

Åtgärdsplan vid störningar av administrativ remisshantering i SÄLMA – Sjukhusen i väster

Åtgärdsplanen syftar till att definiera ramarna för åtgärdsplaner för systemet SÄLMA på Sjukhusen i väster i händelse av allvarliga fel. Som regel för avbrott av systemet **aktiveras manuella rutiner** om avbrottet inte är avhjälp **efter 24 timmar**, motsvarande **8 arbetstimmar**.

Situationer när planen aktiveras:

- Allvarliga brister i IT-systemet (SÄLMA eller KCP) identifieras: systemet fungerar inte som det ska, ligger nere, information förloras eller förvanskas.
- Patientsäkerheten är hotad:
 - Information förloras eller förvanskas vilket hotar patientsäkerheten.
 - Fördröjningar sker som gör att vi inte är följsamma medicinska riktlinjen för hantering och bedömning av remisser.
- Skannern (maskin) ligger nere.
- Störning i verksamheten påverkar arbetssätt, såsom omfattande resursbrist (remissenheten, lokala coacher).
- Annan allvarlig sårbarhet identifieras.

Varje åtgärdsplan beskriver:

- Situationer då planen gäller samt ska aktiveras.
- Vilka funktionsgrupper och intressenter som berörs.
- Ansvarsfördelningen mellan funktionsgrupper.
- Innehåll samt planering av steg.
- Relevanta kommunikationskanaler och informationsbehov.

Metodik: varje åtgärdsplan är numrerad, inklusive med underplaner, som kan appliceras vid olika situationer. Om en händelse inträffar som orsakar att planen ska aktiveras kommer kommunikation ske som indikerar situation, relevant plan att aktivera samt vilka underplan(er) som är relevant(a).

Funktioner, roller och ansvar		
Namn/funktionsgrupp (aktörer)	Roll/funktion	Ansvar
KSD – IT-tjänsteansvarig SÄLMA	IT-tjänsteansvarig	Kommunikation KsD: större driftstörning läggs ärende (verksamhet) till IT-supporten – ansvar är att fördela ärende till rätt grupp.
KSD Digitala medier & dokumenthantering.	Drift av arkiv, KCP, skanner	Support vid maskinbrott eller avbrott/driftstörning av KCP
Produktionschef SV	Processägare för administrativa remissprocessen	Äger beslut om aktivering av plan Äger beslut om avslut av plan/återgång till SÄLMA
Processansvarig för administrativa remissprocessen	Processansvarig för administrativa remissprocessen	Eskalering av fel samt rekommendation för beslut Övervakning & säkerställa att planen följs Samordnar funktioner (kommunikation, SÄLMA-förvaltning, Remissenheten, med mera) Bevakning av administrativa processen samt följsamhet till RMR Remiss inom hälso- och sjukvård. Uppdatering från MedControl
Enhetschef för remissenheten	Enhetschef för remissenheten	Anmäler fel med skanner (maskin) till systemförvaltare Arkiv. Anmäler fel med mjukvaror (SÄLMA, KCP) till relevanta funktioner. Kommunikation till Remissenhetens personal. Kommunikation till Systemförvaltning SV samt SU. Behörighet att lägga upp meddelande/information (banner) i SÄLMA SV (back-up).
Chefsläkare SV	Chefsläkare SV	Äger beslut om aktivering av plan utifrån medicinska grunder, till exempel patientsäkerhet.
Advania	Leverantör	Felsökning i SÄLMA Åtgärder systemfel SÄLMA

Enhetschefer på berörda enheter		Bevakning av patientsäkerhet/avvikelser – MedControl Eskalering av ärenden till processansvarig. Vidarebefordra kommunikation inom respektive personalgrupper.
Systemförvaltare SÄLMA på SU	Systemförvaltning SÄLMA på SU	Mottagare av felanmälan för SÄLMA Lägger ärende till KsD vid driftstörning SÄLMA Lägger upp meddelande/information (banner) i SÄLMA SV Koordinerar felsökning Delaktig i rekommendation om beslut
Systemförvaltare SÄLMA på SV	Systemförvaltning SÄLMA på SV	Mottagare av felanmälan för SÄLMA Lägger upp meddelande/information (banner) i SÄLMA SV Koordinerar felsökning Delaktig i rekommendation om beslut
Systemspecialist IT SÄLMA på SV		Mottagare av felanmälan för SÄLMA Undersöker och koordinerar fel i Lägger upp meddelande/information (banner) i SÄLMA SV Delaktig i rekommendation om beslut
IT samordnare SV	Samordnar IT-frågor per sjukhustomt, SV	Mottagare av information
Lokal processansvarig Arkiv	Arkivskanner och E-arkiv Systemförvaltare skanning	Ansvar för förvaltning och underhåll av skanningstjänsten (skanner, skanningsdator samt skanningsprogram KCP) på Remissenheten på Högsbo närsjukhus: <ul style="list-style-type: none"> • Mottagare av anmälan om maskinbrott (skanner) • Mottagare av anmälan om fel med KCP. • Samordnar med skannerleverantör & KsD
Kommunikationsenheten	Kommunikatör	Stöd och ev produktion av kommunikation/information. Avgöra användning av "gulbanner" på intranätet i samverkan med Kommunikationsenheten.
Coacherna i verksamheten		Anmäla fel med SÄLMA (funktionsbrevlåda). Vidarebefordra kommunikation inom respektive enheter.
Användarna: Medicinska sekreterare Remissbedömare		Anmäla fel med SÄLMA till coacherna Övergå till manuella rutiner för remisshantering.

Ssk		Återgå till SÅLMA vid beslut om återgång
Remissenheten		Anmäler fel med skanner (maskin) till lokal processansvarig Arkiv (systemförvaltare Arkiv) Anmäler fel med mjukvaror (SÅLMA, KCP) Övergå till manuella rutiner för remisshantering Återgå till SÅLMA vid beslut om återgång
Chef för eHälsa SV	Ansvar för IT inom SV	Mottagare av information Fattar beslut om ev andra system som påverkar/påverkas remisshanteringsprocessen, till exempel KS E-arkiv.
SIS-funktion SV	SIS-funktion SV	Mottagare av information. Förmedlar information om andra system vars störning kan påverka SÅLMA. Övergripande SIS-ansvarsområden som påverkar helheten av förvaltning av SÅLMA (exempelvis behörigheter, installationer med flera)
TiB på SV (nås via funktionstelefon)		Mottagare av information Ta ställning till övergång till stabsläge.
Säkerhetschef	Säkerhetschef	Ta ställning till övergång till stabsläge.

Åtgärdsplanering för back-up plan

Listan nedan gäller i händelse av fel vid systeminförande och appliceras till gemensamma funktioner:		
Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
Bevakning av ärenden i MedControl, mottagningsspecifikt	Enhetscheferna	Fortlöpande (mailnotiser skickas)
Tilldela MedControl ärende kopplat till SÅLMA till enhetschef för Remissenheten samt processansvarig.	Enhetscheferna	Vid behov/när ärende upptäcks
Bevakning av ärenden i MedControl, förvaltningsövergripande	Processansvarig	Löpande
Anmäla systemfel om SÅLMA	Relevant supportfunktion 1st line/Remissenheten	Snarast efter mottaget ärende
Bedömning om systemfel/behov av felsökning (första hand)	Systemförvaltning SV	Snarast efter mottaget ärende
Anmäla identifierade fel i SÅLMA till SU	Systemförvaltning SV	Snarast efter mottaget ärende

Bedömning om systemfel/behov av felsökning	Systemförvaltning SU	Snarast efter mottaget ärende
Anmäla behov av felsökning till Advania/Leverantör	Systemförvaltning SU	Snarast, inom en timme följande bedömning
Anmälan av driftstörning med SÄLMA till KsD	Systemförvaltning SU	Vid behov/fortlöpande.
Anmälan av fel till KsD: - Fel med skanner - Fel med KCP	Lokal processansvarig Arkiv, Arkivskanner och E-arkiv Systemförvaltare skanning	Snarast efter mottaget ärende
Upplägg av banners i SÄLMA vid störningar	Systemförvaltare SÄLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Fortlöpande – så fort fel upptäcks
Utvärderingsmöte med förvaltningsgrupp	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott eller störning, möte inom 2 timmar efter anmälan.
Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	Fortlöpande Vid större ärende, inom 4 arbetstimmar
Komplettering: om systemförvaltning på SU upptäcker fel som påverkar Sjukhusen i väster gäller samma process. Löpande dialog sker med systemförvaltning på SU.		

1. Åtgärdsplan vid driftstörning/systemavbrott med systemen SÄLMA eller KCP (Kodak Capture Pro - skanningsprogram):

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
Anmälan av systemfel med SÄLMA till KsD	IT-ansvarig SÄLMA	Omgående – så fort fel upptäcks
Anmälan av fel med KCP till Lokal processansvarig Arkivskanner	Enhetschef Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Hanterar anmält ärende (fel) enligt etablerad förvaltningsplan	Lokal processansvarig för Arkivskanner	Inom 2 timmar från identifierat fel
Upplägg av banners i SÄLMA vid driftstörningar	Systemförvaltare SÄLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Utvärderingsmöte med förvaltningsgrupp	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott hålls möte inom högst 2 timmar efter anmälan.

Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott, delges inom högst 3 arbetstimmar efter anmälan. Därefter ges återkoppling till processägare varannan timme tills avbrott är löst.
Fattar beslut om övergripande åtgärd enligt etablerade planer: <ul style="list-style-type: none"> • Avvakta aktivering av manuell rutin • Aktivera back-up plan med manuell rutin 	Produktionschef/processägare Verksamhetscheferna involveras i beslutsfattning.	Inom högst 4 timmar följande upptäckt fel.
1.1 Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning		
Kommunikationsinsats verksamhet – information om beslut & hur åtgärder går till: <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter (skriftligt, e-post) • Coacherna på berörda verksamheter (skriftligt, e-post) 	Processansvarig Kommunikatör	Snarast när beslut är taget.
Åtgärd RE - hanterade remisser dvs remisser som är skannade till SÅLMA, oavsett status: <ul style="list-style-type: none"> • Remisser som är ankomsthanterade men ej kunnat distribueras i SÅLMA (dvs ankomna samma dag) identifieras och dokumenteras för ev manuell hantering. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.
Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser: <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna ankomstregistreras i ELVIS 2. Remisserna skannas – registreras i KCP (om möjligt) 3. Original av remisserna lagras i särskild mapp som förberedelse till ev manuell hantering. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.
Åtgärd i verksamhet: <ol style="list-style-type: none"> 1. Information om beredskap för manuell hantering sprids för personalen. 2. Verksamheten ser över möjlighet till eftersatt remissbedömning på nästkommande arbetsdag – utrymme måste skapas för remissbedömare att hantera potentiellt försenade remisser/remisser från föregående dag. 	Enhetschefer på berörda verksamheter.	På samma dag som information om systemfel kommer.
1.2 Vid beslut om aktivering av manuella rutiner		
Kommunikationsinsats verksamhet – kommunicera om beslut om aktivering av återgång till manuella rutiner: <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) • Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) 	Processansvarig Kommunikatör	Omgående/Inom en timme följande beslut

<p>Åtgärd RE – skannade remisser, dvs remisser skannade till SÄLMA, oavsett bedömnings-/hanteringsstatus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personalen tar fram originalkopior 4 dagar tillbaka 2. För samtliga remisser: skicka manuellt till berörd verksamhet (internpost/fax) med stöd i tidigare manuell rutin. 	<p>Enhetschef på RE Personal på Remissenheten</p>	<p>Omgående</p>
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser: RE hanterar remisserna enligt manuella rutinen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ankomststämplas med datum 2. Skickas till verksamheten för ankomstregistrering i ELVIS, bedömning samt vidarehantering. <p>Remisserna distribueras med hjälp av fax & internpost.</p>	<p>Enhetschef på RE Personal på Remissenheten</p>	<p>Omgående</p>
<p>Åtgärd i verksamhet – ankomsthanterade remisser dvs remisser som är skannade & distribuerade i SÄLMA, oavsett status:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost från Remissenheten och hanteras enligt följande: 2. Kontroll av registrering av vårdbegäran i ELVIS. 3. Om patienten är bokad i ELVIS är remissen sannolikt bedömd. 4. Om patienten inte är bokad i ELVIS eller ingen information förutom ankomstregistrering finns är remissen sannolikt inte bedömd. 5. Ovanstående remisser distribueras till läkare via originalkopior. <p>För ytterligare steg, referera till arbetsbeskrivning för manuella rutinen.</p> <p>Nedanstående gäller om avbrottet är kortvarigt, dvs under 2 dygn/48 timmar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Originalremisser sparas i verksamheten fram till återgång till SÄLMA. 2. Underlaget används för att sluthantera remisserna i SÄLMA, dvs avsluta ärenden & slutarkivera i E-arkiv. 3. Efter sluthantering av berörda remisser i SÄLMA skickas originalkopiorna tillbaka till Remissenheten, märkta med "Sluthanterade i SÄLMA, att bevara". 	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Omgående</p>
<p>Åtgärd i verksamhet – inkomna ej bedömda remisser – dvs ej skannade & ej distribuerade i SÄLMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost och hanteras enligt manuella rutinen. 2. Personnummer dokumenteras för uppföljning vid återgång till arbete i SÄLMA (se åtgärdsplan 6) 	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Omgående</p>

<p>I slutet av manuella hanteringen skickas originalkopiorna till E-arkiv av verksamheten själv i enlighet med manuella rutinen.</p> <p>OBS: vid en sådan händelse kommer statistiken i SÄLMA att påverkas. Hänvisning till statistik i ELVIS för tillförlitlighet.</p>		
---	--	--

2. Åtgärdsplan information i SÄLMA är felaktig/stämmer ej:

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
Bevakning av ärenden i MedControl, förvaltningsövergripande	Processansvarig	Löpande
Anmälan av ärende upptäckt i verksamhet till förvaltningsgruppen, via funktionsbrevlåda.	Enhetschefer Coacher i verksamheten	Fortlöpande
Anmälan av systemfel med SÄLMA till KsD	IT-ansvarig SÄLMA	Fortlöpande – så fort fel upptäcks
Upplägg av banners i SÄLMA vid informationstörningar	Systemförvaltare SÄLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Utvärderingsmöte med förvaltningsgrupp	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott hålls möte inom högst 2 timmar efter anmälan.
Information samt rekommendation om beslut ges till Chefläkare på SV.	Processansvarig	Fortlöpande Vid störning, delges inom högst 3 arbetstimmar efter mottagen anmälan.
Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	Fortlöpande Vid störning, delges inom högst 3 arbetstimmar efter mottagen anmälan. Därefter ges återkoppling till processägare samt verksamhetscheferna varannan timme tills störningen är löst.
<p>Fattar beslut om övergripande åtgärd enligt etablerade planer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvakta aktivering av manuell rutin • Aktivera back-up plan med manuell rutin 	Produktionschef/processägare. Chefläkare SV. Verksamhetscheferna involveras i beslutsfattning.	Inom högst 4 timmar följande upptäckt fel. Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning, fattas beslut
2.1 Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning		
<p>Kommunikationsinsats verksamhet – information om beslut & åtgärder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) 	Processansvarig, Kommunikation	Snarast när beslut är taget.

<ul style="list-style-type: none"> • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) • Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) 		
<p>Åtgärd RE - hanterade remisser dvs remisser som är skannade till SÅLMA, oavsett status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remisser som är ankomsthanterade men ej kunnat distribueras i SÅLMA (dvs ankomna samma dag) identifieras och dokumenteras för ev manuell hantering. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna ankomstregistreras i ELVIS 2. Remisserna skannas till KCP 3. Original av remisserna lagras i särskild mapp som förberedelse till ev manuell hantering. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.
<p>Åtgärd i verksamhet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information om beredskap för manuell hantering sprids för personalen. 2. Verksamheten ser över möjlighet till eftersatt remissbedömning på nästkommande arbetsdag – utrymme måste skapas för remissbedömare att hantera potentiellt försenade remisser. 	Enhetschefer på berörda verksamheter.	På samma dag som information om systemfel kommer.
2.2 Vid beslut om aktivering av manuella rutiner		
<p>Kommunikationsinsats verksamhet – kommunicera om beslut om aktivering av återgång till manuella rutiner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) • Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) 	Processansvarig, Kommunikation	Omgående/Inom en timme följande beslut
<p>Åtgärd RE – skannade remisser, dvs remisser skannade till SÅLMA, oavsett bedömnings-/hanteringsstatus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personalen tar fram originalkopior 4 dagar tillbaka 2. För samtliga remisser: skicka manuellt till berörd verksamhet (internpost/fax) med stöd i tidigare manuell rutin. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser: RE hanterar remisserna enligt manuella processen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ankomststämplas med datum 2. Skickas till verksamheten för ankomstregistrering i ELVIS, bedömning samt vidarehantering. Remisserna distribueras med hjälp av fax & internpost. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående

<p>Åtgärd i verksamhet – ankomstanterade remisser dvs remisser som är skannade & distribuerade i SÅLMA, oavsett status:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost från Remissenheten och hanteras enligt följande: <ul style="list-style-type: none"> - Kontroll av registrering av vårdbegäran i ELVIS. 2. Om patienten är bokad i ELVIS är remissen sannolikt bedömd. 3. Om patienten inte är bokad i ELVIS eller ingen information förutom ankomstsregistrering finns är remissen sannolikt inte bedömd. 4. Ovanstående remisser distribueras till läkare via originalkopior. <p>För ytterligare steg, referera till arbetsbeskrivning för manuella rutinen.</p> <p>Nedanstående gäller om avbrottet är kortvarigt, dvs under 2 dygn/48 timmar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Originalremisser sparas i verksamheten fram till återgång till SÅLMA. 2. Underlaget används för att sluthantera remisserna i SÅLMA, dvs avsluta ärenden & slutarkivera i E-arkiv. 3. Efter sluthantering i SÅLMA skickas originalkopiorna tillbaka till Remissenheten, märkta med "Sluthanterade i SÅLMA, att bevara". 	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Omgående</p>
<p>Åtgärd i verksamhet – inkomna ej bedömda remisser – dvs ej skannade & ej distribuerade i SÅLMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost och hanteras enligt manuella rutinen. 2. Personnummer dokumenteras för uppföljning vid återgång till arbete i SÅLMA (se åtgärdsplan 6) <p>I slutet av manuella hanteringen skickas originalkopiorna till E-arkiv av verksamheten själv i enlighet med manuella rutinen.</p> <p>OBS: vid en sådan händelse kommer statistiken i SÅLMA att påverkas. Hänvisning till statistik i ELVIS för tillförlitlighet.</p>	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Omgående</p>

3. Åtgärdsplan vid hotad patientsäkerhet:

Med hotad patientsäkerhet menas att systematiska fel upptäcks, vilka kan hota patientsäkerheten. Till exempel personnummer byter plats, vårdbegäranprioriteringar förändras, kommentarer försvinner eller förändras, intrång m. fl.

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
----------------	------------------	------------

Bevakning av ärenden i MedControl, förvaltningsövergripande	Processansvarig	Fortlöpande
Anmälan av ärende upptäckt i verksamhet till förvaltningsgruppen, via funktionsbrevlåda.	Enhetschefer Coacher i verksamheten	Fortlöpande
Anmälan av systemfel med SÄLMA till KsD	IT-ansvarig SÄLMA	Fortlöpande – så fort fel upptäcks
Upplägg av banners i SÄLMA vid informationstörningar	Systemförvaltare SÄLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Utvärderingsmöte med förvaltningsgrupp	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott hålls möte inom högst 2 timmar efter anmälan.
Information samt rekommendation om beslut ges till Chefläkare på SV.	Processansvarig	Fortlöpande Vid störning, delges inom högst 3 arbetstimmar efter mottagen anmälan.
Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	Fortlöpande Vid störning, delges inom högst 3 arbetstimmar efter mottagen anmälan. Därefter ges återkoppling till processägare samt verksamhetscheferna varannan timme tills störningen är löst (beroende på beslut)
Fattar beslut om övergripande åtgärd enligt etablerade planer. <ul style="list-style-type: none"> • Avvakta aktivering av manuell rutin • Aktivera back-up plan med manuell rutin 	Produktionschef/processägare Chefläkare SV Verksamhetscheferna involveras i beslutsfattning.	Inom högst 4 timmar följande upptäckt fel. Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning, fattas beslut
3.1 Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning		
Kommunikationsinsats verksamhet – information om beslut & åtgärder: <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post)	Processansvarig, Kommunikation	Snarast när beslut är taget.
Åtgärd RE - hanterade remisser dvs remisser som är skannade till SÄLMA, oavsett status: Remisser som är ankomsthanterade men ej kunnat distribueras i SÄLMA (dvs ankomna samma dag)	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.

identifieras och dokumenteras för ev manuell hantering.		
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna ankomstregistreras i ELVIS 2. Remisserna kannas till KCP <p>Original av remisserna lagras i särskild mapp som förberedelse till ev manuell hantering.</p>	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Snarast när beslut är taget.
<p>Åtgärd i verksamhet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information om beredskap för manuell hantering sprids för personalen. <p>Verksamheten ser över möjlighet till eftersatt remissbedömning på nästkommande arbetsdag – utrymme måste skapas för remissbedömare att hantera potentiellt försenade remisser.</p>	Enhetschefer på berörda verksamheter.	På samma dag som information om systemfel kommer.
3.2 Vid beslut om aktivering av manuella rutiner		
<p>Kommunikationsinsats verksamhet – kommunicera om beslut om aktivering av återgång till manuella rutiner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) <p>Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post)</p>	Processansvarig, Kommunikation	Omgående/Inom en timme följande beslut.
<p>Åtgärd RE – skannade remisser, dvs remisser skannade till SÅLMA, oavsett bedömnings-/hanteringsstatus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personalen tar fram originalkopior 4 dagar tillbaka 2. För samtliga remisser: skicka manuellt till berörd verksamhet (internpost/fax) med stöd i tidigare manuell rutin. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser:</p> <p>RE hanterar remisserna enligt manuella processen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ankomststämplas med datum 2. Skickas till verksamheten för ankomstregistrering i ELVIS, bedömning samt vidarehantering. <p>Remisserna distribueras med hjälp av fax & internpost.</p>	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående
<p>Åtgärd i verksamhet – ankomsthanterade remisser dvs remisser som är skannade & distribuerade i SÅLMA, oavsett status:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost från Remissenheten och hanteras enligt följande: 2. Kontroll av registrering av vårdbegäran i ELVIS. 	Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.	Omgående

<p>3. Om patienten är bokad i ELVIS är remissen sannolikt bedömd.</p> <p>4. Om patienten inte är bokad i ELVIS eller ingen information förutom ankomstregistrering finns är remissen sannolikt inte bedömd.</p> <p>5. Ovanstående remisser distribueras till läkare via originalkopior.</p> <p>För ytterligare steg, referera till arbetsbeskrivning för manuella rutinen.</p> <p>Nedanstående gäller om avbrottet är kortvarigt, dvs under 2 dygn/48 timmar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Originalremisser sparas i verksamheten fram till återgång till SÅLMA. 2. Underlaget används för att sluthantera remisserna i SÅLMA, dvs avsluta ärenden & slutarkivera i E-arkiv. 3. Efter sluthantering i SÅLMA skickas originalkopiorna tillbaka till Remissenheten, märkta med "Sluthanterade i SÅLMA, att bevara". 		
<p>Åtgärd i verksamhet – inkomna ej bedömda remisser – dvs ej skannade & ej distribuerade i SÅLMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas via fax/internpost och hanteras enligt manuella rutinen. 2. Personnummer dokumenteras för uppföljning vid återgång till arbete i SÅLMA (se åtgärdsplan 6) <p>I slutet av manuella hanteringen skickas originalkopiorna till E-arkiv av verksamheten själv i enlighet med manuella rutinen.</p>	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Omgående</p>

4. Åtgärdsplan vid maskinbrott skanner:

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
Anmälan av fel med skanner till Lokal processansvarig Arkivskanner	Enhetschef Remissenheten	Omgående
Hanterar anmält ärende (fel) enligt etablerad förvaltningsplan	Lokal processansvarig för Arkivskanner	Inom 2 timmar från identifierat fel
Utvärderingsmöte med projektteamet	Processansvarig	Inom 2 timmar från identifierat fel
Upplägg av banners i SÅLMA vid informationstörningar	Systemförvaltare SÅLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	

<p>Fattar beslut om övergripande åtgärd enligt etablerade planer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivera rutin för alternativ skanningskanal • Aktivera back-up plan med manuell rutin 	<p>Produktionschef/processägare</p>	<p>Inom högst 4 timmar följande upptäckt fel. Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning, fattas beslut</p>
<p>4.1 Vid beslut om aktivering av manuell rutin</p>		
<p>Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser: RE hanterar remisserna enligt manuell processen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ankomststämplas med datum 2. Skickas till verksamheten för ankomstregistrering i ELVIS, bedömning samt vidarehantering. <p>Remisserna distribueras med hjälp av fax & internpost.</p> <p>Kompletteringsunderlag till ärenden i SÄLMA skickas till verksamhet enligt manuell process med ärendenummer i SÄLMA.</p>	<p>Enhetschef på RE Personal på Remissenheten</p>	<p>Omgående</p>
<p>Åtgärd i verksamhet – ankomsthanterade remisser dvs remisser som är skannade & distribuerade i SÄLMA, oavsett status:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna i SÄLMA hanteras i systemet enligt giltig arbetsbeskrivning för SÄLMA. 2. Ärendena avslutas och slutarkiveras. 	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Fortlöpande</p>
<p>Åtgärd i verksamhet – inkomna ej bedömda remisser – dvs ej skannade & ej distribuerade i SÄLMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mottas i verksamhet via fax/internpost och hanteras enligt manuella rutinen. <ul style="list-style-type: none"> - Gäller även kompletteringsärenden som har tidigare hanterats & registrerats i SÄLMA. Ärendenummer i SÄLMA bifogas underlaget. 2. Personnummer dokumenteras för uppföljning vid återgång till arbete i SÄLMA (se åtgärdsplan 6) <p>I slutet av manuella hanteringen skickas originalkopiorna till E-arkiv av verksamheten själv i enlighet med manuella rutinen.</p> <p>OBS: vid en sådan händelse kommer statistiken i SÄLMA att påverkas. Hänvisning till statistik i ELVIS för tillförlitlighet.</p>	<p>Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.</p>	<p>Fortlöpande</p>

5. Åtgärdsplan vid driftstörning E-arkiv:

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
<p>Anmälan av arkiveringsfel till förvaltningsgrupp, via funktionsbrevlådan.</p>	<p>Vårdadministrativ personal/coacher i mottagning</p>	<p>Omgående</p>

Anmälan av fel med E-arkiv till Lokal processansvarig E-arkiv	Förvaltningsgrupp – mottagare av information från verksamhet.	Omgående
Hanterar anmält ärende (fel) enligt etablerad förvaltningsplan	Lokal processansvarig för E-arkiv.	Inom 2 timmar från identifierat fel
Utvärderingsmöte med förvaltningsgrupp	Processansvarig	Fortlöpande Vid större avbrott hålls möte inom högst 2 timmar efter anmälan.
Upplägg av banners i SÄLMA vid informationstörningar	Systemförvaltare SÄLMA på SV Back-up: Systemförvaltning SU, Enhetschef på Remissenheten	Omgående – så fort fel upptäcks
Information samt rekommendation om beslut ges till processägare.	Processansvarig	
Fattar beslut om övergripande åtgärd enligt etablerade planer. <ul style="list-style-type: none"> • Avvakta aktivering av manuell rutin för arkivering - felsökning • Aktivera back-up plan med manuell rutin för arkivering 	Produktionschef/processägare	Inom högst 4 timmar följande upptäckt fel. Vid beslut om att avvakta resultat av felsökning, fattas beslut
Åtgärd RE – ankomna remisser som ej är skannade remisser: RE hanterar remisserna enligt etablerad rutin i SÄLMA.	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående
5.1 Vid beslut om att avvakta aktivering av manuell rutin för arkivering		
Åtgärd i verksamhet – samtliga remisser dvs remisser som är upplagda i SÄLMA, oavsett status: <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna i SÄLMA hanteras i systemet enligt giltig arbetsbeskrivning för SÄLMA. 2. Ärendena som måste avslutas och slutarkiveras dokumenteras med hjälp av ärendenummer. 3. Vid slutet av avbrott/driftstörning slutarkiveras öppna ärenden via SÄLMA. Rutinen är giltig i 2 dygn från och med anmäld driftstörning.	Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.	Fortlöpande
5.2 Vid beslut om att aktivera manuell rutin för arkivering		
Åtgärd i verksamhet – samtliga remisser dvs remisser som är skannade & distribuerade i SÄLMA, oavsett status: <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisserna i SÄLMA hanteras i systemet enligt giltig arbetsbeskrivning för SÄLMA. 2. Vid avslut av ärenden skrivs remissen ut ur SÄLMA 3. Utskriven remiss skickas till E-arkiv av verksamheten själv i enlighet med manuella rutinen för arkivering. 	Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.	Fortlöpande

OBS: vid en sådan händelse kommer statistiken i SÄLMA att påverkas. Hänvisning till statistik i ELVIS för tillförlitlighet.		
---	--	--

6. Åtgärdsplan för återgång till arbete i SÄLMA – gäller vid tidigare avbrott (inklusive beslut om paus) av arbete i systemet:

Vad? Åtgärd	Vem? Ansvarig	När i tid?
Tester av systemfunktioner	Systemförvaltning SU samt Systemförvaltning SV	
Lämnar rekommendation om återgång till arbete i SÄLMA baserat på: <ul style="list-style-type: none"> - Resultat av felsökning/åtgärd. - Funktionstester följande åtgärder. 	Processansvarig	Samma dag som funktionstester är genomförda.
Godkännande av återgång	Processägare Chefläkare SV	Inom 24 timmar efter inlämnad rekommendation
Kommunikationsinsats verksamhet – information om beslut av återgång till hantering i SÄLMA: <ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef på Remissenheten (skriftligt, e-post) • Enhetschefer för berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) • Coacherna på berörda verksamheter informeras (skriftligt, e-post) 	Processansvarig, kommunikation	Snarast när beslut är taget.
Åtgärd RE: Gäller samtliga ärenden/remisser som ej har blivit hanterade dvs skannade ännu. <ol style="list-style-type: none"> 1. Återgång till skanning & hantering av remisser i SÄLMA enligt etablerad rutin. 	Enhetschef på RE Personal på Remissenheten	Omgående
Åtgärd i verksamhet: uppföljning av öppna ärenden. <ol style="list-style-type: none"> 1. Sparade originalremisser/alternativt personnummer används för att följa upp samt sluthantera remisserna i SÄLMA, dvs avsluta ärenden & sluttarkivera i E-arkiv. 2. Detta steg genomförs GENAST vid återgång till arbete i SÄLMA för att säkerställa att inga remisser handläggs dubbelt (dvs bedöms igen i SÄLMA, administreras dubbelt eller arkiveras dubbelt). 3. Efter sluthantering i SÄLMA skickas originalkopiorna tillbaka till Remissenheten, märkta med "Sluthanterade i SÄLMA, att bevara". 	Enhetschefer på berörda verksamheter. Personalen på berörda verksamheter.	Inom 3 arbetsdagar följande återgång till arbetet i SÄLMA.

Kommunikationskanaler och budskap

Vad? (Information)	Målgrupp (ska få information)	Hur? (kanaler)	Vem? (ansvarig för insats)
-----------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------------------

<p>FÖRSTA LEDETS INFORMATION</p> <p>Vid all typ av driftstörning/felaktigheter/problematik</p>	<p>Processansvarig</p> <p>Förvaltningsgrupp</p> <p>Verksamhets- och enhetschefer</p>	<p>Teamskanal</p> <p>Mejl via E-postgrupp</p>	<p>Samtliga i förvaltningsgrupp som får första information kring störning.</p> <p>Processansvarig</p>
<p>STÖRNING - EJ DIREKT ÅTERGÅNG TILL MANUELL RUTIN</p> <p>Information om att SÄLMA stött på driftstörning/systemavbrott. Inkludera information om att felsökning pågår samt om när i tid man förväntas få beslut. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p> <p>Information om att innehåll i SÄLMA är felaktig/stämmer ej. Specifikt vad och var den felaktiga informationen finns och hur det eventuellt påverkar arbetet framåt. Vad som görs för att åtgärda felet. Instruktioner om hur medarbetarna ska arbeta och hur de kan arbeta runt problemet (om möjligt). Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p> <p>Information att systemet har påvisat brister som innebär hot mot patientsäkerheten. Beskriv förvaltningsgruppens agerande och vad medarbetare förväntas göra/veta. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p> <p>Information att arbete med SÄLMA inte fungerar så som det ska på grund av en övrig, tillfällig störning som inte kräver felsökning, exempelvis resursbrister. Förvaltningsgruppen beskriver störningen och hur den påverkar remisshanteringen. Informerar om hur störningen planerar att åtgärdas</p>	<p>Läkare och vårdadministrativ personal</p> <p>Remissenheten</p>	<p>Meddelande/banor i SÄLMA.</p> <p>Meddelande driftstörning IT på intranätet.</p> <p>Via verksamhets- och enhetschefer</p> <p>Lokal nyhet på intranätets förstasida.</p>	<p>Systemförvaltning SV, Systemförvaltning SU</p> <p>Systemförvaltning SV, Systemförvaltning SU, processansvarig & kommunikatör</p> <p>Verksamhets- och enhetschefer</p> <p>Kommunikatör</p>

<p>och inom vilken tid. Alternativt om störningen inte går att åtgärda, vilka rutiner som sätts in för att hantera störningen tills att det är löst. Vad man förväntas göra och eventuellt kan hjälpa med det ansträngda läget. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p> <p>* inkludera hänvisning till information om vad som förväntas om störningen inte åtgärdas inom 24h (återgång till manuella rutiner)</p>			
<p>-^-</p>	<p>Verksamhets- och enhetschefer inom primärgruppen</p>	<p>Mejlutskick om störning från systemförvaltare V/processansvarig via funktionsbrevlåda</p>	<p>Projektledare</p>
<p>-^-</p>	<p>Övriga verksamheter inom SV</p>	<p>Meddelande driftstörning IT på intranätet. Lokal nyhet på intranätets förstasida</p>	<p>Systemförvaltning SU, systemspecialist IT (SV) & kommunikatör Kommunikatör</p>
<p>-^-</p>	<p>SÄLMA-coacher</p>	<p>Mejl via E-postgrupp Teamsgrupp för SÄLMA-coacher</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V</p>
<p>ÅTGÄRD - ÅTERGÅNG TILL MANUELL RUTIN</p> <p>En tidigare störning som inte har kunnat åtgärdas inom 24h innebär att vi nu behöver återgå till manuella rutiner för att inte hamna back i remisshanteringen. Arbete med felsökning och åtgärd pågår löpande. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p>	<p>Läkare och vårdadministrativ personal Remissenheten</p>	<p>(om möjligt) Meddelande i SÄLMA. Meddelande driftstörning IT på intranätet. Via verksamhets- och enhetschefer</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V & kommunikatör Verksamhets- och enhetschefer Kommunikatör</p>

<p>Information om att det skett maskinbrott av skanner hos remissenheten som innebär att Remissenheten genast måste återgå till manuella rutiner. Information om vad som görs för att åtgärda felet och hänvisa till rutiner för återgång till manuell hantering för samtliga berörda. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p>		<p>Lokal nyhet (Angered och Högsbo) på intranätets förstasida (med datum och klockslag som uppdateras)</p> <p>Nyhet på systemsidan (med datum och klockslag som uppdateras)</p> <p>*Remissenheten - insatt fysiskt möte med Remissenheten om återgång till manuella rutiner. Redovisa back-up plan.</p>	<p>Kommunikatör</p> <p>Enhetschef för Remissenheten</p>
<p>-^-</p>	<p>Verksamhets- och enhetschefer inom primärgruppen</p>	<p>Mejlutskick om störning från systemförvaltare V/processansvarig via funktionsbrevlåda</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V</p>
<p>-^-</p>	<p>Övriga verksamheter inom SV</p>	<p>Meddelande driftstörning IT på intranätet.</p> <p>Lokal nyhet (Angered och Högsbo) på intranätets förstasida (med datum och klockslag som uppdateras)</p> <p>Nyhet på systemsidan (med datum och klockslag som uppdateras)</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V & kommunikatör</p> <p>Kommunikatör</p> <p>Kommunikatör</p>

<p>-^-</p>	<p>SÄLMA-coacher</p>	<p>Mejl via E-postgrupp. Teamsgrupp för SÄLMA-coacher.</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V Processansvarig/systemförvaltare V</p>
<p>PROBLEM LÖST - ÅTERGÅNG TILL SÄLMA</p> <p>Information om att störningen som varit nu är åtgärdad och att Remissenheten nu kommer börja återgå till rutin för digital remisshantering i SÄLMA. Kommunicera om relevant åtgärd i back-up planen (åtgärdsnummer samt underkategori om relevant).</p>	<p>Läkare och vårdadministrativ personal Remissenheten</p>	<p>Meddelande i SÄLMA. Meddela IS/IT att ta ner meddelande på driftstörning IT på intranätet. Via verksamhets- och enhetschefer Uppdaterad Lokal nyhet (Angered och Högsbo) på intranätets förstasida (med datum och klockslag) Nyhet på systemsidan (med datum och klockslag som uppdateras) *Remissenheten - insatt fysiskt möte med Remissenheten om återgång till SÄLMA.</p>	<p>Systemförvaltning SU, systemspecialist IT (SV) & kommunikator Processansvarig/systemförvaltare V & kommunikator Verksamhets- och enhetschefer Kommunikator Kommunikator Enhetschef för Remissenheten</p>
<p>-^-</p>	<p>Verksamhets- och enhetschefer inom primärgruppen</p>	<p>Mejlutskick om störning från systemförvaltare V/processansvarig via</p>	<p>Processansvarig/systemförvaltare V</p>

		funktionsbrevlåda .	
-^-	Övriga verksamheter inom SV	Uppdaterad Lokal nyhet (Angered och Högsbo) på intranätets förstasida (med datum och klockslag). Uppdaterad nyhet på systemsidan (med datum och klockslag som uppdateras).	Kommunikatör Kommunikatör
-^-	SÄLMA-coacher	Mejl via E-postgrupp. Teamsgrupp för SÄLMA-coacher.	Processansvarig/systemförvaltare V Processansvarig/systemförvaltare V

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Sjukhusen i väster

Innehållsansvar: Maya Gårdman, (mayjo3),
Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Iréne Lundqvist, (irelu1), Enhetschef

Dokument-ID: SV9024-2108058916-370

Version: 2.0

Giltig från: 2025-06-13

Giltig till: 2027-06-13