

|   |                                    |                             |                  |
|---|------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| Dokumentet gäller för:<br>Alla användare av Exorlive, både chefer och medarbetare | Dokumenttyp: Rutin                 | Beslutsdatum:<br>2026-02-12 | Reviderat datum: |
| Revideringsansvarig<br>Verksamhetsledare Kommunal<br>Primärvård Rehab             | Revideringsintervall:<br>Vid behov | Beslutad av:<br>MAS/MAR     | Version:<br>1    |

## Säkerhetsrutiner vid driftsstopp/störningar i Exorlive

Rutinen gäller alla användare av Exorlive, både administrationsverktyget och uthoppet från Appva/MSCC. Rutinen gäller inte om det enbart är en enskild användare eller en enskild mobil/dator som har problem att nå systemet. Om en enskild mobil/dator krånglar får man använda en annan enhet och felanmäla till IT Support självservice (LOV-företagen och Humana kontaktar egen IT-avdelning).

### Instruktioner till utförare:

#### **Fel på uthoppet från Appva MCSS på mobilen:**

1. Uteslut så det inte är fel på mobilnätet eller internetuppkopplingen.
2. Kontakta Helpdesk för Soc Systemsupport och utveckling som kontrollerar din behörighet.
3. Om du får bekräftelse på att du har behörighet, men uthoppet fortsatt inte fungerar, kontakta IT Support Självservice.

#### **Mobilerna fungerar inte under en kortare tid:**

1. Provring ett fast nummer eller en kollega alternativt surfa in på en webbsida. Fungerar inte det är det troligen fel på telefonnätet respektive internetuppkopplingen
2. Felanmäl omgående till IT Support Självservice (gäller interna användare)
3. Kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras. Dokumentera i Intraphone/Combine om vilka insatser som utförts så fort tjänsten fungerar igen. Signera i Appva omgående så fort tjänsten fungerar igen.

#### **Mobilerna fungerar inte under en längre tid:**

1. Om Falkenbergs IT-service konstaterar att det kommer att vara ett långvarigt avbrott behöver signeringslistor och träningsprogram på papper användas. Träningsprogram kan skrivas ut från Exorlive alternativt patientens journal samt signeringslistor på papper
2. Kontakta både Rehabiliteringen 0346-886300 helgfri vardag mellan 8-12, övrig tid via Kontaktcenter samt Helpdesk för Soc Systemsupport och utveckling så de blir informerade om problemet.

#### **Täckning i mobilerna saknas tillfälligt:**

1. Kontrollera om det finns täckning på annat ställe utanför patientens bostad
2. Om du inte kan hitta någon täckning kontaktar du legitimerad personal för att få veta vilka HSL-insatser det är som ska utföras
3. Signera insatsen så fort du fått täckning igen.

Om täckningen alltid saknas eller den ofta är mycket dålig hos vissa patienter behöver legitimerad personal se till att det finns träningsprogram och signeringslistor i pappersform i hemdok.

## **Instruktioner till legitimerade:**

### **Fast anslutning till Internet fungerar inte:**

1. Prova att gå till en annan sida på internet, exempelvis [www.sr.se](http://www.sr.se). När man andra hemsidor men inte Exorlive, felanmäl till Exorlive [support@exorlive.com](mailto:support@exorlive.com) alternativt 08-525 070 88
2. Om fast internetanslutning inte fungerar (på datorn) så ska mobilt bredband användas istället via en laptop för att komma åt "Exorlive i datorn". Mobilt bredband nås inte via stationära datorer.

### **Trådlös anslutning till Internet fungerar inte:**

1. Använd dator med fast anslutning istället.

### **Om utförarnas mobiler inte fungerar under en längre tid:**

1. Om patienterna har träningsinsatser där legitimerade skrivit att legitimerade skall kontaktas inom 1 dag i ordinationen om träningen ej kan utföras, så skall ordination och träningsprogram finnas i pappersformat i patientens hemdok.
2. Om utförarna inte kommer åt Appva MSCC/Exorlive i sina telefoner under en längre tid ska legitimerade kolla om de kommer in i Exorlive som instruktörer. Fungerar detta så skriver de då ut träningsprogram och signeringslistor på papper och lämnar ut listorna till enheterna för vidare utplacering i patientens hemdok.
3. Om legitimerade inte når något nätverk heller så skall de finnas kopior på de vanligaste träningsprogram och tomma signeringslistor utskrivna och förvaras i säkerhetslådan på Kanslistvägen. Ansvarig arbetsterapeut/fysioterapeut fyller i personuppgifterna samt de insatser som är aktuella och lämnar ut listorna till omsorgsenheten för vidare utplacering i patientens hemdok.

**RUTINEN SKA VARA KÄND OCH FÖRVARAS I PAPPERSFORM PÅ ARBETSPLATSEN.**