Stockholms stad

Kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system

Spånga- Tensta stadsdelsförvaltning

stockholm.se

Kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system
Spånga- Tensta stadsdelsförvaltning

Diarienummer: 1.1-419/2018

Juni 2018

Kontaktperson: Spånga- Tensta SDF

Sammanfattning

Alla stadsdelsnämnder ska ha en kontinuitets- och avbrottsplan för arbetet inom socialtjänsten och äldreomsorgen om åtkomsten till sociala system bryts.
Det kan handla om olycka, sabotage eller andra avbrott som gör att det sociala systemet ligger nere.

Planen omfattar längre oplanerade avbrott och beskriver hur arbetet ska ske i väntan på att systemet blir tillgängligt igen.

I planen finns anvisningar om dokumentation, mallar och beskrivning hur det sparas, H: katalogen eller på krypterat nytt USB-minne och då detta inte är möjligt för sker dokumentationen för hand.

Innehåll

Sammanfattning **3**

1. Inledning **5**
1.1. Kontinuitets- och avbrottsplanering 5
1.2. Ansvar och befogenheter 6
1.3. Kontaktuppgifter **Error! Bookmark not defined.**

2. Utrednings- och beställarenheter **6**
2.1. Dokumentation vid driftsstörning 6
2.2. Pågående ärenden 7
2.3. Journalanteckningar 7
2.4. Beslut 7
2.5. Beställningar 8
2.6. Manuell utbetalning av Ekonomiskt bistånd – ICA-banken 8
2.7. Utbetalning av arvode och omkostnader 9
2.8. När Sociala system finns tillgängligt igen 9

3. Utförarenheter i Egen regi *Privata gör hur då?* **10**
3.1. Dokumentation vid driftsstörning 10
3.2. Pågående ärenden 11
3.3. Journalanteckningar 11
3.4. HSL-verksamheter 11
3.5. Tidrapportering inom hemtjänsten 12
3.6. Mottagande av beställningar/uppdrag 12
3.7. När Sociala system finns tillgängligt igen 12

Bilagor: **13**
1: Kassaförvaltare 13
2: Kvittenslista för USB-minnen. 14
3: Manuell förteckning av fattade beslut 15
4: Övriga upprättade handlingar, manuell förteckning. 16
5: Utförda utbetalningar via ICA-kort 17

1. Inledning

Denna kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system omfattar längre oplanerade avbrott och beskriver hur arbetet ska ske i väntan på att sociala system blir tillgängligt igen.

Sociala system är samlingsnamnet för flera olika delsystem så som Paraplysystemet, ParaSoL, ParaGå, ParaDifo, VODOK och Schemos. I sociala system utförs social dokumentation och registrering av beslut och insatser inom individ- och familjeomsorgen, äldreomsorgen, omsorgen om personer med funktionsnedsättning, socialpsykiatrin och ekonomiskt bistånd.

1.1. Kontinuitets- och avbrottsplanering

Alla stadsdelsnämnder ska ha en kontinuitets- och avbrottsplan- och avbrottsplan för arbetet inom socialtjänsten och äldreomsorgen för att kunna hantera störningar/avbrott i verksamheten. En tydlig organisation för detta är nödvändigt.

Vid avbrott i åtkomsten till sociala system ansvarar förvaltningsledningen för att information går ut till berörda medarbetare.

Information går ut via e-post till de verksamheter som använder sociala system. Driftsinformation finns på intranätet. Om e-postfunktionen inte fungerar får enhetschef sms om aktuell information. Enhetschefer ansvarar för att informationen förs vidare inom sina enheter.

Om alla system är utslagna och telefoner inte fungerar kommer information anslås på anslagstavlor i Spånga-Tensta stadsförvaltningens lokaler.

Varje enhetschef ansvarar för att aktuella mallar finns uppdaterade i avbrott- och kontinuitetspärmen.

När driftstörningen är åtgärdad ansvarar handläggarna för att, så snart som möjligt, lägga in alla upprättade dokument samt registrera besluten i sociala system. När normalläge infunnits efter ett driftstopp på längre än 48 timmar ska förvaltningens ledningsgrupp tillsammans med fackliga företrädare analysera det inträffade.

1.2. Ansvar och befogenheter

Uppdatering av denna rutin ska ske vid behov. Ansvariga för uppdatering är säkerhetssamordnare tillsammans med verksamhetsområdeschefer, paraplysamordnare samt informationssäkerhetssamordnare.

Stadsdelsdirektör alternativt krisledning beslutar när denna plan träder i kraft.

Enhetschefer ansvarar för att kontinuitets- och avbrottsplanen är känd av medarbetare på respektive enhet.

Enhetschefen ansvarar för att ha aktuella mallar/rubriker sparade för de speciella dokument eller metoder som enheten använder sig av. Mallarna sparas på ett krypterat nytt USB-minne samt utskrivna på papper.

Säkerhetssamordnare ansvarar för att kontinuitets- och avbrottsplanen finns tillgänglig på intranätet och i krisväskan. Verksamhetschefer ansvarar att det finns pärmar på enheterna, som uppdateras kontinuerligt. Vid kris gällande lokaler, m.m. hänvisas till *Ersättningslokaler i händelse av kris 2013.*

2. Utrednings- och beställarenheter

2.1. Dokumentation vid driftsstörning

I. ***Stadens nätverk fungerar, men det finns ingen åtkomst till Sociala system:***

Verksamheten använder sig av de mallar som enhetschefen förordar, alternativt de mallar som finns på intranätet eller i Word med stadens logotyp. Alla dokument ska sparas på respektive handläggares egen H-katalog under en särskild mapp ska skapas vid avbrott.

Vid avbrott som endast påverkar Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning åtkomst till sociala system och som föranleder att ersättningslokaler behövs skall dokumentet *Ersättningslokaler i händelse av kris 2013* följas. I den finns information och instruktioner om ersättningslokaler och avtal.

II. ***Ingen åtkomst till Sociala system, och stadens nätverk ligger nere:***

Respektive enhetschef, säkerhetssamordnare och informationssäkerhetssamordnare ansvarar för att det finns krypterade nya USB-minnen att tillgå för dokumenteringen. Mallar för dokument finns uppdaterade hos enhetschef på en ny krypterad USB sticka.

Nya krypterat nya USB-stickor ska alltid användas för att spara dokumenten. USB-stickor med sekretesshandlingar får inte tas med från arbetsplatsen utan skall låsas in i aktskåpen.

III. ***Inga datorer eller system fungerar eller är tillgängliga:***

Dokumenten upprättas för hand. Mallar för dokument finns uppdaterade hos enhetschef i avbrott- och kontinuitetspärmen. Alla handlingar som upprättats under avbrottet skall förvaras inlåsta i aktskåp tillsammans med en förteckning över de handlingar och beslut som har upprättats.

2.2. Pågående ärenden

Varje enhet ansvarar för att ha kontroll över sina pågående ärenden vid ett plötsligt avbrott.

2.3. Journalanteckningar

Journaler ska föras även om sociala system inte fungerar. Om anteckningar har sparats på H: eller krypterat nya USB ska texterna föras in som journalanteckningar när sociala system fungerar igen. Handskrivna journalanteckningar måste också föras in.

2.4. Beslut

Beslut skrivs i beslutsdokument och ska antecknas i en så kallad beslutslista och registreras i sociala system i efterhand. Mall på beslutslista finns i slutet av detta dokument. Varje handläggare ansvarar för att alla beslut registreras på beslutslistan. Beslutslistan ska innehålla personnummer, namn, insats, handläggare och beslutsfattare. Arbetsledare ansvarar för beslutslistan och att den förvaras i ett aktskåp.

2.5. Beställningar

Vid beställning till utförare av akut karaktär, ska utföraren kontaktas och relevanta uppgifter lämnas. Sedan skickas beställningen med internpost, vanlig post eller fax och utföraren bekräftar beställningen. Beställningen ska registreras i sociala system när den finns tillgängligt igen och utföraren ska aktivera beställningen i efterhand.

2.6. Manuell utbetalning av Ekonomiskt bistånd – ICA-banken

Ekonomiskt bistånd betalas enligt rutin ut via bank eller postgiro. I de fall klienten saknar eget konto och inte kan invänta utbetalningskort betalas pengar ut via ICA kontantkort. Förvaltningens ICA kontantkortskonto fylls enligt rutin på med motsvarande summa beviljat ekonomiskt bistånd direkt efter att avstämning gjorts i sociala system.

Om sociala system inte är i drift kan avstämning inte göras och ICA-kontantkortskontot fylls då inte på med automatik. Chef på ekonomiskt bistånd ansvarar för att alla utbetalningar registreras på mallen Utförda utbetalningar via Ica- kort samt att den totala utbetalda summan från Ica- kontantkortskontot är registrerad.

När totala summan närmar sig 75 000 kr skall en avstämnings göras med stadsförvaltningens redovisningsansvariga eller ekonomichef för avdelning ekonomi om ICA- kontantkortskontot skall fyllas på.

Vid längre avbrott i sociala system kan brådskande utbetalning av ekonomiskt bistånd göras med ICA kontantkort till samtliga klienter. Kontantkorten kan utfärdas utan besluts-id och användar-ID. Beslutet registreras i efterhand i sociala system så snart det åter är i drift.

Viktiga punkter att tänka på:

1. ICA kontantkortskontot kan fyllas på genom manuell överföring från förvaltningens konto. Kontroll på utflödet har chef för ekonomiskt bistånd och meddelar stadsförvaltningens ekonomichef eller redovisningsansvariga på avdelning ekonomi.

2. Pg-konto. Uppdraget ska komma från förvaltningens redovisningsansvarig till finansavdelningen på internbanken. Om uppdraget inkommer före kl. 12.00 finns pengarna tillgodo på förvaltningens konto hos ICA Banken på samma dag. Påfyllningen

återförs till förvaltningens pg-konto direkt efter att situationen normaliserats.

3. Spånga-Tensta SDF har rekvisition för mat till Ica matbutik samt kuponger för SL-resor.

Om åtkomst till internet saknas kan förskottskassor fyllas på via Corporate Net bank efter beslut av stadsdelsförvaltningens ekonomichef. Det finns alltid möjlighet att ordna manuella betalningsuppdrag till banken via t ex fax, telefon, mail, efter beslut av ekonomichefen på stadsdelsförvaltningen.

Stockholms stad har en beredskapsplan för alternativa betalningsrutiner. Beredskapsplanen ska tillämpas när något av de ekonomi-administrativa systemen är långvarigt satta ur funktion och betalningar måste ske i enlighet med alternativa betalningsrutiner.

2.7. Utbetalning av arvode och omkostnader

Vid avbrott kan systemansvariga på stadsledningskontoret besluta att sista datum för avstämning av arvode och omkostnader ska senareläggas så att utbetalning kan göras via sociala system efter avbrottet.

Om manuell utbetalning måste göras finns blanketter för detta på intranätet (SF1006, ”Utbetalningsunderlag”). Om intranätet inte fungerar ska enhetscheferna ha uppdaterade mallar för detta ändamål på krypterad ny USB sticka. Underlaget skickas per fax eller internpost till serviceförvaltningen.

2.8. När Sociala system finns tillgängligt igen

När de sociala systemen åter är tillgängliga ska allt registreras av ansvarig handläggare och stämmas av mot upprättade beslutslistor. Handlingarna ska därefter raderas från H-katalogen eller från de krypterade USB-stickor som använts och återlämnas till informationssäkerhetssamordnaren.

Upprättad handskriven handling räknas som originalhandling och ska läggas i pappersakt efter att nödvändiga registreringar gjorts i sociala system.

Vid behov kan upprättade dokument scannas och importeras in i dokumenthanteraren i klientens akt.

Följande ska registreras in i sociala system, när det finns tillgängligt igen:

- Alla utredningar ska registreras
- Alla beslut ska registreras
- Alla beställningar ska registreras
- Alla journalanteckningar ska föras in

Den chef eller handläggare som har lånat en bärbar dator ansvarar själv för att kontrollera att inga handlingar har sparats. Samma sak gäller krypterade USB-stickor. Den som lånat krypterat USB-sticka ansvarar för att dokumentationen förs in i sociala system och att USB stickan töms på handlingar. Teknisk support och rådgivning kring detta ges av informationssäkerhetssamordnaren.

3. Utförarenheter i Egen regi

3.1. Dokumentation vid driftsstörning

1. ***Stadens nätverk fungerar, men det finns ingen åtkomst till Sociala system:***

   Handläggarna ger uppdrag/beställningar via post/fax/telefon. Utföraren återkopplar att beställningen har tagits emot. Journalanteckningar och genomförandeplaner ska dokumenteras i de mallar som finns uppdaterade i avbrott- och kontinuitetspärmen. *Enhetschefen ansvarar för hur dokumenten ska sparas under avbrottsperioden och ansvarar för att kvittera ut nya krypterat USB för journalföring. USB skall förvaras i aktskåp.*

2. ***Ingen åtkomst till sociala system, och stadens nätverk ligger nere:***

   Respektive enhetschef ansvarar för att nya krypterade USB-stickor finns att tillgå där dokumenten ska sparas. USB-stickor med sekretesshandlingar får inte tas med från arbetsplatsen utan skall låsas in i aktskåpen.

3. ***Inga datorer eller system fungerar eller är tillgängliga:***

   Dokumenten upprättas för hand. Enhetschef har aktuella mallar i avbrott- och kontinuitetspärmen och krypterat USB-sticka. Alla handlingar som upprättats under avbrottet skall förvaras inlåsta i aktskåp tillsammans med en förteckning över de handlingar som har upprättats. Arbetsledaren ansvarar för detta.

3.2. Pågående ärenden

Arbetsledaren ansvarar för att ha kontroll av enhetens pågående ärenden vid ett oplanerat avbrott.

3.3. Journalanteckningar

Journalanteckningar ska göras även om sociala system inte fungerar. Handlingarna förtecknas hos arbetsledaren och förvaras inlåst i aktskåp. Arbetsledare ansvarar för att journalanteckningar enligt SoL/LSS förs in i ParaSoL/ParaDifo snarast efter att systemen finns tillgängliga igen.

3.4. HSL-verksamheter

1. ***Stadens nätverk fungerar, men det finns ingen åtkomst till Sociala system:***

   Mallar finns i ett blankettarkiv på intranätet. Arkivet nås via en samarbetsyta.

2. ***Ingen åtkomst till Sociala system, och stadens nätverk ligger nere***
   Mallarna finns på en USB-sticka hos enhetschefen.

3. ***Inga datorer eller system fungerar eller är tillgängliga:***

Mallar finns utskrivna i en pärm hos enhetschefen.

Vid behov av statistik ska samtliga dokument med anteckningar skrivas in i sociala systemet. Om det inte finns ett behov av att ta fram statistik skall dokumenten importeras in i klientens akt så de finns i dokumenthanteraren

Följande ska registreras i sociala system:
* Genomförandeplan och uppföljning
* Journalanteckningar SoL
* Journalanteckningar HSL och medicinsk information
* Utförarrapporteringen måste registreras omgående

Enligt HSL ska journalanteckningar och medicinsk information lämnas till ansvarig sjuksköterska på boenden som ansvarar för hälso-och sjukvård. Handlingarna förtecknas på lista (bilaga 5) och förvaras inlåsta och tillgänglig vid överlämning till ansvarig sjuksköterska. Arbetsledaren samt sjuksköterska ansvarar för att journalanteckningar enligt HSL och medicinsk information förs in i VODOK inom en vecka efter avbrottet.

Arbetsledare ansvarar för att journalanteckningar och andra upprättade handlingar enligt SoL förs in i ParaSoL inom tio arbetsdagar efter avbrottet. Handlingarna förtecknas hos arbetsledaren och förvaras inlåsta där utföraren normalt förvarar de boendes genomförandeplaner och andra originalhandlingar. USB-sticka med sekretesshandlingar får inte tas med från arbetsplatsen utan ska låsas in på samma sätt som övriga handlingar.

3.5. Tidrapportering inom hemtjänsten

Hemtjänstpersonal ska rapportera den tid de utför hos klienterna på blanketten *Reservblankett totaltidsregistrering*. Arbetsledaren registrerar tiden i ParaGå Web när systemet är i bruk igen.

3.6. Mottagande av beställningar/uppdrag

Beställningar kommer via post/fax/telefon från beställarna. Utföraren bekräftar att beställningen tagits emot. När sociala system åter är i drift ska handläggarna registrera beställningarna/uppdragen i sociala system och utföraren får acceptera beställningen och rapportera tiden i efterhand.

3.7. När Sociala system finns tillgängligt igen

När det sociala systemen åter är tillgängliga ska relevant information snarast registreras i de sociala systemen. Därefter raderas handlingar som finns på H-katalogen. Den som lånat krypterat USB-sticka ansvarar för att dokumentationen förs in i sociala system och att krypterat USB-sticka töms på handlingar.

Följande ska registreras i Sociala system:

- Genomförandeplan och uppföljning
- Journalanteckningar enligt SoL och LSS
- Journalanteckningar enligt HSL och medicinsk information
- Rapportera utförd tid.
- Godkännande av arbetspass i Paraplyets ParaGå Web.
- Varje utförare måste skapa rutiner gällande schemaläggning Schemos får varje enhet skapa rutiner kring om systemet är nere. Handlingarna ska sparas enligt lokal rutin.

Bilagor:

1: Kassaförvaltare

Namn	Enhet	Telefonnummer	E-post

2: Kvittenslista för USB-minnen.

Datum utlämning	Namn och signatur	Arbetsplats	Här vidimeras att all data på USB är infört och rensat från USB innan återlämning genom Datum/Signatur	USB-minnets nummer

Handläggare: _____

3: Manuell förteckning av fattade beslut

Klientens namn	Personnummer	Ändamål/insats	Beslutsfattare	Beslutsdatum	Inregistrerad i paraplyet, datum och sign.

Handläggare: _____

4: Övriga upprättade handlingar, manuell förteckning.

Datum	Vad har upprättas (journalanteckning, beställning, utredning, osv.)	Klient namn	Person nummer	Signering

5: Utförda utbetalningar via ICA-kort

Datum	Personnummer/ Namn	Verifikationsnummer	Ändamål	Belopp till klient	Beslutsfattare	Totala utbetalt från ICA-kontot

Handläggare: _____