



DIGITALISERINGSSTRATEGI

Sandefjord kommune 2021 – 2024

Sammendrag

Denne strategien viderefører satsingen på digitalisering som ble lagt frem til kommunestyret i 2017 og så i 2018. **Forenkling, effektivisering og samspill** løftes frem som bærende idéer også i denne strategien.

Dette dokumentet presenterer hovedutfordringer og hovedsatsinger i perioden.

Hovedsatsinger i strategiperioden:

1. Barn og unge:

Et nytt kommunalområde er etablert for kunnskap, barn og unge hvor det vektlegges sammenhengende tjenester og samarbeid på tvers. Digitalisering blir et virkemiddel for å sikre barn en trygg oppvekst.

Digitaliseringen i skole og barnehage videreføres som et viktig satsningsområde.

2. Helse, sosial og omsorg:

Som en helt sentral del av kommunens tjenestetilbud benytter fremtidens helse, sosial og omsorg ny teknologi til å sikre bærekraftige tjenester som bygger på involvering og medvirkning.

3. Innbyggerdialog:

Innbyggere skal enkelt kunne kommunisere med kommunen med vekt på forenkling, automatisering og nye løsninger. Digital kommunikasjon skal være et førstevalg.

4. Informasjonssikkerhet/personvern:

Personopplysninger skal sikres og håndteres på en trygg og forsvarlig måte, og kommunens IKT-infrastruktur rustes mot angrep utenfra.



5. Digital infrastruktur (tilknytning bredbånd/mobil) for innbyggere og næringsliv:

For at vi skal nå vår målsetning om å bli blant landets beste på næringsutvikling og sikre større grad av valgfrihet for den enkelte må hele kommunen prioriteres med nødvendig digital infrastruktur.

For å lykkes med hovedprioriteringene vil en i kommunens digitaliseringsarbeid vektlegge følgende fire fokusområder:

- A. Nasjonale og regionale satsinger:** Regjeringen og KS har sammen lansert *En digital offentlig sektor*. Digitalisering skjer i alle områder av offentlig sektor, og Sandefjord kommune deltar i samarbeid som sikrer læring og utvikling, og tilgang til nye tjenester
- B. Effektivisering/porteføljestyling:** Prosjekter prioriteres som har et effektiviseringspotensial. Det vektlegges forenklinger for innbyggere, og forbedringer for medarbeidere og ledere
- C. Dokumentasjonsforvaltning:** Sikker flyt, lagring og håndtering av dokumenter er en grunnforutsetning for vellykket digitalisering
- D. Infrastruktur, nettverk og trådløst:** For at digitale løsninger skal få ønskede effekter fortsetter utbyggingen av en tidsriktig og stabil teknisk infrastruktur



Mål og tiltak i strategiperioden: Hovedprioriteringene

1. Barn og unge:

Mål:

- Digitale tjenester skal bidra til å gi gode brukerreiser på tvers av tjenesteområder.
- Elever i Sandefjordskolen får likeverdige muligheter til å opparbeide digitale ferdigheter.
- Elevene skal ha digitale ferdigheter som gjør dem i stand til å oppleve livsmestring og lykkes i videre utdanning, arbeid og samfunnsdeltagelse
- Informasjonsoverføring mellom utdanningsnivåer og tjenester gjennomgås og utredes med sammenhengende digital tjeneste som mål.

Tiltak:

- Prosjekt samhandling utvikler en samhandlingsmodell hvor digitale tjenester blir en del av implementeringen
- Det vurderes, evalueres og anskaffes ulike digitale læremidler gjennom Utdanningsdirektoratets tilskuddsordning og kvalitetskriterier for digitale læremidler i fag.
- Moderniserte verktøy for sikker digital samhandling utredes, med vekt på videreutvikling av systemer som er i bruk og som har datasett som kan flyte på tvers.
- Lærernes digitale kompetanse økes og evalueres gjennom intern og ekstern kompetanseheving
- Det utarbeides en digital plan for skolen. I denne vurderes og evalueres effekter av økt bruk av teknologi i skolen, både hvordan bruk av IKT påvirker lærernes praksis, og elevenes læringsutbytte

2. Helse, sosial og omsorg:

Mål:

- Satsing på velferdsteknologi gir mer kostnadseffektive tjenester, og tjenester med økt kvalitet for brukerne og pasientene
- Systemer og rutiner i HSO kjennetegnes av standardisering
- Det er besluttet og videreutviklet en helhetlig velferdsteknologisk plattform som er integrert med kommunens elektroniske pasientjournal
- Det er felles forståelse for retningsvalg, valg av grunnstruktur og funksjonalitet i viktige anskaffelsesprosesser
- Opplæring av brukere, pårørende og ansatte er satt i system

Tiltak:

- Arbeidsutøvelsen går fra manuelle til digitale rutiner og løsninger, der det digitale skal være førstevalget
- Det planlegges en ordning med 24/7 oppfølging av digitale løsninger i HSO
- Velferdsteknologiplattformen skal være fleksibel og skalerbar, slik at ulike løsninger fra ulike produsenter kan tilknyttes, avhengig av nytte og funksjonalitet
- Det er innarbeidet rutiner for bred involvering i innovasjonsarbeidet, og løsningene man velger skal være mulig å benytte i alle deler av tjenesten
- Tjenestetildeling - velferdsteknologi skal alltid vurderes som et tiltak, der det er hensiktsmessig og dekkende for å ivareta søkers behov
- Ansatte i tjenestene har god nok innsikt i de velferdsteknologiske løsningene til å foreta gode, etiske vurderinger
- Ansattes digitale kompetanse økes og evalueres gjennom intern og ekstern kompetanseheving



3. Innbyggerdialog:

Mål:

- Innbyggerappen utvikles videre som en tjeneste for å samle digital trafikk ett sted.
- Innbyggerappens kommunikative profil videreutvikles i tråd med kommunikasjonsstrategien,
- Det er innen 2024 minst 30.000 som har lastet ned appen, og antall unike brukere er økt med 50% pr mnd i gjennomsnitt.
- I alle kommunalområder innføres digitale verktøy til bruk i søknadsprosesser og kommunal sakshåndtering.
- Innbyggerne skal enklere kunne finne frem til saker under "politikk og innsyn", finne relevante saksdokumenter til saker de bryr seg om og enklere kunne følge utviklingen i en sak som pågår over lang tid.

Tiltak:

- Det etableres pilotprosjekter som har som siktemål å øke bruk av innbyggerappen blant aldersgruppen opp til 30 år. Innen utgangen av 2023 er bruken økt med 50% for denne målgruppen
- Det gjennomføres uttesting og innovasjonsprosjekter for å skape mer engasjement om lokale saker og prosesser, og for å styrke innbyggerdialog
- Det utvikles mulighet for å få tilgang til data i appen som krever innlogging og autentisering
- Innbyggerdialogen styrkes med lanseringen av nye nettsider, med vekt på økt funksjonalitet og brukervennlighet

4. Informasjonssikkerhet og personvern

Mål:

- Sikkerhetskulturen styrkes i organisasjonen
- Det er definert kompetanser for sikkerhet og personvern som det forventes at alle mestrer
- Kommunen har besluttet hvilke autentiseringsløsninger som skal benyttes for å få tilgang til fagsystemer og applikasjoner, og nødvendige retningslinjer er utarbeidet
- Brukerfokuserte ROS-analyser ved implementering av ny programvare er satt i system
- Personvern sikres i henhold til lover og forskrifter, og personvern hensyn blir ivaretatt når data håndteres og lagres

Tiltak:

- Øvelser: Det gjennomføres uanmeldte simulerte angrep, uten at det rapporteres negative avvik i etterkant. Andelen som trykker på "falske" lenker reduseres med 90%
- Det lages en opplæringsplan, med vekt på e-opplæring.
- Rutiner for tilgangsstyring forsterkes og videreutvikles
- Plan for informasjonssikkerhet og personvern er gjennomgått og evaluert, og nødvendige forbedringer gjennomført
- Sandefjord kommune forplikter seg til å inngå avtaler i tråd med Datatilsynets retningslinjer for behandling av persondata ved anskaffelse av, eller bruk av programvare, hvor dette er påkrevd.



5. Digital infrastruktur

Mål:

- Det tilbys mulighet for innbyggere og næringsliv å kunne benytte høyhastighets bredbånd, eller mobilt nett.

Tiltak:

- Basert på midler vedtatt av kommunestyret, gis det bidrag til utbygging i områder der det ikke er kommersielt svarende å bygge ut
- Det søkes om midler fra statsforvalteren til å delfinansiere utbyggingen
- Det legges årlig frem en sak til formannskapet om prioritering av nye områder for utbygging



Mål og tiltak i strategiperioden for fire fokusområder, som skal bygge opp under hovedprioriteringene

A. Deltagelse i nasjonale og regionale satsinger:

Mål:

- Det innføres nasjonale løsninger og nasjonale komponenter som er kostnadseffektive for kommunen
- Deltakelsen i nasjonale satsinger innenfor helse bidrar til å utvikle kostnadseffektive tjenester, med økt kvalitet
- Effektivisering som muliggjøres av ny funksjonalitet i fagsystemene realiseres
- Sandefjord kommune tar en førende posisjon i utvikling av digitaliseringsprosjekter i regionen, og i gevinstrealiseringen

Tiltak:

- Prosjekter som har økonomiske effektiviseringsgevinster prioriteres, og søkes utformet som samarbeidsprosjekter med andre kommuner
- Det besluttes hvilke nasjonale løsninger (felleskomponenter) som skal benyttes, og plan for implementering utarbeides
- Sandefjord kommune legger vekt på å dele og tilgjengeliggjøre erfaring og kunnskap fra digitaliseringsarbeidet, og gjøre det enkelt å finne kunnskapen
- Sandefjord kommune vurderer å delta i det nasjonale prosjektet AKSON (felles kommunal journal og helhetlig samhandling) ihht vedtatt intensjonserklæring.

B. Effektivisering/porteføljestyling:

Mål:

- Evaluering av gjennomførte prosjekter i porteføljen bekrefter at ønsket gevinst er oppnådd
- Prosjektene som inngår skal ved utgangen av 2023 ha et effektiviseringspotensial på over 5 mill. kr per år
- Det er i 2023 oppnådd forbedrede arbeidsprosesser knyttet til dagens systemer (Visma, Agresso, Cos Doc) med effektiviseringsgevinster 3 mill. kr per år

Tiltak:

- Porteføljen av digitaliseringsprosjekter bygges ut i perioden, og videreutvikles
- Porteføljestylingen blir benyttet som modell i flere områder i kommunen der prosjekter jevnlig gjennomføres
- Det jobbes kontinuerlig med interne forbedringer, fjerning av flaskehals og strømlinjeforming av prosesser
- Kompetanse på prosjektgjennomføring, og prosjektstyring/-oppfølging styrkes i hele organisasjonen, og det gis opplæring i bruk av prosjektverktøy



C. Dokumentasjonsforvaltning:

Mål:

- Kommunen skal til enhver tid benytte oppdaterte og moderne saksbehandlingsløsninger hvor muligheten til forbedret integrasjon med samhandlingsverktøy er tilrettelagt.
- Digitale selvbetjeningsløsninger skal benyttes der det er mulig, og en skal søke å utarbeide gevinstplaner som målsetter mer effektiv saksbehandling og tjenesteproduksjon.

Tiltak:

- Sandefjord kommune skal utarbeide en egen strategi for identifisering, tilgjengeliggjøring og bevaring av datasett og dokumentasjon som skapes som ledd i kommunens virksomhet

D. Infrastruktur, nettverk og trådløst nett

Mål:

- Sandefjord kommune har en oppetid på systemene som driftes fra eget datarom som er bedre enn 99%
- Hastighet og stabilitet på nettverk er tilfredsstillende i alle kommunale lokasjoner
- Ved nyanskaffelser, og ved nybygg eller ombygging, skal ansvar og kostnader ved IKT-infrastruktur avklares tidligst mulig

Tiltak:

- Det gjennomføres kartlegging av kvaliteten på nettverk og trådløst nett i alle kommunalområdene
- Moderniseringen av datarommene ferdigstilles
- Det legges frem en helhetlig sak i forbindelse med budsjett og rammesak som angir behov for investeringer til infrastruktur, og prioriteringer og fremdrift fastsettes



Utfordringer og muligheter

Hvorfor en digitaliseringsstrategi?

Noe som særpreger det norske samfunnet, er hvor rotfestet tanken er om at velferd er en fellesskapsoppgave. *Velferdssamfunnet* er et felles prosjekt i Norge, og står sterkere hos oss enn nesten alle andre steder i verden.

Men velferdssamfunnet møter store utfordringer i årene fremover. Inntektsutviklingen er bekymringsfull. Oljeinntektene vil på et tidspunkt avta, og befolknings sammensetningen endres. Andelen som er i aldersgruppen 80 og eldre vil øke sammenlignet med andre grupper. Ett sentralt spørsmål blir: «Hvordan skal vi bevare velferdstilbudet når vi ikke kjenner til hvordan vi skal finansiere behovene vi vet kommer?»

Å løse oppgaver ved hjelp av digital teknologi – *digitalisering* blir av mange pekt på som en nøkkel. Digitaliseringen er allerede kommet langt. De fleste jobber involverer digitale verktøy i en eller annen utforming. I en kommune er det så å si ingen som ikke benytter digital informasjonsteknologi i løpet av en arbeidsuke, selv om arbeidsoppgavene som løses spenner fra å jobbe ute i parker og idrettsanlegg, i eldreomsorgen, på helsestasjoner, barnehager, skole eller rensaneanlegg. Oppgaver løses vesentlig annerledes i dag enn for bare fem år siden.

Men for at en skal løse velferdsutfordringene vi står overfor må det skje større endringer enn det som allerede er besluttet gjennomført. Eldre må kunne bli boende hjemme lenger enn de gjør i dag, uten at det skaper utrygghet og ubehandlede komplikasjoner. Repeterende oppgaver må automatiseres for å frigjøre ressurser til det som krever individuell behandling. Gevinster ved digitaliseringsprosessene må realiseres slik at en evner å løse oppgaver på nye måter, og som sikrer at de samlede ressursene forvaltes smartere og bedre.

Innbyggerne i Sandefjord kommune føler stor lokal stolthet og tilhørighet til kommunen sin. Men også vår kommune opplever å være under press av globale trender. Fellesskapsopplevelsen styrkes ikke. En kan ikke ta for gitt at innbyggerne støtter opp rundt kommunen sin fremover i like sterk grad som de har gjort tidligere. I et slikt perspektiv er forenkling, effektivisering og samhandling nøkler for å styrke dialogen mellom innbyggere og kommune.

Digitaliseringsstrategien er et uttrykk for hvordan man ønsker å utforme og prioritere en nødvendig satsing. Det er lagt vekt på å løfte frem noen prioriterte områder som er særlige viktige. Strategien strekker seg bare tre år frem i tid. Teknologien er i rask endring, og det er veldig vanskelig å si noe kvalifisert om hva det er realistisk å få til utover den valgte tidsrammen på tre år. Mer vil i løpet av de neste tre årene la seg realisere som er vanskelig i dag, og mye vil bli enkelt som er komplisert i dag. Samtidig vil det fortsatt være mennesker som skal innløse gevinstene ved digitaliseringen, og endringsvilje og omstillingsevne vil være like sentralt om tre år. Det vil fortsatt være like vesentlig og vanskelig.



Kommunens utfordringer er sammensatte, virkemidlene er sammenvevde

Kommunen må løse alle sine oppgaver innenfor en gitt økonomisk ramme. Denne rammen vokser ikke nødvendigvis i takt med økningen i behovene. Driftsbudsjettet rommer ikke nok midler til at man kan sette av tilstrekkelig til investeringer. Prioriteres noe opp, betyr det samtidig ofte at noe annet må vente. Teknologi gir mange muligheter, men det må prioriteres strengt. Administrasjonen i Sandefjord kommune skal løse mange oppgaver, og de må løses innenfor de rammene som er gitt.

En gjennomgående prioritering for kommunen er at all digitalisering som skal gjøres i de neste årene skal ledsages av tydelige målbeskrivelser, og gevinstrealiseringen skal bli konkret. Det gjennomføres kompetanseløft i prosjektstyring og -oppfølging, det er innført porteføljestyling som en metodikk for prioritering av prosjekter, og brukerreiser og tjenestedesign vektlegges i utformingen av prosjektene.

Innbyggerne kommuniserer i økende grad via internett og sosiale medier, og informasjon fra kommunen følger de samme kanalene. Digitaliseringsstrategien har berøringspunkter med kommunikasjonsstrategien som utarbeides av administrasjonen sideløpende.

Samtidig som nye muligheter skapes, blir det stadig viktigere å legge vekt på personvern og informasjonssikkerhet. Innbyggerne skal være helt trygge på at data ikke kommer på avveie, og det skal være enkelt å gi samtykke til hvilke data som lagres, og det skal være ukomplisert å få oversikt over hvilke personopplysninger som behandles i hvilke systemer. Det jobbes kontinuerlig med å sikre kommunens infrastruktur og IKT-systemer fra angrep fra utsiden. Kommunale tjenester er avhengig av at systemene fungerer, og at de ikke skades eller ødelegges. Trusselbildet er globalt, og det krever handling lokalt.

Må alle bli digitale, digitalisering for alle?

Ikke alle innbyggere eller brukere håndterer digitale løsninger like godt. Noen bruker ikke digitale verktøy, og opplever lite mestring i møte med teknologi. Særlig i aldersgruppen over 80 år er det mange som trenger mye hjelp og bistand, og som i dagliglivet er lite digitale.

I utformingen av tjenestene, og i innføring av velferdsteknologi er det et vesentlig moment å legge til rette for alle. Dette stiller krav til opplæring, veiledning og noen ganger valg av løsning. Det er nødvendig å gjøre tilpasninger, og motvirke et «digitalt utenforskap».

Disse problemstillingene blir hensyntatt på flere måter i kommunen. For eksempel sees dette i arbeidet med velferdsteknologi, med prosjektet «Leve hele Livet», i utformingen av kommunens eksterne kommunikasjon, i gjennomføringen av prosjektet «Aldersvennlige Sandefjord», eller utformingen av veiledningen som gis ved biblioteket.

Sandefjord kommune skal ha som fast praksis å kreve av samarbeidspartnere innen digitalisering at de følger lovhjemler for universell utforming av digitale løsninger



Hovedprioriteringer

1. Barn og unge

Bedre velferdstjenester for barn og unge som har behov for et sammensatt tjenestetilbud er en del av en nasjonal strategi. Høsten 2019 igangsatte rådmannen i Sandefjord en omfattende prosess hvor det uttalte ønsket var å bygge mer utviklingskraft, styrke kommunen som samfunnsutvikler og bedre den fag- og sektorovergrepene samhandlingen. Kommunalområdet «Oppvekst og kunnskap», fikk navnet «Kunnskap, barn og unge» og et utvidet ansvar for alle barn- og unge i alderen 0 – 18 år. Førrende for omorganiseringen var å lykkes bedre med en sammenhengende og helhetlig tilnærming til utsatte barn og unge. Nytt felles mål for det nye kommunalområdet er: Alle barn og unge skal sikres en god oppvekst, og gis likeverdige muligheter til å gjennomføre det videregående opplæringsløpet.

Grunnlagsdokumentet for omorganiseringen rundt barn og unge 0 – 18 år er St. meld. 6 «Tett på – tidlig innsats og inkluderende fellesskap i barnehager, skole og SFO». Her fremgår det at tidlig innsats og inkluderende fellesskap skal bidra til at alle barn og unge kan nå sine drømmer og ambisjoner.

For å lykkes med dette må det tilrettelegges for likeverdige muligheter til allsidig utvikling og læring uavhengig av bakgrunn og forutsetninger. Gode barnehager og skoler som løfter alle barn, er de viktigste bidragene for å skape et samfunn med små forskjeller og like muligheter. Skal disse institusjonene lykkes, er det viktig at samhandlingen om hele barnegruppen i alle livets faser er godt koordinert. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025 (Én digital offentlig sektor) uttaler at *«ingen skal være kasteball mellom ulike offentlige aktører. Derfor må vi jobbe sammen for å løse brukernes behov. Målet om én digital offentlig sektor, krever at vi endrer arbeidsmåter og strukturer, har riktig kompetanse og at vi løser flere oppgaver digitalt. Vi skal tilby sammenhengende tjenester, vi skal benytte fellesløsninger fremfor å etablere hver våre og sørge for at fellesløsninger virker på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer.»*

Fokusområder som ivaretar overordnede forventninger:

- Kommunalområdene som tilbyr tjenester til barn- og unge, lager tjenester som brukerne opplever som sammenhengende og helhetlige og som én digital kommunal tjeneste.
- Arbeidet med sammenhengende tjenester bygger på eksisterende og pågående tiltak.
- Brukeren i sentrum er én av fem hovedprioriteringer i Digital agenda for Norge. Brukerne involveres tidlig for å sikre at behov defineres på hensiktsmessig måte.
- Informasjonsoverføring mellom utdanningsnivåer og tjenester er kvalitetsforbedret og digitalisert i tråd med harmonisering av sektorlover og regelverksendringer.
- Elever og ansatte i grunnopplæringen skal ha tilgang til tilstrekkelig, sikker og formålstjenlig infrastruktur, som ikt-utstyr, nettverk og tjenester, som støtter opp under deres pedagogiske og administrative behov.
- Barn, unge, foresattes og ansattes persondata skal behandles trygt, og informasjonssikkerhet skal være sentralt i planlegging og gjennomføring av opplæringsløpet.
- Sikre at digital infrastruktur er dimensjonert til å gi gevinst og effektiv ressursbruk.



2. Helse, sosial og omsorg

For å imøtekomme utfordringsbilde og ivareta gode og bærekraftige helse- og omsorgstjenester i fremtiden er det behov for å utforme nye løsninger, ta i bruk ny teknologi, implementere nye faglige metoder og ha fokus på innovasjonsarbeid. Fremtidens helse- og omsorgstjenester skal utvikles sammen med pasienter, brukere og deres pårørende. Brukerne skal få større innflytelse over egen hverdag, gjennom mer valgfrihet og et større mangfold av tilbud.

I kommunalområdet helse, sosial og omsorg har man de siste årene hatt stort fokus på digitalisering, både hva gjelder bruk av (fag)systemer, implementering av nye systemer og velferdsteknologiske løsninger.

Prioritet i Helse, sosial og omsorg i Sandefjord har vært oppfølging og implementering av tiltak iverksatt gjennom Plan for velferdsteknologi (2015-2020), nasjonale anbefalinger og tiltak gjennom Leve hele livet. I tillegg til implementering av velferdsteknologiske løsninger har vi hatt fokus på bedre bruk av eksisterende systemer, å endre manuelle rutiner til digitale.

Digitaliseringsarbeidet er sammensatt. Innføring av teknologi utfordrer arbeidsrutiner som er etablert, brukere kan føle avstand og fremmedgjøring, og medarbeidere kan oppleve mangel på mestring. Derfor må man jobbe med hele bildet. Innbyggere og brukere må møtes ut fra sine behov, man må anskaffe riktig teknologi, det må sørges for opplæring, og at det skjer innovasjon og nyskaping ute i tjenesten.

Med nye arbeidsrutiner og områder endres kompetansekravene i tjenestene, vi må i opplæringen ha fokus på tema som tjenestereiser, ROS-analyser, gevinstrealisering, personvern og datasikkerhet, databehandleravtaler og anskaffelser. I all implementering av nye systemer og teknologi, må det legges til rette for og følges opp slik at dette ivaretas.

Velferdsteknologi

Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne.

Velferdsteknologi kan også fungere som teknologisk støtte til pårørende og ellers bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet (NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg)

Det videre arbeidet med velferdsteknologi utformes i lys av seks hensyn:

- 1. Brukerfokus**
Fokus på en helhetlig og tilrettelagt tjeneste med utgangspunkt i brukerens behov
- 2. Digital kompetanse ansatte**
Øke ansattes digitale kompetanse, sikre at de bruker og kjenner til digitale løsninger, samt bidrar aktivt i utvikling av tjenestene.
- 3. Digitale løsninger**
Arbeide for at digitale løsninger skal være et naturlig førstevalg, tett samarbeid med leverandører og at løsningene utvikles og forbedres i samarbeid med praksis. Integrasjoner og felles plattform er prioritert.



2. Helse, sosial og omsorg

For å imøtekomme utfordringsbilde og ivareta gode og bærekraftige helse- og omsorgstjenester i fremtiden er det behov for å utforme nye løsninger, ta i bruk ny teknologi, implementere nye faglige metoder og ha fokus på innovasjonsarbeid. Fremtidens helse- og omsorgstjenester skal utvikles sammen med pasienter, brukere og deres pårørende. Brukerne skal få større innflytelse over egen hverdag, gjennom mer valgfrihet og et større mangfold av tilbud.

I kommunalområdet helse, sosial og omsorg har man de siste årene hatt stort fokus på digitalisering, både hva gjelder bruk av (fag)systemer, implementering av nye systemer og velferdsteknologiske løsninger.

Prioritet i Helse, sosial og omsorg i Sandefjord har vært oppfølging og implementering av tiltak iverksatt gjennom Plan for velferdsteknologi (2015-2020), nasjonale anbefalinger og tiltak gjennom Leve hele livet. I tillegg til implementering av velferdsteknologiske løsninger har vi hatt fokus på bedre bruk av eksisterende systemer, å endre manuelle rutiner til digitale.

Digitaliseringsarbeidet er sammensatt. Innføring av teknologi utfordrer arbeidsrutiner som er etablert, brukere kan føle avstand og fremmedgjøring, og medarbeidere kan oppleve mangel på mestring. Derfor må man jobbe med hele bildet. Innbyggere og brukere må møtes ut fra sine behov, man må anskaffe riktig teknologi, det må sørges for opplæring, og at det skjer innovasjon og nyskaping ute i tjenesten.

Med nye arbeidsrutiner og områder endres kompetansekravene i tjenestene, vi må i opplæringen ha fokus på tema som tjenestereiser, ROS-analyser, gevinstrealisering, personvern og datasikkerhet, databehandleravtaler og anskaffelser. I all implementering av nye systemer og teknologi, må det legges til rette for og følges opp slik at dette ivaretas.

Velferdsteknologi

Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne.

Velferdsteknologi kan også fungere som teknologisk støtte til pårørende og ellers bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet (NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg)

Det videre arbeidet med velferdsteknologi utformes i lys av seks hensyn:

1. Brukerfokus

Fokus på en helhetlig og tilrettelagt tjeneste med utgangspunkt i brukerens behov

2. Digital kompetanse ansatte

Øke ansattes digitale kompetanse, sikre at de bruker og kjenner til digitale løsninger, samt bidrar aktivt i utvikling av tjenestene.

3. Digitale løsninger

Arbeide for at digitale løsninger skal være et naturlig førstevalg, tett samarbeid med leverandører og at løsningene utvikles og forbedres i samarbeid med praksis. Integrasjoner og felles plattform er prioritert.



4. Innovasjon, styring og prioritering

Satsningsområdene er forankret i ledergruppen, man har gode systemer for kartlegging og oppfølging av gevinster. Fokus på personvern og informasjonssikkerhet.

5. Tjenestenes behov i en digital hverdag

Teknologiske løsninger fungerer etter hensikt, ansatte har nødvendig utstyr tilgjengelig. Roller og ansvar er avklart. Gode systemer for å sikre back up og support

6. Oppfølging teknologi/logistikk

Praktisk oppfølging som test, support, reklamasjon er satt i system

Innføringen av velferdsteknologi videreføres med vekt på:

- Implementering av HELHETLIG tjenestemodell
- Mobile trykksalmer, og systemene rundt, for oppfølging av disse
- Implementering og utvikling av automatisk responsenterløsning fra Hospital IT (uten å behøve å bemanne opp et vaksenter), sykesengsignal i institusjon og SmartVakt felt i hjemmetjenesten.
- Elektroniske dørlåser i hjemmetjenesten for å effektivisere nøkkelhold
- Medisindispensere i hjemmetjenesten slik at pasienter kan administrere medisiner selv
- Varsling og lokaliseringsteknologi, bruk av GPS
- IKOS elektroniske tavler i pasientoppfølging, alle seksjoner, inkludert Tjenestekontor
- Logistikk-løsning for å optimalisere kjøreruter, Spider

Planlagte og pågående prosjekter, ikke implementert

- Håndholdte enheter, pågående utviklingsprosjekt SmartMed fra Hospital IT
- Elektroniske tavler; elektronisk samhandling i tavlene. Virtuelle tavler.
- Digitalt tilsyn
- Implementering av ulike sensorteknologi, eks døralarm, fallalarm
- Bruk av videokommunikasjon i pasientoppfølging
- Avstandsoppfølging
- Kjernejournal
- Persontjenesten
- DigiHelse



3. Innbyggerinvolvering

Nettsidene til Sandefjord kommune vil fortsatt være primære kommunikasjonskanal ut mot innbyggerne. Sandefjord har etablert flere kanaler for å involvere innbyggere, og sørge for dialog. Kommunen benytter både tradisjonelle medier, drifter egen nettside, har kontoer i sosiale medier (særlig Facebook og Instagram) og har utviklet en egen mobilløsning (Sandefjord Innbygger) som er utformet som en egen app. I denne appen kan brukerne selv velge den informasjonen som ansees relevant, og meldinger kan sendes (pushes) direkte til de som ønsker det. Over 23.000 innbyggere har så langt lastet den appen.

Innbyggerappen har en kommunikativ funksjon. Utviklingen av denne må følge kommunens kommunikasjonsstrategi. Men tillegg har den en innebygd funksjonalitet som gjør det mulig å utføre tjenester og motta sensordata.

Hovedformålet med innbyggerappen er å samle digital trafikk mot innbyggerne ett sted. Hvert fagsystem har etter hvert utviklet egne apper. Kommunen benytter nær mot hundre fagsystemer. Det er ikke hensiktsmessig for innbyggerne å operere med et utall apper, og man mister fort oversikten over informasjonen som gis hvert enkelt sted.

Sandefjord Innbygger er utarbeidet for å samle all informasjon ett sted, og at brukeren kan angi hva som er viktig og hva som er vesentlig. Bruker kan bestemme om man skal motta push-varslar

Så langt har innbyggerappen størst utbredelse i aldersgruppene 40 +.

Områder hvor man kan involvere innbyggere på nye måter

Bruk av mobilen som verktøy for innbyggerinvolvering forutsetter samtykke fra bruker, og at det er enkelt å administrere samtykkene man gir. Dette blir ivaretatt av Sandefjords løsning.

- Mobilen kan motta signaler fra såkalte beacons eller nettvarde. Disse kan sende informasjon, eller brukeren kan inviteres til å svare på spørsmål, eller ta stilling til et tema eller spørsmål. Kommunikasjonen utløses geografisk ved at man kommer innenfor radius av en sender.
- Man kan delta i et spill der en skal løse oppgaver eller gåter som trigges av at brukeren befinner seg innenfor et geografisk område.
- Ved å sørge for at man på en sikker måte kan autorisere seg i appen, kan man bruke tjenesten til å ha en samlet og lett tilgjengelig oversikt over f.eks billetter, adgangsbevis, ha oversikt over avtaler med ansatte i kommunen, finne søknadsskjema med mer.
- I forbindelse med saker eller prosesser der en er interessert i innbyggers mening kan man benytte appen til å be om innspill i spesifikke geografiske områder, eller basert på oppgitte interesser.
- Man kan visualisere bevegelsesmønstre til større grupper basert på samlinger av data. Dette forutsetter samtykke og at ingen enkeltindivider kan identifiseres.



Case: Det vil i løpet av desember/januar bli ferdigstilt et forprosjekt som skal avklare muligheter for å utarbeide en tjeneste som gjør det enklere og mer brukervennlig for publikum å levere enkle byggesøknader (uten bruk av profesjonelle utbyggere). Ved å utarbeide en trinn-for-trinn prosess som leder søker gjennom alle deler av prosessen, ønsker man å effektivisere prosessen for innbyggerne, og redusere behovet for veiledning fra saksbehandlerne. I tillegg redusere mangler og feil i søknadene som kommer inn. Løsningen krever innlogging, og at man på nett og mobil har tilgang til info om egen eiendom – en Min Side funksjonalitet.



4. Informasjonssikkerhet og personvern

Flere hendelser har de senere årene vist hvor viktig det er å jobbe aktivt med informasjonssikkerhet. Både for å sikre at personopplysninger blir håndtert på en sikker og trygg måte, og for å hindre skadelige angrep. Flere virksomheter, også kommuner, har opplevd at data har kommet på avveie, og at utenforstående har ulovlig skaffet seg adgang til kritiske systemer.

Sikkerhetskultur

Det er etablert en egen sikkerhetsgruppe i IKT avdelingen som har gjennomgått alle systemer og prosedyrer, og som har gjennomført omfattende risikovurderinger. Systemene som kjører i Sandefjord blir overvåket av sikkerhetssystemer som er automatiserte, og som kan avdekke mistenkelige brudd eller avvik.

Det kommer inn e-poster jevnlig til kommunen som har som hensikt å lure ledere eller medarbeidere til å gi fra seg informasjon. Slike eposter vil ikke alltid kunne bli oppdaget automatisk. Den enkelte må trene sin aktsomhet. Det er blitt gjennomført øvelser for å teste beredskapen, og det er gjennomført opplæring for å styrke den enkeltes kompetanse. Trusselsituasjonen er i konstant endring, og det ansees som viktig at man fortsetter å bygge en aktiv sikkerhetskultur.

Sikring av datarom

Frem til 2020 har Sandefjord kommune hatt ett datasenter, lokalisert i kjelleren på rådhuset. Dette ene datarommet har vært sårbart for uønskede hendelser, brann eller uhell. Arbeid med å etablere et nytt ekstra redundant datarom i Stokke kommunehus er i gang. Begge disse rommene vil være koblet sammen og i sanntid være lastbalansert. Det betyr at systemene ikke stopper opp hvis det skjer et alvorlig uhell i tilknytning til datarommet, og selv med en alvorlig hendelse vil det ikke bli betydelig nedetid. Å bygge opp et helt nytt datarom vil tatt mange uker. Det nye datarommet sikrer driftsstabilitet.

I forprosjektet før løsning ble valgt ble det vurdert å løfte alle servere og tjenester til skyen. Konklusjon etter endt forprosjekt var at det var forbundet med for stor risiko, og at en ikke har nok erfaringsgrunnlag fra andre sammenlignbare kommuner som har gått i skyen. I tillegg bruker kommunen tjenester som ikke er supportert for kjøring i sky, dessuten ville kostandene bli vesentlig høyere enn å drifte fra lokale datarom. Datarom har en levetid på 4-5 år. Det er naturlig at denne vurderingen gjentas neste gang datarommet skal skiftes ut. Skyteknologi er i stadig utvikling.

Personvern og GDPR

Sandefjord kommune har et personvernombud, men det er ikke personvernombudets ansvar å sørge for at personvernet ivaretas. Dersom kommunen ønsker eller må bruke en databehandler (en virksomhet som behandler opplysninger på vegne av kommunen), skal behandlingen være avklart skriftlig i en databehandleravtale.



Kommunen må forut for dette sikre at det eksisterer et lovlig grunnlag for behandlingene, og at lagringen oppfyller de registrertes rettigheter. De registrerte skal få god og forståelig informasjon, og sikres at de kan ivareta sine rettigheter og sikre en rettferdig og åpen behandling.

Behandling av personopplysninger vil som regel medføre en risiko for den opplysningene gjelder. Personopplysningsloven beskriver det som en risiko for den registrertes «rettigheter og friheter».

Den registrertes, allmennhetens og kommunens interesse av å behandle personopplysningene, skal veies opp mot risiko. Dersom det er en akseptabel risiko skal denne håndteres. Det betyr blant annet at kommunen skal ha klart beredskapstiltak ved sikkerhetsbrudd.

Tilganger til fagsystemer

Innebygd personvern er et sentralt krav i personopplysningsloven og betyr at det tas hensyn til personvern i alle utviklingsfaser av et system eller en løsning (Datatilsynet)

Tilgangsstyring er regler for å styre hvem som skal ha tilgang til hvilke opplysninger eller systemer. Tilgangsstyring er beskrevet i Norm for informasjonssikkerhet, faktaark nummer 14. Formålet med tilgangsstyring er å sikre at helse- og personopplysninger kun er tilgjengelige etter tjenstlig behov. Databehandlingsansvarlig har ansvar for administrasjon av tilganger. Må administreres kontinuerlig(Difi). Gode rutiner for dette må sikres internt i virksomheten, roller og ansvar for oppfølging må være definert.



Fokusområder:

A. Deltagelse i nasjonale og regionale satsinger

Nasjonal digital strategi

Regjeringen lanserte i fjor sommer (2019), sammen med KS, en digital strategi frem mot 2025. I «Én digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025» heter det:

«Digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet. Hensikten med strategien er å understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet.»

Digitaliseringsarbeidet i Sandefjord deler dette målet, og bygger på en slik forståelse. Mye av digitaliseringen som skal skje i offentlig sektor er prosjekter som må løftes på tvers, og der samarbeid vil være vesentlig. Sandefjord kan ikke digitalisere alene.

Nasjonale satsinger innen helse

Det foreligger flere stortingsmeldinger som sammen utgjør den samlede helse- og omsorgspolitikken i Norge. Nasjonal helse- og sykehusplan, Folkehelsemeldingen (Meld. St. 19 (2018–2019) og Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet (Meld. St. 26 (2014–2015) I Fremtidens primærhelsetjeneste understrekes det at det er den kommunale helse- og omsorgstjenesten som er grunnmuren i helsesystemet vårt.

Andre nasjonale styringsdokumenter som er retningsgivende for kommunens strategiplan er; NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg, Meld.st.29 Morgendagens omsorg, Omsorg 2020, Nasjonalt velferdsteknologiprogram, Meld.St.30 Innovasjon i offentlig sektor

Nasjonal e-helsestrategi og handlingsplan 2017-2022 foreslår strategisk retning for visjonen om et digitalisert, samlet helsevesen som er enklere, bedre og mer helhetlig for innbyggerne. Direktoratet for e-helse er et nasjonalt fagorgan, i strategien presenteres 6 satsningsområder.

1. Digitalisering av arbeidsprosesser
2. Bedre sammenheng i pasientforløp
3. Bedre bruk av helsedata
4. Helsehjelp på nye måter
5. Felles grunnmur for digitale tjenester
6. Nasjonal styring av e-helse og økt gjennomføringsevne



Plan for e-helse 2019–2022 utdyper dette videre, og løfter frem 14 innsatsområder

Informasjonsdeling og samhandling er et av de nasjonale satsningsområdene, herunder Nasjonalt meldingsløft. Nasjonalt meldingsløft har hatt som mål at alle meldinger mellom helseforetak, kommuner, legekontorer og NAV skal foregå elektronisk. Elektronisk meldingsutveksling er i dag den mest utbredte samhandlingsløsningen mellom virksomhetene. Løsningen brukes av helseforetak, kommuner og fastleger. Sandefjord kommune har via deltagelse i KS eKomp et meransvar for bredning og implementering av PLO meldinger i Vestfold og Telemark.

Nasjonalt velferdsteknologiprogram

Sandefjord kommune deltar aktivt i Nasjonalt velferdsteknologiprogram som en del av felles Velferdsteknologi prosjekt i Vestfold og Telemark. Nasjonalt velferdsteknologiprogram er et samarbeid mellom Direktoratet for e-helse, Helsedirektoratet og KS. Programmet har flere formål, men et hovedmål er at flere kommuner skal ta i bruk velferdsteknologiske løsninger som kan bidra til økt trygghet og mestring slik at mennesker uavhengig av alder og diagnose, kan bli boende lengt mulig hjemme til tross for funksjonssvikt.

Deltagelse i nasjonale nettverk

Sandefjord kommune har representanter i nasjonale kompetansenettverk e-helse gjennom KS eKomp og KS fag gruppe e-helse. Kommunale prosjekter her er blant annet innføring av Kjernejournal, persontjenesten og DigiHelse. Sandefjord kommune er en av tre CosDoc kommuner i Norge som skal pilotere kjernejournal. Andre prioriterte områder når kjernejournal er på plass er deling av dokumenter og pasientens legemiddelliste (PLL).

Digitale Telemark og Vestfold (DigiTV)

Det er etablert et forprosjekt i Vestfold og Telemark for å vurdere om og hvordan en kan etablere et formalisert samarbeid med digitalisering som overskrift. Forprosjektet skal leveres første halvår 2021.

Sandefjord kommune ønsker å bidra inn i prosjektet for å:

- samarbeide om løsninger
- bidra til kompetansedeling på tvers av kommunene
- bidra med erfaringer og kompetanse der det er ønskelig og hensiktsmessig.

Andre samarbeidsarenaer, nettverk

Flere kommuner i Vestfold og Telemark deler regelmessig kompetanse og erfaringer innen IKT-drift. I flere av digitaliseringsprosjektene søkes det etter å utvikle samarbeidsløsninger hvor flere kommuner inngår. Ved å gå sammen kan man dele kostnader, og bygge nøkkelkompetanse som senere kan komme flere til nytte. Bygging og videreutvikling av aktive nettverk er nødvendig for å styrke



kompetanse på alle de områdene som kommunen er avhengig av å kunne dekke, og som er nødvendig for å utnytte mulighetene som finnes i løsningene.

Nasjonale felleskomponenter/fellesløsninger

Svar Inn/ Svar UT (digital dokumentflyt) har vært i drift i flere år, og gjør det mulig å etablere digital flyt av dokumenter som kommer inn til kommunen, og ut fra kommunen.

Sandefjord er med på finansieringsordningen for digitaliseringsprosjekter - *DigiFin*. Med dette kan kommunen benytte ulike nasjonale fellesløsninger som alle kommunene som deltar i DigiFin kan anskaffe og benytte.

Ønsker en å benytte fellesløsningene utløser det en kostnad til anskaffelse og bruk.

Sandefjord har anskaffet:

DigiSos – digital søknad av økonomisk sosialhjelp

eDialog – digital sikker kommunikasjon (finnes på kommunens hjemmeside, kalt «sikker melding» og arkiveres i kommunens sak- og arkivløsning).

eSignering - tilbyr innbyggerne å bruke en avansert elektronisk signatur når for signering av offentlige dokumenter og søknader (*komponenten er nylig bestilt gjennom prosjekt Acos Interact, ny skjemaløsning for Sandefjord kommune*).

Nasjonale løsninger som blir vurdert anskaffet i strategiperioden:

Min side – lar innbyggerne gjenfinne informasjon om seg selv

Digihelse – melding og kalenderhendelser på helsenorge.no. Brukere og pårørende kan kommunisere digitalt med helsepersonell

Digibarnevern – bekymringsmeldinger, fagsystem, fagstøtte

FIKS folkeregister – for leveranse av folkeregisterdata til fagsystemer. KS vil være eneste leverandør av folkeregisterdata for kommunene gjennom tjenesten FIKS Folkeregister. Fagsystemer som i dag benytter Infotorg-tjenester for oppslag i folkeregisterdata må få endret oppslagstjeneste i løpet av 2021.

eInnsyn – erstatter den tradisjonelle postlisten. Gir innbyggerinnsyn i saker og møteplaner både fra sak- og arkivløsninger og fagsystemer.

Virksomhetskritiske fagsystemer

Sandefjord kommune inngår i store fagnettverk knyttet til de virksomhetskritiske fagsystemene. De tyngste er økonomi, regnskap (Agresso), HR/lønn (Visma), Helse (CosDoc). Det lanseres stadig ny funksjonalitet i disse systemene, og for å kunne realisere gevinster forutsetter det et tett samarbeid mellom fagområdene og IKT, mellom kommunen og andre kommuner, og mellom kommunen og leverandør.



B. Effektivisering (porteføljen av digitaliseringsprosjekter)

Kort om porteføljestyring:

Det er etablert en portefølje av digitaliseringsprosjekter. Porteføljestyring er valgt fordi:

- Porteføljen styres gjennom en egen og tydelig organisering, som sikrer forankring og tydelighet. Det nedsettes et eget styre hvor beslutninger fattes. Rådmannens ledergruppe utgjør styret
- Det legges frem kandidater til porteføljen som velges ut fra et sett kriterier
- Økonomiske effektiviseringsgevinster gis førsteprioritet blant kriteriene
- Prosjekter blir vurdert ut fra gevinstpotensial og risiko
- Prosjektene følges opp av en egen porteføljeansvarlig
- Det opprettes et porteføljeråd som har som oppgave å finne nye kandidater til porteføljen, porteføljestyret avgjør hvilke prosjekter som skal inn i porteføljen
- Gevinstrealisering ligger til grunn i prosjektgjennomføring og -oppfølging

Hvilke prosjekter ønsker man skal inngå i porteføljen fremover?

Prosjektene som velges inn i porteføljen skal kunne gi økonomisk effektivisering, men ikke nødvendigvis bare dette. Det optimale er prosjekter som både kan gi en økonomisk gevinst, og en kvalitativ forbedring, eller virke forenklerende for brukere/innbyggere

Prosjekter som skal prioriteres:

- Prosjekter som gjør at behov for saksbehandling reduseres, og der en kan angi hvor mye tid/ressurser som spares
- Automatisering av arbeidsoppgaver som reduserer ressursinnsats, og der reduksjon kan tallfestes
- Teknologisk støtte i arbeidsoppgaver som gjør at en kan løse oppgaver enklere/tryggere/smartere, og som utløser mindre behov for arbeidsressurser i oppgaveløsingen
- Forenklinger for innbyggere som gjør at en innbyggerne opplever en slipper tidskrevende søknadsrunder, kompliserte prosesser
- Optimalisere og forbedre interne prosesser som frigjør tid, og erstatter manuelle prosesser. Redusert behov for å håndtere manuelle prosesser skal kunne tallfestes

Case: Prosjektet Trygg på Kamfjord er i konseptfasen. Prosjektet ser på muligheter til å implementere ny teknologi som gjør at beboere kan oppleve større trygghet, samtidig som behovet for forsterket nattevaksressurs reduseres. I vurderingen av prosjektet inngår behov for investeringer i teknologi og nødvendig infrastruktur på Kamfjord, opp mot muligheter for å forenkle arbeidsprosesser og at nattevaktene kan få varsel tidligere ved uro/vandring.



C. Dokumentasjonsforvaltning

Mange av de føringer kommunens dokumentasjonsforvaltning skal bygges videre på hentes fra NOU 2019: 9, «Fra kalveskinn til datasjø», lovutkast til ny lov om samfunnsdokumentasjon og arkiver. Formålet med den nye loven er å sikre dokumentasjon om samfunnet som skal kunne brukes til å forstå samtid og fortid, og til å bevare og videreutvikle Norge som rettsstat og demokrati.

På nasjonalt nivå står arkivfaget nå foran en betydelig forventning om digital transformasjon samt økt dokumentfangst. Økt digitalisering, og innebygd arkivering, representerer noen av satsningsområdene som skal bidra til sikring og ivaretagelse av all arkivverdige dokumentasjon som produseres i kommunen.

Sandefjord kommune bruker digitale skjema-løsninger og arbeidsflyter for ekstern kommunikasjon med innbyggerne. Digitale selvbetjeningsløsninger skal benyttes der det er mulig med målsetting om en mer effektiv saksbehandling og tjenesteproduksjon. Sentralt for god gevinstrealisering i en slik kontekst er det at kommunen til enhver tid benytter oppdaterte og moderne saksbehandlingsløsninger hvor muligheten til forbedret integrasjon med samhandlingsverktøy er tilrettelagt.

Gjennom arkivfaglig deltakelse i anskaffelser og oppgraderinger av IT-systemer som ivaretar forventninger til automatisk arkivering, forenkling og automatisering av arbeidsprosesser oppnås gode sammenhengende tjenester for innbyggere. Gode fremtidsrettede løsninger for innsyn og samhandling med kommunen under tjenesteproduksjonen, der innbyggerne kun avgir sine data en gang, sikrer at krav til informasjonssikkerhet og personvern ivaretas. Det vil være et krav at når det avdekkes behov for nye digitale verktøy, benytter fellesløsninger som virker på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer.

Når det etableres nye integrasjoner fra fagsystemer som produserer arkivverdige dokumentasjon skal det dokumenteres etterrettelig for fremtiden. Dette styrker innbyggernes rettigheter. Kommunen vil ha fagsystemer og saksbehandlingsløsninger som ivaretar prinsippet om at en innbygger kun trenger å levere informasjon til offentlig myndighet en gang, hvor informasjonen gjenbrukes på tvers.

Kommunens saksbehandlingsløsninger, samt fagsystemer, skal ivareta automatisert arkivering mot felles arkivkjerne. God kvalitet på alle data fra slike systemer skal muliggjøre at innbyggere, utbyggere og andre skal ha digital tilgang til byggesaks-, arealplan-, oppmålings- og eiendomsinformasjon direkte i søknadsportaler. Det skal legges til rette for å innarbeide løsninger for automatisk arkivering av all ekstern kommunikasjon fra bl.a nettsider, sosiale medier og Sandefjord innbyggerapp.



D. Infrastruktur, nettverk og trådløst nett

Utbredelsen av digitale tjenester henger tett sammen med utbygging av teknisk infrastruktur. Med en sterk økning i datatrafikk, og krav til stabilitet i nettet, må infrastrukturen kunne fungere optimalt.

Utbygging av infrastruktur har blitt ulikt prioritert historisk, og de tre tidligere kommunene Andebu, Stokke og Sandefjord hadde ulike økonomiske forutsetninger. Med kommunesammenslåingen ble det gjort mange investeringer i utstyr. Men teknisk utstyr har en definert levetid, og har behov for service og oppdateringer. Blir utstyret for gammelt gis ikke lenger service, og utstyret utsettes for fare for å svikte.

Sandefjord kommune gjennomfører viktige oppgraderinger og moderniseringer av sine datarom, og det er i IKT-plan 2019 – 2022 blitt bevilget midler til opprustning av nettverk i skoler og barnehager. Men det er fortsatt mange lokasjoner som ikke har tidsriktig utstyr, og forventningene blant pasienter og beboere er helt andre enn tidligere til å kunne være på nett, og benytte egne digitale enheter (mobil, nettbrett, pc osv).

Behov fremover

Kommunens ansatte benytter informasjonsteknologi i sitt daglige arbeid, og økt digitalisering forutsetter at enhetene er på nett, og at nettet er stabilt. Fagsystemer og faglig praksis er mye tettere sammenvevd enn tidligere, og er sårbart hvis infrastrukturen svikter. Behovet for investeringer er stort, og dette må sees helhetlig. I skole er det besluttet at alle elever skal ha tilgang til en pc eller et nettbrett, og da må nettverket virke for å håndtere denne daglige bruken. I helse skjer det en satsing på velferdsteknologi, beboere og pasienter ønsker å kunne være på nett. Det er gjennomført en kartlegging av status på nettverket i alle skoler og barnehager, dette fortsetter i alle lokasjonene i helse, sosial og omsorg, og deretter i de andre kommunalområdene. Det er anskaffet utstyr som kan måle kvalitet på netthastighet, og kvalitet på kabling.

Kartleggingen vil undersøke:

- Benyttes gammel teknologi som er utdatert, og kan denne oppgraderes?
- Muligheter til å benytte mobilt nett, og måling av dekning
- Fast nett vs trådløst nett. Krever oppgradering av utstyr og nok trådløse sendere for å kunne tilby god nok hastighet på nettet, og stabilitet
- Vurdering av behov for reservekraft, nødstrøm og kjøling

Utbygging av bredbånd til innbyggere

Det er fortsatt områder i kommunen hvor bredbåndsdekningen er dårlig. Det gjelder særlig der det er spredt bosetting. Utbygging der det ikke er kommersielt lønnsomt å bygge ut, kan skje når kommunen bidrar i finansieringen. Dette er viktig for næringslivet og beboerne i området. Kommunestyret har siden kommunesammenslåingen prioritert midler til dette, og i tillegg har kommunen fått støtte fra fylket (som nå disponerer midlene som tidligere ble håndtert av staten). Hva som kreves for å fortsette utbyggingen er synliggjort i egen sak til de folkevalgte, og det er et uttrykt mål på sikt at alle innbyggere i kommunen skal ha bredbåndsdekning eller ha tilgang til mobilt nett.



Mobilitet

Sandefjord kommune har innført en arbeidsflate som gjør det mulig for ansatte å utføre oppgaver utenfor arbeidsplassen. Viktige arbeidsverktøy er ikke lenger bundet til lokale servere, og det gir en helt annen mobilitet enn tidligere. Med nedstengningen som følge av Covid-19 kunne fortsatt tjenester bli utført, og møter gjennomføres. De aller fleste hadde tilgang til det man trengte fra sine hjemmekontor.

Mobilitet, og den fleksibiliteten det gir, vil fortsatt være et satsingsområde. Det vil samtidig satses på sikkerhet.

Kommunen vil ikke prioritere å finansiere trådløst utstyr i hjemmene, eller finansiere bredbånd til ansatte, selv om hjemmekontor blir benyttet.



Avslutning:

Ledelse av omstilling og endring, digital ledelse

Å innføre ny teknologi skaper ikke ønskede effekter av seg selv. Teknologi må benyttes på en måte som utløser gevinst. Ikke bare skal det skape økt produktivitet og effektivitet, men det skal bidra til samarbeid og deling på nye måter.

Ledelse er en kritisk faktor i all omstilling, også når det gjelder digitalisering.

For alle ledere i kommunen vil det stilles krav til at man benytter digitale verktøy som blir innført, og at man bidrar til å etablere nye arbeidsformer. Asker og Trondheim er eksempler på kommuner som har gjennomført lederutvikling med digitalisering og transformasjon som en overskrift.

Behovene for å utvikle lederrollen i tråd med hvordan det nye arbeidslivet formes, og i tråd med behovene for nytenkning og innovasjon, deles av alle kommunalområdene. Nettopp å dele erfaringer på tvers, lære av hverandre, og bygge nettverk ligger til grunn for utvikling av digital kompetanse.

Samspill og samarbeid på tvers

Det er en lang rekke systemer og løsninger som i dag sørger for at innbyggere og brukere kan løse oppgaver digitalt. Kommunens ansatte benytter mange fagsystemer for å sikre at tjenestene leveres i tråd med kvalitetskrav og sikkerhetskrav. Mange av disse systemene er ikke integrert med hverandre, og data flyter ikke fritt.

Digitalisering skjer i stor grad på tvers, og forutsetter samarbeid. Det innebærer at man ikke kan løse utfordringene alene. Tradisjonelt har kommunen en egen IKT-avdeling som har ansvar for at nettverk, servere og maskiner fungerer som de skal. Digitalisering innebærer mer enn å anskaffe teknologi. En kan ikke sette bort jobben til en liten gruppe med teknikere som skal gjøre alt klart til bruk. Skal digitaliseringen lykkes må man jobbe smartere, og løse arbeidsoppgaver på nye måter. Teknologi blir en integrert del av arbeidsoppgavene, og ledsager fagutviklingen.

Dette krever at alle kommunalområdene må involveres i utvikling, prioritering og implementering. Kommunen er en svært kompleks og mangartet organisasjon, der brukergruppene er ulike, og behovene er varierte. I enda større grad må en i fellesskap finne de gode løsningene, og en må synliggjøre prioriteringer. De økonomiske ressursene er begrenset, og teknologi har alltid en kostnadsside.

I dette blir ledelse i omstilling en svært viktig kompetanse. Kommunens ledere og ansatte vil bli utfordret til å drive innovasjon og nytenkning, samtidig som en skal drifte i tråd med vedtatte retningslinjer og gjeldende lovverk. De neste tre årene vil noe av det aller mest sentrale våre å satse på å utvide samarbeidet på tvers, og tenke helhet rundt de prioriteringene som besluttes.



Case: Tidlig høsten 2020 ble det en sterk økning i antallet innbyggere som ønsket å teste seg for Covid-19. Det var lange køer på telefon for å bestille time. I tillegg var det mange som ikke dukket opp til avtalt tid. Ansvarlige for testingen, ledere i HSO og IKT utviklet i fellesskap en bookingløsning som er tilgjengelig på nett og mobil. Den var operativ i løpet av en uke. Allerede i løpet av første uken i drift benyttet mer enn 90% den digitale løsningen. Med dette kunne innbyggerne selv booke, og gjøre eventuelle endringer i avtalen. Testkapasiteten økte.
