

Nulägesanalys – Kommunernas behov av socialvårdssystem och kunduppgiftslagen

RICKARD OLSSON
SYSTEM- OCH PROCESSANSVARIG
KOMMUNERNAS SOCIALTJÄNST (KST)
018-532 817 – rickard.olsson@kst.ax

9 mars 2026

Bakgrund och syfte

Syfte

Syftet med föreliggande nulägesanalys är att beskriva den nuvarande systemmiljön och de organisatoriska förutsättningarna för socialvårdens informationshantering på Åland, samt att identifiera centrala brister och utvecklingsbehov i befintliga systemlösningar. Analysen syftar även till att belysa de krav som följer av gällande lagstiftning, särskilt kunduppgiftslagen och anslutningen till de nationella Kanta-tjänsterna, samt att skapa ett faktabaserat underlag för fortsatt planering och upphandling av ett modernt socialvårdssystem.

Socialvården på Åland

Den åländska socialvården bedrivs organisatoriskt i två huvudstrukturer: Kommunernas socialtjänst (KST), som ansvarar för huvuddelen av den kommunala socialvården, samt den kommunala äldreomsorgen som organiseras i 16 separata kommunala förvaltningar samt kommunalförbundet Oasen boende- och vårdcenter.

KST är ett kommunalförbund där samtliga åländska kommuner är medlemmar. Sedan den 1 januari 2021 ansvarar KST för bland annat barnskydd, tidigt stöd för barn och familj, utkomststöd, funktionservice, familjerättsliga tjänster och missbrukarvård. Syftet med en samordnad socialtjänst är att främja en likvärdig service, en effektiv användning av resurserna, en samlad kompetens och en ökad specialisering inom personalen, en större integritet, en stärkt anonymitet och ett gott rättsskydd.

Äldreomsorgen är däremot fortsatt organiserad på kommunal nivå och bedrivs inom de enskilda kommunerna samt inom kommunalförbundet Oasen boende- och vårdcenter. Detta innebär att socialvården på Åland idag bedrivs inom ett flertal organisatoriska enheter och verksamheter.

Samtliga åländska kommuner är anslutna till ÅDA Ab vilka kan bidra till gemensamma digitala lösningar för den åländska offentliga sektorn. Detta innebär att både KST och kommunerna har möjlighet att delta i gemensamma utvecklingsprojekt, förstudier och upphandlingar av gemensamma IT-system. En sådan samordning skapar förutsättningar för att på ett effektivt sätt utveckla och upphandla ett gemensamt socialvårdssystem för socialvårdens verksamheter på Åland.

Kunduppgiftslagen

Socialvårdens verksamhet är i hög grad beroende av fungerande socialvårdssystem. Dessa system ska bland annat stödja handläggning av myndighetsärenden, dokumentation av klientuppgifter samt uppföljning av beslut. Under de senaste åren har de rättsliga, organisatoriska och tekniska förutsättningarna för socialvårdens informationshantering förändrats i grunden. Särskilt betydelsefull är den nya lagstiftningen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården, den så

kallade kunduppgiftslagen (FFS 703/2023), vilken genom blankettlagstiftning har gjorts tillämplig även på Åland från och med den 1 januari 2026 (Landskapslag 2025:84 om tillämpning på Åland av lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården).

Denna lagstiftning innebär bland annat att offentliga och privata aktörer inom socialvården är ålagda ansluta sig till de nationella Kanta-tjänsterna, vilket i praktiken ställer omfattande krav på informationssystem, datastrukturer, dokumentation och informationssäkerhet. Socialvården är således ålagd att ansluta sig till Kanta-tjänsterna, det är inget som är upp till respektive förvaltning att besluta om utan åläggandet är fastställt enligt lag.

Den nya kunduppgiftslagen innebär en omfattande reform av regelverket för hantering av klient- och patientuppgifter inom socialvården och hälso- och sjukvården. Lagen samlar tidigare utspridda bestämmelser om dokumentation, informationshantering, sekretess och dataskydd i ett enhetligt regelverk.

Kunduppgiftslagen innehåller bland annat bestämmelser om

- dokumentation av klientuppgifter
- lagring och bevarande av klienthandlingar
- informationsutbyte mellan olika myndigheter
- åtkomsträttigheter till klientuppgifter
- informationssäkerhet och loggning
- anslutning till riksomfattande informationssystemtjänster

En central del av lagen är bestämmelserna om de nationella Kanta-tjänsterna. Dessa utgör ett nationellt system för lagring och tillgängliggörande av klient- och patientuppgifter inom socialvård och hälso- och sjukvård. Målsättningen är att alla relevanta uppgifter ska kunna lagras i Kanta och vara tillgängliga för behöriga yrkespersoner oberoende av organisatoriska gränser. Anslutning till Kanta innebär i praktiken att socialvårdens klientuppgifter ska dokumenteras strukturerat enligt nationella klassificeringar och lagras i det nationella klientdatalagret. Systemet ska dessutom hantera åtkomstkontroll, loggning, samtycken och informationsutbyte mellan olika tjänstetillhandahållare. Detta ställer höga krav på socialvårdens verksamhetssystem och deras tekniska arkitektur.

Även privata serviceproducenter inom socialvården omfattas av skyldigheten att ansluta sig till Kanta-tjänsterna, vilket innebär att ett socialvårdssystem möjliggör samverkan och informationsutbyte mellan offentliga och privata aktörer genom Kanta-tjänsten.

Den nya lagstiftningen medför därmed omfattande krav på informationssystemens funktionalitet, interoperabilitet och informationssäkerhet.

Kunduppgiftslagen innebär även en övergång till strukturerad dokumentation inom socialvården. Klientuppgifter ska dokumenteras enligt nationella klassificeringar och datastrukturer som fastställs av Institutet för hälsa och välfärd (THL). Dessa finns publicerade i [Sosmeta-databasen](#).

Digitaliseringen av den offentliga förvaltningen innebär samtidigt ökade förväntningar på tillgängliga och effektiva digitala tjänster för invånare. Socialvårdens informationssystem utgör därför inte enbart interna arbetsverktyg utan är även en central del av den digitala infrastrukturen för den offentliga servicen.

Socialvårdens verksamhet delas in i så kallade serviceuppgifter, där varje klientärende ska kopplas till en specifik servicekategori. I varje serviceuppgift finns olika typer av socialservice som kan beviljas. Varje klienthandling ska också fogas till någon av serviceprocesserna inom socialvården. Dessa klassificeringar (så kallad metadata) är en förutsättning för att klientuppgifter ska kunna lagras korrekt i Kanta-tjänsterna och för att information ska kunna utbytas mellan olika aktörer.

Införandet av dessa strukturer innebär inte enbart tekniska förändringar utan kräver även organisatoriska förändringar i hur socialvårdens verksamhet organiseras och dokumenteras.

Mot denna bakgrund har behovet av ett modernt och framtidssäkert socialvårdssystem aktualiserats.

Nulägesbeskrivning angående systemmiljön

Kommunernas socialtjänsts kommunalförbund (KST)

Det socialvårdssystem som idag används av KST har sitt ursprung i de systemlösningar som tidigare användes av de enskilda kommunerna innan bildandet av Kommunernas socialtjänst (KST). När KST bildades den 1 januari 2021 övertogs dessa system från de kommuner som använt socialvårdssystem. Systemet har således inte upphandlats utifrån KST:s egna behov och verksamhetsstruktur, utan utgör i praktiken en teknisk och informationsmässig arvsmassa från tidigare kommunala organisationer.

Äldreomsorgen

Inom den kommunala äldreomsorgen på Åland förekommer i vissa kommuner situationer där något dedikerat socialvårdssystem saknas. Dokumentation, handläggning och beslutsfattande sker i dessa fall i andra administrativa miljöer som inte är utvecklade för socialvårdens verksamhetsprocesser.

Det kan exempelvis handla om dokumenthantering i ordbehandlingsprogram, enklare ärendeförteckningar eller andra administrativa lösningar som saknar centrala funktioner såsom strukturerad dokumentation, klientregister, behörighetsstyrning och tillräcklig loggning av åtkomst till klientuppgifter.

Denna typ av arbetsmiljö uppfyller inte de krav som följer av den nya kunduppgiftslagen, särskilt vad gäller strukturerad dokumentation, spårbarhet och informationssäkerhet. Avsaknaden av ett ändamålsenligt socialvårdssystem utgör ett direkt hinder för anslutning till de nationella Kanta-

tjänsterna, eftersom Kanta förutsätter att klientuppgifter produceras och lagras i ett system som uppfyller de tekniska och informationsmässiga krav som ställs på socialvårdens informationssystem.

Att vissa kommuner fortfarande saknar ett ändamålsenligt socialvårdssystem tydliggör därför ytterligare behovet av en samordnad upphandling av ett modernt system. Ett sådant system är en grundläggande förutsättning för att kommunerna ska kunna uppfylla lagstiftningens krav, ansluta sig till Kanta-tjänsterna samt säkerställa en rättssäker och effektiv hantering av klientuppgifter inom socialvården.

Mot denna bakgrund är det av central betydelse att socialvårdens informationssystem och digitala infrastruktur kan stödja verksamheten på ett enhetligt, säkert och långsiktigt hållbart sätt i hela landskapet.

När det i detta dokument hänvisas till det nuvarande socialvårdssystemet avses i första hand det system som idag används inom Kommunernas socialtjänst (KST) samt av vissa kommuner på Åland. Det bör dock noteras att situationen varierar mellan kommunerna. Alla kommuner använder i dagsläget inte ett dedikerat socialvårdssystem, utan i vissa fall sker dokumentation, handläggning och beslutsfattande i andra administrativa miljöer som inte är utvecklade för socialvårdens verksamhetsprocesser. Begreppet "nuvarande socialvårdssystem" används således i detta dokument som en samlingsbenämning för den systemlösning som används inom KST och delar av den kommunala äldreomsorgen, och ska inte tolkas som att ett sådant system används i samtliga kommuner.

Tidigare upphandling

Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) genomförde en upphandling av ett nytt vårdinformationssystem (VIS), där systemet Cosmic valdes som lösning för hälso- och sjukvårdens informationshantering. I samband med upphandlingen deltog även de åländska kommunerna och systemet används i dag i varierande grad av kommunerna, bland annat för samverkansärenden mellan hälso- och sjukvården och den kommunala verksamheten.

I upphandlingen inkluderades även en option avseende ett möjligt socialvårdssystem från samma leverantör. Samtliga åländska kommuner deltog i en efterföljande förstudie där leverantörens förslag till socialvårdssystem, VIVA, analyserades. Efter genomförd förstudie beslutades dock att inte gå vidare med leverantörens förslag till socialvårdssystem eller alternativa lösningar som leverantören presenterade.

Cosmic är i grunden utvecklat som ett vårdinformationssystem för hälso- och sjukvården och är utformat för vårdrelaterade processer och informationshantering inom hälso- och sjukvården. Systemet är inte avsett att fungera som ett verksamhetssystem för socialvården och saknar funktionalitet för att stödja socialvårdens dokumentationsprocesser enligt gällande lagstiftning. Det

kan exempelvis inte användas för socialvårdens anslutning till Kanta-tjänsterna eller för lagring av klientuppgifter i socialvårdens klientdatalager. Att kommunerna är anslutna till Cosmic innebär därför inte att en systemlösning finns på plats för socialvårdens informationshantering eller för socialvårdens framtida anslutning till Kanta-tjänsterna. Behovet av ett ändamålsenligt socialvårdssystem kvarstår därmed.

Identifierade brister i nuvarande systemmiljö

Det socialvårdssystem som i dag används inom KST och i vissa kommuner uppvisar flera tydliga tecken på teknisk ålderdom. Systemarkitekturen är utvecklad i en annan teknisk kontext än dagens moderna verksamhetssystem och saknar flera funktioner och egenskaper som i dag betraktas som grundläggande inom moderna informationssystem för offentlig verksamhet. Även om systemet formellt är godkänt för anslutning till Kanta-tjänsterna innebär detta inte att systemet i övrigt uppfyller moderna krav på användbarhet, integration, informations säkerhet och effektivitet.

Den tekniska plattformen innebär bland annat begränsade möjligheter till integration med andra system och digitala tjänster. Detta försvårar utvecklingen av en sammanhållen digital infrastruktur där olika verksamhetssystem kan utbyta information på ett effektivt och säkert sätt. Systemet präglas också av en komplex systemförvaltning och begränsade möjligheter till vidareutveckling. Anpassningar och utvecklingsförslag som lämnas till systemleverantören tar ofta lång tid att genomföra och kostnaderna för vidareutveckling bedöms som relativt höga. Tidigare utvecklingsprojekt i systemen har dessutom i flera fall varit förknippade med tekniska svårigheter och problem i implementeringen.

Systemet har även begränsad grad av automatisering och stöd för moderna arbetsprocesser. Många moment i handläggning och dokumentation kräver manuella arbetsmoment, vilket leder till ineffektiva arbetsflöden och ökad administrativ belastning för personalen. Systemet saknar dessutom vissa grundläggande funktioner som i dag anses vara standard i moderna verksamhetssystem, exempelvis funktioner för säkra interna meddelanden mellan användare i systemet.

En ytterligare brist är systemets användargränssnitt och övergripande användarvänlighet. Gränssnittet upplevs som tekniskt föråldrat och systemet fungerar emellanåt långsamt, vilket påverkar arbetsflödet negativt. Det tar ofta lång tid för nya användare att lära sig systemet, vilket till stor del kan kopplas till systemets ålder och komplexa struktur. Personal upplever också att det i vissa situationer är lätt att göra fel i systemet. Sammantaget leder detta till att systemet i vissa fall upplevs som en belastning i det dagliga arbetet snarare än ett stöd.

Ett ineffektivt informationssystem innebär även indirekta kostnader för organisationen. Den tid som personal behöver lägga på administration, manuella moment och hantering av tekniska

begränsningar minskar den tid som kan ägnas åt klientarbete. I en verksamhet där personalresurser redan är begränsade blir sådana ineffektiviteter särskilt problematiska.

Systemets begränsningar påverkar även möjligheterna att utveckla digital service till invånare. Ett modernt socialvårdssystem bör innehålla funktioner för integrerade e-tjänster där klienter kan ansöka om service, lämna in uppgifter och kommunicera med myndigheten digitalt. Det nuvarande systemet saknar en sådan integrerad e-tjänstplattform. För att möjliggöra digitala tjänster krävs därför externa e-tjänstlösningar som integreras med socialvårdssystemet. Dessa integrationer är ofta kostsamma att utveckla och förvalta. I praktiken innebär detta att varje nytt digitalt formulär eller e-tjänst kräver en separat integration mellan systemen, vilket leder till höga utvecklingskostnader, långa implementeringstider och återkommande integrationsproblem. Då e-tjänstplattformen och socialvårdssystemet i dagsläget tillhandahålls av olika leverantörer uppstår ibland buggar och fel vid informationsöverföringen mellan systemen.

I takt med att socialvårdens dokumentation i allt högre grad ska ske digitalt ökar kraven på fungerande integrationer mellan e-tjänster och verksamhetssystem. Införandet av Kanta-tjänsterna och kraven på strukturerad dokumentation innebär att en allt större del av socialvårdens klienthandlingar ska produceras och lagras digitalt. Detta ställer ökade krav på effektiva digitala arbetsflöden och på system som kan stödja digital kommunikation med klienter.

KST har dessutom identifierat ytterligare utmaningar kopplade till systemens tekniska prestanda och långsiktiga utvecklingsmöjligheter. Systemen bedöms i flera avseenden vara tekniskt föråldrade och saknar förutsättningar att stödja framtida teknikutveckling, exempelvis användning av artificiell intelligens eller mer avancerade analys- och beslutsstöd. I takt med att digitala verktyg utvecklas riskerar äldre systemlösningar att hamna allt längre från den tekniska utvecklingen.

En ytterligare utmaning är kostnaderna för att vidareutveckla det nuvarande systemet. Enligt offert från systemleverantören skulle en uppdatering av systemets gränssnitt för att möjliggöra anslutning till Kanta-tjänsterna innebära betydande kostnader. Endast för KSTs del ca 150.000€ (2024 års offert) och då är dessa kostnader enbart förenade med systemleverantören. Det tillkommer kostnader för teknisk infrastruktur som inte är medräknade. Detta aktualiserar frågan om det är långsiktigt ekonomiskt och tekniskt hållbart att vidareutveckla det befintliga systemet eller om det finns mer ändamålsenliga alternativ genom upphandling av ett nytt system.

Sammantaget visar analysen att den nuvarande systemmiljön har flera strukturella begränsningar när det gäller användbarhet, teknisk utvecklingsförmåga och stöd för moderna arbetssätt. Dessa begränsningar påverkar både verksamhetens effektivitet och möjligheterna att möta framtida lagkrav och digitala utvecklingsbehov inom socialvården.

Framtida krav och utveckling

Införandet av Kanta-tjänsterna ska inte ses som en tillfällig reform utan som en långsiktig nationell infrastruktur för informationshantering inom social- och hälsovården. Utvecklingen av Kanta har pågått i över ett decennium och systemet fortsätter att byggas ut med nya funktioner och tjänster. Målsättningen är att klientuppgifter inom både socialvården och hälso- och sjukvården i allt större utsträckning ska lagras och hanteras via denna nationella plattform.

Det är därför rimligt att utgå från att Kanta-tjänsterna kommer att utgöra en central del av informationshanteringen inom socialvården under många decennier framöver. Ett socialvårdssystem som införs i dag måste därför vara fullt kompatibelt med denna långsiktiga utveckling och kunna stödja de nationella krav som ställs på dokumentation, informationsstruktur och informationsutbyte.

För att möta dessa krav behöver socialvårdens verksamhetssystem kunna integreras fullt ut med Kanta-tjänsterna och stödja de nationella datastrukturer och klassificeringar som fastställs på nationell nivå. Systemen behöver även uppfylla höga krav på informationssäkerhet, samtidigt som de ska kunna möjliggöra utvecklingen av digitala e-tjänster där klienter kan ansöka om service, lämna in uppgifter och kommunicera med myndigheter på ett säkert sätt. En viktig egenskap hos moderna verksamhetssystem är också goda integrationsmöjligheter, så att systemen kan samverka med andra digitala tjänster och verksamhetssystem inom den offentliga sektorn.

Ett modernt socialvårdssystem bör dessutom ha en flexibel och framtidssäker systemarkitektur som gör det möjligt att anpassa systemet till förändrade lagkrav och tekniska förutsättningar över tid. I takt med den snabba digitala utvecklingen blir det allt viktigare att verksamhetssystem kan vidareutvecklas utan omfattande tekniska ombyggnader.

En annan viktig utveckling inom moderna verksamhetssystem är användningen av artificiell intelligens och automatiserade funktioner. Inom socialvården kan sådana funktioner exempelvis användas som stöd vid dokumentation, analys av klientdata, sammanställning av information samt som beslutsstöd för handläggare. I en verksamhet där personalresurser ofta är begränsade kan sådana funktioner bidra till att minska den administrativa belastningen och frigöra mer tid för klientarbete.

Moderna system erbjuder i allt större utsträckning sådana funktioner som stöd i dokumentation och informationshantering. På sikt kan detta få stor betydelse för effektiviteten i socialvårdens verksamhet och för möjligheterna att utveckla mer ändamålsenliga digitala arbetsätt.

Sammanfattning

Den samlade analysen visar att den nuvarande systemmiljön som används av vissa kommunala socialvårdsförvaltningar inte är tillräcklig för de krav som ställs på ett moderns socialvårdssystem. I vissa kommunala socialvårdsförvaltningar saknas dessutom helt ett dedikerat socialvårdssystem, vilket ytterligare förstärker behovet av en ändamålsenlig systemlösning.

De viktigaste problemen kan sammanfattas enligt följande:

- nuvarande system är tekniskt föråldrat
- systemet har begränsningar i informationssäkerhet och loggning
- systemet saknar integrerad e-tjänstplattform
- integrationer med andra system är komplexa och kostsamma
- systemet stödjer inte fullt ut moderna arbetssätt
- systemet påverkar arbetsmiljö och effektivitet negativt

Samtidigt innebär den nya lagstiftningen att socialvården står inför omfattande förändringar i hur klientuppgifter ska dokumenteras och hanteras vilket ställer ökade krav och kvalitet på dokumentation.

Äldre systemlösningar med begränsad utvecklingskapacitet riskerar att leda till ökade kostnader över tid genom behov av specialanpassningar, kostsamma externa tilläggslösningar samt kostnader i form av arbetstid för personal på grund av svårnavigerad teknisk systemmiljö. Äldre systemarkitekturer innebär dessutom en ökad sårbarhet i den tekniska infrastrukturen, särskilt i verksamheter där informationshanteringen är verksamhetskritisk. Detta kan i längden innebära risker både ur ett informationssäkerhets- och verksamhetsperspektiv.

Ett modernt socialvårdssystem skapar förutsättningar för utveckling av digital service till invånare, exempelvis möjligheten att ansöka om stöd, följa sitt ärende eller kommunicera med socialvården digitalt.

Socialvården står redan idag inför utmaningar när det gäller rekrytering och kompetensförsörjning. Effektiva och användarvänliga verksamhetssystem kan därför bidra till att minska den administrativa belastningen och frigöra mer tid för klientarbete.

Mot denna bakgrund framstår upphandling av ett nytt socialvårdssystem som en strategisk och långsiktig investering för att säkerställa att socialvården på Åland kan uppfylla lagens krav, utveckla digitala tjänster och skapa en hållbar teknisk infrastruktur för framtiden.

Rickard Olsson, system- och processansvarig. Kommunernas socialtjänst k.f.

Mariehamn den 09.03.2026

