



GENTÆNK VELFÆRDEN

KOMMUNERNES
DIGITALISERINGSPOLITIK

Gentænk velfærden – Kommunernes digitaliseringspolitik

© KL

1. udgave, 1. oplag 2022

Produktion: Kommuneforlaget A/S

Design: e-Types

Foto: Unsplash, Silkeborg Kommune

KL

Weidekampsgade 10

2300 København S

Tlf. 3370 3370

kl@kl.dk

www.kl.dk

 @kommunerne

Produktionsnr. 830832

ISBN 978-87-93950-63-4

ISBN 978-87-93950-64-1-pdf

INDHOLD

| | |
|---|-----------|
| INDLEDNING | 4 |
| DE 7 VEJE TIL FREMTIDENS VELFÆRD | 6 |
| 01 / GENTÆNK VELFÆRDEN – DIGITALE LØSNINGER SKAL BRUGES TIL AT LØSE ARBEJDS- KRAFTUDFORDRINGEN | 8 |
| 02 / BEDRE SERVICE – GIV BORGEREN MULIGHED FOR ET DIGITALT FØRSTEVALG | 13 |
| 03 / ALLE SKAL KUNNE VÆRE MED – INGEN BORGERE SKAL HÆGTES AF I DEN DIGITALE VELFÆRD | 16 |
| 04 / TRYGHED FOR BORGERNE – HOLD STYR PÅ DATA, ETIK OG SIKKERHED | 20 |
| 05 / BRUG DET, DER VIRKER – IMPLEMENTÉR TEKNOLOGI, DER HAR VIST SIT VÆRD | 23 |
| 06 / KLOGERE BRUG AF DATA – GIV BORGEREN EN KOORDINERET OG SKRÆDDERSYET INDSATS | 28 |
| 07 / EN MODERNE ARBEJDSPLADS – DIGITALE MULIGHEDER SKAL GØRE DET MERE ATTRAKTIVT AT ARBEJDE I KOMMUNERNE | 32 |

INDLEDNING

Vi står i kommunerne over for en af de største udfordringer i mange år. Manglen på arbejdskraft.

Antallet af børn og ældre stiger betydeligt. Det gør arbejdsudbuddet ikke. I 2030 vil vi alene i den offentlige sektor mangle 44.000 ansatte – de fleste af dem i kommunerne.

Det betyder, at vi i kommunerne er nødt til at gentænke velfærden. Det er ganske enkelt ikke en mulighed at fortsætte ned ad den vej, vi har kørt på de seneste mange år, hvis vi vil bevare det velfærdsniveau, vi har i dag.

Et af de vigtigste svar på arbejdskraftudfordringen er, at vi skruer op for brugen af teknologi og digitaliserer kommunernes services.

Vi skal frigive hænder ved at automatisere en lang række processer og administrationsopgaver, der i dag udføres af kommunens medarbejdere, og vi skal i udgangspunkt give borgerne et digitalt tilbud først, hver gang det giver mening.

> FAKTA

Der vil mangle omkring 90.000 personer på det danske arbejdsmarked i 2030, hvis den private beskæftigelsesvækst og det offentlige serviceniveau skal opretholdes, blandt andet fordi antallet af 80+årige forventes at stige med omkring 150.000 frem til 2030. Alene i den offentlige sektor får vi brug for 44.000 flere ansatte, og størsteparten heraf vil skulle ansættes i kommunen.

Det er heldigvis en opgave, vi er unikt positioneret til at løse.

I Danmark er vi verdensmestre i offentlig digitalisering. I kommunerne står vi på et solidt fælles digitalt fundament, som vi har investeret massivt i de seneste ti år – fordi vi har været fremsynede. Danskerne er blevet et digitalt folkefærd, og flertallet af borgerne forventer mere digitalisering og bedre brug af data på en række velfærdsområder.

Vi skal derfor sætte turbo på implementeringen af digitale løsninger, der allerede har vist sit værd i andre kommuner eller på andre fagområder og udvikle fremtidens services.

Det er ikke en nem opgave. Langt fra. Vellykket digitalisering er komplekst og hårdt arbejde, men der er reelt ikke noget alternativ.

Teknologi giver os samtidig mulighed for at modernisere velfærden.

Allerede nu kan sensorer bruges til at skabe tryghed i ældre menneskers hjem. Videomøder kan gøre møder med jobcentret mere smidige. Kameraer kan identificere huller i vejene. Algoritmer kan forudsige oversvømmelser. Og kommunens fakturaer kan godkendes og betales af en computer uden assistance fra et menneske. I fremtiden bliver mulighederne mange flere. Det skal vi investere i.

Når kommunerne gentænker velfærden med de muligheder, vi har til rådighed i vores digitale tidsalder, skal det ikke blot anskues som en spareøvelse. Det skal ses som en chance for at opgradere velfærden, så den passer til det digitale liv, danskerne i stigende grad lever.

Vi skal give borgerne mere fleksibilitet, så de kan ordne deres ærinder med kommunen, når det passer ind i deres hverdag. Vi skal gøre borgerne mere selvhjulpne. Hænder skal være forbeholdt de velfærdsområder, hvor nærhed og menneskelig kontakt altid vil trumfe et digitalt tilbud.

Teknologiske løsninger kan også gøre det fysiske slid mindre og dermed gøre kommunerne til en mere attraktiv arbejdsplads, hvor medarbejderne bliver i længere tid. De er en ressource, vi skal passe godt på.

Digitaliseringen og moderniseringen af kommunerne er altså ikke et nødvendigt onde. Det er vejen frem, hvis vi vil bevare et højt serviceniveau og undgå, at borgerne i løbet af få år oplever den offentlige sektor som gammeldags og støvet sammenlignet med de digitale værktøjer og -tjenester, de fleste af os bruger i vores hverdag.

Øget digitalisering bringer naturligvis også nye udfordringer med sig.

Vi skal derfor sikre, at teknologien bliver brugt forsvarligt og med fokus på at gøre menneskers liv bedre. Vi skal sikre, at der er mennesker til at tage sig af de opgaver, der kræver omsorg. Vi skal sikre, at alle borgere og medarbejdere kan være med, når velfærden i stigende grad digitaliseres. Men først og fremmest skal vi sikre, at velfærden kan bestå.

› GENTÆNK VELFÆRDEN – KOMMUNERNES DIGITALISERINGSPOLITIK

KL's digitale politik sætter en fælles retning for brug af digitalisering og teknologi i kommunerne. Politikken anviser syv veje til, hvordan politikere i kommunerne kan imødegå arbejdskraftudfordringen og gentænke velfærden med digitalisering og teknologi.

DE 7 VEJE TIL FREMTIDENS VELFÆRD



› 01 / GENTÆNK VELFÆRDEN – Digitale løsninger skal bruges til at løse arbejdskraftudfordringen

I kommunerne skal vi gentænke alle velfærdsopgaver, så vi kan frigive hænder til den velfærd, der kræver menneskelig omsorg. Trivielle arbejdsprocesser skal automatiseres, og banebrydende teknologier, der har potentiale til at løfte velfærden for borgeren, skal afprøves.



› 02 / BEDRE SERVICE – Giv borgeren mulighed for et digitalt førstevalg

Fremtidens services til borgerne skal tænkes og bygges digitalt på alle de områder, hvor det giver borgerne og kommunen et lettere og mere fleksibelt møde.



› 03 / ALLE SKAL KUNNE VÆRE MED – Ingen borgere skal hægtes af i den digitale velfærd

Digitale services skal designes, så alle kan bruge dem – uanset forudsætninger. Menneskers forskelligheder skal tænkes ind, allerede når løsningerne er på tegnebrættet. De borgere, der ikke kan begå sig digitalt, skal stadig opleve en god service.



› 04 / TRYGHED FOR BORGERNE – Hold styr på data, etik og sikkerhed

Tilliden fra borgerne er afgørende, når velfærden og kontakten med kommunen bliver mere digital. Den tillid skal vi sikre ved gennemsigtighed og en etisk tilgang til brugen af borgernes data. Sikkerheden i de offentlige it-systemer skal samtidig være et konstant fokuspunkt.



› **05 / BRUG DET, DER VIRKER**
– **Implementér teknologi,
der har vist sit værd**

Vi skal genbruge, dele og kopiere de digitale løsninger, der allerede giver værdi i kommunerne. Ved bedre vidensdeling og fælles hjælp kan vi undgå at genopfinde den dybe tallerken og i stedet høste gevinsterne fra modne teknologier og systemer, vi allerede har i brug.



› **06 / KLOGERE BRUG AF DATA**
– **Giv borgeren en koordineret
og skræddersyet indsats**

Indsigter fra store mængder data og konkret viden om den enkelte borgers situation skal danne grundlag for en mere præcis og personlig indsats, hvor vi rammer plet første gang. Færre fejlslagne forløb og bedre koordinering på tværs af fagområder, kan samtidig spare kommunen tid og penge.



› **07 / EN MODERNE ARBEJDSPLADS**
– **Digitale muligheder skal gøre det mere
attraktivt at arbejde i kommunerne**

Øget brug af teknologi vil lede til mindre nedslidning, mindre administration og færre ensformige arbejdsprocesser i kommunerne. Det skal tiltrække nye medarbejdere og få nuværende medarbejdere til at gå op i arbejdstid og blive længere på arbejdsmarkedet. Det er et centralt parameter for at kunne løse arbejdskraftudfordringen.

01 / GENTÆNK VELFÆRDEN – DIGITALE LØSNINGER SKAL BRUGES TIL AT LØSE ARBEJDS- KRAFTUDFORDRINGEN

I kommunerne skal vi gentænke alle velfærdsopgaver, så vi kan frigive hænder til den velfærd, der kræver menneskelig omsorg. Trivielle arbejdsprocesser skal automatiseres, og banebrydende teknologier, der har potentiale til at løfte velfærden for borgeren, skal afprøves.

Hvis arbejdskraftudfordringen skal løses, er alle kommuner nødt til at tænke velfærden forfra.

Skriften på væggen er klar: Der er behov for, at kommunerne investerer i digitale løsninger og teknologi, som automatiserer manuelle processer, gør borgerne mere selvhjulpne og giver medarbejderne bedre mulighed for at løfte deres opgaver, når antallet af børn og ældre borgere stiger.

Den gode nyhed er, at vi i samme ombæring får mulighed for at skabe moderne services og en stærk velfærd bygget med de digitale værktøjer, vi har til rådighed i dag.

Implementering af digitale løsninger skal i særdeleshed ske på områder, som kan frigive hænder til vigtige og nære opgaver. Mennesker skal bruge deres kræfter, hvor menneskelig kontakt og forstand skaber værdi. De skal til gengæld ikke bruge tid på opgaver, som en sensor, robot eller computer lige så godt kan klare.



Mange kommuner er allerede godt i gang med at automatisere simple administrationsopgaver. I fremtiden opstår der endnu flere muligheder for at levere bedre velfærd ved hjælp af digitale fremskridt.

Kunstig intelligens vil kunne bruges til tidlig opsporing og forebyggelse af sygdom. Energiforbruget i en bygning kan automatisk minimeres via sensorer, data og algoritmer. Medarbejdere vil kunne bruge stemmen i stedet for mus og tastatur til at dokumentere sagsgange – måske endda på deres førstesprog, som så bliver oversat til dansk.

Når vi udforsker brugen af nye teknologier, kræver det mod til at acceptere fejlslagne forsøg. Derfor er det vigtigt, at vi går etisk og ansvarligt til værks, og at vi først og fremmest tester nye teknologier, hvor fejl ikke får direkte menneskelige konsekvenser.



Denne udvikling kan med fordel ske i samarbejde med private leverandører, forskere og andre interessenter, som kan bidrage med deres ekspertise og erfaringer, så vi i fællesskab kan skabe mere innovative løsninger, der kan skaleres bredt, og som kan bygges ind i den eksisterende infrastruktur.

› **FAKTA**

Ni ud af ti borgere mener, at velfærdsteknologi er en god mulighed for at klare sig selv (Danmarks Statistik). Flertallet foretrækker allerede digitale løsninger, hvor mødet med det offentlige foregår uden ventetid og på et tidspunkt, der passer ind i hverdagen (IT i praksis, Rambøll).

Gentænkningen af, hvordan vi arbejder og organiserer os, gælder hele vejen rundt – fra administration til mødet med borgeren. Vi skal kigge alle fagområder igennem – et område ad gangen.

› **SKRIDT PÅ VEJEN**

- › Den enkelte kommune bør gennemgå arbejdsopgaver og brugerrejser, og identificere manuelle processer, der kan løftes digitalt.
- › Kommunerne skal benytte sig af virksomhedernes udviklingskraft, når velfærden gentænkes.
- › Omstillingen kræver, at vi investerer i digitale løsninger og teknologi.
- › Kommunerne skal i fællesskab målrettet afsøge, hvordan fremtidens velfærd kan formes gennem digitalisering og teknologi – et fagområde ad gangen.
- › Staten skal være en medspiller i at skabe rammerne for at gentænke velfærden på udvalgte områder.

› **CASES**

Plejhjem i eget hjem

I Haderslev Kommune er man i færd med at gentænke ældreplejen. I stedet for at den ældre medborger bliver visiteret til plejehjem, kan sensorer og skærme i hjemmet give borgeren mulighed for at blive i eget hjem længere. Teknologien skal sikre borgerens tryghed, ved at plejepersonalet altid er digitalt forbundet. Fx kan sensorer i et smartur automatisk kalde efter hjælp, skulle borgeren falde i hjemmet.

Mød den samme medarbejder i ældreplejen

At blive mødt af kendte ansigter, som kender borgerens behov og ønsker, er noget af det allervigtigste for borgerens oplevelse af sammenhæng og tryghed i plejen. I Aalborg og Syddjurs kommuner vil de bruge kunstig intelligens til at tilrettelægge en optimal besøgsplan ud fra hensyn til en række parametre, for eksempel antal forskellige medarbejdere og skemalagt arbejdstid.

I skole igen med hjælp fra robot

Der er elever, som på grund af fx angst eller sygdom har perioder, hvor de ikke er i skole. Det har store faglige og sociale konsekvenser. Det påvirker elevernes selvværd og evnen til at være en del af et fællesskab i skolen. Telepresence-robotter giver eleverne mulighed for virtuel tilstedeværelse, uden at eleven skal forlade de trygge rammer derhjemme.

På Frederiksberg bruger man sensorer til at undgå oversvømmelser

Klimaforandringer fører til stadigt voldsommere regnskyl. Oversvømmelser er dyre for kommunen, og det kræver mange ressourcer at håndtere overbelastning af kloakker og vand i kældre. På Langelands Plads i Frederiksberg Kommune har kommunen opsat sensorer, der konstant monitorerer det opsamlede regnvand i pladsens vandreservoir og som hjælper med at regulere vandmængderne, så området ikke oversvømmes.

02 / BEDRE SERVICE – GIV BORGEREN MULIGHED FOR ET DIGITALT FØRSTEVALG

Fremtidens services til borgerne skal tænkes og bygges digitalt på alle de områder, hvor det giver borgerne og kommunen et lettere og mere fleksibelt møde.

Når vi gentænker vores velfærd med flere digitale løsninger, er vi ikke kun med til at løse problemet med manglende hænder. Vi får også mulighed for at skabe moderne digitale services, der matcher borgernes stigende forventninger til en effektiv, fleksibel og bekvem service.

I fremtiden skal vi derfor i kommunerne udvikle langt flere digitale tilbud. Borgeren skal tilbydes en digital løsning først, hver gang det fagligt giver mening.

Videomøder er et godt eksempel på, hvordan man med en relativ simpel løsning kan frigive tid og hænder, minimere kliaaaftrykket og samtidig levere en mere fleksibel service for borgeren. Den slags digitale løsninger skal vi have flere af.

Ambitionen med digitaliseringen skal altid være at levere en lige så god eller bedre service, end den vi kender i dag. Så når vi i kommunerne sigter efter at levere et digitalt tilbud til borgeren først, skal løsningerne være så attraktive og intuitive at bruge, at de helt naturligt bliver langt de fleste borgeres foretrukne valg.

Borgeren og kommunens mulighed for at kommunikere digitalt, er udviklet gennem en ambitiøs og massiv kommunal indsats gennem de seneste år.

For mange borgere har det længe været naturligt at bruge computeren til simple opgaver, som at skrive sit barn op til en institutionsplads uagtet kommunens åbningstider.

Tiden under Corona-pandemien viste, at Danmark og danskerne generelt er klædt godt på til at kunne klare endnu flere ærinder med kommunen digitalt.



Corona-krisen tryktestede også kommunernes innovationskraft. På ganske kort tid fik vi digitale samtaler i jobcenteret, online bostøtte, og familiebehandling, genoptræning og pårørendekontakt på plejehjem blev i stigende grad virtuelt.

Størstedelen af kommunerne oplevede det som en markant gevinst, at medarbejderne brugte deres tid og kompetencer mere direkte på kerneopgaven og mindre på fx transport. De erfaringer skal vi udnytte og bygge videre på.

› **FAKTA**

De kommunale ledere vurderer helt overvejende, at deres nyskabelser under covid-19-krisen har et stort potentiale. 85 pct. af lederne vurderer det som relevant at sætte nyskabelserne i permanent drift (Kommunale nyskabelser under covid-19-krisen, VIVE 2021).

Der skal selvsagt altid tages hensyn til de borgere, der har udfordringer med at begå sig digitalt og dem, der har et stærkt ønske om at bevare det fysiske tilbud. Vi skal også tænke i hybridløsninger, hvor dele af et forløb er digitalt, mens dele foregår som et fysisk møde med borgeren.

> SKRIDT PÅ VEJEN

- > Vi vil i kommunerne undersøge, om løsnin-
ger, der i dag er analoge for borgeren, kan
erstatte med et digitalt tilbud til gavn for
borgere og medarbejdere.
- > Når vi i kommunerne udvikler vores frem-
tidige tilbud, skal vi hver gang vurdere, om
tilbuddet til borgeren skal og kan være
digitalt. Teknologi skal være faglighedens
forlængelse.

> CASES

Det virtuelle jobunivers

Det virtuelle jobunivers er en vision om at gøre lediges jobrejse nemmere og mere målrettet til den enkeltes behov og ønsker. Brugen af digitale værktøjer skal samtidig frigive jobkonsulentens tid til de borgere, der har størst behov for hjælp.

Online bostøtte

Under Corona-nedlukningen fik borgerne i flere kommuner online bostøtte. I stedet for fysisk besøg fik de virtuel hjælp af en bostøttemedarbejder til at skabe struktur og klare de dagligdags gøremål. Online bostøtte gav værdi for borgerne, fordi bostøttemedarbejderen hurtigere kunne hjælpe via video eller telefon, frem for at skulle møde fysisk op på borgerens bopæl. I stedet for at bruge tid på transport kunne kræfterne bruges på selve kerneydelsen. Nogle borgere oplevede, at online bostøtte var mindre intimiderende end fysiske besøg. Andre borgere følte, at det gav dem mere selvstændighed.

Automatisk medicin håndtering

Kommunens medarbejdere bruger tid på at håndtere medicin i mange borgeres hjem. Dels ved at dosere medicinen og dels ved at minde den enkelte om at tage medicinen. I dag findes der automatiske medicin håndteringsløsninger, som får informationer om borgerens behov, bestiller medicin og automatisk dispenserer lægemidlerne og husker borgeren på at tage dem. Tager borgeren ikke sin medicin, kan en medicin håndteringsrobot sende besked til kommunen, som kan kontakte borgeren.

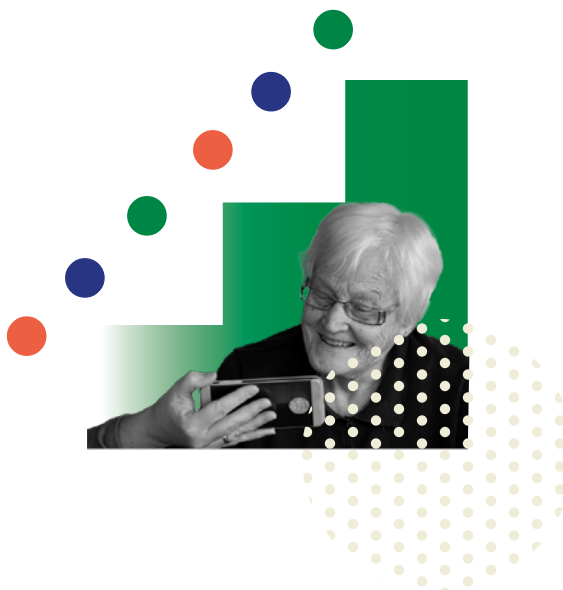
03 / ALLE SKAL KUNNE VÆRE MED – INGEN BORGERE SKAL HÆGTES AF I DEN DIGITALE VELFÆRD

Digitale services skal designes, så alle kan bruge dem – uanset forudsætninger. Menneskers forskelligheder skal tænkes ind, allerede når løsningerne er på tegnebrættet. De borgere, der ikke kan begå sig digitalt, skal stadig opleve en god service.

Når borgerne i fremtiden skal møde kommunerne mere digitalt, skal vi sikre, at ingen hægtes af.

Selvom danskerne generelt er gode til at begå sig digitalt, så vurderes det, at ca. hver femte voksen har digitale udfordringer.

Når kommunerne sætter yderligere skub på den digitale omstilling, er det essentielt, at der udvikles digitale løsninger, som flest muligt kan bruge uanset færdigheder og forudsætninger. Man skal kunne klare sig på egen hånd, og det skal ikke være et spørgsmål om, hvilket udstyr man ejer, eller hvor veluddannet man er.



Digital inklusion er ikke kun vigtig for borgerne og deres pårørende, for at de kan begå sig. Det kan også aflaste kommunens medarbejdere, som i dag bruger ressourcer på at hjælpe digitalt udfordrede borgere – fx i borgerservice, beskæftigelse og på social- og sundhedsområderne.

Vi skal derfor tænke diversitet og forskellige forudsætninger ind fra starten – allerede når de digitale løsninger er på tegnebrættet. Det dur ikke, at en digital service kræver en pc, eller at borgeren skal kunne uploade dokumenter.

Med inkluderende design og brugerinddragelse i udviklingsfasen kan mange digitalt udfordrede borgere hjælpes bedre på vej. Der vil stadig være borgere eller pårørende, som ikke kan bruge de digitale veje, fx grundet et handicap eller en sygdom, som gør det umuligt at bruge en skærm. De borgere skal stadig have god mulighed for at få løst deres ærinde.

Her kan teknologi også lette mødet med kommunen for borgeren. Det kan eksempelvis være ved, at borgeren kan udfylde en formular eller en ansøgning med stemmen over telefonen. Eller at kommunen – med borgerens accept – bruger data om personen til automatisk at indhente oplysninger, frem for at borgeren selv skal indgive dem.

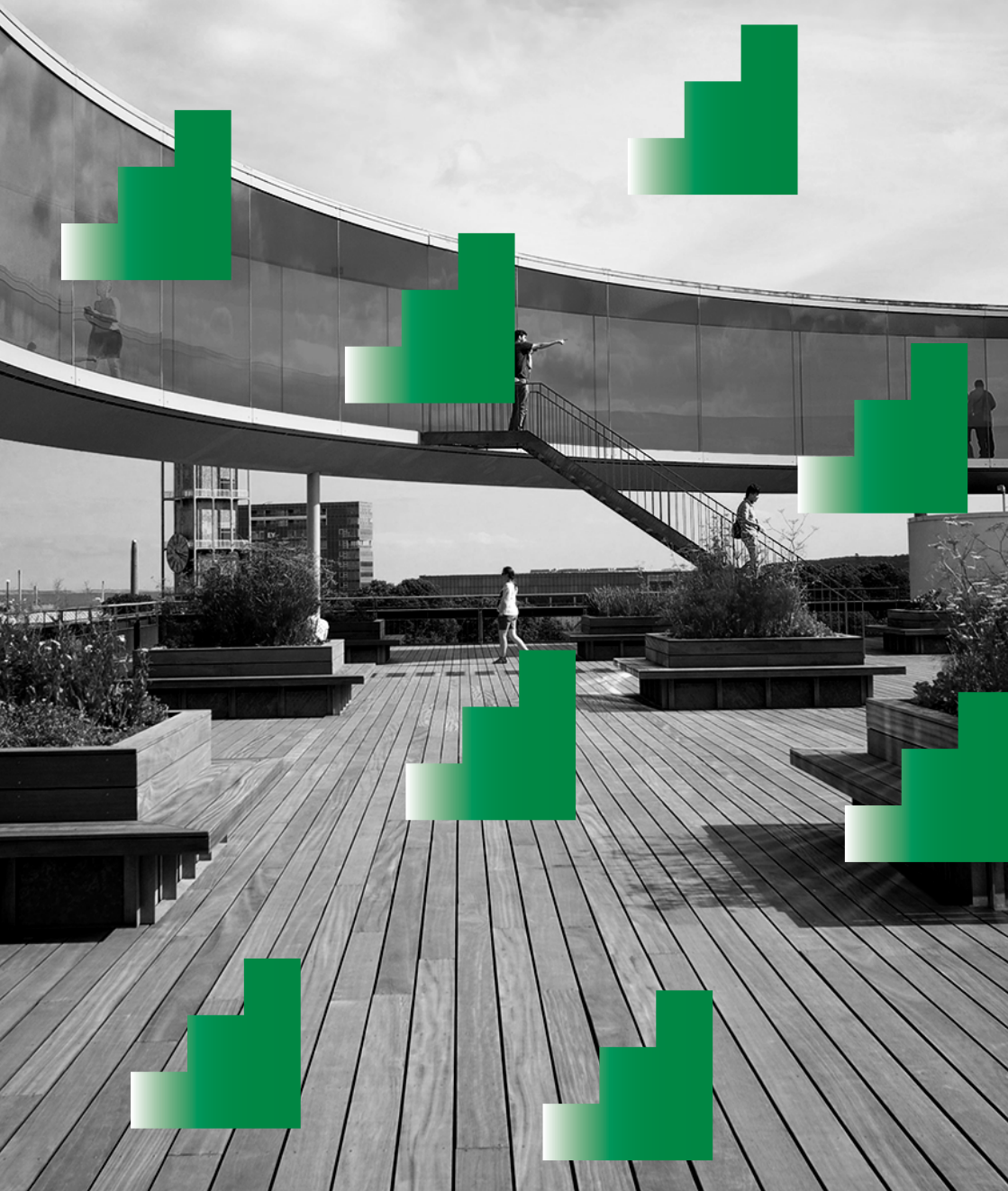
› SKRIDT PÅ VEJEN

- › I kommunerne vil vi arbejde for, at digitale løsninger udvikles og designes, så borgerens forskelligheder er tænkt ind fra starten. Det vil sige, at al tekst er forståelig og læsbar, og at borgeren kan klare sit ærinde på en tablet eller telefon – ikke kun en pc.
- › Når vi udvikler digitale løsninger, skal vi undgå, at der er blinde vinkler for, om borgere bliver hægtes af. Det skal vi gøre gennem samarbejde og brugerinddragelse og gennem dialog og krav til de leverandører, der leverer digitale løsninger.

› CASE

Digital forløbsguide til borgere

Borgere med et forløb i socialforvaltningen i Københavns Kommune kan i dag få hjælp via en app. Borgeren kan via appen få den rette viden på rette tidspunkt i forløbet og få påmindelser om aftaler. Samtidig har borger og medarbejder mulighed for at sende beskeder til hinanden, så spørgsmål let og hurtigt kan afklares. Appen åbner op for dialogen med de borgere, som ellers ikke kan overskue at komme ned på centret eller snakke i telefon.



04 / TRYGHED FOR BORGERNE – HOLD STYR PÅ DATA, ETIK OG SIKKERHED

Tilliden fra borgerne er afgørende, når velfærden og kontakten med kommunen bliver mere digital. Den tillid skal vi sikre ved gennemsigtighed og en etisk tilgang til brugen af borgernes data. Sikkerheden i de offentlige it-systemer skal samtidig være et konstant fokuspunkt.

Borgernes tillid til det offentlige er et fuldstændig centralt parameter for, at vi kan digitalisere flere dele af velfærden. Danskerne er et af de folkefærd i verden, der har den højeste tillid til myndighederne. Den tillid skal vi fastholde og understøtte – også når vi digitaliserer.

Det skal være tydeligt for borgeren, at man faktisk kan hjælpe sig selv ved at lade kommunen bruge ens data. Men det skal samtidig være gennemsigtigt og tydeligt, hvornår deling af data er frivillig, og hvornår kommunen er forpligtet til at indsamle, anvende og opbevare borgernes oplysninger.



Vi skal sikre, at borgerne er trygge ved fremtidens løsninger og fortsat har høj tillid til kommunens håndtering af data. Borgerne skal have sikkerhed for, at oplysninger om dem er beskyttet, og deres retssikkerhed er intakt.

Det gælder ikke mindst når kunstig intelligens bliver mere og mere udbredt.

Når computere assisterer en medarbejder til at identificere den bedste indsats – fx til et genoptræningsforløb eller en jobindsats – skal det kunne forklares til den enkelte borger og medarbejder præcist, hvordan systemet hjælper til.

Kommunernes politikere og direktioner skal tage livtag med de etiske spørgsmål, som kan opstå, når vi digitaliserer servicen – eller vælger *ikke* at gøre det.



Det samme svære dilemma gælder ved brug af borgernes data. Her kan et fravalg være lige så etisk kompliceret som et tilvalg – fx når kommunen skal identificere det mest relevante tilbud eller en forebyggende indsats.

› FAKTA

KL's Teknologitænk tank anbefaler blandt andet:

- › Prioritør borgernes tillid til offentlige it-løsninger og indbyg privatliv og værdighed i løsningerne.
- › It-løsninger skal sikre privatlivets fred og fremme individets grundlæggende rettigheder.
- › Tænk i samarbejde og borgerinddragelse, når i udvikler digitale løsninger.

Et andet helt centralt fokuspunkt er opbevaring og beskyttelse af data.

Når vi digitaliserer i kommunerne, bliver det stadig vigtigere at investere i sikkerheden ikke mindst for at undgå cyberangreb og cyberkriminalitet. Truslen er der, og den vurderes at være stigende.

› SKRIDT PÅ VEJEN

- › Vi skal i kommunerne være optaget af, hvordan vi kan bruge og skabe data med omtanke, formål og sammenhæng – og hvordan de kan bruges til at sikre et højt velfærdsniveau i fremtiden.
- › Vi vil i kommunerne fortsat have fokus på, at den digitale sikkerhed er på plads og prioriteres.

05 / BRUG DET, DER VIRKER – IMPLEMENTÉR TEKNOLOGI, DER HAR VIST SIT VÆRD

Vi skal genbruge, dele og kopiere de digitale løsninger, der allerede giver værdi i kommunerne. Ved bedre vidensdeling og fælles hjælp kan vi undgå at genopfinde den dybe tallerken og i stedet høste gevinsterne fra modne teknologier og systemer, vi allerede har i brug.

Der findes i dag mange glimrende digitale løsninger, som bidrager til at skabe effektive og fleksible services i kommunerne. Men vi skal blive bedre til at skalere og få værdi af de modne teknologier og eksisterende løsninger. Det gælder også det fælles it-fundament, kommunerne allerede har investeret i.

Der er derfor behov for systematisk at identificere og implementere teknologier, som har vist sit værd i andre kommuner, inden for andre fagområder i egen kommune eller andre sektorer – fx den private sektor.



› FREMTIDEN SKAL BYGGES PÅ DET FÆLLESKOMMUNALE IT-FUNDAMENT

Kommunerne har i fællesskab lavet massive investeringer for at skabe en fælles infrastruktur gennem KOMBIT. Sammen aftaler vi løbende de rammer vi arbejder indenfor, bl.a. gennem fælles datastandarder, datastrategi mv. Alt sammen nødvendige fundamentet for at kunne skabe en tilgængelig, effektiv og sammenhængende kommunal sektor.

Hvis vi skal lykkes, skal vi realisere den politiske aftale om, at:

- › Skabe et sammenhængende it-landskab.
- › Bygge til genbrug og forandring.
- › Undgå leverandørfhængighed.
- › Bruge data som en værdiskabende ressource.
- › Sikre tillid og sikkerhed for borgere og virksomheder.



Der kan ganske enkelt høstes mange gevinster ved at genanvende, dele og kopiere de løsninger, som skaber bedre service for borgerne, eller som frigiver medarbejdernes ressourcer.

› FAKTA

41 pct. af de adspurgte i kommunerne svarer, at de har skærmbesøg i drift på sundheds- og ældreområdet. Samtidig svarer 99 pct., at skærmbesøg er en relevant teknologi til at løse deres opgaver (Survey til KL's Teknologiradar).

Det kan være software, som automatisk klarer faktureringer. Det kan være skærmbesøg hos ældre, der minimerer kommunens tidsforbrug og CO2-udledning og som samtidig giver borgerne mere fokuserede besøg uden forsinkelser. Mange borgere oplever, at skærmbesøg giver større frihed og en højere grad af privatliv.

Der findes mange andre eksempler på teknologier, der virker.

På sundhedsområdet kan fysiske hjælpeværktøjer, som fx loftflifte, gøre, at én i stedet for to medarbejdere er i stand til at løfte en borger.

På ungeområdet kan børn med skolevægning få mulighed for at deltage i undervisningen hjemmefra ved hjælp af en robot, udstyret med et kamera og en skærm, der kan køre rundt i klassen. På den måde kan barnet bevare den sociale kontakt og sit skoletilbud frem for at blive isoleret og skulle modtage dyr hjemmeundervisning.

Implementering af digitale løsninger er bestemt ikke let. Derfor er det vigtigt, at nye teknologier bliver bredt forankret, og at medarbejderne har kompetencer til og mod på at bruge dem. Der skal ikke stå brugbar velfærdsteknologi og samle støv i et hjørne, fordi ildsjælen har fået nyt job. Og der skal ikke indkøbes computersystemer, der ikke er tænkt sammen med den kommunale it-infrastruktur.

Automatiseringen af administrative opgaver skal ikke blot ske i en lille del af en forvaltning, men i alle forvaltninger, hvor processerne kan effektiviseres.

Den effektive teknologi skal udbredes på tværs af kommunegrænser.

› SKRIDT PÅ VEJEN

- › I kommunerne skal vi lære af hinanden, så vi fortsat skaber værdi, når vi implementerer de modne teknologier.
- › Vi skal udnytte de muligheder, som allerede er i kommunernes systemer, i rammearkitekturen og i den infrastruktur, som kommunerne har investeret i gennem KOMBIT. Vi skal høste frugterne af de fælles standarder, anskaffelser og løsninger, vi sammen har besluttet, skal danne fundamentet for videre, effektiv digitalisering.
- › Digitale løsninger skal forankres som en naturlig del af den faglige metode og skal bruges til at afhjælpe faglige udfordringer og skabe bedre arbejdsmiljø. Medarbejderne skal klædes bedre på ved et løft af deres teknologiforståelse.
- › KL vil understøtte, at kommunerne kan samarbejde, særligt med fokus på automatisering på administrationsområdet og om velfærdsteknologi på sundheds- og ældreområdet.

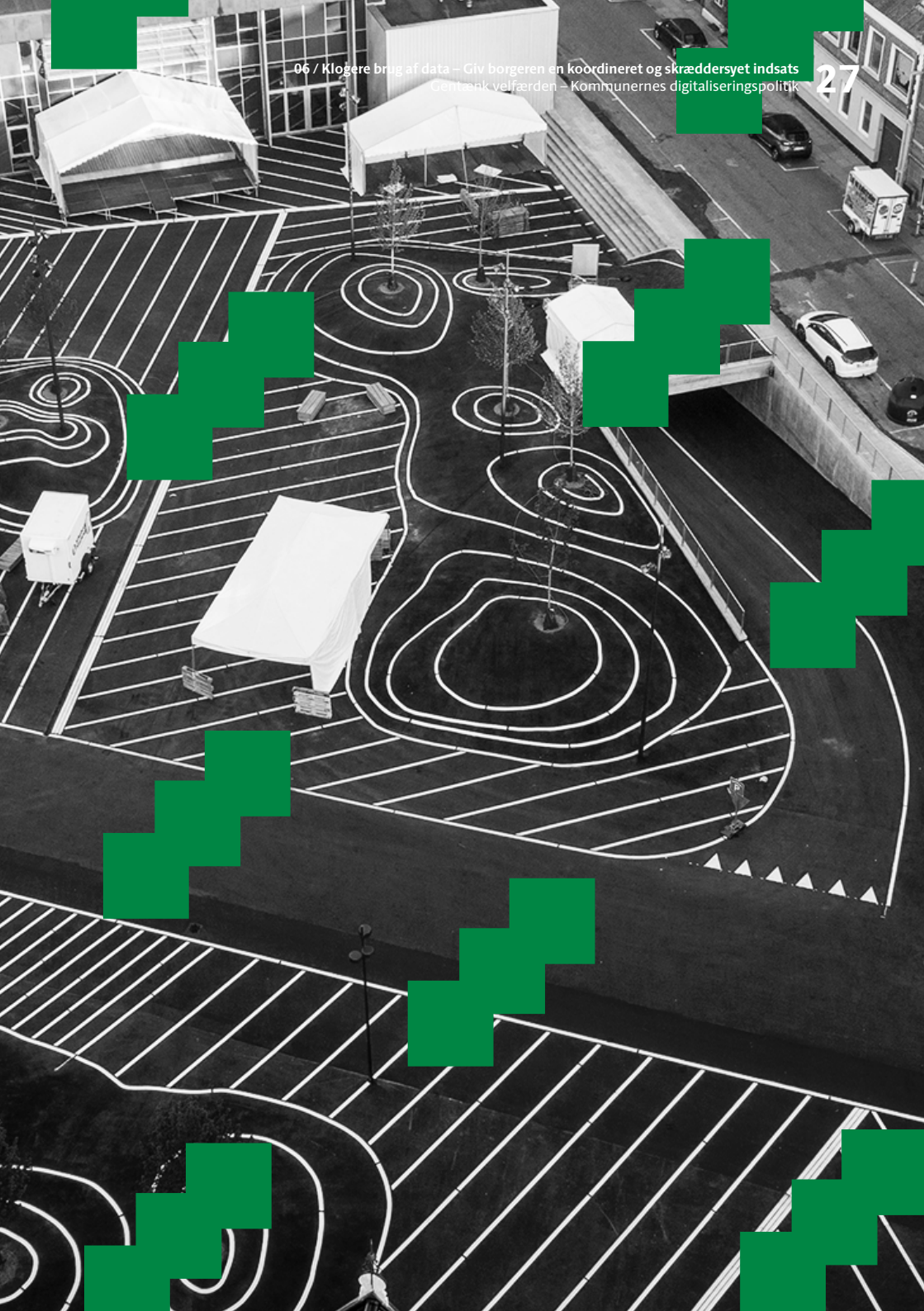
› CASES

Skærmbesøg er udbredt i Viborg Kommune

12 pct. af de fysiske besøg i Viborg Kommune er omlagt til skærmbesøg, hvilket frigiver ressourcer i hjemmeplejen samtidig med, at borgerne opnår en større grad af fleksibilitet i deres tilbud.

Softwareroboter automatiserer flere hundrede processer i Københavns Kommune

Københavns Kommune har effektiviseret, det der svarer til 206 årsværk, siden de i 2015 begyndte at bruge softwareroboter til at automatisere administrative arbejdsprocesser i kommunen.



06 / KLOGERE BRUG AF DATA – GIV BORGEREN EN KOORDINERET OG SKRÆDDERSYET INDSATS

Indsigter fra store mængder data og konkret viden om den enkelte borgers situation skal danne grundlag for en mere præcis og personlig indsats, hvor vi rammer plet første gang. Færre fejlslagne forløb og bedre koordination på tværs af fagområder kan samtidig spare kommunen tid og penge.

Som borger i den digitale tidsalder kan man med rette forvente, at kommunen bruger den store viden, der ligger gemt i data, til at skabe en bedre service.

Bruger vi de rette data på det rette tidspunkt, kan vi tilbyde borgeren en mere personaliseret service. På sigt vil vi i højere grad kunne skræddersy forløb, der passer til den enkeltes behov.

Viden og indsigter fra data skal bruges til at give borgeren de rigtige indsatser første gang og undgå, at kommunen bruger unødige ressourcer på at give borgeren fejlslagne forløb.



Mønstre i data kan blandt andet på sundhedsområdet bruges til at iværksætte en tidligere indsats og dermed forebygge dyre og svære forløb. Vi skal være nysgerrige på, hvordan vi bruger denne type kunstig intelligens endnu bedre i fremtiden – og vi skal spørge os selv, om vi overhovedet kan tillade os ikke at bruge den.

Med en øget brug af data er det naturligvis afgørende, at borgeren har tillid til, at data behandles på en etisk forsvarlig måde, og at der er gennemsigtighed i, hvilke oplysninger, der samkøres. Borgernes opbakning til mere datadeling i det offentlige er dog ganske stor.

Bedre data- og videndeling på tværs af fagområder vil også kunne løfte service-niveauet.

› **FAKTA**

Borgerne er generelt parate til at lade det offentlige dele data i digitale løsninger, så arbejdsgangen for borgeren hænger bedre sammen på tværs af afdelinger og myndigheder. Hele 61 pct. enige i, at det er en god idé (IT i praksis, Rambøll).

70 pct. mener, at kommunen bør samkøre data om sundhedspleje, dagtilbud og folkeskole for at spotte personer, der er i risikogruppen for at opleve vanskeligheder (KL-analyse "Velfærd i det lange lys").

57 pct. er helt eller overvejende enige i, at kommunen må bruge sundhedsdata til planlægning og tilrettelæggelse af fx forebyggende indsatser i fremtiden. Kun 10 pct. af de adspurgte borgere er overvejende eller helt uenige (KL-analyse "Velfærd i det lange lys").

Indsatsen fra kommunen og andre offentlige myndigheder skal opleves som let og koordineret, og borgeren skal føle, at der er sammenhæng i forløbet – uagtet om den iværksættes på tværs af forvaltninger, systemer og sektorer. Det bør høre fortiden til, at man som borger bærer sin egen sag rundt mellem forskellige parter.

En mere strømlinet brug af viden om borgeren vil ikke blot være til fordel for den enkelte, men skal også sikre, at medarbejderne ikke bruger tid på at indhente oplysninger, som kommunen allerede har.

› **SKRIDT PÅ VEJEN**

› I kommunerne skal vi sætte alle teknologiske muligheder i spil for at tilrettelægge det rigtige forløb til borgeren og bruge data mere systematisk og strategisk til at give den rigtige indsats første gang.

› Vi skal arbejde for, at sagsrelevante oplysninger er tilgængelige hos de rigtige medarbejdere, så borgeren fx ikke bliver booket to gange, eller at én forvaltning ikke ved, hvad en anden gør, når de arbejder med samme borger.

› Der er behov for at rydde alle sten af vejen for at kunne dele data, der hvor det gavner borgerne. Kommunerne og KL skal fortsat arbejde målrettet i både fælleskommunalt og fællesoffentligt regi for at bruge data klogt og sikre koordinering på tværs for borgeren. Det skal lovgivning støtte op om og ikke spænde ben for.



› CASES

Koordineret indsats: Et samlet patientoverblik

Borgere vil i fremtiden opleve, at aftaler ikke bookes samtidig men er koordineret på tværs af kommuner, hospitaler og egen læge. Det sker gennem et samlet patientoverblik, der både giver borgeren og sundhedspersonalet et bedre overblik over borgerens aftaler på tværs af sundhedsvæsenet. Det er til gavn for borgere og sundhedspersonalet, der undgår at bruge unødigt tid på koordinering.

Skræddersyet træning sparer timer i hjemmeplejen

Flere kommuner har succes med digitalt understøttet træning, målrettet ældre borgere. Via et screeningværktøj, som er baseret på algoritmer og big data, tilrettelægges et individuelt træningsforløb, den ældre borger kan udføre i eget hjem. Data fra over 10.000 borgerforløb viser, at træningen har ledt til bedre fysisk form og mindre behov for hjemmehjælp. En ny analyse fra Aalborg Kommune viser, at for hver time, den ældre borger træner, kan kommunen skære ca. 10 timers hjemmepleje årligt.

Klogere brug af data: Kunstig intelligens til understøttelse af visitation af genoptræningsforløb

Projektet vil med brug af kunstig intelligens understøtte en mere ensartet og hurtigere visitation af genoptræningsforløb i Aalborg og Rødovre. Løsningen vil både sikre en bedre udnyttelse af kapaciteten i de kommunale genoptræningstilbud og sikre, at borgere hurtigst muligt kommer i gang med genoptræning efter indlæggelse.

07 / EN MODERNE ARBEJDSPLADS – DIGITALE MULIGHEDER SKAL GØRE DET MERE ATTRAKTIVT AT ARBEJDE I KOMMUNERNE

Øget brug af teknologi vil lede til mindre nedslidning, mindre administration og færre ensformige arbejdsprocesser i kommunerne. Det skal tiltrække nye medarbejdere og få nuværende medarbejdere til at gå op i arbejdstid og blive længere på arbejdsmarkedet. Det er et centralt parameter for at kunne løse arbejdskraftudfordringen.

I sin grundessens er teknologi blot et middel til at hjælpe og assistere mennesker. Det gælder ikke kun for borgerne men i lige så høj grad for kommunens medarbejdere. Vi skal derfor bruge digitale løsninger og teknologi til at skabe mere attraktive arbejdspladser og fastholde og rekruttere personale.

Fastholdelsen kan styrkes i en fremtid, hvor digitalisering og automatisering betyder færre administrative opgaver for medarbejderen og dermed mere tid til den menneskelige kontakt og det relationelle arbejde.

Teknologi kan lige så oplagt bruges til at aflaste fysisk hårdt arbejde, så nedslidning bliver mindre. Det er ikke blot en fordel for den enkelte, men kan også fastholde medarbejdere på arbejdsmarkedet længere. Fx kan en sygeplejerske, som har dårlig ryg eller knæ, stå for virtuelle hjemmebesøg i stedet for fysiske.



Nye værktøjer kan også hjælpe til at inkludere medarbejdere, der er digitalt udfordrede. Anvendelse af tale-til-tekst teknologi kan eksempelvis hjælpe de medarbejdere, der har svært ved dokumentationsopgaver på grund af svage sprog-, læse- eller skrivefærdigheder. Det vil kunne højne kvaliteten af deres arbejde, fx ved at medarbejderen kan dokumentere en sag ved brug af tale eller få brugsanvisninger og vejledninger læst højt.

I fremtiden møder der også en ny generation af medarbejdere ind på arbejdsmarkedet, som har forventninger til, at deres arbejdsplads bruger digitale løsninger. Det er medarbejdere, som vi i den grad har behov for at tiltrække.

Ved at indtænke en digital drejning på uddannelser, kan det samtidig udvide ansøgerfeltet, fordi det tiltrækker andre profiler. Det bliver vigtigt, når vi skal øge udbuddet af arbejdskraft.

Det er desuden afgørende for den digitale og teknologiske omstilling, at alle medarbejdere klædes på til at anvende data og teknologier i den kommunale service – fx gennem videreuddannelse. Forståelsen for data og teknologi kan gøre de ansatte endnu bedre til at udføre deres arbejde og bidrager dermed til øget trivsel og arbejdsglæde.

› SKRIDT PÅ VEJEN

› I kommunerne vil vi samarbejde med fagforbund, uddannelsesinstitutioner og andre parter om at finde de steder, hvor der kan laves målrettede digitale og teknologiske indsatser for at fastholde og rekruttere medarbejdere. Det skal bygge videre på det allerede eksisterende samarbejde.

› CASES

Digi-Tech linje på SOSU-skole

På SOSU-skolen i Aabenraa kan man uddanne sig på en særlig Digi-Tech linje. Målet med linjen er at gøre SOSU-assistenten endnu bedre til at bruge og implementere velfærdsteknologi. Uddannelsen er grundlæggende den samme som den almindelige SOSU-uddannelse, men alle fagene får en digital drejning med fokus på velfærdsteknologi. Det kan tiltrække andre typer unge mennesker end dem, som traditionelt har søgt ind på SOSU-uddannelsen.

Softwarerobot klarer administrationsopgave: Straffe- og børneattester

Når kommunerne skal ansætte nye medarbejdere, skal der indhentes straffeattester og nogle gange også en børneattest. Det kan løbe op i mange attester om året, og processen kan være tung. I Aalborg Kommune indhentes omkring 12.000-13.000 attester om året, og derfor har Aalborg Kommune udviklet en RPA-softwarerobot, der automatiserer store dele af processen omkring indhentning af straffe- og børneattester til glæde for medarbejderne.



01 / GENTÆNK VELFÆRDEN

– Digitale løsninger skal bruges til at løse arbejdskraftudfordringen



02 / BEDRE SERVICE

– Giv borgeren mulighed for et digitalt førstevalg



03 / ALLE SKAL KUNNE VÆRE MED

– Ingen borgere skal hægtes af i den digitale velfærd



04 / TRYGHED FOR BORGERNE

– Hold styr på data, etik og sikkerhed



05 / BRUG DET, DER VIRKER

– Implementér teknologi, der har vist sit værd



06 / KLOGERE BRUG AF DATA

– Giv borgeren en koordineret og skræddersyet indsats



07 / EN MODERNE ARBEJDSPLADS

– Digitale muligheder skal gøre det mere attraktivt at arbejde i kommunerne



KL
Weidekampsgade 10
2300 København S
Tlf. 3370 3370
kl@kl.dk
www.kl.dk
 @kommunerne

Produktionsnr. 830832
ISBN 978-87-93950-63-4
ISBN 978-87-93950-64-1-pdf