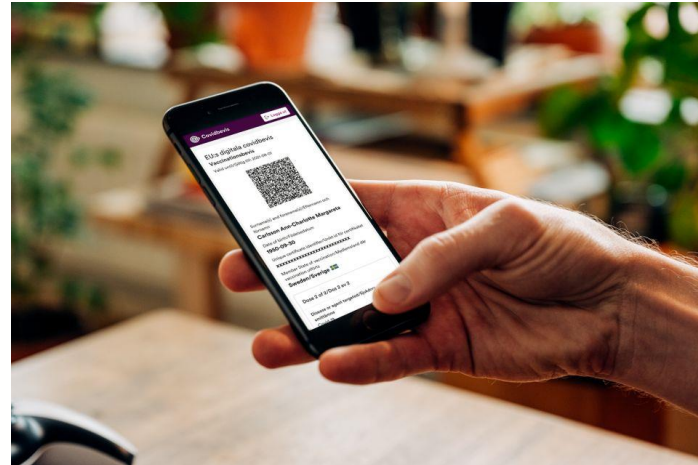


Dialogmöte med testaktörer

– tjänst för testbevis



2021-11-11

Syfte med mötet

- Informera om status för Covidbevis, incidenter och ärenden samt arbetet med kvalitetsgranskningen
- Möjlighet att ställa frågor och framföra synpunkter
- Informera om samverkan framöver

Agenda

- Inledning och status i arbetet
- Incidenter och ärenden
- Support
- Kvalitetsgranskning
- Samverkan framåt
- Frågor

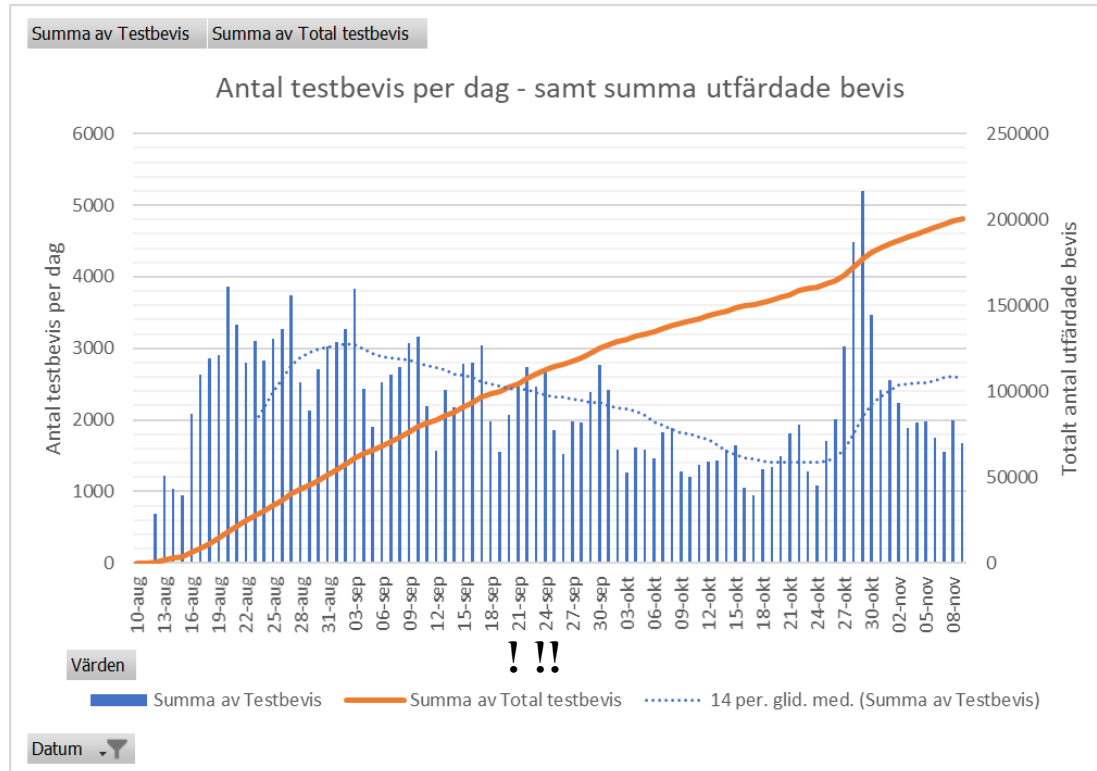
Inledning och status

Carl Jarnling, enhetschef Invånartjänster, E-hälsomyndigheten



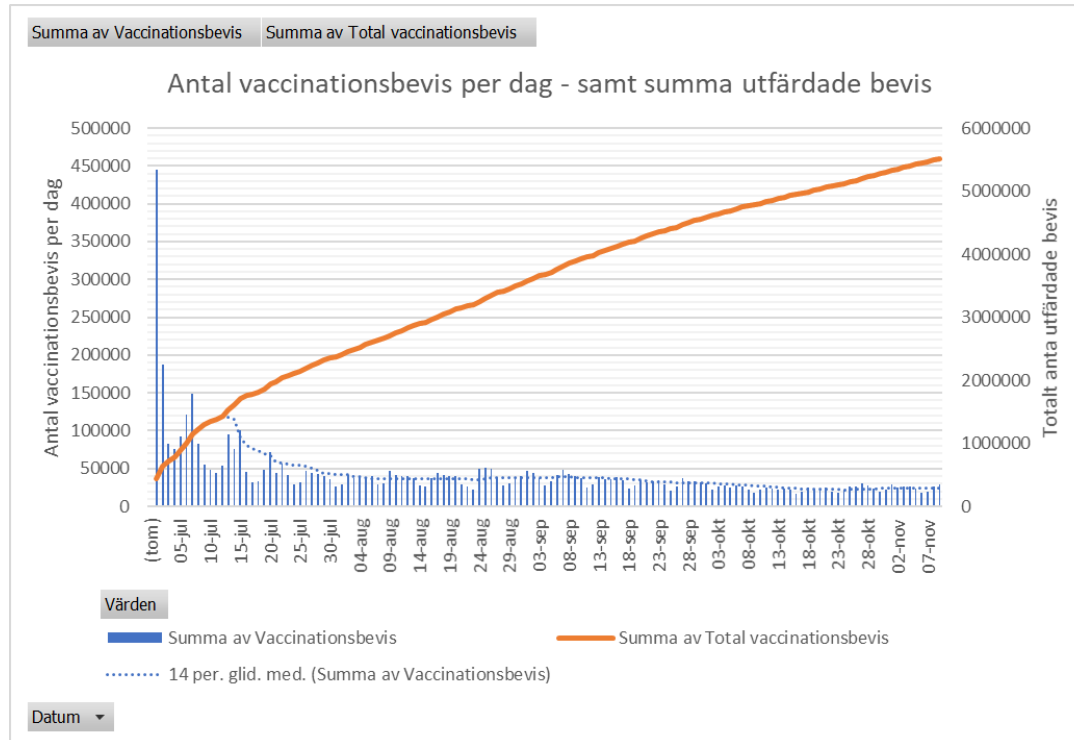
Testbevis
erbjuds i 101
kommuner

Antal testbevis



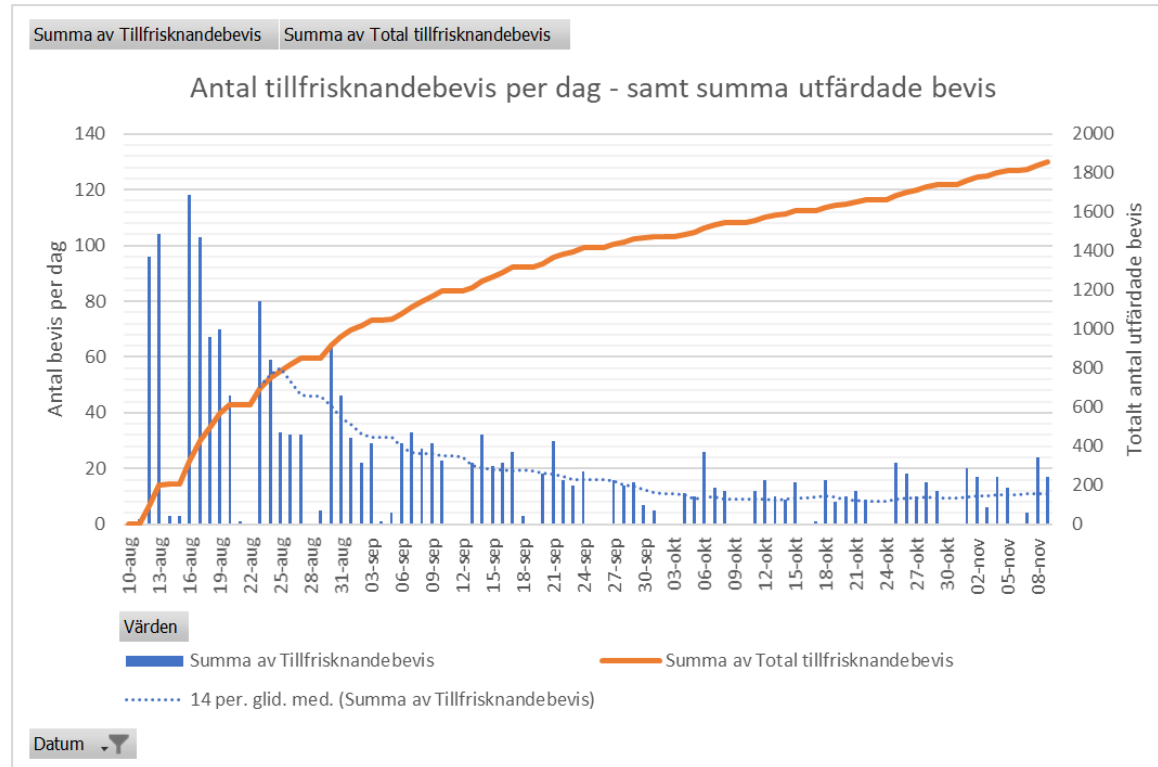
- **200 660** testbevis
- **+13 937 (+22 302)**
- **1559-2561** per dag
- **Stor ökning höstlov**
 - 1991/dag v44
 - 3186/dag v43 (ca 5000 27-28e)
 - 1466/dag v42
 - 1350/dag v41
- **Avtalade vårdgivare: 125 (+5)**
- **Anslutna systemleverantörer: 29 (+0)**

Antal vaccinationsbevis



- **5,5 miljoner bevis till**
- **Ca 3,4 miljoner individer**
- **+164 400 bevis**
- **18-30 000 per dag**
- **Mindre ökning höstlov**
- 23 771 / dag v44
- 25 417 / dag v43
- 22 038 / dag v42
- 22 182 / dag v41
- **Ca 71% till digital brevlåda (initialt 80%)**

Antal tillfrisknandebevis



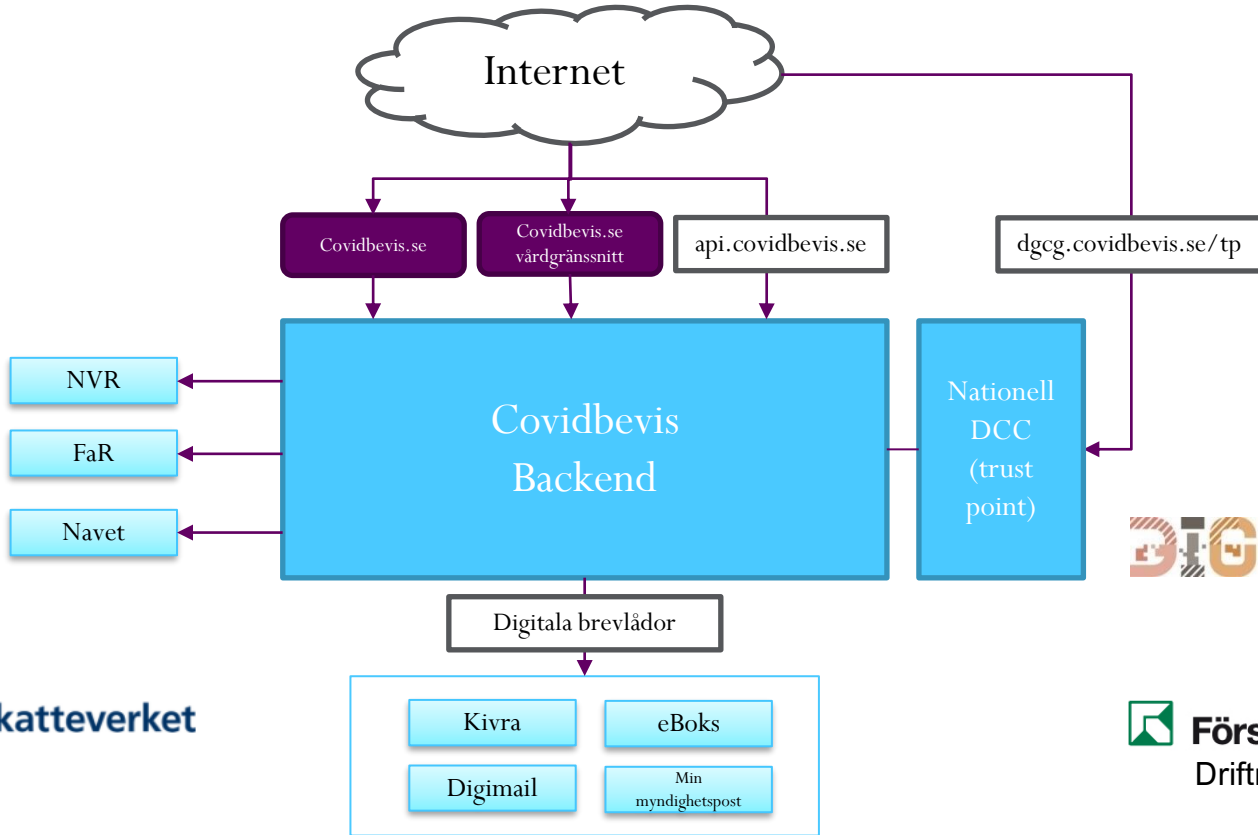
- 1 858 tillfrisknandebevis
- 0 – 20 per dag senaste veckan
- Fortsatt låg nivå
 - 11/dag v44
 - 11/dag v43
 - 8/dag v42
 - 9/dag v41
 - 10/dag v40
 - 8/dag v39

Fler och fler ansluter

- 45 länder är nu anslutna
- Storbritannien och Armenien senaste länder att ansluta
- Fortsatt stort intresse
- Utanför EU:
 - Albanien, Andorra, Armenien, Färöarna, Israel, Island, Liechtenstein, Marocko, Monaco, Nordmakedonien, Norge, Panama, San Marino, Schweiz, Storbritannien, Turkiet, Ukraina, Vatikanstaten

Genomförda åtgärder

- Dialog med andra myndigheter
- Dialog med transportföretagen om problem och driftstörningar.
- Stämt av med Polisen och Transportstyrelsen
- Förtydligat kravet för lagring av testbevis
- Tagit fram en visuell guide, Så läser du ditt testbevis • E-hälsomyndigheten (ehalsomyndigheten.se)
- Förtydligat testbevis med PCR och negative



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

Incidenter och inkomna ärenden

Isabella Lang, incident manager, Digitalisering, E-hälsomyndigheten

Madelene Larsson, samordnare, Kundensamverkan, E-hälsomyndigheten



Aktuella händelser

| Datum | Incident/ärende | Nedtid | Orsak |
|------------|---|---------------------|--|
| 2021-10-31 | Covidbevistjänsterna otillgängliga / nere | 9 timmar 25 minuter | Servicefönster hos Försäkringskassan som gick fel |
| 2021-11-09 | Mailutskick/Driftinfo | 1 timme | Driftunderhåll Covidbevis |
| 2021-11-13 | Mailutskick/Driftinfo | 24 timmar | Under denna tidpunkt kan det på grund av tekniskt arbete hos Skatteverket förekomma störningar i folkbokföringsregistret och tjänsten Covidbevis. Går bra använda reservrutin för de som kan |

Total upptid för hela tjänsten

- Juli 99,9%
- Augusti 100%
- September 99,2%
- Oktober 98.7%

Invånarärenden

- Har inte fått sitt testbevis alls
- Har inte fått sitt testbevis på papper
- Har fått testbevis på ett felaktigt sätt, kraven följs inte

Trender:

- Få ärenden generellt som rör testbevis just nu
- Färre ärenden där Covidbevis i form av testbevis inte accepteras efter förtydligandet med PCR och Negative

Ärenden från er testaktörer

- Incidenter (servicenivåer och driftstörningar)
- Frågor om hur anslutning till tjänsten går till
- Felsökning och tekniska frågor, exempelvis omställning till vintertid
- Vid byte av systemleverantör. Meddela alltid oss!

Support

Susanne Eklund, funktionsansvarig Kundtjänst, 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
 - *"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

Kvalitetsgranskning

Madelene Larsson, samordnare, Kundsamverkan, E-hälsomyndigheten
Katarina Dahlén, godkännandeansvarig, Kundsamverkan,
E-hälsomyndigheten



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- vårdgivaren är vår avtalspart
- Vid misstanke om avtalsbrott kan vårdgivaren stängas av tillfälligt i väntan på utredning
- Vid allvarliga påvisade avtalsbrott kan vårdgivaren stängas av med omedelbar verkan

Kriterier för anslutning

- Vårdgivaren måste vara registrerad i **IVO:s vårdgivarregister**
- Det måste finnas en **teknisk koppling via API** för att testbevis ska kunna tillhandahållas vårdgivaren. E-hälsomyndigheten tillhandahåller inget webbgränssnitt
- **Avtal krävs** mellan vårdgivare som erbjuder provtagning för covid-19 för reseintyg och E-hälsomyndigheten. Vårdgivarens **system för testbevis måste vara godkänt** för anslutning och uppfylla kraven
- Provtagningen ska vara **utförd av hälso- och sjukvårdspersonal eller annan kvalificerad testpersonal i Sverige**. Självtester och egenprovtagning eller assisterad provtagning godkänns inte
- **Testerna måste vara godkända enligt EU-förordningen**. Godkända tester är enligt förordningen NAAT och RAT. (RAT godkända av EU:s Hälsosäkerhetskommitté)

Kriterier för anslutning

- **Rutin för säker identifiering** ska finnas på plats
- Vårdgivaren ska på uppdrag av E-hälsomyndigheten och för E-hälsomyndighetens räkning **visa testbeviset digitalt för den enskilde**
- Vårdgivaren får visa testbeviset digitalt först efter att en säker identifiering har gjorts av den enskilde. Om vårdgivaren ska tillgängliggöra testbeviset digitalt till individen så kräver E-hälsomyndigheten, i egenskap av personuppgiftsansvarig, att individen identifierar sig med **godkänd svensk e-legitimation**.
- Vårdgivaren är **skyldig att lämna ut testbeviset på papper** om individen önskar det
- **All behandling av testbevis och personuppgifter som tillhandahålls vårdgivaren ska ske inom EU/EES**. Vårdgivaren får inte överföra personuppgifter till tredje land, det vill säga utanför EU/EES. **E-hälsomyndigheten tillåter inte att det utfärdade beviset hanteras hos en driftsleverantör med ägare utanför EU/EES**.

Rutin för kontakt med er

- Vi kontaktar i första hand vårdgivaren (vår avtalspart) vid misstanke om felaktigheter eller avtalsbrott men vid behov även systemleverantören
- Kontakt sker skriftligen till kontaktperson/kontaktpersoner
- Ni får kontrollfrågor och instruktioner med vad som förväntas av er och när, samt hänvisningar till krav och gällande samverkansavtal
- Det är upp till vårdgivare alternativt systemleverantör att svara och påvisa att krav uppfylls.
- På förekommen anledning pågår just nu en särskild granskning av existerande anslutningar för att kontrollera utlämnande till tredje land

Samverkan framöver

Madelene Larsson, samordnare, Kundsamverkan, E-hälsomyndigheten
Christoffer Strömgren, teknisk projektledare, 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
- Nytt dialogmöte 17/12 klockan 11.00-12.00
- Kontakt: covidbevis@ehalsomyndigheten.se - ange "testbevis" i ämnesraden



Tack