

# Katalogtjänst HSA

Eskaleringsprocess vid allvarliga avvikelser mot HSA-policyn

2023-10-05 v.1.1  
(extern process)

## Innehållsförteckning

Revisionshistorik .....	2
<b>1. Bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Hantering av avvikelser .....</b>	<b>3</b>
2.1 Identifiering och klassificering av avvikelser .....	3
2.2 Ineras eskaleringsprocess .....	4
2.2.1 Tjänsteförvaltningen kontaktar den anslutna organisationen .....	4
2.2.2 Ansvarig chef kontaktar den anslutna organisationen .....	4
2.2.3 Avslut av eskaleringen.....	4

## Revisionshistorik

VERSION	DATUM	FÖRFATTARE	KOMMENTAR
0.1	2021-11-19	Henrika Littorin	<i>Första version baserad på intern eskaleringsprocess.</i>
0.2	2021-11-25	Henrika Littorin	<i>Uppdaterad efter intern granskning.</i>
0.3	2022-01-05	Henrika Littorin	<i>Uppdaterad efter granskning av Anders Ohlsson och Dan Bergvall.</i>
0.4	2022-01-14	Henrika Littorin	<i>Godkänd i förnyad intern granskning.</i>
1.0	2022-01-25	Henrika Littorin	<i>Godkänd av HSA Policygrupp.</i>
1.1	2023-10-05	Anna Lettse	<i>Tidigare godkänd version inlagd i my mall med nya loggan (inga förändringar gjorda).</i>

# 1. Bakgrund

En grundläggande förutsättning för Katalogtjänst HSA är att anslutna organisationer har tillit till varandra och kan förlita sig på att informationen i tjänsten hanteras på ett korrekt och ansvarsfullt sätt.

Användning av Katalogtjänst HSA är reglerat i tjänstens regelverk, [HSA-policy](#), och i Ineras avtal. Organisationer som vill ansluta till tjänsten upprättar en tillämpningsbeskrivning (HSA-policytillämpning, HPT) där de beskriver hur de avser uppfylla de krav som ställs i HSA-policy samt tecknar avtal om tjänsten med Inera där efterlevnaden regleras.

När en organisation inte efterlever HSA-policy, bryter organisationen mot avtalet. Avvikelse i efterlevnaden till regelverket innebär även att tjänstens tillitskedja bryts. Det påverkar inte bara den anslutna organisationen utan alla som använder tjänsten.

En organisation som inte efterlever regelverket kan äventyra säkerheten för såväl sin egen som andra organisationers vårddokumentation. Genom att till exempel inte ha kontroll över att det enbart är medarbetare med ett aktuellt uppdrag som har ett SITHS-kort och en koppling till ett vårdmedarbetaruppdrag, kan det bli möjligt för obehöriga personer att ta del av vårddokumentation/journalinformation om patienter från både den egna organisationen (via interna vårdsystem) och övriga organisationer (via nationella vårdtjänster som till exempel Ineras tjänster NPÖ och Pascal).

För att möta de HSA-anslutna organisationernas behov av tillit, har Inera tagit fram en eskaleringsprocess som ska tillämpas vid anslutna organisationers avvikelser mot HSA-policy.

## 2. Hantering av avvikelser

### 2.1 Identifiering och klassificering av avvikelser

Identifiering av avvikelser mot HSA-policy kan göras av den anslutna organisationen, andra anslutna organisationer eller av Inera. När någon annan än Inera identifierar en allvarlig avvikelse ska Inera informeras så att Inera kan informera berörda organisationer och vidta nödvändiga åtgärder för att avhjälpa avvikelsen. När Inera får kännedom om en avvikelse i en organisations efterlevnad till HSA-policy genomförs en klassificering. Den inleds med en verifiering av att det föreligger en avvikelse. Därefter analyseras i vilken grad avvikelsen påverkar Katalogtjänst HSA, andra anslutna organisationer och andra tjänster inom Inera. I de fall avvikelsen påverkar andra tjänster inom Inera, exempelvis Ineras tjänst Identifieringstjänst SITHS, involveras berörda tjänsters förvaltningar i arbetet med att hantera avvikelsen. Resultatet av klassificeringen dokumenteras.

- Om Inera bedömer att avvikelsen inte är allvarlig uppdrar Inera åt den anslutna organisationen att själv hantera avvikelsen.
- Om Inera bedömer att avvikelsen är allvarlig initierar Inera eskaleringsprocessen.

## 2.2 Ineras eskaleringsprocess

### 2.2.1 Tjänsteförvaltningen kontaktar den anslutna organisationen

Tjänsteförvaltningen för Katalogtjänst HSA kontaktar den anslutna organisationen, i regel den anslutna organisationens HSA-ansvarige, och uppdrar åt organisationen att informera Inera om hur den allvarliga avvikelsen ska avhjälpas. I regel ska den anslutna organisationen till tjänsteförvaltningen för Katalogtjänst HSA insända en tidsatt åtgärdsplan. Resultatet av kontakten dokumenteras.

- Om Inera bedömer att åtgärdsplanen kommer att avhjälpa avvikelsen och den anslutna organisationen fullföljer den, avslutas eskaleringsprocessen när avvikelsen är avhjälpd.
- Om ingen åtgärdsplan inkommer, alternativt om Inera bedömer att åtgärdsplanen inte kommer att avhjälpa avvikelsen eller att den anslutna organisationen inte efterlever åtgärdsplanen fortsätter eskaleringen.

### 2.2.2 Ansvarig chef kontaktar den anslutna organisationen

Tjänsteförvaltningen för Katalogtjänst HSA överlämnar hanteringen av den allvarliga avvikelsen till ansvarig chef inom Inera. Inera genomför en rättslig analys av ärendet. Särskilt bedöms hur avvikelsen påverkar Ineras roll som personuppgiftsbiträde samt hur avvikelsen påverkar efterlevnaden av EU:s dataskyddsförordning respektive patientdatalagen (2008:355). Tjänsteförvaltningen för HSA informerar de tjänsteförvaltningar inom Inera som berörs av avvikelsen, om dess konsekvenser och uppmanar dem att, i syfte att minimera avvikelsens negativa påverkan, vidta nödvändiga åtgärder inom respektive tjänsts förvaltningsorganisation. Även HSA Policygrupp, som representanter för övriga HSA-anslutna organisationer, informeras. Inera utarbetar ett skriftligt informationsunderlag (eskaleringsbrev) till den anslutna organisationen i vilket möjliga handlingsalternativ respektive konsekvenser beskrivs. Ansvarig chef kontaktar den anslutna organisationens VD (eller motsvarande chef) och överlämnar eskaleringsbrevet.

### 2.2.3 Avslut av eskaleringen

Tjänsteförvaltningen för Katalogtjänst HSA bevakar att den anslutna organisationen vidtar åtgärder för att korrigera den allvarliga avvikelsen.

- Om den anslutna organisationen väljer att avhjälpa avvikelsen i nödvändig takt och i enlighet med Ineras instruktioner avslutas eskaleringsprocessen när avvikelsen är avhjälpd.

- Om den anslutna organisationen väljer att inte avhjälpa avvikelsen vidtar Inera åtgärder för att som sista utväg säga upp den anslutna organisationens avtal som möjliggör anslutning till Katalogtjänst HSA och eventuellt även andra berörda tjänster inom Inera. *Notera att de flesta tjänster som Inera erbjuder endast kan användas under förutsättning att organisationen är ansluten till Katalogtjänst HSA.*