**Hantering av avvikelser**

**vid resor till och från dagverksamhet**

Innehåll

Avvikelser vid resa till och från dagverksamhet. 3

Rapportering av avvikelser i samband med resa. 3

Registrering av avvikelse 3

Allvarliga händelser 3

Vid registreringen i avvikelsemodulen i Treserva är det viktigt att ha med följande uppgifter: 3

Rapportering till Länstrafiken 3

Återkoppling 4

Återkoppling från Länstrafiken 4

Återkoppling till den enskilde 4

Analys och uppföljning 4

Analys och uppföljning av åtgärder i avvikelsen i Treserva 4

Uppföljning i samverkan med Länstrafiken 4

# Avvikelser vid resa till och från dagverksamhet.

Olika typer av avvikelser i samband med resor är bl.a. förseningar, uteblivna resor, fel på- och avstigningsplatser, bemötandeproblematik etc.

Avvikelser gällande försenade turer skall endast rapporteras om resan är mer än 30 minuter försenad.

Syftet med att registrera och rapportera avvikelser vid resor till och från dagverksamhet är att öka kvalitet och säkerhet för den enskilde. Sammanställning av avvikelserna är också ett viktigt underlag vid samverkan med Länstrafiken för att kunna utveckla och förbättra patientsäkerheten vid resorna till och från dagverksamhet.

## Rapportering av avvikelser i samband med resa.

### Registrering av avvikelse

Avvikelser gällande resa till och från dagverksamhet skall registreras i avvikelsemodulen i Treserva.

* Välj område *RESA Transport/resor* och någon av aktiviteterna *Beställning, Bemötande* eller *Hämta/lämna.*
* *Fall –* registreras under Område *Fall* och aktiviteterna *Fall utan skada* eller *Fall med skada*. Om analysen av avvikelsen visar på brister under resan kontaktas Länstrafiken/skickas en avvikelserapport

### Allvarliga händelser

Vid allvarliga händelser skall **direktkontakt** också tas med Länstrafiken via telefon: 019-17 50 50 samt med enhetschef för verksamheten för dennes kännedom. Detta för att få en snabb hantering av ärendet.

Exempel på allvarliga händelser:

* Hot.
* Våld.
* Trakasserier mot den enskilde individen och/eller personal.
* Chaufför tar med fel resenär.
* Resenär skjutsas till fel adress.
* Rullstol ej fastsatt eller rullstol fastsatt på fel sätt.
* Tidsavvikelse då det är angivet i beställningen att resenären är särskilt känslig för tidsavvikelse.

### Vid registreringen i avvikelsemodulen i Treserva är det viktigt att ha med följande uppgifter:

* Datum och tid för när händelsen skedde.
* Händelsebeskrivning (skrivs under Händelseförlopp).
* Ordinarie hämtningstid (skrivs under Händelseförlopp).
* Till eller från vilken dagverksamhet (skrivs under Händelseförlopp).

Dessa uppgifter måste länstrafiken ha för att ha möjlighet att utreda ärendet!

### Rapportering till Länstrafiken

Avvikelser gällande resor till eller från dagverksamhet ska rapporteras till Länstrafiken för utredning så nära inpå det inträffade som möjligt. För att Länstrafiken skall kunna hantera avvikelserna är det viktigt att informationen alltid är strukturerad enligt formuläret i rapporten.

Den som registrerar avvikelsen i Treserva skriver även en avvikelserapport BILAGA 1. och mejlar denna till Länstrafiken. Mejl: trafikledning@lanstrafiken.se Begär läskvitto när mailet skickas, så vi vet att mailet kommit fram.

Avvikelserapporten finns i Vård och omsorgs handbok under Dagverksamhet. Den nås även via Ugglan i Treserva.

## Återkoppling

### Återkoppling från Länstrafiken

Länstrafiken jobbar utifrån en kategoriseringslista där de tar emot avvikelserna och kontaktar entreprenören gällande avvikelser för att även få deras redogörelse, för att sedan se om avvikelsen är grund för vitesföreläggande.

Länstrafiken ska återkoppla till verksamheten genom mail till den som har registrerat avvikelsen samt ansvarig chef senast 4 veckor efter att rapporteringen inkommit till dem.

### Återkoppling till den enskilde

Kontaktperson eller den som registrerat avvikelsen återkopplar till den enskilde eller anhörig.

## Analys och uppföljning

### Analys och uppföljning av åtgärder i avvikelsen i Treserva

Analys och uppföljning av åtgärder görs då Länstrafiken har återkopplat i händelsen.

Enhetschef skriver in i uppföljning av åtgärd en kort sammanfattning av Länstrafikens återkoppling samt eventuella åtgärder vidtagna på dagverksamheten.

### Uppföljning i samverkan med Länstrafiken

Uppföljning av mönster och trender i avvikelserna rapporteras som en stående punkt vid de planerade avstämningsmötena 2 ggr/år.

#