

Digital basnivå i socialtjänsten

12 tjänster som verksamheten behöver ha

2024

Innehållsförteckning

SKR Koncernens arbete med socialtjänstens digitalisering	3
Socialtjänstens digitala basnivå	4
Basnivån för digital infrastruktur	6
4G/5G och Wifi/Bredband	7
Digital inloggning	14
Säker digital kommunikation (SDK)	24
Digital post	32
Digitala möten	38
Digital signering	43
Basnivån för verksamhetsspecifika tjänster	49
Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan	50
Automatiserat ekonomiskt bistånd	58
Läkemedelsautomater	63
Digital tillsyn	69
Mobila trygghetslarm/GPS	76
Digitala låsfunktioner	83
Exempel på andra digitala tjänster inom socialtjänsten	89
Generella förutsättningar vid införande	91
Arbetsprocess vid införande av digitala tjänster	93
Att tänka över kring lagar och regler	96
Förändringar inom socialtjänsten	98
AI inom socialtjänsten	99
Cybersäkerhet och beredskap inom socialtjänsten	100

SKR Koncernens arbete med socialtjänstens digitalisering

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) arbetar med flertalet tjänster med syfte att kraftsamla kring arbetet med digitala tjänster inom socialtjänsten.

Kommungemensamt handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering

Handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering ("Handslaget") handlar om att ta vara på potentialen av ett stärkt kommungemensamt digitaliseringsarbete. Genom att i högre grad arbeta tillsammans har kommunerna, oavsett förutsättningar, bättre möjligheter att utveckla sina verksamheter och dra nytta av varandras kompetenser och innovationer.

Förutom att översiktligt beskriva digitaliseringsarbetet har en handlingsplan tagits fram med ett antal områden som är prioriterade i det stundande utvecklingsarbetet.

[Kommungemensamt handslag, hos SKR.se](#)

Kompetenscenter välfärdsteknik

SKR:s Kompetenscenter välfärdsteknik stöttar kommunerna genom att samla, skapa och sprida kunskap och kompetens inom områden som rör verksamhetsutveckling av den

kommunala vården och omsorgen genom digitalisering.

Kompetenscenter välfärdsteknik är en nationell stödfunktion och samlingsplats som erbjuder stöd och vägledning vid införande av välfärdsteknik. Råd och stöd ges i frågor som bland annat rör förändringsledning, informationssäkerhet, infrastruktur, juridik, nyttorealiserings, uppföljning, och upphandling av digitala lösningar

[Kompetenscenter välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

Verksamhetssystem för socialtjänsten – ett samarbete med kommuner och branschen

SKR, Adda och Inera samordnar kommuner och leverantörer i projektet Verksamhetssystem för en mer effektiv utveckling av socialtjänstens verksamhetssystem. Målbilden är ett fungerande ekosystem av olika IT-stöd och informationskällor, där dagens verksamhetssystem är en central del.

För att nå dit behövs ett mer enat språk och tekniska standarder. Projektet tar också fram ett kravbibliotek så att kommunerna blir starkare och tydligare som beställare.

[Verksamhetssystem, hos SKR.se](#)

Socialtjänstens digitala basnivå

Kommunerna efterfrågar mer vägledning kring socialtjänstens digitalisering. SKR har därför i dialog med kommunerna, tagit fram en basnivå med 12 digitala tjänster som kommunerna behöver ha.

12 digitala tjänster socialtjänsten behöver: basnivå

Som ett led i att accelerera kommunernas digitalisering och underlätta socialtjänstens prioritering har SKR, i dialog med kommunerna, tagit fram en basnivå med 12 digitala tjänster som kommunerna behöver ha. SKR bedömer att dessa tjänster är nödvändiga för att klara av demografiutmaningarna och för att möta invånarnas behov.

Det finns fler tjänster som kommunerna kommer behöva och de 12 som utgör basnivån bedöms i dagsläget kunna ge störst nytta för flest kommuner.

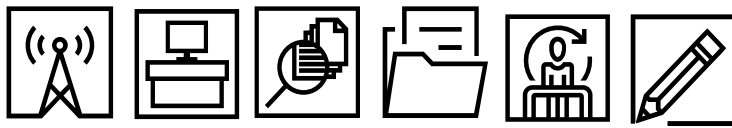
Tjänsterna samsvarar med de prioriterade områdena som återfinns i tidigare nämnda handlingsplan.

De 12 digitala tjänsterna i basnivån delas upp i två kategorier: Digital infrastruktur och Verksamhetsspecifika tjänster.

De tjänster som beskrivs är antingen utvalda för att de krävs för att möta lagkrav avseende informationssäkerhet, effektiviserar resursanvändningen, ger en kvalitetshöjning för invånarna och/eller för att kommunen ska ha en möjlighet att möta kompetensförsörjningsutmaningarna.

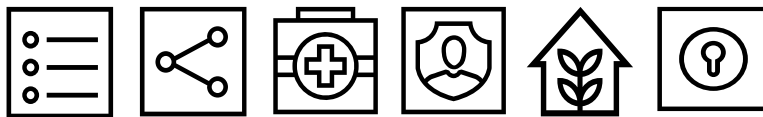
Även om vissa tjänster är grundläggande förutsättningar så finns ingen inbördes prioritering.

SKR menar att socialtjänstens ledning behöver säkerställa att dessa tjänster redan finns eller planeras in i kommande utvecklingsplaner, såtillvida det inte finns särskilda skäl att för stunden välja bort någon av dessa.



Digital infrastruktur

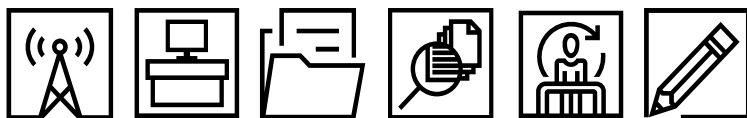
- 4G/5G och Wifi/Bredband
- Digital inloggning
- Säker digital kommunikation
- Digital post
- Digitala möten
- Digital signering



Verksamhetsspecifika tjänster

- Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan
- Automatiserat ekonomiskt bistånd
- Läkemedelsautomater
- Digital tillsyn
- Mobila trygghetslarm/GPS
- Digitala låsfunktioner

Basnivån för digital infrastruktur



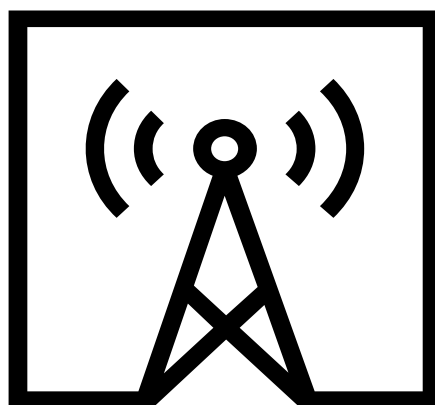
Inom kategorin Digital Infrastruktur finns sex tjänster som syftar till att effektivisera socialtjänstens arbete för att tillgängliggöra och förenkla samverkan med brukare och invånare. För respektive tjänst har vägledande information som kan vara till hjälp inför och under ett implementationsarbete sammanställts.

Dessa tjänster kan vara aktuella för fler verksamheter än socialtjänsten. Ibland även för andra huvudmän och i vissa fall bör även kommunledningen ta ägarskap för införandet. Notera även att denna lista inte är stationär och kan komma att justeras i takt med att samtliga

kommuner i landet börjar erbjuda dessa lösningar. För respektive tjänst finns specifik information om tjänsten, vilka nyttor den kan bidra till att erhålla socialtjänsten och invånare, krav på specifika förutsättningar för tjänsterna, eventuella utmaningar och exempel på hur de lösts av andra kommuner.

Vid beskrivning av respektive tjänst finns dessutom hänvisning till vidare stödmaterial.

För mer information om SKRs arbete inom digital infrastruktur så hänvisas till [SKRs hemsida](#).



4G/5G och Wifi/Bredband

Digital infrastruktur



Fakta om

4G/5G och Wifi/Bredband

Vad är 4G/5G och Wifi/Bredband?

För att socialtjänstens arbete ska skapa trygghet och underlätta självständighet för brukare finns flertalet digitala tjänster, exempelvis digital tillsyn och mobila trygghetslarm. Gemensamt för de digitala tjänsterna är behovet av uppkoppling vilket kan åstadkommas via fasta (bredband/wifi) eller mobila uppkopplingar (4G/5G).

Tillgången till fasta och mobila uppkopplingar är i regel god i svenska tätorter men kan vara bristande i vissa fall på landsbygden. Framöver, i och med övergången till 5G, finns det en risk för försämrad inomhustäckning för mobila uppkopplingar.

5G innebär högre frekvenser och når därmed också kortare, och har svårare att tränga igenom materia som väggar och träd. I och med de kommande årens 5G utveckling finns risk för ökade problem med inomhustäckning.

Viktigt att ha koll på avvecklingen av 2G- och 3G-näten

Under 2025 kommer 2G och 3G näten avvecklas för att ge plats åt 4G och 5G näten. Avvecklingen av 3G nät har redan påbörjats och 3G kommer vara helt nedsläckt 2025.

Tjänster och produkter som är beroende av 2G/3G eller kopparnätet kommer sluta att fungera och behöver därför anpassas eller bytas ut snarast.

För trygghetstelefoner i hemtjänsten innebär det exempelvis att brukare inte skulle kunna larma om telefonerna baseras på 2G eller 3G telefoni.

Det är viktigt att socialtjänstens verksamheter uppmärksammar detta teknikkifte och agerar för att säkra upp sin verksamhet. Inga nya system eller utrustning som är beroende av dessa tekniker bör införas.

För mer läsning:

[FAQ om utfasningen av 2G- och 3G-näten, hos SKR.se](#)

[Information om teknikkiftet, hos PTS.se](#)

Varför är 4G/5G och Wifi/Bredband viktigt för brukaren?

Inkludering

I den äldre delen av befolkningen har internetanvändning ökat. Det digitala samhället skapar nytta för brukarna genom att nyttjandet av olika typer av digitala tjänster skapar större möjligheter för delaktighet.

Säkerhet

När 2G och 3G näten stängs ned finns det risk att en stor mängd uppkopplad utrustning slutar att fungera. För trygghetstelefoner i hemtjänsten innebär det exempelvis att brukare eventuellt inte skulle kunna larma.



Tillgänglighet

Digitala tjänster med uppkoppling i socialtjänsten skapar flertalet möjligheter för god vård och omsorg. Digital tillsyn via kamera/sensorer, verktyg för kommunikation, läkemedelsautomater och mobila trygghetslarm är några exempel på digitala tjänster som kan förbättra livskvaliteten för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Utan en robust och stabil internetuppkoppling påverkas tillgängligheten av dessa digitala tjänster vilket riskerar att påverka brukarens trygghet och självständighet utifrån dennes förutsättningar.

Varför är 4G/5G och Wifi/Bredband viktigt för socialtjänsten?

Förebygga digitalt utanförskap

För att kunna genomföra digitaliseringen av samhället måste infrastrukturen för bredbandet utvecklas. En bättre digital delaktighet är viktigt både för de äldre och för personalen i socialtjänsten.

Det finns en mängd åtgärder som kommuner kan vidta för att minska det digitala utanförskapet.

Förtroende

Inom socialtjänsten är avbrott i de digitala tjänsterna vid avsaknad av stabil och robust internetuppkoppling särskilt allvarligt eftersom förtroendet för tjänsterna riskerar att minska. Vid avbrott begränsas dessutom tjänsternas möjlighet att bidra till trygghet, självständighet och effektivitet.

Framtidssäkra

Socialstyrelsens årliga mätningar visar att kommunerna inför allt fler digitala tjänster i socialtjänsten och i den kommunala hälso- och sjukvården. Tekniken blir en alltmer integrerad del i arbetet.

Många ser de digitala arbetssätten som en väg att lösa ekvationen med ett ökande antal äldre brukare som behöver stöd och hjälp och de ökande svårigheterna att rekrytera personal till vården och omsorgen.



Införande av 4G/5G och Wifi/Bredband

Hur utmaningar kan hanteras

För att kunna genomföra digitaliseringen av samhället måste infrastrukturen för fasta och mobilauppkopplingar fortsätta utvecklas i hela landet. Idag finns stora skillnader över landet vad gäller tillgång till fasta och mobila nät. Dessa skillnader utgör ett hinder för en jämlik digital delaktighet och ett hinder för samhällets digitalisering generellt.

Samhällets efterfrågan på fasta och mobila nät är större än marknadens förmåga att leverera detta och kommunernas rådighet är begränsad. I takt med att fibertäckningen når allt längre ut i landsbygden där avstånden är större och där terrängförhållanden kan vara svårare ökar även installationskostnaderna för att fiberansluta hushåll.

Det är därför viktigt med fortsatt bredbandsstöd och stöd till etablering av mobilmaster.

Att tänka på

För att etablera bredbandsanslutningar som lever upp till målen i regeringens bredbandsstrategi för 2025, även i områden och på platser där det är för kostsamt att anlägga fiber, kan trådlösa tjänster vara ett alternativ. PTS har utrett om stödfinansiering av trådlös teknik kan bidra till att fler i glesbefolkade områden.

De regionala bredbandskoordinatorerna arbetar för en bättre samordning av bredbandsfrågor, vilket de bland annat gör genom att stödja kommuner, kartlägga behov och främja samverkan. I mars 2023 trädde den nya lagen om undantag från lokaliseringsprincipen för bredbandsutbyggnad i kraft.

Lokaliseringsprincipen har tidigare hindrat de kommunala stadsnäten från att ansluta byggnader utanför den egna kommunens geografiska gräns, vilket har lett till att byggnader som saknat annan anslutning stått utan alternativ.

SKR är i en pågående process för att ta fram vägledningmaterial som syftar till att underlätta för kommunerna att resonera kring inomhusuppkoppling.

För mer läsning:

[Rapport om Stöd för att påskynda utbyggnad av bredband i glesbefolkade områden, hos PTS.se](#) (pdf, 1,497 kb)

[Vägledning för bredbandsutbyggnad, hos PTS.se](#) (pdf, 431 kb)

[Regionala bredbandskoordinator, hos Bredbandsforum.se](#)

[Regeringens proposition: Undantag från lokaliseringsprincipen för kommunal bredbandutbyggnad, hos Riksdagen.se](#) (pdf, 1,032 kb)



Exempel och erfarenheter

4G/5G och Wifi/Bredband

Förutsättningar vid införande av 4G/5G och Wifi/Bredband

Bredbandsstrategi

En kommunal bredbandsstrategi är ett bra verktyg för att främja bredbandsutbyggnaden i kommunen. Ett strategiskt förhållningssätt är en framgångsfaktor för utbyggnaden av bredbandsnät, vilket behövs för att kommuninvånarna ska kunna delta i ett digitaliserat samhälle.

Många kommuner har redan idag bredbandsstrategier och detta har visat sig vara värdefullt, både före och efter etableringen av bredbandsnät i en kommun. Samtidigt bygger fiberutbyggnad, liksom etablering av mobilmaster, på kommersiellt intresse vilket är svårt för kommuner att påverka. Det nationella bredbandsstödet är en möjlighet för de kommuner som har svårigheter med fiberutbyggnad via den kommersiella vägen.

Kommuner med egen stadsnätverksamhet kan vara med och bidra till konkurrensen och därigenom ökad utbyggnad. För att säkerställa konkurrens på lika villkor är det viktigt att alla aktörer som vill bygga ut bredbandsnät ges lika förutsättningar att verka i kommunen.

För mer läsning:

[En vägledning för kommunernas roll på bredbandsmarknaden, hos PTS.se](#)
(pdf, kb 1,348)

[Information om beslutade bredbandsstödet 2024-2027, hos PTS.se](#)

Fibernät

För att skapa förutsättningarna för att de fibernät som byggs är säkra och klarar de krav som finns, har fiberbranschen tillsammans med ansvariga myndigheter gått samman och tagit fram gemensamma anvisningar för anläggning av robusta fibernät och för utbildningar samt certifiering av företag och tekniker.

Insatsen är relevant för socialtjänsten men faller inte inom deras ansvarsområde.

För mer läsning:

[Klarar ditt fibernät dagens och framtidens krav?, hos SKR.se](#)
(pdf, 529 kb)

Vad en kommun behöver säkerställa under avvecklingen av utgången nät

Ansvar

Kommuner behöver ta ett ansvar för att inventera och tillsammans med aktörer och leverantörer uppgradera sin utrustning. Mobiloperatörerna saknar information om användningsändamålet för mobilabonnemang och simkort.

En utgångspunkt är att starta med att se över alla abonnemang och identifiera hur de används.



Kartläggning

Kommuner bör samla olika kompetenser i kartläggningsarbetet. En IT-samordnare eller motsvarande kan ha en central funktion, men beroende på organisationen är det lämpligt att involvera flera förvaltningar verksamheter. Det är värt att notera att vissa tjänster kan vara inköpta direkt av en verksamhet

Uppgradering

Kommunen bör ta fram en uppgraderingsplan för tjänster och brukare samt se över vilka behov kommunen har. Det är inte nödvändigtvis så att varje system måste täckas av nyare motsvarigheter. Det finns flera olika tjänster med 4G/5G men även andra tekniska alternativ som kan uppfylla aktuellt behov.

Kommuner kan se skiftet som en chans att byta mot effektivare och mindre kostsamma system och driva organisationens digitalisering till bättre och säkrare tjänster. Kommunen rekommenderas upprätta en plan i god tid då övergångsprocessen anses tidskrävande.

Kravställning

Kommunen bör säkerställa hur befintlig teknik krävts i tidigare upphandlingar och om det ingår i kontraktet att leverantören av produkten/tjänsten står för utbyte av utrustning.

Information som socialtjänsten behöver ta i beaktande vid införande av nytt nät

Ansvarsfördelning

Kommunen bör ta fram en överenskommelse för ansvarsfördelning mellan leverantörerna om en tjänst slutar fungera. Detta blir extra viktigt om fler leverantörer är inblandade i leveransen av tjänster. Överenskommelsen bör

innehålla information huruvida det är kommunen, leverantören eller telebolaget som ansvarar för exempelvis felsökning och information.

Behovsanalys

Kommunen bör ta ett aktivt ställningstagande i sitt erbjudande av digitala tjänster som kräver uppkoppling. Ställningstagandet ska specificera vilken typ av uppkoppling som gäller och vad som sker om möjlighet till uppkoppling inte finns samt hur en alternativ tjänst kan utformas för att uppfylla behov.

Drift

Kommunen bör, vid upphandling av en digital tjänst, ta ett ställningstagande huruvida uppkoppling ska vara en del av tjänsten som upphandlas eller om uppkoppling är separat. Kommunen bör även ta ett ställningstagande huruvida tjänster som upphandlas ska kunna använda en och samma lösning.

Upphandling

De flesta leverantörer av digitala tjänster inom socialtjänsten erbjuder en "komplett lösning" som inkluderar produkt, mjukvara och support. Detta gör det enkelt för kommunen att ha en enda leverantör som ansvarar för hela leveranskedjan till brukaren.

En nackdel är att när antalet tjänster ökar, kan kommunen behöva flera olika leverantörer. Varje leverantör har specifika tjänster och olika metoder för uppkoppling, vilket kan göra det svårt att samnyttja uppkopplingsmöjligheter.

Långsiktig planering

Kommunen bör ha en långsiktig plan för hur de ska hantera möjligheter för uppkoppling gällande digitala tjänster för enskilda brukare i eget boende.



Potentiellt mervärde vid implementering

- En ökad digitalisering av digitala tjänster öppnar upp för en effektivare verksamhet och för en bättre kvalitet. Gemensamt för den digitala omställningen är behovet av tillgång till internet.

Källa: [Kommungemensamt handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering, hos SKR.se](#)

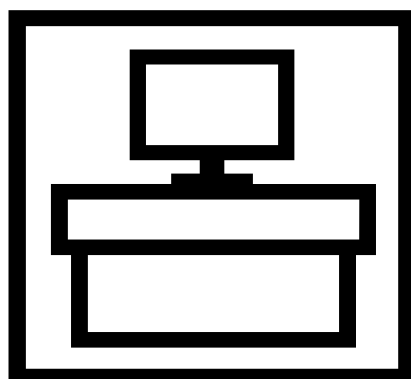
Fakta

- I cirka 10 % av kommunerna saknas möjlighet till internetuppkoppling i enskildas rum eller lägenheter på samtliga kommunala boenden.
- 68 % av kommunerna har uppgett att samtliga av deras särskilda boenden för äldre har möjlighet till internetuppkoppling.
- I stöd- och serviceboenden för personer med funktionsnedsättning finns internet-uppkoppling i 60 % av kommunerna.

Källa: [Socialstyrelsen: E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023, hos Socialstyrelsen.se](#) (pdf, 1,218 kb)

Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Nej



Digital inloggning

Digital infrastruktur



Fakta om

Digital inloggning för medarbetare

Vad är digital inloggning?

För att hantera känsliga personuppgifter måste socialtjänsten säkerställa en digital inloggning, med andra ord en stark autentisering. Autentisering är en process för att bekräfta och verifiera identiteten hos en användare.

Många system kräver enbart enfaktorautentisering, genom att användaren skriver in sitt användarnamn och lösenord. Det är inte en tillräckligt säker metod för system/tjänster som innehåller information om brukare.

För att inloggningen ska vara säker behövs det läggas till flera faktorer i autentiseringsprocessen för att säkerställa användarens identitet. Tvåfaktorsautentisering är grundläggande för digital inloggning och betyder att minst två av varandra oberoende faktorer krävs för att verifiera en identifiering.

Två av följande faktorer kan användas som underlag vid tvåfaktorsautentisering:

- Något användaren vet (till exempel ett lösenord)
- Något användaren har (till exempel en mobiltelefon)
- Något användaren är (till exempel ett fingeravtryck, ansiktsform eller annan så kallad biometrisk egenskap)

Offentliga aktörer behöver avgöra vilken tillitsnivå som ska krävas för att få logga in i respektive system. Tillitsnivån bedöms utifrån hur stor skadan riskerar att bli om fel person får tillgång till tjänsten och dess innehåll.

Valet av tillitsnivå påverkar systemets inloggningsalternativ, till exempel om inloggning kan ske med en personlig kod eller om det krävs en viss typ av e-legitimation. De flesta system som innehåller uppgifter om brukare med socialtjänst eller kommunal hälso- och sjukvård kräver tillitsnivå 3.

För mer läsning:

[Tillitsnivåer för e-legitimering, hos Digg.se](#)

[Vägledning för utfärdare, hos Digg.se](#)

[Informationsklassning, hos SKR.se](#)



Varför är digital inloggning viktigt för brukare?

Säkerhet

Digital inloggning minskar risken för obehörig åtkomst av känsliga personuppgifter. Genom att verifiera användarens identitet och implementera stark autentisering kan information skyddas från att spridas utanför verksamheten.

Detta syftar till att skapa trygghet för brukare och således öka deras förtroende för organisationen.

Varför är digital inloggning viktigt för socialtjänsten?

Säkerhet

Enligt de grundläggande principerna i artikel 5 i dataskyddsförordningen (GDPR) ska personuppgiftsansvariga bland annat säkerställa lämplig säkerhet för personuppgifterna.

Det innebär skydd mot obehörig eller otillåten behandling och därför behöver säkerhetsåtgärder vidtas för att skydda uppgifter från obehörig åtkomst från såväl egna medarbetare som externa aktörer.



Införande av

Digital inloggning för medarbetare

Hur utmaningar kan hanteras

Dyra tjänster som inte är anpassade för socialtjänstens arbetssätt har varit ett problem. Många kommuner saknar fortfarande fungerande digitala tjänster och använder personligt utfärdade e-legitimationer med personnummer som identitetsbärare.

Digg har nu sammanställt en lista med lämpliga alternativ för digital inloggning som ökar säkerheten och som fungerar med andra myndigheter. Genom att välja e-legitimationer från Diggs lista kan kommunerna förbättra säkerheten och samarbeta smidigare med andra huvudmän.

Att tänka på

I dagsläget erbjuder Digg ett avtal som kopplar samman e-tjänstelegitimationer med e-tjänster. Avtalet möjliggör leverans av standardiserade identitetsintyg som inte kräver personnummer.

Under 2024 påbörjade SKR tjänsten för genomförandet av en nationell identitets- och behörighetsfederation.

Tjänsten lägger grunden för att etablera en robustare, mer kostnadseffektivt och enklare system för hantering av e-identiteter och åtkomst hos offentligtanställda och privata utförare.

För mer läsning:

[Att erbjuda Inloggning med e-tjänstelegitimationer, hos Digg.se](#)

Framgångsfaktorer vid införande av digital inloggning

Säkerställ kompetenser

För att genomföra bedömning av lämplig tillitsnivå rekommenderas att involvera flera kompetenser i beslutsprocessen, bland annat verksamhetsspecialister och/eller verksamhetsutvecklare med kunskap om vilken information som hanteras i respektive system. Dessutom rekommenderas informationssäkerhetsspecialister ingå i beslutsprocessen, med syfte att stötta i bedömningen av behov av säkerhetsåtgärder för informationen.

Analysera e-tjänster

Innan ett beslut fattas angående valet av e-legitimation som inloggningsalternativ, bör en behovsanalys genomföras. Det finns inga krav på att en e-legitimation måste användas i en e-tjänst.

Behovet påverkas av den information som finns i e-tjänsten och vad användare kan göra i e-tjänsten.



Exempel och erfarenheter

Digital inloggning för medarbetare

Förutsättningar vid införande av digital inloggning

Standardisering

Flera olika e-legitimationer på marknaden medför utmaningar och brister inom standardisering, vilket kan leda till inlåsningsproblem för leverantörer samt höga genomförandekostnader till följd av behovet av anpassning till flertalet grundläggande tekniska gränssnitt.

Genom att teckna Diggs olika e-legitimeringsavtal erbjuds användare fler inloggningsalternativ och på så vis skapas både en tillgänglig och robust e-tjänst.

Varje organisation behöver således inte genomgå upphandling med respektive leverantör för att få tillgång till de e-legitimationstjänster som finns i avtalen.

För mer läsning:

[Hur du ansluter till Sweden Connect, hos Swedenconnect.se](https://www.swedenconnect.se)

[Skaffa lösningar för inloggning med e-legitimationer, hos Digg.se](https://www.digg.se)

[Om Identifieringstjänst SITHS, hos Inera.se](https://www.inera.se)

[Så funkar Sambis behörighetsfederation, Sambis.se](https://www.sambi.se)

Behörighetsrutiner

För att säkerställa att rätt användare har åtkomst till rätt information är det viktigt att ha tydliga rutiner för identifiering, behörighetsstyrning, åtkomstkontroll och utbildning.

Genom tydliga rutiner kan risken för obehörig åtkomst minimeras och det kan säkerställas att endast behöriga användare har tillgång till specifik information och funktionalitet.

Potentiellt mervärde vid implementering

- Möjliggör digitaliseringsinitiativ och underlättar transformering.
- Förebygger incidenter, IT-attacker samt läckage av personuppgifter.
- Begränsar bedrägerier och identitetsrelaterad brottslighet.

Källa: [Informationssäkerhet i kommuner och regioner, hos SKR.se](#)



Fakta om

Digital inloggning för invånare och brukare

Vad är digital inloggning?

För att hantera känsliga personuppgifter över öppet nät måste socialtjänsten säkerställa en digital inloggning: en så kallad stark autentisering. Autentisering innebär att brukaren eller systemet bekräftar användarens verkliga identitet. Många digitala tjänster kräver enbart enfaktoraauthentisering vilket sker genom att brukaren skriver in sitt användarnamn och lösenord.

För att inloggningen ska vara säker behövs det läggas till flera faktorer i autentiseringsprocessen med syfte att säkerställa brukarens identitet.

Tvåfaktorsautentisering är grundläggande för digital inloggning och betyder att minst två av varandra oberoende faktorer krävs för att verifiera en identifiering.

Två av följande faktorer kan användas som underlag vid tvåfaktorsautentisering:

- Något användaren vet (till exempel ett lösenord)
- Något användaren har (till exempel en mobiltelefon)
- Något användaren är (till exempel ett fingeravtryck, ansiktsform eller annan så kallad biometrisk egenskap)

Offentliga aktörer som tillhandahåller e-tjänster behöver avgöra vilken tillitsnivå som ska krävas för att få logga in i respektive tjänst. Tillitsnivån bedöms utifrån hur stor skadan riskerar att bli om fel person får tillgång till tjänsten.

Valet av tillitsnivå påverkar tjänstens inloggningsalternativ, till exempel om brukaren kan logga in i tjänsten med en personlig kod eller om det krävs en viss typ av e-legitimation.

För mer läsning:

[Tillitsnivåer för e-legitimering, hos Digg.se](#)

[Vägledning för utfärdare, hos Digg.se](#)

[Informationsklassning, hos SKR.se](#)



Varför är digital inloggning viktigt för brukare?

Säkerhet

Digital inloggning minskar risken för obehörig åtkomst av känsliga personuppgifter.

Genom att implementera stark autentisering på e-tjänster kan det förhindras att obehöriga tar del av brukarens personuppgifter. Detta skapar en känsla av trygghet för brukaren, då de kan lita på att deras personuppgifter är säkra och skyddade från olovlig åtkomst.

Varför är digital inloggning viktigt för socialtjänsten?

Behörighetsstyrning

För att kunna erbjuda e-tjänster inom socialtjänsten är en digital inloggning en förutsättning. Behörighetsstyrning säkerställer att endast behöriga brukare har tillgång till den information som är relevant för användarens specifika roll och förhindrar obehörig åtkomst till övrig information.

Säkerhet

Enligt de grundläggande principerna i artikel 5 i dataskyddsförordningen (GDPR) ska personuppgiftsansvariga bland annat säkerställa lämplig säkerhet för personuppgifterna.

Det innebär skydd mot obehörig eller otillåten behandling och därför behöver säkerhetsåtgärder vidtas för att skydda uppgifter från obehörig åtkomst från såväl egna medarbetare som externa aktörer.



Införande av

Digital inloggning för invånare och brukare

Hur utmaningar kan hanteras

Många äldre och personer med funktionsnedsättning kan ha svårigheter att lära sig den nya tekniken. Risken för att det uppstår ett digitalt utanförskap när samhället och välfärden utvecklas bör beaktas.

Att tänka på

Ålder och/eller funktionsnedsättning framställs ofta som hinder i och med den digitala utvecklingen, men många gånger är det inte åldern eller funktionsnedsättningen i sig som är hindret.

Istället är det bristen på tillgängliga tjänster och stöd som utgör den verkliga utmaningen. Det är därför viktigt för kommunen att tänka på digital inkludering. Kommunen behöver även visa och vägleda, med syfte att säkerställa att brukarna känner sig trygga att använda tjänsterna.

För mer läsning:

[Vägledning digital tillgänglighet, hos Diqq.se](#)

[Digital delaktighet, hos SKR.se](#)

[Tillgänglig e-tjänst, hos MFD.se](#)

Framgångsfaktorer vid införande av digital inloggning

Valmöjligheter

Digg betonar att det är fördelaktigt att erbjuda flera olika tjänster för inloggning i syfte att undvika beroende av en specifik metod. Det ger brukaren flexibilitet och möjlighet att välja den inloggningsmetod som passar denna bäst, samtidigt som det säkerställer tillgång till e-tjänsten på ett säkert och pålitligt sätt.

Säkerställ kompetenser

För att genomföra bedömning av lämplig tillitsnivå rekommenderas att involvera flera kompetenser i beslutsprocessen, bland annat verksamhetsspecialister och/eller verksamhetsutvecklare med kunskap om vilken information som hanteras i e-tjänsterna.

Dessutom rekommenderas informationssäkerhetsspecialister ingå i beslutsprocessen, med syfte att stötta i bedömningen av behov av säkerhetsåtgärder för information.



Exempel och erfarenheter

Digital inloggning för invånare och brukare

Förutsättningar vid införande av digital inloggning

Valmöjligheter

Digg betonar att det är fördelaktigt att erbjuda flera olika alternativ för inloggning för att undvika beroende. Genom att erbjuda fler än en e-legitimation som alternativ ökar robustheten i systemet och sårbarheten för eventuella problem eller begränsningar med en specifik inloggningsmetod minskar.

EU-förordningen

eIDAS: Erbjuds e-tjänster som kräver inloggning med e-legitimation utan alternativa identifieringsmetoder för europeiska användare måste kommunen, enligt eIDAS-förordningen, ansluta dessa e-tjänster till den svenska eIDAS-noden.

Syftet med eIDAS-förordningen är att säkerställa en väl fungerande inre marknad och uppnå en lämplig säkerhetsnivå för medel för elektronisk identifiering och betrodda tjänster.

Som offentlig aktör kan kommunen välja att ansluta sig till Sweden Connect för att få tillgång till inloggning med svenska och utländska e-legitimationer. SKR har tagit fram en praktisk vägledning för att stödja kommuner och regioner i anslutningsarbetet till eIDAS.

För mer läsning:

[Hur du ansluter till Sweden Connect, hos Swedenconnect.se](https://www.swedenconnect.se)

[Vägledning i anslutning till eIDAS, hos SKR.se](https://www.skr.se)

Behörighetsrutiner

För att säkerställa att rätt användare har åtkomst till rätt information är det viktigt att ha tydliga rutiner för identifiering, behörighetsstyrning, åtkomstkontroll och utbildning.

Genom tydliga rutiner kan risken för obehörig åtkomst minimeras och det kan säkerställas att endast behöriga användare har tillgång till specifik information och funktionalitet.



Potentiellt mervärde vid implementering

- Möjliggör digitaliseringsinitiativ och underlättar transformering.
- Förebygger incidenter, IT-attacker samt läckage av personuppgifter.
- Begränsar bedrägerier och identitetsrelaterad brottslighet.

Källa: [Informationssäkerhet i kommuner och regioner, hos SKR.se](#)

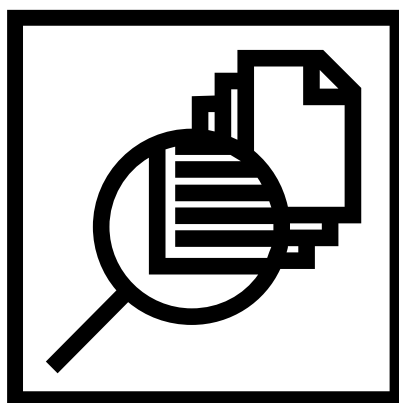
Fakta

- Kommunernas användande av stark autentisering har ökat över tid.
- Andelen kommuner som kräver stark autentisering för alla system som ger socialtjänstpersonalen åtkomst till känsliga personuppgifter över internet (utanför kommunens nät) har ökat från 34 % 2020 till 53 % 2023.
- Totalt 46 % av kommunerna har krav på stark autentisering för ett eller flera system.

Källa: [Socialstyrelsen E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023, hos Socialstyrelsen.se \(pdf, kb 1,218\)](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Nej



Säker digital kommunikation (SDK)

Digital infrastruktur



Fakta om

Säker digital kommunikation

Vad är säker digital kommunikation?

Säker digital kommunikation (SDK) är ett sätt att utbyta känslig och sekretessklassad information mellan kommuner, regioner, statliga myndigheter och andra offentligt finansierade aktörer. Personuppgifter eller känslig information i form av vårdplaner, behandlingsplaner, bedömningar av arbetsförmåga eller orosanmälningar är exempel på sådant.

Säker digital kommunikation har många fördelar i jämförelse med säkra linor. Exempelvis är SDK en digital infrastruktur till skillnad mot säkra linor, vilket inbegriper en förhöjd säkerhet kring hanteringen av personuppgifter. Den digitala infrastrukturen hjälper till att garantera att rätt mottagare för meddelandet identifieras och används.

De organisationer som ansluter till SDK organiseras i en så kallad federation. En federation är ett nätverk där de deltagande organisationerna är överens om gemensamma synsätt på teknik och informationssäkerhet och har därmed möjlighet att utbyta information med varandra.

Meddelanden adresseras till funktionsadresser hos anslutna deltagarorganisationer, vilka exempelvis kan vara socialtjänsten inom en kommun, en avdelning på en statlig myndighet eller en vårdcentral inom en region. Adresserna till både avsändare och mottagare måste finnas registrerade i en SDK-adressbok.

Tjänstens ändamål är kommunikation och informationsutbyte mellan organisationer och tillämpas inte gentemot brukare. SDK är en digital infrastruktur som saknar ett eget användargränssnitt. Det innebär att den som använder SDK skapar och tar emot meddelanden i organisationens egna meddelandetjänster.

Varje organisation ansvarar för att utse administratörer som uppdaterar den egna organisationens funktionsadresser i en SDK-adressbok och tilldelar behörighet till de personer som ska kunna skicka och läsa meddelanden. SDK utvecklades och tillhandahölls tidigare av Inera men på uppdrag av regeringen är ansvaret sedan 1 april 2024 Diggs.

För mer läsning:

[SDK Frågor och svar, hos Digg.se](#)

[Information om flytten av SDK, hos Digg.se](#)

Varför är säker digital kommunikation viktigt för brukaren?

Syftet är att skapa förutsättningar för tryggare, enklare och snabbare informationsutbyte mellan olika offentliga aktörer och därigenom bidra till bättre service till brukare.

En säkrare och snabbare överföring av känslig information bidrar till effektivare handläggning och beslut för brukaren utan att kompensera med trygghet att känslig information sprids till obehöriga.



Varför är säker digital kommunikation viktig för socialtjänsten?

I takt med att fler organisationer väljer att införa SDK ökar nyttan och användbarheten för registrerade organisationer. Avsikten är att alla välfärdens verksamheter, inklusive privata utförare av helt eller delvis offentligt finansierad verksamhet, genom att ansluta till infrastrukturen ska kunna utbyta information på ett mer enhetligt och säkert sätt.

Anslutning till SDK skapar ett minskat beroende av traditionella kanaler för överföring av känslig information, som telefon, fax och vanliga brev, vilket även skapar finansiell och tidsmässig nytta.

SDK baseras på egenskaper och funktioner där rätt säkerhet och systemisk tillit är i fokus för att skapa trygghet och förtroende hos alla anslutna organisationer.

Enligt en tidigare studie som SKR genomfört är bristande säkerhet och tidsödande arbete med dagens kommunikationskanaler de främsta skälen för kommuner att byta till SDK.

SDK underlättar för kommunen att följa gällande lagar som patientdatalagen, offentlighets- och sekretesslagen och dataskyddsförordningen (GDPR).

För mer läsning:

[Nyttokalkyl för SDK, hos Inera.se](#)

[Samhällsekonomisk nyttoanalys, hos Digg.se](#)

[Anslutning till SDK i kommunerna, hos Inera.se](#)



Införande av

Säker digital kommunikation

Hur utmaningar kan hanteras

Då SDK är en federation kräver det att såväl mottagare som avsändare är ansluten.

Att tänka på

Att ansluta till Säker digital kommunikation är av betydelse även om inte alla önskvärda aktörer är anslutna. Genom att ansluta blir kommunikationen såväl som integritetsskyddet hos både den egna verksamheten och hos mottagaren säkrare. Att avvakta tills att andra organisationer anslutit innebär risker.

Exempelvis riskeras den egna verksamheten och dess kontakter att utsättas för osäkra kommunikationsvägar. Detta kan bidra till att fördröja införandet av en nationellt standard. Det är samtidigt önskvärt att sträva efter att ansluta gemensamt inom regionen eller tillsammans med andra aktörer.

Genom att samarbeta för att utöka anslutningen till SDK skapas ett mer robust och enhetligt kommunikationssystem. Detta främjar interoperabiliteten och ökar möjligheten att kommunicera säkert och effektivt.

Under anslutningsprocessen är ansvarsfördelning mellan kommunen respektive leverantören viktig att hantera. Att säkerställa det informationssäkerhetsarbete som följer regelverket för SDK kan vara tidskrävande och kräver att information måste inhämtas från olika kompetenser och verksamheter inom kommunen.

Diggs arbete med SDK syftar till att utveckla anslutningsprocessen för deltagarorganisationer och leverantörer som vill ansluta till SDK. Information om anslutningsprocessen har publicerats i samband med att Digg har övertagit ansvaret för SDK.

För mer läsning:

[Vägledning för införande av Säker digital kommunikation, hos Inera.se](https://www.ln.se/vagledning-for-inforande-av-saker-digital-kommunikation-hos-lnera.se)

Kommuner tenderar att ha många olika verksamhetssystem som ersätts eller uppgraderas löpande. Det innebär att samtliga system inte kommer vara direktanslutna till SDK simultant. När system ersätts eller uppgraderas finns dessutom behov av att överföra information och dokument till och från olika verksamhetssystem.

Vid informationsöverföring mellan systemen och SDK behövs en flexibel och säker mellanlagringslösning. Mellanlagringslösningen syftar till att utgöra en central plats där dokument sparas temporärt innan de överförs till slutlagring, exempelvis till det nya systemet.

Genom en sådan lösning kan användare på ett säkert sätt överföra dokument mellan olika system och plattformar, även om de inte är direkt anslutna till SDK. Detta skulle även kunna effektivisera andra arbetsflöden inom organisationen som inbegriper stora mängder informationsutbyte.



Framgångsfaktorer vid införande av säker digital kommunikation

SDK är ett arbete som kan komma att påverka stora delar av organisationens verksamhet. Därför bör det förankras centralt och aktuella verksamheter och IT/digitalisering bör involveras och arbeta parallellt.

Beroende på vilket systematisk informationssäkerhet/ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som är avsett att användas, kan det vara nödvändigt att göra ett förarbete med fokus på detta.

Vid implementering av SDK krävs ställningstaganden och vägval inom tre olika områden: verksamhet, informationssäkerhet och teknik.

Verksamhet

Utred vilka verksamhetsområden i organisationen som kan ha störst nytta av informationsutbyte med andra genom att använda SDK.

Kartlägg vilken information som idag skickas med fax, brev, rekommenderad post eller bud. Behoven kan finnas både inom och utanför den egna organisationen. Inled den interna processen tidigt för att säkra budget och resurser.

Informationssäkerhet

För att säkerställa att de organisationer som ansluter till SDK känner trygghet med att utbyta känsliga meddelanden, behöver samtliga organisationer uppfylla samma krav avseende informationssäkerhetsarbete.

Det är därför viktigt att ett systematiskt informationssäkerhetsarbete, i enlighet med regelverket för SDK, finns på plats i verksamheten. Det är även viktigt att verksamhetens arbete går i linje med kommunens totala informationssäkerhetsarbete.

Teknik

För att kunna använda SDK krävs att deltagarorganisationer ansluter till den tekniska infrastrukturen som stödjer SDK. Vid anslutning bör det fattas beslut om olika alternativ och vägval beroende på organisationens förutsättningar, exempelvis om anslutningen ska ske i egen regi eller genom att köpa en tjänst från extern leverantör.

Det är viktigt att överväga organisationens resurser, tekniska kompetens samt befintliga teknisk infrastruktur för att fatta rätt beslut.



Exempel och erfarenheter

Säker digital kommunikation

Förutsättningar vid införande av säker digital kommunikation

Tjänstens regelverk

Det finns ett antal lagar och förordningar som ska beaktas vid anslutning till SDK. Inera har tagit fram underlag för tjänstens regelverk, krav inom informationssäkerhet samt rekommendationer att tänka på i förhållande till dessa inklusive frågor och svar på de vanligast förekommande frågorna.

Respektive användarorganisation kan ha behov av att reglera personuppgiftsbiträdesförhållanden, till exempel om en användarorganisation tillhandahåller en teknisk lösning för flera underliggande organisationer, eller om en extern leverantör behöver anlitas.

För mer läsning:

[Regelverk för anslutning till SDK, hos Inera.se](#)

[Frågor och svar som rör anslutning till SDK, hos Inera.se](#)

Kostnadsfri anslutning

SDK är anslagsfinansierat, vilket betyder att det i dagsläget är kostnadsfritt att ansluta till SDK. Digg tar inte ut någon avgift, däremot står de anslutande organisationer själva för de kostnader som uppstår vid anslutning i den egna verksamheten, till exempel utveckling av IT-stöd.

De investeringar och kostnader som krävs för att förverkliga nyttorna som identifieras vid användning av SDK kommer att se olika ut för olika organisationer. Ineras nyttokalkyl innehåller olika exempel på potentiella

kostnader som kan uppstå vid ett införande.

För mer läsning:

[Nyttokalkyl för SDK, hos Inera.se](#)

System för åtkomst

För att ett system ska kunna ansluta till SDK behöver det innehålla en viss mjukvara i form av meddelandetjänst. Meddelandetjänsten ska kryptera meddelanden och säkerställa att de överförs till mottagaren på ett säkert sätt.

Dessutom behövs en meddelandeklient, som är det datorprogram där användarna skapar och tar emot meddelanden. De e-legitimationer som är godkända av Digg på minst tillitsnivå 3 (LoA3) kan användas för åtkomst till anslutande system till SDK.

För mer läsning:

[Checklista för anslutning till SDK, hos Inera.se](#)

[Leverantörer med godkänd mjukvara, hos Inera.se](#)

[eDelivery Svensk plattform för informationsutbyte, hos Digg.se](#)

Upphandling

SDK är en digital infrastruktur utan eget användargränssnitt. För att ansluta till SDK behövs därför en teknisk lösning, vilket bland annat erbjuds av leverantörsmarknaden och kan upphandlas via Addas dynamiska inköpssystem (DIS). Genom att upphandla via DISet ges tillgång till en stor mängd stödmaterial och mallar i syfte att underlätta anskaffning.



Det finns även individuellt stöd att tillgå som kan vägleda och besvara frågor.

Genom att upphandla via DISet säkerställs tillgång till redan kvalificerade leverantörer med godkänd mjukvara (MT/MK) inom säker digital kommunikation.

För mer läsning:

[Stöd vid upphandling av SDK, hos Adda.se](#)

Förvaltning av SDK

Varje organisation ansvarar för att utse administratörer som uppdaterar den egna organisationens funktionsadresser i en SDK-adressbok och tilldelar behörighet till de personer som ska kunna skicka och läsa meddelanden.

För mer läsning:

[Ineras hemsida för SDK, hos Inera.se](#)

[Diggs hemsida för SDK, hos Digg.se](#)

Erfarenheter från kommuner av införande av säker digital kommunikation

Hösten 2020 genomförde Skånes Kommuner en förstudie med målet att identifiera tekniska tjänster som verkar för ökat digitalt informationsutbyte mellan kommuner samt med Region Skåne.

Projektet innefattade också framtagande av plan för implementation, drift och förvaltning. I förstudien genomfördes behovskartläggning av önskade informationsflöden där SDK lyftes fram som rekommenderad teknisk lösning. I förstudien poängterades det även vara av vikt att SDK genomförs som en regional satsning.

För mer läsning:

[Kommungemensamma integrationstjänster för de skånska kommunerna, hos Skaneskommuner.se](#)
(pdf, 462 kb)



Potentiellt mervärde vid implementering

- Frigörande av resurser och finansiell nytta vid minskad användning av fax och vanliga brev för överföring av känslig information.
- Trygghet för brukaren vid minskad risk att känslig information sprids till obehöriga.
- Snabbare handläggning och beslut.

Källa: [Säker digital kommunikation, hos Inera.se](#)

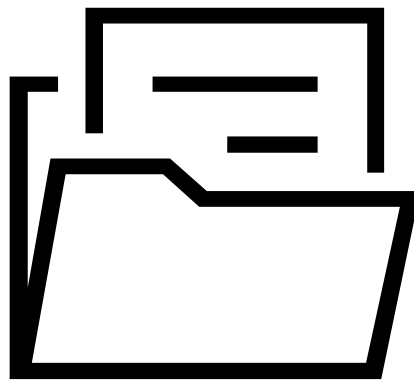
Fakta

- Beräkningar från Digg antyder att kostnadsbesparingar, som främst väntas ske genom effektiviserad arbetstid, skulle kunna vara omkring 1 620 miljoner kronor per år eller cirka 3 500 årsarbetskrafter.

Källa: [Säker digital kommunikation, hos Digg.se](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Digital post

Digital infrastruktur



Fakta om

Digital post

Vad är digital post?

Digital post innebär att meddelanden och dokument skickas elektroniskt istället för att skickas som traditionell fysisk papperspost. Genom att erbjuda digitala alternativ till fysisk post kan organisationer kommunicera på ett modernt och säkert sätt.

“Mina meddelanden” är namnet på den myndighetsgemensamma infrastrukturen för digital post, och tillhandahålls av Digg.

Infrastrukturen innebär att offentliga aktörer inte behöver tillhandahålla egna adressregister eller meddelandelösningar. En förutsättning för digital post är att brukaren har en ansluten digital brevlåda. Till skillnad mot säker digital kommunikation är digital post en enkelriktad tjänst gentemot brukare och inte en tjänst som används sinsemellan offentliga aktörer.

För mer läsning:

[Se vilka avsändare som idag skickar digitalt, hos Digg.se](#)

Processen för att skicka digital post:

1. Meddelandet skickas via infrastrukturen, antingen av en specifik användarorganisation eller av en underleverantör som förmedlare.

Vid förmedlingen görs en slagning mot Förmedlingsadressregistret (FaR) för att hämta information huruvida mottagaren, exempelvis en brukare, har en digital brevlåda och huruvida digital post från avsändaren godkänns av individen.

I de fall en brukare inte har en ansluten digital brevlåda har avsändaren två alternativ: att genom upphandlad utskickstjänst betala för en förmedlare eller att kommunens egen handläggare kuverterar och postar informationen med fysiskt brev.

2. Brevlådeoperatören tar emot meddelandet och kontrollerar att det har kommit till rätt brevlåda. Om allt är korrekt, lagras meddelandet i mottagarens brevlåda och en notis skickas till mottagaren om att ett nytt meddelande har levererats.

En kvittens skickas till avsändaren för att bekräfta att meddelandet har mottagits.



Varför är säker digital post viktigt för brukare?

Säkert

Genom att brukaren legitimerar sig med e-legitimation vid inloggning till den digitala brevlådan kan brukaren känna trygghet i att ingen obehörig kommer åt posten. Det skapar en extra nivå av integritet och skydd för personliga och känsliga dokument.

Tillgängligt

Digital post ger brukaren möjlighet att, med en uppkopplad enhet och e-legitimation, flexibelt kunna hantera viktig post. I motsats till detta kan en kommun som inte erbjuder digital post bidra till att brukare, som redan använder den digitala tjänsten, upplever ett "omvänt" digitalt utanförskap.

Dessutom tenderar ledtiden mellan utskick och mottagandet minska och brukare får således ta del av information snabbare än vid fysisk post.

Varför är digital post viktigt för socialtjänsten?

Trygghet

Med digital post via Mina meddelanden kan socialtjänsten även skicka skyddsklassade meddelanden.

Kostnadsbesparingar

En annan fördel med digital post är att det kan leda till stora kostnadsbesparingar för offentliga aktörer. Digital post är generellt sett billigare än papperspost.

Användning av digital post kan innebära betydande kostnadsbesparingar för verksamheter och bidra till en mer effektiv användning av resurser.



Införande av Digital post

Hur utmaningar kan hanteras

En effektivare digital kommunikation öppnar för snabbare service, kortare handläggningstider och andra fördelar men riskerar också att ställa krav på att verksamheters självbetjäningssystem och kundtjänst ska klara av att möta efterfrågan.

Att tänka på: Kundtjänst är ofta den första och ibland enda manuell betjänade kontakten brukaren möter. Det är en viktig men också kostsam funktion som behöver användas effektivt.

Undersökningar visar att digital post (Mina meddelanden) skulle kunna avlasta kundtjänsten och att en väsentlig del av inkommande samtal kan undvikas genom att proaktivt skicka ut korta statusrapporter till brukaren vid viktiga händelser under ärendets handläggning.

För mer läsning:

[Vägledning för anslutning till Mina meddelanden, hos Digg.se](#)

Framgångsfaktorer vid införande av digital post

Mottagarens tillgång

Mina meddelanden är beroende av tjänster som tredje part tillhandahåller åt brukaren (såsom digital brevlåda, internetuppkoppling, e-legitimation och mobiltelefonitjänster).

Samordning

Effekthemtagningen kan påskyndas om anslutningsplanering samordnas med andra avsändare än enbart kommunen i fråga. En samordning kan öka servicen för vissa mottagargrupper, samtidigt är det lätt att fastna i komplexa analyser med alltför många okända faktorer.

Rekommendationen är att göra en inledande bedömning av om verksamhetens samverkan med andra bör styra anslutningsplaneringen eller om den kan ske oaktat samordning.

SKR rekommenderar att en kommun ser över möjligheten att införa digital post över alla verksamheter, inte bara socialtjänsten, för att effektivisera och spara pengar vid införandet och snabbare få nytta i form av kostnadsbesparingar.



Exempel och erfarenheter

Digital post

Förutsättningar för införande av Digital post

Säkerhet

Verksamheten ansvarar för informationssäkerhetsklassning och för att klassificera informationen i de meddelanden som förmedlas via infrastrukturen för

Mina meddelanden. Informationen ska indelas i fyra skyddsklasser med utgångspunkt i uppgifternas behov av konfidentialitetsskydd samt krav på verifiering av ett meddelandes äkthet.

I Diggs allmänna villkor för tjänsten beskrivs de skyddsklasser som hanteras av Mina meddelanden.

För mer läsning:

[Allmänna villkor för Digital post, hos Digg.se](#)

För att bedöma kommunens möjligheter att sända särskilda handlingar digitalt måste hänsyn tas till föreskrifter i exempelvis förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen, dataskyddsförordningen och vad som gäller i de fall en särskild registerförfattning är tillämplig. SKR avser framöver att ta fram en juridisk bedömning för vägledning vid införande.

Teknisk anslutning

När en handläggare inte handlägger med stöd av ett verksamhetssystem, kan det finns andra möjligheter att integrera vanliga kontorsmjukvaror med Mina meddelanden. Digg erbjuder ett tillägg till Microsoft Outlook där medarbetare själva kan skapa och skicka säkra meddelanden till en enskild mottagares digitala brevlåda. SKR planerar,

tillsammans med Adda, att föra leverantörsdialoger för att belysa behovet av att ha digital post som en funktionalitet i verksamhetssystemet.

För mer läsning:

[Vägledning för anslutning till Mina meddelande, hos Digg.se \(pdf, 652 kb\)](#)

[Tillägg till Microsoft Outlook för digital post, hos Digg.se](#)

Ansvar

Som avsändare ansvarar varje användare för att skapa försändelser som följer det tekniska tjänstekontraktet och för att reglerna följs avseende att utforma meddelanden, signera och försegla försändelser.

Dessutom ansvarar användaren för att kontrollera i förmedlingsregistret (FaR) och för att säkerställa att mottagaren har en digital brevlåda. Användaren ansvarar dessutom för att kontrollera huruvida brukaren valt att emotta digitala utskick och till vilken brevlådeoperatör försändelsen ska skickas.

Infrastrukturen

Digital post består av en rad tjänster som både finns hos förmedlare, hos Digg och hos brevlådeoperatörerna.

För mer läsning:

[Teknisk beskrivning av digital post, hos Digg.se](#)



Upphandling

Ramavtal för ovannämnda utskickstjänster tillhandahålls hos Adda. Ramavtalet underlättar för att successivt kunna övergå till en bredare digital kommunikation med brukare.

Som ett ytterligare steg för att underlätta anslutningen till Mina meddelanden via olika verksamhetssystem har SKR tagit fram ett kravunderlag som ska förenkla och förbättra kravställningsarbetet gentemot leverantörer. Det pågår även ett arbete med framtagandet av ett nytt ramavtal med uppdaterade krav.

För mer läsning:

[Ramavtal för digital post, hos Adda.se](#)

[Vägledning Mina meddelanden, hos SKR.se](#) (pdf, 1,325 kb)

Potentiellt mervärde vid implementering

- Allvarliga säkerhetsrisker med papperspost reduceras.
- Genom att offentlig sektor har ett enhetligt sätt att leverera digital post minskar risken för att brukaren utsätts för bedrägeri.
- Minskade materialkostnader, minskad arbetstid för posthantering och administration av adressregister är potentiella nyttor med digital post.

Källa: [Vägledning Mina meddelanden, hos SKR.se](#) (pdf, 1,325 kb)

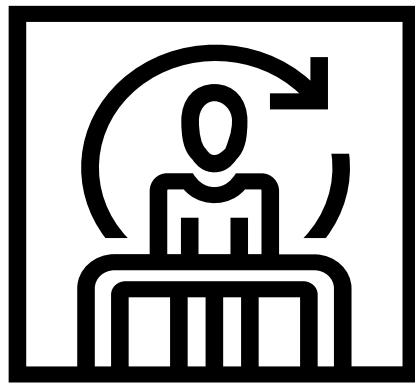
Fakta

- Drygt 50 % av Sveriges befolkning har i dagsläget en säker digital brevlåda och prognosen för 2027 är 7 100 000 invånare.
- 277 offentliga avsändare, varav 184 kommuner, 67 myndigheter, 11 kommunförbund och 15 regioner, erbjuder digital post.

Källa: [Statistik och prognoser för digital post fram till och med vecka 9, hos Digg.se](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Digitala möten

Digital infrastruktur



Fakta om

Digitala möten

Vad är digitala möten?

Vid digitala externa möten inom socialtjänsten, särskilt med externa parter, gäller samma regler och skyddsnivåer som för fysiska möten, det vill säga att känsliga uppgifter måste skyddas för att förhindra obehörig åtkomst. Digitala möten kännetecknas av stark autentisering och skydd för överföring av personuppgifter över internet. Innan en digital mötestjänst införs behövs en riskbedömning göras

För mer läsning:

[Autentisering, hos IMY.se](#)

Ineras tjänst Digitalt möte uppfyller säkerhetskraven genom att erbjuda stöd för krypterad överföring och digital inloggning.

För mer läsning:

[Digitalt möte, hos Inera.se](#)

Varför är digitala möten viktigt för brukaren?

Flexibilitet

Digitala kontaktytor möjliggör för brukaren att ta del av den offentliga servicen vid en tid och plats som passar dem. Detta är en viktig fråga för demokratiutvecklingen och för individers medbestämmanderätt.

Säkerhet

Säkerhet och robusthet är en förutsättning för att rätt personer deltar i mötet och för att inga känsliga uppgifter kommer på avvägar. Således behöver dessa aspekter vara i fokus för att brukaren ska bibehålla och stärka

förtroendet till digitala tjänster i allmänhet.

Varför är digitala möten viktigt för socialtjänsten?

Flexibilitet

Digitala möten skapar frihet för socialtjänstens anställda genom att kunna utföra sitt jobb på ett tryggt och korrekt sätt. Det möjliggör att dela sekretessbelagd information med behöriga samt följa juridiken i offentlighets- och sekretesslagen (OSL) och dataskyddsförordningen (GDPR).

För medarbetare möjliggör tjänster för digitala möten exempelvis att medarbetaren kan arbeta hemifrån och hantera känsliga personuppgifter vid distansarbetet, vilket gör att medarbetaren kan lägga mer tid på värdeskapande insatser och mindre tid på resor och administration.

För mer läsning:

[Nyttokalkyl för Digitalt möte, hos Inera.se](#)

Säkerhet

Behovet av digitala möten finns inom alla områden i socialtjänsten. Tjänsten är välanvänd inom utredningssamtal med vårdnadshavare, barn, unga eller vuxna, och används även för uppföljningssamtal i särskilda boenden och vid familjehemsplaceringar.

Även dialoger med andra huvudmän, såsom myndigheter, kan hanteras via digitala möten.



Införande av Digitala möten

Hur utmaningar kan hanteras

Olika huvudmän som använder digitala möten kan i vissa fall ha olika lagstadgade ansvar. Detta innebär att samma tjänst kan vara uppsatt med helt olika säkerhetsnivåer i olika organisationer.

Att tänka på

Att föra dialog mellan olika intressenter som samverkar ofta och att nyttja Ineras tjänst Digitalt möte kan bidra till att skapa samsyn och förståelse mellan huvudmän.

Informationsklassificering och analys av säkerhetskrav bör utgå ifrån ändamål och anpassas efter målgrupp.

För att undvika risker att dela känslig information utan att uppfylla korrekta säkerhetsåtgärder, bör utgångspunkten vara att använda digitala möten som har stark autentisering.

Framgångsfaktorer för införande av digitala möten

Checklista vid införande

Inför användning av digitala möten behöver verksamhetsansvariga i socialtjänsten och IT-ansvariga:

- Identifiera vilken typ av information som behandlas vid olika typer av möten
- Undersöka vilka tjänster som finns och hur de uppfyller säkerhetskraven
- Besluta vilka tjänster som ska användas för olika typer av möten

- Bedöma lämplighet utifrån behov/situation för enskilda mötet

Inför användning

Socialtjänsten bör göra en bedömning av vilka krav på säkerhet som ska ställas vid digitala mötestjänster. Dessa aspekter ingår i det systematiska informationssäkerhets- och dataskyddsarbetet inom verksamheten. Socialtjänsten kan behöva samråda med dataskyddsombudet eller organisationens IT-funktion för att få stöd i bedömningen.

En analys bör göras av:

- Verksamhetsbehov
- Krav och önskemål på funktionalitet
- Vilken typ av information som ska hanteras i tjänsten
- Om tjänsten når upp till säkerhetskraven
- Vilka alternativa tjänster som finns
- Analyser risker och konsekvenser

Tillgängliga digitala möten

Tillgänglighet innebär att göra tjänsten användbar för alla kategorier av brukare. Det bör säkerställas att tjänsten är kompatibel med hjälpmedel och/eller med annan stödjande teknik. I många fall räcker det en tjänst för säkert digital möte, om tjänsten kan tillgodose behoven på ett tillgängligt sätt.

För mer läsning:

[Checklista för tillgängliga digitala möten, hos MFD.se](#)

[Digital delaktighet, hos SKR.se](#)



Exempel och erfarenheter

Digitala möten

Förutsättningar vid införande av digitala möten

Autentiseringsmetoder

För att säkerställa att användningen följer exempelvis offentlighets- och sekretesslagen, datahanteringslagen samt dataskyddsförordningen krävs tjänster med avancerad säkerhet och stark autentisering.

Vid digitala möten krävs därför att mötesdeltagarna ska bekräfta sin identitet med en tillräckligt säker autentiseringsmetod, exempelvis med e-legitimation eller med engångskod via sms.

Hantering av personuppgifter

Ett digitalt möte innebär alltid en behandling av personuppgifter, eftersom överföring av ljud och bild sker mellan deltagarna i samtalet. Som alltid vid behandling av personuppgifter finns det en risk att uppgifterna röjs.

Socialtjänsten måste därför, utifrån dataskyddsförordningen, bedöma bl.a. laglighet, rättslig grund för behandling av uppgifter och om lagstöd finns för behandling av känsliga personuppgifter.

Skydda informationsöverföring vid asynkron kommunikation

Många digitala mötestjänster erbjuder, förutom digitala möten, andra kommunikationssätt, genom funktioner som chatt, dokumentöverföring och digitala kallelser.

Dessa är typer på asynkron kommunikation, det vill säga kommunikationssätt som inte kräver att sändare och mottagare är uppkopplade samtidigt.

För att skydda informationen från obehörig åtkomst och minska risken för spridning av känslig data behöver säkerhetsfunktioner och användarrutiner för asynkron kommunikation implementeras.

Säkerställ identiteten hos motparten

I det digitala mötet är det viktigt för rättssäkerheten att socialtjänsten kontrollerar motpartens identitet. Ett sätt att göra detta är att motparten identifierar sig med e-legitimation.

För mer läsning:

[Stödmaterial för digitala möten inom socialtjänsten, hos SKR:se \(pdf, 145 kb\)](#)

Tillgänglighet

En viktig förutsättning för digitala möten är tillgänglighet. Det är viktigt att erbjuda alternativa kommunikationsmetoder och användarvänliga gränssnitt för att underlätta deltagande för samtliga kategorier av brukare, oavsett funktionshinder och/eller tekniska begränsningar.

Erfarenheter från kommuner av vid införande av digitala möten

Möjligheten att kunna genomföra möten på distans blir särskilt viktigt i kommuner där avståndet mellan invånare och exempelvis vårdcentral är stort. Övertorneå är ett exempel kommun där ett projekt för att digitalisera äldreomsorgen bedrivits.

Projektet har nyttjat distansöverbyggande teknik för att slippa transporter både vad gäller vårdpersonal och invånare.



Under ett fysisk hembesök kan det vara nödvändigt att flera professioner behöver närvara fysiskt vilket är krävande ur ett planeringshänseende. Med tjänsten Digitalt möte har en större flexibilitet för mötet kunnat erbjudas till brukaren och verksamheterna i Övertorneå.

För mer läsning:

[Två röster om fördelarna med nya Digitalt möte, hos Inera.se](#)

Exempel på nyttokalkyl

Digitalt möte är en digital mötestjänst framtagen av Inera som är särskilt utvecklad för möten där känslig information hanteras mellan invånare och personal i offentlig verksamhet. I en framtagen nyttokalkyl har nyttor och kostnader som är generella för samtliga kommuner tagits i beaktande.

För mer läsning:

[Nyttokalkyl Digitalt möte, hos Inera.se](#)

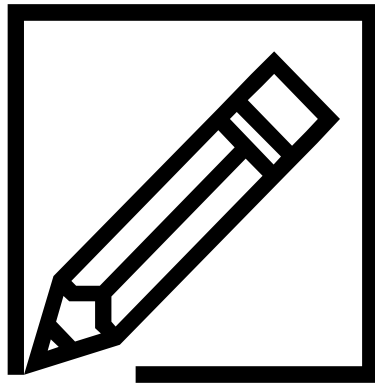
Potentiellt mer värde vid implementering

- Ett krypterat och konfidentiellt samtal kan genomföras med lägre risk för intrång och/eller att känsliga personuppgifter behandlas på fel sätt.
- Ökad trygghet för personal och brukare, när mötesdeltagarna vet att informationen som delas under mötet är säkert vilket även kan bidra till ökat förtroende.

Källa: [Digitalt möte, hos Inera.se](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Digital signering

Digital infrastruktur



Fakta om

Digital signering

Vad är digital signering?

Digital signering innebär att en eller flera personer kan godkänna digitalt dokumenterad information, exempelvis beslutsprotokoll eller avtal.

Digital signering kräver en elektronisk autentiseringsmetod, via exempelvis en dator, mobil eller surfplatta, som verifierar utställarens identitet. Vid hantering av känsliga uppgifter används en hög informationssäkerhet vilken kräver tvåfaktors- eller multifaktorsautentisering.

Olika kategorier av digital signering

Digital signering kan, enligt EU-förordningen eIDAS, delas in i tre kategorier: enkla, avancerade och kvalificerade.

De olika kategorierna har olika krav på säkerhet och olika juridiska giltigheter.

För att en digital signering ska ge samma rättsliga verkan som handskrivna underskrifter krävs en kvalificerad signering, som innebär att:

- Den digitala signaturen ska vara unikt knuten till undertecknaren
- Undertecknare ska kunna identifieras genom den digitala signaturen
- Den digitala signaturen skapas med hjälp av tillförlitliga uppgifter för att möjliggöra att undertecknaren kan använda den med hög grad av säkerhet och endast på egen begäran
- Den digitala signaturen ska endast användas för specifika uppgifter och möjliggöra upptäckt av eventuella efterföljande justering av uppgifter
- Den digitala signaturen är baserad på ett kvalificerat elektronisk signaturcertifikat utfärdat av en betrodd tjänsteleverantör

För mer läsning:

[Digital signering, hos SKR.se](https://www.skr.se/digital-signering)



Varför är digital signering viktigt för brukaren?

Trygghet

I och med att en digital signering ska efterleva eIDAS förordning för avancerad signering säkerställs en hög autentiseringsnivå.

Därmed har digitala signaturer en hög grad av pålitlighet i att signaturen har kopplats till säker identifiering av den eller de undertecknade. Sammantaget ska detta ge brukaren en ökad trygghet.

Flexibilitet

Digitala signeringar möjliggör för brukaren att skriva under på valfri geografisk plats.

Varför är digital signering viktigt för socialtjänsten?

Hållbarhet

Med digitala signeringar kan hanteringen av dokument effektiviseras och onödig pappershantering undvikas.

Spårbarhet

Digital signering bidrar till tydlig spårbarhet för att följa vilka dokument som är och inte är signerade. När ett dokument är fullständigt signerat ska underlaget enligt lag sparas i sju år och ska därmed vara mer lättillgängligt och säkrare än fysiska underskrifter.

Behörighet

Digital signering innebär att endast behörig person kan signera. Det minimerar sedermera risken för att personal utan behörighet utför och signerar en åtgärd.



Införande av Digital signering

Hur utmaningar kan hanteras

Om elektroniska arkiv saknas kan införande av elektroniska signeringar fördröjas. Utmaningarna för att ta fram elektroniska arkiv kan delvis kopplas till svårigheter i att avgöra vad som ska bevaras och hur länge samt hur bevarandet av digitala signaturers giltighet ska kontrolleras.

Att tänka på

Genom att enbart bevara information i verksamhetssystem riskerar information att gå förlorad. Verksamhetssystem har en begränsad livslängd och är inte anpassade för att kunna hantera information över mycket lång tid. Det behövs ett e-arkiv för att kunna bevara organisationens digitala information över tid.

För mer läsning:

[Checklista E-arkiv, hos SKR.se](#)

Framgångsfaktorer vid införande av digital signering

Checklista

Vid införande av en digital signeringstjänst behöver ställning tas för ett antal faktorer. Exempelvis behöver det beslutas hur säkerheten för tjänsten ska vara i relation till hur den digitala signeringen ska användas.

Några områden att ta i beaktande: Identifiera vem/vilka som ska signera och vad som ska kunna signeras i befintligt verksamhets-/vårdinformationssystem.

- Identifiera behov/krav på att integrera tjänsten med befintliga system.
- Analysera om flera kategorier på medarbetare (exempelvis dag- och nattpersonal) och andra verksamheter kan behöva behörighet till tjänsten Digital signering för att det ska fungera effektivt i verksamheten.

Val av signeringskategori

I sin enklaste form kan en e-underskrift bestå av en inscannad namnteckning som infogas i ett dokument. En sådan "enkel" signering är dock lätt att förfälska och kan inte knytas till undertecknaren. Därför bör en så kallad avancerad signering användas när det ställs höga krav på säkerhet.

För mer läsning:

[Vägledning vid val av elektronisk underskrift, hos PTS.se](#)

[E-underskrift, hos Digg.se](#)



Exempel och erfarenheter

Digital signering

Förutsättningar vid införande av digital signering

EU-förordningen eIDAS

Syftet med eIDAS är att främja användningen av elektroniska identifieringar och digitala signaturer inom EU genom att skapa en enhetlig och säker ram för elektroniska identifieringar och signeringar över landsgränserna.

En viktig aspekt är att införandet av kvalificerade elektroniska signaturer ska ha samma rättsliga innebörd som handskrivna signaturer. eIDAS-förordningen fastställer regler för betrodda tjänsteleverantörer som utfärdar kvalificerade elektroniska signeringscertifikat och tidsstämplar.

För mer läsning:

[Vägledning eIDAS, hos SKR.se](#)

Att ta emot en digital signering

När en digital signatur tas emot behöver tillförlitligheten av den avgöras. Det kan även behöva tas ställning till hur handlingen ska bevaras. Vid mottagande av en elektroniskt underskriven handling behövs främst tre saker undersökas:

1. Att handlingen inte har förändrats sedan den skrevs under
2. Vem som har skrivit under handlingen
3. Att den digitala signeringen i handlingen går att lita på

Det är även viktigt att säkerställa att systemet som tillhandahåller tjänsten är kompatibelt med de telefoner/mobila enheter och operativsystem som kommunen har

Det är också viktigt att undersöka om behov finns för, och i förekommande fall se över, om leverantören erbjuder någon typ av offline-funktionalitet så att systemet inte är sårbart vid avsaknad av täckning/internetuppkoppling.

För mer läsning:

[E-underskrift, hos Digg.se](#)

[Underskrifttjänst, hos Inera.se](#)

Kravställning

Digg har en vägledning för offentliga aktörer som avser inrätta en fristående signeringstjänst. En signeringstjänst enligt Diggs tekniska ramverk kan användas för att skapa såväl avancerade som kvalificerade digitala signeringar. Förutom kraven i eIDAS-förordningen finns krav avseende standarder som kan utgöra stöd i kravställning vid upphandling.

För mer läsning:

[Fristående underskriftstjänst, Digg.se](#)

[Kvalificerad elektronisk underskrift, hos PTS.se](#)

Upphandling

eSams juridiska expertgrupp har, i samarbete med E-legitimationsnämnden och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, tagit fram en checklista och vägledning för att bistå organisationer vid avtalstecknande.

Vägledningen belyser vilka rättsregler som aktualiseras och vilka säkerhetsåtgärder som behöver vidtas samt de frågor som behöver beredas och bedömas inför en upphandling.



För mer läsning:

[Checklista för avtal om underskriftstjänst, hos eSamverka.se](#) (pdf, 1,964 kb)

Kompatibilitet

Det är viktigt att se över behovet/kraven för integrationer med befintliga system. Det inkluderar att kartlägga användningen av delade eller personliga enheter och att undersöka kompatibiliteten med befintliga enheter och operativsystem. Genom att se över detta kan en smidig integration och säker användning möjliggöras.

Erfarenheter vid införande av digital signering

En utmaning från en del kommuner är att digitala signeringar bara kan verifieras med publikt tillgänglig information under en begränsad tid. Det beror på att krypteringsnycklar och algoritmer försvagas över tid och att signeringscertifikat kan spärras då dess giltighetstid är begränsad.

Detta kan skapa problem för de handlingar där den digitala signeringen och dess giltighet måste kunna bevaras och valideras under lång tid, till exempel för elektroniska avtal.

Det rekommenderas således att validera handlingen direkt vid mottagandet innan den accepteras som äkta eller så nära inpå tidpunkten när handlingen skrevs under som möjligt. Ju tidigare detta görs desto större är chansen att handlingen innehåller uppdaterad och tillförlitlig information som stöd för valideringen.

Den enklaste formen av bevarande är att manuellt dokumentera (logga) att en digital signering kontrollerades vid mottagandet och var giltig vid tidpunkten handlingen undertecknades. Nackdelen med denna metod är att det är tidskrävande att hålla dokumentationen uppdaterad. Metoden ställer därför höga krav på att den underskrivna handlingen skyddas mot ändringar.

Med valideringsintyg skapas istället en betrodd valideringstjänst som inkluderar information om att signeringen har validerats, när valideringen utfördes och resultatet av valideringen. Digg tillhandahåller en öppen källkod för en valideringstjänst för elektroniskt underskrivna handlingar.

För mer läsning:

[Valideringstjänst, hos Digg.se](#)

Potentiellt mervärde vid implementering

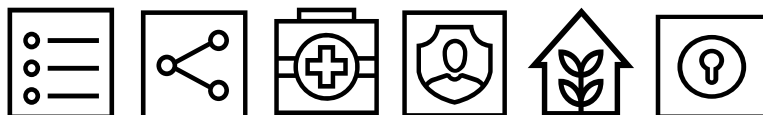
- Förenklad intern administration av dokumenthantering under hela dokumentets livscykel.
- Kortare handläggningstid och enklare interaktion med kommunen vilket är en vinst för brukare och socialtjänsten.

Källa: [Digital signering, hos SKR.se](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Nej

Basnivån för verksamhetsspecifika tjänster



Inom kategorin Verksamhetsspecifika tjänster finns sex tjänster som syftar till att stötta brukare och socialtjänsten i vardagen.

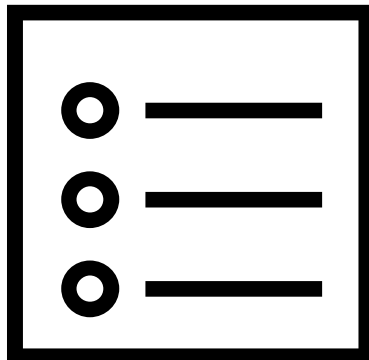
För respektive tjänst har vägledande information som kan vara till hjälp inför och under ett implementationsarbete sammanställts.

Notera att dessa tjänster kan vara aktuella även för andra verksamheter än socialtjänsten. Ibland även för andra huvudmän och i vissa fall bör även kommunledningen ta ägarskap för införandet.

Notera även att denna lista inte är stationär och kan komma att justeras i takt med att samtliga kommuner i landet börjar erbjuda dessa lösningar.

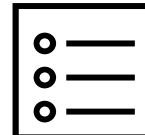
För respektive tjänst finns specifik information om tjänsten, vilka nyttor den kan bidra till att erhålla socialtjänsten och invånare, krav på specifika förutsättningar för tjänsterna, eventuella utmaningar, exempel på hur de lösts av andra kommuner och hänvisning till vidare stödmaterial.

För mer information om SKRs arbete inom verksamhetsspecifika tjänster så hänvisas till SKRs [hemsida om Valfärdsteknik](#).



Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Vad är digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan?

Socialtjänsten ansvarar för att erbjuda invånare möjligheten att ansöka om bistånd samt ta emot orosanmälan vid misstankar om ett barn far illa eller vid våld i nära relation. Idag varierar tillgången till digitala verktyg och e-tjänster inom området mellan olika kommuner.

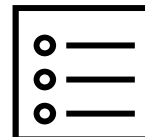
För att kunna göra en orosanmälan eller ansöka digitalt krävs det att brukaren har tillgång till en dator, surfplatta eller mobil och en svensk e-legitimation samt möjlighet att digitalt ladda upp dokument/bilagor.

En digital ansökan eller orosanmälan sker oftast genom en e-tjänst, vilket är en digital plattform där användare kan utföra olika ärenden via internet.

Via en e-tjänst kan brukaren få en större interaktiv process i ansökan genom möjligheten att bland annat:

- Följa sin ansökan, se vem som är handläggare och hur långt utredningen har kommit.
- Få besked om en ansökan behöver kompletteras
- Läs beslutet digitalt och återsöka
- Få e-post och/eller sms när något förändras med ansökan
- Skicka meddelanden direkt till handläggaren via meddelandefunktionen
- Uppdatera sina kontaktuppgifter löpande
- Få sin ansökan direkt in i verksamhetssystemet.

För mer utförlig beskrivning hänvisas till den enskilde leverantören av e-tjänsten då funktionerna kan variera.



Varför är digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan viktigt för brukaren?

Flexibilitet

Ur ett brukarperspektiv är det viktigt att vägen för att få kontakt med socialtjänsten är smidig. Via en e-tjänst behöver brukaren inte lämna in några handlingar i pappersform. Processen för att orosmäla eller ansöka kan således påbörjas och hanteras snabbare.

Ökad tillgänglighet skapar ett minskat beroende av tid och rum vilket kan minska isoleringen för personer som är bundna till sin bostad, exempelvis för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Varför är digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan viktigt för socialtjänsten?

Mindre administration

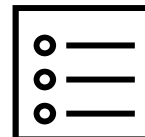
Syftet med att digitalisera processen är att handläggarna ska kunna ägna mer tid till individuellt stöd och socialt arbete istället för administration.

När en stor andel av brukarna använder digital ansökan kan ett arbete kring automatisering av delar av handlägningsprocessen påbörjas, utifrån att det endast är digitala ansökningar som kan hanteras automatiserat. Genom att tillhandahålla flera vägar in kan problem lösas i tidigare skeden.

Förbättrad service

Socialtjänstens handläggning kan effektiviseras vilket förbättrar servicen till brukarna och minskar ledtiderna för komplettering. Ytterligare kontakt med socialtjänsten kan eventuellt minimeras och tjänsten bidrar också till en bättre samordning mellan myndigheter vilket kan leda till förbättrad service.

Att tid som frigörs för handläggare kan användas till brukare med stort behov av kontakt är en fördel för både verksamhet och brukare



Införande

Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Hur utmaningar kan hanteras

Många äldre och personer med funktionsnedsättning kan ha svårigheter att lära sig den nya tekniken. Riskerna för att det uppstår ett digitalt utanförskap när samhället och välfärden utvecklas bör också beaktas.

Att tänka på

Ålder och/eller funktionsnedsättning framställs ofta som hinder i och med den digitala utvecklingen, men många gånger är det inte åldern eller funktionsnedsättningen i sig som är hindret. Istället är det bristen på tillgängliga tjänster och stöd som utgör den verkliga utmaningen.

Det är därför viktigt för kommunen att tänka på digital inkludering samt visa och vägleda så att brukarna kan känna sig trygga med att använda tjänsterna.

Att även beakta säkerheten för att ansöka digitalt är viktigt.

Säkerheten är hög vid digital ansökan. Det krävs att den ansökande loggar in i tjänsten med e-legitimation så att socialtjänsten kan verifiera att rätt personer ansöker.

Införande av en digital ansöknings/anmälningsprocess kräver anpassningar av befintliga arbetsflöden.

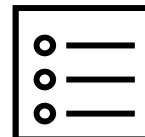
Genom att kartlägga befintliga processer kan eventuella flaskhalsar och ineffektiviteter identifieras, vilket på lång sikt kan förbättra arbetsflöden och processer. Den digitala ingången öppnar också möjligheter för automatisering och andra potentiella tjänster som kan optimera arbetet.

För mer läsning:

[Vägledning digital tillgänglighet, hos Diqq.se](#)

[Digital delaktighet, hos SKR.se](#)

[Tillgänglig e-tjänst, hos MFD.se](#)



Framgångsfaktorer vid införande av digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Användarcentrering

Några avgörande framgångsfaktorer för en digital tjänst är användarvänlighet, tydlighet och förmåga att erbjuda en överskådlig vy. E-tjänster inom socialtjänsten ska utgå från brukarnas behov och stödja tanken om egenmakt över sin situation.

För att få vetskap om huruvida planerade e-tjänster kommer att fylla den funktion som avses bör brukare involveras i framtagningsprocessen.

Hantera risker

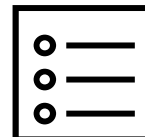
När en digital tjänst för ansökan planeras och utvecklas behöver det kartläggas vilka informationssäkerhetsrelaterade risker som är förknippade med införandet.

En sådan riskanalys bör innefatta hela den kedja av informationsbehandlingar som blir aktuella när tjänsten införs och används.

Exempelvis ska stark autentisering krävas för att få ta del av integritetskänsliga uppgifter, som biståndsbeslut, via kommunernas hemsidor och anonyma orosanmälningar för barn och unga ska skickas krypterat.

Socialtjänsten bör vara observant på att brukare med särskilda kommunikationsbehov inte hindras från att ta del av e-tjänsterna. Involvera även jurist tidigt så att inga legala misstag enligt ovan begås.

Ta fram tydliga instruktioner och rutiner och kommunicera dem väl. Utbildningsinsatser och vägledning om juridik enligt ovan bör erbjudas till all berörd personal.



Exempel och erfarenheter

Digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Förutsättningar vid införande av digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Behov och tillgänglighet

Vid utformning, utvärdering och vidareutveckling av e-tjänster är det viktigt att arbeta behovsdrivet och att involvera användarna. Det är avgörande att ta hänsyn till tillgänglighetskrav för att säkerställa att alla användare kan använda tjänsterna på ett likvärdigt sätt.

Genom att följa tillgänglighetskraven och involvera användarna ökar möjligheterna att skapa tillgängliga och användbara e-tjänster, vilket leder till bättre användarupplevelse och resultat för användare och organisation.

För mer läsning:

[Det digitala mötet, hos Digg.se](#)

[Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, hos Digg.se](#)

[Att införa e-tjänst, hos SKR.se](#)

Checklista för tekniken:

Inför kommande satsningar på e-tjänster är det nödvändigt att tekniken kan uppfylla kraven för dem.

Frågeställningar som behöver utredas är bland annat:

- Vilken kapacitet som verksamhetssystemen har

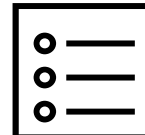
- Om systemen klarar säkerhetskraven, till exempel sekretesskraven inom socialtjänsten
- Om det finns kapacitet att hantera digital identifikation från användare via e-legitimation eller behörighetsinloggnings med engångskoder
- Om gränssnitten är öppna och kan ta emot information från andra system
- Om det finns någon plan för e-tjänstutvecklingen och tekniksatsningarna

Långsiktigt perspektiv

Ett införande som tar höjd för fortsatt e-tjänstutveckling, undviker onödiga gränssnitt och håller tjänsterna öppna är en god strategi vid framsynta val av tekniska lösningar.

Situationen idag är långt ifrån optimal när det gäller att få ekonomiskt fördelaktiga villkor med flexibla och funktionella lösningar, vilket beror på att inlåsningseffekter i de tekniska tjänsterna kan uppstå.

För att ta hänsyn till detta är det önskvärt att antalet nya e-tjänster är begränsat och att de kan integreras smidigt i befintliga verksamhetssystem.



Tekniska åtgärder kan till exempel innefatta följande:

- 1) Åtgärder till skydd mot oönskad påverkan på eller förändring av nät och tjänster.
- 2) Obehörig insyn i och åtkomst till nät och tjänster.
- 3) Skydd av personer, lokaler och utrustning av betydelse för informationssäkerheten.
- 4) Kryptering som möjlig åtgärd för att förhindra obehörig insyn och åtkomst.

För mer läsning:

[Åtgärder för säkerhet i nät och tjänster hos PTS.se](#)

[API-hantering, hos Digg.se](#)

Erfarenheter från kommuner vid införande av digitala tjänster för ansökan om stöd/bistånd samt orosanmälan

Uppsala kommun förstod tidigt att det var viktigt att inkludera alla målgrupper som påverkades av att digitalisera processen.

En viktig framgångsfaktor var att verksamheten själva ledde arbetet med att införa tjänsten.

Genom att alla enheter var involverade skapades även intern förståelse för projektet och ett högt engagemang. När e-tjänsten var lanserad bidrog alla till att sprida arbetet internt.

Uppsala kommun gjorde även ett stort förarbete inför lansering av e-ansökan och det bidrog till att de snabbt fick många användare av tjänsten. Att först ha ett stort antal klienter som ansöker elektroniskt innan automatiseringen skalas upp är ett viktigt medskick från Uppsala kommun.

För mer läsning:

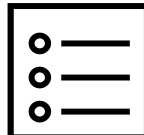
[Uppsalas digitalisering av bistånd, hos SKR.se](#)

Få inspiration från Stockholms stad och Helsingborgs stad som arbetat länge med digitalisering och tillgängliga e-tjänster och hör hur Skellefteå kommun bygger e-tjänster som de delar med sig av till sina grannkommuner. "

På detta inspelade webbseminarium ges tips på hur e-tjänster kan bidra till att förbättra verksamheter och samtidigt öka medborgarnas självständighet och digitala kunskaper.

För mer läsning:

[Hur e-tjänster kan öka delaktigheten, hos MFD.se](#)



Potentiellt mervärde vid implementering

- Ökad tillgänglighet och flexibilitet genom minskat beroende av tid och rum.
- Snabbare besked till brukaren med flera kontaktvägar.
- Minskad isoleringen för personer som är bundna till sin bostad.
- Tid som frigörs för handläggare kan läggas på brukare med stort behov av kontakt.

Källa: [eTjänster i socialtjänsten, hos SKR:se](#) (pdf, 660 kb)

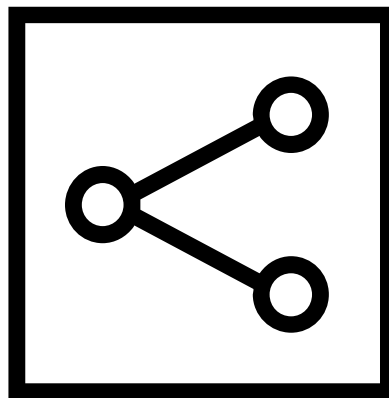
Fakta

- Områdena vuxna med missbruk, familjerådgivning och familjerätt uppvisar låga nivåer av e-tjänster.
- Kommunerna ger sällan barn och unga själva möjlighet att kontakta socialtjänsten via en digital tjänst. I enbart 36 % av kommunerna kan invånare via en digital tjänst göra en orosanmälan.

Källa: [Socialstyrelsen: E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2022, hos Socialstyrelsen.se](#) (pdf, 1,496 kb)

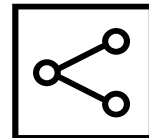
Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Automatiserat ekonomiskt bistånd

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Automatiserat ekonomiskt bistånd

Vad är automatiserat ekonomiskt bistånd?

Att automatisera betyder i detta sammanhang att låta maskinen göra administrativa moment i handlägningsprocessen av en ansökan om ekonomiskt bistånd.

En digital tjänst som är framtagen för att underlätta handlägningsprocessen inom ekonomiskt bistånd är SSBTEK, vilket är en förkortning av SammanSatt BasTjänst för EKonomiskt bistånd.

Tjänsten gör det möjligt för kommunen att via sitt verksamhetssystem få information från statliga myndigheter och organisationer. Informationen används till prövning av ansökan. SKR samordnar förvaltning och utveckling av tjänsten tillsammans med berörda myndigheter.

För mer läsning:

[SSBTEK, digital tjänst för ekonomiskt bistånd, hos SKR.se](#)

SKR ser idag ett behov av att utveckla nästa generations SSBTEK, bland annat för att öka kvaliteten och läsbarheten i informationen.

En annan orsak att utveckla nästa generations SSBTEK är för att den sökande ska kunna efterfråga och digitalt sammanställa all den information som idag inte kan fås genom SSBTEK, utan som istället behöver eftersökas manuellt med samtyckeshantering, motringningar och andra tidsödande moment i informationsprocessen.

I ett nästa steg ska även andra verksamhetsprocesser än ekonomiskt bistånd kunna gagnas av dylik strukturerad informationshanteringsförmåga. Denna satsning kallas GIF Ekonomiskt bistånd och ligger med som en av de prioriterade områdena i SKR:s handlingsplan för kommunernas digitalisering.

Varför är automatiserat ekonomiskt bistånd viktigt för brukaren?

Resurseffektivt

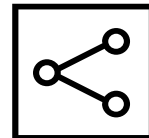
En tydlig fördel med automatiserad handläggning av ekonomiskt bistånd är frigörande av tid för handläggarna, vilket kan leda till mer tid för personlig kontakt med brukaren/biståndssökande, ökad kvalitet i service och minskade ledtider.

Varför är automatiserat ekonomiskt bistånd viktigt för socialtjänsten?

Frigör tid

Genom att effektivisera det repetitiva administrativa arbetet kan tid frigöras och disponeras på andra sätt. Målet kan vara att socialsekreterarna ska få mer tid till att jobba med invånarna och göra handlingsplaner för att de ska komma ut i självförsörjning.

Det ger mer tid till personlig rådgivning för biståndssökande. Tiden som frigörs kan även innebära att arbetskraft kan ställas om till andra uppgifter eller processer.



Införande av Automatiserat ekonomiskt bistånd

Framgångsfaktorer vid införande av automatiserat ekonomiskt bistånd

Kartläggning och struktur

För att automatisera med stöd av RPA (Robotic Process Automation) behöver inte befintliga system bytas ut eller byggas om. Däremot behöver programmet/roboten programmeras om när det sker en ändring i något av de system den arbetar i.

För att uppnå framgång är det viktigt att ha struktur och ordning, både i "back office"-systemet och på den information som roboten ska hantera. Ju mer strukturerad information desto effektivare kan den utföra arbetet. För att kunna prioritera vilka processer som ska automatiseras behöver en förståelse för dem skapas.

Kontrollfrågor under detta arbetet kan vara:

- Vilka är processerna som finns idag?
- Hur stora är volymerna för varje process?
- Vilka processer är enkla och regelstyrda med strukturerad data? Dessa är lämpliga för automatisering.

Vilka processer är komplexa och kräver informationen som inte finns i strukturerad format? Dessa kan i sin helhet inte automatiseras, däremot kan det finnas moment som kan automatiseras.

RPA-teknik

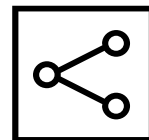
Robotic Process Automation kan effektivisera arbete och har ett brett tillämpningsområde. RPA ses som ett bra komplement till annan mer avancerad typ av automatisering, som sker med så kallade fullskaliga integrationer.

Implementeringen är däremot tidskrävande och det är viktigt att veta att det krävs en viss övervakning av RPA-robotar och de system robotarna jobbar i för att förändringar i systemen inte ska påverka robotarnas arbete negativt.

Automatisering är däremot inte bara RPA. API:er, beräkningsmoduler i verksamhetssystemen och orkestrering kan också användas för att automatisera flöden och processer i verksamhetssystemen.

För mer läsning:

[Automatisering av processer och beslut, hos SKR.se](https://www.skr.se/automatisering-av-processer-och-beslut-hos-skr-se)



Exempel och erfarenheter

Automatiserat ekonomiskt bistånd

Förutsättningar vid införande av automatiserat ekonomiskt bistånd

Automatiska beslut

Vissa beslut får inte fattas automatiskt och enligt dataskyddsförordningen (GDPR) ges möjlighet för individ att överklaga automatiska beslut.

SKR:s Kompetenscenter har tagit fram en guide där aspekterna av informationssäkerhet sammanfattas avsnittsvis med grundläggande information.

För mer läsning:

[Informationssäkerhet och juridik, automatisering av ekonomiskt bistånd, hos SKR.se](#)

Erfarenheter från kommuner vid införande av automatiserat ekonomiskt bistånd

Vad har kommuner gjort när de lyckats och vad är viktigt?

- Tydliga processbeskrivningar
- Struktur och ordning i "back office"
- Verksamheten inkluderas i arbetet med att införa e-tjänst

För mer läsning:

[Automatiserad ärendehantering - Att frigöra tid för värdeskapande arbete, hos SKR.se \(pdf, 427 kb\)](#)

[Digitalisera process för ekonomiskt bistånd, hos Digitaliseringsguiden.se](#)

Under 2018 började Landskrona kommun att digitalisera delar inom ekonomiskt bistånd. Innan dess hade socialsekreterarna jobbat administrativt med ekonomiskt bistånd och träffade inte invånarna.

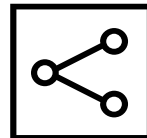
Digitalisering och förändrade arbetsprocesser bidrog till frigörande av tid som socialsekreterarna kunde använda till att jobba intensivt med motiveringsarbete, något som visade sig vara en framgångsfaktor och som ledde till minskat biståndstagande. Därefter infördes ett effektivt motiveringsarbete som en del av Landskronas arbetsprocess.

Även Uppsala kommun har arbetet med att digitalisera processen för ekonomiskt bistånd.

För mer läsning:

[Ekonomiskt bistånd i Landskrona kommun, hos SKR.se](#)

[Ekonomiskt bistånd i Uppsala kommun, hos SKR.se](#)



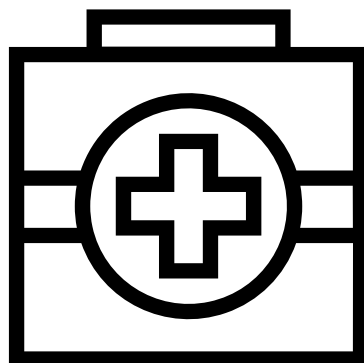
Fakta

- 29 % av kommunerna har automatiserat en handlägningsprocess inom området ekonomiskt bistånd.

[Socialstyrelsen E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023, hos Socialstyrelsen.se \(pdf, kb 1,218\)](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Läkemedelsautomater

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Läkemedelsautomater

Vad är läkemedelsautomater?

Många kommuner har idag ett manuellt arbetssätt vid läkemedelsgivning inom kommunal hälso- och sjukvård, där personal ger läkemedel vid fysiskt i samband med hembesök.

En läkemedelsautomat är en digital tjänst som:

- Påminner brukaren när det är dags att ta medicin.
- Fördelar medicin.
- Signalerar till vårdgivaren om det sker avvikelser.
Läkemedelsautomaten automatiserar läkemedelshanteringen genom att den programmeras med vilka läkemedel som ska tas vid vilken tid och därmed säkerställer att brukaren enbart kan plocka ut rätt läkemedel i den förskrivna dosen.

Läkemedelsautomaten kan också kommunicera med ansvarig personal och meddela om brukaren inte tagit sina läkemedel inom den förutbestämda tidsramen.

Ansvarig personal eller kontaktperson kan då ingripa. Larmmottagaren fungerar därmed som en länk mellan automaten och vårdgivaren för att upprätthålla en effektiv och säker medicinering.

Varför är läkemedelsautomater viktigt för brukare?

Ökad självständighet

Läkemedelsautomater kan skapa ökad trygghet för brukaren i vardagen. Tjänsten stödjer brukaren att inta rätt läkemedel vid rätt tid, vilket ger bättre effekt av mediciner. Med stöd av läkemedelsautomater kan brukaren ta läkemedel på egen hand, vilket kan leda till ökad självständighet.

I dagsläget används läkemedelsautomater främst i ordinärt boende hos äldre men kan även användas inom funktionshinderområdet, socialpsykiatri och särskilt boende. Individens kognitiva och motoriska funktionsförmåga är det som avgör om brukaren är lämplig för använda en läkemedelsautomat eller ej.

Varför är läkemedelsautomater viktigt för socialtjänsten?

Frigörande av tid

Både den regionala och kommunala hälso- och sjukvården är viktiga aktörer vid behovsbedömning, tilldelning och påfyllning av läkemedelsautomater.

Läkemedelsautomater kan frigöra tid för personal i form av färre antal besök och minskad restid vilket kan leda till en bättre arbetsmiljö samt minskad resekostnad. Att frigöra tid ökar även förutsättningarna för att proaktivt planera resurser.

För mer läsning:

[Nyttanalyser för läkemedelsautomater hos lina.se.](https://www.lina.se/nytt/nyttanalyser/nyttanalys-for-lakemedelsautomater)



Införande av Läkemedelsautomater

Hur utmaningar kan hanteras

Ett argument mot införande av läkemedelsautomater är bristande användning och uteblivna skalfördelar.

Att tänka på

I Socialstyrelsens uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården från 2023 framgår det att mottagandet av läkemedelsautomater från brukare och anhöriga är övervägande positivt.

I rapporten framgår det att flertalet kommuner som inte ansett läkemedelsautomater som resursbesparande inte genomfört nyttoberäkningar.

För att få storskaliga nyttor med ett införande är det fördelaktigt att identifiera ett relativt stort antal brukare som är i en lämplig målgrupp för att använda läkemedelsautomater.

I Socialstyrelsens uppföljning som omnämns ovan var det gemensamt för kommuner med denna utmaning att de främst riktat tekniken till äldre. Målgruppen för läkemedelsautomater är bred och automaterna kan nyttjas av många. Det är brukarens kognitiva och

motoriska funktionsförmåga som är central vid en lämplighetsbedömning.

Att tydligt se över ansvarsfördelningen för automaterna mellan kommun och region är viktigt vid ett införande.

I dagsläget är det kommunen som bär ansvaret för läkemedelsautomaterna. I framtiden är det möjligt att kommuner och regioner träffar överenskommelser som reglerar ansvarsfördelningen.

Framgångsfaktorer vid införande av läkemedelsautomater

- Inkludera en bred målgrupp för automaterna. Individens kognitiva och motoriska funktionsförmåga är vad som avgör lämplighet för användandet av en läkemedelsautomat.
- Särskilj stödet med att få en läkemedelsautomat som underlättar för brukaren med att ta läkemedel från andra beslut om biståndsinsatser.
- Tydliggör delegering mellan sjuksköterskor och undersköterskor med fokus på vem som "mata" läkemedelsautomaterna.



Exempel och erfarenheter

Läkemedelsautomater

Förutsättningar vid införande av läkemedelsautomater

Vägledning

För att nå framgång i användningen av läkemedelsautomater är det viktigt att kommunen utformar rutiner och säkerställer kompetens hos personal att hantera automaterna enligt rådande regelverk.

För mer läsning:

[Vägledning Läkemedelsautomater, hos SKR.se](#) (pdf, 619 kb)

Tillgång

En grundförutsättning för att en brukare ska få en läkemedelsautomat är ett beslut av patientansvarig läkare om ett läkemedelsövertag av den enskildes läkemedelshantering från region till kommun, helt eller delvis.

Erfarenheter från kommuner vid införande av läkemedelsautomater

Under hösten 2022 påbörjade Kramfors kommun ett projekt med läkemedelsautomater där målsättningen var att öka den enskildes självständighet inom hemtjänsten i samverkan med den kommunala hälso- och sjukvården.

Satsningen var ett samarbete mellan kommunens enheter för hälso- och sjukvård samt äldreomsorg, där hemtjänstpersonal och sjuksköterskor utbildats kring läkemedelsautomater. Inom Kramfors kommun kunde följande konstateras efter avslutat pilotprojekt våren 2023:

- Antalet besök per år hade minskat med 10 183 besök, antalet körda mil per år hade minskat med 14 308 mil och drivmedelsförbrukningen per år beräknades ha reducerats ner till 8 584 liter
- Frigjord tid för undersköterskorna beräknas till 4 242 timmar per år. Redan under första pilotåret förväntades ett ekonomiskt mervärde detta trots projektets införandekostnader.
- Bland annat har behovet av delegerad personal, det vill säga personal som har behörighet att ge medicin, minskat med cirka 50 %, ett resultat som underlättar kompetensförsörjning och personalen har möjlighet att fokusera på mer värdeskapande uppgifter.

Kramfors har efter pilotprojektet i ett hemtjänstområde nu fortsatt att införa läkemedelsautomater i full skala. Våren/sommaren 2024 kommer alla som behöver hjälp med att ta sina läkemedel att få stöd av en läkemedelsautomat.

Tack vare det stora införandet och de erhållna möjligheterna att effektivisera personella resurser har Kramfors kunnat reducera behovet av vikarier och delade turer i hemtjänsten samt möta kraven på 11 timmars vila.

För mer läsning:

[Pilotprojektet i Kramfors kommun, hos SKR.se](#)



Eskilstuna kommuns ledningsgrupp inom vård- och omsorgsförvaltningen beslutade under 2019 om ett pilotprojekt i digital läkemedelshantering. Sedan dess har läkemedelsautomater erbjudits inom funktionshinderområdet och äldreomsorgen.

Resultatet av projektet uppvisade utökad självständighet hos brukarna, minskat antal avvikelser kopplat till läkemedelshantering och frigjord tid som kan spenderas på andra omvårdnadsinsatser.

En styrgrupp bestående av representanter från länets alla kommuner och Region Sörmland, tog ett beslut som innebär att kommunerna själva bestämmer hur läkemedel ges. Antingen kan det göras fysiskt eller med hjälp av läkemedelsautomater.

Kommunerna har därmed mandat att själva avgöra vilka brukare som kan erbjudas digitala läkemedelsautomater under förutsättning att primärvården fattat ett beslut om övertag av den enskildes läkemedelshantering, helt eller delvis. Brukarens ökande självbestämmande och autonomi antas bli den stora vinsten.

Exempel på effekter som erhållits:

- Ökad trygghet, självständighet och självförtroende i hemmet eftersom brukaren inte är beroende av hemtjänstpersonal.
- Kvalitetssäkrad läkemedelshantering. Sedan läkemedelsautomater har införts har antalet avvikelser kopplat till läkemedelshantering minskat väsentligt.
- Lättare att tillgodose vårdbehovet till fler brukare med samma personalstyrka.
- Förbättrad arbetsmiljö. Bland medarbetarna i ett hemtjänstområde som använder läkemedelsautomater uppgav drygt hälften att arbetsmiljön förbättrats.
- Läkemedelsautomaterna sparar tid som tidigare lagts på resor och administration och som nu istället läggs där den gör störst nytta.

För mer läsning:

[Pilotprojektet i Eskilstuna kommun, hos SKR.se](#)



Potentiellt mervärde vid implementering

- Ökad trygghet och självständighet för brukare och färre läkemedelsavvikelser.
- Frigjord tid för personal.
- Minskade kostnader för kommunen på grund av färre besök.

Källa: [Läkemedelsautomater, hos Inera.se](#)

Fakta

- Under 2023 har cirka 118 kommuner läkemedelsautomater.
- Under 2023 använde cirka 1451 brukare läkemedelsautomater vilket motsvarar en ökning med 423 personer jämfört med föregående år.

Källa: [Socialstyrelsen E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023, hos Socialstyrelsen.se \(pdf, kb 1,218\)](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Digital tillsyn

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Digital tillsyn

Vad är digital tillsyn?

Digital tillsyn är en tjänst som, med hjälp av digital utrustning, utför tillsyn av brukare i behov av sociala kontakter och trygghetsbesök.

Tillsyn kan utföras på flera sätt och kan innefatta både dag och natt. Syftet är att öka tryggheten i hemmet och fungera som alternativ eller komplement till personliga besök. Informationen som presenteras här fokuserar främst på digital natttillsyn. Ett separat arbete pågår på SKR för vägledning av digital dagtillsyn, en tjänst som har ett annat ändamål än natttillsyn.

Inom socialtjänsten är den avsedda effekten med digital natttillsyn att kameraanvändning eller sensorer ska skapa trygghet och säkerhet för brukaren i det egna hemmet. Digital natttillsyn genomförs idag till största delen med kameror som öppnas en kort stund på överenskomna tidsintervaller ett antal gånger per natt.

Som regel sker inte någon inspelning och tillsynen sker i realtid av personal från kommunen eller externa larmoperatörer. Övrig tid är kameran försatt i viloläge. Om brukaren inte är synlig eller om det förekommer andra problem, som till exempel strömavbrott, vidtas åtgärder enligt avtal med brukaren, till exempel med personligt besök eller telefonsamtal.

För mer läsning:

[Vägledning för Digital natttillsyn, hos SKR.se](#)

[Digital natttillsyn, hos SKR.se](#)

Varför är digital tillsyn viktigt för brukare?

Förbättrad nattsömn

Genom att ha en digital natttillsyn kan brukaren känna sig tryggare under natten, vilket kan bidra till en bättre och mer ostörd sömn.

Bibehållen självständighet

Genom att ha tillgång till digital natttillsyn kan brukaren behålla sin självständighet och autonomi, vilket är viktigt för många äldre och personer med funktionsnedsättningar. Dessutom kan en extra nivå av trygghet för brukarens anhöriga erhållas.

Ökad möjlighet att bo kvar i sitt ordinarie boende

Genom att tillhandahålla digital natttillsyn kan brukaren ha ökade möjligheter att bo kvar i sitt eget hem längre, istället för att behöva flytta till ett boende med mer omfattande omsorgsbehov. Dessutom kan digital natttillsyn minska behovet av fysiska hemtjänstbesök.



Varför är digital tillsyn viktigt för socialtjänsten?

Ökad flexibilitet för anställda

Genom att införa digital natttillsyn ökar flexibiliteten för hemtjänsten kring inplanerade besök, vilket ger bättre förutsättningar för en förbättrad arbetsmiljö. Detta innebär att det är lättare för schemaplanerare att göra en lyckad schemaläggning.

Genom att använda digital natttillsyn behövs färre fysiska besök hos brukaren då tillsynen kan göras från en central plats.

De digitala besöken tar mindre tid än ett fysiskt besök vilket leder till frigjord tid för omvårdnadspersonal. Om det skulle inträffa att en brukare råkar ut för något oväntat eller befinner sig i ett nödläge, är möjligheten även större att personalen skulle upptäcka det i tid genom digital tillsyn.



Införande av Digital tillsyn

Hur utmaningar kan hanteras

Ett argument mot införandet av digital tillsyn kan vara att brukare upplever att informationen som delas om tekniken är bristfällig vilket i förlängningen skapar en initial oro inför införandet av tjänsten.

Att tänka på

Säkerställ grundligt informationsarbete vid förmedling av tekniken, till exempel med stödmaterial och möjlighet att testa tekniken. Genomför bredare kommunikationsinsatser till allmänheten och involvera brukare och anhöriga.

Bristande ledning och resurser är ett annat exempel som upplevs utmanande då det vid ett införande ofta finns en upplevelse av ett sårbart förvaltnings- och utvecklingsarbete.

Säkerställ ändamålsenlig arbetsfördelning och utsedda ansvariga med avsatt tid att driva och ge stöd i utvecklingsarbetet. Involvera personal och tillhandahåll utbildningsinsatser med fokus på intern kommunikation. Genomför nyttoanalyser.

Framgångsfaktorer vid införande av digital tillsyn

Självbestämmande och integritet

Enligt socialtjänstlagen ska bistånd i form av omsorgstjänster tillgodose brukarens behov. Verksamheten ska bygga på respekt för brukarens självbestämmande och integritet.

Brukaren ska, så långt det är möjligt, kunna välja hur stöd och hjälp ska ges. Dessutom ska insatserna utformas tillsammans med brukaren. Det rekommenderas att fatta beslut utifrån brukarens behov och hur varje behov kan tillgodoses på bästa sätt.

Exempel på viktiga aspekter vid införande:

- Finns behov av andra insatser, till exempel hjälp med toalettbesök under natten, planeras dessa och dess utformning tillsammans med brukaren.
- Om tekniken inte skulle fungera ersätts den digitala tillsynen med ett fysiskt besök.
- I brukarens genomförandeplan ska det tydligt framgå hur tillsynsbesöken ska genomföras och hur dessa dokumenteras, till exempel inom vilka tidsintervall besöken ska genomföras.
- Genomför en informationssäkerhetsanalys.
- Säkerställ hur medarbetarna får introduktion och kompetensutveckling för att hantera tjänsten.

För mer läsning:

[Checklista vid införande av Digital tillsyn, hos SKR.se](https://www.skr.se/Checklista-vid-införande-av-Digital-tillsyn)



Exempel och erfarenheter

Digital tillsyn

Förutsättningar vid införande av digital tillsyn

Samtycke

Det finns idag inga särskilda krav på hur ett samtycke till en insats ska vara utformat. Samtycke till bistånd och genomförande av insatsen kan vara både skriftligt och muntligt. När insatsen ska genomföras bör stödet, enligt socialtjänstlagen, utformas tillsammans med brukaren.

Om brukaren motsätter sig en digital lösning på tillsynen, bör detta dokumenteras. Samtycke är en viktig aspekt då det ligger till grund för behandling av personuppgifter med viss digital teknik som i förlängningen möjliggör monitorering, sensorering eller positionering.

Enlig 9§ lag (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten får personuppgiftsansvarige endast behandla personuppgifter om brukaren samtycker till behandling. Om insatsen medför behandling av personuppgifter som avser en närstående som stadigvarande sammanbor med brukaren som får insatsen, ska även dessa samtycka till behandlingen.

För mer läsning:

[Vägledning Digital tillsyn, hos SKR.se](#)

Uppkoppling

För att digital tillsyn ska fungera effektivt är tillförlitlig anslutning till internet eller andra nätverk avgörande. Det kan innebära trådlösa anslutningar som Wi-Fi eller mobilt nätverk och möjliggör kommunikation och dataöverföring mellan enheter och centrala system.

För mer läsning:

[Tillgång till internetuppkoppling, hos SKR.se](#)

Digital tillsyn kan ske på bland annat två sätt:

- Avvikelse-detektering, teknik som automatiskt reagerar på en avvikelse och sänder ett larm till personalen, benämns även som passivt larm
- Visuell tillsyn på distans, tillsyn på distans som främst sker av kamera på i förväg bestämda tider men som också kan göras vid ett larm enligt ovanstående punkt

Avvikelse-detektering prioriteras

Överväg vilken teknik som ska användas och välj den minst ingripande som uppfyller behovet. Avvikelse-detektering genom sorteteknik bör alltid övervägas vid tillsyn, såvida inte den enskildes behov eller önskemål talar för att trygghetskamera är det mest ändamålsenliga alternativet.

Teknikutvecklingen har medfört att det finns ett större urval av trygghetsskapande produkter på marknaden för digital tillsyn som, i högre utsträckning än kamera, tar i brukarens personliga integritet och privatliv i beaktande. Exempel på detta är sensorgolv, värmekamera, GPS-larm och kamera med oskärpa. Gemensamt för dessa tekniker är att den specifika brukaren inte kan identifieras.



Erfarenheter från kommuner vid införande av digital tillsyn

Alla brukare uppskattar inte besök nattetid eller att få en störd nattsömn i samband med fysisk tillsynsbesök av hemtjänsten. Det kan även upplevas som otryggt av brukaren och risken för fallolyckor ökar ofta till följd av tillsynsbesöken.

I den här filmen berättar en brukare från Lerum kommun om sin upplevelse av digital natttillsyn via trygghetskamera.

För mer läsning:

[Digital tillsyn, Lerum.se](#)

Exempel nyttokalkyl

Kompetenscenter välfärdsteknik har, i samarbete med Inera, tagit fram en förenklad nyttokalkyl för digital natttillsyn. Med hjälp av denna nyttokalkyl tydliggörs vilka nyttor som uppkommer om kommuner använder digital natttillsyn istället för att genomföra fysiska besök.

Nyttor som beräknas är följande: Finansiell nytta, omfördelningsnytta, kvalitativ nytta och positiv påverkan på miljö.

För mer läsning:

[Nyttokalkyl digital natttillsyn, Inera.se](#)

Vad är digital tillsyn dagtid?

Digital dagtillsyn innebär möjlighet till videokommunikation med hemtjänstpersonal under dagtid. Tillsyn och kontakt under dag- respektive nattetid skiljer sig åt på flera sätt, främst på grund av de olika aktiviteterna och behoven hos brukaren men även på den tekniska lösningen.

Under dagtid är brukaren oftast mer aktiv och engagerad i olika aktiviteter och kan således behöva hjälp med att utföra vardagliga aktiviteter, få sociala kontakter eller rehabiliterande insatser, medan tillsyn under nattetid kan fokusera på att erbjuda snabb hjälp om brukaren behöver det, och annars tillåter brukaren att sova ostört.

SKR kommer, tillsammans med Inera, ta fram en nyttokalkyl för digital tillsyn dagtid.



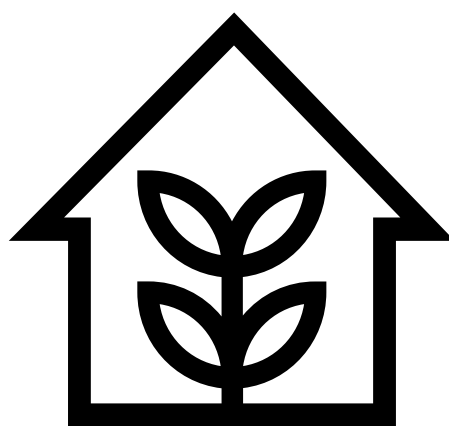
Potentiellt mervärde vid implementering

- Ökad trygghet och självständighet
- Bibehållen hälsa och aktivt liv.
- Ökad möjlighet att på bo kvar i ordinärt boende.
- Ökad trygghet för anhörig.

Källa: [Digital nattillsyn, hos SKR.se](#)

Ramavtal/inköp via Adda: Nej

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Mobila trygghetslarm/GPS

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Mobila Trygghetslarm/GPS

Vad är mobila trygghetslarm?

Ett mobilt trygghetslarm fungerar utanför hemmet till skillnad från ett stationärt trygghetslarm.

Mobila trygghetslarm sänder koordinater till larmcentral, personal, personalgrupper eller närstående för att göra det möjligt att, via GPS och geofence, antingen proaktivt söka efter en person eller identifiera en person som har larmat. Det mottagande larmet kan exempelvis vara ett telefonsamtal, ett e-postmeddelande eller sms/notis via en app.

För mer utförlig beskrivning hänvisas till den enskilde leverantören av larmfunktionaliteten.

Aktivt larm

Det aktiva larmet bärs ofta i form av ett halsband eller armband och lokalisering aktiveras genom att brukaren aktivt trycker på en knapp. Brukaren behöver då förstå enhetens funktion och klara av att aktivera enheten genom att trycka på knappen. Det aktiva larmet är då ofta utrustat med högtalare och mikrofon som gör det möjligt att söka hjälp.

Passivt larm

Det passiva larmet bärs ofta i form av en skosula eller bälte och aktiveras när brukaren exempelvis lämnar en fördefinierad geografisk trygghetszon vilket kan vara hemmet, ett närområde eller bostadskvarter. Passiva larm kan vara särskilt effektiva för brukare med kognitiv svikt. Om brukaren som har det passiva larmet saknas, är det även möjligt att proaktivt söka upp larmet och identifiera var det lösts ut.

Varför är mobila trygghetslarm/GPS viktigt för brukare?

Utökad självständighet

Syftet med larmet är att öka självständighet och trygghet för brukaren i fråga och dess anhöriga. Genom den extra tryggheten ökas möjligheten att brukaren kan bo kvar i det egna hemmet och eventuellt även minska behovet av hemtjänst och kommunal hälso- och sjukvård. Brukaren kan fortsätta delta i samhällslivet och upprätthålla sina sociala nätverk, vilket bidrar till en förbättrad livskvalitet och möjlighet att upprätthålla ett fysiskt aktivt liv.

Varför är mobila trygghetslarm/GPS viktigt för socialtjänsten?

Minska behovet

Mobila trygghetslarm är fördelaktiga för socialtjänsten då det kan minska behovet av regelbunden hemtjänst.

Effektiv larmkedja

Genom att erbjuda fysisk assistans endast vid behov, skapas en effektiv larmkedja för snabb respons vilket ökar tillgängligheten till verksamhetens resurser.



Effektivt hälsofrämjande arbete

Många kommuner använder mobila trygghetslarm för så kallad E-ledsagning, det vill säga att uppmuntra brukaren till

ökad fysisk aktivitet med garantin att personal kan ingripa vid behov. Socialtjänsten kan därmed verka till socialtjänstlagens syfte att främja människors jämlika levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.



Införande av

Mobila Trygghetslarm/GPS

Hur utmaningar kan hanteras

Storskaligt införande av passiva mobila trygghetslarm kan vara organisatoriskt krävande för kommuner.

Larmen hanteras ofta i separata larmkedjor där varje nytt larm innebär ökad administration.

Att tänka på

Trots initiala utmaningar kan mobila trygghetslarm effektivisera resursanvändningen på lång sikt. Genom att minska behovet av antalet fysiska besök av hemtjänstpersonal kan resurserna allokeras mer effektivt till andra områden där behov finns.

Framgångsfaktorer vid införande av mobila trygghetslarm/GPS

För att säkerställa att tjänsten mobila trygghetslarm fungerar krävs rutiner i förvaltningsprocessen. Ansvar, roller, organisering och strukturer kan behöva tydliggöras.

Inom området arbetssätt och arbetsform bör följande insatser tas i beaktande:

- Upprätta ett systematiskt och strukturerat samarbete i organisationen mellan handläggare, installationsansvariga, larmmottagare och medarbetare i verksamhetsgrupp som ansvarar för att åtgärda larm.
- Gör en individuell och grundlig bedömning och handlingsplan. Om brukaren har kognitiv funktionsnedsättning kan handläggarna ta hjälp av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal för att göra bedömning, utprovning och handlingsplan.
- Det är fördelaktigt att upprätta samverkan mellan larmgrupper från särskilt boende, hemtjänst eller nattpatrull.
- Erbjud alla med ett fast trygghetslarm att byta till ett mobilt trygghetslarm.



Exempel och erfarenheter

Mobila Trygghetslarm/GPS

Förutsättningar vid införande av mobila trygghetslarm/GPS

Logistik och ansvarsområden

Besluta om hur tjänsten ska bevakas, så kallad driftövervakning. Se även över ansvarsområden och ansvar för vilka åtgärder som ska vidtas om de mobila trygghetslarmen inte fungerar, exempelvis hur larm som uppstår på grund av lågt batteri ska förebyggas och hanteras. Det är även viktigt att se över struktur och organisering kring underhåll och lagerhantering för utrustningen. Trygghetslarmen är dessutom beroende av uppkoppling vilket gör det viktigt att identifiera och planera för områden i kommunen där täckningen är bristfällig.

För mer läsning:

[Mobila trygghetslarm, hos SKR.se](https://www.skr.se/mobila-trygghetslarm)

Samtycke

Regeringsformen reglerar bland annat brukares skydd mot kartläggning från det allmänna av personliga förhållanden. Samtycke behövs därmed men enligt socialtjänstlagen finns inga särskilda krav på hur ett samtycke ska vara utformat. Samtycke till biståndet och genomförandet av insatsen kan vara både skriftligt och/eller muntligt.

Att den övervakade brukaren samtycker till utformningen och de åtgärder som kommer vidtas bör dokumenteras i socialtjänstjournalen. Det krävs däremot inget samtycke från brukaren för behandling av personuppgifter i socialtjänstens verksamheter, varken vid handläggning av ärenden eller genomförande av insatser givet att brukaren accepterat insatsen.

Upphandling

Adda har ett ramavtal som omfattar hyra och inköp av stationära och mobila trygghetslarm och tillbehör. Där ingår även larmmottagning, kommunikation mellan trygghetslarmet och larmmottagningen samt tillhörande tjänster och produkter såsom installation, utbildning och support. Adda erbjuder svarsmallar vid avrop, kostnadsfri genomläsning och vägledning av underlaget inför en förnyad konkurrensutsättning.

För mer läsning:

[Ramavtal för mobilatrygghetslarm, hos Adda.se](https://www.adda.se/ramavtal-for-mobilatrygghetslarm)

Erfarenheter från kommuner vid införande av mobila trygghetslarm/GPS

Ett exempel är införandet av GPS-larm i Norrtälje kommun där handläggarna tidigt var involverade och nyttoeffekter undersöktes. Under kort tid kunde ett, i sammanhanget, stort antal larm rullas ut, anpassning av arbetssätt ske och nyttor realiseras.

Flera brukare har vittnat om tydliga förbättringar i hälsotillstånd och kommunen bedömer att de kunnat senarelägga behov av andra insatser till brukare.

För mer läsning:

[eHemtjänst i Norrtälje, hos SKR.se](https://www.skr.se/eHemtjanst-i-Norrtalje)



Höör kommun var först med att erbjuda mobila trygghetslarm i stor skala. Kommunen upplevde att brukare, som endast hade stationära trygghetslarm, vittnat om begränsningarna i att våga lämna det egna hemmet i den utsträckning som de hade önskat. Höör kommun uppmuntrar således medborgarna att välja mobila trygghetslarm framför traditionella.

För mer läsning:

[Mobila trygghetslarm i Höör kommun, hos hoor.se](https://www.hoor.se)

Lunds kommun har erbjudit brukare att ersätta ett fast trygghetslarm till ett mobilt. Över hälften av brukarna har genomfört detta byte. Lund har, i samband med denna förändring, även identifierat att behovet av ledsagning vid promenader minskat med fem procent, en utveckling som även andra kommuner vittnat om.

Lunds kommun har ett mål att mellan 10-20 procent av brukarna med mobila trygghetslarm ska klara sin promenad på egen hand. Lund har även genomfört en enkätundersökning avseende brukarnas upplevda trygghet.

Resultatet av denna är att 72 procent av brukarna upplever en ökad trygghet när de har ett mobilt trygghetslarm jämfört med när de hade ett fast.

För mer läsning:

[Mobila Trygghetslarm i Lund kommun, hos Lund.se](https://www.lund.se)

Exempel på nyttokalkyl

Metodstöd för att genomföra en nyttokalkyl, under 2024, har tagits fram av Inera. nyttokalkylen innehåller två scenarier, att kommunen inte erbjuder mobila trygghetslarm till äldre respektive att det erbjuds. Kalkylen inkluderar nyttor och kostnader för brukare, närstående, kommunen och Polismyndigheten. Nyttokalkylens tidshorisont är beräknad över sex år.

Nyttor att ta i beaktande

Frigjorda resurser inom den kommunala hälso- och sjukvården och hemtjänsten. Brukares och anhörigas upplevda trygghet och brukares upplevda fysiska hälsa.

Kostnader att följa

Kostnader för att införa ny teknik och nya arbetssätt i kommunen, inklusive arbetstid för personal och utbildning/informationsdelning till närstående. Hyra för de mobila trygghetslarmen och kostnader för att hämta brukare som larmar.

Medskick när resultat analyseras

De nyttor som erhålls är ofta så kallade omfördelningsnyttor vilket innebär att de är kvalitativa eller kvantitativa men nödvändigtvis inte direkt monetära.

För mer läsning:

[Nyttokalkyl Mobila Trygghetslarm, hos Inera.se](https://www.inera.se)



Potentiellt mervärde vid implementering

- Ökad trygghet och självständighet vid utevistelse.
- Fortsatt möjlighet till deltagande i samhällslivet och sociala nätverk.
- Bibehållen hälsa och aktivt liv.
- Ökad möjlighet att på bo kvar i ordinärt boende.
- Minskat behov av hemtjänst (exempelvis till ledsagning/promenad).
- Minskat behov av kommunal hälso- och sjukvård.
- Ökad trygghet för anhörig.

Källa: Mobila trygghetslarm, hos SKR.se

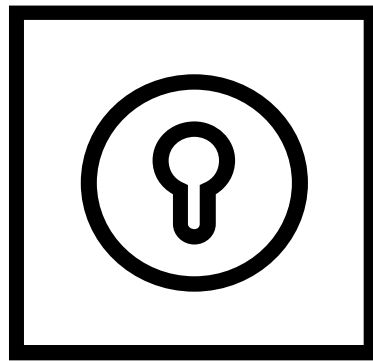
Fakta

- Cirka 60 % av alla kommuner i Sverige använder någon form av gps-larm.

Källa: Socialstyrelsen: E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018, hos Socialstyrelsen.se (pdf,

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Digitala låsfunktioner

Verksamhetsspecifika tjänster



Fakta om

Digitala låsfunktioner

Vad är digitala låsfunktioner?

Digitalt lås på ytterdörren är en lösning som möjliggör att personal kan öppna dörren, antingen via en applikation i mobiltelefon eller med en digital nyckel. Beroende på lösning kan tekniken se olika ut. Gemensamt för digitala lås är att de ger spårbarhet via loggar, till exempel loggas vem som öppnade eller stängde dörren och tidpunkt för detta. Behörigheter kan delas ut och spärras på distans.

Flertalet låstjänster erbjuder även sammankoppling med exempelvis schemaläggningssystem, vilket förenklar processen ytterligare. Brukaren kan också tilldelas samma typ av möjligheter som personal och således kunna ge tillträde till sitt boende på distans. *För mer utförlig beskrivning hänvisar vi till den enskilde leverantören.*

Varför är digital låsfunktioner viktigt för brukare?

Ökad trygghet

Digitala låsfunktioner minskar risken för att nycklar kommer bort och/eller hamnar i orätta händer. Spårbarheten via loggning bidrar till ökad trygghet för brukare och omvårdnadspersonal.

Minskad inställelsetid

Vid larm kan personal som svarar på larmet åka direkt till bostaden istället för att eventuellt behöva åka en omväg för att hämta en nyckel. Detta kan minska inställelsetiden.

Varför är digital låsfunktioner viktigt för socialtjänsten?

Reducerad tid för nyckelhantering

Offentliga verksamheter spenderar mycket tid på att hantera nycklar och ge tillträde till olika utrymmen. Ett exempel är hemtjänsten, där personalen lägger mycket tid på att hämta och lämna nycklar till olika brukare. Genom att använda digitala lås kan hemtjänsten frigöra mer tid att spendera hos brukaren istället för att behöva åka och hämta eller lämna nycklar.

Reducerad tid för resor

Digitala låsfunktioner har visat sig vara mycket fördelaktigt inom den kommunala sektorn, särskilt inom verksamheter där insatserna sker i brukarens hem. Införandet av smarta lås kan leda till betydande effektiviseringsvinster genom att minska den tid som normalt läggs på manuell hantering av nycklar. Dessutom kan digitala lås bidra till minskat resande och därmed minska utsläppen, särskilt om avstånden inom kommunen är långa. Vid akuta eller oplanerade händelser kan användningen av digitala nycklar också bidra till att minska inställelsetiden.

Förbättrad arbetsmiljö

Genom att minska behovet av manuell nyckelhantering kan personalen spara tid. Istället för att hämta och lämna nycklarna kan personalen fokusera på brukarna och utföra sina arbetsuppgifter. Detta kan, i sin tur, minska stressen hos personalen vilket leder till förbättrad arbetsmiljö.



Införande av Digitala låsfunktioner

Hur utmaningar kan hanteras

Samtidigt som digitala låsfunktioner öppnar upp för ökade möjligheter, kan de också innebära ökade risker till intrång. För att säkerställa hög informationssäkerhet krävs att leverantörer av låsfunktionaliteten erbjuder tjänster med stark kryptering av kommunikation mellan låsets olika delar, avancerat kopieringsskydd och säker autentisering för att förhindra manipulation av behörighetssystemet. Genom att ha hög informationssäkerhet kan risken för intrång minska.

Att tänka på

För att lyckas med en god digital säkerhet finns flera relevanta områden. För att säkerställa kravuppfyllnad och hög säkerhet för systemets användning över tid är det viktigt att kontinuerligt granska arbetssättet. Vid granskning ska vissa standarder efterföljas och det finns krav på certifieringar både ledningssystem och komponenter.

För mer läsning:

[Digitala lås - en introduktion. SKR.se](#)
(pdf, 3,2 mb)

Framgångsfaktorer vid införande av digital låsfunktion

Tydliga beslut kring vilka som ska använda tjänsten

Ta ställning till om de digitala låsen enbart ska användas för omsorgens tjänster eller om samma lösning ska användas av andra kommunala tjänster.

Det finns fördelar med att ha en gemensam lösning, exempelvis minskad investeringskostnad, men det kan också innebära ett större och mer tidskrävande införande.

Bestämma låsets funktionalitet

Flera leverantörer erbjuder möjligheten att även sköta insatsregistrering via digitala lås. Det kan effektivisera processen och bidra till en förbättrad överblick över utförda insatser.

Det är viktigt att involvera biståndshandläggare, enhetschefer med flera för att säkerställa deras behov och krav. Innan införandet behöver även effekter på andra processer analyseras.

Noggrann kartläggning

En noggrann kartläggning är viktig vid införande av digitala låsfunktioner. I behovsanalysen bör det tas ställning till vilken typ av stark autentisering som ska användas för lösningen, såsom hårdvarunycklar eller personliga koder.

Det är också viktigt att inventera befintlig teknisk utrustning i tidigt skede. Beroende på vilken teknisk utrustning som finns kan behovet av tjänsten variera. Om personalen delar på arbetsmobiler måste tjänsten säkerställa att olika användarens autentisering och behörigheter byts vid byte av användare.



Exempel och erfarenheter

Digitala låsfunktioner

Förutsättningar vid införande av digital låsfunktion

Hantering av personuppgifter

I ett digitalt låssystem inom socialtjänsten hanteras personuppgifter, vilket medför att tjänsten måste uppfylla de krav som finns enligt databehandling och dataskyddsförordningen (GDPR).

För mer läsning:

[Digitala lås – en introduktion, hos SKR.se](#) (pdf, 3,2 mb)

[Informationsklassning, hos SKR.se](#)

Kommuners kostnader

Beroende på bland annat val av leverantör, avtalstid och organisation, kan kostnaden för att införa digitala lås variera. Vanliga kostnader som uppstår är:

- Köp/hyra av digitalt lås till brukaren
- Köp/hyra av digitalt lås för entré (port till flerfamiljshus)
- Personella resurser (exempelvis larmtekniker, systemförvaltare, projektledare)

Uppkoppling

Digitala låssystem bör inte vara uppkopplade publikt mot internet. Om det krävs uppkoppling för drift, uppdatering och underhåll ska detta ske över ett tekniskt nät eller ett annat nät där en leverantör kan garantera säkerheten. Om låset är batteridrivet behöver krav, ansvarsfördelning och rutiner på batteritid och hantering av batteribyten utarbetas.

För mer läsning:

[Digitala lås, hos Fastighetsägarna.se](#)

Erfarenheter från kommuner vid införande av digital låsfunktioner

Västerås stad

Sedan 2021 arbetar Västerås stads hemvård (hemtjänst, hemsjukvård och trygghetslarm) nyckelfritt med hjälp av digitala lås. Till sommaren 2021 var 3 500 digitala lås runt om i Västerås monterade för att kunna förbättra hjälpen hemma hos de brukare som hade ett trygghetslarm eller som fick hjälp av hemvården.

Den sammanlagda bedömningen är att de värdeskapande effekterna av införandet främst var förbättrad arbetsmiljö för personalen i form av ökad upplevelse av trygghet och säkerhet.

Personalen kan slippa känna stress över att hantera fysiska nycklar och rädsla för att tappa bort brukares nycklar. Detta har resulterat i en tryggare och mer positiv arbetsmiljö hos personalen. Dessutom har den digitala tjänsten möjliggjort att personal kan spendera mer tid hos brukarna och därmed ökat produktiviteten. Dessa innebär att kostnaden för den digitala tjänsten rättfärdigas genom ökad effektivitet och utförandegrad hos personalen.

För mer läsning:

[Digital låshantering inom hemvården - fördjupad förstudie, hos Vasteros.se](#) (pdf, 467 kb)

[Webbinarium för fastighetsägare om digitala lås, hos Vasteros.se](#)



Stockholms stad

Projektet Smarta lås genomfördes 2017-2020 i Stockholm stad med syfte att modernisera och effektivisera lås- och nyckelhantering. Inom hemtjänsten hade nyckelhantering lett till extra restid och transporter, vilket minskade den tid som kunde ägnats åt brukarna.

Inom avfallshantering i staden försvårade nyckeladministration resursplaneringen och tillgängligheten till fastigheterna. Under hösten 2020 bistod projektet äldreförvaltningen med det första införandet av smarta lås i hemtjänsten.

En framgångsfaktor i projektet har varit att tydligt kommunicera med fokus på den minimala förändringen för brukarna. Det digitala låset har sedan levereras av hemtjänstpersonal som brukaren känner och har förtroende för, vilket har haft en positiv påverkan på brukarens inställning till digitala lås.

För att uppnå en lyckad installation är det viktigt att hemtjänstpersonalen känner tillit till tjänsten och därmed har möjlighet att förmedla sin positiva inställning till brukaren. Övriga framgångsfaktorer har varit att få med sig personalen i förändringsarbetet där tillgänglighet och tid för förberedelse har varit nyckelfaktorer.

För mer läsning:

[Smarta lås, Införande av smarta lås i hemtjänsten, hos smartstad.stockholm](#) (pdf, 924 kb)



Potentiellt mervärde vid implementering

- Reducerad tid för nyckelhantering, minskat antal resurser för resor och förkortad inställelsetid vid larm.
- Ökad trygghet för brukare och omvårdnadspersonal genom minskad risk för att nycklar kommer bort och/eller hamnar i fel händer.
- Möjlighet att se av vem och när dörren låsts eller låsts upp av.
- Förbättrad arbetsmiljö för personalen.

Källa: Digitala lås, hos SKR.se

Ramavtal/inköp via Adda: Ja

Tillgänglig nyttokalkyl: Ja



Exempel på andra digitala tjänster inom socialtjänsten

SKR har valt att rikta fokus mot 12 specifika digitala tjänster som anses vara centrala i socialtjänstens digitalisering. Utöver dessa 12 finns det fler tjänster som är relevanta för verksamheterna i kommunerna och som har möjlighet att bidra till att förbättra socialtjänstens effektivitet. Här är exempel på tre tjänster som väntas ha stor potentiell effekt i framtiden.

Digitala inköp

En service inom hemtjänsten är att få hjälp med inköp av dagligvaror och få dem hemlevererade. Många kommuner väljer idag att låta brukaren genomföra inköpet digitalt med stöd av personal.

Vid planering och införande av digitala inköp i kommunen är den lokala bevakningen särskilt viktig. Hemtjänsten bör kontakta både kommunens näringslivsansvariga och den lokala marknaden för dagligvaror för att informera om att det föreligger en satsning på att öka antalet digitala inköp. Hur tjänsten utformas beror på hur de lokala förutsättningarna avseende geografi, antal tätorter och dess storlek, leverantörsmarknad, strategier kring landsbygdsutveckling och önskad utveckling av socialtjänstens insatser ser ut i kommunen

För mer läsning:

[Information om Inköp online, hos SKR.se](#)

[Nyttokalkyl digitala inköp, hos Inera.se](#)

Digital beroendevård

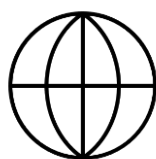
Tekniken inom digitalt stöd för beroendevården innefattar ofta en integrerad plattform bestående av en mobilapp och en trådlös alkoholmätare i fickformat. Användaren genomför alkoholtester med en förbestämd frekvens. Testerna utförs genom att blåsa i mätaren som i sin tur skickar resultaten till en central plattform. Plattformen möjliggör även kommunikation mellan användaren och behandlare, där behandlaren får tillgång till användarens testresultat.

Resultat och mätdata kan automatiskt delas med arbetsgivare eller anhöriga i syfte att öka stödet. Alkoholmätaren gör det enkelt för individen att hantera sina alkoholvanor utan att begränsa möjligheten till fortsatt arbete och/eller deltagande i familjeaktiviteter och fritidsaktiviteter i stor utsträckning. För mer utförlig beskrivning hänvisas till den enskilde leverantören.

Digital tillsyn (dagtid)

Digital dagtillsyn innebär möjlighet till videokommunikation med personal under dagtid. Kontakt under dag- och respektive nattetid kan skilja sig åt på flera sätt, främst på grund av de olika aktiviteterna och behoven hos brukaren. Under dagtid är brukaren oftast mer aktiv och engagerad i olika aktiviteter. Under dagtid kan brukaren behöva hjälp med att utföra vardagliga aktiviteter, få sociala kontakter eller rehabiliterande insatser. Tillsyn nattetid däremot, kan fokusera på att erbjuda snabb hjälp om brukaren behöver det, men annars tillåta brukaren att sova ostört.

Generella förutsättningar och påverkansfaktorer vid införande av digitala tjänster



Generella förutsättningar vid införande

Precis som all verksamhetsutveckling är införandet av digitala tjänster en tids- och resurskrävande process som kräver ett aktivt och långsiktigt förändringsarbete. Det är viktigt att kontinuerligt förse brukaren med information, exempelvis genom stödmaterial och möjlighet att prova på tekniken, för att minimera risken för upplevd initial oro.

Hinder i spridningen av tekniken kan bero på exempelvis brister i förändringsledning och nyttorealiserings, kommunens arbete med information, involvering och utbildning samt kommunens interna och externa samarbete.

Socialstyrelsens rapport E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2022 belyser följande framgångsfaktorer och hinder vad gäller kommunernas utveckling av e-hälsa och välfärdsteknik:

Resurser

Att en kommun har de ekonomiska resurserna och den personal som krävs för att genomföra en digital utveckling är avgörande. Socialstyrelsen identifierar ett behov av en mer långsiktig resursplanering vad gäller välfärdsteknik och e-hälsa, både på kommunal och på nationell nivå.

Kompetens

En central framgångsfaktor är att det finns kompetens inom digitalisering, e-hälsa och välfärdsteknik på alla nivåer, från beslutsfattare till personal och brukare. Kompetens behövs också vanligtvis inom andra områden såsom informationssäkerhet, förändringsledning, upphandling och juridik.

Samverkan

Kommunernas digitala utveckling gynnas av samverkan med andra kommuner, regioner, nationella aktörer, brukarföreningar och näringsliv. Samverkan är viktigt för att kunna ta del av information, utbud och goda exempel men också för det praktiska införandet av tekniska tjänster.

Organisation

En ändamålsenlig organisering i kommunen är en framgångsfaktor vid alla former av utvecklingsarbeten. Kommuner behöver använda utarbetade processer, utforma en tydlig rollfördelning och utveckla en nära intern samverkan mellan förvaltningar.

Styrning och planering

Det är centralt att kommunerna har styrande dokument som ger uttryck för mål, avsatta resurser, implementering, uppföljning och förvaltning på lång sikt. Socialstyrelsen menar att det är viktigt att kommunerna prioriterar arbetet med styrning och planering. Här kan mer nationellt stöd, såsom kunskaps- och metodstöd, vara en bidragande faktor.

Nyttoanalys

En viktig framgångsfaktor för den digitala utvecklingen är att analysera nyttan med förändringen utifrån effekter för brukare, personal, organisation och ekonomi. Socialstyrelsen menar att det är viktigt att kommunerna prioriterar arbetet med nyttoanalyser och utvärderingar av digitaliseringens effekter, och bedömer att det finns behov av ökat nationellt stöd till kommunerna inom detta område.

Framförallt bör stödet riktas till kommuner som har svårt att genomföra denna typ av analyser på egen hand, exempelvis mindre kommuner.

Involvering

Att involvera medarbetare, brukare, patienter och närstående i ett tidigt stadium är centralt för att uppnå en ändamålsenlig implementering. Nya

tekniker och arbetssätt behöver utgå från behovet hos dem som ska nyttja den.

En högre involvering kan också öka spridningen av välfärdsteknik och därmed skapa bättre förutsättningar för en mer jämlik tillgång till kommunens vårdutbud. Socialstyrelsen uppmuntrar till ett ökat fokus på brukarinvolvering från både kommunal och nationell nivå.

Arbetsprocess vid införande av digitala tjänster

Inför införande

Behovskartläggning

Innan kommunen fattar beslut om att upphandla en specifik digital tjänst är det viktigt att börja med att ta fram ett beslutsunderlag innehållande behovsanalys, intressentanalys och informationssäkerhet. Det skapar förutsättningar för ett välgrundat beslut. Det är viktigt att se över att informationssäkerhetsarbetet går i linje med kommunens arbete.

Digital infrastruktur

Behovet av en grundläggande digital infrastruktur är densamma oberoende av digital tjänst. Förutsättningarna kan skilja sig åt mellan verksamhetens lokaler och brukarens boende.

Behovsanalys

I behovsanalysen undersöker och preciserar kommunen de behov som ligger till grund för införandet. Behovsanalysen skapar en bild av vilka förutsättningar som finns och blir utgångspunkt för de krav, villkor och kriterier som kommuner formulerar i beslutsunderlaget.

Förändringsarbete

Att införa digitala tjänster som en del av tjänsterna inom socialtjänsten innebär ett förändrings- och omställningsarbete under hela processen.

För mer läsning:

[Tekniska förutsättningar för välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

[Kostnader, digitalisering socialtjänsten, hos SKR.se](#)

[Samverkan med brukare, hos SKR.se](#)

[Informationssäkerhet välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

[Införa och använda välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

[Förändringsledning välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

[Metodstöd för användardriven innovation och tjänstedesign, hos Innovationsguiden.se](#)

Arbetsprocess vid införande av digitala tjänster

Under införande

Ansvarsfördelning

Utöver att ha en tydlig målgrupp vid anskaffandet så är det även viktigt att engagera rätt kompetenser som har tydliga ansvarsområden och säkerställa konsensus inom organisationen vid en eventuell upphandling.

Att ha rätt förutsättning bidrar till att skapa framdrift genom hela upphandlingsprocessen och eventuella trösklar. Det är fördelaktigt att ledningen för förvaltningen leder och samordnar förändringsarbetet.

Ledning och styrning

Det är fördelaktigt att även representanter från den direkta verksamheten, utöver inköp och upphandling, är delaktiga vid eventuella kravställande och genomförande av användartester.

Samverkan och kommunikation

Samverkan mellan den upphandlande verksamheten och inköpsorganisationen krävs för att skapa en tydlig behovs- och målbild. Utan samverkan finns det en risk att teknik köps in som inte är kompatibel med andra IT-projekt och/eller kommunernas IT-plattformar.

Brist på standardisering riskerar att leda till inlåsningskostnader av leverantörer och höga genomförandekostnader. Inför upphandlingar ska även dataskyddskonsekvensbedömningar göras.

För mer läsning:

[Checklista inför upphandling, hos SKR.se](#)

[Upphandling av välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

[Förslag på kravtexter till upphandlingar av IT-system och digitala tjänster, hos Diqq.se](#)

[Rekommendationer för upphandling av data, hos Diqq.se](#)

[Ramavtal, hos Adda.se](#)

[Ramavtal, hos Avropa.se](#)

Arbetsprocess vid införande av digitala tjänster

Löpande

Bedöma nyttan

Med hjälp av nyttokalkyler kan fler verksamheter bedöma nyttan med en förändring och därmed utveckla sin förmåga att nyttja digitaliseringens möjligheter.

Nyttokalkylen kan används som stöd för:

- Beslut
- Att lyckas med förändringar
- Att följa upp förändringar

Att arbeta fram en nyttokalkyl kan vara tids- och resurskrävande men resultatet av nyttokalkylen kan fungera som ett hjälpmedel för beslutsfattning och för att göra god vägval i förändringsarbetet.

En nyttokalkyl bidrar till:

- Ökad delaktighet i, och förståelse för, förändringen
- Bättre beslut inför och under förändringen
- Bättre genomförande av förändringen
- Bättre uppföljning

För mer läsning:

[Ta fram en nyttokalkyl i 9 steg, hos Inera.se](#)

[Bättre arbete med nyttorealiseriing, hos Digga.se](#)

[Nyttokalkylen för chefer, hos Ri.se](#)

[Nyttorealiseriing och nyttokalkyler välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

Att tänka över kring lagar och regler

De 12 digitala tjänsterna i basnivån kan implementeras utifrån rådande lagar och regelverk. Vid införande av tjänsterna är det viktigt att varje kommun gör sig medveten om vilka regulatoriska områden som främst är relevanta vid utformandet av basnivån. Informationen på denna sida presenterar endast viss lagstiftning på området och är därmed inte uttömmande.

Kommuner är personuppgiftsansvariga för den personuppgiftsbehandling som de hanterar. Detta avser exempelvis autentisering av användare, spårbarhet samt säker hantering och lagring av personuppgifter. Information som hanteras via digitala tjänster och tekniska plattformar ska alltid hanteras utifrån ett patient- och informationssäkerhetsperspektiv och följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

Information skyddas på olika sätt genom bestämmelser i olika författningar såsom lag, förordning och föreskrift. Myndigheten för säkerhetsskydd och beredskap har sammanställt viktig information om de lagar, förordningar och föreskrifter som styr informationssäkerhetsområdet.

För mer läsning:

[Krav och regler inom informationssäkerhet och cybersäkerhet, hos MSB.se](#)

Dataskydd (GDPR)

I dataskyddsförordningen finns de grundläggande reglerna för personuppgiftsbehandling. Dataskyddsförordningen tillämpas med ett fåtal undantag på behandling av personuppgifter som helt eller delvis företas på automatisk väg och/eller som

avser att inkluderas i ett register. Vad som är en personuppgift definieras i artikel 4 i dataskyddsförordningen. Förutom dataskyddsförordningen förekommer flertalet svenska lagar och förordningar på dataskyddsområdet som har tillkommit i syfte att skydda enskilda medborgares personliga integritet.

För mer läsning:

[Så hänger Dataskyddsreglerna ihop, hos IMY.se](#)

[Informationssäkerhet välfärdsteknik, hos SKR.se](#)

Vilka personuppgifter får socialtjänsten behandla?

I lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, SoLPuL, finns regler som anger när personuppgifter får behandlas inom socialtjänsten och ej. En översyn av personuppgiftsbehandling inom socialtjänstens verksamhetsområde har genomförts och SoLPuL har utifrån översynen anpassats till dataskyddsförordningen.

För mer läsning:

[Säker personuppgiftsbehandling i socialtjänsten, hos Socialstyrelsen.se](#)

Om lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Offentliga aktörers webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgänglighetsanpassade. Kravet på tillgänglighet regleras i lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. För ytterligare information om vad och vilka lagen omfattar, hänvisas till Digg.

För mer läsning:

[Om lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, hos Digg.se](#)

[Juridisk vägledning i digitaliseringsfrågor, hos Digg.se](#)

eIDAS-förordningen

eIDAS-förordningen är avsedd att främja förtroendet för elektroniska transaktioner över gränserna inom EU genom att skapa en gemensam ram för elektronisk identifiering och tillitstjänster. För mer informationen hänvisas till SKRs vägledning.

För mer läsning:

[Vägledning till eIDAS, hos SKR.se \(pdf, 369 kb\)](#)

Lagar och föreskrifter

[Patientdatalagen \(2008:355\), hos Riksdagen.se](#)

[Patientsäkerhetslagen \(2010:659\), hos Riksdagen.se](#)

[Offentlighets- och sekretesslagen \(2009:400\), hos Riksdagen.se](#)

[Lagen \(2001:454\) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, hos Riksdagen.se](#)

[Socialtjänstlagen \(2001:453\), hos Riksdagen.se](#)

[Lagen \(2022:913\) om sammanhållen vård- och omsorgsdokumentation, hos Riksdagen.se](#)

[Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd \(HSLF-FS 2016:40\) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården \(konsoliderad version\), hos Socialstyrelsen.se](#)

[SOSFS 2014:5 Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS \(konsoliderad version\), hos Socialstyrelsen.se](#)

Förändringar inom socialtjänsten

God och nära vård

God och nära vård kan beskrivas som ett övergripande mål för den omställning som sker inom hälso- och sjukvården. Omställningen syftar till att vården i högre grad organiseras och bedrivs med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar. Nära vård innebär att vården ska uppfattas som lättillgänglig. Vården kan vara nära geografiskt, men kan också ges digitalt på distans, exempelvis via dator eller telefon.

Digitala tjänster skapar ökad tillgänglighet och delaktighet i vården och ger invånarna ökade möjligheter till inflytande över sin egen hälsa. De digitala tjänsterna är därför en viktig del av omställningen till god och nära vård.

För mer läsning:

[Omställning till Nära vård, hos SKR.se](#)

Ny socialtjänstlag

Socialtjänsten behöver ställa om till nya arbetssätt, både utifrån den nya socialtjänstlagen och för att möta samhällets utmaningar. Den nya socialtjänstlagen väntas träda i kraft i juli 2025.

I korthet innebär förslaget till den nya lagen att socialtjänsten ska:

- Främja jämlika och jämställda levnadsvillkor
- Ha ett förebyggande perspektiv och vara lättillgänglig
- Ha en tydligare roll i samhällsplaneringen och planera insatser inom alla verksamhetsområden

- Vara kunskapsbaserad och vila på vetenskap och beprövad erfarenhet
- Få möjlighet att ge insatser utan behovsprövning

Utöver förslaget till en ny socialtjänstlag, utreds en ny lag om socialtjänstdataregister.

SKR och regeringen har under 2024 ingått en överenskommelse om att förbereda kommunerna inför den nya socialtjänstlagen. Syftet är att stärka förutsättningarna för ett långsiktigt omställningsarbete.

För mer läsning:

[Omställning till en långsiktigt hållbar socialtjänst – 2024, hos SKR.se](#) (pdf, 326 kb)

Utöver detta har SKR tagit fram en särskild webbplats med stöd för socialtjänstens omställning. Webbplatsen är tänkt att samla information, kunskap, stödmaterial, erfarenheter, inspiration och goda exempel.

För mer läsning:

[Socialtjänstens omställning, hos SKR.se](#)

AI inom socialtjänsten

Diggs nya kunskapshöjande webbplats för AI inom socialtjänsten

Diggs nya hemsida innehåller kunskapshöjande material för kommunernas socialtjänst inom området artificiell intelligens (AI). Webbplatsen är ett resultat av samarbete mellan Digg, Socialstyrelsen och E-hälsomyndigheten i samverkan med SKR. Här finns användbara länkar till befintliga stöd, verktyg, nätverk, forskning och fördjupning.

AI kan användas på en mängd olika sätt, och den snabba utvecklingen öppnar upp för fler möjligheter där AI kan underlätta och effektivisera arbetet inom socialtjänsten. Kommuner som börjat implementera AI-tjänster inom socialtjänsten har även delat sina egna insikter på Diggs hemsida.

För mer läsning:

[AI för socialtjänsten, hos Digg.se](#)

Förutsättningar för att använda AI i socialtjänsten

Intresset för att utforska AI inom socialtjänsten är stort bland kommuner. För att stötta kommunerna i arbetet har SKR utrett hur rättsläget ser ut för socialtjänsten att använda AI i verksamheten.

Vid användning av AI är det, förutom de rättsliga aspekterna, även viktigt att göra ett grundligt arbete kring bland annat nedan listade områden:

- Etiska aspekter, det vill säga syftet med att använda AI och tänkbara konsekvenser
- Aspekter kring informationssäkerhet
- Kostnader, både initiala och långsiktiga
- Kvantitet på användningsområden och data då AI-teknik utvecklas genom självlärande

För mer information hänvisas till hemsidan rättsliga förutsättningar där SKR har gjort bedömningar med hänvisning till lagtext.

För mer läsning:

[Rättsliga förutsättningar för att använda AI i socialtjänsten, hos SKR.se](#)

[Vägledning och stöd för att utveckla AI i kommuner, hos SKR.se](#)

Cybersäkerhet och beredskap inom socialtjänsten

Cybersäkerhet för socialtjänsten

Digital teknik kan bidra till trygghet, delaktighet och självständighet, förutsatt att all information hanteras på ett säkert sätt. För att möjliggöra en säker hantering av information krävs ett strukturerat arbete med informationssäkerhet vid planering, införande och förvaltning av digitala tjänster.

Syftet med detta är att identifiera risker, implementera säkerhetsåtgärder och utbilda användare. Genom att prioritera informationssäkerhet kan en trygg och säker miljö för personal och brukare möjliggöras.

Strukturerad informationssäkerhet

Innan beslut fattas om att införa en digital teknik är det viktigt att undersöka hur känsliga personuppgifter hanteras och säkras. Det kommer ständigt nya hot, nya tekniska möjligheter och förändrade lagkrav som varje kommun behöver ha uppsikt över och analysera dess potentiella påverkan på verksamheten.

För att säkerställa en hög informationssäkerhet är det viktigt att arbeta strukturerat. För att arbeta strukturerat behövs en tydlig organisation, en given ansvarsfördelning och definierade roller. Genom att skapa en strukturerad process kan relevanta målgrupper involveras och engageras.

Verktyg för tillräckligt god informationssäkerhet

Kompetenscenter välfärdsteknik har tagit fram en guide där aspekterna av informationssäkerhet sammanfattas avsnittsvis med grundläggande information. Under varje avsnitt i guiden finns länkar till myndigheter och andra organisationer som tagit fram relevant material.

För mer läsning:

[Informationssäkerhet välfärdsteknik, hos SKR.se](https://www.skr.se/informationssakerhet-vaelfardsteknik)

Med en klar och tydlig struktur och väl anpassade rutiner i säkerhetsarbetet möjliggörs förutsägbarhet. Med tydliga interna rutiner och standarder minskar riskerna för att säkerhetsincidenter ska uppstå.

1. Utgå från grundläggande principer och rättslig grund
2. Analysera skyddsobjekt, omfattning och risker
3. Analysera åtgärder och lämplighet
4. Motivera beslut och dokumentera kontinuerligt

För mer läsning:

[Information om informationssäkerhet, hos IMY.se](https://www.imy.se/information-om-informationssakerhet)

Myndigheten för säkerhetsskydd och beredskaps metodstöd syftar till att förtydliga hur ett systematiskt informationssäkerhetsarbete kan utformas utifrån standarderna om ledningssystem för informationssäkerhet (LIS).

Metodstödet innehåller vägledningar, verktyg, mallar och annat stöd och råd.

För mer läsning:
[Metodstöd för informationssäkerhetsarbete, hos MSB.se](#)

Cybersäkerhet och beredskap inom socialtjänsten

Beredskap inom socialtjänsten

Hälsa, vård och omsorg är sedan den 1 oktober 2022 en av tio utpekade beredskapssektorer inom den nya strukturen för samhällets krisberedskap och civilt försvar. Kommunal hälso- och sjukvård och socialtjänst är en del i vård- och omsorgssystemet som utgör en viktig roll i totalförsvaret.

Det är ansvarsprincipen, och därmed verksamhetsansvaret, som är utgångspunkten för kommunens uppgifter i krishanteringssystemet. Det innebär att det ansvar kommunen har för olika samhällsviktiga verksamheter under normala förhållanden också gäller under en kris. I verksamhetsansvaret ingår dels att kommunen ska vidta åtgärder för att minska sårbarheten i verksamheten och dels att ha beredskap för att kunna upprätthålla de kritiska delar av verksamheten.

Det försämrade säkerhetsläget och tidigare erfarenheter av kriser har tydliggjort att kommunernas beredskap inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården behöver stärkas väsentligt. Socialtjänstens krisberedskap inbegriper att förbereda inför, motstå och hantera samhällsstörningar.

Vid en kris kan även personer som vanligtvis klarar sig själva behöva stöd från socialtjänsten. För brukare som redan finns i socialtjänstens verksamheter kan det vid en kris krävas nya eller mer omfattande insatser

För mer läsning:

[Handbok i kommunal krisberedskap: Socialtjänst, hos MSB.se](#) (pdf, 1,354 kb)

Kontinuitetshantering

Kontinuitetshantering är en metod som används för att skapa en förmåga att fortsätta bedriva sin verksamhet på en tolerabel nivå oavsett vilken typ av störning som organisationen utsätts för. Som en del i arbetet kan en eller flera kontinuitetsplaner tas fram.

Dessa ska innehålla information som hjälper personalen att veta hur de ska agera vid en störning, till exempel vid personalbortfall, uteblivna leveranser av viktiga varor och tjänster eller strömavbrott.

För mer läsning:

[Stöd för kontinuitetshantering, hos MSB.se](#)

Kontinuitet i avtal

En framgångsfaktor för att upphandla åt samhällsviktig verksamhet är att säkerställa att de offentliga kontrakten fungerar i kris.

En viktig åtgärd för att åstadkomma detta är att skapa avtalsvillkor för olika krisnivåer, alternativt ingå särskilda krisberedskapsavtal som träder i kraft i händelse av kris.

För mer läsning:

[Krisberedskapsaspekter i offentliga kontrakt, Upphandlingsmyndigheten.se](#)

Denna rapport har upprättats inom ramen för vårt uppdrag att tillhandahålla rådgivning avseende kartläggning av digitaliseringsinitiativ inom socialtjänsten enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av uppdragsavtal undertecknat 2023-12-21.

Rapporten är endast upprättad för vår uppdragsgivares räkning, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), (222000-0315). Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (organisationsnummer 556029-6740)/ PricewaterhouseCoopers AB tar inte något som helst ansvar gentemot någon annan än uppdragsgivaren som väljer att förlita sig på eller att agera utifrån innehållet i denna rapport. Inte heller tas något ansvar för att rapporten används för andra syften än för dem som förelegat vid uppdragets utförande.