

**Leverandørens kontaktpunkter:**

Hjelp og support: [support@tellu.no](mailto:support@tellu.no)

Salg og bestillinger: [bestilling@tellu.no](mailto:bestilling@tellu.no)

Faktura og fakturaspørsmål: [faktura@tellu.no](mailto:faktura@tellu.no)

Tellu support direkte: 67 11 00 66

Tellu hovednummer: 67 21 12 40

# Avvikshåndtering «samarbeid om trygghetsteknolog i Agder»

## Hva er et avvik:

Avvik defineres som «uønsket hendelse» eller brudd på lover, forskrifter, kvalitetskrav, kontrakt, samarbeidsavtaler eller interne rutiner.

Avvik er også forhold som ikke nødvendigvis bryter regler, men fører til uønskede konsekvenser.

Avvik er en ryddig måte å melde fra til rett instans om behov for endring / utbedring.

I tillegg er det viktig å melde avvik for å:

* unngå at uønskede hendelser kan skje igjen
* forebygge uønskede hendelser
* øke kvaliteten på tjenestene

En god avvikskultur fører til økt kvalitet på tjenestene og en lærende organisasjon.

## Formål med avviksrutinen:

Sikre at avvik i forbindelse med bruk av trygghetsteknologi og Kommunalt responssenter i Agder registreres og meldes til riktig instans.

## Omfang av prosedyren:

Avvik internt i den enkelte kommune håndteres etter kommunens egne rutiner for avvikshåndtering.

Avvik som omfattes av denne prosedyren er avvik som:

1. kommunene har behov for å melde til leverandør av trygghets- og varslingsteknologi
2. kommunene har behov for å melde til responssenteret
3. responssenteret har behov for å melde til kommunene
4. responssenteret har behov for å melde til leverandør av trygghets- og varslingsteknologi

## Ansvar for håndtering av avvikene:

Mottaker av avviket har ansvar for å håndtere avviket.

## Hvordan melde avvik:

Avvik type:

1. Avvik til leverandør av trygghets- og varslingsteknologi, meldes på følgende måte:
   1. Den som oppdager avvik rapporterer det i kommunens eget system for avvikshåndtering
   2. Kommunens kontaktperson sender avviket på mail til leverandør på

[support@tellu.no](mailto:support@tellu.no)

Avvik av felles interesse sendes til driftsdialoggruppa, ved [thomas.dokmo@kristiansand.kommune.no](mailto:thomas.dokmo@kristiansand.kommune.no)

1. Avvik fra kommunene til responssenteret meldes på følgende måte:
   1. Den som oppdager avvik rapporterer det i kommunens eget system for avvikshåndtering
   2. Kommunens kontaktperson sender avviket på mail til responssenteret ved [Renate.Neteland.Olstad@kristiansand.kommune.no](mailto:Renate.Neteland.Olstad@kristiansand.kommune.no)
2. Avvik fra responssenteret til kommunene meldes på følgende måte:
   1. Den som oppdager avviket rapporterer det i responssenterets eget system for avvikshåndtering
   2. Avdelingsleder på responssenteret sender det på mail til kontaktperson i aktuell kommune
3. Avvik fra responssenteret til leverandør meldes på følgende måte:
   1. Den som oppdager avviket rapporterer det i responssenterets eget system for avvikshåndtering
   2. Avdelingsleder på responssenteret sender det på mail til leverandør på

[support@tellu.no](mailto:support@tellu.no)

## 