



GITS

Samverkan
Västra Götaland

Kommunikationsplan - Driftstörning

IT-tjänst SAMSA

2022-06-29

SYFTE OCH BUDSKAP

- Syftet med kommunikationsplanen är att verksamheter i Västra Götaland skall ha bästa förutsättning att ge den enskilde och/eller närstående en trygg och säker utskrivning samt underlätta och stödja arbetet med Samordnad Individuell Plan (SIP) för den enskilde
- Ge alla användare och verksamheter information vid driftstörning i IT-tjänsten SAMSA
- Ge en bild över hur kommunikation sker vid driftstörning

Detta dokument vänder sig till SAMSA förvaltning att använda som stöd vid driftstörning

MÅL

- Ge snabb och tydlig information till användare av SAMSA vid driftstörning i IT-tjänsten

MÅLGRUPPER

- Användare av SAMSA IT-tjänst
- IT-avdelningar/Support-organisationer till SAMSA
- Prenumeranter av nyhetsbrev via GITS hemsida

KANALER

- Inloggningsidan i SAMSA
- Epostlista med epost-adresser till Support och IT-organisationer
 - Listan ligger på SOFIA (GITS Extern): [Kontaktlistor](#)
- Nyhetsutskick till prenumeranter via hemsida
- Gemensam Informations och Tjänstesamordnings hemsida – <http://gitsvg.se>
- Nyhet på VGR-IT:s IT-NYTT

KRISKOMMUNIKATION

I de fall IT-tjänsten SAMSA blir otillgänglig för flertalet aktörer eller vid ett totalt IT-haveri meddelas ordförande samt vice ordförande i "Ledningsråd Samordnad hälsa vård- och omsorg".

- Under pågående incident behöver kommunikation ske tillbaka till SAMSA förvaltning från verksamheterna till info.samsa@vgregion.se
- Kriskommunikation sker vi epost, distansmöte eller via telefonkonferens. GITS Operativ förvaltning alternativt leverantören Cerner kallar nödvändiga parter för arbete med problemlösning

UPPFÖLJNING

- Vid avbrott i tjänsten upprätta en logg över händelser
- Återkoppling från arbetsgrupper
- Uppföljning och utvärdering med inblandade parter
- Erfarenhetsåterföring till verksamheter och leverantörer

AKTIVITETSPLAN

Kommunikationsmål	Målgrupp	Aktivitet/Kanal	Ansvarig
Avbrott i IT-tjänsten	Support/IT-organisationer	Information på inloggningssidan. Nyhet på hemsidan till prenumeranter. Epost till support/IT-organisationer. Nyhet på IT-Nytt	Cerner Support GITS Operativ förvaltning VGR-IT OSIT
Övergång till reservrutin i delar av verksamheterna	SAMSA användare	Operativ förvaltning sammanställer och informerar om incidentens omfattning. Dubbelriktad kommunikation. Information på inloggningssidan. Nyhet på hemsidan till prenumeranter. Epost till support/IT-organisationer. Nyhet på VGR-IT:s IT-Nytt	Beslut om övergång till reservrutin sker på delregional nivå
Övergång till reservrutin i alla verksamheter	SAMSA användare	Operativ förvaltning sammanställer och informerar om incidentens omfattning. Dubbelriktad kommunikation. Information på inloggningssidan. Nyhet på hemsidan till prenumeranter. Epost till support/IT-organisationer. Nyhet på VGR-IT:s IT-Nytt	Beslut från ordförande i ledningsråd alternativt vice ordförande

Grundmall vid kommunikation

Det är viktigt att utskick av information vid driftstörning ger en bra förståelse av hur viktigt det är med en fungerande IT-tjänst för att ge en säker in- och utskrivning. Beroende på omfattning och orsak kan informationen se olika ut.

Ett utskick bör innehålla följande information:

- En beskrivning av IT-tjänsten med tonvikt på att den används dygnet runt
- En tidpunkt för när störningen startade
- Omfattningen av störningen
- En tidpunkt för när störningen förmodas vara löst

Exempel på information till Support/IT-organisationer i ett epost-meddelande:

Vi har en störning i tjänsten som gör att användare inom XX inte har åtkomst till SAMSA IT-tjänst. SAMSA IT-tjänst används vid vårdövergångar mellan verksamheter som sker under hela dygnet. Informationen i systemet är av vikt för att ge en säker och trygg vårdövergång och kan påverka hälsa och välbefinnande.

Vidarebefordra denna information till berörda verksamheter

Fyll på med för störningen relevant information