

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.

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 hyresvärderna är Amy Chau. Fastighetsskötare kontaktas på telefon: 08- 452 70 11. Vid behov av ersättningslokal kontaktas Locum då hyresvärderna Slussgården inte har skyldighet att tillhandahålla annan lokal. Miljöombud är Minna Rimbe som ansvarar för regelbundet återkommande utbildning i brandskydd.

3.2.3 Återuppbyggnad

Hyresvärderna 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 kan medföra att arbetet måste organiseras så att det kan bedrivas utan datorstöd. Det är serviceförvaltningen it som ansvarar för serverkapacitet. För att minimera förlust av data vid eventuella problem med server/hårdvara görs säkerhetskopiering kontinuerligt. Datastörningar utgör en risk för upprätthållande av förvaltningens egna it-system, webbplatsen och databasen CMC. Driftstörningar i SLL-net påverkar e-postsystemet Outlook, fakturahanteringen i Raindance, Kom-Å-Gå samt Heroma. I lokala systemförvaltningsplaner för webbplatsen och CMC 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

Lokal it-beställare är Christina Hegefjärd.

Vid störningar i elförsörjningen ska fastighetsvärden Slussgården AB kontaktas, fastighetsskötare nås på telefon: 08 - 452 70 11.

Vid problem med personlig dator ska serviceförvaltningen it kontaktas 08-123 134 30.

Problem med innehåll i databas CMC anmäls till Lillemor Humlekil tel 08-690 67 02.

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 serviceförvaltningen it. Webmail 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 tillfällig behörighet som serviceförvaltningen it tillhandahåller.

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 slutändan 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

Huvudarbetsmiljöombud är Tua Myhrman.
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 förvaltningens 'Hot- och våldrutin'. Rutinen följer landstingets Program för att förebygga, bemöta och följa upp våld och hot i arbetsmiljön. Anmälan görs till förvaltningschef.

3.4.3 Återuppbyggnad

Händelsen återförs till medarbetare vid APT, handläggarmöte eller stödpersonsmöte.



3.6 Extraordinär händelse av typ terroråd

3.6.1 Risk

Då en extraordinär händelse, som exempelvis ett terroråd inträffar, kan flera av våra normalt fungerande samhällsliga 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

3.7 Personuppgiftsincident

3.7.1 Risk

Händelser där personuppgifter görs offentliga förebyggs genom information, utbildning och kända rutiner om personuppgiftshantering och informationssäkerhet. DISA (datoriserad informationssäkerhetsutbildning för anställda) genomförs regelbundet av samtlig personal.

3.7.2 Åtgärd

Om det är troligt att händelsen påverkat sekretessen, integriteten eller tillgängligheten till personuppgifter ska den enligt rutin anmälas till Datainspektionen under förutsättning att händelsen medfört en risk för människors rättigheter och friheter. Anmälan görs av dataskyddsombud snarast efter att händelsen uppmärksamats, senast inom 72 timmar.

3.7.3 Återuppbyggnad

Händelsen återförs till medarbetare och analys av orsaken till det inträffade kan leda till olika former av aktiviteter, t ex ändring av rutiner, utbildning etc.

