



FALKENBERG

Rutin: Säkerhetsrutiner driftsstopp Appva MCSS	Avser: Verksamhet som använder systemet	Skapad av: Kjell Lundblad Johanna Tryggvesson Christina Uddén Birgitta Lomander Johansson
Verksamhet: Äldreomsorg	Upprättat datum: 2016-10-28	Reviderat datum: 2016-12-28

## Säkerhetsrutiner vid driftsstopp/störningar i Appva/MCSS

### Appva-tjänsten ligger nere:

Felanmäl omgående till Appva på telefon 0707-66 82 86.

Om det inte går att komma åt Appva mobilt ska du kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras. Signering sker på tom signeringslista (nödlista) i pappersform i hemdok. Samma insatser som signerats på pappret görs också i Appva omgående så fort tjänsten fungerar igen.

### Instruktioner till utförare:

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

Provring ett fast nummer eller en kollega. Fungerar inte det är det troligen fel på telefonnätet.

Felanmäl omgående till Falkenbergs IT-service på telefon 0346- 88 55 55.

Åk tillbaka till lokalen, kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras. Signering sker på tom signeringslista (nödlista) i pappersform i hemdok. Samma insatser som signerats på pappret görs också i Appva omgående så fort tjänsten fungerar igen.

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

Om Falkenbergs IT-service konstaterar att det kommer att vara ett långvarigt avbrott behöver signeringslistor från Appva skrivas ut som man kan arbeta efter och signera på. Kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande utskrift.

#### Täckning i mobilerna saknas:

Om det inte går att komma åt Appva hemma hos brukaren ska du kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras. Om det inte går att ringa från brukaren, prova om det finns täckning på annat ställe. Signering sker på tom signeringslista (nödlista) i pappersform i hemdok. Samma insatser som signerats på pappret görs också i Appva omgående så fort tjänsten fungerar igen.

Hos de brukare där det inte finns någon täckning alls kommer det att finnas signeringslistor i pappersform i hemdok med instruktioner.

### Instruktioner till legitimerade:

#### Fast anslutning till Internet fungerar inte:

Prova att gå till en annan sida på internet, exempelvis [www.sr.se](http://www.sr.se). När man andra hemsidor men inte Appva, felanmäl till Appva på telefon 0707-66 82 86 <http://support.appva.se>

Om fast internetanslutning ej fungerar (på stationära datorn eller IgelN) så ska mobilt bredband användas istället via en laptop för att komma åt "Appva i datorn". Mobilt bredband nås inte via Iglar/stationära datorer.

#### Trådlös anslutning till Internet fungerar inte:

Använd dator med fast anslutning istället.

Legitimerade kommer också åt trådlöst nätverk via backup-routern hos sjuksköterskorna på Turbingränd.

**DENNA RUTIN SKA FINNAS UTSKRIVEN OCH FÖRVARAS I PAPPERSFORM PÅ ARBETSPLATSEN!**