

# Stöd och behandling

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

## Innehållsförteckning

---

<b>Stöd och behandling - Beskrivning och tjänstespecifika villkor</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Bakgrund</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Referenser</b> .....	<b>2</b>
<b>4 Termer och begrepp</b> .....	<b>2</b>
<b>5 Beskrivning av Tjänsten</b> .....	<b>3</b>
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten.....	3
5.1.1 Beskrivning av tjänsten.....	3
5.1.2 Kundens användning.....	3
5.1.3 Invånarens användning.....	4
5.1.4 Rättslig grund.....	4
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden.....	4
<b>6 Behandling av personuppgifter</b> .....	<b>5</b>
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
<b>7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur</b> .....	<b>6</b>
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen.....	6
<b>8 Åtaganden</b> .....	<b>6</b>
8.1 Kundens åtaganden.....	6
8.2 Ineras åtaganden.....	7
<b>9 Servicenivåer för tjänsten</b> .....	<b>7</b>
9.1 Definitioner.....	7
9.2 Tillgänglighet Tjänsten.....	8
<b>10 Support</b> .....	<b>8</b>

# Stöd och behandling - 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. Stöd och behandling - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se [www.inera.se](http://www.inera.se).

## 2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken ger Kunden möjlighet att erbjuda invånare stöd och behandling via internet. Det kan handla om behandlingar, utbildningar och stödprogram.

Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Avtalet.

## 3 Referenser

Källa	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	<a href="#">Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.</a>
<a href="http://www.lakemedelsverket.se">www.lakemedelsverket.se</a>	Information om för Tjänsten relevanta föreskrifter.
<a href="http://www.riksdagen.se">www.riksdagen.se</a>	Information om för Tjänsten relevanta lagrum.
<a href="http://www.socialstyrelsen.se">www.socialstyrelsen.se</a>	Information om för Tjänsten relevanta föreskrifter.

## 4 Termer och begrepp

På [www.inera.se](http://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
------	------------	------------

<b>Behandlare</b>	Av Kunden utsedd medarbetare som har befogenhet att starta, bedriva och avsluta en invånares behandling i Tjänsten.	
<b>Innehållsleverantör</b>	Av Kunden utsedd producent av stöd- och behandlingsprogram.	
<b>Utgivare</b>	Av Kunden utsedd medarbetare som är kvalitetsansvarig för innehållet i stöd- och behandlingsprogram.	
<b>Vårdgivare</b>		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

#### 5.1.1 Beskrivning av tjänsten

Tjänsten möjliggör för Kunden att erbjuda invånare olika program för stöd, behandling och utbildning via internet. I tjänsten ingår Designverktyget, där programmens innehåll tas fram.

Beskrivning av arkitekturen för Tjänsten finns i Bruksanvisning för Stöd och behandling & Designverktyget, som är publicerad på [www.inera.se](http://www.inera.se).

#### 5.1.2 Kundens användning

Inloggning till Tjänsten sker med Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS.

Efter inloggning kan Kunden tillgängliggöra stöd- och behandlingsprogram för av Kunden utvalda invånare. Programmen kan innehålla text, media, formulär, meddelandefunktion samt

uppföljning av invånarens mätningar och resultat. Av Kunden utsedda medarbetare kan till exempel starta enheter, aktivera stöd- och behandlingsprogram till enheter samt exportera data.

I Designverktyget kan Kunden skapa stöd- eller behandlingsprogram som exempelvis kan innehålla text, media, formulär och kommunikationsmöjligheter. I Designverktyget kan Kundens Utgivare tillgängliggöra Kundens stöd- och behandlingsprogram till Kundens medarbetare som ska bedriva stöd och behandling.

### 5.1.3 Invånarens användning

Invånarens inloggning till Tjänsten sker via Ineras Tjänst 1177 Vårdguidens e-tjänster. Efter inloggning får invånaren tillgång till de stöd- och behandlingsprogram som Kunden tillgängliggjort. Invånaren kan i Tjänsten ta del av innehåll, kommunicera med Behandlare, svara på frågor och mätningar samt följa sina resultat. Funktionalitet som möjliggör för vårdnadshavare att agera ombud åt barn under 13 år finns via Ineras Tjänst 1177 Vårdguidens e-tjänster.

### 5.1.4 Rättslig grund

Verksamhet som bedrivs i Tjänsten regleras bland annat av hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), patientdatalagen (2008:355), Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

## 5.2 Syfte

Tjänsten syftar till att via internet och med säker inloggning öka invånarnas tillgång till stöd och behandling.

## 5.3 Regelverk

Tjänsten följer:

- Bruksanvisning för Stöd och behandling & Designverktyget.
- Tjänsten är ett nationellt medicinskt informationssystem ("NMI") och följer Läkemedelsverkets föreskrifter (LVFS 2014:7) om tillämpning av lagen om medicintekniska produkter på nationella medicinska informationssystem. Tjänstens tillverkare är Inera.

## 5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- 1177 Vårdguidens e-tjänster
- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA

- Säkerhetstjänster - SpärrSamtyckeLogg.

## 6 Behandling av personuppgifter

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av Ineras PuB-avtal 1, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

Kunden ska, om den indirekt ansluter andra vårdgivare, teckna Ineras PuB-avtal 2 med de indirekt anslutna vårdgivarna, enligt vad anges 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

Hälsa- och sjukvård och stöd för självhjälp på distans.

#### 6.1.4 Behandlingens ändamål

Hälsa- och sjukvård och stöd för självhjälp.

#### 6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
  - Identifikationsnummer (personnummer)
  - Identifikationsuppgift (förnamn och efternamn)
  - Kontaktuppgift (telefonnummer)
  - Uppgifter om hälsa (skattnings- och frågeformulär samt meddelanden)
  - Uppgifter om barn
  - Vårdnadshavarrelation.
- Vårdpersonal samt administrativ personal
  - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn, roll och HSA-id)
  - Födelsedatum (avsedd för test av Tjänsten)
  - Kontaktuppgift (vårdenhet, e-postadress och telefonnummer).

### 6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Vårdpersonal
- Administrativ personal.

## 6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att interagera, kommunicera och dela information med invånare i stöd- och behandlingsprocesser efter att invånaren har loggat in i Tjänsten.
2. Tillhandahålla funktion för säker inloggning för invånare via Ineras Tjänst 1177 Vårdguidens e-tjänster.
3. Tillhandahålla funktion för säker inloggning för personal via Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS.
4. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att skapa, producera och tillgängliggöra innehåll i stöd- och behandlingsprogram.
5. Tillhandahålla funktionalitet för Kunden att följa upp stöd och behandling av invånare.
6. Tillhandahålla funktionalitet för Kunden att efter avslutad stöd- och behandlingssession exportera och radera stöd- och behandlingshistorik enligt Kundens interna gallringsföreskrifter.

## 7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

### 7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

## 8 Åtaganden

### 8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

- att vid varje anslutning till Tjänsten genomföra en riskanalys och upprätta rutiner för användning av Tjänsten. Vid behov ska en åtgärdsplan upprättas för hur Kunden ska använda Tjänsten.

- att beställa och ansluta till Ineras Tjänster som framgår av punkten 5.4.
- att vid varje tillfälle då det av Kunden tillförs nytt innehåll till Tjänsten genomföra en riskanalys och upprätta rutiner för användning av Tjänsten. Vid behov ska en åtgärdsplan upprättas för användningen.
- att ansvara för det innehåll Kunden tillför Tjänsten.
- att ansvara för dokumentation och gallring i enlighet med PDL. Vid behov av dokumentation ska det ske i Kundens eget journalsystem.
- att säkerställa att användarna har den kompetens som krävs i enlighet med Bruksanvisning för Stöd och behandling & Designverktyget, som återfinns på [www.inera.se](http://www.inera.se).
- att följa Bruksanvisning för Stöd och behandling och Designverktyget, manualer och checklista för Tjänsten, vilka publiceras via [www.inera.se](http://www.inera.se).
- att tillhandahålla en lokal organisation för förvaltning av Tjänsten vilken hanterar
  - a) avtal med Innehållsleverantörer
  - b) support för Kundens användare
  - c) förbättringsförslag från Kundens användare.
- att ingå skriftligt avtal med de Innehållsleverantörer Kunden anlitar samt när Inera begär, uppge vilka Innehållsleverantörer Kunden ingått avtal med.
- att vid varje tid ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera samt vid byte av denne kontaktperson meddela Inera om ändringen skriftligt.

## 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
<b>Avbrottstid</b>	Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass Kritisk eller Hög i enlighet med vad



	<p>stadgas på <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avbrott till följd av force majeure.</li> <li>• Planerade avbrott.</li> <li>• Annat avbrott, vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.</li> </ul>
<b>Total tid</b>	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
<b>Tillgänglighet</b>	<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](http://www.inera.se).