

# Rutin vid driftstopp i Lifecare SP

## Syfte

All personal som arbetar i IT-stödet Lifecare SP i Region Norrbotten och länets kommuner ska känna till hur kommunikation ska ske mellan de olika aktörerna samt felanmälan ska ske vid driftstörning avseende utskrivningsklara patienter.

## Omfattning

Gäller för Region Norrbotten och länets kommuner.

## Ansvarsfördelning

Slutenvårdsavdelning som vårdar patient som blir inskriven och utskrivningsklar under driftstörning kontaktar respektive aktör (kommun, regionens öppenvård samt ev. andra aktörer) per telefon och meddelar att patienten är inskriven eller är utskrivningsklar.

Respektive aktör har ansvar att ta de nödvändiga kontakter som behövs under ett driftstopp.

Den regionens användare som upptäcker en oplanerad driftstörning felanmäler till Teknikakuten. Teknikakuten ansvarar för felanmälan till leverantör samt att lägga upp meddelande i driftsinformationen på insidan.

Länets kommuner felanmäler enligt lokal rutin.

## Felanmälan

I Region Norrbotten sker felanmälan till Teknikakuten på Tfn 71010 alt. via [ärendeportalen](#).

Länets kommuner felanmäler enligt lokal rutin.

## Kommunikation med andra aktörer

När Lifecare inte går att använda på grund av driftstörning måste nödvändiga kontakter ske via telefon mellan aktörerna.

Detta dokumenteras i respektive journalsystem/verksamhetssystem.

## Beslutad samverkanspunkter med länets kommuner

Rutinen börjar gälla efter driftstörning som varar mer än **tre** timmar.

- Vid inskrivning, nytt beräknat utskrivningsdatum, utskrivningsklar och utskrivning - Slutenvården ringer respektive aktör på anvisat nummer, rapporterar, uppger namn, personnummer samt avdelningens telefonnummer.
- Vid inskrivning gäller telefonsamtalet som tid för inskrivning, dokumentera även rapporterat beräknat utskrivningsdatum i Cosmic.

- Vid utskrivning gäller tidpunkten för telefonsamtalet som tid för utskrivningsklar tiden och beräkning av betalningsansvar, dokumenteras i respektive journalsystemet/verksamhetssystem.
- Dokumentera en sammanfattad journalanteckning från överrapporteringen i respektive journalsystem/verksamhetssystem samt till/från vem överrapporteringen skett samt datum och tid för rapporteringen.
- Vid ev. förändring av utskrivningsklar alt. beräknat utskrivningsdatum behöver ny kontakt tas, där man uppger vilken läkare som bedömt att datumet ska justeras, dokumenteras enligt ovan.
- Öppenvården ansvarar för att kontakt respektive aktörer för att meddela fast vårdkontakt samt datum för SIP möte dokumenteras enligt ovan.
- Kommunens socialtjänst och hälso- och sjukvård har ansvar att kommunicera när de är redo för hemtagning dokumenteras enligt ovan.
- Övriga nödvändiga kontakter tas vid behov.

#### **Hur kontakter regionen kommunerna:**

Kontaktuppgifter till kommunerna finns på insidan Insidan – Vårdens arbetssätt – Vårdadministration – Samordnad planering – under fliken [Telefonnummer till vårdgrannar](#).

Kommunens verksamheter är tillgängliga kl 7-22 årets alla dagar.

#### **Hur kontakter vi öppenvården:**

Regionen söker rätt på numret [interna telefonnummer](#) eller ring via växeln och uppge att kontakt behöver tas på sidotelefon.

Kommunerna har telefonlista med telefonnummer till mottagningarna alt. ringer via regionens växel 0920-28 40 00.

#### **Hur blir regionens slutenvård kontaktade:**

Öppenvården/mottagningarna söker rätt på numret [interna telefonnummer](#) eller ring via växeln.

Kommunerna har telefonlista med telefonnummer till avdelningarna alt. ringer via regionens växel 0920-28 40 00.

#### **Hur man dokumenterar i Lifecare SP när IT-stödet åter är i drift?**

Dokumentera i Lifecare med det datum och tid som blir när systemet är åter i drift, gör en notering om att datum ej överensstämmer med rapporterat datum pga. driftstörning. Redatering är ej tillåtet.

Respektive enhet ansvar för att ta fram lokal rutin för att bevaka betalningsansvaret vid driftstörning.