

Vision og strategi for DIGITALISERING & VELFÆRDESTEKNOLOGI for SÆH-forvaltningen 2016-2020



BAGGRUND

I Hjørring Kommune vil vi i samarbejde mellem borgere og medarbejdere skabe rammerne for et godt liv for vores borgere. Vi vil hjælpe og støtte borgerne i at være selvhjulpne og tilrettelægge støtten individuelt med inddragelse af borgerne. Vi vil også skabe et godt og sundt arbejdsmiljø for medarbejderne og skabe endnu større arbejdsglæde. Vi vil udnytte den teknologiske udvikling og bruge nye digitale løsninger og teknologiske hjælpemidler til at skabe det gode liv og et sundt arbejdsmiljø.

"Hjælp til selvhjælp"

Visionen og strategien for Digitalisering og Velfærdsteknologi 2016-2020 skal understøtte SÆHs budgetstrategi, hvor "hjælp til selvhjælp" er det bærende princip til at sikre borgernes selvhjulpnehed, sundhed samt mestringsevne, og hvor vi skaber effektiv drift og fornuftig ressourceanvendelse.

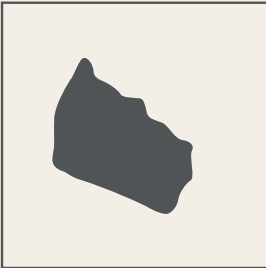
Strategien skal ses i sammenhæng med målene og indsatserne i de fællesoffentlige og fælleskommunale strategier for digitalisering og velfærd, Sundhedsaftalen samt Hjørring Kommunes centrale digitaliseringsstrategi og øvrige strategier samt politikker.

"Gøre tingene effektivt og gøre de effektive ting"

OVERORDNEDE MÅL

Strategien skal sikre følgende:

- » En helhedsorienteret og sammenhængende indsats både internt i kommunen og eksternt med andre sektorer.
- » Digital kommunikation internt i organisationen og eksternt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere på en sådan måde, at det skaber værdi for alle.
- » En organisation, hvor relevant viden flyder op og ned samt på tværs af organisationen.
- » Digital moden hos medarbejderne, så medarbejderne er i stand til at arbejde med digitalisering og teknologi som en del af måden at levere kerneopgaven på.
- » Effektiv tilrettelæggelse af arbejdsgang, der samtidig sikrer bedre arbejdsmiljø og høj kvalitet i opgaveløsningen.
- » Ejerskab til de digitale og velfærdsteknologiske løsninger, så vi lykkes med implementering af teknologien ud i hele organisationen og ud i yderste led.
- » Forenkling og kvalitetssikring af dokumentationen samt øget tilgængelighed og gennemsigtighed for borger og pårørende.
- » Høj datasikkerhed og begrænset risiko for utilsigtede IT-hændelser og dermed skabe tryghed for borgere og medarbejdere.
- » Optimering af ledelsesinformation og styringsværktøjer.



VISIONEN - "DIGITAL VELFÆRD - EN LETTERE HVERDAG"

Vi vil med vores fælles vision "Digital velfærd - en lettere hverdag" medvirke til, at digitale løsninger gør hverdagen lettere for borgere og medarbejdere – for færre omkostninger end i dag – samtidig med, at velfærdsydelse bliver bedre.



I Hjørring Kommune tror vi på, at vi med den hastige teknologiske udvikling kan tilbyde helt nye løsninger, der kan bidrage til at skabe rammerne for et godt liv for borgere og et godt arbejdsmiljø for medarbejdere i Hjørring kommune.

Vi vil bruge de teknologiske muligheder og skabe en sammenhængende indsats på tværs af sektorer. Bedre dokumentation, bedre udnyttelse af data og mere effektive arbejdsgange er nogle af redskaberne til at skabe rammerne for det gode liv.

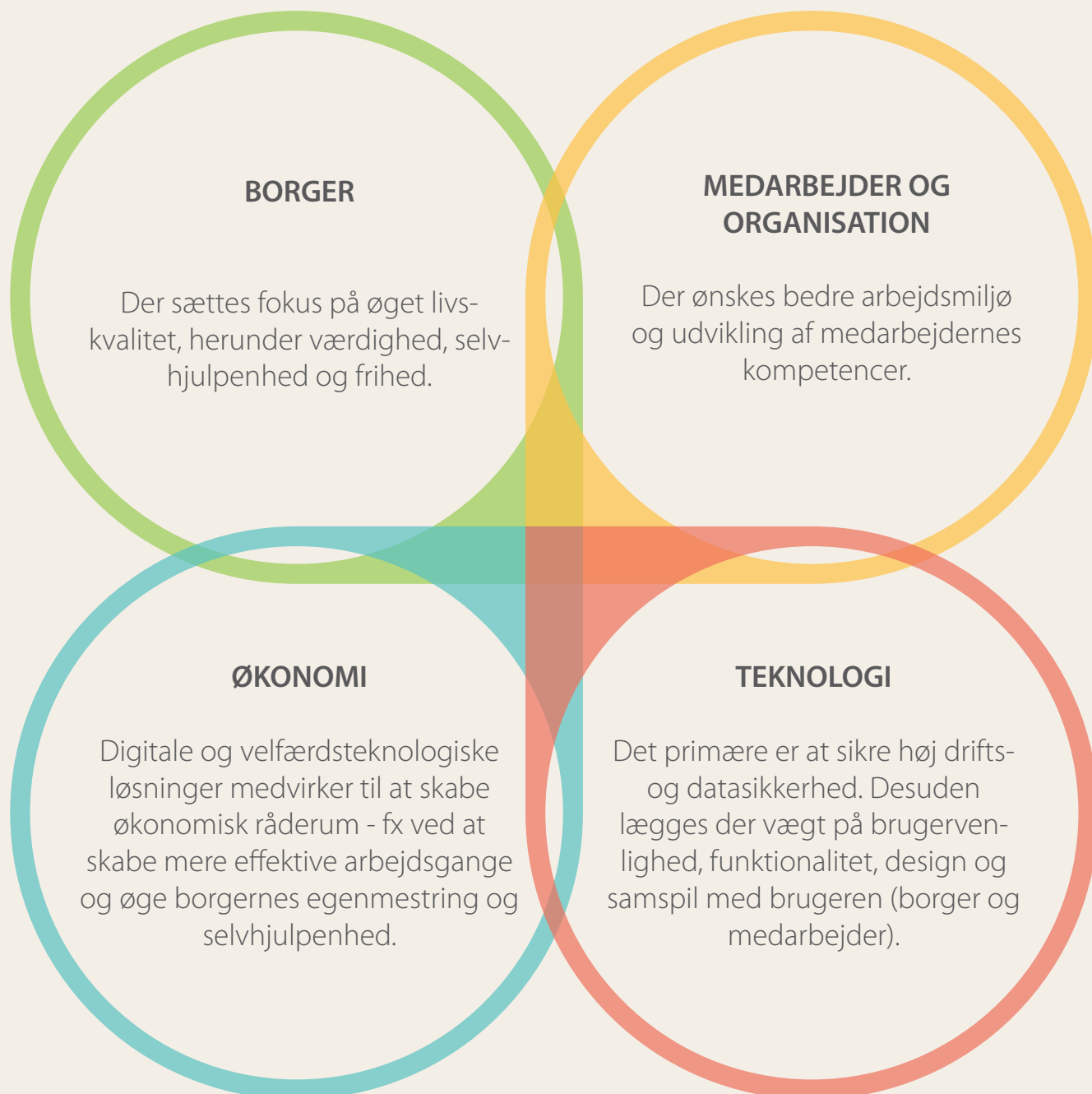
Vi vil tage ejerskab til de teknologiske løsninger og skabe tryghed for borgere og medarbejdere. De teknologiske løsninger skal være med til at skabe frihed og værdighed for borgerne.

Vi vil skabe en kultur, hvor vi forstår den teknologiske udvikling, og hvordan den bedst kan bringes i anvendelse til glæde og gavn for borgere og medarbejdere. En lettere og mere værdig dagligdag, hvor borgerne bliver hjulpet til at kunne selv.

Hjørring Kommune skal være et godt og rart sted at være.

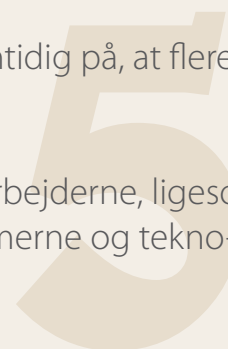
For at opfylde visionen har vi fokus på fire overordnede perspektiver - borger, medarbejder og organisation, økonomi samt teknologi - der er gensidige afhængige af hinanden og fungerer i et dynamisk samspil.

DE FIRE PERSPEKTIVER



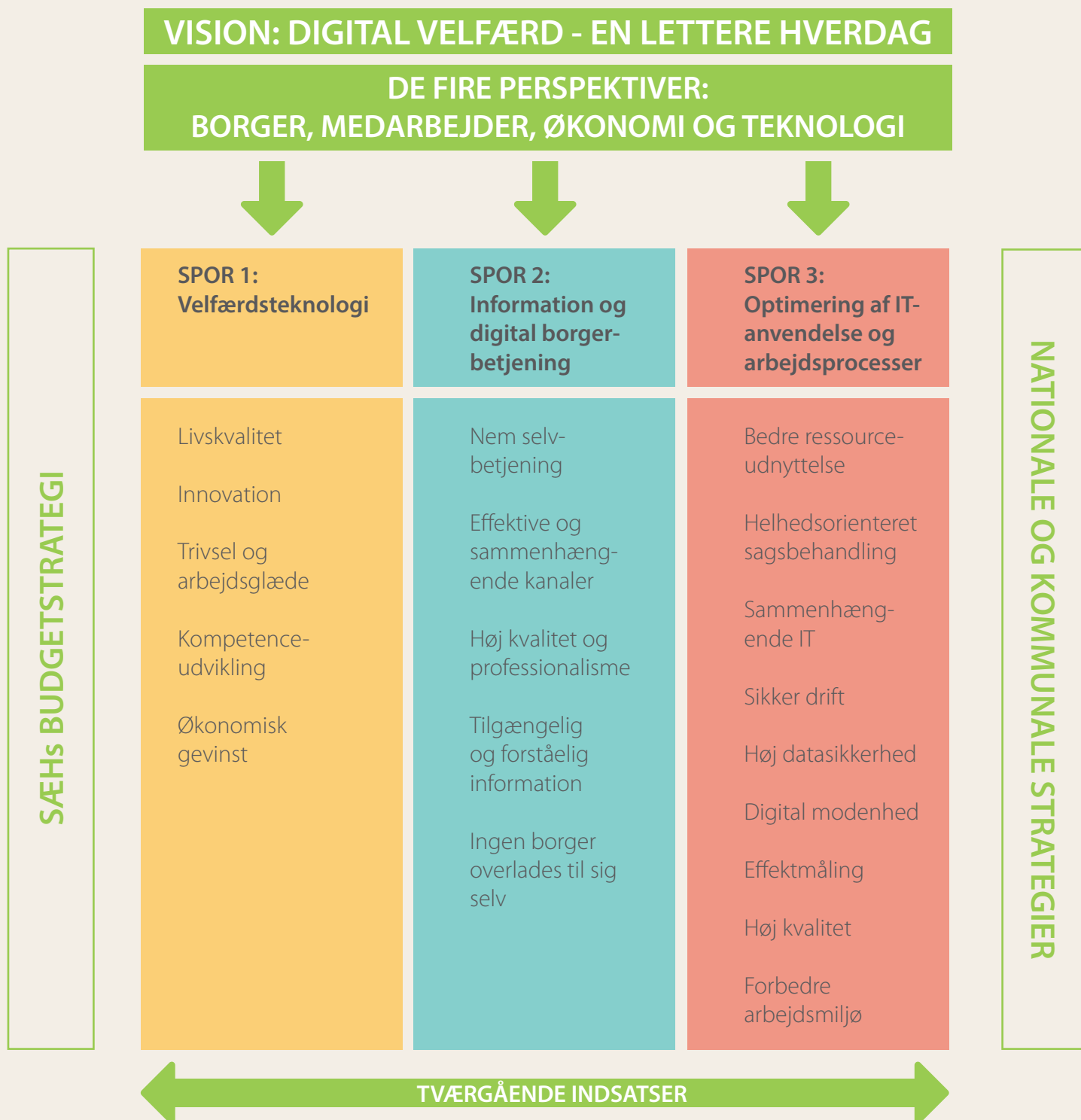
Vi ønsker at skabe effekter inden for disse fire perspektiver. Vi bestræber os samtidig på, at flere af perspektiverne er opfyldt, når vi vurderer nye indsatser.

Det vil sige, vi ønsker at skabe positive gevinster for såvel borgerne som medarbejderne, ligesom vi ønsker at effektivisere og skabe økonomisk råderum samt optimere IT-systemerne og teknologierne.



MÅL

Figuren nedenfor viser, at visionen skal opfyldes ved at arbejde med de fire perspektiver og tilhørende mål, som er struktureret i tre spor. Ligeledes illustreres, at SÆHs budgetstrategi samt nationale og kommunale strategier danner rammen for strategien.



DET VIL VI GØRE

Målene i de enkelte spor er udmøntet i konkrete mål, der realiseres inden for perioden 2016-2020, hvor strategien er gældende. Disse mål er grundlaget for prioritering af de indsatser, der igangsættes og skal medvirke til, at vi opnår visionen.

De konkrete mål for de enkelte spor præsenteres i det følgende. Mål og indsatser i spor 1 og 2 er både rettet mod borgere og medarbejdere, mens mål og indsatser i spor 3 primært gælder organisation og medarbejdere.

SPOR 1: VELFÆRDSTEKNOLOGI

Vi vil bruge velfærdsteknologi til at øge livskvaliteten hos borgerne via innovative løsninger. Borgerne skal via velfærdsteknologi opleve frihed og evne at kunne selv. Velfærdsteknologi skal bidrage til at skabe en et godt liv som borger i Hjørring Kommune. Samtidigt vil vi med velfærdsteknologi skabe et endnu bedre innovativt og lærende arbejdsmiljø, med løbende kompetenceudvikling af vores medarbejdere.

MÅL

- » Livskvalitet.
- » Innovation.
- » Trivsel og arbejdsglæde.
- » Kompetenceudvikling.
- » Økonomisk gevinst.

KONKRETE MÅL

- » Vi vil øge borgernes livskvalitet – herunder værdighed og selvhjulpethed - dokumenteret gennem målinger.
- » Vi vil inddrage borgerne, når behov skal afdækkes og løsninger skal afprøves.
- » Vi vil indgå minimum 3 Offentlige-Private Innovationsprojekter (OPI) med virksomheder og uddannelsesinstitutioner om udvikling og afprøvninger af teknologiske løsninger.
- » Vi vil vælge teknologier, der kan understøtte medarbejderne til, at arbejdsopgaverne løses effektivt og med mindre belastning – både fysisk og psykisk.
- » Vi vil gennemføre kompetenceforløb for relevante medarbejdere – fx særlige tilrettelagte AMU-kurser – for, at de kan understøtte implementeringen af teknologiske løsninger i praksis.
- » Vi vil etablere et velfærdsteknologisk netværk for medarbejdere med henblik på at understøtte behovsafdækning og implementering.
- » Vi vil ved hjælp af velfærdsteknologier bidrage til økonomiske gevinster i henhold til det vedtagne budget.
- » Vi vil inddrage frivillige til at støtte borgeren i at anvende teknologi - f.eks. inddrage forskellige frivillige netværk.
- » Vi vil implementere minimum 3 teknologier i stor skala, når effekterne kan dokumenteres.
- » Velfærdsteknologiske løsninger overvejes under projektering af ny- og ombygninger.

SPOR 2: INFORMATION OG DIGITAL SELVBETJENING

Digital information og borgerbetjening skal opleves tilgængelig, professionel og af høj kvalitet. Den digitale information skal være opdateret, forståelig, relevant og skabe værdi for borgeren. Selvbetjeningsløsninger skal udvikles og håndteres med udgangspunkt i borgernes behov med en høj grad af brugervenlighed og tilgængelighed.

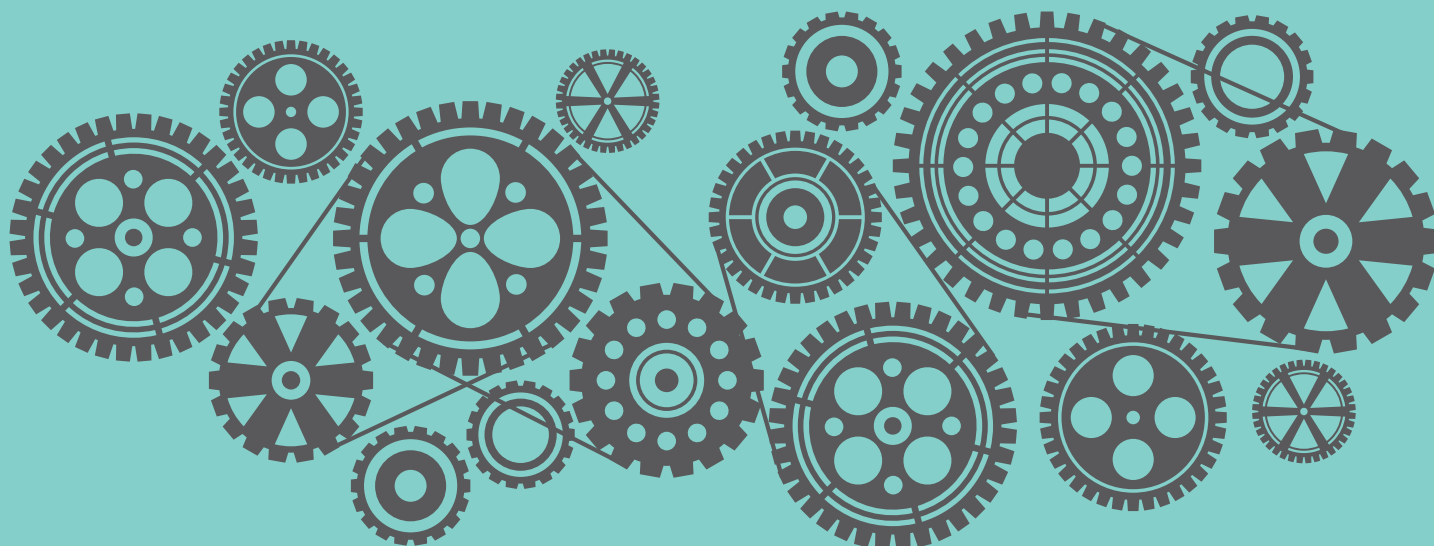
Der skal være en sammenhæng mellem de digitale og analoge kanaler, så borgeren oplever en sammenhængende, nær og personlig service. Løsningerne skal sikre borgernes mulighed for at kunne betjene sig selv samtidig med, at ingen borgere overlades til sig selv. Der skal være fokus på medarbejdernes kompetencer i forhold til brug af digitale kanaler og forståelig digital information.

MÅL

- » Nem selvbetjening.
- » Effektive og sammenhængende kanaler.
- » Høj kvalitet og professionalisme.
- » Tilgængelig og forståelig information.
- » Ingen borger overlades til sig selv.

KONKRETE MÅL

- » Vi vil tage minimum 3 nye selvbetjeningsløsninger i brug.
- » Vi vil tage ny hjemmeside i brug.
- » Vi vil tage nyt personaleweb i brug.
- » Vi vil leve op til sundhedsaftalen vedr. sundhed.dk.
- » Vi vil integrere data til og fra borger.dk, så det giver værdi for borger.
- » Vi vil tilpasse alle breve og skabeloner, så borger forstår indholdet og hermed opnå et fald på minimum 50 % i antal telefoniske informationshenvendelser.



SPOR 3: OPTIMERING AF IT-ANVENDELSE OG ARBEJDSPROCESSER

SÆHs digitale arbejdsprocesser og de tilhørende systemer skal understøtte organisationens behov, herunder skabe sikker drift og understøtte udvikling i opgaveløsningen. Udvikling og optimering af systemerne og de tilhørende arbejdsprocesser skal derfor ske med udgangspunkt i helhed og sammenhæng, effektive arbejdsgange og forenkling, lovmæssige krav og udvikling af kerneopgaven.

Vi vil have de dygtigste medarbejdere, der griber de nye teknologiske muligheder og skaber de bedste rammer for borgere og dem selv. Vi skal videreudvikle vores dygtige medarbejdere med nye fagligheder inden for digitale arbejdsprocesser og tilbyde en endnu bedre service for borgerne.

MÅL

- » Bedre ressourceudnyttelse.
- » Helhedsorienteret sagsbehandling.
- » Sammenhængende IT.
- » Sikker drift.
- » Høj datasikkerhed.
- » Digital modenhed.
- » Effektmåling.
- » Høj kvalitet.
- » Forbedre medarbejdernes arbejdsglæde.

KONKRETE MÅL

- » Vi vil tage E-learning i anvendelse med minimum 2 nye e-learningmoduler.
- » Vi vil have ensrettet ledelsesinformation, der kan udtrækkes automatisk af vores IT-systemer.
- » Vi vil erstatte manuelle arbejdsgange af dataintegration og sammenhæng.
- » Vi vil udskifte de nuværende omsorgssystemer med et tidssvarende og sammenhængende system samt tage Fællessprog III i brug.
- » Vi vil gøre arbejdsgange, instrukser og lign. let tilgængelig for medarbejderne, så medarbejderne er bekendte med dem og kan tage dem i brug.
- » Vi vil sikre, at alle medarbejdere er bekendte med beredskabsplan og datasikkerhed.
- » Vi vil sikre, at der er foretaget risikovurdering på alle IT-systemer, som SÆH er dataejer på.
- » Vi vil anvende elektronisk kommunikation (jvf. Sundhedsaftalen), og den skal leve op til MEDCOM standard.
- » Vi vil sikre, at IT-infrastrukturen understøtter kerneopgaven i SÆH, og at de digitale løsninger kan tilgås ved behov.
- » Vi vil sikre, at IT-systemerne lever op til kravene i fælles rammearkitektur og er fuldt integreret med støttesystemerne (KOMBIT).

FRA STRATEGI TIL HANDLING

Konkrete indsatser indgår ikke i strategien. Arbejdet med at omsætte visionen og strategien til konkrete indsatser sker løbende. I forlængelse af strategien udarbejdes en 4-årig handleplan, som vil blive forelagt for SÆH-udvalget en gang om året med henblik på status og revidering. SÆH-udvalget involveres herudover, når nye projekter igangsættes, og når resultater foreligger.

Arbejdet med at omsætte strategien til virkelighed er forankret i forvaltningen, hvor chefgruppen har det overordnede ansvar, og Digitaliserings- og velfærdsteknologi-afdelingen har det daglige samt praktiske ansvar for at holde sig ajour på området og koordinere udmøntningen af strategien i forvaltningen. Strategien udmøntes i tæt samarbejde med relevante ressourcer i og på tværs af forvaltningerne.

Områdeledere og afdelingsledere i SÆH-forvaltningen har ansvaret for implementering og gevinstrealisering på arbejdspladserne. Lederne skal kunne omstille organisationen, udnytte teknologi og høste de gevinster, det giver mulighed for. Dette kræver faktiske forandringer i arbejdsgange, organisering og adfærd samt en omstilling af kerneopgaven ved hjælp af digitale løsninger og velfærdsteknologi.





1 1



Hjørring Kommune

Hjørring Kommune
Springvandspladsen 5
9800 Hjørring
72 33 33 33
hjoerring@hjoerring.dk
www.hjoerring.dk

September 2016
Foto: Colourbox