

Enheten för regional tillväxt
Paula Holst
europeanoffice@regionvarmland.se

Datum
2017-08-17



Digitalisering i offentliga tjänster

En kartläggning av den digitala inre marknaden

Paula Holst
VT-17
Praktikuppgift 3
Karlstads universitet

Region Värmland - kommunalförbund

Postadress
Box 1022
651 15 KARLSTAD

Besöksadress
Lagergrens gata 2

Telefon 054-701 10 00 vx
Fax 054-701 10 01

Orgnr 222000-1362
Bankgiro 5344-2984

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Syfte.....	3
2. Junckers prioriteringar.....	3
3. Den digitala inre marknaden	5
3.1 Bakgrund.....	6
3.2 Strategins innehåll.....	6
3.3 Halvtidsöversyn.....	7
4. E-government action plan	8
4.1 Digitala offentliga tjänster: fokus på e-hälsa.....	10
4.2 Bakgrund.....	10
5. Digitalisering av vårdtjänster i Värmland	12
5.1 Aktiva vårdtjänster i Värmland.....	13
5.2 Värmländska initiativ.....	15
5.3 Internationell samverkan	17
6. Diskussion	18
7. Slutsats	20
Källförteckning	22

1. Inledning

1.1 Syfte

Syftet med studien är att kartlägga EU-kommissionens strategi för den digitala inre marknaden med särskilt fokus på digitalisering i offentliga tjänster i allmänhet och e-hälsa i synnerhet, för att sedan diskutera hur Värmlands satsningar på digitalisering i offentliga tjänster förhåller sig till EU:s strategier.

2. Junckers prioriteringar

Efter Europaparlamentsvalet 2014 föreslogs luxemburgska Jean-Claude Juncker till ny ordförande för Europeiska kommissionen. I samband med att Juncker valdes till kommissionsordförande av Europaparlamentet i juli 2014 presenterade kandidaten tio särskilt prioriterade områden för sin kommande mandatperiod och för den tillträdande EU-kommissionens framtida arbete.¹

De prioriterade områdena för mandatperioden 2015–2019 är:

- Jobb tillväxt och investeringar

En investeringsplan om motsvarande 2,7 biljoner kronor upprättas i syfte att förbättra regler för små- och medelstora företag, minska hinder för investeringar samt skapa investeringsvänliga förutsättningar för företag.²

- Den digitala inre marknaden

Sammankoppla den digitala inre marknaden inom hela unionen genom att förenkla regelverket och minska hinder på nätet för varor och tjänster.³

- Energiunionen och klimatpolitiken

¹ <https://www.europaortalen.se/teman/jean-claude-juncker> (Hämtad 30/6-17)

² https://ec.europa.eu/commission/priorities/jobs-growth-and-investment_sv (Hämtad 30/6-17)

³ https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_sv (Hämtad 30/6-17)

Skapa en ”energiunion” för att minska EU:s beroende av energi och samtidigt få ned energipriserna. Andelen förnyelsebar energi ska bli högst i världen och energieffektiviteten ska öka.⁴

- Inre marknaden

Stärka den inre marknaden. Industrins andel av ekonomin ska öka från 16 till 20 procent. Öka kontrollen på banker och skapa en ”kapitalmarknadsunion” för att förbättra möjligheterna till finansiering. Se över utstationeringsdirektivet. Slå till mot skatteflykt och skattebedrägerier.⁵

- En djupare och mer rättvis ekonomisk och monetär union

Fördjupa det ekonomiska samarbetet och göra det rättvisare genom att införa en social aspekt på framtida krisprogram.⁶

- Ett balanserat frihandelsavtal mellan EU och USA

Få igenom det transatlantiska frihandelsavtalet TTIP utan att sänka EU:s standarder för konsumentskydd, sociala rättigheter och miljöregler.⁷

- Rättvisa och grundläggande rättigheter

Instifta en kommissionärspost med ansvar för grundläggande rättigheter och rättsstatlighet. Trycka på för lagstiftning mot diskriminering, dataskydd och gränsöverskridande brottslighet samt koppla samman EU:s rättssystem.⁸

- Migration

En ny migrationspolitik med större ”solidarisk” ansvarsfördelning mellan medlemsländerna och säkra Europas gränser.⁹

- En starkare global aktör

⁴ https://ec.europa.eu/commission/priorities/energy-union-and-climate_sv (Hämtad 30/6-17)

⁵ https://ec.europa.eu/commission/priorities/internal-market_sv (Hämtad 1/7-17)

⁶ https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union_sv (Hämtad 1/7-17)

⁷ https://ec.europa.eu/commission/priorities/balanced-eu-us-free-trade-agreement_sv (Hämtad 1/7-17)

⁸ https://ec.europa.eu/commission/priorities/justice-and-fundamental-rights_sv (Hämtad 1/7-17)

⁹ https://ec.europa.eu/commission/priorities/migration_sv (Hämtad 1/7-17)

Göra EU till en starkare global aktör genom att tillsätta en erfaren och stark utrikeschef som samlar flera kommissionärer i sitt arbete. Större frivilligt försvarssamarbete mellan medlemsländerna. Bidra till fred, stabilitet och välbefinnande i världen genom spridning av värderingar och effektivt problemlösningsarbete.¹⁰

- Ökad demokrati
Öka öppenheten och demokratin i EU genom att göra lobbyistregistret obligatoriskt i alla EU-institutioner och öka samarbetet mellan EU-kommissionen och de nationella parlamenten. Avskaffa onödig byråkrati på EU-nivå och i medlemsländerna samt öka antalet kvinnor på ledande poster inom kommissionen.¹¹

De tio olika områden presenterades i Junckers program för politiska riktlinjer inför nästa Europeiska kommission som kallas ”En ny start för EU: Mitt program för sysselsättning, tillväxt, rättvisa och demokratisk förändring”.¹²

[Programmet i sin helhet finns att läsa här.](#)

Varje prioriterat område utvärderas genom en lägesrapport som ges ut årligen. Rapporterna redogör för vilka åtgärder som vidtagits för att nå de uppsatta målen samt vilka effekter åtgärderna givit. De redogör även för framtida utmaningar och hur det fortsatta arbetet bör fortgå för att nå målen.¹³

3. Den digitala inre marknaden

Den digitala inre marknaden är en av kommissionsordförande Jean-Claude Junckers viktigaste prioriteringar, vilket också har bekräftats av Europeiska

¹⁰ https://ec.europa.eu/commission/priorities/stronger-global-actor_sv (Hämtad 1/7-17)

¹¹ https://ec.europa.eu/commission/priorities/democratic-change_sv (Hämtad 1/7-17)

¹² https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/juncker-political-guidelines-speech_sv.pdf (Hämtad 2/7-17)

¹³ https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/2-years-on-social-europe_en_0.pdf (Hämtad 2/7-17)

rådet, Europaparlamentet och lyfts fram i 2015 års tillväxtstrategi.¹⁴

Strategin syftar till att få EU:s inre marknad att fungera väl också i en alltmer uppkopplad och digital ekonomi. Strategin innehåller både lagstiftande och icke-lagstiftande förslag som ska diskuteras och på sikt genomföras av EU:s medlemsstater. Den digitala inre marknaden består av tre policyområden:

- 1) Förbättra tillgången till digitala varor och tjänster för konsumenter och företag.
- 2) Skapa goda förutsättningar för digitala nät och tjänster.
- 3) Maximera tillväxtpotentialen för vår europeiska digitala ekonomi.¹⁵

3.1 Bakgrund

Den globala ekonomin blir allt mer digital till sin form och informations- och kommunikationstekniken genomsyrar idag de allra flesta sektorer och är grunden för moderna innovativa ekonomiska system. Digitalisering är en allt större del av ekonomin och samhället i stort och bidrar till nya och större möjligheter till innovation, tillväxt och jobb. För offentliga myndigheter väcker digitaliseringen och de förändringar den innebär politiska frågor som enligt kommissionen kräver samordnade insatser av vissa frågor på EU-nivå. Genom att undanröja hinder och hämmande regler på den inre digitala marknaden kan den outnyttjade kapaciteten inom den digitala ekonomin bidra till att Europa behåller sin ställning som världsledande i den digitala ekonomin.¹⁶ För att åstadkomma detta presenterade kommissionen den 6 maj 2015 sitt meddelande ”En strategi för en inre digital marknad i Europa”.¹⁷

3.2 Strategins innehåll

Det första policyområdet, som syftar till bättre tillgång för konsumenter och företag till digitala varor och tjänster inom hela EU, innehåller åtta initiativ. Bland dessa finns exempelvis regler för att underlätta den gränsöverskridande e-handeln som omfattar en harmoniserad EU-lagstiftning

¹⁴ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/fakta-pm-om-eu-forslag/en-strategi-for-en-inre-digital-marknad-i-europa_H206FPM35 (Hämtad 2/7-17)

¹⁵ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_en.htm (Hämtad 2/7-17)

¹⁶ https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_sv (Hämtad 2/7-17)

¹⁷ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_en.htm (Hämtad 2/7-17)

om avtal och konsumentskydd vid köp på internet, effektivare och billigare frakt samt borttagning av oönskad geografisk blockering.¹⁸

Det andra policyområdet innehåller fem initiativ på området för att låta digitala nätverk och tjänster blomstra genom att skapa rätt förhållanden och en inre marknad med lika spelregler. De initiativ som EU-kommissionen föreslår är att förändra EU:s telekomlagstiftning, se över regelverket för audiovisuella medier, analysera nätplattformarnas roll på marknaden, förbättra säkerheten för digitala tjänster samt att föreslå ett branschsamarbete om IT-säkerhet.¹⁹

Det tredje policyområdet handlar om maximering av den digitala ekonomins tillväxtpotential och initiativen här är ett förslag om fritt uppgiftsflöde inom EU, definiera prioriteringar för standarder och samverkansförmåga samt förbättra medborgarnas kompetens för digitala frågor.²⁰

3.3 Halvtidsöversyn

År 2017 har halva mandatperioden för Junckerkommissionen gått och därmed publicerar EU-kommissionen en halvtidsöversyn över de prioriterade områden som presenterats. Den 10 maj 2017 offentliggjordes halvtidsöversynen av strategin för den digitala inre marknaden. Sedan maj 2015 har EU-kommissionen lagt fram 35 lagstiftningsförslag och politiska initiativ i enlighet med sin strategi för den digitala inre marknaden.²¹ I meddelandet om halvtidsöversynen har kommissionen fastställt tre huvudområden där ytterligare åtgärder behövs på EU-nivå:

- 1) Vidareutveckla den europeiska dataekonomin till dess fulla potential.
- 2) Skydda Europas tillgångar genom att ta itu med utmaningar på området IT-säkerhet.

¹⁸ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/node/78515> (Hämtad 2/7-17)

¹⁹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/node/78516> (Hämtad 2/7-17)

²⁰ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/node/78517> (Hämtad 2/7-17)

²¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-single-market-commission-calls-swift-adoption-key-proposals-and-maps-out-challenges> (Hämtad 2/7-17)

3) Främja onlineplattformarna som ansvarstagande aktörer i ett rättvist internetekosystem.²²

Enligt halvtidsöversynen har EU-kommissionen levt upp till sina löften i strategin för den digitala inre marknaden och lagt fram de initiativen som är nödvändiga för att nå de mål som satts upp. Nu ska dessa antas av Europaparlamentet och medlemsländerna för att initiativen ska generera effekt.²³ Ett exempel på ett förslag som antagits av rådet och Europaparlamentet inom strategin är förslaget om slopade roamingavgifter inom EU som tillämpades den 15 juni 2017.²⁴

4. E-government action plan

Inom ramen för kommissionens digitala inre marknadsstrategi publicerades den 19 april 2016 en ny handlingsplan för e-förvaltning. Den digitala omvandlingen av offentlig sektor är en central del i att uppnå en framgångsrik digital inre marknad och målen för densamma. För att modernisera offentlig förvaltning krävs att nuvarande digitala hinder undanröjs samt att medlemsstaterna får hjälp att utveckla de digitala offentliga tjänsterna.²⁵ I EU:s handlingsplan för e-förvaltning (2016-2020) presenteras tre huvudsakliga policyområden:

- Modernisera offentliga förvaltningar genom IT, med hjälp av möjliggörande digital teknik.
- Främja rörlighet över gränserna med digitala offentliga tjänster som är interoperabla.
- Underlätta digital interaktion mellan offentlig förvaltning och medborgare/företag för högkvalitativa offentliga tjänster.

Handlingsplanen är ett politiskt instrument som ska främja samordning och samverkan mellan medlemsstaterna och EU-kommissionen.

Medlemsstaterna ska utöver den gemensamma ansträngningen på EU-nivå

²² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_sv.htm (Hämtad 2/7-17)

²³ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_sv.htm (Hämtad 2/7-17)

²⁴ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-193_sv.htm (Hämtad 2/7-17)

²⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020> (Hämtad 3/7-17)

fortsätta med sina egna strategier och åtgärder för tillgängligare e-förvaltning.²⁶

Handlingsplanen bygger på följande vision:

”Senast 2020 ska offentliga förvaltningar och institutioner i Europeiska unionen vara öppna, effektiva och inkluderande. De ska tillhandahålla gränslösa, individanpassade, användarvänliga och obrutna digitala offentliga tjänster åt alla medborgare och företag i EU. De ska använda innovativa metoder för att utforma och tillhandahålla bättre tjänster som är anpassade till medborgarnas och företagens behov och önsningar. De ska utnyttja de möjligheter som den nya digitala miljön erbjuder för att underlätta sina kontakter med intressenter och med varandra.”

(Taget ur EU-kommissionens handlingsplan för e-förvaltning för 2016-2020)²⁷

Det första och tredje prioriteringsområdet syftar specifikt till digitalisering av offentliga tjänster, varpå dessa två blir relevanta för studiens syfte. Under de huvudsakliga prioriteringsområden i handlingsplanen presenteras konkreta åtgärder för att påskynda genomförandet av befintlig lagstiftning och införandet av offentliga tjänster online. För att modernisera offentliga förvaltningar krävs ansträngningar från myndigheter för att öppna upp sina data, omvandla sina inre avdelningar och förändra befintliga procedurer och tillvägagångssätt genom ett utökat användande av digitala lösningar. De konkreta åtgärder som föreslås i handlingsplanen under prioriteringsområde 1 är att stödja medlemsstaternas övergång till fullständig e-upphandling och användning av register över kontrakt, påskynda införandet av elektronisk identifiering och tjänster för elektroniska transaktioner som e-signaturer och mobilt bank-id samt säkerställa den långsiktiga hållbarheten för infrastruktur för gränsöverskridande digitala tjänster.²⁸ För att underlätta digital

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179> (5/7-17)

²⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179> (5/7-17)

²⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179>, s. 5. (5/7-17)

interaktion mellan förvaltningar och medborgare/företag (prioriteringsområde 3), krävs att utbyggnaden och användningen av datainfrastruktur påskyndas samt att förvaltningar arbetar om sina webbplatser för att främja ett ökat engagemang och deltagande från medborgare och företag i användandet av nya offentliga tjänster.²⁹

4.1 Digitala offentliga tjänster: fokus på e-hälsa

I EU-kommissionens utarbetade plan för informations-och kommunikationsteknisk standardisering på den digitala inre marknaden presenteras ett antal tekniker som ska utvecklas inom tre specifika sektorer; eHälsa, transport och energi.³⁰ Informations-och kommunikationstekniska (IKT) planen ligger inom ramen för den digitala agendan och listar alla områden som identifierats som EU:s policyprioriteringar där standardisering av IKT-infrastruktur spelar en nyckelroll vid genomförandet av policyn.³¹ eHälsa listas som prioriterat område i planen då policyn kräver en utvecklad informations-och kommunikationsteknik för att kunna användas och fungera väl. Som prioriterat område utarbetades en handlingsplan för eHälsa för perioden 2012-2020 vilken presenterades den 7 december 2012.³²

4.2 Bakgrund

EU har inte hård kompetens på området hälsa, vilket innebär att EU inte har lagstiftningsmakt på området. Medlemsländerna ansvarar därmed själva för dess hälso-och sjukvård. EU spelar dock en viktig roll i att komplettera medlemsländernas insatser genom att sätta upp gemensamma mål, prioriteringar, identifiera gemensamma utmaningar och ta fram icke-lagstiftande förslag på åtgärder som kan hjälpa länderna i utvecklingen. EU:s strategier på hälsoområdet syftar till att arbeta förebyggande och koordinera samarbete på området samt sprida information och uppmuntra utbyte av goda exempel och information mellan medlemsländerna. EU arbetar även

²⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179>, s. 12. (5/7-17)

³⁰ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2017-13/grow_rolling_plan_ict_2017_web_170302_C7EC62EB-0196-6C12-45229D71D00B0D6B_43894.pdf (15/8-17)

³¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/rolling-plan-ict-standardisation> (5/7-17)

³² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1333_en.htm (5/7-17)

med att utforma standarder och sätta upp ramverk för att främja utvecklingen på hälsoområdet.³³

eHälsa innebär verktyg och tjänster som använder informationsteknik för att förbättra tillgängligheten av vård, administration, förebyggande insatser och andra digitala lösningar kopplat till hälso-och sjukvård. eHälsa kan till exempel handla om informationsutbyte mellan patienter och vårdgivare, nätverk för hälsoinformation samt elektroniska patientjournaler och bokningsprogram.³⁴ Målen för EU:s handlingsplan inom eHälsa är följande:

* Förbättra invånarnas hälsa genom att göra livsviktig information tillgänglig med hjälp av e-hälsoverktyg.

* Öka tillgången och kvaliteten inom hälso-och sjukvården genom att göra eHälsa till en del av folkhälsopolitiken och samordna EU:s medlemsländers politiska, ekonomiska och tekniska strategier för att underlätta delning av information mellan länder.

* Göra e-hälsoverktygen effektivare, mer användningsbara och tillgängliga genom att engagera personal och patienter i utformningen och genomförandet.³⁵

De konkreta åtgärder som handlingsplanen förespråkar för att nå ovanstående mål handlar om att stödja forskning, utveckling och innovation inom eHälsa och e-hälsoverktyg, främja den politiska dialogen och det internationella samarbetet om eHälsa på internationell nivå samt underlätta införandet och säkerställa en bredare spridning.³⁶

De hinder som EU:s handlingsplan lyfter i användningen av eHälsa handlar främst om begränsat medvetande om och förtroende för e-hälsolösningar både bland patienter och yrkesfolk inom hälsovården och bristande rättslig tydlighet för mobila tjänster vad gäller hälsa samt bristande öppenhet vad gäller användningen av uppgifter som dessa applikationer samlar in. Det handlar även om kostnader för inrättandet av e-hälsosystem och verktyg samt regionala skillnader vad gäller tillgången till informations-och

³³ https://europa.eu/european-union/topics/health_sv (5/9-17)

³⁴ https://ec.europa.eu/health/ehealth/policy_sv (5/7-17)

³⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/putting-patients-driving-seat-digital-future-healthcare> (5/7-17)

³⁶ Ibid.

kommunikationstjänster för e-hälsa. En viktig fråga handlar om bristen på utbyte av hälsouppgifter både regioner och länder emellan, något som endast kan lösas genom en samordning av rättsliga ramar menar EU-kommissionen.³⁷ EU:s handlingsplan syftar därför även till att stötta medlemsländer i utvecklandet av gränsöverskridande e-hälsotjänster.

5. Digitalisering av vårdtjänster i Värmland

I Värmlands forsknings-och innovationsstrategi för smart specialisering (2015-2020) presenteras digitalisering i välfärdstjänster som ett av sex prioriterade områden.³⁸ Strategin är ett verktyg för en utveckling och tillväxt i Värmland som ska vara hållbar och inkluderande. I strategin beskrivs visionen för prioriteringen som följande:

”En välfärdssektor för medskapande medborgare med en väl utvecklad och säker IT-miljö som bas där fokus är den mänskliga aspekten, individers nytta av nya värdeskapande processer.”³⁹

På hälsoområdet lyfter strategin att digitalisering av välfärdstjänster skulle innebära att patienter och medborgare skulle få effektivare och mer tillgängliga offentliga tjänster samt att samhället skulle få minskade kostnader och forskningen mer unik data att arbeta med. För att nå visionen konkretiserar strategin ett antal åtgärder som handlar om att utöka samarbetet mellan forskare inom vård, omsorg, tjänster och IT, utveckla hälso- och omvårdnadsforskning på Karlstads universitet och Landstinget i Värmland, samt göra studier och identifiera forskningsfrågor inom eHälsa. Vidare beskrivs ett utvecklat implementerande av e-hälsotjänster samt att utveckla gränsöverskridande vårdkoordinering och samverkan mellan olika huvudmän som behövliga åtgärder.⁴⁰

³⁷ Ibid.

³⁸ <http://www.regionvarmland.se/wp-content/uploads/2015/03/VRIS3-150522.pdf>

³⁹ <http://www.regionvarmland.se/wp-content/uploads/2015/03/VRIS3-150522.pdf>, s. 28. (5/7-17)

⁴⁰ <http://www.regionvarmland.se/wp-content/uploads/2015/03/VRIS3-150522.pdf> s. 30. (5/7-17)

I landstinget i Värmlands utvecklingsplan för framtida hälso-och sjukvård presenteras eHälsa som ett av tre prioriterade områden för utveckling inom vården.⁴¹ De tre nyckelbegrepp som ligger till grund för utvecklingsplanen är: 1) Närhet 2) Kontinuitet 3) Kontakt.

Genom ett utvecklande av eHälsa uppfylls dessa tre begrepp då de offentliga tjänsterna inom vården blir närmre medborgarna, gör det lättare att ta kontakt samt skapar möjlighet för regelbunden kontakt med vårdgivare.⁴²

I utvecklingsplanen lyfts att eHälsa kan ge möjlighet till egenvård i större utsträckning i form av självtester samt att digitalisering bidrar till ökat informationsutbyte och effektivisering. Planen understryker komplexiteten i att bibehålla höga informationssäkerhetskrav samtidigt som e-tjänsterna ska tillhandahålla tillgänglighet och enkel användning. De konkreta åtgärder som beskrivs handlar om att enkelt kunna boka vårdtider, komma i kontakt med vården, samt möjligheten att få vård på distans.

De tjänster som landstinget i Värmland idag har i drift för medborgare är 1177 vårdguiden på webben, Mina vårdkontakter och Umo.se.

5.1 Aktiva vårdtjänster i Värmland

På vårdguidens webbadress www.1177.se finns ett flertal olika e-tjänster att välja mellan. Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård, men utvecklas i samverkan med alla landsting och regioner för att kunna ge specifik information från det landsting/region där patienten befinner sig. De e-tjänster som erbjuds genom vårdguiden är bland annat online-bokning/avbokning/ombokning av vårdbesök, förnyelse av recept, möjligheten att kontakta en mottagning och få svar via mail eller telefon, läsa sin patientjournal digitalt, ladda ner sitt läkarintyg och få stöd samt behandling och utbildning genom online-program som landstinget erbjuder.⁴³

⁴¹

<http://www.liv.se/Global/Om%20landstinget%20i%20värmland/Vision%2C%20mål%20och%20uppföljning/Framtidens%20vård/Rapport%20utvecklingsplan%20för%20framtida%20hs%20vard.pdf?epslanguage=sv&unique=7c58ded2> s. 15 (5/7-17)

⁴² Ibid, s. 16.

⁴³ <https://www.1177.se/Varmland/Tema/E-tjanster/> (15/8-17)

Vårdguidens syfte är enligt deras webbsida, att erbjuda både kvalitetssäkrad och användarvänlig information samt tjänster som underlättar för patienten och dess anhörigas kontakter med vården.⁴⁴ Innehållet på vårdguidens webbsida faktagranskas av läkare, sjuksköterskor, tandläkare och experter från hälso-sjukvården för att kvalitetssäkra informationen. Innehållet finns tillgängligt på flera språk och redaktörer ansvarar för att informationen ska vara aktuell och regelbundet uppdaterad.⁴⁵

För att skydda människors personliga uppgifter i e-tjänsterna använder vårdguiden inloggning med hjälp av e-legitimation eller med lösenord via sms. Vårdguiden uppger att inloggningen är godkänd av Datainspektionen, den svenska statliga myndighet som har till uppgift att verka för att skydda människors personliga integritet på nätet.⁴⁶ Personlig information i e-tjänsterna lagras i vårdguidens databaser och informationen är krypterad för att göra den oläslig för obehöriga. På så sätt ska endast patienten och vårdpersonalen ha tillgång till personliga uppgifter i e-tjänsterna och informationen hanteras efter personuppgiftslagen.⁴⁷

Ytterligare e-tjänster som erbjuds är digitalt läkarbesök via video genom appen KRY. Tjänsten erbjuder online-bokning av videomöte vid beskrivning av symptom. För att logga in används e-legitimation och BankID, för att säkerställa att ingen obehörig får tillgång till patientens personliga inloggning.⁴⁸ Appen KRY erbjuder även drop-in-tider för att göra tjänsten mer flexibel för vårdtagare. Syftet med appen enligt deras webbsida, är att erbjuda en högtillgänglig vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation eller modersmål.

Webbplatsen www.umo.se är också en av de tjänster Landstinget i Värmland har i drift. UMO är ungdomsmottagningarnas samlade hemsida som samverkar med alla regioner och landsting. Målgruppen för webbplatsen är ungdomar mellan 13-25 år och hemsidan erbjuder svar på frågor som rör

⁴⁴ <https://www.1177.se/Varmland/Om-1177/Om-1177/> (15/8-17)

⁴⁵ <https://www.1177.se/Varmland/Om-1177/1177-Vardguiden-pa-webben/> (15/8-17)

⁴⁶ <https://www.1177.se/Varmland/Tema/E-tjanster/Om-1177-Vardguidens-e-tjanster/Sa-skyddas-och-hanteras-dina-uppgifter-i-e-tjansterna/> (15/8-17)

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ <https://kry.se/sa-funkar-det/> (15/8-17)

sexuellhälsa och samlevnad.⁴⁹ På tjänsten finns information om var mottagningarna finns, hur man kontaktar dem och när de har öppet. Det finns även information om sjukdomar och möjlighet att ställa personliga frågor online till vårdpersonal. Frågan betecknas med ett kontrollnummer som inte kan spåras till en dator vilket gör att frågeställaren kan vara helt anonym.⁵⁰ Allt faktamaterial som webbplatsen innehåller tas fram genom en kvalitetssäkringsprocess där fler externa sakkunniga faktagranskare samt UMO:s redaktion granskar sidans information.⁵¹

5.2 Värmländska initiativ

Nya Perspektiv är ett samarbete mellan Region Värmland, kommunerna och Landstinget i Värmland som startade 2007. Syftet med initiativet är gemensamt driva ett utvecklingsarbete inom hälsa, vård och omsorg med fokus på social hållbarhet och jämlik hälsa.⁵² Samarbetet leds av en politisk styrgrupp och arbetet är utformat efter initiativets fyra utvalda områden:

- * Äldres hälsa
- * Barns hälsa och uppväxtvillkor
- * Psykisk hälsa
- * Riskbruk/riskbeteende

För respektive område finns fyra tvärprofessionella arbetsgrupper med representanter från kommuner och landstinget i Värmland. Grupperna träffas regelbundet och skapar ett forum för dialog med invånarperspektiv mellan förtroendevalda och tjänstemannaledning. För varje arbetsgrupp finns uppsatta mål och en tydlig redovisning för utmaningen. Strukturer för hur samverkan mellan den politiska styrgruppen, beredningsgruppen och de fyra arbetsgrupperna ser ut är fastställt i Nya Perspektivs inriktningsdokument från 2017.⁵³ Initiativet motiveras genom att samverkan mellan lokal och

⁴⁹ <http://www.umo.se/Om-Umo/> (15/8-17)

⁵⁰ <http://www.umo.se/Om-Umo/Om-tjansten/> (15/8-17)

⁵¹ <http://www.umo.se/Om-Umo/Sa-arbetar-vi/> (15/8-17)

⁵² <http://www.regionvarmland.se/halsa-varld-omsorg/om-halsa-varld-omsorg/> (16/8-17)

⁵³ <http://www.regionvarmland.se/wp-content/uploads/2015/03/Politiskt-Inriktningsdokument-Nya-Perspektiv-4-5-maj-2017-.pdf> (15/8-17)

regional nivå behöver stärkas, samt att förtroendevalda och tjänstemän behöver ett forum för dialog för att kunna tillgodose invånarnas behov.

Inom ramen för utvecklingsarbetet Nya Perspektiv pågår ett treårigt projekt för regional eHälsosamordning som startade 2015. Målet med den regionala samordningen av eHälsa är att kommunerna och landstinget i Värmland på ett bättre sätt ska använda digital teknik för att utveckla vården och omsorgen utifrån patienters och brukares behov.⁵⁴ På projektets webbsida www.ehalsavarmland.se presenteras goda exempel inom eHälsa som gjorts i länet för att öka spridningen av initiativen samt förmedla kontakt för samarbete och utbyte av idéer och erfarenheter. Samlingsplatsen skapar även överblick över hur utvecklingen ser ut inom eHälsa i länet.⁵⁵ På webbplatsen finns hittills (16/8-17) ett tiotal olika exempel från Värmländska kommuner om hur man arbetat med digitalisering i vården. Digital signering av läkemedelslista, robotkatter som sysselsätter/lugnar vårdtagare och tillsynsbesök via kamera i hemtjänsten är några exempel på projekt inom eHälsa som utförts i länet.⁵⁶ Inom projektet för regional eHälsosamordning finns även nätverk av eHälsosamordnare där samtliga kommuner samt landstinget är representerade. Nätverket är ett mötesforum som syftar till att stärka samverkan mellan e-hälsoarbetet runt om i länet.⁵⁷

Experio lab är ett initiativ av landstinget i Värmland som arbetar med digital design som arbetsverktyg för att tillsammans med personal, patienter och anhöriga utforma morgondagens vårdtjänster.⁵⁸ Experio lab fungerar som en innovationsplattform som genomför projekt och experimenterar fram nya sätt att utforma vårdens tjänster. Hurmårdnu.nu är ett projekt som är framtaget av landstinget i Värmland och Experio Lab i samarbete med första linjen i Karlstad, och är en webbtjänst som ska hjälpa unga att uttrycka sitt mående och ta kontakt med vården.⁵⁹ In For Care är ytterligare ett exempel på ett av Experio labs projekt som syftar till att utforska hur nya samarbetsformer mellan offentlig sektor, näringsliv och civilsamhälle kan ge svar på hus

⁵⁴ <http://www.regionvarmland.se/halsa-var-d-omsorg/e-halsa/> (16/8-17)

⁵⁵ https://ehalsavarmland.se/goda_exempel/ (16/8-17)

⁵⁶ https://ehalsavarmland.se/goda_exempel/ (16/8-17)

⁵⁷ <https://ehalsavarmland.se/e-halsosamordnare/> (16/8-17)

⁵⁸ <http://experiolab.se> (16/8-17)

⁵⁹ <http://experiolab.se/?project=hurmardu-nu> (16/7-17)

ökade behov och efterfrågan kan tillgodoses och hur informella nätverk kan stärkas genom ny teknologi.⁶⁰ In For Care är ett Interreg-projekt⁶¹ som genomförs av landstinget och länsstyrelsen i Värmland i samarbete ett tiotal organisationer i Norge, Danmark, Holland, Belgien, Skottland och Sverige.

5.3 Internationell samverkan

På politisk nivå är organisationen Assembly of European Regions det viktigaste forumet för internationell samverkan för landstinget i Värmland enligt landstingsplanen från 2017.⁶² Assembly of European Regions (AER) är ett oberoende nätverk som samlar regioner från över 35 olika länder inom Europa. Fyra politiker och en tjänsteman deltar i organisationens arbete inom kommittén för socialpolitik och folkhälsa samt i kommittén för jämlika villkor.⁶³ I kommittén för socialpolitik och folkhälsa listas eHälsa och innovation på hälsoområdet som en av gruppens prioriteringar. Landstingets utvalda politiker träffar organisationen på forum och konferenser ett flertal gånger per år för att arbeta fram nya policyförslag inom kommittéernas områden samt utbyta erfarenheter, goda exempel och idéer. Organisationen fungerar som en plattform för regionalt samarbete.

Landstinget i Värmland är även aktiva med två ungdomspolitiker i Assembly of European Regions ungdomsnätverk, Youth Regional Network, där politikerna deltar i motsvarande kommitté för hälsofrågor. Även denna kommitté har under 2017 satt upp eHälsa som ett prioriterat område i kommitténs tvååriga handlingsplan.⁶⁴

⁶⁰ <http://experiolab.se/?project=in-for-care> (16/7-17)

⁶¹ Interreg är ett EU-initiativ som syftar till att stimulera samarbetet mellan olika regioner inom EU. Läs mer här: <http://www.northsearegion.eu/about-the-programme/>

⁶² Landstinget i Värmlands landstingsplan, 2017.

⁶³ http://www.liv.se/Global/Om%20landstinget%20i%20värmland/Vision%2C%20mål%20och%20uppföljning/Uppföljning%20och%20analys/Årsredovisning/Årsredovisning_2010.pdf?epslanguage=sv&unique=bef08738 (16/8-17)

⁶⁴ <https://aer.eu/aer-youth-regional-network/> (16/8-17)

6. Diskussion

I EU-kommissionens handlingsplan för eHälsa (2012-2020) framhålls utvecklandet av gränsöverskridande e-hälsotjänster som ett av de stora prioriterade områden i syfte att göra vård mer tillgängligt. I EU-kommissionens handlingsplan för e-förvaltning (2016-2020) fokuserar policyområde 2 enbart på främjad rörlighet över gränserna med digitala offentliga tjänster. I strategin för den digitala inre marknaden kan vi utläsa i policyområde 1 att underlättande av den gränsöverskridande e-handeln är prioriterat i den digitala agendan. Med dessa tre ovanstående utdrag (som även återfinns ovan i studien) är det otvetydigt att EU-kommissionen med de tre presenterade strategierna för den digitala inre marknaden, e-förvaltning samt eHälsa finner att tillgängliggörandet av gränsöverskridande e-tjänster inom vården är en nyckelfaktor för att nå målen för framtidens hälso-och sjukvård samt för att nå målen för framtidens digitala samhälle som helhet.

Granskar vi Region Värmlands smarta specialiseringsstrategi (RIS3) och det prioriterade området ”digitalisering i välfärdstjänster” ser vi att gränsöverskridande vårdkoordinering utpekas som ett utvecklingsområde i strävan mot att nå de uppsatta målen för strategin. I Värmlands landstings utvecklingsplan lyfts att eHälsa ses som en möjlighet för ökat informationsutbyte mellan regioner. Även om gränsöverskridande e-tjänster ännu inte finns på plats i stor omfattning i länet, visar de värmländska strategier, utvecklingsplaner och initiativ på att strävan efter gränsöverskridande e-tjänster finns och utvecklingsarbetet är igång. Interreg-projektet In For Care som Experio lab är en del av, har ett gränsöverskridande samarbete med ett flertal olika regioner i andra länder i utformandet av ny vårdteknologi.

I EU-kommissionens handlingsplan för eHälsa (2012-2020) lyfts även vikten av internationell samverkan i syfte att främja den digitala utvecklingen på hälsoområdet. Landstinget i Värmlands arbete inom organisationen Assembly of European Regions är ett tydligt exempel på hur man på regional nivå skapar samarbete och erfarenhetsutbyte med andra Europeiska regioner. Organisationens kommitté 2 arbetar specifikt med eHälsa som prioriterat område, något som påvisar frågans framskjutna roll i arbetet.

Genom att jämföra Värmlands regionala strategier inom digitalisering i offentliga tjänster med fokus på eHälsa och de e-förvaltningsstrategier under den digitala agendan på EU-nivå urskiljs snarlika problembeskrivningar, möjligheter och åtgärder. För digitalisering i offentliga tjänster handlar strategierna till stor del om att undanröja hinder, såväl rättsliga som kunskapsmässiga och praktiska för att främja de digitala verktygens utvecklande. Genom att alla EU-medlemsstater jobbar efter liknande riktlinjer och med liknande mål underlättas gränsöverskridande användning av digitala offentliga tjänster.

En stor utmaning som utpekats på såväl regional som på EU-nivå är informationssäkerheten och kvaliteten som måste säkerställas i digitala hälso- och sjukvårdstjänster. I de exempel på aktiva vårdtjänster i Värmland som presenteras tidigare i studien framgår hur de digitala vårdtjänsterna arbetar med informationssäkerhet och kvalitet. Både säkerhet för personliga uppgifter, möjligheten till anonymitet och kvalitetssäkerheten på det publicerade faktamaterialet är områden som vårdtjänsterna jobbar med. I EU-kommissionens handlingsplan för e-förvaltning lyfts BankID och e-legitimation som två konkreta exempel på hur man kan arbeta med informationssäkerhet, något som majoriteten av dessa digitala tjänster använder sig av.

Ytterligare en viktig aspekt för digitalisering av just offentliga tjänster inom vården handlar om tillgänglighet. Genom de exempel på digitala vårdtjänster som presenterats tidigare i studien ser vi hur läkarbesök via videomöten ska göra det mer tillgängligt för människor att få vård. I majoriteten av de tidigare nämnda exemplen handlar det just om digitala lösningar som syftar till att vårdtagaren inte ska behöva förflytta sig, utan få vård/information, utföra avbokningar/ombokningar/bokningar samt få ut läkarintyg med mera hemifrån. Tillgänglighet handlar inte bara om distans till vård, utan kan även handla om alltifrån språkbarriärer till ekonomiska förutsättningar. Appen KRY erbjuder sina digitala tjänster på flera olika språk, likaså arbetar Vårdguiden med att göra webbplatsen mer tillgänglig och erbjuder nu sidan på 16 olika språk. Att tjänster finns digitalt ökar tillgängligheten på så sätt att kostnaden för ett vårdbesök minskar då transporten uteblir, men det sänker

även tröskeln för människor att både aktivt söka sig till information och att tillgå den. Vårdtjänsten Umo.se som riktar sig till unga är ett exempel på där tillgängligheten digitalt är väsentlig för att få ökad medvetenhet kring frågor som kan vara svåra att diskutera på ett fysiskt vårdbesök.

7. Slutsats

Tittar vi åter på målen för EU:s handlingsplan inom eHälsa (2012-2020) kan det urskiljas att de viktigaste punkterna inom målen innebär att; 1) Göra information mer tillgänglig med hjälp av e-hälsoverktyg, 2) Öka tillgången till vård samt öka kvaliteten på vården genom eHälsa, 3) Göra e-hälsoverktygen mer effektiva, användningsbara, tillgängliga och informationssäkra genom att involvera både personal och patienter i utformandet.

Här kan vi med hänvisning till tidigare presenterad information i studien anse att vårdinformation blivit än mer tillgängligt i Värmlands län med de nuvarande e-hälsoverktygen då ett brett utbud av e-tjänster finns att tillgå genom ett flertal olika distributörer, både privata och offentliga. Vi ser även en samverkan mellan privata och offentliga vårdaktörer där exempelvis den offentliga webbplatsen Vårdguiden hänvisar till den privata aktören Webbhälsa AB som driver appen KRY. Tillgängligheten ser vi även utvecklas på flera sätt, bland annat genom att alternativen görs ekonomiskt fördelaktiga samt genom att informationen erbjuds på flera språk.

Vi kan även med hänvisning till tidigare presenterad information anse att både tillgången till vård och kvaliteten i vården ökar genom eHälsa, då e-tjänsterna arbetar med förlitliga kvalitetssäkerhetsprocesser och erbjuder många alternativ till den traditionella vården vilket ökar tillgången.

När det gäller utformandet av e-hälsoverktygen kan vi också anse att flera parter är involverade i genomförandet då studien framhåller konkreta exempel på projekt där såväl patienter, personal och anhöriga tillsammans utgör en viktig del av utformandet av tjänsterna.

Handlingsplanens tredje mål innefattar informationssäkerhet, där vi med anledning av studiens tidigare presenterade information kan anse att de nuvarande aktiva vårdtjänsterna arbetar med EU-kommissionens föreslagna

lösningar för informationssäkerhet, så som e-legitimation och BankID. Utöver detta arbetar vårdtjänsterna med myndigheten Datainspektionen för att säkerställa personlig integritet.

Det som Värmland behöver arbeta mer med i förhållande till EU-kommissionens riktlinjer och handlingsplaner på hela området e-förvaltning är gränsöverskridande e-tjänster.

Genom ovanstående slutsatser går slutligen att anse att Värmlands strategier för digitalisering i välfärdstjänster har till stor del jämförbara stycken med EU-kommissionens strategier under digitala agendan, samt att Värmlands nuvarande e-hälsoverktyg förhåller sig väl till målen för EU:s handlingsplan inom eHälsa.

Källförteckning

Internet:

EU-kommissionens officiella hemsida:

https://ec.europa.eu/commission/index_sv

Vårdguidens hemsida:

<https://www.1177.se/Varmland/>

Experio lab hemsida:

<http://experiolab.se>

Assembly of European Regions hemsida:

<https://aer.eu>

Landstinget i Värmlands hemsida:

<http://liv.se>

Sveriges ungdomsmottagningars hemsida:

<http://www.umo.se>

Appen KRY:s hemsida:

<https://kry.se>

Region Värmlands hemsida:

<http://www.regionvarmland.se>

EU-kommssionens hemsida för den digitala inre marknaden:

https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_en

Svenska Riksdagens hemsida:

<https://www.riksdagen.se>

Hemsidan för EU:s lagstiftning:

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>