

Dokumentbeteckning Manual Treserva Avvikelseregistrering		
Ansvarig chef Objektledare	Rutinansvarig Användarstöd	Upprättad datum 2011
Gäller för Alla utförare	Manualansvariga Malin Persson Louise Svensson Annette Mohlin-Johansson	Reviderad datum 21-12-19 23-12-06 24-02-19 25-03-25 25-05-13

Avvikelseregistrering i Treserva

All Personal

Denna manual beskriver registrering av avvikelse i Treserva för omvårdnadspersonal/IFO-utförare, verksamhetschefer, samordnare och legitimerad personal.

Du hittar i manualen genom att navigera i innehållsförteckningen eller genom att söka med tangenterna CTRL och F.

Ändringslogg:

240219: Förtydliganden på s.9 ang flytt av avvikelse

250513: Justering av text kopplat till Hälsoärende införande

Innehållsförteckning

Inledning	3
Avvikelser	3
Synpunkter och Klagomål	3
Öppna avvikelsemodul via genomförande webb	4
Avvikelse som rör brukare	4
Avvikelse som rör verksamhet	4
Öppna avvikelsemodul via Treserva windows	5
Avvikelse som rör brukare	5
Avvikelse som rör verksamhet	5
Välja typ av händelse	6
Registrera avvikelse på brukare/patient/person	7

Inledning

Avvikelser

En avvikelse är en avvikande händelse inom verksamheten som kan vara av olika typ och med olika allvarlighetsgrad. Det kan handla om allt från mindre störningar i det dagliga arbetet som inte leder till att brukare/patienter drabbas, till allvarliga händelser som medför att en eller flera brukare/patienter skadas fysiskt, psykisk eller ekonomiskt.

Du som arbetar inom vård, stöd och omsorg ska rapportera avvikelser och risk för avvikelser i din verksamhet. Rapporteringen görs i Treserva. Vid rapportering av en avvikelse eller risk för avvikelse skickas ett automatmeddelande i Treserva till ansvarig chef för verksamheten.

Om avvikelserna rör hälso- och sjukvård ska sjuksköterska omedelbart kontaktas. Vid allvarlig/akut händelse kontaktas verksamhetschef omgående, jourtid kontaktas chef i beredskap. Om det är en allvarlig händelse inom området hälso- och sjukvård ansvarar verksamhetschef för att informera MAS/MAR.

Avvikelser som sker mellan [huvudmän \(kommun och region\)](#) registreras på annan [blankett](#) som hittas på kommunens utförarwebb under fliken Hälso- och sjukvård.

Avvikelse som inträffar mellan olika vårdgivare (ex. när patient flyttar mellan olika verksamheter) eller hos aktörer som inte har Treserva används blanketten [Reservrutin vid driftstopp- Avvikelserapport](#).

Synpunkter och Klagomål

Från och med den 12 december 2023 finns det möjlighet att registrera synpunkter/klagomål i avvikelsemodulen.

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från din verksamhets brukare, anhöriga, samverkansparter och allmänheten.

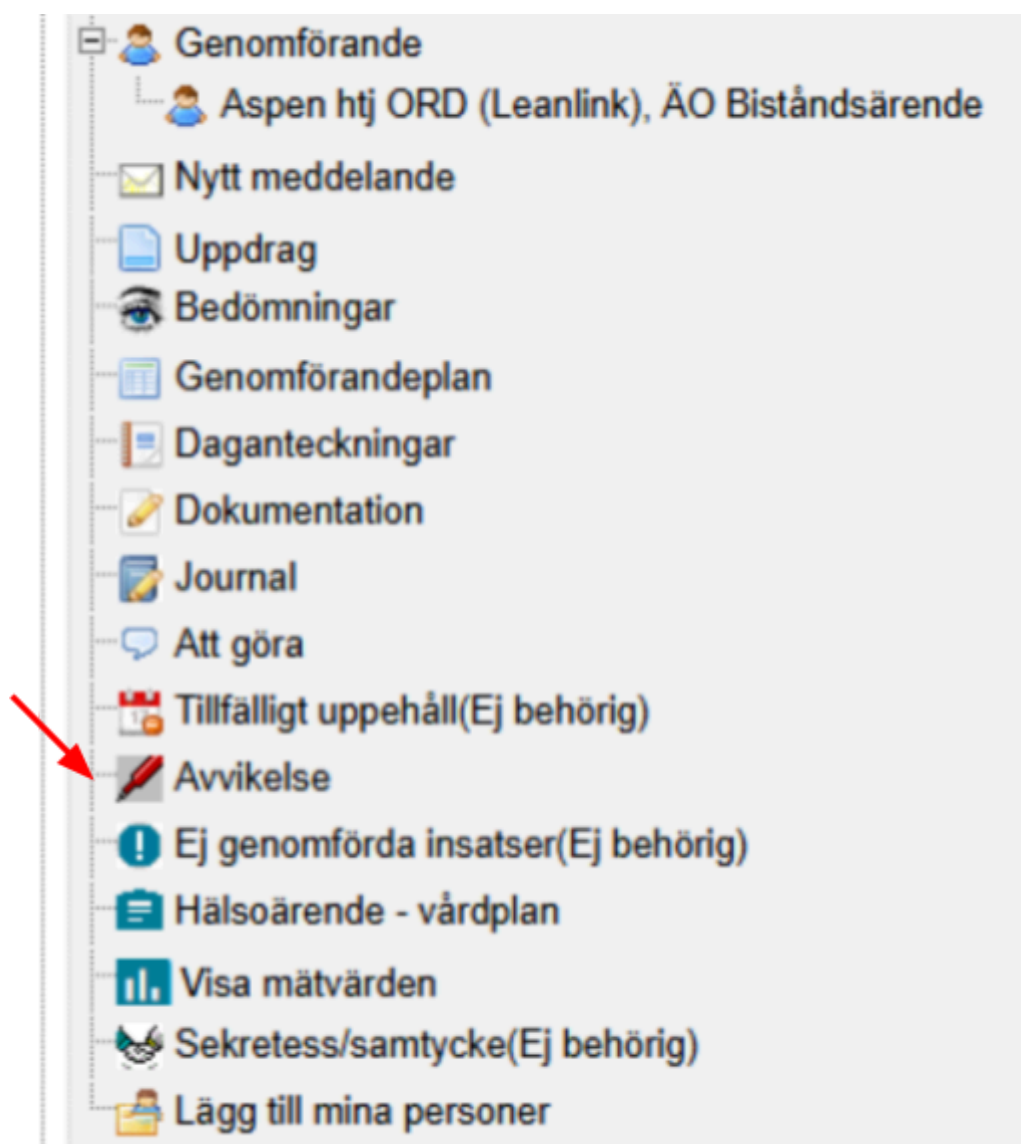
Alla som kommer i kontakt med kommunens tjänster och verksamheter har rätt att lämna synpunkter och klagomål. Inkomna synpunkter och klagomål ska hanteras i Treserva avvikelsemodul för att vara en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Den som tar emot en synpunkt eller ett klagomål ska registrera detta i Treserva.

Öppna avvikelsemodul via genomförande webb

För användare (omvårdnadspersonal/IFO- utförare, samordnare, verksamhetschefer) som dokumenterar i genomförandewebben.

Avvikelse som rör brukare

Öppna aktuell brukare, klicka på avvikelse-ikonen.



Avvikelse som rör verksamhet

Klicka på ikonen **avvikelse ej person** i listen på "skrivbordet"



Öppna avvikelsemodul via Treserva windows

För användare (främst legitimerad personal) som dokumenterar i Treserva windows.

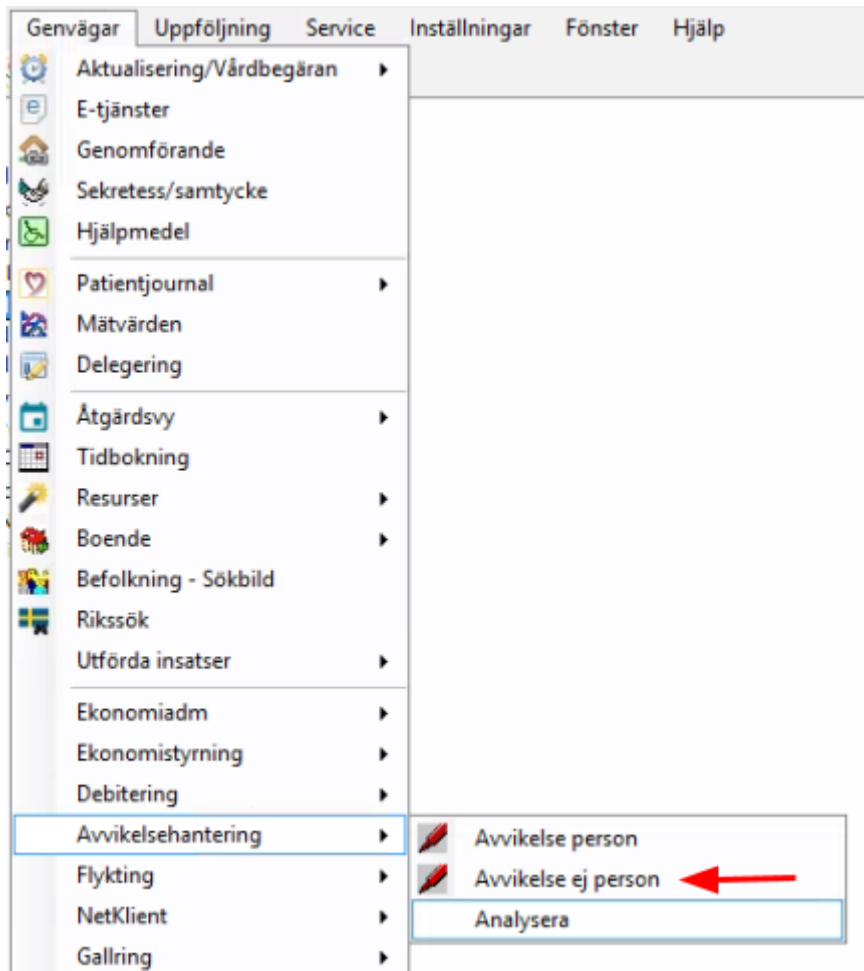
Avvikelse som rör brukare

Legitimerad personal öppnar avvikelsemodul från Hälsoärende. Börja med att öppna processvyn och menyraden för aktuell patient. Klicka sedan på  **Avvikelse**.

Samordnare och verksamhetschef kan öppna avvikelsemodul från skrivbordet. Börja med att markera brukaren och klicka på  i menyraden.

Avvikelse som rör verksamhet

Öppna modul via skrivbordet. Börja med att klicka på Genvägar i menyraden, välj Avvikelsehantering och sedan Avvikelse ej person.



Välja typ av händelse

Innan registrering ska ske behöver du välja vilken typ av händelse som ska beskrivas, i rutan anger du om det är en

- avvikelse - något har inträffat som ska rapporteras
- risk för avvikelse - det finns risk för att en händelse kan inträffa som ska rapporteras
- synpunkt/klagomål - du har fått in en synpunkt/klagomål som ska rapporteras

Registreringen sker på samma sätt för alla händelser som rapporteras, de val du gör i fönstret **typ** ger dig sedan det anpassade flödet för den händelse du vill rapportera.

Typ*

☐ Avvikelse ☐ Risk för avvikelse ☐ Synpunkt/klagomål

När du står med muspekaren över vissa sökorden så finns det hjälptext. Hjälptexten ger dig stöd i vilket val du ska göra.

Registrera avvikelse på brukare/patient/person

När du står med muspekaren över vissa rubriker så finns det hjälptext. Hjälptexten ger dig stöd i hur du ska fylla i de olika fälten.

Område *

Välj Område

Välj det område som passar bäst ihop med det du vill beskriva.

Obligatoriska uppgifter som behöver fyllas i är markerade med * (asterisk).

Treserva Genomförande Svensson, Louise

19 990909-T011 Bravo, Claes - Ny Avvikelse

Person involverad i avvikelser:
19 990909-T011 Bravo, Claes

Typ*
☒ Avvikelse ☐ Risk för 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

Involverade yrkesgrupper
Välj Involverade yrkesgrupper

Händelsedatum*
tid*

Rapporterad av
Louise Svensson

Rapportdatum*
2023-10-16

Händelseförlopp*

Omedelbart vidtagna åtgärder

Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelser

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

Konsekvens

Spara Avbryt

1. Typ: Markera det val som är aktuellt (Avvikelse, Risk för avvikelse eller synpunkt/klagomål).
2. Var personen ensam: Markera det val som är aktuellt.
3. Verksamhet: Omvårdnadspersonal/IFO-utförare, chefer och samordnare ändrar inget här, det är förvalt i genomförandewebben på person. På "ej person" måste val göras. Om du arbetar som legitimerad personal så väljer du alltid HSL.
4. Område: Definierar vad som har inträffat, risken eller synpunkten/klagomålet. Välj från listen. Markera aktuellt val. Se bilaga 1 och bilaga 2 för möjliga val.
5. Aktiviteter: Ger lite mer information om vad som har hänt. Vilka val du får här beror på vilket område som valdes. Markera aktuellt val. Se bilaga 1 och bilaga 2 för möjliga val.
6. Enhet: Registrera händelsen på den enhet som brukaren tillhör.
 - a. I genomförandewebb på person är detta val förvalt.
 - b. Legitimerad personal behöver göra ett aktivt val vid registrering och registrera på den enhet brukaren befinner sig på, dvs våningsplan eller hemtjänstområde (ex. Aspen htj TB).

I hemsjukvården tänk på att skilja på enhet TB eller ORD. Här ska alltså ingen registrering göras på HSL-enheten (ex Aspen HSL).

c. OBS för personer som arbetar inom Demenscenter gäller nedanstående:

En händelse som inträffat inom Demenscenter där de själva varit involverade i händelsen, skall registreras på HSL enheten (Demenscenter). Avvikelsen skall utredas av ansvarig chef för demenscenter.

En händelse som inträffar inom vårdboende där legitimerad personal själv varit involverade i händelsen skall registreras på den enhet brukaren befinner sig (ex. Bantorget plan 3 sjukhem) Avvikelsen skall utredas av ansvarig chef för enheten.

En händelse som inträffat inom vårdboende eller ordinärt boende som registreras av legitimerad personal där omvårdnadspersonal/IFO- utförare varit involverade i händelsen registreras alltid på den verksamhet omvårdnadspersonal/IFO-utförare arbetar (ex. Bantorget plan 3 sjukhem, Aspen TB Leanlink, Aspen ORD Leanlink). Avvikelsen skall utredas av ansvarig chef för enheten.

7. Händelsedatum och tid: Ange när händelsen inträffade. Om tiden är oklar så ange uppskattad tid. Rapportera så snart som möjligt i samband med händelsen.
8. Rapporterad av och Rapportdatum: Är förifyllt med det namn som den inloggade har.

9. Händelseförlopp: Beskriv händelseförloppet så detaljerat som möjligt. Texten ger underlag för verksamhetschefen att analysera. Händelsen och de åtgärder som sker med brukaren/patienten ska även dokumenteras i SOL och HSL journal
10. Omedelbart vidtagna åtgärder: Åtgärder som görs i direkt anslutning till händelsen. Exempel: En dyna ligger fel i rullstolen, man rättar direkt till dynan och tar kontakt med en arbetsterapeut.
11. Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelser: Möjlighet att skriva förslag till åtgärd kring händelsen.
12. Kryssruta lex Sarah: Du som arbetar inom stöd, vård och omsorg har en rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah. Det innebär att du är skyldig att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden inom din verksamhet. Den här rutan kryssar du i om du tycker att den här händelsen gäller ett missförhållande.

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

13. Konsekvens: inga val görs här. Bedöms i analysdelen.

14. Spara

Pratbubblan  : Här finns möjlighet att infoga en fras till texten. Klicka på pratbubblan och sedan en fras för att få in den i texten. Det finns bara enstaka fraser just nu.

Ett automatiskt meddelande skickas i Treserva till ansvarig chef på den enhet avvikelserna har registrerats på. I meddelandefunktionen under Skickat finns de avvikelser som man själv har registrerat.

OBS Om det automatiska meddelandet som visas när man skickar avvikelserna inte innehåller någon namngiven person har avvikelserna registrerats på verksamhet utan angiven ansvarig verksamhetschef. Avvikelsen behöver då flyttas till rätt enhet, kontakta Användarstöd via självbetjäningssportalen. Användarstöd kan även ta bort en avvikelse om det exempelvis är en dubbellett.

Bilaga 1.

Områden och aktiviteter

Områden	Aktiviteter
Avviker från verksamhet	- Avviker från verksamhet
Bemötande/delaktighet	- Bristande bemötande - Bristande självbestämmande/delaktighet
Dokumentation	- Felaktig/bristande dokumentation - Inte tagit del av dokumentation - Utebliven dokumentation
Ekonomisk oegentlighet	- Ekonomisk oegentlighet
Fall	- Fall med synlig skada - Fall utan synlig skada - Risk för fall
Hjälpmedel/medicinskt teknisk produkter (MTP)	- Bristande rengöring/underhåll av hjälpmedel/MTP - Felaktigt användande av hjälpmedel/MPT - Hjälpmedel/MTP saknas - Olycka/skada i samband med användande av hjälpmedel/MTP - Trasigt hjälpmedel/MTP
Information/ Kommunikation	- Bristande kommunikation till eller från brukare/patient - Bristande kommunikation till eller från medarbetare - Bristande kommunikation till eller från närstående - Bristande kommunikation till eller från annan verksamhet
Vårdrelaterad infektion	- Gastrointestinal infektion - Hudinfektion - Infektion i blodbanan - Luftvägsinfektion - Urinvägsinfektion - Övrig infektion
Läkemedel	- Felaktig förvaring av läkemedel - Felaktigt given dos - Felaktigt iordningställd dos - Fördröjd dos - Utebliven dos

Organisation/verksamhet	- Brister kopplat till lokal/miljö - Brister kopplat till beställning/leverans av produkter - Bristande planering
Sekretess/hantering av personuppgifter	- Bristande sekretess/hantering av personuppgifter
Självskada/suicid	- Självskada - Suicidförsök - Suicid
Teknik/system	- Problem med digitala lås - Problem med larm - Problem med annan teknik/system
Trycksår (endast legitimerad personal)	- Kategori 1- Hudrodnad som inte bleknar vid tryck - Kategori 2- Delhudsskada - Kategori 3- Fullhudsskada - Kategori 4- Djup fullhudsskada
Utförande av insats hälso- och sjukvård	- Felaktigt/bristande utförd omvårdnad HSL - Utebliven omvårdnad - Felaktigt/bristande utförd rehabilitering - Utebliven rehabilitering
Utförande av insats SoL/LSS	- Felaktigt/bristande utförd insats av SoL/LSS - Utebliven insats SoL/LSS
Övergrepp gentemot brukare	- Fysiska övergrepp - Psykiska övergrepp - Sexuella övergrepp

Bilaga 2

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål	- Bemötande - Boendemiljö/Lokaler - Handläggning/kontakter med kommunen - Hälso- och sjukvård - Insatsens utförande - Inflytande - Mat och måltider - Sociala aktiviteter - Tillgänglighet - Trygghet - Övrigt
-------------------------	--