



FALKENBERG

Dokumentet gäller för: Alla användare av APPVA, chefer såväl som medarbetare	Dokumenttyp: Rutin	Beslutsdatum: 2016-10-28	Reviderat datum: 2022-04-14
Revideringsansvarig Ansvarig för IT/Verksamhetssystem inom HSL (Karin Claesson)	Revideringsintervall: Vid behov	Beslutad av: MAS/MAR	Version: 1.5

Säkerhetsrutiner vid driftsstopp/störningar i Appva/MCSS

Rutinen gäller alla användare av Appva MCSS, både administrationsverktyget och mobilapplikationen. 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 lokal Appva support.

Instruktioner till utförare:

Fel på Appva MCSS mobilapplikation:

1. Uteslut så det inte är fel på mobilnätet eller internetuppkopplingen.
2. Kontakta lokal Appva-support

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 Falkenbergs IT-service på telefon 0346- 88 55 55.
3. Kontakta den legitimerade för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras. Dokumentera i Intraphone/Combine om vilka insatser som utförts. 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 på papper användas. Det sitter tom signeringslista i plastficka under blå flik i hemdok. Fyll i personuppgifterna när behov uppstår. Fyll i insatserna som är aktuella. Sjuksköterska kontrollerar och godkänner skyndsamt. För pågående rehabinsatser ansvarar arbetsterapeut/fystioterapeut för att signeringslista lämnas ut.

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 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. När man andra hemsidor men inte Appva, felanmäl till Appva <http://support.appva.se>
2. Om fast internetanslutning inte 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:

1. Använd dator med fast anslutning istället.

RUTINEN SKA VARA KÄND OCH FÖRVARAS I PAPPERSFORM PÅ ARBETSPLATSEN