

Beslutad av: Digitaliseringsdirektör Ann-Marie Schaffrath, 2025-12-16

Diarienummer: RS-2020 02026-5

Giltighet: från 2025-12-31 – 2027-12-31

Ersätter: RS-2020 02026-1

Rutin

Inloggning och identifiering vid digitala vårdmöten i plattformen Vård och hälsa

Rutinen gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Koncernstab digitalisering



Innehåll

Sammanfattning	3
Godkända e-legitimationer	3
Mötesdeltagare	3
Vårdpersonal	3
Inloggningsmetod för medarbetare	3
Inloggning för vårdpersonal och administratörer	3
Inbjudan och identifiering som kollega i möte	4
Studenter och vikarierande eller annan tillfällig personal	4
Inloggningsmetod för patient	4
Inloggning med BankID/eID	4
Alternativ inloggning för patient utan BankID	4
Inloggningsmetod för övriga deltagare	5
Gästdeltagare	5
Identifiering för gäster	5
Externa professionella deltagare	5
Hantering vid skyddade personuppgifter	5
Identifiering	6
När vårdgivare bjuder in patient med skyddad identitet till digitalt möte	6
Barn med skyddad identitet eller förälder med skyddad identitet	6
Gruppbesök med flera patienter	7
Möten i andra plattformar	7

Sammanfattning

Dokumentet är avsett för Västra Götalandsregionens verksamheters digitala mottagningar. Rutinen avser plattformen Vård och hälsa som ligger till grund för Vård och hälsa, Närhälsan Online och Ungdomsmottagningen Online. Rutinen innefattar:

- Anvisningar för inloggning och identifiering av invånare/patienter, närstående och externa deltagare vid deltagande i ett digitalt vårdmöte via video.
- Hur verksamheten kan försäkra sig att de har rätt patient som deltagare vid användning av alternativa inloggningar.

Godkända e-legitimationer

Mötesdeltagare

Med mötesdeltagare avses här de personer som deltar i ett digitalt vårdmöte, utöver den vårdpersonal som är värd för mötet.

För åtkomst till ett digitalt vårdmöte krävs att detta föregås av stark autentisering. Detta innebär att kontroll av uppgiven identitet sker med två olika faktorer, så kallad flerfaktorsautentisering.

Godkända e-legitimationer med stark autentisering för mötesdeltagare är:

- **BankID** (BankID är en elektronisk ID-handling som är jämförbar med pass, körkort och andra fysiska legitimationshandlingar).
- **Freja eID PLUS** (Freja eID PLUS är en statlig godkänd mobil e-legitimation som används för identifiering).
- **Foreign eID** (E-legitimation från annat EU-land. Observera att endast ett fåtal utländska e-legitimationer är godkända. Vilka dessa är framgår av inloggningssidan).

Vårdpersonal

Godkända e-legitimationer med stark autentisering för vårdpersonal är:

- **SITHS** (Identifieringstjänst SITHS är en säkerhetslösning och e-legitimation som gör det möjligt för användare att identifiera sig i tjänsten med stark autentisering vid inloggning i e-tjänster. Alla regioner, kommuner, privata vårdgivare och statliga myndigheter kan använda Identifieringstjänst SITHS.) SITHS e-ID är godkänd av DIGG (Myndigheten för digital förvaltning).
- **BankID** (BankID är en elektronisk ID-handling som är jämförbar med pass, körkort och andra fysiska legitimationshandlingar). BankID gäller endast om mottagning har godkänt personlig inloggning.

Inloggningsmetod för medarbetare

Inloggning för vårdpersonal och administratörer

Både vårdpersonal och administratörer som loggar in i plattformen ska använda sig av SITHS som metod för identifiering.

För att använda **alternativ inloggning med BankID** krävs följande förutsättningar:

1. **Godkännande från mottagningens chef:** Innan alternativ inloggning kan aktiveras, måste chefen på mottagningen ge sitt godkännande.
2. **Konfiguration i plattformen:** Konfigurering av alternativ inloggning på mottagningen görs av det regionala förvaltningsteamet. Konfigurationen görs på individnivå och förvaltningsteamet behöver därför få en lista på vilka användare som är aktuella för att använda alternativ inloggning.
3. **Samtycke från vårdpersonal:** Vårdpersonalen som ska kunna använda alternativ inloggning måste godkänna att dela sitt personnummer med tjänsten.

Notera att identifiering med SITHS respektive BankID är ömsesidigt uteslutande, det vill säga att endast en metod kan vara konfigurerad för en användare. Om SITHS är vald, kan inte BankID användas och vice versa.

Inbjudan och identifiering som kollega i möte

Vårdpersonal som bjuds in som deltagare i ett digitalt vårdmöte och som finns upplagda som användare i plattformen, ska bjudas in som *Vårdpersonal* i besökstyp Videobesök och loggar då in med SITHS som metod för identifiering.

Vårdpersonal som inte finns upplagda som användare i plattformen kan bjudas in som Gäst i besökstyp Videobesök. Vårdpersonalen får då gästlänk och kan ansluta till mötet utan identifiering.

Det är ansvarig vårdpersonal som ansvarar för att det är rätt personer som deltar i mötet.

Studenter och vikarierande eller annan tillfällig personal

Studenter eller annan tillfällig personal som ska genomföra digitala vårdmöten som vårdpersonal bör tilldelas en användarlicens och logga in med SITHS som metod för identifiering. Användarlicensen kan sedan tas bort när behovet av den inte längre finns kvar.

Studenter som deltar i ett digitalt vårdmöte i utbildnings- eller studiesyfte, kan bjudas in med någon av ovanstående metoder för identifiering vid inloggning.

Inloggningsmetod för patient

Inloggning med BankID/eID

Patienten loggar in via BankID/eID som standard via webbläsaren eller appen i Vård och hälsa.

Alternativ inloggning för patient utan BankID

Detta får användas av inbjudande mottagning utifrån deras bedömning av enskild patients behov och möjligheter, när patienten av olika orsaker inte kan använda BankID

Commented [KP1]: Nu används både vårdutövare (vilket var ett nytt begrepp för mig) och vårdpersonal som begrepp. Varför inte vårdpersonal genomgående?

Commented [PJ2R1]: Just i detta stycke refererar ordet *Vårdpersonal* till hur det benämns i Clinic-gränssnittet i Vård och hälsa. Annars är det en bra synpunkt, vi bör hålla oss till vedertagna begrepp. Jag justerar till vårdpersonal genomgående.

5

eller övriga eID för inloggning. Eller när behov finns av att bjuda in flera patienter i ett digitalt vårdmöte.

Om patienten saknar godkänd e-legitimation kan vårdpersonal på aktuell mottagning ge tillåtelse till inloggning via gästlänk. Tillåtelsen kan endast ges till specifika invånare/patienter för det enskilda tillfället, inte generellt. Bedömning görs utifrån patientens behov och förutsättningar så som ålder, ombud, eventuell funktionsnedsättning, sociala förutsättningar, socioekonomiska förutsättningar med mera. Det är verksamheten som äger kriterierna för bedömningen och hur bedömningen ska genomföras praktiskt.

Använd följande metod:

Patienten bokas på besökstypen "videobesök" och ska läggas till både som patient och gäst. Patienten får då en gästlänk och kan ansluta till mötet via den, utan BankID. Notera att det är viktigt att man vid denna metod tar bort telefonnummer till patienten på patientprofilen. Annars får patienten två sms som gäst och som patient.

Se Vårdgivarwebben [Användarstöd](#).

Det är ansvarig vårdpersonal som ansvarar för att det är rätt personer som deltar i mötet.

Inloggningsmetod för övriga deltagare

Utöver patienter och vårdpersonal kan också andra deltagare bjudas in till ett digitalt besök. Dessa deltagare bjuds då in som gäster i besöket.

Gästdeltagare

Gäster kan vara till exempel anhöriga eller en stödperson som en patient vill ha med sig i besöket. Vilka gästdeltagare som bjuds in till besöket avgörs av vårdpersonalen i samråd med patienten, i varje enskilt fall. Dessa deltagare bjuds in som deltagare av typen *Gäst* och får då en avisering via epost eller SMS, beroende på vad som väljs då inbjudan skapas.

Identifiering för gäster

Deltagare som bjuds in som gäst identifierar sig inte med elektronisk legitimation när de ansluter till besöket. Det är därför viktigt att ansvarig vårdpersonal försäkrar sig om att det rätt personer som deltar i mötet. Detta kan ske till exempel genom att deltagaren är känd sedan tidigare, eller visar sin legitimation i mötet.

Externa professionella deltagare

Länk kan användas av inbjudande mottagning för kontakt med en professionell extern deltagare från exempelvis andra vårdgivare, myndigheter, kommuner, arbetsgivare vid rehabmöten eller tolkar för deltagande i ett digitalt vårdmöte med patient.

Med professionell avses person som i egenskap av sin yrkesroll innehar ett skäl för att delta i ett digitalt vårdmöte med patient och vårdpersonal.

För användande gäller att inbjudan med engångslänk ska skickas till deltagarens e-postadress som används i tjänsteutövning alternativt funktionsbrevlåda som tillhandahålls av dennes arbetsplats.

Inloggning och autentisering sker då som vanligt i deltagarens arbetsplatsdator för att få tillgång till inbjudan för mötet. Inbjudande mottagning ska vid tveksamheter alltid be deltagaren att uppvisa sin tjänstelegitimation eller dylikt under mötets början.

Se Vårdgivarwebben [Användarstöd](#).

Hantering vid skyddade personuppgifter

Hantering av skyddade personuppgifter utgår från VGR:s övergripande riktlinje för detta. Denna riktlinje hittar du här: [Hantering när person har skyddade personuppgifter från Skatteverket](#).

För att skydda den enskilde patientens information behöver särskilda hänsyn tas vid inbjudan, men även då patienten själv bokar in sig till ett digitalt vårdmöte kan speciella instruktioner behövas. Dessa hänsyn och instruktioner beskrivs här i stycket här nedan.

Enligt rutin ska patienter i utgångsläget identifiera sig med hjälp av en e-legitimation. Detta gäller även för personer med skyddade personuppgifter.

Identifiering

En patients personnummer är centralt för att kunna identifiera personen och därmed säkerställa att vårdpersonalen har rätt information angående patienten tillgänglig. Övriga uppgifter relaterat till en patient, som till exempel namn, adress eller telefonnummer, kan ses som känslig information för någon som har skyddade personuppgifter.

Patienten kan inte registrera sig som användare i appen utan att ange ett mobilnummer. Att mobilnummer är en obligatorisk uppgift motiveras utifrån att det i normalfallet är nödvändigt att ha tillgång till patientens telefonnummer, dels för att kunna skicka påminnelser i form av SMS, dels för att ha en alternativ kontaktväg i det fall tekniska problem uppstår.

När vårdgivare bjuder in patient med skyddad identitet till digitalt möte

Som standard ska även patienter med skyddade personuppgifter bjudas in med angivet personnummer och BankID som identifieringsmetod. Information om BankID och skyddad identitet finns på [BankID för dig med skyddad identitet](#).

I de fall patienten inte har möjlighet att använda BankID, kan någon av de alternativa metoderna för identifiering användas. Detta får dock endast göras om vårdgivaren och patienten har en tidigare etablerad kontakt och efter att ha rådgjort med patienten om vilken metod som är möjlig att använda med hänsyn till risk för röjande av personuppgifter.

En individuell riskbedömning ska alltid göras med hänsyn till den enskilde patienten, anonym e-post och telefonnummer som inte kan knytas till patient är att föredra.

Barn med skyddad identitet eller förälder med skyddad identitet

Det går inte att genomföra digitalt vårdmöte i Vård och hälsa om barnet har skyddad identitet. Välj annan typ av besök, telefon eller mottagning.

Det går inte att genomföra digitalt vårdmöte för barn till personer med skyddad identitet i Vård och hälsa, använd [Säkert videomöte \(Pexip\)](#) eller välj annan typ av besök, telefon eller mottagning. Se [matris som besvarar vanliga frågor om möte med barn](#).

Gruppbesök med flera patienter

I Vård och hälsa finns möjligheten att bjuda in flera deltagare, till ett gruppbesök. Till ett gruppbesök kan deltagare bjudas in som antingen patient, vårdpersonal eller gäst. När en deltagare bjuds in till ett gruppbesök gäller samma förutsättningar som beskrivits ovan för de olika deltagarna.

Se också [lathunden för att boka ett gruppsamtal i Vård och hälsa](#), på Vårdgivarwebben.

Möten i andra plattformar

På VGR:s intranät finns en vägledning över vilka plattformar som finns tillgängliga för digitala vårdmöten, samt information om hur de kan användas.

Se Vårdgivarwebben [Digitala möten och konsultation](#).

Dokumentinformation

För innehållet ansvarar

Per Jacobsson, Produktägare Digitala vårdmöten i Vård och Hälsa

Remissinstanser

Verksamhetsrepresentanter i kompetensgruppen för digitala vårdmöten

Fastställt av

Digitaliseringsdirektör Ann-Marie Schaffrath