

1177 tidbokning

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 tidbokning - 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
5.2 Syfte 3	
5.3 Regelverk.....	3
5.4 Beroenden	3
6 Behandling av personuppgifter	4
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden	4
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	4
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	4
6.1.3 Behandlingens art.....	4
6.1.4 Behandlingens ändamål	4
6.1.5 Typ av personuppgifter	4
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	5
6.2 Tjänstespecifika instruktioner	5
6.3 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen.....	5
7 Åtaganden	5
7.1 Kundens åtaganden	5
7.2 Ineras åtaganden	6
8 Servicenivåer för tjänsten	6
8.1 Definitioner	6
8.2 Tillgänglighet Tjänsten	7
9 Support	7

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

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken möjliggör för Kunden att låta invånare boka, omboka, avboka och se bokade tider via www.1177.se.

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.1177.se	Information och tjänster inom hälsa och vård.
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.

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

Tjänsten möjliggör för Kunden att integrera sitt vårdinformationssystem med Tjänsten så att invånare via 1177 kan boka, omboka, avboka och se bokade tider direkt i Kundens vårdinformationssystem. Tjänsten möjliggör även för Kunden att erbjuda invånare att välja typ av kontakt för besöket (till exempel fysiskt möte på plats eller via videolänk) vid bokning och ombokning. Invånare kan vidare lämna ett samtycke till att Vårdgivare får ta del av invånarens vård- eller omsorgsdokumentation i samband med bokning i Tjänsten.

5.2 Syfte

Tjänsten syftar till att möjliggöra för Kunden att erbjuda invånare möjlighet att boka, omboka, avboka och se bokade tider.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- 1177 inloggningsportal
- 1177 Samtycken
- Nationella tjänsteplattformen

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 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Visa bokningsbara tider, ändra och avboka tider i Kundens journalsystem (enskilds direktåtkomst enligt 5 kap. 5 § patientdatalagen (2008:355)).

6.1.4 Behandlingens ändamål

Möjliggöra för invånare att hantera bokningar i Kundens journalsystem (främja invånarens självbestämmande enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och delaktighet i sin egen vård).

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Identifikationsuppgift (förnamn och efternamn)
 - Kontaktuppgift (adress, e-postadress och telefonnummer)
 - Uppgift om hälsa (journaluppgift)
 - Uppgift om barn
 - Vårdnadshavarrelation för invånare med barn
 - Uppgift om Närstående eller tredje person (ostrukturerad form i Tjänstens fritextfält).
- Kundens personal
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn, och HSA-id)

- Kontaktuppgift (adress, e-postadress och telefonnummer).

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Kundens personal.

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Tillgängliggöra Tjänsten, för invånare via 1177 inloggningsportal.
2. Tillhandahålla funktionalitet för vårdnadshavare att boka, omboka, avboka och se bokade tider för sina barn.
3. Tillgängliggöra information om invånarens bokade tider via och i 1177 inloggningsportal.
4. Tillhandahålla Kunden funktionalitet för att invånare ska kunna boka, omboka och avboka tider i Tjänsten.
5. Tillhandahålla Kunden funktionalitet för att föra över bokningar, ombokningar och avbokningar från Tjänsten till Kundens journalsystem.
6. Tillhandahålla Kunden funktionalitet för att visa bokningar gjorda i Kundens journalsystem för invånaren via 1177 inloggningsportal. Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur.
7. Tillhandahålla Kunden funktionalitet för att invånare ska kunna välja typ av kontakt vid bokning och ombokning i Tjänsten.
8. Tillhandahålla funktionalitet för invånare att ge samtycke till att Vårdgivare får ta del av invånarens vård- eller omsorgsdokumentation vid bokning i Tjänsten.

6.3 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

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

7 Åtaganden

7.1 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 vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.
- att vid avbrott i Tjänstens tillhandahållande på egen bekostnad disponera och använda ett manuellt backup-system. Detta åtagande består bl.a. men inte uteslutande i att Kunden manuellt ska utföra de av Tjänstens funktioner, vilka det åligger Kunden att utföra.
- att tillhandahålla support till vårdpersonal för de IT-system som Kunden anslutit till Tjänsten.

7.2 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.

8 Servicenivåer för tjänsten

8.1 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:

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

8.2 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.

9 Support

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