



SÖDERKÖPING.SE

<b>Dokumentansvarig;</b> Objektsägare för Lifecare och Phoniro	<b>Dok.nr./</b> 2020-00140	<b>Dokumentnamn;</b> Reservrutin vid avbrott i verksamhetssystemen Lifecare och Phoniro	
<b>Upprättad/reviderad av;</b> Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare	<b>Upprättad/reviderad dat;</b> 2020-06-18, 2020-11-16, 2021-12-20, 2023-01-11, 2024-03-28, 2024-06-24	<b>Revideras;</b> <b>Sida;</b> 1 av 9	

## Reservrutin vid avbrott i verksamhetssystemen

<b>Syfte</b> Dokumentet ska vara ett stöd för chefer inom verksamheterna samt systemförvaltare för att vara förberedd inför eventuella avbrott i verksamhetssystemen
<b>Ansvarig i verksamheten</b> Det övergripande ansvaret för våra verksamhetssystem samt detta dokument finns centralt hos objektsägaren. Ansvar för kontinuitetsplaner och lokala rutiner följer linjeorganisationen inom respektive verksamhet.
<b>Stöddokument</b> Övergripande rutiner och lathundar för våra system och digitala verktyg finns upplagda på vår <a href="#">utförarwebb</a> under fliken System och välfärdstekniker

### 1. Allmänt

#### Krav på tillgänglighet till våra gemensamma verksamhetssystem

Tillgänglighet till utredningar, journaler, vårdplaner och signering av läkemedelsgivning i Lifecare är centralt för att patienter och brukare ska få en säker och trygg omvårdnad. Att se planering och dagsbesök i LMO appen är viktigt för att utförare inom hemtjänsten ska kunna tillgodose brukarens beviljade insatser. Det är även av vikt att kunna öppna och spåra inlogg i digitala lås hos kunder inom ordinärt boende, samt för läkemedelsskåpen på våra utförarenheter.

Krav på säkra och tillgängliga system ökar med digitalisering och ökad mobilitet. Kommunen har idag teknisk beredskap endast under kontorstid och det är av yttersta vikt att lokala reservrutiner finns som komplettering till denna rutin samt att kontinuitetsplaner är uppdaterade. Support från våra leverantörer finns enligt avtal under kontorstid.

#### Vilka delar kan beröras vid avbrott

- Lifecare myndighet på IFO och VO, inklusive boendemodul och resursregister
- Lifecare HSL
- Lifecare utförare
- Lifecare planering
- Lifecare avgiftshantering och debitering
- Behörighetsadministration Lifecare och Phoniro
- LMO appen (Lifecare)
- Home Care appen (Phoniro)
- Åtkomst/inlogg via SAML inlogg eller AD inlogg



- Öppnande av digitala lås (Home Care eller LMO)
- Öppnande av läkemedelsskåp (Home Care eller LMO)
- Boendelås och trygghetslarm på Aspgården (Phoniro, Senior Living app)
- Trygghetslarm på Birkagården och Storängen (Careium)
- Nattkamera på hemtjänsten (Careium)
- Trygghetslarm och larmmottagning hemtjänsten (Careium)

## 2. Avbrott och störningar

### 2.1 Orsaker till avbrott och störningar

Om det inträffar ett avbrott eller störning i våra verksamhetssystem kan det bero på:

- planerade avbrott (uppgraderingar) i verksamhetssystemen
- planerade avbrott i kommunens IT miljö (servicefönster)
- oplanerade driftavbrott/tekniska fel hos kommun
- oplanerade driftavbrott/tekniska fel hos leverantör
- strömavbrott eller störningar i internettrafiken

### 2.2 Planerade avbrott

#### Uppgraderingar i Lifecare och Phoniro

- Uppgraderingar och andra planerade avbrott i Lifecare eller Phoniro meddelas i respektive system 14 dagar före avbrottet.
- Information läggs upp på intranätet Kanalen under ”gula rutan” för driftsavbrott 2-3 dagar innan, samtidigt får verksamhetschefer hos privata utförare information via e-post eller SMS. Ansvarig för detta är respektive objektsförvaltare.
- Vid avbrott fungerar det inte att använda Lifecare eller Phoniro. Undantaget är Home Care app och LMO app som kan användas offline upp till cirka 8 timmar, med förutsättning att man har varit inloggad när avbrottet sker. Det går att öppna digitala lås, läkemedelsskåp samt se dagens besök i offlineläge.

#### Servicefönster i kommunens IT miljö

- Andra onsdagen i månaden är det ”patchonsdag”. Då uppdaterar/underhåller IT och digitaliseringskontoret kommunens IT miljö. Information om detta finns alltid på Kanalen.
- Det finns inga automatiska uppdateringar som påverkar våra system, men under dagen behöver det genomföras en omstart för att få in nödvändiga uppdateringar.
- Tid för omstart är satt att utföras mellan 10-12 och omstarten brukar var 5-10 minuter.



- Främst handläggarna kan påverkas av detta korta avbrott. Se till att spara pågående utredningar med täta mellanrum för att inget arbete ska gå förlorat.

## 2.3 Oplanerade avbrott

Oplanerade avbrott kan bero på driftstörningar 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.

Information om störningar i verksamhetssystemen läggs upp på intranätet Kanalen under ”gula rutan” för driftsavbrott samt kommuniceras ut via e-post eller SMS av objektsförvaltare till av verksamheten anmälda nyckelpersoner/funktionsbrevlådor/mobiltelefoner. *(under uppbyggnad hösten 2024)*

### Strömavbrott

#### Kortare strömavbrott

- För bärbara datorer fungerar det att arbeta vidare till batteri blir urladdat (4-8 timmar).
- För iPads och mobiltelefoner fungerar det att arbeta vidare till batteri blir urladdat (4-8 timmar).
- För Phoniroläkemedelsskåp som drivs med el finns det en eller flera UPS backupper hos respektive utförare att koppla in som strömförsörjning. Dessa beräknas kunna räcka upp till åtta timmar, beroende på hur mycket det används.
- För larmsserver på Aspgården finns UPS backup som räcker att hålla servern igång cirka 30 minuter.

Lokala reservrutiner ska finnas på varje utförarenhet med enhetschefen som ansvarig.

#### Längre strömavbrott

- Om strömavbrott blir långvarig kommer på sikt datorer, mobiltelefoner och andra backuper laddas ur utan möjlighet att laddas upp. Följden blir att information och funktioner i Lifecare, Phonirol, LMO app och Home Care app inte kan nås och att det då inte heller det går inte att öppna digitala lås eller läkemedelsskåp.
- Rutiner och alternativa processer vid långvariga avbrott ska finnas med i kontinuitetsplaner/dokumentation för stabsläge. Ansvarig för detta är verksamhetschefen.

### WiFi eller mobilnätet

#### Avbrott WiFi





- Om kommunens WiFi går ner kopplas mobiltelefoner om att köra mot 3G/4G/5G nätet. För bärbara datorer kan internetdelning ske från en mobiltelefon.

### **Avbrott 4G/5G nätet**

- Om det blir störningar och avbrott i 4G/5G nätet går det inte att logga in med vår lösning för BankID/tagg. Detta berör all utförarpersonal.
- Om det blir störningar och avbrott i 4G/5G nätet gå det inte att använda verksamhetssystemen mobilt utanför kommunens nätverk. Detta berör främst hemsjukvård och hemtjänst.
- Undantag är viss funktionalitet i LMO och Home Care apparna som kan användas offline upp till cirka 8 timmar förutsatt att man är inloggad när avbrottet sker. Det går då att öppna digitala lås, läkemedelsskåp samt se dagens besök i offlineläge.

### **Dålig täckning vid användande av de mobila apparna LMO och Home Care**

- Vid inlogg i LMO appen eller Home Care appen laddas de aktuellt digitala nycklarna för aktuell enhet ner till telefonen.
- Om personal under arbetspasset kommer i ett område med dålig täckning kan de arbeta vidare i offline läge där de kan öppna upp dörrlås och läkemedelsskåp.
- Det är enhetschefens ansvar att all personal, inklusive vikarier har kännedom om hur man arbetar i offlineläge.

För kortare avbrott ska lokala reservrutiner finnas på varje utförarenhet med enhetschefen som ansvarig. Rutiner och alternativa processer vid långvariga avbrott ska finnas med i kontinuitetsplaner/dokumentation för stabsläge. Ansvarig för detta är verksamhetschefen

### **Störningar mot Bank ID eller AD inlogg**

- I våra mobila enheter, krävs ett tvåfaktorsinlogg via BankID, Freja ID eller en säkerhetstag. Leverantör för denna lösning är Svensk e-identitet.
- Uppkommer det störningar hos leverantör, allmänt kring BankID eller i 4G/5G nätet kan vår IT avdelning ställa om till ett AD inlogg. Det finns även möjlighet att backa till att använda användarnamn och lösenord som manuellt läggs in i systemet.

Ansvarig för en omställning och de aktiviteter som behöver genomföras är IT avdelningen tillsammans med ansvarig objektsförvaltare



## 3. Felanmälan vid avbrott eller störningar

### 3.1 Kontroll innan anmälan

Kontrollera dessa punkter innan ett avbrott eller störning anmäls, för att bekräfta att det inte enbart är fel behörighet hos dig som enskild användare eller fel på en enskild mobil enhet.

- Fungerar det för dig att logga in på datorn och intranätet (men inte i Lifecare/Phoniro).
- Fungerar det att logga in på en annan dator, mobiltelefon eller Ipad?
- Är det enbart en funktion eller ett moment i verksamhetssystemet som slutat fungera, eller går det inte att logga alls i Lifecare eller Phoniro.
- Går det att logga in på Lifecare/Phoniro på en dator med inte på den mobila enheten.
- Är det fler användare än du eller din enhet som har problem?
- Gå in på Kanalens startside och se om det finns information om planerade eller kända avbrott.

### 3.2 Under kontorstid

- Om det är avbrott i verksamhetssystemen under kontorstid, ring i första hand till objektsförvaltare på socialförvaltningen via supportnummer 0121-18218 och i andra hand IT servicedesk på telefonnummer 0121-18499.
- Objektsförvaltningen tar hand om felanmälan och återkopplar till anmälaren och till verksamheterna.
- Är det fel på datorer och internet är det alltid till IT servicedesk som detta ska anmälas.

### 3.3 Efter kontorstid – kvällar, nätter och helger

- Det finns inte någon jour för våra verksamhetssystem efter kontorstid, varken på socialförvaltningen eller på IT avdelningen.
- Vid avbrott i verksamhetssystemen utanför kontorstid, anmäl alltid felet till IT- och digitaliseringskontoret via Easit <https://support.soderkoping.se/>



**SÖDERKÖPING.SE**

- Beskriv felet så ingående som möjligt och följ sedan era lokala rutiner för avbrott i verksamhetssystemen.
- När/hur kunna kontakta chef i beredskap/Norrköping – Återkommer med svar?



## Gemensamma riktlinjer (Allt detta bör stå i kontinuitetsplaner istället? Kolla med MATS/SANNA)

Det är varje vårdgivares och utförares ansvar att se till att det upprättas en lokal rutin för driftstopp/avbrott och att den är känd och etablerad hos berörd personal. En aktuell version av rutinen ska alltid finnas utdragen på papper.

Nedan följer några gemensamma förhållningspunkter som bör vara med i de lokala rutinerna

### Lifecare utförare

För att kunna utföra trygg vård och omsorg vid ett längre avbrott ska den lokala rutinen avseende **Lifecare utförare** innehålla dessa punkter. Rutinen ska vara välkänd och tillämpas av all personal i verksamheten.

- Personkort och aktuell genomförandeplan ska finnas utskriven för varje brukare och uppdateras vid behov. Kontaktmannen för respektive brukare är ansvarig och informationen ska 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. (Annat förfarande efter nyår)
- Signering av HSL uppdrag sker manuellt under driftstoppet enligt lokal rutin och registreras i efterhand in i Lifecare.

### Lifecare HS dokumentation

För att kunna utföra trygg vård och omsorg vid ett längre avbrott ska den lokala rutinen avseende HS dokumentation (legitimerad personal) och HS digitala kalender (åtgärdsyn) innehålla dessa punkter. Rutinen ska vara välkänd och tillämpas av all personal i verksamheten.

- Aktuellt personkort med kontaktuppgifter till anhöriga och patientansvarig läkare/sjuksköterska ska finnas utskrivna, samt information och dokumentation av vikt. Ansvarig sjuksköterska ansvarar för att uppgifterna är aktuella och uppdateras vid behov. 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



## SÖDERKÖPING.SE

- 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 sker på lämpligt sätt
- Avvikelse dokumenteras manuellt under avbrottet och registreras in i efterhand. (Annat förfarande efter nyår)
- 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). Ansvarig för detta är koordinators på HS.

### Lifecare planering

För att kunna utföra trygg vård och omsorg vid ett längre avbrott ska den lokala rutinen avseende Lifecare planering innehålla dessa punkter. Rutinen ska vara välkänd och tillämpas av all personal i verksamheten.

- Aktuella besöksplaner ska finnas utskrivna/nersparade och förvaras på säker plats (utifrån GDPR). Ansvarig för detta är planerarna.
- 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. Ansvarig för detta är planerarna.

### Phoniro

- För enheter som har ett läkemedelsskåp som drivs av el ska det alltid finnas en uppladdad UPS backupp.

### Övrigt

- Varje enhet har ett ansvar för att deras bärbara datorer och iPads alltid är laddade
- Varje enhet har ett ansvar att se till 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.





**SÖDERKÖPING.SE**

- Rutiner för hantering av larmtelefoner och nyckelfria lås hanteras av respektive berörd enhet.

