



NHN-FRESH

Tjenestebeskrivelse

Dokumentstatus			
Versjon	Status/Endring	Ansvarlige	Dato
1.0	Godkjent	Pål Arve Sollie	17.02.2010
1.1	Ny dokumentmal	Wenche Aarland	20.05.2010
1.2	Nye tekster i avsnitt 1 og 5	Pål Arve Sollie	30.06.2010

Innhold

1. Introduksjon til NHH-FRESH.....	3
2. Ytelser som inngår i NHH-FRESH	3
3. Tekniske forutsetninger	4
4. Ansvars- og oppgavefordeling mellom Kunden og Norsk Helsenett.....	4
5. Behov for opplæring	4
6. Tjenestnivå	4
6.1 Brukerstøtte og feilmelding	4
6.2 Leveranse	5
7. Bestilling av tjenesten	5
8. Priser for etablering og bruk	5
9. Ytterligere informasjon.....	5

1. Introduksjon til NHN-FRESH

FRESH er et nasjonalt verktøy til å øke kvaliteten på helsestatistikken i Norge.

I FRESH databasen vedlikeholdes organisasjonskartet for den statlige spesialisthelsetjenesten i Norge, inkludert de private spesialistene som har avtale om levering av tjenester til de regionale helseforetakene. Hver enkelt enhet som registreres i FRESH får ved første gangs lagring i databasen tildelt en unik identifikator kalt RESH-id. RESH-id endres eller slettes ikke – den følger den enheten som opprinnelig fikk den tildelt til evig tid. Og enheter slettes ikke – de stenges når de ikke lenger er virksomme.

Når RESH-id følger all rapportering internt og eksternt fra enhetene kan man selv, om foretakene stadig omorganiserer, til enhver tid plassere innhold i rapporteringene til det enkelte helseforetak, den enkelte klinikk, det enkelte behandlingssted – ved å sammenholde rapportene med det gjeldende organisasjonskartet i FRESH.

Et uttrekk (en databasedump) fra FRESH som gir dagens organisasjonskart oppdateres tidlig hver morgen og er tilgjengelig fra Norsk Helsenetts nettsider.

Alle enhetene i FRESH blir beskrevet ved hjelp av et felles kodeverk, og etter prosedyrer for koding beskrevet i gjeldende versjon av OK2007 (for tiden versjon 2.0). FRESH har foreløpig kun funksjonalitet for å registrere og presentere organisasjonskartet i den økonomisk og administrative dimensjonen med de regionale helseforetakene på toppen. Funksjonalitet for registrering og presentasjon av enhetene i et rent behandlingsstedshierarki er planlagt.

FRESH brukergrensesnitt har ellers funksjonalitet for å vise historiske organisasjonskart på valgt dato, slik at man kan se enheters historiske plassering i organisasjonskartet.

FRESH inneholder i tillegg verktøy for registrering og vedlikehold av et Felles Rekvirentregister i den samme databasen i tilknytning til de enheter som er registrert i FRESH. Ved å implementere et web service grensesnitt i de lokale fagsystemene kan man sette opp FRESH til å vedlikeholde de lokale rekvirentregistrene med informasjon fra Adresseregisteret og Felles Rekvirentregister. Dette hever datakvaliteten i rekvirentregistrene og eliminerer et massivt arbeid som historisk har vært knyttet til vedlikehold av lokale rekvirentregistre i hvert enkelte fagsystem rundt i de enkelte sykehusene.

De regionale helseforetak vedlikeholder informasjon om sine enheter i regionale instanser av FRESH databasen via lokale applikasjoner. Endringer i de regionale databasene synkroniseres til databasen for nasjonale FRESH via web services. Den nasjonale databasen inneholder således et aggregat av de regionale databasene og det som er registrert i den nasjonale databasen.

Det eksisterende brukergrensesnittet (FRESH-klienten) er nedlastbar fra Norsk Helsenett sine nettsider. Helseinspektatets avdeling Norsk Pasientregister (NPR), vedlikeholder informasjon om de små virksomhetene med private avtalespesialister direkte i den nasjonale databasen.

NHN-FRESH er tjenesten som gir tilgang til vedlikehold av informasjon i FRESH databasen

2. Ytelser som inngår i NHN-FRESH

Som systemeier og forvaltningsansvarlig for FRESH, har Norsk Helsenett også tatt ansvar for å videreutvikle systemet til beste for brukere og konsumenter av data fra systemet.

NHN-FRESH gir tilgang til nasjonal FRESH i henhold til avtalt servicenivå (se eget kapittel nedenfor). Tilgang realiseres gjennom.

- Norsk Helsenetts brukeradministrasjon for FRESH
- Distribusjon av programvareoppdatering med tilhørende installasjonsveiledninger til lokale instanser av FRESH – elektronisk distribusjon til kundens kontaktpersoner fire ganger i året
- Publisering av programvareoppdatering med tilhørende installasjonsveiledninger til FRESH-klienten – gjennom tilrettelegging for nedlasting fra Norsk Helsenett sine nettsider

I FRESH tilbys følgende funksjonalitet

- Funksjonalitet for synkronisering av informasjon mellom regionale og nasjonale instanser av FRESH.
- Web services for maskinelt vedlikehold av rekvirenter og kommunikasjonsparter i regionale rekvirentregistre, lokale fagsystemer og i det nasjonale Adresseregisteret.
- Abonnementstjeneste som gir lokale fagsystemer alle oppdateringer som skjer i informasjon om deres rekvirenter i det regionale Felles Rekvirentregister.
- Skreddersydde web services som leverer prosjektspesifikke tjenester til regionale eller nasjonale prosjekter.

3. Tekniske forutsetninger

De regionale helseforetakene tar selv ansvar for drift av sine regionale instanser av FRESH, og all lokal regional brukerkommunikasjon mot disse.

Arbeidsstasjoner som skal kjøre FRESH-klienten må kjøre på Microsoft operativsystemene Windows XP eller Vista.

Lokale applikasjoner som skal oppdatere FRESH via synkronisering av data må støtte bruk av web services over http/https.

Alle applikasjoner som skal benytte FRESH i nasjonal instans må gis tilgang til norsk helsenetts tjenestenett fra aktuell lokal nettverkssone.

4. Ansvars- og oppgavefordeling mellom Kunden og Norsk Helsenett

Norsk Helsenett er systemeier med ansvar for alle tekniske og funksjonelle egenskaper i FRESH. Norsk Helsenett er den som kan beslutte vesentlige endringer, og som har budsjettansvar.

Norsk Helsenett er forvaltningsansvarlig, og har ansvar for administrasjon, sikkerhet og vedlikehold av FRESH. Norsk Helsenett organiserer rammer for oppdateringer og vedlikehold, og bidrar til at innhold er komplett og korrekt.

Norsk Helsenett er driftsansvarlig og sørger for at løsningen er tilgjengelig i henhold til tjenestens.

Norsk Helsenett er tjenestetilbyder, og administrerer tilgang for brukere i de virksomhetene som har inngått avtale med Norsk Helsenett om levering av tjenesten NHN-FRESH.

Kunden eier selv sin egen informasjon i FRESH. Kunden har selv ansvar for å vedlikeholde det som er registrert om sin egen organisasjon i FRESH via de tilbudte grensesnitt for vedlikehold. Som del av grensesnitt for vedlikehold regnes også klientapplikasjonen for FRESH.

5. Behov for opplæring

Korrekt informasjon i FRESH forutsetter korrekt bruk av kodeverk og prosedyrer for koding i henhold til gjeldende versjon av OK2007. De regionale helseforetakene og NPR må vedlikeholde egen kompetanse på dette området. Informasjon om kodeverket, og retningslinjer for registrering i FRESH vedlikeholdes av KITH på deres nettsider. Se http://www.kith.no/templates/kith_WebPage_1136.aspx

For opplæring og støtte til brukere når det gjelder bruk av det manuelle brukergrensesnittet, finnes det en brukerveiledning på Norsk Helsenett sine nettsider. <http://www.nhn.no/tjenester/nhn-fresh/Bruerveiledning.pdf>.

6. Tjenestenivå

6.1 Brukerstøtte og feilmelding

Alle tekniske feil og hendelser som gjør at tjenesten ikke er tilgjengelig, eller at systemet ikke fungerer som forutsatt, meldes til Norsk Helsenetts **Kundesenter** på telefon **02017** (eller 73 56 57 56), eller i en e-post til kundesenter@nhn.no.

Spørsmål knyttet til installasjon og bruk av FRESH-klienten og/eller brukeradministrasjon i FRESH kan også rettes til Norsk Helsenetts kundesenter. For slike henvendelser vil Norsk Helsenetts gruppe for tjenesteforvaltning utføre 2.linjes brukerstøtte.

Tjenestenivå	Kundesenterets åpningstider	Responstid (Påbegynt feilsøking)	Tilbakemelding til kunde
Standard	08:00–16:00 virkedager	<30 min, regnet innenfor dekningsperioden	< 2 timer, regnet innenfor dekningsperioden

6.2 Leveranse

Dekningsperiode for tjenesten er 08:00 – 16:00 alle virkedager.

Tjenesten har tilgjengelighet på minimum 99% regnet over et kvartal.

7. Bestilling av tjenesten

Virksomheter i spesialisthelsetjenesten som ønsker ny eller endret tilgang til NHH-FRESH kan kontakte vår gruppe for tjenesteforvaltning gjennom sentralbord eller **Kundesenter** på telefon **02017**.

8. Priser for etablering og bruk

Gjeldende priser for etablering og bruk av NHH-FRESH er regulert i avtaler eller bilag til avtaler mellom Norsk Helsenett og den enkelte kunde (de regionale helseforetakene).

9. Ytterligere informasjon

Dersom det ønskes ytterligere informasjon om tjenesten, ta kontakt med:

Norsk Helsenetts Kundesenter på telefon 02017 eller per e-post: kundesenter@nhn.no