Rutin för hur vårdpersonal ska hantera avvikelser kring sjukresor

Du som vårdpersonal ska alltid registrera avvikelser och kundsynpunkter på servicersors tjänster i Region Skånes avvikelssystem AvIC. Rapportera avvikelser 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 handlägger inte ärenden i flöde Patient, dessa kommer att aviseras.
- Skånetrafiken registrerar alla ärenden i kundärendesystemet där de enkelt kan ta kontakt med trafikföretag som kör fordonen, så att deras svar kan komma vården till del.
- Skånetrafiken kan bara åtgärda och följa upp skriftliga avvikelser. För verksamheter som inte har tillgång till Avic sänds avvikelserna per post till adress:
Skånetrafiken, Kundtjänst Servicersor, Andra Avenyen 7, 281 83 Hässleholm. Kom ihåg att kontaktuppgifter måste framgå tydligt.

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