

Manual för registrering och hantering av avvikelser och klagomål

anpassat efter konfigurering i Örebro kommun

Innehållsförteckning

Registrering av ny avvikelse_____	3
Registrera ny avvikelse med person inblandad	3
Registrera avvikelse utan person inblandad	7
Vyn Sök händelse/avvikelse_____	10
Vyn Mina avvikelser_____	11
Vyn Utredda_____	12
Vyn Bedöma_____	13
Vyn Åtgärda_____	14
Vyn Följa upp_____	15
Generella funktioner, tillgängliga i samtliga vyer_____	16

Avvikelsehantering

Avvikelsehantering utgör den del av vårdgivarens kvalitetssystem som rör rutiner kring identifiering, rapportering, analys och uppföljning av avvikelser.

Avvikelser kan beskrivas som icke förväntade händelser i verksamheten som medfört, eller skulle ha kunnat medföra, risk eller skada för patienten. Att återföra erfarenheter av avvikelser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten är centralt i kvalitetsarbetet.

Avvikelsemodulen stöder alla förekommande frågor inom verksamhetens lagrum.

Registrering av ny avvikelse

Du kan välja att registrera en avvikelse *med person inblandad* eller avvikelse *utan person inblandad*. (Baspersonal kommer inte att kunna registrera på ej person). Båda typerna av registrering beskrivs nedan.

Registrera ny avvikelse med person inblandad

För att registrera en ny avvikelse med person inblandad markerar du önskat ärende eller vårdåtagande i skrivbordsträdet och väljer sedan menyn

Genvägar ▶ Avvikelsehantering ▶ Avvikelse person från skrivbordet i Treserva. Formuläret **Ny Avvikelse** öppnas, där obligatoriska fält i fönstret är markerade med asterisk (*).

Du kan även registrera en avvikelse med person inblandad direkt från Patientjournalen. Du gör det genom att välja menyn **Visa ▶ Avvikelsehantering** i fönstret **Patientjournal**.

Baspersonal går in via genomförandewebben och ▶ väljer mina personer

Treserva Genomförande Wahlström, Birgit

19 730619-9287 Bohrn, Vilma - Ny Avvikelse

Person involverad i avvikelsen:
19 730619-9287 Bohrn, Vilma Sandhamnplan 2, 115 40 STOCKHOLM

Typ*
 Avvikelse Synpunkt/klagomål

Var personen ensam
 Ja Nej Ej relevant

Verksamhet*
Välj Verksamhet

Område*
Välj Område

Aktivitet
Välj Aktivitet

Enhet*
Välj Enhet

Boende
Välj Boende

Plats
Välj Plats

Resurs
Välj Resurs

Händesdatum* **tid***

Rapporterad av
Birgit Wahlström

Rapportdatum*
2017-10-17

Händelseförlopp*

Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelsen*

Omedelbart vidtagna åtgärder*

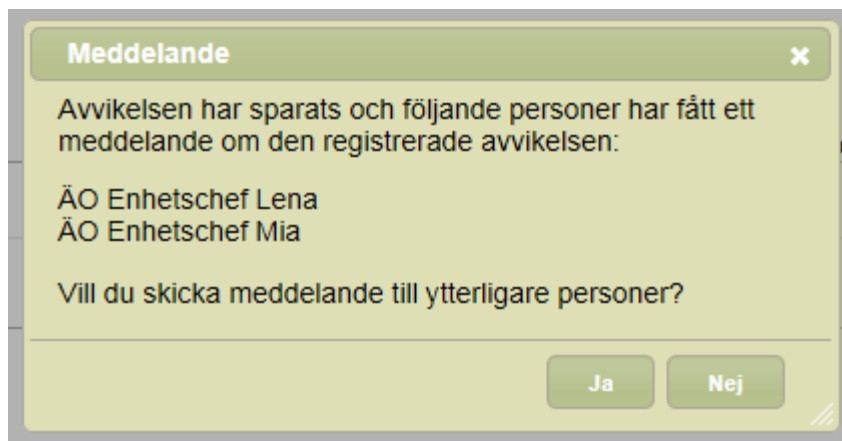
Konsekvens

Gör så här för att registrera en ny avvikelse med person inblandad:

1. Under **Typ** väljer du ett av följande alternativ:
 - **Avvikelse**
 - **Synpunkt/klagomål**

2. Under **Var personen ensam** är alternativet **Ej relevant** förvalt. Du kan ändra värdet vid behov.
3. I fältet **Verksamhet** väljer du den verksamhet inom vilken avvikelsen inträffade. De verksamheter som kan väljas är de som har lagts till på behörighetsfunktionen *Registrera avvikelse* i den behörighetsprofil som du är kopplad till. Om relevant verksamhet saknas i fältet kontaktar du systemadministratören för Treserva.
4. I fältet **Område** väljer du relevant område för avvikelsen.
5. I fältet **Aktivitet** väljer du relevant aktivitet för avvikelsen.
6. I fältet **Enhet** väljer du den enhet som avvikelsen inträffade på. I fältet visas de enheter som är kopplade till den valda verksamheten via
 - kopplingen mellan verksamhet och verksamhetsroll i fönstret **Verksamhetsroll**
 - användarens koppling till kombinationen av organisatorisk enhet och verksamhetsroll (i fönstret **Användaradministration**, fliken **Organisation/roll**)
 - enhetens koppling till verksamhetsroll (i fönstret **Organisatorisk enhet**, fliken **Roller**).
7. Placera markören i fältet **Händelsedatum** och välj datum för händelsen från kalendern som visas. Du kan inte välja ett framtida datum.
8. I fältet **Tid** anger du klockslag för händelsen. Du anger klockslag i formatet HH:MM (24-timmarsformat).
9. Fältet **Rapporterad av** är förifyllt med namnet på den inloggade användaren, men kan ändras vid behov.
10. I fältet **Rapportdatum** är dagens datum förvalt. Rapportdatum kan inte vara tidigare än händelsedatum, och inte senare än dagens datum.
11. I fältet **Händelseförlopp** beskriver du avvikelsen på ett så koncist sätt som möjligt.
12. I fältet Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelsen kan du beskriva vilka åtgärder du tror behöver vidtas i syfte att förhindra att en liknande händelse inträffar på nytt.
13. I fältet **Omedelbart vidtagna åtgärder** beskriver du de åtgärder som redan har vidtagits, i samband med att avvikelsen upptäcktes.

14. Klicka på **Spara** när du är klar med registreringen. Meddelandet nedan visas:

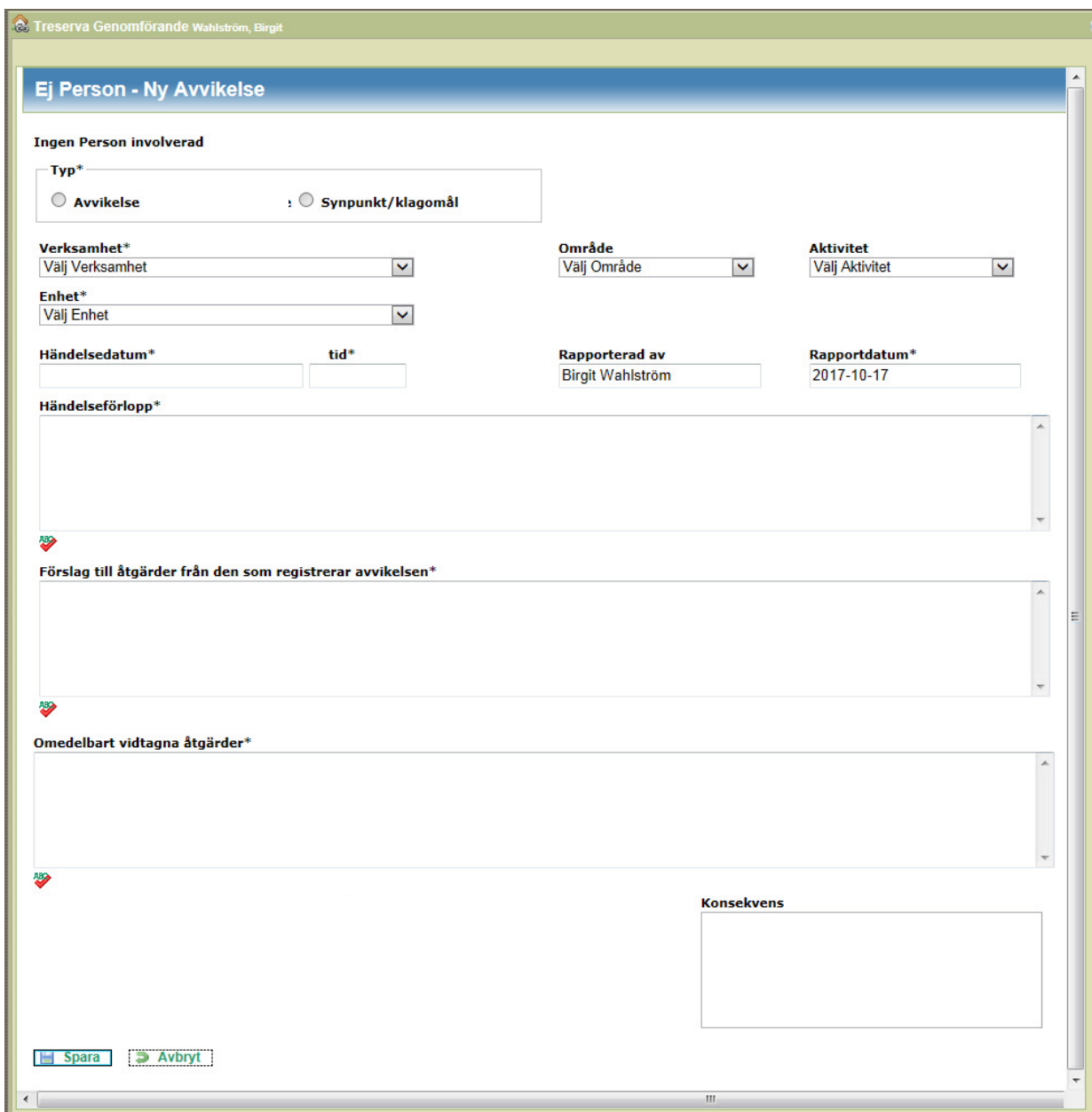


15. Klicka på **Ja** om du vill skicka meddelande till fler personer. Klicka på **Ja** även i nästa meddelande.
16. Ett meddelandefönster öppnas, med fördefinierad text i ämnesraden och i meddelandefältet. Du behöver bara lägga till mottagare och sedan skicka meddelandet.

Registrera avvikelse utan person inblandad

För åtkomst till funktionen krävs att behörighetsfunktionen *Modul Avvikelsehantering* ▶ *Registrera avvikelse ej person* finns i din behörighetsprofil.

För att registrera en ny avvikelse utan person inblandad väljer du menyn **Genvägar** ▶ **Avvikelsehantering** ▶ **Avvikelse ej person** från skrivbordet i Treserva. Formuläret **Ej Person - Ny avvikelse** öppnas då. Obligatoriska fält i fönstret är markerade med asterisk (*).



Treserva Genomförande Wahlström, Birgit

Ej Person - Ny Avvikelse

Ingen Person involverad

Typ*

Avvikelse : Synpunkt/klagomål

Verksamhet*
Välj Verksamhet

Område
Välj Område

Aktivitet
Välj Aktivitet

Enhet*
Välj Enhet

Händelsedatum* tid*

Rapporterad av
Birgit Wahlström

Rapportdatum*
2017-10-17

Händelseförlopp*

Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelsen*

Omedelbart vidtagna åtgärder*

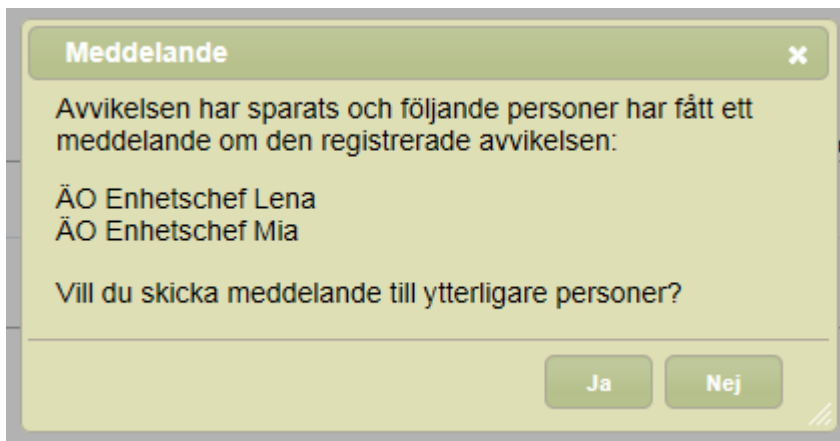
Konsekvens

Spara Avbryt

Gör så här för att registrera en ny avvikelse utan person inblandad:

1. Under **Typ** väljer du ett av följande alternativ:
 - **Avvikelse**
 - **Synpunkt/klagomål** (Detta alternativ visas inte alltid, beroende på aktuell konfiguration i din kommun.)
2. I fältet **Verksamhet** väljer du den verksamhet inom vilken avvikelsen inträffade. De verksamheter som kan väljas är de som har lagts till på behörighetsfunktionen *Registrera avvikelse* i den behörighetsprofil som du är kopplad till. Om relevant verksamhet saknas i fältet kontaktar du systemadministratören för Treserva.
3. I fältet **Område** väljer du relevant område för avvikelsen.
4. I fältet **Aktivitet** väljer du relevant aktivitet för avvikelsen.
5. I fältet **Enhet** väljer du den enhet som avvikelsen inträffade på. I fältet visas de enheter som är kopplade till den valda verksamheten via
 - kopplingen mellan verksamhet och verksamhetsroll i fönstret **Verksamhetsroll**
 - användarens koppling till kombinationen av organisatorisk enhet och verksamhetsroll (i fönstret **Användaradministration**, fliken **Organisation/roll**)
 - enhetens koppling till verksamhetsroll (i fönstret **Organisatorisk enhet**, fliken **Roller**).
6. Placera markören i fältet **Händelsedatum** och välj datum för händelsen från kalendern som visas. Du kan inte välja ett framtida datum.
7. I fältet **Tid** anger du klockslag för händelsen i formatet HH:MM. Du kan inte ange ett framtida klockslag.
8. Fältet **Rapporterad av** är förifyllt med namnet på den inloggade användaren, men kan ändras vid behov.
9. I fältet **Rapportdatum** är dagens datum förvalt. Rapportdatum kan inte vara tidigare än händelsedatum, och inte senare än dagens datum.
10. I fältet **Händelseförlopp** beskriver du avvikelsen på ett så koncist sätt som möjligt.
11. I fältet Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelsen kan du beskriva vilka åtgärder du tror behöver vidtas i syfte att förhindra att en liknande händelse inträffar på nytt.

12. I fältet **Omedelbart vidtagna åtgärder** beskriver du de åtgärder som redan har vidtagits, i samband med att avvikelsen upptäcktes.
13. Klicka på **Spara** när du är klar med registreringen. Meddelandet nedan visas:

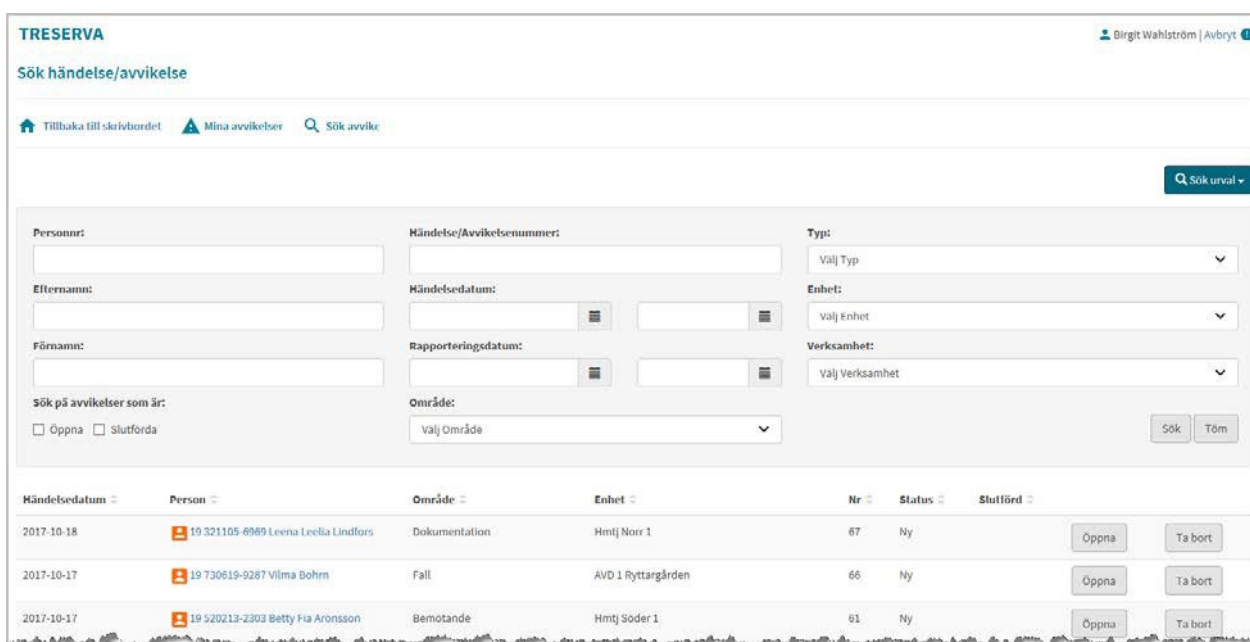


14. Klicka på **Ja** om du vill skicka meddelande till fler personer. Klicka på **Ja** även i nästa meddelande.
15. Ett meddelandefönster öppnas, med fördefinierad text i ämnesraden och i meddelandefältet. Du behöver bara lägga till mottagare och sedan skicka meddelandet.

Vyn Sök händelse/avvikelse

I vyn **Sök händelse/avvikelse** kan du söka efter avvikelser utifrån en rad olika sökvillkor, där sökvillkoren kan kombineras fritt inbördes. Du kan även klicka direkt på knappen **Sök**, utan att ange några sökvillkor. Sökresultatet kan dock bli mycket omfattande i det fallet.

Ju fler sökvillkor du anger, desto mer avgränsat blir sökresultatet. Det absolut mest specifika sökresultatet får du genom att söka på avvikelensnummer. Detta eftersom det löpnummer som systemet tilldelar en avvikelse alltid är unikt.



TRESERVA Birgit Wahlström | Avbryt

Sök händelse/avvikelse

Tillbaka till skrivbordet Mina avvikelser Sök avvikelse Sök urval

Personnr: Händelse/Avvikelsenummer: Typ:

Efternamn: Händelsedatum: Enhet:

Förnamn: Rapporteringsdatum: Verksamhet:


Sök på avvikelser som är: Öppna Slutförda Område: Sök Töm

Händelsedatum	Person	Område	Enhet	Nr	Status	Slutförd
2017-10-18	19 321105-6969 Leena Leelia Lindfors	Dokumentation	Hmtj Norr 1	67	Ny	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2017-10-17	19 730619-9287 Vilma Bohm	Fäll	AVD 1 Ryttargården	66	Ny	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2017-10-17	19 520213-2303 Betty Fia Aronsson	Bemötande	Hmtj Söder 1	61	Ny	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>

Endast avvikelser som är registrerade på enheter som du är behörig till via behörighetsfunktionen *Modul Avvikelsehantering* ► *Avvikelsesökbild Analysera* ► *Analysera* visas i sökresultatet.

Du söker efter avvikelser genom att fylla i önskade sökvillkor och klicka på **Sök**. Fälten för sökvillkor döljs och sökresultatet visas. För att göra en ny sökning klickar du på ikonen **Sök urval**.

Du kan skriva ut listan med sökresultat genom att klicka på **Skriv ut** längst ned till höger i sökresultatet. För att inkludera händelseinformation, hämtad från fältet **Händelseinformation** i vyn **Utreda**, markerar du kryssrutan **Skriv ut med händelseinformation** innan du klickar på **Skriv ut**.

Utskriften öppnas i ett förhandsgranskningsfönster när du har angett anledningen till utskriften. För att komma tillbaka till vyn **Sök händelse/avvikelse** klickar du på ikonen  i förhandsgranskningsfönstret.

Vyn Mina avvikelser

I vyn **Mina avvikelser** visas avvikelser som har registrerats på enheter som matchar dina inställningar för kombinationen av *Organisatorisk enhet* och verksamhetsrollen *Mottagare av ny avvikelse*

TRESERVA Birgit Wahlström | Avbryt

Mina Avvikelser

[Tillbaka till skrivbordet](#) [Mina avvikelser](#) [Sök avvikelse](#)

Nyrapporterade händelser Påbörjade analyser Avslutade

Nr	Person	Område	Enhet	Händelsedatum	Rapportdatum	Status	Rapportör	Ändrad/Uppdaterad	
67	19 321105-6969 Leena Leelia Lindfors	Dokumentation	Hmtj Norr 1	2017-10-18	2017-10-18	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
61	19 520213-2303 Betty Fia Aronsson	Bemötande	Hmtj Söder 1	2017-10-17	2017-10-17	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
60	19 121212-1212 Hans Petter Ove Hansson	Bemötande	Hmtj Söder 1	2017-10-17	2017-10-17	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
55	19 121212-1212 Hans Petter Ove Hansson	Dokumentation	Hmtj Söder 1	2017-10-17	2017-10-17	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
54	19 121212-1212 Hans Petter Ove Hansson	Dokumentation	Hmtj Söder 1	2017-10-17	2017-10-17	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
53	19 121212-1212 Hans Petter Ove Hansson	Dokumentation	Hmtj Söder 1	2017-10-17	2017-10-17	Ny	Kicki Sjuksköterska		Öppna
88	19 230114-9247 Gunilla Maria Billhaus	Hjälpsmedel	Hmtj Norr 1	2017-10-18	2017-10-19	Ny	Birgit Wahlström		Öppna

Visar 1-7 av 7 « 1 »

Du kan filtrera visningen av avvikelser med följande alternativ:

- **Nyrapporterad händelser:** Endast avvikelser med statusen **Ny** visas i listan.
- **Påbörjade analyser:** Endast avvikelser med statusen **Bedöms, Utredds, Åtgärdas, Följs upp** eller **Överförd**¹ 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.

Visar 1-20 av 23 « 1 2 »

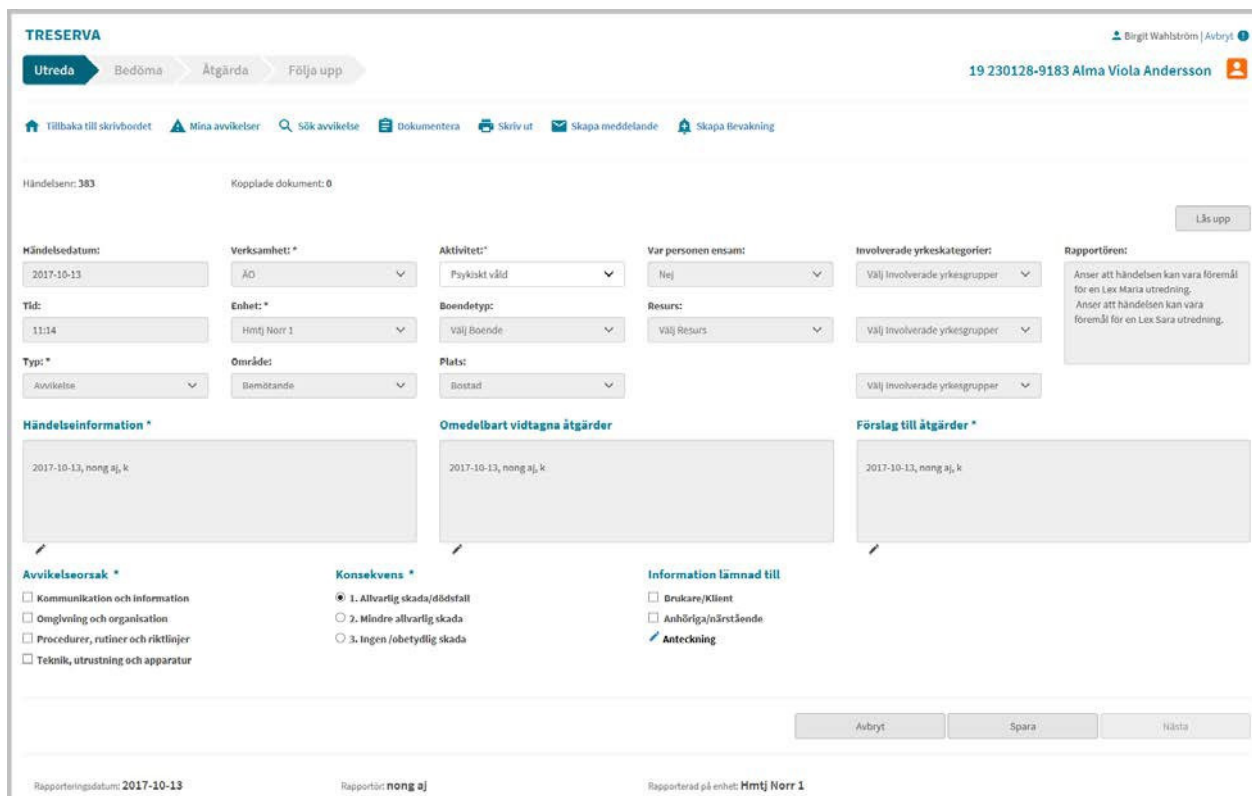
¹ Statusen **Överförd** tilldelas en avvikelse som är avslutad i den äldre, icke webbaserade versionen av Avvikelsehantering, för att sedan vara åtkomlig i den nya webbaserade versionen (som beskrivs i detta dokument).

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. Antalet obligatoriska uppgifter varierar beroende på aktuell konfiguration för avvikelshantering i kommunen.

I bildexemplet nedan är det nödvändigt att markera ett av alternativen under **Avvikelseorsak** för att kunna gå vidare till processteget **Bedöma**. Uppgifter i vyn som är obligatoriska indikeras med en asterisk (*).



TRESERVA Birgit Wahlström | Avbryt

Utreda Bedöma Åtgärda Följa upp 19 230128-9183 Alma Viola Andersson

Tillbaka till skrivbordet Mina avvikelser Sök avvikelse Dokumentera Skriv ut Skapa meddelande Skapa bevakning

Händelsenr: 383 Kopplade dokument: 0

Läs upp

Händelsedatum: 2017-10-13 Verksamhet: * ÅO Aktivitet: * Psykiskt våld Var personen ensam: Nej Involverade yrkeskategorier: Välj involverade yrkesgrupper Rapportören: Anser att händelsen kan vara föremål för en Lex Maria utredning. Anser att händelsen kan vara föremål för en Lex Sara utredning.

Tid: 11:14 Enhet: * Hmtj Norr 1 Boendety: * Välj Boende Resurs: * Välj Resurs Involverade yrkeskategorier: Välj involverade yrkesgrupper

Typ: * Avvikelse Område: * Beroende Plats: * Bostad Involverade yrkeskategorier: Välj involverade yrkesgrupper

Händelseinformation * Omedelbart vidtagna åtgärder Förslag till åtgärder *

2017-10-13, nong aj, k 2017-10-13, nong aj, k 2017-10-13, nong aj, k

Avvikelseorsak * Konsekvens * Information lämnad till

Kommunikation och information 1. Allvarlig skada/dödsfall Brukare/Klient

Omgivning och organisation 2. Mindre allvarlig skada Anhöriga/närstående

Procedurer, rutiner och riktlinjer 3. Ingen/obetydlig skada Anteckning

Teknik, utrustning och apparatur

Avbryt Spara Nästa

Registreringsdatum: 2017-10-13 Rapportör: nong aj Rapporterad på enhet: Hmtj Norr 1

Vid behov kan du ändra det alternativ som är förvalt under **Aktivitet**, i den övre delen av vyn. Om du har den särskilda behörigheten **Modul Avvikelsehantering ▶ Öppna utredning igen (U)** kan du ändra fler uppgifter genom att först klicka på **Läs upp**.

Komplettera med uppgifter i den nedre delen av vyn, under rubrikerna **Avvikelseorsak**, **Konsekvens** och **Information lämnad till**.

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

Vyn Bedöma



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

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

TRESERVA Birgit Wahlström | Avbyt

Utreda **Bedöma** Åtgärda Följa upp 19 230128-9183 Alma Viola Andersson

Tillbaka till skrivbordet Mina avvikelser Sök avvikelse Dokumentera Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Händelsen: 383 Kopplade dokument: 0

Händelseinformation: 2017-10-13, nong aj, k

Omedelbart vidtagna åtgärder: 2017-10-13, nong aj, k

Involverade enheter: Välj Enhet: Hmtj Norr 1

Ansvarig/delaktig: Välj Person: Ansvarig Ändra

Sannolikhetsgrad *

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

Allvarlighetsgrad *

4. Mycket hög/katastrofal
 3. Betydande
 2. Måttlig
 1. Mindre

Allvarlighetsgrad

	4. Mycket hög/katastrofal	3. Betydande	2. Måttlig	1. Mindre
4. Mycket stor	13	12	8	4
3. Stor	12	9	6	3
2. Liten	8	6	4	2
1. Mycket liten	4	3	2	1

Summa:

Kategorisera *

Ingen avvikelse
 Avvikelse
 Lex Sarah
 Risk för avvikelse
 Vårdskada

Lagrum *

Sol
 HSL
 LSS

Åbryt Spara Föregående Nästa

Rapporteringsdatum: 2017-10-13 Rapportör: nong aj Rapporterad på enhet: Hmtj Norr 1 Ändrad: 2017-10-17 av Birgit Wahlström

Under **Sannolikhetsgrad** väljer du det alternativ som bäst stämmer överens med din bedömning att avvikelserna kan inträffa igen.

Under **Allvarlighetsgrad** väljer du det alternativ som bäst stämmer överens med din bedömning av hur allvarlig avvikelserna är.

Under **Kategorisera** markerar du ett eller flera av alternativen.

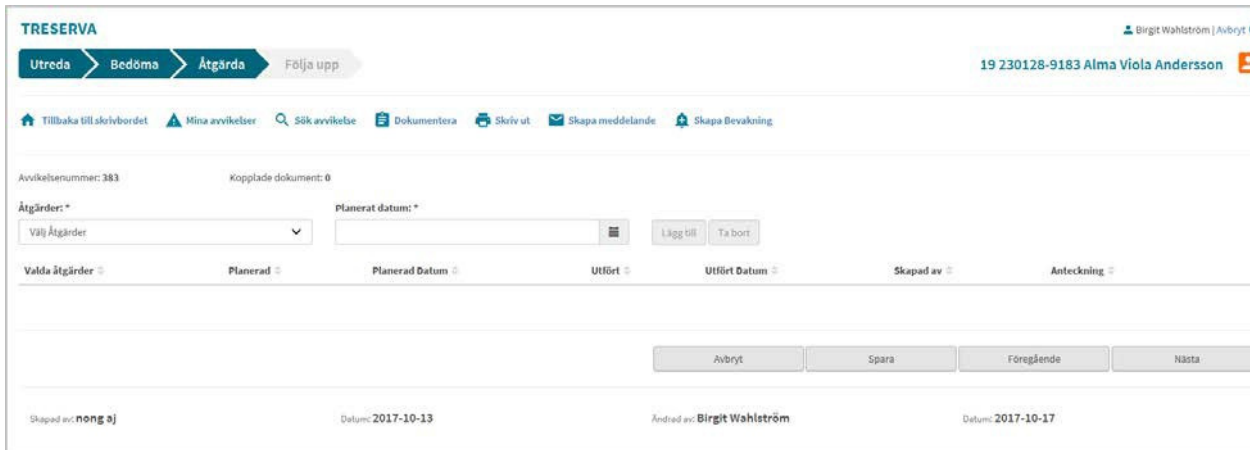
Under **Lagrum** väljer du relevant lagrum för avvikelserna.

Klicka på **Spara** för att spara uppgifterna och stanna kvar i vyn **Bedöma**. Eller klicka på **Nästa** för att spara uppgifterna och direkt gå vidare till vyn **Åtgärda**.

Vyn Åtgärda



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



TRESERVA

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följa upp

19 230128-9183 Alma Viola Andersson

Tillbaka till skrivbordet | Mina avvikelser | Sök avvikelse | Dokumentera | Skriv ut | Skapa meddelande | Skapa Bevakning

Avvikelsenummer: 383 Kopplade dokument: 0

Åtgärder: *

Välj Åtgärder


Planerat datum: *

Lägg till Ta bort

Valda åtgärder	Planerad	Planerad Datum	Utfört	Utfört Datum	Skapad av	Anteckning
----------------	----------	----------------	--------	--------------	-----------	------------

Avbryt Spara Föregående Nästa

Skapad av: nong aj Datum: 2017-10-13 Ändrad av: Birgit Wahlström Datum: 2017-10-17

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.

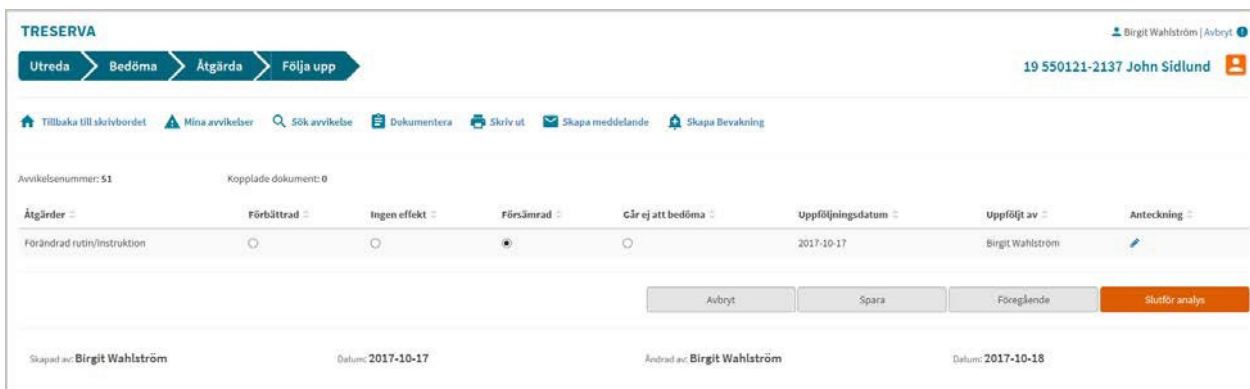
Klicka på **Spara** för att spara uppgifterna och stanna kvar i vyn **Åtgärda**. Eller klicka på **Nästa** för att spara uppgifterna och direkt gå vidare till steget **Följa upp**.

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

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**.



Åtgärder	Förbättrad	Ingen effekt	Försämrad	Går ej att bedöma	Uppföljningsdatum	Uppföljt av	Anteckning
Förändrad rutin/instruktion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	2017-10-17	Birgit Wahlström	

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. Om du har den särskilda behörigheten **Modul Avvikelsehantering** ▶ **Öppna utredning igen (U)** kan du återöppna en avslutad analys genom att klicka på **Återöppna analys**.

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 avvikelser. Funktionerna beskrivs nedan.



Tillbaka till skrivbordet

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 Treservas skrivbord. För mer information, se avsnittet Vyn *Mina avvikelser* ovan.

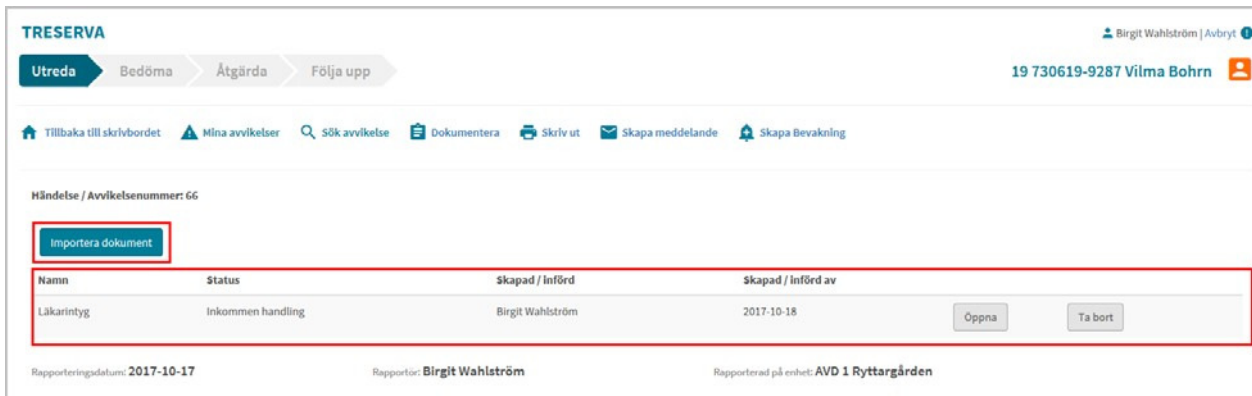
Sök avvikelser

Detta val tar dig till vyn **Sök händelse/avvikelse**, det vill säga samma vy som kan nås via menyvalet **Genvägar ▶ Avvikelsehantering ▶ Sök händelse/avvikelse** från Treservas skrivbord. För mer information, se avsnittet Vyn *Sök händelse/avvikelse* ovan.

Dokumentera

Viktigt: För åtkomst till funktionen **Dokumentera** krävs att behörighetsfunktionen *Modul Avvikelsehantering ▶ Dokument Avvikelse* (R, P, C, D) finns i din behörighetsprofil.

Detta val låter dig importera dokument i formaten *.pdf och *.doc. När importen är klar visas dokumentet i en lista. Notera att *.doc är standardformatet i Word 2003 och tidigare, medan *.docx är standardformatet i Word 2007 och senare. Du kan alltid välja att spara dokument i formatet *.doc i Word 2007 och senare.




The screenshot shows the TRESERVA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'TRESERVA' and a user profile for 'Birgit Wahström | Avbryt'. Below this is a breadcrumb trail: 'Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följ upp'. A secondary navigation bar contains icons for 'Tillbaka till skrivbordet', 'Mina avvikelser', 'Sök avvikelse', 'Dokumentera', 'Skriv ut', 'Skapa meddelande', and 'Skapa Bevakning'. The main content area is titled 'Händelse / Avvikelsennummer: 66'. A red box highlights the 'Importera dokument' button. Below this is a table with the following data:

Namn	Status	Skapad / Införd	Skapad / Införd av		
Läkarintyg	Inkommen handling	Birgit Wahström	2017-10-18	Öppna	Ta bort

At the bottom of the interface, there is a footer with the text: 'Rapporteringadatum: 2017-10-17', 'Rapportör: Birgit Wahström', and 'Rapporterad på enhet: AVD 1 Ryttargården'.

Från listan kan du öppna dokumentet i ett förhandsgranskningsfönster, eller ta bort dokumentet. Från förhandsgranskningsfönstret kan du även skriva ut dokumentet.

Innan dokumentet öppnas måste du ange en orsak till att du vill se innehållet (och eventuellt göra en utskrift). Den angivna orsaken sparas i Treservas händelselogg, tillsammans med uppgift om användare, datum och klockslag.

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

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följ upp .

 **Skriv ut**

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

TRESERVA Birgit Wahlström | Avbryt

Utreda Bedöma Åtgärda Följa upp 19 730619-9287 Vilma Bohrn

Tillbaka till skrivbordet Mina avvikelser Sök avvikelse Dokumentera Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Händelsen: 66 Kopplade dokument: 1

Utreda


Bedöma

Åtgärda

Följa upp


Avvikelse

Ange anledning till utskriften:*



Rapporteringsdatum: 2017-10-17 Rapportör: Birgit Wahlström Rapporterad på enhet: AVD 1 Ryttargården

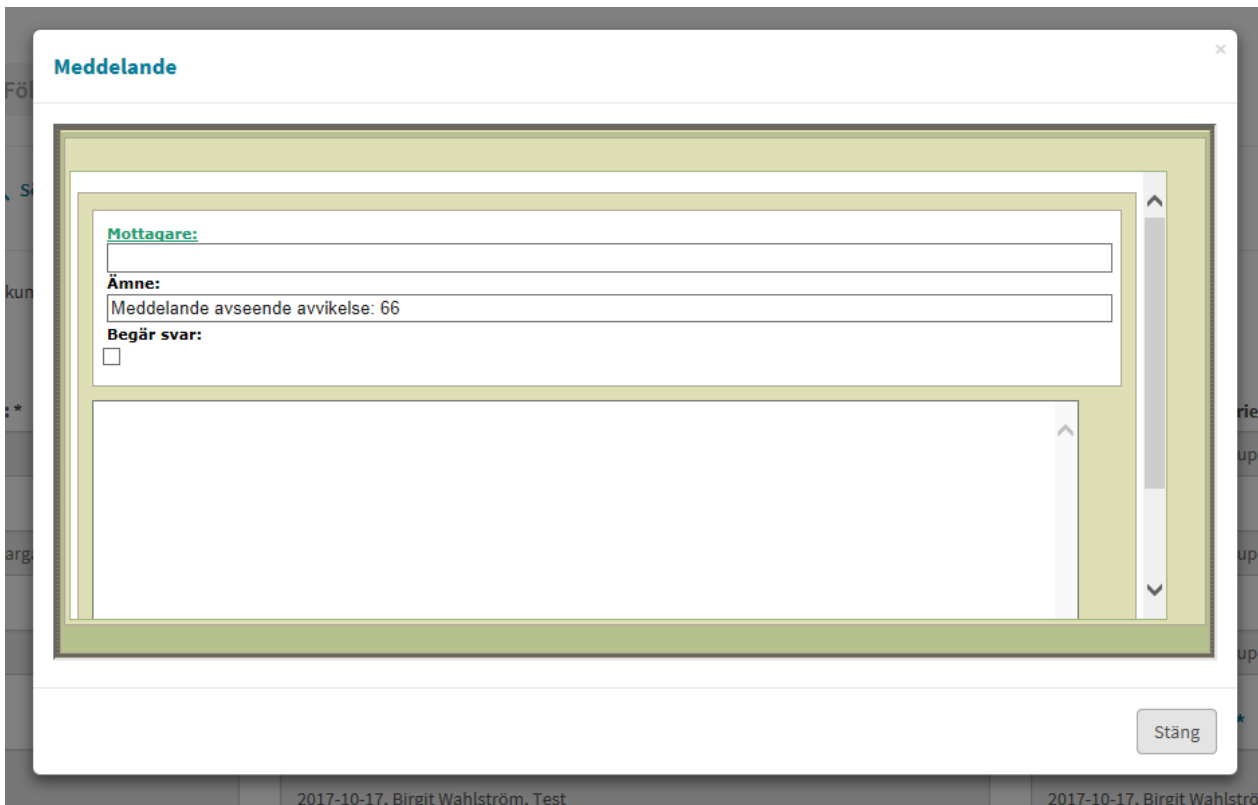
För att skriva ut all information i avvikelsen klickar du på panelen **Avvikelse** och anger en orsak till utskriften. För att skriva ut den information som finns registrerad i ett specifikt processteg klickar du på någon av panelerna **Utreda**, **Bedöma**, **Åtgärda** eller **Följa upp**. Utskriften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

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

Utreda Bedöma Åtgärda Följa upp

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 66.



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 avvikelsehanteringen.

Skapa Bevakning

Detta val låter dig skapa en bevakning för den aktuella avvikelser. När du klickar på ikonen 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.