

## Akutte IT kontaktnumre ved nedbrud i ITsystemer

### For at kunne give den rette hjælp!!

Det vigtigt at vi præcist ved, hvad der er problemet, fejlkilderne kan være mange. Derfor skal følgende tjekpunkter afklares - **INDEN KONTAKT!**

#### **1.a. Tjekpunkter ved fejl:**

Oplever du, at din enhed ikke kan gå på care eller nettet - så skal følgende 4 punkter tjekkes:

1. Har du <u>internet</u> signal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tjek at apn står til silkeborg.dk1.tdc (Under indstillinger – flere netværk – mobilindstillinger - apn)</li><li>• Kan du gå på nettet og fremsøge <u>dr.dk</u></li></ul>
2. Kan du gå på care, phoniro – hvis ikke:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tjek om kollegaer –evt. vikar enhederne har det samme problem</li><li>• Kontakt øvrige områder, om de har samme problem</li></ul>
3. Nexus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tjek om Nexus / care virker på en pc</li><li>• Tjek om Nexus virker på en mobil enhed.</li><li>• Husk – er en medarbejder blevet låst- er det tovholderen i gruppen eller lokalederne, der kan låse op</li></ul>
4. Phoniro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tjek at, det ikke er døren/ hængsler eller dørens egen lås, der er i stykker (så er det borgeren, der skal rekvirere en låsesmed – og borgerens egen udgift)</li></ul>

#### **1.b. Problemstilling med enhederne:**

<b>En enhed:</b> Ved problem med <b>en enhed</b> kontaktes:	Gruppens tovholder eller områdets administration, når det er muligt. Gruppens vikarenhed kan anvendes i disse situationer.
<b>Flere enheder:</b> Hvis det er <u>flere enheder</u> , der har det samme problem i forhold til <u>tjekpunkterne</u> - skriv oplysningerne ned:	Hvad der er problemet( uddyb hvor, hvornår, netdækning, program, evt. borgernavn + adr. m.v.) + dit mobilnummer, gruppeadresse og område og kontakt følgende:
<b>OBS: se også det aktuelle actioncard på beredskabsplanen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adgang til medicinlister ved nedbrud af Nexus</li><li>• Care Og Nexus nedbrud og driftsforstyrrelser</li><li>• Nedbrud af nødkaldsanlæg</li><li>• Phoniro nedbrud og driftsforstyrrelser</li></ul>	

2. Hverdage <u>inden</u> kl. 15:00:	
• IT problemer (Care – smartcare –phoniro- fmk)	
Først kontaktes en af Sundhed og Omsorgs IT konsulenter og der sendes mail til care supportpostkassen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:Nexussupport@silkeborg.dk">Nexussupport@silkeborg.dk</a></li> <li>• Nexus support telefon 24913300</li> <li>• <b>Nette Hugöy Rasmussen</b> E-mail: <a href="mailto:Nettehugoy.rasmussen@silkeorg.dk">Nettehugoy.rasmussen@silkeorg.dk</a> Tlf. 89 70 18 59</li> <li>• <b>Laila Sejersen</b> E-mail: <a href="mailto:laila.sejersen@silkeborg.dk">laila.sejersen@silkeborg.dk</a> Tlf. 89 70 18 91 eller Mobil 51 29 21 53</li> <li>• <b>Birgitte Klöcker</b> Email: <a href="mailto:birgitteklöcker.johansen@silkeborg.dk">birgitteklöcker.johansen@silkeborg.dk</a> Tlf: 89705148</li> <li>• <b>Ulla Jørgensen</b> E-mail: <a href="mailto:uspj@silkeborg.dk">uspj@silkeborg.dk</a> Mobil: 21 70 31 70 eller 89704516</li> </ul>
Hvis Sundhed og Omsorgs IT konsulenter ikke træffes:	Kontakt IT på tlf. 89 70 15 50 (tryk 2, hvis det handler om de mobile enheder)
• Dør Låse problemer (hvis døren har phoniro monteret)	
Vedr. Låsene →  Låsesystemet Phoniro	<p>Hvis låsen falder af- går i stykker - går i baglås (så man ikke kan komme ind/ud hos borgeren) Send Advis til Hjælpemiddeldepotet <b>Haster:</b> 1. Steen Rasmussen 7:00 – 14:00 tlf: 30699051 / 89705090</p> <p>2. Hjælpemiddelcenter 89 70 50 90 (telefonid kl. mandag – torsdag 08:00 14:00 og fredag fra 08:00 -13:30)</p> <p>Phoniro: Support mellem 8:00-17:00 tlf. 72402400</p>
• Nødkald	
Nødkaldstelefoner <b>hjemmeplejen</b>	Defekt nødkaldstelefonen eller simkortet - der kan afhentes ny telefon/simkort hos administration på Toldbodgade for Sektionen for Hjemmepleje og Hjemmesygepleje.
Nedbrud af nødkaldsanlæg <b>hjemmeplejen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steen Rasmussen 7:00 – 14:00 tlf: 30699051 / 89705090</li> <li>• Hjælpemiddelcenter 89 70 50 90 (telefonid kl. mandag – torsdag 08:00 14:00 og fredag fra 08:00 -13:30)</li> <li>• Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99</li> </ul>
Nedbrud af nødkaldsanlæg <b>plejecentre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plejecenterets administration Tlf: 89704032 / 89704503</li> <li>• Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99</li> </ul>
• <b>Information:</b>	
<p>Information udsendes af IT konsulenterne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinas er primær informationskilde</li> <li>• Hvis Sinas er nede: SO-Alle (DG0572) &lt;DG0572@silkeborg.local&gt;</li> </ul>	

<b>3. Hverdage <u>efter</u> 15:00, weekend og helligdage:</b>	
<b>• IT problemer</b>	
Først kontaktes Brand og Redning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99</li> <li>• Brand og redning kontakter IT vagten</li> </ul>
<b>Følgende kontaktes af ITvagten/Brand og Redning Øvrig kontakt til firmaerne er <u>kun</u> ifølge aftale med ITvagten/Brand og Redning og problemstillingen skal være isoleret til et specifikt program</b>	
Omsorgssystem	<b>KMD</b> døgnvagt tlf: 44 60 50 40 Kommune kode 740
Phoniro – hvis opkobling fejler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phoniro Sverige (taler "kun" svensk) Ni som har driftssupport ringer till <b>0046 10-4567 220</b> dygnet rundt. Mailadr: <a href="mailto:support@phoniro.dk">support@phoniro.dk</a></li> <li>2. Phoniros danske maneger (kun normal arbejdstid) <b>Palle Madsen</b> Sales Manager Danmark Direkte +45 6015 8530 <a href="mailto:palle.madsen@phoniro.dk">palle.madsen@phoniro.dk</a></li> </ol>
<b>Øvrigt</b>	
<b>• Phoniro Låseproblemer</b>	
Vedr. Låsene →	Hvis Phonirolåsen falder af- går i stykker - går i baglås (så man ikke kan komme ind/ud hos borgeren)  Kontakt: SLT teknik – Silkeborg låsesmed 86 82 82 35 (døgnvagt)
<b>• Nødkald</b>	
Nødkaldstelefoner	Går nødkaldstelefonen eller simkortet i stykker kan der afhentes ny telefon/reservenummer hos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vagtcentralen, Brand og Redning Kejlstrupvej 99 C, 8600 Silkeborg.</li> </ul>
Nedbrud af nødkaldsanlæg <b>Hjemmeplejen og plejecentre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99</li> </ul>
<b>• Sinas</b>	
Sinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99</li> </ul>
<b>• Øvrigt</b>	
Totalt IT nedbrud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhed og Omsorgs Kriseberedskabet træder kraft</li> <li>• Information om forholdsregler udsendes fra Kriseberedskabet</li> </ul>