

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 et program eller nettet - så skal følgende 4 punkter tjekkes:

1. Har du <u>internet</u> signal	<ul style="list-style-type: none">• Tjek at apn står til silkeborg.dk1.tdc (Under indstillinger – flere netværk – mobilindstillinger - apn)• Kan du gå på nettet og fremsøge <u>dr.dk</u>
2. Kan du gå på omsorgssystemet, phoniro – hvis ikke:	<ul style="list-style-type: none">• Tjek om kollegaerne /deres enhederne har det samme problem• Kontakt øvrige områder, om de har samme problem
3. Omsorgssystemet (Nexus /Care)	<ul style="list-style-type: none">• Tjek om omsorgssystemet virker på en pc• Tjek om omsorgssystemet virker på en mobil enhed.• Husk – er en medarbejder blevet låst- er det Nexus nøglepersonen i gruppen eller lokallederne, der kan låse op
4. Phoniro	<ul style="list-style-type: none">• 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)

1.b. Problemstilling med enhederne:

En enhed: Problem med <u>en enhed</u> kontaktes:	Gruppens tovholder eller områdets administration, når det er muligt. Gruppens vikarenhed kan anvendes i disse situationer.
Flere enheder: Problem med <u>flere enheder</u> , i forhold til <u>tjekpunkterne</u> , skriv oplysningerne ned:	Hvad der er problemet (husk tjekpunkterne og uddyb: hvor, hvornår, netdækning, program, evt. borgernavn + adr. m.v.) + dit mobilnummer, gruppeadresse og område kontakt følgende: Hverdage - Se punkt 2 Weekend/helligdage – Se punkt 3
OBS: se også det aktuelle actioncard på beredskabsplanen: <ul style="list-style-type: none">• Adgang til medicinlister ved nedbrud af Nexus• Omsorgssystem - nedbrud og driftsforstyrrelser• Nedbrud af nødkaldsanlæg• Phoniro nedbrud og driftsforstyrrelser	

2. Hverdage <u>inden</u> kl. 15:00:	
<ul style="list-style-type: none"> IT problemer (omsorgssystem – phonirolås - fmk) 	
Først kontaktes en af Sundhed og Omsorgs IT konsulenter og der sendes mail til supportpostkassen:	<ul style="list-style-type: none"> Nexussupport@silkeborg.dk (nexus/fmk) Nexus support telefon 24913300 Sundhedsit@silkeborg.dk (phonirolås)
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)
<ul style="list-style-type: none"> Dør/Låse problemer (hvis døren har phonirolås monteret) 	
Vedr. Låsene → Låsesystemet Phonirolås	<p>Hvis låsen falder af- går i stykker - går i baglås (så man ikke kan komme ind/ud hos borgeren) Send Advis til Hjælpemiddeldepotet Haster:</p> <p>1. Hjælpemiddelcenter 89 70 50 90 (telefonid kl. mandag – torsdag 08:00 14:00 og fredag fra 08:00 -13:30)</p> <p>2. Phonirolås: Support mellem 08:00 -17:00 tlf. 72402400 til dansk tekniker</p>
<ul style="list-style-type: none"> Nødkald 	
Nødkaldstelefoner hjemmeplejen	Defekt nødkaldstelefonen eller simkortet - der kan afhentes ny telefon/simkort hos SundhedsIT Gudenåvej 1A
Nedbrud af nødkaldsanlæg hjemmeplejen	<ul style="list-style-type: none"> Hjælpemiddelcenter 89 70 50 90 (telefonid kl. mandag – torsdag 08:00 14:00 og fredag fra 08:00 -13:30) Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99
Nedbrud af nødkaldsanlæg Plejecentre	<ul style="list-style-type: none"> SundhedsIT@silkeborg.dk

<ul style="list-style-type: none"> Information: 	
Information udsendes af IT konsulenterne	
<ul style="list-style-type: none"> Sinas er primær informationskilde Hvis Sinas er nede: SO-Alle (DG0572) <DG0572@silkeborg.local> 	

3. Hverdage <u>efter</u> 15:00, weekend og helligdage:	
• IT problemer	
Først kontaktes Brand og Redning	<ul style="list-style-type: none"> • Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99 • Brand og redning kontakter IT vagten
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	
Omsorgssystem	KMD døgnvagt tlf: 44 60 50 40 Kommune kode 740
Phoniro – hvis opkobling fejler	<ol style="list-style-type: none"> 1. Phoniro Support hverdage 08:00-17:00 Tlf: 78 777 875 2. Phoniro Support Desk Service -Døgnvagt 17:00-08:00 hverdage + søn-og helligdage (taler "kun" svensk) Tlf: +45 7240 2400 (linien viderestiller til Sverige) Mailadr: support@phoniro.dk 3. Phoniros danske maneger (kun normal arbejdstid) Palle Madsen Sales Manager Danmark Direkte +45 6015 8530 palle.madsen@phoniro.dk
Øvrigt	
• Phoniro Låseproblemer	
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)
• Nødkald	
Nødkaldstelefoner	Går nødkaldstelefonen eller simkortet i stykker kan der afhentes ny telefon/reservennummer hos: <ul style="list-style-type: none"> • Vagtcentralen, Brand og Redning Kejlstrupvej 99 C, 8600 Silkeborg.
Nedbrud af nødkaldsanlæg Hjemmeplejen og plejecentre	<ul style="list-style-type: none"> • Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99
• Sinas	
Sinas	<ul style="list-style-type: none"> • Brand og Redning på tlf. 89 70 35 99
• Øvrigt	
Totalt IT nedbrud	<ul style="list-style-type: none"> • Sundhed og Omsorgs Kriseberedskabet træder kraft • Information om forholdsregler udsendes fra Kriseberedskabet