

Korak	Način odpovedi	Vzroki	Posledice	O	D	S	RPN	Dejanja	O	D	S	RPN
1 - Prijava izpada računalniškega sistema nadzorniku	Osebjem izpada ne prijavi takoj nadzorniku	Osebjem, ki zazna nepredvideno obnašanje sistema, tega ne prijavi takoj, ker ne razume, kako pomemben je izpad oz. koliko zajema	Vsaka sekunda, ko ni znano, kaj se dogaja, povzroči počasen oz. pozen prehod na postopke ob izpadu. To je potencialen vzrok za zamude pri kritičnem zdravljenju ali celo prekinitve stalne nege pacientov	2	1	3	6	Direktor IO pripravi temo razgovora za osebjem o postopkih, ki sledijo ob izpadu sistema	1	1	3	3
2 - Nadzornik prijavi izpad računalniškega sistema informacijskemu oddelku	Nadzornik izpada ne prijavi takoj osebjem IO	Nadzornik ne more prijavi izpada takoj, ker telefonist ne more vzpostaviti povezave z osebjem v IO		1	1	3	3	Direktor IO z nadzorniki potrdi alternativni plan za takšne situacije	1	1	3	3
3 - Telefonist priključuje informacijski oddelek	Telefonist ne more vzpostaviti stika z osebjem v IO	Osebjem v IO ni na voljo, ker je odsotno (npr. so na izobraževanju). Rezervno osebjem je bolno		1	1	9	9	Nadzornik nemudoma razglasi uveljavitev postopkov ob izpadu Direktor IO podučijo nadzornike in vodstvo Telefonisti vzdržujejo obsežen seznam klicnih števil za osebjem v IO in višjih vodij. Direktorji pregledajo in popravijo seznam klicnih števil vsako četrletje. Pregled tudi podrobno beležijo in si zapišejo vse posodobitve telefonskega sistema vsako četrletje	1	1	9	9
		Še precej drugih potencialnih vzrokov, kot so izpad telefonskega omrežja, zunanje katastrofe itd.	1	1	9	9		1	1	9	9	
4 - Osebjem informacijskega oddelka ovrednoti problem	Osebjem v IO ne more doseči sistema	Vse od izpada električnega omrežja, zunanje katastrofe ali sistemskih napak. Vse to je prek sposobnosti in izkušenj osebjem v IO	1	1	3	3	Nadzornik nemudoma razglasi uveljavitev postopkov ob izpadu	1	1	3	3	
	Osebjem v IO ne more ugotoviti vzroka izpada v 30 minutah		5	1	3	15	Direktor IO podučijo nadzornike in vodstvo	2	1	3	6	
5 - Nadzornik razglasi uveljavitev "postopkov ob izpadu"	Nadzornik ne razglasi in skupaj z upravniki ne pričnejo postopkov ob izpadu	Ni možno najti postopkov ob izpadu. Stvari, ki se uporabljajo pri postopkih ob izpadu, niso pripravljene. Dodatno osebjem za podporo pri postopkih ob izpadu ni na voljo	5	1	7	35	Direktor IO in inštitut pripravita izobraževanje za vodstveno ekipo o postopkih ob izpadu	1	1	7	7	
							Direktorji in vodje izobražujejo zaposlene na sestankih					
							Direktorji pregledajo postopke ob izpadu za morebitne izboljšave vsako četrletje					
							Inštitut in direktor IO organizirajo ključne revizije za povečanje natančnosti. Vsako četrletje izvajajo revizijo zunanji izvajalci					
						Uprava naredi načrt, kako pridobiti dodatno osebjem, ko je potrebno. Uprava podučijo nadzornike o tem načrtu						

6 - Razglasi se "notranja katastrofa" in aktivira se primerno "telefonsko drevo"	Notranja katastrofa se ne razglasi	Pri odločanju, ali se naj razglasi notranja katastrofa, lahko preteče precej časa. Notranja katastrofa je zato razglašena z zamudo ali celo prepozno		1	1	3	3	Direktor IO poduči vodstvo, da se izpad sistema (ko je ugotovljeno od osebja v IO, da ne more biti takoj odpravljen) smatra kot notranja katastrofa Vpelje se komandni center za incidente Direktor IO seznanji vladne institucije o sredstvih ustanove in javi izvršnemu pomočniku predsednika Zdravstvenega informacijskega sistema	1	1	3	3
	Nadzornik ne more doseči primerne osebja v IO po telefonskem drevesu	Telefonske številke telefonskega drevesa niso ažurirane		1	1	3	3	Telefonisti vzdržujejo obsežen seznam klicnih števil za osebja v IO in višjih vodij. Direktorji pregledajo in popravijo seznam klicnih števil vsako četrletje. Pregled tudi podrobno beležijo in si zapišejo vse posodobitve telefonskega sistema vsako četrletje	1	1	3	3
7 - Problem se odpravi in sistem je znova vzpostavljen	Problem izpada se ne razišče dovolj dobro ali sploh ne	Problem je lahko večjih razsežnosti: naravna katastrofa, izpad redundantnih sistemov, večja strojna napaka ali druge še neugotovljene okoliščine		3	1	7	21	Direktor IO zagotovi, da ima osebje v IO vsa razpoložljiva sredstva za raziskovanje problemov in odpravljanje napak. Med sredstva so vključeni tako zdravstveno osebje kot osebje pri podpori prodajalcev naprav	1	1	7	7
8 - Prekličejo se postopki ob izpadu	Postopki ob izpadu so bili preklicani, vendar celoten sistem še vedno ne deluje po pričakovanjih	Osebje v IO verjame, da je sistem ponovno vzpostavljen in delujoč, vendar sistem ne deluje pravilno oz. po predvidevanjih		3	3	3	27	IO bo v sodelovanju z oddelki opravljal revizijo, da zagotovijo povsem delujoče sisteme, preden prekličejo postopke ob izpadu Direktor IO in inštitut vodijo urjenje na celotnem procesu vsako četrletje. Rezultate poročajo Komiteju za varnost pacientov	1	1	3	3
	Osebje ni dobilo sporočila o preklicu postopkov ob izpadu	Osebje izvaja postopke ob izpadu, čeprav sistem že deluje		2	1	2	4	O preklicu postopkov ob izpadu, grede kurirji v vsak oddelek in kontaktirajo z vodjo. Direktor IO in inštitut o tem podučijo vodstveno ekipo	1	1	2	2
RPN skupaj				138					58			