

# IT-standardisering inom socialtjänsten

Rapport – Tilläggsdirektiv till E-delegationen



# Innehållsförteckning

<b>Förslag till åtgärder .....</b>	<b>5</b>
<b>Sammanfattning.....</b>	<b>7</b>
<b>1 Inledning .....</b>	<b>9</b>
1.1 Bakgrund .....	9
1.2 Syfte och mål.....	9
1.3 Avgränsning.....	9
1.4 Metod.....	10
1.5 Rapportstruktur.....	10
<b>2 Allmänt om standarder för informationsutbyte .....</b>	<b>11</b>
2.1 Standarder som medel för effektivitet.....	11
2.2 Behov av standardisering inom socialförvaltning och kommunal verksamhet .....	11
<b>3 Socialtjänstens verksamhetskrav och behov .....</b>	<b>13</b>
3.1 Allmänt .....	13
3.2 Socialtjänstens processer och behov av information.....	13
3.3 Behovet av en sammanhållen verksamhets- och IT-utveckling .....	15
3.4 Olika metoder för informationsutbyte och olika typer av information .....	16
3.5 Kartläggning av informationsutbyte till och från socialtjänsten .....	17
3.6 Nyttan med standardiserat informationsutbyte och samverkan.....	29
3.7 Förslag på standardisering av verksamhetsnära IT-tjänster .....	30
3.8 Prioritering av insatser .....	33
<b>4 Krav och förslag till standarder för informationsutbyte .....</b>	<b>35</b>
4.1 Krav på klassificering av information .....	35
4.2 Generella kravbilder på IT-stöd och system.....	37
4.3 Förslag på tjänsteorienterad arkitektur för informationsutbyte .....	38
4.4 fördelar och nackdelar med nationell tjänsteplattform.....	38
4.5 Tjänsteplattform och tjänstekontrakt.....	39
<b>5 Förslag till utveckling och förvaltning av standarder.....</b>	<b>44</b>
5.1 Sammansättning av förvaltningsorganisation.....	44
<b>6 Litteraturlista.....</b>	<b>46</b>
<b>7 Ordförklaring.....</b>	<b>47</b>
<b>8 Bilagor.....</b>	<b>49</b>
Bilaga 1: Moln och webbtjänster .....	49
Bilaga 2: Migration till NTP .....	53
Bilaga 3: Roadmap och roller .....	54
Bilaga 4: Målbild NTP.....	55
Bilaga 5: Frågemissiv verksamhet .....	56
Bilaga 6: Frågemissiv IT .....	58
Bilaga 7: Frågemissiv leverantör.....	60
Bilaga 8: Intervjuade aktörer.....	63
Bilaga 9: Redovisning av verksamhetssystem använda av intervjuade kommuner.....	66

## Figurförteckning

Figur 1 - Roadmap och roller .....	6
Figur 2 - Gradvis övergång till Nationell Tjänsteplattform .....	8
Figur 3 - Enkel processbeskrivning för socialtjänst med olika aktörer .....	13
Figur 4 - Stöd till patient/brukare beror av att flera lagrum samverkar och sätter gränser .....	15
Figur 5 - Översikt över informationssamband mellan socialtjänst och andra parter .....	18
Figur 6 - Nyttan av standarder och samverkan .....	29
Figur 7 - Med gemensamma standarder underlättas informationsutbytet med andra aktörer. ....	30
Figur 8 - Exempel på informationsklassificeringsmodell (Källa: MSB) .....	36
Figur 9 - Beslutsträd för informationsklassning, exempel från sjukvården (Källa: SLL) .....	37
Figur 10 - Med en tjänsteplattform undviker man dominoeffekter .....	40
Figur 11 - Logiskt struktur för informationsutbyte nationellt, regionalt och lokalt .....	41
Figur 12 - Konceptuell bild för visionen om en Nationell Tjänsteplattform.....	42
Figur 13 - Gradvis övergång till en Nationell Tjänsteplattform.....	43
Figur 14 - Principbild av nationell tjänsteplattform för förvaltning av webbtjänster .....	44

**Rapport och projekt genomfört av**

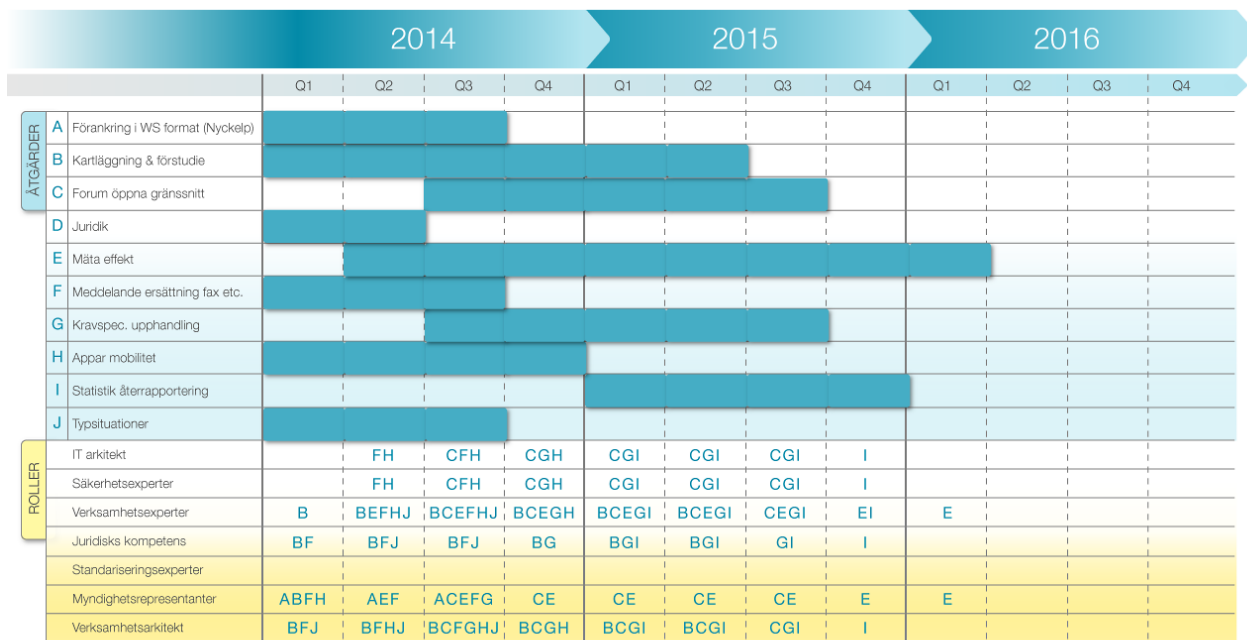
*Cybercom AB  
Stockholm oktober 2013*

*Anders Jonson  
Joakim Börjesson  
Roland Heickerö  
Anders Henning  
Kurt Helenelund*

## Förslag till åtgärder

För att kunna nå visionen och målbilden av Nationell Tjänsteplattform och därigen standardisering av informationsutbyte inom socialtjänsten föreslår utredningen följande åtgärder:

- a) Initiera en förankringsprocess om målbilden om Nationell Tjänsteplattform (NTP) i termer av effektivitet, standardisering av informationsutbyte, säkerhet, besparingspotential, finansiering mm bland de involverade aktörerna. Viktigt är även att identifiera aktörer som kan leda och driva förändringsarbete.
- b) Initiera förstudie för att i detalj kartlägga hur systemen ser ut i dagsläget på regional och kommunal nivå vilka IT-stöd, system och funktioner som används och möjlighet att skapa interoperabilitet och öppna gränssnitt i linje med målbilden för NTP. Ett exempel är digitala Trygghetslarm där det pågår ett standardiseringsarbete. Syftet med kartläggningen är även att skapa standardiserad metodik och arbetsprocesser som är gemensamma för socialtjänsten i samtliga kommuner vilket dels leder till synergier dels effektivisering vid införande av NTP.
- c) Ta fram "typsituationer" som exempel på informationsutbyte vid användandet av tjänster inom vård- och omsorg och socialtjänsten. Typsituationerna kan användas för att påvisa hur informationsflödet går mellan inom mellan system, mobilitet, säkerhet, spårbarhet, interoperabilitet, samverkan mellan myndigheter mm. Exempel kan vara en utförare i fält som säkert sätt loggar in på mobil plattform och läser, dokumenterar och återrapporterar
- d) Skapa forum för etablering av öppna gränssnitt och interoperabilitet mellan leverantörernas olika system i linje med NTP:s målbild. I arbetet bör även ingå hur standardisera informationsutbytet inom och mellan system som följer kraven på säkerhet, mobilitet och informationsklassning
- e) En fördjupad studie av juridiska och regulatoriska krav på information, informationsutbyte och informationsåtkomst, i enlighet med *Utredningen av rätt informaiton inom vård-och omsorg, dir 2011:111*. Syftet är att skapa tydlighet kring hantering av information i enlighet med lagar och förordningar.
- f) Definiera standardiserade metoder och måttenheter för att kunna mäta effekten av olika insatser eller användandet av tjänster. Måttenheterna kan vara i ekonomiska termer, i tid och kvalitet eller i förändringar av attityder med mera kopplat till målbild. I arbetet bör även ingå att ta fram verktyg och metoder för att följa upp verkställandet av insatser i enlighet med effektmål.
- g) Initiera en förstudie kring ersättning av nuvarande meddelandehanteringssystem (brev, fax, telefonsamtal, e-post) i syfte att en skapa säker, effektiv och spårbar meddelandehantering i enlighet med rutiner för informationsklassning och sekretessregler.
- h) Ta fram upphandlingsunderlag och kravspecifikationer inför upphandling.
- i) Utverka möjligheter för leverantörer, applikationstillhandahållare, tredjeparter mm att utveckla webbtjänster och "appar" för socialtjänstens och kommunernas behov.
- j) Idag sker en manuell återrapportering till kvalitetsregisteret av den verksamhet som bedrivs inom ramen för hälso- och sjukvård. En standardisering av lösningar och information möjliggör automatisering av återrapportering.



\* inkluderar inte beredning- och beslutprocess  
ingår inte i tidsuppskattningen

Figur 1 - Roadmap och roller

## Sammanfattning

Enligt direktiv 2013:40 ska E-delegationen göra en behovsinventering beträffande standarder inom socialtjänstens område samt angränsande områden inom hälso- och sjukvård. En standardiseringsprocess kan påskynda införandet av IT-stöd och underlätta utveckling av e-tjänster. Det kan även främja konkurrens mellan leverantörer av IT-system och därigenom skapa förutsättningar för lägre kostnader. Arbetet ska resultera i konkreta förslag på områden där nationellt angivna standarder bör användas i högre grad.

Uppdraget har drivits i projektform med redovisningsdatum 1 november 2013. Kartläggningen av standardiseringen har utförts genom intervjuer av relevanta aktörer såsom Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Vårdföretagarna, Famna, Swedish Medtech, Inera, verksamhetspersoner från socialtjänsten och kommuner, samt de största systemleverantörerna. Intervjuerna har grundats på ett gemensamt frågeunderlag och utgått från både verksamhet- och IT-perspektiv. För att få bred täckning och geografisk spridning har sammanlagt 22 kommuner över hela landet deltagit i kartläggningen.

Socialtjänsten är organiserad och integrerad av två olika verksamhetsområden som ofta utförs av en kombination av offentliga och privata socialtjänstutförare och offentliga och privata vårdgivare. Detta ger upphov till juridiska utmaningar. Förutom att sekretesslagstiftningen ställer krav på informationshanteringen är det framför allt de olika registerförfattningarna och materiella dokumentationsreglerna som utgör hinder för en mer ändamålsenlig informationshantering.

Resultatet från intervjuerna visar entydigt på att det finns stora behov av dels standardisering av informationsutbyte inom och mellan kommuner, till landsting och stat, dels öppna gränssnitt mellan leverantörers olika IT-stöd och system vilket påverkar möjligheten till integrerade lösningar. Vidare saknas styrning och tydliga riktlinjer från myndighetsnivå. Bristen på central styrning i kombination av kommunalt självstyre har skapat en struktur av sårbara lösningar där förutsättningar för interoperabilitet och informationsutbyte mellan IT-systemen är små och där integrationer blir kostsamma. Det tekniska "arvet" gör det kostsamt att migrera till modernare lösningar. Hanteringen av ärenden inom socialtjänst blir komplicerad att följa av såväl brukare som handläggare och huvudmän. Lagmässiga säkerhetskrav tolkas olika från kommun till kommun och styrs till stor del av verksamhetskrav. Nivån av IT-mognad på respektive socialtjänst varierar och är starkt personberoende. Att integrera mot befintliga nationella system som SITHS-kort för säker inloggning och NPÖ upplevs som kostsam och komplicerad.

Ett flertal socialtjänster och större kommuner har på eget initiativ skapat regionala samarbeten och tagit fram lösningar kring IT-arkitektur och standardisering.

Behovet av samverkan och integration över socialtjänstens och kommunens domäner är stort och den samlade bilden av respondenterna är att behovet, på alla nivåer, kommer att öka än mer. För att möta detta behov måste kraven på standardisering formaliseras på nationell nivå. Utredningen förespråkar en förvaltningsmodell som får ett tydligt mandat att styra vilka standarder som gäller för informationsutbyte inom och mellan socialtjänsterna. Den föreslagna förvaltningsorganisationen består av en relevant rollsammansättning såsom IT-arkitekter, representanter från typkommuner, socialtjänstchefer, säkerhetsexperter och beslutsfattare.

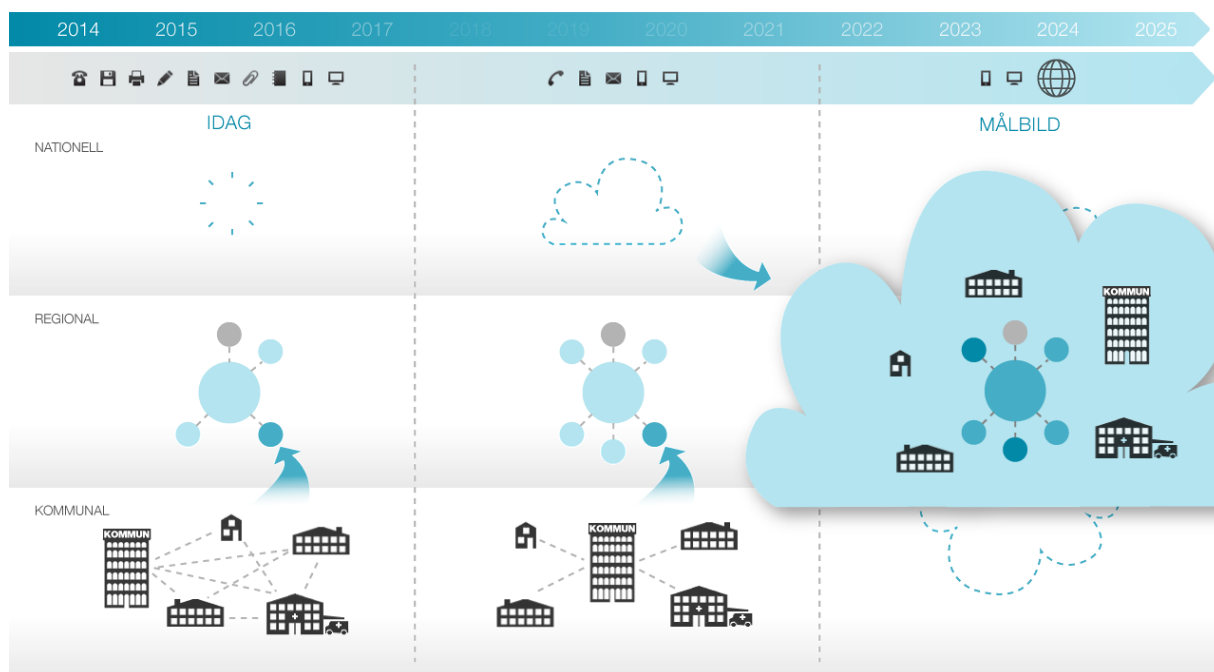
Projektets slutsats är att den långsiktiga lösningen på standardisering och interoperabilitet inom socialtjänst tillgodoses genom en infrastruktur baserat på tjänsteorienterad arkitektur med bas- och e-tjänster (webbtjänster), kallad Nationell Tjänsteplattform (NTP). En liknandetjänsteplattform finns redan standardiserad från CeHis och har mycket tydliga användningsanvisning. Den Tjänsteplattformen finns i bruk idag och nyttjas av flera andra aktörer än socialtjänsten. Denna utredning föreslår att en nationell

tjänsteplattform utvecklas (ny eller utifrån befintlig tjänsteplattform) med de förutsättningar och krav som utarbetas i kommande förstudier. Genom en nationell tjänsteplattform kan behoven av lokala och regionala sär lösningar undvikas, men fortfarande existera logiskt efter behov.

Fördelarna med en Nationell Tjänsteplattform är många. Genom att flera myndigheter nyttjar samma plattform skapas förutsättningar för interoperabilitet. Marknaden för leverantörer av systemstöd och tjänster kommer att öppnas upp och fler aktörer kan konkurrera om exempelvis utveckling av tjänster till kommuner exempelvis i form av "appar" vilket möjliggör prispress. Via standardiserade anslutningspunkter för varje aktör och leverantör behöver integration endast ske en gång. Förutsättningarna för mobilitet kommer således att förbättras.

Processen att nå målbilden - en Nationell Tjänsteplattform - bör utföras stegvis och förankras i verksamheten. Detta måste ske i samspel med de regionala satsningar som finns idag. För att skapa förutsättningar för NTP behöver ett antal sakområden utredas. Exempelvis bör en förstudie initieras som dels analyserar etablerad plattform och dels idetalj kartlägger de system som används idag på regional och kommunal nivå avseende exempelvis IT-stöd, plattformar och funktioner. En sådan studie bör utvärdera möjligheten till att skapa interoperabilitet och öppna gränssnitt i linje med målbilden för NTP.

För att realisera målbilden enligt NPT rekommenderar utredningen att ett forum skapas för etablering av öppna gränssnitt och interoperabilitet mellan leverantörernas olika system. I arbetet bör även ingå hur man skall standardisera informationsutbytet inom och mellan system som följer kraven på säkerhet, mobilitet och informationsklassning.



Figur 2 - Gradvis övergång till Nationell Tjänsteplattform



# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Regering har tillsatt E-delegationen i syfte att driva på e-utvecklingen inom offentlig sektor. Delegationen är en kommitté under Näringsdepartementet. Den uppsatta målbilden är att förenkla vardagen för privatpersoner och företag, att uppnå en smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet samt att skapa högre kvalitet och effektivitet i offentlig verksamhet. En rad nationella projekt har initierats av delegationen. Ett av dessa rör socialförvaltningens domäner.

I regeringens tilläggsdirektiv 2013:40 till E-delegationen ska en behovsinventering genomföras tillsammans med relevanta aktörer. Ett antal nationella standarder ska pekats ut för att åstadkomma en ökad interoperabilitet och därmed en mer effektiv och säker informationsöverföring mellan individ, utförare, kommun, landsting och statliga myndigheter. Exempel på aktörer är Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och andra representanter för kommuner och landsting, Vårdföretagarna, Famna, Swedish Medtech, Inera samt yrkesverksamma inom området.

Målet är att skapa bättre förutsättningar för planering, genomförande och uppföljning av socialtjänst och hälso- och sjukvård.

## 1.2 Syfte och mål

Med hänvisning till tilläggsdirektivet är syftet med följande utredning att tillsammans med relevanta aktörer dels inventera behovet av nationella standarder, dels ge konkreta förslag på användbara standarder som möjliggör informationsöverföring mellan IT-stöd och system. Informationsöverföring i den här kontexten tolkas som att ge input och förslag på till en övergripande nationell infrastruktur och tjänsteplattform för IT-stöd och system som uppfyller E-delegationens krav.

Arbetet omfattar socialtjänsten samt områden i hälso- och sjukvården som angränsar till socialtjänsten, som t.ex. hemsjukvård, missbruks- och beroendevård samt psykiatri. Målet är att skapa effektivitet, förbättringar och besparingar i verksamheten.

Förslagen på standarder kan vara av befintlig art som används idag eller är helt nya som behöver utvecklas. I detta kan ingå beskrivning av internationella standarder som är relevanta för att belysa frågeställningen. Utredningen ska klart ange områden där nationellt angivna standarder bör användas i högre grad än i dag. Förslag ska ges på hur nå legitimitet och genomslag vid användande dvs. beskriva värdet av dessa i termer av effektivitet och kvalitet med mera enligt E-delegationens ambitioner.

Utredningens uppdrag omfattar även att ge förslag på parter som kan ta över, förvalta och verkställa förslagen till standarder dvs. en förvaltningsmodell.

## 1.3 Avgränsning

Innehållet i utredningen är på konceptuell nivå vilket innebär att ingen djuplodad teknisk studie görs kring exempelvis hur informationsöverföring sker mellan IT-stöd och system och vilka specifika tekniker, protokoll med mera som ska nyttjas. Inte heller görs någon värdering eller förslag på en viss specifik leverantörlösning utan syftet är att belysa problembilden och vilka krav och möjligheter som kan ställas avseende standardisering av informationsöverföring.

Fokus för utredningen är socialtjänstens domäner och kommunernas situation och läge. Det innebär att exempelvis landstingen inte belyses i studien annat än i allmänna ordalag. Ett antal initiativ pågår som har beröring till E-delegationens uppdrag såsom Digitaliseringskommissionens arbete och liknande studier. Dessa berörs inte i detalj i utredningen utan nämns endast i olika sammanhang.

Beträffande Nationellt fackspråk för socialtjänst, ska dessa belysas i en kommande utredning. I förslaget till nationell infrastruktur och plattform för IT-stöd och system IT-arkitektur görs ingen detaljerad säkerhetsstudie eller risk- och sårbarhetsanalys utan detta är ett område för fortsatta studier.

## 1.4 Metod

Ansatsen är huvudsakligen kvalitativ med intervjuer av relevanta aktörer från kommuner, kommunförbund och regionförbund, socialförvaltning, SKL samt leverantörer av IT-system. Även ett stort antal dokument och rapporter har analyserats som berör området. För att få en bred täckning har studien omfattat såväl stora som små kommuner över hela landet. Fokus har varit att samtala med representanter från kommuner som av olika skäl uppfattas som progressiva och drivande vad gäller teknikval och syn på informationsutbyte. Beträffande leverantörer av IT-system har representanter från samtliga av de fyra största företagen intervjuats, vilka täcker närmare 90 % av marknaden.

Sammanlagt har 28 intervjutillfällen genomförts med kommunal socialtjänstverksamhet och IT, systemleverantörer och andra intressenter.

## 1.5 Rapportstruktur

Strukturen i utredningen följer i stort följande logik: allmän information och bakgrundbeskrivning av studieområdet, därefter behov och krav som identifierats som styrande för kommuner och socialtjänst och slutligen förslag på lösningar och åtgärder.

I kapitel 1 ges en bakgrund till utredningen. Kapitel 2 beskriver ett antal allmänna krav och behov som ställs på standardisering vilket påverkar informationsutbytet i kommuner och socialförvaltningen. Kapitel 3 diskuterar Socialtjänstens krav och behov av informationsutbyte i allmänhet och mer specifikt fördelat på ett antal verksamhetsnära tjänster. Kapitel 4 tar upp allmänna krav som ställs på informationsutbyte respektive IT-stöd och system. Förslag ges på en struktur som kan tillgodose kraven baserat på en nationell tjänsteplattform. I det avslutande kapitel 5 diskuteras en förvaltningsmodell av standarder och tjänsteplattformen.

## 2 Allmänt om standarder för informationsutbyte

I enlighet med tilläggsdirektiv 2013:40 ska konkreta förslag ges på områden där nationella standarder och standardiserade processer bör användas för att uppnå effektivisering och besparing inom socialtjänstens domäner. Detta omfattar val av koncept för övergripande IT-arkitektur, standardisering av nationella tjänster och utbyten av information genom exempel vis Pascal, NPÖ, SITHS och kataloger samt standardiserade gränssnitt visavi olika myndigheter och verksamheter som Skatteverket Navet, Försäkringskassan och LEFI med flera.

I kapitlet beskrivs ett antal allmänna krav och behov som ställs på standardisering vilket påverkar informationsutbytet i kommuner och socialförvaltningen.

### 2.1 Standarder som medel för effektivitet

Syftet med standardisering är att skapa gemensamma konventioner, normer och arbetssätt som accepteras av flertalet parter. Det man vill uppnå är högre effektivitet och lägre kostnader.

Standardisering sker inom en rad teknikområden och branscher som elektronik, energi, telekommunikation, säkerhet, miljö och konsumentskydd för att nämna några. Det är en drivkraft för ökad handel och ekonomiskt utbyte.

Arbetet med standardisering sker i olika branschanslutningar där ett antal ledande aktörer gemensamt enas om teknikval och vedertagen praxis. Exempel på internationellt erkända standarder är ISO 9000 för kvalitetssäkring, ISO 27000 för informationssäkerhet och ISO 14000 för miljöområdet. I Sverige hanteras standardiseringsarbetet bl.a. av SIS<sup>1</sup>.

### 2.2 Behov av standardisering inom socialförvaltning och kommunal verksamhet

I diskussioner kring förslag till standardiserade strukturer och processer inom socialförvaltningen finns ett antal faktorer och krav som påverkar valet av standarder. Dessa faktorer och krav kan delas in i följande områden:

#### 2.2.1 Kommunernas medvetenhet, behov och resurser

Antalet kommuner uppgår till 290 att jämföras med 22 landsting. Varje kommun är unik och lever i sin specifika ekomiljö. Geografi, storlek och befolkningsunderlag med mera skiljer sig åt där vissa kommuner kanske enbart omfattar några tusentals medborgare och andra tiotusentals dito. Resurser, kunskap och förmåga att implementera ny teknik och processer är olika. Allt detta kan påverka behovet och insikten av ett införande av gemensamma standardiserade lösningar.

Det kommunala självstyret innebär frihetsgrader att välja teknik, lösning och samarbetspartners. Hur ”starkt” självstyre styrs av den kultur som råder i respektive kommun.

En påverkande faktor som däremot är lika för alla oavsett kommun, är att samtliga lever under samma styrande socialtjänstlagar, föreskrifter och förordningar. Tillämpningen kan dock skilja sig åt mellan regioner beroende på tillgång till resurser med mera.

Föreskrifterna anger krav på att dokumentation av processer ska ske. Däremot saknas en standardiserad struktur på hur ändamålsenlig dokumentation ska se ut för samtliga kommuner. Avsaknad av sådan standardiserad struktur ger konsekvenser avseende möjligheten till utbyte av information mellan parter.

---

<sup>1</sup> SIS – Swedish Standards Institute

### 2.2.2 Standardisering av effektmål

Ett område för diskussion är avsaknaden av standardiserade metoder och måttenheter för att kunna mäta effekten av olika insatser eller användandet av tjänster. Måttenheterna kan vara i ekonomiska termer, i tid och kvalitet eller i förändringar av attityder med mera kopplat till målbild. Viktigt även är att kunna värdera hur en viss metod leder till en förbättring eller inte, för brukaren.

Det finns god potential att ta fram standardiserade metoder för att kunna mäta effekter inom och mellan kommuner där resultaten skulle kunna användas för att prioritera och styra insatser.

### 2.2.3 Förvaltning och integration av IT-system och tjänster

En viktig faktor i samband med utvecklingen av standardiserade processer är "arvet". Det vill säga kommunernas beroende av sina it-system och infrastrukturerna kring dem samt möjligheter att implementera standarder eller standardiserat informationsflöde i dessa. Arvet inkluderar även den organisation som finns för integrering och förvaltning av IT-systemen.

Vissa kommuner hanterar förvaltning i egen regi medan andra har valt att lägga ut delar till externa aktörer enligt en så kallad integrerad eller distribuerad förvaltning.

Vid upphandling av system och tjänster kan det antingen göras enskilt kommun för kommun eller gemensamt där flera kommuner går ihop och samordnar sina respektive IT-strategier och system med andras dito. Det kan göras tillsammans med leverantörerna av IT-systemen.

### 2.2.4 Leverantörer av IT-system

Idag finns det fem stora leverantörer av IT-system för kommuner. Dessa är Tieto, CGI (f.d. Logica), Pulsen, ILab och Deloitte. De har mer än 90 % av marknaden fördelat på både små och stora kommuner över hela landet. Nuvarande verksamhetssystem utvecklades mångt och mycket under 1990-talet. Över tid har plattformarna adderats med ny mjukvarufunktionalitet som möjliggör olika webbtjänster.

De system som saluförs är:

- TietoEnator – Procapita
- CGI – Treserva
- Pulsen – Magna Cura och Combine
- ILab - Viva
- Deloitte – Siebel CRM

Det finns även system för ärende- och dokumenthantering och samordnad vårdplanering inom kommunerna. Migrering av system från en leverantör till en annan är väldigt kostsamt och tar stora resurser i anspråk. Det innebär att många kommuner ofta är låsta till sin nuvarande leverantör.

### 2.2.5 Utbyte av information mellan kommuner, till landsting och till andra myndigheter

I många fall finns behov av att kunna utbyta information om exempelvis brukaruppgifter mellan kommuner, till landsting och statliga myndigheter. Detta styrs av olika regelverk som beskrivs djupare i kommande kapitel.

Leverantörerna av IT-system till kommunerna är huvudsakligen nordiska där tekniken är anpassad efter svenska förhållanden. Situationen för landstingens system skiljer sig något då dessa förvaltas och driftställes av ett antal större internationella bolag förutom nordiska aktörer. Det här påverkar integrationsmöjligheterna på alla nivåer; inom kommuner, mellan kommuner till landsting och stat. Vid intervjuer nämns att det finns problem avseende interoperabilitet mellan de system som används.

Standardiserade gränssnitt saknas i kombination med att olika informationsklassningar används. Många kommuner saknar helt en strategi för klassning av information. Allt detta påverkar möjligheten till delning av information mellan parter inom den offentliga förvaltningen.

### 3 Socialtjänstens verksamhetskrav och behov

I följande kapitel beskrivs inledningsvis socialtjänstens informationsbehov och samverkande aktörer. Därefter diskuteras förslag till standardisering av verksamhetsnära IT-tjänster.

#### 3.1 Allmänt

Socialtjänst består av tre delområden: funktionshinder, individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg. Kommunernas socialtjänstverksamheter inom de tre delområdena ovan är omfattande och berör många invånare i kommunerna. Socialtjänstverksamheten berör utsatta barn och unga, hela familjer, hemlösa, personer med funktionshinder, personer med beroendeproblem samt äldre med behov av vård och omsorg.

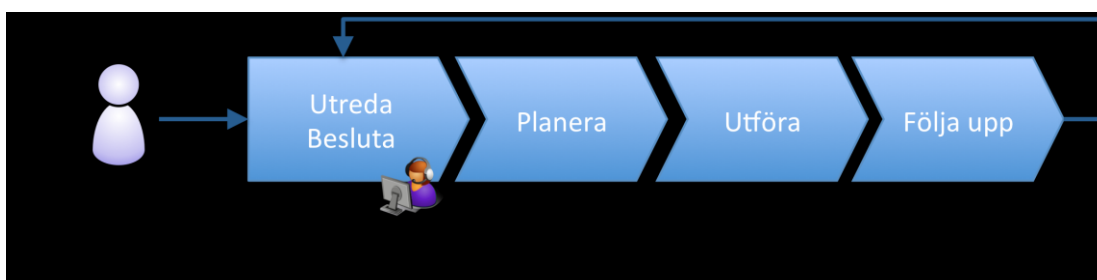
Stödet till dessa grupper regleras i olika lagrum bland annat; Socialtjänstlagen<sup>2</sup> (SoL), lagen om vård av unga<sup>3</sup> (LVU), lagen om vården av missbrukare<sup>4</sup> (LVM), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade<sup>5</sup> (LSS), hälso- och sjukvårdslagen<sup>6</sup> (HSL), patientdatalagen<sup>7</sup> (PDL). Vidare ger Socialstyrelsen ut föreskrifter (SOSFS), handböcker och nationella riktlinjer som rör socialtjänst<sup>8</sup>.

Socialstyrelsen ansvarar också för utveckling av Nationellt fackspråk (koder och klassifikationer, termer och begrepp) som även rör socialtjänsten inom kommunerna.

I *Utredningen om rätt information i vård och omsorg, dir 2011:111*, finns ambitioner att förändra lagstiftningen på ett sådant sätt att det ökar möjligheterna till en mer ändamålsenlig och sammanhållen informationshantering inom och mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten. Det handlar om att bryta det organisatoriska perspektivet och möjliggöra en informationshantering med individen och individens behov i centrum.

#### 3.2 Socialtjänstens processer och behov av information

Socialtjänsten inom kommunerna är organiserade på olika sätt med en eller flera nämnder och en eller flera verksamhetsgrenar som ofta är uppdelat i vård och omsorg (VO) och individ och familj (IFO). Socialtjänstens olika verksamhetsgrenar har olika verksamhetsprocesser som i huvudsak följer nedanstående generiska process – utreda/beslut, planera, utföra och följa upp. Olika parter kan agera inom de olika processtegen.



Figur 3 - Enkel processbeskrivning för socialtjänst med olika aktörer

<sup>2</sup> Socialtjänstlag (2001:453)

<sup>3</sup> Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga

<sup>4</sup> Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall

<sup>5</sup> Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

<sup>6</sup> Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)

<sup>7</sup> Patientdatalag (2008:355)

<sup>8</sup> Socialstyrelsen om socialtjänst, <http://www.socialstyrelsen.se/socialtjanst>, 2013-10-16

Lagrummen ovan, Socialstyrelsen föreskrifter och riktlinjer samt socialtjänstens processer ställer krav på och sätter begränsningar för informationsförsörjning internt i kommunen och med externa parter. Information behöver hämtas in och information behöver delges andra parter för att socialtjänstens processer ska fungera och brukare/kund/klient<sup>9</sup> ska få rätt beslut, stöd och omsorg.

I praktiken måste viss information delas mellan de olika utförarna av de olika tjänsterna för brukaren. För att möjliggöra detta bör brukarens process beskrivas i förhållande till kommunens och utförarnas processer. Endast då kan logistiken centrerat runt brukaren beskrivas och därmed effektiviseras.

Ett annat viktigt behov är att hålla vårdkedjor intakta över huvudmannagränser så att brukaren inte riskerar att "hamna mellan stolarna" – här ställs återigen krav på effektiv informationsförsörjning mellan de olika huvudmännen. Brukarens process blir alltså myndighetsöverskridande där processer inom hälso- och sjukvården (vårdgivare) och socialtjänsten processer (kommunen) måste vara integrerade och kunna dela information med varandra.

Det är just det faktum att dessa integrerade verksamheter består av två olika verksamhetsområden och ofta utförs av en kombination av offentliga och privata socialtjänstutförare och offentliga och privata vårdgivare som ger upphov till juridiska utmaningar. Förutom att sekretesslagstiftningen ställer krav på informationshanteringen är det framför allt de olika registerförfattningarna och materiella dokumentationsreglerna som utgör hinder för en mer ändamålsenlig informationshantering.

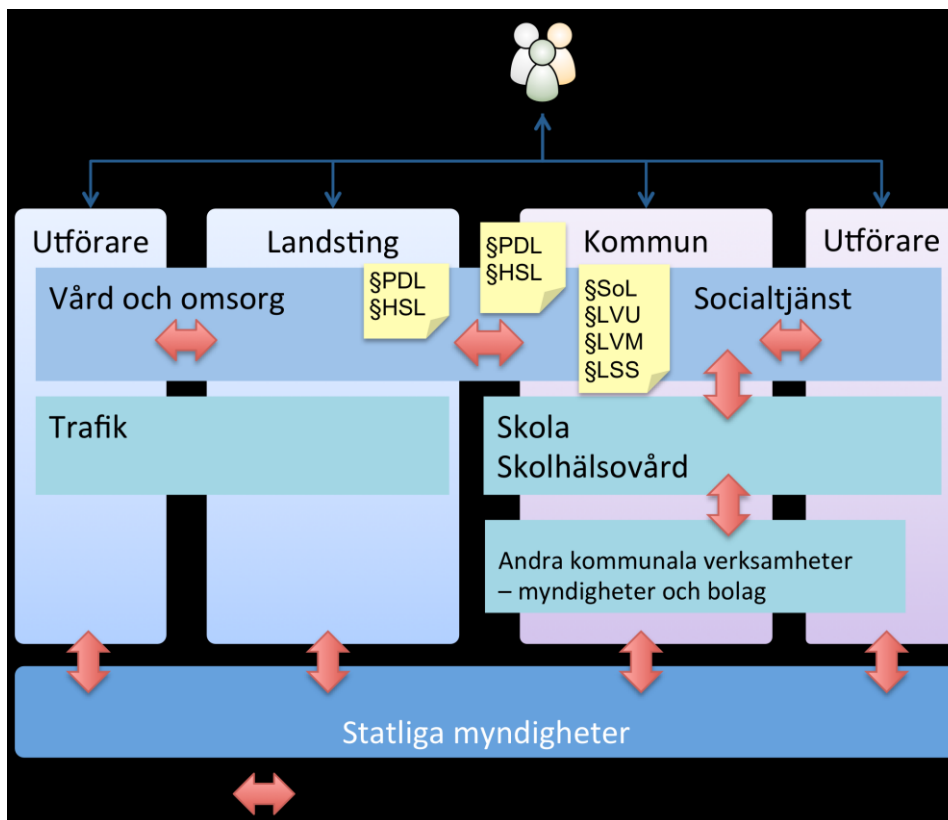
De integrerade verksamheter som växer fram i vård- och omsorgssektorn och ger upphov till nya utmaningar ur ett informationshanteringsperspektiv där verksamheter med olika huvudmän samlas och de facto driver en verksamhet tillsammans under samma tak. Det kan vara kommunal sjukvård, kommunal socialtjänst, landsting, försäkringskassa och arbetsförmedling som driver en integrerad verksamhet som arbetar med att få unga vuxna med psykisk ohälsa att komma ut i arbetslivet. Det kan också vara kommunen, landsting och kriminalvård som arbetar integrerat mot missbrukare med samtidig psykisk ohälsa och kriminalitet. Eller ungdomsmottagningar, "barnahus", "Mini-Maria" m.fl. där kommun och landsting arbetar tillsammans i verksamheter riktade till unga människor. Förutom att dessa verksamheters "interna" informationsbehov är väldigt komplext och komplicerat att lösa blir det förstås ännu mer komplext när man sedan ska ta hänsyn till de informations samband som finns till aktörer som befinner sig utanför den integrerade verksamheten, t.ex. annan socialtjänstverksamhet, specialistsjukvård, slutenvård, primärvård samt andra myndigheter som FK, AF, polis, kriminalvård m.fl.

En verksamhetsstrategi och verksamhetsutveckling av socialtjänsten som baseras på brukarens situation och behov i centrum är nödvändig.

Sammantaget framträder en komplex bild där flera parter måste samverka och dela information där möjlighet att samverka styrs av olika lagrum och föreskrifter, se Figur 4 - Stöd till patient/brukare beror av att flera lagrum samverkar och sätter gränser.

---

<sup>9</sup> I fortsättningen kommer termen "brukare" att användas enligt Socialstyrelsen rekommendation. Termen brukare rekommenderas som samlande begrepp, [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), 2013-10-16



Figur 4 - Stöd till patient/brukare beror av att flera lagrum samverkar och sätter gränser

Behovet av effektiv och säker informationsförsörjning är stort för att socialtjänstens verksamhet ska fungera optimalt och kunna leverera stöd och tjänster till brukare.

Enligt en enkät till kommunerna 2009 så utbyts mer än hälften av information mellan kommunen och externa parter manuellt via papper, fax eller telefon. Endast en liten del av informationsutbytet var digital. Intervjuer med kommuner idag visar fortfarande på att stor del av informationsutbytet sker med papper, fax, telefon och personliga möten. Potentialen för förbättring och att öka digitalt informationsutbyte borde därför vara stor. Här kan IT-standardisering och användning av moderna IT lösningar spela en stor roll.

### 3.3 Behovet av en sammanhållen verksamhets- och IT-utveckling

IT-standarder eller nya tekniska lösningar kommer inte att nå full effekt i utvecklingen avit- system för socialtjänst om de inte föregås av en brukar- och behovsdriven verksamhetsutveckling. Endast genom att analysera, tillämpa lagar och föreskrifter i praktiken, utveckla och analysera processer samt beskriva enhetliga termer och informationsbehov i socialtjänstens processer, kan man ställa rätt krav och upphandla rätt IT-stöd och integrationer mellan it-system.

Genom att beskriva och analysera informationsbehoven inom socialtjänstens processer i ett sammanhang av tillämpbara lagar och föreskrifter, och utifrån tillämpliga perspektiv, kan man utveckla en strukturerad dokumentation baserad på standardiserade informationsstrukturer samt tillhörande Informationssäkerhetsklassificering av informationsmängder.

Det är nödvändigt att utveckla IT-standarder, IT-lösningar och integrationer baserat på gemensamma riktlinjer och verksamhetens regler, processer och informationsbehov. Här kan gemensamma processbeskrivningar, termer och begrepp samt gemensamma specifikationer av informationsstrukturer för socialtjänst spela en avgörande roll som grund för en strukturerad dokumentation och effektivare informationsåtervinning. Socialstyrelsen har bland annat uppdrag att utveckla stöd för detta.

I praktiken behövs också detaljerade och standardiserade informationsmodeller för att kunna ta fram tjänstekontrakt och gränssnitt för informationsutbyte mellan olika parter, jämför informationsstrukturer i NPÖ<sup>10</sup>. Om man kan standardisera tjänstekontrakt och gränssnitt nationellt, även för socialtjänstens område, så innebär det att inlåsnings effekter till systemleverantörer kan luckras upp och att konkurrensen på marknaden kan öka. I flertalet av intervjuerna med kommunerna har behovet av gemensamma specifikationer och gränssnitt tydligt uttalats.

Det är också nödvändigt att samspelet mellan olika lagrum, tolkningar och tillämpningar av lagar och föreskrifter likformas i praktiken. I flertalet av intervjuerna med kommunerna har behovet av gemensamma tillämpningar av regler i praktiken tydligt uttalats.

### 3.4 Olika metoder för informationsutbyte och olika typer av information

I sin verksamhet har socialtjänsten behov av olika metoder för informationsutbyte med varandra, internt och externt med andra parter.

#### 1. Direktåtkomst till annan aktörs information/system

Innebär att medborgare använder kommunens e-tjänster för ansökan om hemtjänst, att handläggare har direktåtkomst till annan aktörs system eller att privat utförare ges åtkomst till kommunens system.

#### 2. System-till-system med digitalt informationsutbyte

Innebär till exempel att kommunens system för socialtjänst direkt utbyter information med annan parts system – fråga/svar, prenumeration eller avisering, maskin till maskin. Här kan nämnas folkbokföringsaviseringar från Navet<sup>11</sup>, integration mellan system för socialtjänst och LEFI, integration mellan journalsystem och NPÖ.

#### 3. Meddelanden (asynkrona)

Innebär att parter utbyter meddelanden eller dokument med varandra. Idag används i huvudsak fax, brev och e-post. För medborgare och företag har det lanserats en tjänst som heter "Mina Meddelanden"<sup>12</sup>. Tjänsten "Mina Meddelanden" är till för att myndigheter på ett säkert sätt ska kunna skicka elektroniska meddelanden, till medborgare och företag.

Det finns ingen motsvarande tjänst för att säkert skicka meddelanden och handlingar mellan medarbetare inom myndigheter idag.

#### 4. Dialog (synkrona)

Innebär att parter utbyter information i direkt dialog med varandra, i huvudsak telefon, video på distans, chatt och personliga möten. Säker chatt skulle kunna vara ett alternativ.

För samliga metoder krävs identifiering, autentisering och rätt behörighet. Överföringen ska ha rätt insynsskydd enligt gällande informationssäkerhetsklassificering.

Informationen som utbyts enligt någon av de fyra metoderna kan vara antingen strukturerad eller ostrukturerad. Strukturerad innebär att informationsmängden är bestämd och att den följer en specificerad struktur, till exempel fastställda blanketter (ansökan om ekonomiskt bistånd, ekonomiskt bistånd statistik) och Navet XML schema<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Nationell Patientöversikt (NPÖ), [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>11</sup> Navet – Avisering av befolkningsuppgifter, [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se), 2013-10-16

<sup>12</sup> Mina meddelanden. [www.minameddelanden.se](http://www.minameddelanden.se), 2013-10-16

<sup>13</sup> Schema för folkbokföring – Navet, [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se), 2013-10-16



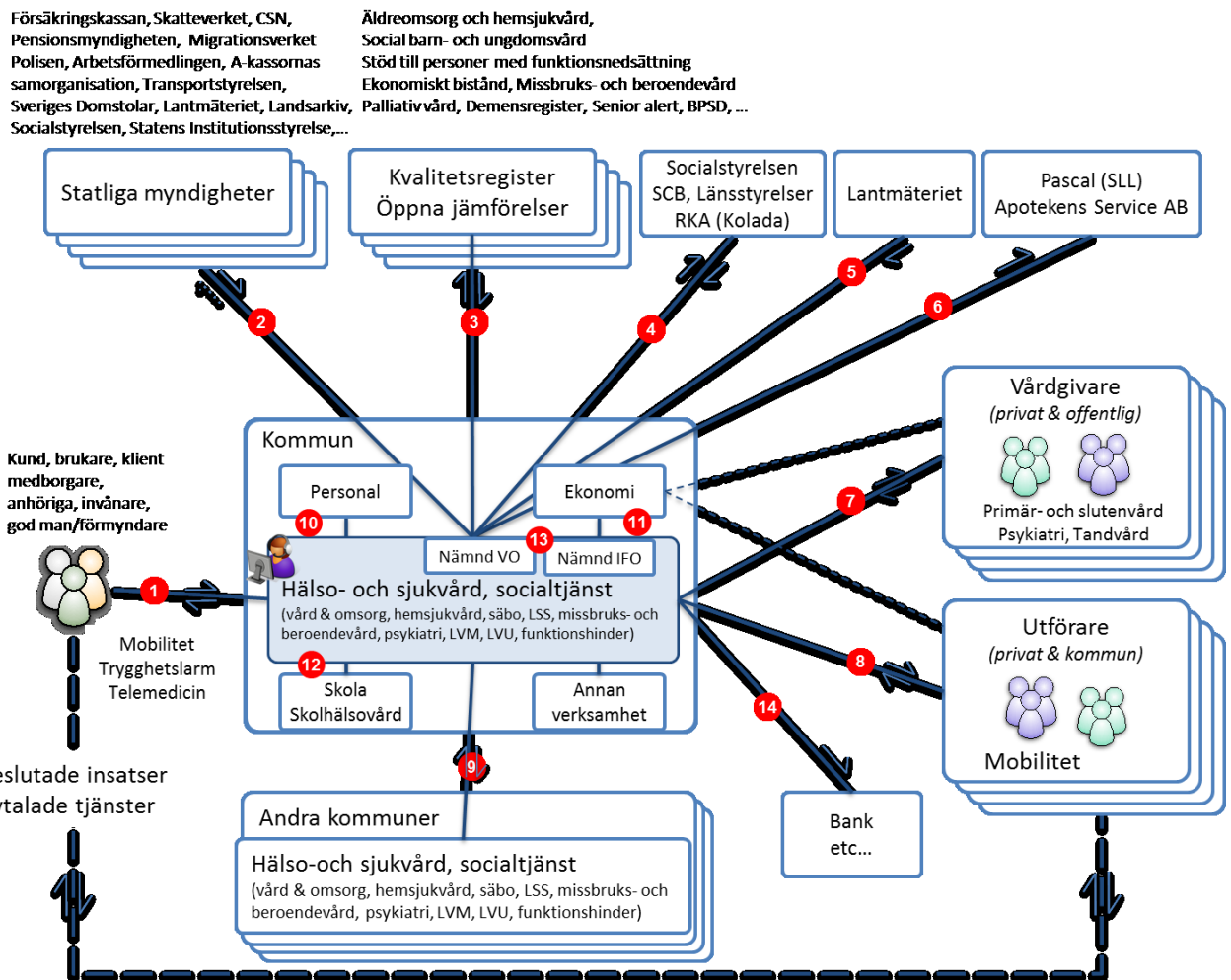
Ostrukturerad information innebär att informationsmängden inte är bestämd eller att den följer en specificerad struktur så som dokument med löpande text, video och ljud. Observera att löpande text ofta finns även i journal system. En övervägande del av dokumentation inom socialtjänst av beslut, planer, sociala insatser hanteras i idag i löpande text (dokument). Avsaknad av strukturerad och standardiserad information (termer och begrepp, standardiserade informationsstrukturer) gör det svårt att få till stånd ett effektivt digitalt informationsutbyte. Dokumentationen inom socialtjänst bör kunna struktureras och standardiseras mer.

Både strukturerad och ostrukturerad information kan vara i både digital form och på papper. Allt informationsutbyte av strukturerad information, dvs. ifyllda pappersblanketter, är mycket lämpliga att digitalisera. Allt informationsutbyte av ostrukturerad information som idag sker av pappershandlingar är lämpliga att digitalisera och att utbyta med säker meddelandehantering. Idag är mycket av informationen inom socialtjänsten ostrukturerad och på papper. Potentialen att digitalisera och att effektivt och på säkert sätt utbyta information borde därför vara stor.

### **3.5 Kartläggning av informationsutbyte till och från socialtjänsten**

Socialtjänsten i en kommun har ett stort behov av information från andra parter och också att dela med sig av information till andra. I intervjuerna med representanter för kommunernas socialtjänst, kommunernas IT verksamhet, kommunförbund och regionförbund har en kartläggning av informationssamband gjorts. Nedanstående figur sammanfattar endast översiktligt upptäckta samband som framkommit från intervjuerna. Figur 4 nedan är också en summa av alla informationssamband och alltså inte uppdelat per verksamhetsgren inom socialtjänsten.

För en mer rättvisande bild skulle man behöva redovisa även de informationssamband som finns mellan olika vårdgivare, mellan olika utförare, mellan vårdgivare och utförare osv. Exempel på detta är hälso- och sjukvård som kommunen själv bedriver eller som privata vårdgivare bedriver med kommunal finansiering (t.ex. i hemsjukvård, säbo, LSS).



Figur 5 - Översikt över informationssamband mellan socialtjänst och andra parter

I nedanstående tabeller beskrivs och sammanfattas översiktligt informationssambanden som nämns i ovanstående figur numrerade 1 till 14. Observera att den mesta av informationen som hanteras inom vård- och omsorg samt socialtjänsten är sekretesskyddad enligt Offentlighets- och sekretesslagen<sup>14</sup>. I socialtjänstutredningar (myndighetsutövning) är andra aktörer dock skyldig att i vissa fall lämna information enligt Socialtjänstlagen<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

<sup>15</sup> Här verkar det finnas olika tolkningar och tillämpningar av lagen. Intervjuerna ger olika svar. Kan bero på om socialtjänst ligger under samma nämnd eller inte. Detta är en fråga som bör klargöras.

1

Information	Beskrivning – informationsutbyte med brukaren/anhöriga
-Ansökan -Beslut -Utredning -Val, ändra val -Faktura -Betalning -Larm -Insatsplan -Journal -Uppföljning -etc.	<p>Informationsutbytet med brukaren är mångfacetterat och beror helt och hållet vilka insatser som är aktuella. Det finns också många metoden för interaktion med brukaren, från pappersblanketter och e-tjänster till video i hemmet (Nattfrid<sup>16</sup>) och robotar (eHemtjänst<sup>17</sup>).</p> <p>När det gäller vård- och omsorgsaktörernas informationsutbyte med medborgarna kan det vara bra att uppmärksamma att det idag gäller olika förutsättningar om kommunikationen sker mellan socialtjänst och medborgare eller mellan sjukvård och medborgare. En viktig skillnad är att det finns sekretessbestämmelser riktade mot individen själv i sjukvården, medan sådana bestämmelser saknas i socialtjänsten. Sekretessbestämmelsen mot individen kan t.ex. påverka möjligheterna att utveckla bastjänster och e-tjänster som stöder ett mer automatiserat utlämnande av information till individen. För sjukvårdens del är även frågor om direktåtkomst uttryckligen reglerat i PDL och SOSFS 2008:14.</p> <p>Behovet av pålitliga trygghetslarm är också stort både i glesbygd och i tätort. Här pågår standardiseringsarbete.</p> <p>Nyckelfri hemtjänst och "Nattfrid" är andra områden som har stor potential för innovation, utveckling och standardisering.</p> <p>I anslutning till myndighetsutövning finns behov av tjänster för förhandsbedömning, samtyckeshantering<sup>18</sup>, egen förmågebedömning, tjänster för att genomföra ansökan, tjänster för meddelandehantering under biståndsprövning (komplettering av underlag, statusinformation etc.), tjänster för att meddela bifall/avslag, för val av utförare efter biståndsbeslut etc.</p> <p>Under genomförande av bistånd/insats finns behov av tjänster för att förbereda och planera insats (tjänster för att samla och utbyta information av praktisk natur med brukare/anhöriga). Under pågående insats behövs tjänster för att utbyta information med brukare/anhörig, dela journal och social dokumentation, för uppföljning av insats och avslut av insats.</p> <p>Ett område som är i stort behov av utveckling är logistiken runt brukaren där många aktörer är inblandade – brukaren, anhöriga, utförare (flera), vårdgivare, kommunal omsorg etc. Det finns ibland planer och scheman hos kommun och utförare som borde vara synkroniserade. Olika utförare kommer på olika tider och ibland finns det behov av att lämna över information till nästa utförare. När kommer maten? Åt hon/han upp all mat? Hon ville inte ta på sig stödstrumporna! Idag sker mycket av denna överlämning via papper och post-it lappar. Det är inte säkert och viktig information kan förloras.</p> <p>Informationen och informationsutbytet för att hantera logistiken runt brukaren bör centreras runt brukaren och inte "läsas in" i utförarnas eller kommunens system. <i>Detta är ett område för</i></p>

<sup>16</sup> Nattfrid?, [www.hi.se](http://www.hi.se), 2013-10-16

<sup>17</sup> eHemtjänst från 2013, [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se), 2013-10-16

<sup>18</sup> Samtyckestjänst, [www.inera.se](http://www.inera.se), 2013-10-16

	<p><i>verksamhetsutveckling och möjligen för standardisering.</i></p> <p>I samverkan mellan kommuner och landsting byggs ett antal portaler upp för att underlätta för brukare att lätt hitta information om socialtjänst<sup>19</sup>. Eftersom alla kommuner och landsting har sina egna system och strukturer finns det betydande problem att dela information. Samma problem finns även inom hälso- och sjukvård där man utvecklat en gemensam portal <a href="http://www.1177.se">www.1177.se</a>. <i>Samma sätt att bygga och förvalta gemensamma portaler borde kunna användas även inom socialtjänstens område.</i></p> <p><b>Förslag</b></p> <p>Kommunerna bör utvärdera om Mina Meddelanden kan användas för att kommunicera beslut och annan dokumentation med brukaren även inom socialtjänst.</p> <p>Områden för innovation är telemedicin och egenvård i hemmet med "high tech"<sup>20</sup>. När tekniken används på rätt sätt får vi besparingar som kan finansiera en värdigare vård för de allt fler äldre. Äldre kan bo längre hemma och kommunen kan potentiellt minska behovet av äldreboende.</p>
--	---

<sup>19</sup> Hit kan du vända dig, [www.sagademo.se](http://www.sagademo.se), 2013-10-16

<sup>20</sup> Empati och high tech - Delresultat från LEV-projektet, [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se), 2013-10-16

Information	Beskrivning – informationsutbyte med statliga myndigheter
<p>-Person-information</p> <p>-Ekonomisk information</p> <p>-Tillgångar</p> <p>-Skulder</p> <p>-Bidrag</p> <p>-Anmälan</p> <p>-Domar</p> <p>-Utredningar</p> <p>-m.m.</p>	<p>Informationsutbyte sker bland annat med Försäkringskassan, Skatteverket, Centrala studiestödsnämnden, Pensionsmyndigheten, Migrationsverket, Polisen, Arbetsförmedlingen, A-kassornas samorganisation, Transportstyrelsen, Sveriges Domstolar, Lantmäteriet, Landsarkiv, Socialstyrelsen och Statens Institutionsstyrelse.</p> <p>En del av informationsutbytet är digitalt system till system (LEFI, Navet) och andra är genom inloggning i en statlig myndighets system (LEFI-Online). Dessa tjänster kan anses vara standardiserade tjänster idag.</p> <p>E-delegationen har initierat ett utvecklingsprojekt<sup>21</sup> inom ekonomiskt bistånd för att effektivisera informationsförsörjningen av processen för att bedöma ekonomiskt bistånd inom socialtjänst. Lösningen som tas fram inom utvecklingsprojektet bör kunna forma basen för hur statliga myndigheter försörjer kommuner med information i ärenden, både vad det gäller teknik, avtal och förvaltning. Potentialen för standardisering är stor.</p> <p>I övrigt sker det mesta av informationsutbytet mellan statliga myndigheter och kommuners socialtjänst i huvudsak via fax, telefon och brev/papper. Detta innebär mycket manuell hantering, säkerhetsrisker, dubbelregistrering och slöseri med tid. Det är också ibland svårt att få tag på den andra parten och att hitta rätt i myndigheternas organisationer. I situationer som rör omhändertaganden är tiden kritisk och då är det speciellt viktigt att kommunikationen fungerar effektivt.</p> <p><u>Förslag</u></p> <p>Potentialen för förbättringar och effektivisering är stor. Exempelvis skulle en lösning för "Mina Meddelande Myndigheter" för kommunikation av handlingar mellan myndigheter/handläggare vara ett område för utveckling och standardisering. "Mina Meddelanden Myndighet" skulle kunna användas för att skicka känsliga handlingar mellan olika handläggare inom offentlig förvaltning. De flesta handlingar finns idag på digital form exempelvis domar och socialtjänstutredningar. Dessa skulle mycket väl kunna skickas på digital form via en säker tjänst för att förmedla handlingar mellan handläggare. Handlingar skulle även kunna vara digitalt signerade och kvittens och aviseringar skulle kunna lämnas automatiskt. Säker e-post har provats av vissa kommuner, men anses inte vara en hållbar lösning.</p> <p>I övrigt så har det framkommit att det också finns behov av interaktiva dialoger mellan handläggare hos olika myndigheter utöver telefon. En lösning för säker chatt mellan handläggare skulle också kunna vara ett område för utveckling och standardisering. En säker chatt skulle kunna ge dokumentation och en spårbarhet i dialogen mellan handläggarna.</p>

<sup>21</sup> Effektiv informationsförsörjning, [www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se), 2013-10-16

3

4

Information	Beskrivning – informationsutbyte med kvalitets- och statistikregister
<p>-Journal-information</p> <p>-Verksamhetsinformation</p> <p>-Administrativ information</p> <p>-Indikatorer</p> <p>-m.m.</p>	<p>Rapportering till olika kvalitetsregister är omfattande och inkluderar rapportering inom äldreomsorg och hemsjukvård, social barn- och ungdomsvård, stöd till personer med funktionsnedsättning, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård.</p> <p>Aktörer inom kommunernas hälso- och sjukvård rapporterar med olika intervall information bland annat till följande kvalitetsregister Svenska Palliativregistret<sup>22</sup>, Demensregister<sup>23</sup> (SveDem), Senior alert<sup>24</sup>, Svenskt register för Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens<sup>25</sup> (BPSD). Vidare rapporteras information till register för öppna jämförelser<sup>26</sup> för både socialtjänst och hälso- och sjukvård.</p> <p>Utöver dessa tillkommer rapportering av statistik till Statistiska centralbyrån och länsstyrelserna.</p> <p>Kommuner kan ta del av kvalitetsregister, öppna jämförelser och statistik från respektive webbplats och från Kommun- och landstingsdatabasen<sup>27</sup> (Kolada).</p> <p>Enligt genomförda intervjuer framkommer det att rapportering av information till kvalitetsregister och statistikmyndigheter är i huvudsak manuell som innebär extra administrativt arbete och dubbelregistrering. Det är svårt att hitta fall där kommunens verksamhetssystem har en väl integrerad rapportering till kvalitets- och statistikregister.</p> <p><u>Förslag</u></p> <p>När det gäller frågor kring manuell hantering och dubbelregistrering pågår det arbete idag som drivs av SKL inom ramen för Nationella programmet för datainsamling (NDPi).</p> <p>Potentialen för helt eller delvis automatisk rapportering via standardiserade lösningar och gränssnitt torde vara ganska stor.</p> <p>En lösning för standardiserad rapporteringen till kvalitets- och statistikregister förutsätter viss standardisering av termer, begrepp, klassifikationer och informationsstrukturer inom socialtjänstens verksamhetsgrenar.</p>

<sup>22</sup> Svenska Palliativregistret, [www.palliativ.se](http://www.palliativ.se), 2013-10-16

<sup>23</sup> Svenska Demensregistret – SveDem, [www.ucr.uu.se/svedem](http://www.ucr.uu.se/svedem), 2013-10-16

<sup>24</sup> Senior alert, [www.lj.se/senioralert](http://www.lj.se/senioralert), 2013-10-16

<sup>25</sup> Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens (BPSD), [www.bpsd.se](http://www.bpsd.se), 2013-10-16

<sup>26</sup> Öppna jämförelser, [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), 2013-10-16; Öppna jämförelser, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013-10-16

<sup>27</sup> Kommun- och landstingsdatabasen, [www.kolada.se](http://www.kolada.se), 2013-10-16

5

Information	Beskrivning – geodata, belägenhet och fastighetsdata
-Geodata  -Fastighets- data	<p>Inom vissa delar av socialtjänst behövs information från fastighetsregister och även geodata om belägenhet. Geodata<sup>28</sup> är viktig för ruttplanering och för att fastställa exakt belägenhet för brukares bostad i hemtjänsten.</p> <p>I intervjuerna har behovet av geodata inte uttalats som ett stort behov eller problem. <i>SKL borde beskriva potentialen av att använda och införa geodata även inom socialtjänsten utöver de mer naturliga användningsområdena inom annan kommunal verksamhet.</i></p> <p>Utgående från intervjuerna finns inga ytterligare behov av geodata standardisering utöver det arbetet som redan bedrivs av SKL och Lantmäteriet.</p> <p>De tjänster som Lantmäteriet tillhandahåller för att ge åtkomst till fastighetsinformation kan anses vara standardiserade och kan användas för integration med verksamhetssystem inom socialtjänsten.</p>

6

Information	Beskrivning – läkemedel
-Ordination  -Dosrecept  -Läkemedels- lista  -m.m.	<p>Inom den kommunala hälso- och sjukvården används tjänsterna läkemedelsinformation<sup>29</sup> (SIL) och att ordinera av dosläkemedel (Pascal) samt Läkemedelsförteckningen.</p> <p>I intervjuerna framkommer att många kommuner använder Pascal för dos-ordination. Däremot har någon omfattande användning av SIL eller Läkemedelsförteckningstjänsten<sup>30</sup> (LTJ) inte framkommit i intervjuerna. Tjänsterna används uteslutande av legitimerad personal. Viss legitimerad personal kan även förskriva läkemedel<sup>31</sup>.</p> <p>De nationella läkemedelstjänsterna inom läkemedelsområdet ställer stora krav på säkerhet ex vis genom att använda tvåfaktors-autentisering. Idag används SITHS i stor utsträckning för läkemedelstjänsterna.</p> <p><u>Förslag</u></p> <p>Samtliga nationella tjänster inom läkemedelsområdet bör kunna användas inom den kommunala socialtjänst där de är relevanta.</p>

<sup>28</sup> Geografisk information och lantmäteri, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013-10-16

<sup>29</sup> SIL - Svensk informationsdatabas för läkemedel, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>30</sup> Läkemedelsförteckningstjänsten, [www.inera.se](http://www.inera.se), 2013-10-16

<sup>31</sup> Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2001:16) om kompetenskrav för sjuksköterskor vid förskrivning av läkemedel

Information	Beskrivning – vårdgivare: primär- och slutenvård, psykiatri, tandvård
<p>-Vårdplan</p> <p>-Epikris</p> <p>-Patient-information</p> <p>-Listning</p> <p>-Anmälan</p> <p>-Hjälpmedel</p> <p>-m.m.</p>	<p>Informationsutbytet sker mellan socialtjänst, kommunal hälso- och sjukvård samt vårdgivare inom primär- och slutenvård. Mellan vårdgivare i kommunal hälso- och sjukvård och primär- och slutenvården sker exempelvis informationsutbyte genom sammanhållen journalföring. Den kommunala hälso- och sjukvården är både konsument och producent av vårddokumentation i NPÖ. När patienter som skrivs ut från slutenvården har behov av fortsatta insatser i kommunen och primärvården sker även ett omfattande informationsutbyte genom samordnad vårdplanering<sup>32</sup> mellan socialtjänst, kommunal hälso- och sjukvård samt vårdgivare i primär- och slutenvård. I den situationen är bl.a. epikriser<sup>33</sup> viktiga att överföra över huvudmanna- och vårdgivargränser.</p> <p>Enligt intervjuer med kommuner kan NPÖ hantera ca 80 % av informationsbehovet för vård och omsorg. Många kommuner är konsumenter i NPÖ och planerar för att bli producenter under 2014/2015. För psykiatrin verkar det inte finnas någon standard eller initiativ på gång för digitalt informationsutbyte motsvarande NPÖ. NPÖ borde dock kunna användas som lösning även för att ta del av information från psykiatrin. <i>En vidareutveckling av tjänsten Tillgänglig Patient<sup>34</sup> (NPÖ TGP) skulle kunna användas även inom av socialtjänsten för att säkerställa att myndighetsärende finns.</i></p> <p>De flesta kommuner deltar också i samordnad vårdplanering inom län eller region genom gemensamma lösningar för samordnad vårdplanering. Inom individ- och familjeomsorgen finns behov av samordnade individuella planer<sup>35</sup> (SIP) på samma sätt som för samordnad vårdplanering för vård och omsorg. <i>Lösningar liknande de för samordnad vårdplanering inom vård och omsorg torde därför kunna användas som mönster för samordnad individuell plan inom individ- och familjeomsorgen.</i></p> <p>Ibland kan socialtjänsten ha behov av tandvården för exempelvis utfärdare av tandvårdsstödsintyg och munhälsobedömning. Något stort behov av standardisering inom detta område har inte framkommit i intervjuerna.</p> <p>Beroende på hur färdtjänsten<sup>36</sup> är organiserad inom en region eller ett län så kan socialtjänsten ha behov av att utbyta information med eller använda tjänster hos landstingen. Vissa kommuner har framfört att administrationen av färdtjänst skulle kunna förbättras.</p> <p>Beroende på hur hantering av hjälpmedel är organiserad inom en region eller ett län så kan socialtjänsten ha behov av att utbyta information med eller använda tjänster hos landstingen alternativt hjälpmedelscentraler. Behov av standardisering inom detta område har</p>

<sup>32</sup> Samordnad vårdplanering och utskrivningsmeddelande, [www.vardhandboken.se](http://www.vardhandboken.se), 2013-10-16;

SOSFS 2005:27 Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård

<sup>33</sup> En epikris är den journalanteckning som skrivs då en patient skrivs ut från en klinik.

<sup>34</sup> Tillgänglig Patient (TGP), [www.inera.se](http://www.inera.se), 2013-10-16

<sup>35</sup> Utvecklingsarbete rörande Samordnad individuell plan, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013-10-16

<sup>36</sup> Myndighetsbeslut inom kommunens socialtjänst



	inte framkommit i intervjuerna.
--	---------------------------------

8

Information	Beskrivning - informationsutbyte med utförare
-Avtal -Kontrakt -Beställning -Bekräftelse -Plan för genomförande -Prestation -Socialjournal -Faktura -Betaling	<p>Informationsutbytet med utföraren består i huvudsak av att skicka beställning av insats, bekräftelse, genomförandeplan, registrering i socialjournal, rapportering av prestation, rapportering av kvalitetsinformation (måluppföljning). Detta gäller oavsett om det är kommunal eller privat utförare. I de fall Lagen om Valfrihet (LOV) tillämpas och privata utförare används utbyts även avtal, kontrakt, fakturor och betalningar.</p> <p>Enligt intervjuer med kommuner har socialtjänsten löst samverkan med privata utförare på olika sätt. Speciellt avseende registrering i socialjournal. Vissa kommuner låter eller avtalar om att privata utförare ska använda kommunens verksamhetssystem för registrering. Andra kommuner har fattat beslut om att inte släppa in privata utförare i kommunens verksamhetssystem.</p> <p>I vissa kommuner finns små utförare som kanske inte alltid har egna verksamhetssystem för socialtjänst. Observera vidare att det ofta finns många privata utförare och ibland kan det vara stora privata utförare som agerar på regional eller nationell nivå. Vidare upphör avtal och nya privata utförare tillkommer. Samtidigt kan brukaren fritt byta utförare i stort sett när som helst. En enskild brukare kan också ha flera utförare både kommunala och privata utförare. Det finns alltså en viss logistik runt brukaren där ibland flera utförare måste samverka med varandra. Det kan vara fråga om att känna till aktiviteter runt brukaren eller att överlämna information mellan utförarna (där det är tillåtet).</p> <p><u>Förslag</u></p> <p>Sammantaget ger det en komplex bild där många parter är inblandade, behovet av informationsutbyte är stort och med många integrationer som ändras över tiden. Till detta kommer att behovet av mobila lösningar är stort ex vis för att kunna registrera i socialjournalen eller rapportera prestationer när utföraren är hos brukaren.</p> <p>Området är öppet för innovation inom mobila säkra lösningar och eHemtjänst. Potential finns för standardisering av gränssnitt och informationsstrukturer för att möjliggöra integrationer mellan kommunens och utförarnas verksamhetssystem.</p> <p>Det finns även legala och verksamhet aspekter som borde utredas på nationell nivå för att kunna stödja kommunerna.</p>

9

Information	Beskrivning - informationsutbyte med annan kommuns socialtjänst
<p>-Placering</p> <p>-Brukar-information</p> <p>-Person-information</p> <p>-Familje-information</p>	<p>Informationsutbytet med annan kommuns socialtjänst rör främst information om placering och brukar/familje-information i utredningar (myndighetsutövning) där brukaren tidigare bott i annan/andra kommun(er). Kommuners hemtjänster behöver också samverka och utbyta information med varandra vid tillfälligt boende i annan kommun såsom vid visstidsboende i fritidshus.</p> <p>Intervjuerna visar på att det mesta av informationsutbytet mellan socialtjänsterna i huvudsak via fax, telefon och brev/papper. Detta innebär mycket manuell hantering, säkerhetsrisker, dubbelregistrering och är inte tidseffektivt.</p> <p><u>Förslag</u></p> <p>Potentialen för förbättringar och effektivisering är stor. Exempelvis skulle en lösning för "Mina Meddelande Myndigheter" för kommunikation av handlingar mellan myndigheter/handläggare vara ett område för utveckling och standardisering.</p>

10

Information	Beskrivning - informationsutbyte med personaladministration inom kommunen
<p>-Information om medarbetare</p>	<p>Informationsutbytet med personaladministration inom kommunen rör exempelvis namn, arbetstid, semester, sjukfrånvaro, funktion och roll. Personalinformation används till schemaläggning och planering inom socialtjänst då främst inom vård och omsorg. Informationsutbytet innebär en integration mellan system för personaladministration och socialtjänstens verksamhetssystem. Medarbetarinformation behövs också för att hantera säker identifiering, autentisering och åtkomstkontroll.</p> <p>I intervjuerna har det framkommit att kommunerna inte upplever denna integration som ett stort problem. Däremot har det uttryckts att en sådan integration vore önskvärd. <i>Möjlighet att standardisera katalog för medarbetare för säker identifiering, autentisering och åtkomstkontroll bör utredas vidare.</i> Idag används HSA i de situationer SITHS är ett krav.</p>

11

Information	Beskrivning - informationsutbyte med ekonomiadministration inom kommunen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktura- underlag</li> <li>- Underlag reskontra</li> </ul>	<p>Informationsutbytet med ekonomiadministration inom kommunen rör exempelvis fakturaunderlag och underlag för reskontra för utförare och brukare (kund och leverantörsreskontra).</p> <p>I intervjuerna har det framkommit att kommunerna inte upplever integration mellan ekonomisystem och socialtjänsten verksamhetssystem som ett stort problem.</p>

12

Information	Beskrivning - informationsutbyte med skola och skolhälsovård inom kommunen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anmälan</li> <li>- Elev- information</li> <li>- Journal- information</li> </ul>	<p>Informationsutbytet mellan socialtjänst och skola/skolhälsovård (vårdgivare) inom kommunen rör exempelvis anmälan vid misstanke om att barn far illa. Personal som arbetar med barn har skyldighet att anmäla till socialtjänsten i kommunen. En anmälan kan leda till att ett myndighetsärende startas och att en utredning görs. I en utredning kan det finnas behov av att ta del av annan information om eleven såsom skolhälsovårdens journalinformation.</p> <p>I intervjuerna har det framkommit att kommunerna inte upplever integration mellan skola och socialtjänsten som ett stort problem. <i>Användning av NPÖ för skolhälsovården bör utvärderas.</i></p>

13

Information	Beskrivning - informationsutbyte inom socialtjänst inom kommunen
<p>-Brukar-information</p> <p>-Information om familjesituation</p>	<p>Beroende på hur socialtjänsten är organiserad i en kommun kan det finnas en eller flera nämnder och en eller flera områden. Möjligheten till informationsutbyte mellan nämnder och områden styrs av sekretesslagstiftningen. Om ett myndighetsärende finns, exempelvis om IFO utreder ett barn och begär uppgifter (med lagstöd) från annan enhet/verksamhet, råder uppgiftsskyldighet enligt lag<sup>37</sup>.</p> <p>Idag sker det mesta av utbytet via fax eller papper.</p> <p>Eftersom VO och IFO ibland har olika verksamhetssystem så innebär behovet av information i en utredning att krav ställs på integration mellan olika verksamhetssystem via standardiserade gränssnitt.</p> <p>Socialtjänsten använder ett antal olika bedömningsinstrument i sin verksamhet. Resultatet ur bedömningsinstrumenten utgör underlag i bedömning av insatser för brukaren. Bedömningsinstrumenten är oftast fristående och inte integrerade med socialtjänstens verksamhetssystem.</p> <p>Detta innebär extra manuellt arbete dubbelinmatning och alltså en potentiell felkälla. Vidare behövs också informationen som finns i verksamhetssystem som indata till Bedömningsinstrumenten, återigen saknas oftast integration. <i>Detta är ett område som borde vara föremål för standardisering ex vis med hjälp av intelligenta elektroniska blanketter och automatiserad utvärdering av verksamhetsregler.</i></p> <p><u>Förslag</u></p> <p><i>En tjänst "Tillgänglig Brukare (TGB)" skulle kunna standardiseras och användas mellan verksamhetsgrenar inom socialtjänsten för att säkerställa att myndighetsärende finns.</i></p>

14

Information	Beskrivning - informationsutbyte med bank eller annan betalningsförmedlare
<p>-Underlag för utbetalning</p>	<p>Utbetalningar till brukare sker via bank eller annan betalningsförmedlare. Underlag för utbetalning och protokoll för utbetalningar kan anses vara standardiserat idag. Området är till stor del redan standardiserat.</p>

För att effektivisera informationsutbytet inom områdena 1 – 14 ovan bör vissa verksamhetsnära IT-tjänster och infrastruktur standardiseras för användning inom socialtjänstens område.

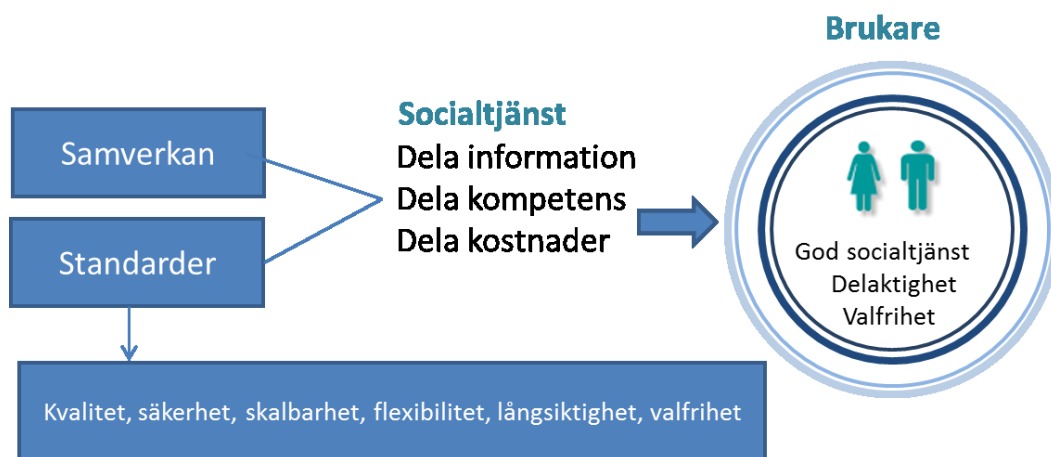
<sup>37</sup> Här verkar det finnas olika tolkningar och tillämpningar av lagen. Intervjuerna ger olika svar. Kan bero på om socialtjänst ligger under samma nämnd eller inte. Detta är en fråga som bör klargöras nationellt.

Nedan beskrivs nyttan med standardisering och samverkan samt några exempel på verksamhetsnära IT-tjänster som redan är standardiserade och några som kan vara aktuella för standardisering alternativt ytterligare utredning.

### 3.6 Nyttan med standardiserat informationsutbyte och samverkan

*Genom att återanvända kunskap, teknik- och tjänsteutveckling samt specifikationer kan kostnaderna för utveckling, förvaltning och drift av IT-lösningar hållas nere.*

Standarder och samverkan gör det möjligt för socialtjänsten att kommunicera och dela information på ett säkrare och mer strukturerat sätt.



Figur 6 - Nyttan av standarder och samverkan

#### 3.6.1 Gemensamma specifikationer kan delas

Alla aktörer kan återanvända kravspecifikationer för nya och befintliga e-tjänster och it-system, till exempel NPÖ<sup>38</sup>, och behöver därför inte ta fram dessa på egen hand.

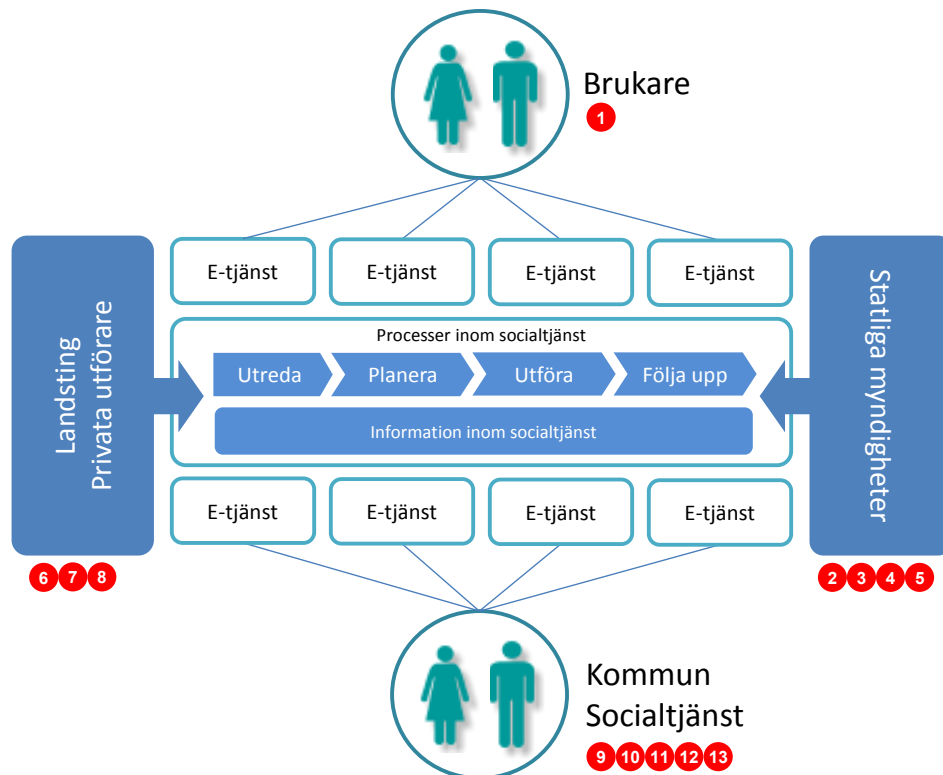
#### 3.6.2 Behoven ska styra utvecklingen

Nationella insatser och möjligheter till standardisering ska utgå från att kommunerna har eget självbestämmande och handlingsutrymme. Alla ska ha möjlighet att ansluta sig till gemensamma tjänster i den takt som passar deras ekonomiska och tekniska förutsättningar.

De som vill samverka kring utvecklingen och använda det som redan är framtaget av andra, bör tillämpa de riktlinjer och anvisningar som tagits fram för den nationella arkitekturen<sup>39</sup>. Utvecklingen av e-tjänster ska drivas av de behov som finns lokalt.

<sup>38</sup> Enligt LOU så måste kommuner upphandla även nationellt utvecklade tjänster inom vård och omsorg.

<sup>39</sup> Utveckling av tjänstekontrakt, [code.google.com/p/rivta/](https://code.google.com/p/rivta/), 2013-10-16; Regelverk, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16



Figur 7 - Med gemensamma standarder underlättas informationsutbytet med andra aktörer.

### 3.6.3 Brukare får bättre omsorg

Genom att informationen kring brukaren kan hållas samman genom omsorgskedjan och genom att planer och information kan delas, behöver brukaren inte bli lika påverkade av organisationsstrukturer. Information görs tillgänglig endast för den som är behörig. På så vis blir det omsorgen som samordnar sig, i stället för att det är brukaren som samordnar omsorgen.

## 3.7 Förslag på standardisering av verksamhetsnära IT-tjänster

För att ge mesta möjliga nytta och effekt är det önskvärt att standardisera verksamhetsnära IT-tjänster. Socialtjänst i samverkan kan omfatta utvecklingen av olika verksamhetsnära tjänster, som ger socialtjänstpersonal ökad tillgång till information och bättre verktyg för att kunna arbeta effektivare och säkrare för ökad nytta för brukaren. Utöver de verksamhetsnära tjänster som redovisas nedan bör andra områden analyseras och för att bedöma om det finns möjlighet till ökad standardisering. Dessa områden är information från tandvård, hantering av hjälpmedel, integration av bedömnings-instrument och färdtjänst.

### 3.7.1 Sammanhållen journal

Informationsutbyte med hälso- och sjukvård kan standardiseras genom att använda sig av existerande nationella tjänster inom Nationell patientöversikt (NPÖ). Information görs tillgänglig endast för den som är behörig. Informationsbehovet inom kommunal vård och omsorg från hälso- och sjukvård uppfylls till ca 80-90 % av tjänsterna i NPÖ<sup>40</sup>.

Nationell Patientöversikt (NPÖ) gör det möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra vårdgivare. Samordning av vårdinsatser underlättas och en helhetsbild av patienten ger ett bättre beslutsunderlag för diagnos, behandling och uppföljning. Dessa tjänster har standardiserade nationella tjänstekontrakt idag. Kommunerna ansluter sig till NPÖ

<sup>40</sup> Observera av det totala informationsbehovet som behövs inom socialtjänst kommer ca 10 % från hälso- och sjukvård.

(2103) främst som konsumenter<sup>41</sup>. Många kommuner har också planer att ansluta sig även som producenter.

Tjänster inom området bör utvecklas och standardiseras som nationella tjänstekontrakt. De som vill utveckla och använda nationella tjänstekontrakt måste tillämpa de riktlinjer och anvisningar för den nationella arkitekturen<sup>42</sup>. Det innebär att nationella regelverk och riktlinjer för att utforma och beskriva tjänstekontrakt ska följas.

### **3.7.2 Samordnad vårdplanering och samordnad individuell planering**

Samordnad vårdplanering<sup>43</sup> (VO) och samordnad individuell planering<sup>44</sup> (IFO) borde också kunna standardiseras i större utsträckning. För dessa områden är det till stor del en fråga om standardisering av termer och begrepp, klassificeringar och informationsstrukturer (informatik för socialtjänst).

Tjänster inom området bör utvecklas och standardiseras som nationella tjänstekontrakt. De som vill utveckla och använda nationella tjänstekontrakt måste tillämpa de riktlinjer och anvisningar för den nationella arkitekturen. Det innebär att nationella regelverk och riktlinjer för att utforma och beskriva tjänstekontrakt ska följas.

### **3.7.3 Läkemedel**

Inom information och ordination av läkemedel finns ett antal nationellt framtagna tjänster varav vissa redan används inom vård och omsorg i kommuner. Aktuella tjänster är Läkemedelsförteckning, läkemedelsinformation<sup>45</sup> (SIL) och att ordination av dosläkemedel (Pascal). Även andra läkemedelstjänster kan vara aktuella inom kommunal vård och omsorg. Dessa tjänster har standardiserade nationella tjänstekontrakt idag.

Kommuner har i stor utsträckning anslutit sig till Pascal idag. Tjänsterna används uteslutande idag av legitimerad personal. Viss legitimerad personal kan även förskriva läkemedel<sup>46</sup>.

### **3.7.4 Rapportering av statistik och till kvalitetsregister**

Rapportering av statistik och information till nationella kvalitetsregister och öppna jämförelser är idag till stor utsträckning manuell. Detta innebär extra administrativt arbete och dubbelregistrering. En lösning för standardiserad rapporteringen till kvalitets- och statistikregister förutsätter viss standardisering av termer, begrepp, klassifikationer och informationsstrukturer inom socialtjänstens verksamhetsgrenar. Just nu pågår ett arbete inom SKL kring just manuell hantering och dubbelregistrering, nationella programmet för datainsamling (NDPI).

Tjänster inom området bör utvecklas och standardiseras som nationella tjänstekontrakt. De som vill utveckla och använda nationella tjänstekontrakt måste tillämpa de riktlinjer och anvisningar för den nationella arkitekturen<sup>47</sup>. Det innebär att nationella regelverk och riktlinjer för att utforma och beskriva tjänstekontrakt ska följas.

### **3.7.5 Informationsutbyte med statliga myndigheter**

I samband med handläggningen av ett ärende (utredning, bedömning och beslut) finns ett stort behov av att hämta information från olika aktörer och däribland flera statliga myndigheter. Vilken information som

<sup>41</sup> OBS detta innebär att viss personal (legitimerad) måste använda stark autentisering. Idag används SITHS.

<sup>42</sup> Utveckling av tjänstekontrakt, [code.google.com/p/rivta](https://code.google.com/p/rivta), 2013-10-16; Regelverk, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>43</sup> Samordnad vårdplanering och utskrivningsmeddelande, [www.vardhandboken.se](http://www.vardhandboken.se), 2013-10-16; SOSFS 2005:27 Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård

<sup>44</sup> Utvecklingsarbete rörande Samordnad individuell plan, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013-10-16

<sup>45</sup> SIL - Svensk informationsdatabas för läkemedel, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>46</sup> Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2001:16) om kompetenskrav för sjuksköterskor vid förskrivning av läkemedel

<sup>47</sup> Utveckling av tjänstekontrakt, [code.google.com/p/rivta](https://code.google.com/p/rivta), 2013-10-16; Regelverk, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

behövs beror ärendets typ. Många kommuner använder existerande tjänster idag för att hämta strukturerad information från statliga myndigheter. Användningen borde utökas för att omfatta alla kommuner. Helst bör kommunernas verksamhetssystem inom socialtjänst integreras direkt med de tjänster för informationsförsörjning som vissa statliga myndighet erbjuder (Försäkringskassan, Skatteverket, Lantmäteriet).

E-delegationen har initierat utvecklingen av en sammanhållen e-tjänst för informationsförsörjning till bedömning av ekonomiskt bistånd<sup>48</sup> där information ska kunna hämtas från bland annat CSN, Skatteverket, Försäkringskassan, arbetslöshetskassor, Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten. Införande påbörjas under 2014. Detta är fråga om informationsutbyte av strukturerad information.

Tjänster inom området bör utvecklas och standardiseras som nationella tjänstekontrakt. De som vill utveckla och använda nationella tjänstekontrakt måste tillämpa de riktlinjer och anvisningar för den nationella arkitekturen. Det innebär att nationella regelverk och riktlinjer för att utforma och beskriva tjänstekontrakt ska följas.

### 3.7.6 Utbyte av dokument mellan myndigheter

Handläggare inom socialtjänst, speciellt inom individ- och familjeomsorg, använder i stor utsträckning fax, brev/papper och telefon för att ta del av eller dela med sig information till andra handläggare/myndigheter inom och utom kommunen. Detta innebär manuell hantering som i sin tur kan leda till säkerhetsrisker, dubbelregistrering och dessutom inte är tidseffektivt. Det är också ibland svårt att få tag på den andra parten och att hitta rätt i myndigheternas organisationer. I situationer som rör omhändertaganden är tiden kritisk och då är det speciellt viktigt att kommunikationen fungerar.

En lösning som på digital väg och på säkert sätt kan skicka och ta emot digitala handlingar/dokument bör utvecklas och standardiseras. En ny tjänst "Mina Meddelande Myndighet" kan vara möjlig att utveckla med idéer baserat på "Mina Meddelanden" för företag och privatpersoner. En meddelandetjänst för utbyte av dokument mellan handläggare i olika organisationer skulle ge en omedelbar verksamhetsnytta och höja säkerheten för brukaren. De juridiska aspekterna av att utbyta potentiellt känslig information mellan kommuner och myndigheter måste utredas grundligt och alternativa lösningar bör föreslås. Genom att dessutom erbjuda standardiserade gränssnitt är det möjligt att integrera direkt med socialtjänstens olika verksamhetssystem.

Tjänster inom området bör utvecklas och standardiseras som nationella tjänstekontrakt. De som vill utveckla och använda nationella tjänstekontrakt måste tillämpa tillämpa de riktlinjer och anvisningar för den nationella arkitekturen. Det innebär att nationella regelverk och riktlinjer för att utforma och beskriva tjänstekontrakt ska följas.

I samband med intervjuerna framkom behov av interaktiva dialoger mellan handläggare hos olika myndigheter utöver telefon. En lösning skulle kunna vara en "säker chatt" mellan olika de olika handläggarna, ett område för utveckling och standardisering. En säker chatt skulle kunna ge dokumentation och en spårbarhet i dialogen mellan handläggarna. I en chatt-tjänst kan det också finnas möjlighet att skicka dokument.

### 3.7.7 Öppna standardiserade gränssnitt och tjänstekontrakt

Genom att börja standardisera informationsstrukturer för olika verksamhetssystem inom socialtjänst blir det möjligt att ställa krav på öppna och standardiserade gränssnitt<sup>49</sup> för verksamhetssystem. Gränssnitten

<sup>48</sup> Projekt för att hämta in information elektroniskt, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013-10-16;

Effektiv informationsförsörjning, [www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se), 2013-10-16

<sup>49</sup> OBS, här är det gränssnitt för informationsutbyte med andra system, och inte användargränssnitt.



ska dokumenteras genom att använda den nationella standarden för tjänstekontrakt<sup>50</sup>. Observera att standardiserade informationsstrukturer bör baseras på beskrivna verksamhetsprocesser.

Standardiserade och öppna gränssnitt för verksamhetssystem kan reducera inlåsningseffekter till leverantörer och skapa en öppen marknad för innovativa mobila lösningar. Samma strategi kan användas för alla verksamhetsgrenar inom socialtjänst. Standardiserade gränssnitt kan även underlätta integration med privata utförares verksamhetssystem.

### 3.8 Prioritering av insatser

Det finns ett antal insatsområden där teknisk standardisering kan ge effekt. Vissa insatsområden innebär att förstudier bör initieras och andra områden att konkret utveckling borde kunna inledas<sup>51</sup>.

Nedanstående beskrivning av insatsområden och prioritering baseras inte på någon genomförd kostnadsnyttokalkyl, utan på ett resonemang om vad som borde vara möjligt på kort och lång sikt samt potentialen för att ge positiva effekter.

1. Fortsätt med breddinföring av tjänster för sammanhållen journal (NPÖ) och läkemedelstjänster för vård och omsorg inom socialtjänst. Detta pågår. Kommuner bör även bli producenter av information till sammanhållen journal.

**Aktivitet:** Fortsatt införande

**Nytta:** Säker tillgång till journalinformation över vårdgränser, ökad säkerhet för patient/brukare

**Tidshorisont:** 2013-2014

2. Utveckla tjänst "Mina Meddelanden Myndighet" för att skicka och dela handlingar mellan handläggare och myndigheter. Detta kan vara en vidareutveckling av "Mina Meddelanden". Juridiska frågor måste utredas.

**Aktivitet:** Genomför förstudie och utveckling som bör ledas av en utvecklingsmyndighet

**Nytta:** Minskar manuellt arbete, minskar fel och ökar säkerheten för invånare/brukare.

**Tidshorisont:** Förstudie 2014, utveckling 2015

3. Ta fram gemensamma kravspecifikationer för informationsutbyte mellan socialtjänst och andra aktörer. En gemensam kravspecifikation bör användas som underlag i upphandlingar av alla nya verksamhetssystem för socialtjänst.

**Aktivitet:** Ta fram gemensam kravspecifikation för informationsutbyte

**Nytta:** Kortar tid för upphandlingar, spar pengar, ökar kvalitet och stärker standarder för informationsutbyte

**Tidshorisont:** 2014

4. Ta fram en standardiserad struktur för att rapportera statistik och information till kvalitetsregister, bör baseras på samma lösningar som tas fram för kvalitetsregister inom hälso- och sjukvård.

**Aktivitet:** Genomför förstudie för att värdera möjligheter och gör en kostnadsnyttokalkyl.

---

<sup>50</sup> Utveckling av tjänstekontrakt, [code.google.com/p/rivta](http://code.google.com/p/rivta), 2013-10-16; Regelverk, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>51</sup> Utöver dessa insatser av delvis teknisk karaktär bör takten för att utveckla informatiken inom socialtjänst ökas.

**Nytta:** Ger bättre beslutsunderlag och lösning minskar manuellt arbete och minskar fel

**Tidshorisont:** Förstudie 2014, utveckling 2015

5. Inled ett arbete med att standardisera gränssnitt för verksamhetssystem inom socialtjänst. Arbetet bör baseras på lösningar och mönster som tas fram inom bland annat "Journal på nätet", "Mina VårdKontakter" och "Mitt Vårdflöde" som drivs av CeHis. Borde även kunna inkludera portallösning för socialtjänst på samma sätt som för "Mina VårdKontakter".

**Aktivitet:** Genomför förstudie för att värdera möjligheter och gör en kostnads-nyttokalkyl.

**Nytta:** Minskar inlåsnings effekter, öppnar upp marknad för säkra mobila lösningar (appar), ökar insyn och ger möjlighet för bättre e-tjänster till invånare/brukare och medarbetare.

**Tidshorisont:** Förstudie 2014, utveckling 2015

6. Genomför en förstudie för att analysera och beskriva hur privata utförare och kommuners socialtjänst bör samverka, integrera processer och utbyta information. Förstudien bör inkludera juridiska frågor, informatik, samverkande processer, mobil teknik och kostnads-nyttokalkyl. Förstudien bör utgå från brukarens behov och situation samt bör beskriva logistiken runt brukaren.

**Aktivitet:** Genomför förstudie för att värdera möjligheter och gör en kostnads-nyttokalkyl.

**Nytta:** Ger bättre beslutsunderlag och lösning minskar manuellt arbete och minskar fel

**Tidshorisont:** Förstudie 2014-2015, utveckling 2015-2016

7. Genomför en förstudie för att analysera och beskriva informationsutbytet för samordnad individuell plan (SIP) inom individ- och familjeomsorg. Här bör man kunna återanvända idéer från samordnad vårdplanering inom vård och omsorg.

**Aktivitet:** Genomför förstudie för att värdera möjligheter och gör en kostnads-nyttokalkyl.

**Nytta:** Ger bättre beslutsunderlag och lösning minskar manuellt arbete, minskar fel och ökar säkerheten för brukaren

**Tidshorisont:** Förstudie 2014-2015, utveckling 2015-2016

## 4 Krav och förslag till standarder för informationsutbyte

I enlighet med utredningens mål och syfte beskrivs i följande kapitel dels allmänna krav som ställs på informationsutbyte respektive IT-stöd och system, dels förslag på en struktur som kan tillgodose kraven baserat på en nationell tjänsteplattform.

### 4.1 Krav på klassificering av information

Klassning av information är en avgörande faktor för informationsutbyte. Myndigheten för samhällssäkerhet och beredskap (MSB) har tillsammans med ett antal samverkande myndigheter tagit fram en modell för hantering av informationstillgångar i olika säkerhetsklasser beroende på dess känslighet. Modellen baseras på SIS handbok Terminologi för Informationssäkerhet (SIS HB 550 utgåva 3) och är kopplad till standarder som ISO27000 och ledningssystem för informationssäkerhet – LIS.

Klassificering sker enligt *KRT* (och *S*) där bokstäverna står för Konfidentialitet, Riktighet, Tillgänglighet (och Spårbarhet).

Exempel på krav är följande:

#### ***Förteckning över tillgångar***

- 1) Det ska finnas en förteckning över viktiga tillgångar som finns inom respektive verksamhet.
- 2) Förteckningen ska utformas enligt verksamhetens anvisningar och omfatta all sådan information som är nödvändig för återhämtning efter en störning eller allvarlig incident.

#### ***Klassificering av information***

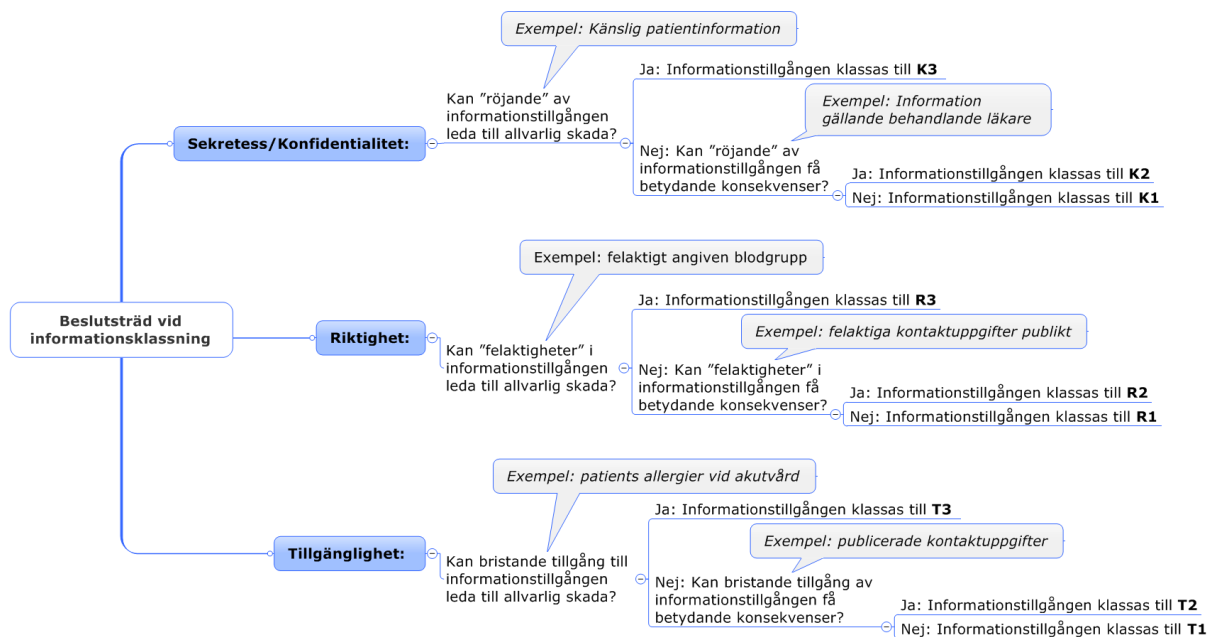
- 3) Alla viktiga informationstillgångar ska klassificeras.
- 4) Informationsägaren (kommunen) ansvarar för klassificeringen som måste omprövas regelbundet.
- 5) Vid en klassificering av en informationstillgång eller ett system som delas mellan flera informationsägare måste samordning ske.

Nivåerna utgår från en bedömd skada vid obehörig åtkomst, bristande riktighet och bristande tillgänglighet till en informationstillgång. Nivå 0 och 1 innebär försumbar skada och nivå 3 innebär allvarlig skada.

Säkerhetsaspekt Konsekvensnivå	Konfidentialitet	Riktighet	Tillgänglighet
<b>Allvarlig</b> Nivå 3	Information där förlust av konfidentialitet innebär <b>allvarlig/katastrofal</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av riktighet innebär <b>allvarlig/katastrofal</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av tillgänglighet innebär <b>allvarlig/katastrofal</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.
<b>Betydande</b> Nivå 2	Information där förlust av konfidentialitet innebär <b>betydande</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av riktighet innebär <b>betydande</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av tillgänglighet innebär <b>betydande</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.
<b>Måttlig</b> Nivå 1	Information där förlust av konfidentialitet innebär <b>måttlig</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av riktighet innebär <b>måttlig</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där förlust av tillgänglighet innebär <b>måttlig</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.
<b>Ingen eller försumbar*</b> Nivå 0	Information där det inte föreligger krav på konfidentialitet, eller där förlust av konfidentialitet inte medför någon eller endast <b>försumbar</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ.	Information där det inte föreligger krav på riktighet, eller där förlust av riktighet inte medför någon eller endast <b>försumbar</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild individ. **	Information där det inte föreligger krav på tillgänglighet, eller där förlust av tillgänglighet inte medför någon eller endast <b>försumbar</b> negativ påverkan på egen eller annan organisation och dess tillgångar, eller på enskild. **

Figur 8 - Exempel på informationsklassificeringsmodell (Källa: MSB)

Resultatet av informationsklassningen ska för varje informationstillgång följa formatet KxRxTx, t.ex. K3R2T3. Ett sätt att komma fram till vilken informationsklass en informationstillgång tillhör, är genom att använda nedanstående beslutsträd:



Figur 9 - Beslutsträd för informationsklassning, exempel från sjukvården (Källa: SLL)

Beroende på klassificering hanteras informationen säkerhetsmässigt olika avseende kryptering, autentisering, lagring och åtkomst.

## 4.2 Generella kravbilder på IT-stöd och system

Det finns ett antal krav som ställs på IT-stöd och system såväl tekniska som administrativa och organisatoriska krav.

Idealt bör vald IT-arkitektur vara enhetlig i sin form dvs. att strukturen ska vara lika på nationell nivå, landsting och kommunalnivå. Vidare bör den vara modulärt uppbyggd. Med detta menas att det ska gå att koppla till nya klossar eller ta bort delar som inte längre behövs som äldre teknik och plattformar. Systemen ska vara interoperabla med standardiserade öppna gränssnitt i den meningen att olika leverantörers system ska kunna interagera med varandra och utbyta information. Därigenom skapas oberoende av leverantörer.

Vid "migration" och uppdatering av system från en teknisk plattform till en annan ska hänsyn tas till arvet. Leverantörsspecifika lösningar ska inte förekomma. Utifrån en informationsteknologisk synvinkel ska internationella standarder följas vilka definieras av organisationer som ISO, W3C, IETF, IEEE och ITU.

En sådan enhetlig arkitektur ska vara robust så till motto att den kan hantera förändringar i verksamheten och processer. Det kan exempelvis vara introduktion av nya lagar och förordningar vilka i sin tur kan kräver nya typer av tjänster och liknande, dvs. change management.

Användare, brukare och intressenter ska kunna använda IT-tjänster närhelst detta behövs och oavsett tid och plats dvs. att krav på mobilitet ska uppfyllas. Vidare ska möjlighet ges till säker åtkomst till information, användning och lagring. Detta i enlighet med integritetsaspekter som Personuppgiftslagen (PuL).

Det måste även finnas en dynamik avseende utveckling av nya tjänster och applikationer.

Beträffande säkerhet i informationsutbyte ska det vara möjligt att flytta information mellan domäner och IT-system med bibehållt innehåll med hänsyn taget till handläggare, brukare och intressenter. Säker inloggning måste garanteras gentemot ovanstående aktörer likväl som mot myndigheters krav och direktiv. I enlighet med åtkomstkraven har endast den som har behörighet till information och behöver denna rätt till den.

Klassificering av information ska baseras på KRT(S), (Konfidentialitet, Riktighet, Tillgänglighet, Spårbarhet). Beroende på säkerhetsklassning ska kryptering och digitala signaturer användas. Information får inte lagras utanför Sveriges gränser och EU.

Förvaltning av IT-stöd och system bör ske enhetligt och följa policy och direktiv avseende exempelvis monitorering av trafik, kontroll, loggning och rapportering.

### 4.3 Förslag på tjänsteorienterad arkitektur för informationsutbyte

Ett förslag som kan lösa behovet av standardiserade processer för kommunikation och beslutstöd är att införa en nationell tjänsteplattform NTP. Syftet med en sådan struktur är att kunna ”skyffla” data och information säkert mellan parter med hänsyn till krav på informationsklassning med mera. Plattformen bör baseras på en *tjänsteorienterad arkitektur*, SOA<sup>52</sup>. För att hantera säkerhetskrav bör förvaltning och drift av plattformen ske på övergripande myndighetsnivå alternativt av extern leverantör med tydliga krav och avtal. Observera att detta är inte den befintliga tjänsteplattform som är framtagen av CeHis. Detta är ett nytt initiativ som bygger på SOA.

En sådan arkitektur ska vara modulärt uppbyggd dvs. ha liknande struktur på nationell nivå som på kommunal nivå. Genom standardiserade gränssnitt kan system från olika leverantörer kopplas samman modulärt och organiskt över tid. Målet är att dels nå interoperabilitet mellan system och tjänster, dels skapa möjlighet till (säker) åtkomst till information och tjänster hos handläggare, brukare och intressenter.

En tjänsteorienterad arkitektur innebär att distribuerade IT-system organiseras som kommunicerande tjänster. Kommunikation sker dynamiskt och i samverkan med andra tjänster. Varje tjänst är definierad enligt samma standarder<sup>53</sup> för självbeskrivning, publicering, lokalisering, anrop, kommunikation och datautbyte. Utbyte av data sker via internetprotokollet *http*. Det gör att kommunikationen kan ske utan avbrott.

E-delegationen har definierat två huvudkategorier av tjänster: *Bastjänster* respektive *E-tjänster*.<sup>54</sup>

Bastjänster är tjänster som kommunicerar maskin till maskin. Exempel på E-tjänster är ansökan om tillstånd, inlämnande av deklARATION, anmälan om sjukdom och sökning av information. Typiska e-tjänster för socialtjänsten är hämtning av LEFI-online, sammansatt information för inhämtning av ekonomiskt bistånd. För brukaren kan MVK – Mina Vårdkontakter utgöra en e-tjänst och för en handläggare ute i fält mobila applikationer så kallade *appar*.

Lagring av data och information, användande av appar, IT-drift med mera för de olika tjänsterna kan ske via ett så kallat *moln* – cloud computing. I bilaga 1 beskrivs mer i detalj vad ett moln är, hur det används inom kommuner och landsting samt olika säkerhetskrav som ställs.

### 4.4 Fördelar och nackdelar med nationell tjänsteplattform

Fördelar med en nationell tjänsteplattform är att flertalet tjänster, administration, hantering av uppgifter med mera kan flyttas från den enskilda kommunen och istället förvaltas på central nivå. Det leder till kostnadsbesparingar. Vidare kan säkra rutiner till åtkomst av information skapas för användare, brukare och anhöriga vilket ger en högre kvalitet och standardiserat förfarande. Rutiner för hantering av informationssäkerhetsklassning baserat på KRT(S) kan skötas centralt vilket avlastar kommunerna. Det gäller även för framtagande av gemensamt språkbruk och nomenklatur.

<sup>52</sup> SOA – Service Oriented Architecture

<sup>53</sup> Standardisering av webbtjänster sker via World Wide Web Consortium (W3C). <http://www.w3.org/2002/ws/>

<sup>54</sup> <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Termer-och-begrepp/>

I en nationell plattform/gemensam infrastruktur kan nya tjänster kontinuerligt implementeras i systemet som sprids till samtliga kommuner. Ett område för standardisering är som tidigare nämnts enhetliga metoder för mätning av effekter av insatser. Genom att införa standardiserade metoder får kommunerna instrument att mäta olika aktiviteter kopplat till målbilder. Förutom förbättringar och prioriteringar av insatser på kommunal nivå kan sådan information också utgöra underlag och statistik för beslut hos ansvariga myndigheter på nationell nivå. Det ger överblick, förutsägbarhet och möjlighet till övergripande insatser.

Ett nationellt privat moln blir leverantörsoberoende och öppnar upp för konkurrens hos tillverkare av IT-stöd och system, inte i förvaltning av systemen men avseende tjänster och val av tekniska lösningar. En situation kan uppstå där ett stort antal aktörer kan konkurrera med att utveckla tjänster och ”appar” åt socialförvaltningen. Följden blir en mer dynamisk marknad, pressade kostnader och flera intressenter.

Hantering av system från flera leverantörer i kommunerna är en utmaning. En nationell plattform kan lösa en del av den problematik som finns avseende interoperabilitet mellan leverantörernas olika system. Stordriftsfördelar kan nås och därmed effektivitet. Behov av integration gäller även för landstingens system över tid.

En centraliserad struktur kräver mycket god säkerhet av den fysiska miljön såsom skalskydd såväl som av informationssäkerhet. En nationell tjänsteplattform kommer att klassas som samhällsviktig infrastruktur och ska så behandlas enligt gällande rutiner. Därför bör vald förvaltare av systemen ha mycket god inre och yttre säkerhet i enlighet med säkerhetsstandarder och procedurer.

Ett område som kan upplevas som en utmaning är det kommunala självstyret. Vissa kommuner kan uppleva att en nationell plattform med enhetliga standarder innebär ett ingrepp i den egna möjligheten att välja leverantörer och tillvägagångssätt. Andra kommuner kan tycka att en sådan enhetlig struktur snarare ökar frihetsgraderna där resurser kan läggas på andra kärnområden. Speciellt IT-avdelningar kan avlastas och lokala IT-funktioner kan hanteras centralt.

Initialt kan migration av tekniska stödsystem, tjänster och hantering av brukar- och personaluppgifter bli kostsam för kommuner. Kostnaden kommer troligtvis att bli ännu större över tid för kommunerna om man håller sig kvar med leverantörsspecifika lösningar som inte kan interagera med varandra. Frågan om interoperabilitet avseende förmåga till utbyte av information mellan system kommer att bli en avgörande faktor att hantera i framtiden.

## 4.5 Tjänsteplattform och tjänstekontrakt

Tjänstekontrakten fungerar som ett generellt och gemensamt språk för tjänster för informationsutbyte och samverkan mellan system. De är en viktig förutsättning för att åstadkomma lös koppling och förhindra dominoeffekter. Om en verksamhet någonstans i Sverige bygger om sina interna system ska effekterna av det inte spridas och tvinga andra verksamheter i övriga landet att bygga om sina system.

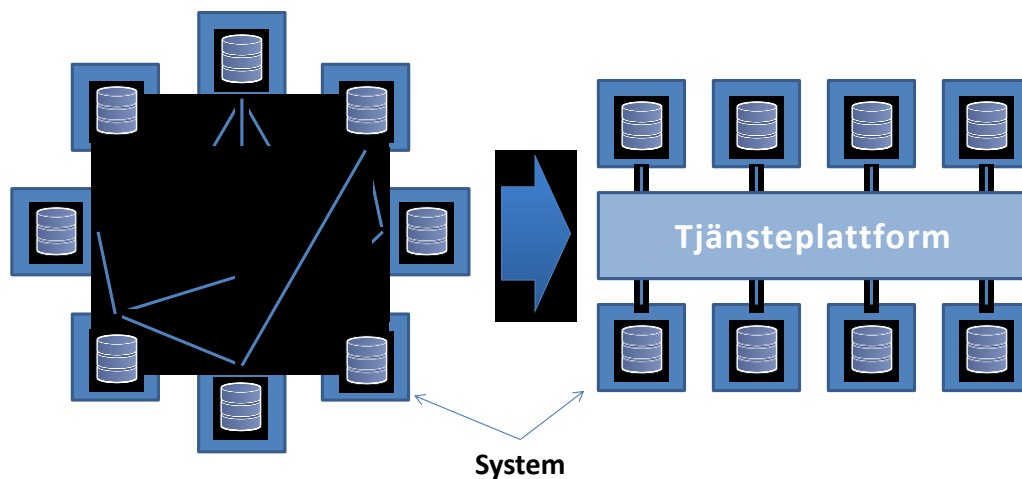
I tjänstekontrakt finns tekniska (och juridiska) implikationer som reglerar vilken information som kan, har och får utbytas mellan olika system. De kan i sin tur vara kopplade till specifika verksamhetsprocesser.

### Tjänstekontrakt

- beskriver funktion och information som är tillgänglig i olika verksamhetsprocesser
- normerar hur nya, nationella e-tjänster och stödtjänster ska komma åt funktioner och information
- innehåller ingen uttalad koppling eller bindning till något speciellt systems villkor eller förutsättningar.
- Upprätthållande av informationsklassning i enlighet med KRT(S).
- Upprätthållande av PuL, PDL, mm.

Tjänstekontrakt är en väsentlig del av en tjänsteorienterad arkitektur. Fördelarna är bland annat att det inte finns några krav på att verksamhetssystem byts ut eller att alla tjänstekonsumenter anpassar sig till verksamhetssystemens specifika gränssnitt. I stället skapas "ingångar" för verksamhetssystemen så de kan anslutas till den Nationella tjänsteplattformen som källor till information och funktion.

Tjänsteplattformen hanterar adressering och förmedling av tjänster mellan samverkande parter, det vill säga konsumerande och producerande system. Tjänstekontrakten och tjänsteplattformen reducerar komplexitet och hanterar beroenden och många samverkande parter där verksamheter, organisationer och system ständigt förändras.

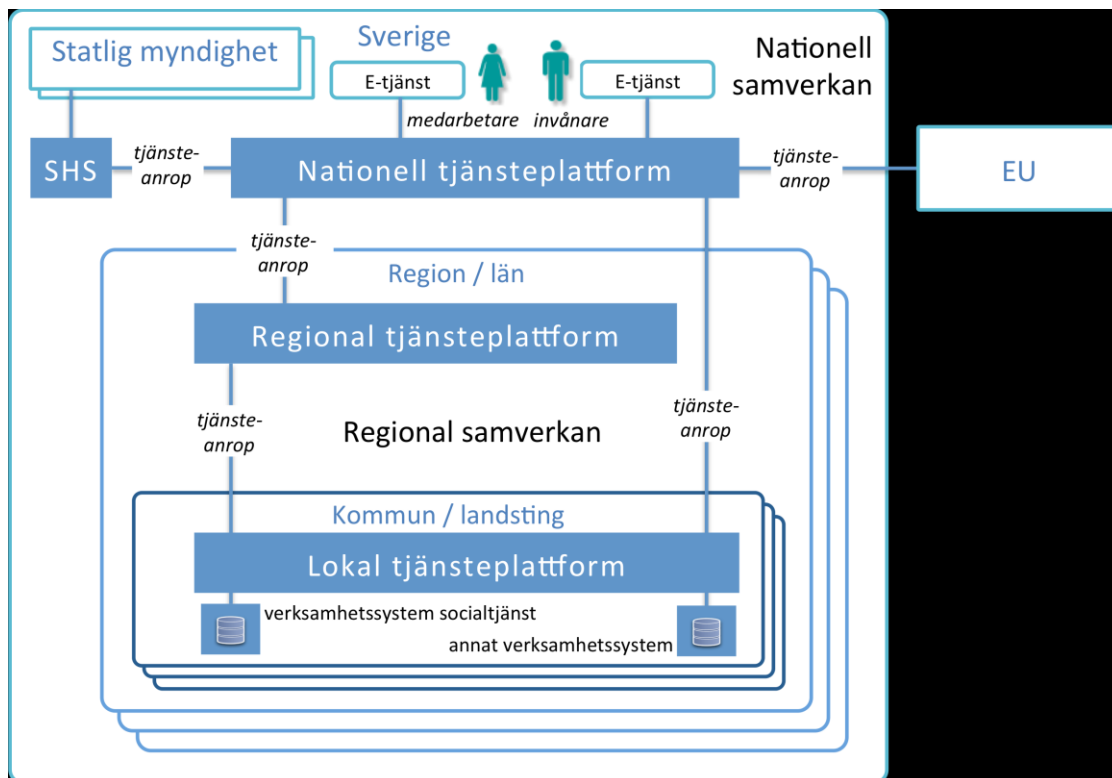


Figur 10 - Med en tjänsteplattform undviker man dominoeffekter

Figuren ovan till vänster visar en situation där alla system har beroenden till varandra. Det gör att förändringar i ett system kan påverka alla andra, det vill säga skapa dominoeffekter (även kallat kaskadeffekter). Figuren till höger visar hur hårda kopplingar mellan systemen undviks genom modulär uppbyggnad då de bara behöver kommunicera med tjänsteplattformen.

Tjänsteplattformen kan logiskt finnas tillgänglig för olika domäner eller områden – på nationell nivå, på regional nivå och på lokal nivå. Den nationella nivån används för att göra nationella tjänster tillgängliga, för att integrera med statliga myndigheter och potentiellt för att integrera med förvaltningar och eHälsa inom EU och internationellt.





Figur 11 - Logiskt struktur för informationsutbyte nationellt, regionalt och lokalt

E-tjänster för invånare eller personal kan byggas på alla nivåer. E-tjänsterna ger åtkomst till funktionalitet och information via tjänster oavsett var eller inom vilken organisation funktionen eller informationen finns. Observera att e-tjänsterna kan vara mobila lösningar.

Den regionala nivån används för att göra regionala tjänster tillgängliga, om behovet finns, och för att integrera kommuner med varandra och kommuner med landsting. Huvudmännen i ett län eller region kan alltså bedriva utveckling och förvaltning av regionala tjänster som delas av alla i regionen. Detta innebär att den regionala utvecklingen kan gå i egen takt oberoende av den nationella utvecklingen. Den regionala nivån ger åtkomst till både nationell och lokal nivå via tjänste-anrop, se figuren ovan. Gränssnitten ska dokumenteras genom att använda den nationella standarden för tjänstekontrakt<sup>55</sup>.

Den lokala nivån används för att nå nationella och regionala tjänster via tjänste-anrop. En lokal tjänsteplattform kan också användas för lokal integration mellan olika verksamhetssystem inom socialtjänst och med verksamhetssystem eller stödsystem<sup>56</sup> inom andra verksamhetsområden. Även om en kommun inte har en tjänsteplattform finns oftast andra lösningar för integration exempelvis genom att socialtjänstens verksamhetssystem direkt via adapter som anropar en regional eller nationell tjänst.

Det som beskrivits ovan är den nationellt standardiserade arkitekturen för integration och informationsutbyte inom eHälsa. Det finns inget som hindrar att samma arkitektur kan utvidgas för att omfatta även flera offentliga verksamheter och därmed även socialtjänsten. E-delegationen har publicerat ett ramverk för digital samverkan<sup>57</sup> och arbetet fortsätter inom detta område.

De allra flesta tjänster som nyttjas inom en kommun är liknande som för övriga andra kommuner med vissa specifika undantag. Genom standardiserade gränssnitt och ökad interoperabilitet mellan olika

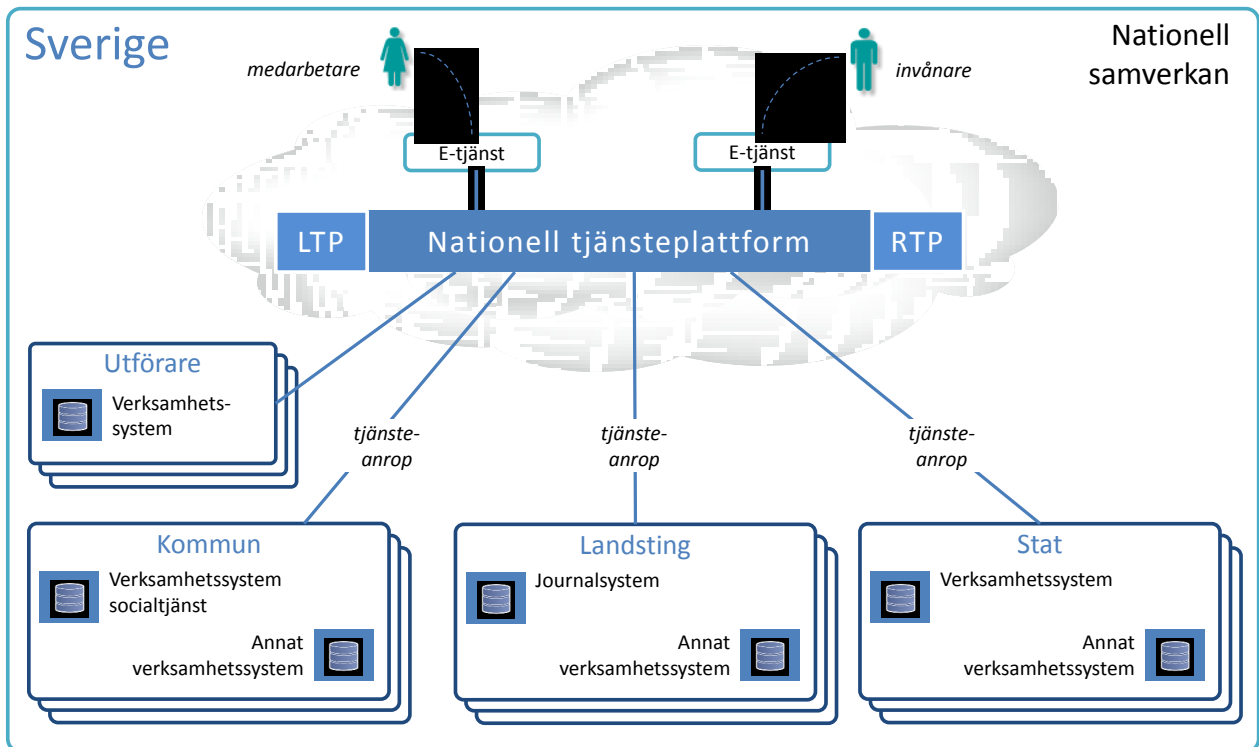
<sup>55</sup> Utveckling av tjänstekontrakt, [code.google.com/p/rivta](http://code.google.com/p/rivta), 2013-10-16; Regelverk, [www.cehis.se](http://www.cehis.se), 2013-10-16

<sup>56</sup> Till exempel med ekonomiadministration och personaladministration

<sup>57</sup> Nytt ramverk för digital samverkan, [www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se), 2013-10-16

leverantörers system samt införande av moln och webbtjänster, kan funktioner och tjänster successivt flyttas från lokala och regionala plattformar till den nationella plattformen.

Beträffande kommunspecifika tjänster ska den nationella plattformen möjliggöra en utveckling av kommun- och regionspecifika lösningar vid behov. Troligtvis kommer sådana lösningar vara fåtaliga och den stora majoriteten tjänster vara av liknande karaktär. Se Figur 12.



Figur 12 - Konceptuell bild för visionen om en Nationell Tjänsteplattform.

Övergången kan ske gradvis enligt en migrationsplan där representanter från kommuner och socialtjänst gemensamt kommer överens om prioriteringsordning för flytt av tjänster till den nationella nivån. Planen kan baseras exempelvis på hur ofta en tjänst används, dess "värde" eller omsättning etc.

Verksamhetsnära IT-tjänster kan upphandlas och utvecklas på lokal, regional eller nationell nivå.

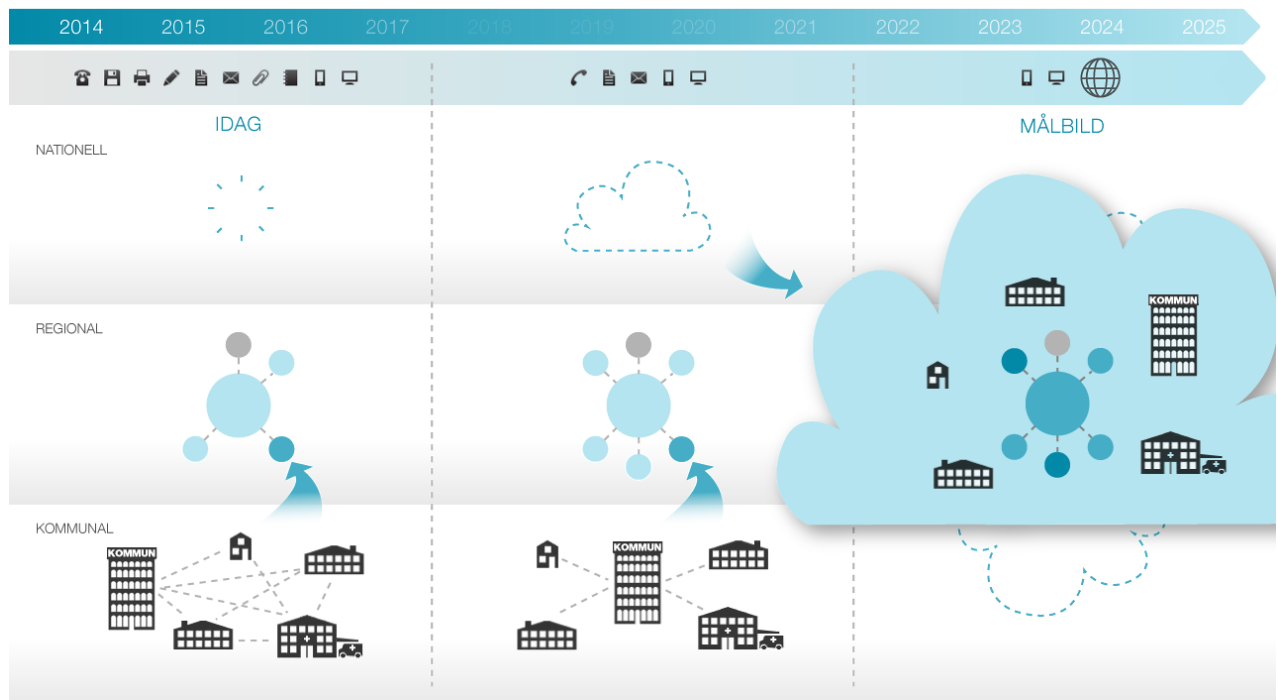
Den huvudman eller de huvudmän som i samverkan beställer eller utvecklar en tjänst kan också ansvara för att förvalta tjänsten eller för att upphandla en förvaltare av tjänsten. Det kommer troligen att finnas många aktörer regionalt och nationellt som utvecklar och förvaltar verksamhetsnära tjänster.

Om regelverken tillåter och det är önskvärt kan en regional tjänst göras tillgänglig på nationell nivå för hela eller delar av den offentliga förvaltningen.

Om en tjänst är utvecklad enligt nationella riktlinjer och nationell arkitektur så är det möjligt att ur ett tekniskt perspektiv göra tjänsten tillgänglig för en större del av den offentliga förvaltningen. En teknisk migrering av tjänster med tjänstekontrakt är alltså möjlig genom att använda en tjänsteplattform.

Legala förutsättningar måste dock vara på plats och nya avtal/överenskommelser mellan samverkande aktörer måste tecknas.

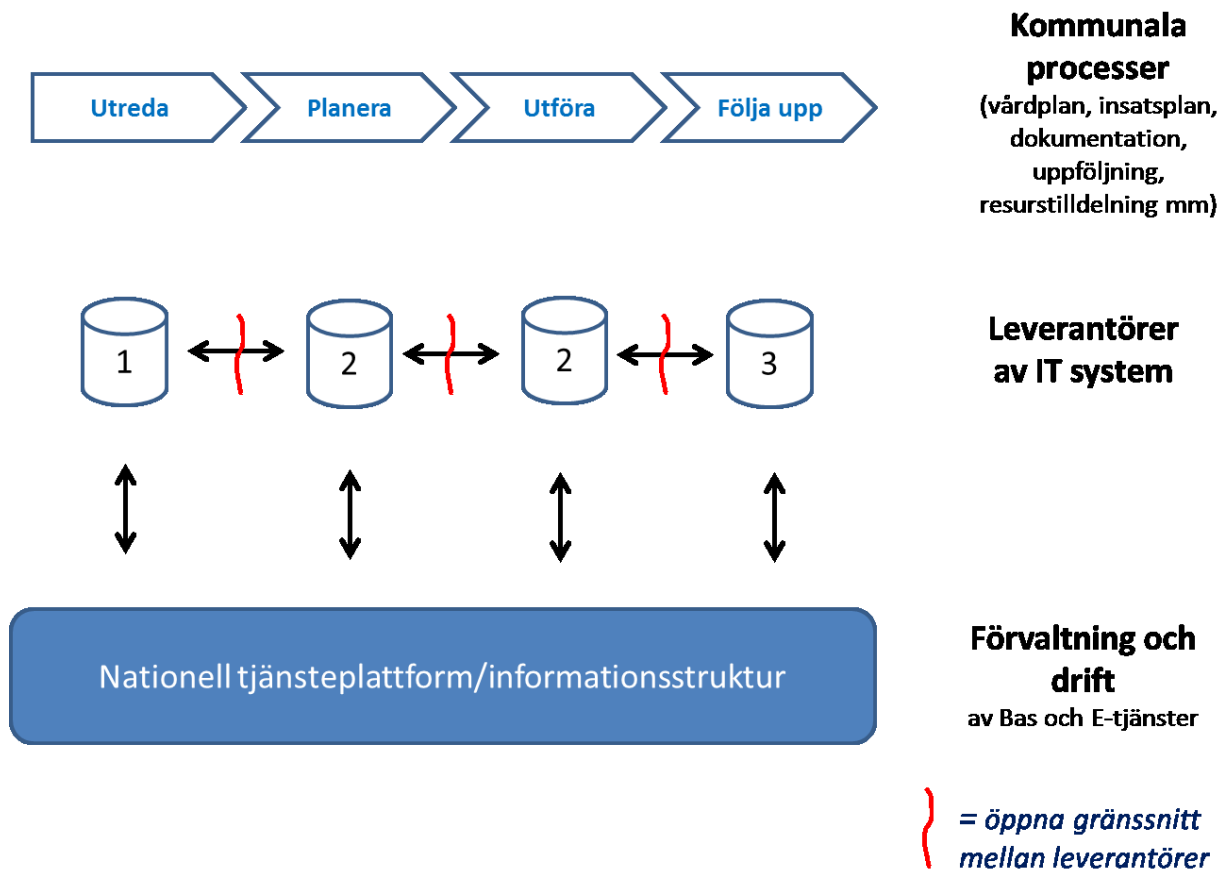
En tjänst som tas fram av en statlig utvecklingsmyndighet kan göras tillgänglig för den statliga förvaltningen och efter regeringsbeslut även göras tillgänglig för kommuner, se exempelvis tjänsten "Mina Meddelanden".



Figur 13 - Gradvis övergång till en Nationell Tjänsteplattform.

## 5 Förslag till utveckling och förvaltning av standarder

Den förvaltningsmodell som bäst hanterar de många krav som ställs på verksamheter inom socialtjänstens domäner, på övergripande nivå såväl som kommunal nivå, är att en specifik nationell aktör ansvarar för förvaltning av den nationella infrastrukturen/nationella tjänsteplattformen.



Figur 14 - Principbild av nationell tjänsteplattform för förvaltning av webbtjänster

### 5.1 Sammansättning av förvaltningsorganisation

För att realisera målbilden om Nationell tjänsteplattform i form av ett privat moln krävs det en organisation som initierar processen avseende standardisering av informationsutbyte och förvaltning av plattformen.

#### Styrning

För att få genomslag är det viktigt att en bärande myndighet initierar och följer upp processen. En gemensam organisation bör representeras av

- Representanter från berörda myndigheter, kommuner och landsting.
- Ett antal "typkommuner" vilka baseras på geografisk spridning, storlek, och som använder IT-system från olika leverantörer. Kommunernas medverkan kan växla över tid.
- Socialtjänstchefer
- Beslutsfattare

## ***Roller***

Representerade roller i förvaltningen bör vara

- IT-arkitekter
- Säkerhetsexperter
- Verksamhetsexperter från kommun och socialtjänst
- Juridisk kompetens
- Standardiseringsexperter

## ***Tillsynsansvar***

- Skall ske enligt gällande lagar och vedertagna rutiner

## ***Leverantörer***

- Samtliga stora leverantörer bör medverka i referensgrupper för diskussioner i frågor såsom öppna gränssnitt, interoperabilitet, systemintegration, standardisering av tjänster, mobila tjänster/"appar", tekniska förvaltningsfrågor etc.

## ***Drift och förvaltning***

- Utpekad säker förvaltare av nationell plattform

## ***Finansiering***

- Viktigt med långsiktigheten vid finansiering av förvaltningsmodellen. Initialt bör statliga ekonomiska garantier utfästas.
- Exempelvis kan CEIS affärsmodell vara intressant.

## 6 Litteraturlista

1. E-samhället i praktiken. Använd molntjänster på rätt sätt. Sveriges kommuner och landsting
2. "Molnet i den offentliga sektorn". Cloud Sweden. 2013-06-07
3. Hur gränslöst är Molnet? En introduktion till cloud computing och internationell handel. Kommerskollegium. Juni 2012. [www.kommers.se](http://www.kommers.se)
4. Tjänsteplattform. Center för eHälsa i samverkan. CeHis.
5. Vägledning för digital samverkan, E-delegationen Version 2.0
6. Effektiv informationsförsörjning, lösningförslag, SKL, ppt.
7. E-tjänster i socialtjänsten, SKL, pdf
8. RIV-TA 2.1, tekniska anvisningar, CeSam
9. eHälsa i kommunerna 2013-2015, SKL
10. Termer och begrepp. E-delegationen
11. Teknisk Infrastruktur PROJEKT 2010 – Kommunal It-samverkan i vård och omsorg, SKL.
12. Verksamhetsplan 2013 För gemensam utveckling av eHälsa inom ramen för CeHis, CeHis
13. NPÖ konsument över Internet, SKL
14. Informationsbehov ur olika perspektiv, Socialstyrelsen
15. På väg mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten, Socialstyrelsen, SKL
16. Om evidensbaserad praktik, Socialstyrelsen
17. Nationell strategi för interoperabilitet, NSI (digital samverkan), E-delegationen
18. VIT(S)-boken teknisk arkitektur (T-boken), CeHis, Rev B

## 7 Ordförklaring

**Allmän handling** - Handling som har inkommit till eller upprättats av en myndighet och som förvaras där.

**Aktör** - Ospecificerad entitet som agerar på en marknad/bransch/domän/offentlig sektor.

**App/appar** - Är en förkortning för applikation.

**Beställaren** - Socialförvaltningen, vilken ansvarar för myndighetsutövningen och har det yttersta ansvaret för kvalitén i utförandet av biståndsinsatserna.

**Beställning** - Underlag som biståndshandläggaren delger utföraren när en brukare har valt sin utförare utifrån biståndsbeslutet.

**Biståndshandläggare** - Regionens tjänsteman som utreder och fattar beslut om biståndsinsatser, d.v.s. de insatser brukaren har beviljats.

**Brukare** - Har beviljats insats ex. hemtjänst.

**Digital handling** - Synonym till elektronisk handling.

**Dokument** - Se kommentaren under handling.

**Direktåtkomst** - Möjlighet att på egen hand söka och ta del av uppgifter i register och databaser, som inte är allmänt tillgängliga, utan att kunna påverka innehållet.

**E** - Står för elektronisk. Som förled avser e- utnyttjandet av datorbaserade lösningar, t.ex. i e-förvaltning, e-tjänst, e-handel.

**Effekt**: Avser en förändring som inträffar som en följd av en vidtagen åtgärd och som annars inte skulle ha inträffat.

**E-förvaltning** - Offentlig förvaltning som sker med stöd av e-tjänster.

**Egen regi** - Regionens egen utförare av hemtjänst.

**Elektronisk** - (allmänt:) som utnyttjar IT-lösningar.

**Elektronisk handling** - handling i elektronisk form.

**Enskild utförare** - Privata företag som efter tecknat avtal ska utföra insatserna hos brukaren.

**E-tjänster**: Med e-tjänst menas en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt.

**Förfrågningsunderlag** - dokument där villkor/krav som skall uppfyllas av utförare anges.

**Genomförandeplan** - en plan som utföraren gör tillsammans med brukaren som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt skall genomföras.

**IEEE** - Institute of Electrical and Electronics Engineers är en branschorganisation med huvudkontor i New York som är ägnat att främja teknisk innovation och excellens.

**IETF** - Internet Engineering Task Force (IETF) utvecklar och främjar Internet standarder, har ett nära samarbete med W3C och ISO / IEC standardiseringsorgan och som särskilt behandlar standarder för Internet Protocol Suite (TCP / IP).

**Invånare** - Se medborgare.

**Interoperabilitet** - förmåga hos system, organisationer eller verksamhetsprocesser att fungera tillsammans och kunna kommunicera med varandra genom att överenskomna regler följs.

**ISO** - International Organization for Standardization.

**ITU** - Internationella teleunionen (ITU) är ett specialiserat organ inom FN som är ansvarig för frågor som rör informations-och kommunikationsteknik.

**Handling** - framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel.

**Kanal** - (vid informationsutbyte:) kontaktsätt som används för förmedling av information och tjänster.

**Klient** - En allmän term som avser en kund, verksamhet eller verksamhetskund.

**Kund** - Se klient.

**Legitimerad personal** – Registrerad eller licenserad person.

**Medborgare** - Enskilda personer som finns i Sverige, oavsett deras medborgarskap. I begreppet inkluderas också de medborgare som är företagare eller medlemmar i t.ex. föreningar och ideella organisationer. I löpande text talar vi ibland om invånare eller enskilda personer.

**Målgrupp**: En definierad grupp av människor som är intressanta som mottagare.

**Nytta**: Med nytta avses resultatet av en förändring som upplevs som positiv av dess intressenter. Oftast har en nytta ett kvantifierbart värde uttryckt i pengar, resurser eller kvalitetsmått (t.ex. tid, volymer, nöjd kund).

**Offentlig förvaltning** - verksamhet som verkställer beslut fattade av statsmakterna och andra politiska församlingar.

**Patient** - Person som erhåller eller är registrerad för att erhålla hälso- och sjukvård.

**Program med öppen källkod** - program som har utvecklats med öppen källkod.

**REST** - Representational State Transfer (REST) är en arkitektonisk stil som abstraherar de arkitektoniska element inom ett distribuerat hypermediasystem.

**SOA** - på svenska "tjänsteorienterad arkitektur", innebär att distribuerade IT-system organiseras som kommunicerande tjänster. SOA förknippas ofta med webbtjänster baserade på XML, REST, SOAP, WSDL och UDDI, men är i princip inte begränsad till endast dessa tekniker.

**SOAP** - Definierades ursprungligen som Simple Object Access Protocol, är en protokollspecifikation för utbyte av strukturerad information i genomförandet av Web Services i datornätverk.

**Socialförvaltning** - socialförvaltningen består av tjänstemän och annan personal och är en politiskt styrd organisation som arbetar under socialnämnden i respektive region.

**Socialt medium** - Mötesplats på Internet där innehållet skapas av användarna och vars syfte är att skapa, upprätthålla och utveckla kontakter och relationer genom informationsutbyte.

**Socialnämnd** - folkvalda ledamöter som har det yttersta ansvaret för socialtjänst, äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade.

**Sourcing** - det att lägga en specificerad del av en verksamhet på entreprenad hos en annan part.

**Tillgänglighet** - Möjlighet att kunna använda en resurs eller en tjänst i förväntad utsträckning och inom önskad tid.

**Tjänst**: En tjänst är en paketerad service eller lösning som erbjuds för att tillgodose ett behov.

**UDDI** - Universal Description, Discovery and Integration är ett plattformsoberoende Extensible Markup Language (XML)-baserade register genom vilka företag över hela världen kan lista sig på Internet, och en mekanism för att registrera och lokalisera webbapplikationer tjänster.

**W3C** - World Wide Web Consortium (W3C) är det styrande internationella standardiseringsorganet för World Wide Web.

**WSDL** - Web Services Description Language är ett XML-baserat språk som används för att beskriva funktionaliteten som erbjuds av en webbtjänst.

**XML** - Extensible Markup Language, ett metaspråk som tillåter användare att definiera sina egna anpassade märkspråk för att visa dokument på World Wide Web.

**Ärende** - avgränsad fråga som tas upp till formell behandling.

**Öppen källkod** - källkod som är allmänt tillgänglig och som får användas och modifieras.

**Öppen programvara** - Se kommentaren under program med öppen källkod.



## 8 Bilagor

### Bilaga 1: Moln och webbtjänster

#### Tjänsteorienterad arkitektur för informationsutbyte

En nationell plattform som ska kunna hantera standardiserade processer för kommunikation och beslutstöd bör baseras på en *tjänsteorienterad arkitektur*, SOA<sup>58</sup>, där *webbtjänster* (Bas- och e-tjänster) och *"molnet"* utgör standard.

En sådan arkitektur ska vara modulärt uppbyggd dvs. ha liknande struktur på nationell nivå, som på kommunal nivå. Genom standardiserade gränssnitt kan system från olika leverantörer kopplas samman modulärt och organiskt över tid. Målet är att dels nå interoperabilitet mellan system och tjänster, dels skapa möjlighet till åtkomst till information och tjänster hos brukare och intressenter.

En tjänsteorienterad arkitektur innebär att distribuerade IT-system organiseras som kommunicerande tjänster. SOA förknippas ofta med webbtjänster baserade på kodningstekniker som XML, REST, SOAP, WSDL och UDDI, men är i princip inte begränsad till endast dessa tekniker.

#### Webbtjänster (Bas- och e-tjänster)

Webbtjänster är datorprogram som kommunicerar dynamiskt och i samverkan med andra webbtjänster. Utbyte av data sker via internetprotokollet *http*. Varje tjänst är definierad enligt samma standarder<sup>59</sup> för självbeskrivning, publicering, lokalisering, anrop, kommunikation och datautbyte. Det gör att kommunikationen kan ske utan avbrott. För exekvering av tjänsterna används applikationsservrar baserade på produkter från företag som Oracle, Apache, IBM, Microsoft och Novell med flera.

#### "Molnet"

Datormoln är ett begrepp som blir allt mer aktuellt inom såväl privat verksamhet som offentlig förvaltning. Molntjänster kan sammanfattas som färdigpaketerade (webb-)tjänster där lagring, datorkapacitet och programvara och liknande sker över Internet och som tillhandahålls av leverantörer.

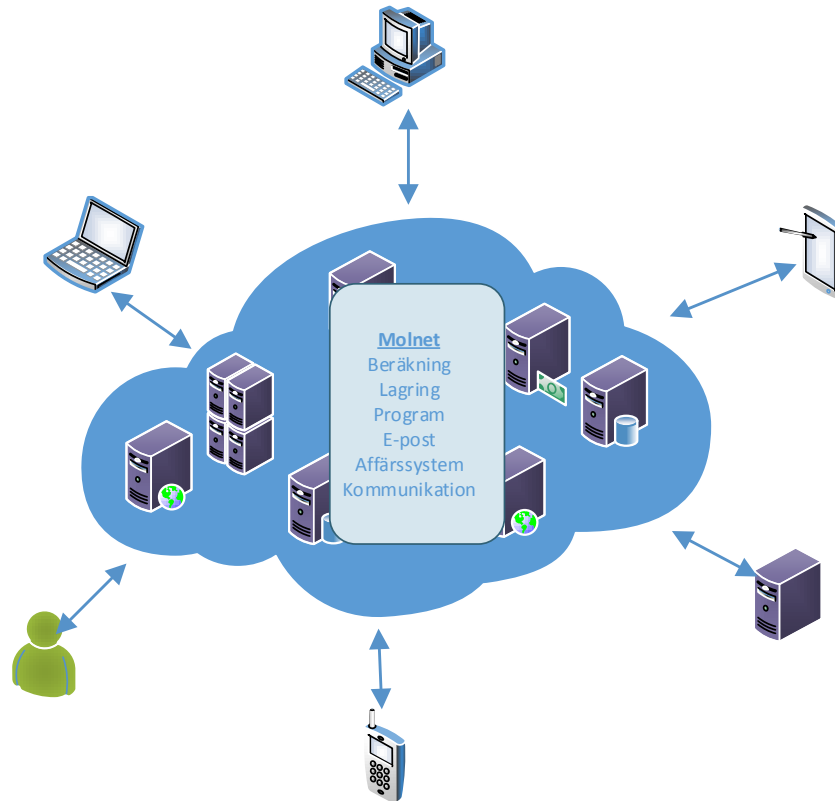
Det finns en rad fördelar med konceptet men också nackdelar. Fördelar med molntjänster är att användaren inte själv behöver uppdatera, installera eller ta säkerhetskopior av data. Detta sköter leverantören av molntjänsten. Datorkraft för lagring av data kan ske där det är som billigast. Vid behov kan kapacitet snabbt ökas eller minskas och detta utan att användaren behöver investera i infrastruktur eller egen utrustning.

Nackdelar är en befogad oro för hur åtkomst och användandet av information hanteras liksom förvaltning och drift av IT-systemen. Hantering av regulativa krav i moln såsom PuL är också ett område som väcker frågetecken.

---

<sup>58</sup> SOA – Service Oriented Architecture

<sup>59</sup> Standardisering av webbtjänster sker via World Wide Web Consortium (W3C). <http://www.w3.org/2002/ws/>



Figur - Översiktsbild på molnet

I den amerikanska standardiseringsorganisationen NIST:s delas molntjänster upp i tre olika *kategorier*, eller tjänstemodeller<sup>60</sup>:

- *Software as a service (SaaS)* – tillhandahåller färdiga eller konfigurerbara applikationer och program som tjänster över internet (Hotmail, g-mail, Facebook etc.). Denna typ av molntjänst är den absolut vanligaste och riktar sig ofta direkt till slutanvändaren.
- *Platform as a service (PaaS)* – ger kunderna tillgång till en utvecklingsmiljö eller plattform i Molnet där användaren installerar sina egna applikationer (Google app engine, Microsoft Azure). Denna typ av tjänst riktar sig till program- och applikationsutvecklare.
- *Infrastructure as a Service (IaaS)*– innebär IT-infrastrukturella tjänster i nätet som t.ex. lagring, nätverk och servrar där konsumenter kan sprida och köra mjukvaror som kan inkludera operativsystem och applikationer. Användare av denna tjänst är bland annat nätverksarkitekter som kan bygga både plattformar och applikationer på infrastrukturen.

Arkitektoniskt kan molnen delas upp i fyra olika kategorier<sup>61</sup>:

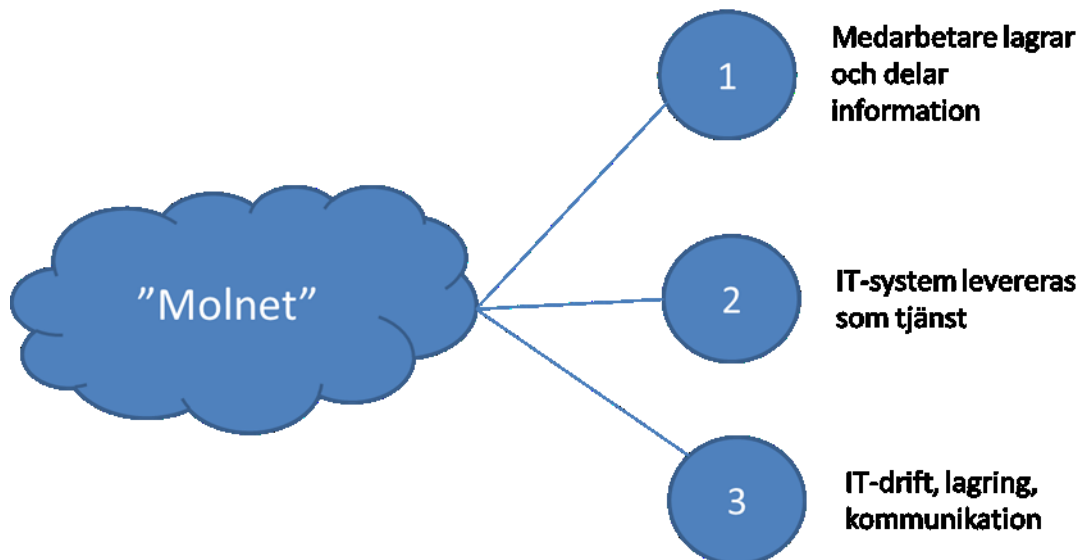
- Privata – molntjänsten levereras på en infrastruktur som endast tillhör en kund, organisation eller företag och hanteras av kunden själv eller av en leverantör
- Publika - molntjänsten ägs och hanteras av en leverantör som säljer resurser till flera kunder på samma infrastruktur som Google, Microsoft och liknande
- Hybrida - blandning av publikt och privat moln
- Gemensamhetsmoln - innebär att infrastrukturen tillhandahålls för en specifik konsumentgrupp från organisationer med gemensamma intressen och behov

<sup>60</sup> Hur gränslöst är molnet? En introduktion till cloud computing och internationell handel. Kommerskollegium. Juni 2012. <http://www.kommers.se/Documents/dokumentarkiv/publikationer/2012/rapporter/rapport-hur-granslost-ar-molnet.pdf>

<sup>61</sup> Ibid

## Användandet av molnet i kommuner och landsting

Moln och webbtjänster används idag i offentlig förvaltning.<sup>62</sup> Exempel på användningsområden är medarbetare som ansluter till en standardtjänst via redan installerade IT-lösningar. Exempel på molntjänster som används är exempelvis Google Apps, Dropbox och Projectplace. Andra användningsområden är IT-system som levereras som tjänster och applikationer över Internet. Ytterligare områden där moln nyttjas är för IT-drift, lagring och kommunikation över nätet.



Figur - Vanliga användningsområden för molntjänster i kommuner och landsting<sup>63</sup>

## Säkerhet i moln

Ett av de viktigaste skälen för organisationer att inte investera i molntjänster är oro för bristande säkerhet. I många fall är oron berättigad. Verksamheter som väljer att investera i molntjänster måste ha en väl utvecklad policy och säkerhetsstrategi för detta. Det behövs även standarder som tar hänsyn till informations säkerhet. En grupp inom SIS arbetar med att ta fram standard för säkerhet i moln under benämningen *ISO 27 036*.

Nedan listas ett antal frågeställningar och krav som måste hanteras:

- Vem förvaltar systemen och informationen?
- Var sker förvaltningen fysisk – finns skalskydd?
- Vilken typ av information ligger i molnet och dess säkerhetsklassning enligt KRT(S)?
- Vem har access till informationen och när sker detta?
- Åtkomst till information – finns rutiner för säker inloggning?
- Vilka nätverk används, är kommunikation och lagring av data säker och används kryptering?
- Utformning av avtal -SLA. Många molnleverantörer använder standardavtal; är kraven anpassade till de krav som ställs enligt personuppgiftslagen respektive informations säkerhet?
- Finns möjligheter till revisioner av förvaltaren av systemen?
- Vad händer med information om förvaltaren går i konkurs?
- Avslut – hur sker terminering av kontrakt?
- Incidenthantering – finns access till loggar/logginformation som kan användas vid utredningar?

<sup>62</sup> E-samhället i praktiken. Använd molntjänster på rätt sätt. Sveriges Kommuner och Landsting. 2013-02-13 <http://www.skl.se/>

<sup>63</sup> Källa: SKL, Sveriges Kommuner och Landsting

Beträffande användning av molntjänster för behandling av personuppgifter; den personuppgiftsansvarige för behandlingen är ansvarig även om den utförs av en leverantör av molntjänster eller dess underleverantör. Det är den personuppgiftsansvarige som ansvarar för att personuppgiftslagen och andra lagar följs t.ex. myndighetsspecifika registerförfattningar och offentlighets- och sekretesslagen.<sup>64</sup> Med varje PuL-biträdesavtal måste instruktioner följas.

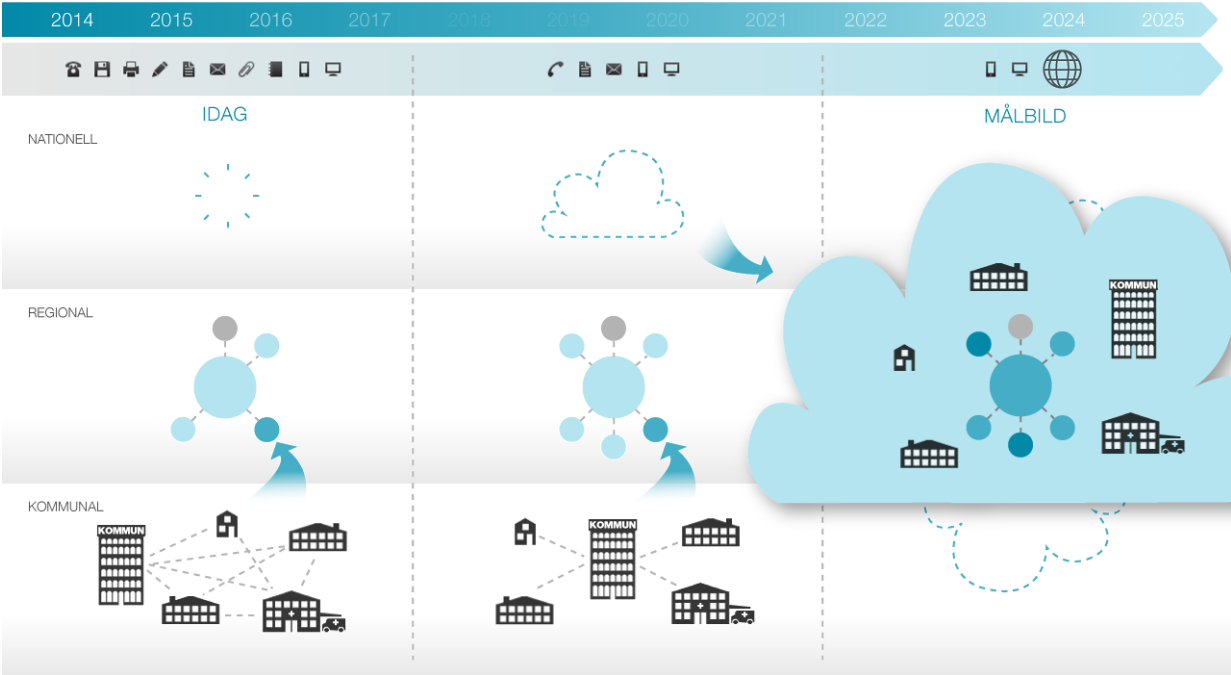
Vid val av leverantör av molntjänster måste risk- och sårbarhetsanalyser genomföras avseende hur personuppgifter behandlas, vilken säkerhetsnivå som är lämplig och hur integritetsaspekter ska hanteras.

Generellt kan sägas att den säkraste modellen arkitektoniskt är *privata moln med egen förvaltning*. Det vill säga att användaren, i det här fallet, socialstyrelsen och kommunerna skapar ett nationellt moln – ett NTP (Nationell Tjänsteplattform) som driftställs och förvaltas i egen regi och med egen personal alternativt av extern leverantör med tydliga krav och avtal.

---

<sup>64</sup> Molntjänster och personuppgiftslagen. Datainspektionen. <http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/molntjanster/>

# Bilaga 2: Migration till NTP



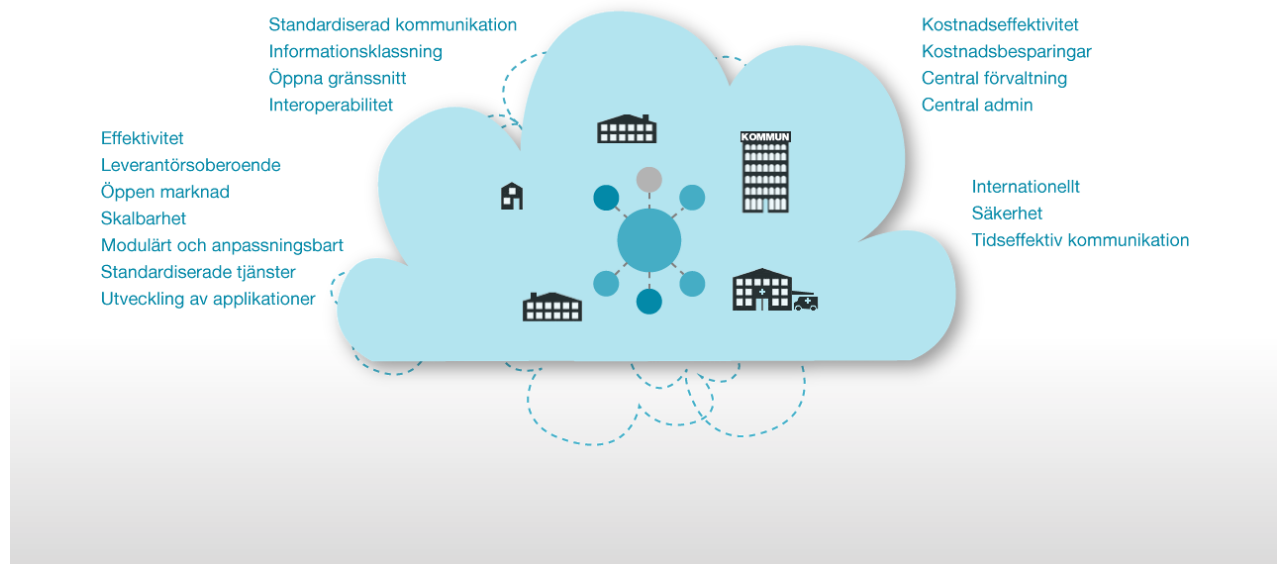
## Bilaga 3: Roadmap och roller

		2014				2015				2016			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
ÅTGÄRDER	A	Förankring i WS format (Nyckelp)											
	B	Kartläggning & förstudie											
	C			Forum öppna gränssnitt									
	D	Juridik											
	E		Mäta effekt										
	F	Meddelande ersättning fax etc.											
	G			Kravspec. upphandling									
	H	Appar mobilitet											
	I					Statistik återrapportering							
	J	Typsituationer											
ROLLER	IT arkitekt		FH	CFH	CGH	CGI	CGI	CGI	I				
	Säkerhetsexperten		FH	CFH	CGH	CGI	CGI	CGI	I				
	Verksamhetsexperten	B	BEFHJ	BCEFHJ	BCEGH	BCEGI	BCEGI	CEGI	EI	E			
	Juridisk kompetens	BF	BFJ	BFJ	BG	BGI	BGI	GI	I				
	Standardiseringsexperter												
	Myndighetsrepresentanter	ABFH	AEF	ACEFG	CE	CE	CE	CE	E	E			
	Verksamhetsarkitekt	BFJ	BFHJ	BCFGHJ	BCGH	BCGI	BCGI	CGI	I				

\* Inkluderar inte beredning- och beslutprocess  
ingår inte i tidsuppskattningen

## Bilaga 4: Målbild NTP

### MÅLBILD Nationell Tjänsteplattform



## Bilaga 5: Frågemissiv verksamhet

### Projektet:

*E-delegationens tilläggsdirektiv kring it-standardisering inom socialtjänsten*

### Bakgrund

Ur [tilläggsdirektiv](#) till E-delegationen:

*”Behovet av ökad standardisering lyfts ofta fram från utförare och huvudmän inom både socialtjänst och hälso- och sjukvård. Huvudmännen ansvarar för att ha informationssystem som är ändamålsenliga utifrån ett kvalitets-, effektivitets- och säkerhetsperspektiv. En tydlighet kring vilka standarder som kan användas kan öka förmågan hos olika system att kunna kommunicera med varandra, vilket leder till ökad interoperabilitet. Att kunna dela information digitalt skapar bättre förutsättningar för effektivitet, kvalitet och säkerhet för brukare och patienter. Det kan påskynda införandet av IT-stöd och underlätta utveckling av e-tjänster. Det kan även främja konkurrens mellan leverantörer av IT-system och därigenom skapa förutsättningar för lägre kostnader.*

*E-delegationen ska i samverkan med andra relevanta aktörer göra en behovsinventering för att klargöra inom vilka områden som det finns anledning att nationellt enas kring ett antal fastställda normer eller regler. Målet med att peka ut ett antal nationella standarder ska vara att åstadkomma en ökad interoperabilitet för en mer effektiv och säker informationsöverföring mellan individ, utförare, kommun, landsting och statliga myndigheter. Detta bör göras i syfte att skapa bättre förutsättningar för planering, genomförande och uppföljning av socialtjänst och hälso- och sjukvård, vilket är grunden för god kvalitet och effektivitet.”*

*”Tilläggsuppdraget ska redovisas senast den 1 november 2013. Förslagen bör även gälla hur en ökad användning av standarder kan åstadkommas för att få legitimitet och genomslag. I redovisningen ska E-delegationen ge förslag på parter som kan ta över, förvalta och verkställa förslagen.”*

### Omfattning

Arbetet ska fokusera på socialtjänsten samt områden i hälso- och sjukvården som angränsar till socialtjänsten, som t.ex. hemsjukvård, missbruks- och beroendevård samt psykiatri. Uppdraget omfattar verksamheter enligt socialtjänstlagen, SoL, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen om vård av missbrukare i vissa fall, LVM, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

### Frågeställningar till aktuella aktörer:

1. Behovet av standarder, samt vilka eller vem som har detta behov?
2. Vilka nationella standarder som används samt om de bör användas i högre grad?
3. Om man anser att nya standarder bör tas fram och anledningen till detta, samt vilken typ av standarder?
4. Om man anser att det finns ändamålsenliga internationella standarder?
5. Om man anser att en ökad användning av standarder kan åstadkommas samt vilken effektivisering, förbättring – och besparingspotential som detta skulle innebära samt hur en eventuell ökad användning skulle realiseras?

**Frågor till verksamhetskunniga eller ansvariga för Socialtjänst:**

**Personer:** NN, NN



**Roll(er):** RR, RR

**Kommun/kf:** KK

**Datum:** 2013-09-dd

1. Vilka beroenden har ni till andra utanför socialtjänsten
  - a. Internt inom kommunen
    - i. Med vilka verksamheter?
  - b. Externt utanför kommunen
    - i. Med andra kommuner (socialtjänst)
    - ii. Med statliga myndigheter/kvalitetsregister
    - iii. Med utförare
    - iv. Med hälso- och sjukvård
2. Vilka problem upplever ni i samverkan och informationsutbyte med andra utanför socialtjänsten?  
Beskriv problemen:
3. Finns det behov av e-tjänster för brukare/medborgare/anhöriga/förmyndare?  
Beskriv behovet:
4. Finns det några andra områden där ny teknik och IT skulle kunna stödja verksamheten bättre?  
Beskriv:

## Bilaga 6: Frågemissiv IT

### Projektet:

#### *E-delegationens tilläggsdirektiv kring it-standardisering inom socialtjänsten*

### Bakgrund

Ur [tilläggsdirektiv](#) till E-delegationen:

*”Behovet av ökad standardisering lyfts ofta fram från utförare och huvudmän inom både socialtjänst och hälso- och sjukvård. Huvudmännen ansvarar för att ha informationssystem som är ändamålsenliga utifrån ett kvalitets-, effektivitets- och säkerhetsperspektiv. En tydlighet kring vilka standarder som kan användas kan öka förmågan hos olika system att kunna kommunicera med varandra, vilket leder till ökad interoperabilitet. Att kunna dela information digitalt skapar bättre förutsättningar för effektivitet, kvalitet och säkerhet för brukare och patienter. Det kan påskynda införandet av IT-stöd och underlätta utveckling av e-tjänster. Det kan även främja konkurrens mellan leverantörer av IT-system och därigenom skapa förutsättningar för lägre kostnader.*

*E-delegationen ska i samverkan med andra relevanta aktörer göra en behovsinventering för att klargöra inom vilka områden som det finns anledning att nationellt enas kring ett antal fastställda normer eller regler. Målet med att peka ut ett antal nationella standarder ska vara att åstadkomma en ökad interoperabilitet för en mer effektiv och säker informationsöverföring mellan individ, utförare, kommun, landsting och statliga myndigheter. Detta bör göras i syfte att skapa bättre förutsättningar för planering, genomförande och uppföljning av socialtjänst och hälso- och sjukvård, vilket är grunden för god kvalitet och effektivitet.”*

*”Tilläggsuppdraget ska redovisas senast den 1 november 2013. Förslagen bör även gälla hur en ökad användning av standarder kan åstadkommas för att få legitimitet och genomslag. I redovisningen ska E-delegationen ge förslag på parter som kan ta över, förvalta och verkställa förslagen.”*

### Omfattning

Arbetet ska fokusera på socialtjänsten samt områden i hälso- och sjukvården som angränsar till socialtjänsten, som t.ex. hemsjukvård, missbruks- och beroendevård samt psykiatri. Uppdraget omfattar verksamheter enligt socialtjänstlagen, SoL, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen om vård av missbrukare i vissa fall, LVM, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

### Frågeställningar till aktuella aktörer:

1. Behovet av standarder, samt vilka eller vem som har detta behov?
2. Vilka nationella standarder som används samt om de bör användas i högre grad?
3. Om man anser att nya standarder bör tas fram och anledningen till detta, samt vilken typ av standarder?
4. Om man anser att det finns ändamålsenliga internationella standarder?
5. Om man anser att en ökad användning av standarder kan åstadkommas samt vilken effektivisering, förbättring – och besparingspotential som detta skulle innebära samt hur en eventuell ökad användning skulle realiseras?

**Frågor till IT-chef, IT expert eller IT arkitekt inom kommunen:**

**Person(er):** NN, NN

**Roll(er):** RR, RR

**Kommun/kf:** KK

**Datum:** 2013-09-dd

1. På vilket sätt utbyter ni information mellan socialtjänsten och andra parter idag?  
(Integrationsplattformar, ..., med alla parter internt och externt)
  - a. Med vilka parter (internt, stat, kommun, landsting, privat)?
  - b. Vilka tekniker (protokoll) använder ni idag?  
(brev, e-post, fax, system-till-system, logga in i andras system, e-tjänst, ...)
  - c. Vilka standarder använder ni för informationsutbyte?
  - d. Planerar ni att ändra på lösningen för informationsutbyte?
  - e. I så fall till vilken teknik/standard? Varför byter ni i så fall?
  - f. Finns det andra områden som är i behov av standardisering?
2. Vilket IT-stöd/system/applikation har ni inom socialtjänsten (SoL, SSL, LVM, LVU) idag?
3. Vilka krav ställer ni på säkerheten i informationsöverföringen internt och externt?  
Hur har ni löst detta idag?
4. Använder ni er av Informationsklassificering idag?
  - a. Vem klassificerar informationen (systemägare, informationsägare)?
5. Vilka krav ställer ni idag på identifiering och autentisering av användare idag?  
Hur har ni löst detta idag (pin/pwd, BankID, SITHS, annat)?
  - a. För medarbetare/handläggare inom socialtjänst?
  - b. För utförare?
  - c. För medborgare/brukare?
  - d. För anhöriga?
  - e. För god man/förmyndare?
  - f. Har ni behov eller planer på att ändra på någon av dessa lösningar?
6. Hur ställer ni er till vägledning/rekommendationer/lösningar/standarder/arkitekturer som tas fram på nationell nivå?

CeHis arkitektur/IT-tjänster/Infrastruktur

Arkitektur och regelverk, VITS boken  
IT-tjänster & tjänstekontrakt  
Tjänsteplattform  
Identifieringstjänst SITHS  
Katalogtjänst HSA  
Sjunet  
Säkerhetstjänster  
Video/distansmöte  
NPÖ  
[Vårdtjänster](#)  
[Invånartjänster](#)

### CeSam tjänster/funktioner/vägledningar?

E-arkiv  
E-handel  
Mina meddelanden  
Min ärendeöversikt  
Mina fullmakter  
[Använd molntjänster på rätt sätt](#)  
[Juridiskt stöd för regional e-samverkan](#)  
[Elektroniska underskrifter](#)

### E-delegationen?

Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning  
Metod för Utveckling i Samverkan  
Digital samverkan  
Webbutveckling  
Behovsdriven utveckling  
Nyttorealiserings  
Sociala medier  
Öppna data/PSI  
Direktåtkomst och utlämnande på medium för automatiserad behandling  
Elektroniska original, kopior och avskrifter  
Kanalstrategi  
IPv6  
DNSSEC  
Terminologi

### Sambruk – specifikationer/programvara

[NYTTOMEDDELANDEN](#)  
[RAMVERK FÖR SAMBRUKSMATERIAL](#)  
[ÖPPEN TEKNISK PLATTFORM](#)  
BITA - Personlig assistans  
Innoveta - Kundcenter, sammanhållen ärendehantering  
Ekonomiskt bistånd - Multifråga  
Ekonomiskt bistånd - eAnsökan  
Fixa min gata

### Andra?

7. Vilket stöd behöver ni för att kunna använda er av nationella standarder?
8. Vilken eller vilka aktörer anser du/ni är mest lämpad att utveckla och förvalta standarder som skulle kunna vara till nytta för er verksamhet?

## Bilaga 7: Frågemi ssiv leverantör

### Förfrågningsmissiv Leverantörer

### Från Projektet - E-delegationens tilläggsdirektiv kring it-standardisering inom socialtjänsten

## Bakgrund

Ur [tilläggsdirektiv](#) till E-delegationen:

*”Behovet av ökad standardisering lyfts ofta fram från utförare och huvudmän inom både socialtjänst*

### Specifika frågor:

*och hälso- och sjukvård. Huvudmännen ansvarar för att ha informationssystem som är ändamålsenliga utifrån ett kvalitets-, effektivitets- och säkerhetsperspektiv. En tydlighet kring vilka standarder som kan användas kan öka förmågan hos olika system att kunna kommunicera med varandra, vilket leder till ökad interoperabilitet. Att kunna dela information digitalt skapar bättre förutsättningar för effektivitet, kvalitet och säkerhet för brukare och patienter. Det kan påskynda införandet av IT-stöd och underlätta utveckling av e-tjänster. Det kan även främja konkurrens mellan leverantörer av IT-system och därigenom skapa förutsättningar för lägre kostnader.*

*E-delegationen ska i samverkan med andra relevanta aktörer göra en behovsinventering för att klargöra inom vilka områden som det finns anledning att nationellt enas kring ett antal fastställda normer eller regler. Målet med att peka ut ett antal nationella standarder ska vara att åstadkomma en ökad interoperabilitet för en mer effektiv och säker informationsöverföring mellan individ, utförare, kommun, landsting och statliga myndigheter. Detta bör göras i syfte att skapa bättre förutsättningar för planering, genomförande och uppföljning av socialtjänst och hälso- och sjukvård, vilket är grunden för god kvalitet och effektivitet.”*

*”Tilläggsuppdraget ska redovisas senast den 1 november 2013. Förslagen bör även gälla hur en ökad användning av standarder kan åstadkommas för att få legitimitet och genomslag. I redovisningen ska E-delegationen ge förslag på parter som kan ta över, förvalta och verkställa förslagen.”*

## Omfattning

Arbetet ska fokusera på socialtjänsten samt områden i hälso- och sjukvården som angränsar till socialtjänsten, som t.ex. hemsjukvård, missbruks- och beroendevård samt psykiatri. Uppdraget omfattar verksamheter enligt socialtjänstlagen, SoL, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen om vård av missbrukare i vissa fall, LVM, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

## Övergripande frågeställningar till aktuella aktörer:

1. Behovet av standarder, samt vilka eller vem som har detta behov?
2. Vilka nationella standarder som används samt om de bör användas i högre grad?
3. Om man anser att nya standarder bör tas fram och anledningen till detta, samt vilken typ av standarder?
4. Om man anser att det finns ändamålsenliga internationella standarder?
5. Om man anser att en ökad användning av standarder kan åstadkommas samt vilken effektivisering, förbättring – och besparingspotential som detta skulle innebära samt hur en eventuell ökad användning skulle realiseras?

1.	Vilka system och moduler levererar ni till <b>svenska kommuners socialtjänst</b> , som stöder lagkraven i SoL, LVU, LVM och LSS?
2.	Stöder systemen samtliga krav önskemål socialtjänsten har, inklusive angränsande områden?
3.	Vilka integrationer är gjorda? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internt inom kommunen <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vad</li> <li>o Hur</li> </ul> </li> <li>- Externt <ul style="list-style-type: none"> <li>o Till vem</li> <li>o Vad</li> <li>o Hur</li> </ul> </li> </ul>
4.	Vilken typ av standarder tillämpar Ni och vilken typ av standarder förordar Ni?
5.	Vilka problem finns idag. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leverantörs perspektiv</li> <li>- Vad pratar socialtjänsten med er om</li> </ul>
6.	Vilka kommuner använder ert system?
7.	Vilka kommuner är aktiva idag för att lösa nya behov?
8.	Vilka kommuner och övriga aktörer genomför nu projekt för att införa nya typer av tekniska lösningar för socialtjänsten?
9.	Vilken "mönster" kommun bör vi prata med för att få en bra bild av lösningar som e-delegationen kan ha nytta av
10.	Vilka säkerhetskrav ställer kommunen och lagstiftningen på er/era produkter? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kryptering</li> <li>- Inloggning <ul style="list-style-type: none"> <li>o Socialtjänsten</li> <li>o Externa aktörer</li> </ul> </li> <li>- Annat</li> </ul>
11.	Ställer säkerhetskraven till problem i integration och samverkan med andra aktörer? Hur?
12.	Hur ser Förvaltningsorganisationen ut i <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunen/social-förvaltningen</li> <li>- Hos er som leverantör</li> </ul>
13.	Hur bedrivs förvaltningsarbetet? Vem initierar <ul style="list-style-type: none"> <li>- Förändringar av regulatoriska krav</li> <li>- Önskemål från verksamheten</li> <li>- Integration till nya eller externa system</li> </ul>
14.	Vilket forum (tillsammans med Kommun/utförare/landsting) är ni med i för att driva förvaltningen av era system vidare.

## Bilaga 8: Intervjuade aktörer

Kommun	Namn	Roll	Intervju datum	1 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	2 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	3 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU
Eskilstuna	Kjell Moneús	IT strateg IFO & VO	2013-09-11	Viva	Journal Digital	Statens institutionsstyrelse
Eskilstuna	Annica Möller	Enhetschef socialtjänst	2013-09-11	Viva	Journal Digital	Statens institutionsstyrelse
Karlstad	Malin Ekberg	IT-samordnare – arbetsmarknad och socialförvaltning	2013-09-19	Viva		
Karlstad	Mikael Nordström	IT-samordnare - vård och omsorg	2013-09-19	Treserva		
Karlstad	Marie Johansson	Utvecklingschef - vård och omsorg	2013-09-19	Treserva		
Karlstad	Henrik Holm	IT representant för vård och omsorg, arbetsmarknad och socialförvaltning	2013-09-19	Viva, Treserva		
Karlstad	Gunnar Kartman	IT-arkitekt	2013-09-19	Viva, Treserva		
Kommunförbundet Norrbotten, Luleå kommun	Marja-Leena Komulainen	Projektledare kommunal eHälsa	2013-09-18			
Kommunförbundet Norrbotten, Luleå kommun	Inger Kyösti	Utvecklingsledare BoU	2013-09-18			
Kommunförbundet Norrbotten, Luleå kommun	Gerd Bergman	Verksamhetschef socialtjänst IFO	2013-09-18			



Kommun	Namn	Roll	Intervju datum	1 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	2 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	3 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU
KSL	Karin Bengtsson	Chef för IT-forum, inom KSL	2013-09-12			
Kungälv	Lars-Olof Lindblad	Vård & äldreomsorg – VU och IT utvecklare	2013-09-12	Treserva		
Leksand	Åke Nygren	IT-chef	2013-09-17			
Lidingö	Mikaela Schmidt	IT ansvarig Äldre och handikapp	2013-09-11	Procapita	Treserva	
Lidingö	Björn Söderlund	IT-strateg för hela kommunen	2013-09-11			
Malmö	Per Lövgren	Controller vård och omsorg	2013-09-18			
Malmö	Harald Nilsson	Systemsamordnare	2013-09-18			
Nacka				Procapita	Combine	
Norrköping	Katarina Westmar	Utvecklingschef	2013-09-13	ViVa	Treserva	Meddix
Region Gävleborg	Curt Blomqvist	Regional eHälsosamordnare Gävleborg	2013-09-04			
Region Jönköping	Victoria Andersson	FoU-ledare	2013-09-03			
Regionförbundet i Kalmar län	Stephen Dorch	Informationssäkerhets- samordnare	2013-09-23	-	-	-
Sandviken	Lars Flintberg	IT arkitekt	2013-09-16	Procapita	Procapita	Meddix
Simrishamn	Åsa Bullarbo	Planerings- och utredningssekr	2013-09-12	Treserva	Safedoc	
SKL	Ulf Palmgren		2013-08-28			
Sollentuna	Kerstin Lidman	Socialchef	2013-09-16	Procapita		
Stockholm	Stefan Svensson	IT-strateg	2013-09-17	Paraply	(Procapita)	WebCare
Töreboda	Per-Ola Hedberg	Socialchef	2013-09-25			
Umeå	Dan Gideonsson	Ledningssamordnare	2013-09-13	Treserva		
Uppsala	Anders Dahlström	IT-chef, V&O IT-strateg	2013-09-10	Procapita		
Uppsala	Leif Eriksson	eHälsa samordnare	2013-09-10			



Kommun	Namn	Roll	Intervju datum	1 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	2 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU	3 - IT system som stöder SoL, SSL, LVM, LVU
Västerås	Peter Mannerhagen	IT strateg	2013-09-16	Combine		
Västerås	Annika Bårgård	PM3 Objektledare vård och omsorg	2013-09-24			
VästKom	Karl Fors	Länssamordnare IT	2013-09-16			
VästKom	Thomas Jungbeck	Direktör VästKom	2013-09-16			
Östersund	Eva Rodin-Svantesson	IT strateg	2013-09-04	Procapita	Viva	LapsCare
Östersund	Stefan Söderberg	VO systemförvaltare	2013-09-04			
Leverantör CGI (Logica)	Arne HuldinAnn-Sofie Arlebäck	Sales Manager Welfare Management Software, produktchef	2013-09-17	Treserva		
Leverantör Pulsen	Klaes Göransson	Säljchef Privata Vårdgivare	2013-09-10	Combine Magna Cura		
Leverantör Tieto	Thomas Berger,	Försäljningschef	2013-09-04	Procapita		
Leverantör Ilab	Fredrik Oswaldson	Försäljningschef	2013-09-05	Viva		

## Bilaga 9: Redovisning av verksamhetssystem använda av intervjuade kommuner

Nr	Kod	Kommun	Län	Treserva CGI	Procapita Tieto	Combine Pulsen	VIVA Ilab	Kommentarer
36	484	Eskilstuna kommun	Södermanlands län				x	
97	1780	Karlstads kommun	Värmlands län				x	
111	1482	Kungälv kommun	Västra Götalands län	x				
118	2029	Leksands kommun	Dalarnas län		x			
121	186	Lidingö kommun	Stockholms län	x	x			
135	1280	Malmö kommun	Skåne län		(2015)			Egenutvecklat verksamhetssystem Origo. (Procapita; val i upphandling upphandlingen överklagad).
151	182	Nacka kommun	Stockholms län		x	x		
156	581	Norrköpings kommun	Östergötlands län	x			x	
182	2181	Sandvikens kommun	Gävleborgs län		x			
184	1291	Simrishamns kommun	Skåne län	x				
193	163	Sollentuna kommun	Stockholms län		x			



Nr	Kod	Kommun	Län	Treserva CGI	Procapita Tieto	Combine Pulsen	VIVA Ilab	Kommentarer
199	180	Stockholms kommun	Stockholms län		(x)			WebCare samordnad vårdplanering med SLL system egenutvecklat system som heter "Paraply"
236	1473	Töreboda kommun	Västra Götalands län		x			
239	2480	Umeå kommun	Västerbottens län	x				
242	380	Uppsala kommun	Uppsala län		x			
264	1980	Västerås kommun	Västmanlands län			x		
285	2380	Östersunds kommun	Jämtlands län		x		x	

