

1177 symtombedömning och hänvisning

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 symtombedömning och hänvisning - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
1 Inledning.....	2
2 Bakgrund	2
3 Referenser	2
4 Termer och begrepp	3
5 Beskrivning av Tjänsten.....	4
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten	4
5.1.1 Kundens och annan Vårdgivares användning	4
5.1.2 Invånarens användning.....	5
5.1.3 Införande av Tjänsten	5
5.1.4 Tilläggsbeställningar	5
5.2 Syfte	5
5.3 Regelverk.....	6
5.4 Beroenden	6
6 Behandling av personuppgifter	6
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden	6
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	6
6.1.2 Behandlingens varaktighet	6
6.1.3 Behandlingens art.....	6
6.1.4 Behandlingens ändamål	6
6.1.5 Typ av personuppgifter	7
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	7
6.2 Tjänstespecifika instruktioner	7
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	8
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	8
8 Åtaganden	8
8.1 Kundens åtaganden	8
8.2 Ineras åtaganden	9
9 Servicenivåer för tjänsten	9
9.1 Definitioner.....	9
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	9
10 Support	10
11 Särskilda villkor	10
11.1 Abonnemangets löptid	10

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

Om Kunden har tecknat "Avtal avseende tjänst för invånarens automatiserade symtombedömning och hänvisning" (Ineras diarienummer 2021040012) gäller även det avtalet mellan Inera och Kunden.

Tjänsten har särskilda villkor avseende Abonnemangets löptid samt uppsägning av Abonnemang, se avsnitt 11.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten till Kunder som vill erbjuda invånare en digital ingång till första linjens vård via 1177. Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för automatiserad Symtombedömning och hänvisning samt möjlighet till Vårdkontakt via chatt och video.

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
https://termbank.socialstyrelsen.se/	Information om för Tjänsten relevanta termer.
www.1177.se	Information och tjänster inom hälsa och vård.
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
Automatiserad anamnesupptagning	En automatiserad insamling av invånarens hälsotillstånd som innehåller beskrivning av symtom och sjukdomshistoria.	
Autotriage	Automatiserad Triage.	
Journalhandling		Enligt patientdatalagen (2008:355) en framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniska hjälpmedel och som upprättas eller inkommer i samband med vården av en patient och som innehåller uppgifter om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden eller om vidtagna eller planerade vårdåtgärder.
Remiss		Enligt Socialstyrelsens termbank en vårdbegäran från hälso- och sjukvårdspersonal som utgör beställning av tjänst eller begäran om övertagande av vårdansvar för en patient.
Symtombedömning	Anamnesupptagning med efterföljande Triage.	
Triage	Sortering och prioritering av invånarens vårdbehov efter anamnesupptagning.	
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).
Vårdkontakt		Enligt Socialstyrelsens termbank en kontakt mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal då hälso- och sjukvård utförs.

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten möjliggör för Kunden att erbjuda invånare en digital ingång till Kunden via 1177.

Tjänsten används av invånare som har behov av kontakt med Kunden samt av Kundens personal som tar emot invånare i Tjänsten.

Tjänsten inrymmer en medicinteknisk produkt, där Ineras leverantör är tillverkare. Tjänsten innehåller funktionalitet för inloggning, Automatiserad anamnesupptagning, Autotriage, dokumentation och hänvisning samt funktionalitet för invånare att bifoga bild och för Vårdkontakt via chatt och video. Invånares varje nyttjande av Automatiserad anamnesupptagning och efterföljande åtgärder utgör hälso- och sjukvård. I Tjänsten finns funktionalitet för att förvara Journalhandlingar, i form av Symtombedömningar samt bildupptagningar.

För regioner som är Kunder gäller följande avseende ansvar för den vård som Kunden utför i Tjänsten: den region där invånaren är folkbokförd, eller den region som invånaren väljer i Tjänsten, är ansvarig för den vård som utförs i Tjänsten. Kunden kan remittera invånarens ärenden i Tjänsten, inklusive samtlig upprättad dokumentation, till annan personal inom Kundens organisation. Kunden kan även remittera invånarens ärenden, inklusive ett textmeddelande, till en annan Vårdgivare som använder Tjänsten. Kundens remittering av en invånarens ärende till en annan Vårdgivare innebär alltid att den mottagande Vårdgivaren övertar vårdgivaransvaret för invånarens ärende.

5.1.1 Kundens och annan Vårdgivares användning

Kundens och annan Vårdgivares personal kan efter inloggning i Tjänsten ta emot och hantera invånarens ärenden och genomföra digitala Vårdkontakter via chatt och video. Innan Vårdkontakten kan Kundens och annan Vårdgivares personal ta del av en automatiskt genererad anamnessammanfattning och resultatet av Autotriage, samt av invånare bifogade bilder. Tjänsten hanterar både information som är Journalhandlingar och som inte är Journalhandlingar.

Om Kundens och annan Vårdgivares journalsystem är anslutet till Ineras Tjänst Nationell patientöversikt har Kundens och annan Vårdgivares personal möjlighet att ta del av information om invånarens övriga ärenden.

5.1.2 Invånarens användning

Invånaren loggar in i Tjänsten med e-legitimation. Invånaren startar ett ärende för sig själv eller för sitt barn och svarar på frågor om sitt eller sitt barns hälsotillstånd samt bifogar bild om behov finns. Utifrån svaren blir invånaren Triagerad och hänvisad till hur invånaren kan gå vidare med sina besvär. Invånaren kan hänvisas till akut vård, digital Vårdkontakt eller erhålla automatiserade rekommendationer via Tjänsten.

Invånarens påbörjade och avslutade ärenden visas för invånaren i Tjänsten.

5.1.3 Införande av Tjänsten

Införande av Tjänsten hos Kunden omfattar ett basinförande som består av ett införande av Tjänsten på minst en (1) vårdenhet samt åtminstone följande moment:

- Fastställande av plan för införande
- Regional och lokal anpassning
- Samverkan, kommunikation och förändringsledning
- Uppföljning
- Test
- Driftsättning.

Basinförandets pris respektive införandet på vårdenheter framgår av prislista på www.inera.se.

5.1.4 Tillägsbeställningar

- Kunden har möjlighet att göra tillägsbeställningar enligt information och aktuell prislista på www.inera.se.

För det fall en tillägsbeställning medför kompletterande krav och kostnader meddelas dessa Kunden vid beställning.

5.2 Syfte

Tjänsten syftar till att stödja Kunden att digitalt kunna ta emot invånare som söker vård genom att tillgängliggöra en digital ingång med Automatiserad anamnesupptagning och Autotriage samt möjlighet till Vårdkontakt via chatt och video.

5.3 Regelverk

Tjänsten följer:

- Varumärkesmanual för 1177, se www.1177.se.

5.4 Beroenden

Inte tillämpligt.

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 Personuppgiftsbehandlingsförhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare

6.1.3 Behandlingens art

Behandling av personuppgifter i samband med bedömning av vårdbehov via Automatiserad anamnesupptagning, Autotriage, chatt, bild och videomöte.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att tillhandahålla stöd för bedömning av vårdbehov samt inhämta personuppgifter som är nödvändiga för Kunden att göra medicinska bedömningar utifrån invånarens hälsotillstånd i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), patientsäkerhetslagen (2010:659), patientlagen (2014:821) och patientdatalagen (2008:355).

6.1.5 Typ av personuppgifter

<Ange vilka typer av personuppgifter som kommer att behandlas.>

- Invånare
 - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn)
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Kontaktuppgifter (e-postadress och telefonnummer)
 - Uppgift om hälsa, till exempel via Symtombedömning, bild, chatt och video
 - Uppgift om barn
 - Vårdnadshavarrelation
- Hälsa- och sjukvårdspersonal
 - Identifikationsuppgifter (förnamn, efternamn och HSA-id)
 - Kontaktuppgifter (e-postadress och telefonnummer)

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Hälsa- och sjukvårdspersonal

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för invånare att lämna uppgifter om sitt behov av hälso- och sjukvård för automatiserad Symtombedömning och hänvisning.
2. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ta emot och behandla bilder och andra filer i Tjänsten.
3. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att genomföra digital Vårdkontakt via chatt och videosamtal i Tjänsten.
4. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ge invånare automatiserade rekommendationer i Tjänsten.
5. Tillhandahålla funktionalitet så att Kunden kan remittera ett ärende i Tjänsten, inklusive inkommen och upprättad dokumentation i ärendet, till en annan Vårdgivare som använder Tjänsten.
6. Lämna ut anonymiserade uppgifter till Ineras leverantör av Tjänstens medicintekniska produkt, som är nödvändiga för dennes fullgörande av kvalitets- och säkerhetskrav för medicintekniska produkter.
7. Lagra invånares identifikationsuppgifter, identifikationsnummer, kontaktuppgifter, hälsoprofil, Automatiska anamnesupptagning med efterföljande Autotriage, dokumentation och eventuella bilder tills vidare.
8. Lagra kontaktuppgifter och identifikationsuppgifter om Kundens personal vid en digital Vårdkontakt i Tjänsten tills vidare.

9. Lagra chatt för ändamål enligt 2 kap. 4 § 1 stycket 2 patientdatalagen (2008:355).
10. Radera chatt tidigast efter två år och senast efter tre år.
11. Radera loggar för åtkomst till personuppgifter tidigast efter fem år och senast efter sex år.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Ej tillämplig.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

- att följa de vid var tid gällande regelverk som framgår av punkten 5.3.
- att följa förutsättningar och krav avseende anslutning till och integration med Tjänsten vilka meddelas på www.inera.se.
- att ansvara för att uppgifter från chatt och videosamtal av betydelse för vård och behandling journalförs i Kundens journalsystem.
- att vid avvikelser som lett till vårdskada inom Kundens sjukvårdsverksamhet, där samband finns med Tjänstens användning, rapportera avvikelser enligt Ineras rutin som anvisas för Tjänsten.
- att tillhandahålla resurser i samband med införande av Tjänsten enligt 5.1.3.
- att tillsätta en organisation för Kundens förvaltning av Tjänsten vilken hanterar Kundens
 - a) support för Kundens användare och invånare utöver den support som hanteras av Inera
 - b) regional kommunikation avseende Tjänsten
 - c) förändringsledning i verksamheter som ska använda Tjänsten
 - d) representation av regionalt samordnande läkare i det av Inera koordinerade arbetet med medicinsk säkerhet och kvalitet i Tjänsten

- e) utbildningar som behöver genomföras för Kundens personal
- f) regionala anpassningar och konfigurationer av Tjänsten
- g) behovsinsamling, kravställning, test och kvalitetssäkring av ny funktionalitet i Tjänsten.

att ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

11 Särskilda villkor

11.1 Abonnemangets löptid

Vad som sägs i Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster, punkt 12, avseende Abonnemangets löptid samt uppsägning av Abonnemanget, gäller inte för denna Tjänst.

Istället gäller följande:

Abonnemangets löptid regleras i samband med att Kunden beställer Tjänsten. Abonnemanget tecknas för en fast tidsperiod och kan inte sägas upp under dess löptid. Vid tilläggsbeställning enligt 5.1.4 kan särskild löptid för tilläggsbeställningen komma att regleras.