



SÖDERKÖPING.SE

Dokumentansvarig; Objektansvarig Lifecare och Phoniro	Dok.nr./ 2020-00140	Dokumentnamn; Avbrott i verksamhetssystemen Lifecare och Phoniro	
Upprättad/reviderad av; Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare		Upprättad/reviderad dat; 2020-06-18, 2020-11-16, 2021-12-20, 2023-01-11, 2024-03-28, 2024-05-2, 2024-11-04, 2025-08-01	Revideras; Sida; 1 av 9

Avbrott i verksamhetssystemen Lifecare och Phoniro

Syfte

Dokumentet ska vara ett stöd för chefer inom verksamheterna samt objektsförvaltare för att vara förberedda vid eventuella avbrott i verksamhetssystemen.

Ansvarig i verksamheten

Det övergripande ansvaret för våra verksamhetssystem samt detta dokument finns centralt hos objektansvarig. Ansvar för kontinuitetsplaner och lokala rutiner följer linjeorganisationen inom respektive verksamhet.

Stöddokument

Avbrottsplan Lifecare och Phoniro (finns hos Systemförvaltare och chefsgruppen)

Information och stöddokument för avbrott i våra system och digitala verktyg finns upplagda på vår [utförarwebb](#) under fliken System och välfärdstekniker/Avbrott i systemen

1. Allmänt

Vilka delar kan beröras vid avbrott:

- Åtkomst/inlogg via SAML inlogg eller AD inlogg
- Behörighetsadministration Lifecare och Phoniro
- Lifecare myndighet
- Ansökan via våra e-tjänster i Lifecare
- Lifecare HSL
- Lifecare utförare
- Lifecare planering
- Lifecare avgiftshantering och debitering
- LMO appen (Lifecare)
- Phoniro administrationsverktyg
- Öppnande av digitala lås (Home Care eller LMO)
- Öppnande av läkemedelsskåp (Home Care eller LMO)
- Boendelås och trygghetslarm på Aspgården (Phoniro, Senior Living app)

**Rekommendation till verksamheterna:**

- Se till att bärbara datorer och iPads alltid är fulladdade
- Se till att telefoner sätts på laddning efter genomförda arbetspass.
- Se till att alla bilar ska vara utrustad med mobila laddare för androidtelefoner, iPhones och iPads
- Se till att det finns USB batterier som är laddade och klara att använda för mobila enheter vid strömavbrott.
- Se till att det finns reserv SIM kort från andra teleoperatörer
- Se till att det finns ett antal Feitian säkerhetsnycklar på lager
- Verka för att medarbetare kan ha Freja ID som komplement för inlogg

2. Planerade avbrott

Planerade avbrott beror på uppgraderingar eller inläsningar av mindre patchar i verksamhetssystemen eller uppgraderingar i kommunens IT miljö via ett servicefönster. Vid planerade avbrott går det inte att arbeta i respektive system. Undantaget är Home Care app och LMO app där vissa funktioner fungerar i offline läge

2.1 Uppgraderingar i Lifecare eller Phoniro

- Uppgraderingar och andra planerade avbrott i Lifecare och Phoniro sker 6-8 gånger per år beroende på leverantörernas releaseplaner.
- Två veckor innan uppgradering visas information som ett popup fönster vid inlogg i Lifecare.
- Dagen innan skickas SMS ut som påminnelse via Kontaktlistan
- När uppgradering är klar skickar objektsförvaltare ut information via Kontaktlistan.

2.2 Servicefönster i kommunens IT miljö

- Andra onsdagen i månaden är det "patchonsdag". Då underhålls kommunens IT miljö. Information om detta läggs upp på Kanalen av IT.
- Det finns inga automatiska uppdateringar som påverkar våra system, men det kan behövas en omstart av Lifecare och Phoniro för att få in nödvändiga uppdateringar.
 - Tid för omstarten är satt mellan 10-12 och beräknad tid för avbrottet är cirka 10 minuter.
- Under denna tid se till att spara pågående arbete med täta mellanrum för att inget arbete ska gå förlorat.

2.3 Checklista vid planerade avbrott

För planerade avbrott bör det finnas en lokal checklista eller rutin på enheten innehållande:



- Vilken information som behöver dras ut på papper innan avbrottet
- Hur information ska hanteras under avbrottet
- Hur arbetet ska utföras utan verksamhetssystem under avbrottet
- Hur information ska skrivas in efter avbrottet och av vem

Enhetschefen är ansvarig för att en lokal checklista eller rutin finns och är kommunicerad till berörd personal.

3. Oplanerade avbrott

Oplanerade avbrott kan bero på avbrott/störningar i verksamhetssystemen hos kommunen eller hos leverantören. Det kan även bero på störningar i kommunala och externa IT miljöer i internettrafiken eller på grund av strömavbrott.

Vid oplanerade avbrott är det viktigt att snabbt anmäla fel samt att fortsätta arbete efter de rutiner som finns övergripande och lokalt på enheten.

Lifecare och Phoniro har upprättade avbrottsplaner enligt bilaga till objektsplanen, för agerande vid oplanerade avbrott. Avbrottsplanen ska vara förmedlad och känd för IT, systemförvaltning och chefsgrupper. (Mats checka av med IT?)

3.1.1 Anmälan under Kontorstid

OBS! Dessa punkter ska checkas av innan en felanmälan

- Berör avbrottet flera system och appar - är det några funktioner som det fortfarande går att få åtkomst till
- Berör avbrottet dig, flera medarbetare eller flera enheter?
- Är det BankID/Feitian nyckel som inte fungerar? - testa att logga in på en dator med ditt användarnamn och lösenord

Felanmäl till:

- IT servicedesk via Easit eller telefon 0121-18499 (i första hand).
- Socialförvaltningen via Easit eller supporttelefon 0121-18218 (i andra hand).

Vad händer efter felanmälan?

- En felsökning inleds och eventuell felanmälan sker till leverantören.
- Objektsförvaltare ansvarar för att information om avbrottet kommer ut till verksamheterna via:
 - Rutan för driftstörningar ”gula rutan” på startsidan Kanalen
 - SMS till verksamheterna enligt Kontaktlista.
 - Informationen ska innehålla kort information om felet, vilka som berörs, åtgärder som pågår och beräknad tid innan systemet fungerar igen



- När felet är åtgärdat sker återkoppling via samma kanaler.
- Person som ansvarar för mobiltelefonen dit SMS skickas, har ansvar att informera sina medarbetare.
- Om avbrottet ser ut att bli långvarigt kontaktas socialchef och IT chef för vidare åtgärder som kan behöva genomföras.
-

3.1.2 Anmälan efter kontorstid – kvällar, nätter och helger

OBS! Dessa punkter ska checkas av innan en felanmälan

- Berör avbrottet flera system och appar - är det några funktioner som det fortfarande går att få åtkomst till
- Berör avbrottet dig, flera medarbetare eller flera enheter?
- Är det BankID/Feitian nyckel som inte fungerar? - testa att logga in på en dator med ditt användarnamn och lösenor
- **Följ sedan instruktioner för felanmälan vid avbrott på er verksamhet/enhet**

Vad händer efter felanmälan:

- Felsökning påbörjas.
- Information kommunicerar till verksamheterna via SMS enligt Kontaktlista.
 - Kort information om felet
 - Vilka som berörs
 - Åtgärder som pågår och beräknad tid innan systemet fungerar igen
 - Ev telefonnummer till "ansvarig chef"???
- Om felsökning/åtgärder drar ut på tiden skickas information ut löpande via samma kanaler
- När felet är åtgärdat sker återkoppling via samma kanaler.
- Person som ansvarar för mobiltelefonen dit SMS skickas, har ansvar att informera sina medarbetare.

4. Hur påverkas arbetet i Lifecare och Phoniro vid oplanerade avbrott?

4.1 Driftavbrott



**Lifecare**

Vid driftavbrott går det inte att arbeta i Lifecare myndighetsdelen, HSL eller i utförardelen. Undantaget är och LMO appen där vissa funktioner fungerar i offline läge.

E-tjänster

Vid driftavbrott går det inte att skicka in en orosanmälan eller ansökan om stöd via de e-tjänster som vi har i Lifecare. Vid inlogg kommer sökande inte vidare. Det går inte heller att skicka meddelanden till handläggaren via e-tjänsten.

Checka upp detta vid nästa planerade avbrott. Checka även hur eventuella meddelanden fungerar/kan de komma in i efterhand ? (Isabella)

Phoniro administrationsverktyg

Vid driftavbrott går det inte att arbeta i Phoniro administrationsverktyg. Det går inte att registrera nya behörigheter, lås, läkemedelsskåp eller larm.

LMO appen (hemtjänst)

- Är du inloggad i LMO appen när avbrottet sker kan du fortsatt använda viss funktionalitet i offline läge.
- Du kan se information om brukare samt de besök som redan är utlagda av planeringen, men du kan inte registrera närvaro.
- Du kan öppna digitala lås så länge du är inloggad i LMO appen. Som back up finns vanliga fysiska nycklar att hämta ut.
- Du kan öppna läkemedelsskåp så länge du är inloggad.

Home Care app (hemsjukvård) (kolla upp detta Josefine?)

- Är du inloggad i Home Care appen när avbrottet sker kan du fortfarande låsa upp digitala lås i offline läge
- Är du inloggad i Home Care appen när avbrottet sker kan du fortfarande låsa upp läkemedelsskåp i offline läge
- Senast inloggad person på en mobiltelefon kan komma in i Home Care appen upp till xx timmar och då kunna hantera digitala lås och läkemedelsskåp

Homecare app (utförare) (kolla upp detta Josefine?)

- Är du inloggad i Home Care appen när avbrottet sker kan du fortfarande låsa upp läkemedelsskåp i offline läge
- Senast inloggad person på en mobiltelefon kan komma in i Home Care appen upp till xx timmar och då kunna hantera läkemedelsskåp



Trygghetslarm/boendelås på Aspgården (Senior Living app) (kolla upp detta Josefine?)

- Trygghetslarmen har en egen server i källaren på Aspgården och är inte beroende av andra avbrott i Lifecare och Phonirol. Om denna server går ner kan en omstart genomföras av behörig personal
- För boendelås sparas det ner en access på den boendes tagg och dörr kan fortsatt öppnas vid kortare avbrott. Personal kan antingen öppna med vanlig nyckel eller en reserv personaltagg som är preparerad för att kunna att öppna alla dörrar (access nerladdad).

4.2 Strömavbrott

- I bärbara datorer fungerar det att arbeta vidare tills batteri blir urladdat.
- För iPads och mobiltelefoner fungerar det att arbeta vidare till batteri blir urladdat.
- För Phonirol läkemedelsskåp som drivs med el finns det en UPS batteri backup hos respektive utförare att koppla in som strömförsörjning.
- För larmserver på Aspgården finns det en UPS batteri backup som räcker att hålla servern igång cirka 30 minuter. Utsedd personal har behörighet att kunna starta om server efter ett strömavbrott.
- För boendelås på Aspgården finns en UPS batteri back up som ska förse bluetooth radiobasarna med ström i cirka xx minuter (kolla upp detta Josefine?)
- Vid strömavbrott slutar WiFi fungera och telefoner får använda 4G/5G ? Kolla med IT

4.3 WiFi, mobilnätet (4G/5G)

Avbrott WiFi

- För mobila enheter med SIM kort – koppla bort WiFi i telefon/iPad och kör mot 4G/5G nätet.
- För bärbara datorer och iPads utan SIM kort – gör en internetdelning från en kommunal mobiltelefon.
- För Aspgården finns en ”failover” som styr om telefonerna till 4G mottagning som gör att det fortsatt går att använda mot boendelås och trygghetslarm.

Avbrott 4G/5G nätet



- Vid avbrott i 4G/5G nätet går det inte att använda Lifecare webb, LMO eller Home Care i telefoner eller iPad utanför kommunens nätverk. Gå över till era lokala reservrutiner vid avbrott.
- Via datorer går det att komma in i verksamhetssystemen med en nätverkskabel.

4.4 Störningar i inlogg med Bank ID, säkerhetstagg eller AD inlogg

Externt utanför det kommunala nätverket och i våra mobila enheter, krävs en tvåfaktorsinloggning via BankID, Freja ID eller en Feitian säkerhetstagg. Vi har ett avtal med Svensk e-identitet kring vår identifieringslösning.

- Störningar kan uppstå hos Svensk bankidentitet eller hos en viss bank.
- Uppkommer det störningar för BankID inlogg kan vår IT avdelning ställa om till AD inlogg med användarnamn och lösenord.
Fungerar detta mot HSL Homecare? Fungerar det mot de externa utförare Storängen, Sofies gård ? (systemförvaltare checkar)
- Ansvarig för en omställning och de aktiviteter som behöver genomföras är IT avdelningen tillsammans med objektsförvaltare.

5. Längre avbrott

Detta avsnitt vänder sig till respektive verksamhet som underlag till lokala rutiner och kontinuitetsplaner. **(Mats/Verksamhetschefer checka av dessa punkter?)**

5.1 Allmänt

Om ett avbrott blir långvarig, oavsett om det är i verksamhetssystem, strömbrott eller avbrott i mobilnätet blir följderna att:

- Information och funktioner i Lifecare, Phoniro, LMO app och Home Care app inte kan nås.
- Datorer, mobiltelefoner och andra backuper laddas ur.
- Det går inte att öppna digitala lås eller läkemedelsskåp.
- Det går inte att ta emot larm eller öppna boendelås på Aspgården

I dessa fall är det varje verksamhets ansvar att det finns back up rutiner/kontinuitetsplaner/ som aktiveras.



Som grund behöver dessa frågor besvara:

- Vilken information behöver vi ha tillgång till att ha utdraget på papper?
- Hur ska information hanteras under avbrottet
- Hur ska arbetet utföras utan verksamhetssystem under avbrottet
- Hur ska information skrivas in efter avbrottet och av vem
- Vilka enheter behöver vara laddade och hur ska de kunna laddas upp utan strömförsörjning?

Nedan följer några gemensamma förhållningspunkter som för respektive område.

5.2 Lifecare myndighet

Personkort och senaste utredning med beslut ska finnas utskriven och förvaras på säker plats utifrån GDPR.

5.3 Lifecare utförare

- Personkort och aktuell genomförandeplan ska finnas utskriven för varje brukare och uppdateras vid behov och förvaras på säker plats (utifrån GDPR) på respektive enhet.
- Journalanteckningar sker manuellt under driftstoppet, enligt den lokala rutinen, och förs omgående in i systemet av den som är ansvarig för anteckningen. Om detta inte är möjligt ska anteckningen föras in av annan personal.
- Under avbrottet förvaras och läses manuella anteckningar på ett och samma ställe på respektive enhet.
- Avvikelse dokumenteras manuellt under avbrottet och registreras in i efterhand
- Signering av HSL uppdrag sker manuellt under driftstoppet och registreras i efterhand in i Lifecare.
 - Tomma signeringslistor för läkemedel och rehab ska finnas utskrivna och förvarade i patientens hemmapärm

5.4 Lifecare planering

- Aktuella besöksplaner ska finnas utskrivna/nersparade och förvaras på säker plats (utifrån GDPR).
- Morgondagens insatsschema för personal ska alltid sparas ner på fil på dator samt skrivas ut på papper och förvaras på säker plats utifrån GDPR.
- Inför helger/storhelger ska insatsschemat sparas ner och skrivas ut för alla dagar.

5.5 Lifecare HSL



- Aktuellt personkort med kontaktuppgifter till anhöriga och patientansvarig läkare/sjuksköterska ska finnas utskrivna, samt information och dokumentation av vikt. Informationen ska förvaras på säker plats (utifrån GDPR) på respektive enhet.
- Journalanteckningar sker manuellt under driftstoppet och förs omgående in i systemet av den som är ansvarig för anteckningen. Om detta inte är möjligt ska anteckningen föras in av annan person
- Under avbrottet förvaras och läses manuella anteckningar på ett och samma ställe på respektive enhet.
- Informationsöverföring samt manuella anteckningar från jourverksamhet till ordinarie verksamhet samt mellan olika vårdgivare och utförare ska ske på lämpligt sätt
- Avvikelse dokumenteras manuellt under avbrottet och registreras in i efterhand
- Tomma signeringslistor för läkemedel och rehab ska finnas utskrivna och förvarade i patientens hemmapärm
- Veckans besök i Lifecare kalender (?) ska finnas utskrivna eller nersparade och förvaras på säker plats (utifrån GDPR).

4.1 Phoniro läkemedelsskåp

- För enheter som har ett läkemedelsskåp som drivs av el ska det alltid finnas en uppladdad UPS backup tillgänglig
- Alla boenden bör ha ett eller flera läkemedelsskåp eller annat skåp/hurts med ”vanlig nyckel” för att kunna förvara de boendes läkemedel vid längre avbrott
- Ordinärt boende har en rutin för hantering av fysiska nycklar.

5.6 Övrigt

- Varje enhet har ett ansvar för att deras bärbara datorer och iPads alltid är laddade
- Varje enhet har ett ansvar att alla telefoner sätts på laddning efter genomförda arbetspass.
- Varje enhet har ett ansvar att se till att deras bilar är utrustade med mobila laddare för androidtelefoner, iPhones och iPads
- Varje enhet har ett ansvar att det finns externa USB batterier som är laddade och klara att använda för mobila enheter vid strömavbrott.
- Rutiner för hantering av larmtelefoner hanteras av respektive berörd enhet.