



Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på uppdrag av hälso- och sjukvårdspersonal

Innehållsförteckning

Tillämpningsanvisning – Låsa och låsa upp invånarens inloggning/konto på 1177.se på uppdrag av hälso- och sjukvårdspersonal	1
Syfte och omfattning.....	2
Begrepp och definitioner.....	2
Översiktlig process	2
1. Hantering av ärende innan överföring till KSD	3
2. Identifiering av behov av låsning av konto/invånarens inloggning	3
3. Prövning och beslut.....	4
4. Kommunikation	4

5. Överföring av ärende till KSD	4
6. Handläggning hos KSD	4
Vid pappersblankett	4
Vid ärende till nödtelefon	5
8. Återkoppling till hälso- och sjukvårdspersonal	5
9. Uppföljning av låst konto	5
Bilaga: Blankett för låsning och upplåsning	5

Syfte och omfattning

Denna tillämpningsanvisning beskriver processen för hur ärenden om låsning och upplåsning av invånarens inloggning på 1177.se ska hanteras när begäran initieras av hälso- och sjukvårdspersonal. Syftet är att säkerställa en tydlig och strukturerad hantering och ansvarsfördelning genom hela processen.

Begrepp och definitioner

- KSD
- Spärr- och logg
- OC
- KSD nödtelefon
- Konto på 1177.se – invånarens inloggning på 1177.se

Översiktlig process

1. Identifiering av behov av låsning eller upplåsning av invånarens konto/inloggning på 1177.se.
2. Strukturerad prövning och beslutsfattande av hälso- och sjukvårdspersonal.
3. Dokumentation enligt gällande regelverk.
4. Överföring av ärende till Koncernstab digitalisering (KSD), Spärr- och loggservice.

5. Handläggning och åtgärd av KSD.
6. Återkoppling till hälso- och sjukvårdspersonal.
7. Uppföljning och omprövning efter tre månader, ansvaret finns hos begärande hälso- och sjukvårdspersonal.

1. Hantering av ärende innan överföring till KSD

Hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för att utföra nödvändiga bedömningar, fatta beslut och dokumentera dessa innan ärendet lämnas över till KSD.

2. Identifiering av behov av låsning av konto/invånarens inloggning

Behovet av låsning av invånarens konto/inloggning identifieras när hälso- och sjukvårdspersonal bedömer att patienten riskerar **skada, men eller hot** genom tillgång till digital information på 1177.se. Bedömningen ska baseras på medicinska, psykosociala eller säkerhetsrelaterade omständigheter.

- Låsa invånarens konto/inloggning innebär att invånaren inte har digital kontakt med hälso- och sjukvårdspersonal via 1177.se
- Låsning sker om det finns risk att patienten far illa av att e-tjänster på 1177.se är tillgängliga (exempelvis kontakt med mottagning, bokade tider, Egen Provtagning, Intyg, Stöd och behandling).
- Exempel på aktuella situationer: risk för allvarlig psykisk skada, hotbild, skyddad identitet, hedersrelaterat våld, psykiatriska tillstånd eller bristande förmåga att hantera digital information.

Vid akuta situationer kan hälso- och sjukvårdspersonal ringa till KSD nödtelefon och begära att konto/inloggning låses;

- blankett skickas in i efterhand om låsning har skett på hälso- och sjukvårdspersonals begäran.
- har invånaren själv begärt akut låsning via hälso- och sjukvårdspersonal, registreras detta på invånarens uppdrag och avsedd blankett skickas i efterhand av invånaren.

3. Prövning och beslut

1. Beslut om låsning av konto/inloggning får endast fattas av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal med behandlingsansvar eller beslutsfattare i linjechefskap (**verksamhetschef** eller **medicinskt ansvarig läkare**).
2. Beslutet ska föregås av strukturerad och dokumenterad prövning av skäl, risker och omfattning.
3. Följande ska dokumenteras innan ärendet överförs:
 - Journalanteckning av bedömning, motiv och beslut.
 - Diarieföring av blankett för låsning av konto/inloggning utförs av Spärr- och loggservice.
 - Information till chefläkare eller motsvarande utsedd funktion.

4. Kommunikation

1. Patienten ska informeras om beslutet när så är möjligt och förenligt med patientsäkerhet och sekretess.
2. Hälso- och sjukvårdspersonal har ansvaret för att säkerställa att omprövning noteras för uppföljning inom tre månader.

5. Överföring av ärende till KSD

1. Ärenden överförs via fastställda kanaler, såsom blankett eller Barium, beroende på verksamhetens tillämpning.
2. Hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för att samtliga obligatoriska uppgifter är korrekt ifyllda innan överföring.

6. Handläggning hos KSD

Vid pappersblankett

1. Spärr- och loggservice tar emot blankett via internpost.
2. Ankomststämpla blanketten vid mottagande.
3. Kontrollera att personnummer på blanketten överensstämmer med namn genom sökning i [Personuppgiftsportalen i VGR](#).
4. Kontrollera att blanketten är vidimerad av hälso- och sjukvårdspersonal; annars skickas blanketten i retur för komplettering.
5. Sök invånarens personnummer för att se om det finns tidigare ärende.
6. Skapa ärende på "VGR-ID" (Skapa nytt RÄLS hjälpärende) och använd mallen journal.

7. Ange överkategori 1177 e-tjänster och underkategori Låsa konto vårdpersonal/låsa upp konto vårdpersonal.
8. Personnumret klistras in i fältet för personnummer i ärendet. Kontrollera att personnummer överensstämmer med namn.
9. Om blanketten är påskriven av annan vårdgivare än VGR och VGR-ID saknas, ring personen och kontrollera att identiteten är verifierad.
10. Privata vårdgivare kan skriva under blankett för låsning eller upplåsning av konto; dessa är godkända enligt listan på [Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen](#).
11. Verkställ låsning eller upplåsning av konto/inloggning via 1177 e-tjänster personalverktyg.
 - Diarieför blankett för låsning av konto och lägg diarienummer i Plexus.
 - Diarieför blankett med referens till tidigare ärende vid upplåsning.

Vid ärende till nödtelefon

1. Sök invånarens personnummer för att se om det finns tidigare ärende.
2. Skapa ärende på "VGR-ID" (Skapa nytt RÅLS hjälpärende) och använd mallen Journal.
3. Ange överkategori 1177 e-tjänster och underkategori Låsa konto vårdpersonal/låsa upp konto vårdpersonal.
4. Personnumret klistras in i fältet för personnummer i ärendet.
5. Hälso- och sjukvårdspersonal hjälper invånare att ringa in och låsa inloggning.
6. Verkställ låsning av inloggning via e-tjänster personalverktyg.

8. Återkoppling till hälso- och sjukvårdspersonal

När låsning eller upplåsning av inloggning är genomförd återkopplas detta till verksamhetschef på begärande enhet via krypterad e-post.

9. Uppföljning av låst konto

1. Hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för uppföljning efter tre månader för att bedöma om behovet av låst inloggning kvarstår.
2. Om inloggningen ska förbli låst vidtas ingen ytterligare åtgärd.
3. Vid beslut om upplåsning av inloggning meddelas detta till Spärr- och loggservice via blankett.

Bilaga: Blankett för låsning och upplåsning