



# Psykiatri, habilitering och hjälpmedel

## ANVISNING

|            |   |                |            |
|------------|---|----------------|------------|
| Process    | 2.2.2 Förvalta, drifva och avveckla it-tjänster | Godkänt datum  | 2024-02-14 |
| Skapad av  | Håkansson, Tor                                  | 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 för Sesam LMN

## Innehåll

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Reservrutin för Sesam LMN ..... | 1 |
| 1 Syfte och omfattning .....    | 3 |
| 2 Ansvar och roller.....        | 3 |
| 3 Genomförande.....             | 3 |
| 4 Relaterade dokument.....      | 5 |

## 1 Syfte och omfattning

Följande rutin omfattar Sesam LMN och de förskrivare som använder IT-applikationen för att förskriva hjälpmedel inom produktområde inkontinenshjälpmedel, speciallivsmedel, och diabeteshjälpmedel som vanligtvis förskrivs i Sesam LMN.

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 driftinfo. Syftet är att medarbetare endast ska behöva leta på en plats. Driftinfo är en regional kontaktpunkt som visas på startsidan på intranätet, på Vårdgivare Skåne, på varje Hemvist samt går att prenumerera på via epost.

Hjälpmedel ansvarar för att bistå förskrivare och patienter vid en driftstörning och minska den negativa påverkan på verksamheten. Vidare ansvarar Hjälpmedel 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 Kundservice att de upplever driftstörningar ska detta eskaleras internt. Kundservice kan även uppmana förskrivare att kontakta 30 000 och felanmäla direkt.

## 2 Ansvar och roller

- Kundservice
- Systemansvarig
- Verksamhetsansvarig
- Verksamhetsspecialist
- Telefoniansvarig

## 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 Sesam LMN inte kunna nås av vare sig förskrivare eller Kundservice.

Hjälpmedel avvaktar då instruktioner från regionala IT-funktionen men utför inga planerade åtgärder.

### **Sesam LMN-server blir oåtkomlig för samtliga användare**

Om Sesam LMN inte går att nå för någon användare men IT-miljön i Region Skåne i övrigt är opåverkad skall Hjälpmedel omedelbart anmäla detta till systemansvarig på den regionala IT-funktionen. Om systemansvarig (SA) inte är i tjänst kontaktas enhetschef för SA samt en incident skapas hos Servicedesk (30 000 eller i Ritz). Kontakt ska även tas med systemleverantör. Kundservice informerar inringande förskrivare 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 för akuta förskrivningar. Information publiceras på Vårdgivare Skåne om att reservrutin gäller samt att kontakt tas med Kundservice.

### **Kundservice förlorar kontakt med Sesam LMN**

Då enbart kundservicefunktionen förlorar kontakt med Sesam LMN på grund av en lokal driftstörning (avgrävd kabel etc.) kopplar Kundservice upp sig via tjänstemobiler i den mån det är möjligt. Den regionala IT-funktionen ombeds lägga upp särskild information om detta på driftinfo samt lavinmeddelande läggs in på telefonslingan.

### **Störningar i telefonin**

Vid störning i telefonfunktionen informeras inringande via lavinmeddelande och den regionala IT-funktionen informerar via driftinfo.

## 4 Relaterade dokument

| <b>Dokumentnamn</b>                               | <b>Sökväg</b>   |
|---|---|
| Beställningssystemet Sesam på<br>Vårdgivare Skåne | <a href="#">Instruktioner och manualer<br/>till Sesam - Vårdgivare Skåne<br/>(skane.se)</a> |
| Beställningsblankett LMN                          |   |
| Reservrutin förskrivning Sesam LMN                |   |