



HELSEPLATTFORMEN

for pasientens helsetjeneste

Bilag 4 - Samhandling og administrative bestemmelser

Dato: 18. februar 2022

Ferdig forhandlet

Innhold

1	Innledning	4
2	Kontaktpunkter	4
2.1	Partenes representanter	4
2.2	Henvendelser og kontaktinformasjon	4
2.2.1	Standardiserte forespørsler	4
2.2.2	Endring og/eller videreutvikling av Løsningen	5
3	Eskaleringsprosedyrer	5
3.1	Eskalering av alvorlige og kritiske hendelser	5
3.2	Eskalering av forhold knyttet til Tjenesteavtalen	5
4	Dokumentasjon og rapporter	6
5	Beredskap	6
6	Møtestruktur	6

Endringshistorikk

Versjon	Endring	Dato	Ansvarlig

Kvalitetskontroll

Dato	Kontrollert av	Rolle / Funksjon	Status

1 Innledning

Dette Bilag 4 beskriver administrative bestemmelser knyttet til samhandling og oppfølging av Tjenesten.

2 Kontaktpunkter

2.1 Partenes representanter

Representanter for partene skal oppgis i Helseplattformen sin Kundeportal.

2.2 Henvendelser og kontaktinformasjon

Kontaktinformasjon som er nødvendig i forbindelse med samhandlingen, herunder for de som ivaretar de rollene som skal fungere under denne avtale, skal vedlikeholdes av begge parter i Kundeportalen.

Kunden vil ha en Kundeansvarlig hos Helseplattformen med overordnet ansvar for leveransen av Tjenesten til Kunden. Tabellen nedenfor beskriver kontaktpunkt for de vanligste type henvendelser.

Henvendelse	Kontaktpunkt
Melding av feilsituasjoner (fra sluttbrukere)	Helseplattformen supportsenter via Kundens eksisterende 1.linje for IT-support.
Standardiserte forespørsler	Helseplattformen Selvbetjeningsportal - bestillinger
Endringer og videreutvikling av Løsningen	Ønske om endring og/eller videreutvikling av løsningen meldes via respektive Fagekspertter til Felles faglig beslutningsstruktur
Henvendelser til Kundeansvarlig *)	Kundeansvarlig HMN HMN.kundeansvar@helseplattformen.no Kundeansvarlig kommuner Kommune.kundeansvar@helseplattformen.no Kundeansvarlig fastleger Fastlege.kundeansvar@helseplattformen.no Fastlege.kundeansvar@helseplattformen.no

*) Avtalespesialister, Avtalefysioterapeuter, frivillige organisasjoner osv, som har tatt i bruk Tjenesten, skal henvende seg til Kundeansvarlig for den enhet man har inngått et samarbeid- eller en avtale med.

2.2.1 Standardiserte forespørsler

Kunden kan gjøre standardiserte forespørsler via Helseplattformen sin selvbetjeningsportal. Dette er forespørsler som er enkle å utføre og som er gjentakende i form av at de etterspørres i

et større volum. Ny rekvirent, melding om organisasjonsendring hos Kunden er eksempler på standardiserte forespørsler.

Selvbetjeningsportalen gir oversikt over tilgjengelige standardiserte forespørsler. Helseplattformen vil fortløpende vedlikeholde Selvbetjeningsportalen med relevante standardiserte forespørsler.

2.2.2 Endring og/eller videreutvikling av Løsningen

Ønske om endring og/eller videreutvikling av Løsningen skal bringes inn til Felles faglig beslutningsstruktur. Felles faglig beslutningsstruktur er beskrevet i Bilag 3.

Endringer og tillegg til Løsningen som går ut over det som Helseplattformen har kapasitet til å håndtere innenfor fastsatte ressursrammer må også behandles og prioriteres av Helseplattformens styre og generalforsamling for å sikre finansiering. Eventuelt kan slike endringer og tillegg til Løsningen bestilles eksplisitt av en eller flere kunder i fellesskap, gitt at disse finansierer anskaffelse, innføring og etterfølgende drift av utvidelsen. Forutsetningen for innføring av slike partspesifikke endringer og tillegg til Løsningen er at dette ikke medfører komplikasjoner for Løsningen for øvrig og/eller medfører negative konsekvenser for andre kunder.

3 Eskaleringsprosedyrer

Det benyttes prosedyrer for eskalering i situasjoner som beskrevet nedenfor. Hovedregel for prosedyren er at eskalering starter på laveste nivå. Løses ikke saken der kan begge parter velge å eskalere til neste nivå. Nivåene er beskrevet i det etterfølgende.

Eskalering er knyttet til tre områder:

- Brudd på tjenestenivå, for eksempel at løsningen ikke er tilgjengelig
- Forhold knyttet til avtalen, for eksempel at samarbeidet ikke fungerer slik som avtalt
- Eskalering av prioriteringer og beslutninger i Felles faglig beslutningsstruktur
Beslutninger i Felles faglig beslutningsstruktur fattes gjennom konsensus. Oppnås ikke konsensus, løftes saken til høyere nivå i Felles faglig beslutningsstruktur.

3.1 Eskalering av alvorlige og kritiske hendelser

Ved avvik som alvorlige/omfattende brudd på tjenestenivå (SLA) eller ved uenighet om hvem av partene som har ansvar for å få feilen rettet er første eskaleringspunkt ansvarlig for hendelsesstyring (Incident Manager) hos Helseplattformen.

Videre eskalering skal skje parallelt hos Kunden og Helseplattformen.

3.2 Eskalering av forhold knyttet til Tjenesteavtalen

Ved uklarhet eller uenighet mellom partene mht. forhold knyttet til Tjenesteavtalen og samarbeidet/samhandlingen mellom partene, skal dette eskaleres til bemyndiget representant hos henholdsvis Kunden og Helseplattformen.

4 Dokumentasjon og rapporter

Dokumentasjon fra Helseplattformen for Kunden, samt rapporter som viser målt kvalitet på Tjenesten i henhold til Bilag 2 gjøres tilgjengelig i Kundeportalen.

Dokumentasjon for sluttbrukerne gjøres tilgjengelig i Helseplattformen sin Selvbetjeningsportal.

5 Beredskap

Helseplattformen har utarbeidet og vedlikeholder beredskapsplaner for Løsningen. Beredskapsplanene skal oppfylle alle regulatoriske krav og være koordinert med og oppfylle krav som stilles til Kundens beredskapsplaner. Helseplattformen vil benytte sin helseCIM som verktøy i krisehåndtering. Kontaktinformasjon vedlikeholdes i helseCIM.

Helseplattformen skal bygge sin beredskap på en generell ROS-analyse som vedlikeholdes i tråd med nasjonale og regionale risikovurderinger /scenarier, herunder også en risikovurdering av Helseplattformens konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet under de scenarier som tegnes.

Kunden og Helseplattformen skal i nødvendig grad sikre koordinering mellom partenes beredskapsplaner. Beredskapsplaner skal utveksles mellom partene på en hensiktsmessig måte som ivaretar nødvendig krav til sikkerhet.

6 Møtestruktur

Møtestruktur frem til hovedrevisjon av avtalen er gjennomført fremgår av – og skal være i henholdt til – Felles faglig beslutningsstruktur slik denne er etablert mellom Partene.

Utover etablert møtestruktur etablert gjennom Felles faglig beslutningsstruktur avtaler Partene møter etter behov.