

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Innehållsansvar: Alexander Büller, (alebl1), IT-chef

Godkänd av: Boel Mörck, (boemo), Direktör

Giltig från: 2025-08-14

Giltig till: 2027-08-13

# Driftstörningar i IT-system samt IT-larm

## Revideringar i denna version

Denna version ersätter verkställighetsbeslutet SD 51/2011. De manuella rutinerna för respektive system länkas inte via detta dokument utan finns tillgängliga via [IT-larm i patientkritisk situation - Sahlgrenska Universitetssjukhuset \(vregion.se\)](#)

## Syfte

Att ha säkra och väl kända rutiner vid driftstörningar/driftstopp i IT-system samt beskriva hur den prioriterade kontaktvägen till KSD (före detta VGRIT) och TIB (tjänsteman i beredskap) ska användas.

## Arbetsbeskrivning

### Driftstörning/driftstopp

Vid driftstörning kan plötslig utloggning ske, därför ska dokumentation sparas ofta. Kontrollera också att dokumentationen verkligen sparas. Då minskar risken att information går förlorad.

### Planerad driftstörning/driftstopp

Aktuell information om planerade driftstörningar/driftstopp finns på [Driftinformation IT - VGR serviceportal \(service-now.com\)](#). Inför uppgradering av systemen föregås driftstoppet av informationsaktiviteter. På respektive systems hemsida finns dokumentation om vilka förändringar som den nya versionen innehåller. Åtgärder vidtas utifrån respektive verksamhetsbehov.

## Oplanerad driftstörning/driftstopp

### Kontrollera

1. kablar till dator, skärm och utrustning
2. systemets funktionalitet på en annan dator
3. om annan medarbetare når systemet
4. om flera datorer/medarbetare är påverkade av störningen  
(se *A. Patientkritiska situationer* på sida 4)
5. om störningen kan medföra akut eller kritisk situation för patient  
(se *B. Verksamhetskritisk situation* på sida 4)
6. om det finns information på [Driftinformation IT](#)

### Saknas information om aktuell driftstörning anmäl det till VGR Serviceportal

- telefon 010-47 37 100 eller
- 1. via webben: [Ärendeanmälan via VGR Serviceportal](#)

### Anmälan ska innehålla

- VGR-ID (samma som inloggningen till datorn)
- Namn på kontaktperson
- Datornamn (W.....)
- Fullständigt telefonnummer till nåbar person/enhet - inklusive riktnummer
- Vid skrivarproblem - nät- eller lokal skrivare, namn/modell och eventuell IP-adress
- Eventuellt tidigare ärendenummer
- Beskriv problemet, eventuella felmeddelanden
- Ange hur många som är drabbade av problemet
- Vid fortsatt kontakt med KSD, var vänlig använd ärendenummer som referens.

Informera närmaste chef på enheten/avdelningen. Spridning av information till berörd personal är av yttersta vikt.

Om ingen åtkomst finns till systemet/en – övergå till verksamhetens [Manuella rutiner](#)

## \*IT-störning som har patientkritisk eller verksamhetskritisk påverkan

### IT-larm:

- Ring **010-47 37 100**  
(00 för extern linje)
- Tryck **stjärna \***  
(**Detta val utannonseras inte i talsvaret**)
- **Välj SU**  
Du placeras först i kön.
- **Börja samtalet med:**  
**Detta är ett IT-larm**
- **Sök SU TiB (tjänsteman i beredskap) via 031-34 34 100**

Informera alltid SU TiB om vilka åtgärder som vidtagits innan påringningen samt säkerställ att någon alltid är anträffbar via lämnade kontaktuppgifter.

### När driftstörning/driftstopp är över

- Starta om datorn
- Om det inte fungerar prova på annan dator
- Fungerar det ändå inte, kontrollera om information finns på [Driftinformation IT](#)
- Om problemet kvarstår sök SU TiB via 031-34 34 100

### Efterhandsregistrering

När driftstörningen/driftsstoppet är över ska **all** manuell dokumentation som producerats under driftstörningen efterhandsregistreras så snart systemet/en möjliggör detta.

### IT-larm

Kontaktvägen till KSD ska användas vid:

- A. Akuta IT-störningar i patientkritiska situationer (se nästa sida)
- B. Akuta IT-störningar som påverkar verksamhetskritiska system (se nästa sida)

## A. Patientkritiska situationer

Med patientkritisk situation avses allvarlig IT-störning eller bortfall av IT-funktion i en situation där patient utsätts för skada, riskerar att drabbas av skada eller annan negativ händelse.

Det finns situationer där patienten befinner sig i ett kritiskt tillstånd och kontakt med KSD måste ske omgående. I den här typen av situation ska berörd person/verksamhet använda funktionen IT-larm.

Exempel:

- Patient ligger nedsövd och verksamheten kan inte få upp relaterade bilder på operationssal.
- Problem med IT-utrustning på operationssal som förhindrar förestående eller pågående operation.
- Blodutlämning till pågående operation förhindras på grund av störning i IT-system.

## B. Verksamhetskritisk situation

Exempel på störning:

- Har kritisk påverkan på flera enheter/verksamheter.
- Stoppar patientkritisk enhet/verksamhet.
- Medför att enhet/verksamhet blir oförmögen att utföra sitt uppdrag på ett patientsäkert sätt.

Om det är en störning som är direkt patientkritisk ring via IT-larm.

Upptäcker användaren att det handlar om en större störning i systemet (det vill säga att flera användare/datorer inte kommer åt systemet) ska direkt någon av systemets samordnare, administratörer eller handledare kontaktas innan IT-larm.

Om samordnare, administratör eller handledare inte finns tillgänglig ska störningen rapporteras till närmaste ansvarig/chef.

Görs bedömningen att det handlar om en störning med akuta eller kritiska påföljder för en eller flera enheter/verksamheter ska SU TiB kontaktas. SU TiB är en tjänsteman som har beredskap dygnet runt.

### [Förbered manuella rutiner](#)

Verksamhetschef, eller av denne utsedd funktion, svarar för uppföljning och revidering av lokalt utarbetade rutiner.

## Ansvar

Det är verksamhetschefen som ansvarar för att säkerställa att manuella rutiner är kända i verksamheten och efterlevs för att möta kriterierna i detta dokument.

Instruktioner för manuella rutiner samt angivna checklistor ska finnas i pappersform och samlas på plats som är känd av alla inom verksamheten. Den enskilde medarbetaren ska göras uppmärksam på vikten av att, utan dröjsmål, rapportera avvikelser till närmaste chef enligt gällande rutin för rapportering i MedControl Pro.

## Uppföljning, utvärdering och revision

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:

- Verksamheten/systemförvaltningen ska registrera händelsen i MedControl Pro.
- 2. Informationssystem och IT får ärendenummer från KSD gällande samtal till funktionen IT-larm.
- 3. Informationssystem och IT gör uppföljning mot verksamhet/systemförvaltning.
- KSD gör en intern uppföljning.
- KSD skickar månadsvis statistik till SU SIS-funktionsbrevlåda för uppföljning. SU:s SIS-funktion och KSD:s kundansvarig har gemensamma månatliga möten där det vid behov går igenom.

## Relaterad information/Bilagor

[Checklista: kommunikationsprocess vid förändringar i IT-miljön.](#)

[IT-larm i patientkritisk situation.](#)

## Arbetsgrupp

Katarina Sjöstrand, IT-strateg, Informationssystem och IT

Mikael Bredow, Systemförvaltare, Informationssystem och IT

Karin Bergström, IT-strateg, Informationssystem och IT

Pernilla Stenström, KSD, Verksamhetsutvecklare

Magnus Almen, KSD, Kundansvarig

Catharina Jakobson, TIB

Anders Edebo, chefläkare SU

Thomas Andersson, MTMIS

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Sahlgrenska Universitetssjukhuset

**Innehållsansvar:** Alexander Büller, (alebl1), IT-chef

**Godkänd av:** Boel Mörck, (boemo), Direktör

**Dokument-ID:** SU9771-677637494-133

**Version:** 9.0

**Giltig från:** 2025-08-14

**Giltig till:** 2027-08-13