



eHälsomyndigheten

# Kunskapsstöd för e-hälsa

Fokus på socialtjänst och den kommunala hälso-  
och sjukvården.

Sammanställning av befintliga kunskapsstöd  
och kartläggning av önskemål och behov av  
nya kunskapsstöd.

## Fokusrapport

Dnr: 2021/05153



Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Citera gärna rapporten men uppge alltid källa: Rapportens namn, år och E-hälsomyndigheten.

Publicerad: E-hälsomyndigheten, mars, 2022.

Diarienummer: 2021/05153

Adress: Södra Långgatan 60, Kalmar

Sankt Eriksgatan 117, Stockholm

E-post: [registrator@ehalsomyndigheten.se](mailto:registrator@ehalsomyndigheten.se)

Telefon: 010-458 62 00

[www.ehalsomyndigheten.se](http://www.ehalsomyndigheten.se)

## Förord

E-hälsomyndigheten har enligt sin instruktion i uppdrag att samordna regeringens satsningar på e-hälsa samt övergripande följa utvecklingen inom området. Enligt överenskommelsen mellan regeringen och Sveriges kommuner och regioner (SKR) om Vision e-hälsa ska Sverige år 2025 vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter, i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

Kunskapsstöd från nationell nivå är en viktig del i den digitala verksamhetsutvecklingen hos socialtjänsten samt den kommunala hälso- och sjukvården för att uppnå visionens mål. E-hälsomyndigheten följer upp utvecklingen av kunskapsstöd årligen sedan 2018. I denna rapport presenteras de kunskapsstöd som har identifierats på nationell nivå som berör verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering inom socialtjänsten och kommunal hälso- och sjukvård. I rapporten redovisas även önskemål och behov av nya kunskapsstöd.

Rapporten är framtagen av utredare Agneta Aldor. I den slutliga handläggningen har enhetschef Susanna Wahlberg deltagit.

Beslut om den här rapporten har fattats av avdelningschef Annemieke Ålenius. Utredare Agneta Aldor har varit föredragande.

Annemieke Ålenius

Avdelningschef

## Innehåll

Förord .....	2
Innehåll .....	3
1 Sammanfattning .....	5
1.1 Resultat i korthet .....	5
2 Inledning .....	6
2.1 Bakgrund .....	7
2.2 Vad är ett kunskapsstöd för e-hälsa? .....	8
2.3 Omfattning och avgränsningar .....	9
2.4 Genomförande .....	9
2.4.1 Kartläggningen .....	9
2.4.2 Behov och nytta med kunskapsstöden .....	9
3 Nationella aktörer i kartläggningen .....	9
3.1 Fördelning över aktörer .....	11
3.2 Antalet kunskapsstöd ökar kontinuerligt .....	12
3.3 Vägledningar är den vanligaste formen av kunskapsstöd .....	13
4 Kunskapsstöd per målgrupp .....	14
4.1 Vanligaste målgruppen är verksamhets- och kvalitetsutvecklare ...	15
4.2 Kunskapsstöd med en målgrupp eller samtliga målgrupper .....	16
4.3 Förändring av målgrupp över perioden 2018–2020 .....	17
5 Kunskapsstöd per verksamhetsområde .....	18
6 Kunskapsstöd för e-hälsa övrigt .....	20
7 Kunskapsstöd för de grundläggande förutsättningarna i Vision e-hälsa 2025 .....	23
7.1 Informationssäkerhet dominerar inom regelverk .....	26
7.2 Kunskapsstöd för standarder respektive enhetligare begreppsanvändning är ofta gemensamma .....	27
8 Kunskapsstödens betydelse i kommunernas verksamhetsutveckling ....	29
8.1 Målgruppernas/mottagares behov .....	30

8.2 Hur uppfyller befintliga kunskapsstöd behoven .....	30
Bilaga 1 Definitioner parametrar .....	32

# 1 Sammanfattning

E-hälsomyndigheten har under åren 2018–2020 utfört kartläggningar av kunskapsstöd på nationell nivå som främjar verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering inom socialtjänst samt kommunal hälso- och sjukvård. Detta har resulterat i en sammanställning av kunskapsstöd, där stöden också kategoriserats utifrån olika parametrar. Även om sammanställningen tar sikte på kunskapsstöd som riktar sig till socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård så kan flera av dem också användas av verksamheter som bedriver hälso- och sjukvård inom regionerna.

Utmärkande för kunskapsstöden är att informationen ska vara konkretiserad på ett sätt som underlättar användandet och införandet av digital teknik, och därmed stödja verksamheternas utveckling. Kunskapsstöden presenteras i olika former. Det kan till exempel handla om en webbutbildning, en informationssida på webben, en film eller ett digitalt stöd.

Sammanställningen syftar till att sprida och öka kännedomen hos målgrupperna om befintliga kunskapsstöd, på så sätt bidrar de i arbetet med att uppnå Vision e-hälsa 2025. E-hälsomyndigheten har även kartlagt önskemål och behov av nya kunskapsstöd.

## 1.1 Resultat i korthet

Rapporten beskriver utvecklingen under de senaste tre åren och pekar ut framtida önskemål och behov av kunskapsstöd.

Våra viktigaste slutsatser:

- ✓ Många kunskapsstöd är generella och omfattar både socialtjänst samt hela hälso- och sjukvårdsområdet, ibland hela den offentliga sektorn. De riktar sig också till flera målgrupper samtidigt vilket gör att innehållet blir övergripande. Stöden upplevs inte så konkreta och blir därmed svåra att omsätta i den egna verksamheten.
- ✓ Kunskapsstöden är framtagna av olika nationella aktörer och därmed spridda över olika webbsidor, vilket gör det svårt för målgrupperna att veta var information finns.
- ✓ När flera aktörer tar fram kunskapsstöd inom samma område kan det bli överlappande information vilket medför tolkningssvårigheter.

- ✓ Få kunskapsstöd inom de grundläggande förutsättningarna inom Vision e-hälsa 2025 (standarder, enhetligare begreppsanvändning och regelverk) riktar sig specifikt till socialtjänsten.
- ✓ För angelägna områden såsom förändringsledning, nyttorealiserings och automatisering finns få, eller saknas helt, kunskapsstöd.

Våra viktigaste insikter:

- ✓ Skapa en gemensam ingång, till exempel en webbportal, som uppdateras kontinuerligt för aktuell och kvalitetssäkrad information. Den som söker information ska känna sig trygg i att hitta bästa tillgängliga information via denna ingång.
- ✓ De nationella aktörerna behöver identifiera syfte, målgrupp och verksamhetsområde tidigt i framtagandet av kunskapsstöd. Om stödet avser flera målgrupper eller verksamhetsområden bör paketeringen anpassas så att det blir tydligt till vem innehållet riktar sig.
- ✓ Kunskapsstöd som riktar sig till hela den offentliga sektorn bör tas fram i en version som anpassas specifikt till socialtjänstens samt hälso- och sjukvårdens verksamheter.
- ✓ En aktör bör ha ett tydligt samordnande ansvar för kunskapsstöden och uppdraget att kontinuerligt:
  - sammanställa de behov kommuner och regioner har och återrapportera det till beslutande nivå.
  - samordna de identifierade behoven tillsammans med de nationella aktörerna.
- ✓ Behovet av kunskapsstöd för standarder och enhetligare begreppsanvändning bör undersökas. En aktör bör ges i uppdrag att stimulera framtagandet av och främja användandet av kunskapsstöd inom detta område för att möjliggöra en jämförbar och enhetligare socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård.

## 2 Inledning

E-hälsomyndigheten genomförde under år 2020 en kartläggning av kunskapsstöd som främjar digitaliseringen av verksamheter inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård. Det var tredje året i rad som en sådan kartläggning genomfördes i samarbete med olika nationella aktörer. Syftet har

varit att bidra i arbetet med att uppnå Vision e-hälsa 2025 genom att sprida och öka kännedomen om befintliga kunskapsstöd hos olika målgrupper samt följa upp hur de stödjer de grundläggande förutsättningarna i visionen.

Resultat och analys från dessa kartläggningar presenteras i denna rapport. Kunskapsstöden redovisas i en sammanställning där de är kategoriserade utifrån olika parametrar såsom vilken nationell aktör som har tagit fram dem och vilken målgrupp de riktar sig till. I samband med den senaste sammanställningen har även önskemål och behov av ytterligare kunskapsstöd identifierats i dialog med målgrupper och mottagare.

Fokusrapporten är framför allt tänkt att utgöra en översikt och analys över befintliga kunskapsstöd men kan också vara ett diskussionsunderlag för att ta fram nya stöd eller utveckla befintliga. Rapporten vänder sig till regeringen men också till olika nationella aktörer som tar fram kunskapsstöd för verksamheter inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård.

Denna rapport bygger på kartläggningen från hösten 2020. En uppdaterad, aktuell sammanställning av kunskapsstöd finns tillgänglig på E-hälsomyndighetens hemsida.<sup>1</sup>

## 2.1 Bakgrund

Under 2018 genomförde E-hälsomyndigheten en bred kartläggning av kunskapsstöd inom socialtjänst, kommunal hälso- och sjukvård samt den regionala hälso- och sjukvården. Resultatet av kartläggningen redovisades i E-hälsomyndighetens årsrapport 2018.<sup>2</sup> Deltagande parter var de myndigheter som ingick i arbetet med Vision e-hälsa 2025 tillsammans med SKR samt alla parter inom Rådet för styrning med kunskap.

Kartläggningen 2019 hade samma bredd som 2018 men resultatredovisningen fokuserade på kunskapsstöd riktade till chefer och förvaltningsledningar inom socialtjänst och den kommunala hälso- och sjukvården. Kartläggningen redovisades i slutrapporten för regeringsuppdraget Nationellt stöd till kommunerna vid införande och användning av digital teknik (e-hälsa).<sup>3</sup> I denna kartläggning deltog alla parter som var med 2018 men utökades också med samrådsparterna i regeringsuppdraget. Kartläggningen resulterade i en

---

<sup>1</sup> <https://www.ehalsomyndigheten.se/om-e-halsa/stod-till-kommuner-for-inforande-och-anvandning-av-digital-teknik/kunskapsstod/> [2022-02-14]

<sup>2</sup> [https://www.ehalsomyndigheten.se/globalassets/dokument/rapporter/arsrapport-2018-s2017\\_07302\\_rs.pdf](https://www.ehalsomyndigheten.se/globalassets/dokument/rapporter/arsrapport-2018-s2017_07302_rs.pdf) [2022-02-14]

<sup>3</sup> <https://www.ehalsomyndigheten.se/globalassets/dokument/rapporter/nationellt-stod-till-kommunerna-vid-inforande-och-anvandning-av-digital-teknik.pdf> [2022-02-14]



sammanställning (bilaga 3 till slutrapporten för ovan nämnda regeringsuppdrag).

Kartläggningen 2020 resulterade i en uppdaterad sammanställning med befintliga aktörer, men även ett par nya tillkom. Inom uppdraget gjordes en utvärdering av nyttan med kunskapsstöden samt värdet av att tillgängliggöra kunskapsstöden på ett samlat sätt. En behovskartläggning kring kunskapsstöd för e-hälsa genomfördes tillsammans med de tio modellkommunerna i SKR:s överenskommelse om äldreomsorg – teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus.<sup>4</sup>

Det finns nu ett material som sträcker sig över tre år som visar hur aktörer på nationell nivå stödjer kommuner i sin verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering genom olika kunskapsstöd. Materialets omfattning lämpar sig för en analys som tillsammans med behovsbilden kan ge ett underlag som beskriver utvecklingen under de senaste tre åren och pekar ut framtida önskemål och behov av kunskapsstöd.

## 2.2 Vad är ett kunskapsstöd för e-hälsa?

Ett kunskapsstöd för e-hälsa definieras i detta arbete som ett stöd som bidrar till ökad digitaliseringstakt, underlättar förändring och verksamhetsutveckling samt leder till värdeskapande aktiviteter inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården, se Figur 1. Gemensamt är att kunskapen är konkretiserad och bearbetad på ett sådant sätt att den kan användas i verksamheten.



Figur 1: Process som beskriver flödet från kunskap till verksamhetsutveckling. Ett kunskapsstöd för e-hälsa utgår från kunskap som bearbetats i syfte att främja förändring och verksamhetsutveckling.

Varje kunskapsstöd kategoriseras i samarbete med bidragande aktörer utifrån ett antal parametrar:

- Målgrupp
- Verksamhetsområde
- Utformning

<sup>4</sup>[https://skr.se/download/18.4829a209177db4e31aa343a5/1615453676664/Overenskommelse\\_aldreomsorg\\_teknik\\_kvalitet\\_effektivitet\\_2021.pdf](https://skr.se/download/18.4829a209177db4e31aa343a5/1615453676664/Overenskommelse_aldreomsorg_teknik_kvalitet_effektivitet_2021.pdf) [2022-02-14]

- Inriktning med underliggande områden

För mer detaljer kring parametrar se bilaga 2.

## **2.3 Omfattning och avgränsningar**

I kartläggningen har kunskapsstöd för verksamhetsområdena socialtjänst samt kommunal hälso- och sjukvård efterfrågats. När ett kunskapsstöd även riktar sig till regional hälso- och sjukvård redovisas det i sammanställningen.

För att ingå i sammanställningen ska kunskapsstöden ha varit tillgängliga under 2020 och ska inte vara förknippade med kostnader för de som använder sig av dem.

## **2.4 Genomförande**

### **2.4.1 Kartläggningen**

De tidigare sammanställningarna från 2018 respektive 2019 har kompletterats och uppdaterats under 2020. Kartläggningen har gjorts i samarbete med de nationella aktörer som tar fram och förvaltar kunskapsstöden. Förutom olika statliga myndigheter bidrar även Sveriges kommuner och regioner (SKR) inklusive Inera och samverkansprogrammet eSam till sammanställningen.

I dialog med de ansvariga nationella aktörerna har de insamlade kunskapsstöden kategoriserats utifrån de beskrivna parametrarna i bilaga 1.

### **2.4.2 Behov och nytta med kunskapsstöden**

I samverkan med SKR har en workshop genomförts med representanter från de tio utvalda modellkommunerna i överenskommelsen Om äldreomsorg – teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus.<sup>5</sup> Under workshopen diskuterades synpunkter på befintliga kunskapsstöd samt önskemål och behov av nya kunskapsstöd.

## **3 Nationella aktörer i kartläggningen**

I den första kartläggningen 2018 ingick de myndigheter som är medlemmar i Rådet för styrning med kunskap och de parter som finns i Vision e-hälsa

---

<sup>5</sup><https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/aldre/overenskommelsealdreomsorg/modellkommunerforalldreomsorgensdigitalisering.33031.html> [2022-02-14]

2025. Totalt bidrog fem av tolv tillfrågade nationella myndigheter och aktörer till den första sammanställningen.

I den andra uppföljande kartläggningen 2019 tillkom Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Upphandlingsmyndigheten (UH) och Post- och telestyrelsen (PTS) eftersom de var med i samrådet för E-hälsomyndighetens regeringsuppdrag Nationellt stöd till kommunerna vid införande och användning av digital teknik (e-hälsa).<sup>6</sup> Denna gång var det nio nationella aktörer som bidrog.

I den senaste kartläggningen, som genomfördes 2020, bidrog tretton av arton tillfrågade nationella aktörer med kunskapsstöd.

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), Ekonomistyrningsverket (ESV) och eSamverkansprogrammet (eSam) som är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan myndigheter är de senaste tillkomna aktörerna.<sup>7</sup>

I Tabell 1 finns alla aktörer listade per år de anslöts till kartläggningen.

<b>2018</b>	<p><b>Rådet för styrning med kunskap:</b>  Folkhälsomyndigheten, FoHM  Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd, Forte  Inspektionen för vård och omsorg, IVO  Läkemedelsverket, LV  Myndigheten för delaktighet, MFD  Socialstyrelsen, SoS  Statens beredning för social och medicinsk utvärdering, SBU  Tandvårds- och läkemedelsförmånsnämnden, TLV  E-hälsomyndigheten, EHM</p> <p><b>Vision e-hälsa 2025:</b>  Myndigheten för digital förvaltning, DIGG  Sveriges kommuner och regioner, SKR  Inera</p>
<b>2019*</b>	<p>Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB  Upphandlingsmyndigheten, UH  Post- och telestyrelsen, PTS</p>
<b>2020*</b>	<p>eSamverkansprogrammet, eSAM  Integritetsskyddsmyndigheten, IMY  Ekonomistyrningsverket, ESV</p>

Tabell 1: Nationella aktörer som har tillfrågats, 2018–2020. \* För 2019 respektive 2020 redovisas endast de aktörer som har tillkommit.

<sup>6</sup> E-hälsomyndigheten. *Nationellt stöd till kommunerna vid införande och användning av digital teknik (e-hälsa)*. Stockholm, februari 2020.

<sup>7</sup> <https://www.esamverka.se/om-esam/om-esam.html> [2022-02-14]

### 3.1 Fördelning över aktörer

MSB är den aktör som numerärt bidrar med flest kunskapsstöd. SKR utvecklar och publicerar också många kunskapsstöd. Som ny aktör 2020 bidrar eSam också med flera kunskapsstöd.<sup>8</sup> I Tabell 2 presenteras antal kunskapsstöd per bidragande aktör.

Det finns aktörer som har tillfrågats under tidigare år men som då inte har bidragit. Det beror på att de inte ansåg sig ha några kunskapsstöd eller att stöden som föreslagits inte varit tillräckligt konkreta. I den senaste kartläggningen har emellertid EHM, IVO och Inera bidragit med kunskapsstöd.

Nationell aktör	Antal
MSB	40
SKR	23
SoS	16
eSam	15
MFD	11
IMY	8
PTS	8
UH	6
DIGG	5
Inera	4
LV	4
IVO	3
EHM	1
<b>Totalt</b>	<b>144</b>

Tabell 2: Antal kunskapsstöd per nationell aktör, 2020

I Tabell 3 finns fördelningen av kunskapsstöd i antal och andel av det totala antalet kunskapsstöd fördelat per myndighetsgrupp och organisation. Värt att notera är att myndigheter med traditionell koppling till socialtjänsten inom Rådet för styrning med kunskap bidrar med en fjärdedel av kunskapsstöden. Det är övriga myndigheter som tillsammans med andra nationella aktörer bidrar med övriga tre fjärdedelar av stöden. För att kunna utveckla sin verksamhet med stöd av digitalisering krävs ny kompetens och kunskap som traditionellt inte funnits inom socialtjänst, vård och omsorg. Exempel på sådan kunskap är informationssäkerhet, digital infrastruktur och regelverk. Detta avspeglas i vilka aktörer som bidrar i kartläggningen och i vilken omfattning de bidrar. Många av dessa kunskapsstöd är generella och riktar sig

<sup>8</sup> <https://www.esamverka.se/om-esam/om-esam.html> [2022-02-14]

brett till hela den offentliga sektorn. PTS är dock ett undantag där samtliga stöd riktar sig till kommunernas arbete inom socialtjänsten. Majoriteten av dessa stöd kommer från regeringsuppdraget Bryt isoleringen som PTS genomförde 2020.<sup>9</sup>

Nationella aktörer	Antal	Andel
Myndigheter inom Rådet för styrning med kunskap	35	24 %
Övriga myndigheter	67	47 %
Övriga nationella aktörer	42	29 %
Totalt	144	

Tabell 3: Antal kunskapsstöd per grupp av myndighet och organisation, 2020.

Det finns stor variation mellan de kunskapsstöd som tas fram av olika aktörer. Det beror på att det inte finns gemensamma riktlinjer och principer för hur kunskapsstöd ska utvecklas, förvaltas eller struktureras. Detta gör att kunskapsstöden varierar när det gäller innehåll och hur de presenteras. Vissa är mer övergripande och somliga är mer specifika, vissa är väldigt omfattande medan andra är mer avgränsade. Exempelvis är kunskapsstöd utformade som verktygsstöd ofta mer omfattande och förenad med stora kostnader och långa tider för utveckling. Andra presenteras som korta filmer och är därmed mer avgränsade. Det finns också kunskapsstöd som ingår i ett annat övergripande kunskapsstöd som till exempel en sammanhållande webbplats. Dessa kunskapsstöd har bedömts kunna fungera som ett fristående stöd och räknas därför som ett eget kunskapsstöd.

### 3.2 Antalet kunskapsstöd ökar kontinuerligt

För varje genomförd kartläggning har antalet kunskapsstöd ökat. Det beror på att fler aktörer ingår i kartläggningarna och att aktörerna tar fram nya kunskapsstöd.

I den senaste sammanställningen från 2020 ingår det 144 kunskapsstöd som har samlats in under 2020, hälften av dessa är nya. En knapp femtedel av stöden har funnits med sedan den första sammanställningen. Endast ett fåtal kunskapsstöd har avvecklats och fasats ut under perioden.

<sup>9</sup> [https://www.pts.se/brytisoleringen\[2022-02-14\]](https://www.pts.se/brytisoleringen[2022-02-14])

I sammanställningen från 2019 var de flesta av de nya kunskapsstöden bidrag från de nya aktörerna. I den senaste sammanställningen 2020 är det däremot framförallt de befintliga aktörerna som har tagit fram nya kunskapsstöd. De tillkomna kunskapsstöden är resultaten från olika regeringsuppdrag som aktörerna haft och det finns flera stöd som är kopplade till pandemin. MSB bidrar till exempel med flera nya kunskapsstöd för arbete på distans och kunskapsstöd som vägleder hur arbete på distans kan ske på ett säkert sätt. PTS har under 2020 arbetat med ett regeringsuppdrag för att bryta äldres isolering under pandemin, Bryt isoleringen.<sup>10</sup> Detta uppdrag har som resultat flera kunskapsstöd kring digital inkludering som till exempel vägledningar för videokommunikation och e-handel.

Majoriteten av alla kunskapsstöd är skapade eller uppdaterade senast 2018. De äldsta är producerade 2012 men anses fortfarande vara aktuella av de bidragande aktörerna. I diskussioner med kommuner framkommer det tydligt att kunskapsstöd med äldre datum inte uppfattas som tillförlitliga och aktuella.

### **3.3 Vägledningar är den vanligaste formen av kunskapsstöd**

Det finns idag inga riktlinjer eller principer för hur kunskapsstöd ska utformas. Respektive nationell aktör väljer själv vilken form stödet ska få. Detta innebär att ett kunskapsstöd kan utformas på flera olika sätt. I kartläggningen finns nio olika typer av utformning:

- Checklista
- Dokument
- Film
- Frågor och svar
- Nätverk
- Utbildning
- Webbplats
- Verktyg
- Vägledning

---

<sup>10</sup> <https://www.pts.se/brytisoleringen> [2022-02-14]

I bilaga 1 beskrivs de olika utformningarna mer detaljerat.

Vägledningar är den vanligaste utformningen av kunskapsstöd följt av olika typer av dokument, filmer och webbplatser. Kunskapsstöd i form av utbildningar, verktyg och checklistor är inte lika vanliga.

Chefer och verksamhetsutvecklare i kommunerna ser gärna att ett kunskapsstöd inte enbart tillgängliggörs i en enda form utan att paketeringen anpassas till olika målgrupper och till olika förkunskaper. Allra bäst är en samlingssida där kunskapsstöden har flera utformningar som till exempel film, vägledning och utbildning. De betonar också att det är viktigt att följa regler och principer för tillgänglighet speciellt när det gäller dokument. Kunskapsstödet Digital tillgänglighet för dig som offentlig aktör från DIGG beskriver vad som behöver göras för att leva upp till lagkraven.<sup>11</sup>

### **Slutsatser**

- Kunskapsstöden finns utspridda på alla aktörers olika webbplatser.
- Äldre kunskapsstöd uppfattas inte som tillförlitliga även om de finns med i sammanställningen. Det finns en misstanke från målgruppernas sida att innehållet är föråldrat och inte längre är relevant .
- Samma kunskapsstöd behöver utformas på flera sätt för att passa olika målgrupper.

### **Insikter**

- Skapa en samlingssida för kunskapsstöd som guidar målgrupperna till aktuella kunskapsstöd.
- Uppdatera och följ upp kunskapsstöden kontinuerligt.
- Utgå från målgrupper och olika förkunskaper vid utformningen av kunskapsstöd.

## **4 Kunskapsstöd per målgrupp**

Varje kunskapsstöd har kategoriserats utifrån vilken målgrupp det ska stödja. De målgrupper som används är en vidareutveckling av Socialstyrelsens sju målgrupper för e-hälsa som togs fram första gången år 2013.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> <https://www.digg.se/digital-tillganglighet/offentlig-aktor> [2022-02-14]

<sup>12</sup> Se bilaga 1 för definitioner av målgrupper

Målgrupperna är:

- Beslutsfattare
- Utbildare
- Verksamhets- och kvalitetsutvecklare
- It- och systemutvecklare
- De som arbetar med registerdata
- Professionen
- Patienter, brukare, anhöriga/närstående och individer

Ett kunskapsstöd kan rikta sig till en eller flera målgrupper och majoriteten av kunskapsstöden har minst två målgrupper. I dialogen med representanter från kommuner framkommer önskemål om att stöden ska bli mer målgruppsanpassade och därmed mer specifika. Ett sådant gynnsamt exempel är kunskapsstödet för videokommunikationstjänster från PTS, där myndigheten delat upp stödet i en vägledning för professionen respektive en vägledning för den enskilde individen.<sup>13,14</sup>

#### **4.1 Vanligaste målgruppen är verksamhets- och kvalitetsutvecklare**

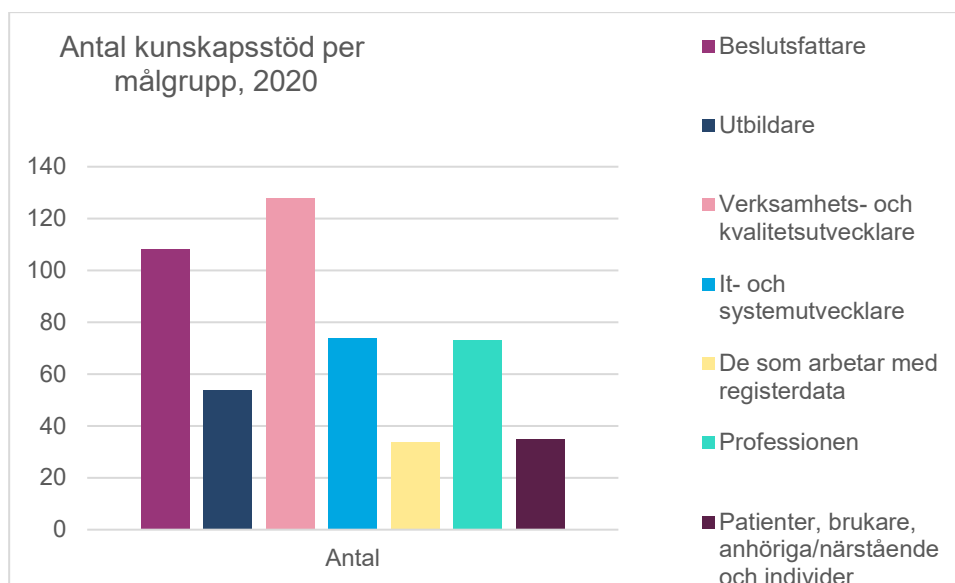
Det finns flest kunskapsstöd för målgruppen verksamhets- och kvalitetsutvecklare, därefter följer målgruppen beslutsfattare. De målgrupper som har få kunskapsstöd är patienter, brukare, anhörig/närstående och individer samt de som arbetar med registerdata. I Figur 2 presenteras antal kunskapsstöd per målgrupp i 2020 års kartläggning.

---

<sup>13</sup> <https://pts.se/globalassets/digitalhjalpen/guider-for-att-guida-andra/pts-vagledning-vidiotjanster-for-stodpersoner.pdf> [2022-25-14]

<sup>14</sup> [https://www.pts.se/globalassets/digitalhjalpen/guider/pts\\_vagledning\\_vidiotjanster.pdf](https://www.pts.se/globalassets/digitalhjalpen/guider/pts_vagledning_vidiotjanster.pdf) [2022-02-14]





Figur 2: Antal kunskapsstöd per målgrupp, 2020

## 4.2 Kunskapsstöd med en målgrupp eller samtliga målgrupper

SKR bidrar med två kunskapsstöd som endast riktar sig till beslutsfattare. Dessa är:

- LIKA för socialtjänsten – ett självskattningsverktyg med anpassade handlingsplaner.<sup>15</sup>
- Från pappershantering till digital hantering – rapport om nyttan med att gå från pappershantering till digital informationshantering.<sup>16</sup>

Det finns tre kunskapsstöd som riktar sig till samtliga målgrupper:

- Funktionssimulatorens – ett stöd för att förstå hur en person med funktionsnedsättning upplever sin vardag, MFD.<sup>17</sup>
- Innovationsguiden – metodverktyg för innovation, SKR.<sup>18</sup>
- Gemensam informationsstruktur – beskrivning av nyttan med gemensam informationsstruktur, SoS.

<sup>15</sup> <http://socialtjanst.ittempen.se/> [2022-02-14]

<sup>16</sup> [https://rapporter.skr.se/digital-rapport-bestallarnatverk-socialtjanst.html#chapter-wrapper-lpid4\\_706f2c0d170806968f9c4f15](https://rapporter.skr.se/digital-rapport-bestallarnatverk-socialtjanst.html#chapter-wrapper-lpid4_706f2c0d170806968f9c4f15) [2022-02-14]

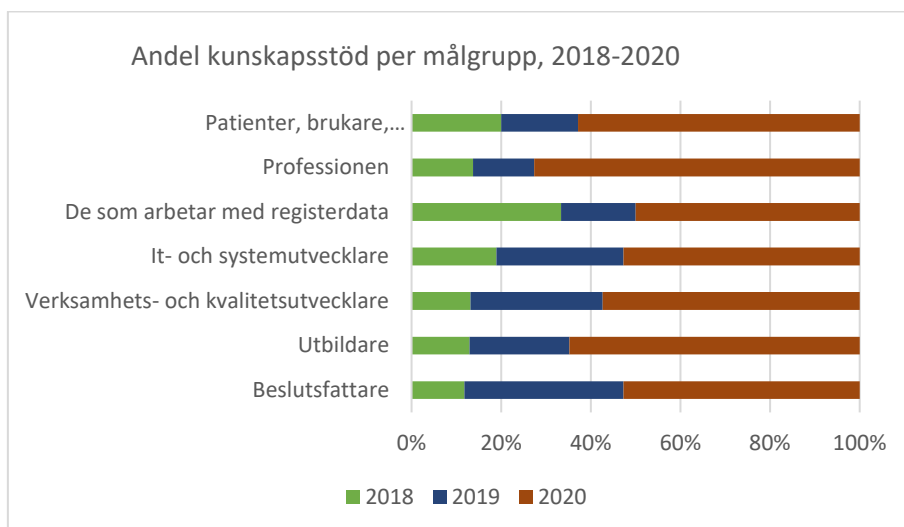
<sup>17</sup> <https://www.mfd.se/inspiration/larande-exempel/funktionssimulatorens/> [2022-02-14]

<sup>18</sup> <https://innovationsguiden.se/> [2022-02-14]

### 4.3 Förändring av målgrupp över perioden 2018–2020

Målgruppen patienter, brukare, anhöriga/närstående och individer har haft få stöd i de tidigare sammanställningarna men i den senaste har en ökning skett. Det beror dels på nytillkomna aktörer som eSam och IVO och dels på att PTS har tagit fram flera nya bidrag via sitt regeringsuppdrag Bryt isoleringen.<sup>19</sup>

Kunskapsstöd för målgruppen professionen har ökat kraftigt i den senaste kartläggningen. Det beror främst på flera nya bidrag från både MFD och MSB. MFD bidrar med ett antal filmer om välfärdsteknik till denna målgrupp via sitt regeringsuppdrag Välfärdstekniska lösningar och e-tjänster.<sup>20</sup> Hur fördelningen av målgruppen ser ut över de tre kartläggningarna redovisas i Figur 3.



Figur 3: Andel kunskapsstöd per målgrupp, 2018–2020

#### Slutsatser

- Många kunskapsstöd är inte framtagna med fokus på en viss målgrupp.

#### Insikter

- Definiera målgrupp/-er noggrant och utgå från deras behov vid framtagning av kunskapsstöd.

<sup>19</sup> <https://www.pts.se/brytisoleringen> [2022-02-14]

<sup>20</sup> <https://www.mfd.se/vart-uppdrag/regeringsuppdrag/valfardstekniska-losningar-och-e-tjanster/> [2022-02-14]

- Om samma kunskapsstöd riktar sig till flera målgrupper bör anpassning och paketering om möjligt göras till varje specifik målgrupp.

## 5 Kunskapsstöd per verksamhetsområde

I kartläggningen har kunskapsstöden kategoriserats efter de olika verksamhetsområden som de riktar sig till;

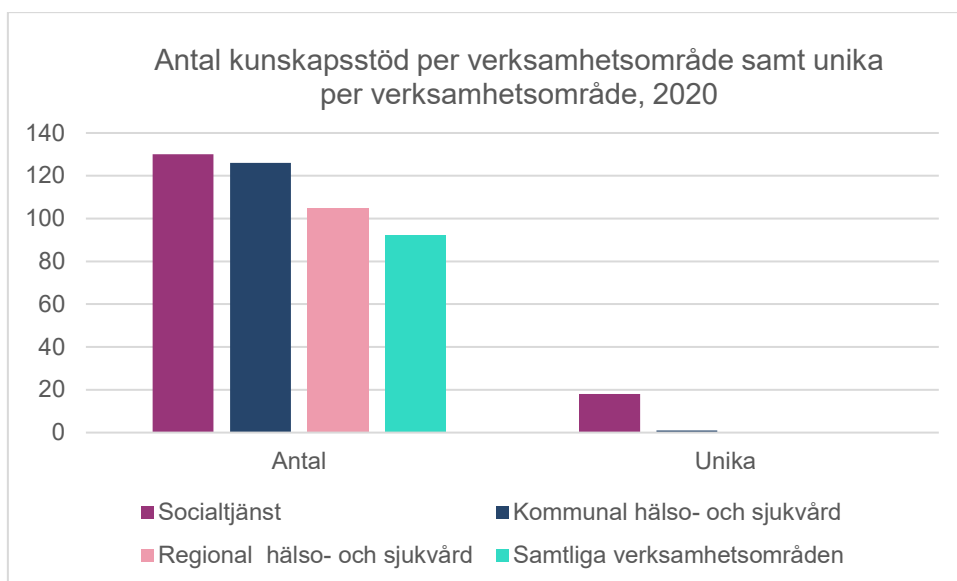
- socialtjänst
- kommunal hälso- och sjukvård
- regional hälso- och sjukvård.

Det finns få unika kunskapsstöd som endast riktar sig mot ett verksamhetsområde, men många täcker samtliga verksamhetsområden. Hur kunskapsstöden fördelar sig per verksamhetsområde samt antalet unika kunskapsstöd per verksamhetsområde redovisas i Figur 4.

Över 60 procent av alla kunskapsstöd täcker samtliga verksamhetsområden. Av dessa är majoriteten från aktörer som verkar inom ett bredare område än e-hälsa. Det är till exempel MSB, IMY och eSam. Detta innebär att vissa av kunskapsstöden också kan tillämpas på andra verksamhetsområden än socialtjänst och hälso- och sjukvård.

När ett kunskapsstöd täcker flera verksamhetsområden blir det mer generellt och på en övergripande nivå. Av den anledningen är många av kunskapsstöden svåra att omsätta och tillämpa inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården. Önskemål från chefer och verksamhetsutvecklare är att kunskapsstöden ska vara mer konkreta och anpassade till verksamheten.

Socialtjänsten är det verksamhetsområde som har flest unika kunskapsstöd, cirka 15 procent av det totala antalet.



Figur 4: Antal kunskapsstöd per verksamhetsområde samt unika per verksamhetsområde, 2020

Den kommunala hälso- och sjukvården har ett unikt kunskapsstöd som är en ny utbildning från Socialstyrelsen om användningen av klassifikationssystemen ICF och KVÅ inom kommunal hälso- och sjukvård.<sup>21</sup>

De unika kunskapsstöden för socialtjänst täcker områdena välfärdsteknik, automatisering av ärenden, barn och ungas rättigheter samt individens behov i centrum, IBIC. Det är SKR, IVO, IMY, PTS och SoS som har tagit fram dessa kunskapsstöd.

### Slutsatser

- Många av kunskapsstöden är inte framtagna med fokus på ett specifikt verksamhetsområde utan med avsikt att täcka behov inom flera verksamhetsområden.

### Insikter

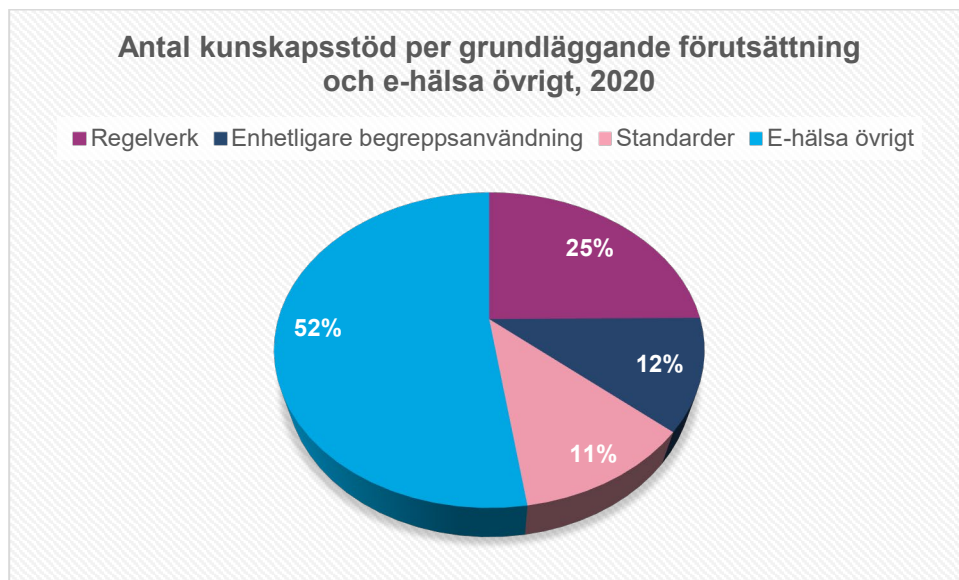
- Utgå från de unika behoven som finns för respektive verksamhetsområde och utforma kunskapsstöden utifrån det.
- Om samma kunskapsstöd riktar sig till flera verksamhetsområden bör anpassning och paketering om möjligt göras till varje specifikt område.

<sup>21</sup> <https://utbildning.socialstyrelsen.se/interna/learn/course/external/view/elearning/279/icf-och-kva-inom-kommunal-halso-och-sjukvard> [2022-02-14]

## 6 Kunskapsstöd för e-hälsa övrigt

I samband med den första kartläggningen skapades ytterligare en kategori utöver de grundläggande förutsättningarna i Vision e-hälsa 2025 som kallas e-hälsa övrigt. Kategorin behövdes eftersom en del kunskapsstöd inte passade in under de grundläggande förutsättningarna: regelverk, standarder eller enhetligare begreppsanvändning.

Gruppen e-hälsa övrigt har kontinuerligt vuxit och utgör nu mer än hälften av alla kunskapsstöd. I Figur 5 syns fördelningen över de grundläggande förutsättningarna samt e-hälsa övrigt.



Figur 5: Antal kunskapsstöd per grundläggande förutsättning och e-hälsa övrigt, 2020

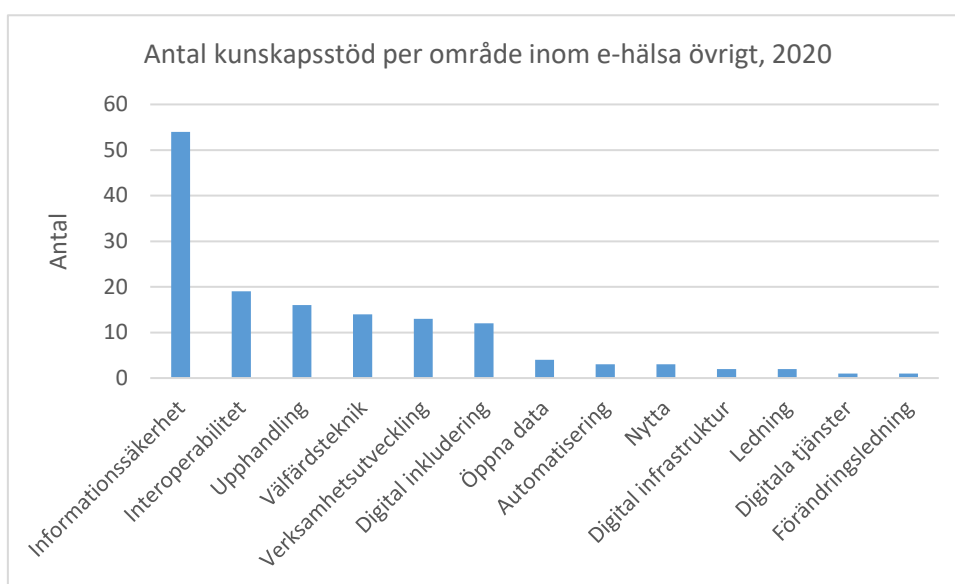
Med anledning av de många kunskapsstöd som finns inom e-hälsa övrigt behövs en ytterligare indelning inom denna kategori. Detta skapar bättre förståelse för innehållet i stöden. De områden som är aktuella är:

- Informationssäkerhet
- Interoperabilitet
- Upphandling
- Välfärdsteknik
- Verksamhetsutveckling
- Digital inkludering
- Automatisering

- Nytt
- Digital infrastruktur
- Ledning
- Digitala tjänster
- Förändringsledning

I bilaga 1 finns en definition av respektive område.

I Figur 6 redovisas antalet kunskapsstöd per område. Inom e-hälsa övrigt handlar majoriteten av kunskapsstöden om informationssäkerhet. Andra områden med flera stöd är digital inkludering, verksamhetsutveckling, välfärdsteknik, upphandling och interoperabilitet.



Figur 6: Antal kunskapsstöd per område inom e-hälsa övrigt, 2020

MSB bidrar med majoriteten av kunskapsstöden inom e-hälsa övrigt och då främst inom informationssäkerhet. Det finns fler aktörer som har producerat kunskapsstöd för informationssäkerhet: IMY, Inera, SKR och eSam.

För kunskapsstöd inom välfärdsteknik är det främst MFD och PTS som bidrar men även IMY, SKR och PTS har egna kunskapsstöd inom området.

Flera av kunskapsstöden för verksamhetsutveckling är tämligen omfattande. Det är till exempel Innovationsguiden, ett metodverktyg för innovativa och

användardrivna lösningar, från SKR.<sup>22</sup> SKR har även skattningsverktyget LIKA för socialtjänsten, ett stöd för självskattning av hur långt digitaliseringen kommit i verksamheten med stöd i form av handlingsplaner.<sup>23</sup> E-hälsomyndigheten har tagit fram ett koncept för lärande exempel och bidrar med ett antal kommunberättelser för olika digitala tjänster och lösningar.<sup>24</sup>

Inom området upphandling är det UH som har flest kunskapsstöd. SKR har flera stöd, bland annat en vägledning för upphandling av välfärdsteknik och en vägledning för upphandling av verksamhetssystem inom socialtjänsten.<sup>25</sup>  
<sup>26</sup> Även MSB, MFD och LV har kunskapsstöd inom upphandling.

De områden som har många kunskapsstöd har också flera bidragande aktörer medan de områden som har få kunskapsstöd har få bidragande aktörer. Exempel på ett område med få bidrag och få aktörer är området automatisering. Där finns tre kunskapsstöd från två aktörer: SKR och eSam. Digital infrastruktur är ett annat område med endast två stöd och två aktörer, nämligen SKR och Inera. Nyttä är ett område med få kunskapsstöd, där finns tre, men med flera bidragande aktörer: SKR, DIGG och PTS.

Generellt sett blir det svårare att finna kunskapsstöd inom ett område som har flera aktörer. Det kräver kunskap om nationella organisationer, deras inriktning och uppdrag, men ibland är detta inte logiskt ändå. Som exempel har området upphandling, förutom stöd från UH, även stöd från MSB och MFD.

Vissa områden är inte heller enkla att placera i en nationell organisationsstruktur, till exempel välfärdsteknik, verksamhetsutveckling och förändringsledning.

I Figur 7 återfinns fördelningen av antalet aktörer per område. Områdena är sorterade i storleksordning efter antal kunskapsstöd.

---

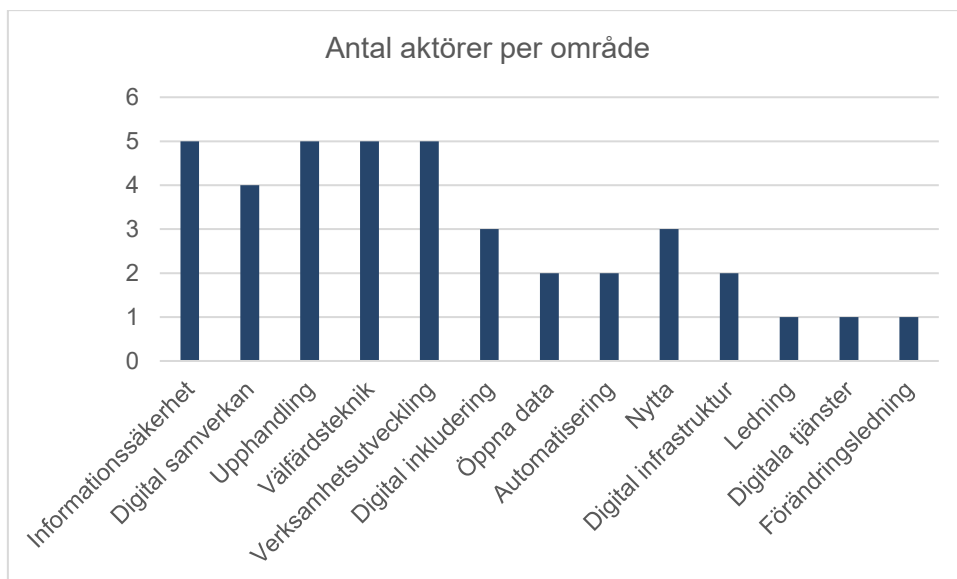
<sup>22</sup> <https://innovationsguiden.se/> [2022-02-14]

<sup>23</sup> <http://socialtjanst.ittempen.se/> [2022-02-14]

<sup>24</sup> <https://www.ehalsomyndigheten.se/om-e-halsa/stod-till-kommuner-for-inforande-och-anvandning-av-digital-teknik/digital-verksamhetsutveckling/> [2022-02-14]

<sup>25</sup> <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7585-817-3.pdf?issuosl=ignore> [2022-02-14]

<sup>26</sup> [https://rapporter.skr.se/digital-rapport-bestallarnatverk-socialtjanst.html#chapter-wrapper-lpid4\\_706f2c0d170806968f9c4e89](https://rapporter.skr.se/digital-rapport-bestallarnatverk-socialtjanst.html#chapter-wrapper-lpid4_706f2c0d170806968f9c4e89) [2022-02-14]



Figur 7: Antal aktörer per område

### Slutsatser

- Kunskapsstöd från olika aktörer har delvis samma inriktning, till exempel upphandling eller informationssäkerhet.
- Det är svårt att ha överblick över samtliga aktörer och förstå vilken inriktning kunskapsstöden de bidrar med har.

### Insikter

- För att underlätta för kommuner och regioner bör en samlingsida finnas där det går att hitta relevant och aktuell sammanställning över alla kunskapsstöd.
- Sammanställningen bör uppdateras kontinuerligt.

## 7 Kunskapsstöd för de grundläggande förutsättningarna i Vision e-hälsa 2025

Kartläggningen av kunskapsstöden har sedan start haft som syfte att följa upp hur de grundläggande förutsättningarna som innefattar regelverk,



standarder och enhetligare begrepp i strategin för Vision e-hälsa 2025 stöds se Figur 8.<sup>27,28</sup>



Figur 8: Vision e-hälsa 2025, vision, inriktningssmål och de grundläggande förutsättningarna som används i kartläggningen av kunskapsstöd för e-hälsa.

De bidragande aktörerna har i dialog med EHM kategoriserat sina kunskapsstöd utifrån de grundläggande förutsättningarna:

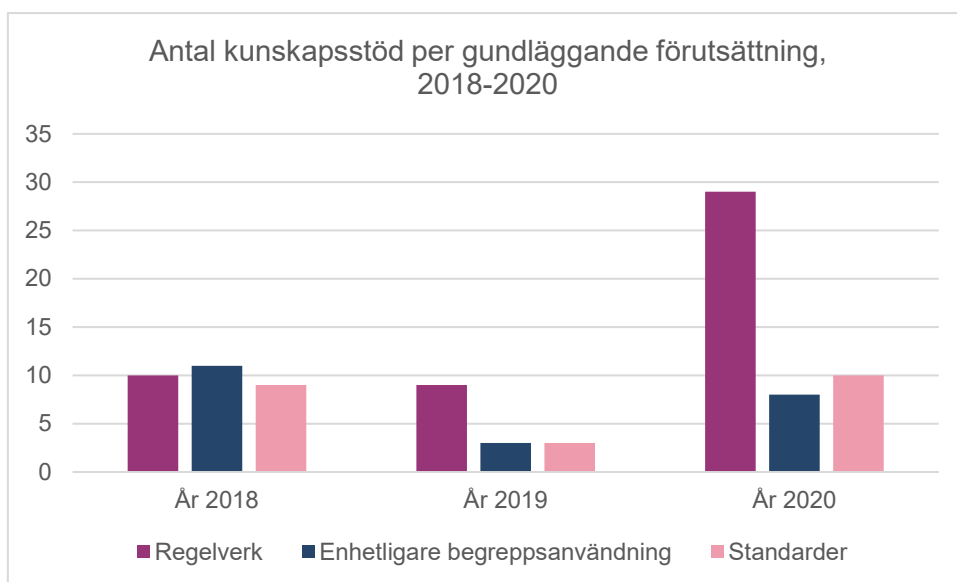
- Regelverk, där målsättningen är att skapa ändamålsenliga regelverk som värnar individens integritet och säkerhet, främjar den digitala utvecklingen samt underlättar tillämpning och införande av regelverk i berörda verksamheter.
- Enhetligare begrepps användning, där begrepp, termer och klassifikationer som är nödvändiga för verksamheterna enhetligt ska kunna hanteras och tolkas likartat vid utbyte mellan system eller verksamheter. Vidare öka takten i införande av gemensamma begrepp, termer och klassifikationer i verksamheternas IT-stöd.

<sup>27</sup> <https://ehalsa2025.se/wp-content/uploads/2021/02/Strategin-for-genomforande-av-vision-ehalsa-for-2020-2022.pdf>[2022-02-14]

<sup>28</sup> <https://ehalsa2025.se/wp-content/uploads/2021/02/Genomforandeplan-version-nov-2020.pdf>[2022-02-14]

- Standarder, där verksamheternas informations- och kommunikationssystem ska kunna skicka och ta emot relevanta informationsmängder på ett ändamålsenligt sätt och utan behov av extra åtgärder.

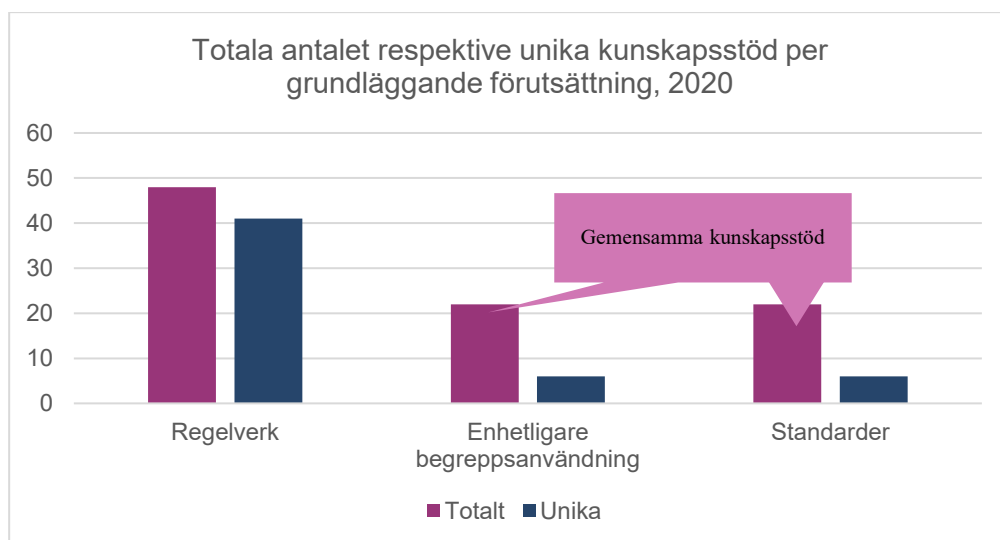
I kartläggningen år 2018 identifierades fler kunskapsstöd inom områdena standarder och enhetligare begreppsanvändning jämfört med regelverk. Under de två följande åren har det dock tillkommit nya aktörer som huvudsakligen bidragit med kunskapsstöd inom regelverk. Det har lett till att det idag finns flest kunskapsstöd inom detta område. I Figur 9 redovisas antalet kunskapsstöd per grundläggande förutsättning och år.



Figur 9: Antal kunskapsstöd per grundläggande förutsättning, 2018–2020

I den senaste sammanställningen är 85 procent av stöden inom regelverk unika, det vill säga kunskapsstöd som endast gäller för det området.

För enhetligare begreppsanvändning och standarder är det tvärtom, det finns få unika stöd per område. Däremot är det vanligt att kunskapsstöden är gemensamma för de båda områdena och det har varit så sedan första sammanställningen publicerades. I Figur 10 finns det sammanställt antalet totala respektive unika kunskapsstöd per grundläggande förutsättning. Staplarna för det totala antalet kunskapsstöd för standarder och enhetligare begreppsanvändning är i princip lika höga och det beror på att de kunskapsstöden är gemensamma. Motsvarande staplar för unika kunskapsstöd är låga.



Figur 10: Totala antalet respektive unika kunskapsstöd per grundläggande förutsättning, 2020

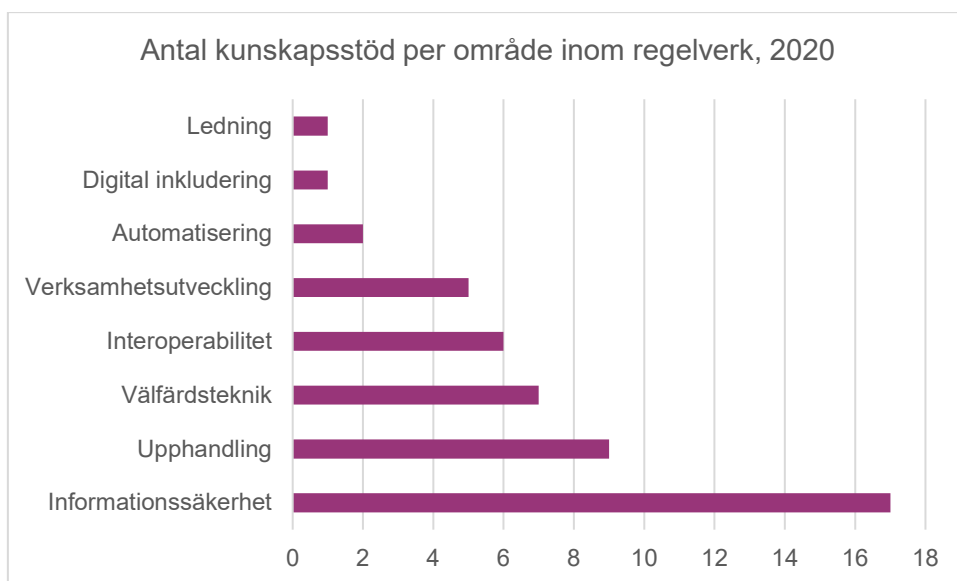
Det finns fem kunskapsstöd som täcker samtliga grundläggande förutsättningar. Ett exempel är Gemensam informationsstruktur, en samlingssida från SoS som innehåller information och presentationer om strukturerad och ändamålsenlig dokumentation. Ett annat exempel är det Juridiska stödet för dokumentation som Socialstyrelsen ansvarar för men som är framtaget i samarbete med E-hälsomyndigheten.<sup>29</sup>

Antalet kunskapsstöd för de grundläggande förutsättningarna är nu så många att även de är indelade i områden på samma sätt som e-hälsa övrigt. Det är framförallt regelverk som behöver ytterligare en indelning eftersom den gruppen vuxit sig tämligen stor.

### 7.1 Informationssäkerhet dominerar inom regelverk

Inom regelverk är det främst SKR, eSam och IMY som bidrar med kunskapsstöd. Även DIGG, LV och MSB utvecklar och förvaltar kunskapsstöd inom regelverk. En majoritet av kunskapsstöden inom regelverk handlar om informationssäkerhet. I Figur 11 presenteras antalet kunskapsstöd per område inom inriktningen regelverk i den senaste kartläggningen.

<sup>29</sup> <https://www.socialstyrelsen.se/regler-och-riktlinjer/juridiskt-stod-for-dokumentation/> [2022-02-14]



Figur 11: Antal kunskapsstöd per område inom regelverk, 2020

I den första insamlingen 2018 bidrog SKR med sitt verktygsstöd för informationssäkerhet, KLASSA,<sup>30</sup> samt med frågor och svar om GDPR inom socialtjänst, vård och omsorg.

Under den senaste kartläggningen är det främst IMY och eSam som bidragit med kunskapsstöd kring informationssäkerhet i form av checklistor, vägledningar och webbplatser inom området.

Upphandling och välfärdsteknik är andra områden inom regelverk som har flera kunskapsstöd. Det är UH som bidrar mest inom dessa områden, till exempel med vägledningar för upphandling av hjälpmedel och välfärdsteknik men också med en webbplats med stöd för innovationsupphandling. Även SKR har en vägledning för upphandling av välfärdsteknik framtagen av Beställarnätverket för välfärdsteknik.<sup>31</sup>

## 7.2 Kunskapsstöd för standarder respektive enhetligare begreppsanvändning är ofta gemensamma

Det finns ett tjugotal kunskapsstöd för standarder respektive enhetligare begreppsanvändning. Cirka hälften av dessa är gemensamma, det vill säga gäller för både standarder och enhetligare begreppsanvändning.

<sup>30</sup><https://klassa-info.skr.se/> [2022-02-14]

<sup>31</sup><https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7585-817-3.pdf?issuusi=ignore> [2022-02-14]

Till skillnad mot regelverk, där det finns många unika stöd (85 procent), så är det för områdena standarder och enhetligare begreppsanvändning endast 25 procent av stöden som är unika för respektive område.

Fem av de sex unika kunskapsstöden för området standarder kommer från MSB. Det är vägledningar som alla berör informationssäkerhet ur olika perspektiv. Kunskapsstöden återfinns under samlingssidan för myndighetens metodstöd. Metodstödet bygger på standarden SS-EN ISO/IEC 27001 Ledningssystem för informationssäkerhet.<sup>32</sup> Det sjätte kommer från DIGG och är ett ramverk för digital samverkan.<sup>33</sup>

Hälften av de kunskapsstöd som är unika för enhetligare begreppsanvändning kommer från LV. De innehåller beskrivningar av öppna datamängder som LV tillhandahåller och hur de kan användas. Ett annat unikt kunskapsstöd för enhetligare begreppsanvändning är metodstödet för tillämpning av NI och nationellt fackspråk från SoS.<sup>34</sup> Det femte är en rekommendation från expertgruppen i eSam för att använda annat identitetsbegrepp än personnummer i verksamhetssystem.<sup>35</sup>

Ett av de tio kunskapsstöden som är gemensamma för både standarder och enhetligare begreppsanvändning är unikt för socialtjänsten. Det är en utbildning i IBIC (Individens behov i centrum) som är framtaget av Socialstyrelsen.<sup>36</sup> Tre kunskapsstöd täcker både hälso- och sjukvård samt socialtjänsten och övriga täcker hela hälso- och sjukvårdsområdet.

### Slutsatser

- Kunskapsstöd för standarder och för enhetligare begreppsanvändning är oftast gemensamma.
- Unika kunskapsstöd för enhetligare begreppsanvändning är oftast på en övergripande nivå och innehållet är sällan konkret.
- Få kunskapsstöd inom de grundläggande förutsättningarna riktar sig till socialtjänsten.

---

<sup>32</sup> <https://www.informationssakerhet.se/metodstodet/> [2022-02-14]

<sup>33</sup> <https://www.digg.se/utveckling-av-digital-forvaltning/svenskt-ramverk-for-digital-samverkan> [2022-02-14]

<sup>34</sup> <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/klassifikationer-och-koder/2018-2-8.pdf> [2022-02-14]

<sup>35</sup> [https://www.esamverka.se/download/18.1d126bc174ad1e6c39cab6/1528807707987/201801\\_eSam%20-%20Rekommendation%20f%C3%B6r%20identitetsbegrepp.pdf](https://www.esamverka.se/download/18.1d126bc174ad1e6c39cab6/1528807707987/201801_eSam%20-%20Rekommendation%20f%C3%B6r%20identitetsbegrepp.pdf) [2022-02-14]

<sup>36</sup> <https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/104/ibic-individens-behov-i-centrum-webbintroduktion> [2022-02-14]

- Olika aktörer bidrar till kunskapsstöd inom området regelverk vilket gör att dessa exponeras på flera ställen och informationen blir fragmenterad.

### **Insikter**

- Utveckla eller förbättra kunskapsstöd inom området standarder.
- Utveckla och förbättra kunskapsstöd för enhetligare begreppsanvändning speciellt för socialtjänsten.
- Skapa kunskapsstöd för enhetligare begreppsanvändning med mer konkret innehåll.
- Undersök behov av kunskapsstöd inom socialtjänsten för de grundläggande förutsättningarna och utveckla nya eller förbättra befintliga kunskapsstöd.
- Skapa en ingång för kommuner där informationen är samlad och som gör det enkelt att komma åt den information som eftersöks.
- Skapa samverkan mellan aktörer som tar fram kunskapsstöd för regelverk.

## **8 Kunskapsstödens betydelse i kommunernas verksamhetsutveckling**

En viktig aspekt i arbetet med utvecklingen och förvaltningen av kunskapsstöd är hur pass väl de motsvarar kommunernas behov och ger det stöd som behövs i samband med digitalisering av verksamheten.

E-hälsomyndigheten genomförde därför en workshop med representanter från de tio utvalda modellkommunerna i Överenskommelsen om äldreomsorg – teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus.<sup>37</sup> Deras behov beskrivs i kapitel 8.1. I kapitel 8.2 beskrivs hur de upplever att dagens kunskapsstöd uppfyller deras behov.

---

<sup>37</sup><https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/aldre/overenskommelsealdreomsorg/modellkommunerforalldreomsorgensdigitalisering.33031.html> [2022-02-14]

## **8.1 Målgruppernas/mottagares behov**

E-hälsomyndigheten genomförde i samverkan med de tio modellkommunerna en workshop med genomgång av samtliga kunskapsstöd i den senaste sammanställningen.

Deltagare var personer som på något sätt ingår i modellkommunernas digitala verksamhetsutveckling, antingen operativt eller i ledande ställning. Det var deltagare med stor kunskap om den digitala arenan och med hög digital kompetens.

Det var få som kände till E-hälsomyndighetens sammanställning sedan tidigare. Deltagarna uttryckte stor förvåning över det stora antalet kunskapsstöd som finns. Alla kände till några av kunskapsstöden, men som mest var man bekant med en bråkdel av stöden.

Deltagarna ansåg att egenskaper som utmärker ett användbart kunskapsstöd är att de är anpassade för målgruppen. De ska vara konkreta och handfasta samt att det ska finnas en möjlighet att agera på innehållet. Lärande exempel lyftes som ett exempel på ett bra kunskapsstöd. Kunskapsstöden ska också beröra aktuella och viktiga områden.

Paketering och utformning är viktigt. I stället för att ta fram ett brett kunskapsstöd kan innehållet delas upp utifrån olika målgrupper och kunskapsnivåer. Kunskapsstödet kan också presenteras i olika format som checklistor, webinar eller film. Det ska finnas flera vägar att ta till sig innehållet och möjlighet att söka sig fram på olika sätt, till exempel med hjälp av sökord.

Vidare lyftes vikten av att kunskapsstödet inte är för gammalt och att användandet följs upp kontinuerligt. Ett kunskapsstöd som är daterat ett par år tillbaka i tiden anses inte tillförlitligt.

## **8.2 Hur uppfyller befintliga kunskapsstöd behoven**

Deltagarna tyckte att många av de befintliga kunskapsstöden är så generella i sin ansats att de inte går att omsätta i praktiken. Kopplingen till den regionala eller lokala nivån saknas och de knyter inte an till konkret verksamhet.

Det är för mycket information och ibland självklar information. Kunskapsstöden är också överlappande eller liknande till sitt innehåll. Ofta beskrivs vad som är inte är tillåtet. Deltagarna uttryckte att det vore bättre om stöden bejakar vad som är möjligt att göra i stället. Många är inte heller

anpassade efter gällande tillgänglighetsdirektiv. Några av kunskapsstöden bedömdes inte alls beröra verksamheten.

Deltagarna saknade kunskapsstöd inom vissa områden, exempelvis nyttorealiserings, förändringsledning och systematisk uppföljning. Det framkom även önskemål om att ha med ett större brukar- eller individperspektiv i kunskapsstöden. Deltagarna ansåg också att det är viktigt att kunskapsstöden ligger i framkant när det gäller nya tankesätt eller ny teknik, såsom öppna data och artificiell intelligens.

### **Slutsatser**

- Det saknas kännedom om många kunskapsstöd, både att de existerar och var de kan finnas.
- Kunskapsstöden är för generella i sitt innehåll.
- Kunskapsstöd i form av text bör kompletteras med andra format såsom film, checklistor och webinarer.
- Ett kunskapsstöd som är daterat ett par år bakåt i tiden anses inte aktuellt även om det finns i sammanställningen.
- Kunskapsstöd från olika aktörer, men med samma inriktning, upplevs som delvis överlappande och det blir svårt att få en samlad bild av vad som gäller.
- Det saknas kunskapsstöd för vissa områden.

### **Insikter**

- Skapa en samlings sida för information om befintliga kunskapsstöd och sprid information om denna ingång.
- Förankra kunskapsstöden i verksamheten i möjligaste mån för att få dem så konkreta och agerbara som möjligt.
- Använd flera olika utformningar och paketeringar för ett kunskapsstöd.
- Viktigt att uppdatera kunskapsstöden så att innehållet är aktuellt.
- Det bör initieras en koordinering mellan myndigheter och organisationer som har kunskapsstöd inom samma områden för att undvika överlappning och missförstånd.
- Genomför kontinuerliga dialoger med målgrupper för att täcka de behov av kunskapsstöd som finns.



## Bilaga 1 Definitioner parametrar

<b>Verksamhetsområde</b>	Anger vilket verksamhetsområde kunskapsstödet riktar sig mot.
Socialtjänst	Med socialtjänst avses i första hand den verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, LVM och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, samt personlig assistans som utförs med assistansersättning som regleras i 51 kap. socialförsäkringsbalken (2010:110). Socialtjänst bedrivs som kommunal eller enskild verksamhet.
Kommunal hälso- och sjukvård	Hälso- och sjukvård som bedrivs med kommun som huvudman. Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL, föreskriver kommunernas ansvar inom hälso- och sjukvården
Hälso- och sjukvård	Hälso- och sjukvård som bedrivs med regionen som huvudman. Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL, föreskriver regionernas ansvar inom hälso- och sjukvården

<b>Inriktning</b>	Anger varje kunskapsstöd koppling till Vision e-hälsa 2025 och delområden för grundläggande förutsättningar. För de kunskapsstöd som inte passar in i något av dessa delområden används e-hälsa övrigt.
Regelverk	Regelverk inom e-hälsoområdet är att balansera rättigheter eller intressen såsom skydd för personlig integritet, kvalitet, säkerhet och effektivitet. De lagar och andra föreskrifter som är styrande för verksamheterna ska säkra den enskildes olika rättigheter eller intressen. Regelverket bör hantera den tekniska utvecklingen.
Standarder	För att tekniskt kunna utbyta information med säkerställd kvalitet och säkerhet behövs standarder. Det kan till exempel handla om gemensamma nationella specifikationer och tjänster för säker behörighet och processer. Vidare är tekniska standarder en förutsättning för interoperabilitet mellan olika aktörer och utbytbarhet mellan olika komponenter
Enhetligare begreppsanvändning	Koder, begrepp, termer och strukturer som ska vara giltiga och användbara i huvudmännens arbete för att möjliggöra det informationsutbyte som behövs för att säkerställa kvalitet och säkerhet.
E-hälsa övrigt	Det som inte passar in under regelverk, standarder eller enhetligare begreppsanvändning.

<b>Målgrupp</b>	Anger målgrupp för kunskapsstödet, se nedan för möjliga alternativ.
Beslutsfattare	Här ingår i första hand politiker och beslutsfattare som fattar strategiska beslut i samband med utveckling och upphandling av nya lösningar i hälso- och sjukvård eller socialtjänst. Verksamhetschefer som arbetar nära patienter och brukare ingår också i gruppen. Här ingår även ambassadörer som arbetar med e-hälsa och med att sprida kunskap om området, såsom regionala e-hälsosamordnare och kontaktpersoner för e-hälsa.
Utbildare i e-hälsa	Denna grupp omfattar både utbildare inom exempelvis vård- och medicinska utbildningar, socialhögskola och ansvariga för personalutbildningar inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Gruppen omfattar också experter, exempelvis inom terminologi och systemmodellering, producenter av utbildningar samt utbildare av lokala utbildare.
Verksamhets- och kvalitetsutvecklare	I denna grupp räknas de som arbetar med att förbättra processer inom den egna verksamheten samt de som medverkar vid förvaltning av dokumentationssystem eller andra e-hälsoprodukter.
It/systemleverantörer och systemutvecklare	Denna grupp omfattar de som är involverade i systemutveckling och verksamhetsmodellering samt utveckling och underhåll av e-hälsolösningar.
De som arbetar med registerdata	Denna grupp avser de som arbetar med statistik och uppföljning. Det omfattar de som rapporterar in till exempelvis kvalitetsregister och de som utvecklar och förvaltar register samt de som arbetar med att ta ut data och analysera den.

Professionen	Denna grupp är alla de professioner som dokumenterar inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Det kan vara såväl fältpersonal som arbetar närmast patienter och brukare, såväl som administrativ personal.
Patienter, brukare, anhöriga/närstående och individer	Denna grupp behöver förstå hur e-hälsa och digitalisering kan underlätta att uppnå en god hälsa och välfärd samt utveckla och stärka de egna resurserna för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet. Vidare behöver de förstå hur information lagras och används om den egna individen. De behöver förstå hur man med e-hälsa kan öka delaktigheten och självbestämmandet och använda de verktyg som finns.

<b>Utformning</b>	Anger vilken utformning kunskapsstödet har, se nedan för möjliga alternativ.
Checklista	Lista där det finns möjlighet att bocka av eller få punkt för punkt stöd.
Dokument	Kan vara PDF, Word eller on-line dokument.
Film	Olika filmer med kunskapshöjande information och stöd, kan vara allt från kortfilmer till längre webinar.
Frågor och svar	Samlade frågor och svar inom ett område, kan även innehålla möjlighet att ställa frågor.
Nätverk	Digital utgångspunkt för nätverk inom olika områden.
Utbildning	Webbutbildningar.
Webbplats	En webbplats som håller samman ett material
Verktyg	Olika typer av digitala verktyg.

Vägledning	Ett dokument utformat som en vägledning.
------------	--

<b>Område</b>	<b>Område under inriktning e-hälsa övrigt och de grundläggande förutsättningarna.</b>
Informationssäkerhet	Informationssäkerhet är de åtgärder som vidtas för att hindra att information läcker ut, förvanskas eller förstörs och för att informationen ska vara tillgänglig när den behövs.
Interoperabilitet	Interoperabilitet är förmågan hos olika system, ofta i datorsammanhang, att fungera tillsammans och kunna kommunicera med varandra. Exempel på detta kan vara att systemen kan använda samma protokoll, som TCP/IP eller HTTP, eller att de kan läsa och skriva samma filformat eller använda samma semantiska definitioner.
Upphandling	Här offentlig upphandling som är en process för inköp av varor, tjänster med mera som görs av entiteter inom den offentliga sektorn och som regleras av speciella lagar och regler.
Välfärdsteknik	Välfärdsteknik är digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning.
Verksamhetsutveckling	Verksamhetsutveckling innebär utveckling av en organisation och dess processer.
Digital inkludering	Tjänster, teknik och kommunikation behöver vara inkluderande och bidra till att alla kan vara delaktiga i samhället, oavsett förmåga och förutsättningar.
Automatisering	Att låta maskin eller teknik utföra arbete.

Nytta	Att arbeta för att investeringar ska få avsedd effekt både för den egna verksamheten och för invånarna.
Digital infrastruktur	I detta sammanhang den fysiska infrastrukturen som behövs för den digitala verksamhetsutvecklingen.
Ledning	I detta sammanhang olika frågor som de som har den verkställande makten behöver ta ställning till.
Digitala tjänster	I detta sammanhang stöd för olika digitala tjänster och lösningar.
Förändringsledning	Förändringsledning är ett strukturerat tillvägagångssätt för att ledsaga individer, grupper och organisationer från nuläget till ett önskvärt framtida läge.