

Ansvarig Verksamhetsområdeschef	Upprättad av SAS	Berörda verksamheter Hälsa och omsorg	Fastställt datum 2026-06-16
Dokumentnamn Rutin för mobil dokumentation			

1. Bakgrund och syfte

Syftet med rutinen är att säkerställa en trygg, rättssäker och enhetlig användning av mobil dokumentation vid införandet av Treserva mobil app för medarbetare i Östra Göinge kommuns hemtjänst. Rutinen ska minska risker kopplade till informationssäkerhet, sekretess, tekniska störningar och otydlighet kring arbetssätt samt säkerställa följsamhet till gällande lagstiftning och dokumentationskrav.

2. Omfattning och målgrupp

Rutinen gäller för samtlig fast anställd personal inom vård och omsorg som använder mobil dokumentation i Treserva via mobil applikation, inklusive dag-, kvälls- och nattpersonal. Rutinen gäller även chefer och systemansvariga i relevanta delar.

Vikarier och timanställda utan personliga arbetstelefoner dokumenterar enligt tidigare rutin på kontoret. Dokumentation ska ske snarast möjligt efter avslutad insats när medarbetare är åter på kontoret.

3. Grundläggande principer

- Mobil dokumentation är ett arbetsverktyg och ska användas professionellt.
- Dokumentation ska ske enligt gällande dokumentationsvägledning och lagstiftning.
- Endast behörig personal får ta del av journaluppgifter.
- Mobil dokumentation ska inte påverka kvaliteten i mötet med den enskilde.

4. Ansvar

- Medarbetare ansvarar för att följa rutinen och gällande dokumentationskrav.
- Ansvarig chef ansvarar för att rutinen är känd, efterlevs och följs upp.
- Systemansvarig ansvarar för teknisk funktion och samverkan med Unikom.
- Socialt ansvarig samordnare (SAS) ansvarar för uppdatering av rutin vid behov.

5. Inloggning och behörighet

- Inloggning till mobil dokumentation i Treserva sker via Microsoft Authenticator.
- Authenticator och Treserva-appen hanteras via MDM (Mobile Device Management) och styrs således via unikom på ett säkert sätt.
- Inloggningsuppgifter och koder får inte delas med annan person.
- Journalsystem får endast användas under arbetstid. Inloggning utanför tjänstgöringstid kan innebära brott mot sekretess och medföra arbetsrättsliga åtgärder.

6. När och hur dokumentation ska ske

- Dokumentation ska ske i nära anslutning till utförd insats (realtid) och ingår i kundtid dag och kväll.
- Dokumentation ska inte avbryta eller störa insatsen hos den enskilde.
Nattpatrull dokumenterar i bilen efter avslutat besök för att undvika att störa eller väcka kund.

7. Information till kund

- Personal ska vid behov informera kunden om varför mobiltelefon används, exempelvis: *"Nu dokumenterar jag i mobiltelefonen enligt vårt arbetssätt."*
- Öppen kommunikation ska bidra till trygghet och minska oro eller missförstånd.

8. Nätverksstörningar och driftstopp

- Vid bristande täckning eller nätverksstörningar ska dokumentation ske enligt tidigare fastställd rutin på kontoret.
- Om dokumentation påbörjats när telefonen haft täckning kan den återupptas när täckning åter finns.
- Vid längre driftstopp ska rutin för systemavbrott tillämpas enligt särskild tjänsteskrivelse

9. Problem med inloggning eller Authenticator

- Vid problem med Microsoft Authenticator ska rutin för systemavbrott tillämpas. Se [Vid driftstopp av verksamhetssystem](#)
- Felanmälan ska registreras i självserviceportalen (Unikom) snarast.
- Informera närmsta chef via e-post.

10. Informationssäkerhet och sekretess

- Telefonerna ska vara inställda med automatisk skärmlåsning efter maximalt 5 minuter.
- Telefonen får inte lämnas obevakad i inloggat läge.
- All hantering ska följa gällande sekretess- och dataskyddslagstiftning.

11. Förlorad eller stulen telefon

- Förlorad eller stulen telefon ska omedelbart anmälas till ansvarig chef eller chef i beredskap.
- Unikom kontaktas omgående dagtid (08.00–17.00) via 044-775 6000. Vid kväll och nattarbete görs en anmälan till Unikom via självserviceportalen. Unikom kan spåra, spärra eller fabriksåterställa telefonen vid behov.
- Vid misstanke om att telefonen är stulen förs dialog med ansvarig chef kring polisanmälan.

11. Uppdateringar och laddning av telefon



- Medarbetare ansvarar för att acceptera och genomföra nödvändiga uppdateringar i telefonen. Vissa uppdateringar kräver att telefonen är ansluten till en laddare i samband med uppdateringen.
- Varje enskild medarbetare ansvarar för att hens telefon är laddad till arbetspassets start. Mobilladdare att koppla in i verksamhetsbilar tillhandahålls av arbetsgivaren och märks upp.

12. Uppföljning och kontroll

- Ansvarig chef genomför loggkontroller enligt rutin ”Rutin för hantering av sekretessbrott, dataintrång och loggkontroller”.
- Stickprov och granskning av dokumentation sker regelbundet av ansvarig chef i uppföljningssyfte.
- Brister i följsamhet rapporteras enligt gällande avvikelse- eller Lex Sarah-rutin.