

Rutin

Reviderad 140324, 140414

Utarbetad för förvaltning Vård och omsorg	Utgåva 1	Giltig fr.o.m. 2014-03-17	Ersätter	Diarienummer
Ämne/område Rutin för Treservabrevlådor	Ansvarig för framtagande SAS			Granskad av AU SoL HSL
Fastställd av AU HSL SoL	Fastställd datum 2014-03-24	Omprövas 2015-03	Ansvarig för omprövning AU HSL SoL	
Vem avser riktlinjen/rutinen All personal extern och interna utförare	Informationsansvarig OC/Chef			Evidens, lagstiftning, m.m.
Lokal anpassning ska finnas Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Datum för upprättande av lokal anpassning/revidering			Ansvarig för lokal rutin: Chef

Rutin för Treservabrevlådor

Rubriker i meddelandet

Ett meddelande som skickas från och till en Treservabrevlåda får enbart innehålla nedanstående rubriker och avse information om en eller flera brukare.

- Nytt uppdrag
- Omval
- Avslut
- För kännedom
- Rapport
- Att åtgärda
- Kontaktbehov
- Avvikelser

Krav för att få använda Treservabrevlåda

Den grupp (oavsett lagrum) som har en Treservabrevlåda ansvarar för att bevaka inkomna meddelande varje arbetsdag. Brevlådan ska öppnas på morgonen, vid lunch, på eftermiddagen och på kvällen. Nattpatrull ska öppna brevlådan vid både påbörjat och innan avslutat arbetspass.

Varje verksamhet som har en Treservabrevlåda, ska ha en rutin för vem som är ansvarig för att bevaka brevlådan och genomföra de åtgärder som krävs, under bemannade arbetspass. Chef ansvarar för detta.

När ett meddelande är åtgärdat ska det flyttas till i meddelandefunktionens papperskorg.

Meddelandefunktionens papperskorg ska tömmas var tredje månad och radera de meddelande som legat i papperskorgen i tre månader.

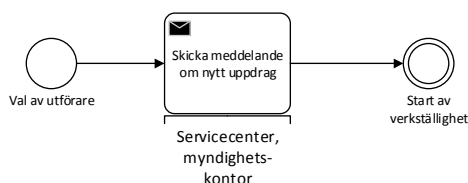
Nytt uppdrag

Myndighetskontor och Servicecenter

Val av utförare – förstagsväljare av utförare

När handläggaren fattar beslut om nytt uppdrag ska meddelande skickas till utförarens Treservabrevlåda om att det finns ett nytt uppdrag och när det ska påbörjas. Ett uppdrag kan påbörjas:

- Omgående
- Så fort som möjligt
- Angett startdatum



Kvalitetssäkra hälso- och sjukvård och dagverksamhet

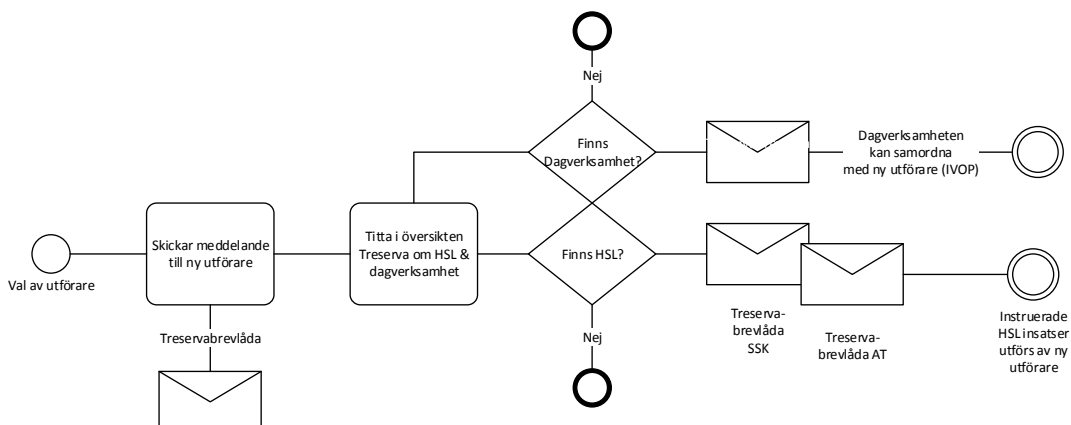
När brukaren valt utförare behöver handläggaren titta i ”översikten” i Treserva för att identifiera om brukaren har hälso- och sjukvård eller dagvårdsbeslut. Handläggaren skickar ett meddelande i Treservabrevlådan, men det är inte handläggarens ansvar att bevaka att hälso- och sjukvårdsuppdrag åtgärdas.

Hälso- och sjukvård

- Handläggaren ska skicka ett meddelande till aktuell Treservabrevlåda (sjuksköterska) (se separat rutin för områdeskarta). I meddelandet ska framgå vilken utförare den enskilde valt och från vilket datum valet gäller. Sjuksköterska äger ansvar för att delegera, instruera och fördela vårdplaner till ny utförare.
- Handläggaren ska alltid skicka ett meddelande till aktuell Treservabrevlåda (arbetsterapeuter) (se separat rutin för områdeskarta) vid val av utförare även då inget aktuellt hälso- och sjukvårdsbeslut från arbetsterapeut finns. I meddelandet ska framgå vilken utförare den enskilde valt och från vilket datum valet gäller. Arbetsterapeut äger ansvar för att instruera och fördela vårdplaner till ny utförare.
- Om den enskilde är inskriven i LAH, så är detta synligt i översikten i Treserva i form av ett hälso- och sjukvårdsbeslut. Handläggaren ska meddela palliativa vårdsamordnare via meddelande hanteraren i Treserva, om vilken utförare den enskilde har valt.

Dagverksamhet

- Handläggaren ska skicka ett meddelande till den gemensamma Treservabrevlådan för dagverksamhet. Samordnarna för dagverksamheterna ansvarar för att vidarebefordra information till aktuell dagverksamhet. Den aktuella dagverksamheten äger ansvar för att ta kontakt med ny utförare om det finns behov av samordning.



Omval av utförare

Vid omval sker alltid byte den femte vardagen klockan 07.00, eftersom det är en planerad aktivitet. Syftet med att omvalet infaller den 5:e vardagen är för att kunna patientssäkra hälso- och sjukvården och möjliggöra avslut av omsorgsinsatser samt påbörja planering av nya omsorgsinsatser. Omval är en aktiv handling och betraktas inte som en akut åtgärd.

Meddelande om val av ny utförare som inkommer efter klockan 15.00, räknas som inkommet nästkommande vardag.

Handläggaren ska skicka ett meddelande till både den avslutande utförarens Treservabrevlåda och ny utförarens Treservabrevlåda. Meddelande i Treserva ska skickas till både ny utförarchef och avslutande utförarchef. Omvald utförarchef meddelar aktuell nattgrupp via Treservabrevlådan om att omval gjorts (om brukaren har nattinsatser). Båda utförarna ska informeras om att startdatum för omvalet infaller den 5:e vardagen 07.00. Meddelandet ska också innehålla vilken utförare som avslutar och vilken som påbörjar uppdraget. Detta för att möjliggöra samordning och överrapportering.

Kvalitetssäkra hälso- och sjukvård och dagverksamhet

När brukaren valt utförare behöver handläggaren titta i **”översikten”** i Treserva för att identifiera om brukaren har hälso- och sjukvård eller dagvårdsbeslut.

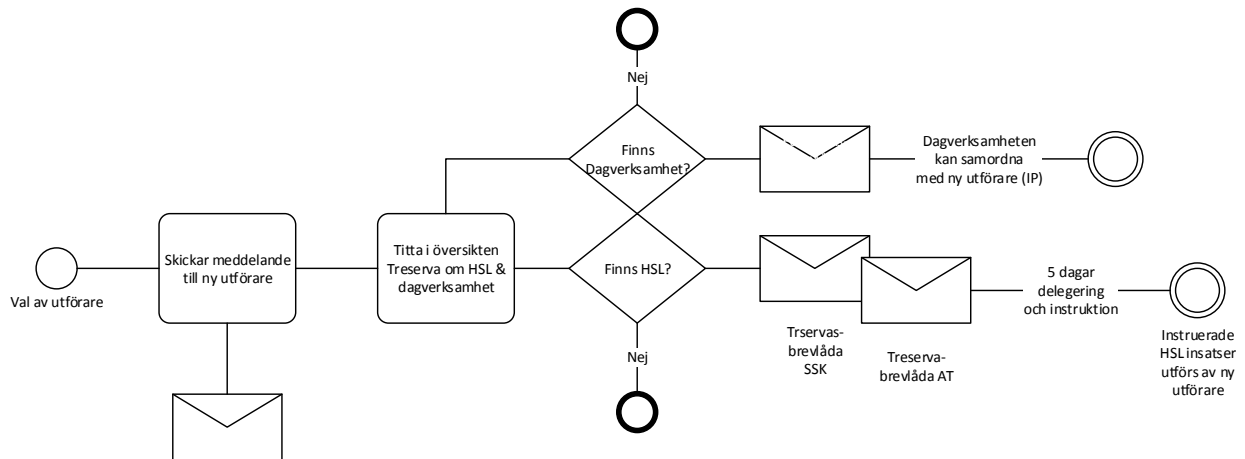
Hälso- och sjukvård

Det är inte handläggarens ansvar att bevaka att hälso- och sjukvårdsuppdrag åtgärdas.

- Handläggaren ska skicka ett meddelande till aktuell Treservabrevlåda (sjuksköterska) (se separat rutin för områdeskarta). I meddelandet ska framgå vilken utförare den enskilde valt och från vilket datum valet gäller. Sjuksköterska äger ansvar för att delegera, instruera och fördela vårdplaner till ny utförare.
- Handläggaren ska alltid skicka ett meddelande till aktuell Treservabrevlåda (arbetsterapeut) (se separat rutin för områdeskarta) vid val av utförare även då inget aktuellt hälso- och sjukvårdsbeslut från arbetsterapeut finns. I meddelandet ska framgå vilken utförare den enskilde valt och från vilket datum valet gäller. Arbetsterapeut äger ansvar för att instruera och fördela vårdplaner till ny utförare.
- Om den enskilde är inskriven i LAH, så är detta synligt i översikten i Treserva i form av ett hälso- och sjukvårdsbeslut. Handläggaren ska meddela palliativa vårdsamordnare via meddelandehanteraren i Treserva, om vilken utförare den enskilde har valt.

Dagverksamhet

- Handläggaren ska skicka ett meddelande till den gemensamma Reservabrevlådan för dagverksamhet. Samordnarna för dagverksamheterna ansvarar för att vidarebefordra information till aktuell dagverksamhet. Den aktuella dagverksamheten äger ansvar för att ta kontakt med ny utförare om det finns behov av samordning.



Nytt uppdrag

Hälso- och sjukvård, pågående omsorgsinsatser

Om en person har pågående omsorgsinsatser och behov uppstår av hälso- och sjukvård som är aktuellt att delegera och instruera till omvårdnadspersonal. Då tar sjuksköterska och arbetsterapeut direktkontakt med utförare.

Nytt uppdrag

Dagpersonal som påbörjar insatser som även inkludera natten

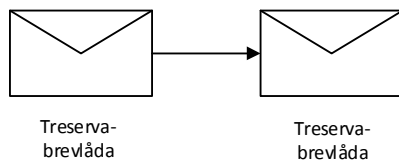
När en utförare på dagen påbörjar ett nytt uppdrag som även omfattar natten ansvarar dagpersonalen för att ta reda på önskemål gällande nattbesök.

- Den enskildes hälsotillstånd
- Vilka insatser ska utföras enligt uppdraget
- Önskemål om tidpunkt för besök (den enskilde bör informeras om att det är endast ett önskemål och att det finns ett tidsspänn på ca 60 minuter).

- Ska kunden väckas vid tillsynsbesök eller för att insatsen ska utföras
- Vägbeskrivning (landsbygd)
- Samboende, husdjur med mera
- Övrig information som krävs för att kunden ska få en säker och trygg vård

Vad gäller nycklar så kommer larmnycklar som lämnats av brukare att användas som tillsynsnycklar för nattpersonal. I de fall brukare inte har trygghetslarm eller inte medger att larmnyckel får användas som tillsynsnyckel, ansvarar dagutföraren av omsorg, för att tillsynsnycklar lämnas till nattgrupperna. Dessa nycklar lämnas mellan klockan kl. 21.30-22.00 eller mellan 06.45-07.15 på aktuell adress. Eventuella portkoder skall finnas dokumenterade i verksamhetssystem under personuppgifter/besöksinfo. Utföraren av daginsatser ansvarar för att uppdatera portkod vid förändring. Efter överrensommelse kan dagutföraren lämna tillsynsnyckel till nattorganisationens administration (se rutin för nyckelhantering mellan utförare av daginsatser och nattpersonal).

Informationen ska skickas från utförarens Treservabrevlåda till aktuell nattgrupps Treservabrevlåda. Rubriken i meddelanderutan ska vara ”Nytt uppdrag”.



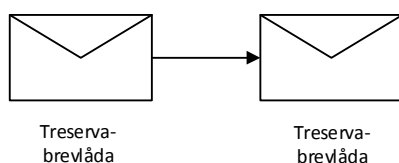
För kännedom

När det uppstår behov av att informera en annan utförare om en händelse gällande en brukare kan Treservabrevlådan användas. Treservabrevlådan får aldrig användas för att kommunicera information som kräver akuta åtgärder eftersom det kan ta några timmar innan brevlådan öppnas, även om den bevakas under utförarens arbetstider.

Rubriken i meddelandehanteraren ska vara **”För kännedom”**.

Exempel på situationer där rubriken kan användas:

- NN har åkt till sjukhuset och är inlagd



Rapport

Dag till natt och natt till dag

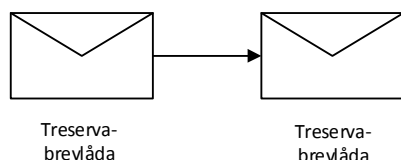
Alla utförare ska från sin Treservabrevlåda skicka rapport till aktuell nattgrupps Treservabrevlåda. Rapporten ska innehålla förändringar i uppdrag, information om aktuella vak (se rutin Ansvarsfördelning dag/kväll/natt vid vak, Örebro kommun) och förändrat hälsotillstånd. Om det inte finns något att rapportera, ska ett meddelande skickas om att det inte finns något att rapportera. Endast ett meddelande ska skickas från varje utförare. Meddelandet ska skickas senast klockan 21.45. Om rapportbehov uppstår efter klockan 21.45 ansvarar utföraren för att ta telefonkontakt med aktuell nattgrupp.

Nedanstående behöver nattpersonalen ha kännedom om vid förändringar i uppdrag eller förändrat hälsotillstånd:

- Information om förändrat hälsotillstånd
- Önskemål om tidpunkt för besök (kunden bör informeras om att det finns ett tidsspänn på ca 60 minuter)
- Ska kunden väckas vid tillsynsbesök eller för att insatsen ska utföras.
- Övrig information som krävs för att kunden ska få en säker och trygg vård.

Natten ansvarar för att skicka morgonrapport, **om det finns något att rapportera**, från nattgruppens Treservabrevlåda till respektive utförare. Rapporten ska skickas senast klockan 07.15. Om rapportbehov uppstår efter 07.15 ansvarar natten för att ta telefonkontakt med aktuellt utförare.

Rubriken i meddelandehanteraren ska vara **”rapport”**.

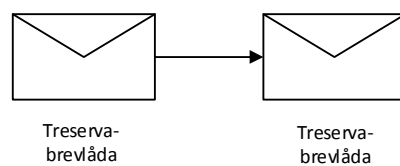


Rapport mellan larmgrupp och utförare

Då larmgrupp åtgärdar larm ska händelser av betydelse dokumenteras i Treserva. Vid behov ska larmgrupp rapportera händelser genom Treservabrevlådan som avviker eller medför åtgärder för annan utförare.

Treservabrevlådan får aldrig användas för att kommunicera information som kräver akuta åtgärder eftersom det kan ta några timmar innan brevlådan öppnas, även om den bevakas under utförarens arbetstider.

Rubriken i meddelandehanteraren ska vara **”rapport”**.



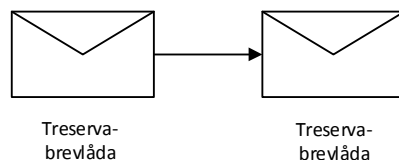
Att åtgärda

När det uppstår behov av att uppmärksamma en annan utförare eller hälso- och sjukvårdspersonal om att det finns något att åtgärda gällande en brukare kan Treservabrevlådan användas.

Treservabrevlådan får aldrig användas för att kommunicera information som kräver akuta åtgärder eftersom det kan ta några timmar innan brevlådan öppnas, även om den bevakas under utförarens arbetstider.

Rubriken i Treservabrevlådan ska vara **”Att åtgärda”**.

- NN behöver ny beställning av inkontinensskydd
- Avboka exempelvis dagverksamhet etc.

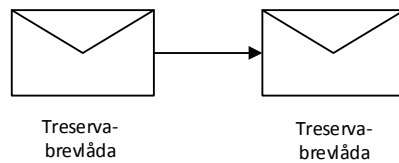


Kontaktbehov

Om en utförare behöver komma i kontakt med en annan utförare för att kommunicera om en brukare då kan Treservabrevlådan användas.

Treservabrevlådan får aldrig användas för att om det finns ett behov av akuta åtgärder eftersom det kan ta några timmar innan brevlådan öppnas, även om den bevakas under utförarens arbetstider.

Rubriken i Treservabrevlådan ska vara **”Kontaktbehov”**.



Avvikelse

Om annan utförare och/eller yrkeskategori är involverad i avvikelse ska denne uppmärksammas på avvikelse genom ett meddelande i Treservabrevlådan. Hur snabbt åtgärder behöver ske avgörs av avvikelens karaktär (se rutin för Avvikelsehantering Vård och omsorg, interna och externa utförare med tillgång till Treserva).

Rubriken i Treservabrevlådan ska vara **”Avvikelse”**.

