



Ineras kundplan för regioner

2022–2024

Inledning

Inera är ett bolag som är helägt av regioner och kommuner. Ägandet utgörs både av direktägande och via Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

I Ineras ägardirektiv som beskriver bolagets verksamhet står att ”*Inera ska samordna, tillhandahålla och utveckla sektorsspecifik samverkansarkitektur, infrastruktur, tjänster och lösningar till kommuner och regioner. Inera ska, i nära samarbete med SKR och Adda, bidra till verksamhetsutveckling i kommuner, regioner samt deras bolag genom stöd för digitalisering. Inera ska i första hand ta fram av ägarna efterfrågade gemensamma tjänster och lösningar till stöd för digitalisering till kommuners och regioners verksamhetsutveckling inom områden där marknaden inte bedöms kunna tillgodose ägarnas behov och intressen och ska så långt möjligt nyttja marknaden och föreliggande konkurrensförhållanden*”. Ägardirektivet tas fram av SKR företag och beslutas på Ineras ägarråd.

Ineras treåriga kundplan för regioner 2022–2024 beskriver Ineras satsningar och mål utifrån regionernas prioriterade satsningsområden. Kundplanen tas fram i samverkan med regionerna.

Ineras vision

Inera skapar förutsättningar för att digitalisera välfärden.

Ineras mission

Inera tillhandahåller gemensam digital infrastruktur och arkitektur.

Ineras verksamhet

Ineras huvudinriktning är att förse sina ägare med nationell digital infrastruktur och arkitektur, för att på så sätt skapa förutsättningar och underlätta för dem att använda den nya digitala teknikens möjligheter i verksamheterna.

Med digital infrastruktur menas lösningar som ger förutsättningar för digital samverkan och informationsutbyte mellan aktörer inom regioner och kommuner. Ineras digitala infrastruktur utgörs bland annat av tekniska plattformar och tjänster.

I begreppet infrastruktur innefattas även stora delar av 1177 Vårdguiden. Där finns stödjande strukturer, lösningar och innehåll som ger vården och invånaren möjligheter att utbyta information och kunskap.

Med digital arkitektur menas överenskomna principer och spelregler för hur it-lösningar, system och tjänster ska byggas för att kunna samverka med varandra.

Utöver ovanstående ska Inera leverera nationella tjänster som efterfrågas av regionerna och/eller kommunerna.

Innehåll

Inledning	2
Målbild 2022 - 2025	4
Ineras styr- och förankringsmodell	5
Ineras stöd till regionernas satsningsområden	6
Nära vård.....	6
Kunskapsstyrning	7
Nya vårdinformationsmiljöer.....	8
Gemensam digital infrastruktur	9
Ineras förändringsarbete	11

Målbild 2022 - 2025

Inera har tillsammans med regioner arbetat fram en strategi till år 2025, med övergripande mål, som ger en övergripande inriktning för bolaget, vilken beslutades av ägarna på Ineras ägarråd. Strategin fokuserar på de grundläggande förutsättningar som, i samspel med marknadens innovationskraft, förväntas ge mest effekt för verksamhetsutvecklingen hos kommuner och regioner. Det är Ineras kunder, regioner och kommuner som tillsammans med Inera avgör vilken utvecklings om ska genomföras. Inera kommer i högre grad än hittills att fokusera på infrastruktur och arkitektur, men kommer även fortsättningsvis att upprätthålla nationella och samhällsviktiga tjänster där det skapar skalfördelar och effektivitet. En viktig del av samhällsinfrastrukturen, både regionalt och nationellt, är 1177 Vårdguiden.

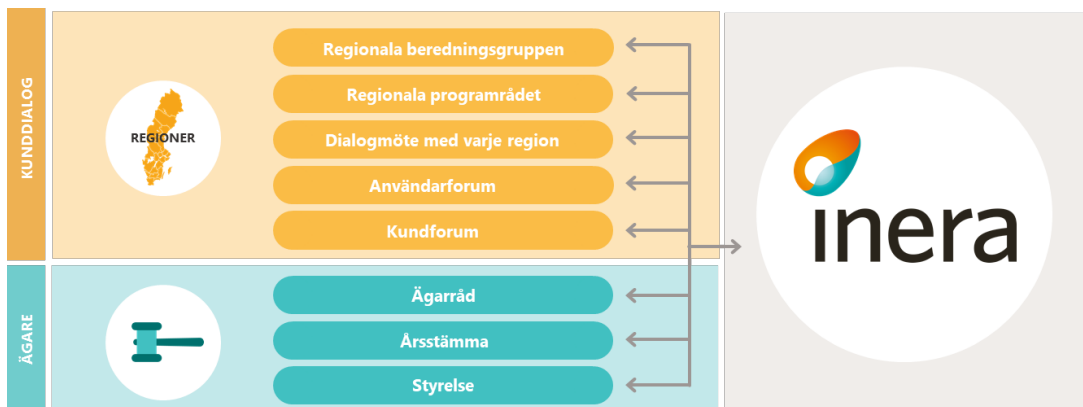
Ineras målbild för 2025 tar utgångspunkt i regioners och kommuners behov och mål. I Ineras strategi beskrivs Ineras målbild i samklang med vision 2025 vars mål är att år 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

Ineras målbild 2025



- Inera är den naturliga parten för nationella satsningar och nationell digitalisering för regioner och kommuner.
 - All informationshantering är trygg och säker med hög tillit.
 - Både individen och verksamheten har tillgång till rätt information.
 - Individen kan både följa sina ärenden och vara medskapare i de samhällstjänster som Inera tillhandahåller för regioner och kommuners räkning.
 - Inera utgör den viktigaste plattformen för samverkan mellan det offentliga uppdraget och privata utförare.
 - Inera bidrar aktivt till att realisera Vision e-hälsa 2025.
-

Ineras styr- och förankringsmodell



Ineras ramverk ur regionalt perspektiv

Inera har ett ramverk som beskriver Ineras kunddialog och ägarsamverkan kring styrning och förankring av bolagets verksamhet.

Ägarrådet är Ineras högsta beslutande organ. Ägarrådet beslutar om styrande principer samt hur aktieägarna ska samverka inom ramen för det gemensamt ägda bolaget. Årsstämman fastställer ägarrådets beslut samt årsredovisning och revisionsberättelse. Ineras verksamhet leds av en styrelse som ska verkställa ägarnas beslut på ägarråd och årsstämma samt svara för bolagets organisation och förvaltning.

Separata avtal tecknas mellan Inera och respektive region avseende köp av de tjänster som regionen har beställt.

Den regionala beredningsgruppen utgör ett beredningsorgan gällande strategiska vägval av övergripande karaktär vid större strategiska satsningar som har verksamhetspåverkan på regionerna, samt bereder Ineras kundplan för regioner och budget. Beslut fattas inom varje region. Regionala beredningsgruppen utgör för Inera en kanal till regiondirektörsnätverket och hälso- och sjukvårdsdirektörsnätverket för att säkerställa kommunikation gällande större strategiska satsningar som har verksamhetspåverkan på regionerna. Ägarfrågor kan vid behov beredas i regiondirektörsnätverket, där även större omfattande kundfrågor kan lyftas.

Programrådet ger Inera rekommendationer gällande kund- och verksamhetsfrågor och bistår med strategiska ställningstaganden samt förankring utifrån ett regionalt perspektiv kring målbilder, tjänster och projekt. Programrådet stödjer Inera i framtagande av Ineras kundplan för regioner.

Inera har även dialogmöten med varje region två gånger per år, där Ineras ledning träffar regionen och dess ledning för dialog om det gemensamma arbetet framåt samt diskussion om aktuella frågor.

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.

I kunddialogen har Inera både användar- och kundforum. Ineras användarforum syftar till att främja användningen av Ineras tjänster och möjlighet att lyfta frågor av funktionell karaktär samt vara en kanal för informations- och erfarenhetsutbyte. I kundforumen förs dialog kring vilka tjänster som kunden kan beställa och kring nuvarande och kommande tjänsteportfölj, samt fånga behov.

Ineras stöd till regionernas satsningsområden

Hälso- och sjukvården är under stark förändring och regionerna arbetar utifrån flera strategiska insatsområden dit höga förhoppningar knyts och stora resurser läggs. Pandemin har dessutom bidragit till att digitala tjänster används i betydligt högre grad än tidigare, och den digitala mognaden hos vårdens medarbetare har ökat markant. Ett stort utbud av appar och lösningar finns på marknaden, och regionerna utvecklar dessutom egna tjänster och inför nya, moderna verksamhetsmiljöer. För att bidra till största möjliga nytta är det nödvändigt att Inera har god kännedom och följsamhet till regionernas strategier och målbilder. Mängden utförare av vård samt användningen av många olika systemlösningar skapar ett stort behov av gemensamma standarder, stödtjänster och infrastrukturtjänster för att vården ska kunna bli sammanhängande och information ska kunna följa patienten i olika vårdflöden. Ineras fokus speglar regionernas satsningsområden och syftar till att underlätta för både vårdgivare och patienter. Nedanstående leveranser och aktiviteter förutsätter finansierade beställningar från regionerna, som på kortare sikt under 2022 är i stort sett säkerställda och på längre sikt under åren 2023 och 2024 är mer att betrakta som inriktningar. Beställningar hanteras inom ramen för Ineras ordinarie berednings- och budgeteringsprocess.

Nära vård

Omställningen till nära vård pågår i alla regioner och även i kommunerna. Nära vård innebär ett nytt sätt att arbeta, på ett patientcenterat sätt. Insatser kring hälsa, vård och omsorg ska utgå från individens behov och förutsättningar, samt anpassas efter vad som är viktigt för den enskilda personen. Nära vård innebär att resurser från sjukhusvården flyttas till primärvården, och en närmare samverkan mellan patient och närstående, samt aktörer i både regioner och kommuner etableras, för att åstadkomma ett mer sammanhängande vårdflöde. Individens egen delaktighet är avgörande för den nära vården, och digitalisering är en viktig grundförutsättning för omställningen.

Ineras initiativ till stöd för den nära vården

2022

- Införanden av digitala stöd till första linjens vård, som en ny plattform för automatiserad symtombedömning och hänvisning i 1177.se, ett nationellt hänvisningsstöd samt chatt-, video- och bildverktyg i sjukvårdsrådgivningen och övriga vårdenheter inom första linjen, i de regioner som beställer funktionerna
- Fortsatt införande av digitala kallelser
- Etablering och införande av en ny tidbokningstjänst i 1177 Vårdguidens e-tjänster, som kan stödja triagerade tider, har förbättrad funktionalitet och bygger på moderna, internationella standarder
- Vidareutveckling av stöd till regionala uthoppstjänster 1177.se, i syfte att på ett sömlöst sätt kunna integrera regionernas tjänster
- Fortsatt utveckling av stöd till konceptet patientkontrakt i form av möjligheten till sammanhållna planering på 1177.se, förutsatt att regionerna beställer detta
- Förstudie kring infrastruktur för egenmonitorering
- Fastställande i regioner och kommuner av en gemensam målbild och grundläggande principer för utvecklingen av 1177 Vårdguiden på tio års sikt i, som omfattar nationella,

regionala och lokala tjänster inklusive en överenskommelse om ett gemensamt basutbud av e-tjänster, och ligger till grund för handlingsplaner på olika nivåer

- I samverkan med SKR etablering av nationella fora för utvärdering, erfarenhetsutbyte och kunskapsinhämtning kring området digital vård

2023

- Införande av ett nytt, modernt verksamhetsstöd i regionernas sjukvårdsrådgivningar
- Införande av plattformen för symtombedömning och hänvisning i flera regioner
- Fortsatt utveckling av sammanhållen planering och stöd till patientkontrakt på 1177.se
- Paketering av den nya tidbokningstjänsten i syfte att erbjuda den som inbäddad tjänst till tredjepartsprodukter
- Fortsatt stöd till integrationer av regionernas tjänster i 1177.se
- Eventuell realisering av en standardiserad plattform för egenmonitorering dit upphandlade produkter kan anslutas för att utbyta information med vårdinformationssystemen

2024

- Fortsatta införanden av digitala stöd till första linjens vård och patientkontrakt
- Paketering av flera 1177-tjänster som erbjudanden till tredjepartsprodukter
- Fortsatt stöd till integrationer av regionernas tjänster i 1177.se

Kunskapsstyrning

Målsättningen för regionernas system för kunskapsstyrning är att åstadkomma en mer kunskapsbaserad, jämlik och resurseffektiv vård av hög kvalitet. Bästa kunskap ska finnas tillgänglig och användas i varje patientmöte. En omfattande organisation har byggts upp i regionerna, där varje region ansvarar för ett antal nationella programområden. En lång rad expertgrupper, arbetsgrupper och samverkansgrupper utarbetar kunskapsmaterial, standardiserade vårdförlopp och stöd till verksamhetsutveckling, uppföljning och analys.

Ineras initiativ till stöd för regionernas system för kunskapsstyrning

2022

- Etablering av en nationell redaktion, en ny teknisk plattform och en ny webbplats för Nationellt kliniskt kunskapsstöd - NKK
- Utveckling av api:er för spridning av kunskapsstöden
- Förstudie kring möjligheten att sprida kunskapsstöd som öppna data till flera aktörer
- Utveckling av en nationell portal för nationellt kliniskt kunskapsstöd av teknisk karaktär, förutsatt att regionerna beställer det
- Integration av Nationell läkemedelslista i Pascal, Journalen och Nationell patientöversikt

2023

- Fortsatt utveckling och expansion av innehållet i NKK
- Eventuellt erbjudande av innehållet i NKK som öppna data
- Integration av Vårdhandboken och Rikshandboken i barnhälsovård i en gemensam portal och gemensamma api:er med NKK
- Utveckling av en inloggad del i kunskapsportalen, i syfte att distribuera Eira i samma kanal
- Eventuell integration av vårdens samtliga nationella verktyg, åtkomliga med en enda inloggning i den gemensamma kunskapsportalen, som Rådgivningsstödet webb, Nationell patientöversikt, Pascal, Webcert, administrationsverktyg för Stöd och behandling, Formulärhantering, Journalen, 1177 Vårdguidens e-tjänster med flera

2024

- Fortsatt utveckling av innehållet i NKK

Nya vårdinformationsmiljöer

Flera regioner har upphandlat eller håller på att upphandla nya vårdinformationsmiljöer. En vårdinformationsmiljö kan omfatta exempelvis journaldokumentation, vårdplaner, beslutsstöd, resurshantering och läkemedelslista. Införandet av de nya miljöerna innebär att ett stort antal av Ineras tjänster ska anslutas på nytt. Nya vårdinformationsmiljöer kan även innefatta andra verksamhetsområden såsom exempelvis tandvård.

Parallellt med införandet av nya vårdinformationsmiljöer kommer befintliga anslutningar fortsatt att drivas mot regionernas gamla vårdinformationsmiljöer. De senare kommer att fasas ut när de nya miljöerna finns på plats.

För att möta de nya behoven från regionerna vid införandet av nya vårdinformationsmiljöer behöver Inera etablera ett projekt med respektive region, som stöttar på strategisk, taktisk och operativ nivå, med hela Ineras produktportfölj.

Förväntade nyttor är att regionerna upplever att Ineras leveranser av anslutningar och hantering av regionernas behov av förändrade tjänster, går fortare och är enklare jämfört med i dag, sker på samma eller liknande sätt för alla tjänster och anslutningar, samt är koordinerade är synkroniserade med regionernas införandeplaner.

Ineras initiativ till stöd för nya vårdinformationsmiljöer

2022

- Förenkla och harmonisera anslutningsprocessen så att regionerna kan ansluta till tjänster och tjänstekontrakt på ett mer anpassat sätt och i större omfattning. Samtidigt som Ineras leveranser av anslutningar och hantering av regionernas behov är koordinerade och synkroniserade med regionernas införandeplaner.
- Förstärkt leveranskapacitet samt koordineringskapacitet för att tillgodose regionernas behov.
- Riktlinjer för integration av regionala tjänster i 1177 Vårdguiden.

2023

- Utforma möjlig anslutning av tredjepartsprodukter till Ineras infrastruktur och tjänster, såsom smidiga informationsflöden mellan journalsystemens egna invånarappar och Inera.

2024

- Proaktivt arbete med att analysera nya möjligheter som uppstår genom att regionerna inför modernare miljöer för vårdinformationen, såsom bättre förutsättningar för strukturerad dataanalys.

Gemensam digital infrastruktur

Inera upprätthåller sedan många år både arkitektur och gemensam infrastruktur åt regioner och kommuner. Samverkan med DIGG är nödvändig för att få den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen att samverka med sektors gemensam infrastruktur som möter regioners och kommuners behov.

Det pågår stora investeringsprojekt i infrastruktur tjänsterna som kommer att påverka både kundernas och Ineras verksamhet under många år framöver.

Det är även troligt att nya infrastrukturkomponenter kommer att behöva realiseras, såsom förbättrade plattformar för informationsutbyte, infrastruktur för samtyckeshantering, och enklare sätt att hantera identitet och åtkomst.

För att designa infrastrukturen rätt behöver även ett arbete göras med att förtydliga samverkansarkitekturen. Inera strävar efter att samverkansarkitekturen för regioner ingår i en nationell helhet tillsammans med myndigheter och privata utförare. Den bidrar till att information finns tillgänglig där den behövs och skapar förutsättningar för bättre service till invånaren, att medarbetaren och beslutsfattaren i offentliga uppdrag får rätt information för att utföra sitt uppdrag.

Ineras initiativ till stöd för att stödja gemensam digital infrastruktur

2022

- Fördjupar samverkan med myndigheter avseende förvaltningsgemensam digital infrastruktur och samverkansarkitektur.
- Ökad förmåga till proaktivt säkerhetsarbete och övervakning av Ineras tjänster via integration med extern säkerhetspartner.
- Inera har en strategi framtagen för området Identitet och åtkomst, vanligen benämnt IAM, i samklang med myndigheternas intentioner, som pekar ut vad Ineras roll förväntas vara de kommande åren och hur Ineras tjänster kan komma att behöva anpassas.
- Inera upprättar former för att kunna samverka med universitet och forskningsinstitut och blir en aktör för att möjliggöra innovation, exempelvis via deltagande i Vinnovautlysningar där Ineras infrastruktur skulle kunna vara en möjliggörare.
- Följer den tekniska utvecklingen och omvärldsbevakar för att kunna ta till sig nya teknologier såsom AI.
- Större fokus på informatik kommande år för de områden som Inera ansvarar för, så arkitektur hålls ihop som en helhet.

- Realiserar en förmåga i den nationella samverkansarkitekturen att kunna nyttja standarden FHIR i de fall det bedöms lämpligt och ändamålsenligt i syfte att förbättra förutsättningarna för att åstadkomma interoperabilitet.
- För att regionerna fortsatt ska vara intresserade av SITHS-tjänsten, behövs alternativ när det gäller bärare av eID. Under arbetets gång har bland annat Mobilt SITHS eID införts som ett alternativ till SITHS-kortet. SITHS-projektet kommer att bl.a. leverera:
 - Utgivningsportal och ny lösning för kortproduktion.
- Projektet Säker digital kommunikation (SDK) avslutas och överlämnas till förvaltning under första kvartalet 2022. Från mars ska det vara möjligt att ansluta till tjänsten Inera. Den kommande tjänsten är tänkt att omfatta förvaltning av gemensamma regelverk och tekniska specifikationer för SDK och gemensamma stödtjänster (SDK Adressbok, SDK Testklient, SDK Testbädd) samt att hantera anslutningar och support. Regionerna förväntas ansluta till tjänsten hos Inera, att samverka med kommuner och andra intressenter och delta i gemensam planering av införande av SDK för att öka anslutningstakten.
- Utveckling av en ny kataloglösning och en gemensam och utökad förvaltning av grunddata.

2023

- Förfinar strukturer för samverkan med myndigheter, såsom avtalsmodeller som behöver vara på plats om exempelvis Inera agerar som utförare år DIGG.
- Inera arbetar enligt strategi för IAM och påbörjar anpassning av tjänster.
- Inera har en mindre verksamhet igång med regelbunden medverkan i utlysningar och annan innovationssamverkan, såsom att prova AI på specifika områden.
- Arbetet med nästa generations samverkansarkitektur fortsätter.
- SITHS-projektet kommer att bl.a. leverera:
 - Ny lösning för kortproduktion till SITHS etableras för Ineras kunder.
 - Ny lösning för certifikatutgivning och spärr lanseras för SITHS.
 - Ny administrationsportal för SITHS lanseras.
- Projektet Ny generation katalogtjänst fortsätter och införs i regionerna och kommunerna.
- SDK är välkänt och efterfrågat och piloter är igång.

2024

- Ineras roll i förhållande till myndigheter är tydlig, framför allt till DIGG och eHM, så att samverkan kan ske smidigare än idag.
- Innovation är en inarbetad del av Ineras verksamhet och del av tjänsternas långsiktiga roadmap, vilket gör att Inera som bolag upplevs proaktiv.
- Inera har profilerat sig som ett kompetenscenter och delar med sig av kunskap kring juridik, arkitektur och verksamhetsregler.
- Inera har en tydlig roll i det digitala ekosystemet för det offentliga Sverige.
- Arbetet med nästa generations samverkansarkitektur fortsätter. Samverkansarkitekturen uppdateras och vidareutvecklas löpande.
- Leverans av ny utgivningsprocess som sker helt på distans för SITHS.
- Projektet Ny generation katalogtjänst fortsätter och införs i regionerna och kommunerna.
- SDK fortsätter att breddinföras.

Ineras förändringsarbete

Inera bedriver ett omfattande förändringsarbete som framförallt syftar till att bolaget ska bli mer kundorienterat och än mer relevant för kunderna. Vid den första NKI-undersökningen (nöjd-kund-index) för regionerna som gjordes under våren 2021 fick Inera medelbetyget 56 på en skala upp till 100 medan en senare undersökning som gjordes under hösten 2021 påvisade en marginell förbättring upp till medelbetyget 58. Rimligt är att Inera bör sträva efter ett NKI-värde på minst 70, vilket i dagsläget indikerar att bolaget underpresterar i förhållande till kundernas förväntansnivå.

Ineras förändringsarbete bygger på en transformering av verksamheten som ska genomföras under tidsperioden från 2021 till och med 2023. Inom ramen för förändringsarbetet har Inera satt ett mål på att nå ett NKI-värde på 75. Att höja NKI-värdet med nästan 20 punkter kommer att kräva väsentliga förändringar och kommer att behöva genomföras i nära samarbete med regionerna.

Ett urval av de förbättringar som endera har påbörjats eller som snart kommer att påbörjas enligt nedan:

- Enskilda och löpande möten med regionerna samt regelbundna skriftliga regionrapporter.
- Översyn och förändringar av pris- och affärsmodell (förbehållet beslut av regionerna).
- Ökad kostnadseffektivitet och ökad transparens.
- Roadmaps för våra tjänster.
- Förbättrad leveransprecision- och kvalitet.
- Fokus på genomförande av projekt enligt regionernas förväntansnivå.
- Snabbare svarstider på inkommande kundärenden.
- Förbättrad användning av nyttokalkyler vid intresseanmälningar och avsiktsförklaringar, samt till tjänster och projekt.
- Vid behov stöd till införande och nyttohemtagning av Ineras tjänsteutbud.