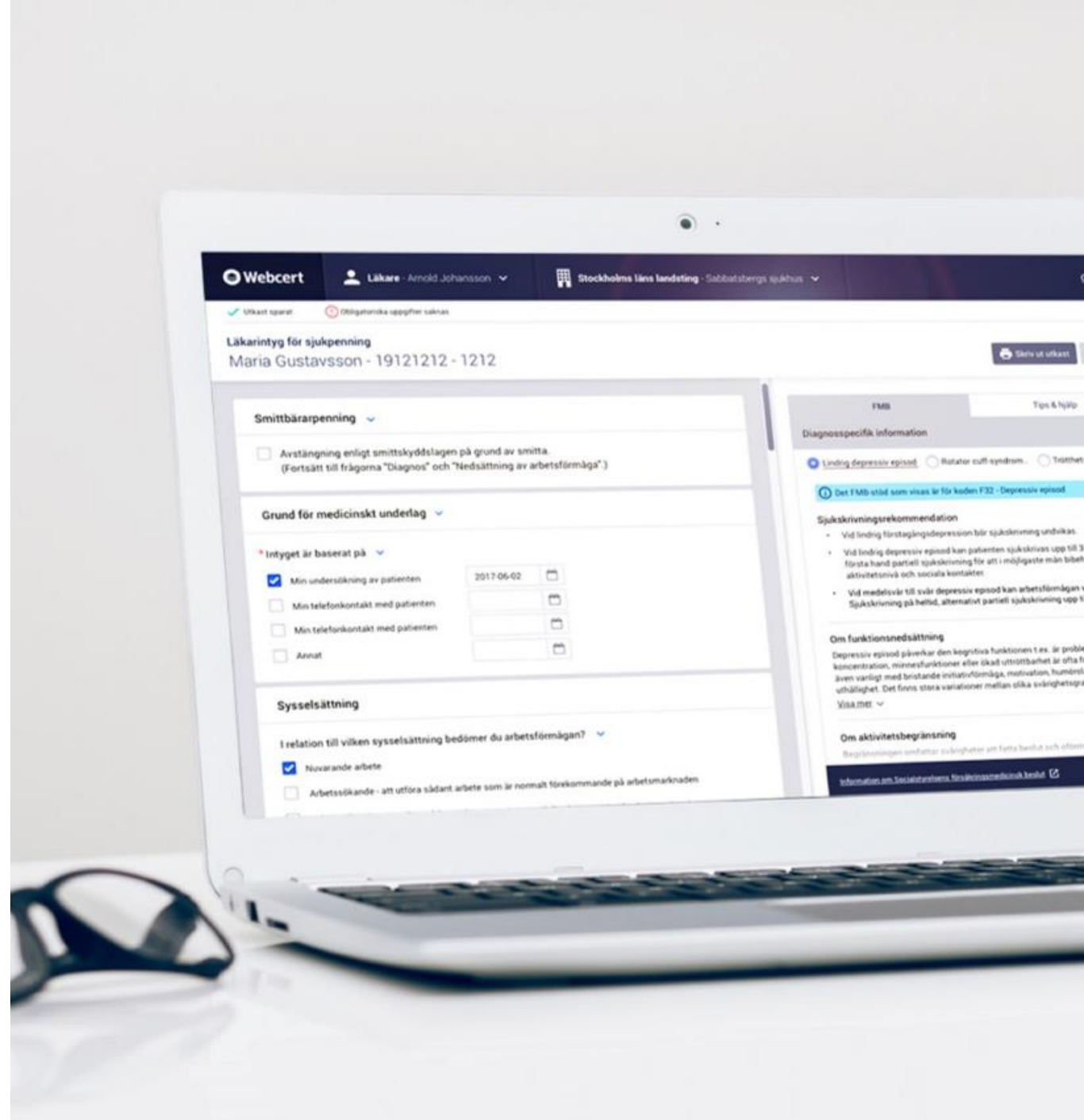


# Lokal systemförvaltning, administration och support

Webcert

2019-05-28



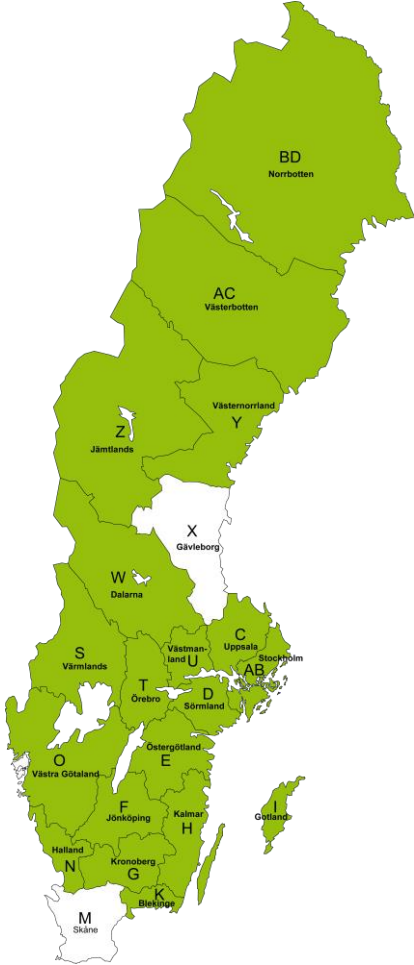
# Innehåll

1. Deltagare
2. Inledning
3. Systemförvaltning
  - › Kunskapsstöd och utbildningsmaterial
  - › Roller, behörigheter och inloggning
  - › HSA – personer och vårdenheter
  - › Anmäla ny och ta bort vårdenhet
  - › Kontrollkörning i HSA
  - › Statusuppdatering och integrerade vårdenheter
  - › PDL-loggning
  - › Produktråd
  - › Uppdatering av Webcert
  - › Test
  - › Nyhetsbrev, drift- och servicefönster
4. Felanmälan och support
  - › Generell information och checklista
  - › Typärenden
5. Avtal
6. Kontaktpersoner
7. Frågor

# Inledning

- Varför behövs lokal systemförvaltning och kontaktpersoner hos anslutna vårdgivare?
  - › Trots nationell applikation görs mycket administration lokalt
  - › Ni är slutanvändarnas förlängda arm

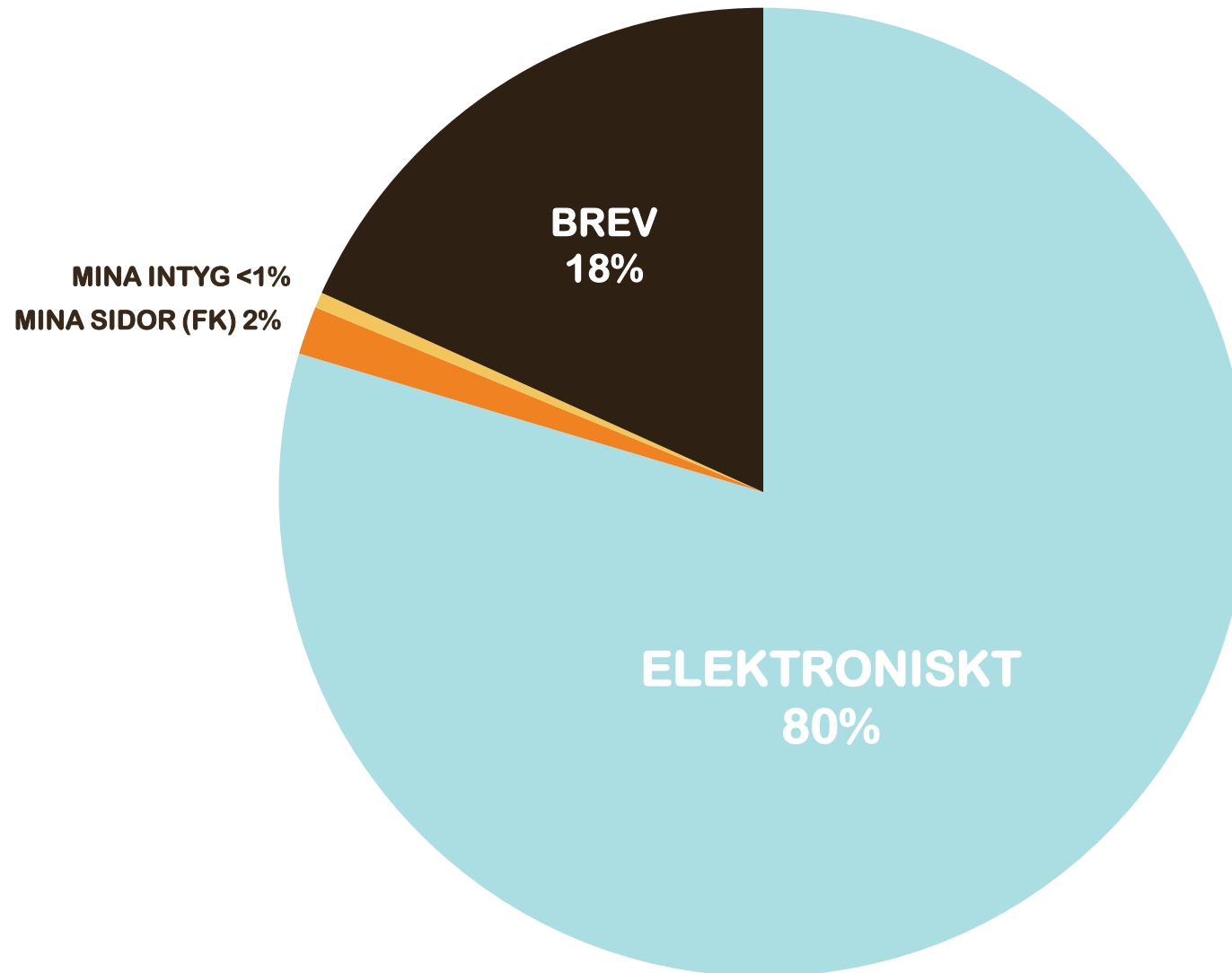
# Intygstjänster och Webcert idag



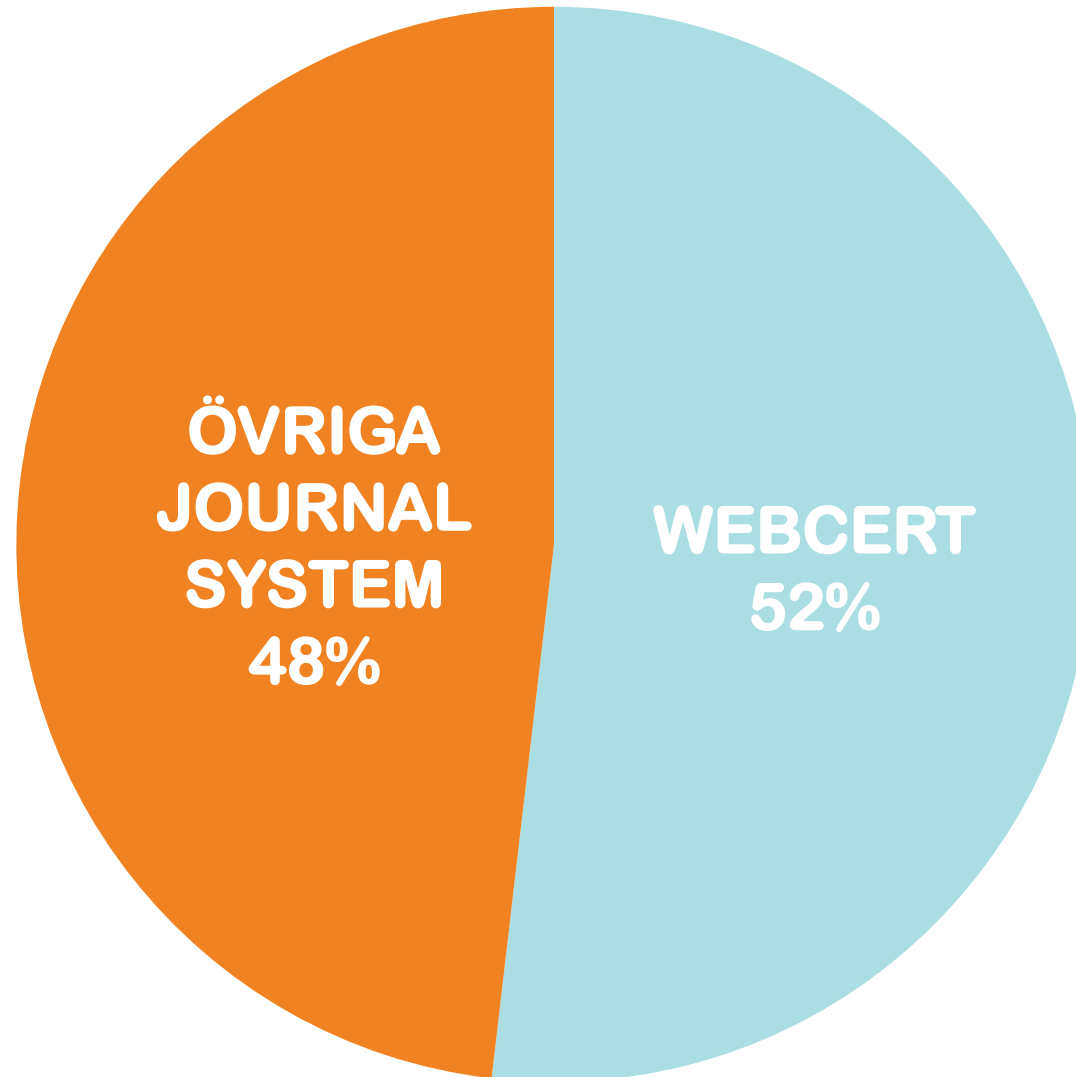
## Intygstjänster och Webcert idag

Totalt antal intyg som  
skickas till FK per  
månad: ~160000

# Intygstjänster och Webcert idag



## Intygstjänster och Webcert idag



# Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

- Förvaltningssidor på vårt öppna Confluence som samlingsställe för allt stödmaterial för vårdpersonal i det lokala systemförvaltningsansvaret
  - <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1252622627/Webcert>



# Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

- Dokumentation Systemadministration och lokal förvaltning
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250132025/Systeminformation>
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250590872/Systemadministration>
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250623681/Systemf+rvaltning>
- › Användarmanual
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250099208/Anv+ndarmanualer>
- Release notes
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250197534/Release+notes>
- Övrig viktig dokumentation
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250197586/Dokumentation>

# Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

- FAQ
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/115024947/FAQ>
- Kända fel
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1252753560/K+nda+fel+i+Webcert>
- Utbildningsmiljö inklusive instruktion
  - › En miljö med syfte att kunna användas av regionerna för demo och utbildning
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250623534/Utbildningsmanual>
- Utbildningsfilmer på Ineras Youtube-kanal
  - › <https://www.youtube.com/channel/UC08DN1EQAhXlylATjSVbkQA>
- Intygsskolan
  - › <https://www.inera.se/intygsskolan>

# Roller och behörigheter

- Beroende på roll i Webcert sätts behörighet att utföra olika funktioner i Webcert, och en användare i Webcert kan ha någon av rollerna:
- Läkare
  - › En användare definieras som läkare i Webcert om det i HSA går att styrka att användaren tillhör den legitimerade yrkesgruppen Läkare, har befattningskoden 204010 eller har någon av befattningskoderna 203090 och 204090 i kombination med vissa förskrivarkoder
- Tandläkare
  - › En användare som tillhör den legitimerade yrkesgruppen Tandläkare i HSA definieras som tandläkare i Webcert
- Vårdadministratör
  - › En användare som har medarbetaruppdrag med ändamål "Vård och behandling" i HSA, men som inte är läkare eller tandläkare enligt definitionerna ovan definieras som vårdadministratör i Webcert

## HSA och personer - Medarbetaruppdrag

- Webcert grundar sig på behörighetsinformation från den nationella HSA-katalogen
- En användare måste finnas registrerad i HSA och vara kopplad till ett, eller flera, medarbetaruppdrag med ändamål "Vård och behandling"
- För att kunna koppla personer till ett medarbetaruppdrag krävs att medarbetaruppdraget finns registrerat på den aktuella vårdenheten i HSA. Om vårdenheten saknar ett medarbetaruppdrag med ändamål "Vård och behandling" måste ett nytt sådant skapas.

# HSA och personer - Attribut

- Följande attribut (utöver namn och HSA-id) används av Webcert för rollerna läkare och tandläkare:
  - Legitimerad yrkesgrupp
  - Förskrivarkod/Gruppförskrivarkod
  - Specialitet
  - Befattningskod
  - Befattning
- Observera att uppgifter om legitimerad yrkesgrupp, förskrivarkod och specialitet i HSA ska vara verifierade mot Socialstyrelsens HOSP-register

## HSA och vårdenheter - Attribut

- För att Webcert ska fungera så är följande attribut obligatoriska för vårdenheter:
  - Arbetsplatskod
  - (E-postadress - OBS! är endast nödvändig för att fråga/svar ska fungera vid uthoppslösning, ej aktuell för de som integrerar sitt journalsystem med Webcert)
- I Webcert är det möjligt att utfärda intyg på enhetsnivå, det är därför viktigt att alla berörda enheter är kopplade till en vårdenhet
- För kopplade enheter är det valfritt att lägga till e-postadress på enhetsnivå för att hantera fråga/svar, i övrigt finns inga ytterligare krav på attribut

## HSA och vårdenheter – ”TAKning”

- För att säkerställa korrekt drift och funktionalitet behöver Inera få information om förändrad organisatorisk struktur om förändringen påverkar Intygstjänster eller Webcert
- Detta lagras i Ineras Tjänstadresseringskatalog ”TAK”
- För att exempelvis nya vårdenheter och kopplade enheter ska kunna hantera ärendekommunikation med Försäkringskassan åligger det lokala systemförvaltare att informera Inera om dessa förändringar

# Anmäla ny och ta bort vårdenhet

- Alla landsting har valt att använda sig av trädklättring ur ett nationellt perspektiv, så om en ny vårdenhet finns i befintlig rymd av TAKning så behöver ingen ny anmälan göras
  - Information om trädklättring för Intygstjänster och Webcert finns <https://service.projectplace.com/pp/pp.cgi/r103538820>
- Beställningsstödet
  - <https://bestallningsstod.tjansteplattform.se>
- Lathund beställning av TAKning Intygstjänster Webcert för de nya intygen
  - <https://service.projectplace.com/pp/pp.cgi/r1383794079>



# Kontrollkörning i HSA

- I HSA-portalen kan en lokal huvudadministratör för HSA hos en vårdgivare genomföra lokala kontrollkörningar för att identifiera eventuella felaktigheter som behöver åtgärdas i sitt HSA-träd.
- För Webcert är kontrollkörningen ”Vårdenhetskontroll” viktig för att intygsflödet ska fungera, den bör köras en gång i halvåret, och den kontrollerar
  - › Att vårdenheter inte är kopplade till varandra
  - › Att en angiven vårdgivare i en vårdenhet faktiskt är taggad som vårdgivare
  - › Att en enhet inte är kopplad till mer än en vårdenhet
  - › Att en vårdgivare inte är angiven som kopplad enhet till en vårdenhet
  - › Kontroll om att en enhet är både vårdgivare och vårdenhet, att vårdenheten inte är kopplad till annan vårdgivare
  - › Alla enheter har en utpekad vårdgivare

# Statusuppdatering

- Integrerade vårdssystem notifieras om händelser via tjänstekontraktet CertificateStatusUpdateForCare vilket vi kallar statusuppdateringar
- Hanteras av en köhanterare hos Ineras driftleverantör

# Statusuppdatering och integrerade vårdenheter

- För att ett vårdsystem och dess vårdenheter som är anslutna via integration ska få statusuppdateringar krävs två saker:
  1. Att alla vårdenheters HSA-id finns infört i Webcerts register över integrerade vårdenheter
    - En vårdenhet läggs till när denna för första gången skapar ett intygsutkast via tjänstekontraktet CreateDraftCertificate
    - Sköts av Webcert
  2. Att det finns en routingregel ("TAKning") införd i Tjänsteplattformen för alla vårdenheter
    - Sköts av lokala systemförvaltare hos anslutna vårdgivare

# PDL-loggning

- Webcert loggar via tjänstekontraktet StoreLog i domänen ehr:log
- Administration och hantering av PDL-loggar sköts av landstingen via nationella Säkerhetstjänsten
- Varje person som ska vara loggadministratör måste finnas upplagd i HSA-katalogen och ha ett medarbetaruppdrag för administration
  - › Mer information finns på Säkerhetstjänsternas hemsida på inera.se
- Exempel på händelser som loggas kring ett intyg:
  - › Skapas, öppnas/läses, ändras, signeras, skickas, skrivs ut, raderas, makuleras, kopieras/förnyas/ersätts
- Exempel på information som loggas:
  - › Tid, användares HSA-id och namn, vårdenhetens HSA-id och namn, vårdgivarens HSA-id och namn samt patientens pnr/samordningsnummer
- Detaljerad information finns i Webcerts PDL-loggnings dokument som finns <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250197586/Dokumentation>

# Produktråd ("Webcertråd")

- Inera sammankallar ett produktråd ca 5-10 gånger per år
- Anslutna vårdgivare rekommenderas att delta på Produktrådet
  - › Normalt 1-2 representanter per region/vårdgivare
  - › Ingen teknisk kunskap är nödvändig, snarare verksamhet så som HSA, SITHS etc
- Produktrådets syfte är att tillhandahålla ett regelbundet forum där systemförvaltare/kontaktpersoner och Inera träffas för att exempelvis:
  - › ge Inera en möjlighet att informera om nyheter och förändringar av produkten, och
  - › ge alla regioners systemförvaltare/kontaktpersoner (som slutanvändares representanter och förlängda arm) möjlighet att framföra synpunkter och förbättringsförslag
- <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1252950162/Webcertr+d>

# Uppdatering av Webcert

- Generellt fyra uppgraderingar/releaser per år: två större och två mindre
  - › Informeras via produktråd
  - › Sker oftast 19.00 och tar i snitt 1-2 timmar
  - › Release notes skickas ut inför varje release
  - › <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/1250197534/Release+notes>
- Regressionstestning och produktionsverifiering
  - › Planeras på produktråd med alla anslutna vårdgivare
  - › Regressionstestning sköts mha Ineras testenheter

# Test

- Samlad information finns på <https://inera-certificate.atlassian.net/wiki/spaces/EIT/pages/458555434/Test>
- Tillgängliga testmiljöer
  - › SIT2 – produktionslik / releasekandidat, tillgänglig för egna tester
  - › (SIT1 – produktionslik)
- Testvarianter
  - › Regressionstest inför Webcertrelease – planeras på Webcertråd
  - › Regressionstest initierat av regioner – kontakta Inera support om hjälp av NMT behövs
  - › Egna tester
- Testpersoner
  - › I SIT-miljöerna samma som tidigare
  - › I produktionsmiljö är testpersoner ej tillgängliga

# Nyhetsbrev, drift- och servicefönster

- Nyhetsbrev skickas ut vid behov 1-4 gånger per år
- Inera erbjuder prenumeration på information om driftstatus och servicefönster för alla Ineras tjänster
- Anslutna vårdgivare rekommenderas att säkerställa att vårdpersonal med systemförvaltningsansvar för Webcert prenumererar på denna drift- och serviceinformation
- <https://www.inera.se/kundservice/formular/prenumerationer/formular-prenumeration-driftstatus-och-servicefonster/>



# Generellt supportflöde

## 1. Första linjens support – Regionerna

- Slutanvändare kontaktar regionens supportorganisation
- Regionen genomför lokal felsökning

## 2. Andra linjens support - Inera support

- Regionernas systemförvaltare kontaktar Inera support som är öppet vardagar 7-19
  1. Formulär att fylla i på Ineras hemsida: [www.inera.se](http://www.inera.se) [Kundservice – Felanmälan & support](#)
  2. Telefon: 0771-25 10 10 (OBS! alltid vid akuta ärenden)
  3. Mail: [kundservice@inera.se](mailto:kundservice@inera.se) (**OBS!** From 190613 gäller [support@inera.se](mailto:support@inera.se))

## 3. Tredje linjens support - Inera Intygstjänster förvaltning

- Återkoppling till regionen sker via Inera support

# Checklista vid felanmälan till Inera kundservice

- Vilken intygstjänst gäller ärendet? (Intygstjänsten, Webcert, Intygsstatistik, Rehabstöd, Mina intyg)
- Kortfattad beskrivning av problemet
- Intygs-Id till det läkarintyg som ärendet gäller (VIKTIG!)
- Användarens HSA-Id, vårdenhetens/mottagningens HSA-Id eller vårdgivarens HSA-id som använts i läkarintyget eller frågan/svaret (VIKTIG!)
- När inträffade felet? Ange datum och tid så exakt som möjligt (VIKTIG!)
- Har lokal felsökning gjorts?
- Ange eventuellt felmeddelande (bifoga gärna skärmdump)
- Vilken organisation(landsting) och journalsystem gäller ärendet?
- Vem ska kontaktas angående ärendet?
- Är det fler än en användare som har problem?

# Typärenden

- Inloggning
  - › Oftast problem med Medarbetaruppdrag i nationella HSA
- Signering
  - › Oftast relaterat till certifikat på SITHS-kort
- Problem med statusuppdateringar (notifieringar)
- (Uteblivna TAKningar)

# Avtal

- Varje vårdgivare som ansluter till Intygstjänster behöver ingå *Tjänsteavtal Läkarintyg* med Inera
  - PUB, samarbetsformer, allmänna villkor, etc
  - Kallas "Kundavtal 1"
  - Varje vårdgivare som integrerar med Webcert behöver dessutom ingå *Läkarintyg, Tilläggsavtal avseende integration av journalsystem till Webcert*
- Kommande "Kundavtal 2"
  - Inera har uppdaterat sina kundavtal och alla tjänster inför "Kundavtal 2" i skrivande stund
  - Skillnaden är att Kundavtal 2 ska underlätta avtalsförfarandet, man ska ej längre behöva teckna tjänsteavtal för varje tjänst

# Kontaktpersoner

- Intygstjänster förvaltning behöver kontaktuppgifter för information- och driftutskick, förslagsvis funktionsbrevlåda och systemförvaltare med lokalt ansvar för Webcert och
- Kontaktuppgifter för supporthantering, exempelvis vid problem med statusuppdateringar och köhantering
- Kontaktuppgifter för inbjudan till Produktråd

# Frågor

- Frågor?
- Synpunkter?



**inera**