

Driftstoppsrutiner för prioriterade vårdssystem - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	1
2.	Allmänt	2
3.	Ansvar och roller	2
3.1.	IT-förvaltning.....	2
3.2.	HSD, Bitr. HSD, VC	2
3.3.	Medarbetare	2
4.	Beskrivning	2
4.1.	Identifiera problem/ haveri/ störning:	2
4.2.	Information/kommunikation vid akuta/oväntade driftstopp:	2
	Dagtid 07.30-16.30:	3
	Jourtid, övrig tid:	3
4.3.	Information/kommunikation vid planerade driftstopp:	3
4.4.	Information/kommunikation vid driftstart.....	3
4.5.	Handlingsplan för medarbetare vid driftstopp.....	4
4.5.1.	Vid driftstopp i Clinic24/Min vård Gävleborg.....	4
	Åtgärder före planerat driftstopp	4
	Åtgärder vid driftstopp	4
4.5.2.	Vid driftstopp i Melior	4
	Åtgärder före planerat driftstopp	4
	Åtgärder vid driftstopp	5
4.5.3.	Vid driftstopp i Svarsdatabasen.....	6
	Åtgärder före planerat driftstopp	6
	Åtgärder vid driftstopp	6
4.5.4.	Vid driftstopp i PMO.....	7
	Åtgärder före planerat driftstopp	7
	Åtgärder vid driftstopp	7
4.5.5.	Vid driftstopp i ELVIS.....	8
	Åtgärder före planerat driftstopp	8
	Åtgärder vid driftstopp	8
4.5.6.	Vid driftstopp i Provisio	9
	Åtgärder före planerat driftstopp	9
	Åtgärder vid driftstopp	9
4.5.7.	Vid driftstopp i MedSpeech.....	10
	Åtgärder före planerat driftstopp	10
	Åtgärder vid driftstopp	10
5.	Plan för kommunikation och implementering	11
6.	Dokumentinformation	11
7.	Referenser	11

1. Syfte och omfattning

Syftet med detta dokument är att tydliggöra arbetssätt och ansvarsfördelning vid planerade driftstopp och akuta driftstopp i kritiska vårdssystem.

Dokumentet omfattar alla verksamheter och medarbetare i Region Gävleborg som arbetar i Clinic24, Melior, Svardsdatabasen, PMO, Elvis, Provisio eller MedSpeech.

2. Allmänt

Verksamheten är idag ytterst beroende av våra IT-system. Dessa kan drabbas av driftstörning, stopp och haveri. I detta dokument inkluderas alla störningar i ovan nämnda IT system. Det är av största vikt att alla verksamheter har kännedom om de manuella rutiner som gäller vid driftstörningar och stopp.

3. Ansvar och roller

3.1. IT-förvaltning

IT-förvaltningen ansvarar för att vidmakthålla god och säker drift för att minimera antalet störningar och stopp och vid planerade driftstopp kommunicera med verksamheten om vilken tid som passar bäst för stoppet. IT-förvaltningen ansvarar också för att informera om planerade och oplanerade driftstörningar och stopp.

3.2. HSD, Bitr. HSD, VC

Hälso- och sjukvårdsdirektör (HSD), biträdande hälso- och sjukvårdsdirektör (Bitr. HSD) och verksamhetschef (VC) ansvarar för att vid planerade och akuta driftstopp kommunicera ut information till berörda medarbetare i verksamheten. Samtliga verksamheter ansvarar för att upprätta lokala rutiner anpassad till vårdenhetens utformning.

3.3. Medarbetare

Samtliga berörda medarbetare i verksamheten ansvarar för att arbeta enligt denna driftstoppsrutin.

4. Beskrivning

4.1. Identifiera problem/ haveri/ störning:

Vid upptäckt av störning skall medarbetare kontrollera driftinformationen på Plexus. Om ingen notering finns på Plexus gör medarbetare en felanmälan till IT:

Dagtid, vardagar 07.30-16.30: IT-support tel. (026-1) 53 000 alternativt it-support@regiongavleborg.se. Vid akuta ärenden ring IT-support. Jourtid, övrig tid: IT beredskap tel. (026-2) 784 41.

Om driftstopp föreligger, arbeta enligt driftstoppsrutinen nedan.

4.2. Information/kommunikation vid akuta/oväntade driftstopp:

IT-förvaltningen följer denna rutin.

Information kommuniceras via Plexus vid samtliga driftstörningar eller driftstopp. Om driftstoppet beräknas överstiga 30 minuter går information ut enligt följande.

Dagtid 07.30-16.30:

- IT kontaktar HSD, bitr. HSD och VC via SMS ("Stopp i NN System").
- Information om driftstopp läggs upp på Plexus under Driftinformation samt länk till driftstoppsrutin bifogas för regionens verksamheter.
- Information om driftstopp läggs upp på Samverkanswebben i form av nyhet samt länk till driftstoppsrutin bifogas för de privata vårdgivarna. Webbredaktionen ser över hur detta ska hanteras på Samverkanswebben (mars 2022).
- Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten.

Jourtid, övrig tid:

- Enligt ovan samt
- IT-förvaltningen kontaktar akutmottagningar och familjeläkarjourer via telefon och ger information att driftstopp föreligger.

4.3. Information/kommunikation vid planerade driftstopp:

IT-förvaltningen följer rutinen.

- Informationsmaterial mailas ut till HSD, bitr. HSD och VC tre veckor innan planerat stopp. Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten.
- Påminnelse och informationsmaterial mailas ut till VC en vecka respektive en dag innan planerat driftstopp.
- Information om driftstopp mailas till Hälsovalskontoret som förmedlar vidare till de privata vårdgivarna.
- Information om driftstopp läggs upp på Plexus under Driftinformation samt länk till driftstoppsrutin bifogas.
- Information om driftstopp läggs upp på Samverkanswebben i form av nyhet samt länk till driftstoppsrutin bifogas för de privata vårdgivarna. Webbredaktionen ser över hur detta ska hanteras på Samverkanswebben (mars 2022).

4.4. Information/kommunikation vid driftstart

- Information publiceras på Plexus under Driftinformation.
- Information publiceras på Samverkanswebben.
- Mail till HSD, bitr. HSD och VC.
- Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten.

4.5. Handlingsplan för medarbetare vid driftstopp

4.5.1. Vid driftstopp i Clinic24/Min vård Gävleborg

Åtgärder före planerat driftstopp

Se till att inga digitala besök finns bokade under driftstoppet, boka om patienten vid behov alternativt ändra till telefonkontakt.

Åtgärder vid driftstopp

Patienter i kö	Digitala drop-in-besök kan endast ses i Clinic24. Patienten ser alltid en text att kontakta vården på annat sätt om patientens tillstånd försämras under tiden patienten väntar i kön. Om personal inte kan logga in i Clinic24 kan IT-förvaltningen i de allra flesta fall få fram listor på vilka patienter som finns i kön från leverantören.
Konsultationsförfrågan med hög prio	Kan endast ses i Clinic24. Om personal inte kan logga in i Clinic24 kan IT-förvaltningen i de allra flesta fall få fram listor på vilka konsultationsärenden som finns i kön från leverantören.
Assisterad triage	Använd Rådgivningsstödet webb (RGS webb). Dokumentera i PMO.
Bokade digitala besök	Bokningarna finns i tidböckerna i PMO eller ELVIS. Kontakta patienten via telefon.
Vidimeringsposter	Inte akut. Tas om hand när systemet är åter i drift.
Asynkrona chattar	Inte akut. Patienten förväntas få svar inom 3 arbetsdagar. Tas om hand när systemet är åter i drift.
Formulär	Inte akut. Tas om hand när systemet är åter i drift.
Covidvaccination	Registrera patientens ankomst i efterhand.
Driftstopp i patientappen	Bokningarna finns i tidböckerna i PMO eller ELVIS. Kontakta patienten via telefon. Om personal inte kan logga in i Clinic24 kan IT-förvaltningen i de allra flesta fall få fram listor på vilka patienter som finns i kön från leverantören.

4.5.2. Vid driftstopp i Melior

Åtgärder före planerat driftstopp

Skriv ut dokumentationsmallar. För åtgärder under stoppet se åtgärder vid driftstopp.

Åtgärder vid driftstopp

Melior Läsdatabas	Åtkomst till läsdatabas (endast för Gemensam Melior) finns på inloggningssidan till Melior genom att ändra <i>Enhet</i> från Gemensam Melior till Melior läsläge (läsdatabasen finns inte tillgänglig när Melior är i drift) Startmenyn (läsdatabaserna finns inte tillgängliga när Melior är i drift). Uthopp till PAF, Obstetrix, BOS, Medspeech, EKG, e-Arkiv, vårdöversikten, Åtkomst till Picsara och Provisio men ej tillbaka till Melior med länk.	
Läkemedels- utdelning	Sjuksköterska:	Skriver ut utdelningslistor via läsdatabasen. Dokumenterar utdelning på dessa utskrifter. <i>Efter driftstoppet måste alla utdelningar som gjorts under driftstoppet dokumenteras i Melior.</i>
Läkemedels- ordinationer	Läkare:	Dokumentera ordinerade läkemedel på pappersdokument och lämnar till sjuksköterskan. <i>Efter driftstoppet måste ev. läkemedelsordinationer föras in i Melior i ordinationsöversikten för slutenvård och Aktuella ordinationer för öppen vård.</i>
	Sjuksköterska:	Arbetar utifrån de ordinationer som är upprättade på papper av läkaren.
E-recept	Läkare:	Använd er av pappersrecept eller sänd e-recept via Melior när avbrottet är över. Hantering av receptblock ombesörjs av den egna enheten. <i>Efter driftstoppet måste förskrivningen dokumenteras i Aktuella ordinationer i Melior.</i>
Digital diktering	Det är möjligt att diktera via MedSpeech under avbrottet. Diktatet kan inte skrivas förrän avbrottet är över.	
Journal- dokumentation	Läkare:	Dikterar anteckning
	Sekreterare:	Skriver in dikterad anteckning efter driftstoppet.
	Övriga yrkeskategorier:	Skriver anteckning på papper och skriver in anteckning i Melior efter driftstoppet (alt. dikterar). Enligt enhetens egna rutiner.
Kemlab- beställning	Läkare:	Använd pappersremisser vid brådskande labbeställning.
	Sjuksköterska:	Om faxsvar önskas markera detta och dokumentera
	Sekreterare:	faxnummer.
Kemlabsva	Kemlab	Alla svar går in med automatik i Svarsdatabasen under stoppet.
	Om Pappersremiss används kommer Kemlabsvaren in till respektive patients lablista när avbrottet är över. Kemlabsvaren hamnar i dr EDI signeringskorg. <i>Flytta omgående kemlabsvaren i EDI signeringskorg till rätt beställare (läkare) enligt enhetens egna rutiner</i>	
Intygsmodule	Intyg får skrivas på blankett från Försäkringskassan annars vänta tills efter driftstoppet.	
Vårdöversikten	Epikriser och övriga anteckningar som ska skickas till primärvårdens system PMO får skrivas ut och skickas via internpost/post. Alternativt skicka epikris/anteckningen efter driftstoppet.	

4.5.3. Vid driftstopp i Svarsdatabasen

Åtgärder före planerat driftstopp

Inga specifika åtgärder behövs före planerat driftstopp. För åtgärder under stoppet se åtgärder vid driftstopp.

Åtgärder vid driftstopp

Röntgen		
För akuta röntgenundersökningar (inom 48h)	Läkare:	Skriver pappersremiss och ansvarar för att remiss faxas till röntgen. Svaren går in i Svarsdatabasen med automatik i efterhand och kan signeras där senare (alt. signera på papperssvaret enligt enhetens egna rutiner).
	Röntgen:	Tar emot pappersremiss, faxar svar till respektive beställande enhet.
	Sjuksköterska:	Bevakar inkomna svar via fax och ansvarar för att överlämna dessa till läkaren.
För icke akuta röntgenundersökningar	Läkare:	Dikterar röntgenremiss, alternativ vänta till svarsdatabasen är igång igen.
	Sekreterare:	Skriver diktat när svarsdatabasen är åter i drift.
Fyslab		
För akuta Fyslab-undersökningar (inom 48h)	Läkare:	Skriver pappersremiss och ansvarar för att remiss faxas till Fyslab. Svaren går in i Svarsdatabasen med automatik i efterhand och kan signeras där senare (alt. signera på papperssvaret enligt enhetens egna rutiner).
	Fyslab:	Tar emot pappersremiss, faxar svar till respektive beställande enhet.
	Sjuksköterska:	Bevakar inkomna svar via fax och ansvarar för att överlämna dessa till läkaren.
För icke akuta Fyslab-undersökningar	Läkare:	Dikterar undersökningsremiss, alternativ vänta till svarsdatabasen är igång igen.
	Sekreterare:	Skriver diktat när svarsdatabasen är åter i drift.
Kemlab		
För kemlab-beställningar	Sjuksköterska:	Använder Meliors kemlabmodul. Bevakar svar i Melior.
	Läkare:	Bevakar svar i Melior. Signera provsvar i svarsdatabasen i efterhand.
Patologi/ Cytlab/ Mikrobiologi		
För Patologi/ Cytlab och Mikrobiologi-beställningar	Läkare:	Skriver pappersremiss. Svaren går in i svarsdatabasen med automatik i efterhand och kan signeras där senare (alt. signera på papperssvaret enligt enhetens egna rutiner).
	Sjuksköterska:	Lämnar pappersremiss i samband med provinlämning till ovan lab. Bevakar undersökningssvar via fax. Förmedlar svar till läkare.

	Patologi/ cytlab och mikrobiologen:	Skriver svar på papper och faxar akuta svar till beställande enhet. Icke akuta svar hanteras elektroniskt via svarsdatabasen i efterhand.
Beroenden till andra system		
Melior	Kemlabsvaren går in elektroniskt i Melior under stoppet	
Elvis	Vårdtillfällen i Elvis går in automatiskt efter stoppet	

4.5.4. Vid driftstopp i PMO

Åtgärder före planerat driftstopp

Skriv ut tidbok och journalblad. För åtgärder under stoppet se åtgärder vid driftstopp.

Åtgärder vid driftstopp

Lab	
Beställning Kem Lab/Mikrobiologen	Använd pappersremiss vid brådskande beställning. Om faxsvar önskas markera detta.
Svar Kem Lab/Mikrobiologen	Svar kommer in till enhetens Inkorg när avbrottet är över. Svar behöver Åtgärdas/Läsas in. Svar finns i Svarsdatabasen på patienten
Tidigare labresultat	Finns i Svarsdatabasen
Remiss	
Remiss Röntgen	Använd pappersremiss vid brådskande beställning. Om faxsvar önskas markera detta.
Svar Röntgen	Svar kommer in till enhetens Inkorg när avbrottet är över. Svar behöver Åtgärdas/Läsas in. Svar finns i Svarsdatabasen på patienten
Tidigare röntgensvar	Finns i Svarsdatabasen
Remisser - övriga	Använd pappersremiss om brådskande. I övrigt avvakta tills avbrottet är över.
EKG	
Registrera	Registreras som vanligt i Perfect Patient.
Resultat	Det är möjligt att ta del av registrerat resultat i Welch Allyn CardioPerfect
Tidigare EKG, Spirometri och 24h Blodtryck	Finns i Welch Allyn CardioPerfect samt Svarsdatabasen
Läkemedel	
E-recept	Använd receptblankett eller sänd E-recept när avbrottet är över. Efter driftstoppet dokumenteras ordinationen och förskrivningen i PMO.
Sjukskrivning	
eLäkarintyg (eSjukintyg)	Använd pappersblankett eller utfärda och skicka elektroniskt intyg när avbrottet är över.

Diktera/skriva diktat	
Digital diktering	Det är inte möjligt att diktera via Medspeech under avbrottet. Se nedan ang. MedSpeech Diktatet kan inte skrivas förrän avbrottet är över.
Dokumentera	
Journal-dokumentation	Dokumentera på papper under avbrottet. Stöddokument finns på Plexus (länk nedan) http://platinadoksok.lg.se/DocSearch/downloadfile.aspx?objectID=214067 Efter driftstoppet skrivs information in i PMO.
Epikriser och anteckningar från Melior	
Elektroniska epikriser eller anteckningar kommer inte in i PMO. Får ersättas med pappersutskrift.	

4.5.5. Vid driftstopp i ELVIS

Åtgärder före planerat driftstopp

Akutmottagningar		
Akutliggare och Avdelningslista AV	Personal på akutmottagning:	Skriv ut akutliggaren för det senaste dygnet samt avdelningslista AV via <u>Utskrifter</u> , <u>Aktuell lista</u> . Under driftstoppet får samtliga akutvårdskontakter skötas manuellt.
Verksamheter med tidbokade besök		
Tidbok	Personal på berörda enheter:	Skriv ut tidbokade patienter via planerings-listan, <u>Utskrifter</u> , <u>Listor</u> , <u>Tidbok</u> (med noteringsrader). Skärmdump av tidboken kan skrivas ut via <u>Utskrifter</u> , <u>Skärmbild</u> (skärmdump) – F9.
Bokade patienter	Personal på berörda enheter:	Besökslistor för aktuell dag skrivs ut – hela dagen utifall driftstoppet blir längre än planerat. Patienterna får besöks- och kassaregistreras efter driftstoppet.

Åtgärder vid driftstopp

Bokning	Bokningar i ELVIS tidböcker får göras när driftstoppet är över
Besök och kassa-registreringar	Registreringar får ske i efterhand
Besöksskärm	Sätt upp en lapp på besöksskärmen om att det är driftstopp. Registrera manuellt i efterhand

Svarsdatabasen	<p>Integrationen är avstängd.</p> <p>Samtliga vårdkontakter köas upp och skickas över när ELVIS åter är i drift.</p> <p>Under ELVIS driftstopp kan du som vanligt skriva remisser i Svarsdatabasen, men inga vårdkontakter från ELVIS går över till Svarsdatabasen. Se beskrivning 06-384505 Driftstopp ELVIS – Skriva remiss i Soarian under ELVIS driftstopp</p>
Provisio	<p>Integrationen är avstängd.</p> <p>Op-anmälningar och de operationer som planeras under driftstoppet får sparas om när ELVIS åter är i drift, då överförs posterna från Provisio till ELVIS.</p>
Melior	Integrationen är avstängd under driftstoppet
Syngo via Dicom	<p>Integrationen är avstängd.</p> <p>Uppdateras inte med nya bokningar.</p> <p>Bokningar i ELVIS tidböcker får göras när driftstoppet är över.</p>
BOV (Beläggingsöversikt)	Ingen uppdatering av BOV under driftstoppet. Uppgifterna förs över med automatik när ELVIS åter är i drift.
Upplysningstjänsten	Upplysningstjänsten fungerar inte under driftstoppet.

4.5.6. Vid driftstopp i Provisio

Åtgärder före planerat driftstopp

Operationsprogram	<p>Morgondagens operationsprogram ska <u>alltid</u> finnas utskrivet på varje operationsavdelning. Detta ska vara en daglig rutin.</p> <p>Från och med mars 2022 ska operationsprogram för en längre tid framåt <u>alltid</u> finnas sparad på ett usb-minne enligt rutin 06-651542 Driftstopp Provisio spara operationsprogram med personuppgifter.</p>
Väntelista	<p>Från och med mars 2022 ska väntelista för prioriterade patienter <u>alltid</u> finnas sparad på ett usb-minne enligt rutin 06-651610 Driftstopp Provisio spara väntelista med personuppgifter.</p>
Operationsanmälan Pre op bedömning Registrering under operation Post op registrering Anestesitjänst	<p>Blanketterna ska vara utskrivna (dubbelsidigt) och förvaras på känd plats på enheten, ex vid katastrofparmen. Detta ska ske även utan indikation av planerat driftstopp.</p> <p>https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/</p>

Åtgärder vid driftstopp

Operationsanmälan Pre op bedömning Registrering under operation Post op registrering Anestesitjänst	<p>Använd pappersblanketter. Efter driftstoppet registreras uppgifterna i Provisio.</p> <p>https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/</p>
Beroenden till andra system	
ELVIS	<p>Integrationen är avstängd under driftstoppet.</p> <p>Op-anmälningar och de operationer som planeras under driftstoppet får</p>

	sparas om när ELVIS åter är i drift, då överförs posterna från Provisio till ELVIS.
Mina vårdkontakter/ 1177	De genereras inte några hälsodeklarationer inför operation.
Melior	Integrationen är avstängd under driftstoppet

4.5.7. Vid driftstopp i MedSpeech

Åtgärder före planerat driftstopp

- Varje verksamhetsområde bör ha ett lager av programmerade DPM (Digital Pocket Memo) i händelse av driftstopp.
- Avdelningar som saknar DPM, får om möjligt ta fram de analoga enheterna och använda dessa under driftstoppet.
- Alla diktat som produceras under driftstoppet skrivs därefter in i journalen i vanlig ordning.

Vid planerade driftstopp bör verksamheten dagen innan se till att:

- Diktat med hög prioritet är utskrivna.
- DPM dikteringsutrusning är lättillgänglig för vederbörande anställd.
- Information om ett tillfälligt byte av dikteringsutrustning.

Rutiner för hur DPM dockas med MedSpeech finns tillgängligt på Plexus.

Åtgärder vid driftstopp

Vid driftstopp i MedSpeech	Läkare:	Använd DPM diktafonen. Dikteraren ansvarar för att docka diktafonen efter att driftstoppet är hävt. Avdelningar/ mottagningar som saknar DPM får om möjligt använda analoga kassettband alt. dokumentera direkt i journalen.
	Sekreterare:	Skriver diktat utifrån band/ DPM eller MedSpeech direkt i journalen när dikteraren har fört över diktaten i MedSpeech.
Beroenden till andra System		
Vid driftstopp i Melior/PAF eller PMO	Läkare:	Melior: I läsläge går det att diktera i MedSpeech. PAF: Använd DPM diktafonen PMO: Använd DPM diktafonen Dikteraren ansvarar för att docka diktafonen efter diktering. Avdelningar/ mottagningar som saknar DPM får om möjligt använda analoga kassettband.
	Sekreterare:	Skriver diktat utifrån band/ DPM eller MedSpeech när journalsystemet är i drift.

5. Plan för kommunikation och implementering

Rutinen ”Driftstoppsrutiner för prioriterade vårdssystem” kommuniceras ut i linje via HSD, bitr. HSD och VC. Ska belysas till medarbetare i verksamheten av samtliga VEC på APT eller motsvarande.

6. Dokumentinformation

Arbetsgrupp bestående av HSD, bitr. HSD, IT, kvalitetssamordnare och medarbetare i verksamheten har upprättats för framställandet av detta dokument.

Rutinen har remissats hos informationssäkerhetsavdelningen och i verksamheten (Medicin, Kirurgi och Primärvård)

7. Referenser

Dokumentnamn	Plats
06-147647 Incidenthantering IT-avdelningen	Platina