

## Notat om rette hjælp i lægevagten

Nærværende notat skal guide og vejlede lægevagten i at rette deres henvendelse til den rigtige aktør. Notatet fokuserer på de lokationer, hvor it'en er omlagt til regionalt it-udstyr.

De steder, hvor it'en endnu ikke er omlagt, skal rette alle henvendelser til BLJ Data. Det er i skrivende stund konsultationen i Holstebro, Lemvig, Silkeborg og Tarm.

Tidligere er sagerne løst via velvillighed rundt om i organisationen.

Der er stadig velvillighed til at løse de udfordringer, der må opstå, men der er behov for, at der anvendes den korrekte adgang ind til løsningerne. Således at viden opsamles og koordineres fra det mest optimale sted, og fremtidige løsninger kan trække på denne viden, derved bliver viden ikke personbåren og følsom over for organisationsændringer mv.

Dato 02-10-2020

Lisbeth Ulberg Poulsen

Tel. +4520470443

Lisbeth.Poulsen@stab.rm.dk

1-30-72-96-19

Side 1

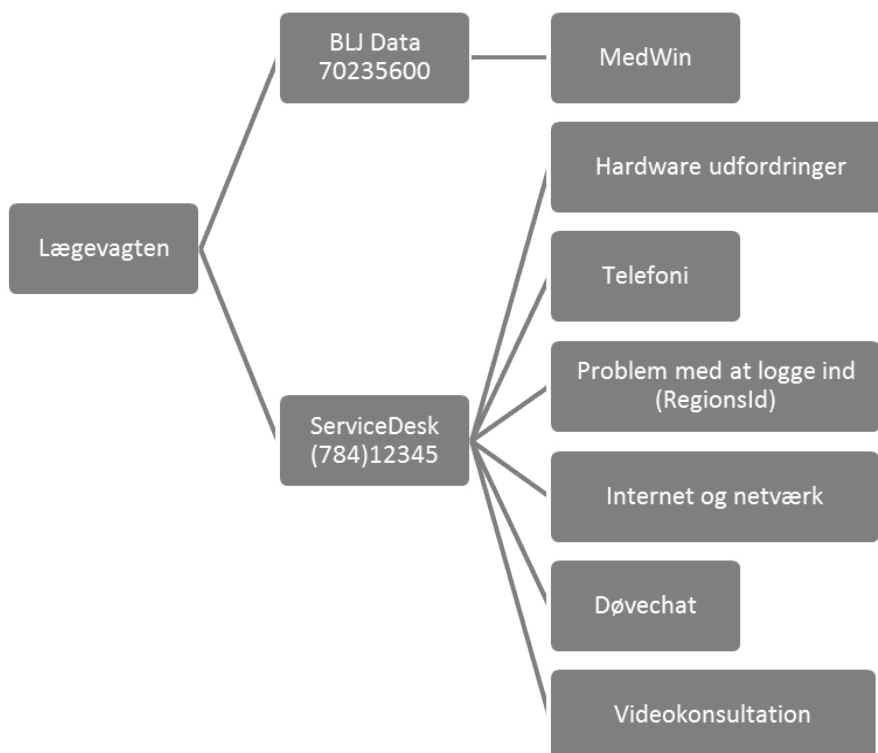
### Aktører i lægevagten:

Aktør	Opgave	Organisation	Kontaktform
Jakob Ravn		Formand for vagtudvalget, Lægevagten	
Troels Treebak		it-vagtchef, Lægevagten	
Jens Peter Geil	Vejledninger	Vagtchef, Lægevagten	
Charlotte Andersen	Brugeroprettelser	Lægevagtssekretariat, lægevagten	
Bjarne Jensen		BLJ Data	7023 5600
Frank Pløen	MedWin	EG	
Grethe Søndergaard		Koncernøkonomi	
Maiuri Selvaratnam		Kundeansvarlig, RM-it	
Poul-Erik Amtrup	Telefoni	RM-it	ServiceDesk
Gert Madsen-Jensen	Telefoni	RM-it	ServiceDesk
Torben Holland Flarup		Produktforvalter, Administrative produkter	ServiceDesk
DIAS-team	Døvechat Videokonsultation	RM-it	ServiceDesk

Afhjælpning af udfordringer i lægevagten kan rettes to steder hen, afhængig af hvilke udfordringer der er tale om; Software udfordringer eller Hardware udfordringer. Hvis lægen er i tvivl om hvor der skal søges hjælp, kan der rettes henvendelse til **BLJ Data (7023 5600)**.

Login problemer rettes til **ServiceDesk (784 12345)**.

**Oversigt over henvendelse ved problemer:**



Udarbejdet på baggrund af mail af 12. august fra Troels Treebak.

Da lægevagten ejer it-systemet MedWin (softwaren), softwaren i ankomststanderen og i køkaldetavlen, skal problemer/ændringer med dette rettes til BLJ Data, som herefter forestår koordinationen med RM-IT og eller EG, hvis der skulle være behov for dette i forbindelse med problemløsning. Regionen har ikke beføjelser over for de to parter, som lægevagten har indgået aftaler med.

Det er DIAS-team i regionen, der har udviklet døvechatten og videokonsultationsfunktionen, derfor skal problemer og fejlrettelser vedr. disse funktioner rettes til ServiceDesk, som sender henvendelsen videre til DIAS.

Er der tale om hardware udfordringer med pc'er, printere, ankomststandere, skærme mv. skal problemerne rettes til ServiceDesk. Det samme gør sig gældende ved udfordringer omkring telefoni og internet/netværk.

### **Er der usikkerhed om, hvor læge skal henvende sig kan følgende rettesnor anvendes:**

***"Så snart at brugeren er fremme på Windows skrivebordet ringes til BLJ Data (7023 5600)– det kan være at der er behov for at involvere ServiceDesk (784 12345), men det vil BLJ Data vejlede i."***

Er der tale om indkøb af nyt hardware skal Koncernøkonomi kontaktes.