



SEKTORN FÖR VÄLFÄRD OCH OMSORG
STÖD OCH UTVECKLING
ADMINISTRATIVT STÖD OCH FÖREBYGGANDE ARBETE
SUSANNE PERSSON
SYSTEMADMINISTRATÖR
SUSANNE.PERSSON2@SUNDBYBERG.SE

SID 1 /15
2023-04-03

Treserva Användarhandbok Avvikelser





Innehåll

Registrering

Öppna upp avvikelserapportering.....	3
Registrera ny avvikelse.....	4
Steg 1 Fyll i nedanstående uppgifter.....	5
Steg 2 Fyll sedan i uppgifter.....	6
Steg 3 Fyll slutligen i uppgifter om.....	7

Analys

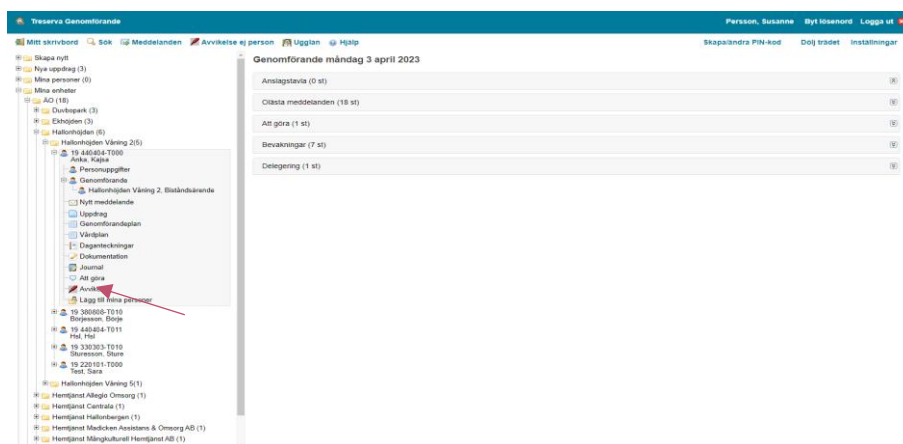
Se nya avvikelser i Treserva genom meddelande.....	8
Vyn sök händelse/avvikelse.....	9
Vyn mina avvikelser.....	11
Vyn utreda.....	12
Vyn bedöma.....	13
Vyn åtgärda.....	14
Vyn följa upp.....	15
Generella funktioner.....	16

Registrering

Öppna upp avvikelserapportering

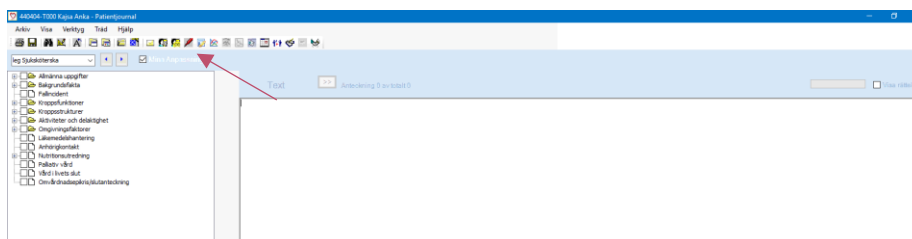
Genomförandewebben

- **Öppna upp** den person som avvikelserapporteringen ska skrivas på i Treserva
- Antingen **Mina personer** eller mappen **Mina enheter**
- Tryck på rubriken **avvikelse**

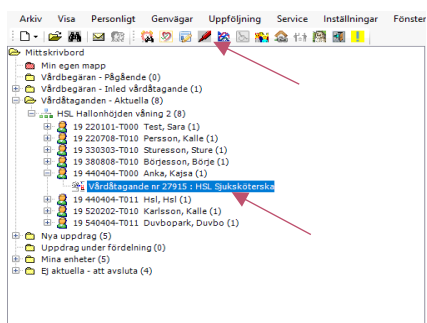


HSL

- Tryck på den röda pennan i patientjournalen



- eller markera vårdåtagandet i trädet och tryck på den röda pennan





Biståndshandläggare

- Markera kunden och tryck på den röda pennan

The screenshot shows a software interface for case management. On the left is a tree view of cases under 'Aldersomsorg § 4:1 (32)'. On the right is a detailed view for case '19 440404-T000 Anka, Kajsa'. A red arrow points to a red flag icon in the top toolbar.

- Eller sök upp personen, markera ärendet och tryck på den röda pennan

The screenshot shows the same software interface. At the bottom, a search bar contains the text 'Anka, Kajsa'. A red arrow points to a red flag icon in the top toolbar.



Registrera avvikelse

Allt med en asterisk (*) är tvingande att fylla i, skriv så detaljerat som möjligt

- **Välj avvikelse**
- **Verksamhet** (ÄO) (Eckbacken K6 – Funktionshinder)
- **Område** (välj korrekt händelse, om någon saknas välj övrigt)
- **Aktivitet** (när avvikelsen hände)
- **Inträffade på enhet** (Boendenhet, hemtjänstenhet, dagverksamhetenhet mm)
- **Boende** (Äldreboende, tillfälligt boende, ordinärt boende)
- **Plats** (där avvikelsen hände) **Involverade yrkesgrupper** (vilka är involverade i avvikelsen?)
- **Välj händelsedatum och tid** (det datum avvikelsen inträffade) (tiden i format 08:00)

- **Händelseförlopp** (beskriv vad som hänt i egna ord)
- **Omedelbart vidtagna åtgärder** (beskriv vilka åtgärder som gjorts i samband med det inträffade)
- **Förslag till åtgärder från den som registrerat avvikelsen** (vad tycker du är en bra åtgärd för att motverka att detta händer igen?)
- **Lex Sarah/Lex Maria** – (bocca i rutan om du tycker det är relevant)



Tryck sedan på **SPARA**

 **Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelser**

Jag anser att avvikelserna kan vara föremål för en Lex Sarah utredning.


Jag anser att avvikelserna kan vara föremål för en Lex Maria utredning.

Konsekvens

1. Ingen risk för skada (Nej)
2. Liten risk för skada (Nej)
3. Skada (Nej)
4. Missförhållande (Nej)

 **Spara** ➔ Avbryt

- Avvikelsen hamnar nu automatiskt hos din chef och HSL personal som ska analysera avvikelserna
- Svara **JA** Eller **NEJ** på frågan om du vill skicka ett meddelande till någon annan om avvikelserna
- Vid **JA** måste du trycka **JA** igen

Meddelande 

Avvikelsen har sparats och följande personer har fått ett meddelande om den registrerade avvikelserna:

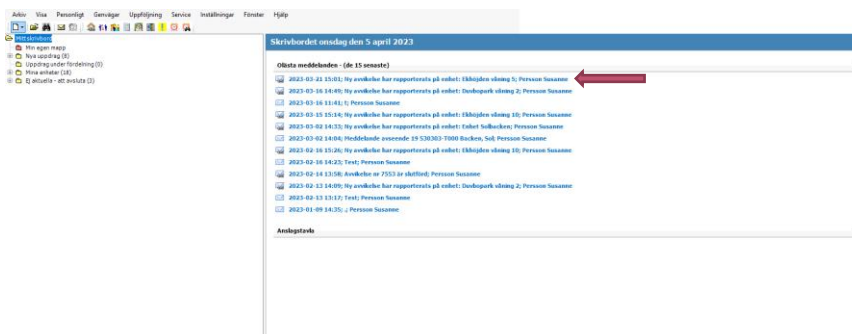
Vill du skicka meddelande till ytterligare personer?



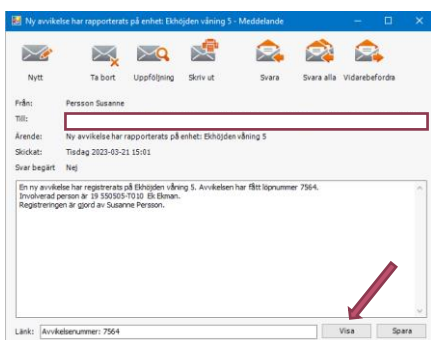
Analys

Se nya avvikelser i Treserva genom meddelande

- Ett meddelande skickas alltid automatiskt till chefen vid ny avvikelse
- Öppna meddelandet om ny avvikelse på skrivbordet i Treserva

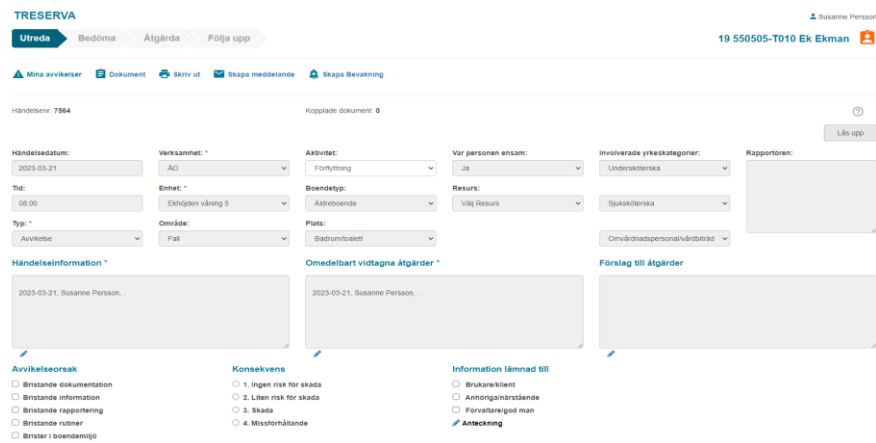


- Tryck på **VISA**



En översikt bild öppnas. Den information som givits vid inrapporteringen visas

- Vilken person gäller avvikelsen?
- Hur har avvikelsen gått till?



TRESERVA Susanne Persson

Utreda Bedöma Åtgärda Följ upp 19 550505-T010 Ek Ekman

Mina avvikelser Dokument Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Händelsen: 7564 Kopplade dokument: 0 Läs upp

Händelsedatum: 2023-03-21	Verksamhet: AD	Aktivitet: Förfyllning	Var personen ensam: Ja	Invoverade yrkeskategorier: Undersköterska	Rapportören:
Tid: 08:00	Enhet: Ekhöjden våning 5	Boendetyyp: Aldreboende	Resurs: Vård Resurs	Spårsköterska	
Typ: Avvikelse	Område: Fall	Plats: Rådum/kalet		Områdsrapport/vårdbesök	

Händelseinformation * Omedelbart vidtagna åtgärder * Förslag till åtgärder

2023-03-21, Susanne Persson, 2023-03-21, Susanne Persson,

Avvikelseorsak

- Bristande dokumentation
- Bristande information
- Bristande rapportering
- Bristande rutiner
- Bristar i boendemått

Konsekvens

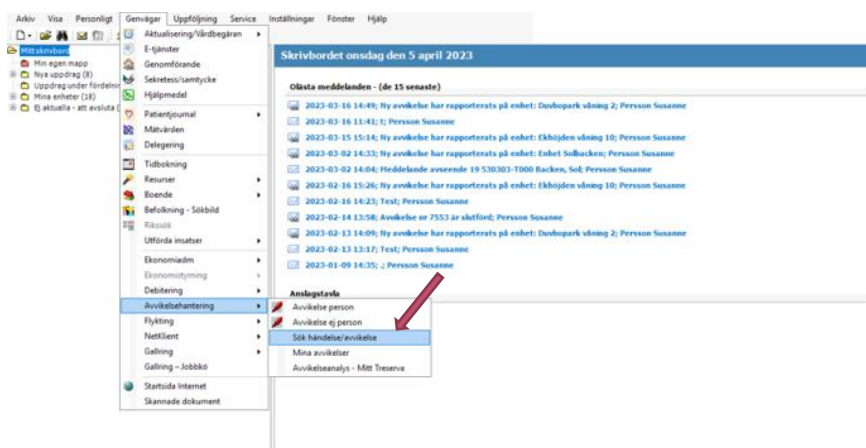
- 1. Ingen risk för skada
- 2. Liten risk för skada
- 3. Skada
- 4. Missotståndande

Information lämnad till

- Brukare/lient
- Anhörig/närstående
- Förvaltare/god man
- Anmektning

Vyn Sök händelse/avvikelse

I vyn **Sök händelse/avvikelse** kan du söka efter avvikelser utifrån en rad olika sökvillkor



- Välj något **sökalternativ** för att hitta rätt avvikelse
- Till exempel: avvikelse nr, händelse, namn, personnummer, inträffade på, Ju fler sökvillkor du anger, desto mer avgränsat blir sökresultatet
- Tryck sedan på **SÖK**

TRESERVA Susanne Persson

Sök händelse/avvikelse

▲ Mina avvikelser 🔍 Sök avvikelse

Stäng Sökmönstret ▾

Personnr:	Händelse/Avvikelse nummer:	Typ:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Välj Typ ▾
Efternamn:	Händelsedatum:	Enhet:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Välj Enhet ▾
Förnamn:	Rapporteringsdatum:	Verksamhet:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Välj Verksamhet ▾
Sök på avvikelser som är:	Område:	<input type="button" value="Sök"/> <input type="button" value="Tom"/>
<input type="checkbox"/> Öppna <input type="checkbox"/> Slutförda	Välj Område ▾	

- Sökresultaten visas
- Du öppnar en avvikelse i listan genom att klicka på knappen **Öppna**

TRESERVA Susanne Persson

Sök händelse/avvikelse

▲ Mina avvikelser 🔍 Sök avvikelse

Stäng Sökmönstret ▾

Personnr:	Händelse/Avvikelse nummer:	Typ:
<input type="text"/>	7564	Välj Typ ▾
Efternamn:	Händelsedatum:	Enhet:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Välj Enhet ▾
Förnamn:	Rapporteringsdatum:	Verksamhet:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Välj Verksamhet ▾
Sök på avvikelser som är:	Område:	<input type="button" value="Sök"/> <input type="button" value="Tom"/>
<input type="checkbox"/> Öppna <input type="checkbox"/> Slutförda	Välj Område ▾	

Händelsedatum	Person	Område	Enhet	Nr	Status	Slutförd	
2023-03-21	19 550505-T010 Ek Ekman	Fall	Ekhöjden våning 5	7564	Ny		<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>

Visar 1-1 av 1

Skriv ut med händelseinformation



Vyn Mina avvikelser

- I vyn Mina avvikelser visas avvikelser som har registrerats på Organisatorisk enhet som du har behörighet till

TRESERVA Susanne Persson

Mina Avvikelser

▲ Mina avvikelser 🔍 Sok avvikelser

Nr	Person	Område	Enhet	Händelsedatum	Rapportdatum	Status	Rapportör	Andrad/Uppdaterad	
7564	19 550505-T010 Ek Ekman	Fall	Ekhöjden våning 5	2023-03-21	2023-03-21	Ny	Susanne Persson		Öppna
7562	19 300202-T010 Testing Testing	Fall	Ekhöjden våning 10	2023-03-14	2023-03-15	Ny	Susanne Persson		Öppna
7563	19 540404-T000 Torsten Duvbosson	Fall	Duvbopark våning 2	2023-03-13	2023-03-16	Ny	Susanne Persson		Öppna
7566	19 530303-T000 Sol Backen	Fall	Enhet Solbacken	2023-03-02	2023-03-02	Ny	Susanne Persson		Öppna
7567		Ovrigt	Enhet Solbacken	2023-03-01	2023-03-02	Ny	Susanne Persson		Öppna
7565	19 540404-T010 Duvbo Duvbopark	Fall	Duvbopark våning 2	2023-02-25	2023-02-27	Ny	Susanne Persson		Öppna
7554	19 300202-T010 Testing Testing	Fall	Ekhöjden våning 10	2023-02-13	2023-02-16	Ny	Susanne Persson		Öppna

Du kan filtrera visningen av avvikelser med följande alternativ:

- Nyrapporterade händelser:** Endast avvikelser med statusen Ny visas i listan
- Påbörjade analyser:** Endast avvikelser med statusen **Bedöms, Utredds, Åtgärdas, Följs upp** eller **Överförd** visas i listan
- Kryssrutan **Ansvarig** är förmarkerad när du väljer alternativet **Påbörjade analyser**. Markeringen innebär att endast avvikelser där du finns utpekad som ansvarig, i kombination med en involverad enhet, visas i listan. Ansvarig/delaktig person på en involverad enhet registreras för en avvikelse i vyn **Bedöma**
- Avslutade:** Endast avvikelser med statusen Avslutad visas i listan
- Du öppnar en avvikelse i listan genom att klicka på knappen **Öppna**
- Om det finns fler än 20 avvikelser som matchar de bakomliggande urvalskriterierna bläddrar du till nästa sida med hjälp av bläddringsfunktionen längst ned till höger i vyn



Vyn Utreda



I vyn **Utreda** finns en rad uppgifter från registreringsformuläret för avvikelser redan ifyllda (och låsta)

För att kunna gå vidare till processteget **Bedöma** behöver du komplettera med några obligatoriska uppgifter och spara uppgifterna

Uppgifter i vyn som är obligatoriska indikeras med en asterisk (*)

Fyll i:

- **Avvikelseorsak**
- **Konsekvens**
- **Information lämnad till.**

Klicka på **Spara** när du är klar. Klicka sedan på **Nästa** för att gå vidare till vyn **Bedöma**



I vyn **Bedöma** registrerar du sannolikhetsgrad, allvarlighetsgrad och lagrum, samt väljer lämplig kategori för avvikelserna

Du kan även lägga till eller ändra uppgifter om involverade enheter och ansvarig person på vald enhet

Sannolikhetsgrad

4. Mycket stor
 3. Stor
 2. Liten
 1. Mycket liten

Allvarlighetsgrad

4. Mycket hög/Katastrofal
 3. Allvarlig avvikelse
 2. Avvikelse
 1. Mindre avvikelse

Lagrum*

Sot
 HSL
 LSS

Risikopöäng: 6

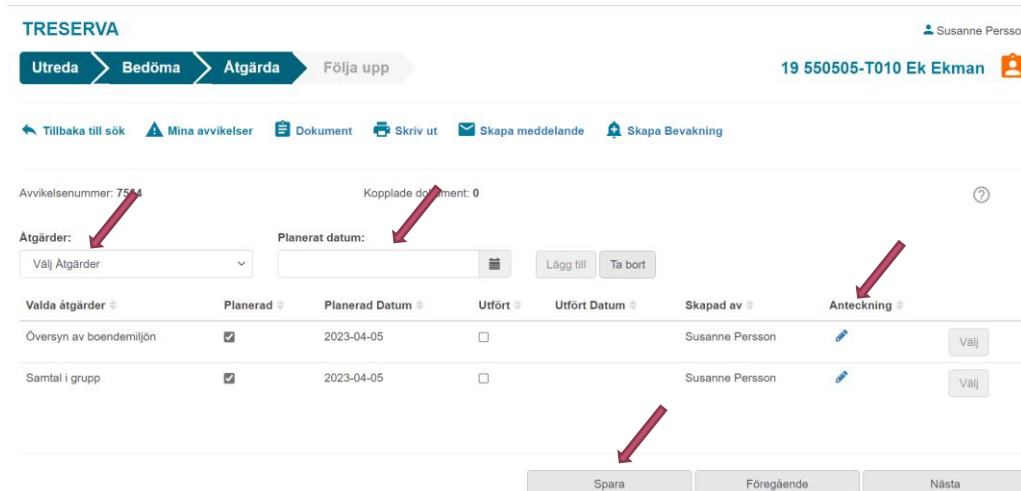
Sannolikhetsgrad	Allvarlighetsgrad			
	4. Mycket hög/Katastrofal	3. Allvarlig avvikelse	2. Avvikelse	1. Mindre avvikelse
4. Mycket stor	16	12	8	4
3. Stor	12	9	6	3
2. Liten	8	6	4	2
1. Mycket liten	4	3	2	1

- Under **Sannolikhetsgrad** väljer det alternativ som stämmer bäst överens med din bedömning att avvikelsen ska inträffa igen
- Under **Allvarlighetsgrad** väljer du det alternativ som bäst stämmer överens med din bedömning av hur allvarlig avvikelsen är
- Under **Kategorisera** markerar du ett eller flera alternativ
- Under **lagrum** väljer du relevant lagrum för avvikelsen

Klicka på **spara** för att spara uppgifterna. Klicka på **nästa** för att gå vidare till vyn **åtgärda**



I vyn **Åtgärda** registrerar du vilka åtgärder som planeras att genomföras med anledning av den inträffade avvikelsen



TRESERVA Susanne Persson


Utreda > Bedöma > **Åtgärda** > Följa upp 19 550505-T010 Ek Ekman

Tillbaka till sök | Mina avvikelser | Dokument | Skriv ut | Skapa meddelande | Skapa Bevakning

Avvikelsenummer: 7554 Kopplade dokument: 0

Åtgärder: Planerat datum:

Valda åtgärder	Planerad	Planerad Datum	Utfört	Utfört Datum	Skapad av	Anteckning
Oversyn av boendemiljön	<input checked="" type="checkbox"/>	2023-04-05	<input type="checkbox"/>		Susanne Persson	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Välj"/>
Samtal i grupp	<input checked="" type="checkbox"/>	2023-04-05	<input type="checkbox"/>		Susanne Persson	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Välj"/>

Du väljer lämplig åtgärd under **Åtgärder** samt datum för när åtgärden ska genomföras i fältet **Planerat datum**. Du väljer enkelt datum från kalendervyn genom att klicka på kalenderikonen  i fältets högra del

Klicka på **Lägg till** när du är klar. Aktiviteten läggs till som en ny rad under fältet **Åtgärder** och **Planerat datum**. Lägg till fler aktiviteter vid behov.

Klicka på **Spara** för att spara uppgifterna och stanna kvar i vyn **Åtgärda**

Eller klicka på **Nästa** för att spara uppgifterna och direkt gå vidare till steget **Följa upp**

När en planerad åtgärd har utförts kan du registrera den som utförd genom att markera kryssrutan **Utfört** på raden för den aktuella åtgärden

Klicka på pennan för att göra en anteckning



Vyn Följa upp



I processteget **Följa upp** registrerar du utfallet av utförda åtgärder. Du registrerar utfallet med någon av följande fördefinierade beskrivningar: **Förbättrad**, **Ingen effekt**, **Försämrad** eller **Går ej att bedöma**

TRESERVA Susanne Persson

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följa upp 19 550505-T010 Ek Ekman

[Tillbaka till sök](#) [Mina avvikelser](#) [Dokument](#) [Skriv ut](#) [Skapa meddelande](#) [Skapa Bevakning](#)

Avvikelse nummer: 7564 Kopplade dokument: 0

Åtgärder	Förbättrad	Ingen effekt	Försämrad	Går ej att bedöma	Uppföljningsdatum	Uppföljt av	Anteckning
Samtal i grupp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			✎
Översyn av boendemiljön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			✎

[Spara](#) [Föregående](#) [Slutför analys](#)

Rapporteringsdatum: 2023-03-21 Rapportör: Susanne Persson Rapporterad på enhet: Ekhöjden våning 5 Ändrad: 2023-04-05 av Susanne Persson

När du är klar klickar du på **Slutför analys**. Avvikelsen kommer då att tilldelas och statusen **Avslutad**, med tillhörande datum för när den slutfördes. En avvikelse med statusen **Avslutad** är låst, och ingen information kan läggas till eller ändras

Generella funktioner, tillgängliga i samtliga vyer

I de olika vyerna finns en verktygsrad med snabbval för att enkelt komma till vanliga funktioner, som till exempel att skriva ut, skicka meddelande eller skapa bevakning för avvikelsen. Funktionerna beskrivs nedan.

TRESERVA

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följa upp

[Tillbaka till sök](#) [Mina avvikelser](#) [Dokument](#) [Skriv ut](#) [Skapa meddelande](#) [Skapa Bevakning](#)

[← Tillbaka till sök](#)

Detta val stänger det webbläsarfönster som Avvikelse webb visas i. Ändringar som du har gjort i en av vyerna kommer inte att sparas, men du tillfrågas om du verkligen vill stänga fönstret

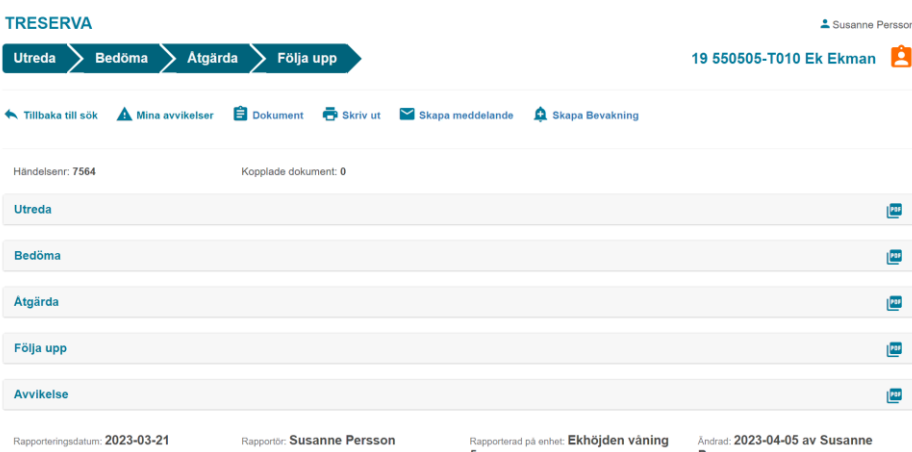


Mina avvikelser


Detta val tar dig till vyn **Mina avvikelser**, det vill säga samma vy som kan nås via menyvalet **Genvägar** **Avvikelsehantering** **Mina avvikelser** från Treserva skrivbord. För mer information, se avsnittet Vyn Mina avvikelser ovan

Skriv ut

Detta val låter dig skriva ut information som finns registrerad i avvikelserna. Du kan antingen skriva ut all information som finns registrerad i de fyra processtegen samlat, eller information från varje enskild vy separat








TRESERVA Susanne Persson

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följa upp 19 550505-T010 Ek Ekman 


[Tillbaka till sök](#) [Mina avvikelser](#) [Dokument](#) [Skriv ut](#) [Skapa meddelande](#) [Skapa Bevakning](#)

Händelsenr: 7564 Kopplade dokument: 0

- Utreda 
- Bedöma 
- Åtgärda 
- Följa upp 
- Avvikelse 

Rapporteringsdatum: 2023-03-21 Rapportör: Susanne Persson Rapporterad på enhet: Ekhöjden våning 5 Ändrad: 2023-04-05 av Susanne Persson

För att skriva ut all information i avvikelserna klickar du på panelen **Avvikelse** och anger en orsak till utskriften. För att skriva ut den information som finns registrerad i ett specifikt processteg klickar du på någon av panelerna **Utreda**, **Bedöma**, **Åtgärda** eller **Följa upp**. Utskriften öppnas i ett förhandsgranskningsfönster när du har angett anledningen till utskriften.


För att komma tillbaka till avvikelserhanteringen från förhandsgranskningsfönstret klickar du först på ikonen , sedan på ett processteg i avvikelserna som har sparats (och därmed indikeras i blågrönt)

Detta val låter dig skapa ett Treserva-meddelande, att skickas till valfri mottagare. Ämnesraden i meddelandet är förifylld utifrån den specifika avvikelserna du har öppnat. I bildexemplet nedan skickas meddelandet från en avvikelserna som av systemet har tilldelats löpnummer 7564

Skapa meddelande

Detta val låter dig skapa ett Treserva-meddelande, att skickas till valfri mottagare. Ämnesraden i meddelandet är förifylld utifrån den specifika avvikelse du har öppen. I bildexemplet nedan skickas meddelandet från en avvikelse som av systemet har tilldelats löpnummer 7564

Meddelande



Mottagare:
Persson Susanne (Treserva01aug00032, suspers) ÄF Enhetschef

Ämne:
Meddelande avseende avvikelse: 7564

Begär svar:

Stäng

Klicka på **Mottagare** för att lägga till enskilda mottagare eller mottagare i en sändlista.

Du skriver sedan meddelandet och klickar på **Skicka**. Tänk på att du måste använda rullisten i meddelandefönstrets högra del för att visa knappen Skicka. När du har skickat meddelandet visas de 10 senast skickade meddelandena

Klicka på **Stäng** för att stänga meddelandefönstret och återgå till aktuellt processteg i avvikelshantering

Skapa Bevakning

Detta val låter dig skapa en bevakning för den aktuella avvikelser. När du klickar på ikonerna Skapa Bevakning öppnas fönstret nedan

Du väljer bevakningstyp och lägger eventuellt till en notering i fritext. Du kan sedan lägga till ytterligare personer som ska omfattas av bevakningen (utöver dig själv)

Klicka på **Spara** när du är klar. Tänk på att du måste använda rullisten i bevakningsfönstrets högra del för att visa knappen **Spara**

Klicka på **Stäng** för att stänga bevakningsfönstret och återgå till aktuellt processteg i avvikelshantering



SEKTORN FÖR VÄLFÄRD OCH OMSORG
SUSANNE PERSSON

SID 15 /15
2023-04-03