**Min hälsoplan**

**Avvikelse och incident-process**

**Revisionshistorik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Version** | **Beskrivning** | **Författare** |
| 2015-02-20 | PA1 | Första versionen | JV |

**Innehållsförteckning**

1 Inledning 5

2 Syfte 5

3 Nya versioner 5

3.1 Utveckling 5

3.2 Test 7

3.3 Produktion 8

**Definitioner och Referenser**

**Definitioner**

|  |  |
| --- | --- |
| **Term** | **Beskrivning** |
|  |  |
|  |  |

**Referenser**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dokument** | **Länk** |
| Min hälsoplan webb | <http://www.minhalsoplan.se> |
| Min hälsoplan programvara | <https://github.com/MinHalsoplan/netcare-healthplan> |
| Min hälsoplan demo | <http://46.137.134.138/v2/netcare> |

# Inledning

Min hälsoplan är en e-hälsotjänst i Mina vårdkontakter där vårdpersonal och patienter tillsammans skapar en hälsoplan. Hälsoplanen innehåller en eller flera aktiviteter som patienten får påminnelse att göra, samt kan han eller hon rapportera in resultat från aktiviteten direkt till personalen. Syftet med Min hälsoplan är att stötta både patient och personal under en kort eller lång uppföljning genom att öka tillgänglighet och kvalitet på information samt skapa en ökad kontinuitet i vårdprocessen.

Se även: <http://www.minhalsoplan.se>

# Syfte

Detta dokument beskriver hur nya avvikelser och incidenter hanteras.

# Beskrivning av processen

## Avvikelse eller incident indetifieras

Av en slutanvändare eller någon på IT-avdelningen

## Avvikelse eller incident upptäcks

Av en slutanvändare eller någon på IT-avdelningen upptäcker något som inte stämmer.

## Rapportering till Jönköpings läns landsting

Om det uppstår utanför Landstinget skall det i första hand rapporteras till [agneta.levin@rjl.se](mailto:agneta.levin@rjl.se).

## Rapportering till Applikationsförvaltningen

Därefter rapporteras till [support@callistaenterprise.se](mailto:support@callistaenterprise.se) / 08-21 44 45

## Ärendet skapas i jira

Supporten skapar ett ärende i Jira som beskriver vad som hänt.

## Felsökning

Supporten gör felsökning. Om det visar sig vara ett fel/bugg så kommuniceras denna till Produktägaren som får prioritera detta i backlogen. Om det skall göras en ändring så tar Ändringshanteringsprocessen vid.

Om det går att avhjälpa genom någon enklare åtgärd som att rensa i databasen eller starta om eller byta ut ett certifkat så utför supportorganisationen det.

## Ärendet stängs

Ärendet stängs i jira.