

Avbrott i TakeCare

Dokumentet riktar sig till alla TakeCare-användare i Region Gotland

TakeCare kommunicerar med servern över datanätverk. Detta innebär att det finns många tekniska komponenter som måste fungera för att TakeCare ska fungera. Det innebär också att fel kan uppstå på en eller flera av dessa komponenter. Avbrottsrutinerna som beskrivs nedan är viktiga för slutanvändaren av TakeCare. Avbrott kan vara både planerade och oplanerade.

Innehåll

Oplanerade avbrott.....	2
Nätverksproblem	2
Åtgärd	2
Strömbavbrott.....	2
Åtgärd	2
Avbrott på servern.....	3
Åtgärd	3
Problem med datorn.....	3
Åtgärd	3
Planerade avbrott	3
Manuella rutiner	4
Läskopia TakeCare.....	5
Logga in i Läskopia TakeCare.....	5
Använda Läskopian i TakeCare.....	5
Säkerhetskopiering läkemedel	6
Säkerhetskopiering akutliggaren	6

Oplanerade avbrott

Nätverksproblem

TakeCare klienten inte har kontakt med servern visas ett felmeddelande.

Åtgärd

1. Se om det går att nå andra program på datorn
2. Försök starta TakeCare från annan dator
3. Kontrollera om läskopian för TakeCare är aktiv
4. Kontrollera om det finns meddelande i e-posten om att driftstopp redan är anmält.
5. Finns det inget meddelande kontakta;
 - a. Vårdsystem-supporten dagtid:
Via Självserviceportalen <https://support.gotland.se>, under Vårdsystem och eHälsa välj Felanmälan.
Via telefon 0498-26 81 13 helgfri måndag-fredag kl 08.00-12.00 samt 13.00-14.30.
 - b. Jourtid: Gör en felanmälan till Digitaliseringsenhetens beredskapsnummer på telefon 0498-26 32 94. Ge en kortfattad beskrivning av felet, när det upptäcktes samt från vilken enhet du ringer och hur du kan bli kontaktad.

Om TakeCare fortfarande inte fungerar kan någon av nedan stående åtgärder vidtas.

- Skriv ut Säkerhetskopior Läkemedel (gäller patienter som är inskrivna i slutenvården).
För beskrivning *se refererad rutin.*
- Använd manuella rutiner för provtagning, dokumentation och remittering.

Strömavbrott

Om ett strömavbrott uppstår så fungerar endast datorer och nätverk som försörjs med reservkraft. På Visby lasarett finns det numera reservkraft som täcker stora delar av byggnaden. För övriga verksamheter utanför Visby lasarett kan det innebära att TakeCare klienten inte får någon kontakt med servern och att det går därmed inte att arbeta i TakeCare.

Åtgärd

1. Se om det går att nå andra program på datorn
2. Försök starta TakeCare från annan dator
3. Kontrollera om läskopian för TakeCare är igång
4. Kontrollera om det finns meddelande i e-posten om att driftstopp redan är anmält.
5. Finns det inget meddelande, kontakta;
 - a. Vårdsystem-supporten dagtid:
Via Självserviceportalen <https://support.gotland.se>, under Vårdsystem och eHälsa välj Felanmälan.
Via telefon 0498-26 81 13 helgfri måndag-fredag kl 08.00-12.00 samt 13.00-14.30.
 - b. Jourtid: Gör en felanmälan till Digitaliseringsenhetens beredskapsnummer på telefon 0498-26 32 94. Ge en kortfattad beskrivning av felet, när det upptäcktes samt från vilken enhet du ringer och hur du kan bli kontaktad.

Om TakeCare fortfarande inte fungerar kan någon av nedan stående åtgärder vidtas.

- Skriv ut Säkerhetskopia Läkemedel (gäller patienter som är inskrivna i slutenvården). För beskrivning *se refererad rutin*.
- Använd manuella rutiner för provtagning, dokumentation och remittering.

Avbrott på servern

Om det uppstår ett avbrott på servern så kan inte TakeCare klienten få kontakt med servern.

Åtgärd

1. Se om det går att nå andra program på datorn
2. Försök starta TakeCare från annan dator
3. Kontrollera om läskopian för TakeCare är aktiv
4. Kontrollera om det finns meddelande i e-posten om att driftstopp redan är anmält.
5. Finns det inget meddelande, kontakta;
 - a. Vårdsystem-supporten dagtid:
Via Självserviceportalen <https://support.gotland.se>, under Vårdsystem och eHälsa välj Felanmälan.
Via telefon 0498-26 81 13 helgfri måndag-fredag kl 08.00-12.00 samt 13.00-14.30.
 - b. Jourtid: Gör en felanmälan till Digitaliseringsenhetens beredskapsnummer på telefon 0498-26 32 94. Ge en kortfattad beskrivning av felet, när det upptäcktes samt från vilken enhet du ringer och hur du kan bli kontaktad.

Om TakeCare fortfarande inte fungerar kan någon av nedan stående åtgärder vidtas.

- Skriv ut Säkerhetskopia Läkemedel (gäller patienter som är inskrivna i slutenvården). För beskrivning *se refererad rutin*.
- Använd manuella rutiner för provtagning, dokumentation och remittering.

Problem med datorn

Om problem uppstår på datorn dvs. att andra närliggande datorer inte har samma problem så detta bero på ett lokalt fel på just den datorn.

Åtgärd

Kontakta supporten på Digitaliseringsavdelningen, telefon 0498-26 99 99.

Planerade avbrott

Planerade avbrott ska annonseras i god tid till alla användare. Meddelande går ut via e-post, TakeCares hemsida och via funktionen Systemmeddelande i TakeCare. Informationen ska innehålla tidpunkt för avbrottet, ålder på läskopian vid det planerade avbrottet samt en påminnelse om att kontrollera att man har manuella rutiner på plats i den egna verksamheten.

Manuella rutiner

Varje verksamhet ska ha lokala rutiner att tillgå vid strömavbrott eller andra tekniska avbrott då TakeCare inte går att nå. De lokala rutinerna ska finnas utskrivna på papper och vara kända av all personal. Anteckningar som förts på papper ska i efterhand föras in i patientjournalerna i TakeCare alternativt skannas in.

Enheternas manuella reservrutiner bör innehålla följande:

Diktering	Se rutin STY-06530-v.6.0 Digital diktering utanför journalsystem Rutin för diktering (diktafon/band) kan också finnas på respektive verksamhet, sekreterare har information.
Recept	Receptblanketter kan beställas från Adda (SKR). Det går också att beställa tryckning av streckkoden (förskrivarkod och arbetsplatskod), arbetsplatsens adress samt telefonnummer alternativt klisteretiketter till pappersrecept. Privata vårdgivare – med eller utan avtal med landstinget – kan fritt välja tryckerier. Beställning av receptblanketter görs via adda.se/receptblanketter , tel 08-709 59 90. Se även rutin STY-01891 Receptföreskrivning i Docpoint.
Konsultationsremiss	Pappersremiss ska användas, konsultationsremiss för utskrift: BLA-38428-v.1.0 Konsultationsremiss för utskrift vid avbrott i TakeCare Konsultationsremiss/svar som dokumenterats på papper ska sedan föras in i journalen.
Lab.remiss Kem/mikrolab/trans	Pappersremisser ska användas. Remisser till Kemlab och Mikrobiologen finns att skriva ut på hemsidan. Prover ska märkas med namnetikett. Remiss kemlab Remiss mikrobiologi Remiss transfusionsmedicin De svar som har skapats under avbrottet kommer att överföras till TakeCare i efterhand. Akuta svar faxas.
Röntgenremiss	Se rutin STY-32851-v.2.0 Pappersremiss till röntgen vid avbrott i Take Care i Docpoint. Använd pappersremiss som lämnas till personal på röntgenavdelningen eller faxas till 0498-21 74 63. När svar föreligger faxas detta till remitterande enhet. De svar som har skapats under avbrottet kommer att överföras till TakeCare i efterhand. Röntgenremiss för utskrift: STY-32819-v.1.0 Pappersremiss för utskrift
Övrig dokumentation	Dokumenteras på papper som sedan förs in i journalen.

Läskopia TakeCare

Läskopia TakeCare är en kopia av TakeCares produktionsserver som kan användas vid ett eventuellt driftstopp. Produktionsservern kopieras med jämna mellanrum till Läskopia TakeCare. Läskopia TakeCare kräver kontinuerligt/särskilt underhåll, *se refererad rutin*.

OBS! Informationen i Läskopia TakeCare kan vara några minuter till flera timmar gammal beroende på när avbrottet i TakeCare sker.

Kopieringstider för Läskopian:

Kl 04:30 – 04:40

Kl 10:30 – 11:25

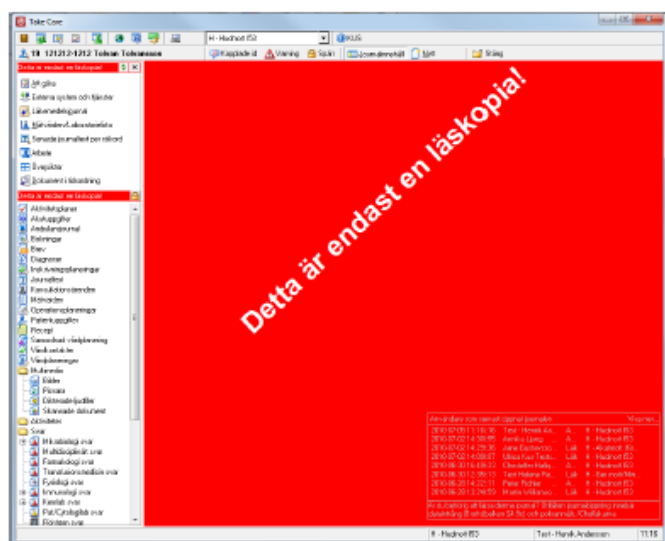
Kl 16:30 – 17:10

Logga in i Läskopia TakeCare

1. Dubbelklicka på ikonen för Läskopia TakeCare på skrivbordet eller starta programmet ifrån Startmenyn i Windows.
2. Logga in som vanligt med ditt eTjänstekort.



Använda Läskopian i TakeCare



Dokumentnamn
Avbrott i TakeCare - Manuella rutiner

Dokumentnummer
STY-01698

Upprättat/Godkänt datum
2026-04-15

Framtagen av
Eva Österlin, Ulrica Lanbro Kennegård

Godkänd av
Charlotte Hågerstrand

Version
28.0

- Det går endast att läsa information i patientjournalerna
- Det går inte att lägga till någon information i patientjournalerna
- Utskrifter av information i patientjournalerna kan göras för redan är skapade dokument
- Det går endast att skriva ut etiketter för lab om beställningen var skapad innan kopieringen av TakeCares produktionsserver till Läskopia TakeCare skedde
- I Läskopia TakeCare loggas journalöppningar precis som i TakeCare
- Kopplingar till externa system och tjänster kan i vissa fall fungera men kan inte garanteras.

Säkerhetskopiering läkemedel

Säkerhetskopiering Läkemedel är en funktion som kopierar alla inskrivna patienters läkemedelslistor. I funktionen kan dessa läkemedelslistor skrivas ut och användas tillfälligt för ordination och administrering av läkemedel då TakeCare inte kan nås pga. oplanerade avbrott. Säkerhetskopieringen måste hela tiden vara igång för att kopiering ska ske av läkemedelslistorna. För närmare information *se refererad rutin*.

Säkerhetskopiering akutliggaren

Säkerhetskopiering akutliggare används endast på akutmottagningen. För närmare information *se refererad rutin*.

OBS! Enskilda PC, skrivare mm ingår inte i beredskapen.