1177 rådgivningsstödet webb

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

inera
Ett företag inom SKR

Innehållsförteckning

1177 rådgivningsstödet webb - Beskrivning och tjänstespecifika villkor 2
1 Inledning 2
2 Bakgrund 2
3 Referenser 2
4 Termer och begrepp 3
5 Beskrivning av Tjänsten 3
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten 3
5.1.1 Åtkomst och anslutning 4
5.2 Syfte 4
5.3 Regelverk 5
5.4 Beroenden 5
6 Behandling av personuppgifter 5
6.1 Personuppgiftsbehandlingens förhållanden 5
6.1.1 Föremålet för behandlingen 5
6.1.2 Behandlingens varaktighet 5
6.1.3 Behandlingens art 5
6.1.4 Behandlingens ändamål 5
6.1.5 Typ av personuppgifter 6
6.1.6 Kategorier av registrerade personer 6
6.2 Tjänstespecifika instruktioner 6
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur 6
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen 6
8 Åtaganden 7
8.1 Kundens åtaganden 7
8.2 Ineras åtaganden 7
9 Servicenivåer för tjänsten 8
9.1 Definitioner 8
9.2 Tillgänglighet Tjänsten 8
10 Support 9

1177 rådgivningsstödet webb - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1 Inledning

Kundens beställning av Tjänsten, regleras av det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster (”Avtalet”) som Kunden tecknat med Inera. 1177 rådgivningsstödet webb - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, ~~vilken är~~ vilken bland annat innehåller ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd.

Kunden är Vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården alternativt statlig myndighet som bedriver utbildningsverksamhet som leder till legitimerad sjuksköterska. Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Avtalet.

3 Referenser

www.1177.se	Information och tjänster inom hälsa och vård.
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.
www.lakemedelsverket.se	Information om för Tjänsten relevanta föreskrifter.
www.riksdagen.se	Information om för Tjänsten relevanta lagrum.
www.socialstyrelsen.se	Information om för Tjänsten relevanta föreskrifter och yrkesroller.

4 Termer och begrepp

På www.inera.se förklaras termer och begrepp gemensamma för hela Inera. De kompletteras i Avtalet av avtalsdokumentet Definitioner. Termer, ~~och~~ begrepp eller definitioner ~~av termer~~ vilka är unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Användare	Legitimerad sjuksköterska eller Student som använder Tjänsten.	Se Socialstyrelsens hemsida för legitimerade yrkesroller.
Lärare	Legitimerad sjuksköterska som utbildar Studenter.	
Student	Person som genomgår utbildning som leder till den kompetens som krävs för att kunna ansöka om legitimation som sjuksköterska	
~~Vårdgivare~~		~~Enligt patientdatalagen (2008:355) (”PDL”) statlig myndighet, region och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, regionen eller kommunen har ansvar för (offentlig Vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård (privat Vårdgivare).~~

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

~~Tjänsten består av ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd. Tjänstens medicinska beslutsstöd innehåller kvalitetssäkrade medicinska texter om symtom, sjukdomar och råd om egenvård samt länkar till medicinska texter.~~ Tjänstens symtombaserade medicinska beslutsstöd innehåller

medicinska beslutsunderlag och medicinska faktatexter. Tjänsten består också av en information- och kommunikationsyta anpassad utifrån det sätt Tjänsten distribueras. Tjänsten innehåller även utbildningsmaterial. ~~består även av utbildning i arbetssätt i Tjänsten för den lokala utbildare som Kunden utsett.~~

~~Tjänsten används av Kundens legitimerade sjuksköterskor för att göra medicinska bedömningar och ge medicinska råd. I de fall Kunden bedriver utbildning av Studenter används Tjänsten i utbildningen.~~ Tjänstens medicinska beslutsstöd används av Kundens sjuksköterskor som stöd att göra en medicinsk bedömning av vårdbehov och ge medicinsk rådgivning samt i utbildningssyfte vid sjuksköterskeutbildningar vid universitet och högskola.

5.1.1 Åtkomst och anslutning

~~Kund som har tillgång till Ineras tjänst 1177 på telefon har därigenom tillgång till Tjänsten. Till övriga Kunder levereras Tjänsten som en webbapplikation och distribueras antingen via Ineras tjänst Sjunet eller via internet.~~
~~Tjänsten består av en webbapplikation och distribueras antingen via Ineras tjänst Sjunet eller via internet.~~

Kunden får tillgång till Tjänstens webbapplikation via antingen Ineras tjänst Sjunet eller via internet.

För de Kunder som har tillgång till Tjänsten via Ineras tjänst Sjunet krävs ingen inloggning till Tjänsten. För Kund med tillgång till Tjänsten via internet krävs inloggning till Tjänsten med e-postadress och lösenord.

5.2 Syfte

~~Tjänsten syftar till att bidra till att Kundens Användare ska kunna göra medicinska bedömningar om vårdbehov och ge medicinska råd.~~ Tjänsten syftar till att ge Kundens ~~a~~Användare stöd att göra medicinska bedömningar om vårdbehov och ge medicinsk rådgivning vid en distanskontakt eller vid ett fysiskt möte.
~~Samt att inom 1177 på telefon~~Tjänsten ska även fungera som en regional och nationell information- och kommunikationsyta inom 1177 på telefon~~.~~

~~Tjänsten syftar till att ge Kundens användare stöd att göra medicinska bedömningar och ge medicinsk rådgivning vid en distanskontakt eller fysiskt möte.~~
~~Samt att inom 1177 på telefon fungera som en regional och nationell information- och kommunikationsyta.~~

5.3 Regelverk ~~Regelverk~~

1177 rådgivningsstödet webb är ett nationellt medicinskt informationssystem (NMI) och uppfyller kraven enligt Läkemedelsverkets föreskrifter (HSLF-FS 2022:42) om nationella medicinska informationssystem (NMI). Inera är registrerad hos Läkemedelsverket som ansvarig tillverkare av systemet.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras tjänster:

- Sjunet (i de fall Kund har tillgång till Tjänsten via Ineras tjänst Sjunet).

6 Behandling av personuppgifter

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av SKR-koncernens personuppgiftsbiträdesavtal, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

Kunden ska, om den indirekt ansluter andra Vårdgivare, följa anvisningar i Allmänna villkor.

6.1 Personuppgiftsbehandlingens förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Hälso- och sjukvård.

6.1.4 Behandlingens ändamål

~~Att stödja Kunden att göra medicinska bedömningar genom att tillhandahålla ett medicinskt beslutsstöd som gör det möjligt för Kunden att utifrån vårdbehov och symptom ge kvalitetssäkrade råd.~~

Identifiera och autentisera behöriga användare samt möjliggöra deras åtkomst till Tjänsten.

6.1.5 Typ av personuppgifter

- ~~Lärare~~Kontaktpersoner, Utbildningsansvariga ~~samt Sjuksköterskor~~ och Användare
  - Kontaktuppgifter till utsedd kontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera (~~telefonnummer och~~ för- och efternamn och e-postadress)
  - Kontaktuppgifter till utsedd Utbildningsansvarig som är ansvarig att utbilda Kundens användare (för- och efternamn och e-postadress)
  - ~~Lokaliseringsuppgifter till Användare med tillgång till Tjänsten via internet (IP-adress)~~
  - Identifikationsuppgifter för Användare med tillgång till Tjänsten via internet (för~~-namn~~ och efternamn och e-postadress)
  - ~~Kontaktuppgifter för Användare med tillgång till Tjänsten via internet (e-postadress).~~
- Lärare och Studenter
  - ~~Lokaliseringsuppgifter till Användare med tillgång till Tjänsten via internet (IP-adress)~~
  - Identifikationsuppgifter för Användare med tillgång till Tjänsten via internet (för~~-namn~~ och efternamn och e-postadress)
  - ~~o~~
  - ~~Kontaktuppgifter för Användare med tillgång till Tjänsten via internet (e-postadress).~~

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Lärare
- Studenter
- Vård- och omsorgspersonal.

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

Inera ska vid behandling av Kundens personuppgifter vidta följande tjänstespecifika instruktioner:

1. Tillåta Kundens medarbetare att, efter autentisering med e-postadress och lösenord, få tillgång till Tjänsten via internet.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att i de fall Kund enligt PDL bedriver hälso- och sjukvård, vara registrerad som Vårdgivare hos Inspektionen för vård och omsorg.

att beställa och ansluta till Ineras tjänster som framgår av punkten 5.4.

att vid var tidpunkt ha en (1) utsedd Utbildningsansvarig med uppdrag att utbilda övriga av Kundens ~~a~~Användare i hur Tjänsten ska användas.

att säkerställa att alla av Kundens ~~a~~Användare har genomgått utbildning i det medicinska beslutsstödets arbetssätt och funktioner innan användning.

att vid byte av Utbildningsansvarig meddela Inera om ändringen. Kunden ansvarar ~~själva~~ vid bytet av Utbildningsansvarig att överföra kunskap om rollen till ny Utbildningsansvarig.~~utbilda en (1) medarbetare i Tjänstens användning och säkerställa att medarbetaren vidareutbildar övriga av Kundens Användare av Tjänsten i hur Tjänsten ska användas.~~

att säkerställa att endast sjuksköterskor är ~~a~~Användare av det medicinska beslutsstödet.

att i de fall Tjänsten distribueras till Kund via internet meddela Inera när Användare inte ska ha tillgång till Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd K~~k~~ontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera. Kunden ansvarar för att vid byte av ~~denne~~ K~~k~~ontaktperson meddela Inera ändringen. Kunden ansvarar för att ~~själva~~ vid bytet ~~att~~ överföra kunskap om rollen till ny Kontaktperson.~~.~~

att vid en avvikelse i Kundens sjukvårdsverksamhet där samband finns med Tjänstens användning, lämna ut avvikelser enligt Ineras rutin som anvisas för Tjänsten.

att känna till att del av ~~i~~ Tjänsten är ett Nationellt medicinskt informationssystem.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

9 Servicenivåer för tjänsten

9.1 Definitioner

Tillgänglighet ska mätas med hjälp av följande mätvärden och definitioner.

Begrepp	Definition
Avbrottstid	Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass Kritisk eller Hög i enlighet med vad stadgas på www.inera.se. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: • Avbrott till följd av force majeure. • Planerade avbrott. • Annat avbrott, vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.
Total tid	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
Tillgänglighet	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: *Tillgänglighet (i procent) = 100 – (Avbrottstid/Total tid) * 100*

9.2 Tillgänglighet Tjänsten

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Tjänsten. Kunden äger dock inte rätt att göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Tjänsten i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Tjänsten.

10 Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.