



Nitha – IT-stöd för händelseanalys

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



Innehåll

1. INLEDNING	2
2. BAKGRUND	2
3. REFERENSER	2
4. TERMER OCH BEGREPP	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	4
5.1 Inledning	4
5.2 Syfte och effektmål.....	4
5.3 Arkitekturbeskrivning	4
6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR	5
6.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	5
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER	5
8. ÅTAGANDEN.....	5
8.1 Kundens åtaganden	5
8.2 Ineras åtaganden	6
9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....	6
9.1. Definitioner	6
9.2. Tillgänglighet Tjänsten	7
10. SUPPORT.....	7



Nitha - IT-stöd för händelseanalys - 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. Nitha – IT-stöd för händelseanalys - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se inera.se.

2. BAKGRUND

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken är ett IT-stöd för att systematiskt analysera och registrera vårdhändelser. Tjänsten gör det även möjligt att ta del av registrerade analyser via en kunskapsbank.

3. REFERENSER

Källa	Beskrivning
Inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.
Riskanalys och händelseanalys – analysmetoder för att öka patientsäkerheten	Handbok för riskanalys och händelseanalys utgiven av Sveriges kommuner och landsting (SKL). Analysmetoderna som beskrivs i handboken är utvecklade för att identifiera brister i verksamheten vilka kan riskera patientsäkerheten. De bygger på beprövade metoder som utvecklats av Department of Veterans Affairs, National Center for Patient Safety, i USA. Användningen av metoderna är en del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete.

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 unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Efos	E-identitet för offentlig sektor	En tjänst för att tillhandahålla och livscykelhantera: - en elektronisk tjänstelegitimation och identitetshandling som säkert identifierar användaren och används



		<p>med certifikat på ett kort eller på en mobil bärare (Mobilt Efos)</p> <p>- Efos funktionscertifikat för autentisering och kryptering av information när e-tjänster, system eller servrar kommunicerar med varandra.</p>
SITHS	Identifieringstjänst SITHS	Identifieringstjänst som kan komma att ersättas av Efos.
HSA	Katalogtjänst HSA	Katalog för personal- och verksamhetsinformation samt behörighetsstyrning inom hälso- och sjukvård och omsorg.
Vårdgivare		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).
Lokal administratör	Roll i Nitha	Roll som hos ansluten vårdgivare ger behörighet att administrera vårdgivarens organisation och användare i Nitha. Denna roll är kundens användares första kontakt vid supportfrågor.
Analysledarbehörig	Roll i Nitha	Roll som ger medarbetare behörighet att skapa, redigera och hantera analys i Nitha.



5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

5.1 Inledning

Tjänsten ger vård- och omsorgspersonal stöd i att på ett systematiskt sätt utföra en händelseanalys när en incident, skada eller annan händelse inom verksamheten har inträffat. Tjänsten tillhandahålls via en webbapplikation som består av följande två delar:

- Nitha analys, där vård- och omsorgspersonal kan registrera och utföra analyser av händelser inom vården
- Nitha kunskapsbank, där bland annat vård- och omsorgspersonal kan ta del av avslutade analysrapporter.

En händelseanalys görs för att ge svar på vad som hände, varför det hände och hur verksamheten ska arbeta för att händelsen inte ska upprepas. Det finns olika metoder för att systematiskt utföra händelseanalyser. Nitha utgår ifrån den metod som beskrivs i handboken Riskanalys och händelseanalys – analysmetoder för att öka patientsäkerheten.

5.2 Syfte och effektmål

Syftet med Tjänsten är att förbättra patientsäkerheten genom att göra det möjligt för vård- och omsorgspersonal att analysera händelser på ett strukturerat sätt enligt en nationell metod, och utifrån detta vidta åtgärder för att liknande händelser inte ska inträffa igen. Analysledare erhåller genom Tjänsten ett stöd för att på ett strukturerat sätt genomföra händelseanalyser enligt den nationella metoden.

Tjänsten bidrar till ökad patientsäkerhet genom att ge vård- och omsorgspersonal förutsättningar att skapa händelseanalyser av god kvalitet. Tjänsten bidrar också till nationellt lärande genom att ge vård- och omsorgspersonal möjlighet att ta del av händelseanalyser från alla vårdgivare som använder tjänsten i Nitha Kunskapsbank.

5.3 Arkitekturbeskrivning

För att arbeta i Tjänsten krävs att Kunden är registrerad vårdgivare i HSA och Kundens medarbetare är registrerade som vårdgivarens medarbetare i HSA. Autentisering sker med SITHS/Efos. Det är dock möjligt att söka i Nitha kunskapsbank utan att vara registrerad användare men möjligheterna att söka är då begränsade på sätt att sökning ej kan göras på vårdgivarnivå.



6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

Inte tillämpligt.

6.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av Ineras PuB-avtal 1, vilket 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.

8. ÅTAGANDEN

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att bära ett lokalt supportansvar och stödja sina användare. Vad som ingår i det lokala ansvaret för support gällande Tjänsten finns beskrivet på www.inera.se under Tjänsten Nitha – IT-stöd för händelseanalys.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson/lokal administratör som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten. Det är denne person som Kundens egna användare först ska vända sig till för support. Kunden ansvarar för att vid byte av denne kontaktperson meddela Inera ändringen.

att ansvara för att lokal administratör endast ger rollen analysledarbehörighet till användare som har kompetens i händelseanalysmetodik i enlighet med handboken Riskanalys och händelseanalys – analysmetoder för att öka patientsäkerheten.

att följa regler, riktlinjer och instruktioner för anslutning och användning av Tjänsten, vilka återfinns på www.inera.se.

att ansvara för anslutning till Katalogtjänst HSA samt för tilldelning av behörighet åt medarbetare till inloggning och olika åtkomstnivåer hos Tjänsten. Behörighet tilldelas genom att medarbetare läggs till som användare i Nithas användaradministration.



att ansvara för anslutning till Identifieringstjänst SITHS/Efos för autentisering av Kundens slutanvändare av Tjänsten.

att ansvara för anslutning till Katalogtjänst HSA.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

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

att tillhandahålla drift och förvaltning i enlighet med Ineras riktlinjer för 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 enligt 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 som 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 för Kundenservice och enligt vid var tid gällande prislista på www.inera.se.