

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Giltig från: 2024-09-12

Innehållsansvar: Helén Blom, (helan10), Systemförvaltare

Giltig till: 2026-09-12

Granskad av: Annette Trenge Jarlshammar, (anntr2), Utvecklingschef

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

IT-larm – patientkritisk situation och akut IT-störning

Förändringar sedan föregående version

Uppdatering av namn på VGR IT till KSD. Förändrat ordningen på punkterna under uppföljning och ändrat ska till överväger om händelsen ska registreras i MedControl.

Bakgrund, syfte och mål

Detta dokument beskriver de kriterier och riktlinjer som gäller för den prioriterade kontaktvägen till KSD vid akuta IT-störningar i patientkritiska situationer och akuta IT-störningar som påverkar verksamhetskritiska system.

Rutinen gäller för TiB, SkaS applikationssupport och systemförvaltare samt IS/IT - enheten och Medicinsk Teknik.

Arbetsbeskrivning

Patientkritiska situationer och verksamhetskritiska system

Med patientkritisk situation avses allvarlig IT-störning eller bortfall av IT-funktion som kan medföra att patient utsätts för skada, riskerar att drabbas av skada eller annan negativ händelse. Vid sådan händelse ska funktionen ”**IT-larm**” användas (se nedan).

Verksamhets- och patientkritiska system kan ha stor patientpåverkan vid driftstörning.

Akut handläggning och felsökning

Kontroll av störningens omfattning

- 1 Frågor till användare/anmälare:

- Vem ringer? -Namn, VGR ID och telefonnummer
 - Vilket system gäller det? Var? Vilken klinik eller avdelning När inträffade störningen?
- 2 Fungerar systemet på en annan dator?
 - 3 Är kablar till dator, skärm och utrustning inkopplade?
 - Dator nummer Är dator omstartad?
 - Är skärm påslagen?
 - 4 Vad är det för fel/vad hände?
 - Finns felmeddelande - Läs felmeddelanden och följ instruktionerna samt dokumentera felmeddelanden
 - 5 Finns det anledning att publicera information angående driftstörning på SkaS intranät?

Anmäl till KSD enligt IT-larm

IT-larm ska endast användas när en verksamhets-/patientkritisk situation uppstår, det vill säga en allvarlig IT-störning eller bortfall av IT-funktion som kan leda till att patient utsätts för skada, riskerar att drabbas av skada eller annan negativ händelse.

Den person som "larmar" ska alltid informera KSD om vilka åtgärder som vidtagits innan påringningen samt säkerställa att någon alltid är anträffbar via lämnade kontaktuppgifter

1. Ring **010-47 37 100**
2. Välj *
3. Välj tonval för IT-larm Skaraborgs sjukhus
4. Inled med **"Detta är IT-larm Skaraborgs Sjukhus"**
5. Var beredd att uppge:
 - Anmälare
 - Applikation
 - Tidpunkt när driftstörning/driftstopp upptäcktes

- Beskrivning av händelseförloppet
- Verksamhetspåverkan
- Telefonnummer till kontaktperson

Information till verksamheten

Den som aktiverat IT larm ansvarar för att information om detta når ut till verksamhet via SkaS intranät.

Uppföljning

Månadsvisa rapporter skickas från KSD till funktionsbrevlåda för sisfunktion.skas@vgregion.se innehållande vilka ärenden som inkommit till KSD via funktionen IT-larm.

Varje samtal till funktionen IT-larm ska följas upp med de involverade parterna. Det är viktigt att utreda orsaken och konsekvenserna av varje händelse som rapporteras och vad som kan göras för att händelsen inte ska inträffa igen.

Uppföljningen hanteras enligt nedanstående:

1. Applikationssupport får ärendenummer från KSD gällande samtal till funktionen IT-larm
2. Applikationssupport gör uppföljning mot verksamhet/systemförvaltning
3. Verksamheten/Systemförvaltningen överväger om händelsen ska registreras i MedControl

Arbetsgrupp

Helén Blom

Maria Dahl

Per Carlström

Pierre Wallqvist

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Helén Blom, (helan10), Systemförvaltare

Granskad av: Annette Treng Jarlshammar, (anntr2), Utvecklingschef

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

Dokument-ID: SKAS9730-1455443510-71

Version: 8.0

Giltig från: 2024-09-12

Giltig till: 2026-09-12