



**VARBERGS
KOMMUN**

Appva MCSS säkerhetsrutiner

Vid driftsstörningar/driftsstopp



Dokumenttyp: Rutiner och arbetssätt	Sida 1 av 3
Giltigt f.r.o.m: 190416	Version: 2019-09-20
Befattning: Utvecklingsledare HSE	Upprättad av: Cecilia Skoog

Appva MCSS säkerhetsrutiner vid driftsstörningar/driftsstopp

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.

Om en enskild användare av olika anledningar har problem att logga in eller signera får insatsen hanteras inom arbetslaget medan felsökning och åtgärdande av problemet för den enskilde användare sker.

Nödlista

Legitimerad personal ska se till att alla patienter som har signeringslistor i Appva MCSS även har en nödlista för signering i sin hälso- och sjukvårdspärm.

Nödlistan ska endast användas vid driftsstörningar/driftsstopp som påverkar ett större antal enheter/användare.

Länk till [nödlista](#).

Mobilerna fungerar inte under en kortare tid (fel på mobilnätet eller internetuppkopplingen)

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 problemet.
3. Kontakta legitimerad personal för vidare instruktioner gällande HSL-insatserna som ska utföras.
4. Signering sker på tom signeringslista (nödlista) i pappersform i patientens hälso- och sjukvårdspärm. Samma insatser som signerats på pappret görs också i appen så fort tjänsten fungerar igen.

Mobilerna fungerar inte under en längre tid

1. Om det är konstaterat att avbrottet kommer vara långvarigt behöver legitimerad personal skriva ut signeringslistorna från Appva MCSS så personalen kan signera på dessa.

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.
4. Om täckningen alltid saknas eller den ofta är mycket dålig hos vissa patienter behöver legitimerad personal se till att det även finns signeringslistor i pappersform i hälso- och sjukvårdspärmen.

Fel på Appva MCSS mobilapplikation

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

Det går inte att nå administrationsverktyget Appva MCSS

1. Kontrollera om det är något fel på internetanslutningen.
Om det är fel på kommunens fasta internetuppkopplingen finns det 4 laptop på Östergården som kan användas då de går på en mobil uppkoppling.
2. Kontrollera om det är något fel kopplat till SITHS genom att se ifall SITHS-inloggningen krånglar i andra system (exempelvis Lifecare samordnad planering).
3. Kolla om övriga kontor har samma problem.
4. Om felet kvarstår trots att både internetuppkoppling och SITHS-inloggning fungerar kontaktas supporten.

Support

I första hand ska alla supportärenden till lokal Appva MCSS support. Om det inte går att nå lokal support och ärendet är akut kan du kontakta Appva MCSS support.

Lokal Appva MCSS support

Linn Johansson, sjuksköterska Hälso- och sjukvårdsenheten

E-post: linn.johansson2@varberg.se

Jenni-Ann Antonsson, sjukgymnast Hälso- och sjukvårdsenheten

E-post: jenni-ann.antonsson@varberg.se

Appva MCSS support

<https://support.appva.se/>