

Gäller för: Kungälv's Sjukhus

Giltig från: 2026-03-13

Innehållsansvar: Michael Wilhelmsson, (micwi1), IT-strateg

Giltig till: 2028-03-13

Granskad av: Michael Wilhelmsson, (micwi1), IT-strateg

Godkänd av: Petra Dannapfel, (petda23), Utvecklingschef

# Patientkallelsesystemet, felsökning och felanmälan

Dokumentet ska ge en vägledning för enkel felsökning och kontaktinformation vid behov av support på Patientkallelsesystemet och dess delar. Rutinen omfattar de somatiska vårdavdelningarna på Kungälv's sjukhus.

## Arbetsbeskrivning

I tabellen nedan finns exempel på de troligaste problemen och information om enkel felsökning, åtgärd och kontaktuppgifter till felanmälan och supporten.

Exempel på problem	Åtgärd	Kontaktuppgifter för felanmälan eller support
<ul style="list-style-type: none"><li>• Patientens kallelsenhet har gått sönder</li><li>• Signaler från patientens kallelsenhet går inte fram</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ta reda på – Är enheten sönder eller är det signalen som är problemet?</li><li>2. Byt mot en annan.</li><li>3. Personalen felanmäler till västfastigheter</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• VF Drift tel. 010-44 13 500 eller växeln tel. 031- 343 4100</li><li>• Webblord</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inga signaler från patienternas handenheter går fram</li><li>• Alla fyrarna markerar systemfel</li><li>• Strömmen går</li><li>• Alla personalens handenheter fungerar inte</li><li>• Flera av personalens handenheter fungerar som telefoner men ej som signalmottagare</li><li>• WIFI ur funktion oplanerat</li><li>• Servern fungerar inte, oplanerat</li></ul>	<p>Personalen kontaktar IT-samordnare kl 08-16.</p> <p>Personalen kontaktar TiB övrig tid.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT-samord.0303-98970 .</li><li>• TiB tel. 031- 343 4100</li></ul>

Exempel på problem	Åtgärd	Kontaktuppgifter för felanmälan eller support
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rumsdisplayen i flera rum fungerar inte</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Använd reservrutin vid behov</li> <li>Personalen felanmäler till VF kontorstid och TiB övrig tid</li> </ol>	Kontorstid <ul style="list-style-type: none"> <li>VF Drift tel. 010-44 13 500 eller växeln tel. 031- 343 4100</li> </ul> Övrig tid <ul style="list-style-type: none"> <li>TiB tel. 031- 343 4100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En fyr markerar systemfel</li> <li>Knapparna eller en panel för att skicka signaler fungerar inte</li> <li>Signaldisplayen fungerar inte (Staff Control)</li> <li>Rumsdisplayen i ett rum fungerar inte</li> <li>En takdisplay fungerar inte</li> <li>Alla takdisplayer fungerar inte</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Felanmäl till Västfastigheter</li> <li>Vid behov – gå till reservrutin</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VF Drift tel. 010-44 13 500 eller växeln tel. 031- 343 4100</li> <li>Webblörd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En av personalens handenheter fungerar inte</li> <li>En av personalens handenheter har tappat kontakten med nätet</li> <li>En av personalens handenhet fungerar som telefon men ej som signalmottagare</li> <li>En av personalens handenheter fungerar inte som telefon</li> <li>Laddaren till personalens handenheter fungerar inte</li> <li>Meddelanden går fram till rumsdisplay men inte till personalens handenhet</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Om handenheter varit utanför avdelningen – vänta en stund för att den ska återfå kontakten</li> <li>Starta om.</li> <li>Testa en annan enhet</li> <li>Felanmäl till IT-samordnare.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-samordnare 0303-98970</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flera av personalens handenheter fungerar inte som telefoner</li> <li>Det dynamiska planeringsverktyget fungerar inte</li> <li>Dålig täckning på WIFI</li> <li>Dålig täckning på DECT/Telefoni</li> </ul>	Felanmäl till IT-samordnare	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-samordnare 0303-98970</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meddelanden går fram till rumsdisplay men går fram till FEL personal-handenhet</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kontrollera att det är rätt kopplat i systemet</li> <li>Personalen felanmäler till IT-samordnare.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-samordnare 0303-98970</li> </ul>

## Ansvar

[Patientkallelsesystem, funktion och handhavande.docx](#)

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Kungälv's Sjukhus

**Innehållsansvar:** Michael Wilhelmsson, (micwi1), IT-strateg

**Granskad av:** Michael Wilhelmsson, (micwi1), IT-strateg

**Godkänd av:** Petra Dannapfel, (petda23), Utvecklingschef

**Dokument-ID:** SV9024-2108058916-81

**Version:** 5.0

**Giltig från:** 2026-03-13

**Giltig till:** 2028-03-13