

# Digitala tjänster

Delrapport 2014

Myndigheten  
för delaktighet

Myndigheten för delaktighet, 2015  
Titel: Digitala tjänster – delrapport 2014

Myndigheten för delaktighet Serie A 2015:6 (diarienummer 2014/0027)  
Utredare: Oskar Jonsson

Rapporten finns att ladda ner från myndighetens webbplats [www.mfd.se](http://www.mfd.se).  
Alternativa format kan beställas från  
Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
E-post: [info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
Fax: 08-600 84 99  
Telefon: 08-600 84 00

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>6</b>
<b>Uppdraget</b> .....	<b>7</b>
Problemformulering.....	7
Samverkan.....	8
Avgränsningar.....	9
<b>Det digitala dagsläget</b> .....	<b>11</b>
Digitaliseringen i kommunerna går långsamt framåt.....	11
Trygghetslarm ges ingen särskild prioritet.....	12
Ny patientlag för att stärka patientens ställning.....	13
Juridik, integritet och etik i vård och omsorg.....	14
Delaktighet för alla – oavsett var vi bor.....	15
Stöd i FN-konvention och strategin för funktionshinderspolitiken.....	16
<b>Genomförda insatser</b> .....	<b>18</b>
Internationell omvärldsbevakning.....	18
Involvering av användare.....	19
Tekniska tester.....	19
Utredning om digital larmmottagning.....	20
Tester som rör informationssäkerhet.....	21
Utredning om driftssäkerhet.....	22
Täckning och infrastruktur.....	23
Bidrag till nya standarder.....	24
Samordning av upphandling.....	26
Samarbetat kring juridik, integritet och etik.....	27
Kommunikationsinsatser.....	28
<b>Avslutning</b> .....	<b>31</b>
<b>Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter</b> .....	<b>32</b>

# Sammanfattning

Myndigheten för delaktighet har fått ett uppdrag av regeringen som rör digitala tjänster inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården (S2014/1398/FST).

I uppdraget har myndigheten samlat in kunskap, inlett samarbeten, gjort tekniska undersökningar, bedrivit omvärldsbevakning och genomfört omfattande kommunikationsinsatser.

Uppdraget har genomförts i samverkan med många olika aktörer så som Sveriges Kommuner och Landsting, ett antal kommunförbund, kommuner, regioner och myndigheter. Framförallt har samverkan skett med Socialstyrelsen, Post- och telestyrelsen och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

I den här delrapporten redovisar Myndigheten för delaktighet en nulägesbild av det digitala läget. Myndigheten redovisar också vilka insatser som gjorts för att lägga grunden till ett samlat nationellt stöd till förändring – organisatoriskt och tekniskt – till användningen av digitala tjänster och teknik inom socialtjänsten och hemsjukvården.

Nulägesbilden visar bland annat att:

- Tekniken ger stora möjligheter att utveckla kvaliteten i vård- och omsorgsinsatserna till den enskilde. I och med att telekommunikationsnäten digitaliserats så krävs dock genomgripande förändringar i vissa delar av kommunernas verksamhet.
- Digitaliseringen och teknikskiftet påverkar kommunernas sätt att organisera sitt arbete. Kommunerna kan behöva stöd i att utveckla organisationen för att kunna ta vara på de nya möjligheterna. En enskild liten kommun kan ha svårt att klara omställningen på egen hand. Regional samverkan har visat sig vara en framgångsfaktor.
- Fungerande trygghetslarm är en viktig del i kommunernas arbete med att ge äldre och personer med funktionsnedsättning en trygghet och omsorg i hemmet. Äldre analoga trygghetslarm kan få problem med att fungera helt korrekt i de digitala nät vi har idag. Det innebär risker för personer som är beroende av att nå omsorgen via sitt trygghetslarm. Skiftet till digitala trygghetslarm måste ske i en snabbare takt i syfte att möta en accelererad utveckling i kommunikationsnäten, där äldre analoga tonsignalerande trygghetslarm får allt svårare att

koppla fram sig och överföra data i de digitala kommunikationsnät vi har idag.

- Sverige ligger i framkant i Europa med teknikskiftet till digitala trygghetslarm. Vissa länder och regioner så som Skottland har dock kommit längre vad det gäller att ha ett samlat grepp kring lagstiftning, organisation och digitalisering som omfattar både socialtjänst och hälso- och sjukvård.

De inom uppdraget genomförda insatserna var främst:

- Internationell omvärldsbevakning genom medverkan i olika sammanhang för europeiskt samarbete.
- Intervjustudie med dels användare av trygghetslarm och dels personal som levererar tjänsten trygghetslarm, i samverkan med Swedish Standards International.
- Tester och utredning av olika typer av digital teknik i system med trygghetslarm, i samverkan med tre kommuner.
- Tester och utredning av digital larmmottagning, i samverkan med ett antal kommuner.
- Tester och utredning beträffande informationssäkerhet, i samverkan med bland annat Datainspektionen, Inspektionen för vård och omsorg och Sveriges Kommuner och Landsting.
- Utredning av driftsäkerhet i system med trygghetslarm.
- Initiering av ett projekt om hur täckningsproblemen kan hanteras, i samverkan med några kommuner och Post- och telestyrelsen.
- Bevakning och medverkan i internationellt och nationellt standardiseringsarbete om digitala trygghetslarm.
- Bistånd med kunskapsstöd beträffande upphandling av digital teknik, i samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting.
- Samverkan med Socialstyrelsens i deras rättsutredning beträffande frågor om övervakning och samtycke.
- Bistånd till en publicerad standard och två specifikationer som kan användas vid upphandlingar av digitala tjänster.
- Bistånd med information som publicerats på myndigheters webbplatser.
- Omfattande kommunikationsinsatser som inkluderade aktiv medverkan i nätverk och i ett betydande antal konferenser, utbildningar och workshops.

# Inledning

I Sverige, liksom Europa, är mitt inne i en historisk förändring av telekommunikationsinfrastrukturen. Vi går från fast traditionell telefoni till mobilnätkommunikation och dataöverföring via bredbandsnät. I stort sett alla människor i Sverige har tillgång till bredband och mobilnätkommunikation idag. Det skapar nya möjligheter att möta hushållens, industrins och offentlig sektors kommunikationsbehov på ett helt nytt sätt.

Digital teknik och digitala tjänster ska kunna bidra till att äldre personer och personer med funktionsnedsättning ska kunna välja att bo kvar hemma och få den omsorg man behöver i hemmet. Digital teknik och digitala tjänster kan också bidra till ett fortsatt aktivt och socialt liv.

I det uppdrag som Myndigheten för delaktighet fått gällande digitala tjänster och teknik inom socialtjänsten och hemsjukvården<sup>1</sup> vill regeringen få området som rör digitala tjänster och teknik inom socialtjänst och hemsjukvård allsidigt belyst. Det gäller att arbeta för att undanröja hinder för utveckling och implementering, exempelvis okunskap kring etiska, juridiska och tekniska frågor. Inom Socialtjänsten och hemsjukvården används digital teknik i form av: trygghetslarm, tele- och videokommunikation, sensorer i hemmet, ett mobilt arbetssätt och e-tjänster för trygghet, service och delaktighet.

Det paradigmskifte som sker från analoga tjänster till digitala är komplext och involverar ett flertal aktörer. I detta uppdrag har mycket arbete lagts på att skapa former för samarbete, göra behovsanalyser och bygga upp kunskap.

Den här rapporten är en delrapportering av ett nu förlängt och utökat uppdrag som relaterar till regeringens ambition att samtliga kommuner ska övergå till digital teknik inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården. I det nya uppdraget betonar uppdragsgivaren åter på vikten av samverkan mellan olika myndigheter för att skapa en nationell plattform och funktion för att stödja kommunernas implementering och drift av digital teknik i syfte att ge äldre och personer med funktionsnedsättningar ett mer självständigt liv.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [www.regeringen.se/sb/d/18045/a/234336](http://www.regeringen.se/sb/d/18045/a/234336)

<sup>2</sup> [www.regeringen.se/sb/d/19796/a/252646](http://www.regeringen.se/sb/d/19796/a/252646)

# Uppdraget

Myndigheten för delaktighet (dåvarande Handisam) fick i februari 2014 i uppdrag av regeringen att ta fram och sprida information till kommuner och enskilda utförare om implementering och användning av digitala trygghets- och servicetjänster samt digital teknik inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården (S2014/1398/FST).

Enligt uppdragsbeskrivningen ska uppdraget genomföras i samverkan med Socialstyrelsen, Post- och telestyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, samt i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting och SIS Swedish Standards Institute, och efter samråd med Datainspektionen och pensionärs- och funktionshindersonsorganisationerna.

Målet med uppdraget är att på sikt förbättra livssituationen för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Med hjälp av digital teknik och digitala tjänster ska de kunna känna sig trygga i sin vardag, få bättre möjligheter att bo kvar i sin hemmamiljö, få stöd till egenvård och bättre hälsa samt stöd till ett fortsatt aktivt och socialt liv.

Syftet med projektet är att de digitala tjänsterna som erbjuds inom socialtjänsten ska fungera på ett effektivt, säkert och integritetsmässigt korrekt sätt och kunna komma alla till del, var de än bor i Sverige. Glesbygdsperspektivet är av vikt. De tjänster som uppdraget arbetat med ska alltid användas med utgångspunkt från den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.

Målsättningen med regeringsuppdraget är att ta fram, belysa och kommunicera krav och möjligheter när det gäller larmmottagning, informations- och driftssäkerhet, teknik, täckning och standarder för implementering och användning av digitala tjänster och digital teknik.

Ytterligare en målsättning har varit att ta fram, belysa och kommunicera krav och möjligheter när det gäller juridik, integritet och etik för implementering och användning av digitala tjänster och digital teknik för den enskilde.

## Problemformulering

Regeringens uppdrag som redovisas i denna rapport handlar om att ta fram och sprida information till kommuner och enskilda utförare om implementering och användning av digitala trygghets- och service-tjänster samt digital teknik.

Den tekniska utvecklingen går mycket fort, men utvecklingen är ojämnt fördelad i samhället och inom olika verksamheter. Teknik och organisation måste också hänga ihop. Juridiska och etiska aspekter är också av vikt.

Användningen av system som kan avsevärt höja säkerheten i de tjänster som levereras till användarna (brukarna) inom socialtjänsten och hemsjukvården är fortfarande låg. Användarvänligheten i personalens tekniska stödsystem är inte alltid den bästa. Fax används fortfarande i många delar.

Sverige och Norden ligger långt fram vad det gäller teknikmognad och digital infrastruktur, men Sverige är dock en liten marknad för de europeiska och globala leverantörerna som dominerar försäljningen av tjänster och teknik till Sveriges kommuner. Det som händer på en global och europeisk marknad påverkar vad som händer i Sverige. Sverige i form av medlemsstat i den Europeiska unionen påverkas också vad det gäller både lagstiftning och handel.

Myndigheten för delaktighet redovisar i denna delrapport hur läget ser ut i Sverige idag samt vilka insatser som myndigheten har gjort enligt uppdraget, vilket lägger grunden inför kommande arbete.

## **Samverkan**

Digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården som stödjer personer i eget (ordinärt) boende består av flera olika delar som måste fungera tillsammans för att tjänsten ska fungera. Det finns en hög komplexitet med en beroendekedja där ett flertal olika aktörer är nödvändiga för att de digitala tjänsterna inom socialtjänsten och hemsjukvården ska kunna fungera.

Myndigheten för delaktighet har i detta uppdrag samverkat med Socialstyrelsen, Post- och telestyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap Swedish Standards Institute, Sveriges kommuner och landsting och en rad andra aktörer i syfte att skapa förutsättningar för digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården.

Viktiga delar i samverkan har varit arbetet med Sveriges Kommuner och Landsting i att starta ett nätverk för digitala trygghetslarm, samt samarbetet med SKL Kommentus Inköpscentral i att bidra med kunskapsstöd till en nationellt samordnad upphandling för digitala trygghetslarm.

Myndigheten för delaktighet har samrått med funktionshinders- och pensionärsorganisationer via en referensgrupp. Konsultation har skett

med Datainspektionen om informationssäkerhetsproblem och intervjuer och samråd har skett med en rad intressenter i den så kallade trygghetskedjan så som: användare, anhöriga, leverantörer av produkter, teleoperatörer, tjänsteleverantörer och utförare av omsorg och teknisk support.

## **Avgränsningar**

### **Uppdelning av projektet i två faser**

Under arbetets gång har Myndigheten för delaktighet gjort bedömningen att mycket kraft behövs läggas på att få en tydlig bild av situationen i Sverige och omvärlden idag, att hitta former för samarbete med berörda myndigheter och organisationer och att samla in fakta och krav från socialtjänsten på system för digitala tjänster.

Under år 2014 har ett arbete pågått med att ta fram information och vägledningar riktade till kommuner och enskilda utförare. Detta arbete kommer att fortsätta i och med det förnyade och utökade uppdraget under år 2015. Uppdraget omfattar dels hur digital teknik och digitala tjänster kan användas och dels hur tjänsterna kan implementeras inom socialtjänsten och hemsjukvården. Även material kring juridik, integritet och etik ska tas fram.

### **Avgränsning av innehåll**

Uppdraget har arbetat huvudsakligen med digital teknik och digitala tjänster för personer boende i hemmiljö (ordinärt boende).

Uppdraget har inte arbetat med personalstödjande system utan med digital teknik och digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården som stödjer användaren (brukaren).

Uppdraget har arbetat med digital teknik och digitala tjänster inom socialtjänsten och identifierat gränssnitt och viktiga kopplingar till andra sektorsområden. Arbetet med digitala tjänster inom hemsjukvården har berörts mycket begränsat eftersom digitala tjänster inom socialtjänsten getts prioritet och vissa planerade arbeten omfattande hemsjukvården inte hunnits med. Uppdraget har inte arbetat med att ta fram och sprida information om: primärvårdens, ambulanstjänstens, räddningstjänstens, civilförsvarets eller polisens verksamhet.

Uppdraget har arbetat med digital teknik och digitala tjänster, inte analog tonbaserad teknik som exempelvis analoga trygghetslarm via digitala kommunikationsnät.

I arbetet med regeringsuppdraget har fokus legat på kommunikation via internettekniken (internetprotokollet) i allmänna elektroniska kommunikationsnät.

Arbetet med uppdraget har skett stegvis med den digitala trygghetskedjan som utgångspunkt och med en tjänst i taget. Den primära exemplifierande tjänsten är digitala trygghetslarm i eget (ordinärt) boende. Trygghetskedjan inkluderar användaren, anhöriga, produktleverantörer, teleoperatörer, tjänsteleverantörer, omsorgspersonal etc. De digitala tjänsterna har omfattat fasta och mobila trygghetslarm, nattillsyn via video, talsamtal och video kommunikation inom olika verksamheter och lagrum.

# Det digitala dagsläget

I Sverige är vi idag mitt inne i en historisk förändring på telekommunikationsmarknaden. Utbyggnaden av fast bredband i kombination med utbyggnad och uppdatering av mobilnäten har skapat nya möjligheter att hantera hushållens kommunikationsbehov. 2013 hade 98,73 procent av befolkningen tillgång till bredband via fasta nät och 99,99 procent hade tillgång via trådlösa nät.<sup>3</sup>

I och med att våra telekommunikationsnät digitaliserats, och utvecklats mer och mer till att överföra data och erbjuda en högre bandbredd så ges nya möjligheter till digitala välfärdstjänster, bland annat inom socialtjänsten och hemsjukvården. Förändringen omfattar inte bara att införa ny teknik, utan medför också förändring av organisation, ansvarsförhållanden och kostnadsstrukturer.

Kommunerna kan behöva stöd i att utveckla organisationen för att kunna ta vara på de nya möjligheterna. Det krävs samverkan, både inom kommunerna och med andra kommuner. En enskild liten kommun kan ha svårt att klara omställningen på egen hand. Regional samverkan har varit en framgångsfaktor.

Fungerande trygghetslarm är en viktig del i kommunernas arbete med att ge äldre och personer med funktionsnedsättning en trygghet och omsorg i hemmet. Det är viktigt att påskynda utbyggnaden av digitala trygghetslarm. Äldre analoga trygghetslarm fungera inte optimalt i de digitala nät vi har idag. Det innebär risker för de personer som är beroende av att kunna nå omsorgen via sitt trygghetslarm.

## **Digitaliseringen i kommunerna går långsamt framåt**

För så kallade ”e-tjänster” för brukare och patienter har cirka en tredjedel av kommunerna någon eller några e-tjänster riktade till allmänheten eller socialtjänstens brukare. Det visar en rapport som Socialstyrelsen publicerade i maj 2014. Den typ av e-tjänst som är vanligast förekommande är ansökan om bistånd eller insats. Inom äldreomsorg och verksamheter för personer med funktionsnedsättning erbjuder sju procent av kommunerna möjligheter att göra ansökningar elektroniskt. Inom andra socialtjänstområden är det betydligt färre kommuner som erbjuder e-tjänster.

---

<sup>3</sup> PTS Bredbandskartläggning 2013 – en geografisk översikt av bredbandstillgången i Sverige - PTS-ER-2014:12

För kommunernas personal inom socialtjänsten har en relativt låg andel tillgång till säker roll- och behörighetsidentifikation. Endast 26 procent av kommunerna anger att den berörda socialtjänstpersonalen använder en säker roll- och behörighetsidentifikation i sitt arbete.

I tre procent av kommunerna har socialtjänstpersonalen möjlighet att läsa i verksamhetssystemet mobilt, både i kommunala och privata verksamheter. I kommunala verksamheter har den legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen i sex procent av kommunerna möjlighet att läsa mobilt i de egna it-baserade systemen.

Enligt Socialstyrelsens undersökning finns cirka 212 000 trygghetslarm som tillhandahålls av kommunerna, varav cirka 30 000 är digitala (14 procent). Av dessa cirka 30 000 digitala trygghetslarm använder cirka 67 procent anslutning via mobilnätet, 25 procent fasta anslutning via bredband och 9 procent har en blandning av mobil- och bredbandsanslutningar. I undersökningen medverkade 208 av 290 kommuner.

Enligt Socialstyrelsens undersökning kontrollerar kommunerna i varierande omfattning att trygghetslarmen fungerar. När det gäller analoga trygghetslarm testar 66 procent av kommunerna dem dagligen, och övriga med glesare intervall eller i vissa fall inte alls. I de allra flesta fall (85 procent) står den enskilde brukaren själv för telefonabonnemanget som de analoga trygghetslarmen är anslutna till. Detta innebär att kommunen inte har kontroll över hela larmkedjan. Om den enskilde får problem med sitt abonnemang eller byter leverantör bryts förbindelsen med larmcentralen.<sup>4</sup>

## **Trygghetslarm ges ingen särskild prioritet**

Tvärtemot vad många tror så är inte trygghetslarmen som regel prioriterade som ett verksamhetskritiskt system i kommunerna eller nationellt reglerade som en samhällskritisk tjänst med särskild prioritet. Det visar en rättsutredning som Socialstyrelsen gjort på uppdrag av Myndigheten för delaktighet.<sup>5</sup> Det finns inte heller någon vedertagen definition av trygghetslarm i övrigt. Avsaknaden av denna styrning i kombination med att såväl beslutsfattare som allmänhet många gånger utgår från att trygghetslarm är en prioriterad, reglerad

---

<sup>4</sup> Socialstyrelsen (2014) Trygghetslarm i kommunerna – En kartläggning 2014-9-38

<sup>5</sup> Socialstyrelsen (2014) Övervakning inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården, 310/2014-10, 2014/0027, Falkelius

och enhetligt definierad tjänst, medför i sig problem. Dessa problem är en följd av skillnaden i förväntan på tjänstens kvalitet från kunden och på den tjänst som upphandlats och levererats.

Trygghetslarmen som erbjuds användare (brukare) idag är en tjänst som medför att kommuner kan öka tryggheten för individer som känner sig otrygga i ordinärt boende. Förutom att alla tjänster som kommunen tillhandahåller ska levereras med god kvalitet enligt socialtjänstlagen (SoL), finns inte några fastställda tillgänglighetskrav på omsorgstjänsten. Det finns heller inget fastställt krav på att någon ska tillhandahålla trygghetslarm. Samtidigt anger Socialstyrelsen i sin uppföljning av funktion och säkerhet för trygghetslarmen att det är viktigt att kraven på funktion och driftssäkerhet är högt ställda<sup>6</sup>. Det är dock respektive kommun som är ansvarig instans för leveransen av tjänsten och respektive kommun avgör vad som utlovas som krav på tjänsten.

Den nya digitala tekniken baserad på internetprotokollet (IP) och larmmottagarens anslutning mot internet ställer nya krav för driftsäkerheten. Nya krav ställs i form av frekvent funktionsövervakning på minutnivå av enheterna i hemmet och på nödvändiga avvikelshanteringssystem som krävs i syfte att säkra och leverera omsorg av god kvalitet enligt socialtjänstlagen (SoL). Detta är en ny situation för Sveriges kommuner som behöver se över hur de organiserar sin verksamhet och erbjuder omsorgstjänsten trygghetslarm.

## **Ny patientlag för att stärka patientens ställning**

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) bygger precis som Socialtjänstlagen (SoL) på den enskildes rätt till självbestämmande och integritet. Huvudprincipen är att vård förutsätter den enskildes samtycke, även om kraven inte är heltäckande formulerade i Hälso- och sjukvårdslagen. Hälso- och sjukvårdslagen i sig och de propositioner som föregått lagen klargör inte vad som krävs för att ett samtycke ska vara giltigt och vilka former av samtycken som kan godtas i olika situationer. Det finns dock förarbetsuttalanden som säger att behandling i hälso- och sjukvården kräver den enskildes uttryckliga samtycke men att sådan behandling under vissa, inte klarlagda förhållanden, kan ges även med ett så kallat presumerat samtycke. Ett sådant samtycke är hypotetiskt och grundas på att den enskilde, om

---

<sup>6</sup> Socialstyrelsen (2014) Trygghetslarm i kommunerna – En kartläggning 2014-9-38

han eller hon hade kunnat uttrycka sig, hade samtyckt. Den 1 januari 2015 träder den nya patientlagen (2014:821) i kraft.

Syftet med den nya lagstiftningen är bland annat att stärka och förtydliga patientens ställning. Lagstiftningen är tänkt att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. I den nya lagen anges uttryckligen att hälso- och sjukvård inte får ges utan patientens samtycke om inte annat följer av lagstiftning. Patienten kan, om inte annat särskilt följer av lag, lämna sitt samtycke skriftligen, muntligen eller genom att på annat sätt visa att han eller hon samtycker till den aktuella åtgärden.

## **Juridik, integritet och etik i vård och omsorg**

Intresset för frågor kring juridik, integritet och etik är stort i den svenska vården och omsorgen. En av de viktigaste frågeställningarna gäller personer med nedsatt beslutsförmåga vars samtycke ofta kan framstå som oklart, samt hur olika tekniska lösningar kan användas.

Det finns många lagar och regler att beakta om en användare (brukare eller patient) ska ges tillsyn i det egna hemmet eller på ett särskilt boende. Dessa är bland andra Regeringsformen (RF), Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (EKMR), Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Enligt Regeringsformen anges bland annat att var och en är skyddad gentemot det allmänna mot betydande intrång i den personliga integriteten, om det sker utan samtycke och innebär övervakning eller kartläggning av den enskildes personliga förhållanden.<sup>7</sup> I arbetet med uppdraget kan Myndigheten för delaktighet konstatera att många personer med nedsatt beslutsförmåga kan ha stor hjälp av olika typer av digitala tjänster, som exempelvis mobila trygghetslarm, pejlingslarm och natttillsyn via video. Men att nuvarande tolkning av gällande rätt enligt Socialstyrelsen innebär att samtycket till användningen av dessa tjänster måste garanteras.<sup>8</sup> Samtidigt saknas till stor del individens samtycke för vissa åtgärder som idag vidtas utan digitalt stöd inom vård och omsorg. Det gäller till exempel natt- och dagtillsyn genom fysiskt besök i särskilt boende. När sådan åtgärd vidtas beträffande personer med nedsatt beslutsförmåga kan detta skapa stor

---

<sup>7</sup> Sveriges rikets lag (2010:1408) Regeringsformen.

<sup>8</sup> Socialstyrelsens Meddelandeblad Nr 12/2013, Tvångs- och skyddsåtgärder inom vård och omsorg.

oro hos individen men betraktas av tradition som en vedertagen åtgärd som kan vidtas utan samtycke. Man kan resonera om inte även detta kunde ses som en övervakningsåtgärd.

Vad det gäller produkter som erbjuds och upphandlas enligt Hälso- och sjukvårdslagen ska de klassificeras och certifieras som ”medicintekniska produkter”. Läkemedelsverket är tillsynsmyndighet för detta.<sup>9</sup> Klassificeringen och certifieringen är väldigt produktinriktad. Det saknas i princip en klassificering och certifiering för tjänster som erbjuds enligt Hälso- och sjukvårdslagen till ”patienter” i ordinärt boende som inkluderar hela den erbjudna tjänsten, inklusive kommunikation.

Tjänster som erbjuds enligt Socialtjänstlagen respektive Hälso- och sjukvårdslagen har olika laggrund, praxis och kulturell och organisatorisk skillnad – trots alla visioner och målsättningar om en integrerad social omsorg och sjukvård i Sverige och Europa. Ett flertal arbeten inom EU pågår för att skapa bättre förutsättningar för integrerad social omsorg och sjukvård.

## **Delaktighet för alla – oavsett var vi bor**

I Sverige är Post- och telestyrelsen ansvarig myndighet för tillsyn enligt lagen om elektronisk kommunikation (LEK). Myndigheten ska säkerställa att vissa samhällsomfattande tjänster skall finnas tillgängliga till överkomliga priser. En sådan tjänst är tillhandahållandet av anslutning till det allmänna telefonnätet till en fast nätanslutningspunkt i stadigvarande bostad eller fast verksamhetsställe på rimlig begäran. Där marknaden inte tillhandahåller tjänsterna kan Post- och telestyrelsen se till att tjänsterna tillhandahålls slutanvändarna av en eller flera som bedöms lämpliga för ändamålet. Om behov föreligger får lämpligt företag åläggas en förpliktelse att uppfylla rimliga krav på sådan anslutning.

Trygghetslarm är inte en samhällsomfattande tjänst enligt lagen om elektronisk kommunikation (LEK). Därmed finns inte heller några särskilt fastställda kvalitetskrav på ett trygghetslarm i form av tillgänglighet, kvalitet, avhjälpningstider, robusthet, redundans och liknande i lagstiftning. Däremot framgår det tydligt av gällande styrdokument att de tjänster som en kommun tillhandahåller ska vara av god kvalitet (SoL) och att de elektroniska kommunikationstjänster

---

<sup>9</sup> [www.lakemedelsverket.se/malgrupp/Halso---sjukvard/Produktomraden/Medicintekniska-produkter](http://www.lakemedelsverket.se/malgrupp/Halso---sjukvard/Produktomraden/Medicintekniska-produkter)

som en operatör tillhandahåller ska fungera under normala omständigheter.

## **Stöd i FN-konvention och strategin för funktionshinderspolitiken**

Alla människor i Sverige ska ha möjlighet att ta del av digitala tjänster och teknik, oavsett var man bor och oavsett ålder och funktionsnedsättning. För det finns det stöd i både Sveriges strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken<sup>10</sup> och i FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar<sup>11</sup>.

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar erkänner betydelsen av tillgång för personer med funktionsnedsättning till den fysiska, sociala, ekonomiska och kulturella miljön samt till vård och omsorg och utbildning liksom till information och kommunikation för fullt åtnjutande av alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter.

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ger i artiklarna 4, 9 och 21 stöd för digital utveckling. I genomförandet av artiklarna 19, 20 och 25 är digitala lösningar numera väsentliga inslag.

För konventionsstater och myndigheter gäller bland annat att genomföra eller främja forskning och utveckling av universellt utformade produkter, tjänster, utrustning och anläggningar enligt definitionerna i artikel 2 i konventionen, som skulle fordra minsta möjliga anpassning och lägsta kostnad för att tillmötesgå de särskilda behoven hos en person med funktionsnedsättning, att främja tillgängligheten till och användningen av dem samt att främja universell utformning vid utveckling av normer och riktlinjer, och att genomföra eller främja forskning och utveckling av och främja tillgång till och användning av ny teknik, innefattande informations- och kommunikationsteknik, samt hjälpmedel som är lämpliga för personer med funktionsnedsättning, med prioritering av teknik till överkomligt pris.

---

<sup>10</sup> [www.regeringen.se/sb/d/14025/a/171269](http://www.regeringen.se/sb/d/14025/a/171269)

<sup>11</sup> [www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna/vilka-rattigheter-finns-det/rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning](http://www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna/vilka-rattigheter-finns-det/rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning)

För konventionsstater och myndigheter gäller att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att leva oberoende och att fullt ut delta på alla livets områden, ska konventionsstaterna vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommunikation, innefattande informations- och kommunikationsteknik (IT) och -system samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden. Dessa åtgärder, som ska innefatta identifiering och undanröjande av hinder och barriärer mot tillgänglighet, ska bland annat gälla information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service och service i nödsituationer.

För konventionsstater och myndigheter gäller att man ska främja tillgång för personer med funktionsnedsättning till ny informations- och kommunikationsteknik (IT) och nya system, däribland Internet, samt främja utformning, utveckling, tillverkning och distribution av tillgänglig informations- och kommunikationsteknologi och system på ett tidigt stadium så att de blir tillgängliga till lägsta möjliga kostnad.

Myndigheten för delaktighets slutsats är att medborgare och personer med funktionsnedsättning ska på lika villkor socialt, ekonomiskt och kulturellt kunna delta i det offentliga rummet internet om de så bor i städer eller på landsbygd. Lagstiftning och policy bör stödja dubbelriktad kommunikation, som inte enbart innebär ett passivt nedladdande av information, samt garantera att medborgarnas möjligheter inte begränsas att socialt, ekonomiskt eller kulturellt delta i det offentliga rummet internet.

# Genomförda insatser

Myndigheten för delaktighet och samverkansparterna i uppdraget har genomfört en mängd insatser sedan uppdragets start 13 februari 2015. Arbetet har handlat om att genomföra tekniska tester, arbete med standardisering- och upphandlingsfrågor och att delta i framtagande av vägledning, samt om att kommunicera och informera.

Nedan redovisas kortfattat vilka insatser som genomförts och vilka resultat de gett.

## Internationell omvärldsbevakning

Sveriges medlemskap i Europeiska Unionen påverkar den lagstiftning som svenska myndigheter, kommuner och landsting tolkar och arbetar utifrån. EU-kommissionen påverkar också svensk socialtjänst och hemsjukvård via de stora ekonomiska satsningar på innovation, utveckling och forskning som görs inom området. Exempel på det är Horisont 2020 programmet. Horisont 2020 är EU:s största satsning på forskning och innovation.<sup>12</sup>

Omvärldsbevakningen har genomförts via deltagande i EU-kommissionens innovationspartnerskap för aktivt och hälsosamt åldrande<sup>13</sup>, Europeiskt standardiseringsarbete inom CEN European Committee for Standardization<sup>14</sup> samt deltagande och föredragande i konferenser och workshops arrangerade av EU-kommissionen, lokal regering, myndigheter, regioner och organisationer inom Europeiska unionen.<sup>15</sup>

## Slutsatser

Sverige ligger längst fram i Europa med teknikskiftet till digitala trygghetslarm. Ett fåtal lysande exempel på svenska kommuner ligger mycket bra till vad det gäller digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården i en Europeisk jämförelse. Vissa svenska kommuner så som Västerås stad ligger före vad det gäller socialtjänsten, men vad det gäller ”brett införande” ligger exempelvis Skottland före Sverige.

---

<sup>12</sup> [www.vinnova.se/SMF/Internationell-finansiering/Horisont-2020](http://www.vinnova.se/SMF/Internationell-finansiering/Horisont-2020)

<sup>13</sup> [http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index\\_en.cfm?section=active-healthy-ageing](http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm?section=active-healthy-ageing)

<sup>14</sup>

[http://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204:7:0:::FSP\\_ORG\\_ID:1235177&cs=1EDA02E064C77C0A8FF4BB10C7AF88E28](http://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204:7:0:::FSP_ORG_ID:1235177&cs=1EDA02E064C77C0A8FF4BB10C7AF88E28)

<sup>15</sup> Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

Skottland bedöms ligga längst fram i Europa vad det gäller att ha ett samlat grepp kring lagstiftning, organisation och digitalisering som omfattar både socialtjänsten och hälso- och sjukvården.<sup>16</sup> Men landet har infrastrukturella utmaningar. Bredbandsinfrastrukturen i Skottland är sämre än i Sverige även om man i Skottland använder videokommunikation i högre omfattning för vårdplaneringsmöten och kontakt med patienter/brukare än svenska kommuner. Skottland påbörjar sitt teknikskifte för trygghetslarmen under 2015 med Sverige som förebild.

Norge genomför via sitt Helsedirektorat<sup>17</sup> intressanta satsningar vad det gäller digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården under 2015. Norge påbörjar sitt teknikskifte för trygghetslarmen under 2015 med Sverige som förebild.

## **Involvering av användare**

Myndigheten för delaktighet har genomfört en tjänsteutredning där dels användare och dels personal som levererar tjänsten trygghetslarm har intervjuats.<sup>18</sup> SIS Swedish Standards Institute genomförde en uppföljande studie med ytterligare intervjuer och analys.<sup>19</sup>

### **Slutsatser**

De användarstudier som Myndigheten för delaktighet och Swedish Standards Institute genomfört har visat sig vara mycket användbara och utgör en grund i allt nu pågående arbete med standarder, informationssäkerhet, rättsutredningar både i Sverige och i europeiska sammanhang. Att utgå ifrån användarens perspektiv ger en kvalitets-säkring när man arbetar med och utvecklar hållbara tjänster och system. Människodrivna innovationer är ett hållbart sätt att arbeta i paradigmskiftet.

## **Tekniska tester**

Myndigheten för delaktighet har genomfört utredningar och tester av olika typer av teknik i hela ”trygghetskedjan”. Det vill säga hela den tjänstekedja som börjar och slutar hos användaren.

---

<sup>16</sup> [www.scotland.gov.uk/Topics/Health/Policy/Adult-Health-SocialCare-Integration](http://www.scotland.gov.uk/Topics/Health/Policy/Adult-Health-SocialCare-Integration)

<sup>17</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

<sup>18</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Kartläggning av nuläge för tjänsten Trygghetslarm, Hanberger, Ghaoui och Lemon

<sup>19</sup> Swedish Standards Institute (2014) Ökad trygghet med Trygghetslarm”, Svensson, Nylander och Lemon

Utredningarna har till största del genomförts med den teknik som används i drift i olika kommuner. Exempel på detta är utredningarna av system för digitala trygghetslarm levererade till Kalmar, Tyresö och Luleå kommun<sup>20</sup> och pågående utredning av telefoni till permanenta hushåll utan anslutning till elkraftnät som Myndigheten för delaktighet utför.

### **Slutsatser**

I dag finns ett antal olika digitala kommunikationsvägar och ett stort antal operatörer. Det går inte längre praktiskt att överlåta ansvaret på användaren för kommunikationstjänster som levereras av socialtjänsten. Förr kunde Socialtjänsten överlåta ansvaret för kommunikationsabonnemanget för tjänster såsom trygghetslarmet. Socialtjänsten kunde vara säker på att varje permanent hushåll hade en standardiserad kommunikationsmöjlighet som fungerade. Den telefoni som levererades av statliga Televerket, före avregleringen och internetteknikens intåg, var standard i varje hem. Kommunen behöver nu ta ansvar för kommunikationen i hela ”trygghetskedjan”.

Inom socialtjänsten och hemsjukvården är man mitt uppe i ett tekniskt och organisatoriskt paradigmskifte. Enskilda kommuner och förvaltningar har svårt att ställa krav på tekniken och genomföra de nödvändiga organisationsförändringar som krävs för att stötta införande av nya digitala tjänster inom socialtjänsten och hemsjukvården. I många delar har inte leverantörer, standardisering, testning, certifiering, upphandling, lagstiftning och anpassningen av tekniken utifrån användarnas och verksamheternas krav hängt med.

### **Utredning om digital larmmottagning**

Myndigheten för delaktighet har genomfört utredningar om krav för en helt digital larmmottagning för trygghetslarm och andra digitala tjänster. Utredningarna omfattar även så kallad utbruten larmmottagning, molntjänster och privata nätverk. Tester av larmmottagning har genomförts tillsammans med Nynäshamns kommun och Kalmar kommun.<sup>21</sup> Myndigheten för delaktighet har stöttat ett

---

<sup>20</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Utredning om avvikelser från SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm i Kalmar, Luleå och Tyresö kommun, Jonsson och Leidegren

<sup>21</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Utredning om avvikelser i leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm efter den 17 december 2014, Jonsson, Carlsson och Leidegren

nätverk bestående av kommunala larmmottagare med bland andra Stockholms stad, Göteborgs stad, Malmö stad och Kristianstads kommun.

### **Slutsatser**

Enskilda kommuner och förvaltningar har svårt att ställa krav på en viktig och central tjänst som man antingen driver i egen regi eller upphandlar. De två kommersiellt drivna nationella larmmottagningar för trygghetslarm som finns har kommit betydligt längre i tekniskiftet än de larmmottagningar som drivs i kommunal regi.

I många delar har aktörer, lagstiftning, regler och teknikanpassning inte hängt med i utvecklingen.

## **Tester som rör informationssäkerhet**

Tester av spårbarhet för händelse i ”trygghetskedjan” för digitala trygghetslarm har utretts.<sup>22</sup>

Myndigheten för delaktighet har utrett och identifierat informations-säkerhetsproblem hos en av de marknadsledande leverantörerna<sup>23</sup>. Samverkan skedde med Datainspektionen, Inspektionen för vård och omsorg, Sveriges Kommuner och Landsting samt SKL Kommentus Inköpscentral.

Myndigheten för delaktighet har samarbetat med Kommunförbundet Stockholms Län kring informationssäkerhetsfrågor. Kommunförbundet har tagit fram riktlinjer som ett flertal kommuner använt. I övrigt är inte mycket gjort inom detta område.

Myndigheten för delaktighet har i samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap genomfört förberedande arbete inom informationssäkerhetsområdet och har genomfört en informations-säkerhetsworkshop den 12 februari 2015 i Sundbyberg med inbjudna kommuner, organisationer och myndigheter.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har tagit fram ett flertal vägledningar som bör användas för att underlätta processen att

---

<sup>22</sup> Myndigheten för delaktighet (2015) Kompletterande utredning om avvikelser i leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm efter den 17 december 2014, Jonsson och Carlsson

<sup>23</sup> Myndigheten för delaktighet (2015) Identifiering av informationssäkerhetsbrist i Tunstall AB:s rapporteringsverktyg, Jonsson och Carlsson

ta fram informationssäkerhetskrav. Dessa vägledningar finns på myndighetens webbplats för strategiskt informationssäkerhetsarbete.<sup>24</sup>

### **Slutsatser**

I och med teknikskiftet och digitaliseringen ställs nya krav på informationssäkerhet. Informationssäkerhet handlar inte enbart om teknik och digitala tjänster, utan till stor del också om rutiner och praxis inom socialtjänsten. Både helheten och de ingående delarna behöver utvärderas.

Digitala tjänster och teknik blir mer och mer allmängods och viktiga verktyg inom socialtjänsten och hemsjukvården. Frågeställningar kring informationssäkerhet och rutiner där digital teknik används som en del i omsorgsverksamheten har lyfts upp på agendan. Vid utredning av Lex Sarah ärenden för insatser inom socialtjänsten bör det finnas bra underlag så att ärenden kan bedömas utifrån personalinsatser så väl som delar i insatsen som sköts automatiskt av tekniken. Väl utformade standarder kan utgöra ett sådant underlag.

### **Utredning om driftssäkerhet**

Myndigheten för delaktighet har utrett frågor kring drift, kontinuitets- hantering och avvikelshantering för tjänster levererade av kommunal socialtjänst och av leverantörerna CareTech AB, NEAT Electronics AB och Tunstall AB. Leveranser av dessa kommersiella aktörer har utretts eftersom de levererar digitala trygghetslarm via SKL Kommentus Inköpscentrals nationellt samordnade ramavtal för digitala trygghetslarm.<sup>25 26</sup>

### **Slutsatser**

Frågan om krav på driftsäkerhet måste med den nya tekniken sättas in i sitt sammanhang. Driftsäkerheten i en verksamhet och i ett system, ska bedömas och kravställas utifrån så väl organisatoriska rutiner som tekniska funktioner.

---

<sup>24</sup> Myndigheten för samhällsskydd och beredskap  
[www.informationssakerhet.se](http://www.informationssakerhet.se)

<sup>25</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Utredning om leverans från SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm i Falköpings kommun”, Jonsson och Leidegren

<sup>26</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Utredning om avvikelser från SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm i Kalmar, Luleå och Tyresö kommun”, Jonsson och Leidegren

På samma sätt som i arbetet med informationssäkerheten måste den verksamheten som tillhandahåller digitala tjänster göra en klassificering av vilket bortfall som kan tillåtas för respektive tjänst. Det innebär en bedömning av hur lång tid en användare (brukare) kan vara utan tillsyn eller möjlighet att larma. Och vilka rutiner verksamheten ska ha för att agera på funktionsfel, tekniska fel, kommunikationsavbrott och brister i organisationens utförande av tjänsten.

Ett skifte till en ny kommunikationsinfrastruktur baserad på internetprotokollet (IP) innebär fler kopplingar mellan olika operatörer och utrustning. Mest sårbar är infrastrukturen och utrustningen i kommunikationsnätet närmast användaren.

Vad det gäller driftsäkerhet måste respektive verksamhet/kommun vara ansvarig för att analysera vilka tjänster som används och vilka krav på tillgänglighet dessa har och därefter säkerställa att kravställningen vad gäller tillgänglighet är relevant, till exempel en bedömning av om man kan tillåta avbrott och i så fall hur länge detta avbrott maximalt kan vara.

Driftssäkerhet och säkerhet skapas i systemet som helhet genom att man frekvent funktionsövervakar att tekniken och kommunikationen fungerar och agerar enligt handlingsplaner. Bra tekniska och användarvänliga avvikelshanteringssystem är en förutsättning för att kunna hantera digitala tjänster inom omsorgen och ge stöd till personer i eget (ordinärt) boende.

Vad det gäller informationssäkerhet och driftsäkerhet för digitala tjänster i kommunal verksamhet ligger ansvaret på respektive verksamhet och kommun. Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv är det bra att inte varje kommun ska behöva göra detta arbete parallellt utan gemensamma standarder bör tas fram nationellt och vara anpassade till arbeten och lagstiftning inom den Europeiska unionen – där Sverige är en medlemsstat.

## **Täckning och infrastruktur**

Myndigheten för delaktighet har initierat ett projekt kring problematik med täckning för digitala trygghetslarm tillsammans med Kalmar och Östersunds kommun. Post- och telestyrelsen är en viktig samarbetspartner i detta arbete. Myndigheten för delaktighet har också tagit fram ett utkast till en vägledning för upphandling av kommunikation för välfärdsteknologi inom regeringsuppdraget om nedsatt beslutsförmåga (S2013/4018/FST).

## **Slutsatser**

En situation där kommunal socialtjänst med grund i socialtjänstlagen tar ansvar för inte bara enheten i hemmet utan även den digitala kommunikationen och hela den omsorgstjänst man levererar innebär ett historiskt paradigmskifte. Kommunen tar ansvar och skapar säkerhet i systemet genom att frekvent funktionsövervaka att tekniken och kommunikationen fungerar. Bra tekniska och användarvänliga avvikelsehanteringssystem är en förutsättning för att kunna hantera digitala tjänster inom omsorgen.

Täckning för en levererad tjänst till ett hushåll kan inte bedömas utifrån teleoperatörernas täckningskartor, utan måste mätas och avgöras på plats i respektive hushåll. I vissa fall kan täckningen av elektroniska kommunikationsnät vara så dålig att en anslutning inte fungerar. Om trygghetslarm ska fungera oberoende av var användaren (brukaren) är bosatt så måste användaren nås av sådan infrastruktur att en anslutning är möjlig. Det kräver således att äldre och personer med funktionsnedsättning i ordinarie boende har anslutning till antingen ett trådlöst eller trådbundet nät med fullgod kvalitet.

Vid användning av mobilnätsanslutning finns möjlighet att teckna avtal som innefattar möjlighet till så kallad ”roaming” inom Norden eller Europa. Roaming innebär att den operatör som har den bästa signalstyrkan i mobilnätet väljs. ”Roaming” kan också avse funktionen att när du åker utomlands så kopplar din mobiltelefon över till den nätoperatör som din vanliga nätoperatör har ett samarbetsavtal med.

Kommunen är till stor del beroende av företaget som levererar de enheter som används i verksamheten. Programmeringen av enheten, programmeringen och hårdvarukvaliteten för sim-kortet och abonnemangsformen måste passa ihop för att tjänsten ska fungera.

Det är svårt för en kommun att upphandla rätt typ av ”roamingavtal” och kvalitet på ”sim-kort” som passar med de trygghetstelefoner, natttillsynskameror och andra typer av enheter som socialtjänsten eller hemsjukvården använder sig av. Det krävs en djupare förståelse av teknik och telekommunikation än vad som kan begäras av en normalstor kommun. Kommunen lägger med fördel hela ansvaret på en leverantör för att sy ihop dessa typer av digitala omsorgstjänster.

## **Bidrag till nya standarder**

Uppdraget har arbetat strategiskt med standardisering som verktyg i syfte att definiera krav och möjligheter för digitala tjänster inom teknikstödd social omsorg.

Regeringen beviljade 2014 medel till SIS Swedish Standards Institute för att leda arbetet med att utveckla europeiska standarder för hela värdekedjan för trygghetslarm. I arbetet ingår såväl svenskt som europeiskt standardiseringsarbete. En standardiseringskommitté inom det europeiska standardiseringsorganet CEN har startats av Swedish Standards Institute. Kommittén heter "CEN/TC 431 Service Chain for Social Care Alarms".<sup>27</sup>

Myndigheten för delaktighet har tillsammans med ett flertal företag, organisationer och kommuner bidragit till att publicera en standard för ett öppet internetbaserat kommunikationsprotokoll för digitala trygghetslarm<sup>28</sup>, samt en testspecifikation och en implementationsvägledning för protokollet.<sup>29 30</sup>

Kommittén "Service Chain for Social Care Alarms", där Myndigheten för delaktighet aktivt medverkar, inledde hösten 2014 planeringen med att skapa europeiska – och därmed svenska – standarder. Dessa ska ta fram, belysa och kommunicera krav och möjligheter när det gäller larmmottagning, informations- och driftssäkerhet, implementering och användning av digitala tjänster för trygghetslarm. Standardiseringsarbetet är långsiktigt och förhoppningen är att ett antal aktiva standardiseringsprojekt under hösten 2015 ska ha godkänts av övriga EU-länder inom kommittén.

Ett flertal representanter från kommunal omsorg har vid ett flertal tillfällen under uppdragets gång efterfrågat vägledande standarder inom området.

### **Slutsatser**

Standardisering har varit ett viktigt verktyg för att kunna driva utvecklingen framåt i Sverige, men och också i Europa. Myndigheten gör bedömningen att standardiseringsarbetet även i framtiden bör användas som ett prioriterat verktyg för att bidra till fungerande lösningar när det gäller digitala tjänster, inklusive inom teknikstödd social omsorg. När man kan kombinera upphandling och standarder får man effekt och kan driva på marknaden att anpassa sig till beställarna och offentlig sektor. Standardiseringsarbetet är också ett

---

<sup>27</sup> European Committee for Standardization CEN, CEN/TC 431

<sup>28</sup> Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Specifikation", SS 91100:2014

<sup>29</sup> Digitala trygghetslarm - Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Testspecifikation, SIS-TR 91101:2014

<sup>30</sup> Digitala trygghetslarm - Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Implementationsvägledning", SIS-TR 91102:2014

sätt att se till att levererande företag är med och förstår nya krav som uppstår på en marknad som omfattas av ett fundamentalt historiskt teknikskifte.

## Samordning av upphandling

Myndigheten för delaktighet har i samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting bidragit med kunskapsstöd och samordning av upphandling av digital teknik inom socialtjänsten, framförallt gällande digitala trygghetslarm.<sup>31</sup> Myndigheten har deltagit i totalt fem heldagsutbildningar och fyra telekonferenser med totalt cirka 50 kommuner och ett antal företrädare för regionerna närvarande.

Myndigheten har tagit fram en rapport om status och uppföljning av leveranser enligt nationellt samordnat ramavtal av digitala trygghetslarm omfattande enheter, kommunikation, larmmottagning och organisation och utförande i ett antal kommuner.<sup>32</sup>

Myndigheten för delaktighet har gett ett konsultativt stöd till kommuner för upphandling av digital teknik inom socialtjänsten. Ett utkast till vägledning för upphandling av kommunikation för välfärdsteknologi har tagits fram inom myndighetens regeringsuppdrag gällande nedsatt beslutsförmåga. Dessutom har kontakter tagits med aktörer såsom SKL Kommentus Inköpscentral, Kammarkollegiet, Sveriges Kommuner och Landsting och enskilda kommuner. Syftet är att publicera en vägledning och få den att användas med mesta möjliga effekt.<sup>33</sup>

### Slutsats

Upphandling är ett nyckelområde för att få till fungerande system för digitala tjänster inom socialtjänsten och även hemsjukvården. Behovet av stöd till kommunerna från den nationella nivån är stort. Det innebär att nationellt koordinerad upphandling är ett mycket viktigt verktyg för att driva utvecklingen framåt.

---

<sup>31</sup> SKL Kommentus Inköpscentral (2014) Verifiering Ramavtal Digitala trygghetslarm”, Carlsson

<sup>32</sup> Myndigheten för delaktighet (2014) Utredning om avvikelser i leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm efter den 17 december 2014, Jonsson, Carlsson och Leidegren

<sup>33</sup> Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

## Samarbetat kring juridik, integritet och etik

Intresset för frågor kring juridik, integritet och etik är stort i den svenska vården och omsorgen. En av de viktigaste frågeställningarna gäller personer med nedsatt beslutsförmåga vars samtycke ofta kan framstå som oklart. En annan frågeställning är hur olika tekniska lösningar kan användas.

Myndigheten för delaktighet har samarbetat med Socialstyrelsen som i en rättsutredning belyst vilka rättsliga krav som måste vara tillgodosedda för att en åtgärd som exempelvis innebär övervakning ska vara tillåten. Rättsutredningen har vidare belyst vad som krävs för att ett samtycke ska vara giltigt, vilka former av samtycken som förekommer samt har redogjort för vilken befogenhet en ställföreträdare har att fatta beslut åt sin huvudman.<sup>34</sup>

Socialstyrelsen har genomfört ett regeringsuppdrag om vården och omsorgen om personer med nedsatt beslutsförmåga. Uppdraget syftar till att synliggöra om den kommunala vården och omsorgen behöver ökat stöd för att förebygga och undvika tvångs- och begränsningsåtgärder. Socialstyrelsens regeringsuppdrag har genomförts tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, Myndigheten för delaktighet, Svenskt Demenscentrum och Inspektionen för vård och omsorg och bidragit med underlag till detta regeringsuppdrag.

### Slutsatser

Myndigheten för delaktighet drar slutsatsen att många personer med nedsatt beslutsförmåga kan vara hjälpta av olika typer av digitala tjänster såsom mobila trygghetslarm, pejlingslarm och nattillsyn via video. Samtidigt är det viktigt att samtycket till användningen av dessa tjänster garanteras.

Juridiska frågor gällande samtycke, begränsningsåtgärder och användning av digitala tjänster för personer med nedsatt beslutsförmåga behöver fortsatt utredas. En särskilt viktig fråga är hur nattillsyn via video ska beskrivas i en lagutredning. Så som tjänsten är uppbyggd och utförs idag så är inte syftet och funktionen övervakning – utan tillsyn.

Det finns behov av att ytterligare klargöra de rättsliga förutsättningarna för användning av tillsynsåtgärder med teknikstöd, eller övervakning, där syftet är tillsyn för att tillgodose samma behov

---

<sup>34</sup> Socialstyrelsen (2014) Övervakning inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården”, 310/2014-10, 2014/0027, Falkelius

av tillsyn och omsorg som idag utförs med fysiska åtgärder utan samtycke. Det gäller till exempel vid natttillsyn på särskilt boende genom att omsorgsgivaren genomför regelbundna besök utan samtycke, men efter en professionell bedömning av vårdteam.

Den rättsliga bedömningen av tillsyn med teknikstöd, och den övervakning eller integritetsintrång det kan innebära, kan behöva sättas i perspektiv till vilken övervakning eller integritetsintrång som samma tillsyn kan innebära med enbart fysiska/personella åtgärder.

Framöver behövs ett mer omfattande arbete för att beskriva omsorgstjänsten så som den utförs och dess funktion i de tekniska lösningarna. Det bör också framgå på vilket sätt tjänsten natttillsyn via video inte handlar om övervakning, eller kartläggning av den enskildes personliga förhållanden, utan att tjänsten istället kan och bör definieras som ”tillsyn”. I gällande lagstiftning saknas dock begreppet ”elektronisk tillsyn”, emedan begreppen ”övervakning” och ”kartläggning av den enskildes personliga förhållanden” finns definierade i en av våra grundlagar.

Frågan om vad som anses vara övervakning och när samtycke är nödvändigt behöver ur detta perspektiv breddas till att även klargöra det rättsliga stödet för de åtgärder som idag vidtas utan teknikstöd.

## Kommunikationsinsatser

Myndigheten för delaktighet har samverkat med framförallt Sveriges Kommuner och Landsting inom deras nätverk, men också direkt med vissa kommunalförbund så som Västsvenska kommunalförbundens samorganisation<sup>35</sup> och Kommunförbundet Stockholms Län<sup>36</sup>, samt med SKL Kommentus Inköpscentral. Samarbetet har rört framtagning av vägledningar och bidragit till en publicerad standard och två specifikationer som har kunnat användas i upphandlingar.<sup>37</sup> Myndigheten för delaktighet har också bidragit till information på Sveriges Kommuner och Landstings webbplats<sup>38</sup>, myndighetens

---

<sup>35</sup>

[www.vastkom.se/samverkansomraden/esamhallet/ehalsa/digitalatrygghetslarm](http://www.vastkom.se/samverkansomraden/esamhallet/ehalsa/digitalatrygghetslarm)

<sup>36</sup> [www.ksl.se/svenska/vara-uppdrag/andra-verksamheter-inom-ksl/it-forum-stockholms-lan/e-halsa-2014/trygg-och-saker-i-hemmet.html](http://www.ksl.se/svenska/vara-uppdrag/andra-verksamheter-inom-ksl/it-forum-stockholms-lan/e-halsa-2014/trygg-och-saker-i-hemmet.html)

<sup>37</sup> SKL Kommentus Inköpscentral

[www.skllkommentus.se/inkopscentral/ramavtal/halso-och-sjukvard-samt-omsorg/trygghetslarm-och-larmmottagning/](http://www.skllkommentus.se/inkopscentral/ramavtal/halso-och-sjukvard-samt-omsorg/trygghetslarm-och-larmmottagning/)

<sup>38</sup> <http://skl.se/halsasjukvard/ehalsa/trygghets servicedelaktighet>

webbplats<sup>39</sup> samt bidragit till illustrationer och bilder som kan användas i utbildningar och i presentationer. Myndigheten för delaktighet har deltagit i utbildning, workshop och föredrag för representanter för målgruppen om digitala tjänster och teknik inom Socialtjänsten.<sup>40</sup>

Myndigheten för delaktighet har dessutom besökt, genomfört utredningar och samarbetat direkt med enskilda kommuner så som: Kalmar, Luleå, Tyresö, Smedjebacken, Nordmaling, Piteå, Pajala, Falkenberg, Mark, Huddinge, Uppsala, Landskrona, Malmö, Kristianstad, Österåker, Västerås, Vindeln, Uppsala, Östersunds, Växjö och Ulricehamns kommun.

Myndigheten för delaktighet har därutöver:

- deltagit i startande av Sveriges Kommuner och Landstings expertnätverk för trygghetslarm,
- deltagit i att ge utbildning till representanter för cirka ett femtiotal kommuner,
- på olika konferenser gett cirka 25 presentationer för fler än 800 personer och
- gett åtta workshops med totalt fler än 80 deltagare.<sup>41</sup>

Inom ramen för arbetet med uppdraget har myndigheten bidragit till, i samarbete eller självt publicerat:

- en standard,
- två specifikationer,
- två rättsutredningar,
- nio rapporter
- och en promemoria.<sup>42</sup>

## Slutsatser

En av de stora utmaningarna har varit att nå ut med ett praktiskt användbart stöd till rätt personer på rätt nivå i den kommunala verksamheten. Kunskapen som ska ingå i ett sådant stöd har inte funnits, eftersom det stöd kommunerna har behov av bygger på ny kunskap som byggs upp i det praktiska genomförandet. Arbetet pågår

---

<sup>39</sup> [www.mfd.se/valfardsteknologi/valfardsteknologi-i-boendet/trygghetslarm](http://www.mfd.se/valfardsteknologi/valfardsteknologi-i-boendet/trygghetslarm)

<sup>40</sup> Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

<sup>41</sup> Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

<sup>42</sup> Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

och bildandet av Sveriges Kommuner och Landstings expertnätverk för trygghetslarm är ett exempel på ett viktigt steg i rätt riktning.

## Avslutning

Den digitala tekniken öppnar en värld av möjligheter. Tekniken kan ge äldre och personer med funktionsnedsättning möjligheter att bo hemma och ge ökad trygghet och bidra till större delaktighet i samhället.

Det pågående historiska fundamentala teknikskiftet är komplext och svårigheten med att hantera detta pågående paradigmskifte ska inte underskattas. Tjänsterna som levereras av socialtjänsten och hemsjukvården innefattar en rad av olika och oberoende aktörer. Det är en lång kedja som ska fungera och det finns många lösningar att välja mellan.

Kommunerna behöver stöd i denna historiska omställning. Det gäller både hur tekniken fungerar, kravformulering och ändring av rutiner och organisation. Det gäller också att få kunskap om vilka lagar, regler som gäller vid etiska frågor. Den enskilde ska tillfrågas och få välja att ge eller inte ge sitt samtycke till de digitala tjänsterna.

I det här uppdraget har en god grund lagts för att öka kunskapen, inleda samarbeten och få en samsyn kring de olika aspekter som underlättar övergången till digital teknik inom omsorg och hemsjukvården.

De flesta kommuner i Sverige är i gång med att införa digital teknik som ett verktyg i verksamheten, men olika kommuner efterfrågar olika typ av stöd. Myndigheten för delaktighet ser fram emot att i nästa fas fortsätta i samverkan med andra myndigheter och aktörer vars samarbete etablerats under år 2014. Uppdraget för år 2015 ger en möjlighet att bygga upp en nationell plattform och funktion för att fortsättningsvis kunna stödja kommunerna i detta viktiga arbete.

# Bilaga: Kommunikationsinsatser och rapporter

## Publikationer och rapporter

- Specifikation ”Digitala trygghetslarm - Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Testspecifikation”, SIS-TR 91101:2014, SIS 140416
- Standard ”Digitala trygghetslarm - Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Specifikation”, SS 91100:2014, SIS, 140428
- PM, ”Lagreglering inom Hälso- och sjukvårdsområdet av betydelse för Handisam”, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, 140527
- Rapport ”Verifiering Ramavtal Digitala trygghetslarm”, T Carlsson, SKL Kommentus Inköpscentral, 140921
- Specifikation ”Digitala trygghetslarm - Internetprotokoll för digitala trygghetslarm (SCAIP) – Implementationsvägledning”, SIS-TR 91102:2014, SIS, 140903
- Rapport ”Kartläggning av nuläge för tjänsten Trygghetslarm”, M Hanberger, M Ghaoui och N Lemon, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 140902
- Rapport ”Utredning om avvikelser från SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm i Kalmar, Luleå och Tyresö kommun”, O Jonsson och J Leidegren, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 140922
- Rättsutredning ”Övervakning inom socialtjänsten och den kommunala hemsjukvården”, Diariernr 310/2014-10, 2014/0027, G Falkelius, Socialstyrelsen, 141104
- Rättsutredning ”Frågor och svar” Diariernr 310/2014-10, 2014/0027, G Falkelius, Socialstyrelsen, 141003
- Rapport ”Utredning om leverans från SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm i Falköpings kommun”, O Jonsson och J Leidegren, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 141119
- Rapport ”Ökad trygghet med Trygghetslarm”, A Svensson, A Nylander och N Lemon, SIS, 141127
- Rapport ”Utredning om avvikelser i leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm efter den 17 december 2014”, O Jonsson, T Carlsson och J Leidegren, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 141222

- Rapport ”Kompletterande utredning om avvikelser i leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm efter den 17 december 2014”, O Jonsson och T Carlsson, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 150116
- Rapport ”Identifiering av informationssäkerhetsbrist i Tunstall AB:s rapporteringsverktyg” O Jonsson och T Carlsson, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 150116
- Rapport ”Utredning om avvikelser i Caretech:s leveranser enligt SKL Kommentus Inköpscentral AB:s ramavtalsupphandling av trygghetslarm”, O Jonsson och J Leidegren, Diariernr 2014/0027, Myndigheten för delaktighet, 150206

## Projektdokument

- Projektplan ”Projektplan Digitala tjänster”, Myndigheten för delaktighet, Diarnr. 2014/0027, upprättad 140306
- Rapport till Socialdepartementet ”Plan för utförande av regeringsuppdrag (S2014/1398/FST)”, Myndigheten för delaktighet, 140409

## Nätverk

- Startmöte, Sveriges Kommuner och Landstings Nätverk för trygghetslarm tillsammans med Myndigheten för delaktighet, Västkom och ett tjugotal kommuner, Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm, 141014
- Expertmöte, Sveriges Kommuner och Landstings Nätverk för trygghetslarm, Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm, 141210
- Expertmöte, Sveriges Kommuner och Landstings Nätverk för trygghetslarm, Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm, 150112 och 150113

## Utbildningar

- Utbildning för ett tjugotal kommuner om upphandling och digitala trygghetslarm, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, Stockholm, 141020
- Utbildning heldag för ett tjugotal kommuner om upphandling och digitala trygghetslarm, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, Stockholm, 141112

- Utbildning heldag för ett trettiotal kommuner om upphandling och digitala trygghetslarm, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, Stockholm, 141201
- Utbildning heldag för ett fyrtiotal kommuner om upphandling och digitala trygghetslarm, SKL Kommentus Inköpscentral/Sveriges Kommuner och Landsting/Myndigheten för delaktighet, Stockholm, 150114
- Utbildning heldag för ett tjugotal kommuner om upphandling och digitala trygghetslarm, SKL Kommentus Inköpscentral och Myndigheten för delaktighet, Stockholm, 150211

## Föredrag

- Presentation gällande krav och möjligheter med digital teknik omfattande: juridik, informations- och driftssäkerhet, teknik, täckning och standarder för implementering och användning av digitala tjänster, EU-parlamentet, O Jonsson, Bryssel, 140218
- Presentation och diskussion om krav och möjligheter med teknikskiftet omfattande: informationssäkerhet och standarder för implementering och användning av digitala tjänster för teleoperatörer, Almega och Post- och telestyrelsen, O Jonsson, Stockholm, 140321
- Workshop om trygghetskedjan och digitala tjänster, O Jonsson, J Leidegren, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140325
- Presentationer på heldagskonferens för representanter från den spanska staten, teleoperatörer, tjänsteleverantörer, produktleverantörer och kommuner och regioner gällande krav och möjligheter med digital teknik. Evenemanget omfattande: juridik, informationssäkerhet, standarder och implementering fullskaligt av digitala tjänster i ett land, O Jonsson, P Kindstrand, F Nilströmer, M Ling, Servicios de Teleasistencia, Madrid, 140401
- Stöd till innehållet på Sveriges Kommuner och Landstings webbplats ( [www.skl.se](http://www.skl.se) ), E Fransson, C Axelsson och O Jonsson, 140516
- Presentation av uppdraget för Socialdepartementet, handikappförbunden och Hjälpmedelsinstitutets avgående styrelse, O Jonsson, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140425
- Presentation informationssäkerhet inom socialtjänsten för trygghetskedjan, D Larsson, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140505

- Workshop digitala tjänster inom omsorgen och standardisering, European Innovation Partnership on Active Healthy Ageing, EU-kommissionen, M Ling, Berlin, 140505
- Heldagsworkshop ”Juristdag” med jurister från Sveriges Kommuner och Landsting, Västerås stad, Socialstyrelsen, O Jonsson, H v Axelson, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140507
- Presentation om teknikskiftet digitala tjänster inom omsorgen, 2014 eHealth Forum, EU-kommissionen, J Leidegren, Athen, 140513
- Workshop ”Trygghet, service och delaktighet – genom digital teknik”, Myndigheten för delaktighet tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting på Offentliga rummet, T Hallberg, O Jonsson, E Fransson, C Axelsson, Karlstad, 140520
- Presentation ”A fundamental technology shift for European social care - How standardization can support the silver economy”, O Jonsson, Istanbul, 140611
- Presentation om juridik och digitala tjänster inom Socialtjänsten och Hälso- och sjukvårdslagen, CEN/TC431, O Jonsson, CEN, Amsterdam, 140627
- Presentation ”Fundamentalt historiskt teknikskifte - Nya arbetsrutiner, ansvar, kostnader, vinster och krav” samt information om SKL Kommentus ramavtalsupphandling på Kommunförbundet Stockholms län, O Jonsson och I Engberg, Stockholm, 140819
- Workshop tjänstedesign trygghetslarm med Socialstyrelsen, Kommunförbundet Stockholms län, Tyresö och Österåkers kommun, N Lemon, J Leidegren, O Jonsson, D Larsson och P Qvist, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140813
- Workshop och slutleverans ”Tjänstedesign trygghetslarm” med kommuner, Kommunförbundet Stockholms län, Socialstyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, E Lagerkrans, C Axelsson, O Jonsson, J Leidegren, E Enblom, R Widh, S Lundgren, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 140902
- Presentation ”A fundamental technology shift for European social care” på konferensen Growing the Silver Economy in Europe, EU-kommissionen DG Connect, O Jonsson, Bryssel, 140923
- Presentation utredning om Continua Health Alliance, CEN/TC431 WG1, O Jonsson, CEN, Stockholm, 140924
- Presentation om öppna protokoll för trygghetslarm, CEN/TC431 WG1, P Wallström, B Erlandsson, U Bering, O Jonsson, CEN, Stockholm, 140924

- Workshop om vilka tekniska protokoll som ska vara standard i Europa och där med i Sverige, CEN/TC431/WG1, CEN, Stockholm, 140924 och 140925
- Presentation digitala tjänster inom socialtjänsten och rådgivning inom juridik och etik, Nationella eHälsadagen, Myndigheten för delaktighet och Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm, 141022
- Presentationer digitala trygghetslarm för ett tjugotal kommuner, Västkoms nätverksdag, C Axelsson, J Leidegren och O Jonsson, Västkoms, Borås, 141104
- Presentation ” Digital Telecare in Sweden - Experience of moving to a digital service model”, O Jonsson, Digital Health and Care Conference, NHS 24 och Skotska lokala regeringen, Edinburgh, 141106
- Presentation och workshop för IT-chefer i Stockholms län, O Jonsson, Kommunförbundet Stockholms län KSL, Stockholm, 141111
- Presentationer för studiebesök från norska myndigheter och kommuner om upphandling och införande av digitala trygghetslarm, F Nilstrømmer och P Kindstrand, Myndigheten för delaktighet, Borås stad och Växjö kommun, 141113 och 141114
- Presentation på Informationsmöte om upphandling och digitala trygghetslarm för ett tjugotal kommuner, O Jonsson, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, telemöte, 141121
- Presentation på Informationsmöte om upphandling och digitala trygghetslarm, O Jonsson, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, telemöte, 141124
- Presentation på Informationsmöte om upphandling och digitala trygghetslarm för ett tiotal kommuner, O Jonsson, SKL Kommentus Inköpscentral/ Sveriges Kommuner och Landsting/ Myndigheten för delaktighet, telemöte, 141204
- Presentation ”General requirements for protocols for social care alarms”, CEN/TC431 WG1, O Jonsson, CEN, Oslo, 140924
- Presentation ”Teknikskiftet för digitala trygghetslarm” på nätverksmöte för kommunala larmmottagare, O Jonsson, Trygghetsjouren Stockholm stad, Stockholm, 150115
- Presentation ”Digitala tjänster - Inom socialtjänsten och hemsjukvården”, konferens Mötesplats för välfärdsteknologi, O Jonsson, Kista, 150122
- Presentationer “Greater security with social care alarm – a user survey”, “Service models development” and “Recommendations

for a CEN/TC 431 Work program”, CEN/TC431, O Jonsson, CEN, Stockholm, 150203 och 150204

- Heldagsworkshop om informationssäkerhet och digitala tjänster inom socialtjänsten, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 150212

## **Främjande, förankring och samordning**

- Projektstartsmöte med Sveriges Kommuner och Landsting, L Jonasson, T Hallberg och O Jonsson, Stockholm, 140220
- Projektstartsmöte med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, E Enblom och O Jonsson, Sundbyberg, 140305
- Expertmöte om juridiska frågor om nedsatt beslutsförmåga och juridiska frågor om nedsatt beslutsförmåga, E Rynning, G Falkelius, O Jonsson, Socialstyrelsen, Stockholm, 140312
- Möte om gällande krav och möjligheter med digital teknik för personer med nedsatt beslutsförmåga omfattande: juridik och bland annat användning av digitala tjänster, Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg, Demenscentrum och Handisam/Hjälpmiddelsinstitutet, A Bergh, O Jonsson, Socialstyrelsen, Stockholm, 140320
- Stormöte hos Sveriges Kommuner och Landsting med samtliga aktörer: Sveriges Kommuner och Landsting, Socialstyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Post- och telestyrelsen, Swedish Standards Institute, SKL Kommentus Inköpscentral, Handisam och Hjälpmiddelsinstitutet, Stockholm, 140331
- Möte med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap om informationssäkerhet, E Enblom, R Widh och O Jonsson, Johanneshov, 140410
- Möte med Post- och telestyrelsen, J Boström, Sundbyberg, 140509
- Startmöte “Service chain for social care alarms”, CEN/TC 431, Stockholm, O Jonsson och B Nilsson, 140512 och 140513
- Möte om digitala tjänster och innovation inom den äldreutredning som pågår, H Jeppson, O Jonsson, Sundbyberg, 140515
- Möte om informationssäkerhet med Sveriges Kommuner och Landsting, J Thorslund, P Sundström, P Qvist och O Jonsson, Stockholm, 140616
- Möte om expertnätverk och nationell och regional samverkan digitala tjänster, VästKom, Boråsregionen och Fyrbodal, O Jonsson, Västkom, Borås, 140623

- Workshop ”Business models and service design in social care”, O Jonsson och B Nilsson, CEN/TC431/WG2, CEN, Amsterdam, 140627
- Workshop om vilka tekniska protokoll som ska vara standard i Europa och där med i Sverige, CEN/TC431/WG1, CEN, Huddinge, 140826
- Träff om standardisering med Sveriges Kommuner och Landsting, Inspektionen för vård och omsorg, Läkemedelsverket med flera hos Swedish Standards Institute, O Jonsson, Stockholm, 140904
- Möte med Analyschefen för Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om möjligheter för IVO att även göra tillsyn av informationssäkerhet inom omsorgen/socialtjänsten och möjligheten till att få del av regeringsuppdragets arbete, Stockholm, 140908
- Möte om informationssäkerhet med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, E Enblom, R Widh, P Qvist och D Larsson, Stockholm, 140912
- Deltagande i workshop ”Interoperability and open standards”, EU-kommissionen DG CONNECT, B Nilsson och O Jonsson, Bryssel, 140923
- Deltagande i workshop gällande juridik, integritet och etik för implementering och användning av digitala tjänster ”Improving the regulatory and legal boundary conditions”, EU-kommissionen, O Jonsson, Bryssel, 140923
- Styrgruppsmöte för regeringsuppdraget, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 141010
- Referensgruppsmöte med handikappförbunden, Sundbyberg, 141201
- Styrgruppsmöte för regeringsuppdraget, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 141212
- Telefonkonsultation med Datainspektionen om hanteringa av identifierad informationssäkerhetslucka i system för trygghetslarm, telefon, 150116
- Styrgruppsmöte för regeringsuppdraget, Myndigheten för delaktighet, Sundbyberg, 150127

# Digitala tjänster

## Delrapport 2014

Den digitala tekniken öppnar en värld av möjligheter. Tekniken kan ge äldre och personer med funktionsnedsättning möjligheter att bo hemma och ge ökad trygghet och bidra till större delaktighet i samhället.

I regeringsuppdraget Digitala tjänster och teknik inom socialtjänsten och hemsjukvården har Myndigheten för delaktighet samverkat med ett flertal myndigheter, kommuner och organisationer för att öka kunskapen och få en samsyn kring de olika aspekter som underlättar övergången till digital teknik inom omsorg och hemsjukvården.

Myndigheten för delaktighet  
Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
Besöksadress: Sturegatan 3  
08-600 84 00  
[info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
[www.mfd.se](http://www.mfd.se)  
Serie A 2015:6