

 SØRLANDET SYKEHUS				Medisinsk serviceklinikk		Generelt dokument	
Melding av hastesaker i Min Sykehuspartner, LV SSHF.						Side 1 av 1	
Dokumentplassering: II.MSK.FEL.LAB FEL.LAB DATA.2-2			Godkjent dato: 15.01.2025	Gyldig til: 15.01.2027	Dato endret: 15.01.2025	Revisjon: 6.01	

Medisinsk serviceklinikk\Fellesdokumenter MSK\Laboratoriene fellesdokumenter\Laboratoriedatasystemer\IKT støtte - generell

DISTRIBUSJONSLISTE: EK, Eventuelt hvor godkjent papirversjon finnes.

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Forlenget gyldighet til 15.01.2027 uten endringer i dokumentet.

HENSIKT

Proseduren skal sikre at hastesaker kommer frem til operativ koordinator (OK) hos Sykehuspartner og at rette ressurser får saken til behandling så raskt som mulig.

OMFANG

Alle som skal melde hastesaker til Sykehuspartner.

BAKGRUNN

En hastesak er en hendelse/feilsituasjon som påvirker sykehusdriften (kritikalitet 1 applikasjoner, dvs Miclis, Dips, Unilab, Prosang, LVMS, mm) og hvor det trenges ad hoc hjelp fra SP (teknisk service eller en annen ressurs). En hastesak er en sak som ikke kan planlegges. Eksempel på hastesak er serverproblemer.

UTFØRELSE

1. Sakene meldes inn via Min Sykehuspartner.
2. Emne i saken: Skriv navn på applikasjonen og deretter OK (operativ koordinator) skal hjelpe.
3. Første setning i saksbeskrivelsen: Saken skal distribueres av OK.
4. Saksbeskrivelsen: Feilbeskrivelse pluss hvilke applikasjon, avdeling, brukere, PCer, servere osv.
5. Hvilke kompetanse trenges for å løse saken? (teknisk service = uteservice, kliniske fellesapplikasjoner eller servergruppe)
6. Kontaktdata: Hvem skal kontaktes? Mobiltelefonnummer
7. Ring Brukerstøtte etter at saken er meldt via Min Sykehuspartner og oppgi saksnummer til Brukerstøttemedarbeideren. Informer om at saken skal distribueres via OK og at saken gjelder et fagsystem med kritikalitet 1.

Vedlegg:

Kryssreferanser:

Eksterne referanser:

DokumentID:D29653

Utarbeidet av: IKT systemansvarlig Annette Narvestad	Fagansvarlig: IKT systemansvarlig Miclis, Unilab, Prosang, LVMS	Godkjent av: Spesialrådgiver Jon Sverre Berg	Verifisert av:
--	---	--	----------------