



Retningslinje for bruk av Easymeeting til helse- og personopplysninger

Hensikt:

Denne rutinen beskriver krav som gjelder for sikker bruk av videomøter med Easymeeting til helse- og personopplysninger. Retningslinjen gjelder både for bruk i pasientbehandling, men også i tilfeller der ansatte bruker Easymeeting til å diskutere helse- og personopplysninger.

Med sikker bruk, menes utveksling (databehandling)¹ av helse- og personopplysninger² ved bruk av Easymeeting.

Avgrensning:

Retningslinjen dekker ikke opptak av video-, lyd- og bilde. Norm for informasjonssikkerhet i helse og omsorgssektoren (Normen) har utarbeidet en veileder for «[Video-, lyd og bildeopptak i helse- og omsorgssektoren](#)»

Generelle IT- sikkerhetskrav for digitale kommunikasjonsløsninger er beskrevet overordnet i styringssystem for informasjonssikkerhet, og behandles ikke i disse retningslinjene.

Helsepersonells/ansattes dokumentasjonsplikt gjelder, uavhengig av hvordan opplysninger om pasienten/innbygger tilegnes, og behandles ikke særskilt i disse retningslinjene.

Sikkerhetskrav som skal følges ved bruk av Easymeeting:

Bruk av Easymeeting for å formidle helse- og personopplysninger elektronisk skal bygge på pasientens/innbyggers samtykke³⁴.

¹ Med *databehandling* av helse- og personopplysninger menes enhver bruk av opplysningene, som for eksempel innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike bruksområder. Databehandlings Begrepet er meget vidt, og tar for seg enhver håndtering av helse- og personopplysninger, jf. personopplysningsloven § 2-2

² *Personopplysninger* er en opplysning eller vurdering som kan knyttes til deg som enkeltperson, slik som for eksempel navn, adresse, telefonnummer, bilder, fingeravtrykk og fødselsnummer (både fødselsdato og personnummer), jf. personopplysningsloven § 2. *Helseopplysninger* er personopplysninger om helseforhold, jf. pasientjournalloven § 2. Både *helse- og personopplysninger* er taushetsbelagte opplysninger etter helsepersonelloven § 21.

³ Samtykke er en frivillig, uttrykkelig og informert erklæring fra den registrerte om at han eller hun godtar behandling av opplysninger om seg selv, jf. personopplysningsloven § 2-7. Det er ingen dokumentasjonskrav knyttet til innhenting av samtykke.

⁴ Samtykke ved akutt behandling vil i mange tilfelle ikke være mulig. I slike tilfeller gjelder helsepersonelloven § 7 om øyeblikkelig hjelp og helsepersonell skal yte nødvendig helsehjelp uten samtykke.



Pasient skal få opplyst hvor dette dokumentet ligger på www.harstad.kommune.no/videomoter som gir generell informasjon om bruk av Easymeeting til helse- og personopplysninger. Se eget vedlegg i disse retningslinjene.

Easymeeting er foreløpig ikke klassifisert som et kritisk system, og det er derfor ikke satt krav til tilgjengelighet. Hvordan ansatt skal agere ved tekniske problemer eller bortfall av Easymeeting må tilpasses den konkrete situasjonen og den enkelte behandlingen, for eksempel avslutte samtalen eller gå over til telefon. Dette er behandler selv ansvarlig for.

Pasienten/innbyggeren skal kunne entydig identifiseres.

Ansatte skal kunne entydig identifiseres.

Virksomheten skal ha kontroll over tildelte tilganger.

Ansatte skal påse at pasienten/innbygger som skal motta behandlingen er i stand til å benytte Easymeeting.

IKT kan kontaktes ved behov for brukerstøtte enten pr e-post på IKT@harstad.kommune.no eller pr telefon 9750 4444.

Forutsetninger for at Easymeeting er sikkert ved bruk

Easymeeting kan brukes som PC/mobil-basert videokonferanse.

Easymeeting skal kun brukes i samtale med andre som også bruker Easymeeting.

Det skal sendes en unik møteinnkalling for hver konsultasjon, eventuelt avtales at eksterne/innbygger kan ringe inn fra app Easymeeting på deres mobil eller nettbrett, innbygger kan også søke opp ansatte å ringe ansatte fra www.harstad.kommune.no/videomoter etter avtale.

De samme grunnreglene gjelder for konsultasjon via Easymeeting, som ved ordinære konsultasjoner. Det vil si at Easymeeting skal foregå på en slik måte at uautoriserte ikke får innsyn eller tilgang til informasjon.

Alle parter må sitte slik at taushetsbelagt informasjon ikke kan overhøres av andre.

Samtale kan ikke gjennomføres dersom pasient/ pårørende sitter i et åpent offentlig rom som f.eks. bibliotek, offentlig PC- rom på NAV kontor eller lignende.

Alle som er til stede under videokonferansen skal presentere seg selv, også de som ikke er synlig for kamera.

Deltakerne i en Easymeeting- samtale oppfordres til å sjekke deltakerlisten når møtet pågår, møtet kan også låses i Easymeeting programmet under videomøter, trykk på hengelåssymbolet for å låse møtet etter møtet er startet.

Ved deling av skjerm skal funksjonen «del program» benyttes. Dette for å hindre at personer som deltar i samtalen tilfeldigvis får se pasientinformasjon som ligger åpent i andre programmer, for eksempel Visma profil.

Avtaler i kalender må merkes som privat, slik at ikke navn eller e-postadresse til pasient i møteinnkallingen vises for andre som også har tilgang til din kalender.



Eksempler på hvordan Easymeeting ikke skal brukes⁵:

- Det skal ikke gjøres opptak i videokonferansene hvor det benyttes Easymeeting.
- Chat/direktemeldinger skal ikke brukes til å formidle helse- og personopplysninger.
- Ansatte skal aldri svare pasient/innbygger på chat, men må heller ikke overse viktig informasjon som kan komme inn via chatten.
- Ansatte må påse at dersom chat/direktemelding har foregått, så skal loggen slettes umiddelbart.
- Det skal ikke kunne kommuniseres samtidig med andre parter enn den angitte pasient/innbygger.
- Dette er et krav som skal sikre forsvarlig overholdelse av taushetsplikten, og skal baseres på en konkret risikovurdering.

Det skal gis opplæring og veiledning i bruk av tjenesten

Alle ansatte som skal bruke Easymeeting er selv ansvarlig for å ha gjennomført opplæring. Se www.harstad.kommune.no/videomoter for informasjon og opplæringsmateriell. Det vil bli utviklet et eget e-læringskurs for sikker bruk av Easymeeting.

Informasjonsskriv til pasienten/innbygger

Bakgrunn og hensikt

Harstad kommune har innført mulighet for bruk av Easymeeting på PC eller kommunale tjeneste-nettbrett/-mobiler ved dialog med pasienter/innbygger. Dette gjør vi for å tilby bedre oppfølging av pasienter/innbygger – spesielt de som bor langt unna behandlingsstedet. Dette vil også spare pasientene/innbygger for reisetid.

Personvern

Samtaler som krever journalføring, blir journalført på lik linje med at samtalen skulle foregått ansikt til ansikt eller per telefon. Samtalen er kryptert og blir ikke lagret på noen måte.

På samme måte som ved fysisk oppmøte vil helsepersonellovens regler om taushetsplikt være styrende for selve samtalen, og behandling av informasjonen som fremkommer under samtalen. Relevante og nødvendige helseopplysninger skal journalføres, og kan som hovedregel gis til helsepersonell som samarbeider om å yte helsehjelp dersom dette er nødvendig for å avgi forsvarlig helsehjelp, med mindre du som pasient motsetter deg dette.

Frivillig deltagelse

⁵ Dette er kun eksempler, og ingen uttømmende liste.



Det er frivillig å benytte Easymeeting, og du trenger ikke oppgi noen grunn om du heller ønsker møte ansikt til ansikt. Du kan når som helst, og uten å oppgi noen grunn, trekke tilbake ditt samtykke til å benytte Easymeeting. Dette vil ikke få noen konsekvenser for ditt videre behandlingstilbud fra noen enheter i Harstad kommune.

Forutsetninger for å kunne benytte videokonferanse med Easymeeting

- PC/ mobilt utstyr med webkamera og mikrofon
- Nettbrett eller mobiltelefon
- Hodetelefoner (eventuelt høyttaler om du sitter på et sted ingen kan høre deg)
- Tilgang til Internett

Hva bør du tenkte på før videomøtet

- Sjekke at PC/ mobilt utstyr har tilgang til Internett, og er tilknyttet et sikkert nettverk.
- Trykke på invitasjonen du har fått fra ansatte i Harstad kommune (systemet kjøres enten i nettleser eller via Easymeeting app på mobil eller nettbrett)
- Om link ikke fungerer eller man ikke finner tilsendt link, kan du som pasient/innbygger kontakte aktuelle ansatte du skal ha videomøte med, enten i søkefelt øverst i Easymeeting app på din mobil eller nettbrett, eller søke etter ansatte på www.harstad.kommune.no/videomøter.
- Sørg for at du sitter slik at taushetsbelagt informasjon ikke kan overhøres av andre – du må ikke sitte i et åpent offentlig rom som f.eks. bibliotek, offentlig PC rom på NAV-kontor eller lignende.
- Tilpasse lydnivået slik at utenforstående ikke hører hva som blir sagt, bruk eventuelt hodetelefoner.
- Sørg for å sikkerhets oppdatere din PC/mobilt utstyr.

Se også <https://nettrett.no/> for mer informasjon om sikrere bruk av Internett.

Rett til innsyn

Du har rett til innsyn i opplysninger som er lagret om deg. Din innsynsrett er nærmere beskrevet i pasient- og brukerrettighetsloven § 5-1.