

Införande Säker digital kommunikation, SDK, för socialtjänsten

Initiativet driver på för att fler kommuner ska ansluta till SDK, initialt för socialtjänsten. Samtidigt som initiativet genomför påtryckningar mot andra aktörer att också ansluta.



Till samtliga kommundirektörer

SKR
Portföljkontoret Handslaget

Erbjudande om införande av Säker digital kommunikation (SDK) i socialtjänsten

Det här är ett erbjudande inom *Handslaget för välfärdsutveckling genom digitalisering* med målsättning att under 2024 skapa förutsättningar för alla berörda parter inom socialtjänstens verksamhetsområde, initialt inom individ- och familjeomsorgen, att införa Säker digital kommunikation (SDK). Den långsiktiga målsättningen är att **80 procent av alla kommuner har anslutit socialtjänsten till SDK vid årsskiftet 2025/2026**. Efter individ- och familjeomsorgen bör nästa steg vara vård- och omsorgsområdet.

Syftet med initiativet är att skapa förenklingar och minska hinder för användande och anslutning till tjänsten, vilket skapar nytta i form av frigjord tid hos kommunens medarbetare – resurser som kan användas till annat värdeskapande arbete. För invånare uppkommer nyttan indirekt genom snabbare handläggning och högre tillgänglighet till handläggare.

Skillnaden mellan SDK och Digital post (Mina meddelanden) är att informationen i SDK skickas från organisation till organisation (funktionsbrevlådor), till skillnad från digital post som innebär kommunikation till en specifik invånare eller företag.

Här följer en summering av erbjudandet paketerat till dig som är:

- Kommundirektör/politiker
- IT-chef/digitaliseringschef
- Socialchef/förvaltningschef

Till dig som kommundirektör/politiker

Syftet med initiativet är att din kommun ansluter sig till den färdiga tjänsten SDK, med initialt fokus på socialtjänsten (individ- och familjeomsorg) för att därefter införa tjänsten i kommunens övriga verksamheter, där nästa steg bör vara att gemensamt fokusera på vård- och omsorgsområdet.

Säkert informationsutbyte med andra organisationer är avgörande för att hantera komplexa ärenden inom socialtjänstens område, men även för att möta utmaningar i andra sektorer. Undersökningar visar att

socialsekreterare lägger upp till 70 procent av sin arbetstid på administration istället för att möta invånarna. Genom att använda SDK kan socialtjänsten effektivisera sin verksamhet och samtidigt öka informationssäkerheten.

SDK är en digital infrastruktur som gör det möjligt för kommuner, regioner, statliga myndigheter och andra offentligt finansierade aktörer att utbyta känslig och sekretessklassad information digitalt på ett tryggt, enkelt och säkert sätt. SDK är ett säkrare alternativ till telefonsamtal, fax eller vanliga brev. Den nationella grundläggande infrastrukturen finns tillgänglig och initiativets huvudfokus är att skapa bättre förutsättningar för kommuner att ansluta sig till SDK.

För att få full effekt av ett införande av SDK krävs att alla organisationer som har behov av att utbyta känslig information ansluter sig. Målsättningen med detta initiativ är därför att, under 2024, skapa förutsättningar för att alla parter som är berörda inom socialtjänstens verksamhetsområden Barn och unga samt Ekonomiskt bistånd ska kunna ansluta sig till SDK.

Införandet av SDK innebär etablering av ny digitalinfrastruktur i kommunen som kan återanvändas av fler verksamheter. Din kommun kan ta hjälp av en leverantör för den tekniska lösningen, vilket kan upphandlas med stöd från Adda. Införandet kräver ett strukturerat arbets sätt för informationssäkerhet och kan därför innebära förändrade arbets sätt för socialsekreterare och annan personal.

SKR, Adda och Inera driver insatser för att skapa bättre förutsättningar för din kommun att ansluta och ställa om verksamheten till att använda SDK. Samtidigt arbetar SKR för att påverka viktiga organisationer, såsom myndigheter, att ansluta sig till tjänsten.

Till dig som IT-chef/digitaliseringschef

SDK är en nygammal del av den nationella digitala infrastrukturen Ena. I grunden bygger SDK på EUs byggblock eDelivery, en kommunikationslösning med uppslagsfunktionalitet. Det innebär att infrastrukturen innehåller en adressbok med olika organisationsadresser för er verksamhet (rekommenderad struktur finns att kopiera). När en medarbetare vill skicka säker information eller meddelanden, till exempel till den lokala polisen eller grannkommunens socialtjänst, hämtas rätt adress med hög säkerhet från adressboken. Meddelandet skickas krypterat och säkert till rätt mottagarfunktion, och medarbetaren får bekräftelse på att informationen har nått fram.

Regelverket för anslutning till SDK ställer krav på att anslutande organisationer arbetar systematiskt med informationssäkerhet inom de områden där SDK införs.

SDK är en federation där anslutna organisationer automatiskt får tillgång till en gemensam adressbok med andra anslutna parter. Adda erbjuder kostnadsfritt upphandlingsstöd för den tekniska lösningen för att ansluta sig till SDK (meddelandetjänst, meddelandeklient och accesspunkt).

Till dig som socialchef/förvaltningschef

Med SDK infört i socialtjänsten (Individ- och familjeomsorgen) kan verksamheten kommunicera digitalt både säkert och effektivt med berörda samverkanspartner. Faxen kan skrotas! Genom att vara ansluten till SDK blir socialtjänsten en del av ett säkert nationellt kommunikationsnätverk med andra organisationer. SDK handlar om säker kommunikation med just organisationer, inte med brukare/invånare.

Införandet av SDK ställer krav på att kommunen har ett systematiskt informationssäkerhetsarbete för den information (meddelandeflöden) som man vill ansluta till SDK. Införandet medför också justeringar av befintliga arbetssätt hos medarbetare vid kommunikation med andra aktörer samt teknisk anslutning till och införande av ny teknisk infrastruktur.

Support och drift av SDK övergick under senkvintern och våren från Inera till Myndigheten för digital förvaltning (Digg). Genom detta initiativ arbetar SKR-koncernen för att förenkla införandet i din verksamhet och säkerställa bra införandestöd.

Nuläge och förändringsbehov

Vid överlämningen av SDK från Inera till Digg hade 72 kommuner beställt tjänsten, varav 38 var anslutna till produktionsmiljön.

Endast ett fåtal leverantörer inom området Socialtjänst har mjukvara som stödjer SDK:s API för Meddelandetjänst och Meddelandeklient.

De statliga myndigheterna som är anslutna är Försäkringskassan (begränsning: endast kommunikation med Arbetsförmedlingen), Arbetsförmedlingen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Även Statens institutionsstyrelse (SIS) är ansluten. Polisen har ingen testanslutning ännu men har inlett en pilot med tre kommuner i Stockholms län (Södertälje, Sundbyberg och Sollentuna) för kommunikation kring orosanmälan. I dialog med socialtjänster lyfts behovet av att prioritera anslutning av externa parter. Prioriterade aktörer är Polismyndigheten, Kriminalvården och andra kommuners socialtjänster. Under 2023 hade ett flertal, för kommunerna viktiga, myndigheter en rekommendation i regleringsbrevet att påbörja ett införande av SDK. Inför 2024 ändrades den skrivningen till en tydlig inriktning om att SDK ska införas för bland annat Polismyndigheten och Kriminalvården.

Adda och Inera har omfattande onboardingmaterial och har genomfört flera kampanjer för att få kommuner att ansluta. Under vintern och våren 2024 migrerades ansvar och driften av den bakomliggande digitala infrastrukturen för SDK från Inera till Digg. Erfarenheter och material överförs vid migreringen till Digg.

Anslutning till SDK ställer krav på att anslutna organisationer arbetar systematiskt med informationssäkerhet för de delar av organisationen som ansluts till SDK. Anslutning ställer även krav på nya tekniska förmågor, vilket kan erhållas genom Addas dynamiska inköpssystem (DIS).

SDK behöver finnas tillgängligt för privata utförare att ansluta sig till men det är i dagsläget inte löst på nationell nivå. SKR bedriver påverkansarbete i frågan.

Initiativet

Initiativet innebär en kommundemensam satsning att minst **80 procent av landets kommuner inför SDK inom socialtjänsten** (fokus individ- och familjeomsorg). Initiativet innebär också påverkansarbete för att alla parter som är berörda inom socialtjänstens verksamhetsområden Barn och unga samt Ekonomiskt bistånd ska ansluta sig till SDK. Det innebär dessutom påverkansarbete på marknadens aktörer, att bygga in SDK-funktionalitet i verksamhetssystemen.

Insatsen omfattar följande leveranser från SKR-koncernen (SKR, Adda och Inera):

- Införandestöd till kommuner i form av intensivkurser som genomförs löpande, i omgångar. Målsättningen med programmet är att ge goda kunskaper, verktyg och erfarenheter i syfte att underlätta och förenkla er anslutning till SDK. Syftet är vidare att er kommun ska få tillgång till information om alla de grundläggande delar som ni behöver kunskap om för att kunna ansluta till SDK. Programmet är upplagt som en interaktiv kurs, där nyckelpersoner för er kommuns införande av SDK (tillsammans med representanter från andra kommuner) under fyra träffar, med tydliga teman och aktiviteter, tar sig an förberedelser för anslutning till SDK. Tema och aktiviteter berör bland annat upphandling av teknisk lösning, kartläggning av verksamheten, informationssäkerhet kopplat till SDK och hur anslutning till Digg:s miljöer går till.
- Marknadsdialog för att påverka leverantörer av verksamhetssystem att bygga in SDK-funktionalitet i verksamhetssystemen.
- Förenkling av upphandling från DIS.
- Uppdatera befintligt kravbibliotek med generiska krav på stöd för SDK i verksamhetssystem.

Vad krävs av kommunen?

För respektive kommun innebär initiativet att:

- ansluta sig till den nationella tjänsten hos Digg.
- tekniska förutsättningar etableras, antingen genom en leverantör på marknaden via upphandling från Addas befintliga DIS, genom samverkan använda annan kommuns grundläggande infrastruktur eller genom utveckling i egen teknisk infrastruktur.
- införa ett Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS) i de delar av verksamheten som ska ansluta till SDK.
- förändra arbetssätt i verksamheter – handläggare och personal i kommunen ska sluta använda faxen, e-post eller vanlig frimärkspost.

Målsättning med införandet av SDK bör beslutas på högsta ledningsnivå i respektive kommun. Erfarenhet från kommuner visar på vikten av att kommundirektören/-chefen styr, leder och följer upp förändringsarbetet.

Genom initiativet etableras SDK inom socialtjänsten (individ- och familjeomsorgen). När tekniken är etablerad kan fler av kommunens verksamheter ansluta sig. Att etablera den grundläggande tekniska infrastrukturen tar, utifrån erfarenheter från kommuner, tre till fyra månader, inklusive upphandling. Under denna period behövs till viss del tekniska resurser och upphandlingskompetens som Adda tillhandahåller.

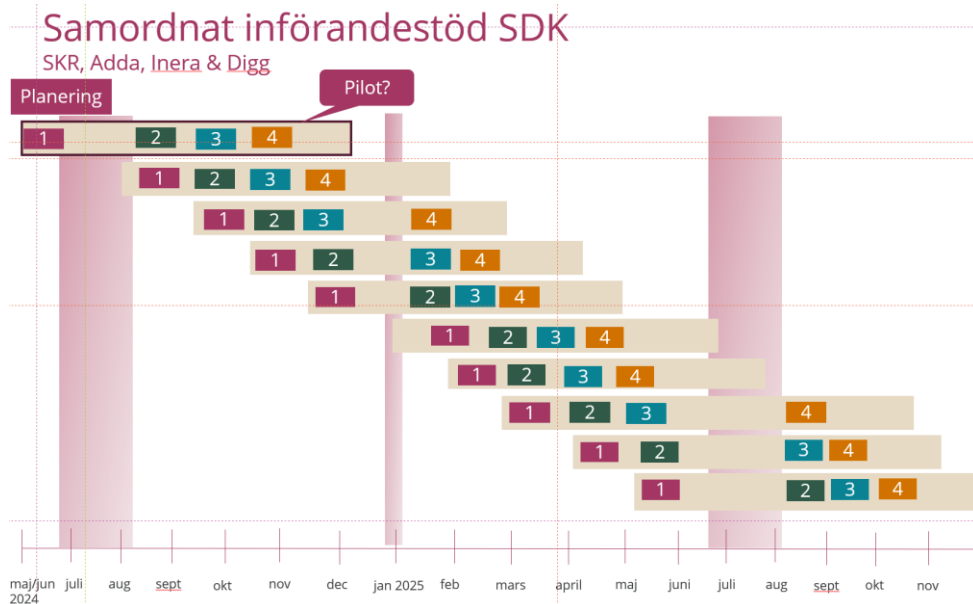
Den verksamhetsmässiga förflyttningen kan, i mindre organisationer, ske med befintliga chefer och ledare. I större organisationer är det vanligt med behov av utpekade och dedikerade förändringsledare/projektledare för att hålla samman och driva förändringsarbetet. Tiden för förändringsarbetet varierar beroende på organisationsstorlek och andra förutsättningar.

För att optimera implementeringen föreslås kommunerna i regionen/länet att samarbeta. Genom att arbeta tillsammans inom regionen/länet eller i annan klustersamverkan, kan kommunerna både dra nytta av och dela sina erfarenheter. Genom att många kommuner kraftsamlar i parallella införanden skapas stor möjlighet att påverka nationella aktörer och leverantörsmarknaden.

Övergripande tidsplan

Initiativet startar i samband med att erbjudandet distribueras till kommunerna och pågår som längst till december 2025. Ni ombeds svara på erbjudandet senast 30 september 2024, men de kommer vara möjligt att ansluta senare.

Arbetet med att samordna införandestöd startar med en pilot under våren 2024 för att sedan ske löpande under hösten 2024 och vidare under 2025.



SKR-koncernens bedriver löpande påverkansarbete under perioden.

Effekter och nyttor

Den långsiktiga målsättningen är att **80 procent av alla kommuner har anslutit socialtjänsten till SDK vid årsskiftet 2025/2026**. Följande nyttor kan uppstå och därmed realiseras:

Tid- omfördelningsnyttor

- Minskad administrationstid.
- Effektivare kommunikation.
- Kortare handläggningstider.

Säkerhet

- Högre informationssäkerhet.
- Systematisk tillit.
- Ökad trygghet för medarbetare.

Invånarnyttor

- Invånare behöver inte agera bud och hämta information från andra organisationer.
- Kortare handläggningstider.
- Ökad trygghet för invånare.

- Ökat förtroende för offentlig sektor.
- Högre tillgänglighet till handläggare.

Kvalitet

- Minskade fel och försvunnen post.
- Följer nationell och internationell infrastrukturstandard.

Miljö och klimat

- Minskad pappersförbrukning.
- Minskade transporter.

Generell nyttoberäkning

Beskrivningen innehåller ett enkelt beräkningsexempel som respektive kommun kan använda för att göra en beräkning för den egna kommunen.

I dagsläget är det få aktörer som är anslutna i det digitala ekosystemet. De nyttor som beskrivs i underlaget utgår från ett kommande scenario där kommunicerande aktörer är anslutna.

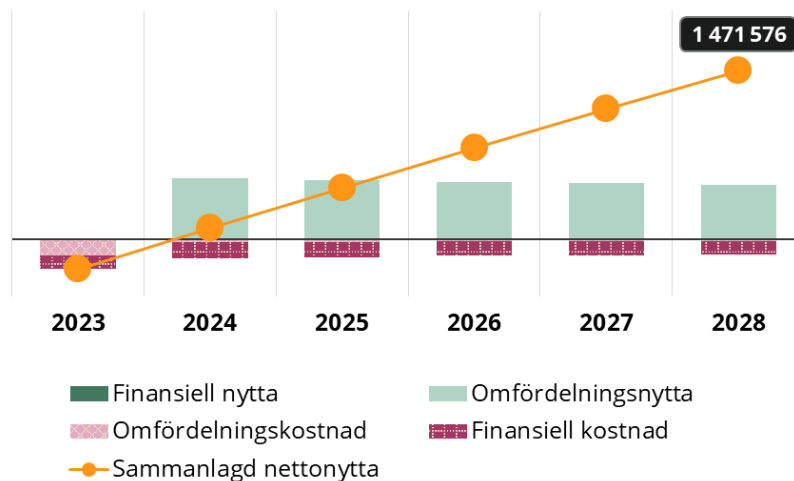
Införandet av SDK påverkas av de digitala förutsättningar som kommunen har. Nyttoberäkningen utgår från att kommunen år ett (1) behöver investera i teknisk infrastruktur och förändra arbetssätt i verksamheten. Kostnaderna påverkas bland annat av hur stor organisationen är, eventuellt förarbete som organisationen gjort samt olika vägval som egen teknisk utveckling eller köpa på marknaden. Molntjänst eller egen installation påverkar även kostnaden.

Införandetiden i nyttoberäkningen avser införande i en kommuns socialtjänst. Det är ett rimligt antagande att kostnader för ett införande endast uppkommer under år ett (1), men det kan naturligtvis finnas situationer i kommuner som skiljer sig från detta antagande.

Nyttoberäkningen är gjord av Sigtuna kommun, i ett tidigt sked i införandeprocessen. I nyttoberäkningen finns alla kostnader med, men Sigtuna har än så länge bara listat några av de processer som de tror att de kan använda SDK till. Nyttan förväntas bli större när fler processer i kommunen använder SDK.

	Andel av den värderade kostnaden	Värde i kr
= Sigtuna kommun	100%	-1 033 104
Teknik - löpande kostnader	63%	-652 608
Teknik - uppstartskostnader	12%	-121 625
Verksamhet - uppstartskostnader	10%	-98 222
Övergripande - löpande kostnader	6%	-58 941
Informationssäkerhet - uppstartskostnader	4%	-36 771
Informationssäkerhet - löpande kostnader	3%	-33 680
Övergripande - uppstartskostnader	3%	-31 256
Konsultkostnad verksamhetsfrågor	0%	0
Summa	100%	-1 033 104

Nyttor och kostnader: SDK i Sigtuna kommun



Resultatet visar att bara för de fåtal informationsutbyten som Sigtuna har kartlagt, förväntas nyttorna överstiga kostnaderna redan från år tre (3). Nyttan består till största del av omfördelningsnytta i form av frigjord tid för personal, samt av kvalitetsnyttor i form av ökad trygghet för invånare och personal.¹

Egen nyttoberäkning

För kommunens egen nyttokalkyl rekommenderar vi att ta fram nyttor och kostnader med hjälp av Ineras nyttokalkyl:

¹ Fördjupad information om nyttor med SDK
<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OINK/pages/2796388895/S+ker+digital+kommunikation>

Nyttokalkyler för 6 prioriterade initiativ

För att säkerställa nyttor är det viktigt att arbeta i organisationen med nyttorealiserings genom tydliga arbetsprocesser, tydliga rutiner och en tydlig ansvarsfördelning. Det är också viktigt med ett synsätt som fokuserar på nyttan (effekten), inte bara på prestationen.

Kostnad och finansiering

SKR-koncernen står för initiativledare, påverkansarbete mot andra aktörer samt samarbete med näringslivet, uppdatering av kravkatalog och stöd för nyttjande av DIS.

Respektive kommun finansierar tekniska förmågor som krävs och verksamhetsinföranden. Kostnader för införande återbetalar sig på kort tid genom minskade kostnader.

Stöd för införanden utgår från två kostnads- och finansieringslösningar:

- **Centralt organiserat införandestöd**

Införandestödet i form av intensivkurs om fyra tillfällen för 3-4 personer per kommun samt material och stöd mellan tillfällena uppgår till en kostnad av 5000 kr per organisation. Den betalas av deltagande kommuner.

- **Lokalt organiserat införandestöd**

Om kommunens behov av införandestöd hanteras lokalt i kommunen eller i samverkan med andra kommuner organiseras och finansieras det lokalt. De kommuner som har möjlighet att erbjuda tekniska medarbetare, förändringsresurser eller projektledare, gör dessa tillgängliga för andra kommuner att nyttja, mot eventuell ersättning enligt egna överenskommelser (ett utmärkt sätt att kompetensutveckla medarbetare mot högre mål). SKR-koncernen kan vara behjälpliga i att matcha kommuner med varandra.

Kommunens svar

Svar ska vara SKR tillhanda senast den 30 september 2024, diarienummer *SKR2024/00910*. Beslut om att ansluta till initiativet är bindande.

Fakturering för eventuellt införandestöd sker efter avslutat införandestöd.

Vid frågor kontakta handslaget@skr.se.

Vår kommun beslutar om följande:

- Vi ansluter till initiativet *Införande av SDK i socialtjänsten*. Vi kommer att arbeta för att bidra till initiativets effektmål, men vi löser införandet utan centralt införandestöd.
- Vi ansluter till initiativet *Införande av SDK i socialtjänsten*. Vi kommer att arbeta för att bidra till initiativets effektmål OCH vi avser att mot en kostnad på 5000 kronor ta del av centralt införandestöd.
- Nej, vi deltar ej i detta initiativ.

Om ni väljer att inte ansluta är det mycket värdefullt för SKR-koncernen att få reda på varför. Skriv gärna en kort motivering:

Kontaktuppgifter

Svarande kommun

Referenskod för fakturering (om aktuellt)

Fakturaadress (om aktuellt)

Titel på person som undertecknar beslutet

Telefonnummer

E-postadress

Underskrift

X

Underskrift, samt namnförtydligande

Dagens datum

Ifylld och undertecknad avsiktsförklaring scannas och skickas till registrator@skr.se, senast den 30 september 2024.