

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus

Giltig från: 2026-04-01

Innehållsansvar: Iulian Irimioaei, (iulir1), IT-samordnare

Giltig till: 2028-04-01

Granskad av: Iulian Irimioaei, (iulir1), IT-samordnare

Godkänd av: Olof Danielsson, (oloda), Enhetschef

RPA, Åtgärder vid driftstopp/störningar i RPA Trygg och säker inskrivning (TSI) SÄS

Förändringar sedan föregående version

Dokumentet är nyframtaget och ersätter tidigare dokument "RPA, åtgärder vid störningar i automatiserade lösningar vid SÄS".

Innehållet har uppdaterats och anpassats efter nuvarande arbetssätt och ansvarsfördelning.

Sammanfattning

Detta dokument beskriver vad berörda verksamheter ska vidta för åtgärder när RPA processen "TSI" misstänks eller konstaterats ha slutat fungera. Det säkerställer att informationsflödet fungerar även vid driftstopp, samt att verksamheten vet vad man behöver göra.

Bakgrund och syfte

På Södra Älvsborgs sjukhus används en automatiserad RPA lösning (TSI #telefon robot) för att skicka information till vårdavdelningar via telefonnummer kopplade till så kallade #-telefoner. Lösningen används för att säkerställa att information snabbt når rätt verksamhet utan manuell hantering

Syftet med detta dokument är att beskriva hur driftstörningar i TSI #roboten ska hanteras samt vilka reservrutiner som gäller vid avbrott i den automatiserade processen. Dokumentet ska säkerställa att berörd verksamhet informeras och att manuella rutiner kan tillämpas tills ordinarie funktion är återställd.

Förutsättningar

Vid upplevd eller konstaterad störning/driftstopp i den automatiserade processen ska berörda verksamheter vidta nedan beskrivna åtgärder. Åtgärderna varierar beroende på om störningen inträffar under eller utanför kontorstid.

Avgränsningar

Dokumentet riktar sig till berörda verksamheter på SÄS som använder eller berörs av RPA TSI #telefon flödet.

Rutinen gäller vid driftstörningar i den automatiserade processen och beskriver hur verksamheten ska agera tills ordinarie funktions är återställd. Dokumentet omfattar inte teknisk felsökning eller förvaltning av RPA.

Utförande

Vid misstanke om eller konstaterad driftstörning i RPA flödet TSI ska följande åtgärder vidtas:

1. Verksamheten kontrollerar om utskick via #telefon uteblir eller om avdelningar rapporterar att information inte mottagits.
2. Kontrollera om känd incident eller planerat underhåll finns i VGR Serviceportal [Startsida - VGR serviceportal - VGR serviceportal](#)
3. Vid fortsatt misstanke om driftstopp ska reservrutin tillämpas.

Reservrutin

- Läkare fortsätter skriva #**avdelning**# i Elvis för spårbarhet.
- Vårdplatsamordnare eller akutsekreterare ansvarar manuellt för att informera mottagande vårdavdelning via telefon.
- Avdelningar ska inte invänta SMS vid misstänkt driftstopp.

Kontaktvägar vid manuell hantering:

- AVD (**E51, KAVA, Kir2**) kontaktas via telefon. Respektive koordinatörer har god kännedom om Elvis
- **BUA** och **HIA** sker kontakt direkt via läkare enligt ordinarie arbetssätt.

- För medicinska vårdavdelningar sker kontakt via **Vårdplatssamordnare (VPSO)**. VPSO ska ha god kännedom om Elvis och ha tät kontakt med sjuksköterska på akutmottagningen.
- VPSO ska inte kontakta arbetsledande sjuksköterska gällande enskilda patienter utan ska kommunicera direkt med sjuksköterska i respektive team.

Eskalering

- Under kontorstid mejlas supportärenden till **RPA-teamet** rpa@vgregion.se i första hand.
- Vid behov kontaktas IS IT-samordnare på SÄS.
- Vid planerade avbrott kontaktas operativ chef via telefon **5060** eller via e-post enligt gällande rutiner
- Kväll, natt och helg kontaktas arbetsledande sjuksköterska via telefon **1091** (tillgänglig dygnet runt) som ansvarar för informationsspridning och eventuell eskalering.
- TIB informeras vid behov

Uppföljning

När det är bekräftat att tjänsten fungerar igen kan berörda verksamheter återuppta ordinarie arbetssätt.

Vid driftstörning kan det göras en kort uppföljning av händelsen för att identifiera förbättringsåtgärder. Uppföljningen kan omfatta när störningen upptäcktes, hur den hanterades och/eller eventuell påverkan på verksamheten.

Relaterad information

- VGR serviceportal - [Startsida - VGR serviceportal - VGR serviceportal](#)
- RPA-teamet support – rpa@vgregion.se

Källförteckning

- VGR serviceportal
[Startsida - VGR serviceportal - VGR serviceportal](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Iulian Irimioaei, (iulir1), IT-samordnare

Granskad av: Iulian Irimioaei, (iulir1), IT-samordnare

Godkänd av: Olof Danielsson, (oloda), Enhetschef

Dokument-ID: SAS9613-511302045-7

Version: 1.0

Giltig från: 2026-04-01

Giltig till: 2028-04-01