



Manual rapporter i Lifecare

**Hantering av; Lex Sarah,
klagomål och synpunkter
samt annan avvikelse**

**Verksamhetschefer,
Avdelningschefer och enhetschefer**



Inloggning	3
Startsidan	3
Symbolernas betydelse	5
Aviseringar i din e-post	6
Ta emot en rapport	6
Inleda utredning.....	6
Utredning	7
Utredningens delar	7
Statistik	8
Dokumentation.....	11
Överblick av utredningen	11
Dokumentera åtgärder.....	12
Samtycke.....	14
Avsluta utredning	15
Hantering av åtgärder efter avslutad utredning	17
Söka i Lifecare	18
Uttag av statistik	19

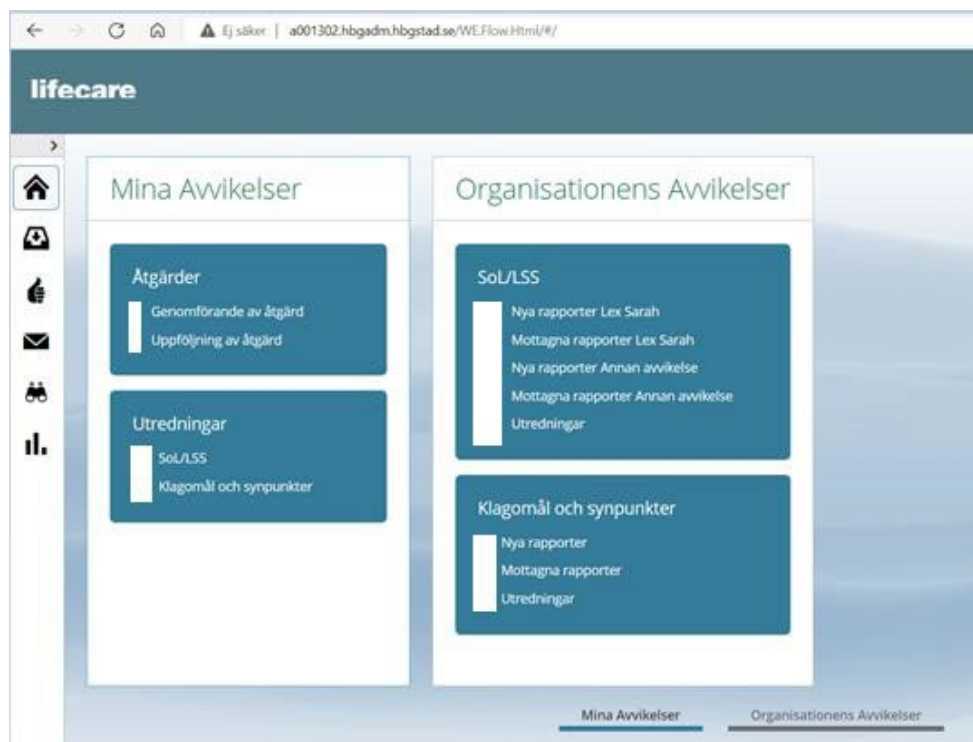


Inloggning

Du loggar in med samma användarnamn och lösenord som till Procapita. Du hittar Lifecare på Helsingborg stads **Intranät**. Väljer den som heter **Lifecare**.

 Intern telefonkatalog
 Kursbokning -VOF
 Lifecare
 Lifecare Utförare
 Lämna klagomål eller synpunkt
 Rapportera avvikelse SOL/LSS/lex Sarah

Startsidan



* Istället för de vita rutorna syns antalet rapporter före rubrikerna.

Mina avvikelser = Finns de utredningar och åtgärder som ni som enhetschef/verksamhetschef ska utreda och ansvara för.

Åtgärder:

- **Genomförande av åtgärd** = De åtgärder du som enhetschef eller verksamhetschef ansvarar för att genomföra.
- **Uppföljning av åtgärd** = De åtgärder du som enhetschef eller verksamhetschef ansvarar för uppföljning av åtgärd.



Utredningar:

- SoL/LSS = De inledda utredningar, som rapporterats som annan avvikelse, som du som enhetschef ansvarar för och utreder själv.
- Klagomål och synpunkter = De inledda utredningar, som rapporterats som klagomål/synpunkt, som du som enhetschef eller verksamhetschef ansvarar för och utreder själv.

Organisationens avvikelser = Finns samtliga rapporter inom ditt eget ansvarsområde samt de område som du täcker för vid exempelvis semester. Detta gäller för samtliga rubriker som nämns nedan.

SoL/LSS:

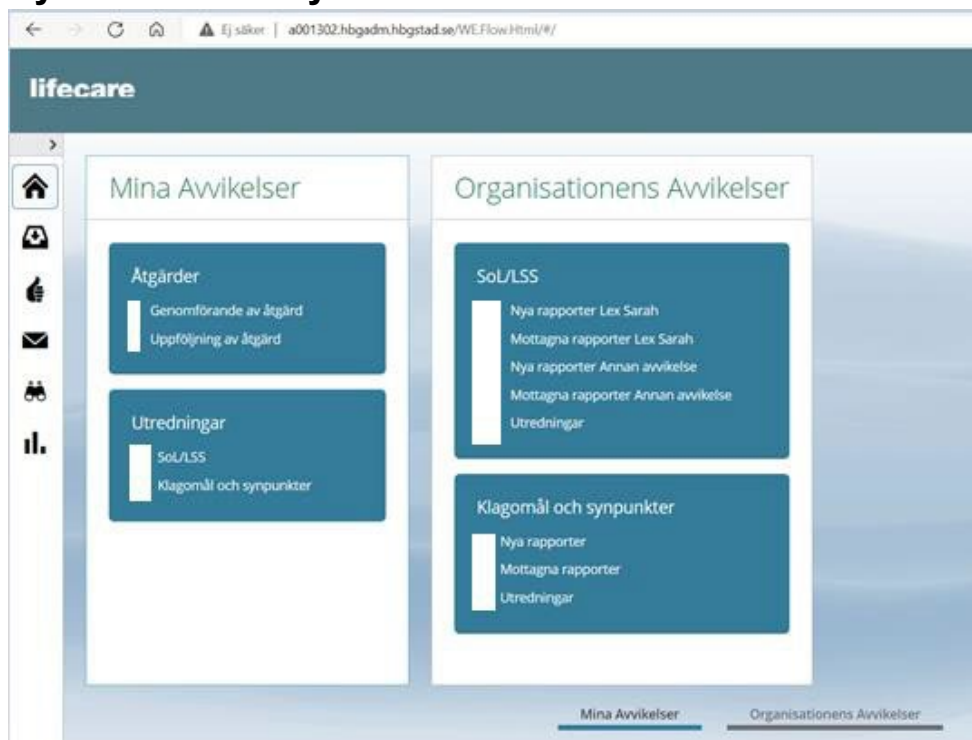
- **Nya rapporter lex Sarah** = Inkomna rapporter enligt lex Sarah.
- **Mottagna rapporter lex Sarah** = De rapporter enligt lex Sarah som tagits emot av registratorn i Lifecare.
- **Nya rapporter annan avvikelse** = Inkomna rapporter som rapporterats som annan avvikelse.
- **Mottagna rapporter annan avvikelse** = De rapporter som tagits emot av enhetschef i Lifecare.
- **Utredningar** – Samtliga utredningar enligt lex Sarah och annan avvikelse som är inledda och pågående.

Klagomål och synpunkt:

- **Nya rapporter** = Inkomna rapporter som rapporterats som klagomål/synpunkt.
- **Mottagna rapporter** = De rapporter (klagomål/synpunkt), som tagits emot av registratorn i Lifecare.
- **Utredningar** = Samtliga utredningar (klagomål/synpunkt) som är inledda och pågående.



Symbolernas betydelse



= Genväg till startsidan



= Genväg för samtliga rapporter som du utreder, oavsett rapporttyp



= Genväg till samtliga åtgärder som ligger på dig



= Meddelandefunktion (används ej)



= Sökverktyg. Sök på rapporter, utredningar eller åtgärder. (Används för att leta fram en utredning)



= Statistikverktyg. Sök på rapporter, utredningar eller åtgärder. (Används för att ta fram statistik om incidentrapporteringen).



Aviseringar i din e-post

Som verksamhetschef/enhetschef får du aviseringar för de enheter som du ansvarar för i din inkorg, när en rapport har skapats.

OBS! Vid **endast annan avvikelse** ska du klicka på länken och fortsätta enligt nedanstående steg. Du kan klicka på **medföljande länk** och hamnar då på inloggningssidan till **Lifecare avvikelser**. Avsändare för mail skickade från Lifecare Avvikelser är alltid reportadmin@tieto.com.

Tänk på! För att ta del av information om inkomna rapporter gällande **Lex Sarah** och **klagomål/synpunkter** ska ni logga in i Lifecare via Intranätet.

Du söker fram den rapport som du fått mailavisering om via symbolen med **kikaren (sök)**. I sök rapporter skriver du in aktuellt **Rapportnummer** och klickar sen på **sök**. Du kan också gå in via **Mina avvikelser** och komma till aktuell rapport även den vägen.

Beroende på processen och vart en rapport befinner sig kommer det **mail** till berörda verksamhetschefer/enhetschefer som har följande status:

Ny rapport

Nya uppföljningar

Rapport har blivit tilldelad dig

Påminnelse åtgärd avvikelserapportering

Ta emot en rapport

Lex Sarah: registratorn **ska** alltid ta emot rapporten i Lifecare.

Klagomål/synpunkter: registratorn **ska** alltid ta emot rapporten i Lifecare.

Annan avvikelse: enhetschefen **ska** alltid ta emot rapporten i Lifecare.

För att ta emot en rapport, **endast annan avvikelse**, ska du följa länken i mejlet med status "ny rapport". En sådan länk kan se ut enligt nedan bild.

http://a001302.hbgadm.hbgstad.se/WE_Flow.Html/?domain=Helsingborg_VOO&idpmethod=css&actor=Actor_Professional

Inleda utredning

Lex Sarah: när registratorn har tagit emot rapporten inleder **alltid** utredarna en utredning.

Klagomål/synpunkter: när registratorn har tagit emot rapporten inleder **alltid** enhetschef en utredning.

Annan avvikelse: enhetschefen **ska alltid** ta emot rapporten och inleda utredning.



Utredning

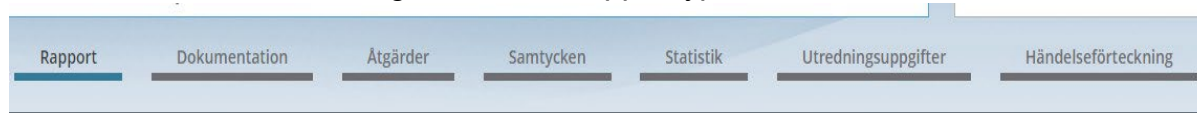
Lex Sarah: När du tagit del av informationen görs bedömning om omedelbara åtgärder behöver göras. Utredning sker **alltid** av utredarna.

Klagomål/synpunkter: När du tagit del av informationen görs bedömning om omedelbara åtgärder behöver göras. Utredning sker av enhetschef **OM** inte klagomål/synpunkt gäller enhetschefen. I dessa fall utreder verksamhetschefen klagomål/synpunkt.

Annan avvikelser: När du tagit del av informationen i avvikelser görs bedömning om omedelbara åtgärder behöver göras. Utredning sker **alltid** av enhetschef.

Utredningens delar

Nedanstående information gäller för alla rapporttyper.



Rapport = Visas rapportering från rapportör

Dokumentation = Här sker löpande anteckningar under utredningens gång samt en sammanställd utredning i ett utredningsdokument.

Åtgärder = Samtliga åtgärder ska läggas in, oavsett om de är genomförda, pågående eller planerade.

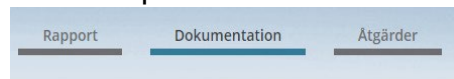
Samtycken = Samtycken som inhämtas från berörd kund ska läggas in under "samtycken".

Statistik = En statistikkategori ska väljas beroende på vad rapporterad händelsen handlar om.

Utredningsuppgifter = Överblick om rapporten.

Händelseförteckning = Här kan du följa flödet i utredningen.

För att dokumentera klickar du på **Dokumentation** nederst i bilden. Du kan enkelt - utan att spara - växla mellan flikarna.





Statistik

Det är obligatoriskt att fylla i statistik innan man avslutar en utredning. Klicka på rubriken Statistik längst ner i fönstret.

Åtgärder

Samtycken

Statistik

Klicka på pennan för att redigera.



Statistik



i All obligatorisk statistik måste fyllas i innan man avslutar utredningen

Typ av missförhållande *

Saknas

Typ av annan avvikelse

Saknas

Utredning

Rapportnummer

7808

Skapat datum

2024-03-19

Utredare

Engstam Anneli

Organisation

BMSS Magnollagata

Nämnd

Vård- och omsorgsr

Lagrum

LSS

Anteckningar

Saknas

Berörda personer info

Nej

Informerade berörda

Saknas

Berörda personer

Personnummer

791217-7636

AVSLUTA UTREDN

Senast ändrad: 2024-03

Rapport

Dokumentation

Åtgärder

Samtycken

Statistik



Välj aktuell Typ av missförhållande med hjälp av rullgardinsmenyn vid pilen.



Klicka på pennan när du är färdig för att spara.



Statistik



Typ av missförhållande *

Annat/övrigt

Brister i bemötande

Brister i fysisk miljö och teknik

Brister i genomförandeplan

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - Sekretess

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - Skyddsåtgärder/tvångsåtgärd

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - Övrigt

Brister i rättssäkerhet vid handläggning - Övrigt

Brister i rättssäkerhet vid handläggning - Sekretess

Ekonomiska övergrepp

Felaktigt utförd insats

Fysiska övergrepp

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Annan avvikelse

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Misstänkt ekonomiskt övergrepp

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Övrigt

Psykiska övergrepp

Sexuella övergrepp

Utebliven insats - Larm

Utebliven insats - Tillsyn

Utebliven insats - Övrigt



Välj aktuell Typ av annan avvikelse med hjälp av rullgardinsmenyn vid pilen.



Klicka på pennan när du är färdig för att spara.



Statistik



Typ av missförhållande *

Typ av annan avvikelse

Annat

Brist i bemötande

Brister i fysisk miljö och teknik

Brister i genomförandeplan

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - sekretess

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - skyddsåtgärd/tvångsåtgärd

Brister i rättssäkerhet vid genomförande - Övrigt

Brister i rättssäkerhet vid handläggning - sekretess

Brister i rättssäkerhet vid handläggning - Övrigt

Ekonomiska övergrepp

Felaktigt utförd insats

Fysiska övergrepp

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Annan avvikelse

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Misstänkt ekonomiskt övergrepp

Inget missförhållande enligt lex Sarah - Övrigt

Insats försenad

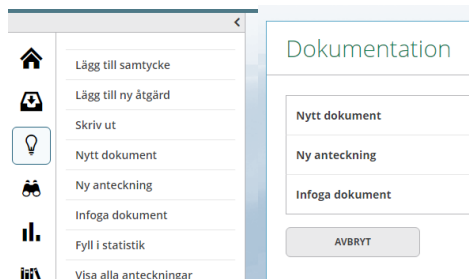
Psykiska övergrepp

Senaste



Dokumentation

Tryck på pluset uppe i högra hörnet för att skriva. Du kan välja mellan att skriva en utredning under nytt dokument, en ny anteckning eller bifoga ett dokument.



Om det redan finns dokumentation i ärendet kommer dessa fram i en lista enligt nedan. Klicka på raden för att ta del av dokumentationen.

Dokumentation				
Inget filter valt. Visar 2 poster.				
Händelsedatum	Rubrik	Typ av Dokument	Övrig information av betydelse	Senast ändrad av
2022-06-02	Test	Anteckning		suoh1003 2022-06-02
2022-06-02	Utredningsdokument V2	Dokument		suoh1003 2022-06-02

Överblick av utredningen

Om du vill ha en snabb och enkel **överblick** om aktuell utredning kan du klicka på **Händelseförteckning** nere till höger.

Händelseförteckning					
Typ	Information	Skapat datum	Skapat signatur	Uppdateringsdatum	Uppdateringssignatur
Anteckning	Anteckning Test	2022-06-02	suoh1003		
Dokument	Dokument Utredningsdokument V2	2022-06-02	suoh1003		
Åtgärd	Åtgärd Rutin Test(Långsiktig) . Status: Pågående åtgärd	2022-06-02	suoh1003		
Mottagen rapport	Mottagen rapport: 4372 Tilldelat diarienummer: 2022_Vård- och omsorgsnämnden_687	2022-06-02	suoh1003		
Utredning inledd	Utredning inledd för rapport 4374	2022-06-02	suoh1003	2022-06-02	suoh1003
Mottagen rapport	Mottagen rapport: 4374 Tilldelat diarienummer: 2022_Vård- och omsorgsnämnden_686	2022-06-02	suoh1003		
Rapportnummer	Rapportnummer: 4374 Typ av avvikelse: Klagomål och synpunkter	2022-06-01	Testaren	2022-06-02	suoh1003
Rapportnummer	Rapportnummer: 4372 Typ av avvikelse: Klagomål och synpunkter	2022-06-01	Test	2022-06-02	suoh1003

Rapport

Dokumentation

Åtgärder

Samtycken

Statistik

Utredningsuppgifter

Händelseförteckning



Dokumentera åtgärder

Har du som enhetschef eller verksamhetschef vidtagna/pågående/planerade åtgärder ska dessa dokumenteras i Lifecare. Hur åtgärderna dokumenteras i Lifecare visas i nedan bilder. **Tänk på:**

Lex Sarah: Du som enhetschef lägger in de åtgärder som du beslutat. Utredare lägger in de åtgärder som utredarna beslutar. Är enhetschef ansvarig för åtgärd ska alltid verksamhetschefen vara ansvarig för uppföljning av åtgärden.

Klagomål/synpunkter: Du som enhetschef lägger in de åtgärder som du beslutat. Är enhetschef ansvarig för åtgärd **ska alltid enhetschefen** själv vara ansvarig för uppföljning av åtgärden, **OM** inte verksamhetschef utreder klagomålet. I dessa fall är verksamhetschef ansvarig för åtgärden samt ansvarig för uppföljning av åtgärden.

Annan avvikelse: Du som enhetschef lägger in de åtgärder som du beslutat. Är enhetschef ansvarig för åtgärd **ska alltid enhetschefen** själv vara ansvarig för uppföljning av åtgärden

För att skriva in åtgärder måste du klicka på "plus" uppe till höger.



Gå vidare och fyll i uppgifterna i enligt nedan bild. De med stjärna är obligatoriska uppgifter.

Åtgärder

Åtgärdstyp *

Tidsaspekt

Namn på åtgärd *

Organisation

Beslutsfattare *

Beslutsdatum *



Förväntat resultat/Resultat *

Planerat genomförandedatum *



Ansvarig för åtgärd 1 *

Ansvarig för åtgärd 2

Faktiskt genomförandedatum



Uppföljning

Uppföljningsdatum *



Ansvarig för uppföljning 1 *

Ansvarig för uppföljning 2

Uppföljningskommentar

UPPFÖLJNING UTFÖRD

☐ Åtgärd och uppföljning klar

AVBRYT

SPARA

Rapport

Dokumentation

Åtgärder

Samtycken

Statistik

Utredningsuppgifter

Händelseförteckning



Samtycke

Eventuella samtycken dokumenteras enligt nedan bild. För att lägga till ett samtycke klickar du på pluset upp i högra hörnet.

Du fyller därefter i rubrikerna som visas i nedan bild.



Avsluta utredning

Tryck in i fliken "utredningsuppgifter". Enhetschef/verksamhetschef **ska endast** avsluta de utredningar som enhetschef/verksamhetschef själv utreder. Nedan bild öppnas ovanför utredningsuppgifter. Tryck på pennan i högra översta hörnet.

Lex Sarah = Utredarna fyller i "klassificering av avvikelse". Alternativen som ska väljas "ej risk för missförhållande/ej missförhållande", "påtaglig risk för ett missförhållande", "missförhållande", "påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande" och "allvarligt missförhållande". **Utredarna** avslutar sedan utredningen.

Annan avvikelse = Enhetschef fyller i "klassificering av avvikelse". Alternativen som ska väljas är "ingen avvikelse" eller "annan avvikelse". Tryck sedan på "pennan" i högra översta hörnet (den har nu blivit orange). Nu sparas ändringen. Tryck sedan på "avsluta utredning".

Klagomål/synpunkt = Enhetschef eller verksamhetschef trycker på "avsluta utredning". "klassificering av avvikelse" fylls inte i när det gäller klagomål/synpunkt.

Utredningsuppgifter  

Rapportnummer	Klassificering av avvikelse
.	Ej valt
Skapat datum	Status
2022-05-03	Utredning pågår
Utredare	Medutredare
\	Saknas
Organisation	
\	
Vård- och omsorgsnämnden	Nämnd informerad
	Saknas
Lagrum	Tilldelat av
SoL	Engstam Anneli
Anteckningar	
Saknas	
Datum när senaste IVO-rapport skickades in	Beslutsfattare

Berörda personer informerade
Nej

Informerade berörda personer

berörda personer

Personnummer	Namn

IVO rapport
Saknas

AVSLUTA UTREDNING

Senast ändrad: 2

Rapport Dokumentation Åtgärder Samtycken Statistik Utredningsuppgifter



Fyll sedan i nedanstående steg. Stjärnmarkering måste du lämna uppgift på.

Avsluta utredning

Avslutsdatum *
2022-07-01

Orsak *

Beslutsfattare *

Kommentar

AVBRYT AVSLUTA UTREDNING

Senast ändrad: 2022-07-01, FREWE

Rapport Dokumentation Åtgärder Samtycken Statistik **Utredningsuppgifter**

Tryck på "avsluta utredning". Är åtgärder inlagda avslutas utredningen i Lifecare.

Finns det inga åtgärder kommer nedan kontrollruta upp. Trycka på "ja" om utredningen ska avslutas. Utredningen avslutas sedan i Lifecare.

Avsluta avvikelse

Avsluta utredning kommer att avsluta hela avvikelsen eftersom det inte finns några pågående åtgärder. Klicka ja för att fortsätta och nej för att gå tillbaka.

NEJ JA

Tänk på! Meddela registratören avslut via mejl med diarienummer för de klagomål som avslutas. Detta för att utredningen ska diarieföras.



Hantering av åtgärder efter avslutad utredning

Ett antal dagar innan **beslutat datum för genomförande och uppföljning** får du som ansvarig för uppföljning av åtgärd automatiskt en mailavisering, ett **påminnelse-mail**.

Ansvarig för åtgärd: För att redigera, tryck på symbolen pennan. när åtgärd är genomförd ska **faktiskt genomförandedatum** fyllas i (finns i nedan bild) och eventuella kommentarer skrivs i fritext. Spara på pennan.

Åtgärder

Atgärdstyp *

Tidsaspekt

Namn på åtgärd *

Organisation

Beslutsfattare *

Beslutsdatum *

Förväntat resultat/Resultat *

Planerat genomförandedatum *

Ansvarig för åtgärd 1 *

Ansvarig för åtgärd 2

Faktiskt genomförandedatum

Ansvarig för uppföljning: kontrollera att åtgärden är genomförd. För att redigera, tryck på symbolen pennan. Eventuell kommentar kan skrivas i fritext. Klicka i boken "uppföljning och åtgärd klar". Spara genom att trycka på den gröna knappen "uppföljning utförd". Stegen visas i nedan bild.

Åtgärder

Uppföljning

Uppföljningsdatum

Ansvarig för uppföljning 1

Ansvarig för uppföljning 2

Uppföljningskommentar

UPPFÖLJNING UTFÖRD

Åtgärd och uppföljning klar

Åtgärderna som man är ansvarig för ligger kvar tills **uppföljningen är genomförd och uppföljd**.



Söka i Lifecare

För att hitta en specifik rapport kan man söka fram dessa med **sökfunktionen** i Lifecare avvikelser. Har du **rapportnumret** kan du söka upp den aktuella rapporten.

Klicka på **kikaren/sök** och välj sen någon av de tre olika sök-funktioner där. Antingen **rapporter**, **utredningar** eller **åtgärder**. Oavsett vad du söker är principen densamma. Fyll i de parametrar du efterfrågar och klicka på **sök**.



Bilder på sök **rapport**. **OBS!** Välj alltid **organisation** så att ingen rapport missas.

Bilder på sök **utredning**. **OBS!** Välj alltid **organisation** så att ingen utredning missas.



Bilder på sök **åtgärd**.

Sök Åtgärd

Beslutsdatum Period

2022-01-01

2022-05-31

Åtgärd och uppföljning klar

☐ Ja

☒ Nej

Tidsaspekt

☐ Omedelbar

☐ Kortsiktigt

☐ Långsiktigt

☐ Redan utförd

Rapporttyp

Klagomål och synpunkter, SoL/LSS Annan avvik

✓ Klagomål och synpunkter

✓ SoL/LSS Annan avvikelse

✓ SoL/LSS Lex Sarah

Nämnd

Organisation

Diarienummer

Diarienummer från annat system

Max antal poster

1000

Ansvarig för uppföljning

Ansvarig för åtgärd

Sök Åtgärd

Beslutsdatum Period

2022-01-01

2022-05-31

Åtgärd och uppföljning klar

☐ Ja

☒ Nej

Tidsaspekt

☐ Omedelbar

☐ Kortsiktigt

☐ Långsiktigt

☐ Redan utförd

Rapporttyp

Klagomål och synpunkter, SoL/LSS Annan avvik

Åtgärdsstyp

Beslutsfattare

Ansvarig för uppföljning

Ansvarig för åtgärd

Nämnd

Vård- och omsorgsnämnden

Organisation

Testorganisation

Diarienummer

Diarienummer från annat system

Max antal poster

1000

SÖK

TÖM SÖKURVAL

När du klickat på **sök** kommer det antingen upp funna poster enligt nedan bild eller inga poster alls att hantera. Om du vill komma tillbaka till sökrutan klickar du på **pilen uppe till höger**. Detta gäller oavsett om det är rapport, utredning eller åtgärd du vill söka fram.

Sök Åtgärd

Funna poster: 1

PERIOD: 2022-01-01 - 2022-05-31 NÄMND: VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN ORGANISATION: TESTORGANISATION

RAPPORTTYP: KLAGOMÅL OCH SYNUNKTER, SOL/LSS ANNAN AVVIKELSE, SOL/LSS LEX SARAH ÅTGÄRD OCH UPPFÖLJNING KLAR: NEJ

Beslutsdatum	Namn på åtgärd	Nämnd	Organisationsnamn	Beslutsfattare	Åtgärdsstyp	Tidsaspekt	Status
2022-05-24	Logger	Vård- och omsorgsnämnden	Testorganisation	Gudmundsson Eva	Händelsenära åtgärd	Omedelbar	Pågående å

typ

enärå åtgärd

Tidsaspekt

Omedelbar

Status

Pågående å

Uttag av statistik

Uttag av statistik är möjligt för de enheter du är behörig till. Detta gör du genom att klicka på stapel-ikonen. Du kan få fram statistik gällande rapporter, utredningar och åtgärder.