

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM : David LAMBERT, Joann LE COAT FONCTION : Administrateurs Systèmes et Réseaux, AMA	NOM : Antoine BOROCCO, Bernard SAINT-LAURENT FONCTION : Radiologue, Cadre de santé	NOM : Sylvie OUAZAN FONCTION : Directrice Qualité et gestion des Risques

I - OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de décrire le comportement à adopter en cas de panne de tout ou partie du Système d'Information de l'imagerie.

II - DOMAINES D'APPLICATION

Ensemble des professionnels concernés

III - DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

SI : Système d'information

RIS : Système d'information radiologique

PACS : Système d'archivage et de transmission d'images

RADIDWS : Ordinateur d'interprétation du PACS en radiologie

NUCLDWS : Ordinateur d'interprétation du PACS en médecine nucléaire

IV - DOCUMENTS DE REFERENCE

N/A

V - DESCRIPTION

MODALITE D'APPEL A NICESOFT POUR LE RIS PAR LES REFERENTS

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 (*uniquement les urgences de 08h00 à 09h00*)
Le samedi de 8h30 à 12h30
Contacter par tél : 01.53.62.24.00 si panne critique
par mail : support@nicesoft.fr

MODALITE D'APPEL A PHILIPS POUR LE PACS PAR LES REFERENTS

- Contacter par tél : 01.55.49.42.84 si panne critique
par internet : <https://eservice.philips.com>
Pour un problème PACS : préciser la référence équipement : 105000189 (cf. annexe 5)
Pour un problème KRYPTON : préciser le K Number : 4585-7716

MODALITE D'APPEL DU SERVICE INFORMATIQUE

- Les jours ouvrés de 08h00 à 17h30 : contacter la Hotline
- Hors heures d'ouverture de la Hotline : astreinte informatique

Cas N°1 - L'étiquette du patient n'est pas reconnue par le SI.

Si le patient arrive avec une étiquette pré-numérotée, le service informatique est déjà au courant du dysfonctionnement au niveau Clinicom Admissions.

Si le patient arrive avec une étiquette standard mais non reconnue par le SI, il est nécessaire de prévenir le service informatique. L'informatique diffusera le message suivant :

Passage en mode dégradé :

Coté RIS, le fonctionnement est modifié :

- Quand le patient est connu du SI, reprendre l'identité du patient, l'accueillir et mettre 0 dans le numéro de séjour (épisode)
- Quand le patient est inconnu du SI, créer un RV avec l'identité du patient (nom, prénom, date de naissance), l'accueillir et mettre 0 dans le numéro de séjour (épisode). Son identifiant (IPP) sera provisoire et préfixé de la lettre P.

Coté Modalités, le fonctionnement est identique.

Postes Radiologues (M[RADI|NUCL]DWSXXX) : en l'absence d'étiquette, faire une recherche nom/prénom.

Retour à la normale

Lors du retour à la normale, soit fusion auto, soit manuelle.

Mettre le bon numéro d'épisode sur les demandes pour permettre la remontée.

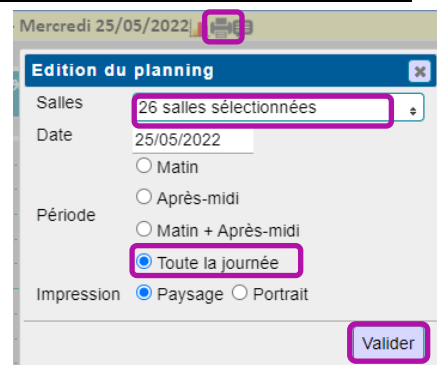
Rechercher le séjour (loupe) et sélectionner celui qui correspond à la date de l'examen.

Cas N°2 - Dysfonctionnement du RIS

⇒ **Impossibilité d'accéder au planning informatisé**

Se référer aux plannings imprimés la veille en version papier.

Possibilité d'imprimer la totalité des salles en version PDF depuis l'onglet PLANNING :



⇒ **Impossibilité de dicter**

Prévenir le service informatique de l'impossibilité de dicter.

Passage en mode dégradé

Les interprétations seront directement tapées dans le CR ou transmises directement au demandeur.

⇒ **Le RIS ne fonctionne pas**

Impossible de lancer le RIS ou d'utiliser la moindre fonctionnalité sans recevoir un message d'erreur.

Prévenir le service informatique du problème.

Passage en mode dégradé

Vérifier la présence de la fiche « Mode dégradé » (cf. annexe 1) et utilisation de cette dernière.

Il est nécessaire de sortir des CD pour l'imagerie en coupe (patients externes).

Retour à la normale

Les référents reprennent les fiches et traitent les réconciliations dans le PACS.

Cas N°3 - Dysfonctionnement du PACS

⇒ **Impossibilité de voir les images**

Prévenir le service informatique.

L'informatique diffusera le message suivant :

Destinataires : Tous les postes du CH

Type : ⚠

Titre : PACS en panne

Message : Le PACS est en panne. Les images ne sont plus visibles. Pour toute urgence appeler les radiologues directement.

Passage en mode dégradé

La production d'image continue.

Les images peuvent être vue sur Syngo/Portal et la dictée est réalisée dans le RIS.

Il est nécessaire de sortir des CD pour l'imagerie en coupe (Patients externes) et les films pour la réanimation adulte.

Retour à la normale

L'informatique diffusera le message suivant :

Destinataires : Tous les postes du CH

Type : ⓘ

Titre : Panne du PACS

Message : Le PACS fonctionne à nouveau.

Les référents doivent réconcilier les images.

Cas N°4 - Dysfonctionnement du RIS et du PACS

Prévenir le service informatique du dysfonctionnement du RIS et du PACS.

L'informatique diffusera les messages suivants :

Destinataires : Postes Imagerie (MRADIXXX, MNUCLXXX)

Type : ⚠

Titre : RIS et PACS en panne

Message : Le RIS et le PACS sont en panne. Merci de rentrer les patients à la main dans les stations et de renseigner la fiche "mode dégradé".

Destinataires : Tous les postes du CH

Type : ⚠

Titre : RIS et PACS en panne

Message : Le RIS et le PACS sont en panne. Les images ne sont plus visibles. Pour toute urgence appeler les radiologues directement.

Passage en mode dégradé

La production d'image continue.

Il est cependant nécessaire de saisir les patients à la main sur les stations pour alimenter les work-lists et de renseigner la fiche « Mode dégradé » (cf. annexe 1).

Les radiologues peuvent consulter les images sur les consoles dédiées.

Les observations seront transmises au demandeur directement si nécessaire.

Il est nécessaire de sortir des CD pour l'imagerie en coupe (patients externes) et les films pour la réanimation adulte.

Retour à la normale

L'informatique diffusera les messages suivants :

Destinataires : Postes Imagerie (MRADIXXX, MNUCLXXX, M[RADI|NUCL]DWSXXX)

Type : ⓘ

Titre : Panne du RIS et du PACS

Message : Dysfonctionnement terminé.

Destinataires : Tous les postes du CH

Type : ⓘ

Titre : Panne du RIS et du PACS

Message : Le RIS et le PACS fonctionnent à nouveau.

Les référents doivent recréer les demandes à partir du registre et réconcilier les images.

Cas N°5 - Le transfert d'images vers IMADIS ne fonctionne pas

Le manip se rend compte du problème ou est contacté par IMADIS (cf. annexe 2).

La procédure de secours IMADIS a été mise en place (cf. annexe 4) mais celle-ci a échoué.

Prévenir le cadre de garde du dysfonctionnement d'IMADIS.

Passage en mode dégradé

IMADIS recontacte le médecin demandeur et l'informe de la situation.

Le médecin demandeur contacte alors le radiologue de garde pour demander un examen en urgence.

Cas N°6 - Impossibilité de donner un accès au patient à son examen

⇒ **Pas d'édition depuis VueShare**

⇒ **Pas d'accès MyVue**

Prévenir le service informatique du dysfonctionnement.

Passage en mode dégradé

Il est nécessaire de sortir des CD pour l'imagerie en coupe (patients externes).

Se connecter à Vue Motion (<https://www.evmd01.philips.com>) et changer le code de l'utilisateur **TEMPORAIRE** (cf. annexe 3).

Donner l'adresse URL + login/password aux médecins extérieurs.

Cas N°7 - L'archivage sur KRYPTON Philips ne fonctionne pas

⇒ **Plus d'accès au Datacenter. Accès au cache du PACS uniquement.**

Ouvrir un ticket au support PHILIPS.

Si l'on se trouve pendant l'activité d'IMADIS (toutes les nuits de 22h00 à 8h00, samedis matins et dimanches après-midi) :

Passage en mode dégradé

⇒ La procédure de secours IMADIS est mise en place (cf. annexe 4).

Retour à la normale

Si l'on se trouve pendant l'activité d'IMADIS (toutes les nuits de 22h00 à 8h00, samedis matins et dimanches après-midi) :

⇒ Retour au fonctionnement normal avec IMADIS.

Le référent doit aller dans ServiceTools / Journalière / Gestionnaire des examens pour vérifier la reprise de l'archivage des examens.

VI - DOCUMENTS ASSOCIES

- Annexe 1 - Fiche REGISTRE PANNE RIS
- Annexe 2 - Protocole IMADIS en cas de problème technique
- Annexe 3 - Conduite à tenir en cas de panne internet
- Annexe 4 - Procédure de secours IMADIS
- Annexe 5 - Procédure d'accès au support PHILIPS pour le PACS

VII - REVISION DE LA PROCEDURE

- après un audit
- après constatation d'un dysfonctionnement ou d'un risque
- à la relecture à date donnée si nécessaire

[illegible][illegible]



ASSISTANCE EN CAS DE PROBLEME TECHNIQUE

Fiche Centre Hospitalier partenaire : C.H. de PAU

Les procédures d'assistance et de secours font l'objet d'explications ciblées lors de la formation initiale des utilisateurs à notre solution téléradiologique.

Tout problème détecté par Imadis (maintenance proactive) ou rapporté par le centre hospitalier (service informatique, service technique, service de radiologie) déclenche la création d'un ticket d'incident.

En cas de problème technique, notre assistance est joignable **tous les jours, 24h/24**, par :

- ✓ Numéro de téléphone unique : 04 37 23 00 00 ou numéro raccourci en place sur l'établissement partenaire
- ✓ Fax : 04 69 96 40 98
- ✓ Déclaration en ligne d'un incident : <http://assistance.imadis.fr>
- ✓ Email : pau@imadis.fr

- ➔ Une **astreinte de sécurité** est déployée par Imadis pour la gestion des incidents techniques.
- ➔ Dès le signalement du problème, une procédure de télémaintenance diagnostique et curative est mise en œuvre.
- ➔ Imadis centralise et pilote la gestion de l'incident. Le téléradiologue (en période de garde) ou l'équipe technique (en journée les jours ouvrés) sollicite, si nécessaire, l'astreinte des partenaires techniques concernés par le problème.
- ➔ Dans l'attente de la résolution, Imadis notifie le passage à la procédure de secours adaptée. En effet, différentes procédures de contournement ont été scénarisées selon les problèmes rencontrés. Celles-ci sont rappelées ci-dessous :

Mise en place	PROCEDURE DEGRADEE FAX	PROCEDURE D'ASTREINTE DE SECURITE
Quand?	Constat d'inaccessibilité du portail téléradiologique ITIS	Le transfert des images radiologiques est impossible
Comment?	<ol style="list-style-type: none">1. Joindre Imadis par téléphone (04.37.23.00.00) pour décrire l'incident.2. Imadis évalue la situation et décide de l'application de la procédure.3. Le médecin requérant faxe la demande d'examen à Imadis (04.69.96.40.98).4. Transmission du résultat de l'examen par Imadis :<ul style="list-style-type: none">- Appel du prescripteur par le téléradiologue,- Envoi par FAX du compte-rendu.	<ol style="list-style-type: none">1. Joindre Imadis par téléphone (04.37.23.00.00) pour décrire l'incident.2. Imadis évalue la situation et décide de l'application de la procédure.3. Application de la procédure locale (astreinte radiologique locale / mutation du patient)

- ➔ Le Centre Hospitalier est informé par Imadis de la résolution du problème (appel du directeur de garde, service des urgences, manipulateur en électroradiologie).
- ➔ Lorsque le problème est résolu, des tests de transfert sont effectués avec le manipulateur, afin de s'assurer du retour à la normale des performances d'envoi des images.

Conduite à tenir en cas de panne Internet

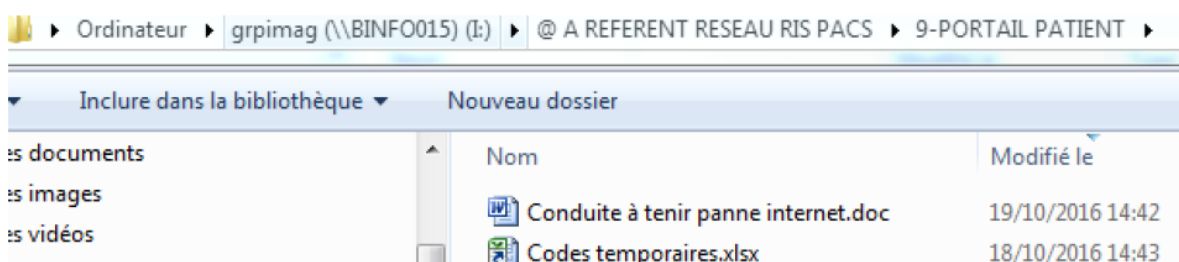
1 / Vérifier la connexion au cloud Carestream :

A l'aide de notre Smartphone personnel taper l'adresse :

<https://www.evmd01.philips.com>

Vérifier que le mot de passe soit actif, dans le cas contraire modifier le mot de passe.

2/ Mettre à jour le tableau (fichier codes temporaires) et noter la date du jour:



3 / Fournir le code actif uniquement au médecin par téléphone.

Procédure à suivre en cas d'une panne du réseau principal d'IMADIS

Garde de 22h à 8h :

- Appel radiologues d'IMADIS « Ils ne reçoivent pas les images »
- Procédure à suivre : essayer à nouveau de renvoyer une série d'images vers IMADIS
- Si cela ne fonctionne toujours pas, utiliser le « réseau de secours »
- Pour cela recréer/renvoyer toutes les séries (envoyer à la base à IMADIS) vers le réseau de secours « telerad_secours »
- Vérifier à nouveau, avec IMADIS, si les images s'acheminent correctement vers leur serveur (appel *3200)

NB : Si nécessité d'envoyer les examens antécédents radiologiques, utiliser la même procédure de base via IMPAX, modifier uniquement le serveur d'envoi « telerad_secours »

Le centre de support PHILIPS est accessible depuis deux moyens:

1. La saisie de l'incident dans l'interface e-Service <https://eservice.philips.com> (à privilégier pour une meilleure traçabilité des échanges et de l'historique). Cette plateforme en ligne va vous permettre d'ouvrir des appels de service 24/24 et 7j/7. Un compte d'accès avec une adresse mail nominative (et non générique) est requis pour le suivi des échanges.
2. L'appel téléphonique au **01 55 49 42 84** pour les incidents de sévérité 1 ou 2 (Panne bloquante pour tout l'établissement). Vous serez alors mis en contact direct avec un support hotline disponible.

Lors d'un appel au support, pensez à mentionner:

- ✓ la référence de votre équipement **105000189**
- ✓ vos noms, coordonnées et le site concerné,
- ✓ l'heure à laquelle vous pouvez être rappelé (ou une autre personne),
- ✓ si l'appel concerne un examen en particulier, il faudra préciser le numéro de l'examen (Accession Number), sa date et le type de modalité.