



Dokumentansvarig; Objektsförvaltare Objektsägare	Dok.nr./ 2020-00140	Dokumentnamn; Rutin vid avbrott i socialförvaltningens system	
Upprättad/reviderad av; Isabella Ostojic, systemförvaltare		Upprättad/reviderad dat; 2026-06-02	Revideras; Sida; 1 av 9

Rutin vid avbrott i socialförvaltningens system

Syfte

Dokumentet är vara ett stöd för medarbetare inom socialförvaltningen för att förebygga avbrott samt hantering vid konstaterade avbrott.

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 socialförvaltningens system – konfidentiellt dokument som finns tillgänglig för berörd personal.

Information och stöddokument finns upplagda på vår [utförrarwebb](#) under fliken System och välfärdstekniker/ Avbrott i systemen

1. Allmänt

Vilka delar kan beröras vid avbrott:

- Åtkomst/inlogg med BankID/annan e-identitet eller användarnamn
- 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 för dörrar och läkemedelsskåp (Home Care eller LMO)
- Boendelås och trygghetslarm på Aspgården (Senior Living och Home Care)



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 powerbanks 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 av socialförvaltningens system 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 offlineläge.

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.
- Vid uppgraderingar skickas påminnelse ut via SMS till samtliga mobiler tillhörande HVO-organisationen.
- Objektsförvaltare informerar verksamheterna om tid för uppgradering kraftigt avviker från planering.

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.
- I samband med att IT-miljön uppdateras krävs även en omstart av servrar för socialförvaltningens system.
- Omstarten görs kl 10, vilket innebär att det kan komma att bli störningar mellan 10:00 – 10:30.
- Information om detta skickas ut i Lifecare till samtliga användare och som sms till hemtjänstens mobiltelefoner med information att inte starta om eller uppdatera LMO-appen under denna tiden.
- Spara pågående arbete med täta mellanrum under denna tid 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.

Socialförvaltningen har en avbrottsplan som stöd för agerande vid oplanerade avbrott. Avbrottsplanen är konfidentiell och endast känd för IT samt systemförvaltning och chefsgrupper inom socialförvaltningen.

3.1.1 Anmälan under Kontorstid 08:00 – 16:00

Punkter att checka av innan felanmälan

- Berör avbrottet flera system och appar - är delat 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

Felanmälan

- Felanmälan görs i första hand till socialförvaltningen via Easit eller supporttelefon 0121-18218
- I andra hand till IT servicedesk via Easit eller telefon 0121-18499

Vad händer efter felanmälan?

- En felsökning inleds och eventuell felanmälan sker till leverantören.
- Objektsförvaltare ansvarar för att information om avbrottet kommer ut till verksamheterna genom SMS. 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.



3.1.2 Anmälan efter kontorstid – kvällar, nätter och helger 17:00 – 07:30

Anmälan efter kontorstid görs till jourhavande chef i Norrköping.
Telefonnummer till jourhavande chef: 011-15 39 68

OBS! Anmälan till jourhavande chef får endast göras när det är ett avbrott som påverkar fler än enstaka personal. Frågor gällande behörigheter eller att man inte har en app på sin arbetstelefon tas med systemförvaltare eller IT under kontorstid nästkommande vardag!

Punkter att checka av innan 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? För att kontakta jourhavande chef måste avbrottet påverka flera medarbetare eller enheter.
- Är det BankID/Feitian nyckel som inte fungerar? - testa att logga in på en dator med ditt användarnamn och lösenord

Vad händer efter felanmälan:

- Felsökning påbörjas.
- Information kommuniceras till verksamheterna via SMS med kort information om felet, vilka som berörs samt status.
- Om felsökning/åtgärder drar ut på tiden skickas information ut löpande via samma kanaler.
- När felet är åtgärdat sker återkoppling via samma kanaler.



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.

Om e-tjänsterna börjar användas innan avbrott kommer ansökningar/anmälningar/meddelanden att läggas på vänt tills det att tjänsterna är igång igen och skickas in när tjänsten är igång.

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. Det är viktigt att du inte uppdaterar eller startar om appen då offlineläget stängs av.
- 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 och läkemedelsskåp så länge offlineläget är aktivt.

Home Care app (hemsjukvård)

- Är du inloggad i Home Care appen när avbrottet sker kan du fortfarande låsa upp digitala lås i offline läge
- Senast inloggad person på en mobiltelefon kan komma in i Home Care appen upp till 48 timmar och då kunna hantera digitala lås

Trygghetslarm/boendelås på Aspgården (Senior Living app)

- Trygghetslarmen har en egen server i källaren på Aspgården och är inte beroende av andra avbrott i Lifecare och Phoniro. 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

- Mobila enheter som bärbara datorer, mobiltelefoner och Ipads kan användas tills batteriet blir urladdat.
- För Phoniro läkemedelsskåp som drivs med el finns det en UPS-batteribackup hos vissa utförare att koppla in som strömförsörjning. UPS-backupen har en förväntad drifttid på ca 4 h.
- För larmserver på Aspgården finns det en UPS-batteribackup som räcker att hålla servern igång cirka 20 minuter. Utsedd personal har behörighet att kunna starta om server efter ett strömavbrott.
- För boendelås på Aspgården finns en UPS-batteribackup som ska förse radiobasarna med ström i cirka 20 minuter.
- Vid strömavbrott slutar WiFi fungera och telefoner får använda 4G/5G

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 inloggning via BankID, Freja ID eller en Feitian säkerhetstagg. Vi har ett avtal med Svensk E-Identitet kring vår identifieringslösning.

- Störningar kan uppstå hos Svensk E-Identitet eller hos enskilda banker.



- Uppkommer det störningar för BankID inlogg kan vår IT avdelning ställa om till AD inlogg med användarnamn och lösenord.
- 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.

5.1 Allmänt

Om ett avbrott blir långvarig, oavsett om det är i verksamhetssystem, strömavbrott 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 backup 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

- Publicerad planering ska finnas utskriven/sparad och förvaras på säker plats (utifrån GDPR).
- Inför helger/storhelger ska planering 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 HSL ska finnas utskrivna eller sparade 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



SÖDERKÖPING.SE

- 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.