

# Nitha – it-stöd för händelseanalys

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

## Innehållsförteckning

---

|                                                                                          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Nitha – it-stöd för händelseanalys 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>3</b> |
| <b>5 Beskrivning av Tjänsten.....</b>                                                    | <b>3</b> |
| 5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten .....                                           | 3        |
| 5.2 Syfte 4                                                                              |          |
| 5.3 Regelverk.....                                                                       | 4        |
| 5.4 Beroenden .....                                                                      | 4        |
| <b>6 Behandling av personuppgifter .....</b>                                             | <b>5</b> |
| 6.1 Personuppgiftsbehandlingsens 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.....                                           | 5        |
| 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 .....                                                        | 7        |
| <b>10 Support .....</b>                                                                  | <b>8</b> |

# 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 [www.inera.se](http://www.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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>                                                       | Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Utredning av allvarliga vårdskador – vägledning vid utredning och handbok för metoden händelseanalys | Handbok för händelseanalys, initialt utgiven av Sveriges kommuner och landsting (SKL). Handboken finns att ta del av hos LÖF (Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag). 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](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                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analysledarbehörig  |            | Roll i Tjänsten som ger Kundens medarbetare behörighet att skapa, redigera och hantera analys i Tjänsten.                                                                                                                                                                                                |
| Lokal administratör |            | Roll i Tjänsten som hos ansluten Vårdgivare ger behörighet att administrera Vårdgivarens organisation och användare i Tjänsten. Denna roll är Kundens användares första kontakt vid supportfrågor.                                                                                                       |
| Vårdgivare          |            | Enligt patientdatalagen (2008:355) 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

Tjänsten ger Kundens 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. Tjänsten utgår ifrån den metod som beskrivs i handboken Riskanalys och händelseanalys – analysmetoder för att öka patientsäkerheten.

För att arbeta i Tjänsten krävs att Kunden är registrerad Vårdgivare i Ineras Tjänst Katalogtjänst HSA och Kundens medarbetare är registrerade som Vårdgivarens medarbetare i Ineras Tjänst Katalogtjänst HSA. Autentisering sker med Ineras Tjänster [Legitimeringstjänst IdP för medarbetare och](#) Identifieringstjänst SITHS. 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.

## 5.2 Syfte

Syftet med Tjänsten är att förbättra patientsäkerheten genom att göra det möjligt för Kundens 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 Kundens vård- och omsorgspersonalförutsättningar 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 Nitha kunskapsbank.

## 5.3 Regelverk

Tjänsten följer:

- Handboken Utredning av allvarliga vårdskador – vägledning vid utredning och handbok för metoden händelseanalys

## 5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA.
- [Legitimeringstjänst IdP för medarbetare](#)

## 6 Behandling av personuppgifter

Tjänsten behandlar personuppgifter i Nitha analys. Behandlingen regleras av SKR-koncernens personuppgiftsbiträdesavtal, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

Kunden ska, om den indirekt ansluter andra Vårdgivare, följa anvisningarna i Allmänna villkor.

### 6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

#### 6.1.1 Föremålet för behandlingen

Nitha analys.

#### 6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

#### 6.1.3 Behandlingens art

Genomföra analyser av risker för och inträffade oönskade händelser.

#### 6.1.4 Behandlingens ändamål

Stöd för att genomföra en händelseanalys efter avvikelse eller oönskad inträffad händelse i enlighet med patientsäkerhetslagen (2010:659), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:40) om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete.

#### 6.1.5 Typ av personuppgifter

- Patient (om involverad i inträffad oönskad händelse)
  - Händelsens diarienummer enligt Kundens chefläkardiarium eller ärendenummer till motsvarande register
  - Avvikelsens ärendenummer enligt Kundens avvikelsehanteringssystem
  - Ålder (endast om enbart en (1) patient är involverad).
- Vård- och omsorgspersonal
  - Identifikationsuppgifter (förnamn, efternamn och HSA-id)
  - Kontaktuppgift, arbetsrelaterad (e-postadress och telefonnummer).

#### 6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Patient
- Vård- och omsorgspersonal

## 6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Registrera Kundens lokala administratör i Tjänsten.
2. Säkerställa funktionalitet så att Kunden kan registrera och avregistrera medarbetare i Tjänsten.
3. Tillhandahålla funktionalitet för Kundens behöriga medarbetare och uppdragstagare att registrera analysarbete i Nitha analys.
4. Lagra Kundens uppgifter i Tjänsten tills vidare, såvida inte Kunden meddelat särskilda instruktioner om ändring, gallring eller radering.
5. Möjliggöra avidentifiering av genomförda analyser för överföring till Nitha kunskapsbank.

## 7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

### 7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

## 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](http://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](http://www.inera.se).

att ansvara för anslutning till Ineras Tjänst 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 Tjänstens användaradministration.

att ansvara för anslutning till Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS för autentisering av Kundens slutanvändare av Tjänsten.

## 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.

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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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).