



**Ineras
verksamhetsplan**

2021

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 SKL Kommentus, bidra med stöd för digitalisering och verksamhetsutveckling i kommuner, regioner samt deras bolag. Inera ska i första hand ta fram av ägarna efterfrågade gemensamma tjänster och lösningar till stöd för digitalisering och verksamhetsutveckling inom områden där marknaden inte bedöms kunna tillgodose ägarnas behov och intressen och ska så långt möjligt nyttja marknaden och föreliggande konkurrensförhållanden.

Ineras vision

Inera skapar förutsättningar för att digitalisera välfärden.

Ineras mission

Inera tillhandahåller gemensam digital infrastruktur och arkitektur.

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.

Målbild 2022 - 2025

Inera har arbetat fram en strategi till 2025, med övergripande mål. Strategin fokuserar på de grundläggande förutsättningar som, i samspel med marknadens innovationskraft, förväntas ge mest effekt för verksamhetsutvecklingen hos kommuner och regioner. Inera kommer att i högre grad än hittills fokusera på infrastruktur och arkitektur, men kommer även fortsättningsvis att upprätthålla nationella och samhällskritiska tjänster där det skapar skalfördelar och effektivitet. En viktig del av samhällsinfrastrukturen, både regionalt och nationellt, är 1177 Vårdguiden.

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.
 - Inera utgör den viktigaste plattformen för samverkan mellan det offentliga uppdraget och privata utförare.
 - Inera bidrar aktivt till att realisera Vision e-hälsa 2025
-

Innehåll

Inledning	2
Målbild 2022 - 2025	3
Ökad digitalisering	5
Coronapandemin	5
Digitaliseringens förutsättningar	5
Ineras styrmodell och ramverk	6
Ineras prioriteringar 2021	7
Kundgrupp regioner	7
Kundgrupp kommuner	7
Sourcing- och bemanningsstrategi.....	7
Kunddriven organisation.....	7
Kostnadseffektiv och säker leverans.....	7
Samverkan i det digitala ekosystemet.....	7
Teknisk inriktning	8
Förväntade leveranser utifrån innovation och tekniskt perspektiv	8
Ineras marknad	9
Kundgrupp regioner	9
Kundgrupp kommuner	10
Övriga kundgrupper	10
Ineras affärsområden	11
1177	11
Mål 2021 för affärsområde 1177	12
Infrastruktur och arkitektur	13
Mål 2021 för affärsområde infrastruktur och arkitektur	13

Ökad digitalisering

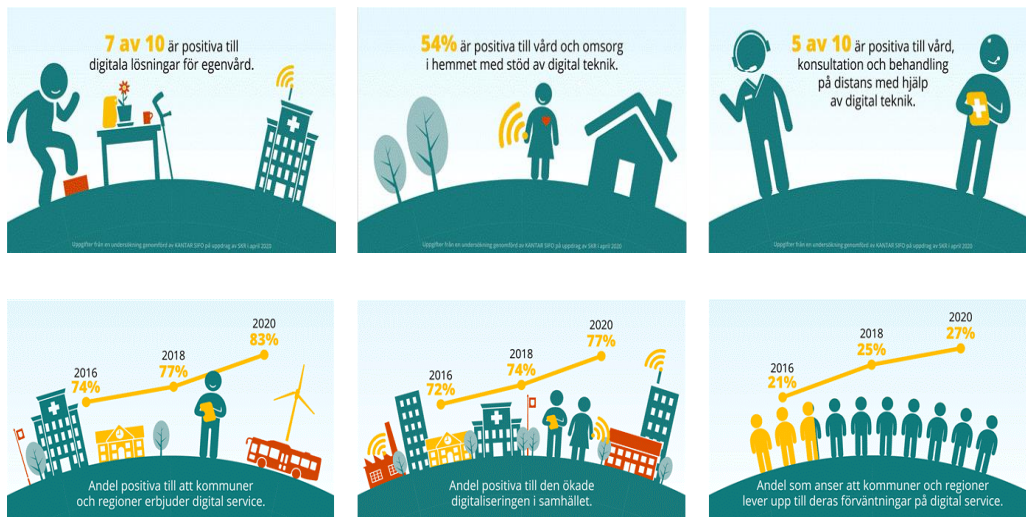
Coronapandemin

Pandemin har haft en stor påverkan på Ineras verksamhet och tjänsteförvaltningar. Med kort varsel ökade användningen av framför allt tjänsterna inom 1177 Vårdguiden kraftigt, vilket gjorde att Inera behövde göra snabba uppskalningar av teknisk kapacitet och omfördela personal för att kunna ha en beredskap att hela tiden hålla information till invånarna och beslutsstöd till vårdpersonalen uppdaterad och aktuell, i nära samverkan med regionerna och expertmyndigheterna. Logistiken kring framför allt provtagning har i de flesta regioner skötts via 1177.se, vilket har underlättat för både vårdgivare och invånare.

Inför 2021 är massvaccinationer av i stort sett hela befolkningen aktuellt, samtidigt som pandemin beräknas fortgå under en stor del av året. Inera inventerar regionernas behov av stöd till vaccinationer, exempelvis i form av kvalitetssäkrad information, uppmärkning av aktuella vaccinationsenheter i 1177.se, tidbokning, journalföring samt registrering i Folkhälsomyndighetens vaccinationsregister. Att stödja regionerna i deras uppdrag att vaccinera befolkningen kommer att vara högsta prioritet för Inera under 2021, och kan komma att påverka andra planerade insatser.

Digitaliseringens förutsättningar

Enligt en undersökning genomförd av KANTAR SIFO på uppdrag av SKR i april 2020 finns det en hög acceptans av allmänheten att ställa om till digital vård och digitala tjänster inom välfärdssverige. Samtidigt som acceptansnivån och viljan att använda digitala tjänster har ökat till en relativt hög nivå finns det fortfarande en lång väg att vandra för att kunna möta allmänhetens förväntansnivå.



Undersökningen genomfördes i april 2020 och det finns skäl att tro att covid-19-pandemin som fortsatt därefter har haft en fortsatt positiv effekt på den digitala omställningen varför det är rimligt att tro att den redan höga acceptansnivån enligt undersökningen nu i slutet av 2020 är ännu högre.

Ineras styrmodell och ramverk

Inera ägs av SKR Företag samt Sveriges regioner och 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. Beslut som ska tas på ordinarie ägarråd är valärenden såsom valberedning, styrelse, revisorer samt arvoden, ägardirektiv, samt övergripande verksamhetsinriktning med strategiska mål kommande år 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 på 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.

Ineras regionprogramråd 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.

Ineras prioriteringar 2021

→ Kundgrupp regioner

- Reviderad affärs- och prismodell
- Leverera första linjens digitala vård, stöd till regionerna avseende deras nya vårdinformationssystem samt andra viktiga projekt och tjänster
- Aktivt stödja regionerna under covid-19-pandemin

→ Kundgrupp kommuner

- Samverkan med kommunerna för att utveckla och definiera Ineras kommunerbjudande
- Leverera projektet Säker digital kommunikation
- I samarbete med SKR definiera alternativa vägar framåt i arbetet med kommunsektorn

→ Sourcing- och bemanningsstrategi

- Definiera och realisera en sourcingstrategi som bland annat syftar till en konsolidering av antalet leverantörer och en kostnadseffektiv extern leverans
- Implementera en ny inköpsprocess och rationalisera konsultinköp
- Kompetensförsörjningsstrategi och etablering av ett traineeprogram

→ Kunddriven organisation

- Löpande avstämningar med respektive region för uppföljning av ekonomi, leveranser och kundnöjdhet. Överenskomma om motsvarande kring kundgrupp kommunerna.
- Proaktiv dialog med kunderna för att gemensamt driva på för nationell digitalisering och innovation
- Fokus på att leverera våra tjänster med hög tillgänglighet samt våra projekt på tid och med överenskommen funktionalitet och kvalitet.

→ Kostnadseffektiv och säker leverans

- Översyn av tekniska plattformar och digital infrastruktur
- Industrialisering av leveransprocesser och leveransmetoder
- Leverera prioriterade teknikkupppgraderingar och beslutade teknikinvesteringar

→ Samverkan i det digitala ekosystemet

- SKR, regioner och kommuner
- Myndigheter såsom DIGG, e-hälsomyndigheten
- Privata aktörer

Teknisk inriktning

En översyn av hela Inera ur ett sourcingperspektiv kommer göras för att långsiktigt skapa förutsättningar för effektiv utveckling, förvaltning och leverantörsstyrning. I arbetet ingår också att utvärdera vilka kompetenser Inera ska ha själva och i vilken utsträckning, samt vilken verksamhet som ska drivas internt i förhållande till outsourcing.

Upphandlingar i enlighet med sourcingstrategin kommer att iscensättas under 2021, med fokus på applikationsutveckling, applikationsförvaltning och drift. I samband med och som underlag till dessa upphandlingar kommer Inera att se över riktlinjerna kring önskad teknisk baslinje för att minska den flora av olika lösningar och versioner som idag finns i Ineras systemmiljö.

För att stödja innovation kommer fortsatt utredning att ske samt framtagande av handlingsplan som belyser de strategiska, legala och tekniska möjligheterna att ansluta produkter till Ineras infrastruktur. Det kan exempelvis vara att stödja regionerna i deras behov av att utbyta personbunden information mellan regionens utpekade tjänster, såsom invånarportaler i de nya vårdinformationsmiljöerna, med informationskällor hos andra vårdgivare. Juridiska frågeställningar ska belysas särskilt, och Inera kan bidra till att tydliggöra områden där lagstiftning behöver ses över för att kunna tillvarata möjligheterna med digitalisering fullt ut.

Teknisk översyn av Ineras tjänsteportfölj görs under 2021 med förslag på justering av befintliga tjänster för att möjliggöra att de går att göra valbara i ett fungerande ekosystem.

Arbetet med arkitektur är en viktig del av Ineras verksamhet där Inera har kompetens avseende interoperabilitet och juridiska förutsättningar för informationsutbyte, samverkansarkitektur, standardiseringsarbete och gemensamma specifikationer. Samverkan med industrin och med myndigheter avseende grundläggande förutsättningar för digitalisering kommer ske.

➔ Förväntade leveranser utifrån innovation och tekniskt perspektiv

- Teknisk översyn av Ineras tjänsteportfölj genomförs för att möjliggöra valbara tjänster
- Riktlinje för teknisk baslinje för Ineras tjänsteportfölj upprättas
- Struktur för och tydliggörande av tjänsternas roadmap och livscykelplanering påbörjas
- Sourcingstrategi tas fram och beslutas samt handlingsplan följs
- Utredning samt plan avseende anslutning av produkter till Ineras infrastruktur levereras

Ineras marknad

Nedan presenteras de olika kundgrupperna som utgör Ineras marknad. Det är dessa kundgrupper som har möjlighet att köpa Ineras tjänster.



Kundgrupp regioner

Över 80 procent av Ineras leverans är tjänster och utveckling av dessa till regionerna. Flera tjänster har en stark tillväxt och behöver utvecklas både av volymtillväxtskäl men också för att fylla dagens behov. Flera av tjänsterna ligger på en tillväxttakt på över 20 procent årligen. Utöver regionernas användning av tjänsterna står kommunerna för ytterligare cirka 10 procent. Sammantaget innebär det att närmare 90 procent av Ineras omsättning är leverans av tjänster som skapar stora verksamhetsnyttor och effektiviserar regionernas verksamheter. Framåt förutspås fortsatt stark tillväxt på 10 till 15 procent per år för invånartjänsterna och verksamhetstjänsterna.

En så stark ökning kräver åtgärder för att kunna hantera volymerna. Det driver kostnader i form av drift, informationssäkerhet, externa kostnader som identifiering vid inlogningar, support men framförallt även krav om fortsatt utveckling och anpassning.

De närmaste åren kommer grupper av regioner att genomföra stora investeringar i framtidens vårdinformationsmiljöer. Införandet av dessa integrerade journalsystem inbegriper samtliga offentliga och privata vårdgivare, i primärvården, i den specialiserade vården, och i kommunernas vård och omsorg. Även tandvården kommer att omfattas.

Målen och prioriteringarna är delvis olika i regionerna, vilket medför att regionerna kommit olika långt inom olika områden.

Vid jämförelser mellan regioner är det viktigt att förstå att regionerna inte är helt jämförbara trots det gemensamma uppdraget att ansvara för hälso- och sjukvård. Det finns skillnader i hur mycket av kärnverksamheten som utförs i egen regi eller upphandlas.

Kundgrupp kommuner

Kommunernas digitalisering pågår för fullt, ofta genom satsningar inom olika välfärdsområden som skola och socialtjänst. Samtidigt finns en potential i att stärka samarbetet mellan olika välfärdsområden och bygga funktioner och lösningar som är förvaltningsgemensamma.

Kommunerna varierar mycket när det gäller storlek och förutsättningar för digitalisering, vilket gör att även om behoven till stor del är de samma kan olika kommuner behöva olika lösningar.

Ineras fokus under 2021 kommer att vara de två områden där Inera har en utvecklad kunskap och leveransförmåga. Det första området är kommunal vård och omsorg där Inera redan i nuläget erbjuder digitala tjänster, men där användningen varierar mycket mellan olika kommuner. Det andra är att skapa grundläggande förutsättningar för en trygg och säker informationshantering. Detta är en förutsättning för ett effektivt digitaliseringsarbete i kommunerna och behöver prioriteras nationellt. Kommunerna har mycket att vinna på att samverka. När de gemensamma förutsättningarna är på plats går digitaliseringen snabbare och blir billigare, spelreglerna för leverantörer blir tydligare, invånare får tillgång till en bättre och mer sammanhängande service och medarbetarna slipper onödig administration.

Utöver ovan nämnda områden så ska Inera samverka med kommunerna även inom andra områden där det finns ett intresse av att använda Inera.

Arbetet ska ske i samverkan med övriga aktörer i det digitala ekosystemet t.ex. regioner, statliga myndigheter och näringslivet. Insatserna ska ses som en grundplatta för fortsatt kommunal digitalisering.

Övriga kundgrupper

Inera ska skapa förutsättningar för och samarbete med marknaden och att underlätta för privata utförare att ansluta till Ineras infrastruktur och tjänster

- **Privata utförare** För att uppnå de högt uppsatta målen är det av mycket stor betydelse att regionerna och andra vårdgivare offensivt utvecklar, inför och använder nationella tjänster. Samordning, styrning och ett kopplat förändringsarbete är mycket viktiga förutsättningar.

- **Myndigheter**

Samverkan med myndigheter är ett område och en målgrupp som Inera historiskt arbetat mindre med, men denna grupp har en stor potential då många gemensamma ytor finns och även flertalet myndigheter bedriver sjukvård och besitter behov av nationella lösningar.

- **Agenter**

För kunder som vill använda Ineras tjänster, men som vill slippa hantera den tekniska anslutningen till Ineras infrastruktur, finns möjlighet att ansluta via en agent. En agent förmedlar Ineras tjänster till kunden via sin egen anslutning till Ineras tekniska infrastruktur. Agentens kund är även Ineras kund.

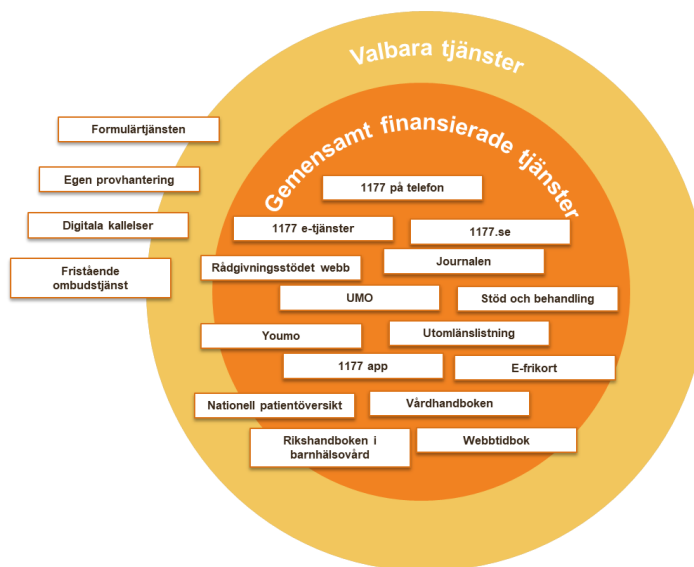
- **Underleverantörer till offentlig sektor**

För kunder som vill använda Ineras tjänster är behovet av olika system stort och ett måste, därav utgör underleverantörerna en viktig part att samverka med.

Ineras affärsområden

Inera har tagit fram mål per affärsområde samt Ineras kommunala satsning, med tillhörande aktiviteter för att nå måluppfyllelse. Dessa synkroniseras sedan med budgetar och affärsplaner.

1177



Under pandemin har användningen av samtliga tjänster i konceptet 1177 Vårdguiden ökat kraftigt, och betydelsen av en samlad kanal för invånarna till kontakt, information och tjänster har varit tydlig. När pandemin nådde samhällsspridning i mars 2020 ringdes flera hundra tusen samtal till 1177 varje dag. Ett par miljoner covid-19-provtagningar har hanterats via tjänsten Egen provhantering i 1177 Vårdguidens e-tjänster, och 40 miljoner inloggnings har gjorts under året för att läsa den egna journalen. 8 miljoner personer, har ett konto i 1177.se och i november 2020 gjordes över 20 miljoner besök på webbplatsen och 14 miljoner inloggnings under den enda månaden.

Enhetspriset per besök på 1177.se ligger i slutet av 2020 på 0,33 kr (målet för 2020 var 0,37 kr) och per inloggning på 0,59 kr (målet var 0,91 kr). Kostnadsökningen har därmed klart understigit volymökningen, varför enhetspriset successivt sjunker.

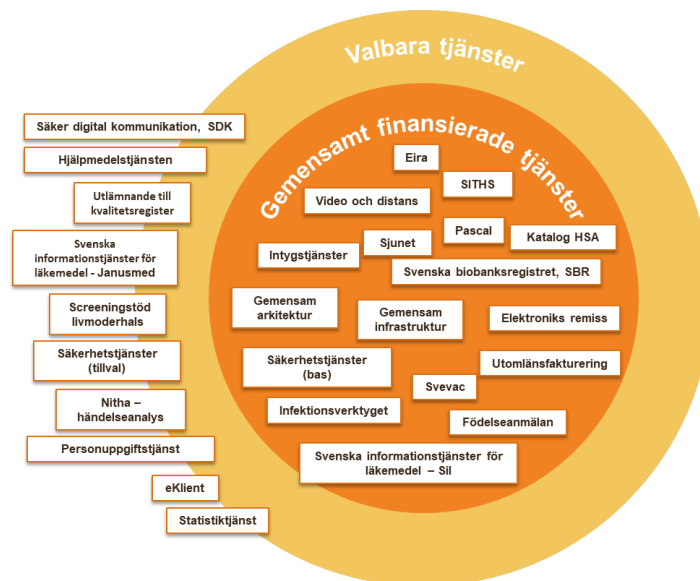
Mål 2021 för affärsområde 1177

- ➔ ● Upprätthållande av samtliga tjänster i konceptet 1177 Vårdguiden med fortsatt god tillgänglighet och prestanda
- Leverans av programmet Första linjens digitala vård, exempelvis:
 - Flera kanaler till 1177 Vårdguiden på telefon införda i regionerna
 - Plattform för invånarens automatiserade symtombedömning och hänvisning införd i minst åtta regioner
 - Ny tidbokningstjänst med högre flexibilitet och fler funktioner etablerad
 - Nytt verksamhetsstöd till 1177 Vårdguiden på telefon påbörjat
 - Vidareutveckling och fortsatt införande av 1177 Egen provhantering
 - Införande av Digitala kallelser via 1177.se
- Fördjupad förstudie och projektstart för Jämförelsetjänst på 1177.se, där invånare kan jämföra tillgänglighet, kvalitet och patientnöjdhet i vården
- Genomförande av projektet Klagomålshantering i 1177.se
- Fördjupad förstudie kring invånarens samtyckestjänst i 1177.se
- Vidareutveckling av 1177 Vårdguidens e-tjänster, Journalen och Nationell patientöversikt enligt utvecklingsplan
- Övertagande av teknisk plattform och etablering av en nationell redaktion för Nationellt kliniskt kunskapsstöd
- Fortsatta piloter för kommunal hälso- och sjukvård i 1177 Vårdguiden
- Implementering av nya principer för användning av varumärket 1177 Vårdguiden regionalt och lokalt

Tjänst	Användning 2020 / månad	Prognos 2021 / månad
1177.se	20 miljoner	22 miljoner
1177 e-tjänster	14 miljoner	15 miljoner
Journalen	5,5 miljoner	6 miljoner
UMO	900 000	1 miljon
Egen provhantering	500 000	700 000
1177 tidbokning	510 000	1 miljon
Youmo	500 000	600 000
Vårdhandboken	500 000	550 000
1177 på telefon	420 000*	400 000*
Nationell patientöversikt	300 000	350 000
Rikshandboken i barnhälsovård	150 000	170 000
Stöd och behandling	30 000	60 000

*Region Stockholm ingår inte

Infrastruktur och arkitektur



→ Mål 2021 för affärsområde infrastruktur och arkitektur

- HSA, SITHS och Tjänsteplattformen ska ha en tillgänglighet på lägst 99,80 procent.
- Implementering av ny drift- och sourcingstrategi.
- Leverans av SITHS mobilitet, version 1.1 av alla klienter.
- Effektivisera hanteringen av kundens kontakt med Inera som innefattar avtal och beställningar genom fortsatt implementering av Kundportalen. Alla prio-tjänster ska vara paketerade.
- Arbetet med nästa generations samverkansarkitektur fortsätter grundad bland annat på officiella internationella robusta standarder utifrån både Ineras och sektorns perspektiv.
- Fortsatt implementering av en gemensam modell och ett gemensamt arbetssätt för förvaltningsarbete (tjänsteförvaltning) på Inera – förvaltningshandbok.
- Ny generation identifieringstjänst (mobil inloggning) erbjuds/införs till/i kommunerna.
- Påbörja realisering av målbild för katalog (om beslut på investeringsbehov).
- Idp inloggning för alla Ineras tjänster etableras.
- Insatser enligt rekommendationer i teknisk genomlysning genomförs.
- Handlingsplan exekveras gällande beslut tredjepartprodukter (utifrån pågående utredning).
- Teststrategi tas fram.
- Etablera och implementera Öppen testmiljö (ÖTM).
- Paketera, förvaltningsetablera och lansera Utbudstjänsten.

- Påbörja arbetet med att förenkla och snabba på utvecklingen av nya intyg i intygstjänster där man ska kunna konfigurera nya intyg istället för att som idag programmera varje intyg var för sig.
- Anpassning till Nationella läkemedelslistan.
- Stödja regionernas projekt kring nya vårdinformationsmiljöer.

Tjänst	Användning 2020 / månad	Prognos 2021 / månad
Eira	170 000 inloggningar	180 000 inloggningar
Tjänsteplattformen	235 miljoner anrop	250 miljoner anrop
Nitha	84 antal påbörjade analyser	84 antal påbörjade analyser
Pascal	600 000 inloggningar	630 000 inloggningar
Säkerhetstjänsten, idp	1,6 miljoner inloggningar	1,7 miljoner inloggningar
Säkerhetstjänsten, spärr	78 000 satta spärrar	80 000 satta spärrar
Säkerhetstjänsten, logg	62 miljoner registrerade aktiviteter	65 miljoner registrerade aktiviteter
Intygstjänster	151 000 inloggningar	>151 000 inloggningar
E-klient	347 000* installerade klienter	355 000* installerade klienter

*installerade klienter totalt