

Lifecare Avvikelsehantering

Handbok för Användare

Klagomål och Synpunkter

Innehållsförteckning

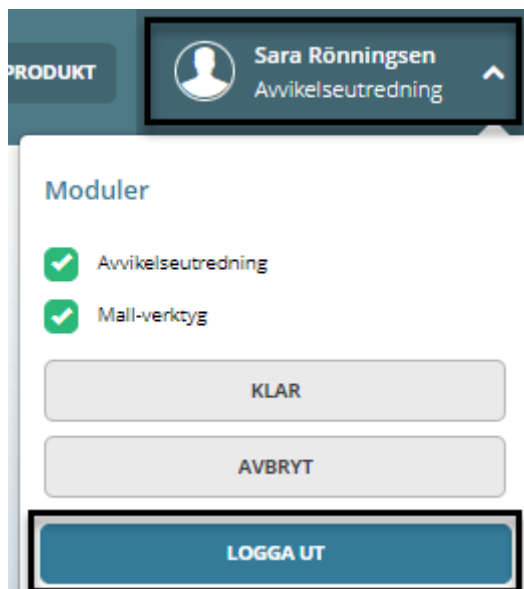
1	Generella funktioner	4
1.1	Startsidan	4
1.1.1	Maximera/minimera bild	4
1.1.2	Uppdatera webbläsaren	4
1.1.3	Meny	4
1.1.4	Hem	5
1.1.5	Nya rapporter	6
1.1.6	Mottagna rapporter	6
1.1.7	Utredningar	7
1.1.8	Se allt under Klagomål och synpunkter	7
1.1.9	Filter i Rapporter	7
1.1.9.1	Resultatkolumner	8
2	Rapportera Klagomål och synpunkter	9
2.1	Skapa en rapport	9
2.2	Rapportstatus	10
3	Rapport	12
3.1	E-postaviseringar	12
3.2	Aviseringar i systemet	12
3.3	Byte av organisation på inkommen rapport	13
3.3.1	Flytta till organisation utanför behörighet	14
3.4	Ta emot rapport	15
3.5	Mottagen rapport	15
3.5.1	Dela rapport	16
3.5.2	Koppla till utredning	17
3.5.3	Beslut ej inleda utredning	17
3.5.4	Ange diarienummer från annat system	18
3.5.5	Ändra organisation	19
3.5.6	Inled utredning	21
4	Utreda Avvikelserapport	22
4.1	Utredningsuppgifter	23
4.2	Dokumentation	25
4.2.1	Ny anteckning	25
4.2.1.1	Revidera anteckning	26
4.2.1.2	Uppdatera innehåll	28
4.2.1.3	Visa alla anteckningar	28

4.2.2	Skriva utredningsdokument	28
4.2.3	Utredningsdokument V3, Release 2023W03	29
4.2.4	Infoga dokument (tillval)	30
4.3	Riskmatris	31
4.3.1	Registrera uppgifter	31
4.4	Samtycken	32
4.4.1	Skapa samtycke	32
4.4.2	Återkalla samtycke	33
4.4.3	Ändra samtycke	34
4.4.4	Ta bort samtycke	34
4.4.5	Skriv ut samtycke	35
4.5	Lägga till åtgärder	35
4.5.1	Skapa åtgärd	35
4.5.2	Lägga till <i>Redan utförd</i> åtgärd	36
4.6	Statistik	37
4.6.1	Valbar statistik	37
4.6.2	Obligatorisk statistik	37
4.6.3	Fyll i statistik	38
5	Behandla Åtgärd	39
6	Uppföljning av Åtgärd	40
7	Avsluta utredning	41
7.1	Avsluta	41
8	Avsluta avvikelsen	43
9	Sök	44
10	Logg	46
11	Statistik	47
11.1	Typ av period	47
11.2	Term	48
12	Bibliotek	50
13	Ändringshistorik	50

1 Generella funktioner

1.1 Startsidan

Inloggad användare visas överst i högra hörnet i alla vyer. Här loggar man också ut från tjänsten.



1.1.1 Maximera/minimera bild

För att maximera och minimera bilden tryck F11 på en PC.
I maximerat läge döljs verktygsfältet i webbläsaren.

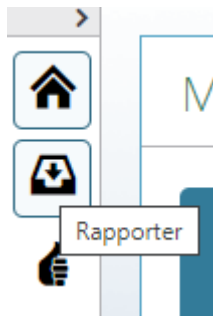
1.1.2 Uppdatera webbläsaren

För att uppdatera vyn i webbläsaren tryck F5.

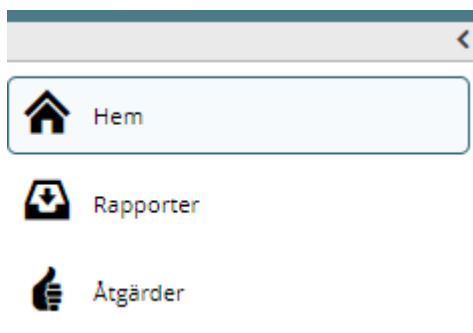
1.1.3 Meny

Det går att navigera och växla mellan delar som ingår i tjänsten via menyn längst till vänster i alla vyer. Menyn kan se olika ut beroende på inloggad användares behörigheter.

För med muspekaren på en ikon i menyraden så visas en text vad som avses, s.k. *tooltip*.



Det går att expandera och minimera menyraden med hjälp av pilen ovanför menyn. Då menyraden är expanderad visas text hela tiden till höger om knapparna.



1.1.4 Hem

Här visas information på *Mina Avvikelser* samt *Organisationens Avvikelser* som blir en slags "Att-göra-lista".

Vad användaren ser och kan göra beror på behörighet och organisationsrättigheter.

I rutan *Mina Avvikelser* ser inloggad användare hur många *Åtgärder* och *Utredningar* denna har.

I rutan *Organisationens avvikelser* ser användaren hur många *Nya rapporter*, *Mottagna rapporter* och *Utredningar* som ligger på den/de organisationer användaren har behörighet till.



Klickar på rutan, då kommer en lista med alla.

Klickar på respektive rad i rutan, då kommer en lista med aktuella rapporter, utredningar eller åtgärder.

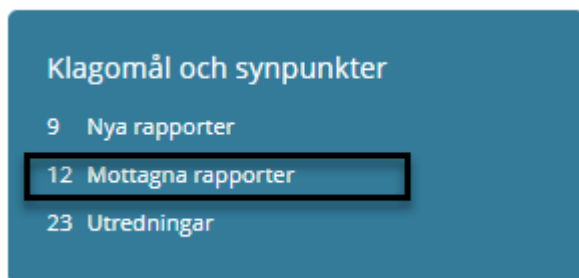
1.1.5 Nya rapporter

I rutan ligger *Nya rapporter*, inskickade rapporter som ännu inte tagits emot. Tryck på den och vyn över Nya rapporter öppnas.



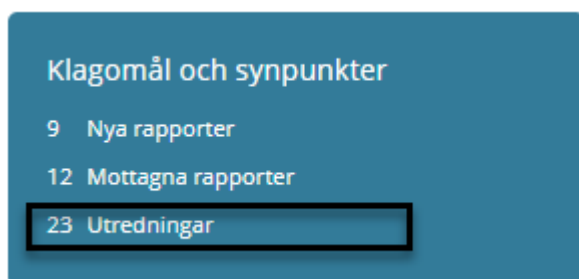
1.1.6 Mottagna rapporter

I rutan ligger *Mottagna rapporter*, rapporter som är mottagna men utredning ännu inte startats. Tryck på den och vyn över Mottagna rapporter öppnas.



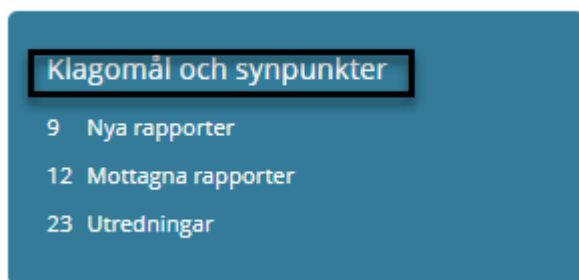
1.1.7 Utredningar

I rutan ligger *Utredningar*, pågående utredningar med utsedd utredare. Tryck på den och vyn över pågående utredningar öppnas.



1.1.8 Se allt under Klagomål och synpunkter

Rubriken *Klagomål och Synpunkter*. Tryck på den och en vy över alla nya, mottagna och utredningar öppnas.



1.1.9 Filter i Rapporter

Via filterfunktionen går det välja om det är något specifikt som ska visas, till exempel en/flera specifika status eller organisation.

Filtret är en liten pil till höger i bild.



Tryck på den och val kan göras.

Rapporter

Inget filter valt. Visar 44 poster.

Rapportnummer <input type="text"/>	Organisation <input type="text"/>	Status <input type="checkbox"/> Inkommen <input type="checkbox"/> Utredning pågår <input type="checkbox"/> Utredning avslutad <input type="checkbox"/> Mottagen
Utredare/medutredare <input type="text"/>	Klassificering av avvikelse <input type="text"/>	
Skapat datum Period <input type="text"/> <input type="text"/>	Diarienummer <input type="text"/>	

1.1.9.1 Resultatkolumner

Resultatkolumner styr vilka kolumner som visas.

Det som väljs här ligger kvar för användaren tills eventuella nya val görs.

Inställningen är personlig och påverkar inte andra användare av systemet.



Resultatkolumner

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Avvikelsestyp | <input checked="" type="checkbox"/> Rapportnummer |
| <input checked="" type="checkbox"/> Diarienummer | <input checked="" type="checkbox"/> Rapporttyp |
| <input type="checkbox"/> Diarienummer i annat system | <input type="checkbox"/> Signatur |
| <input checked="" type="checkbox"/> Klassificering av avvikelse | <input checked="" type="checkbox"/> Skapat datum |
| <input checked="" type="checkbox"/> Medutredare | <input checked="" type="checkbox"/> Status |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nämnd | <input checked="" type="checkbox"/> Uppdateringsdatum |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organisationsnamn | <input checked="" type="checkbox"/> Utredare |

SPARA

AVBRYT

2 Rapportera Klagomål och synpunkter

För att rapportera Klagomål och synpunkter så behöver man inte vara inloggad i Lifecare. Rapporten nås på den webbsida kommunen valt att lägga den.

Till vänster i rapportformuläret, under rubriken, finns en hjälplänk med hjälptext som ger vägledning till att fylla i rapporten.

Rubriker markerade med en stjärna är obligatoriska att fylla i.

Om kommunen har tillvalet *Infoga dokument* kan man också tillåta att bifoga dokument med rapporten, se separat tillvalsbeskrivning.

2.1 Skapa en rapport

Klagomål och synpunkter

Hjälp

Uppgifter om dig

Namn *
Maja Gräddnos

Eventuell organisation

Typ av återkoppling *
☐ Telefon ☒ E-post ☐ Brev ☐ Ingen återkoppling


Om du inte har fyllt i alla obligatoriska fält så kommer du inte vidare. Ej ifyllda obligatoriska fält är då markerade röda.

När alla uppgifter är ifyllda, tryckt på *Nästa*

Nästa

Nu presenteras en *Sammanfattning* av rapporten

Sammanfattning av klagomål och synpunkter

 OBS! Rapporten är inte skickad!

Granska uppgifterna, är allt korrekt skickas den in genom att trycka på *Skicka*

Skicka

Ska något ändras i rapporten, tryck på *Tillbaka* och gör ändringar.

Tillbaka

När alla uppgifter är korrekta, tryckt på *Nästa* och sedan *Skicka*

När rapporten är inskickad får den som skapat rapporten nu en bekräftelse med ett rapportnummer samt bekräftelse via e-post om e-postadress är angiven. I e-postbekräftelsen står även rapportnumret.

Din rapport är nu skickad och kommer att utredas

Ditt rapportnummer är 281

E-post med statuslänk har skickats till sara.ronningsen@tietoevry.com

[Rapportstatus](#)

2.2 Rapportstatus

I bekräftelsen står det *RapportStatus* längst ner. Det är en länk som rapportören kan trycka på för att komma till listan med inskickade rapporter där status framgår.

För att senare kunna titta på listan med inskickade rapporter för att följa vilket status som rapporten har måste rapportnumret anges.

Rapportören måste notera rapportnumret om denne inte angett e-postadress.

Rapportstatus

Rapportnummer *

Sök

Töm sökurval

Sökresultat

Rapportnummer	Status
281	Inskickad
Datum	Diarienummer
2022-09-08	

3 Rapport

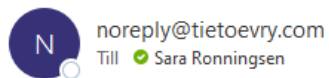
3.1 E-postaviseringar

Användare som är mottagare av Klagomål och synpunkter och har avisering e-post på den organisation rapporten är skickad till får e-post.

En användare kan alltså vara behörig att *söka* på andra organisationer men e-postutskick är begränsade till vissa enheter.

Användaren kan trycka på länken för att komma till inloggningssidan för Lifecare Avvikelsehantering eller logga in och då finns den under *Nya Rapporter*.

Du har en ny rapport av typen Klagomål och synpunkter för organisation : Enheten för SOL/LSS



Rapportnummer : 281 har kommit in i systemet för organisation : Enheten för SOL/LSS

<https://tietoevry.com/...>

3.2 Aviseringar i systemet

Om det kommer in nya rapporter *då användaren är inloggad* i Avvikelsehanteringen så kommer det upp ett meddelande om detta i nedre högra hörnet.

Meddelandet ligger synligt en kort stund och försvinner sedan.



3.3 Byte av organisation på inkommen rapport

En inkommen rapport går att byta organisation på.

- Tryck på *Ta emot Rapport*

TA EMOT RAPPORT

- Tryck på organisationsikonen

Rapport

Nämnd *

Socialnämnden2

Organisation *

Enheten för SOL/LSS



AVBRYT

TA EMOT RAPPORT

- Markera rätt organisation
- Tryck på *Välj*

Välj organisation

Inget filter valt. Visar 6 poster. ^

Organisationsnamn

Organisations namn
Enheten för SOL/LSS
▼ Enheten för Vård och omsorg
Organisation med mottagare!
Organisation utan mottagare

AVBRYT

VÄLJ

- Tryck på *Ta emot rapport*

AVBRYT

TA EMOT RAPPORT

Rapporten får nu status *Mottagen* i den valda organisationen.

3.3.1 Flytta till organisation utanför behörighet

Rapporter går bra att flytta utanför inloggad användares organisationsbehörighet. Om inloggad användare inte är behörig till den nya organisationen så öppnas en meddelanderuta med information.

Inkommen rapport

Du har ingen behörighet på organisationen som du ändrat till och rapporten kommer därför att försvinna från din inbox. Vill du fortsätta?

NEJ

JA

3.4 Ta emot rapport

Leta åt den rapport som ska behandlas, tryck på den och rapporten öppnas.

Rapport : 281 Klagomål och synpunkter
Rapport datum : 2022-09-08
Status : Inkommen

Ta emot rapport

Rapport

Diarienummer
Saknas

Nämnd
Socialnämnden2

Beskrivning
Jag vill rapportera att jag blev illa bemött i receptionen på socialkontoret.

Typ av återkoppling
E-post

Diarienummer i annat system
Saknas

Organisation
Enheten för SOL/LSS

Rapportör

Maja Gräddnos
Saknas
Saknas
Saknas
sara.ronningsen@tietoevry.com

TA EMOT RAPPORT

Det går att skriva ut rapporten på *Skriv ut*.



Tryck på *Ta emot rapport*.

TA EMOT RAPPORT

3.5 Mottagen rapport

Nu finns möjlighet att inleda en ny utredning, koppla rapporten till en befintlig utredning, besluta att ej inleda utredning, ange diarienummer från annat system, ändra organisation.

Rapport



Diarienummer
2022_Socialnämnden2_67

Diarienummer i annat system
Saknas

Nämnd
Socialnämnden2

Organisation
Enheten för SOL/LSS

Beskrivning
Jag vill rapportera att jag blev illa bemött i receptionen på socialkontoret.

Typ av återkoppling
E-post

Rapportör

Maja Gräddnos

Saknas

Saknas

Saknas

sara.ronningsen@tietoevry.com

INLED UTREDNING

KOPPLA TILL UTREDNING

BESLUT EJ INLEDA UTREDNING

ANGE DIARIENUMMER FRÅN ANNAT SYST...

ÄNDRA ORGANISATION

3.5.1 Dela rapport

En rapport går att dela till en mottagare på en annan organisation som inte har behörighet att se avvikelser på organisationen men lyder under samma nämnd.

Den person du delar rapporten med kan läsa och skriva ut rapporten men inte hantera den.

- Tryck på *Dela rapport*

Rapport



- En lista på valbara personer öppnas
- Markera person/personer
- Tryck på *Dela rapport*

Dela rapport

Mottagare

Anna Testman

AVBRYT

DELA RAPPORT

Det kommer nu att framgå i rapporten att den är delad.

Delad med

Anna Testman

INLED UTREDNING

En e-postavisering går till den person rapporten är delad med.
Den personen kan läsa och skriva ut rapporten men inte hantera den.


3.5.2 Koppla till utredning

KOPPLA TILL UTREDNING

En mottagen rapport går att koppla till en redan pågående utredning.

- Tryck på *Koppla till utredning*
- Leta upp den utredning rapporten ska kopplas till, tryck på *Koppla*

Koppla



Nu ser man att det ligger två eller flera rapporter kopplade till samma utredning.

Rapport : 187 Klagomål och synpunkter
Rapport datum : 2021-11-02
Status : Utredning pågår

Lägg till samtycke
Lägg till ny åtgärd
Skriv ut

Rapport

RAPPORT 187 RAPPORT 281

3.5.3 Beslut ej inleda utredning

BESLUT EJ INLEDA UTREDNING

Om ingen utredning ska inledas fattas beslut om det.

Alla uppgifter är obligatoriska.

Rapporter med status *Beslut ej inleda utredning* är sökbara i Sök.


- Fyll i *Orsak*
- *Datum*
- *Kommentar*
- Tryck på *Inled ej*

Beslut ej inleda utredning

Orsak *

Inget att utreda ▼

Datum *

2022-09-14 

Kommentar *

Det finns inget att utreda.

AVBRYT

INLED EJ

3.5.4 Ange diarienummer från annat system

När rapporten är mottagen får den automatiskt ett diarienummer i systemet.

Om så önskas går det även att ange ett diarienummer från annat diariesystem.

Rapport



Diarienummer 2022_Socialnämnden2_67	Diarienummer i annat system Saknas	Rapportör Maja Gräddnos Saknas Saknas Saknas sara.ronningsen@tietoevry.com
Nämnd Socialnämnden2	Organisation Enheten för SOL/LSS	
Beskrivning Jag vill rapportera att jag blev illa bemött i receptionen på socialkontoret.		
Typ av återkoppling E-post		

INLED UTREDNING

KOPPLA TILL UTREDNING

BESLUT EJ INLEDA UTREDNING

ANGE DIARIENUMMER FRÅN ANNAT SYST...

ÄNDRA ORGANISATION

3.5.5 Ändra organisation

ÄNDRA ORGANISATION

Här går det ändra organisation på mottagen rapport.
På rapporten kommer det att framgå *Ursprunglig organisation* samt nuvarande *Organisation*.

Organisation	Ursprunglig organisation
Enheten för Vård och omsorg	Enheten för SOL/LSS

- Tryck på *Ändra organisation*
- Markera annan organisation
- Tryck på *Spara*

Organisation

Inget filter valt. Visar 6 poster. ^

Nämnd	Organisationsnamn
Socialnämnden2 ▼	<input type="text"/>

Organisations namn

Enheten för SOL/LSS

▼ Enheten för Vård och omsorg

Organisation med mottagare!

Organisation utan mottagare

AVBRYT SPARA

ÄNDRA ORGANISATION

3.5.6 Inled utredning

INLED UTREDNING

Obligatoriska uppgifter är markerade med en asterisk

- Organisation är förvald, går att ändra
- Tilldela en utredare
- Tilldela eventuellt medutredare, obegränsat antal

Utredningsuppgifter

Preliminär bedömning

Organisation *

Enheten för SOL/LSS



Utredare *

Sara Rönningssén



Medutredare



Det är också möjligt att redan nu registrera *Sannolikhet för upprepning*, *Allvarlighetsgrad*, göra en *Anteckning*, ange *Berörda personer informerade* och ange *Återkoppling*.

När val är gjorda, trycker *Spara*.

E-postavisering skickas till utredaren (och eventuella medutredare) att vederbörande har tilldelats en utredning.

Nu har status ändrats till *Utredning pågår*.

Rapport : 281 Klagomål och synpunkter
Rapport datum : 2022-09-08
Status : Utredning pågår

▼

Obligatorisk statistik inte ifyllt

Lägg till samtycke

Lägg till ny åtgärd

Skriv ut

Nytt dokument

Ny anteckning

Infoga dokument

Utredningsuppgifter

Rapportnummer	281	Status	Utredning pågår
Skapat datum	2022-09-09	Medutredare	Saknas
Utredare	Sara Rönningssén		

4 Utreda Avvikelserapport

Den som blir utsedd till utredare eller medutredare av en utredning får en e-postavisering. I e-postaviseringen finns en länk till inloggningssidan för Lifecare Avvikelsehantering.

På startsidan framkommer nu inloggad användares avvikelser samt organisationens avvikelser.

Vad inloggad användare får upp beror på dennes behörighet.

The screenshot shows a web interface with a sidebar on the left containing icons for home, upload, thumbs up, binoculars, and a list. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'Mina Avvikelser', contains two cards: 'Åtgärder' (0 Genomförande av åtgärd, 0 Uppföljning av åtgärd) and 'Utredningar' (1 Klagomål och synpunkter). The 'Utredningar' card is highlighted with a red rectangular box. The right panel, titled 'Organisationens Avvikels...', contains a card for 'Klagomål och synpunkter' with the following counts: 6 Nya rapporter, 15 Mottagna rapporter, and 24 Utredningar.

- Tryck på *Utredningar*
- Tryck på den rapport som ska behandlas

Rapporter

Funna poster: 1				
Utredare/medutredare: Saras testanvändare ✕				
Klagomål och synpunkter ✕				
Utredning pågår ✕				
Skapat datum	Rapportnummer	Rapporttyp	Diarienummer	Diarienummer i annat
2022-09-08	281	Klagomål och synpunkter	2022_Socialnämnden2_67	

Nu presenteras rapporten.

Till vänster om denna finns en meny till olika aktiviteter.

I övre delen av bilden presenteras rapportnummer, rapportdatum och status på avvikelser.

I övre delen av bilden presenteras påminnelser om obligatoriska aktiviteter här. Detta kan se olika ut utifrån kommunens val.

I nedre delen av bilden finns olika flöden. Här samlas de aktiviteter som skapas i Rapporten.

Här finns också *Händelseförteckning* som presenterar en samlad bild av de olika aktiviteterna.

4.1 Utredningsuppgifter

I Utredningsuppgifter registreras uppgifter om utredningen. Det går lägga till valfritt antal *Medutredare*.

I Utredningsuppgifter registreras även om berörda personer är informerade.

Vilka personer som är informerade.

Om rapportören önskat återkoppling, hur återkoppling skett.

☐ Berörda personer informerade

Informerade personer

LÄGG TILL

Berörda personer

LÄGG TILL

Återkoppling

Datum *	Namn	Typ av återkoppling *	Kommentar *	
---------	------	-----------------------	-------------	--

LÄGG TILL

Om Kommunen valt att riskmatris ska visas registreras sannolikhet och allvarlighetsgrad i denna bild.

Sannolikhet för upprepning

Allvarlighetsgrad

Risk

Saknas

Sannolikhet för upprepning	Allvarlighetsgrad				
		Katastrofal(4)	Betydande(3)	Måttlig(2)	Mindre(1)
	Mycket stor(4)	16	12	8	4
	Stor(3)	12	9	6	3
	Liten(2)	8	6	4	2
	Mycket Liten(1)	4	3	2	1

Vid ändring av något i denna vy tryck på **Ändra**.

Utredningsuppgifter



För att spara tryck på **Spara**.

Utredningsuppgifter



För att ångra tryck på *Ångra*.

Utredningsuppgifter



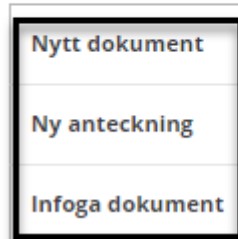
4.2 Dokumentation

All dokumentation som görs i utredningen samlas under *Dokumentation*.
För att skapa välj *Dokumentation* och välj *Nytt dokument*.

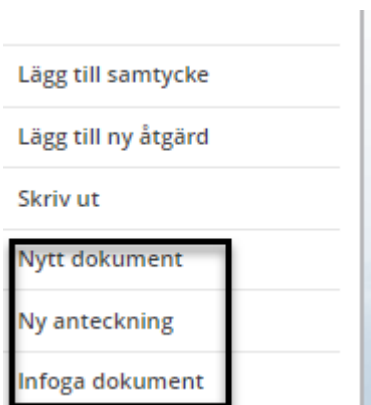


Välj vad som ska skapas.

Dokumentation



Det går också välja i menyn till vänster vad som ska skapas.



4.2.1 Ny anteckning

- Välj *Ny anteckning*
- Ange *Rubrik*

- *Händelsedatum* anger automatiskt dagens datum men går att ändra
- Skriv i skrivrutan, ordbehandling finns
- Om kommunen lagt in frastexter finns det under Frastexter

Frastexter ▾

- Behövs helskärmsläge, tryck på *Helskärm*, för att stänga den tryck på *Helskärm* igen



- *Spara*
- Tryck på *Tillbaka*

Dokumentation

Rubrik * Händelsedatum *

Ange rubrik 2022-09-14

Times New R... 12pt

Skriv din text

4.2.1.1 Revidera anteckning

- Öppna anteckningen
- Markera önskad text och tryck på *Revidera*

Dokumentation

Rubrik * Händelsedatum *

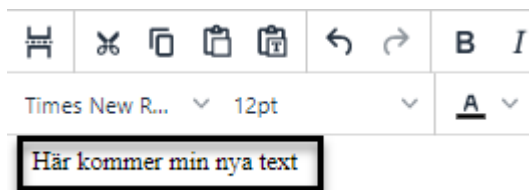
Ange rubrik 2022-09-14 SPARA

Skriv din text

ronnisar : Sara Rönningsen : 2022-09-14 16:30:33



- Skriv in den nya texten i textrutan
- Tryck på *Revidera*



Det är möjligt att dölja gjorda revideringar genom att tryck på *Dölj revideringar*



4.2.1.2 Uppdatera innehåll

- Öppna anteckningen
- Tryck på *Uppdatera innehåll*



- Skriv i skrivrutan
- *Spara*
- Den ursprungliga och den nya texten är nu synlig

4.2.1.3 Visa alla anteckningar

Alla anteckningar går att få presenterade i datumföljd med den senaste först.

- Tryck på *Visa alla anteckningar*

Dokumentation



- Det är möjligt att dölja gjorda revideringar genom att tryck på *Dölj revideringar*



- Tryck på *Tillbaka*

4.2.2 Skriva utredningsdokument

- Välj *Nytt dokument*
- Välj *Utredningsdokument med beslutsfattare* eller *Utredningsdokument*
- Viss data hämtas till dokumentet, dessa går inte att redigera
- Fyll i *Benämning*
- Skriv i skrivrutan, ordbehandling finns
- Om kommunen lagt in frastexter finns det under *Frastexter*
- Behövs helskrämsläge i skrivrutan, tryck på *Helskärm*, för att stänga den tryck på *Helskärm* igen



- Utredare och eventuell ort är fält som kommer med automatik, går att redigera vid behov.
- *Spara*, fråga om skrivskydd kommer
Skrivskydda = går inte skriva i det mera, särskild behörighet krävs för att låsa upp dokumentet
Skrivskydda inte = dokumentet går att fortsätta skriva i
- Tryck på *Tillbaka*

Dokumentation

Mall

Utredningsdokument V2

Händelsedatum *

2022-09-15



Utredning			
Dokument upprättat	Utskriftsdatum	Av	Rapportnummer
2022-09-15	2022-09-15	Sara Rönningsen	281
Diarienummer			
2022_Socialnämnden2_67			
Utredning		Lagrum	
2022-09-09 utredning Klagomål och synpunkter		Ej valt	
Benämning			
Klagomål på bemötande			
Utredare	Titel/befattning	Organisation	
Sara Rönningsen	-	Enheten för SOL/LSS	

Arial

11pt

Frastexter

Här skrivs texten

Datum	Ort	Utredare
2022-09-15		Sara Rönningsen

AVBRYT

SPARA

4.2.3 Utredningsdokument V3, Release 2023W03

Benämning på dokumentet kommer nu först.

Vi har förtydligat vem som upprättade dokumentet.

Vi har bytt ut rubriken Utredning till Utredningsinformation.

Vi har namngett rutan där användaren skriver sin utredning till Utredning.

Dokumentation

Mall

Utredningsdokument V3

Händelsedatum *

2023-01-25



Utredningsinformation

Benämning	
Dokument upprättat	Rapportnummer
2023-01-25 Sara Rönningssén	303
Diarienummer	
2022_Socialnämnden2_82	
Utredning	Lagrum
2022-11-07 utredning Klagomål och synpunkter	Ej valt
Utredare	Titel/befattning
Sara Rönningssén	-
Organisation	
Enheten för SOL/LSS	

Utredning

Datum	Ort	Utredare
2023-01-25		Sara Rönningssén
Underskrift		

4.2.4 Infoga dokument (tillval)

Infoga filer i form av Word, PDF eller bilder som sedan omvandlas till PDF/A. Bilder som kan infogas ska vara i formaten png, jpg, bmp eller tiff.

- Välj *Infoga dokument*
- Ange *Rubrik*
- Välj *Typ av infogat dokument*
- Välj fil
- *Spara*

Dokumentation

Rubrik * **Typ av infogat dokument *** Inskannat dokument ▼

Fil * VÄLJ FIL

AVBRYT SPARA

- För att öppna det sparade infogade dokumentet, tryck på *Visa pdf*



4.3 Riskmatris

Kommunen väljer om riskmatris ska användas och om den ska vara obligatorisk.

Registrera *Sannolikhet för upprepning* och *Allvarlighetsgrad*.

Då presenterat resultatet i en *Riskmatris* med ett värde från 1-16.

Urval och värden för riskmatrisen finns i *sökmängd* för utredning och i *statistik* för utredning.

4.3.1 Registrera uppgifter

- Gå till *Utredningsuppgifter*
- Tryck på *Ändra*

Utredningsuppgifter



- Fyll i *Sannolikhet för upprepning*
- Fyll i *Allvarlighetsgrad*

Sannolikhet för upprepning

Allvarlighetsgrad

Risk

Saknas

Sannolikhet för upprepning	Allvarlighetsgrad				
		Katastrofal(4)	Betydande(3)	Måttlig(2)	Mindre(1)
	Mycket stor(4)	16	12	8	4
	Stor(3)	12	9	6	3
	Liten(2)	8	6	4	2
	Mycket Liten(1)	4	3	2	1

4.4 Samtycken

All samtycken i utredningen samlas under Samtycken.

Rapport	Dokumentation	Åtgärder	Samtycken	Statistik	Utredningsuppgifter	Händelseförteckning
---------	---------------	----------	------------------	-----------	---------------------	---------------------

4.4.1 Skapa samtycke

- Gå till *Samtycken*
- Välj *Lägg till*



- Rubriker markerade med en stjärna är obligatoriska att fylla i

Samtycken

Samtycke lämnat av *

Klagomålslämnaren

Relation

Namn *

Klaga Mål

Personnummer *

800101T111

Samtycket avser *

Kontakt med min mamma

Samtycket mottaget *

2022-09-15



Giltig till *

2022-09-30



Mottagare av samtycket *

Sara Rönningsen

Hur har samtycke lämnats? *

Muntligt



- Spara

4.4.2 Återkalla samtycke


- Gå till *Samtycken*
- Markera samtycket som ska återkallas
- Tryck på *Återkalla samtycke*

Samtycken



- Fyll i *Datum för återkallande*
- Tryck på *Återkalla samtycke*

Återkalla samtycke

Datum för återkallande *
 

4.4.3 Ändra samtycke

- Gå till *Samtycken*
- Markera samtycket som ska ändras
- Tryck på *Ändra*

Samtycken



- Gör ändringar
- Tryck på *Spara*



4.4.4 Ta bort samtycke

- Gå till *Samtycken*
- Markera samtycket som ska tas bort
- Tryck på *Ta bort*

Samtycken



- En kontrollfråga kommer

Ta bort samtycke

Är du säker på att du vill ta bort samtycke?

NEJ

JÄ

4.4.5 Skriv ut samtycke

- Gå till *Samtycken*
- Markera samtycket som ska skrivas ut
- Tryck på *Skriv ut*

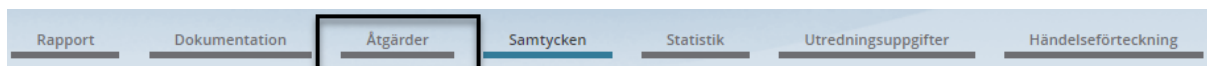
Samtycken



- Ett nytt webbfönster öppnas med förhandsgranskning av samtycket, tryck på skriv ut ikonen
- Stäng webbfönstret efter utskrift

4.5 Lägga till åtgärder

Alla åtgärder i utredningen samlas under *Åtgärder*.



När en åtgärd är skapad skickas en e-postavisering till den som är utsedd som ansvarig för åtgärden och till den som är utsedd som ansvarig för att följa upp åtgärden. Eventuella medansvariga får också e-postavisering.

Uppföljning sker i skapad åtgärd, flera uppföljningar kan göras.

4.5.1 Skapa åtgärd

- Gå till *Åtgärder*
- Välj *Lägg till*



- Rubriker markerade med en stjärna är obligatoriska att fylla i

- Faktiskt genomförandedatum fylls i först när åtgärden är utförd
- Fyll i *Uppföljningsdatum* och *Ansvarig för åtgärd* om det inte är en redan utförd åtgärd
- *Spara*

Åtgärder

Åtgärdstyp *		Tidsaspekt	
Åtgärd för klagomål och synpunkter			
Namn på åtgärd *			
Utbildning om bemötande bokas med HR-avdelningen			
Organisation	Beslutsfattare *	Beslutsdatum *	
Enheten för SOL/LSS	Viktig Petter	2022-09-15	
Förväntat resultat/Resultat *			
All personal som arbetar i receptionen ska genomföra utbildningen.			
Planerat genomförandedatum *	Ansvarig för åtgärd *	Medansvarig för åtgärd	
2022-09-16	Sara Rönningens		
Faktiskt genomförandedatum			

4.5.2 Lägga till *Redan utförd* åtgärd

En redan utförd åtgärd har mindre fält att fylla i än en åtgärd som planeras framåt i tiden.

- I fältet *Tidsaspekt* välj *Redan utförd*

Tidsaspekt
Redan utförd

- Rubriker markerade med en stjärna är obligatoriska att fylla i
- Under *Uppföljning* är *Åtgärd och uppföljning klar* automatiskt ibockad

UPPFÖLJNING UTFÖRD	Åtgärd och uppföljning klar
--------------------	-----------------------------

- *Spara*

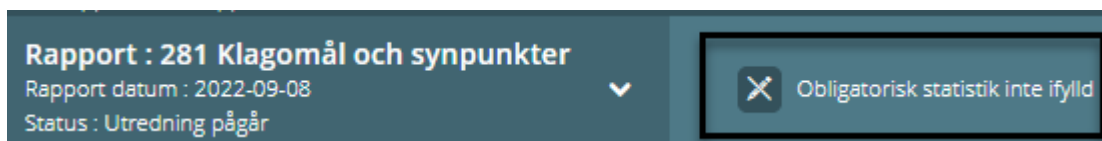
4.6 Statistik

Kommunen kan själva lägga upp statistik.

Kommunen väljer om statistik ska vara obligatorisk eller ej.

Om kommunen valt att viss statistik ska vara obligatorisk så måste det fyllas i innan utredningen avslutas.

Om det finns obligatorisk statistik som inte fyllts i ligger ett meddelande om detta längst upp på bilden.



Gå till *Statistik* eller i vänstermenyn *Fyll i statistik*.

4.6.1 Valbar statistik

Statistik som är valbar har ingen asterisk.

Statistik

Grad av allvarlighet *

Vårdskador

4.6.2 Obligatorisk statistik

Statistik som är obligatorisk har asterisk.

Statistik

Grad av allvarlighet *

Vårdskador

4.6.3 Fyll i statistik

- Gå till *Statistik* eller i vänstermenyn *Fyll i statistik*
- Fyll i statistiken genom att markera den lilla pilen till höger
- Ibland är det möjligt att välja flera värden under en kategori
- Spara



5 Behandla Åtgärd

Den som är utsedd som Ansvarig för åtgärd och Medansvarig för åtgärd får en e-postavisering när en ny åtgärd har skapats.

Det går även ut e-postavisering ett visst antal dagar innan planerat genomförandedatum. Antal dagar ställs in och konfigureras av kommunen.

På startsidan kan inloggad användare se de Åtgärder denna ansvarar för under *Mina Avvikelser* och *Åtgärder*, eller på *Tummen* i meny.



- Tryck på den åtgärd som ska behandlas
- Behövs något ändras eller fyllas i, tryck på *Ändra*



eller välj *TILL FLÖDE* eller *ÖPPNA FLÖDE I NY FLIK*



- Är åtgärden genomförd, fyll i *Faktiskt genomförandedatum*

Faktiskt genomförandedatum *

- *Spara*

6 Uppföljning av Åtgärd

Den som är utsedd som Ansvarig för uppföljning och Medansvarig för uppföljning får en e-postavisering när en ny åtgärd har skapats.

Det går även ut e-postavisering ett visst antal dagar innan åtgärden ska vara uppföljd.

Antal dagar ställs in och konfigureras av kommunen.

- Gå till *Åtgärder*
- Markera Åtgärden som är åtgärdad
- Tryck på *Ändra*



eller välj *TILL FLÖDE* eller *ÖPPNA FLÖDE I NY FLIK*



- Skriv i *Uppföljningskommentar*
- Tryck på *Uppföljning utförd*



Efter genomförd uppföljning kan det finnas behov av flera uppföljningar. Det går att skapa nytt när föregående uppföljning är dokumenterad och uppföljning är utförd.

När *Uppföljning utförd* är vald flyttas uppföljningsdatum och uppföljningskommentar till Uppföljningshistorik i nedre delen av bilden. Där kan finnas flera rader med uppföljningar.

Uppföljningshistorik		
Uppföljningsdatum *	Uppföljningskommentar *	Uppföljning gjord av
2022-09-16	Utbildningen är genomförd bland all personal som arbetar i receptionen.	Sara Rönningsen

7 Avsluta utredning

När en utredning är färdig ska den stängas.

Om det inte finns pågående åtgärder när utredningen så avslutas hela avvikelsen med automatik.

Utredning går stänga även om inte alla åtgärder är klara.

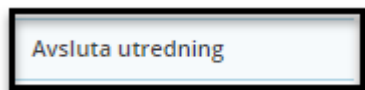
Avvikelsen kommer då att vara öppen tills alla åtgärder är klara och markering *Åtgärd och uppföljning klar*.

Utredning kan inte avslutas om:

- Om kommunen valt att ha obligatorisk *Statistik* och det inte är ifyllt
- Om kommunen valt att ha obligatorisk *Riskmatris* och det inte är ifyllt

7.1 Avsluta

- Välj *Avsluta utredning* i *Menyn* eller längst ner i *Utredningsuppgifter*



- Välj *Avslutsdatum*
- Välj *Orsak*
- Välj *Beslutsfattare*
- Fyll i *Kommentar*, det kan finnas en färdig kommentar som går att ändra i
- Tryck på *Avsluta utredning*

Avsluta utredning

Avslutsdatum *

2022-09-15



Orsak *

Utredning klar



Beslutsfattare *

Viktig Petter



Kommentar *

Här kommer en färdig kommentar, den går att ändra.

AVBRYT

AVSLUTA UTREDNING

8 Avsluta avvikelsen

För att avsluta avvikelsen måste *Utredningen* vara avslutad och alla *Åtgärder* uppföljda.

- Gå till *Åtgärd*
- Tryck på den åtgärd som ska avsluta avvikelsen
- Om alla uppföljningar i åtgärden är slutförda, tryck på *Åtgärd och uppföljning klar*



- Tryck på *Spara*



- Fyll i *Avvikelsens avslutsdatum*
- Tryck på *Avsluta*

Avsluta avvikelse

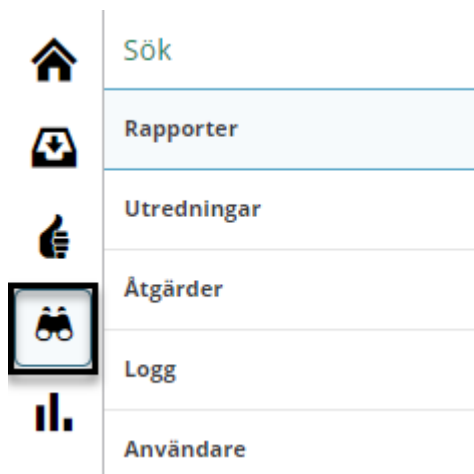
A screenshot of a form field labeled 'Avvikelsens avslutsdatum *'. The field contains the date '2022-09-15'. To the right of the text input is a small calendar icon. The entire field is highlighted with a black rectangular border.A screenshot of two buttons. On the left is a button labeled 'AVBRYT'. To its right is a button labeled 'AVSLUTA'. The 'AVSLUTA' button is highlighted with a black rectangular border.

9 Sök

Sökverket har funktion för att söka fram *Rapporter*, *Utredningar*, *Åtgärder*, *Logg* (särskild behörighet) och *Användare* (särskild behörighet).

Resultat som presenteras beror på användarens behörighet.

Sök *Utredningar* kan kombineras med kommunens egna upplagda Statistikkategorier.



- Tryck på *Sök* i vänstra menyn
- Välj typ av sökning
- Gör urval. Vissa comboboxar har flervalgsfunktion, det går tryck på fler alternativ
- Tryck på *Sök*
- Resultatlista presenteras
- Filter finns för att fälla ut urvalet



- Ordningen på kolumnerna går att ändra genom att ta i kolumnen och dra till önskad plats
- Exportera sökresultat till Excel är en särskild behörighet.

Resultatkolumner styr vad som ska presenteras i Resultatlistan. Den är personlig på inloggad användare.

- För att göra förändringar, tryck på *Resultatkolumner*



- Gör val
- *Spara*

Det finns två visningslägen för Sökresultatet.

- Startar som Tabell

Sök Rapport

Funna poster: 3						
PERIOD: 2022-09-01 - 2022-09-15		RAPPORTTYP: KLAGOMÅL OCH SYNUNKTER				
Rapport datum ▾	Mottagningstid (dagar)	Utredare	Organisationsnamn	Status	Rapportnummer	Inrapporterad avvikelsetyp
2022-09-13	1		Enheten för SOL/LSS	Mottagen	285	
2022-09-08	0	Sara Rönningssén	Enheten för SOL/LSS	Avvikelse avslutad	281	
2022-09-07	0	Erika Enqvist	Enheten för SOL/LSS	Utredning pågår	280	

- Tryck på en post i tabellen så öppnas ny layout

Sök Rapport

Funna poster: 3			
PERIOD: 2022-09-01 - 2022-09-15		RAPPORTTYP: KLAGOMÅL OCH SYNUNKTER	
Rapportnummer: 285 Rapport datum: 2022-09-13 Status: Mottagen	Rapportnummer 281 Diarienummer 2022_Socialnämnden2_67 Nämnd Socialnämnden2 Beskrivning Jag vill rapportera att jag blev illa bemött i receptionen på socialkontoret. Typ av återkoppling E-post	Rapporttyp Klagomål och synpunkter Diarienummer i annat system Saknas Organisation Enheten för SOL/LSS	Rapportör Maja Gräddnos Saknas Saknas Saknas sara.ronningssén@tietoenvy.com
Rapportnummer: 281 Rapport datum: 2022-09-08 Klassificering av avvikelse: Utredare: Sara Rönningssén Status: Avvikelse avslutad			TILL FLÖDE
Rapportnummer: 280 Rapport datum: 2022-09-07 Klassificering av avvikelse: Utredare: Erika Enqvist Status: Utredning pågår			ÖPPNA FLÖDE I NY FLIK

- Pendla mellan resultaten genom att trycka på dem
- För att läsa vad som finns mer relaterat till det markerade Sökresultatet, välj *Till flöde* eller *Öppna flöde i ny flik*

TILL FLÖDE

ÖPPNA FLÖDE I NY FLIK

10 Logg

Logg är en särskild behörighet som ger tillgång till loggning av systemet.
Här går det se vad enskilda användare gjort i systemet.

Logg

Du har inte sökt

Loggdatum Period

2022-09-15

2022-09-15

Ursprung

- ☐ Rapport
- ☐ Utredningar
- ☐ Åtgärd
- ☐ Dokument eller PDF
- ☐ Anteckning
- ☐ Samtycke
- ☐ Behörighetsgrupp
- ☐ Användare

Aktivitet

- ☐ Läst
- ☐ Ny
- ☐ Sparad
- ☐ Borttagen
- ☐ Aktiverad
- ☐ Avaktiverad
- ☐ Återkallad
- ☐ Avvikelse avslutad
- ☐ Dokument uppläst
- ☐ Åtgärd uppläst

Rapporttyp

Rapportnummer

Organisation

Användare

Max antal poster

1000

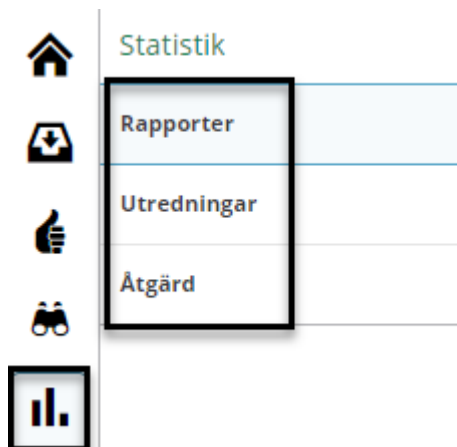
SÖK **TÖM SÖKURVAL**

11 Statistik

Statistik är en kombination av det som finns registrerat i systemet och vad kommunen lagt upp som egna Statistik kategorier.

Statistik *Utredningar* kan kombineras med kommunens egna upplagda Statistik kategorier.

Statistikverktyget kan ta fram tabeller och diagram över rapporter, utredningar och åtgärder.



Statistiken presenteras i tabellform och diagram och går att skriva ut eller exportera till Excel.

Tabellens utseende går att förändra genom att flytta det som står över eller till vänster i tabellen genom *dra och släpp* funktion.

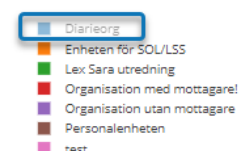
Det som väljs i vänstermenyn visas till höger om grafen.

Det som väljs i övermenyn visas under grafen.

Mouse over, för muspekaren över en stapel i diagrammet för namn och antal.

Valt i vänstermenyn och som presenteras till höger om grafen går att dölja genom att klicka på en eller flera urval. I visat exempel är organisationen Diarieorg dold och får då ett nertonat utseende och stapeln döljs:

Antal förekomster per Rapporttyp och Organisation



11.1 Typ av period

Det finns tre olika perioder att välja på

- Anpassad; systemet väljer alltid 1 januari innevarande år och dagens datum, går att ändra
- Månadsvis; systemet väljer alltid januari innevarande år och aktuell månad, går att ändra
- Årlig; systemet väljer alltid innevarande år, går att ändra

11.2 Term

Term är de urval som statistiken ska presentera.

Term värden är en möjlighet att presentera allt eller något specifikt från de urval som gjorts i Term.

Organisation, en möjlighet att välja om organisation ska vara med i resultatet och vilka.

Till exempel antal förekomst per utredare och rapporttyp men inte organisation:

- Term 1, valt Rapporttyp
- Term 1 värden, Klagomål och synpunkter
- Term 2, valt Utredare
- Term 2 värden, väljer två handläggare (välj ingen då kommer alla)
- Organisationer, väljer *Gruppera ej per organisation*
- Skapa rapport

Utredningar

Funna poster: 3

Typ av period
☒ Anpassad ☐ Månadsvis
☐ Årlig
Period för händelse

2022-01-01

2022-09-21

☐ Visa inaktiva kategorier/värden

Term 1
Rapporttyp

Term 1 värden
Klagomål och synpunkter

Term 2
Utredare

Term 2 värden
Sara Rönningssen, Tieto Support User

Organisationer
☒ Gruppera ej per organisation
☐ Alla enheter för vald organisation
☐ Gruppera/summera på övernivå

SKAPA RAPPORT

TÖM SÖKURVAL

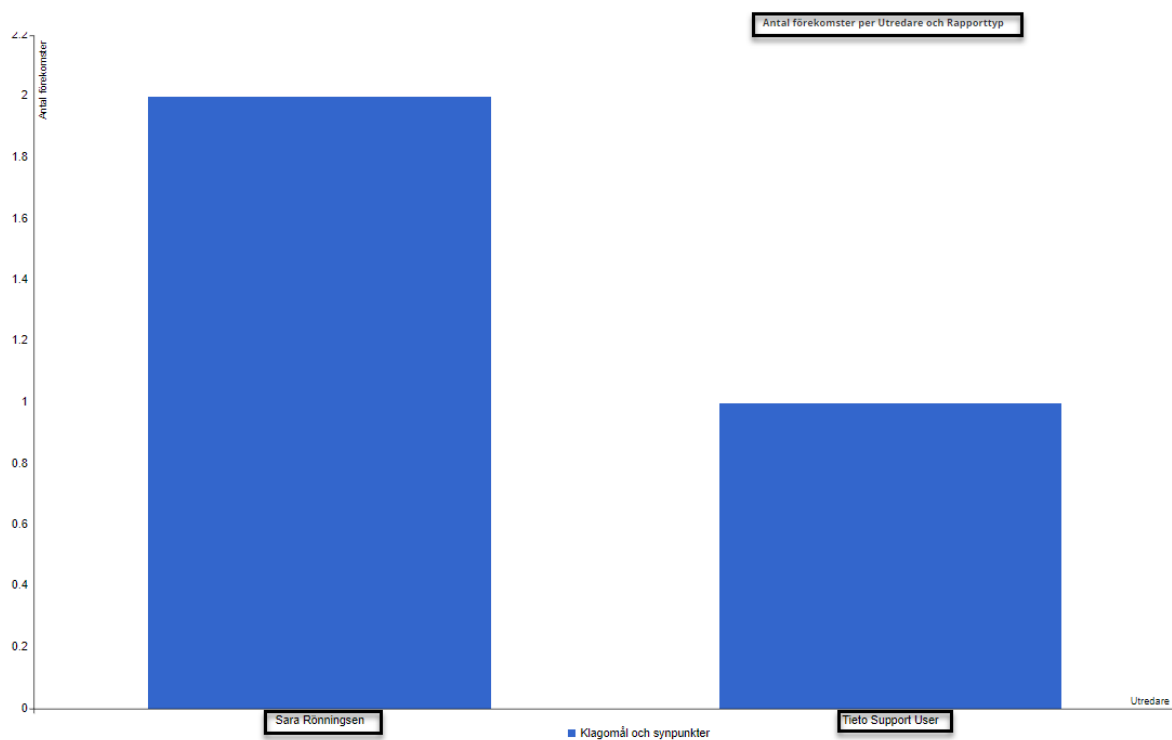
En tabell av resultatet presenteras:

Sida 48 av 50

© Tietoevry

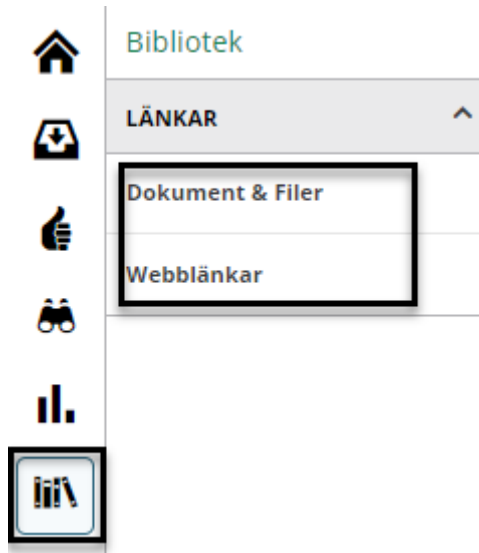
Rapporttyp	Utredare			
		Utredare	Sara Rönningssén	Tieto Support User
	Rapporttyp			
	Klagomål och synpunkter		2	1
	Antal		2	1

Ett stapeldiagram av resultatet presenteras:



12 Bibliotek

Här kan kommunen lägga upp dokument samt webblänkar. För att öppna tryck på *Dokument & Filer* eller *Webblänkar*.



13 Ändringshistorik

Version	Date	Author	Change history
New 1.0	220929	Sara Rönningssén	Nytt dokument för Användare
1.1	221101	Sara Rönningssén	Nytt sökbart typsnitt
1.1	230125	Sara Rönningssén	Uppdaterad med ändringar 2023W03