

**BRONDBY KOMMUNE****Ældre og Omsorg**

Udarbejdet af: Tonni Hesselberg

Godkendt i Topledergruppen den: **3. september 2018**

Ansvarlig: Nexusteamet/Heidi Pihl

Revideres senest: **december 2023**Revideret: **december 2021**

<b>Instruks Vedrørende nedbrud på Nexus, Bekey og Internet</b>	
<b>Målgruppe</b>	Alle medarbejdere, der arbejder med Nexus samt It afdelingen Instruksen vedrører desuden regionale samarbejdspartnere.
<b>Formål</b>	At sikre fortsat drift i Ældre og Omsorg i fm. lokalt/generel It nedbrud
<b>Mål</b>	At information om nedbrud af Nexus er tilgængelig for alle relevante parter. At der er en entydig arbejdsgang og ansvarsfordeling for melding om nedbrud af Nexus
<b>Nedbrud Nexus, Bekey eller Internet</b>	Nedbrud eller manglende adgang til Nexus eller Bekey kan skyldes flere elementer, at der enten er nedbrud hos leverandøren, nedbrud hos TDC eller at kommunens netværk/Internet/AD integration mv. ikke fungerer.
<b>Individuelt problem</b>	Undersøg om det er et individuelt eller generel problem, ved at kontakte kollega om Nexus/Bekey virker hos dem. Ved individuelt problem, kontakt superbruger eller Nexusteamet ved først kommende lejlighed.
<b>Generelt Problem</b>	Ved generelt problem igangsæt følgende: <b><u>Indenfor almindelig arbejdstid.</u></b> Kontakt Nexusteamet på 4328 <b>2020</b> / <a href="mailto:nexusteam@brondby.dk">nexusteam@brondby.dk</a> . Almindelig arbejdstid for Nexusteamet er (helligdage undtaget): Mandag: 8-15.30 Tirsdag – onsdag: 8-15 Torsdag: 8-18 Fredag: 8-13  Nexusteamet hjælper med fejlsøgning og kontakter IT afdelingen og leverandører, hvis der er behov for dette.

Nexusteamet sender mail om udfordringen til følgende modtagere om nedbrud:

Alle Nexus brugere: #socialfv-Nexus.	*Nexusteamet er ansvarlig for vedligeholdelse af telefonnumre og mailliste.
Private leverandører #nedbrud-care-Privatelev	*Visitationen er ansvarlig for opdatering af ovenstående liste og mailgruppen til de eksterne samarbejdspartnere.

Nexusteamet 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

<i>Driftvagten</i>	<i>Kontakt</i>
<i>Telefon</i>	38648888 ( <i>døgnvagten</i> )
<i>email</i>	<a href="mailto:driftsvagt@regionh.dk">driftsvagt@regionh.dk</a>

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

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

**Udenfor almindelig arbejdstid inkl. Weekend- og helligdage:**

Kontroller om der er adgang til nettet.

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

**Hvis internettet virker men Nexus er nede:**

- Ring til KMD-support på 44605040
  - Tryk 1 for social og omsorg
  - Tryk 153# (kommunenummer 155 evt. nøjes med #)

**Hvis der ikke er adgang til Nexus i mere end 2 timer**

**Kontroller om der er adgang til Internettet**

<p><b>Hvis der ikke er adgang til Nexus i mere end 2 timer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tryk 1 for Nexus</li> <li>• Orienter vagthavende i KMD om problemstillingen og sikre, at de modtager vagtnummeret som der kan ringes tilbage til</li> <li>• KMD sender SMS* ud til alle om nedbrud på Nexus (Bilag1)</li> <li>• KMD sender SMS* ud til alle når Nexus fungerer igen(Bilag1)</li> </ul> <p>Medarbejderen der har underrettet Nexus skal følge sagen og underrette Regionens driftvagt, hvis nedbruddet på Nexus varer mere end 2 timer.</p> <table border="1" data-bbox="448 557 1498 723"> <tr> <td><i>Driftvagten</i></td> <td><i>Kontakt</i></td> </tr> <tr> <td><i>Telefon</i></td> <td><i>38648888 (døgnvagten)</i></td> </tr> <tr> <td><i>email</i></td> <td><i><a href="mailto:driftsvagt@regionh.dk">driftsvagt@regionh.dk</a></i></td> </tr> </table> <p>Driftvagten giver herefter besked til sygehusene om nedbrud, da al MedCom korrespondance ikke vil fungerer og nødprocedure for kommunikation går i gang</p> <p><b>Hvis internettet virker men Bekey er nede:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ring til Bekey-support på 43 30 05 05</li> </ul> <p><b>Hvis internettet ikke virker eller KMD-Nexus/Bekey siger udfordringen skyldes et internt problem i Brøndby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ring til IT på 23 65 02 48</li> </ul>	<i>Driftvagten</i>	<i>Kontakt</i>	<i>Telefon</i>	<i>38648888 (døgnvagten)</i>	<i>email</i>	<i><a href="mailto:driftsvagt@regionh.dk">driftsvagt@regionh.dk</a></i>
<i>Driftvagten</i>	<i>Kontakt</i>						
<i>Telefon</i>	<i>38648888 (døgnvagten)</i>						
<i>email</i>	<i><a href="mailto:driftsvagt@regionh.dk">driftsvagt@regionh.dk</a></i>						
<p><b>Værd at vide.</b></p>	<p>Bekey virker op til 8 timer efter der er hentet nøgler. Manglende internetforbindelse i kortere tid behøver derfor ikke påvirke adgangen til borgernes dør.</p> <p>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.</p> <p>FMK-online kan anvendes under nedbrud af Nexus:  <a href="https://fmk-online.dk/fmk/">https://fmk-online.dk/fmk/</a></p>						
<p><b>Lokale tillæg</b></p>	<p>Hjemmeplejen: Lokalt skal kørelisterne til næste dag gemmes på USB-stik ved arbejdsdagens slutning. Fredag skal weekendens kørelister gemmes</p>						

<b>Medicinlister</b>	Hvis du vurderer at der er risiko for fejlmedicinering, eller anden brud på patientsikkerheden, skal du forsøge at få fat på lægen mhp at få oplysning om borgers ordinerede medicin fra dennes journal eller FMK-Online
<b>Lovgrundlag Referencer Kilder</b>	
<b>Bilag 1</b>	Liste over numre KMD sender SMS til ved nedbrud.