

Kontinuitetshantering – akutmottagning

Ett förenklat exempel



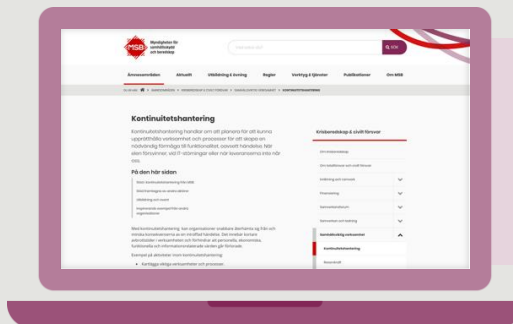
Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Om materialet

Det här exemplet vänder sig till dig som arbetar med kontinuitetshantering inom hälso- och sjukvården.

Syftet är att ge inspiration till hur arbetet med kontinuitetshantering kan gå till och vilka underlag som kan tas fram för de utvalda momenten *konsekvensanalys*, *riskbedömning* och *genomför åtgärder*. För fullständig metodbeskrivning samt fördjupning om kontinuitetshantering vänligen se *En lathund för arbete med kontinuitetshantering (MSB1514 – reviderad september 2020)* och tillhörande stöddokument.

Detta är ett förenklat exempel på hur det skulle kunna se ut och är framtaget tillsammans med ett antal regioner. Kom ihåg att varje verksamhet är unik.



För mer material kring kontinuitetshantering, besök oss på www.msb.se/kontinuitetshantering.

Har du frågor är du välkommen att kontakta oss på kontinuitetshantering@msb.se.

Akutmottagning – en samhällsviktig verksamhet

Akutsjukvård innefattar flera olika typer av vårdinsatser, t.ex. prehospital vård, akutmottagning och intensivvård. Varje år sker ca 2 miljoner besök på sjukhusbundna akutmottagningar*.

Det här materialet visar ett exempel på *akut mottagande av patient* på sjukhusbunden akutmottagning.

Processen startar vid *ankomstregistrering av en patient* som har tagit sig dit på egen hand och slutar vid *beslut om vårdnivå*. Materialet kommer att titta på en stegvis process med aktiviteter medan verkligheten kan innebära undersökningar och prioriteringar parallellt med vissa av aktiviteterna.



*) Enligt Socialstyrelsens "Statistik om väntetider och besök vid sjukhusbundna akutmottagningar 2018", art nr 2019-10-6395

Varför kontinuitetshantering?

Kontinuitetshantering handlar om att planera för att upprätthålla sin verksamhet på en tolerabel nivå, oavsett vilken störning den utsätts för.

På bilderna till höger ser ni hur verksamheten skulle kunna påverkas om t.ex. nödvändiga sjukvårdsmateriel inte finns på plats.

I den övre bilden har verksamheten arbetat med kontinuitetshantering och har en plan B för störningen. Den undre bilden illustrerar hur det kan se ut om verksamheten inte har arbetat med kontinuitetshantering.



För generellt metodstöd om kontinuitetshantering läs mer på www.msb.se/kontinuitetshantering.

Med plan B



Utan plan B



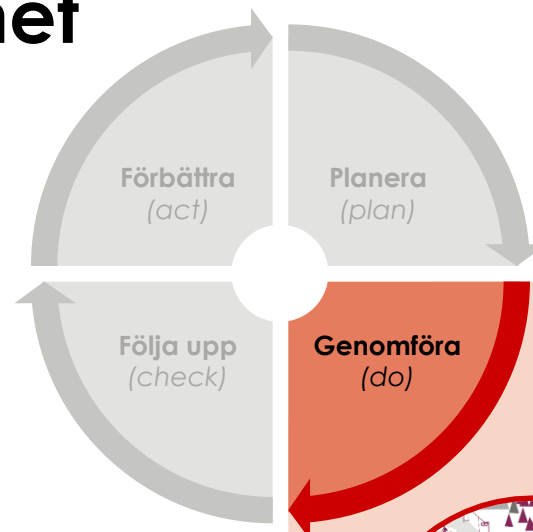
Att kontinuitetshantera en samhällsviktig verksamhet

Kontinuitetshantering bör alltid genomföras i nära samarbete med personal från den aktuella verksamheten, såväl beslutsfattare som operativ personal.

Arbetet är med fördel förankrat i ledningen och det finns styrande dokument med bland annat mål för arbetet.

Om det behövs kan den samhällsviktiga verksamheten brytas ner i hanterbara delar, exempelvis i kritiska processer, för att underlätta arbetet.

Det är viktigt att ta hänsyn till behovet av att skydda den information som samlas in under hela arbetets gång samt behovet av säker informationshantering.



Välj ut en samhällsviktig verksamhet (eller kritisk process) och genomför följande moment:

- | Förbered arbetet
- | Konsekvensanalys
- | Riskbedömning
- | Genomför åtgärder
- | Kommunicera, testa och öva
- | Vidareutveckla arbetet



För generellt metodstöd om kontinuitetshantering läs mer på www.msb.se/kontinuitetshantering.

Hur gör man?

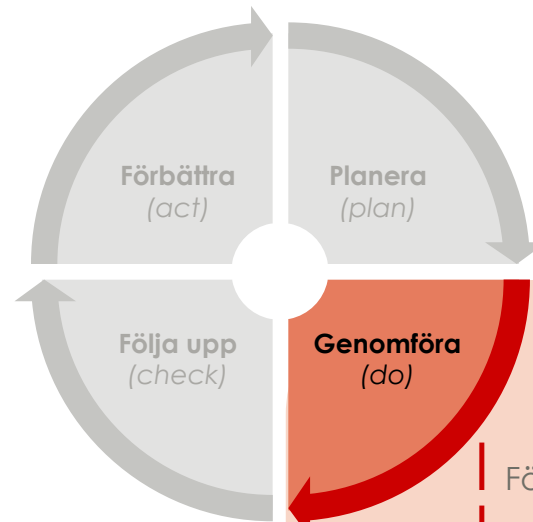
De kommande bilderna visar exempel på hur de olika momenten *konsekvensanalys*, *riskbedömning* och *genomför åtgärder* kan genomföras samt vilket underlag de kan resultera i.

Detta exempel utgår ifrån att två workshops genomförs, en för momentet *konsekvensanalys* och en för momentet *riskbedömning*. Workshoparna bör genomföras med representanter från verksamheten.

Även momentet *genomför åtgärder* bör tas fram i nära dialog med verksamheten.



Läs mer om tips för genomförande av workshop i kontinuitetshantering på www.msb.se/kontinuitetshantering.



Förbered arbetet

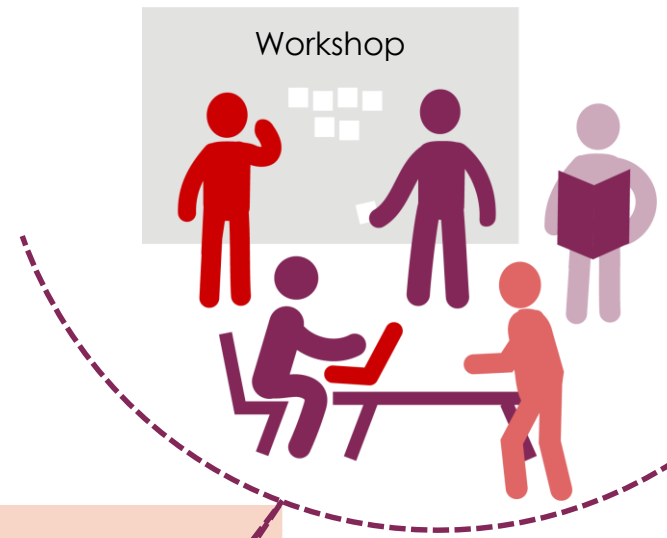
Konsekvensanalys

Riskbedömning

Genomför åtgärder

Kommunicera, testa och öva

Vidareutveckla arbetet





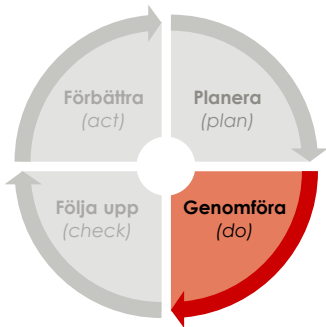
Workshop 1

Konsekvensanalys

Momentet innebär att ni :

- identifierar aktiviteter
- beskriver konsekvenser vid störningar
- fastställer acceptabla avbrottstider
- prioriterar vilka aktiviteter som är kritiska
- kartlägger resurser
- fastställer återställningstider för identifierade resurser.

Konsekvensanalysen resulterar i en kartläggning över hur verksamheten ser ut, vilka aktiviteter som är kritiska och vilka resurser som behövs för att upprätthålla verksamheten. Momentet ger er också en bild över hur länge er verksamhet kan tolerera en störning innan det orsakar oacceptabla konsekvenser.



Konsekvensanalys Aktiviteter

Den första delen i en konsekvensanalys handlar om att identifiera vilka aktiviteter som upprätthåller den kritiska processen, i detta exempel akut mottagande av patient.

Det underlättar om ni tänker på att varje aktivitet i grunden utgörs av ett verb, exempelvis *genomföra undersökning*.



Exempel på frågor att ställa i det här steget

- Vad beskriver verksamheten?
- Vad är dess syfte och omfattning?
- Vilka aktiviteter utför vi i verksamheten?
- Finns det tidpunkter eller tidsramar som är viktiga för verksamheten?



Samhällsviktig verksamhet:
Akutmottagning
Kritisk process:
Akut mottagande av patient

Aktiviteter som upprätthåller processen



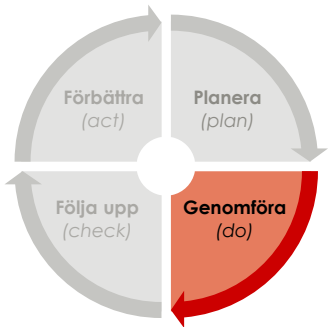
Använd gärna post-it-lappar för att lista aktiviteterna.

Akt. 1

Akt. 2

Akt. 3

Akt. 4



Konsekvensanalys Konsekvenser

Nästa del är att titta på vilka konsekvenser en störning i respektive aktivitet får kopplat, till de kriterier som anges i verksamhetens/organisationens kriteriemodell (läs mer om kriteriemodell på bild 10 i En lathund för kontinuitetshandling (MSB1406 – reviderad september 2020). Exempel på sådana kriterier är:

- människors liv och hälsa
- samhällets funktionalitet
- miljö och ekonomiska värden
- förtroende för verksamheten.



Exempel på frågor att ställa i det här steget

- Vad blir konsekvenserna av en störning i respektive aktivitet?
- Hur påverkas konsekvenserna över tid? Dvs. om störningen blir långvarig, hur påverkas konsekvenserna? (Störningar i vissa aktiviteter kanske inte ger några större konsekvenser på kort sikt, men blir på lång sikt oacceptabla.
- Hur påverkas t.ex. människors liv och hälsa eller samhällets funktionalitet?
- Vilken/vilka aktivitet/-er ger mest allvarliga konsekvenser för verksamheten, organisationen och samhället om den störs ut?



Samhällsviktig verksamhet:

Akutmottagning

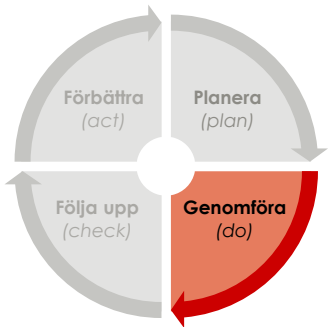
Kritisk process:

Akut mottagande av patient

Vilka konsekvenser ger en störning i respektive aktivitet?

! Använd gärna post-it-lappar för att lista konsekvenserna.





Konsekvensanalys

Acceptabel avbrottstid

Nästa del är att bestämma *maximalt acceptabel avbrottstid* (benämns i fortsättningen som acceptabel avbrottstid) för respektive aktivitet. Med acceptabel avbrottstid menas hur lång tid en aktivitet kan ligga nere innan det ger oacceptabla konsekvenser för verksamheten, organisationen eller samhället.

Utifrån bl. a. konsekvenserna och avbrottstiderna görs en bedömning av **vilka aktiviteter som är kritiska** och som ska **prioriteras i det fortsatta arbetet**.



Exempel på frågor att ställa under workshopen

- Hur länge kan en aktivitet ligga nere innan det ger oacceptabla konsekvenser utifrån kriteriemodellen?
- Finns det tidpunkter när aktiviteten är särskilt viktig? T.ex. vid ett visst datum, tid på dygnet eller årstid.
- Vilka aktiviteter ger vid en störning mest allvarliga konsekvenser? Har kortast acceptabel avbrottstid? Är särskilt viktiga vid vissa tidpunkter?
- Om vi behöver prioritera mellan aktiviteter, vilken eller vilka är viktigast att upprätthålla?
- Är det någon aktivitet som flera aktiviteter eller samhällsviktiga verksamheter är beroende av?



Samhällsviktig verksamhet:

Akutmottagning

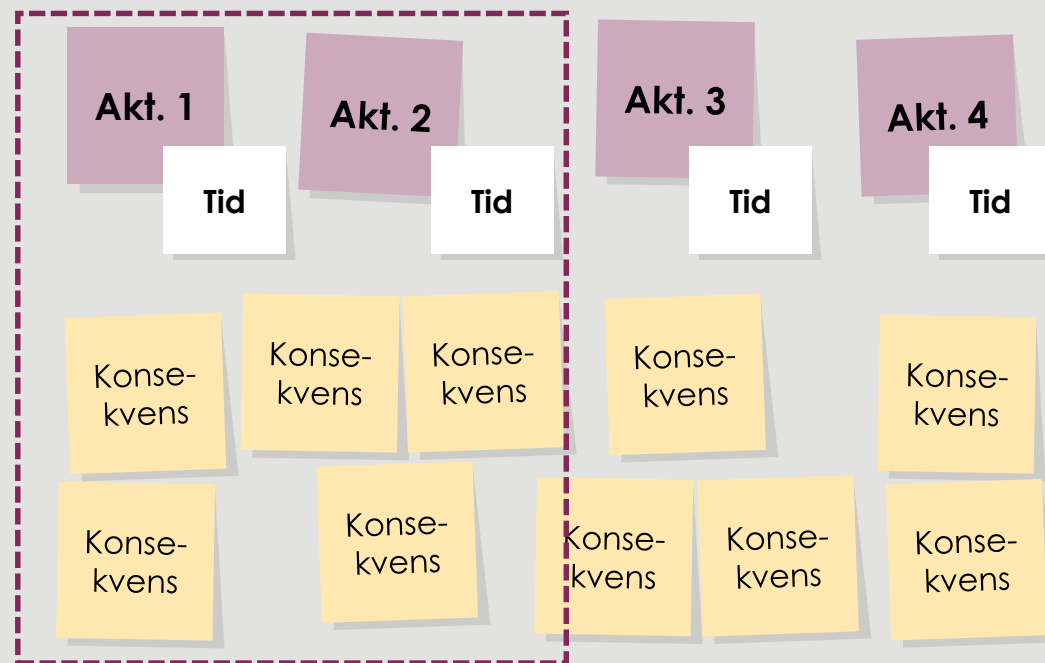
Kritisk process:

Akut mottagande av patient

Hur länge kan aktiviteten ligga nere?



Använd gärna post-it-lappar för att lista de acceptabla avbrottstiderna (står som tid i de vita rutorna).



Kritiska aktiviteter som bör prioriteras i fortsatt arbete.



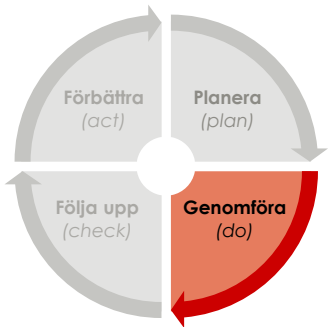
Konsekvensanalys

Exempel på delresultat efter workshop 1- Prioriteringsunderlag



I följande exempel har vi valt att inte ange acceptabla avbrottstider eller återställningstider mot bakgrund av att varje verksamhet är unik och bör definiera dessa utifrån sina förutsättningar.

Aktiviteter som upprätthåller den kritiska processen	Exempel på konsekvenser vid störning (exemplet utgår från kriterierna på bild 9)	Acceptabel avbrottstid för aktiviteten	Är det här en kritisk aktivitet som ska prioriteras i det fortsatta arbetet?
Ankomstregistrering av patient	Kan patienten inte registreras kan det påverka patientens liv och hälsa genom fördröjd bedömning om vård. Det riskerar även att leda till att fel patienter prioriteras. En störning i aktiviteten riskerar även att leda till en förtroendeskada och påverkan på arbetsmiljön.	Anges inte i detta exempel	Ja
Triagering (prioritering)	Konsekvenser för människors liv och hälsa. Om triagering inte kan göras finns det risk för att fel patienter prioriteras samtidigt som det kan få konsekvenser för förtroendet och arbetsmiljön.	Anges inte i detta exempel	Ja
Undersökning	Konsekvenser för människors liv och hälsa. Om patienten inte kan undersökas kan inte rätt vård ges i rätt tid. En störning i aktiviteten riskerar även att leda till en förtroendeskada. Det kan även resultera i en påverkan på arbetsmiljön.	Anges inte i detta exempel	Ja
Diagnostik	Konsekvenser för människors liv och hälsa. Om t.ex. provsvar eller röntgensvar inte kan ges riskerar man att fel diagnoser ställs. En störning i aktiviteten riskerar även att leda till en förtroendeskada. Det kan även resultera i konsekvenser för arbetsmiljön.	Anges inte i detta exempel	Ja
Beslut om vårdnivå/fortsatt vård	Det kan resultera i konsekvenser för människors liv och hälsa. Om beslut om vårdnivå inte kan tas riskerar patienter att få fel vård. En störning i aktiviteten riskerar även att leda till en förtroendeskada och påverkan på arbetsmiljön.	Anges inte i detta exempel	Ja



Konsekvensanalys Resurser

Nästa del i konsekvensanalysen innebär att identifiera de resurser (beroenden) som upprätthåller var och en av de kritiska aktiviteterna, dvs. de aktiviteter som har prioriterats utifrån tidigare moment.

Det underlättar om ni tänker på att resurserna utgörs av substantiv. Exempel på resurser kan vara *läkemedel, lokaler och personal*.



Exempel på frågor att ställa i det här steget

- Vad behövs för att kunna upprätthålla/genomföra respektive kritisk aktivitet? Vad är aktiviteten beroende av?
- Vilka av resurserna är interna (som organisationen själv råder över) och vilka är externa resurser (som organisationen inte råder över)?



Samhällsviktig verksamhet:

Akutmottagning

Kritisk process:

Akut mottagande av patient

Kritiska aktiviteter

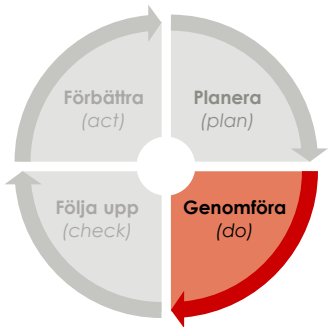


Resurser



Använd post-it-lappar för att lista resurserna. Koppla resurserna till respektive kritisk aktivitet. Siffrorna inom parentes indikerar koppling till de olika kritiska aktiviteterna. Använd gärna olika färger på post-it lapparna för att hålla isär de interna (gröna) och externa (röda) resurserna.





Konsekvensanalys Återställningstid

Nästa del är att bestämma *återställningstider* för respektive resurs, dvs. inom vilken tid resursen måste återställas för att störningen inte ska ge oacceptabla konsekvenser för den kritiska processen *akut mottagande av patient*.



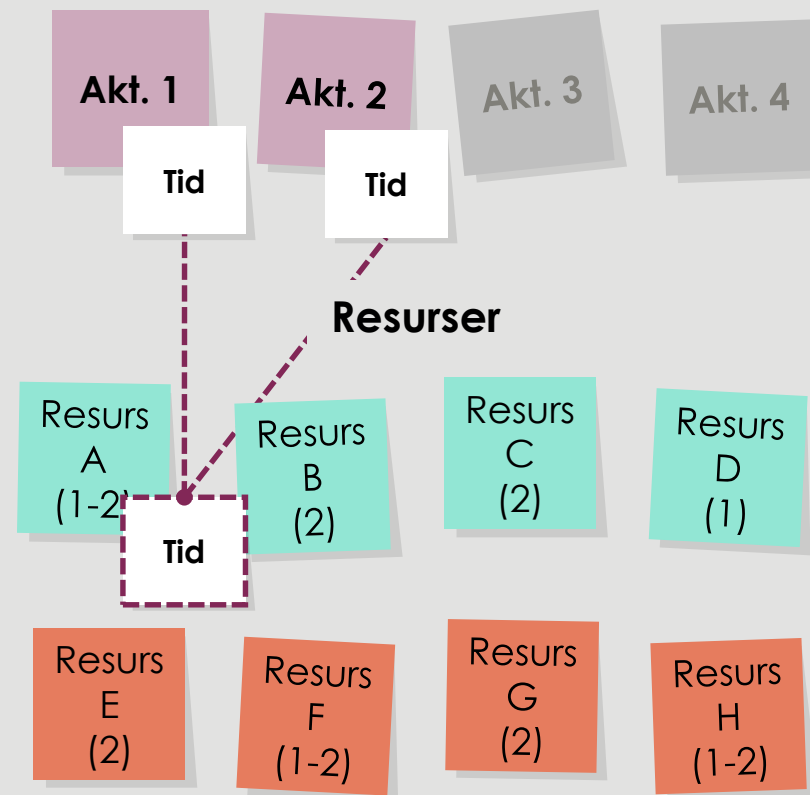
Exempel på frågor att ställa i det här steget

- Givet de acceptabla avbrottstiderna, hur snabbt behöver respektive resurs återställas? Dvs. när behöver den kunna användas igen?
- För att en störning inte ska ge oacceptabla konsekvenser, vilken är den minsta kapaciteten resursen behöver återställas till? Dvs. behöver resursen fungera till 100%, 50%, 10% osv.?



Samhällsviktig verksamhet:
Akutmottagning
Kritisk process:
Akut mottagande av patient

Kritiska aktiviteter



! Notera tiderna på post it-lapparna. Återställningstiden är lika med, eller kortare än, den acceptabla avbrottstiden på den eller de kritiska aktiviteter som är beroende av resursen.



Konsekvensanalys

Exempel på delresultat efter workshop 1- Kartläggning

Samhällsviktig verksamhet: Akutmottagning **Kritisk process:** Akut mottagande av patient



I följande exempel har vi valt att inte ange acceptabla avbrottstider eller återställningstider mot bakgrund av att varje verksamhet är unik och bör definiera dessa utifrån sina förutsättningar.

Kritiska aktiviteter

1. Ankomstregistrering av patient

2. Triagering (prioritering)

3. Undersökning

4. Diagnostik

5. Beslut om vårdnivå/fortsatt vård

Interna resurser

Personal (1-5)

Lokaler (1-5)

Medicinskt teknisk utrustning (3-4)

Läkemedel/syrgas (2-4)

Engångsartiklar (2-4)

Textilier (2-4)

Sängar/britsar (2-4)

Externa resurser

Telefoni och personsökarsystem (1-5)

IT, journalsystem (1-5)

El (1-5)

Laboratoriesvar (4)



Workshop 2

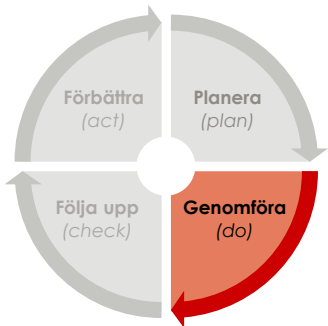
Riskbedömning

Momentet innebär att ni identifierar:

- risker
- befintlig redundans (t.ex. reservlösningar)
- åtgärdsförslag.

Riskbedömningen kan genomföras för såväl dom kritiska aktiviteterna som för resurserna och resulterar i en sammanställning av hur utsatta dem är, samt om befintlig redundans är tillräcklig.

Underlaget ger en bra grund för prioritering av åtgärder kopplat till de kritiska aktiviteternas och/eller resursernas sårbarhet och redundans.



Riskbedömning

Risker och befintlig redundans

Utifrån konsekvensanalysen görs en riskbedömning som beskriver hur utsatta och sårbara era kritiska aktiviteter och/eller resurser är, samt om befintlig redundans är tillräcklig.

Underlaget ger en bra grund för framtagande och prioritering av åtgärder kopplat till de kritiska aktiviteterna och/eller resurserna.



Exempel på frågor att ställa under workshopen

- Vilka riskhändelser kan påverka resursernas tillgänglighet till de kritiska aktiviteterna och/eller resurserna? Ge några exempel. Har ni riskhändelser som är särskilt stora/vanliga/specifika för er verksamhet?
- Vilken befintlig redundans (t.ex. reservlösningar) finns idag för de:
 - kritiska aktiviteterna?
 - resurserna?
- Vid inträffad riskhändelse – kan den kritiska aktiviteten återställas inom den acceptabla avbrottstiden?
- Vid inträffad riskhändelse – kan resursen återställas inom den satta återställningstiden?
- Är risken acceptabel, ja eller nej?
- Behövs det åtgärder för att säkra den kritiska aktiviteten och/eller resursen, ja eller nej?
- Behövs det en kontinuitetsplan om den kritiska aktiviteten och/eller resursen faller bort, ja eller nej?

Vad kan inträffa som exempelvis kan leda till?



Bortfall av personal (inkl. nyckelpersoner)



Bortfall av IT och kommunikationer –
exempelvis viktiga system och kommunikationsvägar.



Bortfall av lokaler



Bortfall av varor och tjänster – bortfall av exempelvis kemikalier.



Bortfall av kritisk infrastruktur - exempelvis el, transportvägar och avlopp.



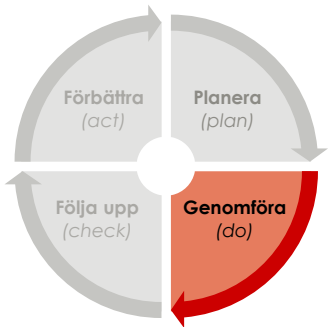
Riskbedömning

Exempel på resultat efter workshop 2 – Riskbild



Exemplet visar på ett urval av resurser från bild 14.

Kritisk aktivitet eller resurs	Vad kan inträffa? Ange ett urval av riskhändelser	Vad har vi för redundans?	Vid inträffad riskhändelse – kan vi återställa den kritiska aktiviteten/resursen i tid?	Bedöms risken som acceptabel?	Behövs åtgärder för att säkra resursen?	Behövs det en kontinuitetsplan om den kritiska aktiviteten/resursen faller bort?
Personal	Stora personalbortfall p.g.a. sjukdom.	Möjlighet att ringa in ordinarie personal som inte arbetar.	Ja, med viss prioritering.	Ja	Nej	Kontinuitetsplaner finns.
Medicinteknisk utrustning	Strömavbrott	Manuella rutiner samt reservkraft som förser nödvändig utrustning med el.	Ja, prioriterad utrustning kan återställas i tid.	Ja	Nej, kontinuitetsplaner finns för prioriterad utrustning.	Kontinuitetsplaner finns för prioriterad utrustning.
	Uteblivna leveranser	Viss extrautrustning finns.	Det beror på orsak till de uteblivna leveranserna och efterfrågan på utrustningen.	Nej	Ja	Ja
Engångsartiklar	Uteblivna leveranser	Ett fåtal mindre förråd/lager finns.	Nej, inte för alla typer av kritiska artiklar.	Nej	Ja	Ja
	Artiklar förstörda p.g.a. översvämning/brand.	Ett fåtal mindre förråd/lager finns.	Nej, inte för alla typer av kritiska artiklar.	Nej	Ja	Ja
IT, journalsystem	Avbrott	Journaler säkerhetskopieras med jämna intervall. Säkerhetskopiorna finns tillgängliga i offlineläge. Kontinuitetsplan finns för manuell hantering av journalföring.	Nej	Ja	Nej	Kontinuitetsplaner finns



Riskbedömning Åtgärdsbehov

För respektive kritisk aktivitet och/eller resurs där ni har identifierat ett åtgärdsbehov, ta fram förslag på åtgärder för att

- minska sannolikheten för en störning
- minska störningsperioden
- mildra konsekvenserna av en störning.



Exempel på frågor att ställa under workshopen

- Vad kan vi göra för att minska sannolikheten för en störning i vår verksamhet?
- Om en störning ändå inträffar, vad kan vi göra för att minska avbrottstiden?
- Vilka åtgärder kan vi genomföra för att mildra konsekvenserna av en störning?
- Finns det åtgärder som kan stärka flera kritiska aktiviteter och/eller resurser?
- Finns det åtgärder som behöver prioriteras och är tidskritiska att genomföra?
- Om det redan finns kontinuitetsplaner, behöver de t.ex. övas eller revideras?
- Vad kostar åtgärden att genomföra? Gör en uppskattning.
- Vem behöver besluta om åtgärden?
- Vem bör vara ansvarig för att åtgärden genomförs?



Exempel på åtgärder



Teckna samarbetsavtal med andra regioner kring personalförsörjning vid kriser/allvarliga störningar.



Testa reservkraft för att kontrollera vad den försörjer.



Öva reservrutiner och evakueringsplaner.



Bygg upp lokala lager av läkemedel och viktiga förbrukningsvaror.



Riskbedömning

Exempel på resultat efter workshop 2 – Åtgärdsplan

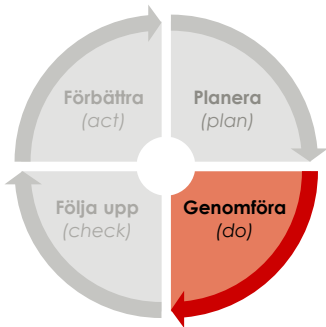


Exemplet utgår från de resurser som bedöms behöva åtgärder i bild 17.

Kritisk aktivitet eller resurs	Åtgärdsförslag	Prioritet	Ansvarig	Tidplan	Uppskattade kostnader för åtgärden	Vem behöver fatta beslut om åtgärden?
Medicinteknisk utrustning	Se över leveransvillkor med leverantörer, inkl. möjligheten att skaffa avtal med alternativa leverantörer.	Medel	[namn] [befattning]	[Tidplan]	[kostnad]	[befattning]
	Upprätta större lager för kritiska artiklar.	Hög	[namn] [befattning]	[Tidplan]	[kostnad]	[befattning]
Engångsartiklar	Se över leveransvillkor med leverantörer.	Medel	[namn] [befattning]	[Tidplan]	[kostnad]	[befattning]
	Höj lagernivåerna för kritiska artiklar.	Hög	[namn] [befattning]	[Tidplan]	[kostnad]	[befattning]

Genomför åtgärder

En viktig del i arbetet är att genomföra de åtgärder som tagits fram utifrån momenten *konsekvensanalys* och *riskbedömning*.



Genomför åtgärder Kontinuitetsplan

En av dessa åtgärder kan vara att upprätta kontinuitetsplaner för de kritiska aktiviteter eller resurser som är i behov utav det. En kontinuitetsplan innehåller information som hjälper personalen att veta vad den ska göra vid en störning i en kritisk aktivitet eller resurs, t.ex. genom att beskriva alternativa arbetssätt vid en störning.



Exempel på frågor att ställa i det här steget

- Hur skulle vi göra om en störning inträffade idag?
- Hur kan vi upprätthålla den kritiska aktiviteten eller resursen vid en störning?
- Hur återställer vi den kritiska aktiviteten eller resursen efter en störning?
- Vad gör vi när den kritiska aktiviteten eller resursen fungerar igen? Finns det särskilda rutiner för att återgå till ordinarie arbetssätt?
- Vilka kontaktuppgifter behöver vi ha tillgängliga?
- Hur ska roll- och ansvarsfördelningen se ut?
- Vilka parter behöver informeras om läget, både interna och externa?
- Hur säkerställer vi att kontinuitetsplanen är tillgänglig vid t.ex. vid ett IT-bortfall? Ska den skrivas ut och försvaras på en fysisk plats?

Kontinuitetsplaner innehåller ofta:

- ✓ Alternativa arbetssätt (t.ex. reservrutiner).
- ✓ Hur normal verksamhet återfås (t.ex. återställningsrutiner).
- ✓ Hur man återgår till ordinarie arbetssätt när resursen fungerar igen (t.ex. återgångsrutiner).
- ✓ Nödvändiga kontaktuppgifter som behövs för att kunna använda planen och för att kommunicera läget till berörda parter.



Genomför åtgärder

Exempel på innehåll i en kontinuitetsplan för brist på nödvändiga sjukvårdsmateriel

Reservrutin

- ✓ I förråd [nummer] och [nummer] finns lokala lager med sjukvårdsmateriel.
- ✓ [namn] eller [befattning] ansvarar för att fördela och prioritera hur sjukvårdsmaterialet från lagren ska användas.
- ✓ [namn], [befattning] tar kontakt med [befattning] för att informera om läget och dess påverkan för verksamheten och patienterna.
- ✓ För frågor om de lokala lagren kontakta [namn] eller [befattning] på [anknytning].

Återställningsrutin

- ✓ [namn] eller [befattning] kontaktar inköpsenheten på för felanmälan. Inköpsenheten ansvarar för att identifiera och avhjälpa felet.
- ✓ [namn] eller [befattning] ansvarar för att löpande lägesrapportering sker till berörd verksamhet.

Återgångsrutin

- ✓ När leveranserna fungerar igen fattar [namn] eller [befattning] beslut om att återgå till arbete enligt ordinarie rutiner.
- ✓ [namn] eller [befattning] säkerställer att lokala lager fylls på.

Kontaktuppgifter

Inköpsavdelningen:

Måndag – fredag 08.00-17.00
[anknytning].

Övrig tid [anknytning].

Ansvarig för innehållet i kontinuitetsplanen:

[namn], [befattning],
[telefonnummer]

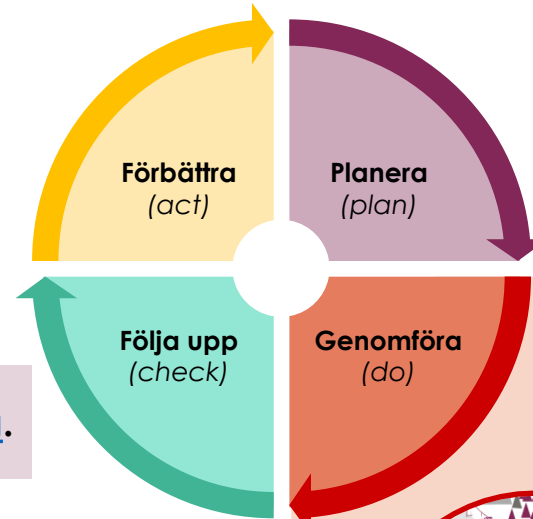
Vad kommer härnäst?

Detta exempel har guidat dig genom momenten *konsekvensanalys*, *riskbedömning* och vissa delar inom momentet *genomför åtgärder*. För stöd i övriga moment, se hänvisning till lathund på bild 2 och övrigt stödmaterial som finns på webben.



Läs mer på www.msb.se/kontinuitetshantering.

Kontinuitetshantering bör vara ett systematiskt och återkommande arbete i er organisation för att ni ska kunna upprätthålla funktionalitet i er samhällsviktiga verksamhet oavsett störning.



Samhällsviktig verksamhet

- | Förbered arbetet
- | Konsekvensanalys
- | Riskbedömning
- | Genomför åtgärder
- | Kommunicera, testa och öva
- | Vidareutveckla arbetet

