

# 1177 Vårdguiden på telefon

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor



## Innehåll

<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>
<b>5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten .....</b>	<b>3</b>
5.1.1 Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....	3
5.1.2 Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 .....	4
<b>5.2 Syfte.....</b>	<b>5</b>
<b>5.3 Regelverk vilka Tjänsten följer.....</b>	<b>5</b>
<b>5.4 Beroenden.....</b>	<b>5</b>
5.4.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....	5
<b>6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR .....</b>	<b>5</b>
<b>6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen .....</b>	<b>5</b>
6.1.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....	5
6.1.2 Avseende rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 .....	5
<b>7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....</b>	<b>6</b>
<b>7.2 Avseende rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ÅTAGANDEN.....</b>	<b>6</b>
<b>8.1 Kundens åtaganden .....</b>	<b>6</b>
8.1.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....	7
<b>8.2 Ineras åtagande .....</b>	<b>7</b>
8.2.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter .....	7
<b>9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....</b>	<b>8</b>
<b>9.1. Definitioner .....</b>	<b>8</b>
<b>9.2. Tillgänglighet Tjänsten .....</b>	<b>8</b>
<b>10. SUPPORT.....</b>	<b>8</b>



## 1177 Vårdguiden på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

### 1. INLEDNING

Kundens beställning av Tjänsten regleras av det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster ("Avtalet"), vilket Kunden tecknat med Inera. 1177 Vårdguiden på telefon - 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 till Kunder som vill erbjuda sjukvårdsrådgivning och vägledning i hälso- och sjukvårdsvårdutbudet till invånare via telefonnummer 1177.

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

### 3. REFERENSER

Källa	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.

### 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
Vårdgivare	Enligt Patientdatalag (2008:355) 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).	



## 5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

### 5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består av stöd till Kunden vid hantering av samtal och bedömning av vårdbehov hos den invånare som ringer 1177.

Tjänsten tillhandahålls på följande två (2) alternativa sätt:

- 1) Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter
- 2) Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Gemensamt för alternativ ett (1) och två (2) är tillgång till telefonnumret 1177, ett nationellt talsvar och medicinska beslutsunderlag. Tjänsten omfattar även en gemensam samtalsprocess och arbetsmetodik som stödjer sjuksköterskans uppdrag. De utbildningar som ingår i den solidariska finansieringen och erbjuds Kunden är grundutbildningar för nya utbildare och katalogadministratörer, samt utbildning i samband med releaser. Kunden utser även lokala utbildare.

#### 5.1.1 Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter är ett tekniskt stöd som sjuksköterskan använder för att bedöma behov av vård, ge rådgivning och vid förekommande fall hänvisa till lämplig vårdnivå, när invånaren ringt 1177.

Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter installeras på varje arbetsstation. För alternativet krävs att Kunden hämtar in uppgifter om folkbokföring. Inhämtandet görs från Skatteverkets system Navet.

##### *Rådgivningsstödet*

Rådgivningsstödet består av journal, katalog över vårdutbud, medicinska beslutsunderlag och hänvisningsstöd.

##### *Kontaktcenter*

Kontaktcenter är ett telefonsystem som hanterar de nationella och regionala köerna av inkomna telefonsamtal samt talsvar.

##### *Rådgivningsstödet webb som en del av reservdriftslösningen*

Rådgivningsstödet webb utgörs av Tjänstens medicinska beslutsunderlag. I det fall rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter har en pågående incident ska Kunden använda tjänsten Rådgivningsstödet webb som en del av angiven reservdriftslösning. I övrigt ska Kunden följa anvisade rutiner för reservdriftslösningen.

##### *Portal och dokumentbibliotek*

Portalen är en informations- och kommunikationsyta som både är nationell och regional. Kunderna ansvarar för att publicera regional information och Inera för nationell information. Dokumentbiblioteket är en gemensam lagringsyta för styrande dokument, regler, riktlinjer och rutiner som gäller för Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter. Även dokumentbiblioteket har en nationell och regional ansvarsfördelning.



### *Nationella köer*

I alternativet ingår det för Kunden att besvara och finansiera samtal ur nationella köer. Det kan till exempel vara utlandssamtal och krisstyrda samtal. Kunden får därefter ersättning för sina besvarade samtal från aktuell region.

### **Tilläggsbeställningar**

Kunden har möjlighet att göra följande tilläggsbeställningar inom ramen för detta alternativ. För det fall en tilläggsbeställning medför Tjänsten kompletterande krav, framgår detta uttryckligen av detta Avtal. Samtliga tilläggsbeställningar innebär en kostnad vilken framgår av aktuell prislista på [www.inera.se](http://www.inera.se).

#### *Stöd för distansarbete*

Stöd för distansarbete möjliggör för sjuksköterskor att arbeta med sjukvårdsrådgivning på distans. Inera erbjuder stöd vid införande.

#### *Stöd för samverkan*

Kunden kan välja att ingå i samverkan. Samverkan innebär att fördela en samverkansparts tillfälliga samtalsökning till övriga samverkansparter. Inera erbjuder införande och administration av "Avtal om samverkan avseende 1177 Vårdguiden på telefon".

#### *Utbildning*

Kunden kan efter behov beställa ytterligare utbildningar utöver de som ingår i den solidariska finansieringen.

#### *Statistikuttag*

Kunden kan beställa specialrapporter för statistikuttag från Rådgivningsstödet och kontaktcenter.

#### *API för export av data till bemanningsplaneringssystem*

Kunden kan beställa ett API för en kontinuerlig överföring av data från kontaktcenter till Kundens aktuella bemanningsplaneringssystem.

## **5.1.2 Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177**

Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 består av:

- Rådgivningsstödet webb
- Tillgång till telefonnumret 1177

### *Nationella köer*

I alternativet ingår det för Kunden att finansiera samtal ur nationella köer. Det kan till exempel vara utlandssamtal.



## 5.2 Syfte

Syftet med Tjänsten är att stödja Kunden att bedriva sjukvårdsrådgivning på telefon. Detta genom att möjliggöra medicinska bedömningar utifrån invånarens symtom, ge rådgivning och vid behov hänvisa till lämplig vårdnivå.

## 5.3 Regelverk vilka Tjänsten följer

Tjänsten följer 1177 Vårdguidens Varumärkesmanual, samt Kommunikationsriktlinjer för 1177 Vårdguidens e-tjänster. För av Kunden anslutna system till tjänsten gäller QLIS – Riktlinje och Kvalitetsmanual.

## 5.4 Beroenden

Följande beroenden är gemensamma för alternativ ett (1) rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter och alternativ två (2) rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177.

- Sjunet

### 5.4.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Alternativet har även beroenden till följande Tjänster för att fungera:

- 1177 Vårdguiden på webben
- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA
- Nationell patientöversikt - NPÖ
- Rådgivningsstödet webb
- Säkerhetstjänster – IdP
- Säkerhetstjänster – SpärrSamtyckeLogg

## 6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

### 6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

#### 6.1.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Alternativet 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, alternativet.

#### 6.1.2 Avseende rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Inte tillämpligt.



## 7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Tjänsten (innefattande både alternativ ett (1) och två (2)) behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av Ineras PuB-avtal 1, vilket är en del av Avtalet.

### 7.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

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

### 7.2 Avseende rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

När invånaren ringer in till det gemensamma telefonnumret 1177 styrs telefonsamtalet till Ineras kontaktcenter. Alla invånares telefonnummer som är synliga lagras i Ineras kontaktcenters databas. Om invånaren befinner sig i en region som anslutit sig till Tjänstens alternativ två (2) skapar Ineras kontaktcenter per automatik ett utgående samtal till Kundens kontaktcenter.

Den personuppgiftsbehandling Inera utför åt Kunden avser enbart det telefonnummer som invånaren ringer in från. Kundens efterföljande behandling av personuppgifter som är föranledd av telefonkontakten behandlas inte av Inera.

## 8. ÅTAGANDEN

### 8.1 Kundens åtaganden

Följande åtaganden är gemensamma för alternativ ett (1) rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter och alternativ två (2) rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177.

Kunden åtar sig

- att erbjuda hälso- och sjukvårdsrådgivning på telefon dygnet runt, årets alla dagar, via telefonnumret 1177.
- att beställa, och ansluta, till de Tjänster som framgår av punkt 5.4.
- att använda sig av innehållet i de medicinska beslutsunderlagen för sin medicinska bedömning.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.
- att följa vid var tidpunkt gällande riktlinjer för varumärkesanvändning som Inera meddelat på [www.inera.se](http://www.inera.se).
- att rapportera avvikelser inom Kundens sjukvårdsrådgivning, enligt rutin som anvisas för Tjänsten, för att Inera ska kunna kvalitetsgranska avvikelserna ur ett systemperspektiv.



att följa Ineras anvisade tekniska krav för IT-arbetsplats och infrastruktur vid användning av Tjänsten, vilka meddelas på [www.inera.se](http://www.inera.se).

### 8.1.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Följande åtaganden tillkommer avseende alternativ ett (1) rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter.

Kunden åtar sig

att meddela gallringsanvisningar för journaler alternativt informera om hur överlämnande av information till arkivering ska ske.

att tillhandahålla en uppdaterad regional katalog över vårdutbudet inklusive hänvisningsdokument.

att inneha ett gällande avtal om anslutning till och användning av Skatteverkets befolkningsregister.

att använda Rådgivningsstödet webb som reservdriftslösning i samband med incidenter.

*Avseende tillägsbeställning - "Stöd för samverkan"*

att följa fastställda processer för ärendehantering inom samverkan vilka återfinns på [www.inera.se](http://www.inera.se).

att skriftligen säga upp stöd för samverkan senast sex (6) månader före innevarande kalenderårs utgång. Stöd för samverkan upphör då att gälla den 31 december samma år som uppsägningen gjorts.

*Avseende tillägsbeställning - "Stöd för distansarbete"*

att följa dokumentet 1177 Vårdguiden på telefon – stöd för distansarbete.

## 8.2 Ineras åtagande

Följande åtaganden är gemensamma för alternativ ett (1) rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter och alternativ två (2) rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177.

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

### 8.2.1 Avseende rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Följande åtaganden tillkommer avseende alternativ ett (1) rådgivningsstödet med integrerat Kontaktcenter.

Inera åtar sig





att svara för att lagring av personuppgifter och journal görs i enlighet med Kundens instruktion.

## 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 stadgas på <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a> . Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: <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>	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](http://www.inera.se).