

## Melding av IKT-problemer til Sykehuspartner på vakt, LV SSHF

Side 1 av 2

Dokumentplassering:

II.MSK.FEL.LAB FEL.LAB DATA.2-1

Godkjent dato:

06.02.2024

Gyldig til:

06.02.2026

Dato endret:

06.02.2024

Revisjon:

8.00

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

DISTRIBUSJONSLISTE: EK,

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Info rund restart av prosang, ellers mindre endringer i ordlyd

**HENSIKT**

Prosedyren skal være en veiledning for hvordan Sykehuspartner kontaktes dersom det oppstår IKT-problemer på kveld, natt, helger eller i andre tidsrom hvor IKT-ansvarlig ikke er på jobb.

**OMFANG**

Prosedyren gjelder alle ansatte innenfor Laborativirksomheten, SSHF.

**BAKGRUNN**

Stans i IKT systemer er alvorlig og må håndteres korrekt og effektivt. På dagtid er det ansvarlig IKT-rådgiver som skal kontaktes.

**AKKREDITERT?**

Ja

**UTFØRELSE**

Ved IKT-problemer som ikke kan vente til ansvarlig IKT-rådgiver er tilbake på jobb, må Sykehuspartner kontaktes. Det kan f. eks være aktuelt dersom Laboratoriedatasystemet ikke er tilgjengelig, dersom det ikke er mulig å få utskrifter, etiketter eller at det er problemer i kommunikasjonen mot instrumenter, DIPS eller andre fagsystemer.

Sykehuspartner kan kontaktes hele døgnet på tlf. **32235330**.


Det er viktig at den som melder saken presiserer hvilket **fagsystem** dette gjelder.

Ved problemer som vedrører mellomvarer tilknyttet fagsystemet, må Sykehuspartner også vite navn på fagsystem. Dette kan for eksempel være problemer med Sysmex (Extended IPU) eller Cobas Infinity der **Unilab** fortsatt må oppgis som fagsystem. For Epicenter må **Miclis MLX** oppgis som fagsystem.

Sykehuspartner registrer en sak med et saksnummer som inneholder en beskrivelse av problemet. Saken blir sendt på e-post til den brukeren som meldte saken. Denne e-posten må videresendes til IKT-ansvarlig ved den avdelingen som brukeren er tilknyttet. I tillegg er det viktig at den som oppdager problemet også melder avviket/uønsket hendelse i Kvalitetsportalen.

DokumentID:D35625

Utarbeidet av: Cecilie Lohne	Fagansvarlig: IKT-ansvarlige Miclis, Unilab, Prosang og Sympathy	Godkjent av: Klinikkdirektør Siri Tønnessen	Verifisert av: 05.02.2024 - Kvalitetskoordinator Inger Anne Tveit, 06.02.2024 - Cecilie Lohne
---------------------------------	--	--	---

 <b>SØRLANDET SYKEHUS</b>	<b>Melding av IKT-problemer til Sykehuspartner på vakt, LV SSHF</b>				<b>Side: 2</b> <b>Av: 2</b>
Dokumentplassering: II.MSK.FEL.LAB FEL.LAB DATA.2-1	Utarbeidet av: Cecilie Lohne	Fagansvarlig: IKT-ansvarlige Miclis, Unilab, Prosang og Sympathy	Godkjent dato: 06.02.2024	Godkjent av: Klinikkdirektør Siri Tønnessen	Revisjon: 8.00

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

### **Vedlikehold av Unilab-servere**

Sykehuspartner har ansvaret for alle serverne som er tilknyttet Unilab. Dette omfatter produksjonsserver og serverne som styrer skanning, utskrifter og online inkludert utskrift av etiketter. Det samme gjelder for Cobas Infinity og Sysmex.

Vedlikehold av servere for å få inn nye oppdateringer utføres normalt 4. torsdag i hver måned mellom kl. 21 og 22, og krever en omstart av alle servere. Før vedlikeholdet vil Sykehuspartner ringe det enkelte laboratorium for å avklare nøyaktig tidspunkt.

### **Vedlikehold av Prosang-servere**

Sykehuspartner har ansvaret for alle serverne som er tilknyttet Prosang.

Vedlikehold og restart av servere for å få inn nye oppdateringer utføres normalt 4. torsdag i hver måned mellom kl. 21:45 og 22:45.