



# Stöd och behandling

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



## Innehåll

Stöd och behandling - Beskrivning och tjänstespecifika villkor .....	2
1. INLEDNING .....	2
2. BAKGRUND .....	2
3. REFERENSER .....	2
4. TERMER OCH BEGREPP .....	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	4
5.1 Tjänstens syfte och ändamål .....	4
5.2 Beskrivning av tjänsten .....	4
5.3 Invånarens användning .....	4
5.4 Kundens användning.....	4
5.5 Regelverk .....	5
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 .....	6
10. SUPPORT.....	7



## Stöd och behandling - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

### 1. INLEDNING

Kundens beställning av Stöd och behandling, 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 inera.se.

### 2. BAKGRUND

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

### 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 de av Ineras Tjänster som omfattas av Avtalet. Termer och begrepp unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Behandlare	Av verksamhetschef för hälso- och sjukvård utsedd person som får rollen Behandlare på aktiverad enhet i Stöd och behandling. Behandlare kan starta, bedriva och avsluta behandling i Tjänsten.	
Innehållsleverantör	En av Kunden utsedd producent av stöd- och behandlingsprogram.	



Ineras Personuppgiftsbiträdesavtal	Personuppgiftsbiträdes- avtal som tecknas för användning av sådana av Ineras tjänster som behandlar personuppgifter.	
Kund	Den organisation som tecknat Avtal med Inera och avser använda Tjänsten.	
Personuppgiftsansvarig		Den som ensam eller tillsammans med andra självständigt bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter.  Se <a href="http://Datainspektionen.se">Datainspektionen.se</a> för mer information.
Personuppgiftsbiträde		Den som osjälvständigt behandlar personuppgifter på uppdrag av Personuppgiftsansvarig.  Se <a href="http://Datainspektionen.se">Datainspektionen.se</a> för mer information.
SITHS		SITHS är en tjänstelegitimation för både fysisk och elektronisk identifiering. Se <a href="http://Inera.se">Inera.se</a> för mer information.
Utgivare	En utsedd person som ska vara kvalitetsansvarig för innehållet i stöd- eller behandlingsprogrammet.	
Vårdgivare		Enligt Patientdatalag (2008:35) 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 Tjänstens syfte och ändamål

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

### 5.2 Beskrivning av tjänsten

Tjänsten består av två produkter: Designverktyget samt Stöd och behandling. Kunden, eller av Kunden upphandlad Innehållsleverantör, skapar innehåll i Designverktyget i form av stöd- eller behandlingsprogram. Stöd- och behandlingsprogrammen publiceras därefter till produkten Stöd och behandling. I den arbetar sedan Behandlare och invånare tillsammans med stöd- eller behandlingsprogrammet. Tjänsten möjliggör för landsting, regioner, kommuner och privata vårdgivare att erbjuda invånare stöd och behandling via internet.

### 5.3 Invånarens användning

Invånarens inloggning till Tjänsten sker via 1177 vårdguidens e-tjänster. Invånaren kan där få tillgång till ett stöd- eller behandlingsprogram i de fall där en Behandlare har bedömt det som lämpligt. Invånaren kan i tjänsten ta del av innehåll, kommunicera med Behandlare, svara på frågor och mätningar och följa sina resultat.

### 5.4 Kundens användning

Inloggning till tjänsten sker med SITHS-kort via Säkerhetstjänster. Rollen Behandlare kan starta stöd- eller behandlingsprogram på invånare som innehåller text, media, formulär, meddelandefunktion samt följa invånarens mätningar och resultat. Administrativa roller kan till exempel starta enheter, aktivera stöd eller behandlingsprogram till enheter och exportera data.

I Designverktyget kan Kunden skapa stöd- eller behandlingsprogram som exempelvis kan innehålla text, media, formulär och kommunikationsmöjligheter. I Designverktyget



finns även rollen Utgivare som tillgängliggör stöd- och behandlingsprogrammen till verksamheten som ska bedriva stöd och behandling.

## 5.5 Regelverk

Verksamhet som bedrivs i Stöd och behandling regleras bland annat av Hälso- och sjukvårdslag (1982:763), Patientdatalag (2008:355), Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) tillsammans med nya journalföreskriften, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (2016:40).

## 6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

Beskrivning av arkitekturen för Tjänsten finns i Bruksanvisningen för Stöd och behandling som är publicerad på Inera.se.

### 6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

## 7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter behandlas inom ramen för användning av Tjänsten. Inera är inte delaktigt i behandlingen. Beskrivning av behandling av personuppgifter inom ramen för användning av Tjänsten återfinns i Bruksanvisningen för Stöd och behandling, på inera.se.

## 8. ÅTAGANDEN

### 8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att vid varje verksamhets anslutning till Tjänsten genomföra en riskanalys och upprätta rutiner för användning av Tjänsten. Vid behov ska en åtgärdsplan upprättas för användningen.

att vid varje tillfälle då nytt innehåll tillförs 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 tillhandahåller Tjänsten.

att ansvara för dokumentation och gallring i enlighet med Patientdatalag. 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 Inera.se.

att följa bruksanvisning, manualer och checklista för Tjänsten, vilka publiceras via Inera.se.



- att tillhandahålla en lokal organisation för förvaltning av Stöd och Behandling vilken hanterar avtal med Innehållsleverantörer.
- att när Inera begär uppge vilka Innehållsleverantörer som Kunden har 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.

## 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](https://www.inera.se) under information om Stöd och behandling.