



Kontinuitetsplaner för verksamhetsområde särskilt boende norr och söder

Innehållsförteckning

1. Brist på omvårdnadspersonal	5
2. Brist på leverans av förbrukningsmaterial	6
3. Driftstopp i Procapita/Lifecare/MCSS - Appva	7
4. Driftstopp i trygghetslarm Tunstall	9
5. Driftstopp i trygghetslarm Sensio	10
6. Driftstopp i Mashie (Måltidsbeställning)	11
7. Elavbrott	12
8. Vattenavbrott	14
9. Brand	15
10. Vårdboende med tillagningskök: Om kökspersonal inte kommit	16
11. Utebliven måltidsleverans	17
12. Driftstopp i Vanderbilt (passagesystem i fastigheten)	18
13. Akuta problem i fastigheten utanför kontorstid (fel som kan orsaka skada på egendom)	19
14. Inbrotts-, hot och våld samt överfallslarm	20
15. Driftstopp nyckelskåp (nyckelskåp går inte att öppna med tagg)	21
16. Driftstopp Salto (medicinskåp och/eller innerdörrar som inte går att öppna med tagg)	22
17. Driftstopp i Medvind	23
18. Olycka med kemtekniska produkter	24
19. Bortfall av telefoni – samtal, SMS och/eller mobilnät	25
20. Bortfall av mejl (Outlook)	27
21. Bortfall av internet (mobilt nätverk och WiFi)	28
22. Bortfall av internet och telefoni	29
23. Skyddsrum	30

Innehållsförteckningen kan göras om till ett register i pärmen, där varje kontinuitetsplan får en egen flik. Efter varje kontinuitetsplan sätts tillhörande rutiner och lokala anpassningar in.

Denna kontinuitetsplan syftar till att säkerställa att särskilt boende kan upprätthållas på en acceptabel nivå, oavsett störning eller avbrott.

Viktiga telefonnummer

Namn	Telefonnummer
Enhetschef: Fyll i aktuell person	Fyll i nummer
Verksamhetschef: Fyll i aktuell person	Fyll i nummer
Planerare: Fyll i aktuell person	Fyll i nummer
Administratör: Fyll i aktuell person	Fyll i nummer
SKON (Sjuksköterska kväll och natt) samt Sjuksköterskebemanning helg (dagtid helg)	042-10 44 11
Chef i beredskap	042-10 44 11
Fastighetsförvaltningens serviceanmälan dygnet runt, (välj knapptryck 2 vid akut felanmälan med risk för betydande skada på person eller fastighet som inte kan vänta till nästkommande vardag och följ instruktionerna.)	042-10 40 50
Bemanningsenheten	042-10 43 66
MatOmsorgs tillagningskök: Fyll i aktuellt kök	Fyll i nummer
Felanmälan support Tunstall trygghetslarm	020-66 11 11
Felanmälan support Sensio trygghetslarm	077-44 44 100 Eller mail: support@sensiocare.se
Fyll på med kritiska telefonnummer för verksamheten	

1. Brist på omvårdnadspersonal

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Beställ TG-turer.	Vid behov	Planerare.	
2	Kontakta Bemanningsenheten.	Om TG-turer saknas	Planerare.	Under helg är det personal i tjänst som kontaktar Bemanningsenheten.
3	Fråga efter frivilliga bland egen personal.	Vid behov	Planerare.	
4	Beordra in personal.	Vid behov	Enhetschef.	Under kväll, natt och helg kontakta SKON/SSK helg.
5	Inför prioriteringslista över insatserna.	Om personalbehovet ej kan uppfyllas.	Enhetschef.	Hänvisa till rutin: "Rutin för prioritering av insatser vårdboende vid allvarlig kris"

2. Brist på leverans av förbrukningsmaterial

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Använd materialet i normalförbrukningslagret.	Vid behov	Personal i tjänst.	Normalförbrukningslagret ska täcka 1 månads förbrukning. Fyll i vart normalförbrukningslagret finns.
2	Kontakta andra enheter och se om de har material att dela med sig av.	Vid behov	Enhetschef.	Under kväll, natt och helg kontaktas SKON/SSK helg.
3	Kontakta alternativ leverantör.	Om material inte går att beställa av upphandlad leverantör.	Ansvarig för inköp på respektive enhet.	OBS! endast om upphandlad leverantör enligt Avtalskatalogen inte kan leverera produkten.

3. Driftstopp i Procapita/Lifecare/MCSS - Appva

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Vid driftstörning i MCSS – Appva: ska verksamheten felanmäla via appva.com under rubriken "hjälp", "lägg nytt ärende".	När driftstörning i MCSS - Appva upptäcks OM felanmälan inte redan är upprättad (se under "Driftsstatus").	Personal i tjänst.	På Appvas hemsida (appva.com) uppdateras regelbundet aktuell status vid driftstörning under rubriken "Driftstatus". Vid frågor kan systemförvaltarna kontaktas via systemforvaltare.vof@helsingborg.se
1	Vid driftstörning i Procapita/Lifecare: Under kontorstid (vardag) ska felanmälan till systemforvaltare.vof@helsingborg.se Under kväll, natt och helg ska chef i beredskap felanmäla direkt till IT.	Vid driftstopp i Procapita/ Lifecare	Personal i tjänst.	
2	Dokumentera omvårdnadsinsatser och signera medicinlistor med papper och penna.	Omgående	Personal i tjänst.	Säkerställ att det alltid finns tillgång till utskrivna medicinlistor, genomförandeplan med insatsplan, blankett för händelse av

				betydelse samt signeringslistor i kundpärm.
3	Säkerställ skriftlig överslaggportering vid personalbyte.	Vid byte av personal samt vid behov.	Personal i tjänst	Använd blankett för händelse av betydelse vid överslaggportering inför personalbyte. Nattpersonal skriver med röd penna.
4	Säkerställ att all dokumentation återinförs i digitala system när IT- systemen åter är i drift.	Så snart det är möjligt.	Personal i tjänst.	Enhetschef följer upp snarast möjligt att detta är gjort.

Ta bort om verksamheten ej har Tunstall

4. Driftstopp i trygghetslarm Tunstall

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Vid elavbrott finns en kort batteribackup i trygghetslarmen.	Vid elavbrott	Larm-ansvariga.	Batterierna behöver bytas regelbundet. Även batterierna i mottagnings-servern behöver bytas då och då (Tunstall ansvarar för att byta dessa).
2	Informera hyresgästerna och öppna lägenhetsdörrar till de hyresgäster som önskar och är i behov av det.	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	
3	Tät tillsyn ut efter hyresgästens individuella behov.	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	
4	Samla om möjligt hyresgäster som är i behov av ständig tillsyn i gemensamhetslokaler	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	

Ta bort om verksamheten ej har Sensio

5. Driftstopp i trygghetslarm Sensio

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Vid strömavbrott finns det en batteriback-up i hyresgästens larmdosa som räcker cirka 2-3 timmar.	Dygnet runt	Personal i tjänst.	Kräver dock att mobiltelefonen fungerar och är laddad. Vid behov använd verksamhetens powerbanks för att ladda mobilen. <i>Fyll i vart powerbanksen finns.</i>
2	Om inte wifi fungerar skifta till mobildata.	När wifi inte fungerar	Personal i tjänst.	
3	Kontakta Sensio support.	Vid behov (dygnet runt)	Personal i tjänst.	Se telefonlistan i början av denna krispärm.
4	Informera hyresgästerna och öppna upp hyresgästernas lägenhetsdörrar till de som önskar det.	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	
5	Täta tillsyner ut efter hyresgästens individuella behov.	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	
6	Samla om möjligt hyresgäster som är i behov av ständig tillsyn i gemensamhetslokaler .	När trygghetslarmen inte fungerar	Personal i tjänst.	

6. Driftstopp i Mashie (Måltidsbeställning)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Använd om möjligt telefon för att beställa måltider av MatOmsorg.	Vid behov	Personal i tjänst.	Beställs två veckor i förväg. Se telefonnummer i telefonlistan i början av denna krispärm.

7. Elavbrott

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Fyll i verksamhetens namn och låt första stycket stå om verksamheten har reservkraft. Har verksamheten inte reservkraft, ta bort första stycket. Vårdboende har reservkraft. Reservkraftverken kommer automatiskt starta igång inom en minut. Fastigheten kommer fungera som vanligt, men var sparsam med elanvändningen (se riktlinje för reservkraft.) Säkerställ om någon hyresgäst har medicinteknisk utrustning som manuellt behöver hanteras vid elavbrott.	Omgående	Personal i tjänst.	Agera enligt handlingsplan för hyresgäster med eldrivna medicintekniska hjälpmedel.
2	Följ reservrutin för - elektroniska lås - passagesystem - medicinskåp - nyckelskåp - larmsystem	Omgående	Personal i tjänst.	Säkerställ att rutinerna finns utskrivna i denna krispärm.

3	Informera närmsta chef.	Så fort som möjligt.	Personal i tjänst/enhets chef.	Under kväll och helg, kontakta chef i beredskap. Se telefonnummer i telefonlistan i början av denna krispärm.
4	Tappa upp vatten i vattendunkar (eller andra tillgängliga kärl).	Så fort som möjligt.	Personal i tjänst.	
5	Släck lampor och andra eldrivna apparater som inte behöver startas igång omedelbart när strömmen kommer åter.	Så fort som möjligt.	Personal i tjänst.	För att avlasta el-nätet när strömmen kommer tillbaka är det bra att stänga av så mycket teknisk utrustning som möjligt.
6	Ta hjälp av förvaltningens centrala beredskapsförråd.	Vid långvarigt elavbrott.	Krisledningen	Vid allvarlig krishändelse kommer förvaltningens krisorganisation att aktiveras. Instruktion för beredskapsförråd kommer då komma.

8. Vattenavbrott

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Om möjligt, tappa upp kvarvarande vatten från kranen i vattendunk (eller andra kärl, ex. kokkärl).	Omgående	Personal på plats.	Upphör trycket i vattenpumparna kan det finnas vatten kvar i ledningarna, beroende på geografisk placering i förhållande till vattentornet.
2	Informera närmsta chef.	Omgående	Personal på plats.	Under kväll och helg kontaktas chef i beredskap.
3	Servera dryck från normalförbrukningsförrådet.	Vid behov	Personal på plats.	3 dagars dryck som inte är beroende av kranvatten ska finnas i varje verksamhet enligt normalförbrukningsförrådet.
4	Ta kontakt med närmsta chef vid behov av att tillämpa materialet från de förvaltningsövergripan de beredskapsförråden för att upprätta "tillfällig toalett" med hjälp av sopsäck och toaströ.	Vid långvarigt vattenavbrott	Krisledningen	Chefen tar kontakt med krisledningen för att öppna beredskapsförråden. Vid allvarig krishändelse kommer förvaltningens krisorganisation att aktiveras. Instruktion för beredskapsförråd kommer då komma.

9. Brand

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Se brandpärmen	Omedelbart		Fyll i vart brandpärmen finns.
2	Vid brand ta kontakt med närmsta chef i tjänst.	Efter akut läge är avhjälp		
3	Vid omfattande brand kommer krisorganisationen att aktiveras och komma med vidare instruktioner för hantering av händelsen.			

Endast aktuell för boende med tillagningskök i fastigheten

10.Vårdboende med tillagningskök: Om kökspersonal inte kommit

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Om köket inte är bemannat följ instruktion "vid händelse av kris i köket" vid kökets entré.	När köket plötsligt står utan personal.	Personal som uppmärksammar att köket är tomt.	

11.Utebliven måltidsleverans

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Tillaga/värm extra-måltiden som finns i förråd.	Om MatOmsorg/ Måltidsfabriken meddelar att lunch och/eller kvällsmat inte kommer kunna serveras.	Personal på plats.	Det ska finnas lunch och kvällsmat för en dag på respektive vårdboende (Gulaschsoppa på burk samt tomatsoppa i pulverform som spädes med mjölk/vatten).
2	Servera måltid från de livsmedel som finns i normalförbruknings-förrådet.	Om möjlighet att tillaga/värma måltid saknas.	Personal på plats.	Normalförbruknings-förrådet: - 1 vecka matvaror - 3 dagar för dryck som inte kräver kranvatten.

12. Driftstopp i Vanderbilt (passagesystem i fastigheten)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Kontakta fastighetsförvaltningens serviceanmälan.	Omgående	Personal som upptäcker händelse.	Se telefonnummer i telefonlistan i början av denna krisärm.
2	Ta vid behov fram huvudnyckeln för passage av ytterdörr.	Vid behov	Personal i tjänst, alt utsedd personal/ administratör	Fyll i vart huvudnyckeln till fastigheten finns alternativt vem som har behörighet att hämta ut denna.
3	Säkerställ att ytterdörren är låst så att obehöriga inte kan ta sig in i fastigheten. Om ytterdörren inte går att låsa kontakta närmsta chef.	Snarast	Personal på plats	Under kväll och helg kontaktas chef i beredskap. Denne får avgöra om kontakt med väktare behöver tas.

13. Akuta problem i fastigheten utanför kontorstid (fel som kan orsaka skada på egendom)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Kontakta fastighetsförvaltningens serviceanmälan.	Omgående	Personal som upptäcker felet.	Se telefonnummer i kontaktlistan längst upp.

Bifoga här efter eventuella rutiner vid ex vattenläcka och andra skador som kan uppstå i fastigheten.

14. Inbrotts-, hot och våld samt överfallslarm

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Ring SOS alarm 112 – Berätta vem du är och vart du befinner dig.	Vid akut fara för liv och hälsa	Berörd personal.	
2	Följ lokal rutin för hot och våld.	Omgående	Berörd personal.	
3	Vid felaktigt utlöst larm - ring SOS Alarm 040- 676 92 12. - Berätta vem du är och vart du befinner dig. - Förklara att larmet har felaktigt utlösts. - Uppge verksamhetens lösenkod fyll i kod	Omgående	Berörd personal.	

15. Driftstopp nyckelskåp (nyckelskåp går inte att öppna med tagg)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Hämta nödnyckeln som finns i fyll i vart verksamhetens nyckel finns.	Omgående	Berörd personal.	
2	Gör en felanmälan till fyll i aktuellt företag.	Snarast möjligen	Berörd personal.	

16. Driftstopp Salto (medicinskåp och/eller innerdörrar som inte går att öppna med tagg)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Om medicinskåp inte går att öppna be en kollega öppna med sin tagg.	Snarast	Berörd personal.	
1	Om lägenhetsdörr (eller dörr till förråd) inte går att öppna använd fysisk nyckel, se lokal rutin för hantering av fysisk nyckel.	Snarast	Berörd personal.	Vissa verksamheter har särskilda nycklar till respektive dörr, andra använder huvudnyckel. Fyll i din verksamhets lokala rutin.
1	Om tagg inte går att ladda vid ankomst se lokal rutin för vart alternativ tagg finns.	Snarast	Berörd personal.	Fyll i din verksamhets lokala rutin.
2	Om din tagg fortfarande inte fungerar - Ta kontakt med din administratör via telefon eller mejl.	Snarast möjligt	Berörd personal.	Kontorstid
3	Om det finns risk för att hyresgästen inte kan få sin medicin - Ta kontakt med ansvarig sjuksköterska.	Snarast möjligt	Berörd personal.	Kväll, helg och natt är det SKON/SSK helg som kontaktas
4	Vid omfattande systemfel där alla medicinskåp är utslagna ska närmsta chef kontaktas.			Utanför kontorstid kontaktas chef i beredskap.

17. Driftstopp i Medvind

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Ta fram utskrivna/sparade dagblad för två veckor framåt. Fyll i vart dokumenten finns sparade.	Omgående	Personal i tjänst.	Säkerställ att det finns dagblad samt kontaktuppgifter till för 2 veckor framåt utskrivet alt. sparat på USB (se rutin Driftstopp Medvind)
2	Vid frånvaro och ändringar i schemat ska det skrivas ner på papper.	Vid behov	Planerare/ personal i tjänst.	
3	Om personal inte kommer till sitt planerade arbetspass, se rubrik 1. Brist på omvårdnadspersonal.	Vid behov		

18. Olycka med kemtekniska produkter

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Ta fram pärmen med beskrivning på alla kemiska produkter.	Omgående	Berörd personal.	Fyll i vart pärmen finns
2	Se innehållsförteckning och följ anvisningar för berörd kemisk produkt.	Omgående	Berörd personal.	Fyll i vart förstahjälpkit förvaras.
3	Om hyresgäst är drabbad: - Kontakta ansvarig sjuksköterska/SKON alt. 112 vid akut fara för liv och hälsa. - Rapportera händelsen enligt rutin för avvikelshantering.	Omgående	Berörd personal.	Se telefonnummer i kontaktlista längst upp.
3	Om personal är drabbad: - Kontakta 1177 alt. 112 vid akut fara för liv och hälsa. - Skriv en arbetsskadeanmälan i enligt rutin om arbetsskada.	Omgående	Berörd personal.	

19. Bortfall av telefoni – samtal, SMS och/eller mobilnät

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Använd mejl och Teams för kommunikation. (Via Teams kan du både ringa och chatta genom att söka på namnet på den du vill kontakta.) Om inte mobilnätet (3G, 4G och 5G) fungerar på mobilen, se om det finns ett fungerande WiFi i närheten.	Vid behov av kontakt med ex. kollega, chef eller sjuksköterska.	Alla	Symbol för Teams  Chef i beredskap meddelar vilken sjuksköterska som är i tjänst under jourtid.  Symbol för fungerande WiFi
2	Vid problem att ringa 112 ta ut SIM-kortet ur telefonen och ring utan. Alternativ för samtal till 112 - uppsök en av stadens nödtelefoner.	Vid behov av kontakt med 112	Alla	Placering av nödtelefoner, se efter tabell.
3	Säkerställ om trygghetslarmen fungerar. Om larm inte når fram, se kontinuitetsplan för "driftstopp Sensio/Tunstall".	Snarast	Personal i tjänst	Utse någon i personalen att testlarma.
4	Kontakta anhöriga via mejl.	Vid behov	Personal i tjänst	

Nödtelefonernas placering i staden

Plats	Adress	Verksamhet
Centrum	Mellersta Stenbocksgatan 14	Helsingborg Arena SOT punkt
Maria Park	Kullavägen 150	Mariahallen SOT punkt
Rydebäck	Frösögatan 15	Rydebäckshallen SOT punkt
Bårslöv	Tistelgatan 6	Brandstationen i Bårslöv
Söder/Planteringen	Rännarbanan 1	Brandstationen i City
Berga	Sabelgatan 8	Berga brandstation
Mörarp	Brandmansgatan 2	Mörarps skola
Vallåkra	Ryavägen 2	Vårdboende, Borgvalla
Laröd	Gummarpsvägen 25	Hittarpshallen
Ödåkra	Norra Rälsgatan 1	Biblioteket

20. Bortfall av mejl (Outlook)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Om mobiltelefoni och WiFi fungerar. Ring samtal, skicka SMS och använd Teams för kommunikation.	Vid behov	Personal i tjänst	Symbol för Teams 

21. Bortfall av internet (mobilt nätverk och WiFi)

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Om mobiltelefoni fungerar. Ring samtal och skicka SMS för kommunikation.	Vid behov av kontakt med ex. kollega, chef, sjuksköterska eller kund/anhörig.	Personal i tjänst	
2	Följ kontinuitetsplan för driftstopp i: - Trygghetslarm Sensio. - Procapita/ Lifecare/ MCSS - Appva - Medvind	Vid behov	Personal i tjänst	Trygghetslarm Tunstall ska fungera.

22. Bortfall av internet och telefoni

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Pågående plan			



23. Skyddsrum

Vård- och omsorgsförvaltningen bedriver verksamhet i vissa av de fastigheter där allmänhetens skyddsrum finns.

Skyddsrummet ska ge skydd åt befolkningen vid höjd beredskap (krig eller fara för krig). Det är regeringen som beslutar om höjd beredskap. Det är först vid höjd beredskap som skyddsrummen ska ställas i ordning och öppnas upp för allmänheten.

MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) är ytterst ansvarig för Sveriges alla skyddsrum. Fastighetsägaren (till exempel fastighetsförvaltningen) har delegerats vissa ansvarsområden i fredstid. Fastighetsägaren ansvarar för att:

- Säkerställa att tydlig skyltning om skyddsrum finns.
- Att underhålla skyddsrummet och dess utrustning.
- Att skyddsrummen regelbundet besiktigas (fastighetsförvaltningen besiktar skyddsutrymmen vart femte år).
- Att i fred använda skyddsrummet på sådant sätt att det kan ställas i ordning inom 48 timmar vid höjd beredskap.
- Att låta allmänheten komma in i utrymmet vid höjd beredskap.

Om regeringen beslutar om höjd beredskap ska personal på plats göra enligt följande:

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Töm skyddsrummet på föremål och ev. inredning.	Inom 48 timmar från det att regeringen beslutat om höjd beredskap.	Personal på plats.	Allt material som inte tillhör skyddsrummet ska plockas bort. Detta gäller även eventuella installerade gallergrindar/innerväggar.
2	Lås upp ytterdörr och eventuella andra låsta passager så	När regeringen beslutat om höjd beredskap.	Personal på plats.	Alla har rätt att söka skydd i ett skyddsrum.

	att allmänheten kan komma in och söka skydd i skyddsrummet.			
3	Aktivera skyddsrummet enligt den instruktion som finns i lokalen. Exempelvis kan ventilation behöva ställas om och vattenkärn och toaletter sättas upp.	Vid ankomst till skyddsrummet.	De skyddssökande ansvarar gemensamt för att aktivera skyddsrummet.	Varje skyddsrum har ett förråd med utrustning, verktyg och instruktion som gäller för just det skyddsutrymmet.