

Service- och fastighetsavvikelser i MedControl

Specifisering till landstingets generella instruktion för avvikelsehantering.

Bakgrund

För avvikelsehantering använder Landstinget i Uppsala län avvikelsehanteringssystemet MedControl. Inrapporterade händelser fördelas för koordinering utifrån den anställdes organisatoriska tillhörighet. Koordinering sker till den enhet där händelsen inträffade för utredning. En händelse kan generera flera olika ärendetyper som utreds var för sig.

Händelsen inträffade på

Den plats där händelsen inträffade är avgörande för att avvikelsen ska hamna hos rätt ärendansvarig.

Vad är en service- och fastighetsavvikelse?

En avvikelse definieras som en icke förväntad händelse i verksamheten som medfört skada eller risk för skada, eller en händelse som inte uppfyller verksamhetens krav och/eller kvalitetsmål. För service och fastighet handlar det om brister i levererade tjänster som utförs av interna eller externa leverantörer.

Intern utförare

- Fastighetsrelaterade avvikelser - Reparationer som inte blir fullständigt åtgärdade trots upprepad felanmälan, felanmälan blir inte utförd
- Tele - Ofullständiga teletjänster
- Transport/Vaktmästeri - Felaktig/utebliven transport eller leverans

Extern utförare

- Kost - Felaktig/utebliven leverans av mat
- Städ - Utebliven eller bristfällig städning
- Tele - Ofullständiga teletjänster
- Textil - Felaktig leverans
- Tryckeri - Felaktig leverans
- Tvätt - Felaktig leverans

Felanmälan

Felanmälan hanteras inte i Medcontrol utan anmäls i Weblord.

Exempel på fel som ska anmälas i Weblord:

- Droppande kranar, trasiga lampor, trasig toaletsits etc.

Ansvar och roller

Utöver de beskrivningar av ansvar och roller som finns i "Avvikelsehantering, generell rutin" gäller följande vid service och fastighetsavvikelser.

Ärendeansvarig

Ärendeansvarig varierar beroende på ort eller lokal där händelsen inträffade och om det gäller en intern eller extern utförare.

Avslutsansvarig

I de fall ärendeansvarig är extern, finns utsedd intern avslutsansvarig.