

Bruksanvisning

Stöd och behandling & Designverktyget

release 2019:1

Stockholm, 2019-10-16

Revisionshistorik		
Version	Författare	Kommentar
Tidigare releaser		<i>Kontakta nationella förvaltningen</i>
2018:1	Anne-Louise Nordqvist/Elin Åkerblom	<i>Uppdatering av kapitel 2 (Riskanalys i verksamhet, Gallring och export)</i> <i>Uppdatering av tillverkare (pga verksamhetsövergång till inera AB)</i>
2018:3	Elin Åkerblom	<i>Uppdatering av kap 9 ang dataskyddsförordningen, tagit bort stycke om statistik (finns i manual för VGA och nationell admin).</i>
2018:4	Elin Åkerblom	<i>Tillägg om att överlämna moment i kap om begreppslista, beskrivning av funktioner samt riskanalys.</i> <i>Ny avsedd användning, se kap 7</i> <i>Nytt kapitel "Krav på utbildning"</i> <i>Nytt kapitel "Gallring och export" (tidigare Avfalls och skrotningshantering)</i> <i>Nytt innehåll i kapitel "Restriktioner"</i>
2019:1	Åsa Onwuta	<i>Uppdateringar pga utfasning av Mina vårdkontakter som ersätts med 1177 Vårdguidens e-tjänster. Tillägg att personuppgiftsbehandling måste ha laglig grund, kapitel 9.</i>
2019:1.4	Jenny Axelsson	<i>Uppdatering av kapitel 4.3.2 Digital utbildning</i>

Innehåll

1.	Allmänt	6
1.1.	Inledning.....	6
1.2.	Begreppslista	6
1.3.	Dokumentation	8
1.4.	Tillverkare	8
1.5.	Nationella medicinska informationssystem och rapportering	8
2.	Säkerhetsinformation utifrån riskanalys	9
2.1.	Allmänt om riskanalyser	9
2.2.	Resultat.....	9
2.3.	Flaggor	10
2.4.	Aviseringar	10
2.5.	Filtrering i behandlarens listor	10
2.6.	Skyddad identitet.....	10
2.7.	Informationsmeddelanden	11
2.8.	Gallring och export.....	11
2.9.	Överlämna moment	11
3.	Förklaringar av märkning och symboler.....	11
3.1.	Informationssymbol i Stöd och behandling och Designverktyget.....	11
3.2.	Versionsmärkningen på produkten.....	12
4.	Krav på utbildning	12
4.1.	Krav på utbildning Stöd och behandling och Designverktyget.....	12
4.2.	Tre kunskapsområden.....	12
4.2.1.	Kunskapsområde Administration	12
4.2.2.	Kunskapsområde Designverktyget.....	12
4.2.3.	Kunskapsområde Innehåll i moment	13
4.3.	Funktioner i tjänsten för att stödja utbildning	13
4.3.1.	Publicera för test.....	13
4.3.2.	Digital utbildning	13
5.	Produktöversikt.....	13
5.1.	Funktioner i produkten	14

5.1.1.	Designverktyget.....	14
5.1.2.	Stöd och behandling	15
5.2.	Vilka relationer produkten har till andra komponenter	16
6.	Arkitektur	17
7.	Avsedd användning	17
7.1.	Stöd och behandling	17
7.2.	Designverktyget	18
8.	Kompatibilitet.....	19
8.1.	Kompatibla hårdvaror.....	22
8.2.	Systemkrav	22
9.	Behandling av personuppgifter.....	23
10.	Avbrottsrutiner	23
11.	Installation	23
12.	Restriktioner	24
13.	Handhavande (Inloggning och auktorisering).....	24
14.	Information om cachningsregler	25
14.1.	Systemmeddelanden.....	25
14.2.	Prioriterade flaggor på flikarna Alla /Mina	25
14.3.	Antal utkast och olästa meddelanden (fliken meddelanden).....	25
14.4.	Information om ett specifikt moment läses enbart in när behandlaren går in på momentet	25
15.	Varningsmeddelande och signaler.....	26
15.1.	För rollen vårdgivaradministratör.....	26
15.2.	För rollen invånaradministratör.....	26
15.3.	För rollen behandlare i Stöd och Behandling.....	26
15.4.	För rollen behörighetsadministratör i Stöd och Behandling.....	26
15.5.	För invånare i Stöd och behandling.....	27
15.6.	Flaggor	27
16.	Underhåll.....	27
17.	Felmeddelande och åtgärd.....	27
17.1.	Sidan finns inte.....	27
17.2.	Något gick fel, underliggande tjänster svarar inte.....	28

17.3.	Något gick fel, formulärmotor verkar inte svara	28
18.	Gallring och export.....	29

1. Allmänt

1.1. Inledning

Bruksanvisningen är ett dokument som alla måste läsa som kommer att arbeta med ”Stöd och behandling” samt ”Designverktyget” oavsett roll (verksamhet eller teknik).

1.2. Begreppslista

Följande begrepp används inom Stöd och behandling och Designverktyget.

Begrepp	Beskrivning
Användargrupp	Grupp av användare i Designverktyget som styr vem som kan redigera och administrera ett moment.
Automatiserade Händelser	Designer och behandlare i ett moment kan definiera vilka händelser som ska generera flaggor och om invånare och/eller behandlare ska få dessa. Flaggorna triggas av olika händelser i systemet baserat på en specifik dag, modul, moment, resultat, formulär och aktivitetsplan.
Avsnitt	Ett avsnitt består av ett eller flera steg. Designer skapar avsnitt, namnger och bestämmer vilka steg som ska finnas i avsnittet i designverktyget.
Flagga	Designer kan styra vilka flaggor ett moment ska innehålla. Som standard innehåller momentet inga flaggor. Utseendet för respektive flagga är förbestämt av systemet. Behandlare kan lägga till flaggor men inte ta bort de som designer satt upp för momentet.
Formulär	Är en yta som innehåller förbestämda fält, inmatningstyper och kontroller som är avsedda att fyllas i med olika uppgifter. Designer skapar formulär i designverktyget för invånare att fylla i.
Gallring	När behandlare har avslutat invånaren i sitt moment och journalföring är gjord i verksamhetssystem ska uppgifterna för invånaren gallras från Stöd och behandling, vilket dataadministratören har behörighet att verkställa. Innan gallring görs finns möjlighet till export av invånarens data.
Gemensamma formulär	Formulär som kan användas inom en utgivarenhet.
Kategori	Invånaradmin kan skapa kategorier (t ex klar för bedömning, kallad till besök osv). Kategorierna kan sedan

	läggas till på pågående moment på en enhet i syfte att gruppera dem och skapa överblick.
Modul	En modul består av ett eller flera avsnitt. Designer styr vilka avsnitt som ska finnas i vilken modul.
Moment	Ett moment består av ett eller flera moduler. Designer namnger momentet i designverktyget som utgivare publicerar till vårdgivare. Vårdgivarens administratör aktiverar därefter momentet på valda/valda enheter. Vårdpersonal på en enhet kan sedan starta moment på invånare.
Mätbatteri	Består av ett eller flera formulär som är obligatoriska för invånare att fylla i och kan vara del av ett moment. Designer kan skapa ett eller flera mätbatterier i ett moment samt bestämma styrningen för när de ska förekomma i momentet. Behandlaren kan även starta mätbatterier om designern tillåter det.
Presentationslogik	Designer styr i designverktyget hur innehållet i momentet ska presenteras genom att skapa moduler och koppla avsnitt och formulär till dessa och ev. schemaläggning av mätbatterier. Designer kan även ange ett antal generella egenskaper för momentet t ex om meddelandefunktionen ska aktiveras.
Resultat	Är en beräkning som designer kan skapa i designverktyget för ett moment som sedan matas med värden från ett formulär som en invånare har sparat. Ett resultat kan visualiseras både för invånaren och/eller behandlare i form av en tabell och/eller graf.
Steg	Är byggsten i designverktyget som designer skapar, namnger och sedan fyller med innehåll såsom text, media, pdf, formulär.
Vidmakthålla	Behandlare kan välja att sätta ett moment i vidmakthålla för en invånare under en vald tid. Invånaren har då tillgång till sitt moment men endast för att kunna ta del av innehållet i läsläge vilket innebär att det inte går att spara formulär. Det finns heller ingen möjlighet att kommunicera med sin behandlare.
Öppet moment	Ett öppet moment är ett moment som invånare kan starta själv och som tillgängliggjorts på gruppnivå utifrån Alla (invånare i Sverige) eller utifrån parametrarna kön, ålder, kommun, län

Överlämna moment	Moment som överlämnas av behandlare från en enhet till en annan. Invånaradmin på mottagande enhet godkänner överlämningen förutsatt att båda enheterna har samma version.
-------------------------	---

1.3. Dokumentation

All dokumentation inklusive manualer och checklistor publiceras på

<https://invanartjanster.atlassian.net/wiki/spaces/OSOB/overview>

Dokumentationen uppdateras i samband med releaser.

1.4. Tillverkare

Namn: Inera AB

Besöksadress: Adress: Tjärhovsgatan 21, Stockholm

Postadress: 118 93 Stockholm

Övrig kontakt: stodochbehandling@1177.se

1.5. Nationella medicinska informationssystem och rapportering

Stöd och behandling är ett Nationellt medicinskt informationssystem som står under tillsyn av Läkemedelsverket. Samma regler, lagar och föreskrifter gäller som för medicintekniska produkter.

Ur Vägledning till Läkemedelsverkets föreskrifter (LVFS 2014:7) om nationella medicinska informationssystem

”Nationella medicinska informationssystem är programvarusystem som är avsedda att användas för att hantera information som är av betydelse för diagnostik eller vård av enskilda patienter i IT-lösningar som är utvecklade för enhetlig användning på nationell eller regional nivå i Sverige. Med hantera information avses alla åtgärder som vidtas med informationen, såsom att samla in, bearbeta, lagra, distribuera och presentera den.”

Rapportering

Även om tillverkaren alltid är skyldig att omedelbart anmäla varje olycka och tillbud är det även viktigt att även användarna rapporterar. Det innefattar varje funktionsfel eller försämring av Designverktygets eller Stöd och behandlings egenskaper eller prestanda samt felaktigheter och brister i märkningen eller bruksanvisningen som kan leda till eller har lett till:

- en patients, en användares eller någon annan persons död, eller
- en allvarlig försämring av en patients, en användares eller någon annan persons hälsotillstånd.

Verksamheten bör rapportera olycka/avvikelse eller tillbud med nationella medicinska informationssystem så snart som möjligt för att inte i onödan fördröja tillverkarens utredning.

Rapporteringen bör ske samtidigt till tillverkaren (förvaltningen på Inera AB), Läkemedelsverket och Inspektionen för vård och omsorg. Användaren/verksamheten bör inte avvakta med rapporteringen i väntan på en eventuell utredning inom verksamheten eller hos tillverkaren. Anmälan som författas av användare/verksamhet ska innehålla följande punkter:

- Information om vårdenheten
- Information om tillverkaren
- Information om produkten
- Beskrivning av händelsen
- Följd av händelsen
- Orsaker till händelsen
- Vidtagna och planerade åtgärder

I Vägledning till Läkemedelsverkets föreskrifter om Nationella medicinska informationssystem finns ytterligare information samt anmälningsformulär.

2. Säkerhetsinformation utifrån riskanalys

2.1. Allmänt om riskanalyser

Verksamheter i vård och omsorg ska genomföra en riskanalys för nya moment för att identifiera risker i momentets uppbyggnad. Detta för att inte missa patientrisker som kan begränsas genom att utformningen (designen) av momentet minimerar risker. Ett exempel kan vara att det finns formulär där invånaren kan fylla i information som behandlare kan missa. Denna risk kan till exempel begränsas genom att designer skapar en flagga som uppmärksammar behandlaren på sparade formulär alternativt flagga för värden i formulär som är avvikande.

2.2. Resultat

När designer skapar resultat är det viktigt att hen publicerar momentet för test och kontrollerar beräkningen, ev min- och maxvärde och ev graferna i det skapade resultatet. I Designverktyget finns en funktion som verifierar att formatet på droolskoden är korrekt men resultatet som helhet måste testas och verifieras av designern.

Det finns en risk med att skapa resultat som genererar flaggor till invånaren där invånaren automatiskt styrs till ett visst innehåll kring t ex en diagnos. Det finns många olika anledningar till att informationen kring resultatet kan utebli eller vara missvisande, till exempel störningar i applikationen eller att designern har gjort ett felaktigt resultat.

Det är en möjlighet i tjänsten att ha formulär som utifrån beräkningar av resultat skapar flaggor till behandlaren och/eller invånaren. Flaggor finns som stöd för processen och verksamheten behöver rutiner och reservrutiner kring hanteringen av dem. Det är viktigt att

det finns en behandlare som hanterar resultaten och att designer av moment undviker att enbart sätta upp flaggor till individen. Tjänsten är inte avsedd att ersätta behandlarkontakt.

Om enbart invånaren sätts som mottagare och det inte finns en behandlare som kollar formuläret kan det i enstaka fall leda till att en invånare som sparar formulär där systemet misslyckas med beräkning, inte får någon flagga. Detta leder till att invånaren inte får något svar, varken från en behandlare eller från tjänsten. Som säkerhetsrutin skapar systemet en flagga till behandlaren att beräkningen inte är utförd och hänvisar till aktuellt formulär. Hanteringen av dessa formulär måste då ske manuellt.

2.3. Flaggor

Designern har ett stort ansvar att testa hela flödet och säkerställa att flaggorna fungerar ihop och att upplevelsen blir bra både för behandlare och invånare. Designer ska informera behandlare om hur flaggorna i momentet fungerar.

I och med att behandlaren också kan skapa flaggor för enskilda invånare/moment så har behandlaren ett ansvar att säkerställa att de flaggor som denna skapar inte krockar med ev. flaggor som designer har skapat upp. Behandlaren har även möjlighet att filtrera flaggor. Det är då viktigt att tänka på att inte filtrera bort till exempel prioriterade flaggor om de har betydelse för patientsäkerheten.

Om en behandlare är inne i en annan behandlares invånare/moment och tittar på något formulär är det viktigt att också oläsa formuläret då ev. tillhörande flagga annars försvinner. Om momentet inte innehåller flaggor för formulär så försvinner formuläret i listan för Olästa formulär som saknar tillhörande flagga i översikten för vald invånare/behandlare. Flaggan släcks när formuläret blir läst.

2.4. Aviseringar

När det gäller direktaviseringar till behandlare via SMS finns det en begränsning för iPhone som gör att inte alla aviseringar visas i iPhone. Detta beror på att iPhone hanterar dessa SMS som dubletter då de har samma innehåll och har skapats inom samma tidsintervall.

Om invånaren ska få tillgång till aktivitetsplan i momentet så är det viktigt att komma ihåg att det inte sker någon avisering till invånaren när aktivitet ska genomföras. Diskutera med invånare att hen ska logga in i Stöd och behandling för att se nästa datum för när aktiviteten ska genomföras och föra ned det i kalender för att komma ihåg.

2.5. Filtrering i behandlarens listor

Behandlaren kan använda sig av filtrering i Mina- och Alla-listan och filtret ligger kvar tills det att behandlaren aktivt väljer bort filtret. Information om filtreringen finns fixerad överst i listan men det finns alltid en risk att behandlaren inte läser all information i gränssnittet och missar bortfiltrerad information.

2.6. Skyddad identitet

Invånaradministratören har behörighet att tillgängliggöra öppna moment på gruppnivå. Invånare med skyddad identitet kommer endast att se de öppna moment på gruppnivå som tillgängliggörs för Alla. Moment som har en begränsning i tillgänglighet, dvs tillgängliggörs utifrån en eller fler av parametrarna kön, ålder, län eller kommun kommer inte att vara öppet tillgängliga för personer med skyddad identitet. I dessa fall behöver en behandlare starta momentet för just den invånarens räkning.

2.7. Informationsmeddelanden

Invånaradministratören kan skriva administrativa meddelanden till all personal och/eller alla invånare inom enheten. Detta meddelande syns i gränssnittet när man loggar in i Stöd och behandling. Det behöver vara tydligt för personal som tilldelas behörighet som invånaradministratör vilken typ av meddelanden som är avsedda att kommuniceras, i vilka situationer samt vilken information som inte lämpar sig att kommuniceras på gruppnivå. Även hur man formulerar sig när det gäller att informera en stor grupp invånare är viktigt att tänka på.

Informationsmeddelanden kan stängas av invånare och behandlare och återfinnas under symbolen för megafonen högst upp i högra hörnet. Det finns alltid en risk att meddelandet glöms bort när invånare eller behandlare har stängt det.

2.8. Gallring och export

Det är viktigt att vårdgivaren arbetar fram tydliga gallring- och exportrutiner så att personal med rollen dataadministratör vet när i tid och hur detta ska göras i Stöd och behandling. Den zip-fil som tillhandhålls vid export är vårdgivarens ansvar att hantera.

Eftersom det kommer att vara möjligt att exportera mycket data för flera patienter samtidigt är det viktigt att ha rutiner så att datat hanteras och tas bort.

Det exporterade datat är tänkt att tolkas i ett maskinläsbart format. Verksamheten behöver säkerställa rutiner för kompetens- och informationsöverföring mellan tre roller - designer, den som ansvarar för uppföljning och den som utvecklar verktyget som datat ska tolkas i för att säkerställa att informationen tolkas på rätt sätt.

2.9. Överlämna moment

Behandlare kan vid behov överlämna en invånarens moment till en annan vårdenhet. Den mottagande enheten måste godkänna överlämningen innan själva överlämnandet sker.

Det är av största vikt att upprätta/känna tillverksamhetsrutinerna för överlämning av moment innan behandlare initierar en överlämning.

3. Förklaringar av märkning och symboler

3.1. Informationssymbol i Stöd och behandling och Designverktyget

Ett ”i” återfinns vid funktioner i Stöd och behandling samt Designverktyget. När användaren klickar på symbolen visas förklarande text för att beskriva delar i gränssnittet.

3.2. Versionsmärkningen på produkten

Manualer och bruksanvisning uppdateras i samband med releaser.

4. Krav på utbildning

4.1. Krav på utbildning Stöd och behandling och Designverktyget

Plattformen Stöd och behandling innehåller olika funktioner som ställer krav på olika roller. Nedan specificeras aktuella kunskapsområden för Stöd och behandling och vilka roller som är aktuella inom respektive kunskapsområde.

Den säkerhetsinformation som tagits fram utifrån genomförd riskanalys för Stöd och behandling (se kap 2) ska beaktas i de utbildningar som utvecklas och genomförs för de olika rollerna i Stöd och behandling.

Varje landsting/region behöver utveckla och förvalta en utbildningsorganisation för att bevara och sprida kunskap om Stöd och behandling. Genom att skapa en utvecklingsplan kan landsting/region få en karta över vilka utbildningar som behövs för att rollerna ska få förutsättningar att agera på önskat sätt.

4.2. Tre kunskapsområden

Tjänsten Stöd och behandling innefattar tre kunskapsområden, alla är obligatoriska men olika aktörer är ansvariga för utbildningen.

4.2.1. Kunskapsområde Administration

De administrativa rollerna behöver utbildning i Stöd och behandlings funktioner för Vårdgivaradministratör, Dataadministratör, Invånaradministratör och Behörighetsadministratör. Denna utbildning behöver landsting/regioner själva tillhandahålla och ska även innehålla rutiner för dessa roller, t ex ang gallring, aktivera och inaktivera personal, skapa kategorier osv.

4.2.2. Kunskapsområde Designverktyget

Utbildning och användarstöd i Designverktyget erbjuds av den nationella förvaltningen, läs mer på inera.se. Det finns även en digital utbildning som landsting/region kan använda för att tillhandahålla utbildningen själva.

4.2.3. Kunskapsområde Innehåll i moment

När ett nytt moment utvecklas eller upphandlas ska ansvarig Designer eller Utgivare utbilda de behandlare som ska använda momentet.

4.3. Funktioner i tjänsten för att stödja utbildning

4.3.1. Publicera för test

För att utbilda behandlare i hur innehållet i ett moment fungerar så kan Designer publicera momentet för test på sin egen eller en annan utbildningsutgivarenhet. Behandlare som har behörighet på utbildningsutgivarenheten kan starta momentet på en testinvånare och få en förståelse för hur momentet fungerar både för behandlare och invånare.

4.3.2. Digital utbildning

Den digitala utbildningen består av två delar som förvaltas av den nationella förvaltningen. En del ämnar introducera användaren grundläggande flöden och funktioner i tjänsten Stöd och behandling, den andra delen ämnar introducera användaren för de mer komplexa funktionerna. Därutöver finns även en exempelbehandling vid sömnproblem. Utbildningen uppdateras vid behov i samband med releaser och finns tillgängligt på [Förvaltningens informationssida](#).

5. Produktöversikt

Tjänsten Stöd och behandling ger vårdgivare möjlighet att erbjuda stöd och behandlingar till invånare på ett säkert sätt via internet. Exempel på användning via nätet är behandling mot ångest och depression, smärta, tinnitus och screening vid alkohol och drogproblem. Plattformen kan också användas för att bygga program och utbildningar som stöd för patientens egen vård och omsorg, men även för program som stödjer vårdprocesserna och skapar bättre interaktion mellan vård och patienter.

Genom att använda plattformen kan vårdgivare enkelt ta del av program som andra har tagit fram och gjort tillgängliga, liksom de själva kan erbjuda stöd och behandlingar som de tagit fram. Det är vårdgivaren som har ansvar för innehållet i plattformen. Sveriges kommuner och landsting, SKL, ansvarar för frågor inom upphovsrätt och avtal.

Invånaren får tillgång till Stöd och behandling via säker inloggning till 1177 Vårdguidens e-tjänster på 1177.se.

5.1. Funktioner i produkten

5.1.1. Designverktyget

Roll	Funktioner
Nationell Administratör (nationell förvaltning)	Hantera utgivarenheter
	Kopiera moment inkl media mellan utgivarenheter.
	Exportera och importera moment (ej media) mellan utgivarenheter och miljöer för felsökning.
	Hantera statistik
Systemadministratör (nationell förvaltning)	Övervaka anrop mot stödsystem och REST-tjänster
	Monitorera svarstider
	Lägga upp servicemeddelanden
	Sätta loggnivåer för LogStash.
Behörighetsadministratör	Hantera behörigheter
	Skapa användargrupper
Designer	Skapa moment (innehåll, presentationslogik och egenskaper)
	Skapa formulär (momentspecifika och gemensamma)
	Koppla användargrupper
	Skapa och schemalägga mätbatteri
	Skapa resultat
	Skapa flaggor
	Testa och verifiera moment
	Publicera moment för test till annan utbildningsutgivarenhet
	Exportera moment till utgivare
	Versionshantera moment (minor, major)
	Inaktivera moment och gemensamma formulär

	Radera moment och gemensamma formulär
Utgivare	Publicera och avpublicera moment till innehållskatalogen
Behandlare på utgivarenhet	Kan testa och verifiera moment utifrån behandlargränssnitt i Designverktyget
Invånare i Designverktyget	Kan testa och verifiera moment utifrån invånargränssnitt i Designverktyget

5.1.2. Stöd och behandling

Roll	Funktioner
Nationell Administratör (nationell förvaltning)	Hantera vårdgivare
	Lägga till och ta bort nationella och systemadministratörer
	Hantera statistik
	Läsa innehållskatalogen
Systemadministratör (nationell förvaltning)	Övervaka anrop mot stödsystem och REST-tjänster
	Monitorera svarstider
	Sätta loggnivåer för loggstash.
	Lägga upp servicemeddelanden
Vårdgivaradministratör	Hantera enheter i Stöd och behandling
	Aktivera moment på enheter
	Lägga upp meddelanden till personal på enhet
	Hantera statistik
Behörighetsadministratör på enhet	Hantera behörigheter på enheten
GInvånaradministratör på enhet	Starta moment
	Aktivera och inaktivera öppna moment
	Skapa kategorier
	Byta behandlare på startade moment
	Övervaka moment på enhet

	Godkänna överlämnade moment på mottagande enhet
	Se avslutade moment
	Lägga till administrativa meddelanden på enhetsnivå för personal respektive invånare som grupp.
	Se publika innehållskatalogen
Behandlare på enhet	Hantera moment (Starta, överlämna, vidmakthålla och avsluta moment. Hantera formulär, aktivitetsplaner, mätbatterier och resultat. Styra moduler.)
	Skapa flaggor i invånares moment
	Kommunicera med invånare
Dataadministratör på enhet	Se vilka moment som är avslutade
	Exportera moment
	Gallra moment
Invånare i aktiverat moment	Navigera i moment
	Fylla i formulär
	Se resultat
	Kommunicera med behandlare
	Få aviseringar till inkorg i 1177 Vårdguidens e-tjänster
	Tillgång till moment i vidmakthållande

5.2. Vilka relationer produkten har till andra komponenter

Stöd och behandling ska kunna hantera information och kommunikation på ett flexibelt sätt. Det omfattar exempelvis hantering av formulär, text, bild, film och ljud. Möjliga användningsområden kan vara internetbaserad KBT-behandling, råd och stöd vid exempelvis habilitering, behandling av beroenden, vård- och omsorgsplanering, patientutbildningar, uppföljningar med mera.

Stöd och behandling har en integration för videotjänst med uthoppstjänst till en videoleverantör.

För att kunna tillhandahålla objektverksamheten används molntjänster inom 1177 vårdguiden samt stödtjänster (se tabell stödtjänster kap 8).

6. Arkitektur

Plattformen är uppdelad i två delsystem;

- Plattform avsedd för **stöd och behandling**.
- Plattform avsedd för **innehållsutveckling** (Designverktyget).

Plattformarna administreras centralt av 1177 Invånartjänster (Nationell administratör resp Systemadministratör).

Nationell administratör ansvarar för att aktivera Utgivarenheter där innehållsutveckling sker, med ansvarig person samt behörighetsadministratör (Designverktyget) samt anslutning till Stöd och behandling för varje vårdgivare samt lägga till Vårdgivaradministratör” (VG Admin).

- VG Admin ansvarar för att aktivera enheter (Vårdenhet/enhet) registrerade i HSA och lägga till behörighetsadministratör på varje enhet.
- Designer skapar innehåll som exporteras till utgivare i Designverktyget.
- Utgivare publicerar innehåll (t.ex. en behandling) till Stöd och behandlings innehållskatalog.
- Via innehållskatalogen distribueras innehåll av vårdgivaradministratören till vårdenheter/enheter inom Stöd och behandling.

En behandling består av:

- Moduler (Avsnitt och steg)
- Texter, ljud, bild, video och dokument
- Olika typer av formulär, till exempel aktivitetsplaner

Behandlingen struktureras i moduler som tillgängliggörs enligt ett förutbestämt sätt eller via styrning av behandlaren.

Informationsmängder som skapas:

- Formulärdata
- Flaggor (en konfigurerbar händelse, till exempel en påminnelse, statusändring, varning baserat på formulärdata eller inaktivitet, notifieras i gränssnittet i form av en flagga).

7. Avsedd användning

Produkten syftar till att öka invånarnas tillgång till stöd och behandling via nätet med säker inloggning. Produkten består av två delar: Stöd och behandling samt Designverktyget.

Enligt regelverket för NMI är det tillverkarens ansvar att beskriva avsett ändamål:

7.1. Stöd och behandling

- Produkten Stöd och behandling är avsedd att användas av vård- och omsorgstagare och vårdgivare i hälso- och sjukvård och kommunal vård och omsorg.
- Produkten är en tjänst avsedd för vårdgivaren att interagera, kommunicera och dela information med invånare i stöd- och behandlingsprocesser.
- Produkten är inte avsedd för permanent lagring av personuppgifter; det är ett stödsystem som kompletterar vårdgivarens primära verksamhetssystem för journalföring.

7.2. Designverktyget

- Produkten Designverktyget är avsedd att användas av innehållsleverantörer.
- Produkten Designverktyget är en webbaserad utvecklingsmiljö/mjukvara avsedd att användas för att utveckla, versionshantera, testa och kvalitetssäkra funktionalitet och innehåll som ska tillgängliggöras för invånare.
- Produkten Designverktyget är inte avsedd för att bedriva vård och behandling.

8. Kompatibilitet

Stödtjänst	Interaktioner	Beskrivning	Producent
Användarens profil (<i>mvk:itintegration:userprofile</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • GetUserProfile 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiera konto i 1177 Vårdguidens e-tjänster • Kontrollera invånarens aviseringsinställningar 	1177 Invånartjänster
Ärendeinkorg (<i>mvk:crm:casemanagement:inbox</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • AddMessage 	<ul style="list-style-type: none"> • Skicka meddelande/avisering till inkorg i 1177 Vårdguidens e-tjänster 	1177 Invånartjänster
Autentiseringstjänst invånare (1177 Vårdguidens e-tjänster SAML/CGI IdP)	<ul style="list-style-type: none"> • SAMLv2 • Web SSO Profile • Http Post Binding 	Stark autentisering invånare	1177 Invånartjänster (CGI)
Autentiseringstjänst personal (Inera säkerhetstjänster IdP)	<ul style="list-style-type: none"> • SAMLv2 • Web SSO Profile • Http Post Binding • SAMBI Profile 	Stark autentisering personal (Inera säkerhetstjänster) SITHS	Inera
Logg (<i>riv:ehr:log</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • StoreLog 	Loggning i enlighet med PDL	Inera

<p>Personuppgift (<i>riv:population:residentmaster</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LookupResidentForFullProfile 	<p>Folkbokföringsuppgifter Verifiera invånare vid inloggning och behandlingsstart.</p>	<p>Inera</p>
<p>HSA tjänster (<i>riv:infrastructure:directory</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GetUnit • GetHealthCareUnit • GetCredentialsForPersonIncludingProtectedPerson • GetEmployeeIncludedProtected 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hämta information om vårdenhet och kopplade enheter. 2. Kontrollera koppling mellan vårdenhet/enhet. 3. Kontrollera vårdpersonals koppling till vårdenhet. 4. Hämta information om personal. 	<p>Inera</p>
<p>Formulärtjänst (<i>riv:infrastructure:eservicesupply:forminteraction</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GetFormTemplates • SaveFormTemplate • GetForm • CreateForm • SaveFormPage • SaveForm • GetFormQuestionPage • GetFormTemplate • CancelForm 	<p>Formulärtjänst formulärmotor används för att hantera plattformens alla formulär.</p>	<p>1177 Invånartjänster</p>
<p>Nationella tjänsteplattformen</p>	<p>Infrastruktur</p>	<p>Integrationer för informationsåtkomst och -utbyte via NTjP sker för att möjliggöra interaktion mellan system och åtkomst av information och samtidigt behålla en lös koppling mellan konsumenter och producenter.</p>	<p>Inera</p>

SITHS	Infrastruktur	PKI för system och personal	Inera
Avisering personal – 1177 Vårdguidens e-tjänster SMTP Server	Infrastruktur	E-post avisering personal.	1177 Invånartjänster
Avisering invånare - Telia SMS (<i>CallGuide Sms Engine</i>)	Infrastruktur	SMS avisering personal	Telia
Mediaserver	Infrastruktur	Tjänst för att tillgängliggöra media (ljud, bild, film)	1177 Invånartjänster

8.1. Kompatibla hårdvaror









För personal i Stöd och behandling sker inloggning via Inera Säkerhetstjänster. Denna tjänst kräver kortläsare för SITHS-kort samt NetID för att avläsa kort.

För användare som arbetar i Designverktyget krävs SITHS-kort eller en e-legitimation med SITHS certifikat och därmed också kortläsare.

8.2. Systemkrav

Stöd och behandling kan användas i flera webbläsare, dock finns det beroenden till andra stödtjänster. Därmed är systemkraven som beskrivs i bilden nedan de rekommenderade webbläsarna för de olika gränssnitten för invånare, vårdpersonal och administrativ personal samt designer.

- **Invånare:** för användare som arbetar i invånargränssnittet i Stöd och behandling så gäller samma uppsatta systemkrav som för 1177 Vårdguidens inloggade e-tjänster.
- **Vårdpersonal och Administrativ personal:** för användare som arbetar som vårdpersonal i Stöd och behandling rekommenderas att Internet Explorer används.
- **Designverktyget:** för användare som arbetar i designverktyget för att skapa stöd och behandlingar rekommenderas Chrome eller Internet Explorer 11 och uppåt.

	Invånare	Vårdpersonal	Designer
 Internet Explorer	IE7 IE8 IE9 IE10 IE11	IE7 IE8 IE9 IE10 IE11	IE7 IE8 IE9 IE10 IE11
 Microsoft Edge	Edge	Edge	Edge
 Firefox	Firefox	Firefox	Firefox
 Chrome	Chrome	Chrome	Chrome
 MacOS Safari	Safari	Safari	Safari
 Opera	Opera	Opera	Opera
 Android	Android	Android	Android
 iOS Safari	iOS	iOS	iOS

9. Behandling av personuppgifter

Inera är personuppgiftsbiträde för landsting, regioner och kommuner och de sin tur behandlar i första hand personuppgifter i rollen som personuppgiftsansvarig i tjänsten Stöd och behandling.

Behandlingen är nödvändig för att utföra en arbetsuppgift av allmänt intresse eller som ett led i myndighetsutövning (artikel 6.1 e i dataskyddsförordningen).

Behandlingen av personuppgifter i Stöd och behandling kräver inget samtycke då patientdatalagen är tillämplig på vårdgivares behandling av personuppgifter inom hälso- och sjukvården (2008:355; PDL).

Yrkesutövare inom hälso- och sjukvården omfattas dessutom av en lagstadgad tystnadsplikt enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och patientsäkerhetslagen (2010:659).

Om personuppgifter exporteras (se 2.8) så måste laglig grund utifrån syfte med hanteringen finnas samt personuppgiftsansvarig respektive personuppgiftsbiträde utses och eventuellt samtycke inhämtas.

Läs mer här om behandling av personuppgifter här:

<https://www.inera.se/om-inera/behandling-av-personuppgifter/>

10. Avbrottsrutiner

Användare av Stöd och behandling måste i sin verksamhet skapa rutiner för oförutsedda avbrott som till exempel strömvabrott eller om koppling till servern saknas. För att få kännedom om planerade avbrott från Stöd och behandling och för de stödtjänster som Stöd och behandling använder (se tabell Stödtjänst, kap 8) ska verksamheten prenumerera på Ineras servicefönster. För avbrott och störningar av Stöd och behandling och dess stödtjänster ska användaren prenumerera på driftstatus.

Vid avbrott i Stöd och behandling möts användaren (både vårdgivare och invånare) av en informationssida på 1177 Vårdguidens e-tjänster som säger att tjänsten för närvarande inte tillgänglig p.g.a. ett planerat underhållsarbete eller annan störning.

11. Installation

Produkten kräver ingen klientinstallation, produkten laddas över internet. För krav på klient se kapitel 8.2 om Systemkrav.

12. Restriktioner

- Avsedd användning måste följas vid användning av Stöd och behandling.
- Tjänsten är inte avsedd att ersätta behandlarkontakt.
- Produkten är inte avsedd för permanent lagring av patientuppgifter; det är ett stödsystem som kompletterar vårdgivarens primära verksamhetssystem för journalföring. Detta innebär att verksamhet måste tillse att rutin gällande journalföring från aktiva moment i Stöd och behandling till primärt verksamhetssystem finns på plats.
- Noggrann test av moment från invånar- och behandlarperspektiv ska utföras före publicering till innehållskatalogen.

13. Handhavande (Inloggning och auktorisering)

Tekniskt flöde:

1. Användare: Webbläsaren öppnar URL <https://sob.1177.se>
 - 1.1. SOB plattform - Auktoriseringspunkt: Kontrollerar om användaren har en giltig lokal session/biljett.
 - 1.2. SOB plattform - Auktoriseringspunkt: Returnerar 403 behörighet saknas (om giltig session saknas).
2. E-tjänst: Redirect till autentiseringspunkt.
 - 2.1. Autentiseringspunkt (SP): Kontrollerar om användaren har en giltig SP session.
 - 2.2. Autentiseringspunkt (SP): Redirect till autentiseringstjänst/inloggningstjänst (IdP).
Autentisering sker via IdP (Autentiseringspunkt IdP).
IdP gör redirect till autentiseringspunkt i SP.
3. Användaren: Webbläsaren har nu giltig biljett och webbläsaren kan anropa API för att hämta information.
 - 3.1. SOB plattform - Auktorisationspunkt:
Personal: Filtrerar information baserat på information i SAML (SAMBI) biljett (förmedlas av proxy via AJP header). Endast vårdenhet/enhet kopplade till medarbetaruppdrag returneras.
Invånare: Filtrerar information baserat på SAML biljettens identitet (förmedlas av proxy via AJP header).
 - 3.2. SOB plattform - Auktorisationspunkt: Verifierar resultat.
 - 3.3. SOB plattform - Auktorisationspunkt: Data returneras till webbläsaren.

Av säkerhetsskäl är det viktigt att användaren loggar ut och stänger/avslutar sin webbläsare. Detta för att säkerställa att alla sessioner avslutas.

14. Information om cachningsregler

För att optimera hantering av moment har vi fr.o.m release 1.11.0 lagt på cachning i front-end på vissa anrop med en maximal livslängd för cache (så kritisk information inte cachas under hela sessionen). Följande anrop cachas:

/announcement - de systemmeddelanden som nationell admin/VGA kan skicka - 2*60*1000 millisekunder, d.v.s. 2 minuter.

/processmulti/flags/prioritized - antalet prioriterade flaggor som dyker upp på fliken alla/mina - 15*1000 millisekunder, d.v.s. 15 sekunder.

/processes/:processId/dynamic - dynamisk information om ett specifikt moment, t.ex. antalet utkast och olästa meddelanden som dyker upp på fliken meddelanden. 60*1000 millisekunder, 60 sekunder.

14.1. Systemmeddelanden

Det kan ta upp till två minuter för vårdpersonal som är inloggad i systemet att se systemmeddelandet. Om vårdpersonal loggar ut inom dessa två minuter ser hen inte meddelandet förrän nästan gång hen loggar in.

14.2. Prioriterade flaggor på flikarna Alla /Mina

Det kan ta upp till 15 sekunder för vårdpersonal som är inloggad i systemet att se att en ny prioriterad flagga har inkommit. Om vårdpersonal loggar ut inom dessa 15 sekunder ser hen inte detta förrän nästan gång hen loggar in.

14.3. Antal utkast och olästa meddelanden (fliken meddelanden)

Det kan ta upp till 60 sekunder för vårdpersonal som är inloggad i systemet att se att ett nytt meddelande inkommit eller ett nytt utkast har skrivits. Om vårdpersonal loggar ut inom dessa 60 sekunder ser hen inte detta förrän nästan gång hen loggar in.

14.4. Information om ett specifikt moment läses enbart in när behandlaren går in på momentet

Om vårdgivaradministratören aktiverar en minor-version på det momentet som behandlaren är inne på ser hen inte vissa ändringar som minor-versionen kan ha medfört. T.ex. om den nya minor-versionen aktiverar meddelanden eller kommentarer upptäcks detta först nästa gång behandlaren går in på momentet. Textändringar i steg kommer dock upptäckas direkt.

Om invånaradministratören byter behandlare på det momentet som nuvarande behandlare är inne på ser hen inte detta förrän nästa gång hen går in på momentet.

Om någon annan än den behandlaren som är inne på ett specifikt moment avslutar eller vidmakthåller samma moment samtidigt som behandlaren är inne på det så ser

behandlaren detta först nästa gång hen går in på momentet. Dock så kommer behandlaren inte kunna göra t.ex. ändringar på momentet om det är avslutat, detta kontrolleras nämligen när behandlaren försöker genomföra en ändring.

Generellt är det så om flera behandlare är inne på samma moment samtidigt så kan ändringar som den ena behandlaren gör inte upptäckas i gränssnittet av den andra förrän hen går in på momentet igen.

15. Varningsmeddelande och signaler

15.1. För rollen vårdgivaradministratör

Varningsmeddelanden kan dyka upp för en vårdgivaradministratör när exempelvis ett medarbetaruppdrag saknas i HSA eller att en enhet som ska läggas till i Stöd och behandling saknas i HSA. För ytterligare information se manual Behörighetsadministratör, Invånaradministratör, Dataadministratör.

15.2. För rollen invånaradministratör

Varningsmeddelanden kan dyka upp för en invånaradministratör om invånaren inte har loggat in i 1177 Vårdguidens e-tjänster, ej har avisering påslagen i 1177 Vårdguidens e-tjänster eller är avliden. För ytterligare information se manual nedan.

Varningsmeddelande finns i filtreringsgränssnitt om att inte välja bort prioriterade flaggor i eget sökfilter.

För ytterligare information se manual Behörighetsadministratör, Invånaradministratör, Dataadministratör.

15.3. För rollen behandlare i Stöd och Behandling

Varningsmeddelanden kan dyka upp för en behandlare om invånaren inte har loggat in i 1177 Vårdguidens e-tjänster, ej har avisering påslagen i 1177 Vårdguidens e-tjänster eller är avliden. Ytterligare varningar kan dyka upp om en behandlare går in på en invånare som denna ej är ansvarig för eller om invånaren sparat ett formulär som utkast. För ytterligare information se manual nedan.

Varningsmeddelande finns i filtreringsgränssnitt om att inte välja bort prioriterade flaggor i eget sökfilter.

15.4. För rollen behörighetsadministratör i Stöd och Behandling

Varningsmeddelanden kan dyka upp för en behörighetsadministratör om denna försöker att inaktivera eller ta bort rollen invånaradministratör på all personal eller om personal som ska läggas till inte har ett medarbetaruppdrag kopplat till enheten i HSA. För ytterligare information se manual nedan.

För ytterligare information se manual Administratörsroller

15.5. För invånare i Stöd och behandling

Varningsmeddelanden kan dyka upp för en invånare om fråga i formulär är obligatorisk. Ytterligare meddelande som kan dyka upp för invånare är informationsmeddelanden. För ytterligare information se manual Invånare.

15.6. Flaggor

En automatiserad händelse notifieras i gränssnittet i form av en flagga.

Designer styr vilka flaggor ett moment ska innehålla. Behandlare kan lägga till flaggor i moment. Som standard innehåller momentet INGA flaggor. Se manual för Behandlare samt manual Designverktyget

16. Underhåll

Plattformen tillhandahåller en webbaserad klient. Klienten laddas över internet och anropar plattformens webbserver.

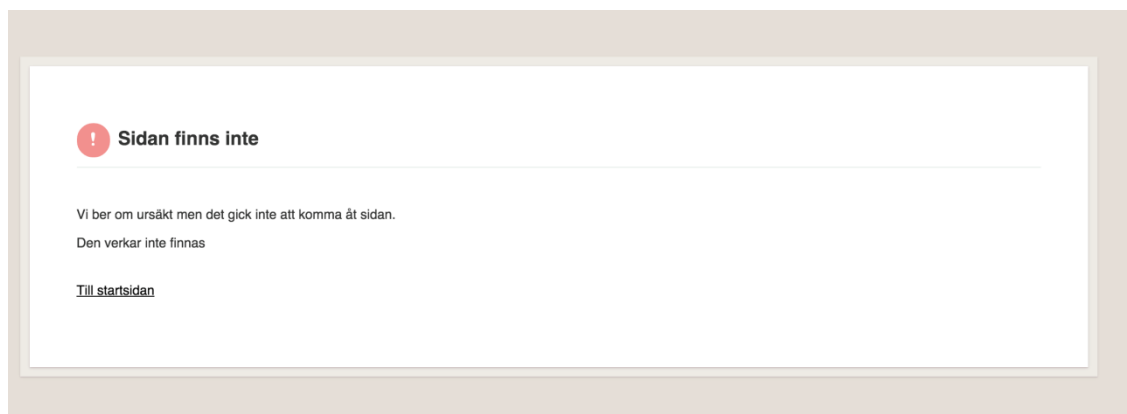
Användare av Stöd och behandling samt Designverktyget måste följa och kontinuerligt uppdatera kringkomponenter för att följa uppsatta systemkrav för produkterna.

17. Felmeddelande och åtgärd

17.1. Sidan finns inte

Åtgärd:

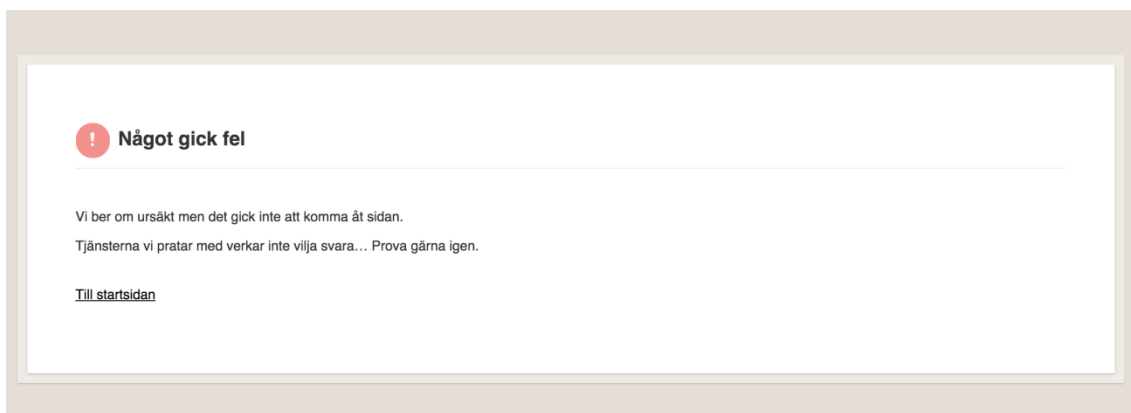
- Ladda om sidan
- Logga ut och stäng webbläsare
- Logga in på nytt i Stöd och behandling eller Designverktyget
- Kvarstår sidan kontakta support



17.2. Något gick fel, underliggande tjänster svarar inte

Åtgärd:

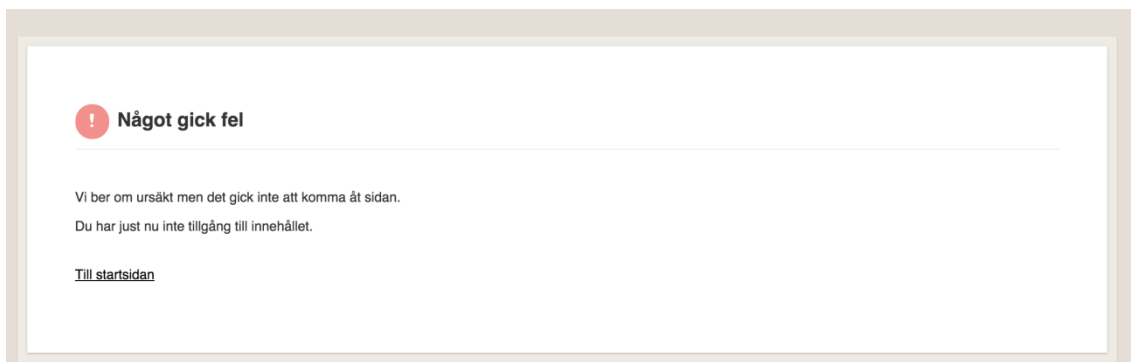
- Ladda om sidan
- Logga ut och stäng webbläsare
- Logga in på nytt i Stöd och behandling eller Designverktyget
- Kvarstår sidan kontakta support



17.3. Något gick fel, formulärmotor verkar inte svara

Åtgärd:

- Ladda om sidan
- Logga ut och stäng webbläsare
- Logga in på nytt i Stöd och behandling eller Designverktyget
- Kvarstår sidan kontakta support



18. Gallring och export

Vårdgivaren är ansvarig för att det finns gallrings- och exportrutiner. Rekommendationen från Inera AB är att gallring ska ske inom ett år efter att ett stöd eller behandlingsprogram är startat. I ett landsting eller en kommun förutsätter sådan gallring stöd i gallringsföreskrifter som landstingets eller kommunens arkivmyndighet har meddelat.