Handläggare: Christina Hegefjärd

PaN 2018-02-20 P 7
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-01-23

PaN A1612-0024357

Plan för beredskap, kris och kontinuitet

Ärendet

Plan för beredskap, kris och kontinuitet har uppdaterats, främst med anledning av händelsen på Drottninggatan i april 2017, en plan för extraordinär händelse finns nu.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen uppmärksammade ett behov av plan för händelser som förhoppningsvis inträffar ytterst sällan. Utöver det har vissa delar av landstingets organisation ändrats.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- anta revidering av lokal plan för beredskap, kris och kontinuitet.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga

Plan för beredskap, kris och kontinuitet

Plan för beredskap, kris och kontinuitet

1 Bakgrund

Syftet med denna plan är att säkerställa fortsatt verksamhet för nämnd och förvaltning alternativt begränsa de negativa effekterna i händelse av kris eller allvarlig händelse. I dokumentet beskrivs akuta insatser samt hur återuppbyggnadsarbetet ska genomföras. Målet är att verksamheten så långt som möjligt ska bedrivas på samma sätt som under normala förhållanden.
Med kris avses här en händelse/situation som avviker från det som betraktas som normalt och som uppstått utan någon längre förvarning. Händelsen/situationen hotar grundläggande värden och kräver snabba beslut för att minimera effekterna av det inträffade.
En händelse betecknas i detta sammanhang som allvarlig när den är av så omfattande eller av så allvarlig karaktär att verksamheten måste organiseras och ledas på ett särskilt sätt och med specifika resurser. Samtliga händelser dokumenteras i förvaltningens system för avvikelser och analyseras enligt befintliga rutiner.

2 Ansvar

Förvaltningschefen ansvarar för planering, utbildning och övning vad gäller åtgärder vid avvikelser/allvarliga händelser samt fattar beslut om när krisåtgärder ska vidtas och etablerar samverkan med övriga berörda aktörer tex fastighetsförvaltare.
Vid allvarlig händelse är det ledningsgruppen som utgör krisorganisation och som ska ansvara för att få verksamheterna att återgå till ett normalläge. Krisledningsgruppen samlas i förvaltningschefens rum.
Ledningsgruppen adjungerar personer med nödvändig kompetens eller områdesansvar.
För att öka beredskapen och minska sårbarheten har samtlig personal tagit del av planen och är insatt i vilka tänkbara händelser som kan uppstå samt hur verksamheten ska bedrivas i den händelse detta skulle ske.
Planen finns i skriftlig version i förvaltningschefens rum.

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

3 Händelser - allvarliga händelser

Följande situationer kan försvåra eller omintetgöra verksamheten:

- händelser som medför att personalen inte kan infinna sig på arbetsplatsen
- händelser som medför att nämndens lokaler inte kan användas
- avbrott i tele- datakommunikation.

3.1 Brist på personal

3.1.1 Risk

Omfattande och akut personalbrist som hotar verksamheten kan uppstå av olika skäl. Terrorhandlingar, naturkatastrofer och långvariga elavbrott kan omöjliggöra eller försvåra transporter till arbetsplatsen. I händelse av en pandemi kan en stor andel av personalen slås ut av sjukdom.

3.1.2 Åtgärd

I händelse av stor oplanerad frånvaro, men med fortsatt tillgång till lokaler, el, datorstöd och telefoner ställs all icke nödvändig verksamhet in. Sammanträden och möten, utom de som krävs för att planera och hantera situationen samt fatta viktiga nämndbeslut utgår. Externa aktiviteter ställs in. Arbetet fokuseras på kontakter med anmälare, stödpersoner, patienter och vårdgivare. Alla handläggare är under kontorstid tillgängliga för telefonsamtal. Vid förvaltningschefens sjukdom/frånvaro finns tillförordnad förvaltningschef utsedd.

3.1.3 Återuppbyggnad

Inga särskilda åtgärder krävs för att återgå till normal verksamhet när situationen normaliserats. Vartefter personalen återkommer i tjänst återgår förvaltningen till ordinarie organisation av verksamheten.

3.2 Lokalen kan inte användas

3.2.1 Risk

Ett antal händelser kan medföra att nämndens lokaler inte kan användas. Detta kan orsakas av till exempel brand, översvämning eller terrorhandling. Även brister i el-, vatten- och värmeförsörjning kan få samma konsekvens. I dessa situationer kan inte nämndens datasystem eller telefoner användas.
Elavbrott innebär ett avbrott i förvaltningens ordinarie verksamhet som bygger på fungerande telefoner och datorer.

3.2.2 Åtgärd

Lokalt ansvarig för kontakter med hyresvärden är Amy Chau.
Fastighetsskötare kontaktas på telefon: 08- 452 70 11.
Vid behov av ersättningslokal kontaktas Locum då hyresvärden Slussgården inte har skyldighet att tillhandahålla annan lokal.
Miljöombud är Camilla Heise-Löwgren som ansvarar för regelbundet återkommande utbildning i brandskydd.

3.2.3 Återuppbyggnad

Hyresvärden ansvarar för att nämndens lokaler återställs i användbart skick. När så skett flyttas verksamheten tillbaka och återgår till ordinarie verksamhet.

3.3 Datastörningar

3.3.1 Risk

Långvariga störningar i datakommunikationen eller omfattande fel på nämndens server kan medföra att arbetet måste organiseras så att det kan bedrivas utan datorstöd. En signal varnar när elförsörjningen är bruten, denna hörs i korridoren. Ett reservbatteri finns som räcker 20 minuter. De uppgifter som lagras i nämndens databas utgör grunden för förvaltningens arbete och underlag för vårdens kvalitetsarbete. För att minimera förlust av data vid eventuella problem med server/hårdvara görs säkerhetskopiering varje natt. Band byts dagligen av lokal it-ansvarig och kan användas för att återskapa data när situationen normaliserats.
Om det endast är klimatanläggningen i serverrummet som upphört att fungera pga elavbrott eller annat fel kommer överskottsvärme från servern inte att föras bort. Om servern blir överhettad slutar den att fungera. Datastörningar utgör en risk för upprätthållande av förvaltningens egna it-system, webbplatsen och databasen Vårdsynpunkter, Stödpersoner och Administrativa ärenden. Driftstörningar i SLL-net påverkar e-postsystemet Outlook, fakturahanteringen i Raindance, Kom-Å-Gå samt Heroma. I lokala systemförvaltningsplaner för webbplatsen och Vårdsynpunkter, Stödpersoner och Administrativa ärenden beskrivs handlingsplaner för driftstörningar. Vid störningar centralt är det respektive systemägare som ansvarar för åtgärd och återuppbyggnad.
Till stöd vid stora driftstörningar avseende virusutbrott finns landstingets soc-organisation som kontinuerligt granskar den gemensamma it-miljön.

3.3.2 Åtgärd

Lokalt it-ansvarig är Christina Hegefjärd.
Vid störningar i elförsörjningen ska fastighetsvärden Slussgården AB kontaktas, fastighetsskötare nås på telefon: 08 - 452 70 11.
Vid problem med server och datorer/tillbehör: kontakta it-support B2B, tekniker Johan Andersson 0736-63 31 25 eller central support 08-635 31 20.
Problem med innehåll i databas Vårdsynpunkter, Stödpersoner och Administrativa ärenden kan åtgärdas av tekniker Nancy Rosenblad telefon: 08-470 39 24.
Om det inte är möjligt att komma åt databasen Vårdsynpunkter finns mall för registrering av nya ärenden i Rutiner/Rutiner/Patientärenden/Registrering i Vårdsynpunkter. Dokumentation görs för hand och informationen förs sedan in i databasen när den fungerar. Om databasen Stödpersoner inte kan nås kan inga förordnanden göras.
Vid svårigheter att komma in i Heroma för registrering eller administration kontaktas Mats Gustavsson, telefon: 08-123 146 46, e-post pa-system@sll.se
Problem med e-posthantering anmäls till driftsupport på sll-it. Webbmail kan användas, www.outlook.com/sll.se, inloggning med e-tjänstekort
Amy Chau är e-tjänstekortsansvarig. Om det uppstår problem med e-tjänstekort som inte rör dator/server (tex att kortet upphört att gälla eller är förkommet) måste ny tid beställas för fotografering. Det tar 3-4 veckor innan nytt kort är klart och under den tiden får medarbetaren logga in med administratörsbehörighet vilket it-ansvarig hjälper till med.
Landstingets stödjande funktion vid misstänkt virusangrepp har e-post Soc.lsf@sll.se och telefon: 070-737 49 94. De kan söka efter datorer som blivit smittade.

3.3.3 Återuppbyggnad

När situationen normaliserats och utrustning lagats eller nyinköpts, förs den manuella registreringen in i respektive databas.

Avbrott i telekommunikation

3.3.4 Risk

Telefonen är viktig i förvaltningens arbete. Långvariga störningar i telekommunikationen medför brister i kontakterna mellan personal och anmälare, stödpersoner, patienter samt vårdgivare. En lokal växel finns i förvaltningens serverrum, nyckel finns hos it-ansvarig eller förvaltningschef. Huvudväxeln är belägen utanför förvaltningens lokaler.

3.3.5 Åtgärd

Lokalt telefoniansvarig är Christina Hegefjärd.
Felanmälan för telefoni: 08-123 172 00 eller e-post telefoni@locum.se.
Växeln nås på telefon 08-690 67 00 eller e-post
vaxelcentercitysupport@locum.se

3.4.3 Återuppbyggnad

Nyinköp eller reparation av utrustning.

3.4 Hot och våld

3.4.1 Risk

Förvaltningens personal kan utsättas för hot av olika slag, både vid telefonsamtal med missnöjda patienter och när dessa kommer på personliga besök i förvaltningens lokaler. Våld mot personal har förekommit vid enstaka tillfällen i samband med besök hos förvaltningen.
Hot och våld kan i förlängningen inverka menligt på kvaliteten i verksamheten då det kan leda till att berörd personal mår dåligt psykiskt, och ibland även fysiskt, samt blir sjukskrivna och i slutänden kanske väljer att söka annat arbete, vilket medför förlust av kompetens. Personalen har stor erfarenhet av att möta människor som befinner sig i en krissituation.

3.4.2 Åtgärd

Arbetsmiljöombud är Siv Aronsson och arbetsgivarens representant är Camilla Heise-Löwgren.
Skriftliga rutiner finns för besök 'Besöksrutiner'. Det är endast planerade besök som tillåts och larm används. Hot i telefon och våld vid besök hanteras enligt rutinen 'Bemötande och agerande vid våld och uttalat hot'. Rutinen följer landstingets Program för att förebygga, bemöta och följa upp våld och hot i arbetsmiljön.

3.6 Extraordinär händelse av typ terrordåd

3.6.1 Risk

Då en extraordinär händelse, som exempelvis ett terrordåd inträffar, kan flera av våra normalt fungerande samhälleliga funktioner sluta fungera. Det kan gälla både kollektivtrafik och telekommunikationer. I första hand finns det risk för att mobilnätet kan bli överbelastat, men även andra funktioner kan komma att störas vid en kris. Det kan också innebära en säkerhetsrisk att fysiskt befinna sig i drabbat område.

3.6.2 Åtgärd

Målet med att beskriva och implementera nedan beskrivna åtgärder har till syfte att skapa trygghet och rädda liv.
För att få en uppfattning om vilka medarbetare som finns på förvaltningen vid aktuellt tillfälle är det viktigt att alla skriver upp på anslagstavlan om man inte befinner sig på plats på förvaltningen.
Vid en krissituation är det i första hand förvaltningschefen som tar beslut om vad som ska göras och sedan tar kommandot. Om hen inte finns på plats tillfaller uppgiften tillträdande förvaltningschefen eller eventuellt annan person i ledningsgruppen. Samtliga närvarande i ledningsgruppen, samt skyddsombudet och miljöansvarig, ska bära gula reflexvästar.
Följande rutin ska följas vid extraordinär händelse och om situationen så kräver:

- Anslagstavlan fotograferas av.
- Krispärmen, innehållande bland annat en lista över alla förvaltningens medarbetare, tas med vid utrymningen.
- Utrymning sker till tidigare beslutad samlingsplats, som är trottoaren utanför SKLs lokaler på Hornsgatan 20.
- För att kontrollera att alla kommit ut ur byggnaden sker avbockning i ovan nämnda namnlista av aktuell ledningsperson.
- Om det beslutas att alla bör ta sig från området runt förvaltningen och gå hem, uppmanas samtliga att skicka sms eller eventuellt ringa, till förvaltningschefen eller tillträdande förvaltningschefen (eller eventuellt annan ledningsperson), på deras mobiltelefoner, för att meddela att man befinner sig i säkerhet.

- Medarbetare som vid händelsens inträffande befinner sig utanför förvaltningens lokaler på externt möte, kurs eller liknande uppmanas meddela sig till förvaltningschefen (gäller dock ej vid ledighet eller semester).

Se också lokala säkerhetsriktlinjer och anvisningar för patientnämnden.

Landstingsövergripande dokument:
Säkerhetspolicy och säkerhetsriktlinjer för landstinget
Krisberedskapsplan för Stockholms läns landsting
Landstingets övergripande Tillämpningsanvisningar för Brandskydd samt Hot och våld