

1177 formulärhantering

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 formulärhantering - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
1 Inledning.....	2
2 Bakgrund	2
3 Referenser	2
4 Termer och begrepp	2
5 Beskrivning av Tjänsten.....	3
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten	3
5.1.1 Allmänt	3
5.1.2 1177 formulärhantering med koppling till Kundens IT-system.....	3
5.1.3 1177 formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system.....	4
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden	4
6 Behandling av personuppgifter	4
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	5
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	5
6.2 Tjänstespecifika instruktioner	5
6.2.1 1177 formulärhantering med koppling till Kundens IT-system.....	5
6.2.2 1177 formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system.....	6
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	6
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	6
8 Åtaganden	6
8.1 Kundens åtaganden	6
8.2 Ineras åtaganden	7
9 Servicenivåer för tjänsten	8
9.1 Definitioner.....	8
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	8
10 Support	8

1177 formulärhantering - 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 formulärhantering - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken består i att ge Kunden möjlighet att inhämta information från invånare via digitala formulär. Tjänsten bidrar till Kundens vårdprocess med ett stöd för inhämtning av strukturerad information.

Kunden är Vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården. Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Avtalet.

3 Referenser

Källa	Beskrivning
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.
www.riksdagen.se	Information om för Tjänsten relevanta lagrum.

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 vilka är unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Vårdgivare		Enligt patientdatalagen (2008:355) 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

5.1.1 Allmänt

Tjänsten gör det möjligt för Kunden att inhämta information från invånare via digitala formulär. Det görs genom att Kunden tillhandahåller invånare formulär på www.1177.se, vilka invånare besvarar via en säker inloggning på Ineras Tjänst 1177 inloggningsportal. Kundens informationsinhämtning från invånare hanteras i Kundens IT-system eller i Tjänstens fristående webbapplikation. Den fristående webbapplikationen består av delarna Malldesign, Formulärutskick och Formuläruppföljning.

- Malldesign tillhandahåller funktionalitet för att skapa, redigera och publicera formulärmallar.
- Formuläruppföljning tillhandahåller funktionalitet för att följa upp utskickade och besvarade formulär.
- Formulärutskick tillhandahåller funktionalitet för att skicka formulär till en enskild invånare eller till en grupp av invånare, ta del av invånares aviseringsinställningar samt ange text i inkorgsmeddelanden.

Tjänsten kan användas på två alternativa sätt:

- Formulärhantering med koppling till Kundens IT-system
- Formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system.

De två sätten att använda Tjänsten förklaras närmare i punkterna 5.1.2 och 5.1.3.

Tjänstens användning regleras bland annat men inte uteslutande av patientdatalagen (2008:355), EU:s dataskyddsförordning (GDPR) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

5.1.2 1177 formulärhantering med koppling till Kundens IT-system

1177 formulärhantering med koppling till Kundens IT-system består i att Kunden ansluter sitt IT-system till Tjänsten. Detta sätt att använda Tjänsten förutsätter att Kundens IT-system har stöd för Malldesign, Formulärutskick och inhämtning av besvarade formulär.

Kunden erbjuds

- E-tjänst i 1177 inloggningsportal där invånare ges möjlighet att besvara formuläret.

5.1.3 1177 formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system

1177 formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system består i att Kunden hanterar formulär i Tjänstens fristående webbapplikation.

Kunden erbjuds

- Malldesign, Formulärutskick och Formuläruppföljning
- Lagring och delning av formulärmallar
- Temporär lagring av utskickade formulär
- E-tjänst i 1177 inloggningsportal där invånare ges möjlighet att besvara formuläret.

5.2 Syfte

Tjänstens syfte är att bidra till en effektiv vårdprocess med ett väl förberett vårdmöte.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- 1177 inloggningsportal (Inkorgstjänsten och Profiltjänsten)
- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA.

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 anvisningarna i Allmänna villkor.

6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tillsvidare.

6.1.3 Behandlingens art

Behandling av personuppgifter om hälsa för ändamålet hälso- och sjukvård.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Se 2 kap. 4 § 1 och 2 punkten patientdatalagen (2008:355) (individnära vård och annan patientadministration föranledd av eller i samband med vård).

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn)
 - Uppgifter om hälsa (journaluppgift och Vårdgivare).
- Vård- och omsorgspersonal samt tandvårdspersonal
 - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn samt HSA-id).

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Vård- och omsorgspersonal
- Tandvårdspersonal.

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

6.2.1 1177 formulärhantering med koppling till Kundens IT-system

1. Följa instruktionerna under "Formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system"
2. Tillhandahålla funktionalitet för temporär lagring av utskickade formulär.

3. Tillhandahålla funktionalitet för automatisk överföring av utskickade formulär till Kundens IT-system.
4. Tillhandahålla funktionalitet för Kunden att radera utskickade formulär.

6.2.2 1177 formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system

1. Tillhandahålla funktionalitet för att skapa formulärmallar för insamlande av person- och hälsouppgifter via formulär.
2. Säkerställa funktionalitet för Kunden att förmedla fastställd formulärmall till korrekt invånare, notifiera invånaren via Ineras Tjänst 1177 inkorg samt återföra besvarat formulär till Kunden.
3. Tillhandahålla funktionalitet för invånaren att besvara ifyllda formulär.
4. Tillhandahålla funktionalitet för temporär lagring av utskickade formulär.
5. Tillhandahålla funktionalitet för formuläruppföljning, såsom översiktsvyer, sökfunktionalitet och exportfunktion.
6. Tillhandahålla funktionalitet för Kunden att radera ifyllda formulär.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen och använder Engagemangsindex. Kunden har som del av Avtalet förbundit sig att följa Villkor för Kundens anslutning till Nationella tjänsteplattformen när den ansluter till, och använder, Tjänsten.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

- att ansvara för anslutning till av Inera tillhandahållna säkerhetstjänster i den mån det är nödvändigt för att Tjänsten och tillhörande applikationer ska kunna användas på avsett sätt.

- att ansvara för anslutning till Ineras tekniska infrastruktur i den mån det är nödvändigt för att Tjänsten och tillhörande applikationer ska kunna användas på avsett sätt.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.
- att vid integration med Tjänsten säkerställa att Kundens IT-system uppfyller de krav på bland annat, men inte uteslutande, teknisk, juridisk och informatisk efterlevnad vilka stadgas på www.inera.se.
- att lagra formulärsvar i Kundens IT-system eller, där så är tillämpligt, på egen lagringsyta samt att efter hämtning av formulärsvar rensa Tjänsten från formulärsvar.
- att följa riktlinjer avseende vilka typer av meddelanden som får skickas via 1177 inkorg.
- att radera sina utskickade formulär från Tjänsten enligt rådande riktlinjer för gallring
- att utbilda sin personal avseende innehåll och frågor rörande formulär inom ramen för Kundens egen tjänsteförvaltning.
- att äga ett lokalt supportansvar och stödja sina slutanvändare genom att ansvara för första linjens support för Kundens slutanvändare samt genom att gällande andra linjens support säkerställ att Kundens supportfunktion ansvarar för Kundens kontakt med Ineras supportfunktion. Vad som därutöver ingår i Kundens supportansvar finns beskrivet på www.inera.se.

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: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

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.