

Melde feil, mangler og utfordring til IKT og E-helse

Gjelder for: Hele SiV
Dokumenttype: Prosedyre
Sist endret: 10.11.2023

1. HENSIKT

Sikre enhetlig saksbehandling på IKT og e-helse-avdelingen og at innmelder får svar.

Bakgrunn:

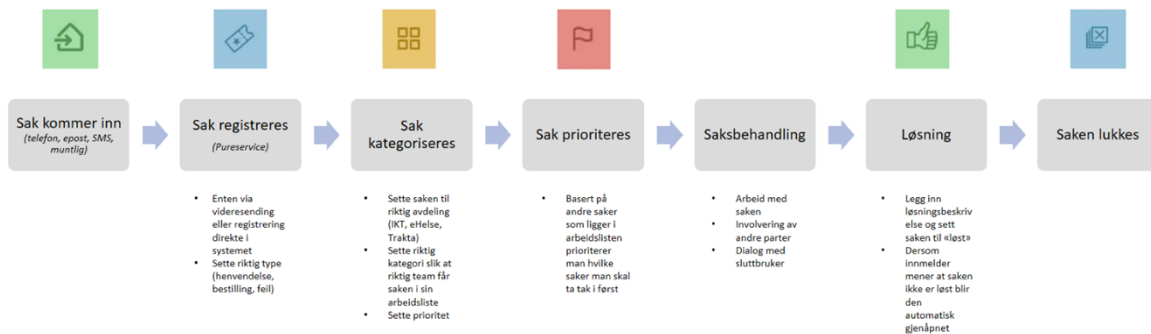
- Unngå variasjon i saksbehandling
- Registrering av saker
- Historikk over saker
- Gjenbruke løsning for lignende saker
- Sikre at saker ikke «glipper»
- Redusere behandlingstider
- Synliggjøring av arbeidstydngde og innsats

2. ANSVAR

Ansatte i IKT og e-helse

3. FREMGANGSMÅTE

Saksgang



Hvilke saker skal vi registrere?

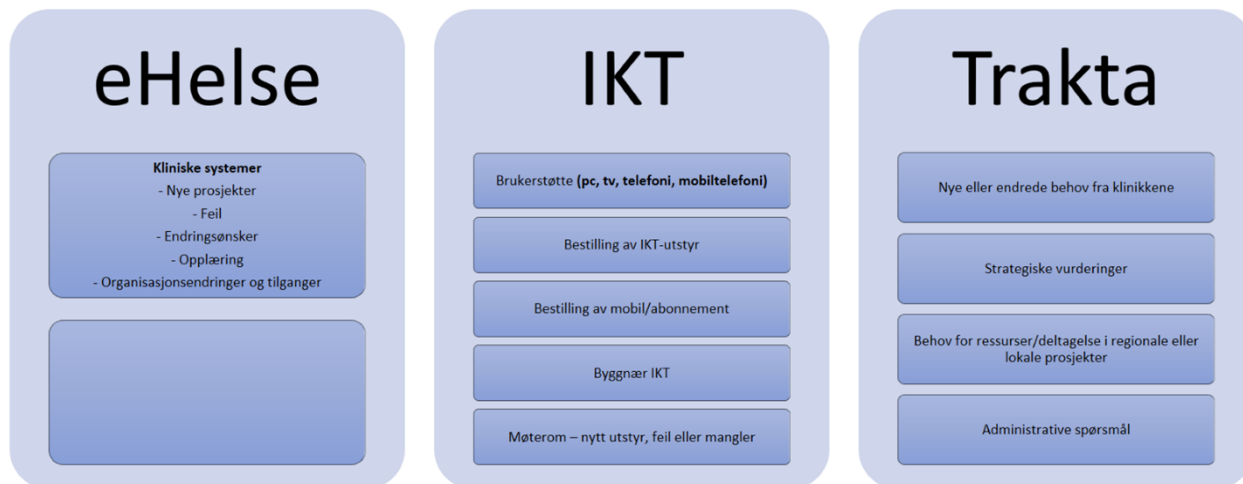
E-post til ikt@siv.no og e-helse@siv.no blir automatisk videresendt til saksbehandlingssystemet PureService.

Vurder om henvendelser på telefon, gul lapp, chat skal registreres. Det er viktig å balansere mellom hensiktsmessighet og innsats. I mange tilfeller er det nyttig med historikk som viser hvem, hva og hvordan liknende saker har vært løst tidligere. Eksempel på hvilke vurderinger som må ligge til grunn:

- Har jeg tid til å se på saken?
- Tar saken tid?
- Må jeg involvere flere?

Tildeling av saker

Saksbehandling knyttes direkte til det teamet som kan håndtere saken. Ved behov for grundige avklaringer plasseres saken i Trakta (team for ledelse) for vurdering.

**Forskjellen på henvendelser, bestillinger og feil**

SAKSTYPE	DEFINISJON	EKSEMPEL
Hendelse / feil	Feil eller mangler på utstyr eller tjeneste	<ul style="list-style-type: none"> • Internett virker ikke/Lokasjon er uten nett • Printer fungerer ikke • Får ikke opprettet arbeidsavtale
Forespørsel	Spørsmål, informasjon eller veiledning om tjenesten	<ul style="list-style-type: none"> • Glemt passord • Ny eller endring av bruker • Innsyn i e-post
Bestilling	Innkjøp eller bestilling av nytt utstyr eller tilganger	<ul style="list-style-type: none"> • Ny PC/Ny mobil • Nytt adgangskort • Bestilling av programvare

Prioritering av saker

Forespørsler og hendelser/feil prioriteres på forskjellige måter og vil variere ut ifra kritikalitet på systemene og antall brukere, eksempelvis «alle brukere» vs 1-3 brukere:

- Dersom du er i tvil – *first come, first serve*
- Tidskritisk for brukeren?
- Hendelser/feil
- Konsekvensen av feilen er førende for behandlingen
- Hvor mange brukere er rammet av feilen?
 - Hele sykehuset er påvirket
 - Enkelte avdelinger er påvirket
 - Enkeltbrukere er påvirket

Løsningsbeskrivelser

Det er viktig med en god løsningsbeskrivelse for å;

- Sikre god kundeservice ovenfor innmelder
- Løsninger kan brukes til å raskere løse fremtidige og lignende saker
- Kan brukes i opplæring av ansatte
- Kan brukes i analysering av feil – repeterende feil?
- Kan brukes i effektivisering av behandlingen av forespørsler
 - Repeterende mønster?
 - Mulig å automatisere?

Endringsbehov som kommer inn i saksbehandlingssystemet legges til prioritering av forbedring i tilknytning til riktig team. Viktig at innmelder får orientering om dette.

4. GENERELT

5. INTERNE REFERANSER

[Lenke til kurs i PureService](#)

6. EKSTERNE REFERANSER

7. VEDLEGG