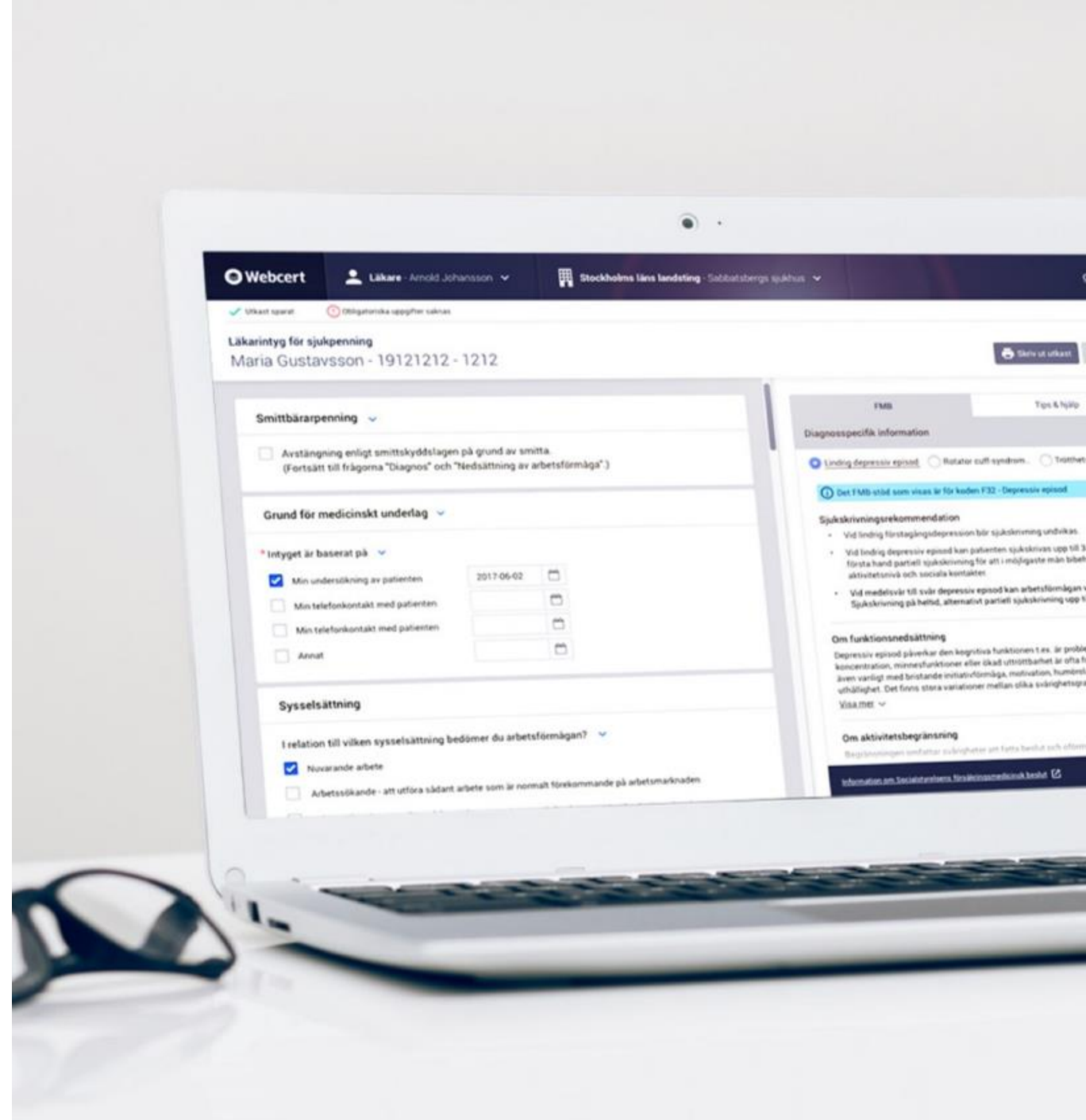


Lokal systemförvaltning, administration och support av Webcert

Maj 2021



Innehåll

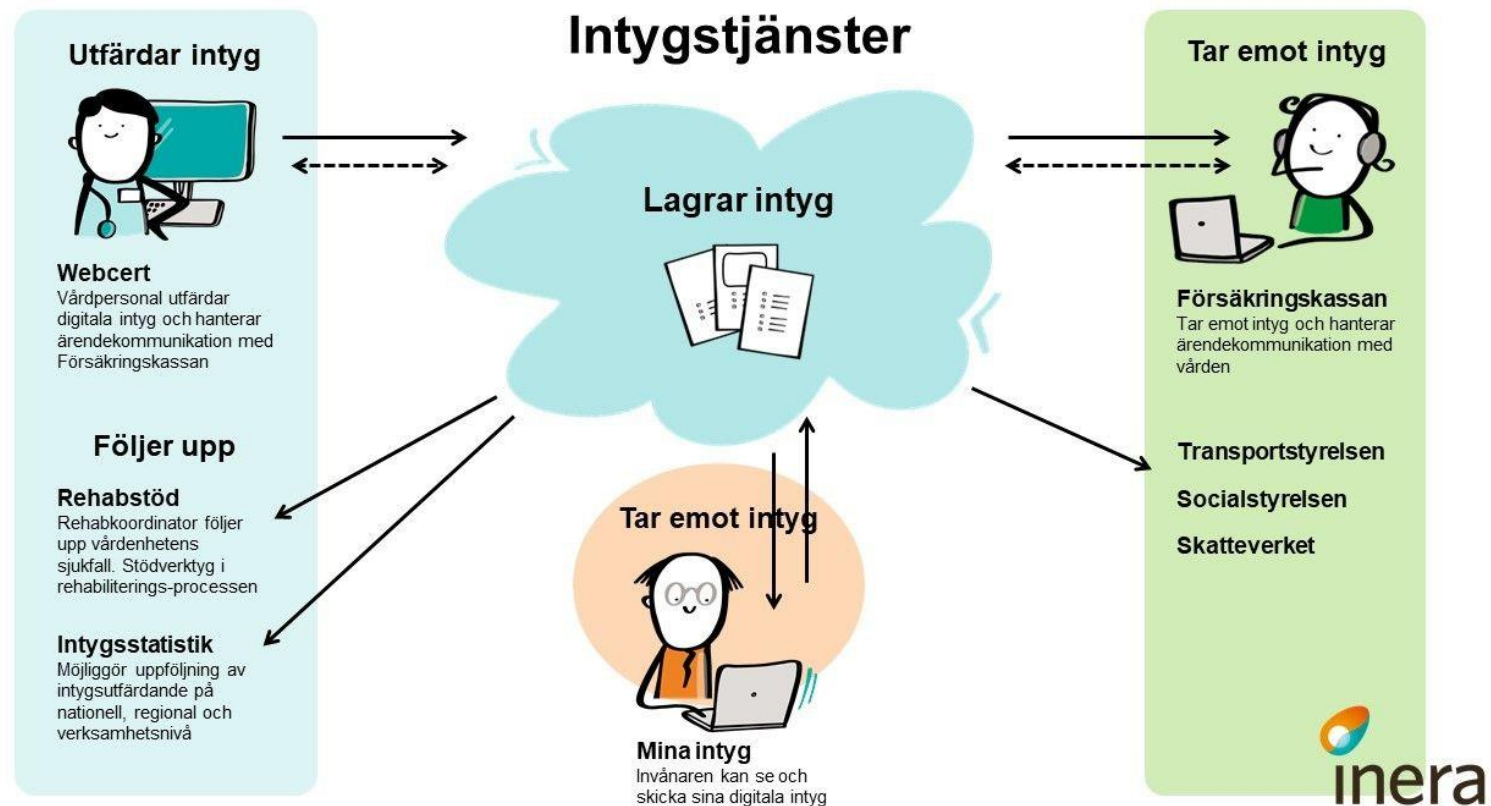
1. Deltagare
2. Inledning
3. Systemförvaltning
 - › Kunskapsstöd och utbildningsmaterial
 - › Inloggning och signering
 - › Roller och behörigheter
 - › HSA – personer och vårdenheter
 - › Anmäla ny och ta bort vårdenhet
 - › Kontrollkörning i HSA
 - › Statusuppdatering och integrerade vårdenheter
 -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

Inledning

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

Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

”Öppna Confluence”: här finns information om Intygstjänster - Webcert, Rehabstöd och Intygsstatistik: <https://inera.atlassian.net/wiki/x/hYFi>



Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

Stödmaterial i det lokala systemförvaltningsansvaret

- Förvalta Webcert:
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/2gWUG>
- Release notes
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/G4WVG>
- Användarmanual
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/l4aVG>
- Övrig viktig dokumentation
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/04eVG>

Kunskapsstöd och utbildningsmaterial

- FAQ
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/SwhmFQ>
- Kända fel
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/fAiUG>
- Utbildningsmiljö inklusive instruktion
 - › En miljö med syfte att kunna användas av regionerna för demo och utbildning
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/l4KhG>
- Utbildningsfilmer
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/q4qUG>
- Intygsskolan
 - › <https://inera.atlassian.net/wiki/x/ogNkFQ>

Inloggning och signering

- Krav
 - › HSA (se kommande slides)
 - › SITHS-kort
 - › Net iD-mjukvara (version 6.7 eller senare)
 - › Internet Explorer 11
 - › Windows 10
- Typfel
 - › Oftast kopplat till felaktiga/utgångna certifikat
 - › Ej uppdaterad Net iD-mjukvara
 - › Fel webbläsare
- Tips
 - › <https://test.siths.se>

Roller

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

Roller

Grupp	Grupp-förskrivarkod	Förklaring
Legitimerad yrkesgrupp: Läkare	-	Legitimerade läkare
Befattningskod 204010 Läkare ej legitimerad, allmäntjänstgöring	-	Personer som tagit sin läkarexamen och har påbörjat sin AT-tjänstgöring
Befattningskod 203090 Läkare legitimerad, annan	9300005	Läkare inom EU/ESS/Schweiz. Denna grupp har ännu inte svensk läkarlegitimation, men är legitimerade i sitt hemland.
Befattningskod 203090 Läkare legitimerad, annan	9400003	Läkare utanför EU/ESS/Schweiz. Denna grupp har ännu inte svensk läkarlegitimation, men är legitimerade i sitt hemland.
Befattningskod 204090 Läkare ej legitimerad, annan	9100009	Vikarierande examinerad läkare. I denna grupp ingår: Examinerade AT-läkare (är färdiga med AT-tjänstgöringen) som ännu inte fått sin legitimation. Personer som tagit sin läkarexamen men ännu inte har påbörjat sin AT-tjänstgöring
Befattningskod 204090 Läkare ej legitimerad, annan	9200007	Med. student som innehar vikariat.

Behörigheter

Beroende på roll, samt om användare har medarbetaruppdrag (MU) på den vårdenhet (VE) som intyget är skrivet på, har användare tillgång till olika funktioner i Webcert.

Förklaring:

VE = Vårdenhet (en vårdenhet kan även ha kopplade enheter)

MU = Medarbetaruppdrag Vård och behandling

* = Om du väljer att öppna ett intyg som är skrivet på en vårdenhet du inte har MU på

** = Rollen vårdadministratör har behörighet att ta del av intyg som finns hos andra vårdenheter inom samma vårdgivare eller mellan vårdgivare genom sammanhållen journalföring (sjf=true). Förtydligas ytterligare i Användarmanualen.

*** = Rollen läkare/tandläkare och vårdadministratör har behörighet att skriva ut intyg som finns hos andra vårdenheter, men endast inom samma vårdgivare.

Funktion	Läkare/tandläkare		Vårdadministratör	
	VE där MU finns	VE där MU <u>inte</u> finns*	VE där MU finns	VE där MU <u>inte</u> finns*
Skapa utkast	Ja	Nej	Ja	Nej
Redigera utkast	Ja	Nej	Ja	Nej
Radera utkast	Ja	Nej	Ja	Nej
Läsa intyg/utkast	Ja	Ja	Ja	Ja**
Kopiera låst utkast	Ja	Ja	Ja	Ja**
Makulera intyg eller låst utkast	Ja	Nej	Nej	Nej
Signera intyg	Ja	Nej	Nej	Nej
Markera klart för signering	Nej	Nej	Ja	Nej
Ersätta intyg	Ja	Nej	Nej	Nej
Förnya intyg	Ja	Ja	Ja	Ja**
Skriv ut intyg	Ja	Ja***	Ja	Ja***
Skicka intyg till mottagare	Ja	Nej	Ja	Nej
Hantera patient med skyddade uppgifter	Ja	Nej	Nej	Nej
Läsa ärendekommunikation	Ja	Ja	Ja	Ja**
Hantera ärendekommunikation	Ja	Nej	Ja	Nej

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 läser in en uppdaterad fil från HOSP-register varje vardag under kontorstid, oftast på morgonen.

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 regioner använder sig av trädklättring ur ett nationellt perspektiv
- Agenter anmäler TAKning för varje specifik vårdenhet
- Beställningsstödet
 - › <https://bestallningsstod.tjansteplattform.se>

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 upptäcka/rätta avvikelser som hindrar intygsflödet att fungera optimalt. Den bör köras en gång i halvåret.

Statusuppdateringar

- Integrerade vårdssystem notifieras om händelser via tjänstekontraktet CertificateStatusUpdateForCare vilket vi kallar statusuppdateringar
- Notifiering som inte tas emot hanteras av en köhanterare
 - Automatisk "omskickning" utspridd över längre tid, t.ex. nya försök görs efter 1 min, 5 min, 30 min, 1 timme, 2 timmar, 6 timmar, 12 timmar och därefter en gång per dygn upp till 30 dagar.
 - De få som inte hanteras automatiskt kan skickas om manuellt.
 - Vid problem med leverans till journalsystem och svar med APPLICATION_ERROR eller VALIDATION_ERROR skickas tillbaka klassas dessa som permanenta fel och skickas inte om
 - TECHNICAL_ERROR hanteras som ett intermittent fel och skickas om enligt ovan

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
 - OBS! Sköts av anslutna vårdgivare

PDL-loggning

- Webcert loggar via tjänstekontraktet StoreLog i domänen ehr:log
- Administration och hantering av PDL-loggar sköts av regioner 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, vårdenhetens HSA-id, vårdgivarens HSA-id och namn samt patientens pnr/samordningsnummer
- Detaljerad information finns i Webcerts PDL-loggnings dokument här:
<https://inera.atlassian.net/wiki/x/04eVG>

Användarforum

- Inera sammankallar ca 5 gånger per år
- Anslutna regioner/agenter rekommenderas att delta i Användarforum
 - › Normalt 1-2 representanter per region/agent med lokalt ansvar för journalsystem och dess integration med Webcert
 - › Ingen teknisk kunskap är nödvändig, snarare verksamhet så som HSA, SITHS etc.
- Användarforumets 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 systemförvaltare/kontaktpersoner (som slutanvändares representanter och förlängda arm) möjlighet att framföra synpunkter och förbättringsförslag
- https://inera.atlassian.net/wiki/x/_4eUG

Uppdatering av Webcert

- Webcert uppgraderas i regel två gånger per år, en gång på våren och en på hösten:
 - Informeras via Användarforum och via servicefönster på inera.se
 - Startar oftast kl.19.00 och tar i snitt 2-4 timmar
 - Under uppgraderingen är Webcert otillgängligt
 - Release notes skickas ut inför varje release
- Regressionstestning och produktionsverifiering
 - Regressionstest planeras tillsammans med minst en ansluten region/agent
 - Efter avslutad uppgradering genomför vi vid behov en produktionsverifiering överenskommen med en eller flera regioner
- Ibland kan ytterligare uppdateringar, s.k. Service Pack, förekomma.

Test

- Samlad information: <https://inera.atlassian.net/wiki/x/xYFi>
- Tillgängliga testmiljöer
 - › SIT2 – produktionslik, tillgänglig för regioners egna tester. Uppdateras med en releasekandidat några veckor innan tjänsten uppdaterats i produktion.
 - › SIT1 – produktionslik, tillgänglig för leverantörer/agenter, används också som utbildningsmiljö. Uppdateras med nästkommande version först 2-4 dagar efter att tjänsten uppdaterats i produktion
- Testvarianter där regioner är inblandade:
 - › Regressionstest initierat av Intygstjänster förvaltning– planeras av testleverantören NMT och genomförs tillsammans med en region
 - › Regressionstest initierat av regioner – kontakta Inera support om hjälp av NMT behövs
 - › Egna tester
- Testpersoner
 - › Används i SIT-miljöerna
 - › I produktionsmiljö används endast s.k. Valideringspersoner. Mer information finns här: <https://nordicmedtest.atlassian.net/wiki/spaces/NoWi/pages/648041/6.+Validering+i+produktionsmilj>

Information om drift- och servicefönster

- 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 – Regioner/Agenter

- Slutanvändare kontaktar regionens eller agentens supportorganisation
- Regionen/agenten genomför lokal felsökning

2. Andra linjens support - Inera support

- Regionernas systemförvaltare eller ansvariga hos agenten kontaktar Inera support som är öppet vardagar 8-17
 1. Formulär att fylla i på Ineras hemsida: <https://www.inera.se/kontakta-oss/felanmalan-och-anvandarstod/>
 2. Telefon: 0771-25 10 10 (OBS! alltid vid akuta ärenden)
 3. Mail: support@inera.se

3. Tredje linjens support - Inera Intygstjänster förvaltning

- Återkoppling sker antingen via Inera support eller via Intygstjänster förvaltning

4. Fjärde linjens support – Intygstjänsters tekniska support: applikationsförvaltaren

- Återkoppling sker antingen via Inera support, Intygstjänster förvaltning eller applikationsförvaltning.

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(region/agent) 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
 - › Oklarheter kring Webcerts behörighetsmodell
- Signering
 - › Oftast relaterat till certifikat på SITHS-kort, felaktiga/utgångna
 - › Ej uppdaterad Net iD-mjukvara
 - › Fel webbläsare
- Problem med statusuppdateringar (notifieringar)

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 Användarforum

Övrigt

- Pågående aktiviteter:
 - › Övergång från GET- till POST-anrop. Avveckling av GET-anrop är inplanerad till 28/9.
 - › Införande av nya Underskriftstjänsten - signering i andra webbläsare än Internet Explorer
 - › Införande av nya intyg - Dödsbevis och Dödsorsaksintyg

Frågor

- Frågor?
- Synpunkter?



inera