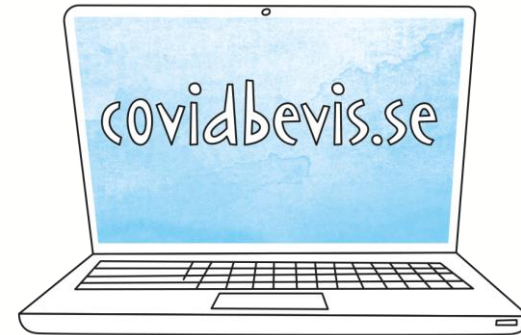


Välkomna till Dialogmöte – tjänst för testbevis



2022-02-04

Syfte med mötet

- Målgrupp är anslutna Vårdgivare och Systemleverantörer
- Informera om status för Covidbevis, incidenter och ärenden samt stämma av behov av tekniska justeringar
- Möjlighet att ställa frågor och framföra synpunkter
- Informera om samverkan framöver

Agenda

- Inledning och status i arbetet
- Kvalitetsgranskning
- Tillgänglighet, incidenter och ärenden
- Teknisk systeminformation
- Samverkan framåt
- Summering
- Frågor



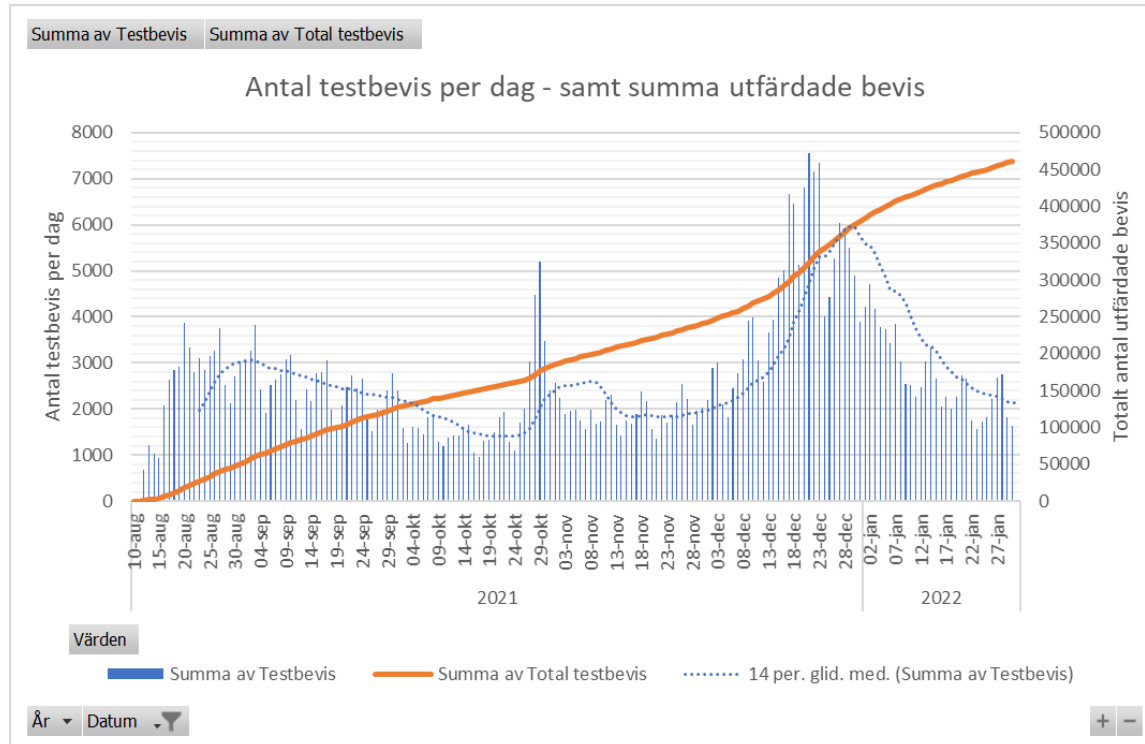
Inledning och status

Carl Jarnling, enhetschef Invånartjänster, E-hälsomyndigheten



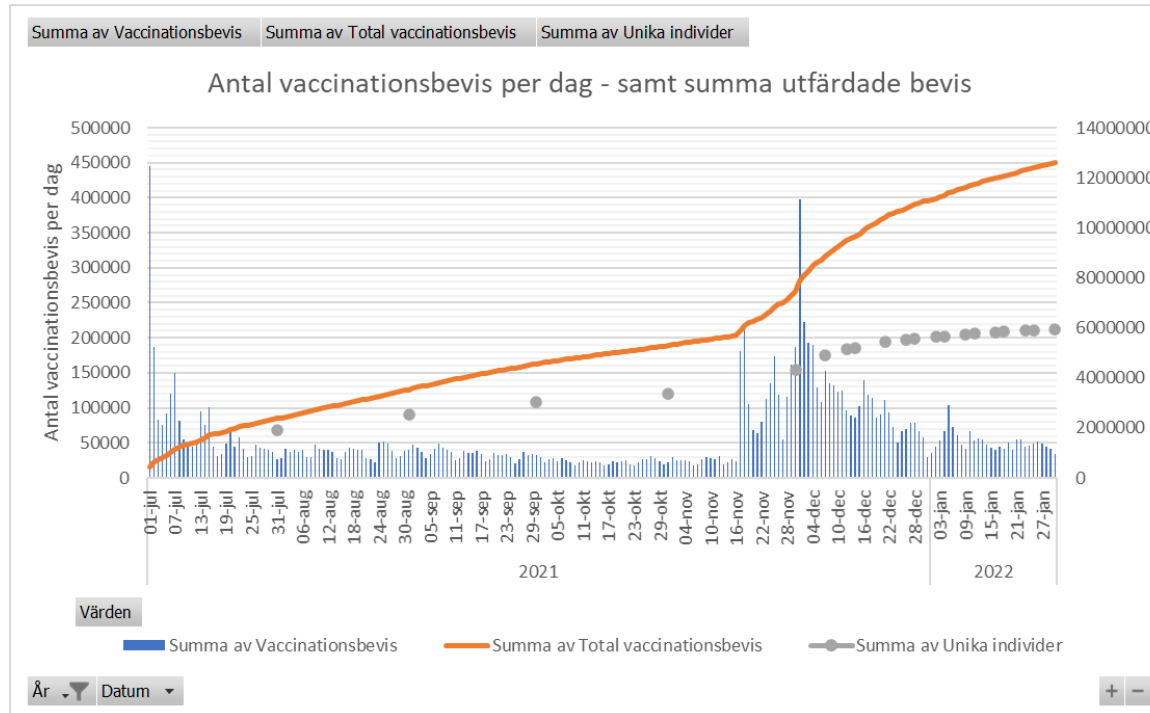
Testbevis
erbjuds i 102
kommuner

Antal testbevis



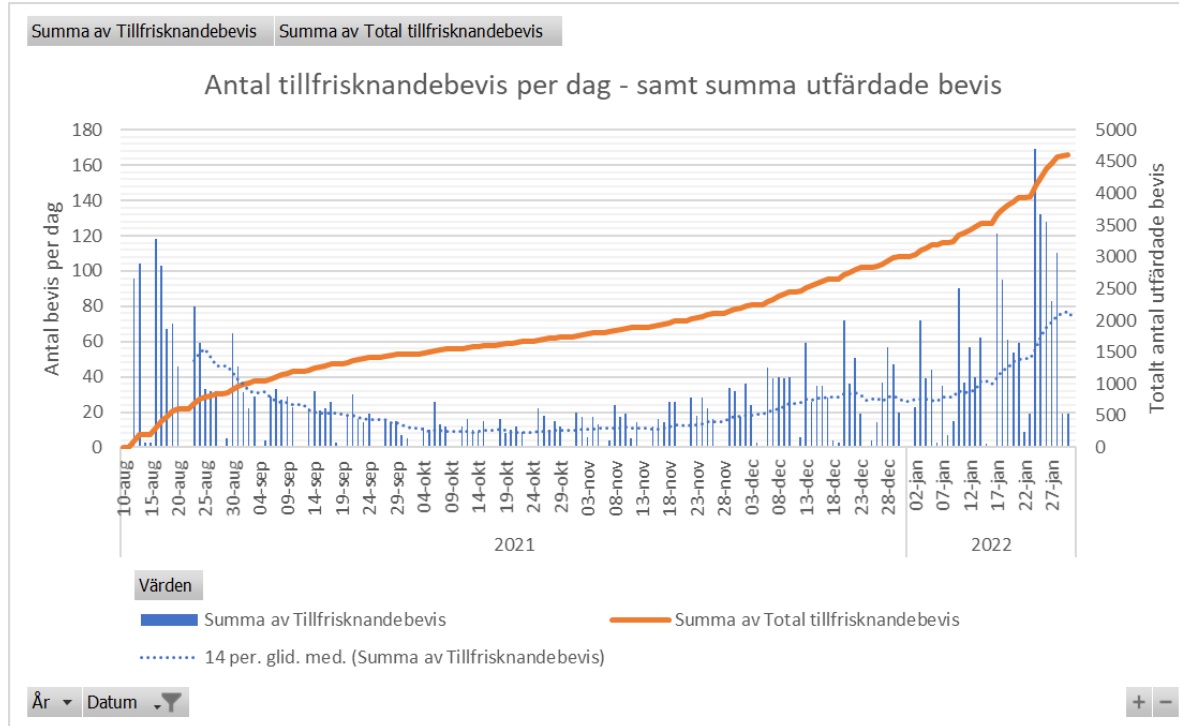
- **Ca 467 000** testbevis
- 1500-2750 per dag senaste v
- Minskande igen efter ledigheter
- Avtalade vårdgivare:
147 (+4)
- Anslutna systemleverantörer:
30 (+0)

Antal vaccinationsbevis



- **12.8 miljoner bevis till**
- **5.98 miljoner individer**
- 92 275 per dag sedan 17/11
- 400 000 den 1/12
- Ca 73% till digital brevlåda (initialt 80%)

Antal tillfrisknandebevis



- Ca 5000 tillfrisknandebevis
- 20-200 per dag senaste veckan
- Fortsatt ökande
- Fråga: Finns behov och intresse att kunna utfärda tillfrisknandebevis?

Covidbevis EU – status / aktuellt

- EU-förordningen för Covidbevis förlängs till 2023-06-30
- Lägger till och godkänner laboratoriebaserade antigenester
- EU + 33 andra länder nu anslutna och fler på väg in
 - Thailand, Montenegro, Taiwan, Uruguay och Tunisien senast anslutna
- 21 december beslutades om en giltighetstid på 9 månader (270 dagar) efter genomgången primär vaccination innan boosterdos krävs (började gälla 1 feb)
- Förslag på lösning för återkallelse

Kvalitetsgranskning

Peter Kjellberg, Produktansvarig, Invånartjänster, E-hälsomyndigheten
Olof Raab, Kvalitetsansvarig, Kundsamverkan, E-hälsomyndigheten



Kvalitetsgranskning

- Som vårdgivare ska ni uppfylla kraven i avtalen med E-hälsomyndigheten. Uppfylls inte kraven kan avstängning (tillfällig/permanent) från tjänsten bli aktuell
 - T ex. kravet i avtalet avseende att inte hantera personuppgifter utanför EU/EES. Granskning har skett och kommer fortsatt ske löpande.
- Informationsbrev med påminnelse om några av kraven kommer att skickas ut till vårdgivarna.
- Stickprov genom att E-hälsomyndigheten begär in information kommer att genomföras.
- Vid misstanke om eventuella oklarheter görs en anmälan till IVO. Som tillsynsmyndighet genomför de ytterligare kontroller.

Tillgänglighet, incidenter och ärenden

Peter Kjellberg, Produktansvarig, Invånartjänster, E-hälsomyndigheten

Gabriella Lundin, Projektledare, Invånartjänster, E-hälsomyndigheten

Isabella Lang, Incident Manager, Produktion av informationstjänster, E-hälsomyndigheten



Tillgänglighetsgrad

December 2021

Incidenter	3h 30 min
Servicefönster	2h 30 min
Total nertid	6h
Tillgänglighetsgrad	99,1 %

Januari 2022

Incidenter	3h 30 min
Servicefönster	0h
Total nertid	3h 30 min
Tillgänglighetsgrad	99,5 %

Tillgänglighetsgrad 2021

Juli	99,9%
Augusti	100%
September	99,2%
Oktober	98,7%
November	98,8%
December	99,1%
Totalt året	99,3%

Tillgänglighetsgrad 2022

Januari	99,5%
Februari	
Totalt året	99,5%

Planerade servicefönster

Datum	Tid	Orsak	Reservrutin
2022-02-08	kl. 06.00-08.00	Servicefönster Skatteverket, påverkar FaR och Min myndighetspost	Ja

Ärenden och incidenter

Från invånare

- Missförstår olika bevis/intyg
 - Intyg som inte är utfärdat av E-hälsomyndigheten
- Felaktiga testbevis

Från Vårdgivare

- Ökad trend för felaktigt utfärdade testbevis
 - Skickat till fel person
 - Utfärdat ett negativt testbevis fast testet var positivt
- Frågor om hur tillfrisknandebevis fungerar

Hur fungerar tillfrisknandebevis

- Privata vårdgivare som är anslutna till HSA och har SITHS-kort (med rätt behörigheter) kan idag utfärda Tillfrisknandebevis via ett webbgränssnitt.
- Utredning pågår gällande möjlighet att utfärda även tillfrisknandebevis via andra vägar.
Fråga till er kommer skickas för att förstå behovet.

Hantering om testbevis utfärdats felaktigt

- Ingen möjlighet till revokering/återkallelse idag. EU arbetar för att ta fram en lösning.
- Rapportera alltid till servicedesk@ehalsomyndigheten.se
 - Ange UVCI (Unikt id för certifikatet), aldrig personuppgifter
 - Beskriv vad som hänt



- Kontakta patienten och informera att hen inte får använda testbeviset samt be hen radera/förstöra det
- E-hälsomyndigheten gör en bedömning om anmälan till IMY och IVO

Viktigt att tänka på

- Viktigt med tydlig information till individen:
 - "Eget" intyg eller ett Covidbevis som utfärdas av E-hälsomyndigheten
- Tillhandahålla dokumentet på papper om individen begär det.
- Får inte ta betalt för utfärdande av testbevis endast för testet
- Vid byte av systemleverantör. Meddela alltid oss!
- Om ni upphör med att utfärda testbevis ska avtalet formellt sägas upp.
- Uppdatering av listan över anslutna vårdgivare på www.ehalsomyndigheten.se sker när ni bekräftat att det fungerar i produktion

Service vid incidenter

- Ärenden till servicedesk@ehalsomyndigheten.se märkta med "avvikelse"
- Vid driftstörning, använd incidentnumret som mailats till systemleverantörerna
 - Bemannat dygnet runt
 - Beroenden till andra aktörers servicenivåer kan påverka våra möjligheter att felsöka/åtgärda
 - Endast för misstänkta incidenter som hanteras i särskild process
- Ser kontinuerligt över supportprocessen för förbättringar
- Driftinformationen(trafikljusen) uppdateras i samband med incidenter
- Prenumerera på vår RSS-feed, [RSS • E-hälsomyndigheten \(ehalsomyndigheten.se\)](#)

Teknisk systeminformation

Christoffer Strömgren, teknisk projektledare, Myndigheten för digital förvaltning



Fel i sandbox miljön

(Error when requesting Test Proof - Server error: 500 INTERNAL_SERVER_ERROR)

Just nu har vi ett problem i Sandbox-miljön för testbevis **utan** personnummer. Vi vet vad felet är, och tills vi har åtgärdat felet så kan ni skapa testbevis med personnummer. Detta är miljörelaterat och inte ett fel vi har i produktionsmiljön.

<https://samarbetsyta.ehalsomyndigheten.se/display/NC/Vanliga+fel>

Samverkan framöver

Peter Kjellberg, produktansvarig, Invånartjänster, E-hälsomyndigheten
Christoffer Strömgren, teknisk projektledare, Myndigheten för digital förvaltning



Kanaler för samverkan

- Samarbetsyta på Confluence – öppen yta
 - För anslutning - Vägen till färdig tjänst
 - Mötesinformation och presentationer
 - Länkar till teknisk beskrivning
 - Frågor och svar uppdateras löpande
- Nytt dialogmöte 4/3 klockan 11.05-12.00
- Kontakt: servicedesk@ehalsomyndigheten.se - ange "testbevis" i ämnesraden

Summering

- 147 anslutna vårdgivare, 467 000 utfärdade testbevis
- Hantering vid felaktigt utfärdat testbevis
- Tillfrisknandebevis, utredning pågår
- Kvalitetsgranskning sker löpande
- Kommer skicka ut frågor för feedback
- Tänk på att
 - Uppfylla kraven i avtalen med E-hälsomyndigheten
 - Tydlig info till kunderna, reklam, websidor etc
 - Säkerställ att personalen förstår den tjänst som erbjuds o kan svara på frågor
 - Meddela E-hälsomyndigheten vid avvikelser och förändringar

Tack för ett gott samarbete, vi ser fram emot fortsatt dialog Arbetsmaterial



Tack