



# Rådgivningsstödet webb

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



## Innehåll

Rådgivningsstödet webb - Beskrivning och tjänstespecifika villkor .....	2
1. INLEDNING .....	2
2. BAKGRUND .....	2
3. REFERENSER .....	2
4. Termer och begrepp .....	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	2
6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR .....	3
6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen .....	3
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER .....	3
8. ÅTAGANDEN.....	3
8.1 Kundens åtaganden .....	3
8.2 Ineras åtaganden .....	4
9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....	4
9.1. Definitioner .....	4
9.2. Tillgänglighet Tjänsten .....	5
10. SUPPORT.....	5



## Rådgivningsstödet webb - 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.

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

### 2. BAKGRUND

Inera stödjer verksamhetsutveckling i landsting, regioner och kommuner, med kvalitetssäkrade digitala tjänster, koordinering av digital utveckling samt kompetens inom interoperabilitet. Våra tjänster används av personal, invånare och beslutsfattare.

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken är ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd för bedömning av vårdsökandes vårdbehov. Tjänsten kan nås via Sjunet eller internet.

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 Definitioner, vilket förklarar de termer och begrepp som används i Avtalet – d.v.s. alla Ineras Tjänster.

### 5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Tjänsten är ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd för bedömning av vårdsökandes vårdbehov. Rådgivningsstödet stödjer användaren, som framför allt är sjuksköterskor, i att bedöma vårdbehov och ge kvalitetssäkrade medicinska råd.



Tjänsten levereras som en webbapplikation och kan distribueras antingen via Sjunet eller internet. Rådgivningsstödet webb innehåller kvalitetssäkrade medicinska texter om symtom, sjukdomar och råd om egenvård. Det medicinska innehållet baseras på evidensbaserad medicin och nationella riktlinjer. Det medicinska innehållet är därför tillämpligt i hela landet.

Stödet används på följande sätt. Användaren gör en sökning där den anger patientens symtom varefter den får träff på det beslutsunderlag som matchar symtomet. Rådgivningsstödet webb innehåller ungefär 180 medicinska beslutsunderlag strukturerade utifrån fem (5) brådskegrader. Brådskegrader ger stöd i bedömning inom vilken tidsram den vårdsökande ska kontakta vården eller om möjligt avvakta annan vårdkontakt. Ofta är man då hjälpt av råd om egenvård, konkreta råd eller information, utifrån Rådgivningsstödet, relaterat till symtombilden.

Utöver det medicinska beslutsunderlaget i Rådgivningsstödet webb finns information om bland annat revideringar och tillägg i beslutsunderlagen samt länksamlingar till medicinsk information. Innehållet är samstämmigt med informationen på 1177.se.

Tjänsten består av följande delar:

- **Rådgivningsstödet webb:** Ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd som kan nås via Sjunet eller Internet. Sjunet används i de fall då Kunden är ansluten till Sjunet, Internet används till övriga kunder.
- **Utbildning:** Utbildning för lokala utbildare i Rådgivningsstödet webb.

## 6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

### 6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

## 7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Inte tillämpligt.

## 8. ÅTAGANDEN

### 8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig i enlighet med detta Avtal



- att etablera en intern förvaltning för Tjänsten.
- att utbilda en (1) medarbetare i Tjänstens användning och säkerställa att medarbetaren vidareutbildar övriga av Kundens användare av Tjänsten i hur Tjänsten ska användas.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera. Kunden ansvarar för att vid byte av denne kontaktperson meddela Inera ändringen.

## 8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- att i enlighet med vad som anges i detta Avtal tillhandahålla 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. 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 som 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 och Invånare i enlighet med vid var tid gällande rutiner som återfinns på Inera.se under information om 1177 Vårdguidens e-tjänster bas.