

HÄIRIÖ	TIETOLIIKENNEHÄIRIÖ	KORTTI NRO.
AKTIVOINTIKYNNYS	Operatiiviseen toimintaan vaikuttava, odottamaton tietoliikennehäiriö	
VÄLITTÖMÄT VAIKUTUKSET	<b>Operatiivinen:</b> Tilannekuvan ylläpito (Codea Control) Navigointi, statusus (Nasta) SV210 (Ensihoitokertomus)	<b>Muu:</b> HR-työpöytä, intra, verkkolevyt sähköposti Titania (Työvuorosunnittelu) IP-puhelimet (lyhytnumerot) Laskutus
<b>ALKUVAIHEESSA (HUOM! kts. tarkempi toimintaohje alempana)</b>		
<input type="checkbox"/> <b>ONGELMA: Tehtävät eivät tule SV210 (Yhteys näyttää punaista)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Ongelma voi olla tilapäinen VPN katkos palvelimelle tai mobiililaajakaistakatkos/katve.</li> <li>➔ kirjaa tehtävät offline-lomakkeelle ja tulosta se potilaan mukaan (Käytä toissijaisesti paperista SV210)</li> <li>➔ Älä poista offline-tehtäviä. Tulosta ja kerää offline- ja tai paperiset SV210-lomakkeet yksikön kansioon - Voit lähettää offline tehtävät ”lähetä tehtävä” napilla palvelimelle, ellei niitä tule yhteyksien palauduttua.</li> <li>➔ Kun mahdollista <b>SAMMUTA</b> kone ja käynnistä liukukytkimestä uudelleen -&gt; jos häiriö jatkuu -&gt; soita TIKE:n</li> </ul>		
<input type="checkbox"/> <b>ONGELMA: Tehtävät tulevat vain GSM-puhelimeen (ei Virven)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Ilmoita asiasta L4/TIKE</li> <li>➔ Ilmoita statukset ja kuljetuskoodit puheella (<b>PJM EH INFO</b>), ellei muuta ole ohjeistettu.</li> <li>➔ Nastan toiminnan häiriintyessä käytä paperikarttoja tai muuta navigointiapua</li> </ul>		
<input type="checkbox"/> <b>ONGELMA: Tehtävät tulevat normaalisti VIRVE ja GSM, mutta TIKE ilmoittaa häiriöstä palvelimella</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Kirjaa tehtävät, kuten ensimmäisessä kohdassa</li> <li>➔ Statukset, kuljetuskoodit ja – osoitteet Nastasta häkeen normaalisti (Ei päivity tikeen!)</li> <li>➔ <b>Ilmoita statukset, kuljetuskoodit ja – osoitteet myös TIKE:n (EP EH)</b></li> <li>➔ TIKE/L4 ohjeistaa tarvittaessa poikkeavasta toimintamallista</li> </ul>		
<input type="checkbox"/> <b>ONGELMA: Tehtävä ei tule Nastaan etukoneelle, mutta muuten kaikki toimii</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Tilapäinen häiriö/katkos, pyydä HÄKE tai TIKE/KJ tehtävä uudelleen (Vaikka häke hälyttänyt)</li> <li>➔ Ellei tule vieläkään, <b>sammuta kone</b>, käynnistä liukukytkimestä uudelleen, kirjaudu, käynnistä nasta ja pyydä tehtävä HÄKE tai TIKE/KJ uudelleen</li> </ul>		
<input type="checkbox"/> <b>ONGELMA: VIRVE palkki on harmaa etukoneella</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>Sammuta tietokone</b>, käynnistä liukukytkimestä uudelleen, kirjaudu, käynnistä nasta, tarkasta toiminta</li> <li>➔ Jos ei toimi, tarkasta että apukuljettajan penkin alla olevassa kotelossa oleva DATA-Virve on käynnissä valot palavat (Punaista ja vihreää, kolme valoa, yksi vilkkuu)</li> <li>➔ Ellei valot pala, käynnistä DATA-Virve painonapista joka virven toisessa kulmassa (Sama reuna mihin johdotkin menevät) Tarkasta toiminta nastasta (Vihreä palkki Virvellä, jos yhteys toimii)</li> <li>➔ Ellei edelleenkaan toimi, ota yhteys TIKE/KJ tai ensihoidon tekniseen tukeen</li> </ul>		

**ONGELMA: GSM-lyhytnumerot eivät toimi**

- ➔ käytä numeroa pitkässä muodossa  
(GSM on ohjelmoitu myös pitkännumero)

**ONGELMA: Tietokone ongelma, kosketusnäyttö ei toimi**

- Sammuta kone, käynnistä liukukytimestä uudelleen, tarkasta toiminta
- Ellei toimi, käytä tasohiirtä apuna ja tee toimimattomuudesta ilmoitus Tikeen/ensihoidon tekniseen tukeen

**ONGELMA: GPS palkki on harmaa etukoneella**

- ➔ **Sammuta tietokone**, käynnistä liukukytimestä uudelleen, kirjaudu, käynnistä nasta, tarkasta toiminta
- ➔ Ellei toimi, ota yhteys TIKE/KJ tai ensihoidon tekniseen tukeen

**ONGELMA: IP palkki on harmaa etukoneella (kartalla reaaliaikainen yksikkönäkymä ei toimi)**

- ➔ Tilapäinen verkkoyhteyden katko, VPN yhteyden katko. (Ei kriittinen etukoneella)
- ➔ Katvealue mobiililaajakaistassa, yhteys palautuu kun ”kenttä” paranee (Voi esiintyä missä päin tahansa)
- ➔ **Sammuta tietokone**, käynnistä liukukytimestä uudelleen, kirjaudu, käynnistä nasta, tarkasta toiminta
- ➔ Ellei toimi, ota yhteys TIKE/KJ tai ensihoidon tekniseen tukeen

**ONGELMA: Lifecare etätyöpöytä kuvake ei pelaa tai yhteys ei muodostu (Verkkoyhteys aktiivinen)**

- ➔ Mene intranettiin ja siellä oikealla kuvake EP-POTTI
- ➔ Etsi pikalinkki: KTS kuva. -----➔
- ➔ Klikkaa linkkiä ja kirjaudu tunnistautumistiedoilla
- ➔ Ellei toimi, ota yhteys ensihoidon tekniseen tukeen  
(Ei kiireellinen)
- ➔ **Katso video-ohje:** <https://goo.gl/ZQa9pG>

➔

**HÄIRIÖN PITKITYESSÄ**

- Jos tilaaminen Varasto-ohjelman kautta ei onnistu -> akuutit tilaukset soittona TIKE:n, josta ne toimitetaan manuaalisesti eteenpäin.

- Häiriön kestosta ja toimintatavoista tiedotetaan TIKE:n päin. **Pyri välttämään ylimääräisiä tiedusteluja.**



### HÄIRIÖN POISTUTTUA. PALAUTUMINEN NORMAALITOIMINTAAN

- Yhteyden palattua, liitä offline-lomakkeet asianomaisiin tehtäviin siltä osin kuin mahdollista
- Toimita muut (jäljentävät paperiset SV210 lomakkeet) kirjatut kaavakkeet laskutukseen/Tikeen ensi tilassa
  - Ongelmissa, ota yhteys ensijaisesti TIKE / KJ
- Viestiyhteyksien kokeilu. TIKE ilmoittaa tarvittaessa kokeilusta ja lähettää testin.
  - Viestin saapuessa kuittaa se lähettämällä matkalla ja vapaa/vapaa asemalla tilatiedot
  - Ilmoita ongelmista TIKE:n tai L4

### Sähköinen kirjaaminen (SV210)

Jostain syystä on jouduttu tekemään offline tehtäviä SV210

- Tehtävä ei tule (punainen pallukka, verkkoyhteys poikki)
- Tietoliikennehäiriö matkapuhelinverkossa tai VPN yhteydessä
- Häätäkeskustietojärjestelmän häiriö tai katkos liitännäisjärjestelmissä/yhteyksissä (VIRVE/TUVE)

**Uudessa (v1.0.46) SV210 on mahdollista lähettää offline tehtävät suoraan palvelimelle. Lähetyksen saa suorittaa vain jos tehtävä(t) eivät tule ambulanssin SV210 ohjelmaan, kun tietoliikenneyhteydet ovat palanneet.**

- Varmista ensin päivystävältä kenttäjohtajalta, että kaikki järjestelmät toimivat normaalisti (tehtävän on ylipäänsä mahdollista tulla "takakoneelle")
- Varmista, että ohjelmassa näkyy "vihreäpallukka" odota vähintään 5 minuuttia tarkasta tulivatko tehtävät nyt yhteyksien paluun jälkeen koneelle, SV210 ohjelmaan. Ellei, lähetä ne alhaalla olevalla "lähetä tehtävä" painikkeella palvelimelle.
- "Lähetä tehtävä" painiketta saa käyttää vain laajempien häiriötilanteiden jälkeen. Huomioi, että häiriötilanne saattaa johtua myös pelkästään ambulanssin "takakoneesta" (yhteysongelma). Tällöin tehtävät tulevat "takakoneelle" kun yhteydet palaa.
- Toinen tilanne, kun tehtävän voi lähettää ko. napilla: Olette matkalla jollekin tehtävälle. Saatte matkanaikana toisen tehtävän. Teette ensimmäisestä tehtävästä X-9. Jouduttekin palamaan tälle tehtävälle uudelleen, tällöin keikka ei tulekaan takakoneelle, kun se kerran on jo käsitelty X-9. Tehkää tällöin offline tehtävä ja lähettäkää se sitten "lähetä tehtävä" napilla.



**ICT-järjestelmien mahdolliset ongelmat:**

**HUOM!** älä soita häiriöstä ellet ole **SAMMUTTANUT** tietokonetta, ja laittanut sitä liukukytimestä uudelleen päälle. **JOS ongelma jatkuu siitä huolimatta, ota yhteyttä ylläolevan toimintaohjeen mukaan.**

- Ambulanssi Tietokoneen rikkoutuminen tai ohjelmanongelma, joka ei ratkea koneen sammuttamisella ja uudelleen käynnistämällä-> TIKESTÄ varakone

- Data-yhteyden ongelmat -> Ota yhteys TIKE/KJ (Etukone ei kriittinen) → TIKESTÄ varakone tai –SIM-kortti  
Jos mobiililaajakaistassa tai VPN yhteydessä tilapäinen häiriö palveluntarjoajalla, koneen vaihto ei auta. Koeta vielä kerran **sammuttaa** kone ja käynnistää uudelleen.

- Nastan käytön estävät ongelmat (kone tai ohjelma) -> korjaus järjestellään TIKEN/KJ:n kautta

- Codea palvelinongelma -> vaikutukset laajasti Codean ohjelmiin (SV210 ja Control). Tike ei voi lähettää tehtäviä.  
Häken tehtävät tulevat normaalisti, mutta SV210 lomake ei tule koneelle. (Tee offline lomakkeita)

- VIRVE-verkon tai Häken viestinvälitysongelma -> tehtävät tulevat vain GSM-puhelimiin, yksiköt liikkuvat kenttäjohtajärjestelmän kartalla, mutta eivät HÄKEssä. Puheviestintä toimii

**- Laaja ICT-häiriö:**

o GSM-lyhytnumerot eivät välttämättä toimi

o HR-työpöytä/intranet/verkkoasemat ei välttämättä toimi

o LifeCare ei välttämättä toimi

o Sähköpostipalvelin ei välttämättä toimi

o EKG-lähetys ei välttämättä toimi

**Yleistointaohje:**

**SAMMUTA TIETOKONE AINA ENSIN JA KÄYNNISTÄ UUELLEEN LIUKUKYTKIMESTÄ. ELLEI APUA...**

📞 Mikäli ongelma esiintyy yöllä, soita päivystävä kenttäjohtaja 064154050

📞 Mikäli ongelma esiintyy päivällä, kokeile soittaa ensin EHK tekninen tuki 0504742938,

ellei vastaa, soita päivystävä kenttäjohtaja 064154050

**Kiireetön tekninen ongelma: ota yhteys ensihoidon tekniseen tukeen sähköpostilla tai puhelimitse**



**Mahdolliset muistiinpanot:**