

1177 e-tjänster Låsa inloggning Riktlinje



1 Innehåll

1	GRUNDLÄGGANDE BEGREPP OCH PRINCIPER	3
1.1	1177 e-tjänster	3
1.2	Vad innebär att låsa inloggning till 1177?	3
1.2.1	Hur länge är inloggningen låst?	3
1.2.2	Kan låsningen överklagas?	4
2	BEGÄRAN OM LÅSNING FRÅN INVÅNAREN	4
2.1	Var kan invånare få information?	4
3	BEGÄRAN OM LÅSNING FRÅN HÄLSO- OCH SJUKVÅRDPERSONAL	4
3.1	Skäl för begäran	4
3.2	Försegla journal	5
3.3	Tillvägagångssätt	5
4	BEGÄRAN OM LÅSNING FRÅN ANNAN MYNDIGHET	5
4.1	Skäl för begäran	5
4.2	Vem kan fatta ett beslut?	6
4.3	Tillvägagångssätt	6
5	HÄVA LÅSNING AV INLOGGNING TILL 1177	6
5.1	Vad innebär att häva låsning av 1177?	6
5.1.1	Förseglad journal	6
5.2	När är det aktuellt?	7
5.3	Tillvägagångssätt	7

1 Grundläggande begrepp och principer

1.1 1177 e-tjänster

Samtliga landets regioner är anslutna till e-tjänsterna på 1177, där invånare kan kontakta eller ta emot information från hälso-och sjukvården. I det inloggade läget på 1177.se visas information som exempelvis hos vilken hälsocentral invånaren är listad, bokade tider, pågående ärenden och historik över tidigare ärenden som exempelvis receptförnyelse, rådgivning, tidbokningar m.m. Det är också möjligt för invånaren att i det inloggade läget, utan att behöva logga in igen, klicka sig vidare till uthoppstjänster som Journalen, Egen provhantering, Stöd och behandling och Formulärtjänsten.

Vårdnadshavare har tillgång till detta via ombudsläget fram till att barnet fyllt 13 år. Barn kan också logga in med egen e-legitimation för att komma åt 1177 e-tjänster, där hen har full tillgång till allt bortsett från journalen, som visas för ungdomen först från 16 års ålder. 1177's användare benämns invånare, vilket avser såväl invånare som patient.

1.2 Vad innebär att låsa inloggning till 1177?

Att låsa inloggning innebär att invånaren inte kan logga in på 1177.se och således försvinner åtkomsten till e-tjänsterna. Låsningen gäller alltid hela 1177 och hela landet. Det går heller inte för vårdpersonal att skicka meddelanden till invånaren via Skicka ärende.

Observera att låsning av inloggning enbart omfattar e-tjänsterna och inte uthoppstjänster som 1177 Journalen, som fortfarande kan nås om invånaren har en direktlänk dit. *För att säkerställa att inga delar av patientinformationen ska kunna nås från 1177.se behöver både inloggningen låsas och journalen förseglas.* Om försegling görs av vården förseglas alltid hela journalen och alla vårdgivare, medan invånare kan begränsa förseglingen till enstaka enheter.

För att vårdnadshavare som inte ska ha tillgång till ett barns 1177 e-tjänster eller 1177 journal behöver barnets inloggning låsas och vårdnadshavarrätten blockeras i journalen.

Läs mer i dokument [75183 - 1177 e-tjänster - Förklaring av begreppen låsa inloggning, försegla journal och spärra journal](#)

1.2.1 Hur länge är inloggningen låst?

Beslut om låst inloggning till 1177 gäller tills vidare, till dess att invånaren begär återtagande av inloggning till 1177. I de fall inloggningen låses i samband med försegling av journalen så görs regelbunden uppföljning om huruvida låsning och försegling ska vara kvar. Uppföljning görs av Central support för e-tjänsten Journalen i samråd med regionöverläkare.

1.2.2 Kan låsningen överklagas?

1177 e-tjänster är inte ett uppdrag reglerat i lag, utan ett erbjudande. Därför kan beslut om att låsa inloggning inte överklagas av invånare. Verksamhet som tar ett beslut om låsning av inloggning har inte någon informationsplikt om att beslut har fattats eller genomförts. Det är dock inget hinder för verksamheter som önskar informera från att göra det.

2 Begäran om låsning från invånaren

Invånare kan själva begära att få sin inloggning till 1177 e-tjänster låst. Begäran görs via blankett som skickas per e-post eller brev. Dessa ärenden hanteras alltid centralt av Inera.

Invånaren kan behöva informeras/uppmanas av hälso- och sjukvårdspersonal om att även försegla sin journal för att all vårdinformation ska döljas. Invånaren kan själv försegla sin journal från det inloggade läget i 1177 Journalen. Se [41979-5 Rutin åtkomst till journalen via 1177 vårdguidens e-tjänster](#) för mer information.

2.1 Var kan invånare få information?

På sidan 1177-sidan [Hur gör jag för att det inte ska gå att logga in på 1177.se](#) finns aktuell information och blanketten [Begäran om att låsa inloggningen till 1177.se](#). Invånare och personal kan också vända sig direkt till 1177s nationella support för mer information – telefonnummer 0770-72 00 00 eller e-post e-tjanster@1177.se

3 Begäran om låsning från hälso- och sjukvårdspersonal

3.1 Skäl för begäran

Hälso- och sjukvårdspersonal kan göra bedömningen att invånares tillgång 1177 e-tjänster vid aktuell tid är olämpligt eller att vårdnadshavare inte längre bör komma åt barnets inloggade läge på 1177.se. Skäl till beslut kan vara våldsutsatthet, rättslig utredning, behov av att vara gömd eller att barnets integritet måste skyddas.

Eftersom invånare med skyddad identitet kan logga in och använda e-tjänsterna som andra invånare, är misstanke om att utomstående har tillgång till dennes bank-id ett skäl för låsning. Om möjligt ska låsningen begäras av invånaren själv (kapitel 2). Se även [23587 - Hantering av skyddade personuppgifter för patienter](#).

Inloggningen kan också låsas om invånaren missbrukar 1177 för andra ändamål än vård, till exempel hot eller trakasserier mot vårdpersonal eller att man bokar upp orimligt många tider i webbtidboken. Låsning av inlogg motiveras inte av exempelvis att en invånare anses använda e-tjänst i onormal omfattning (tex Synpunkter och klagomål).



3.2 Försegla journal

Observera att för att säkerställa att inga delar av patientinformationen på 1177 kan nås så behöver – utöver låsningen - även journalen förseglas, alternativt vårdnadshavares direktåtkomst till journalen blockeras. Se [41979-5 Rutin åtkomst till journalen via 1177 vårdguidens e-tjänster](#) för mer information.

3.3 Tillvägagångssätt

1. Beslut

Beslut kan bara fattas om invånaren är skriven i Region Jämtland Härjedalen.

Ordinarie

Beslut om låsning av 1177 fattas av verksamhetschef eller patientansvarig läkare på den enhet som ansvarar för invånarens vård.

Akut

Akuta låsningar beslutas av MLA/verksamhetschef/bakjour på aktuell klinik.

2. Verkställande

Ordinarie:

Beslut meddelas till handläggare vid [Central support för e-tjänsten journalen](#), som verkställer beslutet genom att låsa invånarens 1177-inloggning.

Akut:

Brådskande ärenden som inte kan vänta till ordinarie kontorstid ska meddelas bakjouren på Barn- och ungdomsmedicin, som verkställer beslutet genom att låsa invånarens 1177-inloggning. Den/de som verkställer beslutet ska även meddela detta till [Central support för e-tjänsten journalen](#), för dokumentation i efterhand.

3. Dokumentation

[Central support för e-tjänsten journalen](#) diarieför ärendet med sekretessklassning samt dokumenterar i Cosmic journal under *Gemensamma dokument* och sökordet *Inloggning till 1177*.

4 Begäran om låsning från annan myndighet

4.1 Skäl för begäran

Extern part kan göra bedömningen att invånarens tillgång till 1177 e-tjänster vid aktuell tid är olämpligt, eller att vårdnadshavare inte längre bör komma åt barnets inloggade läge på 1177.se. Skälet kan vara våldsutsatthet, att invånaren under hot tvingas logga in och visa sin vårdinformation eller misstanke om att någon annan, till exempel partner eller förälder, loggar in och läser vårdinformationen. Ett annat skäl kan vara att undvika att 1177 används för att planera och utföra fritagning av häktad eller fängslad. *Att låsa inloggningen är en åtgärd för att skydda den enskilde, dennes integritet eller tredje part.*

4.2 Vem kan fatta ett beslut?

En extern part kan aldrig fatta beslut gällande låsning av inloggning till 1177, endast se ett behov och initiera ett ärende som kräver beslut. Beslutet fattas alltid av vårdgivaren i den region där invånaren är skriven.

4.3 Tillvägagångssätt

1. **Begäran**

Begäran om låsning inkommer till Region Jämtland Härjedalen. Kontrollera så aktuell invånare är skriven i Region Jämtland Härjedalen.

Beslut

Ordinarie

Beslut om låsning av 1177 fattas av patientansvarig läkare på den enhet som ansvarar för invånarens vård.

Akut

Akuta låsningar beslutas av MLA/verksamhetschef/bakjour på aktuell klinik.

2. **Verkställande**

Ordinarie:

Beslut meddelas till handläggare vid Central support för e-tjänsten journalen, som verkställer beslutet genom att låsa invånarens 1177-inloggning.

Akut:

Brådskande ärenden som inte kan vänta till ordinarie kontorstid ska meddelas bakjouren på Barnkliniken, som verkställer beslutet genom att låsa invånarens 1177-inloggning. Den/de som verkställer beslutet ska även meddela detta till Central support för e-tjänsten journalen, för dokumentation i efterhand.

3. **Dokumentation**

Central support för e-tjänsten journalen diarieför ärendet med sekretessklassning samt dokumenterar i Cosmic journal under Gemensamma dokument.

5 Häva låsning av inloggning till 1177

5.1 Vad innebär att häva låsning av 1177?

Att häva låsningen till 1177 innebär att inloggningen låses upp så invånaren med omedelbar verkan åter har möjlighet att logga in på 1177, och all information från e-tjänsterna blir åter synlig. Upplåsningen gäller hela landet. Om invånaren är yngre än 13 år blir dennes informationen åter tillgänglig för vårdnadshavare.

5.1.1 Förseglad journal

Att inloggningen till 1177 låses upp innebär inte att invånaren åter får tillgång till sin journal via 1177 eller att vårdnadshavare åter får direktåtkomst till barns journal. Det finns alltså ingen automatik mellan dessa tjänster. För att även få åtkomst till 1177 Journalen behöver

förseglingen, alternativt den spärrade direktåtkomsten, tas bort separat enligt [41979-5 Rutin åtkomst till journalen via 1177 vårdguidens e-tjänster](#)

5.2 När är det aktuellt?

Att ompröva låsning av en invånarens 1177-konto är aktuellt i de fall invånaren själv begär det, eller i samband med uppföljning i de fall låsningen är gjord i samma ärende som försegling av journalen. Uppföljning görs av Central support för e-tjänsten Journalen i samråd med regionöverläkare.

5.3 Tillvägagångssätt

1. Begäran

I 1177s användargränssnitt syns om kontot är låst på begäran av invånaren själv eller av region. [Central support för e-tjänsten journalen](#) eller förvaltningen för 1177-etjänster kan kontrollera detta. Begäran om hävning av låsning ska hanteras enligt nedan beroende på vem som begärde låsningen i första skedet:

På egen begäran:

I de fall där invånaren själv begärt låsning av sin 1177 inloggning så hanteras ärendet av Inera. Mer information och blankett finns på [1177-sidan Hur gör jag för att det inte ska gå att logga in på 1177.se?](#) Invånare och personal kan också vända sig till 1177s nationella support för mer information – telefonnummer 0770-72 00 00 eller e-post e-tjanster@1177.se

På begäran av region:

Oavsett vilken region som har gjort låsningen så ska begäran om hävning alltid hanteras av den region där invånaren är folkbokförd. Lämna ej ut uppgift om var invånaren är folkbokförd till tredje part.

2. Beslut

Om invånaren tillhör Region Jämtland Härjedalen så ansöks om hävning av låsning hos patientansvarig läkare på vårdande enhet, som gör bedömning och fattar beslut. Om flera enheter är berörda eller vid oklarheter tas frågan till regionöverläkare. Om låsningen är gjord av annan region så behöver kontroll ske mot NPÖ och, om möjligt, kontakt tas med aktuell region i samband med bedömning.

I de fall beslut om upplåsning görs i samband med uppföljning av förseglad journal så görs bedömning av regionöverläkare, vid behov i samråd med patientansvarig läkare.

3. Verkställande

Beslut meddelas till handläggare vid [Central support för e-tjänsten journalen](#), som verkställer beslutet genom att låsa upp invånarens 1177-inloggning.

4. Dokumentation

[Central support för e-tjänsten journalen](#) diarieför ärendet med sekretessklassning och dokumenterar hävningen i Cosmic journal under *Gemensamma dokument* och sökordet *Inloggning till 1177*.