

Lathund

Felsökning Treserva app LOV

Gäller från:	2025-06-12
Gäller för:	Hemtjänst LOV
Fastställd av:	Systemförvaltare
Utarbetad av:	Treserva support
Revideras senast:	Vid behov
Version:	3
Dokumentansvarig förvaltning:	Socialförvaltningen

Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid i ledningssystemet.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Telefon tar ej laddning.....	3
APP går inte att öppna.....	3
Får inte upp inloggningsbilden i appen	3
Inga insatser syns vid sökning	4
Fliken "Arbetsuppgifter"	4
Fliken "Person"	4
Kan inte öppna signeringslista under "Arbetsuppgifter"	5
Problem med återkommande utloggning.....	5
Problem med behörighet.....	6
Delegering saknas.....	6
Felsökning för legitimerad personal	6
Felanmälan	6

Telefon 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 sedan i laddaren i mobilen (mobilen vibrerar till och en grön strömmarkering kommer vid batteriet). Rucka ev. lite på kontakten så laddningen kommer i gång.

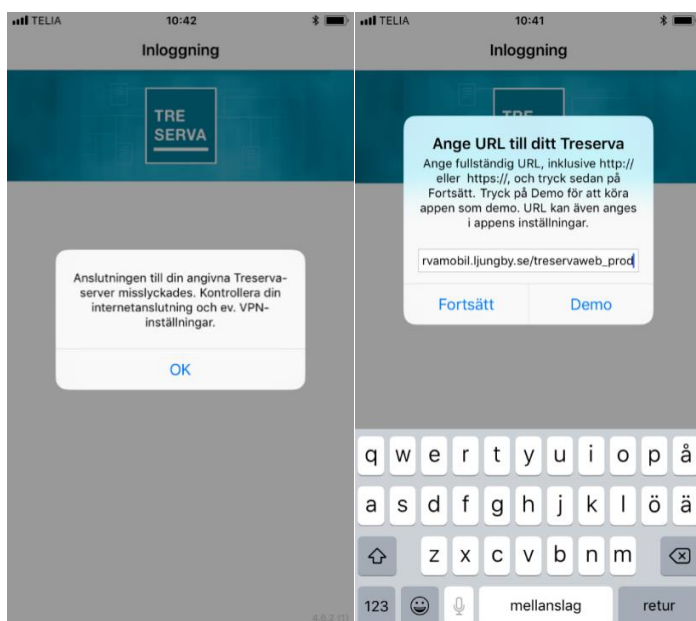
APP går inte att öppna

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.
Klicka på appen, logga inte in utan klicka dig bakåt ett steg så tänds symbolen för inställning längst ner till höger.
Klicka på kugghjulet och sedan på Ändra Server URL.
Rätt adress är: (OBS att det är ett _ innan prod)
https://treservamobil.ljungby.se/treservaweb_prod
5. Avinstallera appen och hämta den på nytt ifrån Playbutiken
6. Kvarstår problem: kontakta treserva.support@ljungby.se
7. Kvarstår problem: Ring helpdesk, 0372-78 91 58

Får inte upp inloggningsbilden i appen

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



OBS! Viktigt att inte skriva någonting i fältet.

Klicka på de tre strecken längst ner till vänster på skärmen och "svep" bilden uppåt. När du vet

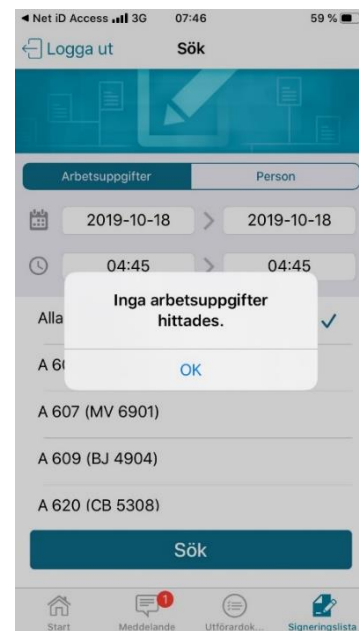
att telefonen har mobiltäckning eller trådlöst nät (WI-FI) kan du starta appen. Dessa bilder kommer också om adressen är ändrad (kommer varje gång appen öppnas), följ anvisningarna som beskrivs under rubriken här ovan "[App går inte att öppna](#)", åtgärd 4.

Inga insatser syns vid sökning

Fliken "Arbetsuppgifter"

Åtgärd:

1. Kontrollera rätt datum
8. Kontrollera rätt klockslag, observera 24timmars tidsinställning. Exakta tidpunkter behöver inte anges men tänk på att tidsintervallet, ex. 07:53 i stället för 08:03 för medicingivning kl. 8.
9. 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

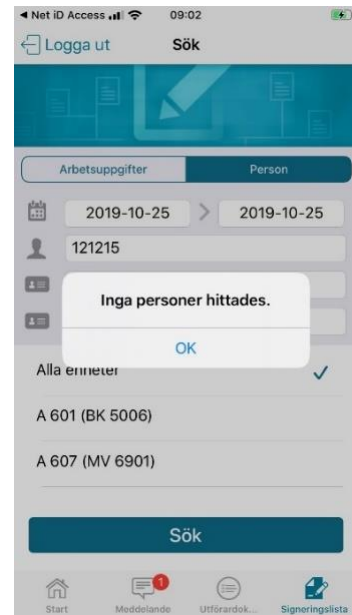


Kan inte öppna signeringslista under ”Arbetsuppgifter”

Om en omsorgstagare med många insatser inte kan öppnas via fliken ”Arbetsuppgifter” utan att felmeddelandet i bilden till höger kommer upp.

Åtgärd:

1. Sök omsorgstagare via fliken person. Ange personnummer/namn (går snabbare).
2. Kommer denna bild upp trots sökning via person, logga ut från Treserva.
3. Stäng ner appen genom att klicka på de tre strecken längs ner till vänster på skärmen och ”svep” bilden uppåt. Logga sedan in igen.



Problem med återkommande utloggning

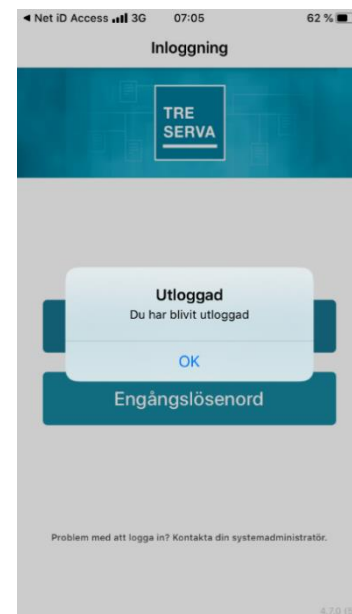
Bilden till höger kommer om:

1. Du varit inaktiv i appen ca 30 minuter.
2. Telefonen tillfälligt tappat kontakt med WIFI och mobil täckning (4G/5G)
3. Det finns osynkroniserad data (orange rad startsidan).

Åtgärder:

1. Klicka på de tre strecken längs ner till vänster på skärmen och klicka på stäng allt
2. Kontrollera anslutning till WIFI eller 4G/5G.
3. Håll nere appen, välj att avinstallera. Installera den på nytt via playbutiken.
4. Osynkroniserad data: ring helpdesk och be dem installera om appen telefonen

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, är den signerad? Är datumen aktuella? Är det rätt arbetsuppgifter? Är det rätt arbetsplats? Kontakta sjuksköterska vid fel.

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

Felsökning för legitimerad personal

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

1. Har omsorgspersonalen en aktuell delegering, samt för rätt område?
2. Kontrollera signeringslistan, stämmer datum och +/- tid?
3. Är det rätt utförare?

Utföraren får *aldrig* vara en HSL-enhet utan ska heta ex. Hångers utf.

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.