

Omsorgsnämnden

Ansvarig
Systemförvaltare

Upprättad den
2017-06-09

Reviderat av
Beata Kosmala-Szczurek

Reviderad den
2025-07-17

Rutin för servicefönster av Procapita/LifeCare

Bakgrund

Procapita och **LifeCare** är två IT-system som används inom svensk kommunal vård och omsorg, särskilt inom socialtjänst och hälso- och sjukvård.

Procapita

- Ett äldre verksamhetssystem som används för dokumentation och administration inom:
 - Socialtjänstlagen (SoL)
 - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
 - Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Används för att hantera ärenden, avgifter, uppdrag och journalföring för legitimerad persona

LifeCare

- En vidareutveckling och modernisering av Procapita.
- Har ett mer användarvänligt gränssnitt och är webbaserat.
- Integrerar flera funktioner som tidigare fanns i olika moduler i Procapita.
- Används bland annat för:
 - Planering av insatser och personalresurser
 - Dokumentation och uppföljning
 - Statistik och rapportering

Systemen består av olika moduler som har kopplingar med andra system och moduler genom inbyggda integrationer.

- IFO Lagrum SoL/LVU/LVM/FB med koppling mot Journal Digital, SSBTEK och en intern servermapp (via koppling pdf-till nämnd) samt utbetalningar till bank.
- VoO lagrum SoL/LSS/Färdtjänst/Riksfärdtjänst med koppling mot en internservermapp (delegationslistor, rapportering till Socialstyrelsen)
- VoO avgifter som hämtar information från Försäkringskassan
- VoO lagrum HSL med koppling mot NPÖ
- LifeCare KIR med koppling till Skatteverket (RIKSKIR)
- LifeCare Behörighetsadministration
- LifeCare Handläggare IBIC
- LifeCare Utförare

Omsorgsnämnden

- LifeCare Boende
- LifeCare Meddelande
- LifeCare Avvikelser Sol/LSS, HSL och klagomål/synpunkter i form av e-tjänster på vellinge.se
- LC Avvikelsehantering
- LifeCare HSL
- LifeCare Avgifter
- LifeCare IFO&Arbetsmarknad
- LifeCare IFO Handläggning
- LifeCare IFO Konfigurering
- LifeCare IFO Mallverktyg

Tillgång till Procapita: sker via en lokalt installerad version på en av kommunens klienter i nätverk med uppkoppling till Procapita/LC-servern.

Tillgång till LifeCare: sker via en webblänk med uppkoppling till Procapita/LC-servern.

Anslutning utanför nätverket: Procapita nås via Citrix och LifeCare via webblänk. Inloggning sker med säker autentisering via SMS-kod eller QR-kod kopplad till Microsoft/Google authenticator

Utveckling och uppdateringar: Procapita och LifeCare utvecklas kontinuerligt av leverantören på grund av lagkrav, förändringar i Socialstyrelsens statistikinsamling, kundkrav, nya arbetsmetoder och rättningar av felaktigheter. Detta kräver att systemet uppdateras regelbundet för att undvika fel.

Risker vid uppdateringar: Varje uppdatering innebär en risk för fel, såsom felbedömningar eller att uppdateringar inte fungerar som de ska. Därför testas systemet alltid innan det släpps till alla användare.

Planering av servicefönster

Systemförvaltaren har huvudansvar för att samordna uppdateringar och beställa servicefönster från ServiceDesk. Planeringen sker i samråd med superanvändare på IFO, VoO och avgiftshandläggare för att försöka ta hänsyn till allas önskemål för datum av servicefönster.

Vid akuta situationer kan systemförvaltare beställa servicefönster utan samråd med kontaktpersoner. Servicefönster planeras alltid att startas klockan 8:00.

Systemförvaltare lägger ett ärende via ssp eller mejlar till servicedesk@vellinge.se. Information som ska skickas avser förslag på datum, eventuellt påverkan på andra system/verksamheter. Ett upprepat mall finns. IT-leverantör tar ärende vidare till CAB-möte. All kommunikation däremellan kan ske via Teams eller mejl.

Omsorgsnämnden

Testgrupp

Består av superusers - tidigare utsedda personer som hjälper till att testa systemet efter varje servicefönster. Datum för servicefönster meddelas av systemförvaltaren och superusers ansvarar för att boka tid för tester i sina kalendrar

Superusers är ansvariga för att utse en ersättare om de själva inte har möjlighet att hjälpa till den dagen som servicefönstret är planerat. Namn och mejladress på ersättaren meddelas till systemförvaltaren, som sedan vidarebefordrar kontaktuppgifterna till IT-leverantören.

Information till användare

Systemförvaltare meddelar i Procapita, Life Care och på Insidan att servicefönster är planerat med cirka 7 dagars framförhållning. Ett mejl skickas även till samtliga externa verksamhetschefer och superanvändare.

Exempel på hur informationen kan formuleras:

” Procapita och Life Care VoO/IFO stänger för servicefönster onsdagen den 14/6 med start kl. 8:00-17.00. Systemet testas i olika omgångar och får inte användas förrän systemförvaltare meddelar att servicefönster är stängt eller information finns på insidan”

Dagen för servicefönster

Systemförvaltaren kontakter testgruppen för att säkerställa att alla är på plats. Superusers som inte återkopplar antas vara frånvarande och deras tester utförs av ersättare.

När systemförvaltaren får besked från IT-leverantören att uppdateringen är klar, utförs kontroller med stöd av superusers. Eventuella problem meddelas till systemadministratör som tar detta vidare till IT-leverantören.

När klartecken ges från IT-leverantören att allt är OK, meddelar systemförvaltaren alla verksamhetschefer och superanvändare att systemet är uppe igen.

Vid första inloggning efter ett servicefönster bör varje användare göra vissa kontroller eftersom erfarenhet har visat att en del problem endast är lokalt kopplade till några klienter. Det viktigaste är att varje nytt moment bör kontrolleras genom att spara, uppdatera och kontrollera att det finns kvar. Det är också lämpligt att starta om programmet vid minst ett tillfälle den första timmen efter att användandet har startats efter uppgradering för att kontrollera att allt ser rätt ut. Eventuella felaktigheter ska omedelbart meddelas till systemförvaltare eller ServiceDesk.