

# Samordnad IT-användning i kommunernas vård och omsorg

*Förslag till strategi och handlingsplan*





*Vi ska ha en vård och omsorg där hög kvalitet och god kommunikation mellan olika aktörer frigör tid som kan läggas på att möta människor istället för på administration.*

*Det är mycket mer än en teknikfråga. Snarare handlar det om att utveckla verksamheten. Det måste göras i samarbete mellan nationell, regional och lokal nivå. Ett samarbete mellan partner som har olika förutsättningar och som har kommit olika långt i arbetet med IT som verktyg för verksamhetsutveckling.*

*Över hela landet ser vi nu hur allt fler kommuner tar initiativ, träffas och lägger upp strategier.*

*Det arbetet kommer att fortsätta.*



*Anders Knape  
Ordförande, Sveriges Kommuner och Landsting  
Kommunchef, Karlstad*



## Innehållsförteckning

KAPITEL 1 – Sammanfattning .....	3
KAPITEL 2 – Fördelar med kommunal samordning .....	4
KAPITEL 3 – Kommunernas verklighet .....	6
KAPITEL 4 – Ensam är inte stark .....	8
KAPITEL 5 – Handlingsplanen .....	10
KAPITEL 6 – Organisation .....	14

*Kommunerna står inför uppgiften att utveckla, effektivisera och förnya sin vård och omsorg för att anpassa den till medborgarnas krav på ökad insyn och större inslag av valmöjligheter. Kommunernas vård och omsorgstjänster ska också fungera tillsammans med landstingets och privata vårdgivares tjänster. IT är ett viktigt verktyg i detta arbete.*

### *Verksamhetsutveckling*

En ökad IT-användning i kommunerna är samtidigt ett sätt att utveckla hela verksamheten. För att förändringar ska kunna ske snabbt och kostnads-effektivt är det nödvändigt att kommunerna samarbetar, både för att lära av varandra och för att dela på utvecklings- och förändringskostnader.

### *Fördelar med samverkan*

Behoven av och fördelarna med en ökad samverkan mellan kommunerna är:

- Enklare för medborgarna att hitta information och få del av vård- och omsorgstjänsterna i kommunen
- Informationen om den enskilda brukaren/kunden kan följa honom/henne vid byte av bostadsort
- Bättre förutsättningar för verksamhetsutveckling och effektivisering i kommunernas vård- och omsorgsverksamheter
- Bättre förutsättningar för att ta fram nyckel- och jämförelsetal för styrning och uppföljning av den kommunala vården och omsorgen

- Bättre förutsättningar för att skapa en fungerande marknad med ett brett utbud av bra vård-omsorgs- och stödtjänster, däribland IT-tjänster
- Bättre förutsättningar för forskning och verksamhetsutveckling av gemensamt intresse

### *Prioriterade områden*

Förslaget till handlingsplan tar sikte på att så snart som möjligt starta ett samarbete mellan alla Sveriges kommuner vad gäller IT-användningen i vård och omsorg inom följande prioriterade områden:

- Teknisk infrastruktur för säker behörighetsinloggning och kommunikation
- Informationsstruktur och standarder för den information som dokumenteras (termer och begrepp, klassifikationer, koder m.m.)
- Ökat erfarenhetsutbyte och ökad samverkan kring IT-stöd av gemensamt intresse

### *Samverkan på regional nivå*

Nationell samverkan kräver att alla kommuner kan delta i arbetet. Det stora antalet kommuner gör det i praktiken omöjligt för alla att samarbeta aktivt på nationell nivå. Därför måste samarbetet framför allt ske på regional nivå och länsnivå.



### *Krav från kommuninnevånarna*

Dagens medborgare ställer allt större krav på service. De valda kommunpolitikerna förväntas se till att kommunen blir en serviceinrättning som andra i samhället. Medborgaren kräver också en större delaktighet och vill vara med och bestämma hur tjänsterna ska utformas och av vem de ska utföras.

### *Minskad administration*

Med hjälp av bra IT-stöd kan personalen i vård- och omsorg minska sin administration och därmed frigöra tid för vårdarbetet. Med IT-stödda självservicelösningar kan administrationen minska ytterligare genom att brukaren har möjlighet att själv sköta kontakten med kommunen. Detta innebär gemensamma arbetssätt, vilket minskar behovet av personal. Kommunen kan helt enkelt spara pengar, som kan satsas på andra prioriterade områden inom verksamheten.

### *Högre kvalitet*

Kommunerna måste kunna följa upp vårdens och omsorgens kvalitet, även när utförandet sker i olika privata och kommunala företag. För detta krävs en utveckling av dagens tillgängliga uppföljningssystem, så att kommunen får en helhetsbild och vid behov snabbt kan korrigera felaktigheter.

## Ökad valfrihet

För att uppfylla kraven på mångfald och högre servicenivå har det i allt fler kommuner vuxit fram ett stort antal privata företag, som på uppdrag av kommunerna erbjuder vård och omsorg. Behovet av kommunikation mellan kommunen och de privata vårdgivarna, samt mellan dessa och medborgarna, är stort för att informera om de tillgängliga alternativen. I dag saknas ofta digitala lösningar för detta, vilket försvårar valsituationen eftersom det är svårt att få en samlad bild av de olika vårdalternativen.

## eförvaltning

Regeringen har beslutat att införa eFörvaltning inom alla sektorer och alla nivåer i Sverige. Mats Odell skriver i den nationella handlingsplanen för eFörvaltningen att kommunerna spelar en viktig roll, eftersom kommunerna representerar 70 procent av den offentliga förvaltningen. Arbetet ska inriktas mot att nå en samsyn kring viktiga eFörvaltningsfrågor. Exempel på detta är hur elektroniskt informationsutbyte och inrapportering av data skall förenklas och hur integritets- och sekretessfrågor bör hanteras.



Joachim Danielsson  
Kommundirektör  
Täby kommun

*Vi lägger ner stor kraft på att tillsammans med andra kommuner i länet utveckla våra verksamheter med stöd av IT i den nationella IT-strategins anda. Det har vi gjort för att vi är övertygade om att det gagnar våra kommun-innevånare. Vi får bättre vård och omsorg till en lägre kostnad.*

*Vi kan redan nu se att vi kommer att få lägre kostnader och högre kvalitet jämfört med om vi inte inlett detta arbete. Runt om i vårt land pågår nu ett mycket spännande utvecklingsarbete kring den nationella IT-strategin i både kommuner och landsting. Jag ser mycket fram emot resultaten från detta arbete.*

*Om vi lär oss av varandras olika lösningar kan vi ge ännu bättre och mer kostnadseffektiv service till våra kommuninvånare framöver.*



### *Passar inte för kommuner*

Kommunernas vård och omsorgsverksamheter omfattar vård och omsorg till äldre, stöd och service till funktionshindrade personer enligt LSS, individ och familjeomsorg, skolhälsovård och, för hälften av landets kommuner, även hemsjukvård. Den nationella IT-strategin som finns i dag är i huvudsak inriktad på de medicinska delarna av vård och omsorg. Den behandlar därmed inte alla delar av kommunernas vård och omsorg och måste därför kompletteras.

### *Inte bara vård och omsorg*

Hänsyn måste också tas till att den kommunala vården och omsorgen ingår som en integrerad del i den samlade kommunala verksamheten. Personalen måste använda de gemensamma stöd- och servicefunktionerna för ekonomi, personal, fastighetsförvaltning m.m. parallellt med IT-stöden inom vård och omsorg. För att personalen inte ska behöva alternera mellan olika system under arbetets gång måste de olika IT-lösningarna fungera tillsammans.



## *Mot framtiden*

I ett längre perspektiv handlar det om att gemensamt införa kommunikations- och säkerhetslösningar för en nationellt samordnad eFörvaltning med medborgaren i centrum.

Staten, kommunerna och landstingen behöver samverka kring detta. Kommunernas tillämpning av den nationella IT-strategin för vård och omsorg måste därför stämma överens med det övriga utvecklings- och samordningsarbetet som sker runt IT-stöden.

## *Lösning små kommuner*

Med stöd av IT-baserade kommunikationstjänster kan små kommuner i glesbygden skaffa sig tillgång till nödvändig information och medicinsk och annan kompetens för att utföra och leda verksamheten. Dessutom ger IT-stöden möjlighet till en större variation i det dagliga arbetet, vilket förbättrar möjligheterna att rekrytera personal till vården i framtiden.



*Maria Lindmark  
Kommunchef  
Pajala kommun*

*Den nationella IT-strategin för vård och omsorg handlar inte bara om vård och omsorg för oss kommuner. Det är en fråga som berör IT-arbetet inom samtliga våra verksamheter. Därför är det viktigt att ha med alla förvaltningar i arbetet med IT-strategin.*

*Norrbotten har en stor fördel av att vi redan i dag samarbetar med landstinget och samtliga kommuner, bl. a. genom vårt samägda bolag IT Norrbotten och med kommunförbundet i ett antal olika projekt. Norrland erbjuder en bra bas – Europas geografiskt största fiberbaserade höghastighetsnät baserat på regionala nät och stadsnät.*

*IT-strukturen ska nu formas för att passa både medborgare, landsting, privata vårdgivare och kommunernas samtliga verksamheter. Det kallar jag en utmaning.*



### *Mångfald ger dyrare IT*

För att tillmötesgå kommuninnevärnarnas krav på mångfald och höjd servicenivå har det i allt fler kommuner vuxit fram en stor mängd privata företag, som på uppdrag av kommunerna erbjuder vård och omsorg. Dessa har ofta egna IT-system. Det enklaste sättet att undvika samordningsproblem och därmed onödiga extrakostnader, är att redan inledningsvis specificera vilket system som de olika aktörerna skall samverka med. Även andra förändringar, exempelvis kommunernas övertagande av hemsjukvården, skapar behov av att omgående utveckla nya IT-baserade lösningar. Utan en effektiv gemensam IT-strategi kommer denna mångfald att innebära högre kostnader för kommunerna.

### *Digitala revolutionen ställer krav*

Teknikutvecklingen inom informationsområdet har skapat nya förutsättningar för att utföra tjänster. Dessa möjligheter utnyttjas sedan länge i stor skala inom t.ex. banker och resebyråer. Denna mini-revolution för kunderna påverkar naturligtvis vad medborgarna förväntar sig av sin kommun. Visserligen har flera kommuner börjat arbeta inom området, men det sker inte i den omfattning som många i dag förväntar sig.

### *Ingen påverkan*

Den tekniska utvecklingen medför också att det nu går att bygga IT system som är kostnadseffektiva, ändamålsenliga och som kan samverka med varandra. Erfarenhet från andra områden visar att verksamheten har kunnat förbättras och totalkostnaden sänkas tack vare standardsystem. Syftet med den nationella IT-strategin för vård och omsorg är att få till stånd en sådan verksamhet. Om kommunerna inte prioriterar denna samordning finns risk för att de inte kan påverka IT-satsningen och att denna inte heller blir helt optimal för verksamheten, vilket leder till högre kostnader.

### *Avsaknad av standard ger högre kostnader*

Den nationella samordningen fokuserar bland annat på att få till stånd en gemensam informationsstruktur och standardisering av den information som på olika sätt dokumenteras inom kommunal vård och omsorg. Införs inte gemensamma termer inom den kommunala verksamheten leder det till svårigheter att kommunicera mellan kommunens olika enheter, mellan kommunen och andra vårdgivare samt mellan kommunen och dess invånare. Svårigheter som till alla delar innebär ineffektivitet i den kommunala verksamheten och högre kostnader.



## *Fokus initialt*

Handlingsplanen för samordnad IT-användning i kommunal vård och omsorg fokuserar initialt på de områden, där behovet av nationellt samarbete är störst och där det samtidigt finns förutsättningar att bedriva ett framgångsrikt samarbete. Utgångspunkten har varit de sex insatsområden, som anges i den nationella IT-strategin för vård och omsorg.

Då det inte är realistiskt för kommunerna att redan nu inleda en nationell samverkan och ett konkret samarbete inom vart och ett av de sex insatsområden, har inledningsvis några färre men större områden valts ut.

## *Tre prioriterade*

Både regionalt och inom styr- och arbetsgrupperna är man enig om att de insatsområden som lämpar sig för kommunal samverkan i ett inledningsskede är:

1. Teknisk infrastruktur för säker behörighetsinloggning och kommunikation baserad på elektronisk identifiering
2. Informationsstruktur och standarder för den information som dokumenteras i kommunal vård och omsorg (termer och begrepp, klassifikationer, koder m.m.)
3. Ökat erfarenhetsutbyte och ökad samverkan kring IT-stöd av gemensamt intresse

## 1. Teknisk infrastruktur för säker behörighetsinloggning och kommunikation

### *Integritetsskydd*

Mycket av den information som noteras i vård och omsorg rör enskilda individer och är integritetskänslig. Sådana uppgifter är i regel sekretesskyddade enligt lag. En grundförutsättning för att IT ska kunna användas i kommunal vård och omsorg är därför att det finns säkerhetslösningar som garanterar att känslig information inte avslöjas för obehöriga. I många fall sker kommunikationen med externa organisationer, särskilt privata utförare, landstingen och statliga myndigheter.

### *Autenticering*

Säkerhetslösningar som klarar kommunikation både mellan kommunala enheter och med aktörer utanför kommunen måste baseras på säker identifiering och "autentisering". Detta sker genom elektronisk legitimering av de personer som använder och kommunicerar känslig information. Dessutom krävs funktioner för att kontrollera varje användares behörighet att se och hantera information samt loggning av alla transaktioner som utförts.

### 2. Informationsstruktur och standarder för den information som dokumenteras i kommunal vård och omsorg



#### *Datakvalitet*

Traditionellt har samarbete på IT-området oftast handlat om olika tekniska aspekter på IT-lösningar för hantering och utbyte av information. Under de senaste åren har intresset alltmer kommit att inriktas på den information, som registreras i och kommuniceras mellan IT-systemen om olika företeelser. Det har visat sig att många uppgifter, i fallet kommunal vård och omsorg om brukaren eller patienten, inte är entydiga och möjliga att använda utanför den verksamhetsenhet där de registrerats. "Datakvaliteten" är alldeles för låg och ojämn. Detta innebär i sin tur att en stor del av den tilltänkta nyttan med att använda IT inte kan förverkligas.

#### *Integritetskänslighet*

Arbetet med informationsstrukturen inom vård och omsorg handlar om att

- fastställa standarder för innehållet i de uppgifter som ska registreras om olika företeelser, d.v.s. att analysera, definiera och rekommendera ändamålsenliga termer, begrepp, klassifikationer m.m. i verksamheten
- fastställa format och koder för informationen så att sökning, kommunikation och sambearbetning av information underlättas
- bedöma och klassificera enskilda personuppgifters integritetskänslighet

### 3. Organisation för erfarenhetsutbyte och samverkan kring IT-stöd av gemensamt intresse

#### *Dela erfarenheter*

Kommunerna har i princip samma uppdrag och ansvar i hela landet. Det är därför angeläget att snabbt öka och bredda samverkan för att maximera nyttan och minska kostnaderna. Många kommuner är för små för att själva hålla sig med tillräcklig IT-kompetens.

#### *Del i kommunens samlade IT*

Behovet av erfarenhetsutbyte och samarbete mellan kommunerna gäller dels hur IT-användningen ska utformas och fungera i samspel med landstingen och med de privata utförarna i takt med att alltmer av utförandet sker på entreprenad, dels hur den ska kunna fungera som en integrerad del i kommunens samlade IT-användning.

#### *Bygga erfarenhetsbank*

Det är mot den bakgrunden viktigt att skapa en organisation och tilldela resurser. Syftet är att fortlöpande och mer systematiskt ta fram beskrivningar av läget och utvecklingen vad gäller IT-stöd i kommunal vård och omsorg och att bygga upp en nationell process- och erfarenhetsbank.

#### *Konkretisering av handlingsplanen*

Den ovan beskrivna handlingsplanen skall ses som en första version. Det är viktigt att planen konkretiseras ytterligare, något som endast kan göras av alla kommuner gemensamt. Därför är det mycket viktigt att snarast forma arbetsgrupper, där samtliga kommuner deltar och där grupperna preciserar och enas om en gemensam handlingsplan.



*Nationell samverkan och samordning avseende IT-användningen inom vård och omsorg, och inom andra områden, kräver att alla kommuner kan delta i eller aktivt följa arbetet. Det stora antalet kommuner – 290 – gör det omöjligt att samarbeta aktivt på nationell nivå. I stället måste samarbetet bedrivas parallellt och i samverkan på både regional nivå/ länsnivå och nationell nivå.*

### *Regional samverkan – befintliga organ*

En ökad samverkan på regional nivå mellan kommunerna och ofta även med landstingen kan knytas till redan befintliga organ, främst de kommunala länsförbunden eller de regionala organ som särskilt inrättats för IT-samverkan, t. ex. ett regionalt IT-råd eller IT-forum. För att en regional samverkan ska komma till stånd måste kommunerna dels ge uppdrag och mandat till det regionala organet, dels ställa resurser till förfogande för en ökad samverkan. Alla Sveriges kommuner skulle därmed samlas i något av de 21 län och regioner som täcker landet.



## *Nationell samverkan – SKL*

På nationell nivå är det naturligt att knyta en ökad IT-samverkan mellan kommunerna till SKL på samma sätt som landstingens utbyggda samverkansfunktion, beställarfunktionen med dess kansli, knutits till SKL. Vidare håller ett forum på nationell nivå på att bildas, där kommunerna och landstingen ska enas om hur strategiskt viktiga IT-frågor av gemensamt intresse ska hanteras och lösas.

## *Struktur*

Den här beskrivna organisationen för samordnad regional och nationell IT-samverkan inom vård och omsorg återges grafiskt i figuren nedan. Av de inritade funktionerna finns i dag landstingens beställarfunktion med eget kansli inrättad, bemannad och i full verksamhet sedan ett år tillbaka. Vidare finns personal inom SKL som kan utgöra en bas för en samlad kommunal funktion. Denna måste dock förstärkas personal- och resursmässigt för att kunna fullgöra sina tilltänkta uppgifter.

## *Resursbehov och finansiering*

En ökad regional och nationell samverkan innebär också ett ökat resursbehov för kommunerna. Huvuddelen av resurserna måste kommunerna själva skjuta till. Resursinsatsen kommer till största delen att bestå av att kommunernas personal medverkar i olika regionala projekt och aktiviteter. Utöver detta måste kommuner i varje län och region måste skjuta till pengar för personal och gemensam verksamhet i det regionala samverkansorganet.



*Annika Wennerblom  
Stadsdirektör  
Trollhättans stad  
Region Väst*

*Att arbeta tillsammans regions- och länsvis är en bra och nödvändig lösning. IT som stöd i verksamhetsutvecklingen är för omfattande och komplex för att var och en ska göra allt själv.*

*Dessutom ska vi ha lösningar som går över huvudmannaskapsgränserna. Regionen och kommunerna i Västra Götaland arbetar redan tillsammans och vi har sett att detta sparar resurser och gör arbetet effektivare. Nu går vi i kommunerna vidare tillsammans.*

### *Kommunerna har störst ansvar*

Kommunerna har ansvaret för betydligt flera och mer olikartade verksamheter än någon statlig myndighet eller ett landsting har. Kommunerna har också flest direkta relationer med medborgaren i hans/hennes olika roller: förälder med barn i skolan och de egna föräldrarna i äldreomsorgen, med eget hus och fritidshus i kommunen, avgifter för vatten och avlopp, båtplats m.m. Anpassningen till en framtida samordnad e-förvaltning kommer därför relativt sett att kräva de största och mest komplicerade förändringarna i kommunernas IT-system och IT-driftslösningar.

### *Statligt stöd*

Det finns därmed starka skäl för att staten bör ge bidrag till kommunerna för den regionala samverkan. Hälso- och sjukvårdens ekonomi är sedan länge beroende av att patienter som får avancerad och kostsam vård på sjukhus, i ökande utsträckning snabbt kan skrivas ut för fortsatt vård och omsorg i hemmen eller i särskilda boenden, d.v.s. med ökade insatser av kommunerna. De ekonomiska stimulansbidragen är inte enbart ett ekonomiskt bidrag till kommunernas egna verksamheter, utan en ersättning för samhällets höjda ambitionsnivå för den samlade servicen till medborgarna och företagen.



Kommunerna står inför uppgiften att utveckla, effektivisera och förnya sin vård och omsorg för att anpassa den till medborgarnas krav på ökad insyn och större inslag av valmöjligheter. Kommunernas vård och omsorgstjänster ska också fungera tillsammans med landstingets och privata vårdgivares tjänster. Det handlar både om att lära av varandra och att dela på utvecklingskostnaderna.

I strategin och handlingsplanen som beskrivs i denna skrift, föreslås därför en IT-samverkan mellan kommunerna och länet/regionen som bas. Vidare föreslås ett ökat nationellt samarbete mellan kommunerna för att tillsammans med övriga aktörer, utveckla och förbättra informationsförsörjningen inom vården och omsorgen genom IT-stöd.



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

118 82 Stockholm. Besök: Hornsgatan 20  
Tfn: 08-452 70 00. Webbplats: [www.skl.se](http://www.skl.se)

**BESTÄLLARFUNKTIONEN FÖR NATIONELL IT I VÅRD OCH OMSORG**