

1177 ombudstjänst

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 ombudstjänst - 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 Administrationsverktyg	4
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden	4
6 Behandling av personuppgifter	4
6.1 Personuppgiftsbehandlings 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	6
6.2 Tjänstespecifika instruktioner	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	6
9 Servicenivåer för tjänsten	7
9.1 Definitioner	7
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	7
10 Support	7

1177 ombudstjänst - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1 Inledning

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

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken ger en person som har legal rätt att företräda en individ, direktåtkomst till den individens personuppgifter. Åtkomsten sker enligt enskilds direktåtkomst, 5 Kap. 5 § patientdatalagen (2008:355) ("PDL").

Kunden är Vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården. Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår i 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
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
Ombud	En person som enligt beslut av domstol eller	Som exempel på legala ställföreträdare kan nämnas

	<p>med stöd av framtidsfullmakt, i enlighet med lagen (2017:310) om framtidsfullmakter, är utsedd att företräda en individ (legal ställföreträdare).</p>	<p>vårdnadshavare för barn, särskilt förordnande vårdnadshavare, förvaltare och gode män. Anhörigbehöriga enligt föräldrabalken hör också till kategorien legala ställföreträdare, men har ett begränsat ställföreträdarskap jämfört med andra legala ställföreträdare. Anhörigbehöriga hör inte till kretsen Ombud.</p>
Vårdgivare		<p>Enligt patientdatalagen (2008:355) ("PDL") statlig myndighet, landsting och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, landstinget eller kommunen har ansvar för (offentlig Vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård (privat Vårdgivare).</p>

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består i att erbjuda kunden stöd för att avgöra vilka personer som är behöriga att företräda individer, det vill säga vilka personer som har legal rätt att agera Ombud och vilka individer Ombudet har rätt att företräda. Tjänstens möjlighet att avgöra företrädesrätt begränsas av Skatteverkets information om vilka personer som har företrädesrätt och vilka individer dessa har företrädes rätt för.

När Tjänsten har integrerats i kompatibel applikation bidrar Tjänsten till att, i den kompatibla applikationen, skapa förutsättningar för att endast Ombud med legal rätt att agera ombud direktåtkomst till information om den individ Ombudet företräder.

Vilka av Ineras Tjänst 1177 e-tjänster som är kompatibla med Tjänsten beskrivs på www.inera.se, där det även framgår vilken information varje enskild Tjänst har möjlighet att ge Ombudet åtkomst till. Vilken information i en kompatibel Tjänst Ombudet kan medges direktåtkomst till regleras av den kompatibla Tjänstens regelverk.

Tjänsten bidrar till att underlätta Vårdgivarens administrativa hantering av ärenden från individer som företräds av Ombud samtidigt som det bidrar till att underlätta för Ombud att, för den företräddes räkning, digitalt kommunicera med Vårdgivare.

5.1.1 Administrationsverktyg

Tjänsten har ett administrationsverktyg vilket är åtkomligt genom Ineras Tjänst 1177 journal. Administrationsverktyget används av:

- Inera för att konfigurera Tjänster inom Ineras Tjänst 1177 e-tjänster vilka är kompatibla med Tjänsten.
- Kunden för att konfigurera vilka informationsmängder Ombud ska ges möjlighet att få åtkomst till.

5.2 Syfte

Syftet med tjänsten är att alla tjänster inom hälso- och sjukvård som använder ombudsfunktionalitet ska utgå från samma regelverk och samma källa för ombudsinformation.

5.3 Regelverk

Tjänsten följer ramverk för invånarens åtkomst till 1177 journal, se www.inera.se.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- 1177 journal (för administrationsverktyget)
- Personuppgiftstjänsten
- 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

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Konsumerande klient-applikation hämtar invånarens ombudsrelationer från personuppgiftstjänsten (PU-tjänsten), dvs vilka andra invånare som invånaren ev. är ombud för. Därefter kontrollerar klient-applikationen om någon av invånarens ombudsrelationer är blockerade genom att anropa Ombudstjänsten. Ombudstjänsten lagrar endast ombudsrelationer som är blockerade. Klient-applikationen visar därefter invånarens alla ombudsrelationer som inte är blockerade.

Blockering av ombudsrelation hanteras i den konsumerande klient-applikationens admin-klient genom att invånarens ombudsrelationer hämtas från PU-tjänsten och visas i admin-klienten. De av invånarens ombudsrelationer som ska blockeras skrivs i admin-klienten och skickas till Ombudstjänsten där de lagras. Ombudstjänsten genomför nattliga körningar som kontrollerar med PU-tjänsten om en ombudsrelation är giltig. Existerar inte längre en ombudsrelation kommer blockeringen att försvinna från Ombudstjänsten.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Genom Ombud och enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) främja invånarens självbestämmande och delaktighet i sin egen vård. Möjliggöra för invånare att vara representerade av ombud samt säkerställa möjligheten att kunna blockera och lagra en sådan blockerad ombudsrelation.

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
 - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn)
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Relation till ett eller flera Ombud
- Ombud
 - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn)
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Relation till en eller flera invånare

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Ombud

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Tillhandahålla Kunden funktionalitet för att kontrollera och administrera Ombud.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

- att följa de vid var tid gällande regelverk som framgår av punkten 5.3
- att beställa och ansluta till Ineras Tjänster som framgår av punkten 5.4
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken 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	<p>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:</p> <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	<p>Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:</p> $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

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.