



Kontinuitetsplan

Mediq Sverige AB är en stark organisation med väl utvecklade processer och rutiner. Detta gäller för såväl den dagliga verksamheten som för beredskapen för eventuella kriser. Som del av en internationell koncern och tillsammans med väl utvalda och kvalitetssäkrade samarbetspartners så är vi väl rustade att utföra vårt uppdrag.

Alla våra processer och rutiner finns dokumenterade i vårt verksamhetssystem. Här återfinns även rutiner för styrning och uppföljning av processerna. Samtliga rutiner och processer utvärderas löpande för att vara uppdaterade och anpassade till verksamheten.

Vår organisation vid kontinuitets-, risk- och krisarbete bygger på ordinarie organisationsstruktur med utgångspunkten att den som ansvarar för något i den dagliga driften också har bäst förmåga att förutse vilka risker som finns och veta vilka åtgärder som krävs i en krissituation.

Våra kärnvärden, Vi bryr oss, Vi har fokus, Vi utmanar och Vi är lagspelare är något som kännetecknar oss även i krissituationer. I ett sådant läge sätter vi patienternas säkerhet först och gör allt vi kan för att vården ska fortlöpa med minsta möjliga störningar.

Kontinuitet och reservplaner

För att förebygga risker för avbrott i leveranser har Mediq vidtagit åtgärder för att minimera omfattningen av skadeeffekt när en sådan risk uppstår.

Vid ett större avbrott – så som exempelvis att någon av våra byggnader inom Mediq totalförstörs – så har Mediq verksamhet på andra orter och i närliggande länder, som kan träda in och leverera till våra kunder till dess att verksamheten är fullt fungerande igen.

Skulle våra system stängas ner så har vi backup funktioner som säkerställer att





vi har masterdata och orderinformation sparad, vilket kan överföras till alternativa försörjningskällor internt eller externt.

Vid ett mindre avbrott så har respektive process en eller flera reservplaner utifrån potentiella scenarion, som aktiveras för att minimera störning för vår verksamhet och för våra kunder.

Reservplanerna hålls ständigt uppdaterade och finns tillgängliga i vårt verksamhetssystem. Interna processägare ansvarar för att etablera, underhålla och uppdatera reservplanerna för att hantera avbrott inom eget verksamhetsområde. Information om reservplanerna ges kontinuerligt till berörda medarbetare.

När händelse inträffat som lett till att reservplan satts i drift så sker en utvärdering för att se hur planen fungerade och om den kan förbättras.

Reservplaner ingår inte i företagets krisledningsplan utan utgör en del av ordinarie verksamhet.

Se följande sidor med en sammanfattning av Mediq reservplaner:

Inleveranser / lager och produktionslokal samt maskinell utrustning

Reservplan lager vid avbrott av system, ström och nätverk

Lagret har kompletterande manuell hantering i sina reservplaner för att få ut leverans till kund vid avbrott av system eller utrustning.

Reservplan när mätvärden för temperatur och luftfuktighet avviker

Innan fel åtgärdats hålls kylrum stängt och/eller används temporära kylande hjälpmedel. För frys kontaktas reparatör. Varor fördelas under tiden i annan frys, alternativt köps ny frys in.

Hantera tillfällig ersättningsartikel

Vid leveransproblem kontaktas kund med förslag på ersättningsartikel, antingen ur befintligt sortiment eller från alternativ leveranskälla.





Transport / Logistik

Reservplan vid avbrott i transportflöde

Transportchef koordinerar och informerar övriga funktioner vid ett avbrott och genomför åtgärder enligt definierad checklista.

Mediq anlitar transportörer som har god täckning på marknaden och som har kapacitet och förmåga att lösa situationer som uppstår vid avbrott.

Kundkontakt

Reservplan vid avbrott i:

**webbshop,
telefoni,
affärssystem IFS,
kundservice**

Försäljningschef alternativt Kundservicechef informerar berörd personal vid avbrott. Kunden kontaktas av sin kundansvarig eller av kundservice. Manuell hantering av inkommande order upprätthålls via telefon och/eller mail.

Information / Nätverksuppkoppling

Reservplan vid avbrott i:

**lager av system, ström och nätverk
affärssystem IFS, materialstyrning
planeringssystem Slim 4**

Mediq IT driftmiljö är fysiskt separerad från övrig verksamhet och hanteras av externa partners. Nätverkskopplingen från Mediq kontor till driftpartner har redundans och möjlighet för personal att arbeta från alternativ plats erbjuds via säker uppkoppling (VPN). IT chefen koordinerar och informerar övriga funktioner vid ett avbrott och genomför aktioner enligt definierad checklista.





Personal

Reservplan vid:

avbrott i lager av system, ström och nätverk
personalbrist kundservice
personalbrist, materialstyrning

Mediq säkerställer att vi har resurser för alla nödvändiga funktioner genom att dels ha en mycket hög flexibilitet bland vår personal där en hög grad av kompetensöverföring är genomförd och löpande genomförs för att bibehålla nödvändig flexibilitet. Detta registreras i vår kompetensbank och för lagret i vår kompetensmatris.

Vi har även avtal med bemanningsföretag som förser oss med upplärd personal för våra behov och som snabbt kan växla upp med ytterligare försörjning.

Samverkan och kommunikation

För att på bästa sätt vara förberedda för krissituationer samverkar Mediq med våra kunder, leverantörer, andra aktörer i vår bransch och samhället omkring oss vid planering och övningar.

Mediq kan om så önskas delta i planeringsmöten där vi tillsammans genomför riskbedömningar, övningar eller annat i den omfattning som önskas. Vi bidrar då med samlade kunskaper och erfarenheter från alla delar av vår verksamhet. Vi har även erfarenhet från att bidra med vår kompetens och resurser i reella risksituationer, som till exempel vid hot om strejk.

Mediq har etablerad kontakt med polis och räddningstjänst både i anslutning till huvudkontoret i Kungsbacka och lokalt på de orter där vi bedriver lagerverksamhet.

Mediq tar alltid omedelbar kontakt med kunder när risk för störningar som påverkar leveranserna i större omfattning föreligger.

Vår övergripande kommunikationsplan kan kompletteras med en mer detaljerad kommunikationsplan mellan Mediq och respektive intressent.

