

Dokumentbeteckning Rutin vid driftstopp i verksamhetssystem och IT-stöd		
Ansvarig chef Objektledare Joakim Jederström	Rutinansvarig Användarstöd	Upprättad datum 2015-09-07
Gäller för Utförare som använder verksamhetssystem Treserva och TES i Linköpings kommun		Reviderad datum 18 mars 2024

Tillgänglighet till verksamhetssystem och IT-stöd

Tillgänglighet till journaler och vårdplaner är centralt för att patienter och brukare ska få god omvårdnad.

För att möta dessa behov har Linköpings kommun en hög säkerhet med syfte att IT-stödet ska vara tillgängligt. Teknisk beredskap/jour finns hela dygnet.

Om ett avbrott/störning inträffar kan det bero på olika orsaker, det kan vara planerade eller oplanerade avbrott. Planerade avbrott, så kallade servicefönster, meddelas normalt 7 dagar innan driftstoppet.

Olika typer av avbrott,

1. Driftavbrott, relaterat till tekniska fel
2. Planerade driftstopp/versionsuppgraderingar, information inför detta skickas till regionchefer samt läggs ut på anslagstavlan i Treserva.
3. Planerad uppgradering/avbrott av befintlig IT-miljö i Linköpings kommun
4. Planerad uppgradering/avbrott av IT-miljö hos respektive extern utförare
5. Åsknedslag som orsakar strömavbrott i specifikt område, kabledningarna som grävts av

Gemensamma riktlinjer

Det är varje vårdgivares och utförares ansvar att se till att det upprättas en lokal rutin för driftstopp och att den är känd och etablerad hos berörd personal.

Om det skulle inträffa ett längre avbrott bör den lokala rutinen innehålla information enligt nedan och tillämpas i verksamheten:

Reservrutin avseende genomförandewebben (omvårdnadspersonal)

- Relevant information och dokumentation, exempelvis personkort, genomförandeplan och journalanteckning av vikt ska finnas utskrivna.
- Vid förändring av information är det av vikt att ansvarig chef (på enhetsnivå) blir informerad
- Rutinen för manuell dokumentation ska vara väl förankrad hos all berörd personal
- Avvikelse dokumenteras på blankett och förs i efterhand in i journal

Reservrutin avseende HSL dokumentation (legitimerad personal)

- Aktuellt personkort med kontaktuppgifter till anhöriga, patientansvarig läkare/sjuksköterska skall finnas samt information och dokumentation av vikt. Ansvarig sjuksköterska ansvarar för att uppgifterna är aktuella och uppdateras vid behov (förvaras i respektive hus/expedition)
- Journalanteckningar sker manuellt under driftstoppet och förs omgående in i systemet av den som är ansvarig för anteckningen. Om detta inte är möjligt ska anteckningar föras in av annan person
- Manuella anteckningar förvaras och läses i respektive hus/boende
- Informationsöverföring samt manuella anteckningar från jourverksamhet till ordinarie verksamhet samt mellan olika vårdgivare och utförare sker på lämpligt sätt
- Avvikelse dokumenteras på blankett och förs i efterhand in i journal

Driftstopp TES

Planerade driftstopp

Planerade driftstopp meddelas via Treservas anslagstavla.

Vid dessa driftstopp används konventionella nycklar och tider och insatser registreras av verksamhetens medarbetare i efterhand om inte annat meddelas.

Oplanerade driftstopp

Om driftstoppet inte meddelats, agera enligt följande.

1. Rapportera driftstopp,

- Under vardagar mellan 8.00 - 16.00 kontakta Användarstöd via Självbetjäningssportalen.
- Under kvällar, nätter och helger kontakta LKDATA på 013-20 70 00

När en användare ringer beredskapen hamnar användaren hos Tekniska Verken och Tjänsteman i beredskap som avgör om felet ingår i beredskapens åtaganden.

När ett driftstopp anmäls ska följande beskrivas:

- Namn på felanmälare
- Vilken verksamhet har upptäckt felet
- Typ av fel för att ringa in omfattning

2. Informera dina kollegor om driftstopp

3. Kontrollera om information finns på www.linkoping.se/anvandarstod

4. Använd konventionella nycklar, men tag med en handenhet under arbetspasset om driftstoppet avhjälpes

5. Kontrollera med jämna mellanrum om inloggning i TES-app är möjlig. Driftstoppet kan vara avhjälpes

6. Vid driftstopp upp till 10 timmar ansvarar varje medarbetare för att efterregistrera tider och insatser i TES-app. Detta kan göras dagen efter. Den medarbetare som inte själv kan efterregistrera sina tider och insatser (exempelvis vid ledig dag) ansvarar för att meddela administratör som efterregistrerar tider och insatser i TES Webb.

Vid driftstopp längre än 10 timmar meddelar Socialförvaltningen och Vård- och Omsorgsförvaltningen hur efterregistrering av tider och insatser ska hanteras.