

Lathund

Felsökning Treserva app

Gäller från: 2019-10-25
Gäller för: Hemtjänst LOV företag
Fastställd av: E-strateg
Utarbetad av: Projektgruppen digital signering
Revideras senast:
Version: 2
Dokumentansvarig förvaltning: Socialförvaltningen

Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet.



Innehållsförteckning

Lathund.....	1
Innehållsförteckning.....	2
Telefonen tar ej laddning.....	3
Appen går inte att öppna	3
Får inte upp inloggningsbilden i appen	3
Inga insatser syns vid sökning.....	4
Fliken ”Arbetsuppgifter”	4
Fliken ”Person”	4
Problem med återkommande utloggning	5
Problem med behörighet	5
Delegering saknas	5
Felsökning för legitimerad personal.....	5
Felanmälan	6

Telefonen tar ej laddning

Vid problem med laddning av mobiltelefoner starta mobilen, skriv i PIN-koden så telefonen är upplåst, vänta sedan en liten stund och sätt till sist i laddaren i mobilen (mobilen vibrerar till och en grön strömmarkerings kommer vid batteriet). Rucka ev. lite på kontakten så laddningen kommer igång.

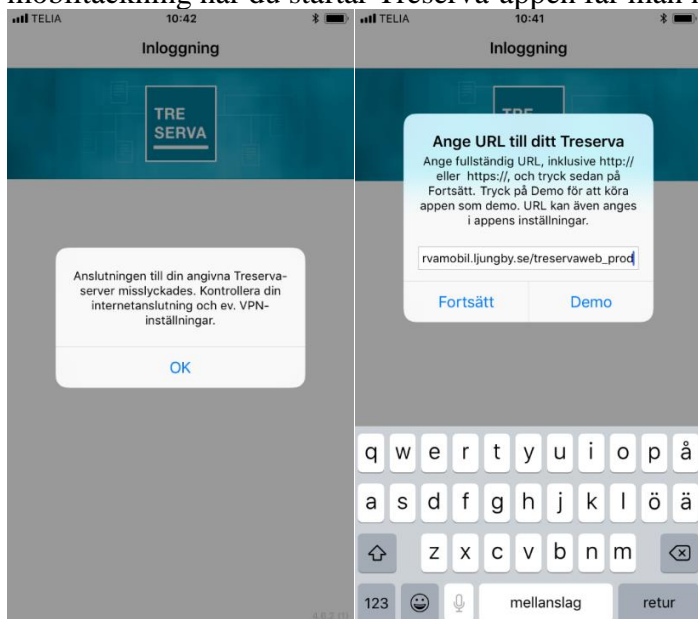
Appen går inte att öppna

Åtgärd:

1. Kontrollera att mobildata är aktiverat
2. Kontrollera om flygplansläget är aktiverat, avaktivera det
3. Sim-kortet är inte aktiverat, försök ringa ett telefonsamtal, meddelande om att sim-kortet är låst kommer, skriv i PIN-kod för sim-kortet
4. Kontrollera att rätt server URL är inlagt i Treservas app. (OBS att det är ett _ innan prod: https://treservamobil.ljungby.se/treservaweb_prod)
5. Kvarstår problem: kontakta treserva.support@ljungby.se

Får inte upp inloggningsbilden i appen

Om mobiltelefonen inte har kontakt med Treserva-servern, vilket kan bero på att det inte finns mobiltäckning när du startar Treserva-appen får man nedanstående bilder:



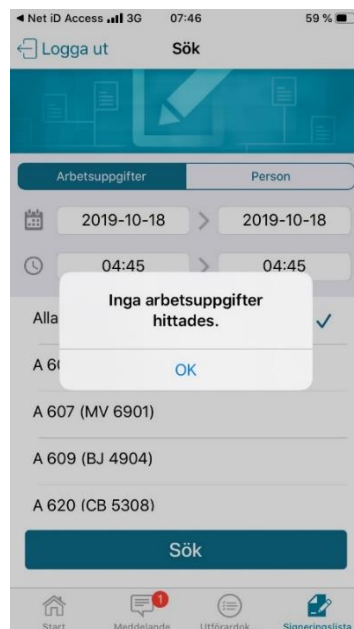
OBS! Viktigt att inte skriva någonting i fältet. Stäng ner fönstret så länge. När du vet att telefonen har mobiltäckning kan du starta appen. Dessa bilder kommer också om adressen är ändrad (kommer varje gång appen öppnas), följ anvisningarna som beskrivs under rubriken här ovan ”[Appen går inte att öppna](#)”, åtgärd 4.

Inga insatser syns vid sökning

Fliken "Arbetsuppgifter"

Åtgärd:

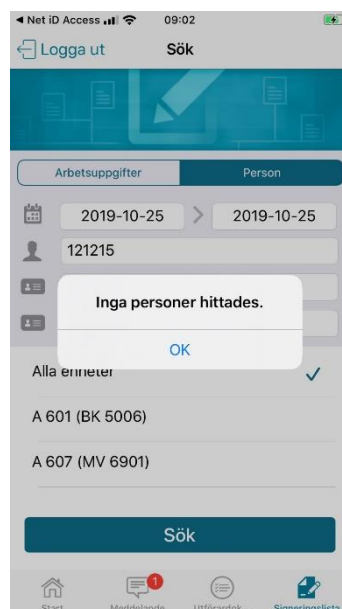
1. Kontrollera rätt datum
2. Kontrollera rätt klockslag, observera 24timmars tidsinställning. Exakta tidpunkter behöver inte anges men tänk på att tidsintervallet ska omfångas, ex. 07:53 istället för 08:03 för medicingivning kl. 8.
3. Om enskild arbetsuppgift inte syns – tag kontakt med ansvarig sjuksköterska.



Fliken "Person"

Åtgärd:

1. Kontrollera personnummer/namn
2. Kontrollera att rätt enhet är i bockad



Problem med återkommande utloggning

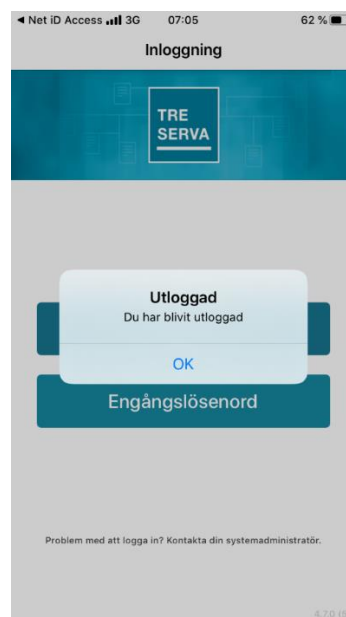
Bilden till höger kommer om:

1. Du varit inaktiv i appen ca 30 minuter.
2. Telefonen tillfälligt tappat kontakt mobil täckning (3G/4G)
3. Det finns osynkroniserad data (orange rad startsidan).

Åtgärder:

1. Stäng ner alla öppna appar.
2. Kontrollera anslutning till 3G/4G.
3. Osynkroniserad data: installera om appen

Om du inte aktivt loggar ut kan du få problem vid nästa inloggning. När du loggar in nästa gång tror telefonen att du ska kastas ur systemet eftersom du då varit inaktiv i mer än 30 minuter. Du blir då utloggad per automatik och behöver logga in igen. För att förhindra detta bör du därför alltid aktivt logga ut när du signerat färdigt de insatser du förväntas göra inom den närmaste halvtimmen.



Problem med behörighet

Orsak: Om personal bytt arbetsplats/arbetar på flera olika arbetsplatser så kan det bero på att hen ligger på fel enhet i Treserva.

Åtgärd: Chefen är ansvarig för att personal har tillgång till/har rätt behörighet i Treserva. Logga in på Treserva web på datorn, du ser i ”trädet” vilka enheter du har behörighet till, kontakta chef om ändring behövs. Saknas enheten i trädet så kommer du inte åt den i appen för signering.

Delegering saknas

Problem: På den digitala signeringen står det: Du saknar delegering för uppgiften i ett grått fält.

Orsak: Personal saknar giltig delegering. För att kunna signera kvävs behörighet, samt delegering till den enhet som brukaren tillhör. Delegeringen måste vara godkänd av sjuksköterskan och accepterad/signerad av personal.

Åtgärd: Kontrollera din delegering i Treserva på datorn, är den signerad? Är datumen aktuella? Är det rätt arbetsuppgifter? Är det rätt arbetsplats? Kontakta sjuksköterska vid fel.

Om delegeringen är accepterat och ligger på rätt enhet men felmeddelandet ”Du saknar delegering för uppgiften” ändå kommer upp ska felanmälan göras enligt länk nedan.

Felsökning för legitimerad personal

När omsorgspersonal ringer och inte kan signera i appen. Kontrollera följande:

- Har omsorgspersonalen en aktuell delegering, samt för rätt område?
- Kontrollera signeringslistan, stämmer datum och +/- tid?
- Är det rätt utförare? Utföraren får *aldrig* vara en HSL-enhet utan ska heta ex. Hångers utf.



LJUNGBY
KOMMUN

Felanmälan

Om felet kvarstår efter ovan angivna felsökning ska kontakt tas med andra arbetsgrupper om fel finns även hos dem. Felanmäl därefter till treserva.support@ljungby.se. Ange "Treserva app" i ämnesfältet och beskriv problemet så utförligt du kan i mailet.