

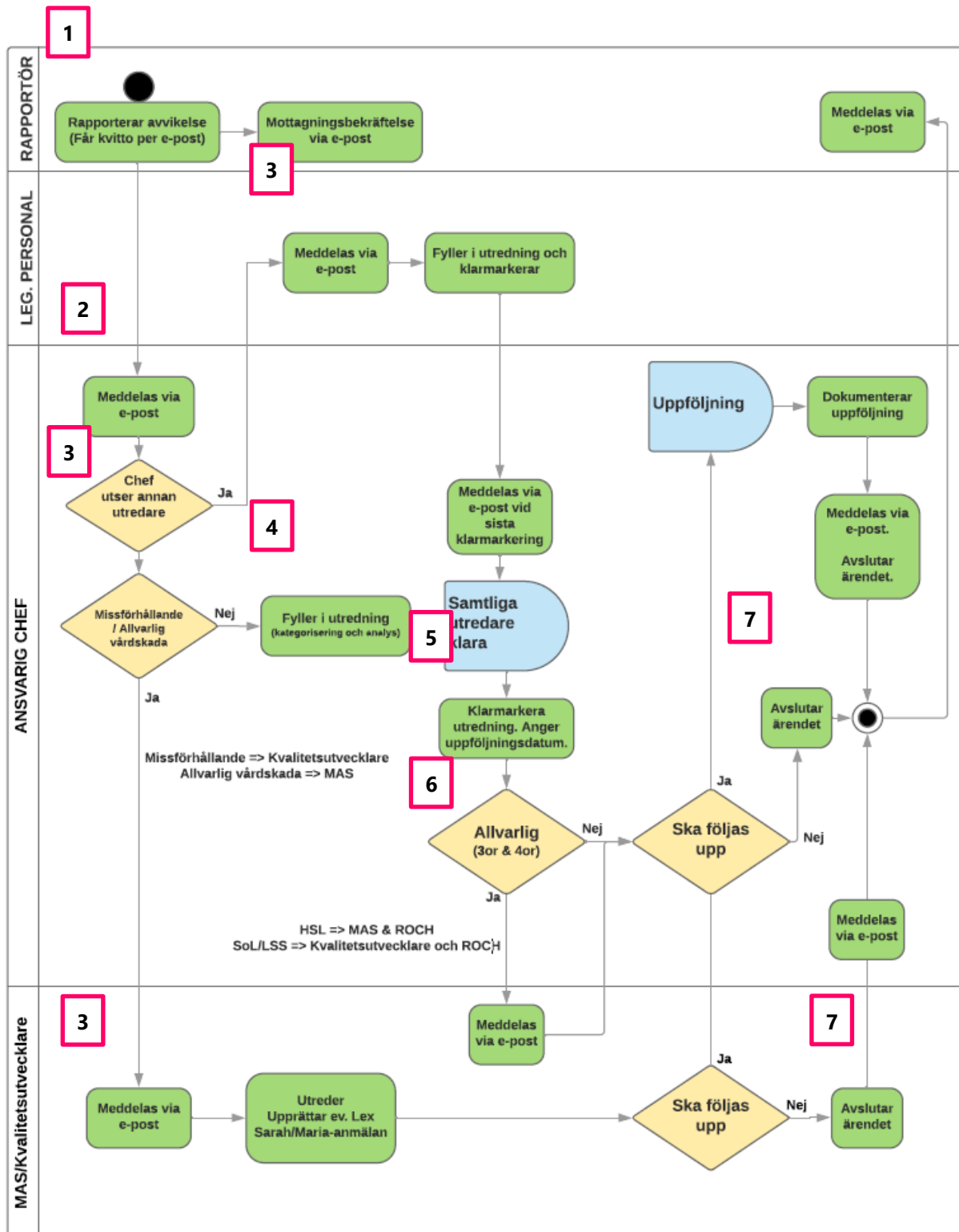
DF Respons - Avvikelser

Beskrivning av hur du anmäler, utreder och följer upp avvikelser i Södertälje kommuns avvikelshanteringssystem DF RESPONS.

Innehåll

1. Process för avvikelshantering	2
2. Roller	4
3. Rapportera	5
3.1 Rapportera via webbformulär	5
3.3 Rapportera i systemet (kräver att du har inloggning i DF Respons)	6
4. In- och utloggning i DF RESPONS	7
5. Ärende – innehåll	8
6. Utredning av avvikelser	9
6.1 Flik 1, Händelse (alla)	9
6.2 Flik 2, Välj typ av utredning och utse utredare (chef)	9
6.3 Flik 3 Utredning (chef, utredare, MAS/MAR/Verksamhetsstrateg)	11
6.4 Flik 4, Anteckningar och bilagor (alla)	13
6.5 Flik 5, Lex-anmälan (MAS/MAR/Verksamhetsstrateg)	14
6.6 Flik 6, Uppföljning (chef, utredare)	16
7. Ärendeöversikt	17
8. Ersättare vid frånvaro	18
9. Arbetslås	19

1. Process för avvikelshantering



Beskrivning av processen

- 1** En medarbetare har rapporterat en avvikelse via [webbformuläret](#) eller [direkt i DF RESPONS](#). En mottagningsbekräftelse med ärendenummer skickas till rapportören.
- 2** När medarbetaren klickar på *Skicka*-knappen i formuläret går det automatiskt iväg ett mejl till *ansvarig chef*.
- 3** Om ytterligare personal ska arbeta med ärendet utser chefen utredare på flik 2. Utredare meddelas automatiskt per e-post. Samtliga mottagare kan parallellt arbeta med utredningen i ärendet. När respektive utredare är klar med sin del i utredningen ska en klarmarkering göras.

Om händelsen bedöms vara ett missförhållande utreder verksamhetsstrateg.

Om händelsen bedöms vara en allvarlig vårdskada utreder MAS/MAR.
- 4** När samtliga utredare har markerat att de är klara med utredningen skickas ett mejl till ansvarig chef.
- 5** Ansvarig chef kontrollerar innehållet i utredningen och ändrar status på utredningen till något av alternativen:
 - Utredning klar – ärendet ska följas upp
 - Utredning klar – avslutas utan uppföljning
- 6** Om händelsen bedöms som allvarlig (allvarlighetsgrad 3-4) meddelas MAS/MAR/*Verksamhetsstrateg*/ROCH.
- 7** Om ärendet kan avslutas utan uppföljning, avslutar Chef/MAS/MAR/*Verksamhetsstrateg* ärendet. Om ansvarig chef har valt att följa upp ärendet skickar systemet en påminnelse till ansvarig chef sju dagar innan det angivna datumet för uppföljning samt på det angivna datumet. Efter att uppföljningen har dokumenterats i systemet avslutas ärendet av ansvarig chef.

2. Roller

För att kunna utreda en avvikelse måste användaren ha en **roll** i DF RESPONS. En roll ger en användare viss behörighet på den enhet i organisationsstrukturen där användaren tilldelas rollen. För avvikelshantering gäller följande roller och rättigheter:

Roll	Rättigheter
Resultatområdeschef	Läs- och skrivbehörighet för alla ärenden på förvaltningen/verksamheten/avdelningen/enheten. Kan avsluta ärenden. Meddelas via e-post när Lex Sarah/Maria anmäls till IVO.
MAS/MAR avvikelser	Läs- och skrivbehörighet för alla ärenden på förvaltningen/verksamheten/avdelningen/enheten. Kan avsluta och ta bort ärenden. Meddelas via e-post vid allvarlig vårdskada.
Övergripande utredare avvikelser	Läs- och skrivbehörighet för alla ärenden på förvaltningen/verksamheten/avdelningen/enheten. Kan avsluta och ta bort ärenden. Meddelas via e-post vid missförhållande.
Ansvarig utredare avvikelser	Meddelas alltid via e-post när ett nytt ärende registreras. Läs- och skrivbehörighet för alla ärenden på enheten. Kan avsluta ärenden.
Sjuksköterska avvikelser	Läs- och skrivbehörighet på tilldelat ärende. Meddelas via e-post när ett tilldelat ärende registreras. Valbar i listan "Sjuksköterska" och "Tjänstgörande ssk".
Arbetsterapeut avvikelser	Läs- och skrivbehörighet på tilldelat ärende. Meddelas via e-post när ett tilldelat ärende registreras. Valbar i listan "Arbetsterapeut".
Fysioterapeut avvikelser	Läs- och skrivbehörighet på tilldelat ärende. Meddelas via e-post när ett tilldelat ärende registreras. Valbar i listan "Fysioterapeut/sjukgymnast".
Gruppchef avvikelser	Läs- och skrivbehörighet på tilldelat ärende. Meddelas via e-post när ett tilldelat ärende registreras. Valbar i listan "Gruppchef".
Läsbehörighet avvikelser	Läsbehörighet samt behörighet att ta ut statistik på behörig organisation.

3. Rapportera

Alla anställda kan rapportera avvikelser via [webbformuläret](#) som finns på Kanalen och på mobiltelefonerna som en app. Ingen inloggning krävs för att öppna rapporteringsformuläret och skicka in en avvikelse. Du som har ett konto i systemet kan även anmäla [direkt i DF RESPONS](#) via *Nytt ärende*.

Registrera en avvikelse

Samtliga medarbetare ansvarar för att bidra till en god och säker kvalitet i arbetet som utförs i de olika verksamheterna. Alla medarbetare är därför skyldiga att rapportera de avvikelser och risker som upptäcks.

Här registrerar du en avvikelse som har inträffat och/eller en risk som har upptäckts i verksamheten som har *direkt eller indirekt negativ inverkan på den enskilda personen/personerna*.

Alla avvikelser och risker ska rapporteras direkt när händelsen har upptäckts.

OBS! Arbetsskador och tillbud som rör personal ska inte rapporteras som avvikelser. [Läs mer om arbetsskador/tillbud för personal.](#)

** Avvikelse är en händelse eller observation i din egen verksamhet som medför eller kan medföra risk eller skada för patient/brukare.*

Enskild/Grupp

Information om den/de drabbade.

[Händelsen berör *](#) Enskild Grupp

3.1 Rapportera via webbformulär

- A. Fyll i formuläret.
- B. * *Stjärna* betyder att fältet är obligatoriskt att fylla i.
- C. Text som har en streckad linje kan du lägga muspekaren över för att få fram en *hjälp*text.
- D. För att välja Ansvarig chef klickar du på pilen till höger för att få fram listan på valbara chefer.
- E. När du har fyllt i alla uppgifter ska du skicka in ärendet. Klicka på knappen *Skicka* längst ner på sidan.

Rapportör och mottagare

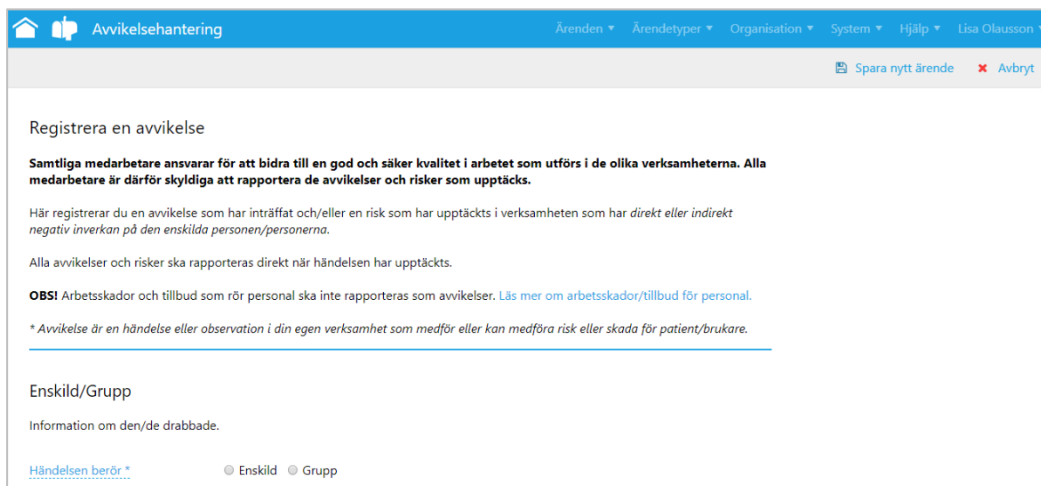
Ange vem som rapporterar händelsen och vem som ska handlägga ärendet.

Rapportörens namn *

Rapportörens e-post *

[Ansvarig chef *](#)

- F. Ärendet är nu registrerat i systemet och du kommer till en sammanfattning av anmälan. En kvittens på anmälan har skickats till den e-postadress som du angav.



Avvikelsehantering

Ärenden ▾ Ärendetyper ▾ Organisation ▾ System ▾ Hjälp ▾ Lisa Olausson ▾

Spara nytt ärende ✕ Avbryt

Registrera en avvikelse

Samtliga medarbetare ansvarar för att bidra till en god och säker kvalitet i arbetet som utförs i de olika verksamheterna. Alla medarbetare är därför skyldiga att rapportera de avvikelser och risker som upptäcks.

Här registrerar du en avvikelse som har inträffat och/eller en risk som har upptäckts i verksamheten som har *direkt eller indirekt negativ inverkan på den enskilda personen/personerna*.

Alla avvikelser och risker ska rapporteras direkt när händelsen har upptäckts.

OBS! Arbetskadorna och tillbud som rör personal ska inte rapporteras som avvikelser. [Läs mer om arbetskadorna/tillbud för personal.](#)

* Avvikelse är en händelse eller observation i din egen verksamhet som medför eller kan medföra risk eller skada för patient/brukare.

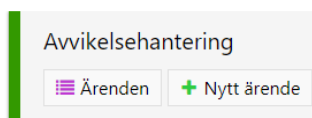
Enskild/Grupp

Information om den/de drabbade.

Händelsen berör * Enskild Grupp

3.3 Rapportera i systemet (kräver att du har inloggning i DF Respons)

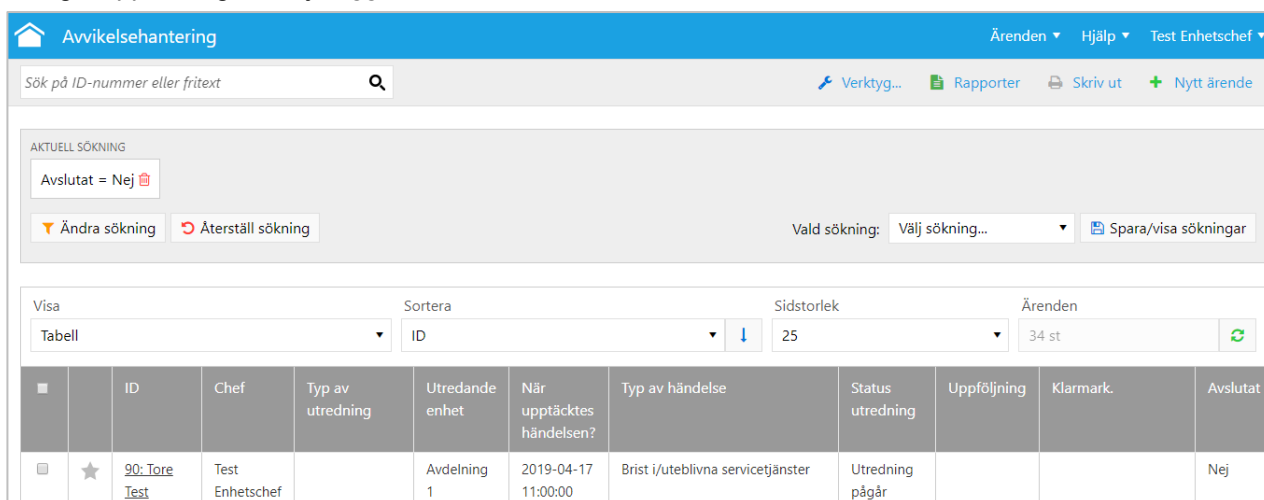
- A. Klicka på *Nytt ärende*.



Avvikelsehantering

Ärenden + Nytt ärende

- B. Fyll i formuläret.
- C. När du har fyllt i alla uppgifter ska du *spara* ärendet. Klicka på knappen med disketten, *Spara nytt ärende*, längst upp till höger i verktygsraden.
- D. När du har sparat kommer du till ärendelistan. Om du själv ska arbeta med utredningen kan du klicka på ärendet (ID-nummer) i listan för att öppna utredningen. *Instruktioner för hur du dokumenterar utredningen finns på sidan 10 och framåt.*
- E. Om någon annan ska utreda ärendet, loggar du ut ur systemet. Klicka på pilen vid ditt namn, längst upp till höger. Välj *Logga ut*.



Avvikelsehantering

Ärenden ▾ Hjälp ▾ Test Enhetschef ▾

Sök på ID-nummer eller frötext 🔍

Verktyg... Rapporten Skriv ut + Nytt ärende

AKTUELL SÖKNING

Avslutat = Nej 🗑️

Ändra sökning Återställ sökning

Vald sökning: Välj sökning... Spara/visa sökningar

Visa: Tabell Sortera: ID Sidstorlek: 25 Ärenden: 34 st

ID	Chef	Typ av utredning	Utredande enhet	När upptäcktes händelsen?	Typ av händelse	Status utredning	Uppföljning	Klarmark.	Avslutat
90: Tore Test	Test Enhetschef		Avdelning 1	2019-04-17 11:00:00	Brist i/uteblivna servicetjänster	Utredning pågår			Nej

4. In- och utloggning i DF RESPONS

När ett nytt ärende har skickats till dig får du ett automatiskt ett mejl från DF RESPONS.

Klicka på länken i e-postmeddelandet eller gå via länken som ligger på Kanalen under verksamhetssystem.

För att logga in i systemet krävs det inloggning via Södertälje kommuns inloggningsportal (dosa, SITHS-kort eller e-legitimation).

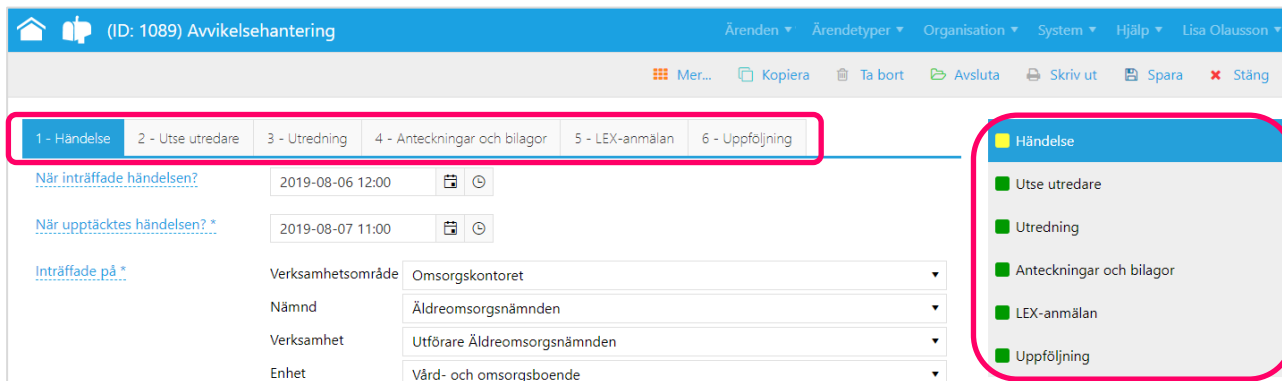
Logga ut

Du loggar ut från DF RESPONS genom att klicka på ditt namn. Välj sedan *Logga ut*.



5. Ärende – innehåll

När du öppnat upp den rapporterade händelsen, antingen via länken i mailet eller via Kanalen så kommer du in i ärendet. Ärendet är uppdelat på sex *flikar* (sidor). Du kan antingen klicka dig fram mellan flikarna uppe till vänster eller till höger.

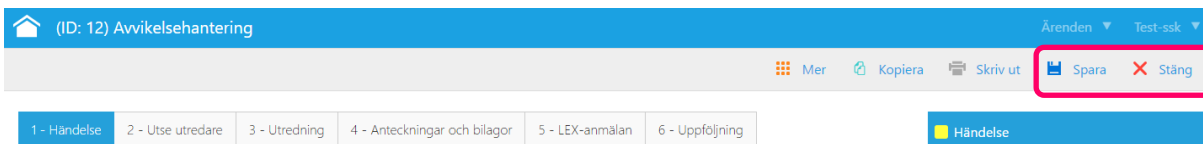


The screenshot shows a web application interface for case management. At the top, there is a blue header with a home icon, a notification bell, and the text '(ID: 1089) Avvikelsehantering'. To the right of the header are several dropdown menus: 'Ärenden', 'Ärendetyper', 'Organisation', 'System', 'Hjälp', and 'Lisa Olausson'. Below the header is a toolbar with icons for 'Mer...', 'Kopiera', 'Ta bort', 'Avsluta', 'Skriv ut', 'Spara', and 'Stäng'. The main content area has a horizontal tab bar with six tabs: '1 - Händelse', '2 - Utse utredare', '3 - Utredning', '4 - Anmärkningar och bilagor', '5 - LEX-anmälan', and '6 - Uppföljning'. The '1 - Händelse' tab is selected. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus for case details, including 'När inträffade händelsen?' (2019-08-06 12:00), 'När upptäcktes händelsen? *' (2019-08-07 11:00), and a table for 'Inträffade på *' with columns for 'Verksamhetsområde', 'Nämnd', 'Verksamhet', and 'Enhet'. On the right side, there is a sidebar menu with a yellow 'Händelse' header and five items: 'Utse utredare', 'Utredning', 'Anteckningar och bilagor', 'LEX-anmälan', and 'Uppföljning', each with a green square icon.

- **Flik 1 Händelse**
Här ser du den händelse som rapporterats.
- **Flik 2 Utse utredare**
Här ser du vilka som har tilldelats ärendet. Har ärendet kommit fel kan det flyttas till en annan enhet. Det är även möjligt att utse ytterligare utredare och skicka ärendet för kännedom.
- **Flik 3 Utredning**
Här görs själva utredningen.
- **Flik 4 Anmärkningar och bilagor**
Här kan chefer, legitimerad personal, verksamhetsstrateg och MAS/MAR lägga in anteckningar och bilagor.
- **Flik 5 Lex-anmälan**
Här dokumenteras Lex Maria- och Lex Sarah-anmälan till IVO.
- **Flik 6 Uppföljning**
Här dokumenteras utredaren/utredarna ev. uppföljning av ärendet.

Spara och stänga ett ärende

Det är bra att spara ett ärende då och då när du är inne och jobbar i det. Du klickar på knappen *Spara* i verktygsraden till höger. När du inte ska arbeta med ärendet mer sparar du och stänger på knappen *Stäng*.



The screenshot shows the same web application interface as above, but with the 'Spara' and 'Stäng' buttons in the toolbar highlighted with a red box. The 'Spara' button has a blue icon and the 'Stäng' button has a red 'X' icon. The rest of the interface is the same as in the previous screenshot.

6. Utredning av avvikelser

6.1 Flik 1, Händelse (alla)

Börja med *flik 1 Händelse* – läs igenom och granska den händelse som har registrerats.

Du som är chef går sedan till flik 2, legitimerad personal och andra utredare går till flik 3.

6.2 Flik 2, Välj typ av utredning och utse utredare (chef)

A. Välj typ av utredning.

Vid utredning av **missförhållande, påtaglig risk för missförhållande, allvarligt missförhållande, påtaglig risk för allvarligt missförhållande** eller **allvarlig vårdskada** ska du endast välja typ av utredning, besvara obligatoriska frågor på flik 3 och sedan *spara och stänga* ärendet. Verksamhetsstrateg/MAS/MAR kommer att överta utredningen.

B. Välj eventuella ytterligare personer som ska medverka i utredningen.

- Om det är en händelse som även involverar annan enhet kan du välja berörd Enhetschef som medutredare i utredningen (gäller HS och SoL/LSS). Den medutredande enhetschefen kommer i en fritextruta i utredningen ha möjlighet att lägga till sin kommentar.
- Vid val av *HS* som typ av utredning finns möjlighet att välja legitimerad personal som ska medverka i utredningen. Om du vill ta bort en vald användare väljer du **ANVÄNDARE EJ VALD**.
- Du kan välja att skicka ärendet för kännedom. Användaren får då läsbehörighet på ärendet.

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Anteckningar och bilagor	5 - LEX-anmälan	6 - Uppföljning
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">A</div>					
Typ av utredning *		<input type="radio"/> Avvikelse SoL/LSS <input type="radio"/> Påtaglig risk för missförhållande <input type="radio"/> Missförhållande <input type="radio"/> Påtaglig risk för allvarligt missförhållande <input type="radio"/> Allvarligt missförhållande			
		<input checked="" type="radio"/> Risk HS <input type="radio"/> Tillbud HS <input type="radio"/> Negativ händelse HS <input type="radio"/> Allvarlig vårdskada HS			
Flytta ärendet		<input type="checkbox"/> En annan chef ska ansvara för det här ärendet			
Utredande enhet *		Verksamhetsområde Test avvikelser (dold)			
Ansvarig chef *		Beatrice Carlsson			
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">B</div>					
Sjuksköterska		INGEN ANVÄNDARE VALD			
Tjänstgörande ssk (om annan än omvårdnadsansvarig SSK/DSK)		INGEN ANVÄNDARE VALD			
Fysioterapeut/sjukgymnast		INGEN ANVÄNDARE VALD			
Arbetsterapeut		INGEN ANVÄNDARE VALD			
Gruppchef		Eva Karlsson			
Medutredande enhetschef		INGEN ANVÄNDARE VALD			
För kännedom		INGEN ANVÄNDARE VALD			
Extern part		<input type="checkbox"/> En extern part är delaktig i händelsen.			
Ej kommunens ansvar		<input type="checkbox"/> Kommunen ansvarar inte för detta ärende. Ärendet ska skickas till ansvarig organisation. - t.ex. avvikelse i värdkedjan.			

När ärendet sparas får utsedda utredare ett automatiskt mejl från systemet om nytt ärende.

Särskilda funktioner på Flik 2

1	Flytta ärendet <input type="checkbox"/> En annan chef ska ansvara för det här ärendet
2	Extern part <input type="checkbox"/> En extern part är delaktig i händelsen.
3	Ej kommunens ansvar <input type="checkbox"/> Kommunen ansvarar inte för detta ärende. Ärendet ska skickas till ansvarig organisation. - t.ex. avvikelser i vårdkedjan.

1. Flytta ärendet

Om ärendet har kommit till fel enhet eller om det är ett HS-ärende som ska utredas av HS-chef kan du flytta ärendet genom att bocka för den här rutan. Du väljer sedan vilken verksamhet som ska vara *utredande enhet* och väljer *ansvarig chef*.

Vill du få återkoppling kring ett ärende du flyttat markerar du rutan *Jag vill ha återkoppling när ärendet avslutas*. Spara och stäng ärendet.

2. Extern part

Om en extern part har varit delaktig i utredningen bockar du för den här rutan. Då kommer du då få ange namnet på den externa parten.

3. Ej kommunens ansvar

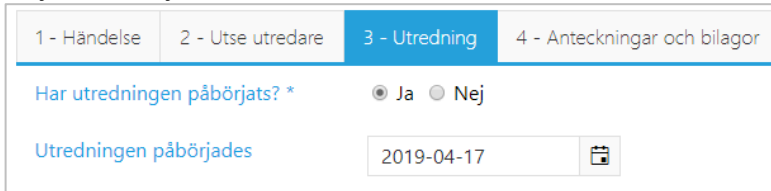
Om det har rapporterats en händelse i en verksamhet som kommunen inte ansvarar för ska ärendet skickas vidare till den ansvariga verksamheten/organisationen. I det fallet ska du inte göra någon utredning. Du bockar för rutan och fyller i vem du har skickat ärendet till. *Spara ärendet*, skriv ut händelsen och skicka den per post till mottagaren. Om det finns filer bifogade på flik 2, bör du även skriva ut och skicka dem med brevet.

När du har mottagit svar från den externa vårdgivaren dokumenterar du svaret på flik 3 *Svar från extern vårdgivare*. Spara, avsluta och stäng ärendet.

6.3 Flik 3 Utredning (chef, utredare, MAS/MAR/Verksamhetsstrateg)

På *flik 3* ska du som är chef/utredare dokumentera utredningen. Frågor som är markerade med en stjärna (*) är obligatoriska att svara på. Vissa frågor blir inte obligatoriska förrän utredningen har klarmarkerats.

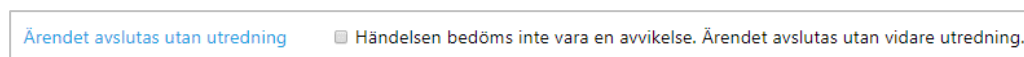
1. När du öppnar ärendet sätts *Har utredningen påbörjats* automatiskt till *Ja* och dagens datum väljs. Du kan justera datumet.



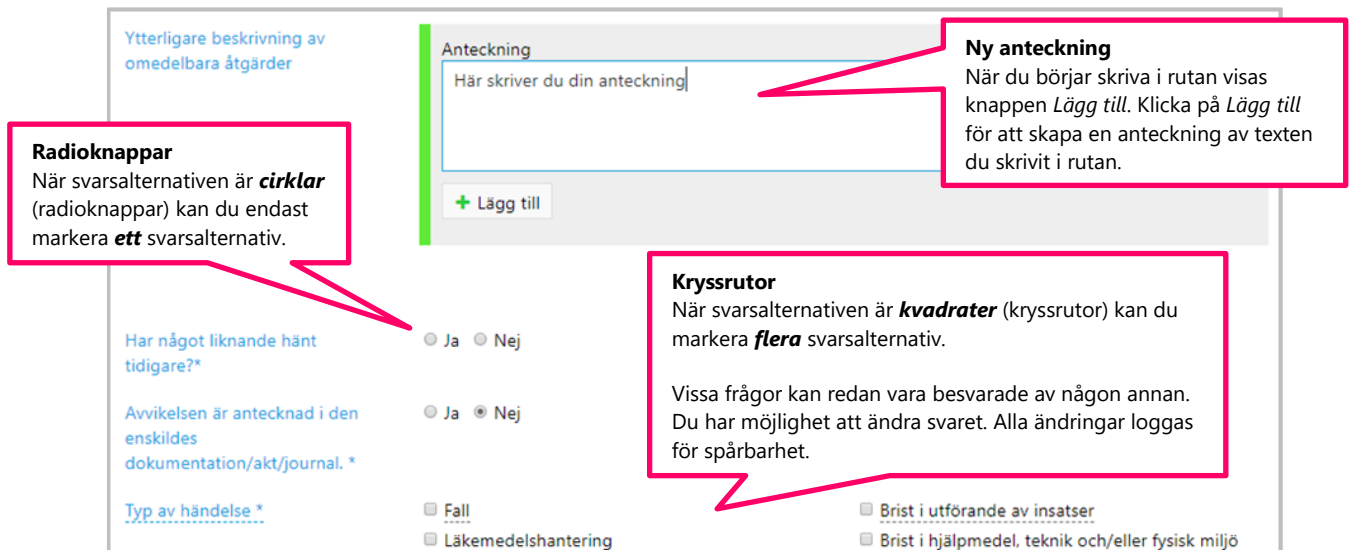
2. Här ser du vem händelsen berör, rapportörens händelsebeskrivning och de åtgärder som utfördes av rapportören. Texten har kopierats från den första fliken för att du ska få en bra överblick över händelsen.



3. Om du bedömer att händelsen inte är en avvikelse kryssar du för den här rutan. Då kan ärendet avslutas utan utredning.



4. Om du bedömer att händelsen är en avvikelse genomför du utredningen genom att svara på frågorna.



Radioknappar
När svarsalternativen är **cirklar** (radioknappar) kan du endast markera **ett** svarsalternativ.

Ny anteckning
När du börjar skriva i rutan visas knappen **Lägg till**. Klicka på **Lägg till** för att skapa en anteckning av texten du skrivit i rutan.

Kryssrutor
När svarsalternativen är **kvadrater** (kryssrutor) kan du markera **flera** svarsalternativ.

Vissa frågor kan redan vara besvarade av någon annan. Du har möjlighet att ändra svaret. Alla ändringar loggas för spårbarhet.

Klarmarkera (alla utredare)

Efter att du har besvarat alla frågor i utredningen markerar du att du är klar genom att kryssa för din roll på fältet *Klarmarkering utredning*. Spara sedan ärendet! (Om du är osäker på din roll i ärendet, titta efter ditt namn på flik 2 – *Utse utredare*.)

Klarmarkering utredning	<input type="checkbox"/> Sjuksköterska klar
	<input type="checkbox"/> Fysioterapeut/Sjukgymnast klar



[Klarmarkering utredning](#) Medutredande enhetschef klar

[Klarmarkering utredning](#) Gruppchef klar

Status utredning (ansvarig chef)

När alla utredare har klarmarkerat utredningen skickar systemet ett mejl till ansvarig chef. Du som är ansvarig chef ska kontrollera innehållet i utredningen och sedan uppdatera utredningens status.

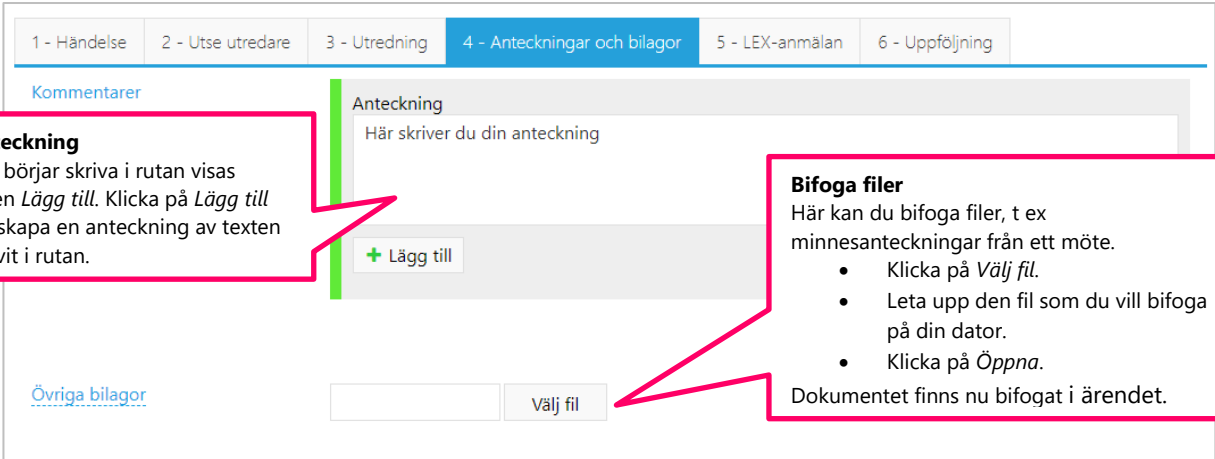
1. Du ska ändra status till antingen: *Utredning klar – ärendet ska följas upp* eller *Utredning klar – avslutas utan uppföljning*.

Status utredning *	<input type="radio"/> Utredning pågår
	<input checked="" type="radio"/> Utredning klar - ärendet ska följas upp
	<input type="radio"/> Utredning klar - avslutas utan uppföljning
	Utredning klar - ärendet ska följas upp
	Fyll i ett uppföljningsdatum och klicka på <i>Spara</i> . Systemet kommer att påminna dig om uppföljning via e-post.
Utredningen slutfördes *	<input type="text" value="2019-08-12"/> 
Datum för uppföljning *	<input type="text"/> 

2. Om ärendet ska följas upp fyller du i ett *datum för uppföljning*. Systemet kommer att skicka en påminnelse per e-post till ansvarig chef på angivet datum samt en vecka före angivet datum. *Glöm inte att spara ärendet!*

6.4 Flik 4, Anteckningar och bilagor (alla)

På flik 4 finns möjlighet att skriva fler *kommentarer* och *lägga till anteckningar/bilagor* som hör till ärendet. Uppgifterna på denna flik är valfria.



Ny anteckning
När du börjar skriva i rutan visas knappen *Lägg till*. Klicka på *Lägg till* för att skapa en anteckning av texten du skrivit i rutan.

Bifoga filer
Här kan du bifoga filer, t ex minnesanteckningar från ett möte.

- Klicka på *Välj fil*.
- Leta upp den fil som du vill bifoga på din dator.
- Klicka på *Öppna*.

Dokumentet finns nu bifogat i ärendet.

6.5 Flik 5, Lex-anmälan (MAS/MAR/Verksamhetsstrateg)

Om du som är MAS/MAR/Verksamhetsstrateg gör bedömningen att avvikelserna är ett *LEX-ärende* kan du skapa en *LEX-anmälan* till IVO på flik 5. För *Lex Maria* går det även bra att använda IVO:s e-tjänst för *Lex Maria-anmälan*.

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Anteckningar och bilagor	5 - LEX-anmälan	6 - Uppföljning
Lex Maria		<input type="radio"/> Ja, anmäld till IVO <input type="radio"/> Ja, ej anmäld till IVO <input checked="" type="radio"/> Nej			
Lex Sarah		<input type="radio"/> Ja, anmäld till IVO <input type="radio"/> Ja, ej anmäld till IVO <input checked="" type="radio"/> Nej			

Nej är automatiskt förifyllt. När du bockar för *Ja* kommer följdfrågor fram:

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Anteckningar och bilagor	5 - LEX-anmälan	6 - Uppföljning
Lex Maria		<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej			
Lex Sarah		<input checked="" type="radio"/> Ja, anmäld till IVO <input type="radio"/> Ja, ej anmäld till IVO <input type="radio"/> Nej			
Kommentar Lex-bedömning					
Beskrivning av verksamhetens organisation och bemanning					
Uppgifter om personalens utbildning, tjänstgöringstid och anställningsform (på den berörda enheten)					

Längst ner på flik 5 – *LEX-anmälan* finns en länk till IVO:s e-tjänst och blankett för Lex Maria och länk till blankett för Lex Sarah (1).

Anmälan IVO
För Lex Maria-anmälan använder du [IVO:s e-tjänst för Lex Maria](#) eller [laddar ner PDF-blankett för Lex Maria](#).

Hämta PDF-blankett och läs mer om [Lex Sarah på IVO:s hemsida](#).

Bifoga anmälan till ärendet
När du har fyllt i blanketten ska du skriva ut den samt ladda upp filen nedan genom att klicka på [välj fil](#).

OBS! När du har laddat upp anmälan till systemet ska du radera kopian på anmälan som du har på din dator.

Diarietföring
Vid Lex Sarah- eller Lex Maria-anmälan till IVO ska ett ärende läggas upp i kommunens diariesystem. Ange avvikelsens ID-nummer i ärendet diariet och fylla i diarienumret i rutan *Diarienummer* nedan. Den ifyllda anmälan behöver inte läggas in i diariet utan lagras här.

[Diarienummer](#)

[Ladda upp Lex-anmälan](#)

När du har fyllt i blanketten ska du skriva ut den, ladda upp filen i systemet samt skapa ett ärende i kommunens diariesystem. Det står i instruktionerna på fliken hur du går tillväga för att göra detta.

6.6 Flik 6, Uppföljning (chef, utredare)

Om uppföljning ska göras – görs den på flik 6. Datum för uppföljning har angetts på flik 3 - Utredning. Ett automatiskt mejl skickas till ansvarig chef när det är dags att följa upp ärendet.

A. Fyll i textfälten och svara på frågorna.

A

1 - Händelse
2 - Utse utredare
3 - Utredning
4 - Anteckningar och bilagor
5 - LEX-anmälan
6 - Uppföljning

[Medverkande vid uppföljning](#)

[Metod för uppföljning](#)

[Har vidtagna åtgärder gett önskat resultat](#)

Helt
 Delvis
 Inte alls
 Inte utvärderat

[Beskriv observerade resultat](#)

[Föranleder resultatet av uppföljningen ytterligare åtgärder?](#)

Ja
 Nej

[Status uppföljning](#)

Utredning pågår - beslut om uppföljning saknas
 Ingen uppföljning krävs
 Väntar på uppföljning
 Uppföljning genomförd

Uppföljning genomförd

- Om du är enhetschef:** Klicka på *Avsluta* i verktygsfältet för att avsluta ärendet. Vill ni följa upp ärendet en gång till, ange ett nytt uppföljningsdatum under utredningsfliken och spara ärendet istället för att avsluta det.
- Om du är annan utredare:** Spara och stäng ärendet.

[Första uppföljning genomfördes](#)

B. Om resultatet av uppföljningen visar att fler åtgärder behöver vidtas får du beskriva de nya åtgärderna som ska vidtas.

C. Om ärendet behöver följas upp en gång till sätter du ett nytt datum för uppföljning längst ner på flik 3. Spara och stäng.

Om det inte behövs fler uppföljningar ska status ändras till *Uppföljning genomförd*. Sedan sparar och stänger du ärendet om du är utredare. Då skickar systemet ett automatiskt mejl till ansvarig chef som avslutar ärendet. Om du är enhetschef avslutar du ärendet. *Avslutaknappen syns bara om du är ansvarig chef.*

(ID: 8) Avvikelsehantering
Ärenden ▾ Testchef ▾

Mer
Kopiera
Avsluta
Skriv ut
Spara
Stäng

1 - Händelse
2 - Utse utredare
3 - Utredning
4 - Anteckningar och bilagor
5 - LEX-anmälan
6 - Uppföljning

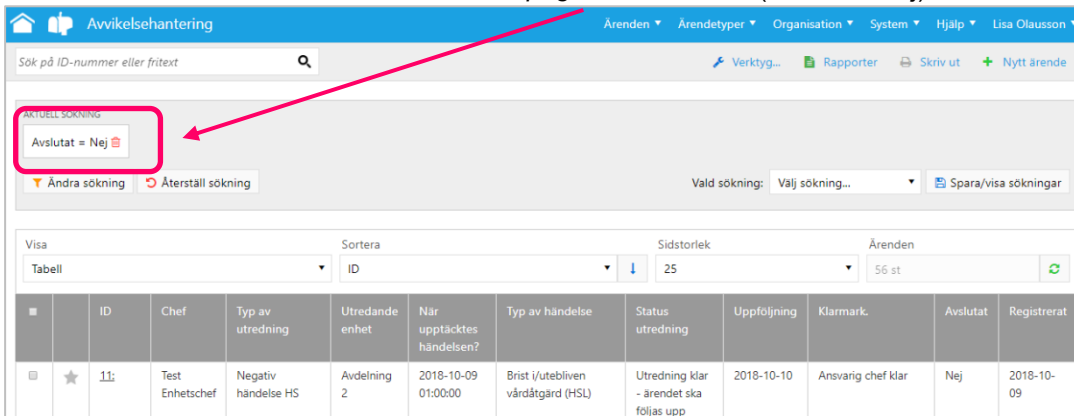
Händelse

7. Ärendeöversikt

När du har stängt ett ärende kommer du till *Ärendeöversikten*. Ärendeöversikten ger en bra överblick över dina ärenden. Du kan t ex se vem som är *ansvarig chef för ärendet*, *typ av utredning*, *typ av händelse* och *status*.

Vilka ärenden du kan se i översikten beror på vilka rättigheter du har i DF RESPONS. Chefen ser samtliga ärenden på enheten, ROCH/MAS/MAR/Verksamhetsstrateg ser samtliga ärenden på förvaltningen och övriga användare ser endast de ärenden som de blivit tilldelade.

Ärendeöversikten visar i normalfallet endast *pågående ärenden* (Avslutat=Nej).



Avvikelsehantering

Ärenden ▾ Ärendetyper ▾ Organisation ▾ System ▾ Hjälp ▾ Lisa Olausson ▾

Sök på ID-nummer eller fritext

Verktyg... Rapporter Skriv ut + Nytt ärende

AKTUELL SÖKNING

Avslutat = Nej

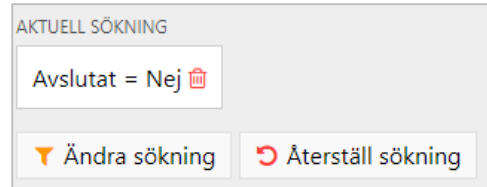
Andra sökning Återställ sökning

Vald sökning: Välj sökning... Spara/visa sökningar

Visa Tabell Sortera ID Sidstorlek 25 Ärenden 56 st

ID	Chef	Typ av utredning	Utredande enhet	När upptäcktes händelsen?	Typ av händelse	Status utredning	Uppföljning	Klarmark.	Avslutat	Registrerat
11	Test Enhetschef	Negativ händelse HS	Avdelning 2	2018-10-09 01:00:00	Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)	Utredning klar - ärendet ska följas upp	2018-10-10	Ansvarig chef klar	Nej	2018-10-09

- Om du även vill se avslutade ärenden klickar du på *papperskorgen* vid texten *Avslutat = Nej* under *Aktuell sökning*.
- Då får du resultatet *Alla ärenden* under *Aktuell sökning*. Om du vill återgå till *Pågående ärenden* klickar du på *Återställ sökning*.
- Du kan även skapa ett eget sökfilter genom att klicka på *Ändra sökning*.
- I sökrutan överst på sidan kan du söka på ett ärendes *ID-nummer* eller göra en *fritextsökning* på ett specifikt ord.



AKTUELL SÖKNING

Avslutat = Nej

Ändra sökning Återställ sökning



Avvikelsehantering - Vård och omsorg

Ärenden ▾ Ärendetyper ▾ Organisation ▾ System ▾ Administratör ▾

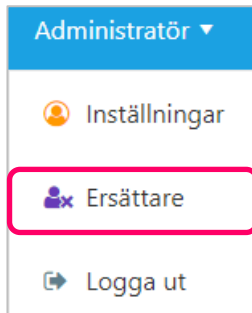
Sök på ID-nummer eller fritext

Rapporter Skriv ut + Nytt ärende

8. Ersättare vid frånvaro

När du ska vara frånvarande en längre tid, t ex vid semester, kan du välja en person som ska ersätta dig under din frånvaro. Ersättaren utses för en viss period och får din behörighet och kopia på dina mejl från DF RESPONS under den perioden.

1. Du utser en ersättare genom att klicka på ditt namn uppe i högra hörnet och sedan välja *Ersättare* i menyn.



2. Klicka på *Lägg till*.
3. Välj *Ersättare* och datum *Från*, datum *Till*. För *Ärendetyper* väljer du de ärendetyper som är aktuella för dig och för *Ersättaren tilldelas* kan du välja *Markera alla*. *Spara!*

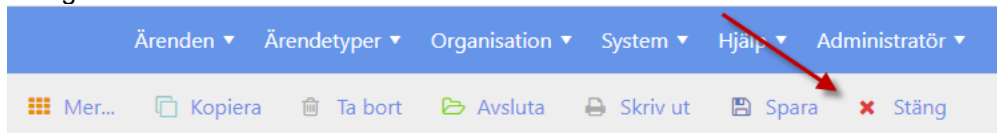
Lägg till ersättare

Ersättare *	<input type="text" value="--- Välj användare ---"/>
Från *	<input type="text"/>
Till *	<input type="text"/>
<u>Ärendetyper</u> *	<input checked="" type="checkbox"/> Markera alla <input checked="" type="checkbox"/> Avvikelsehantering
Ersättaren tilldelas *	<input checked="" type="checkbox"/> Markera alla <input checked="" type="checkbox"/> E-post, notifikationer och påminnelser (kopior) <input checked="" type="checkbox"/> Rättigheter <input checked="" type="checkbox"/> Vyer <input checked="" type="checkbox"/> Mallar <input checked="" type="checkbox"/> Valbar på platser i systemet tillsammans med frånvarande

9. Arbetslås

Hur fungerar det?

När någon öppnar ett ärende får användaren automatiskt arbetslåset på ärendet. Arbetslåset tas automatiskt bort så fort användaren stänger ärendet genom att klicka på knappen *Stäng*. Om användaren stänger webbläsaren, fliken eller backar ut ur ärendet tas låset bort efter en viss tid, vanligtvis ca 10 – 15 minuter.



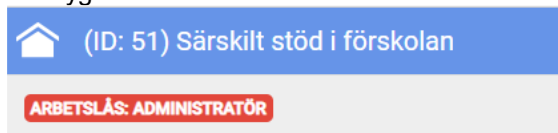
Hur ser jag om ett ärende är låst?

Du kan se om ett ärende är låst i ärendelistan genom att det markeras med symbolen i bilden nedan. Symbolen visas även om det är du själv som har ett arbetslås på ärendet.

Visa
Tabell

		ID	Chef	Typ av utredning	Utredande enhet
<input type="checkbox"/>	★	11318:	Beatrice Carlsson	Avvikelse SoL/LSS	Test avvikelser
<input type="checkbox"/>	★	7529:	Beatrice Carlsson	Risk HS	Test avvikelser

Om du öppnar ett ärende som är låst av en annan person ser du det längst upp till vänster i verktygsraden. Här ser du också vem som har arbetslåset på ärendet.



Hur gör jag om jag låst ute mig själv från ett ärende?

Du kan låsa dig själv ute från ett ärende om du inte stänger ärendet korrekt, d.v.s. inte klickar på knappen *Stäng*, utan backar ut ur ärendet eller stänger webbläsaren/fliken. Har du råkat ut för detta kan du överta ditt eget arbetslås. Klicka på länken *Överta arbetslås* för att låsa upp ärendet.



Observera att om du har ärendet öppet i en annan flik kommer ändringar som du inte har sparat i denna flik förloras när du övertar arbetslåset i den första fliken.