

BRØNDBY KOMMUNE**Ældre og Omsorg**

Udarbejdet af: Tonni Hesselberg

Godkendt i Topledergruppen den: 3. september 2018

Ansvarlig: Nexusteamet/Heidi Pihl

Revideres senest: december 2020

Revideret: december 2020

Instruks vedrørende nedbrud på Nexus	
Målgruppe	Alle medarbejdere, der arbejder med Nexus samt IT-afdelingen Instruksen vedrører desuden regionale samarbejdspartnere.
Formål	At sikre fortsat drift i Ældre og Omsorg i fm. lokalt/generel It nedbrud
Mål	At information om nedbrud af Nexus er tilgængelig for alle relevante parter. At der er en entydig arbejdsgang og ansvarfordeling for melding om nedbrud af Nexus
Instruks	Nedbrud af adgang til Nexus kan skyldes, at programmet Nexus ikke fungerer eller at kommunens netværk/Internet ikke fungerer. <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">Du kan tjekke om det er netværket, der ikke fungerer ved, at logge dig på computeren -> åbn en browser (Chrome eller Explore) -> søg en tilfældig hjemmeside ex. DR1, DMI eller andet. Får du hjemmesiden frem, så fungerer netværket</div>
OBS	Nexus Mobile er en <u>app</u> og har en <u>offline funktion</u> . Det betyder, at der kan dokumenteres på de borgere, som er downloadet til telefon/tablet inden nedbrud. Nexus Mobile synkroniserer med Nexus-basen, når Nexus igen er tilgængelig og uploader automatisk den dokumentation, som er foretaget på mobilen. FMK-online kan anvendes under nedbrud af Nexus: https://fmk-online.dk/fmk/
Hvis Nexus ikke fungerer	Indenfor almindelig arbejdstid. Kontroller om din kollega kan logge på Nexus Hvis ikke:

Kontakt Nexusteamet på 4328**2020** / nexusteam@brondby.dk. indenfor almindelig arbejdstid, som formidler nedbruddet til KMD-support.

Almindelig arbejdstid for Nexus-gruppen er

Mandag: 8-15.30

Tirsdag – onsdag: 8-15

Torsdag: 8-18

Fredag: 8-13

Nexusteamet sender mail til følgende modtagere om nedbrud:

Alle Nexus brugere: #Socialfv-Ældre-care	*Nexusteamet er ansvarlig for vedligeholdelse af telefonnumre og mailliste.
Private leverandører #nedbrud-care-Privatelev	*Jannet Kirstein/Andreas H. Kærbo er ansvarlig for opdatering af ovenstående liste og mailgruppen til de eksterne samarbejdspartnere.

Meddelelse om, at Nexus fungerer igen, modtages på mail

Hvis Nexus ikke fungerer

Udenfor almindelig arbejdstid inkl. Weekend- og helligdage:

Kontroller om din kollega kan logge på Nexus

Hvis ikke

- Ring til hjemmeplejens vagt på hovednummer 43282730
- Hjemmeplejens vagt ringer til KMD-support på 44605040
 - Tryk 1 for social og omsorg
 - Tryk 153# (kommunenummer 155 evt. nøjes med #)
 - Tryk 1 for Nexus
- Orienter vagthavende i KMD om problemstillingen og sikre, at de modtager vagtnummeret som der kan ringes tilbage til
- KMD sender SMS* ud til alle om nedbrud på Nexus (Bilag1)
- KMD sender SMS* ud til alle når Nexus fungerer igen(Bilag1)

Hjemmeplejens vagt skal underrette Regionens driftvagt, hvis nedbruddet på Nexus varer mere end 2 timer.

Driftvagten giver herefter besked til sygehusene om nedbrud, da al MedCom korrespondance ikke vil fungerer og nødprocedure for kommunikation går i gang

Hvis nedbrud varer mere end 2 timer

<i>Driftvagten</i>	<i>Kontakt</i>
<i>Telefon</i>	38648888 (<i>døgnvagten</i>)
<i>email</i>	driftsvagt@regionh.dk

Driftvagten giver besked til sygehusene, når Nexus er oppe igen.

Nedbrud i RegionH

Ved nedbrud på sygehusene udsender RegionH en SMS til relevante parter

****SMS-liste til RegionH**

Nr.	Mobilnummer	Ejer
1	21787368	Øster (Nødkald)
2	21787353	Øster (Akut)
3	21787322	Vester (Nødkald)
4	21787321	Vester (Akut)
5	21787342	Stranden (Nødkald)
6	21787341	Stranden (Akut)
7	40246998	Nygårds Plads (Døgn)
8	24647257	Gildhøjhemmet (Døgn)
9	20255228	Æblehaven (Døgn)

Såfremt vores netværk ikke fungerer, skal IT-afdelingen kontaktes.

Hvis internettet ikke fungerer

Indenfor almindelig arbejdstid: 4328**2121**

Udenfor almindelig arbejdstid¹: Ring til første kontakt. Hvis der ikke er svaret indenfor 10 min. Ring til næste kontakt osv.

	Hvem?	Telefonnummer
1	Frank Werk Nielsen	24 85 51 12
2	Frederik Hammerich	23 65 00 55

*it-afdelingen. Frans Lorensen er ansvarlig for opdateringen af egne telefonnumre.

IT-afdelingen ringer til relevante samarbejdspartnere, når nedbrud af internettet er sket og igen når internettet fungerer.

Nr.	Mobilnummer	Ejer
1	21787368	Øster (Nødkald)
2	21787353	Øster (Akut)
3	21787322	Vester (Nødkald)
4	21787321	Vester (Akut)
5	21787342	Stranden (Nødkald)
6	21787341	Stranden (Akut)
7	40246998	Nygårds Plads (Døgn)
8	24647257	Gildhøjhemmet (Døgn)

¹ IT-afdelingen har ikke en decideret døgnvagt, hvorfor det kan forekomme at telefonen ikke bliver taget. Der er dog døgnvagt på mellem Jul og Nytår.

<p>Hvis nedbrud varer mere end 2 timer</p>	9	20255228	Æblehaven (Døgn)	
	<p>Hjemmeplejens vagt skal underrette Regionens driftvagt, hvis nedbruddet på Netværket varer mere end 2 timer.</p> <p>Driftvagten giver herefter besked til sygehusene om nedbrud, da al MedCom korrespondance ikke vil fungerer og nødprocedure for kommunikation går i gang</p>			
	Driftvagten		Kontakt	
	Telefon		38648888 (døgnvagten)	
email		driftsvagt@regionh.dk		
<p>Driftvagten giver besked til sygehusene, når Netværket er oppe igen.</p>				
<p>Lokale tillæg</p>	<p>Hjemmeplejen: Lokalt skal kørelisterne til næste dag gemmes på USB-stik ved arbejdsdagens slutning. Fredag skal weekendens kørelister gemmes</p>			
<p>Medicinlister</p>	<p>I tilfælde af nedbrud på kommunens netværk i over et døgn, kontaktes de praktiserende læger i kommunen, såfremt man har behov for en medicinoversigt.</p> <p>Det aftales fra gang til gang med den enkelte praktiserende læge, hvorledes medicioversigten formidles under nedbrud.</p>			
<p>Lovgrundlag Referencer Kilder</p>				
<p>Bilag 1</p>	<p>Liste over numre KMD sender SMS til ved nedbrud.</p>			