

# Digitaliseringsstrategi for Ringebu kommune 2018-2021



Kommunestyrets vedtak  
(K-sak 97/17)  
12.12.2017

## Bakgrunn

Kommunal- og moderniseringsdepartementet sendte i desember 2016 og i september 2017 et digitaliseringsrundskriv til kommunene. Rundskrivet i 2017 innledes med at:

*«Digitalisering skaper helt nye måter å levere offentlige tjenester på, og er en viktig drivkraft for forenkling og forbedring av offentlig sektor. Det er behov for en raskere digitalisering av offentlig sektor og et løft i kommunesektoren. Derfor må stat og kommune samarbeide mer og bedre for å tilby innbyggere og næringsliv gode, brukervennlige og helhetlige digitale tjenester.»*

Fra statlig side er det et tydelig og sterkt fokus på digitalisering og ønske om et større løft i hele offentlig sektor.

*«For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk.»*

Regjeringens digitaliseringsprogram

*«Digitalisering er ikke bare et viktig grep for å forenkle og effektivisere offentlig sektor slik at vi står bedre rustet overfor de demografiske endringene som kommer. Digitalisering gjør det også mulig å skape et mer inkluderende lokalsamfunn. Strategien viser hvilken vei vi må gå for å oppnå det.»*

Gunn Marit Helgesen, styreleder i KS

KS publiserte i april 2017 sin nye [digitaliseringsstrategi](#). Visjonen i denne er at *«Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.»*

Strategien har følgende mål:

- Brukeren i sentrum
- Digitalisering er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og økt produktivitet
- Styrket digital kompetanse og deltakelse
- Effektiv digitalisering av offentlig sektor
- Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

De fleste tjenester som brukes i offentlig sektor er kommunale tjenester. Dette betyr at økt digitalisering i kommuner og fylkeskommuner langt på vei er nøkkelen om Norge skal nå sine mål for digitalisering. Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Alle kommuner og fylkeskommuner bør derfor utarbeide en overordnet digitaliseringsstrategi og årlig handlingsplan som en del av budsjettprosessen. Disse må ses i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov. Digitalisering i kommunene og fylkeskommunene legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og kan bidra til å øke produktiviteten i både privat og offentlig sektor.

Den 08.09.2017 sendte KS ut en invitasjon til kommunene til å delta i en finansieringsordning for digitale prosjekter. Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) har signalisert at de vil bidra med 125 millioner kroner fordelt over to år, forutsatt at kommunal sektor bidrar med minst like mye.

«IT i praksis» er en undersøkelse hvor 500 virksomheter i offentlig og privat sektor har svart på status, sine planer og erfaringer for digitalisering av virksomhetene. Siste undersøkelse ble publisert i august 2017 og er et viktig erfaringsgrunnlag for digitaliseringsarbeid. Undersøkelsen viser at 70 % av de spurte innbyggerne har forholdt seg til kommunen digitalt.

Innbyggere, pårørende, næringsliv, hytteeiere og andre tilreisende ønsker i økende grad å forholde seg til en døgnåpen kommuneforvaltning. For at kommunen skal kunne svare til disse forventningene

må digitalisering gjennomføres som en målrettet og samordnet satsing på tvers av sektorer i kommunen. En kartlegging i forbindelse med kommunereformen viste at de tre kommunene i Midt-Gudbrandsdal har over 120 forskjellige datasystemer i drift. Da er det en enorm utfordring å tilrettelegge slik at brukeropplevelsen for innbyggeren blir god i digital samhandling med kommunen.

Gjennom 2017 har administrasjonen i Ringebu kommune arbeidet med utforming av en digitaliseringsstrategi med prosessveileder fra Telenor. Arbeidet har tatt utgangspunkt i Kommuneplanens samfunnsdel, spesielt satsingsområdene Leve og Arbeide. Her finner vi målsettinger som klart spiller inn på kommunens digitaliseringsarbeid:

- Ringebu skal ha en offensiv skolepolitikk
- Ringebu skal gi den enkelte elev godt læringsutbytte
- Ringebu skal ha tilbud som dekker individuelle behov
- Ringebu skal ha en velutviklet og tilpasset kommuneorganisasjon
- Ringebu skal være en næringslivs- og etablerervennlig kommune
- Ringebu skal ha et variert arbeidsliv
- Ringebu skal ha vekst innen turisme og turistrelatert virksomhet
- Ringebu skal være et trygt lokalsamfunn der samfunnssikkerhet og beredskap er godt ivaretatt

Digitaliseringsstrategien søker å gi svar på hvordan kommunen skal forholde seg til digitalisering både lokalt, regionalt, i forhold til offentlige myndigheter, innbyggere, pårørende, tilreisende, næringsliv og andre samarbeidspartnere.

### Status

IKT-infrastruktur må sies å være god i Ringebu kommune. Gjennom en årrekke har det vært satset på å bygge ut egeid fiber til kommunale tjenestebygg. Det er lite som gjenstår før kommunen kan sies å være fullt ut dekket med egen fiber til alle kommunale tjenestebygg. Det er ganske unikt i norsk sammenheng. I økonomiplanen for 2018-2021 er det lagt inn tiltak for å oppnå fiberdekning til alle kommunale tjenestebygg i løpet av 2018. Det er dermed lagt til rette for sikker, rask og skalerbar datakommunikasjon. Det er også lagt inn tiltak for å oppnå full trådløs nettverksdekning inne i de samme byggene. I tillegg er det i 2017 satt i drift ny brukerplattform for kommunale databrukere. Fra 2018 er det foreslått overgang til leasing av lisenser på kontorstøtteprogrammer, som vil muliggjøre løpende oppdateringer og at ny funksjonalitet skal kunne tas i bruk raskere. Infrastrukturmessig er det dermed lagt svært godt til rette for ytterligere digitalisering.

Kommunens hovedarkiv er digitalisert. Det samme gjelder regnskapsarkiv. Eiendomsarkiv er også i stor grad digitalisert. Innen helse og omsorg er digitale pasientjournaler tatt i bruk på de fleste sektorer. Kommunen har dermed kommet langt i retning av å ha fullstendig digitaliserte arkivløsninger.

Den politiske viljen til å prioritere viktig infrastruktur og ta i bruk ny teknologi har vært stor. Kommunen har dermed en godt tilrettelagt basis/plattform for ytterligere digitalisering. Tilbakemelding fra ekstern prosessveileder i arbeidet med digitaliseringsstrategien og andre leverandører er tydelige på at Ringebu kommune ligger langt framme i digitaliseringsarbeid gjennom det som allerede er etablert. Grunnarbeidet er i stor grad gjort og fokus kan rettes mot å utløse effekt i tjenestene.

### Framover

Generelt er kommunen godt utstyrt med fagprogramvare. Et eksempel på dette er innen teknisk sektor, der kommunen allerede har tilgang på nesten all programvare/moduler fra hovedleverandøren. Derimot er utnyttelsesgraden av systemene lav. Det synes å være mye å hente

på å ta i bruk langt mer av de mulighetene systemene byr på. Godt samspill mellom ulike programvare i kommunen kan hindre dobbeltarbeid med at samme informasjon registreres flere steder og vil samtidig være en viktig kvalitetssikring. En av de viktigste oppgavene framover vil være å skape gode arbeidsprosesser og informasjonsflyt tilpasset en ny digital hverdag. Kommunen har allerede innarbeidet Lean som metodikk for utvikling av arbeidsprosesser og det blir viktig å videreføre dette inn mot digitaliseringsarbeidet.

Digital innbyggerdialog er i hovedsak ivaretatt gjennom kommunens hjemmeside og via e-post kommunikasjon. Det er i liten grad tatt i bruk app med tilrettelagt informasjon for brukerne. Mye kommunikasjon skjer fortsatt via telefon. Et eksempel fra kartleggingen er at sykepleiere på kveld og i helg, når sentralbord ikke er betjent, bruker mye tid på å viderekoble telefonsamtaler fra pårørende til riktig avdeling. Samlet for kommunen er det antydning at det kan dreie seg om mer enn et halvt årsverk som bindes opp i telefonhenvendelser fra pårørende bare innen helse og omsorg. En stor del av henvendelsene dreier seg om å få bekreftelse på at ens nærmeste har det bra. Det er nærliggende å tro at disse henvendelsene kunne vært kraftig redusert ved bruk av en pårørende-app som gir enkel informasjon, som f.eks: mor har hatt besøk av hjemmetjenesten i dag. Dette er bare ett enkelt eksempel og arbeidet med digitaliseringsstrategien viser at kommunen kan ha mye å hente på digitalisering av innbyggerdialogen i alle sektorer.

Kommunestyret vedtok i juni 2017 (K-sak 52/17) følgende standard for digitalisering i Ringebu-skolen:

1. Ringebu kommune skal legge til rette for at kunnskapsløftets mål om digitale ferdigheter nås.
2. For å gi alle elever i Ringebuskolen grunnlag for å utvikle gode digitale ferdigheter skal skolene sikres god digital infrastruktur, god tilgjengelighet på digitale enheter og lærere med høy digital kompetanse.
3. Alle elever på ungdomsskoletrinnet får utdelt nettbrett til låns høsten 2017. Nettbrettene finansieres innenfor bevilget ramme.
4. Det er en målsetting at alle elever på barnetrinnet skal få nettbrett fra høsten 2018.

Vedtaket om digitalisering i Ringebu-skolen og oppmerksomheten rundt digitalisering generelt har skapt både forventninger og momentum i forhold til å tenke nye løsninger og kompetanseheving innen skolene.

Kompetanse er en nøkkelfaktor i digitaliseringsarbeidet. Dette gjelder både medarbeidere og innbyggere. Dersom kommunen skal lykkes i sitt digitaliseringsarbeid må det satses på kompetanseheving både internt i organisasjonen og eksternt mot innbyggerne og næringslivet. Løsninger må være universelt utformet og ikke ekskludere brukergrupper. I forbindelse med digitaliseringen må kommunen fastsette omfang av hva som skal være kommunale digitale tjenester og hvordan kommunen på andre områder legger grunnlaget for samskaping med innbygger, næringsliv, frivillige og pårørende. Her spiller kommunen en vesentlig rolle som både premissgiver og tilrettelegger.

Å sikre at innbyggerne har lik mulighet for å bruke digitale løsninger omhandler også bredbånds- og mobilnettdekning i kommunen. I 2017 vedtok kommunestyret å sette av 1 mill. kr til bredbåndsdekning i en regional satsing og i økonomiplanen for 2018-2021 ble det avsatt ytterligere 1 mill. kr til lokal satsing sammen med andre aktører.

Innen helse- og omsorgssektoren skjer en rivende utvikling både i forhold til fagsystemer, innbyggerdialog (som f.eks. pårørende-app), helsenettløsninger som gir mulighet for konsultasjoner via nett, deling av helsedata mellom ulike helseaktører og ikke minst innføring av velferdsteknologi. Ringebu kommune deltar i Helseregion Sør-Gudbrandsdal og får gjennom dette samarbeidet nytte godt av kompetanse og erfaringer også fra samarbeidskommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal.

Innenfor velferdsteknologi ligger det mange nye muligheter framover og kommunen må bruke ressurser på planlegging, utprøving og koordinering av ulike løsninger. I økonomiplanen for 2018-2021 er det lagt inn bevilgning til kabling av datanettverk både ved Linåkertunet og Ringebu eldresenter. Dette vil både legge til rette for å ta i bruk velferdsteknologi og nye løsninger som gjør at pleiepersonell kan hente fram deler av pasientjournal på det enkelte rom, framfor å måtte gå tilbake til vaktrom for å finne opplysninger og kvittere for utførte oppgaver.

Innen plan og teknisk sektor vil utfordringene framover først og fremst være knyttet til en best mulig bruk av de fagsystemene vi allerede har, med tilhørende arbeidsprosesser, samt å utvikle gode løsninger for digitale byggesaksprosesser. Kommunen deltar i et pilotprosjekt sammen med flere større kommuner.

Kommunen deltar i mange ulike interkommunale samarbeid, med hovedvekt i Midt-Gudbrandsdal. Det vil være vesentlig å sikre god digital dialog mellom kommunen og disse interkommunale samarbeidene, samt mellom kommunene som samarbeider. I digitaliseringsarbeidet framover må det derfor være god dialog mellom kommunene, slik at det sikres løsninger som i størst mulig grad gagnar alle parter i samarbeidet.

#### **I digitaliseringsstrategien defineres 8 mål (slik vil vi ha det):**

- Ringebu skal, så langt det er hensiktsmessig, ha en fulldigital kommuneforvaltning.
- Kommunen skal aktivt utnytte mulighetene digitalisering gir i tjenesteproduksjon.
- Alle ansatte skal ha en definert digital kompetanse.
- Pedagoger bruker digitale læremidler og verktøy i den daglige opplæringen.
- Kommunen bruker velferdsteknologi for å øke tjenestekvalitet, egenmestring av egen livssituasjon og kunne bo lengre hjemme
- Brukernes behov settes i sentrum for utviklingen av digitale tjenester
- Dialog med innbyggerne utvikles gjennom nye og eksisterende digitale kanaler
- Kommunen har ledelsesforankret internkontroll og styringssystem på plass

For å lykkes med digitaliseringsarbeidet må noen viktige forutsetninger være oppfylt. Arbeidet vil favne om alle kommunens sektorer og eksterne. Det vil derfor være avgjørende å ha personellressurs til ledelse og koordinering. Rådmannen planlegger interne omprioriteringer for å frigjøre nødvendig kapasitet til å følge opp, være pådriver og koordinere arbeidet. Videre må det avsettes økonomiske ressurser til tiltak. Det har kommunestyret gjort gjennom økonomiplan for 2018-2021, der det ble avsatt 1 mill. kr årlig i tre år fra 2018 til et digitaliseringsprosjekt. Mål og strategier i dette dokumentet spenner vidt og er ambisiøse. Det må utarbeides egen handlingsplan som spisser satsingen og prioriterer konkrete tiltak for gjennomføring.

Gevinstene ved gjennomføring av strategien vil bli synlig i to akser:

Kvalitative gevinster:

- Bedre tjenester/økt kvalitet
- Økt bærekraft
- Høyere brukertilfredshet, pga. høyere tilgjengelighet og mer brukervennlige tjenester

Kvantitative gevinster:

- Økonomiske gevinster gjennom optimalisering av arbeidsprosesser og standardisering av løsninger
- Bedre utnyttelse av IT programvare
- Bedre utnyttelse av kompetanse og fagressurser ved med rett rolle for rett oppgave

## Kommunens strategier for å nå målene (Slik gjør vi det)

### Slik vil vi ha det:

Ringebu skal, så langt det er hensiktsmessig, ha en fulldigital kommuneforvaltning.

#### Slik gjør vi det:

- Politikere og administrativ ledelse skal ha kunnskap om digitalisering og bidra med rammer til gjennomføring.
- Ledere stiller krav om at digitale verktøy tas i bruk av de ansatte og verktøyene må være tilgjengelige.
- Ha stabil drift av IKT-tjenestene, alene eller i samarbeid med andre, som ivaretar krav til infrastruktur, kapasitet, fleksibilitet, personvern og sikkerhet.
- Legge til rette fremtidsrettet nettverksinfrastruktur med fiber tilførselslinjer og full trådløs dekning i alle kommunale tjenestebygg.
- Sikre avbruddsfrie (redundante) løsninger for virksomhetskritisk infrastruktur og systemer
- Oppgradere IKT brukerplattform til skalerbar og fleksibel løsning.
- Tilrettelegge for mobile arbeidsformer og løsninger.
- Benytte skytjenester der det er hensiktsmessig
- Standardisere teknologi og programvare der det er mulig/hensiktsmessig og stille krav til at fremtidige programleverandører bruker open source format
- Ha tidsriktig og hensiktsmessig utstyr til ansatte, politikere og elever
- Ta i bruk Facebook Workplace som nytt intranett for internkommunikasjon med chatfunksjon
- Digitalisere resterende papirarkiv

### Slik vil vi ha det:

Kommunen skal aktivt utnytte mulighetene digitalisering gir i tjenesteproduksjon.

#### Slik gjør vi det:

- Ta i bruk og utnytte mulighetene som ligger i kommunens digitale verktøy
- Ta i bruk integrasjoner mellom systemer, integrasjoner mot offentlige registre og nasjonale felleskomponenter
- Samhandle digitalt med andre kommunale og interkommunale tjenester gjennom saksbehandlersystemet
- Ta i bruk elektronisk beskjedbok/kalender innen helse og omsorg
- Innføre e-romsløsninger i HDO-enheter
- Ha gode og oppdaterte verktøy for ressursstyring
- Ha digital plattform for ansattinformasjon innen fagområdene (turnus, shopping av vakter m.m.)
- Etablere og ta i bruk utvidede funksjoner i E-link til alle avdelinger hos offentlige og private aktører

- Ta i bruk elektronisk signatur ved tinglysning
- Etablere fjernavlesning av alle hus-vannmålere
- Etablere e-byggesøk, som første innlandskommune
- Ta i bruk landmålingsdrone for kartlegging av arealer i egenregi
- Sikre mobildekning i hele kommunen, slik at mobile enheter/digitale verktøy med kart og annen informasjon kan benyttes over alt i bebygde områder

### **Slik vil vi ha det:**

Alle ansatte skal ha en definert digital kompetanse.

#### Slik gjør vi det:

- Definere kommunens minimumskompetanse som er relevant for det faget man arbeider med.
- Kartlegge den digitale ferdigheten til ansatte og ledere, på bakgrunn av definert krav til digital kompetanse.
- Gi alle ansatte opplæring på digitale verktøy (årshjul for opplæring), nyansatte følger digitalt introduksjonsprogram.
- Stille krav til at definerte superbrukere må holde seg faglig oppdatert og gjennomføre opplæring av brukere kontinuerlig.
- Legge til rette for at IKT-personell ligger i front av utviklingen.
- Etablere løsning for fjernhjelp/selvhjelp på IKT-området

### **Slik vil vi ha det:**

Pedagoger bruker digitale læremidler og verktøy i den daglige opplæringen.

#### Slik gjør vi det:

- Gjennomføre kompetanseløft gjennom eksternt opplæringsprogram for ansatte i skole og barnehage. Alle ansatte i barnehage og skole skal ha tilstrekkelig pedagogisk kompetanse på bruk av digitale enheter.
- Barn og ungdom, samt alle ansatte har tilgang til nok og hensiktsmessig datautstyr.
- Alle elever skal kunne bruke digital enhet for arbeid på skole og hjemme.
- Skolene og barnehagene utnytter mulighetene IKT gir for å gi tilpasset og differensiert opplæring til hvert enkelt barn og ungdom.

### **Slik vil vi ha det:**

Kommunen bruker velferdsteknologi for å øke tjenestekvalitet, egenmestring av egen livssituasjon og kunne bo lengre hjemme

#### Slik gjør vi det:

- Innføre digitale trygghetsalarmer og ta i bruk relevante sensorer i tilknytning til disse.
- Etablere digitalt tilsyn med bruk relevante sensorer.
- Innføre Multidosedispensere for sikker utdeling av medisiner.

- Etablere demorom med ulik velferdsteknologi i tilknytning til korttids-/rehabiliteringsavdelingen.
- Etablere utlånsbibliotek for sensorer/utstyr for utprøving i hjemmet.
- Etablere og ta i bruk frivillighetsapp for bestilling av småoppdrag i hjemmet.
- Installere komfyrvakter i alle kommunale leiligheter.
- Etablere hjemmetreningsopplegg via digital kommunikasjon som kan skreddersys den enkeltes behov og integreres i kommunens fagsystem

### Slik vil vi ha det:

Brukernes behov settes i sentrum for utviklingen av digitale tjenester

#### Slik gjør vi det:

- Digitalisere alle søknadsskjema på kommunale tjenester, også skjemaer med personopplysninger med nødvendig datasikring. Tilgjengelighet 24/7.
- Gjøre flest mulig av våre innbyggere i stand til å håndtere digitale verktøy og skjema, ved at det etableres et kommunalt veiledningstilbud for økt digital kompetanse.
- Etablere skjerminformasjon om tilgjengelighet på større tjenestesteder.
- Ha kartinformasjon og romplaner for større kommunale tjenestebygg på nett og/eller app.
- Etablere «Min Side» med fullstendig tilgang til informasjon om egen eiendom (inkl. feiing og renovasjon) og øvrige kommunale tjenester ut fra livsfase.
- Øke tilgjengelighet til saksdokumenter og muliggjøre søk på tekstdokument i historisk byggesaksarkiv
- Digitalisere booking av kommunale bygg- og møterom med selvbetjeningsløsning.

### Slik vil vi ha det:

Dialog med innbyggerne utvikles gjennom nye og eksisterende digitale kanaler

#### Slik gjør vi det:

- Innføre mobilt sentralbord med flervalgssvar
- Etablere digitale verktøy for mottak og arkivering av uformell dialog, herunder fraværsregistrering og loggføring for barn og ungdom via app og enkel digital kommunikasjon med foresatte.
- Etablere pårørendeapp innen helse og omsorg
- Etablere bestillingsapp, lavterskel chatfunksjon og hensiktsmessige verktøy ift feedback informerte tjenester (FIT) innen rus og psykiatri
- Kartlegge og bestemme hvilke andre medier som skal benyttes for å forbedre innbyggerdialogen.
- Utarbeide plan / strategi for bruk av sosiale medier.
- Videreutvikle kommunens og interkommunale samarbeids nettsider i tråd med innbyggernes behov for informasjon og tilgjengelighet.
- Dele informasjon om alle kommunale aktiviteter som berører innbyggerne på nettsiden og sosiale medier.



- Aktivt bruke video og bilder på nettside og sosiale medier, samt forbedre bildearkivet med gode bilder.
- Ta i bruk SmartSAM kommunikasjon med og om brukeren på sikker sone på helsenett i samarbeid med andre helseaktører.
- Aktivt informere om kommunens digitale tjenester for å øke bruk
- Skrive vedtak, fakturaer og brev som mottakerne forstår («Klart språk»)

### **Slik vil vi ha det:**

Kommunen har ledelsesforankret internkontroll og styringssystem på plass

#### Slik gjør vi det:

- Etablere nytt internkontrollsystem som er oversiktlig, med et godt brukergrensesnitt og som har et godt styringssystem.
- Utarbeide og følge opp ROS analyse for IKT infrastruktur og systemer
- Etablere dokumentasjon, interne rutiner og prosedyrer inn i kvalitetssystem.
- Etablere policydokumenter som definerer støttet brukerutstyr og brukerbetingelser.
- Opprette personvernombud i tråd med EU-direktivet General Data Protection Regulation (GDPR).
- Kartlegge og lage handlingsplan knyttet til nytt personverndirektiv (GDPR)