

# Driftstoppsrutiner för prioriterade vårdssystem - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen V.0161

## Innehåll

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Syfte och omfattning .....   | 2  |
| 2.     | Allmänt .....  | 2  |
| 3.     | Ansvar och roller .....  | 2  |
| 3.1.   | IT-förvaltning.....  | 2  |
| 3.2.   | Hälso- och sjukvården.....   | 2  |
| 3.2.1. | Hälso- och sjukvårdsdirektör (HSD), biträdande hälso- och<br>sjukvårdsdirektör (Bitr. HSD) och verksamhetschef (VC)..... | 2  |
| 3.2.2. | Verksamhetschef.....   | 2  |
| 3.2.3. | Medarbetare .....  | 3  |
| 4.     | Beskrivning .....  | 3  |
| 4.1.   | Planerade och oplanerade driftstopp.....   | 3  |
| 4.2.   | Information/kommunikation vid oplanerade driftstopp: .....   | 3  |
|        | IT-förvaltningens ansvar (Dagtid 07.30-16.30)  | 3  |
|        | Jourtid, övrig tid:  | 3  |
|        | Hälso- och sjukvårdens ansvar  | 3  |
| 4.3.   | Information/kommunikation vid planerade driftstopp: .....  | 3  |
|        | IT-förvaltningens ansvar   | 3  |
|        | Hälso- och sjukvårdens ansvar  | 4  |
| 4.4.   | Information/kommunikation vid driftstart.....  | 4  |
|        | IT-förvaltningens ansvar   | 4  |
|        | Hälso- och sjukvårdens ansvar  | 4  |
| 4.5.   | Handlingsplan för medarbetare vid driftstopp.....  | 4  |
| 4.5.1. | Vid driftstopp i Cosmic.....   | 4  |
|        | Åtgärder före planerat driftstopp  | 4  |
|        | Åtgärder vid oplanerade driftstopp   | 4  |
| 4.5.2. | Vid driftstopp i Clinic24/Min vård Gävleborg.....  | 8  |
|        | Åtgärder före planerat driftstopp  | 8  |
|        | Åtgärder vid oplanerade driftstopp   | 8  |
| 4.5.3. | Vid driftstopp i Provisio .....  | 9  |
|        | Åtgärder före planerat driftstopp  | 9  |
|        | Åtgärder vid oplanerat driftstopp  | 9  |
| 5.     | Implementering och utbildning .....  | 10 |
| 6.     | Dokumentinformation .....  | 10 |
| 7.     | Referenser .....   | 10 |

## 1. Syfte och omfattning

Syftet med detta dokument är att tydliggöra arbetssätt och ansvarsfördelning vid planerade och oplanerade driftstopp i Region Gävleborgs prioriterade vårdssystem.

Dokumentet omfattar alla verksamheter och medarbetare i Region Gävleborg, eller på uppdrag av Region Gävleborg, som arbetar i Cosmic, Clinic24 eller Provisio.

## 2. Allmänt

Verksamheten är ytterst beroende av våra IT-system och dessa påverkas av planerade och oplanerade driftstopp.

Det är av största vikt att alla verksamheter har kännedom om de manuella rutiner som gäller för planerat och oplanerat driftstopp.

## 3. Ansvar och roller

### 3.1. IT-förvaltning

- IT-förvaltningen ansvarar för att vidmakthålla god och säker drift för att minimera antalet oplanerade driftstopp
- kommunicera med verksamheten vid planerade driftstopp och när det ska ske
- IT-förvaltningen ansvarar också för att informera om planerade och oplanerade driftstopp.

### 3.2. Hälsa- och sjukvården

#### 3.2.1. Hälsa- och sjukvårdsdirektör (HSD), biträdande hälsa- och sjukvårdsdirektör (Bitr. HSD) och verksamhetschef (VC)

- Ansvarar för att vid planerade och oplanerade driftstopp kommunicera ut information till berörda medarbetare i verksamheten
- Följer kontinuitetshantering enligt [12-875485](#)

#### 3.2.2. Verksamhetschef

- Ansvarar du för att rutinen för driftstopp av våra kritiska system är välkänd i hela Verksamhetsområdet.
- Att samtliga enheter har förberett ett eventuellt driftstopp genom att:
  - Säkra att kunskap finns hos medarbetare för att utfärda recept
    - I Förskrivarkollen eller
    - Med pappersrecept (receptblock och förskrivarkoder/arbetsplatskoder)
  - Säkra att kunskap och material finns för att kunna ordinera och dispensera läkemedel i alla relevanta vårdformer (slutenvård, dagsjukvård, preoperativt etc)
    - Beställa recept utan tilltryck via [order@adda.se](mailto:order@adda.se). [405014 Recept lösblad](#)
    - Beställa recept med arbetsplatskod, förskrivarkod, verksamhetsnamn m.m. [Receptblanketter eget tryck](#)
- Säkra att kunskap och material finns för att kunna dokumentera besök/åtgärder/behandlingar, tex diktafoner med kassetband.

### 3.2.3. Medarbetare

- Ansvarar för sin förskrivarkod
- Samtliga berörda medarbetare i verksamheten ansvarar för att arbeta enligt denna driftstoppsrutin.

## 4. Beskrivning

### 4.1. Planerade och oplanerade driftstopp

Vid upptäckt av driftstörning 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

<https://supportcenter.lg.se/ssc/> 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 oplanerade driftstopp:

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

IT-förvaltningens ansvar (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.
- Informera dataskyddsombud omgående att det är driftstopp eller störningar som påverkar systemets användare. [dataskyddsombud@regiongavleborg.se](mailto:dataskyddsombud@regiongavleborg.se)

Jourtid, övrig tid:

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

Hälso- och sjukvårdens ansvar

- Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten.

### 4.3. Information/kommunikation vid planerade driftstopp:

IT-förvaltningens ansvar

- Informationsmaterial mailas ut till HSD, bitr. HSD och VC tre veckor innan planerat driftstopp.
- 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 driftstoppet läggs upp på Samverkanswebben i form av nyhet samt länk till driftstoppsrutin bifogas för de privata vårdgivarna.

#### Hälso- och sjukvårdens ansvar

- Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten.

### 4.4. Information/kommunikation vid driftstart

#### IT-förvaltningens ansvar

- Information publiceras på Plexus under [Driftinformation](#).
- Information publiceras på Samverkanswebben.
- Mail till HSD, bitr. HSD och VC.
- Incidentanmälan till [informationssäkerhet](#)

#### Hälso- och sjukvårdens ansvar

- Det är varje VC:s uppdrag att skicka ut information i linje till medarbetarna i verksamheten och säkerställa att den är känd.

### 4.5. Handlingsplan för medarbetare vid driftstopp

#### 4.5.1. Vid driftstopp i Cosmic

##### Åtgärder före planerat driftstopp

Skriv ut dokumentationsmallar. Använd era egna dokumentationsmallar eller de exempel som finns framtagna. ([Länk till dokumentationsmall](#)) För åtgärder under stoppet se åtgärder vid driftstopp.

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| <b>Enhetsöversikten</b> | Samtlig personal inom heldygnsvård (Psykiatri)  | Utskrift av enhetsöversikten för att säkerställa tillgång till information om friförmåner och utgång. |
| <b>EKG</b>              | Vid icke fungerande koppling EKG/CardioPerfect - boka om patienten.<br>Vid fungerande koppling EKG/CardioPerfect - skriva ut tidböcker för yrkeskategorier som berörs av driftstoppet. Tidigare resultat ses i CardioPerfect. |   |
| <b>Bokning</b>          | Skriv ut Mottagningslista.  |   |

##### Åtgärder vid oplanerade driftstopp

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>NurseView</b> | NurseView – Läkemedels- och utdelningslista för ineliggande- och dagsjukvårdspatienter |
|------------------|--|

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
|                                  | <p><b>Vid strömavbrott eller totalt nätverksbortfall</b> kan berörda vårdenheter skriva ut sin enhets läkemedels- och utdelningslista från utplacerad NurseView dator.</p> <p>Inloggning till NurseView datorn sker med hjälp av inloggningsuppgifter som förvaras i <b>separata förseglade kuvert</b> på den enhet där datorn är placerad.</p> <p>Läkemedelslistorna nås via skrivbordet på NurseView datorn i mappen ”NurseView – Genväg”. Utskrift görs på tilldelad HP funktionsskrivare.</p> <p><i>När utskrifterna inte längre behövs ska de omedelbart hanteras och kasseras som sekretessavfall enligt gällande rutiner.</i></p> |   |
| <b>Cosmic Läsdatabas</b>         | Finns inte tillgänglig från 14/1. Använd Melior/läs, PMO/läs, Svardatabasen/läs, Elvis/läs för historisk data eller NPÖ ( <a href="#">nationell patientöversikt</a> ) Aktivera lokala rutiner och använd dokumentationsmallar om inget av ovan är tillgängligt.  |   |
| <b>Självincheckning</b>          | Sätt upp en lapp på besöksskärmen om att det är driftstopp. Registrera manuellt i efterhand  |   |
| <b>Läkemedels-administrering</b> | Sjuksköterska:   | Läser utdelningslistor Nurseview. Dokumenterar administrering på dessa utskrifter.<br><i>Efter driftstoppet måste all administrering som gjorts under driftstoppet dokumenteras i Cosmic.</i> |
| <b>Läkemedels-ordinationer</b>   | Läkare:  | Dokumentera ordinerade läkemedel på pappersdokument och lämnar till sjuksköterskan.<br><i>Efter driftstoppet måste ev. läkemedelsordinationer föras in i Cosmic.</i>                          |
|                                  | Sjuksköterska:   | Arbetar utifrån de ordinationer som är upprättade på papper av läkaren.   |
| <b>eRecept</b>                   | Läkare:  | Förskrivare med e-tjänstekort med fotografi kan använda <a href="http://www.forskrivningskollen.se">www.forskrivningskollen.se</a> ,  |

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
|                          |   | <p>övriga förskrivare använder pappersrecept. Alt. sänds e-recept via Cosmic när avbrottet är över. Hantering av receptblock ombesörjs av den egna enheten.</p> <p>Arbetsplatskod hittar du i verktygslådan. Sök på din enhet under ”sök organisation” och där ser du din arbetsplatskod.</p> <p><i>Efter driftstoppet måste förskrivningen dokumenteras i Cosmics läkemedelsmodul.</i></p> |
| <b>SIL</b>               | Läkare, sjuksköterska   | Använd alternativa informationskällor, t.ex. <a href="#">Sil Online</a> , FASS eller janusinfo.   |
| <b>ePed</b>              | Läkare:   | Åtkomst till ePed via <a href="#">Instruktioner - ePed</a>  |
| <b>DOS</b>               | Läkare:   | Använd manuell inlogg till Pascal för att kontrollera om patienten är registrerad som DOS patient.  |
| <b>Slutenvårdsdos</b>    | Läkare:   | Läkare ordinerar läkemedel i Cosmic som vanligt. Om läkemedelsordinationer inte kan ske via Cosmic, se ovan   |
|                          | Sjuksköterska:  | Manuell delning av läkemedel utifrån ordination.  |
|                          | Apotekare/ farmaceut slutenvårdsdos   | <a href="#">Slutenvårdsdos - Reservrutin</a>  |
| <b>Digital diktering</b> | Skriv anteckning på papper eller använd DPM (Digital pocket memo). Diktera i Cosmic då systemet åter är i drift. <a href="#">Användning av DPM (Digital Pocket Memo) i Cosmic - Instruktion</a> |   |
|                          | Läkare:   | Använd DPM diktafönen (Digital Pocket Memo). Dikteraren ansvarar för att överföra ljudfilerna (diktaten) till Cosmic efter att driftstoppet är hävt. Avdelningar/ mottagningar som saknar DPM får dokumentera direkt i  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | journalen eller på papper.  |
|   | Sekreterare:   | Skriver diktat utifrån DPM direkt i journalen när dikteraren har fört över diktaten i Cosmic.                                     |
| <b>Journaldokumentation</b>                   | Läkare:  | Skriv anteckning på papper. Diktera i Cosmic då systemet åter är i drift.   |
|   | Sekreterare:   | Skriver in dikterad anteckning efter driftstoppet.  |
|   | Övriga yrkeskategorier:  | Skriver anteckning på papper och skriver in anteckning i Cosmic efter driftstoppet (alt. dikterar). Enligt enhetens egna rutiner. |
| <b>Journaldokumentation - Akuten</b>          | När driftstoppet är över ansvarar ledningsansvarig/stjärnmarkerad sjuksköterska vid akuten för att alla patienter som varit på akutmottagningen under driftstoppet registreras i Cosmic. Det är viktigt att registrera rätt in- och ut tid, sökorsak och avdelning i Cosmic. Vid längre driftstopp kan Ledningsansvarig/stjärnmarkerad sjuksköterska vid akuten delegera registrering av patienter i Cosmic till Medicinsk sekreterare.  |   |
| <b>Beställning och Svar - BoS beställning</b> | <p>Använd pappersremisser vid brådskande beställningar. Om faxsvar önskas markera detta och dokumentera faxnummer. Om pappersremiss används kommer svaren att presenteras i Cosmic när avbrottet är över.</p> <p>Svar på pappersremiss presenteras i Inkorg svar under svarsmottagare "Ingen". Enheten måste ha egna lokala rutiner för att bevaka svarsmottagare "Ingen".</p> <p>Om antalet beställningar/svar blir ohanterbar kan hjälp tas av transportör för att distribuera beställning/svar.</p> <p>Kemi, mikrobiologi, patologi/cytologi svar presenteras under menyvalet Svar provbunden.</p> <p>Radiologi, fysiologisvar presenteras under menyvalet Radiologi svar.</p> <p>Historiska svar inkommit före 14/1 2025 finns i Svarsdatabasen/läs.</p> |   |
| <b>Intyg via Webcert</b>                      | Intyg får skrivas på blankett från Försäkringskassan annars vänta tills efter driftstoppet. Öppna Webcert fristående. Observera att inga journalanteckningar automatiskt genereras i Cosmic via fristående inloggning.   |   |
| <b>Upplysnings-tjänsten</b>                   | Upplysningstjänsten fungerar inte under driftstoppet.  |   |
| <b>Provisio</b>                               | Operationsplanering sker i Provisio. <a href="#">Se 4.5.3 - Vid driftstopp i Provisio</a>  |   |
| <b>EKG</b>                                    | Vid icke fungerande koppling EKG/CardioPerfect - boka  |   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | om patienten.<br>Vid fungerande koppling EKG/CardioPerfect - Noterar registreringar på papper och skriv in i Cosmic efter driftstopp.   |
| <b>Obstetrix</b>                      | Fungerar som vanligt och påverkas inte av driftstörningar i Cosmic. För Läkemedelsutdelning, läkemedelsutdelning samt Beställning och svar se ovan.                           |
| <b>Akutliggare</b>                    | Skriver ut läkemedels- och utdelningslistor via läsdata-basen NurseView för ineliggande patienter. Om NurseView ej är tillgängligt, dokumentera enligt framtagna lokal rutin. |
| <b>Bokning</b>                        | Uppgifter kring besöket skrivs på papper och förs in i Cosmic snarast efter att systemet åter är i drift.   |
| <b>Besök och kassa-registreringar</b> | Besök och kassaregistrering hämtas från besökslistan när Cosmic åter är tillgängligt.   |

#### 4.5.2. 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 oplanerade driftstopp

|  |   |
|--|---|
| <b>Patienter i kö</b>                      | 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.<br>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. |
| <b>Konsultationsförfrågan med hög prio</b> | Kan endast ses i Clinic24.<br>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.  |
| <b>Assisterad triage</b>                   | Använd Rådgivningsstödet webb (RGS webb). Dokumentera i Cosmic.   |
| <b>Bokade digitala besök</b>               | Bokningarna finns i tidböckerna i Cosmic. Kontakta patienten via telefon.   |
| <b>Vidimeringsposter</b>                   | Inte akut. Tas om hand när systemet är åter i drift.  |
| <b>Asynkrona chattar</b>                   | Inte akut. Patienten förväntas få svar inom 3 arbetsdagar. Tas om hand när systemet är åter i drift.  |
| <b>Formulär</b>                            | Inte akut. Tas om hand när systemet är åter i drift.  |
| <b>Covidvaccination</b>                    | Registrera patientens ankomst i efterhand.  |
| <b>Driftstopp i patientappen</b>           | Bokningarna finns i tidböckerna i Cosmic. Kontakta patienten via telefon.<br>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.  |

### 4.5.3. Vid driftstopp i Provisio

#### Åtgärder före planerat driftstopp

|  |  |
|--|--|
| <b>Operationsprogram</b>   | Morgondagens operationsprogram ska <u>alltid</u> finnas utskrivet på varje operationsavdelning. Detta ska vara en daglig rutin. Operationsprogram för en vecka framåt ska <u>alltid</u> finnas sparat på ett usb-minne enligt instruktion <a href="#">Driftstopp Provisio Spara operationsprogram med personuppgifter - Instruktion - Region Gävleborg</a>                                   |
| <b>Väntelista</b>  | Väntelista för prioriterade patienter ska <u>alltid</u> finnas sparat på ett usb-minne enligt instruktion <a href="#">Driftstopp Provisio Spara väntelista med personuppgifter - Instruktion - Region Gävleborg</a>  |
| <b>Operationsanmälan<br/>Pre op bedömning<br/>Registrering under operation<br/>Post op registrering<br/>Anestesitjänst</b> | Blanketterna ska vara utskrivna (dubbelsidigt) och förvaras på känd plats på enheten, ex vid katastrofjärmen. Detta ska ske även utan indikation av planerat driftstopp. <a href="https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/">https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/</a> |

#### Åtgärder vid oplanerat driftstopp

|  |  |
|--|--|
| <b>Operationsanmälan<br/>Pre op bedömning<br/>Registrering under operation<br/>Post op registrering<br/>Anestesitjänst</b> | Använd pappersblanketter. Efter driftstoppet registreras uppgifterna i Provisio. <a href="https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/">https://plexus.lg.se/Service-och-stod-i-arbetet/Support-och-felanmalan/system/provisio/driftstopp/</a> |
| <b>Beroenden till andra system</b>   |  |
| <b>Mina vårdkontakter/<br/>1177</b>  | De genereras inte några hälsodeklarationer inför operation.  |
| <b>Cosmic</b>  | Det finns ingen koppling mellan Provisio och journalsystemet. Provisio öppnas fristående via en genväg på skrivbordet annars används genväg via Plexus.  |

## 5. Implementering och utbildning

Ansvarig förvaltning kommer att erbjuda utbildningstillfällen där man går igenom denna rutin för att säkra kunskapen och hanteringen vid ett eventuellt planerat eller oplanerat driftstopp.

## 6. Dokumentinformation

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

## 7. Referenser

| Dokumentnamn   | Plats   |
|--|---------|
| <a href="#">06-147647 Incidenthantering IT-avdelningen</a> | Platina |

Kopians giltighet garanteras endast utskriftsdatumet