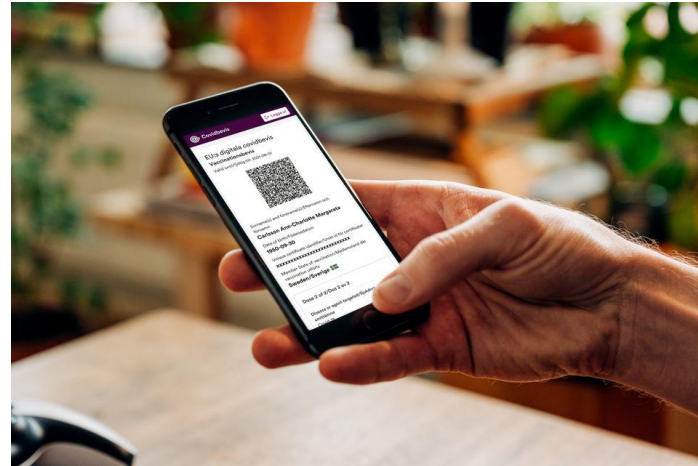


Dialogmöte med testaktörer

– tjänst för testbevis



2021-10-14

Syfte med mötet

- Ge er mer information om vårt arbete med ärende- och incidenthantering och genomförda åtgärder
- Möjlighet att ställa frågor och framföra synpunkter
- Informera om samverkan framöver

Agenda

- Inledning och status i arbetet
- Incidenter och ärenden
- Åtgärder
- Support
- Samverkan framåt

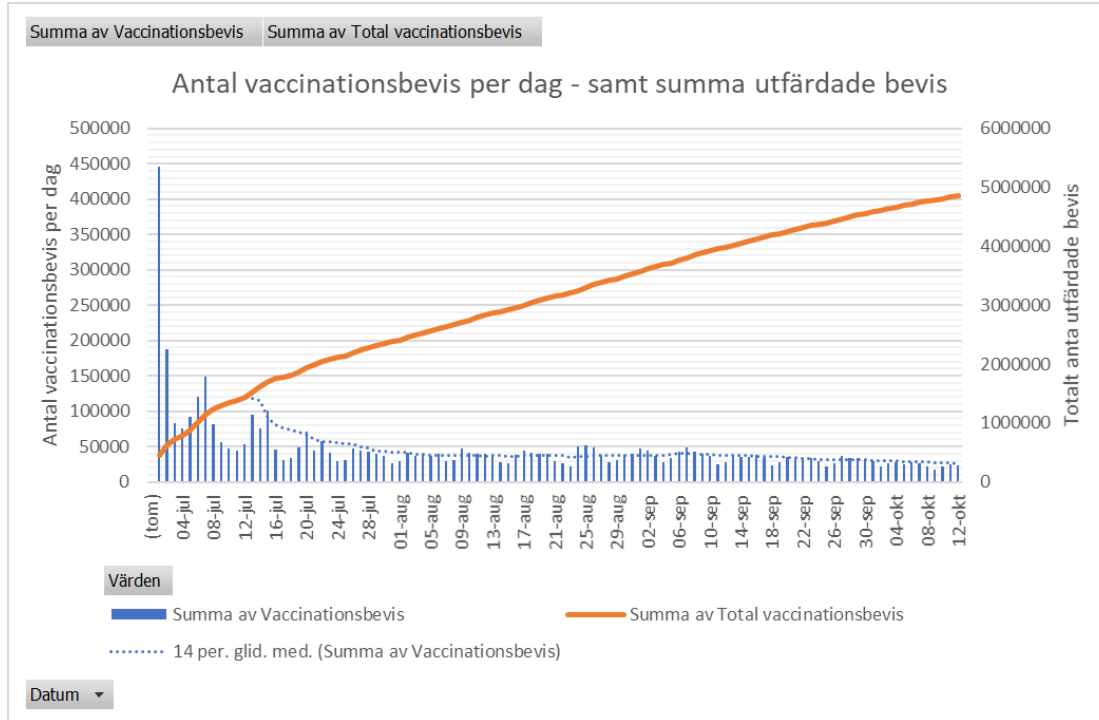
Inledning och status

Carl Jarnling, enhetschef Invånartjänster, E-hälsomyndigheten



5 000 000

Antal vaccinationsbevis

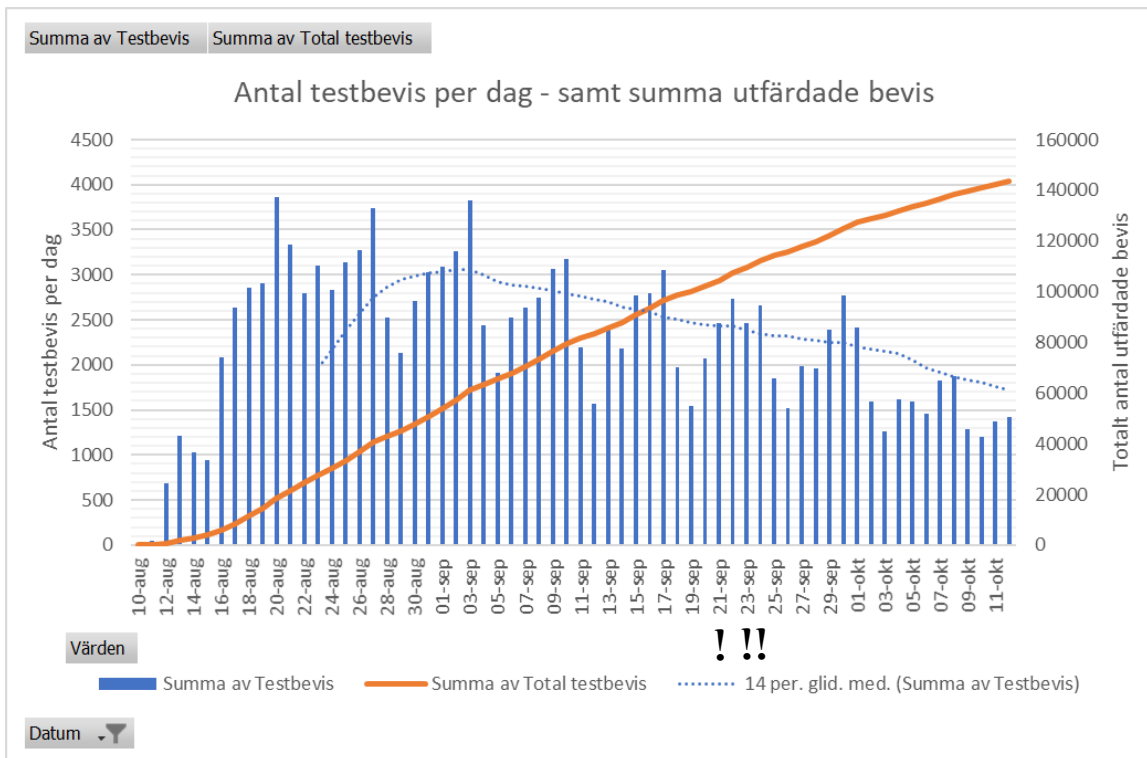


- **4,9 miljoner bevis**
- **+164 000**
- **17-27 000 per dag**
- **Fortsatt nedgång**
- 24 031 / dag v40
- 30 500 / dag v39
- 30 240 / dag v38
- 33 200 / dag v37
- **Ca 70% till digital brevlåda**
(minskande – initialt 80%)

!

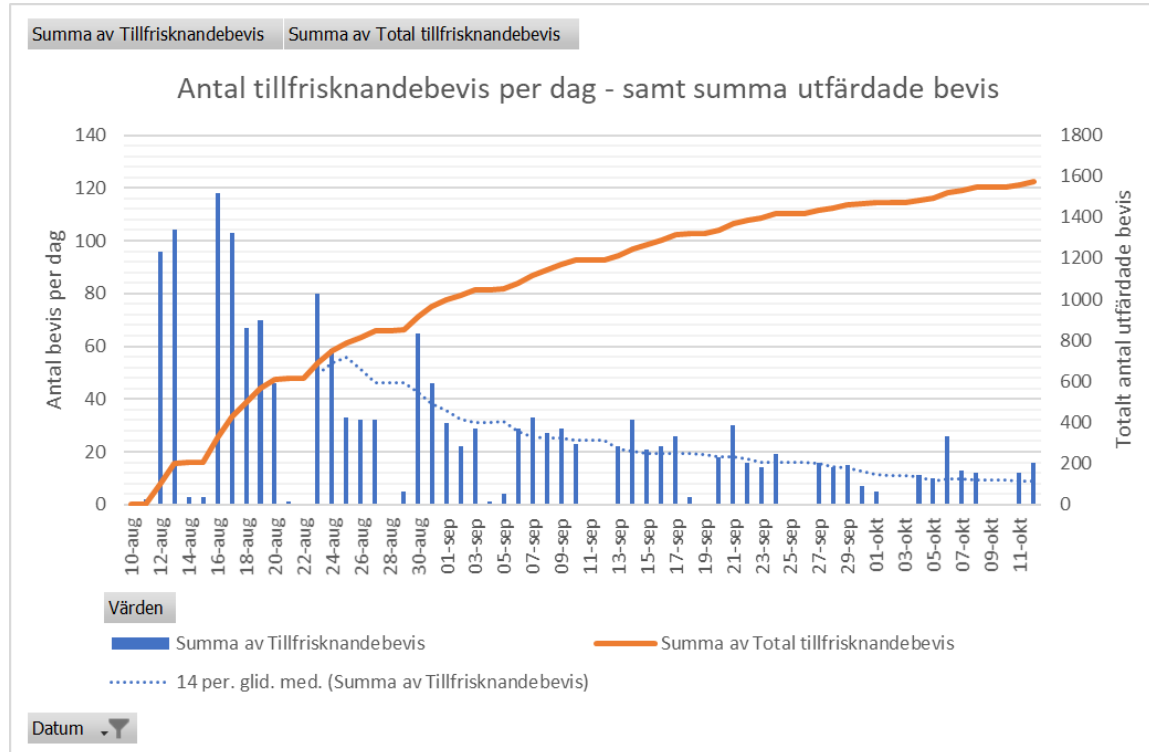
Testbevis
erbjuds i 91
kommuner

Antal testbevis

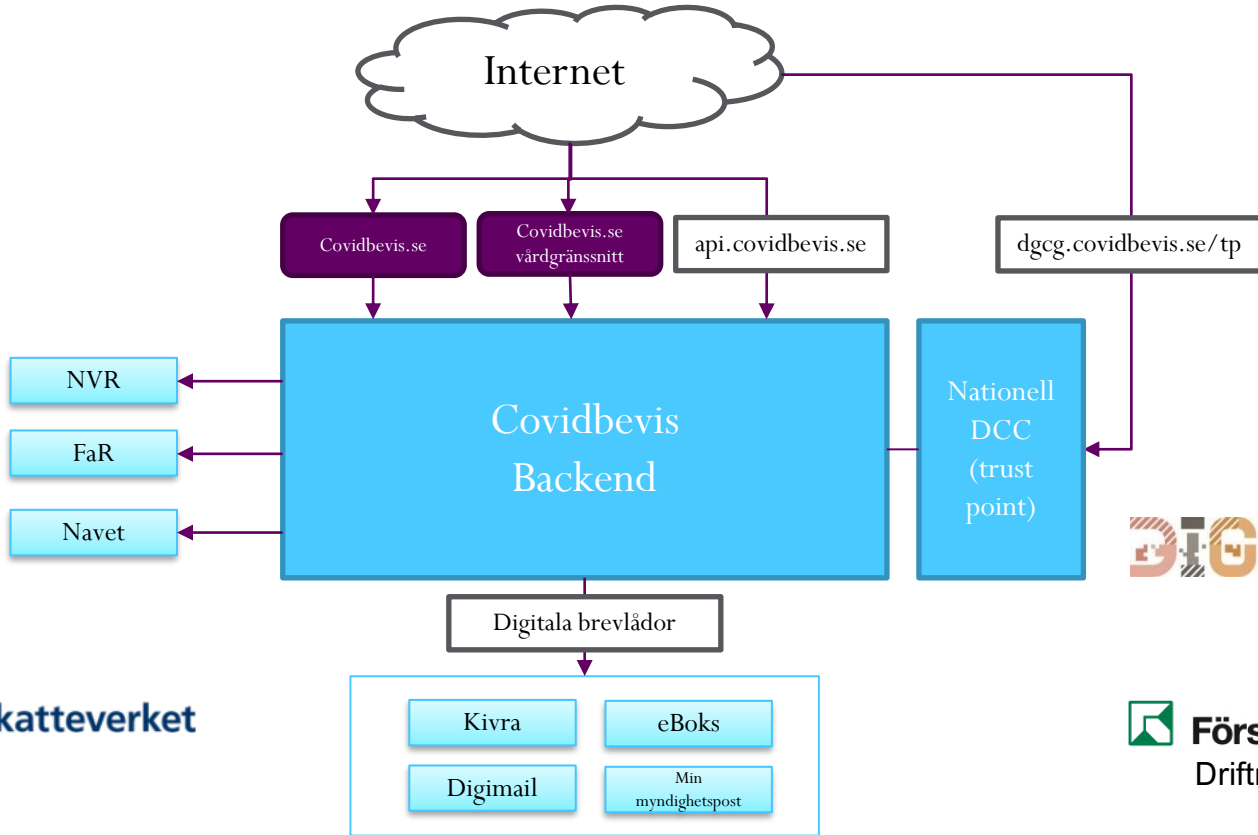


- 143 834 testbevis
- +10 854 (+14 378)
- 1200-1880 per dag
- Nedåtgående trend
 - 1550/dag v40
 - 2054/dag v39
 - 2251/dag v38
 - 2391/dag v37
- Avtalade vårdgivare: 120 (+3)
- Anslutna systemleverantörer: 27 (+1)

Antal tillfrisknandebevis



- 1 573 tillfrisknandebevis
- 0 – 26 per dag senaste veckan
- Minskande trend
 - 10/dag v40
 - 8/dag v39
 - 14/dag v38
 - 18/dag v37
 - 20/dag v36
 - 28/dag v35



Incidenter och inkomna ärenden

Isabella Lang, incident manager, Digitalisering, E-hälsomyndigheten

Madelene Larsson, samordnare, Kundensamverkan, E-hälsomyndigheten



Aktuella händelser

Datum	Incident/ärende	Nedtid	Orsak
2021-07-22	Det går inte att hämta Covidbevis	1 tim	Avbrott FaR (Skatteverket)
2021-08-20	Mellannamn syns inte i Testbevis	Ingen nedtid i tjänsten utan rättning av ett fåtal testbevis i dialog med berörda testaktörer. Incidenten startade 16.30 och felet åtgärdades 18.00	Fel vid hämtning av mellannamn och hur det visades i testbeviset
2021-09-21	Det går inte att hämta Covidbevis	2 tim och 20 min	Avbrott på FaR (Skatteverket)
2021-09-23	Covidbevis.se står bara och tuggar	2 tim och 45 min	Driftstörning hos Försäkringskassan
2021-09-24	Driftstörning testbevis 3 testaktörer kunde utfärda testbevis	1 tim och 30 min	Driftstörning hos Försäkringskassan Felet självläkte under tiden Digg felsökte
2021-10-05	Mailutskick/Driftinfo	ca 5 tim	Driftunderhåll FaR och Min myndighetspost - reservrutin
2021-10-16	Mailutskick/Driftinfo	ca 24 tim	Driftunderhåll Navet- reservrutin

Total upptid för hela tjänsten

- Juli 99,9%
- Augusti 100%
- September 99,2%

- Själva API:et och tjänsten som utfärdar bevisen har haft 100% upptid sedan start

Invånarärenden

- Har inte fått sitt testbevis alls
- Har inte fått sitt testbevis på papper
- Testbeviset godkänns inte
 - Inte ett Covidbevis
 - Stämmer inte med identifikationshandling
 - Behöver framgå att det är PCR och Negativt test
 - Utanför EU eller övriga anslutna länder
- Har fått testbevis på ett felaktigt sätt, kraven följs inte

Ärenden från er testaktörer

- Incidenter (servicenivåer och driftstörningar)
- Behov av att förbättra testbevis med texterna PCR och negativ test
- Frågor om hur länge testbevisen ska lagras
- Frågor som rör ersättning/skadestånd

Åtgärder

Carl Jarnling, enhetschef Invånartjänster, E-hälsomyndigheten

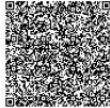



Genomförda åtgärder

- Kommunikationplan vid incidenter
- Maila ut till utsedd kontaktperson hos anslutna vårdgivare och systemleverantörer
- Visuella guiden, Så läser du ditt testbevis • E-hälsomyndigheten (ehalsomyndigheten.se)
- Förbättra Testbevis i form av texterna om PCR och negative
- Lanseras torsdag 21/10

EU Digital COVID Certificate/EU:s digitala covidbevis

Test certificate/testbevis

	Surname(s) and forename(s)/Efternamn och förnamn 
	Ahlberg Börje Date of birth/Födelsedatum 1986-03-19 Unique certificate identifier/Unikt id för certifikatet URN:UVCI:01:SE:EHM/TABCHJKLOPQYWH#M Member State of test/Medlemsland där test utförts Sweden/Sverige

The type of test	Typ av test
Nucleic acid amplification with probe detection (PCR)	
Disease or agent targeted	Sjukdom eller smittämne
COVID-19	
Test name (optional for NAAT (PCR))	Namn på testet (frivilligt för NAAT (PCR))
Result of the test	Testresultat
Not detected (negative)	
Test manufacturer (optional for NAAT (PCR))	Tillverkare av testet (frivilligt för NAAT (PCR))
Date and time of the test sample collection	Datum och tidpunkt för provtagningen
2021-10-10T13:28:00+02:00	
Testing center or facility (optional for RAT)	Plats för provtagning (frivilligt för RAT)
Testaren i staden	

This certificate is not a travel document. The scientific evidence on COVID-19 vaccination, testing and recovery continues to evolve, also in view of new variants of concern of the virus. Before travelling, please check the applicable public health measures and related restrictions applied at the point of destination.

Det här beviset är ingen resehandling. De vetenskapliga rön om covid-19, vaccinering, testning och tillfrisknande fortsätter att utvecklas, bland annat på grund av att det dyker upp nya virusarter. För resor på vilka folkhälsoåtgärder och restriktioner som gäller på destinationen innan du reser.

Certificate issuer/Utfärdare av beviset

The Swedish eHealth Agency/E-hälsomyndigheten

Customer service/Kundtjänst

0771-766 200 - registrar@ehalsomyndigheten.se

Genomförda åtgärder

- Dialog med andra myndigheter
- Dialog med transportföretagen om problem och driftstörningar.
- Stämt av med polisen och transportstyrelsen
- Förtydliga kravet för lagring av testbevis
- Ny process för uppsägning av avtal

Kommande förbättringar

- Arbete pågår för att se hur vi kan minska beroende till FaR eller Navet
- Undersöker utökad driftövervakning av tjänsterna

Reservrutiner

- Om FaR är nere går det att utfärda på födelsedatum och lämna ut i egen applikation och/eller på papper
- Om Navet är nere går det att utfärda på födelsedatum och lämna ut i egen applikation och/eller på papper

Granskning och kontroll

- E-hälsomyndigheten granskar vårdgivare och de system som används och begär in loggar och underlag vid behov
- Viktigt att du som vårdgivare förstår gällande krav och säkerställer uppfyllnad
- Vi genomför nu ytterligare kontroller av följsamhet till gällande ställda krav
- Vid avtalsbrott kan vårdgivaren stängas av med omedelbar verkan
- EU:s Health Security Committee har beslutat att uppdatera RAT-listan med utfasning av en del tester. Mer information kommer.

Support

Susanne Eklund, funktionsansvarig Kundtjänst, E-hälsomyndigheten
Carl Jarnling, enhetschef Invånartjänster, E-hälsomyndigheten



Rutin för inkomna invånarärenden

- Invånaren hänvisas i första hand till vårdgivaren
- På själva Covidbeviset hänvisas invånaren till E-hälsomyndighetens kundtjänst som är öppen klockan 8-17 på vardagar
- När ärenden kommer in till oss hanterar vi de ärenden vi kan och ställer ett antal kontrollfrågor
- När vi inte kan lösa invånarens fråga hänvisas de till den vårdgivare som utfört testet
- Vid misstanke om personuppgiftsincident utreds ärendet

Vad hjälper vi invånarna med?

- Information om vilka krav som gäller och hur tjänsten fungerar
 - *"Min QR-kod fungerar inte."* Servicedesk kan testa koden. Hittills inte ett enda belagt fall av felaktig QR-kod.
 - *"På flygplatsen säger de att mitt testbevis inte är giltigt."* Servicedesk kan hänvisa till visuell guide som förklarar vilken information som testbevisen innehåller:
<https://www.ehalsomyndigheten.se/tjanster/covidbevis/bevis-pa-negativt-covidtest-for-att-resa/sa-laser-du-ditt-testbevis/>
- Utreder misstänkta personuppgiftsincidenter
- För övriga frågor ber vi i första hand att invånarna tar kontakt med den vårdgivare där de har testat sig

Service vid incidenter

- Ärenden till servicedesk@ehalsomyndigheten.se märkta med "avvikelse"
- Vid driftstörning har vi ett särskilt incidentnummer för er systemleverantörer. Detta har mailas ut till alla tidigare
 - Ni kan kontakta oss dygnet runt men det finns beroenden till andra aktörers servicenivåer som påverkar våra möjligheter att felsöka och åtgärda problem
 - Endast för misstänkta incidenter
 - Incidenter hanteras i särskild process
- Ser kontinuerligt över supportprocessen för förbättringar
- Driftinformationen(trafikljusen) uppdateras i samband med incidenter
- Prenumerera på vår RSS-feed

Samverkan framöver

Madelene Larsson, samordnare, Kundsamverkan, E-hälsomyndigheten
Jesper Gramenius, arkitekt, Myndigheten för digital förvaltning



Kanaler för samverkan

- Samarbetsyta på Confluence – öppen yta
 - För anslutning - Vägen till färdig tjänst
 - Presentationer och andra underlag läggs upp löpande
 - Mötesinformation och länkar till teknisk beskrivning
 - Frågor och svar uppdateras löpande
- Teamskanal för tekniska frågor stängs ned 15/10
- Nytt dialogmöte 11/11 och 17/12 klockan 11.00-12.00
- Kontakt: covidbevis@ehalsomyndigheten.se ange "testbevis" i ämnesraden



Tack

