

Innehåll

Inera i korthet	Sid. 3
En katalysator för att digitalisera regioner och kommuner	Sid. 4
Fokus på 1177 Vårdguiden	Sid. 5-6
Infrastruktur för en hållbar välfärd	Sid. 7-8
Så får kommunerna del av Ineras erbjudande	Sid. 9
UMO ger pålitliga svar på ungas frågor	Sid. 10
Ett dramatiskt år under pandemin	Sid. 11-12
Första linjens digitala vård	Sid. 13
Programmet Första linjens digital vård	Sid. 14
Tjänster	Sid. 15-17
Projekt och program	Sid. 19-20
Så styrs Inera	Sid. 21
Flerårsöversikt	Sid. 22
Hållbarhetsrapport	Sid. 23-24

Inera i korthet

Regioner och kommuner har utmaningar framöver med en åldrande befolkning och ansträngd ekonomi. Med hjälp av digitalisering kan arbetssätt förändras och välfärdens verksamheter effektiviseras. Inera erbjuder samhällsviktiga tjänster som genom regioners och kommuners verksamheter kan effektivisera och bidra till verksamhetsutveckling genom digitalisering.

År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter för att nå en god och jämlik hälsa och välfärd. Det är regeringens och Sveriges Kommuner och Regioners gemensamma vision för 2025 och här är Inera en viktig aktör.

Inera skapar förutsättningar för att digitalisera välfärden genom nationella tjänster, digital infrastruktur och arkitektur. Inera koordinerar, utvecklar och erbjuder digitala lösningar till regioner och kommuner.

Företaget ägs av SKR Företag, 21 regioner och 288 kommuner. Exempel på tjänster är 1177 Vårdguiden, Nationell patientöversikt - NPÖ, Vårdhandboken och Sjunet. De digitala lösningarna är till nytta för invånare, medarbetare och beslutsfattare. Inera har idag ett fyrtiotal tjänster.

Inera har ett nära samarbete med både statliga myndigheter och näringsliv såsom SKL Kommentus, Folkhälsomyndigheten, E-hälsomyndigheten, Socialdepartementet, Försäkringskassan, journalsystemsleverantörer och andra aktörer inom det breda området digitalisering.

Under 2020 var Ineras omsättning 974 miljoner kronor och koncernen, som består av Inera och dotterbolaget Nordic Medtest, hade 324 anställda.

En katalysator för att digitalisera regioner och kommuner

2020 var året då covid-19-pandemin påverkade det dagliga livet runt om i världen och inte minst i Sverige. Det var ingen som på förhand kunde förutse den påverkan den skulle få. Under pandemin har Inera gjort allt vi rimligt kunnat för att ställa om vår verksamhet till att bidra genom att hjälpa och stötta regioner, kommuner och invånare med våra tjänster.

I mitten av mars stod vi inför faktumet att allt fler människor insjuknat i covid-19 i Sverige. Plötsligt hamnade 1177 Vårdguiden mitt i pandemins centrum. Flera hundra tusen personer ringde 1177 varje dag. Användningen av 1177 Vårdguidens e-tjänster ökade dramatiskt och det gjordes kontinuerligt förbättringar av funktionalitet och prestanda. Redaktionerna för 1177.se och rådgivningsstödet som sjuksköterskorna använder, fick arbeta hårt för att uppdatera med ny information. En befintlig tjänst, Egen provhantering, anpassades skyndsamt för covid-19-testning, vilket gjorde att invånarna kunde beställa hem testutrustning eller boka tid för provtagning. Pandemin ökade också behovet av digitala möten. Tjänsten Digitalt möte togs snabbt fram, som är en videotjänst med säker inloggning via e-legitimation för kommuner och regioner.

Efter en lugnare sommar tog pandemin fart igen. I november gjordes mer än 20 miljoner besök på 1177.se och över 14 miljoner inlogningar i e-tjänsterna. Antalet unika användare översteg för första gången 8 miljoner. 1177 Vårdguiden har på allvar blivit den nationella hälso- och sjukvårdstjänst som hjälper människor till rätt vårdnivå, både egenvård och regioners och kommuners hälso- och sjukvård. På begäran ifrån fem regioner kunde vi snabbt ställa om och förlänga livslängden på journalsystemet för vaccination, Svevac. Inget av ovanstående skulle ha varit möjligt om det inte varit för våra engagerade och kunniga medarbetare på Inera.

Det har också pågått andra initiativ. Under året drevs ett omfattande utvecklingsarbete av 1177 Vårdguiden inom programmet Första linjens digitala vård, som är en del av överenskommelsen God och nära vård mellan regeringen och SKR. Arbetet kommer bland annat att leda till en ökad grad av automatisering och självservice för invånarna.

Pandemin har medfört att digitaliseringen av hälso- och sjukvården samt svensk välfärd har tagit ett stort språng framåt. Det här steget var välbehövligt eftersom den svenska välfärden står inför stora utmaningar, bland annat på grund av att befolkningen både ökar och lever längre. Att allt fler kan leva ett långt liv är mycket positivt, men det ställer också nya krav på offentlig service och ökad bemanning inom vård och omsorg. Det behövs nya arbetssätt och smarta lösningar och istället för de fragmenterade system som idag tynger verksamheterna krävs moderna digitala verksamhetsstöd.

Ett annat viktigt fokusområde där vi gick framåt under 2020 är Ineras samarbete med landets kommuner. Idag har Inera en egen enhet vars syfte är att öka tempot och fokusera på Ineras erbjudande



Eva Fernvall, ordförande.



Peter Arrhenius, vd.

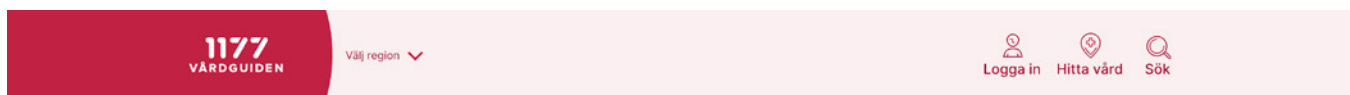
och tjänster till kommunerna. Under 2020 började allt fler kommuner använda Ineras tjänster och vi hoppas på att se ytterligare ökad användning under 2021.

Att ständigt vara uppkopplad är idag en naturlig del av livet för nästan alla invånare. Det har gjort att regeringen tillsammans med berörda myndigheter och SKR tagit fram det gemensamma samarbetsprojektet Vision e-hälsa 2025. Målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter 2025, för att nå en god och jämlik hälsa och välfärd. Inera är med och bidrar aktivt till att realisera visionen genom bland annat Första linjens digitala vård och projektet Säker digital kommunikation.

Covid-19-pandemin har gjort att digitaliseringen har fått ett genomslag som annars hade tagit år att realisera. Som ordförande och vd kommer vi nu att arbeta nära och tillsammans med våra ägare och kunder för att utveckla Inera ytterligare. Vi är båda övertygade om att Inera kan bli den katalysator som ser till att hälso- och sjukvården och kommuners och regioners verksamheter blir ännu bättre rustade genom ökad digitalisering.

EVA FERNVALL, ORDFÖRANDE
PETER ARRHENIUS, VD

Fokus på 1177 Vårdguiden



Covid-19 - Fortsätt att bromsa spridningen

Hjälp till att bromsa spridningen av covid-19. Håll avstånd och undvik trängsel. Tvätta händerna ofta. Stanna hemma även om du bara känner dig lite sjuk och lämna prov för att få veta om du har covid-19.

ALLT OM COVID-19 - CORONAVIRUS

OM VACCIN MOT COVID-19

OM ATT LÄMNA PROV OCH FÅ PROVSVAR

COVID-19 IN OTHER LANGUAGES



Vad finns det för symtom på cancer?

Här kan du läsa om vilka symtom du bör vara uppmärksam på och när du ska söka vård.



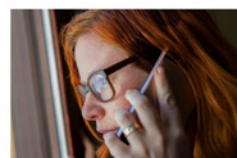
Är du allergisk?

En allergitredning kan visa vad du är allergisk mot.



Få in rörelse i vardagen

En kort promenad eller att du rör på dig hemma kan göra att du mår och sover bättre. Här får du råd om hur du kan få in mer rörelse i vardagen.



Bedragare påstår att de är från 1177 Vårdguiden

Flera personer runt om i landet har utsatts för bedrägeriförsök av personer som säger att de är från 1177 Vårdguiden. Läs mer här

1177 Vårdguiden är ett av Ineras två affärsområden. Förutom 1177 Vårdguiden på telefon och på webben ingår flera tjänster som nås genom inloggning på 1177.se. Under 2020 ökade antalet besökare på 1177.se stort. Som mest gjordes över 20 miljoner besök på en månad och antalet inloggningar ökade då med 284 procent, på grund av den rådande covid-19-pandemin.

I början av 2020 gjordes en omorganisation på Inera där stora delar av verksamheten delades in i två affärsområden. Ett av dem blev affärsområdet 1177. Där samlas nu alla tjänster inom 1177 Vårdguiden, tillsammans med UMO, Youmo och Ineras kunskapstjänster för medarbetare inom vård och omsorg – Vårdhandboken och Rikshandboken i barnhälsovård.

– Det här är första gången som vi samlar alla 1177-tjänsterna i en gemensam organisation. Tidigare har tjänsterna varit mer spridda inom Inera. Det här gör att vi nu har alla möjligheter att kraftsamla och se synergier, säger Sofie Zetterström, som är affärsområdeschef för 1177.

ETT KÄNT VARUMÄRKE

1177 Vårdguiden startades för över 20 år sedan och det blev också starten för hela Inera. För första gången samverkade regionerna fullt ut kring digitalisering. Idag är 1177 Vårdguiden ett av Sveriges mest kända varumärken och många miljoner personer använder tjänsterna varje månad. 99 procent av svenskarna känner till 1177 Vårdguiden och 82 procent har högt förtroende för 1177 Vårdguiden, enligt Varumärkesundersökningen 2020. 2018 uppgav 91 procent av de tillfrågade att de känner till att de kan ringa numret 1177 för att få information och råd om hälsa och vård och 87 procent kände till att de kan besöka 1177 på webben.

Under pandemin har 1177 Vårdguiden fått en ännu större betydelse än tidigare och användningen har ökat kraftigt. Resurser har styrts om och kapaciteten i alla tjänster har förstärkts samtidigt som redaktionen arbetat för fullt för att innehållet i alla kanaler ska vara aktuellt och relevant.

– Det har varit en stor fördel att de flesta delarna som rör 1177 numera har funnits inom ett gemensamt område. På så sätt har vi kunnat göra snabba omfördelningar och prioriteringar allteftersom behoven har ökat, säger Sofie Zetterström.

– Medarbetarna har verkligen jobbat hårt och gett allt för att stödja både regionerna och invånarna i den här svåra tiden.

I november utsågs 1177.se till Sveriges bästa webbplats inom området hälsa och vård av mediebolaget IDG, och det var inte första gången webbplatsen prisades. Redan 2002 vann



Sofie Zetterström, affärsområdeschef för 1177.

1177.se Guldlänken vid konferensen Offentliga rummet och många priser har regnat över 1177 Vårdguiden sedan dess.

– Det känns fantastiskt att ansvara för en verksamhet som håller så hög kvalitet under så många år, trots den tuffa konkurrensen. Utan 1177 Vårdguiden hade regionerna haft det svårare att hantera pandemin, säger Sofie Zetterström.

BÄSTA WEBBPLATS INOM HÄLSA OCH VÅRD

Under året har ett omfattande utvecklingsarbete av 1177 Vårdguiden drivits, inom programmet Första linjens digitala vård. Programmet kommer att fortsätta under många år framöver och är en del av en överenskommelse mellan regeringen och SKR, om God och nära vård. Det här kommer bland annat att leda till flera kanaler till 1177 Vårdguiden och en ökad grad av automatisering och självservice för invånarna med stöd av ny teknik.

– Det här skapar goda förutsättningar för att 1177 Vårdguiden även i framtiden kommer att kunna ligga i framkant som ett av Sveriges mest uppskattade tjänstekoncept, säger Sofie Zetterström.

OM AFFÄRSOMRÅDET 1177

- I affärsområdet ingår 1177 Vårdguiden på telefon, webbplatsen 1177.se, 1177 Vårdguidens e-tjänster som nås via inloggning på 1177.se, webbplatserna UMO, Youmo, Vårdhandboken och Rikshandboken i barnhälsovård.
- 99 procent av svenskarna känner till 1177 Vårdguiden och 82 procent har högt förtroende för 1177 Vårdguiden
- Antalet besök på 1177.se klättrade stadigt uppåt under året och slutade på knappt 200 miljoner.
- För att förbättra tillgängligheten till sjukvårdsrådgivning om covid-19 har Inera tagit fram ett nationellt knappval i 1177 Vårdguiden på telefon, knappval 9 som leder till en nationellt samordnad kö.
- Nya e-tjänster har utvecklats. Bland annat har Inera anpassat tjänsten Egen provhantering så att invånare kan beställa provtagning för covid-19-tester via hemtest eller på provtagningsenhet.

Infrastruktur för en hållbar välfärd



Vård, omsorg och skola är viktiga delar i samhället som behöver en bas av digital infrastruktur. Affärsområdet Infrastruktur och arkitektur utvecklar och förvaltar gemensam infrastruktur och arkitektur, som ligger till grund för digitalisering i de här områdena. Det är en viktig teknisk grund och en förutsättning för samverkan och säkert informationsutbyte mellan aktörer inom regioner och kommuner.

Ett av de två stora affärsområdena på Inera är Infrastruktur och arkitektur. Ineras tekniska infrastruktur och arkitektur ligger till grund för många kvalitetssäkrade digitala tjänster som affärsområdet erbjuder till medarbetare inom vård och omsorg. Tjänsterna förenklar administrationen för vårdpersonalen och gör det möjligt att kommunicera på ett säkert sätt. Några exempel på det är när patienter ska remitteras till rätt vårdinstans, när läkemedel ska förskrivas eller när patientsäkra bedömningar ska göras utifrån medicinskt kvalitetssäkrad kunskap.

För invånarna är det viktigt att det finns lättillgänglig och korrekt information om vårdutbudet, att de kan läsa sin journal och boka tider på nätet på ett säkert sätt.

- En robust, säker och hållbar infrastruktur och skalbar arkitektur är en förutsättning för att möta samhällets krav på digitalisering. På så sätt bidrar vi till att underlätta och snabba upp tempot i digitaliseringen av vård, omsorg och skola. Men digitalisering är inte ett mål i sig, utan ett medel som förenklar tillvaron för människor och ökar samhällets möjlighet att uppnå en god, säker och jämlik hälsa och välfärd, säger Caroline Hagberg, chef för affärsområdet Infrastruktur och arkitektur.

Affärsområdet har i uppdrag att förvalta och utveckla infrastruktur- lösningar som hanterar identitetsfederation, behörighetsstyrning,

loggning, samtycke, spärrar och autentisering.

ARKITEKTUREN ANPASSAS EFTER NYA FÖRUTSÄTTNINGAR

Behoven av informationsutbyte och samverkan över organisationsgränser ökar ständigt, inte bara inom vården utan inom hela den offentliga sektorn. Den arkitektur som affärsområdet ansvarar för behöver hela tiden utvecklas och anpassas för att möta nya utmaningar och förutsättningar. I mer än hälften av landets regioner pågår nu en generationsväxling till nya vårdinformativmiljöer. Arkitekturen behöver anpassas för att möta deras behov. Det handlar också om att möta utmaningar i form av nya standarder och utökade initiativ och krav från stat och kommun.

2020 – ETT OVANLIGT ÅR

I mars 2020 meddelade Världshälsoorganisationen, WHO, att spridningen av coronaviruset klassas som en pandemi. Covid-19-pandemin har sedan dess påverkat hela världen och för hälso- och



*Caroline Hagberg,
chef för affärsområdet
Infrastruktur och arkitektur.*

sjukvården var 2020 ett år med stora utmaningar. Detta har lett till att användningen av flera av affärsområdets tjänster ökat.

I december beslutade Inera, efter förfrågan av flera regioner, förlänga möjligheten att använda journalsystemet Svevac. Tidigare var planen att Svevac skulle stängas för registrering av vaccinationer under hösten 2021.

- Beslut om att avveckla Svevac fattades 2018. Ingen kunde då förutse en kommande pandemi. Nu förlänger vi användningen för att möta det lagstadgade kravet på att rapportera covid-19-vaccinationer till det nationella vaccinationsregistret, säger Caroline Hagberg.

I tjänsten Sil - Svenska informationstjänster för läkemedel gjordes ett arbete för att säkerställa att information om varje godkänt covid-19-vaccin skulle finnas i journalsystemen när vaccinationerna inleddes. Arbetet skedde i nära samverkan med Läkemedelsverket, E-hälsomyndigheten, Lif (branschorganisationen för forskande läkemedelsföretag) och läkemedelsföretagen som tar fram vaccin.



NYA LÖSNINGAR FÖR AUTENTISERING OCH UNDERSKRIFT

Under året utvecklades den del av infrastrukturen som hanterar identitet och åtkomst. En ny lösning för autentisering togs fram som skapar förutsättningar för säkrare inloggning med SITHS e-legitimation, både på kort och mobilt. En ny, säkrare lösning för elektroniska underskrifter togs också fram, som kommer att lanseras under 2021. De nya lösningarna kommer att kunna användas i såväl nationella som regionala tjänster.

- Vi ska göra det enklare för organisationer och verksamheter att utveckla digitala tjänster. Genom att erbjuda infrastrukturlösningar för säker kommunikation och autentisering kan de lägga tyngdpunkten på den egna verksamhetsnära utvecklingen, säger Caroline Hagberg.

SAMVERKANSARKITEKTUR FÖR HÅLLBARA LÖSNINGAR

Arbetet med nästa generations samverkansarkitektur har startat. Målet är att ta fram en enklare och mer flexibel arkitektur som kan användas för informationsutbyte inom fler sektorer. En annan målsättning är att öka säkerheten vid inloggning genom att använda referensarkitekturen för identitet och åtkomst.

- Vi befinner oss i en snabbt föränderlig omvärld. Behovet av ett säkert informationsutbyte via samverkande system över organisationsgränser i den offentliga sektorn har aldrig varit så stort som nu, säger Caroline Hagberg.

KATALOGTJÄNST HSA

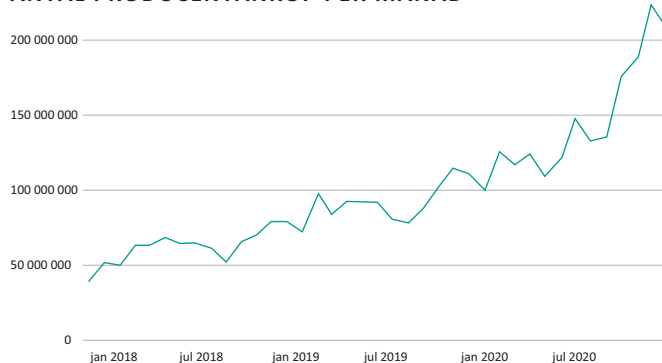
Katalogtjänst HSA är en elektronisk katalog som innehåller kvalitetsgranskade uppgifter om organisationer och personer inom vård och omsorg i Sverige. Under året har tjänsten fått ett nytt administratörsgrensnitt och ett antal utredningar har genomförts. Under nästa år startar projekt Ny katalogtjänst, där en av leveranserna är att ta fram en ny teknisk plattform för HSA.

Målsättningen är att lösningen ska bli mer flexibel och kunna hantera fler kataloger, regelverk och informationsmodeller, i en och samma plattform. Det innebär att tjänsten i framtiden kan användas av fler aktörer än i dag, till exempel ska den utökas för att bättre möta den kommunala sektorn.

SAMVERKAN – EN VIKTIG FRAMGÅNGSFAKTOR

Under året inledde affärsområdet, tillsammans med regionrepresentanter, Socialstyrelsen och SKR, ett arbete med att ta fram och förankra en nationell informationsstruktur och ett kodverk till

ANTAL PRODUCENTANROP PER MÅNAD



Antalet anrop till Nationella tjänsteplattformen ökade med drygt 50 procent under 2020 jämfört med föregående år.

Utbudstjänsten. I Utbudstjänsten finns information om vårdutbudet i hela Sverige och den används därför i flera andra tjänster. Bland annat används informationen för att kunna söka och hitta vård på 1177.se och är en oumbärlig del i tjänster som remitterar och hänvisar patienter i vården. Den är därför mycket viktig i utvecklingen av första linjens vård.

Inera hjälpte även SKR och Försäkringskassan i deras uppdrag att ta fram en finansierings- och samverkansmodell för elektronisk informationsöverföring av intyg. Under året lades en grund och arbetet kommer att fortsätta under 2021. Ambitionen är att modellen ska vara tillämpbar även hos andra myndigheter.

OM AFFÄRSOMRÅDET INFRASTRUKTUR OCH ARKITEKTUR

- Har i uppdrag att förvalta och utveckla infrastrukturlösningar för bland annat katalog, identitet och åtkomst, loggning, samtycke och spärr.
- Anpassar arkitekturen inför den generationsväxling till nya vårdinformationsmiljöer som pågår i hälften av landets regioner.
- Hjälper till att möta utmaningar i form av nya standarder och utökade initiativ från stat och kommun.
- Under året förlängdes möjligheten att använda journalsystemet Svevac som tidigare var planerad att stängas för registrering av vaccinationer under hösten 2021.
- En ny autentiseringsmetod för säkrare inloggning med SITHS e-legitimation togs fram.
- Under året fick Katalogtjänst HSA ett nytt administratörsgrensnitt.
- Inom ramen för programmet Första linjens digitala vård startades arbetet med att ta fram och förankra en nationell informationsstruktur och ett kodverk till Utbudstjänsten.

Så får kommunerna del av Ineras erbjudande

Nu är det drygt tre år sedan kommunerna blev delägare i Inera och allt fler börjar nu dra nytta av de möjligheter som Inera erbjuder. Bland annat handlar det om tjänster inom områdena kommunal hälso- och sjukvård, socialtjänst och elevhälsa.



Tjänsten Digitalt möte utvecklades under 2020 för att möta kommunernas behov av en lösning för säkra videomöten.

För att fokusera på kommunernas behov och bevaka kommunperspektivet i Ineras tjänster har Inera tillsatt en kommungrupp. Målet är att, där det är lämpligt och möjligt, anpassa Ineras tjänster till kommunernas behov och när det behövs initiera nya lösningar.

Kommungruppen på Inera driver aktivt frågor inom områdena socialtjänst, kommunal hälso- och sjukvård och skola eftersom alla dessa är stora verksamhetsområden inom kommunerna.

Ett prioriterat område är att säkerställa de grundläggande förutsättningar som krävs för digitalisering i form av arkitektur och infrastruktur.

– Om fler funktioner och lösningar skulle kunna utvecklas, av flera kommuner tillsammans, istället för att de utvecklar var och en för sig, skulle många vinna på det. Det är hög tid att gemensamt skapa de grundläggande förutsättningarna som krävs, säger Patrik Gertsson, chef för avdelningen Projekt och utveckling.

SAMVERKAN MED KOMMUNER

Under 2020 tog kommungruppen på Inera fram flera rapporter i samverkan med kommuner. De intervjuade också cirka 25 kommuner om deras behov, för att få en tydligare bild av de områden kommunerna tycker skapar mest värde.

I samarbete med SKR tog Inera under året fram ett förslag till struktur och ett grundläggande innehåll för socialtjänstens verksamhet i adressboken för Säker digital kommunikation, SDK. Tanken är bland annat att det ska bli enklare för avsändare från andra offentliga verksamheter att hitta rätt funktionsadress i socialtjänsten i rätt kommun. Kommuner och invånare kommer också kunna prova nyttan med 1177 Vårdguiden.

FLER JOBBAR DIGITALT

Ett exempel på en ny tjänst som Inera har tagit fram i samverkan med SKR och kommunerna är Digitalt möte.

– Säkra digitala möten är ett bra exempel på en lösning där det uppstod ett akut behov under covid-19-pandemin. Framöver hoppas vi att i nära samarbete med kommunerna hitta andra lösningar som på samma sätt kan bidra till kommunernas digitalisering, säger Patrik Gertsson.

Just nu förs dialoger med 70 kommuner som vill börja använda tjänsten Digitalt möte. Södertälje kommun var en av de som var först ut.

– Det finns många fördelar med att jobba digitalt. Att tjänsten går att beställa av Inera tror jag att många som jobbar i kommuner och regioner uppskattar, eftersom tjänsten uppfyller de behov som vi har på säkra videomöten, säger Simon Lindgren, it-strateg på Södertälje kommun.

På skolområdet har Inera tagit en aktiv roll kring it-standarder för lärande. Det har gjorts för att Inera ska kunna stödja ett säkert informationsutbyte inom skolväsendet. Nyligen slöts en överenskommelse mellan regeringen och SKR om skolans digitalisering.

ARKITEKTURGEMENSKAPEN

Tillsammans med kommunerna driver Inera Arkitekturgemenskapen där arkitekter från kommuner runt om i Sverige får lära sig och ta hjälp av varandra i frågor som gäller arkitektur. Region Västerbotten och Inera driver tillsammans projektet Arkinera som ska öka kunskapen kring arkitektur.

– Om fler kommuner jobbar utifrån en gemensam arkitektur och till exempel använder liknande teknik kan de dra nytta av varandra. Det blir enklare att skapa gemensamma e-tjänster och dessutom spara tid och pengar, säger Thomas Kvist, projektledare för projektet Arkinera som startats i Region Västerbotten.

En utmaning som funnits sedan kommunerna gick in som delägare är brist på finansiering för att utveckla kommunerbjudanden. Sedan mitten av 2020 har Inera en kommunal beredning där Inera tillsammans med SKR träffar tio kommundirektörer. Där har frågan gällande finansiering aktualiserats. Det finns en betalningsvilja, men också utmaningar i att enas om vad som behöver finansieras, då kommunernas förutsättningar och behov varierar mycket. Under 2021 blir det därför viktigt att enas om vilka initiativ Inera ska fokusera på.



Patrik Gertsson, chef för avdelningen Projekt och utveckling.

TJÄNSTER SOM KOMMUNERNA ANVÄNDER MYCKET

- Pascal
- Nationell patientöversikt, NPÖ
- Katalogtjänst HSA
- Identifieringstjänst SITHS
- Digitalt möte

UMO ger pålitliga svar på ungas frågor

Är det dåligt att skicka nudes? Hur var det för er första gången hos kuratorn? Min mamma är otrogen, vad ska jag göra? Detta är några av de tusentals frågor som ställdes på UMO.se under året. Unga har massor av frågor, och UMO fortsätter att vara den plats på nätet som många av dem söker sig till för att få svar, eftersom den anses som pålitlig, relevant och lätt att förstå. Youmo.se, som har innehåll på flera språk, besöks av ungdomar från hela världen och under 2020 ökade antalet besök med närmare 300 procent.

När frågorna är många och svaren svåra att få, då finns UMO och Youmo där för att hjälpa och stödja unga. UMO lanserades 2008 och har sedan dess vuxit kraftigt. Målgruppen är unga mellan 13 och 25 år som undrar något om sex, hälsa och relationer. Youmo.se är en webbplats som har delar av innehållet från UMO på lätt svenska och dessutom översatt till ytterligare fem språk. Målgruppen är unga som är nya i Sverige. På UMO.se och Youmo.se kan unga ta del av fakta i texter, bilder och filmer, läsa andras frågor och svar och ta del av andra ungas berättelser. De kan ställa egna frågor, både till andra unga och till sjuksköterskor, barnmorskor, läkare och andra professionella.

Besöken och engagemanget på sidorna där unga skriver frågor eller svar till andra unga ökade under 2020. Tidigare ställda frågor och svar och ungas egna berättelser är fortsatt bland de populäraste sidorna på UMO.

NÖJDA BESÖKARE

Kännedomen om UMO är hög och ökar för varje år. Den senaste mätningen, som genomfördes oktober – november 2019, visade att bland unga mellan 15 och 25 år så var det 87 procent som kände till UMO. Under 2020 gjordes en liknande undersökning på Youmo.se och där angav 55 procent att de helt eller delvis fick svar på sin fråga och 81 procent att de sannolikt kommer att besöka sajten igen. Antalet besök på de båda webbplatserna under 2020 var 15,1 miljoner.

BESÖKEN PÅ YOUMO.SE ÖKAR

Besöken på Youmo ökade under 2020 med närmare 300 procent, och är nu uppe på över 4 miljoner per år. En stor del av besöken är internationella, med Iran, Egypten, Afghanistan och USA i topp.

– Unga är en känslig målgrupp och UMO och Youmo behöver hela tiden utvecklas för att möta våra besökares förväntningar och behov. Därför jobbar vi aktivt med omvärldsbevakning och med avstämningar med såväl unga som vuxna som möter unga och är verksamma inom UMO:s ämnesområden. Framöver kommer UMO och Youmo sannolikt att ha ännu mer fokus på rörligt innehåll av olika slag och större närvaro i sociala medier, säger Moa Lindholm, redaktör på UMO.



Moa Lindholm, redaktör på UMO.

PRIS FÖR MATERIALET YOUMO SKOLA!

Under året vann UMO Publishingpriset för utbildningsmaterialet Youmo skola i kategorin Utbildnings- och instruktions sajter. Youmo skola vänder sig till elever som är nya i Sverige och till lärare på gymnasiets språkintruktionsprogram. Materialet innehåller 21 övningar som passar i svenska, samhällskunskap och biologi men även i övriga



ämnen. Motiveringen löd "För utmärkt hantering av ett viktigt ämne med föredömlig målgruppsanpassning i text och bild".

– Vi är så glada och stolta över den här vinsten! Vi har skapat något som gör det enklare för lärare att använda Youmo i skolan och på så sätt kan fler unga få kunskap om viktiga ämnen och fler komma i kontakt med Youmo.se. Många lärare och personal inom elevhälsan använder redan både UMO och Youmo i skolan, men det är första gången vi gör något med så direkt koppling till undervisningen. Vi ser positivt på att göra mer sådant framöver, säger Moa Lindholm.

2020 I KORTHET

- 10,8 miljoner besök på UMO.se under 2020.
- 4,3 miljoner besök på Youmo.se under 2020.
- I frågetjänsten Fråga UMO har sjuksköterskor, barnmorskor, läkare och andra professionella besvarat ca 6 500 personliga frågor från unga.
- Nytt innehåll och anpassningar på grund av coronapandemin.
- Ny mottagningskatalog som hämtar information från Hitta vård på 1177.se.
- Ökad aktivitet i sociala medier med mer interaktivitet och mer rörligt innehåll.
- Vann Publishingpriset för "Youmo skola".
- 80 % av besöken på UMO och 94 % av besöken på Youmo görs i mobilen.

Ett dramatiskt år under pandemin



2020 var ett år som ingen kommer att glömma. I februari började nyheten om pandemins allvar nå allmänheten då många människor insjuknade. 1177 Vårdguiden befann sig mitt i krisens centrum. Det var hit som många svenskar sökte sig för att få råd och stöd, och tjänsterna slog flerdubbla rekord. Det var en dramatisk tid.

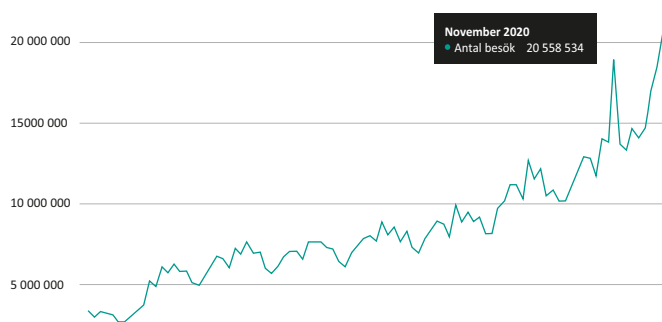
Under pandemins utbrott fanns ett stort behov av information och rådgivning om det nya viruset. Myndigheterna hade från början inte så stor kunskap om smittan och det var svårt att få fram tillförlitliga fakta. Detta ställde höga krav på Inera då anstormningen till framför allt 1177 Vårdguiden snabbt blev extrem. Samtidigt var bolaget tvunget att säkerställa att det fanns reservrutiner, både internt och hos bolagets leverantörer, om många medarbetare skulle bli sjuka.

Trycket blev som störst i mitten av mars, då flera hundra tusen personer ringde 1177 varje dag. Användningen av 1177 Vårdguidens e-tjänster ökade med hundratals procent, då invånarna försökte nå vården via alla tillgängliga kanaler.

” Utan Ineras tjänst hade det blivit kaos

För Inera innebar detta en intensiv period. Antalet kanaler i 1177:s telefonsystem samt kapacitet och prestanda i plattformar och servrar för webbtjänsterna behövde successivt utökas för att klara trycket. Redaktionerna för 1177.se och rådgivningsstödet som sjuksköterskorna använder, fick jobba för högtryck för att uppdatera informationen. De stod i ständig kontakt med expertmyndigheterna och regionerna, för att säkerställa att innehållet i alla kanaler var aktuellt.

När sedan testningen kom igång kunde Inera snabbt anpassa en befintlig tjänst för covid-19-testning. Genom Egen provhantering kunde invånare beställa hem testutrustning eller boka tid på provtagningscentral och få provsvaret i 1177. Många av landets



Tabellen visar antal besök per månad till 1177.se

laboratoriesystem är kopplade till Egen provhantering så att beställningar och provsvar kan överföras automatiskt. Det underlättar och sparar tid för både invånarna och regionerna. Under 2020 administrerades tre miljoner tester på det här sättet. Tjänsten blev en viktig hjälp under den rådande pandemin.

” Ingen har kunnat föreställa sig en pandemi av den storlek som vi sett under 2020

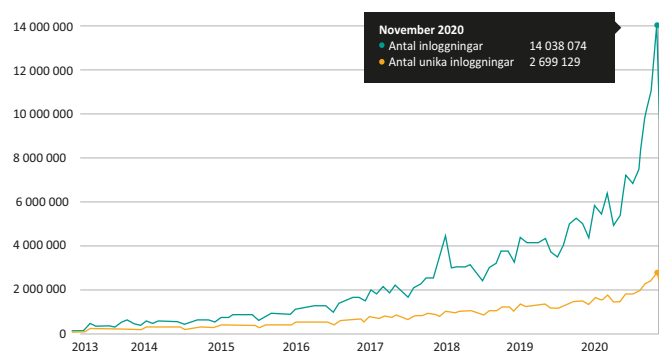
– Vi hade aldrig klarat att sätta upp en sådan här tjänst själva på så kort tid. Utan Ineras tjänst hade det blivit kaos, för vi hade inte kunnat hantera logistiken, säger Jonas Ekström som är överläkare i Region Västmanland och ansvarig för provtagningen där.

Pandemin har också ökat behovet av stöd för digitala kontakter, då möten måste hållas på distans. Även inom det området kunde Inera hjälpa till genom tjänsten Digitalt möte som snabbt togs fram. Det är en videotjänst med säker inloggning via e-legitimation. Tjänsten kan anslutas till de bokningssystem som organisationen använder, så att kallelser till möten kan skickas via sms eller e-post. Digitalt möte används nu brett i både kommuner och regioner, och är särskilt lämplig att använda vid möten där man hanterar känsliga personuppgifter.

– Ingen har kunnat föreställa sig en pandemi av den storlek som vi sett under 2020. Den har påverkat människors beteenden och livskvalitet runt om i hela världen och ännu har vi inte sett slutet. Vi vet att pandemin kommer att fortsätta även under 2021 men vi kan också konstatera att Sverige står väl rustat i alla fall när det gäller digitalisering och effektiva informationskanaler. Inom det området är 1177 Vårdguiden och Inera ett viktigt stöd för regioner, kommuner och invånarna, säger Peter Arrhenius, vd på Inera.

DE MEST BESÖKTA SIDORNA UNDER DECEMBER PÅ 1177 VÅRDGUIDEN

1. Lämna prov för covid-19
2. Hitta vård
3. Covid-19 – coronavirus
4. Lämna prov och få provsvar om covid-19
5. CR-test för dig som är sjuk
6. E-tjänster på 1177.se
7. Så loggar du in på 1177.se
8. Om covid-19 – coronavirus
9. Självtest för dig som är sjuk
10. Antikroppstest för dig som är frisk
11. Läs din journal via nätet
12. Vaccination mot covid-19



Antalet inlogningar till 1177:s tjänster har ökat dramatiskt den senaste tiden

Första linjens digitala vård

Att skicka bilder till en sjuksköterska vid sjukvårdsrådgivning på telefon, ta emot digitala kallelser, ta prover i hemmet och använda ett nationellt verktyg för att få en första symtombedömning. Det är några av de tjänster som planeras inom programmet Första linjens digitala vård. Tanken är att med hjälp av digitala lösningar göra vården mer tillgänglig och minska vårdköerna.

1177 Vårdguiden har länge fungerat som en nationell ingång, både via webben och telefonen, när man är sjuk och vill ha hjälp och rådgivning. Nu ska 1177 Vårdguiden moderniseras, genom ett program som kallas Första linjens digitala vård. Programmet är en del i regeringens och Sveriges Kommuner och Regioners överenskommelse om god och nära vård och startades hösten 2018. Under 2020 och 2021 finansieras det av Sveriges Kommuner och regioner, SKR, och regeringen.

– Ingen hade någonsin kunnat ana den enorma ökningen av inlogningar på 1177.se under covid-19-pandemin. Men inom programmet kunde vi bidra genom att snabbt stabilisera och öka kapaciteten för våra befintliga plattformar, säger Kristina Stensson Ljungdahl, programledare för programmet Första linjens digitala vård.

BILD OCH VIDEO

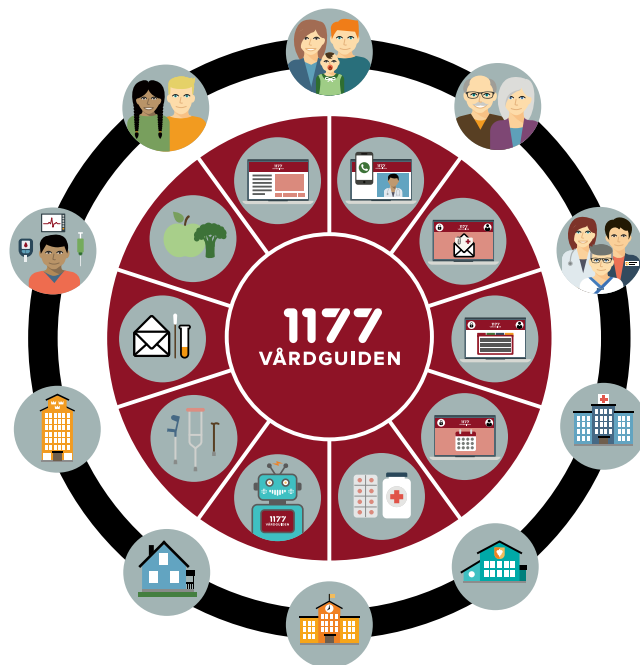
Under hösten 2020 kunde flera regioner erbjuda invånarna möjligheten att först ringa och sen, vid behov, skicka en bild till sjuksköterskan som svarade via 1177 Vårdguiden på telefon.

– Vi har använt tjänsten sedan november månad i Region Jönköping. Våra sjuksköterskor ber inringaren att skicka en bild, till exempel när de har fått ett sår eller har en hudförändring. Vi upplever en stor kvalitetsförbättring i vårt arbete på 1177, då man använder bilder som ett komplement till samtalen med den som ringer till oss. Redan nu upplever vi att både sjuksköterskor och den som ringer till 1177 känner sig tryggare i de råd som ges. Införandet av att skicka bilder till 1177 gjordes trots att det var en mycket hög belastning på telefonin under pandemin och tjänsten har uppskattats både av medarbetare och de som ringt in, säger Anna-Lena Krohn, verksamhetschef i Region Jönköping.

Nästa steg är ett motsvarande verktyg för videosamtal. Under 2020 påbörjade Inera, tillsammans med regionerna, dessutom en upphandling av en lösning för automatiserad symtombedömning och hänvisning.

– Den första kontakten med vården ska kunna ske via flera kanaler. Det kan handla om en webbsajt, ett chattverktyg, telefon etc.. Den hjälp som de får ska kunna leda till egenvård eller ett digitalt eller ett fysiskt vårdbesök, beroende på vad som passar bäst. Många regioner provar samtidigt liknande lösningar. En stor utmaning för oss blir därför hur vi framöver ska säkra att nationella och regionala digitala verktyg och tjänster kan samspela, säger Anette Thalén, sektionschef på Inera.

En lösning för att skicka digitala kallelser via 1177 Vårdguidens inkorg har levererats. Och tjänsten Egen provhantering, som fick en explosionsartad utveckling under 2020, har



En målbild är att 1177 Vårdguiden blir en samlingsplats för informationsutbyte, digitala stöd och tjänster för både invånare, närstående och medarbetare i vård och omsorg. Det ska vara en samlingsplats oavsett organisation, geografi, utförare av vård och omsorg eller underliggande system.

vidareutvecklats. I samarbete med Folkhälsomyndigheten och regionerna tog man snabbt fram en lösning som gick att skala upp för provtagning av covid-19 och prover för antikroppar. 17 regioner använder nu tjänsten.

ETT SAMMANHÅLLET FLÖDE FÖR INVÅNAREN KRÄVER SAMVERKAN

Målet för första linjens vård är att viktig information om invånaren ska finnas med genom hela processen från kontakt till avslutat ärende, oavsett var och av vilka som vården ges. För att det ska fungera måste en nationell infrastruktur finnas på plats som gör det möjligt för digitala tjänster att fungera tillsammans, i ett ekosystem. Under 2021 kommer arbetet i programmet Första linjens digitala vård till stor del fokusera på utveckling av bland annat tidbokningstjänst, video och stöd för hänvisning. Infrastrukturen bakom är en viktig pusselbit i detta. Inera bidrar med arkitektur och regelverk. Regionerna måste bidra genom att kravställa vid upphandling av sina leverantörer och införa tjänsterna.



Kristina Stensson Ljungdahl, programledare för programmet Första linjens digitala vård.

Här är projekten inom programmet Första linjens digitala vård

Programmet Första linjens digitala vård är en del i överenskommelsen mellan regeringen och SKR om god och nära vård. Arbetet sker i nära samarbete med landets regioner. Invånarna ska snabbt kunna få kontakt med vården, beskriva sina symtom digitalt, få råd och lotsas fram till ett digitalt eller fysiskt vårdbesök. Ett centralt område inom programmet handlar om att vidareutveckla den gemensamma infrastrukturen för att viktig information ska kunna följa med invånaren och finnas tillgänglig för vårdpersonal när den behövs. Under 2020 ökade användningen av samtliga tjänster inom konceptet 1177 Vårdguiden. Åtgärder för att stabilisera de tekniska plattformarna samt för att förbättra användarupplevelsen och tillgängligheten har prioriterats. Arbetet bedrivs i flera olika projekt som presenteras här nedan.

1177 VÅRDGUIDEN PÅ TELEFON - NYA KANALER

Projektet kompletterar tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon med verktyg för bild och video. Under 2020 genomfördes en pilot där videomöten och möjligheten för invånare att skicka en bild till sjuksköterskan testades i sju regioner. Pilotinförandet utvärderades med mycket gott resultat. Under hösten breddinfördes bildverktyget och många regioner som var redo för införande under 2020 kom igång och kunde börja erbjuda invånarna möjligheten att skicka in bild till sjuksköterskan i 1177. Videoverktyget kommer att vara klart för breddinförande under 2021.

DIGITALA KALLELSER

Under 2020 vidareutvecklade projektet två funktioner, ärendehantering och 1177 Inkorg, så att alla vårdgivare oavsett vårdinformationssystem ska kunna skicka kallelser digitalt via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Projektet gjorde det även möjligt för invånare att avsäga sig information på papper och istället få information digitalt.

UTVECKLING AV EGEN PROVHANTERING

Egen provhantering ger invånaren möjlighet att själv beställa provtagning och få sina provsvar. Under våren utvecklades den tekniska lösningen för att stödja regionerna i provtagningar kopplade till covid-19. Med stöd av medel från Folkhälsomyndigheten fortsatte projektet att stödja regionernas införande av anpassningarna för covid-19-tester och arbeta med att integrera till de regionala laboratorier. 17 regioner hade anslutit till tjänsten i december 2020. Möjligheten att ta ut statistik från tjänsten utvecklades också under året. Ett kompetensnätverk har etablerats för att stödja arbetet kring nya användningsområden. Den senaste provtagningstypen är HPV-hemtest, som utvecklades under 2020.

INVÅNARENS SYMTOMBEDÖMNING OCH HÄNVISNING

Uppdraget för projektets första etapp var att leverera ett upphandlingsunderlag för symtombedömning och hänvisning samt förslag på tillvägagångssätt för genomförande av tidiga införanden. Syftet var att kunna testa den valda lösningen i verksamheten. En upphandling har påbörjats och en referensgrupp med representanter från de regioner som ska genomföra tidiga införanden har bildats.

MÅLARKITEKTUR

Samtliga leveranser i programmet Första linjens digitala vård ska hänga ihop och fungera tillsammans med regionernas system, som ett ekosystem, utifrån ett arkitekturellt perspektiv. Projektet tar fram en målarkitektur för detta. Ett fokusområde under året var en första grov plan för hur befintligt Rådgivningsstöd ska kunna växlas ut med hjälp av nya, ändamålsenliga och flexibla komponenter.

VIDAREUTVECKLING AV UTBUDSTJÄNSTEN

En av de viktigaste delarna i första linjens vård är att invånare ska kunna hitta eller hänvisas till rätt vårdnivå och rätt kompetens i rätt tid. Det här projektet utvecklar stöd för att både invånare och vårdpersonal ska kunna få en detaljerad bild av hela vårdutbudet i olika digitala tjänster. Det görs dels genom en nationell informationsstruktur, dels med hjälp av ett kodverk. Projektet är en vidareutveckling av befintlig utbudstjänst.

UTVECKLING INLOGGADE TJÄNSTER

Projektet genomför prioriterade insatser för att uppnå en högre grad av robusthet, tillgänglighet och användbarhet i de inloggade tjänsterna i 1177 Vårdguiden. En förbättrad användarupplevelse samt förmåga att möta den stora ökningen av användningen i samtliga tjänster var i fokus under året. Förutom tekniska förbättringar i plattform och inloggning pågår arbete med förbättrad navigering, grafisk profil och konsolidering mellan tjänsterna. Arbete med en ny, förbättrad webbtidbokning har påbörjats.

WEBBTIDBOKNING ETAPP 2

Under året produktionsattes en ny version av funktionen Bokade tider. Bokade tider visar upp en samlad vy av invånarens kommande besök i hälso- och sjukvården på startsidan i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Den nya versionen av tjänsten visar tider både från webbtidbokens tjänstekontrakt och om regionen har anslutit sig, från Journalens tjänstekontrakt GetCareContacts.

Tjänster

1177 VÅRDGUIDENS E-TJÄNSTER

Att läsa i sin journal, förnya sina recept och boka tider för vård, är några av de främsta anledningarna till att man loggar in på 1177 Vårdguidens e-tjänster. Här kan invånarna se personlig vårdinformation och kontakta vården på ett säkert sätt. Under 2020 ökade användningen av tjänsterna stort. I november 2020 gjordes 14 miljoner inloggningar vilket kan jämföras med knappt 8 miljoner inloggningar samma period året innan. Medarbetare inom hälso- och sjukvården gjorde 6,7 miljoner inloggningar i personalverktyget för 1177 Vårdguidens e-tjänster.

1177 VÅRDGUIDEN PÅ TELEFON

1177 Vårdguiden på telefon är en nationell tjänst för sjukvårdsrådgivning. Året runt, när som helt på dygnet, vart du än befinner dig, kan du ringa. Informationen som ges på telefon är samstämmig med den som ges på 1177.se. Under 2020 utökades den tekniska tillgängligheten kraftigt för att möta den ökade belastningen på grund av pandemin. Ett knappval för frågor om covid-19 infördes med möjlighet att kopplas vidare till 113 13. Ett bildverktyg infördes i 14 regioner som innebär att invånaren kan skicka in en bild om sjuksköterskan bedömer att det behövs. Inom programmet Första linjens digitala vård har projektet Symtombedömning och hänvisning startats.

1177 VÅRDGUIDEN PÅ WEBBEN

1177 Vårdguidens webbplats innehåller tusentals artiklar om olika sjukdomar, behandlingar, undersökningar, regler och rättigheter. Allt innehåll på 1177.se faktagranskas av läkare, sjuksköterskor och andra experter från hälso- och sjukvården och flera myndigheter. På 1177.se finns också tjänster för att hitta vårdmottagningar i alla Sveriges regioner samt personliga e-tjänster för att kontakta vården. Antalet besök på 1177.se ökade stadigt under året och slutade på knappt 200 miljoner.

DIGITALT MÖTE

Med Digitalt möte kan kommuner och regioner enkelt komma igång med säkra möten på distans. Tjänsten är särskilt anpassad för möten mellan verksamhet och invånare, där känsliga personuppgifter hanteras. Tjänsten uppfyller de säkerhetskrav som ställs på den typen av möten genom att varje deltagare autentiseras med e-legitimation som SITHS e-id, Bank-id eller Freja e-id. Digitalt möte utvecklades för att möta de behov som uppstod till följd av covid-19-pandemin, och den har mötts med stor efterfrågan från olika verksamheter i kommuner och regioner.

E-KLIENT

E-klient är ett koncept som bygger på ett samarbete mellan regioner och kommuner. Syftet är att ta fram gemensamma riktlinjer samt utveckla verktyg och tekniska lösningar för att få

en så effektiv, säker och automatisk hantering av den digitala arbetsplatsen som möjligt. Under 2020 fortsatte förvaltningen för E-klient sitt arbete med att hjälpa regioner och kommuner att modernisera sina digitala arbetsplatser, vilket varit extra viktigt under den pågående pandemin. Under det gångna året genomfördes även arbeten med att effektivisera supportflöden och stöd.

EGEN PROVHANTERING

Med Egen provhantering kan invånaren själv bestämma när och var prover ska tas och ibland även ta proverna själv. Invånaren når sina provsvar via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Det gör att invånaren kan ta del av dem snabbare än tidigare och att vårdpersonalen slipper lägga tid på att få kontakt med invånaren för att meddela provsvaren. Utveckling av tjänsten ingår som en del i programmet Första linjens digitala vård. Under 2020 anpassades tjänsten så att invånare kan beställa provtagning för covid-19- tester via hemtest eller på provtagningsenhet och få svaret direkt genom att logga in på 1177.se. I november gjordes nästan 500 000 provtagningar på det sättet.

EIRA

Via bibliotekssamarbetet Eiras gemensamma licensavtal får vårdpersonal i alla regioner tillgång till den senaste medicinska forskningen i ett stort antal e-tidskrifter. Det var särskilt viktigt under det utmanande året 2020 då Eira också samlade fritt åtkomliga e-resurser med fokus på covid-19. I slutet av året släpptes den ämnesindelade tidskriftslistan CorePlus, där det framgår vilka tidskrifter varje region har tillgång till genom Eirasamarbetet.

ELEKTRONISK REMISS

Tjänsten Elektronisk remiss gör det möjligt för vårdgivare över hela landet att skicka och ta emot digitala remisser. Vårdgivare kan göra detta även om de har olika vårdinformationssystem eller tillhör olika organisationer eller regioner. Hanteringen är snabb, enkel och effektiv. Jämfört med pappersremisser är Elektronisk remiss säkrare för patienterna eftersom risken för misstag minskar. Under 2020 hade förvaltningen för Elektronisk remiss dialog med flera regioner som planerar att ansluta till tjänsten i samband med att de byter vårdinformationssystem.

FÖDELSEANMÄLAN

Tjänsten gör att förlossningskliniker kan skicka födelseanmälan elektroniskt till Skatteverket och omgående få tillbaka ett personnummer som sparas i journalsystemet. Oftast görs anmälan direkt från förlossningsrummet via sjukvårdens kommunikationsnät Sjunet. Efter 5 - 10 minuter finns uppgifterna i befolkningsregistret, tillgängliga för andra patientsystem. Elektronisk födelseanmälan innebär förenkling och ökad patientsäkerhet.

HITTA VÅRD

Hitta vård är den del på 1177.se som informerar om landets vårdmottagningar, såsom kontaktuppgifter och vårdutbud. Informationen ska omfatta det utbud av hälso-, sjuk- och tandvård som regionen eller kommunen erbjuder sina invånare där det finns ett tillhörande regionavtal. Informationen om mottagningarna hämtas framför allt från Katalogtjänst HSA och administreras av mottagningarna själva.

HJÄLPMEDELSTJÄNSTEN

I Hjälpmedelstjänsten lämnar och hämtar hjälpmedelsleverantörer och sjukvårdshuvudmän information om hjälpmedel, relaterade produkter och avtal. Den webbaserade tjänsten är till nytta för såväl avtalskrivare, förskrivare och annan vårdpersonal som för leverantörer som vill presentera sitt utbud av hjälpmedel.

IDENTIFIERINGSTJÄNST SITHS

Identifieringstjänst SITHS är en säkerhetslösning och e-legitimation som gör det möjligt för användare att identifiera sig med stark autentisering vid inloggning i tjänster. SITHS används också för kryptering av information när e-tjänster, system eller servrar ska kommunicera med varandra. Under 2020 lanserades SITHS e-id, som är godkänd enligt det statliga kvalitetsmärket Svensk e-legitimation med tillitsnivå 3. I projektet Ny lösning för SITHS pågick arbete med att realisera och införa nya lösningar för utfärdande av elektroniska identiteter, autentisering och underskrift.

INFEKTIONSVERKTYGET

Infektionsverktyget används för att lagra och visa information om vårdrelaterade infektioner och användning av antibiotika. I Infektionsverktygets rapportverktyg kan vårdpersonal enkelt följa upp, jämföra och utvärdera användningen över tid.

INFORMATIONSENTLÄMNING TILL KVALITETSREGISTER

Med Informationsutlämning till kvalitetsregister kan journaluppgifter överföras automatiskt till de nationella kvalitetsregistren. Det sparar tid för vårdpersonalen som slipper registrera samma information två gånger. Nationella kvalitetsregister används för att utvärdera och förbättra vården. I registren samlas uppgifter om problem, åtgärder och resultat från genomförd vård. Tjänsten bedrevs tidigare som projekt men övergick 2020 i förvaltning. Idag är det fem regioner som använder tjänsten och nio kvalitetsregister är anslutna.

INTYGSSTATISTIK

Intygsstatistik visar statistik baserad på intyg som hälso- och sjukvården utfärdar elektroniskt. Intygsstatistik består av två delar: en öppen del som visar nationell statistik och en inloggad del som visar statistik på verksamhetsnivå. Den inloggade delen erbjuds till regioner och privata vårdgivare som är anslutna till Intygstjänster. Under 2020 genomfördes åtgärder för att förbättra tjänstens prestanda samt några mindre designändringar.

INTYGSTJÄNSTER

Intygstjänster består av flera tjänster som tillsammans digitaliserar hanteringen av intyg mellan vård, myndigheter och invånare. Genom att vårdgivare ansluter till Intygstjänster får både invånare och myndigheter möjlighet att ta del av intyg digitalt och vårdpersonal får tillgång till tjänster för att få överblick över pågående sjukskrivningar och följa upp mönster för sjukskrivningar. Intygstjänster omfattar tjänsterna Mina intyg, Intygsstatistik, Rehabstöd och Webcert. Alla regioner är anslutna.

JOURNALEN

Journalen gör det möjligt för invånarna att läsa sin egen journalinformation från hälso- och sjukvården via 1177.se. Alla regioner är anslutna till Journalen. Under 2020 ökade användandet kraftigt och flera stabiliserande åtgärder genomfördes. Som mest var det

5,6 miljoner inloggningar under en månad vilket kan jämföras med motsvarande siffra för 2019 som var 2,7 miljoner. Mängden information som visas upp av anslutna vårdgivare i Journalen fortsatte att öka under året.

KATALOGTJÄNST HSA

Katalogtjänst HSA är en elektronisk katalog som innehåller kvalitetsgranskade uppgifter om personer och verksamheter inom svensk vård och omsorg. Informationen används av många tjänster för att söka efter kontaktuppgifter och jämföra vård på nätet. Uppgifterna i HSA är också en källa till korrekt behörighet för inloggning i olika it-system. Under 2020 hade HSA:s förvaltning fokus på att stötta anslutna organisationer och tjänster samt införa nya HSA Admin.

MINA INTYG

Mina intyg gör det möjligt för invånarna att läsa, skriva ut och ladda ner sina läkarintyg samt skicka dem till Försäkringskassan och Transportstyrelsen. Invånarna når tjänsten genom 1177 Vårdguidens e-tjänster. Mina intyg har cirka 90 000 inloggningar i månaden. Under 2020 granskades tillgängligheten i Mina intyg av en extern part. Granskningen var en del i arbetet med att identifiera åtgärder för att uppfylla kraven i webbtillgänglighetsdirektivet, WCAG 2.1.

NATIONELL PATIENTÖVERSIKT, NPÖ

Nationell patientöversikt gör det möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra regioner, kommuner eller privata vårdgivare. Vårdpersonal kan snabbt och enkelt få en samlad bild av den information som finns i en patients journaler hos andra offentligt finansierade vårdgivare.

NITHA – IT-STÖD FÖR HÄNDELSEANALYS

Nitha hjälper vård- och omsorgspersonal att utföra händelseanalyser när en incident, skada eller annan händelse i vården har inträffat. Under 2020 påbörjade Nitha-förvaltningen ett arbete med att byta ut nuvarande grafverktyg mot ett nyare samt planera för ett teknik- och versionslyft av komponenter i Nitha. Två användarforum hölls under året, med god uppslutning och bra diskussioner.

PASCAL

Med Pascal kan vårdpersonal förskriva och beställa läkemedel och handelsvaror till patienter som får sina läkemedel fördelade i påsar för att lättare kunna ta rätt läkemedel vid rätt tidpunkt. Pascal används av cirka 80 000 medarbetare, för drygt 200 000 patienter. Pascal är det enda system som tillåter förskrivning av dosförpackade läkemedel och det enda system som visar patientens samtliga recept. Under 2020 produktionsattes tre nya versioner av Pascal. Därtill påbörjades arbetet med att anpassa Pascal till Nationella läkemedelslistan, NLL.

PERSONUPPGIFTSTJÄNSTEN

Personuppgiftstjänsten hanterar åtkomst till uppgifter från Skatteverkets folkbokföringsregister och invånarens egna kontaktuppgifter samt har stöd för hantering av reservidentiteter. Under 2020 mer än fördubblades användningen av tjänsten. Med över 40 miljoner slagningar per månad är den en av Ineras mest använda tjänster. Under året blev det möjligt för invånarna att lägga till sina kontaktuppgifter i Personuppgiftstjänsten via 1177.se.

PLATTFORM FÖR ÖPPNA DATA

Tjänsten Plattform för öppna data utvecklades 31 mars 2020 på grund av för låg användning. Tjänsten erbjöds till regioner och kommuner och kunde användas för att på ett enkelt och säkert sätt publicera information som alla i samhället ska kunna ta del av. Syftet var att förenkla för de aktörer som vill ta del av data och

underlätta återanvändning. Plattformen hade stor potential men utnyttjades inte i den utsträckning som krävs för att nå bästa möjliga resurseffektivitet och kostnadstäckning.

REHABSTÖD

Rehabstöd riktar sig till personer som arbetar med att samordna och följa upp sjukskrivna patienters rehabilitering, som rehabkoordinators och läkare. Rehabstöd erbjuds till regioner och privata vårdgivare som är anslutna till Intygstjänster. Under 2020 utvecklades Rehabstöd så att flera intygstyper kan visas upp. Användaren kan nu se om en patient fått något av Försäkringskassans läkarutlåtanden eller intyg till arbetsgivaren utfärdat under de tre senaste åren.

RIKSHANDBOKEN I BARNHÄLSOVÅRD

Rikshandboken i barnhälsovård är ett nationellt metod- och kunskapsstöd. På rikshandboken-bhv.se finns metoder och riktlinjer för barnhälsovårdens verksamhet samt aktuell och kvalitetsssäkrad information om barns hälsa och utveckling i åldrarna 0-6 år. Rikshandboken bidrar till en jämlik och rättvis barnhälsovård av hög kvalitet genom att erbjuda nationella riktlinjer för medarbetare och beslutsfattare i alla Sveriges regioner.

RÅDGIVNINGSTÖDET WEBB

Rådgivningsstödet webb är ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd, som framför allt stöttar sjuksköterskor i att göra medicinska bedömningar och ge kvalitetssäkrade råd. Genom att söka på den vårdökandes symtom, namnet på en kroppsdelen eller händelse får användaren träff på lämpligt beslutsunderlag. Det finns även texter med information om egenvårdsråd, sjukdomar, skador och läkemedel. Under 2020 lanserades Rådgivningsstödet 2.0 med en ny förbättrad teknisk plattform. Fortsatt utveckling av funktioner och innehåll i stödet genomfördes också.

SEBRA – BIVERKNINGSRAPPORTERING

Sebra biverkningsrapportering utvecklades i december 2020 eftersom det inte var möjligt att finansiera tjänsten. Intresset för att ansluta till Sebra har varit lågt hos de flesta regionerna och endast en region har använt tjänsten i låg omfattning. Efter en prishöjning valde majoriteten av regionerna att tacka nej till tjänsten från och med 2021. Det skulle ha krävts att fler regioner var med och finansierade förvaltning och nödvändig vidareutveckling för att det skulle gå att driva tjänsten vidare.

SJUNET

Sjunet är ett internet som ska ge garanterad tillgänglighet. Det är ett kvalitetssäkrat kommunikationsnät anpassat för de höga krav på tillgänglighet, stabilitet och överföringshastighet som ställs inom vård och omsorg. Att använda Sjunet är ofta ett krav för att få sprida verksamhetskritisk information. Under 2020 skrevs ett nytt avtal för driften av Sjunet. Leverantören som vann upphandlingen blev GlobalConnect. Upphandlingen gjordes tillsammans med SKL Kommentus.

STÖD OCH BEHANDLING

Tjänsten Stöd och behandling gör att verksamheter inom vården kan erbjuda olika typer av stöd och behandlingar på nätet. Invånarna når tjänsten genom 1177 Vårdguidens e-tjänster och vårdpersonal kan logga in med SITHS-kort. Under 2020 ökade användningen till mer än det dubbla jämfört med 2019. Fokus under året var att uppdatera gränssnittet för invånare samt höja prestanda och stabilisera driften för tjänsten.

SVENSKA BIOBANKSREGISTRET

Svenska biobanksregistret innehåller information om hälso- och sjukvårdens sparade biobanksprover. Biobanksprover är till nytta framför allt för en invånarens egen vård och behandling, men också för forskning. Under 2020 tog Inera, i samråd med regionerna,

beslut om att avveckla tjänsten. Avvecklingen kommer att ske under 2021. Ett arbete har påbörjats i regionernas egen regi för att ersätta nuvarande register med en ny tjänst, vilket planeras ske under 2021.

SVENSKA INFORMATIONSTJÄNSTER FÖR LÄKEMEDEL

Svenska informationstjänster för läkemedel, Sil, innehåller kvalitetsgranskad information om läkemedel från många olika källor. Sil används av läkare och vårdpersonal som beslutsstöd och för att skapa e-recept. Alla regioner har tillgång till Sil. Under 2020 påbörjades anpassning av Sil till Nationella läkemedelslistan, NLL. En satsning gjordes också för att göra det möjligt att uppdatera informationen i Sil oftare än en gång i veckan. Ett beslut fattades om att utöka Sil med kunskapsstödet Janusmed njurfunktion. Det mesta av arbetet som gjorts blir tillgängligt hösten 2021.

SVEVAC

Svevac är ett journalsystem för registrering av vaccinationer och rapportering till det nationella vaccinationsregistret hos Folkhälsomyndigheten. Svevac används av läkare, sjuksköterskor och annan behörig personal som arbetar med vaccinationer inom regioner, kommuner och hos privata vårdgivare. Svevac skulle ha stängts för registrering av vaccinationer i september 2021, men covid-19-pandemin förändrade förutsättningarna. Under 2020 tog Inera därför, i samråd med regionerna, beslutet att förlänga användningen av Svevac.

SÄKERHETSTJÄNSTER

Säkerhetstjänster gör det möjligt att reglera och följa upp åtkomsten till patientinformation genom säker autentisering och säker hantering av information. Tjänsterna kontrollerar att rätt person får åtkomst till rätt information och att allt informationsutbyte loggas och kan kontrolleras i efterhand. Under 2020 infördes stöd för SITHS e-id, den nya e-legitimationen från Identifieringstjänst SITHS. Användningen av Säkerhetstjänster ökade markant under året, både för tjänster från Inera och regionala tjänster som är anslutna.

TEST OCH KVALITETSSÄKRING

Test och kvalitetssäkring säkerställer att Ineras infrastruktur och de tjänster Inera erbjuder fungerar stabilt och med god kvalitet. Under året levererade Inera, förutom det interna testarbetet inom projekt och förvaltningar, ett antal teststöd-tjänster till sina kunder.

UTBUDSTJÄNSTEN

Med hjälp av Utbudstjänsten kan detaljerad information om de vårdtjänster en region och kommun ansvarar för, bli sökbar för både vårdpersonal och invånare på ett enhetligt och strukturerat sätt. Informationen kan användas till exempel i olika e-tjänster på 1177 Vårdguiden, i it-stöd för vårdpersonal och i appar av olika slag.

UTOMLÄNSFAKTURERING

Utomlänsfakturerings gör det enkelt och säkert att skicka digitala fakturaunderlag vid fakturerings mellan regioner, när en patient får vård utanför sin egen region. Under 2020 kom ett flertal regioner längre i sitt anslutningsarbete. Totalt är det nu 21 regioner som kan ta emot fakturaunderlag och 15 regioner som både kan skicka och ta emot fakturaunderlag.

VIDEO- OCH DISTANSMÖTE

Video- och distansmöte effektiviserar och underlättar arbetet inom vård och omsorg, genom att komplettera traditionell vård och fysiska möten med vård och möten på distans. Under 2020 var arbetet fokuserat på att marknadsföra tjänsten gentemot regioner och kommuner. Användningen fortsatte att öka och var drygt 50 procent högre 2020 jämfört med 2019. Ökningen var till stor del en följd av covid-19-pandemin.

VÅRDHANDBOKEN

Vårdhandboken är en webbplats som i första hand riktar sig till personal inom vård och omsorg och erbjuder uppdaterad kunskap inom tillämpad hälso- och sjukvård. Den ger praktiska råd och beskriver tillförlitliga metoder. Vårdhandboken.se produceras i samverkan med författare och faktagranskare från hela landet. Vårdhandboken har omkring 3 miljoner besök årligen vilket innebär närmare 9 miljoner sidvisningar.

WEBBTIDBOKNING

Webbtidboken innebär att mottagningen erbjuder invånaren att boka, omboka eller avboka en tid direkt i journalsystemets tidbok via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Webbtidboken är en av tjänsterna på 1177 Vårdguiden som ökar i användning. Mellan 2019 och 2020 ökade nyttjandet med drygt 68 procent vilket innebär att knappt 3 miljoner bokningar, ombokningar eller avbokningar gjordes 2020. Erfarenhet visar att tjänsten effektiviserar hanteringen av tidbokningar, både från vårdens sida och för invånaren som slipper anpassa sig till telefontider och eventuella telefonköer.

WEBCERT

Webcert används av vårdpersonal för att skapa, hantera och skicka intyg till anslutna mottagare, men också för att hantera kommunikation till Försäkringskassan. Webcert ingår i Intygstjänster, som består av flera tjänster som digitaliserar hanteringen av intyg mellan vård, myndigheter och invånare. 18 av 21 regioner har integrerat sina journalsystem med Webcert. Under 2020 anslöt flera vårdgivare via agenterna CGM och Evimeria. Under året påbörjades arbetet med en underskriftslösning som ska göra det möjligt att signera intyg i andra webbläsare än Internet Explorer 11.

Projekt och program

1177 FÖR KOMMUNERNA

Inera arbetar med frågan om 1177.se bör vara en samlad ingång för invånaren till både socialtjänst och all hälso- och sjukvård. I slutet av 2020 påbörjades ett pilotprojekt där det ska testas i praktiken tillsammans med ett antal kommuner. Kommunerna ges möjlighet att använda befintliga delar av 1177 Vårdguiden på prov, för att kunna ta ställning till om utbudet motsvarar deras behov och om en nationell ingång anses ge tillräcklig nytta för såväl invånare som verksamhet.

AUTOMATISK VACCINATIONSRAPPORTERING

Projektet tog fram en tjänst som skulle underlätta vårdgivarnas obligatoriska rapportering av vaccinationer till Folkhälsomyndigheten. I juni 2020 beslutade Ineras ledningsgrupp att projektet skulle avbrytas, eftersom ingen region valt att delta i pilotdrift.

HÖGKOSTNADSSKYDD

Projektet Högkostnadsskydd tar fram en tjänst för att dela information om högkostnadsskydd och frikort inom hälso- och sjukvården mellan regionerna. Tjänsten kommer att innehålla en e-tjänst som invånarna når via 1177.se och en lösning för vårdgivarna. Under 2020 arbetade projektet med att ena alla parter inför vilket lagrum som tjänsten ska lyda under. Ett regelverk finns nu framtaget som alla regioner kommer att kunna underteckna. Förberedande aktiviteter pågår för att överlämna projektet till förvaltning sommaren 2021.

IDENTITET OCH ÅTKOMST I KOMMUNER

Under våren 2020 genomförde Inera intervjuer och workshops med personer från cirka 25 kommuner för att lära sig mer om kommunernas behov inom området identitet och åtkomst. Det resulterade i en rapport som bland annat beskriver behov av rutiner för åtkomst till information, stark autentisering och elektroniska underskrifter. Rapporten kommer att vara ett inspel till Ineras tjänster inom området identitet och åtkomst, som Identifieringstjänst SITHS och Katalogtjänst HSA. Rapporten kommer även vara underlag i det fortsatta mål- och strategiarbetet för att möta kommunernas behov.

INTYGSTJÄNSTER

Projektet Intygstjänster utvecklar tjänster inom digital hantering av intyg som utfärdas av vården. Under 2020 arbetade projektet med utökat stöd vid ifyllnad av intyg i Webcert och med flera nya funktioner i Rehabstöd. Tekniskt stöd för försäkringsmedicinska undersökningar och kommunikation med Försäkringskassan för behov av rehabiliteringsstöd utreddes i projektet. Utöver det infördes ett antal mindre, funktionella förbättringar i samtliga tjänster. Projektet avslutades i december 2020 och gick då över i förvaltning.

KOMMUNAL ADRESSBOK FÖR SÄKER DIGITAL KOMMUNIKATION

Uppdraget pågick under andra halvåret 2020 och tog fram ett förslag till struktur och grundläggande innehåll för socialtjänstens verksamhet till adressboken för Säker digital kommunikation, SDK. Huvudsyftet var att göra det lätt för avsändare från annan offentlig verksamhet, som myndigheter, regioner eller länsstyrelser, att hitta rätt funktionsadress i socialtjänsten i rätt kommun.

LABORATORIEMEDICIN

Laboratoriemedicin gör det möjligt för vårdpersonal och patienter att ta del av fler typer av provsvar än hittills i Nationell patientöversikt och Journalen. Under 2020 gjordes ett pilotinförande i Region Gävleborg. Provsvar från Laboratoriemedicin Gävleborg, bland annat från analyser för covid-19, visas nu i Nationell patientöversikt, NPÖ, och Journalen.

LISTNING

Projektet Listning digitaliserar processen för listning, genom att göra det möjligt för invånare att lista sig via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Det kommer även att fungera när invånaren vill lista sig i ett annat län. Lösningen bygger på ett nationellt samordnat informationsutbyte. Under 2020 arbetade projektet bland annat med juridisk expertis som granskade den framtagna lösningen samt med piloter och referensgrupper för att säkerställa att uppsatta mål för effekter och nyttor uppnås. Utvecklingsarbetet startade i slutet av året och beräknas bli klart under första kvartalet 2021. Den nya lösningen beräknas tas i drift till sommaren.

MYNDIGHETSRAPPORTERING

Förstudien om myndighetsrapportering ska ge en beskrivning av hur kommunerna arbetar med att ta fram statistik till olika myndigheter, med fokus på de delar som är mest resurskrävande för kommunerna. Den ska också ge förslag på hur Inera bör fokusera för att stödja det arbetet. Under 2020 genomfördes intervjuer med både kommuner och myndigheter, och arbetet med att sammanställa resultatet pågår. På grund av pandemin så försvårades intervjuerna och samtliga intervjuer med kommuner fick genomföras via videosamtal.

NY LÖSNING FÖR SITHS

Identifieringstjänst SITHS är en säkerhetslösning och e-legitimation som gör det möjligt för användare att identifiera sig med stark autentisering vid inloggning i tjänster. SITHS används också för kryptering av information när e-tjänster, system eller servrar ska kommunicera med varandra. I projektet Ny lösning för SITHS pågick under 2020 arbete med att realisera och införa nya lösningar för utfärdande av elektroniska identiteter, autentisering och underskrift.

ORGANISATIONSSTATISTIK

Uppdraget pågick under andra halvåret 2020 och vidareutvecklade den statistik som visas på inera.se, så att den bättre motsvarar kundernas behov. Det innebär bland annat att det nu går att se statistik för hur olika organisationer använder Ineras tjänster. Uppdraget genomförde även ett förberedande arbete, för att regioner ska kunna exportera den data som ligger till grund för statistiken och visa upp den så som den egna organisationen önskar.

PROGRAMMET FÖRSTA LINJENS DIGITALA VÅRD

Programmet Första linjens digitala vård är en del i överenskommelsen mellan regeringen och SKR om god och nära vård. Arbetet sker i nära samarbete med landets regioner. Invånarna ska snabbt kunna få kontakt med vården, beskriva sina symtom digitalt, få råd och lotsas fram till ett digitalt eller fysiskt vårdbesök. Ett centralt område inom programmet handlar om att vidareutveckla den gemensamma infrastrukturen för att viktig information ska kunna följas med invånaren och finnas tillgänglig för vårdpersonal när den behövs. Under 2020 ökade användningen av samtliga tjänster inom konceptet 1177 Vårdguiden. Åtgärder för att stabilisera de tekniska plattformarna samt för att förbättra användarupplevelsen och tillgängligheten har prioriterats. Arbetet bedrivs i flera olika projekt.

REVIDERAD VARUMÄRKESSTRATEGI 1177 VÅRDGUIDEN

Uppdraget arbetar vidare med ett framtaget förslag för strategi för 1177 Vårdguiden på tre till fem års sikt. I uppdraget ingår att se över modell för förvaltning och utveckling av varumärket 1177 Vårdguiden samt att göra en genomlysning av de riktlinjer som styr användning där även kommunal vård och omsorg har inkluderats. Uppdraget fortsätter under 2021 med förankring och implementering hos regioner och kommuner.

SAMMANHÅLLEN PLANERING FÖR 1177 VÅRDGUIDEN

I mars färdigställdes en förstudie som beskriver konceptuella lösningsförslag och tekniska, juridiska och verksamhetsmässiga förutsättningar för att visualisera en digital sammanhållen planering på 1177 Vårdguiden. I fokus är patienter som har ett eller flera kroniska tillstånd och har behov av samordning. Förstudien beskriver också hur digitala tjänster kan stötta patienter och närstående att ta egna initiativ och vara aktiva i den egna hälso- och sjukvården. Nu pågår dialog mellan Inera och SKR om hur ett fortsatt arbete skulle kunna påbörja realisering av lösningsförslagen i samverkan med regioner och kommuner.

SCREENINGSTÖD LIVMODERHALS

Ett vårdprogram för att förebygga livmoderhalscancer införs i hela landet. Projektet har utvecklat en nationell tjänst som stödjer programmets screeningprocess. Tjänsten bygger på att regionerna delar kallelsegrundande information. Det gör att alla kvinnor kan kallas i rätt tid till cellprovtagning, oavsett om de flyttar eller söker vård i en annan region. Under 2020 arbetade projektet med test och kvalitetssäkring och stöttade regionerna med förberedelser för införandet.

SITHS KONTINUITETSSÄKRING

Identifieringstjänst SITHS är en säkerhetslösning och e-legitimation som gör det möjligt för användare att identifiera sig med stark autentisering vid inloggning i tjänster. SITHS används också för kryptering av information när e-tjänster, system eller servrar ska kommunicera med varandra. I projektet SITHS Kontinuitetssäkring lanserades 2020 SITHS e-id, som är godkänd enligt det statliga kvalitetsmärket Svensk e-legitimation med tillitsnivå 3.

SÄKER DIGITAL KOMMUNIKATION

Projektet Säker digital kommunikation skapar förutsättningar för att utbyta känslig information digitalt på ett enkelt, enhetligt och säkert sätt i offentlig sektor. Inera är projektägare, och bland övriga parter finns Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, SKL Kommentus Inköpscentral, kommuner, regioner och statliga myndigheter. Under 2020 genomförde projektet pilottester med flera aktörer inom regioner, kommuner och statliga myndigheter för att verifiera att Säker digital kommunikation fungerar hos organisationer med olika förutsättningar.

UTVIDGAD SAMTYCKESTJÄNST

Förstudien Utvidgad samtyckestjänst har utrett förutsättningarna för en tjänst som hanterar invånarens samtycken i regioners och kommuners verksamheter. Förstudierapporten blev klar i mars 2020. Utgångspunkten är den samtyckestjänst som redan finns hos Inera, men som är begränsad till sammanhållen journalföring. Den nya tjänsten ska ge invånaren översikt och kontroll över sina olika samtycken och förbättra effektivitet och rättssäkerhet i verksamheterna. Förstudien fokuserade på områdena hälso- och sjukvård och kommunal socialtjänst.

Så styrs Inera

Inera ägs av SKR Företag samt 21 regioner och 288 kommuner. Inera har ett ramverk för ägarnas samverkan kring styrning och förankring av bolagets verksamhet.

Ägarrådet är Ineras högsta beslutsorgan och beslutar om ändring av bolagsordning, övergripande strategiska frågor samt bolagsstyrning.

Ärenden som ska tas upp på ordinarie ägarråd är: val av valberedning, styrelse och revisorer samt beslut om arvoden, ägardirektiv och övergripande verksamhetsinriktning med strategiska mål och övergripande rambudget för verksamheten kommande år. Årsstämman fastställer ägarrådets beslut samt årsredovisning och revisionsberättelse.

Ineras verksamhet leds av en styrelse som ska verkställa ägarnas beslut från ägarråd och årsstämma samt svara för bolagets organisation och förvaltning.

Separata avtal tecknas mellan Inera och respektive region och kommun avseende köp av de tjänster som regioner och kommuner har beställt. Ineras regionberedning är indelad i två grupperingar. Ineras regionala beredningsgrupp och Ineras regionprogramråd.

Ineras regionala beredningsgrupp bistår Ineras ledning i strategiska vägval utifrån regionernas behov gällande deras verksamhetsutveckling genom digitalisering, samt stödjer Inera kring strategiska frågeställningar utifrån strategi och verksamhetsplan.

Regionala programrådet är ett forum för förankring, dialog och samverkan utifrån ett regionalt perspektiv gällande Ineras tjänster och projekt. Programrådet är Ineras mest frekventa kanal mot regioner och består av regionala representanter.

Ineras kommunala beredningsgrupp bistår Ineras ledning i strategiska vägval utifrån kommunernas behov gällande deras verksamhetsutveckling genom digitalisering, samt stödjer Inera kring strategiska frågeställningar utifrån strategi och verksamhetsplan.

Till stöd för sitt arbete har kommunala beredningsgruppen ett utskott, bestående av CIO:er, med uppdraget att bereda frågor och vara vägledande i ärenden som kommunala beredningsgruppen hanterar.

Utöver Ineras styrnings- och förankringsorganisation finns olika typer av expertgrupper knutna till Inera. De utgör ett viktigt stöd för utveckling och förvaltning av Ineras tjänster, men ingår inte i den formella styrningen av Inera.

Inera leds av en politisk styrelse som ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med huvudmännens intention.

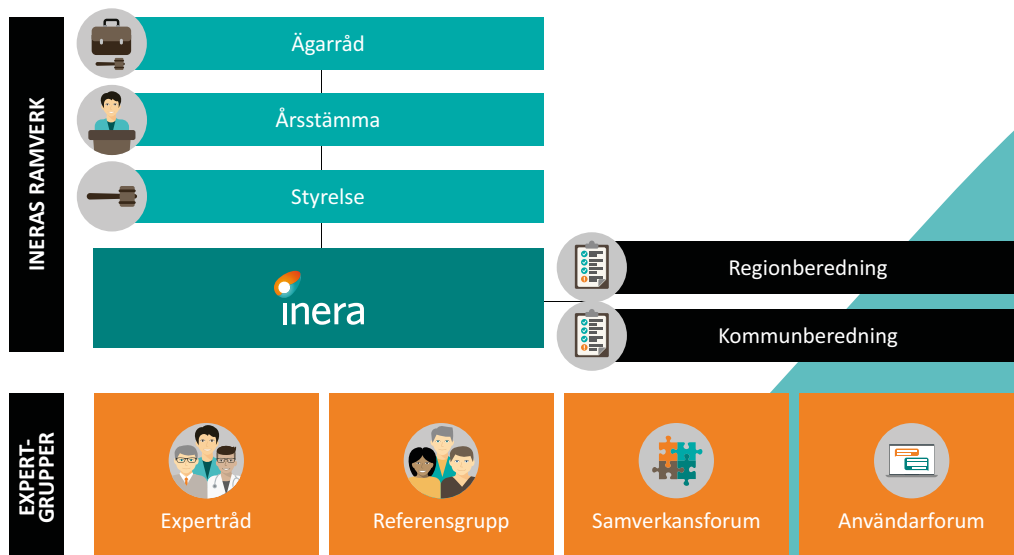
Styrelsen består av 15 ledamöter – sex utses av regionerna, sex av kommunerna och tre utses av SKR Företag.

LEDAMÖTER 2020:

- Eva Fernvall, ordförande, extern sakkunnig
- Nicklas Sandström (M), vice ordförande, Region Västerbotten
- Linda Larsson (S), vice ordförande, Karlstads kommun
- Eva Lindberg (S), ledamot, Region Gävleborg
- Daniel Forslund (L), ledamot, Region Stockholm
- Johnny Magnusson (M), ledamot, Västra Götalandsregionen
- Fredrik Ahlstedt (M), ledamot, Uppsala kommun
- Marie Morell (M), ledamot, Region Östergötland
- Tomas Mörtzell (C), ledamot, Storumans kommun
- Marcus Friberg (MP), ledamot, Helsingborgs stad
- Ida Legnemark (V), ledamot, Borås stad
- Malin Lauber (S), ledamot, Växjö kommun
- Andreas Svahn (S), ledamot, Region Örebro län
- Ingeborg Eriksson, ledamot, SKR Företag AB, Region Kalmar
- Kristina Sundin Jonsson, ledamot, SKR Företag AB, Skellefteå kommun
- Lena Dahl, adjungerad, SKR Företag AB

INERAS LEDNINGSGRUPP 2020:

- Peter Arrhenius, vd (Thomas Idermark t.f. vd fram till 20200901)
- Madeleine Marklund, stabschef
- Sofie Zetterström, affärsområdeschef 1177
- Caroline Hagberg, affärsområdeschef Infrastruktur och arkitektur
- Susanne Ekblom, CFO
- Patrik Gertsson, projekt- och utvecklingschef



Flerårsöversikt

TKR om inget annat anges	2020	2019	2018	2017
Intäkter				
Nettoomsättning	974 210	922 411	880 258	776 782
Övriga intäkter	39 138	7 087	6 206	0
Summa	1 013 348	929 498	886 464	776 782
Rörelsens kostnader				
Material och tjänster	-351 086	-344 848	-318 433	-200 002
Övriga externa kostnader	-222 232	-253 664	-280 301	-402 883
Personalkostnader	-287 025	-304 629	-278 638	-173 626
Avskriv. och övriga kostnader	-19 456	-10 577	-1 372	-2 079
Summa	-879 799	-913 718	-878 744	-778 590
Rörelseresultat	133 549	15 780	7 720	-1 808
Räntor, bokslutdisp. & skatt				
Ränteintäkt och kostnad	141	244	269	-166
Skatt	-28 658	-3 617	-1 997	274
Summa	-28 517	-3 373	-1 728	108
Årets resultat	105 032	12 407	5 992	-1 700
Balansomslutning	702 673	459 083	528 560	518 943
Soliditet	27 %	16 %	10 %	7 %
Antal anställda	324 st	332 st	330 st	209 st
Sjukfrånvaro	4 %	3 %	3 %	3 %

Hållbarhetsrapport 2020

Inera AB har valt att upprätta den lagstadgade hållbarhetsrapporten som en avskild rapport, i enlighet med årsredovisningslagen, ÅRL 6 kap 11§. I Ineras hållbarhetsrapport ingår tre hållbarhetsperspektiv, socialt, ekonomiskt och miljömässigt. Inera strävar efter att bidra till uppfyllelse av följande mål i Agenda 2030; mål 3, Hälsa och välbefinnande, mål 8, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, mål 9 Hållbar industri, innovationer och infrastruktur samt mål 12, Hållbar konsumtion och produktion.

INERAS HÅLLBARHETSPOLICY

Inera tog under 2020 fram en hållbarhetspolicy för att öka fokus på hållbarhetsarbetet. Den fastställdes av Ineras styrelse 21 oktober 2020. Hållbarhet ska vara en grundläggande och vägledande princip som gäller för hela Inera i det dagliga arbetet, vid kundmöten och i samverkan med leverantörer och kollegor.

STYRNING OCH MÅL

Under 2020 beslutade Ineras vd att företaget ska certifieras i enlighet med ISO 9001, kvalitet och ISO 27001, informationssäkerhet. En plan för certifieringsarbetet håller på att tas fram. Under året inrättades även en ny tjänst, kvalitets- och hållbarhetssamordnare, för att öka takten på Ineras kvalitets- och hållbarhetsarbete.

Inera skapar förutsättningar för att digitalisera välfärden. Genom Inera kan ägarna, kommuner och regioner, effektivare använda digitaliseringens möjligheter, i syfte att öka välfärden. Inera bidrar med att samordna ägarnas gemensamma behov av arkitektur, plattformar och tjänster inom digitalisering. Det ger samordningsfördelar. Att samverka nationellt bidrar till lägre kostnader och säkerställer, oavsett geografisk tillhörighet, att alla invånare kan ta del av tjänsterna. På så sätt skapas ett mer jämlikt samhälle.

Covid-19-pandemin har på kort tid förändrat förutsättningarna för många och mycket i samhället. Det finns indikationer på att digitaliseringen av vården under pandemin har tagit ett kliv framåt som annars skulle ha tagit flera år, och acceptansen av digitala arbetssätt har ökat markant. Pandemin har också visat på vikten av samverkan och samordning, där Inera är en viktig spelare för att kunna bidra med digital infrastruktur och tjänster.

SOCIAL OCH ORGANISATORISK ARBETSMILJÖ

Covid-19-pandemin präglade 2020. I mars aktiverade Inera en krisorganisation för hela bolaget, med uppgift att löpande fatta beslut om åtgärder och göra prioriteringar i tjänsterna. En särskild krisorganisation upprättades för att hantera tjänsterna inom 1177 Vårdguiden.

Inera ställde om från kontorsbaserat arbete till arbete hemifrån då Folkhälsomyndigheten i mars 2020 gick ut med rekommendation att invånare om möjligt skulle arbeta hemifrån. Inera har haft kontoret öppet för de medarbetare som vill vara på kontoret, men uppmanat följsamhet till Folkhälsomyndighetens råd.



HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

Inera genomförde en medarbetarundersökning under våren för att se hur omställningen till att arbeta hemifrån påverkade medarbetarna. Medarbetarna angav att ungefär 95 procent av arbetstiden under våren förlagts till hemmet. Flera medarbetare lyfte behov av bättre fysisk arbetsmiljö i hemmet. De som

hade behov har därför fått stöd i form av en datorskärm eller annan ergonomisk utrustning för att förbättra den fysiska arbetsmiljön. Flera medarbetare uppgav att de upplevde fördelar med att arbeta hemifrån som mer frihet att bestämma över tid och möjlighet att arbeta varierat. De här fördelarna gör att medarbetarna både mår

bättre och känner sig mer effektiva. Nära hälften av medarbetarna svarade att den psykosociala arbetsmiljön har försämrats. För att skapa inkludering och delaktighet infördes digitala personalmöten varannan vecka med information från ledning och vd. Varje avdelning och sektion har haft möten utifrån Ineras mötesmatris för att ge information och skapa dialog. Digitala fikamöten har också anordnats i olika grupperingar.

I samband med digitala personalmöten startades även Inera-akademien för att stärka medarbetarnas kompetens och skapa gemensamma forum för personalen. Exempel på ämnesområden har varit informationssäkerhet, Teams-utbildning, ergonomi vid distansarbete och självledarskap. Även uppdatering av strukturen på Ineras intranät har gjorts för att medarbetare lättare ska hitta information.

Under åtta veckor på hösten pågick en fysisk aktivitetsutmaning. Syftet med utmaningen var att skapa sammanhållning, välbefinnande och energi. 68 procent av medarbetarna deltog i utmaningen. Förutom denna aktivitet har medarbetarna även möjlighet att nyttja friskvårdsbidrag, vilket 72 procent av medarbetarna gjorde under 2020.

Inera följer upp sjukskrivningstal och 2020 låg siffran på 4 procent. Siffran för 2019 var 3 procent. Under året minskade korttidsfrånvaron något samtidigt som långtidsfrånvaron ökade en aning. Vid behov samarbetar Inera med företagshälsovården, vilket fungerar mycket bra.



Inera genomför en årlig lönekartläggning i enlighet med Diskrimineringslagen SFS 2008:567 (2014:958) för att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män, samt säkerställa att jämställd och saklig lönesättning tillämpas.

Inera genomför en årlig lönekartläggning i enlighet med Diskrimineringslagen SFS 2008:567 (2014:958) för att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män, samt säkerställa att jämställd och saklig lönesättning tillämpas. 2020 års resultat visade att sex löner behövde justeras. Det är fördelat på fem kvinnor och en man inom sex olika befattningar. 2019 justerades lönen för elva personer, vilket visar att trenden går åt rätt håll.

EKONOMISK HÅLLBARHET



PRIS OCH AFFÄRSMODELL

Inera påbörjade under 2020 arbetet med en ny pris- och affärsmodell, som kommer att implementeras fullt ut under 2021. Syftet är att skapa ökad transparens och tydlighet gentemot regioner och kommuner, samt vara lyhörda och flexibla inför nationella respektive regionala och kommunala behov.

Arbetet med den nya pris- och affärsmodellen inkluderar även för-

bättringar av processen för förslag, förankring och avtal avseende nya tjänster.

Regionerna har efterfrågat att Inera tydliggör och krymper den kärna som finansieras solidariskt av regionerna, för att skapa ökad flexibilitet och valbarhet av tjänster utöver den samfinansierade kärnan. För att skapa ökad transparens ska Inera genomföra tertialavstämningar per region gällande prognos och finansiell uppföljning.

EKONOMISK STYRMODELL

Ineras nya struktur för ekonomistyrning bygger på separering av kostnader och intäkter. Kostnadsställen och intäktsställen ägs av olika funktioner i företaget enligt vår organisationsprincip. Den ekonomiska verksamhetsstyrningen bygger på att ansvariga budgeterar, beslutar och följer upp ekonomiska ramar och utfall på varje enskilt kostnadsställe och intäktsställe, var för sig.

INKÖP

Inera införde under året en inköpsfunktion för att effektivisera inköp och kontakter med leverantörer. En stor del av Ineras omsättning är externa kostnader. Inera har utsett leverantörsansvariga, som ansvarar för den affärsmässiga relationen mellan Inera och de leverantörer som Inera har avtal med, samt medverkar till att underlätta etablerandet av en företagsövergripande sourcingstrategi. Under året genomfördes förhandlingar med de största leverantörerna och i ett flertal fall resulterade det i minskade leverantörskostnader.



HÅLLBAR INFRASTRUKTUR OCH DIGITAL TILLGÄNGLIGHET

Inera är ett nationellt nav för informationsutbyte för regioner och kommuner och det innebär en komplexitet gällande juridik, teknik och information. Vårddata är känslig information och måste hanteras säkert. Base-

rat på detta bedriver Inera ett aktivt arbete gällande informations-säkerhet och genomför kontinuerlig genomlysning av tjänster och leveranser utifrån de krav som ställs i ISO 27001 informationssäkerhet. Inera genomförde under året en robusthetsgranskning och tog fram en handlingsplan.

Tillgänglighet skapar förutsättningar för full delaktighet i samhället och är en viktig aspekt i digitaliseringen av samhällsviktiga funktioner. Inera arbetar med tjänster som ska vara inkluderande och designade för alla och tillgänglighet är en grundläggande princip som genomsyrar utvecklingsarbetet.

Under 2020 granskade Inera merparten av de tjänster som är berörda enligt lagstiftningen för digital tillgänglighet. Det har även skapats arenor för dialog om tillgänglighet över tjänstegränserna.



HÅLLBARA MÖTEN

I och med covid-19-pandemin har Inera minskat resandet och har i likhet med resten av omvärlden övergått till digitala möten, både internt och externt. Ineras tjänsteresor minskade avsevärt under 2020 jämfört med föregående år – antalet flygresor minskade med 80 procent och antalet tågresor minskade med 90 procent. Det minskade resandet kommer troligtvis att fortsätta framöver då omställningen till att mötas digitalt fick stort genomslag under 2020.

Under pandemin tog Inera fram tjänsten Digitalt möte som har underlättat omställningen för både kommuner och regioner. Digitalt möte har utvecklats för att det ska vara både enklare och säkrare att använda videomöten. Det enda som behövs är i stort sett tillgång till internet och en dator, surfplatta eller mobiltelefon. Tjänsten uppfyller också de säkerhetskrav som kommuner och regioner ställer på möten där känsliga personuppgifter hanteras.