Reservrutiner vid driftstopp - Vårdcentraler

Innehållsförteckning

1 Inledning/syfte 2

2 Ansvar 2

3 Beskrivning 2
3.1 Mall för innehållsförteckning i driftstoppspärm 2

4 Förebyggande åtgärder bokade besök 3
4.1 Follow Print standardskrivare 3
4.2 Besöksförberedelselista 3
4.3 Receptionslista 3

5 Arbetsflöde 4
5.1 Kontrollera 4

6 Manuella rutiner 4
6.1 Vårdpersonal 4
6.2 Läkare 4
6.3 Kassan/självincheckning 4
6.4 Laboratoriet 5
6.5 Läkemedel, hjälpmedelskort och Pascal 5
6.5.1 Läkemedel 5

7 Remisser, blanketter, intyg etc 5

8 Reservrutin ekg 5

9 Strömavbrott 6
9.1 Åtgärd – bärbar dator 6
9.2 Vid strömavbrott utan möjlighet att nå nätverk alls 6
9.3 Felanmälan 6

1 Inledning/syfte

Denna rutin gäller vid IT-baserade driftstörningar. Lokala avvikelser kan upprättas på varje vårdcentral.

Enligt beslut i hälso- och sjukvårdens ledning ska verksamheten säkerställa att reservrutiner finns på varje avdelning/enhet och att de är kända och övade. Utbildning ska ges vid introduktion av ny personal och repetition ska ske regelbundet vid arbetsplatsmöten, läkarmöten och andra möten inom varje vårdcentral. Arbetsflöde för att säkerställa reservrutiner vid driftstopp i VårdIT-systemen.

Länk till sida intranätet – Reservrutiner vårdsystem Här finns även de reservblanketter som hänvisas till i dokumentet.

2 Ansvar

Det är vårdcentralschefens ansvar att säkerställa att reservrutiner finns, och att de är kända och övade.

3 Beskrivning

Vid introduktion av ny personal ska information om gällande rutiner vid driftstopp på vårdcentralen ges.

Alla befintliga reservrutiner och blanketter ska finnas utskrivna på papper i de driftstoppspärmar som finns på varje vårdcentral. Pärmarna ska ses över årligen.

3.1 Mall för innehållsförteckning i driftstoppspärm

1. *Riktlinjer*
   Läskopia i NCS Cross
   Läkemedelslista Planerade/Oplanerade driftstopp- rutin
   Pascal – Reservrutin för Region Örebro län vid driftstörning
   Lab – se punkt 6.3.

2. *Blanketter för efterregistrering i NCS Cross*
   Bokningsblankett
   Kassablankett
   Blankett dokumentation

3. *Pappersremisser röntgen, konsultremiss*
   Remiss diagnostik radiologi – reservblankett
   Konsultremiss - reservblankett

4 Förebyggande åtgärder bokade besök

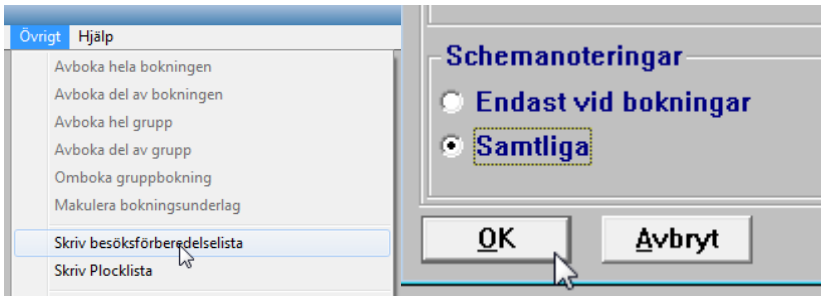
Det finns två alternativ för att få ut information över besök som är bokade nästkommande dag. Detta görs i samband med kassaavstämning vid dagens slut. Välj vilket alternativ som passar er verksamhet bäst *besöksförberedelselista eller receptionslista.*
Follow print väljs som standardskrivare för att spara papper, pappersutskrift väljs vid driftstopp och inte annars. (Alla regiondrivna vårdcentraler är anslutna till Follow print).

4.1 Follow Print standardskrivare

- **Follow Print** måste vara inställd som standardskrivare på datorn (skrivare går inte välja i NCS Cross utan blir vid utskrift standardskrivare). Tänk på att inställning av skrivare följer med din dator.
- Utskriften finns i Follow print och kan skrivas ut dagen därpå om det skulle bli driftstopp annars raderas beställd utskrift i efter 3 dygn (så länge ligger utskriften kvar med automatik i Follow print).
- Skulle den person som lagt beställningen till **Follow print** vara sjuk när driftstopp inträffar så ringer man till Servicecenter så flyttas utskriften till en annan användare. När denne blippar med sin tagg på skrivaren så finns utskriften i utskriftsarbetet.
- Om ingen nätverksanslutning finns ring Servicecenter tfn 260 00.
- Vid strömavbrott ring Servicecenter (finns lösning att skriva ut på annan vårdcentral/verksamhet som inte har strömavbrott.)

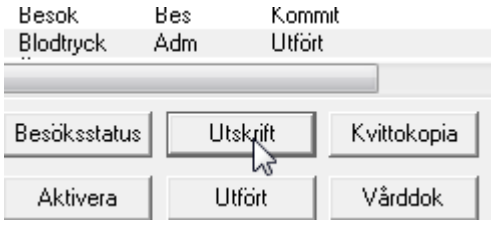
4.2 Besöksförberedelselista

Denna blir ett papper per resurs. Välj under Övrigt i vårdadmin – Skriv besöksförberedelselista – Välj Samtliga och klicka OK.
I samband med lunch dras ny besökslista ut för resterande dag.



4.3 Receptionslista

Här dras listan ut från receptionslistan. Alla besök till alla resurser är blandade på samma papper.



5 Arbetsflöde

5.1 Kontrollera

Börja med att kontrollera om det är en enstaka dator, telefon/annat tekniskt som är problem eller om flera har driftstörning. Kontrollera om information finns på intranätet (om möjligt), om inte kontakta servicecenter tfn 260 00 och gör felanmälan. Övergå till manuella rutiner.

6 Manuella rutiner

Rekommendation att två MVA eller annan yrkeskategori bemannar reception.

- Besökslistorna kopieras och läggs i postfacken, varje vårdgivare kan då se de besök som är bokade dagen innan.
- Besök som bokas in under avbrott registreras på *särskild Bokningsblankett*.
- MVA tar fram receptblock och förtryckta etiketter ur kassaskåpet.

6.1 Vårdpersonal

- Telefonsamtal som leder till besök: Använd *Bokningsblankett* -
  Meddela kassan när bokning gjorts. MVA antecknar på *Kassablankett* och ansvarar för att bokningsunderlag/registrering i vårdsystem NCS Cross görs så snart systemet är igång igen. MVA stämmer av att listorna är korrekta så inga dubbelbokningar har gjorts.
- Tidbokning av besök är inte aktuellt. Patienten uppmanas att av/omboka via 1177.
- Som dokumentationsstöd vid telefonsamtal eller besök Använd *Blankett dokumentation*
  - *Respektive yrkeskategori ansvarar för att anteckning skrivs eller dikteras i NCS Cross när datorstoppet är över.*

6.2 Läkare

Recept skrivs för hand och dokumenteras i journal i efterhand. *Se punkt 6.5.1 Läkemedel.*
Receptblanketter och förtryckta etiketter med arbetsplatskod/förskrivarkod/gruppförskrivarkod finns att hämta i postrum/reception (förvaras annars i kassaskåpet).

Labbeställning görs på papper, registreras i efterhand av labpersonal, se blankett i pärm vid datorstopp.
Bokade besök: Titta kontinuerligt på besökslistan i postrummet/receptionen! Obokade/akuta patienter: Information från sköterska.
Diktat dikteras i efterhand utifrån anteckningar gjorda vid besöket.

6.3 Kassan/självincheckning

Vid datorstopp - Det är inte möjligt för patienten att ankomstregistrera sig via Självincheckningsterminalen eller via kassan i NCS Cross.

Markera bokade patienter som kommit på ***Besökslistan.*** Om kvitto önskas kan detta sändas hem till patienten i efterhand. Notera hur mycket patienten har/ska betala samt notering om kontant, kort eller faktura. *Rekommendation vid datastopp är faktura.*

- *Alla besök registreras i efterhand när datorstoppet är åtgärdat. MVA i kassan ansvarar för inregistrering/ankomstregistrering av alla besök i efterhand.*

Obokade patienter till Drop-in/joursköterska/egenträning/Lab skrivs på *Kassablankett*. Även patienter som bokats under dagen och som inte står med på Besöksförberedande listan skrivs upp på ”*Kassablankett*”, skriv då in vilken resurs patienten är inbokad på.

6.4 Laboratoriet

Beställda prover går inte att se om inget är skrivet på notering på bokningsunderlaget (se utskriven receptionslista). Prover får beställas i efterhand. Handskriven remiss för provtagning från läkare (remiss vid datastopp på vårdcentralslaboratorierna) Remissen sparas på lab, förs in i RoS i efterhand. Patienter som är kallade för provtagning får återkomma annan dag (alternativt vänta om avbrottet beräknas bli kortvarigt). Vid strömavbrott finns ingen möjlighet till provtagning alls.

- Hänvisning till Datarutiner, vårdcentralslaboratorierna 69216 , v g se punkt datastopp och överföringsfel.
- Handskriven remiss för provtagning från läkare används dessa remisser:
  Remiss vid datastopp på vårdcentralslaboratorierna
- Remiss vid datastopp för vårdcentralernas jourmottagning

6.5 Läkemedel, hjälpmedelskort och Pascal

6.5.1 Läkemedel

Se rutin vid driftstopp NCS Cross Läkemedel Läkemedelslista Planerade/Oplanerade driftstopp- rutin (Vårdsystem, Region Örebro län)

Akuta förskrivningar förskrivs enligt följande ordning:

1. Förskrivningskollen ska användas då elektronisk förskrivning är huvudregeln

   Detta förutsätter patientens medgivande och inloggning sker med e-tjänstekort
   Logga in | Förskrivningskollen (forskrivningskollen.se)

2. Skriva pappersrecept
3. Ringa in förskrivningen till apotek

Förskrivningar av recept ska i efterhand registreras för att säkerställa kontinuitet av patientinformation i den gemensamma läkemedelslistan. Förskrivaren ansvarar för att detta görs när systemet är igång igen.

Pascal går att nås via direktinloggning på webben (http://www.eordinationpascal.sjunet.org eller http://www.eordinationpascal.se). Se reservrutin på intranätet som även finns utskriven i driftstoppspärmen.

7 Remisser, blanketter, intyg etc

Finns blanketter på intranätssidan Reservrutiner vårdsystem att ladda ned.

8 Reservrutin ekg

EKG på vårdcentral kräver bland annat fungerande nätverk. Om sedvanlig EKG-utrustning ej fungerar kan defibrillator kopplas som övervaknings-EKG. Ambulans får tillkallas om behov av EKG eller för akut patientsäkert omhändertagande.

Om vårdcentral har reserv-EKG används detta.

9 Strömavbrott

Vid strömavbrott, när nätverksutrustning går sönder eller vid avbrott i Telias nät finns inte möjlighet att nå det lokala nätverket då switchar och wifi strömförsörjs. NCS kan endast nås via annat nätverk. Inte heller läskopia går att nå via lokalt nätverk.
Ring alltid servicecenter så hjälper de er tfn 602 60 00.

9.1 Åtgärd – bärbar dator

Bärbar dator kan användas. *OBS! Personen som loggar in måste tidigare ha varit inloggad på datorn (med åtkomst till nätverk) för att inloggning utan lokalt nätverk ska fungera!*
Ett mobilt bredband (SIM-kort som sitter i, Tele2). Finns inget SIM-kort använd mobiltelefon som ställs om till surfpunkt.
NCS Cross kan nås via annat nätverk, inloggning med kort och kod krävs.

Obs! Säkerställ att programmet *AnyConnect* är uppdaterat och fungerar då detta krävs för att logga in utan åtkomst till lokalt nätverk! Viktigt därför att bärbara datorer ansluts/är på vid uppdateringar som aviseras via mejl och intranät.

Finns det två bärbara datorer på enheten kan den ena användas för åtkomst till journal, den andra åtkomst till receptionslista – vid förväntat längre avbrott avbokas planerade besök.

SMS kan skickas via mobila enheter.

Power banks är bra att ha för uppladdning av mobiltelefoner, (fungerar ej till bärbara datorer).

9.2 Vid strömavbrott utan möjlighet att nå nätverk alls

Verksamheten och möjligheten till patientbesök anpassas efter situationen.
Bokade/planerade patienter som kommer till mottagningen och där besök ej går att genomföra skickas hem efter information om att besök kommer att bokas om och ny kallelse kommer.

Obokade patienter/drop-in: Triagesjuksköterska/akutsköterska får bedöma om möjlighet finns att ta emot patienten.

9.3 Felanmälan

1. Kontakta de som ansvarar för byggnaden för en felanmälan.
2. Ring Servicecenter på ank. 260 00 och begär tala med tele/kundtjänst. De kan lägga in svarsmeddelande om strömavbrott och hur verksamheten kan kontaktas t.ex. via akuttelefon/annat.
3. Be även om hjälp att stoppa ytterligare bokningar i flexi.
4. Be även om att få meddelande inlagt på 1177.se, både i inloggat läge och utloggat läge.
5. Ring er kommunikatör via växeln. De kan gå in på hemsidan och informera om rådande situation.
6. Återställ larm efter strömavbrott.