

 ÖSTHAMMARS KOMMUN – EN DEL AV ROSLAGEN Socialförvaltningens ledningssystem	Dokumenttyp:		
	Rutin		
Titel:			
Säkerhetsrutin driftsstopp Appva / MCSS			
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
MAS	Socialförvaltningens ledningsgrupp	2019-10-29	

Omfattning

Rutinen vänder sig till verksamhet inom socialförvaltningen i Östhammars kommun som använder sig av systemet Appva/MCSS.

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

Instruktion när Appva-tjänsten ligger nere

Felanmäl omgående till leverantören Appva på telefon 031-85 00 83.

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 som finns på [Blanketter Signeringslistor](#) på Ines. 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 IT-support på telefon 6403. Det gäller 08.00–16:00.

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

Mobilerna fungerar inte under en längre tid:

Om Östhammars kommuns IT-enhet 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 som finns på [Blanketter Signeringslistor](#) på Ines. Tom signeringslista förvaras tillsammans med läkemedelsordhandling hemma hos brukaren.

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 INES med instruktioner.

Instruktioner till legitimerade:

Fast anslutning till Internet fungerar inte:

Prova att gå till en annan sida på internet, exempelvis www.sr.se. När du andra hemsidor men inte Appva, felanmäl till Appva på telefon 031-85 00 83 (<http://support.appva.se>)

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

Trådlös anslutning till Internet fungerar inte:

Använd dator med fast anslutning istället.