



Psykiatri, habilitering och hjälpmedel

ANVISNING

Process	2.2.2 Förvalta, drift och avveckla it-tjänster	Godkänt datum	2024-02-14
Skapad av	Olsson, Magnus	Version	1.0
Godkänd av	Hermansson, Anna	Gäller fr.o.m.	2024-02-14
Gäller för	VO Hjälpmedel	Gäller t.o.m.	Ange datum

Reservrutin Sesam S2, websesam och Visma websesam

Innehåll

Reservrutin Sesam, websesam och Visma Websesam.....	
1 Syfte och omfattning	3
2 Ansvar och roller.....	3
3 Genomförande.....	4
4 Relaterade dokument.....	5

1 Syfte och omfattning

Följande rutin omfattar Sesam S2, Websesam och Visma websesam när förskrivare som använder IT-applikationen för att förskriva hjälpmedel inom produktområde Syn, Hörsel, Rörelse hjälpmedel, Andnings hjälpmedel, Tens och Ortopedtekniska hjälpmedel.

Samtliga driftstörningar hanteras av Region Skånes IT-avdelning. Enligt styr- och förvaltningsmodellen är det IT som ansvarar för att utse en systemansvarig för varje IT-applikation. Endast Region Skånes IT-avdelning får publicera driftinformation. Detta sker igenom systemansvarig för sesam. Syftet är att medarbetare endast ska behöva leta på en plats. Driftinformation är en regional kontaktpunkt som visas på startsidan på intranätet, på Vårdgivare Skåne och på varje Hemvist samt går att prenumerera på via epost.

VO Hjälpmedel ansvarar för att bistå förskrivare och patienter vid en driftstörning och minska den negativa påverkan på verksamheten. Vidare ansvarar Hjälpmedel Skåne för att bistå Region Skånes IT-avdelning vid felsökning, rapportering och att tillse att IT har den information som de behöver kring systemet.

Då förskrivare anmäler till Hjälpmedel Administration att man upplever driftstörningar ska detta eskaleras internt. Hjälpmedel Administration kan även uppmana förskrivare att kontakta 30 000 för felanmälan direkt.

2 Ansvar och roller

Region Skånes IT-leverantör

- Att se till så att man följer det SLA silver B som finns tecknat och utför åtgärder enligt avtal för att sätta sesam i drift igen.

Systemleverantör Visma

- Att bistå med eventuell felsökning om driftstörningen beror på systemet enligt avtal med leverantör.

Förskrivare och beställande enheter i systemet visma websesam (gäller bara akuta OT remisser)

- Att ha pappersremisser tillgängliga.

VO Hjälpmedel

- Se till att de olika parterna lever upp till tecknade avtal samt vara behjälplig i felsökning av systemet.

Systemansvarig

- Se till att information publiceras på vårdgivare Skåne under aktuell driftinformation samt hjälpa till att sammanhålla processen under felsökning.

3 Genomförande

Fullskaligt IT-haveri i Region Skåne

Då Region Skånes IT upplever ett fullskaligt driftstopp på grund av infrastruktur, yttre eller inre påverkan eller annan anledning, förutsätts att Sesam S2, Websesam och Visma websesam inte kan nås av vare sig förskrivare/beställare eller Hjälpmedel Administration. VO Hjälpmedel avvaktar då instruktioner från regionala IT-funktionen men utför inga åtgärder.

Sesam S2, Websesam och Visma websesam-server blir oåtkomlig för samtliga användare

Om Sesam S2, Websesam och Visma websesam inte går att nå för någon användare men IT-miljön i Region Skåne i övrigt är opåverkad skall VO Hjälpmedel omedelbart anmäla detta till systemansvarig på den regionala IT-funktionen. Om systemansvarig inte är i tjänst kontaktas enhetschef för systemansvarig samt en incident skapas hos Servicedesk (30 000 eller i Ritz). Kontakt ska även tas med systemleverantör. Hjälpmedel Administration informerar inringande förskrivare/beställare om driftstörning och hänvisar till regionala driftinfo för mer information och prognos. Förskrivare ombeds avvakta.

Efter 4 timmar och om prognos fortfarande saknas aktiveras reservrutin gällande Akuta OT remisser om hur dessa ska hanteras. Information publiceras då på Vårdgivare Skåne under aktuell driftinformation om att reservrutin gäller.

Hjälpmedel Administration förlorar kontakt med Sesam S2, Websesam och Visma websesam

Då enbart Hjälpmedel Administration förlorar kontakt med Sesam S2, Websesam och Visma websesam på grund av en lokal driftstörning (av grävd kabel etc.) kopplar Hjälpmedel Administration upp sig via tjänstemobiler i den mån det är möjligt. Den regionala IT-funktionen ombeds lägga upp särskild information om detta på driftinformation via systemansvarig för sesam.

Reservrutin Ortopedtekniska tjänster (Remis)

Vid längre driftstopp än 4 timmar ska Reservrutin OT aktiveras. Rutinen innebär att förskrivare ska på pappers remiser likt tidigare fax/posta in dessa till Aktivortopedteknik för handläggning. Aktiv ortopedteknik ska manuellt mata in dessa akuta remiser när systemet är i drift igen. Vid driftproblem meddelar Administration Hjälpmedel Aktivortopedteknik att systemen ligger nere och att rutinen för Akuta remiser gällande OT ska hanteras manuellt tills annat anges. Information publiceras då på Vårdgivare Skåne under aktuell driftinformation om att reservrutin gäller med länkar.

4 Relaterade dokument

Dokumentnamn	Sökväg
Beställningssystemet Sesam på Vårdgivare Skåne	Instruktioner och manualer – Visma webSesam och webSesam - Vårdgivare Skåne (skane.se)
Reservrutin Ortopedtekniska tjänster	