



Innhold

1	Innledning	3
	Presentasjon	4
	Digitalisering er ikke IKT	5
	Kritiske suksessfaktorer	5
	Verktøykassa	7
	Gevinstrealisering	9
	Økonomi	9
2	Handlingsdel	11
	Status halvveis i prosjektperioden.	11
	Prioriterte tiltak 2020	11
	Tiltak 2020 finansiert over egne budsjetttrammer	12
	Pågående tiltak	12
	Tiltak som utgår	13
	Gjennomførte tiltak	14

1 Innledning

Handlingsplanen er forankret i Digitaliseringsstrategi 2018-2021 (K-sak 97/17 12.12.2017). Første utgave av handlingsplan for digitalisering (K-sak 70/18) ble vedtatt av kommunestyret 11.09.18. Detaljert tiltaksbeskrivelse ligger i eget vedlegg.

Ifølge tall fra SSB, første kvartal av 2018, er 21 % av befolkningen i Ringebu kommune 70 år og eldre. Dersom utviklingen for landet fortsetter vil mer enn hver tredje innbygger i en del distriktskommuner ha passert 70 år i 2040. Landsframskrivingen viser at forsørgerbyrden for første gang vil bli større for eldre (65+) enn for barn (0-19 år) i 2033 ([SSB 2018](#)). Slike endringer medfører behov for å produsere flere varer og tjenester pr ansatt og mest krevende vil situasjonen bli for distriktskommunene der andelen eldre ser ut til å bli størst. En økende andel eldre vil etter all sannsynlighet medføre flere pleietrengende, mens økende forsørgerbyrde gir flere pleietrengende pr ansatt.

Teknologiske hjelpemidler har kommet for fullt, og i følge [Norsk mediebarometer](#) har andelen av befolkningen mellom 9-79 år som har tilgang til smarttelefon i hjemmet økt fra 57 % i 2012 til 91 % i 2017. Andelen i samme aldersgruppe som bruker Internett en gjennomsnittsdag har gått fra 27 % i 2000 til 90 % i 2017. Med tilgang til Internett «over alt» kan brukeren tilegne seg informasjon og kunnskap kontinuerlig, der den før har måttet oppsøke personer innenfor kontortid. Andelen elektroniske registreringer i enhets-, og [foretaksregisteret](#) har gått fra 43- og 48 % i 2010 til rett i underkant av 90 % i 2016. Teknologiske hjelpemidler gjør at brukeren endrer atferd, og dermed stiller andre krav til informasjonstilgang, automatisering og muligheten til å utføre oppdrag ved hjelp av digitale medier.

Bruk av teknologi står sentralt i arbeidet for å forbedre og fornye offentlig sektor i Norge, og det er et stort uutnyttet potensial for effektivisering i forvaltningen gjennom bruk av IKT.

Innenfor Helse og Omsorgssektoren er velferdsteknologi et stort tema. Dette er teknologi som kan bidra 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. Velferdsteknologiske løsninger kan i mange tilfeller forebygge behov for tjenester eller innleggelse i institusjon.» (NOU 2011:11 "Innovasjon i omsorg«).

Digitaliseringsarbeidet i kommunen har allerede pågått over flere år, gjennom målrettet og bevisst satsning på infrastruktur og investering i tilgjengelig programvare. Dersom dette arbeidet ikke hadde vært gjort, ville handlingsplanen vært preget av en større grad av investeringer tilknyttet teknisk utstyr og installasjoner. Det er svært gledelig å kunne vise en handlingsplan der man allerede i første versjon kunne vise til nærmere 70 % tiltak med innbygger-fokus, såkalte «brukerretta tiltak» i dokumentet.

Dette er en revidert utgave, der endringene ansees naturlig, i forhold til den teknologiske utviklingen og en økt digital kompetanse hos både ansatt og innbygger. IKT-fokuset er tonet ned, mens kompetanseheving og innbyggerfokus er hevet. Man må også forvente en videreføring av arbeidet ut over perioden 2018-2020.

Presentasjon

De fem arbeidsgruppene som arbeidet fram digitaliseringsstrategien har vært ansvarlig for utarbeidelse av handlingsplanen sammen med digitaliseringsrådgiveren i kommunen. Til første utgave hadde hver av gruppene to separate gruppemøter og et betydelig antall treffpunkt og diskusjoner utenom disse. I revideringen har både ledere av arbeidsgruppene og tjenesteledere stått for innspill. Tjenesteledere har i tillegg vært involvert i arbeidet for å sikre felles forståelse for arbeidsprosess, innhold og forankring av de prioriteringene som er foretatt.

Målgruppen for handlingsplanen er politikere og administrasjon. For å unngå at dokumentet blir for stort og uoversiktlig er tiltakene kort beskrevet. Før tiltakene gjennomføres vil hver tjenesteenhet utarbeide en aktivitetsplan der detaljert framdriftsplanen med delmål, aktiviteter og ansvarlig ressurs vil ligge.

En oppsummering av hvilke tiltak vi ønsker å realisere er lagt fremst i dokumentet, mens beskrivelsene er gruppert innenfor hver tjenesteenhet, med en tall-referanse til hovedmålene i digitaliseringsstrategien. Fordeling av tiltak for å realisere hovedmålene er som følger (tall i parentes viser endringer etter revidering i 2019):

1. Ringebu skal, så langt det er hensiktsmessig, ha en fulldigital kommuneforvaltning, 28 tiltak (+2).
2. Kommunen skal aktivt utnytte mulighetene digitalisering gir i tjenesteproduksjon, 24 tiltak (+2).
3. Alle ansatte skal ha en definert digital kompetanse, 19 tiltak.
4. Pedagoger bruker digitale læremidler og verktøy i den daglige opplæringen, 10 tiltak.
5. Helse og omsorgssektoren bruker velferdsteknologi for å øke tjenestekvalitet, egenmestring av egen livssituasjon og kunne bo lengre hjemme, 16 tiltak (+3).
6. Brukernes behov settes i sentrum for utviklingen av digitale tjenester, 24 tiltak (+3).
7. Dialog med innbyggerne utvikles gjennom nye og eksisterende digitale kanaler, 21 tiltak (+1).
8. Kommunen har ledelsesforankret internkontroll og styringssystem på plass, 5 tiltak.

Velferdsteknologi er nevnt som det femte av åtte hovedområder i digitaliseringsstrategien. Det kommunale arbeidet med velferdsteknologi er for tiden ledet av Alf Inge Ringen, i tett dialog med tjenestelederne på området. Kommunen er også del av et interkommunalt samarbeid mellom seks midt- og sørdalskommuner. Felles retning og valg av teknologi vil kunne gi mindre kommuner stordriftsfordeler rundt innkjøp og implementering av de ulike velferdsteknologiløsningene, samtidig som å delta i et større nettverk er viktig for å sikre nødvendig kunnskap og faglig trygghet for at de valg som tas dekker bruker og pårørendes behov. Det interkommunale prosjektet arbeider i hovedsak med opplæringsprogrammet «Velferdsteknologiens ABC», innføring av «e-rom» og «Digitalt tilsyn» (se kap. 6 Helse og Omsorg).

Tjenesteområde for oppvekst er pt. i en prosess med innføring av i-pad'er i grunnskolen. Prosessen startet med planlegging i 2016, med første realisering 2017 med innføring av ipad på RUS. Prosjektet har gått i tett samarbeid med konsulentselskapet Atea. Dette er en stor endringsreise for både barn og voksen, elever og lærere. Flere lærere er nå i et utdanningsløp innenfor digitalisering og området har stort fokus i hele sektoren. Denne prosessen tar nødvendigvis mye av oppmerksomheten, og løpet som pågår nå, kan over tid gi behov for andre tiltak enn det som kommer fram her.

15. august 2018 ble det avdekket et eFeide-angrep i Bergen kommune, som medførte lekkasje av fødsels-/personnummer og kontaktinfo til samtlige elever og ansatte ved skolene. Dette viser hvor viktig datasikkerhet er- og vil være framover. Trolig vil det være behov for å gjennomføre ROS-analyser for flere av våre tiltak før implementering.

Digitalisering er ikke IKT

Digitalisering handler ikke om de tekniske installasjonene, programvaren eller nettverket, men om hvordan man utnytter teknologien, med hensikt å erstatte, effektivisere eller automatisere manuelle oppgaver. Digitalisering skjer først når brukeren settes i sentrum, og systemene utvikles og tilgjengeliggjøres slik at brukeren er tilstrekkelig kompetent og motivert til å ta teknologien i bruk. Økt livskvalitet oppnås ikke ved kjøp av velferdsteknologiske hjelpemidler, uten at brukere, pårørende og ansatte har tilstrekkelig kunnskap og trygghet til å ta hjelpemidlene i bruk på riktig måte. Prosesser som før innebar manuell postlegging, kopiering og arkivering kan nå utføres mer effektivt og enda sikrere, selv om flere ledd i prosessen forsvinner. Prosesser som har blitt liggende, i påvente av at andre må gjøre sin del av jobben, kan nå gjøres i «flyt» uten ventetid, gjennom automatiserte og standardiserte prosesser. Ved å sette brukeren i sentrum for utviklingen, er målet at de tverrfaglige barrierene bygges ned, blant annet ved at dataflyten samordnes og koordineres på tvers av enheter.

Økt automatisering av kommunikasjon internt og mellom forvaltning, innbygger og næringsliv vil bli et viktig grep for økt tjenesteproduksjon. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) sin kvalitetsvurdering av i overkant av 60 digitale tjenester fra stat og kommune viser at brukerne står overfor flere barrierer for å ta i bruk de offentlige digitale tjenestene ([Difi 2016](#)). Difis brukerundersøkelse fra 2017 viser at de viktigste driverne for tilfredshet er brukertilpasning og service. Plan og bygningskontor skårer dårligere enn de andre på hvor lett det er å utføre oppgaver over nett, opplevd saksbehandlingsprosess, grad av tilpasninger og opplevd evne til å gi viktig informasjon. Klageprosessene oppleves som god av kun 28 % av brukerne.

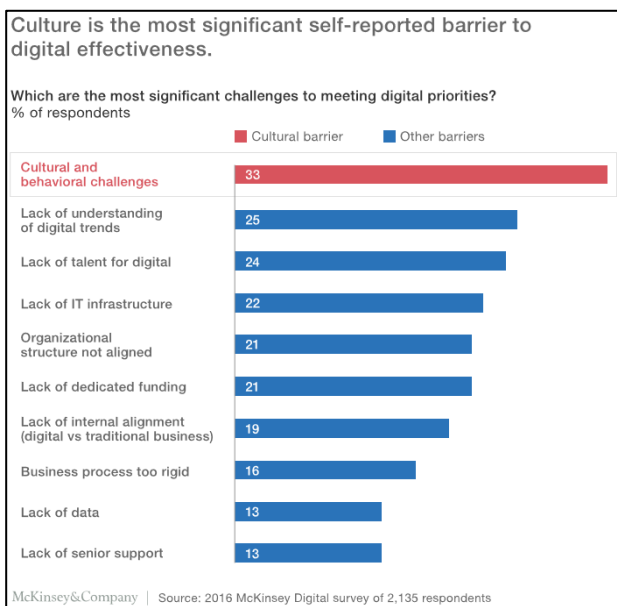
Kritiske suksessfaktorer

Infrastruktur

For å kunne tenke digitalt og bli en kommune med fulldigital kommuneforvaltning, trengs en robust og kunnskapsrik IKT-avdeling og tilstrekkelig utviklet infrastruktur. Motorveien må bygges før bilene kan kjøre der, slik er det også innen digitalisering. Ringebu kommune har hatt fokus på IKT over mange år, og har kommet langt, særlig innenfor IKT-infrastruktur. I løpet av 2018 vil det blant annet kunne kvitteres ut fiber til alle kommunale tjenestebygg, en stor milepæl for det digitale arbeidet.

Kultur og ledelse

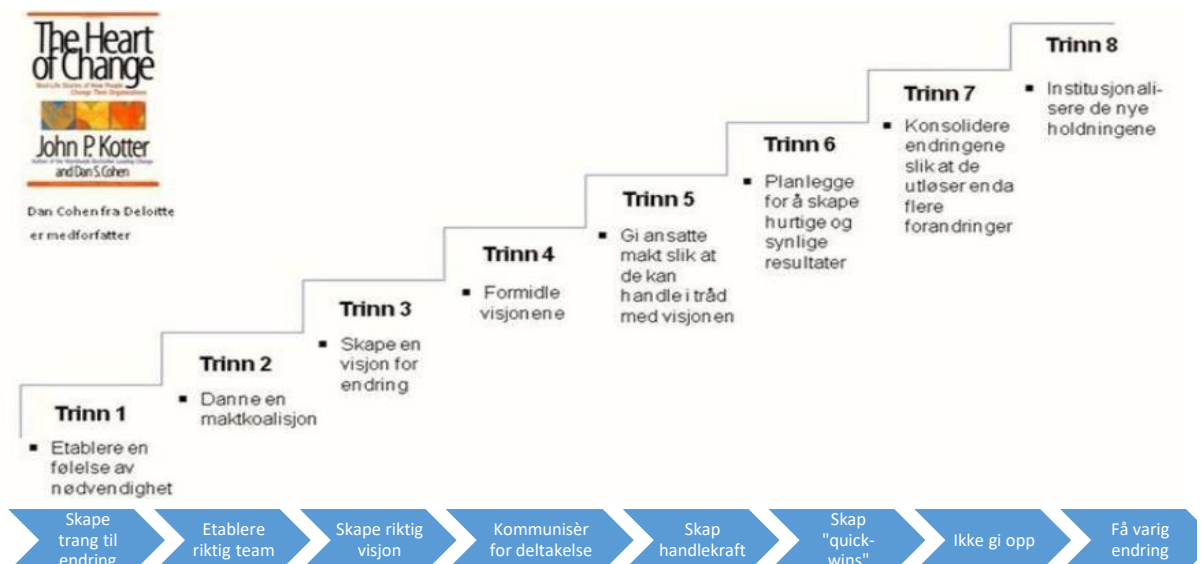
I følge det Amerikanske konsulentselskapet McKinsey's «[Culture for a digital age](#)», er å bygge en digital kultur på tvers av organisasjonen en kritisk suksessfaktor for å lykkes med digitalisering. Dette er noe flere ledende forskere på feltet også trekker fram, slik som Peter Drucker; «Culture eats strategy for breakfast» og John P Cotters [8-trinnsmodell](#) for endringsledelse.



Hva vil det si å ha en lærende kultur?

- Vilje til å lære
- Ta dristige beslutninger uten å ha alle detaljer og se hele målet
- Hurtighet og vilje til å feile
- Utnytte data og verktøy
- Være brukerfokuserte og optimalisere brukerreisene
- Tenke helhetlig og bryte ned siloer
- Ansvarliggjøre de ansatte og distribuere beslutninger

For å få en lærende kultur er tid og lederskap sentralt. Lederne må gå foran, bekrefte initiativ, «ta støytten» når noe feiler og gå i tett samarbeid med andre ledere for å unngå at enhetene går i motstridende retning. Å endre en kultur og å skape varige endringer er langsiktig arbeid som krever målrettet innsats fra alle involverte. John P Kotter, (University of Harvard), sin åtte-trinnsmodell for endringsledelse, viser viktigheten av å få med menneskene i endringsreisen. De ansatte, både ledere og medarbeidere, må forstå behovet, føle integritet og tilhørighet, og raskt kunne se synlige resultater. Praktisk bruk av modellen vil være et viktig hjelpemiddel for å oppnå varige endringer i arbeidsmetode og en kulturendring i organisasjonen.



Kompetanse

Kompetanse defineres som en sammensetning av kunnskap, holdninger og motivasjon. For å hente ut effekten av digitaliseringsarbeidet trengs kompetente medarbeidere, som i tillegg til å utføre dagligdagse linjeoppgaver, jakter nye muligheter, bidrar til intern og ekstern kompetanseheving, samt driver

prosessene framover. Hver enkelt medarbeider har ansvar for å omdanne kunnskap til kompetanse, gjennom å være en aktiv deltaker i prosessene som går, men for å lykkes, vil lederskap igjen være viktig, gjennom å legge til rette for at medarbeiderne kan prioritere dette arbeidet.

Verktøykassa

For å gjennomføre tiltakene og kunne ta ut forventet gevinst trengs gode verktøy. Som nevnt, er god ledelse nøkkel i enhver endringsprosess. Kommunen har investert i lederutvikling over år, og de aller fleste i ledende posisjoner skal nå stå godt rustet til å gripe fatt i dette arbeidet.

LEAN kommer av det engelske ordet for slank eller smidig, og er en metodikk som ble utviklet av Toyota, i «The Toyota production system». Leanfilosofien går på å levere varer eller tjenester når- og til den kvalitete kunden ønsker, så effektivt og feilfritt som mulig. Erfaringer viser at mange av arbeidsoppgavene som utføres blir til over år, ved at generasjoner av medarbeidere arver hverandres rutiner og arbeidsmåter. Steg legges til etter hvert som kravene øker, uten at medarbeiderne hever blikket og ser helheten i prosessen.

Fokuset har oftest vært at medarbeiderne skal ha minst mulig «død-tid», ikke brukeren. Dette illustreres ofte gjennom en pasient's vei gjennom helsetjenestene, der pasienten sendes mellom spesialister, med oppmøtetid og reisevei slik det passer spesialistene. Hvis man snur dette til «the LEAN-thinking», settes det ned et tverrfaglig spesialistteam som sørger for at pasienten utredes ferdig ved første oppmøte.

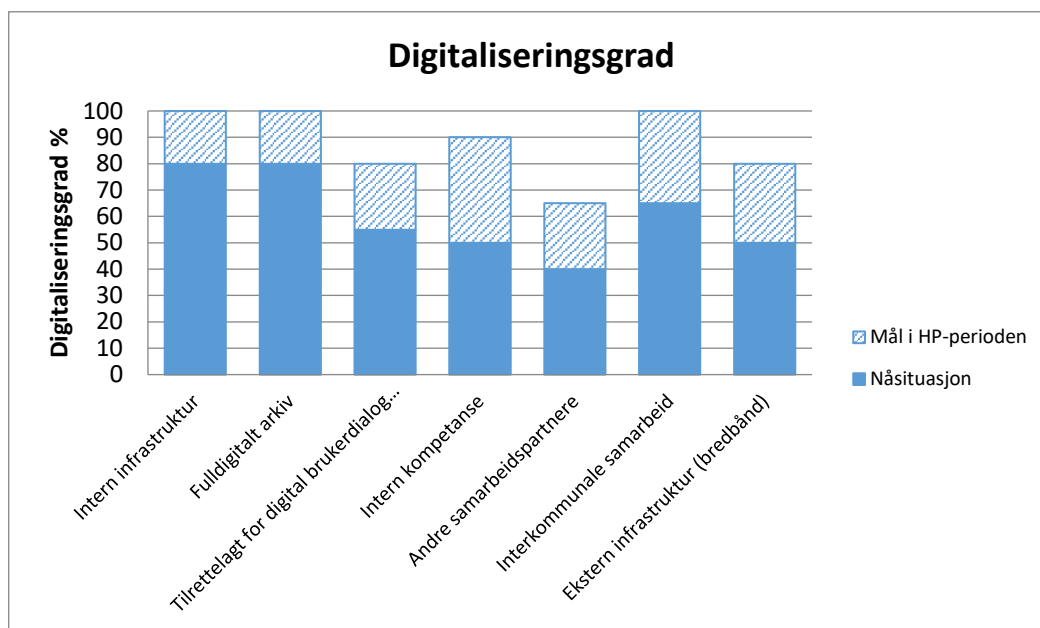
Metodikken går på å skissere prosessene slik de utføres i dag, så detaljert som mulig. En slik skissering gjør det mulig å fokusere på flaskehalsene, og de ikke-verdiskapende aktivitetene med mål om å eliminere dem. Erfaringer viser at man gjennom denne måten å jobbe på i stor grad å forbedre flyten og forkorter prosessene. Etter hvert som metodikken blir en del av medarbeidernes daglige tankegang får man en organisasjon i kontinuerlig læring. Medarbeiderne ser etter forbedringstiltak, gjennomfører, og opplever stadig å høste små gevinster, for seg selv, og bedriften som helhet.

Lean er en metodikk kommunen kjenner godt, og det er naturlig å videreføre arbeidet både for å holde brukerfokus, for å synliggjøre flaskehalsene og fjerne den ikke-verdiskapende aktiviteten, altså «sløsing».

TJENESTEDESIGN er en annen metodikk kommunen er i ferd med å ta i bruk. Dette går også på å utvikle tjenester med brukeren i sentrum. Det LEAN hadde sitt utspring i vareproduksjon og ble tilpasset tjenesteproduksjon, er tjenstedesign skreddersydd denne type leveranser. Metodikken er testet i helse og omsorg, blant annet brukt for å avdekke nye behov for skilting på Linåkertunet (LÅT), tiltak HO03.

RISIKO OG SÅRBARHETSANALYSER (ROS): Ved å kartlegge sannsynlighet og konsekvens for ulike uønska hendelser får man hjelp til å finne tiltak som kan begrense skadene eller redusere sannsynlighet for at hendelsen inntreffer.

I diagrammet under det tatt for seg noen områder som ansees viktig for å kunne definere kommunen som fulldigital. Søylene er basert på overordna nivå, og det vil innenfor hver søyle kunne være avvik.



(Status 2018).

- Intern infrastruktur har som nevnt hatt stort fokus i mange år, og ut fra det man kan se av framtidige behov, vil infrastrukturen være tilstrekkelig til å løse oppgavene i løpet av 2018-19.
- Den aktive delen av arkivene er langt på vei digitalisert. Det som gjenstår tas i løpet av 2018-19.
- Innenfor digitale søknadsskjema er nåsituasjonen tilfredsstillende, men ikke svært god. Kommunen har heller ikke tatt i bruk verktøy som innbyggerapp'er, chatbot'er eller andre interaktive kommunikasjonsformer. Dette er av de felt kommunen ønsker å strekke seg imot, men anser det som mest realistisk i slutten av perioden, når de mer grunnleggende tiltak er på plass.
- Intern kompetansebygging vil ha stort fokus i planperioden. Dette vil være kontinuerlige prosesser, selv om det settes av konkrete midler i 2019 til dette arbeidet. Bruk av digitaliseringsmidler til dette formål, er for å yte ekstra fokus, og bidra til at flere bruker kommer raskere opp på akseptabelt nivå, enn det tjenesteenhetene har mulighet til gjennom ordinær drift.
- Digitaliseringsgraden hos andre samarbeidspartnere, slik som privatpraktiserende aktører, statlige tjenesteleverandører og programvareutviklere er svært varierende. Målet er å påvirke flest mulig til å ta i bruk-, eller utvikle funksjonalitet for digital samhandling, men her er det urealistisk å tenke at alt blir løst i denne perioden.
- Kommunen deltar i flere interkommunale samarbeid, både i sør- og midtdalen. Det oppleves at partnere har fokus på digitalisering, og ønsker å bidra til at fellesskapet kommer så langt som mulig i digital samhandling. Ambisjonen er derfor stor innen dette feltet.
- Ekstern infrastruktur i form av bredbånd har stort fokus i regionen. Tiltaket er ikke et digitaliseringstiltak i seg selv, men muligheten for å ta i bruk digitale hjelpemidler for innbyggeren øker i takt med bredbåndsutbyggingen.

Gevinstrealisering

Hovedmotivasjonen for digitaliseringsarbeidet er å takle økt arbeidsmengde innenfor dagens bemanning. Gevinstrealisering handler om hvilke positive effekter tiltakene skal gi. Tradisjonelt er fokuset størst på de kvantitative, målbare gevinstene, enten i form av økte inntekter og/eller reduserte kostnader. Med brukeren i fokus vil derimot de kvalitative gevinstene ofte ha like stor betydning, da dette er gevinster som økt trygghet, mestringfølelse, kompetanse eller selvstendighet. Dette betyr noe for livskvalitet, uten at de kan måles i kroner eller spart tid. Andre kvalitative gevinster er redusert sårbarhet og økt sikkerhet, for eksempel ved å gjøre rutiner mindre personavhengig eller ved å beskytte data og unngå nedetid (driftssikkerhet).

Kostnadene ved digitaliseringsarbeidet handler i liten grad om investering i nytt utstyr, i stor grad om tiltak for å endre arbeidsmåte, bedre brukeropplevelsen og øke brukermedvirkningen. Det er lagt inn enkelte investeringer, men disse forventes å gi en betydelig merverdi, slik som økt synliggjøring av digitaliseringsarbeidet ut mot innbygger/næringsliv, bedre omdømme, eller økt motivasjon blant ansatte til å gå i gang med mer krevende tiltak.

Kostnader og forventede gevinster er konkretisert der det har vært mulig å gjøre dette på det nåværende tidspunkt.

Økonomi

I kommunestyrevedtaket (K-sak 97/17 12.12.2017) ble det bevilget kr 1 000 000-, pr år til digitaliseringstiltak, i perioden 2018 – 2020. Digitalisering er et område i rask utvikling, og det vil som sagt være behov for en årlig rullering av handlingsplanen, både for å fange opp endringer i brukerens forventninger, og kunne følge med på den teknologiske utviklingen.

Av ulike årsaker er enkelte av de opprinnelige tiltak skyvd ut i tid, eller ikke ferdigstilt innenfor opprinnelig tidsplan. Med unntak av tiltak som tas ut, er alle andre fortsatt relevante, og forventes løst innenfor handlingsplanperioden, og innenfor tildelt ramme. Tiltakene for 2020 er nå konkretisert.

Fortsatt vil flere tiltak kunne pågå over årsskifte og det er derfor ønskelig at ubrukte midler til digitalisering for ett år fortsatt kan overføres til neste år. I praksis kan dette løses ved at ubrukte midler ved årsslutt avsettes til eget disposisjonsfond til bruk i påfølgende år.

Prioritering

Vi har gjort prioriteringer ut fra følgende kriterier:

Gevinst: Hvilke gevinst vi kan hente ut av tiltakene kan være vanskelig å forutse, men arbeidsgruppene har brukt mye tid på dette. Målet med tiltakene er å skape bedre tjenester for innbyggerne og vi har valgt å synliggjøre gevinsten i to akser, kvalitative og kvantitative.

De kvantitative gevinstene vil vi se tydeligere når vi kommer i gang med arbeidet. Gevinstene skal brukes til å realisere andre tiltak, slik at man over tid får en selvforsterkende ringvirkningseffekt. Dette krever fokus fra både ledere og medarbeidere. Selv om riktig tidsbruk alltid har hatt topp prioritet, vil det være

nødvendig med en økt bevissthet rundt dette nå, for å sikre endring i arbeidsrutiner, ikke nødvendigvis mer utført arbeid etter samme mal som tidligere.

Avhengighet: Det er flere tiltak som avhenger av tiltak fra andre grupper, eller som må gjennomføres i en bestemt rekkefølge. Dette kan være behov for fibertilknytning eller trådløst nettverkstilgang, ny funksjonalitet i dataprogram, eller integrasjoner mellom program.

«Lavthengende frukter»: Enkelte tiltak kan realiseres til en relativt lav kostnad, uten store utredninger eller komplekse endringsprosesser. På grunn av det systematiske arbeid med både digitalisering og LEAN over år, er mange av de lavest hengende fruktene tatt. Det er likevel noen tiltak som utpeker seg for raskt å kunne skape synlige effekter for store brukergrupper. Eksempler på dette er etablering av demorom for velferdsteknologi, og nytt møteromsutstyr i barnehagene. Begge tiltakene vil gjøre medarbeiderne i stand til å videreutvikle egen kompetanse, øke motivasjon og forståelse for digitalisering i praksis.

2 Handlingsdel

Status halvveis i prosjektperioden.

Selv om enkelttiltak gav tydelige innbyggergevinster var første handlingsplanperiode preget av tiltak for å fullføre grunnmuren i det digitale arbeidet gjennom fokus på infrastruktur, velge retning og stake ut en kurs. Arbeidet med dette har kommet så langt at det nå er naturlig å skifte fokus. Økt- og forenklet samhandling mellom innbygger og administrasjon står sentralt, både i det lokale arbeidet og i stortingets digitaliseringsstrategi fra 2019 (Én digital offentlig sektor, digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025). Enklere kommunikasjon og økt tilgang til digitale tjenester for bruker og pårørende er stikkordet for de nye tiltakene innen Helse og Omsorg (HO26, HO27, HO28, HO29). Bedre- og økt elektronisk dataflyt sparer tid og sikrer kvalitet på økonomiske transaksjoner (TF16, TF14), mens kompetanseheving internt og eksternt er avgjørende for å ta ut de forventede gevinster (TF17, TF04).

Prioriterte tiltak 2020

(Finansiert over digitaliseringsmidlene)

Med en solid grunnmur på plass er tiden inne for å intensivere arbeidet med å ta i bruk og hente ut gevinster av nye løsninger blant både innbygger og ansatt. Kompetanse og motivasjon må være på plass blant både innbygger og næringsliv. Nye løsninger utvikles og tilgjengeliggjøres i høyt tempo, og det gjelder å videreutvikle en organisasjonskultur som evner å absorbere nye løsninger som en del av hverdagen. Samhandlingsprosjektet som ble påbegynt i 2018 vil fortsette inn i 2020. Office365 blir implementert i 2019, men opplæring av ansatte og utrulling av ny funksjonalitet vil fortsette inn i 2020. Det er derfor satt av ressurser til opplæring, deriblant frikjøp av medarbeidere innen turnustjenester.

Brukerretta tiltak (BT) er markert med «X» i tabellen. Nye tiltak er markert i kursiv.

Prioritet	Tiltak nr	Tiltak	BT	Kostnad 2020
1	HO26 (ny)	<i>Utlånssystem for kommunale hjelpemidler</i>	X	20 000,-
2	HO27	Oppgradering av VK-utstyr møterom HO	X	145 000,-
3	TF03, IKT21	Videreføring av samhandlingsprosjektet fra 2019. <i>Opplæring, og frikjøp av medarbeidere innen turnustjenester.</i>		200 000,-
4	TF17 (ny)	<i>Styrke superbrukerrollen for i sterkere grad kunne gjennomføre internopplæring. (Faglig oppdatering og etablering av et eget Superbrukerforum).</i>		200 000,-
5	TF04	Innbyggeropplæring Bekjentgjøring av nye løsninger for innbygger/ næringsliv	X	200 000,- 100 000,-
6	HO28 (ny)	<i>Digi Helse. Restkostnad ved utviklingsprosjektets avslutning vil tilkomme i 2021 (2-4 kr pr innbygger).</i>	X	40 000,-
7	TF16 (ny)	<i>Optimalisere ressursbruk tilknyttet faktureringsarbeid mellom MGR og MGRS</i>		Ukjent – løsning ikke klar
8	TF14 (ny)	<i>Visma Enterprise Autopay (MGRS). Kostnad: 50 000,- Under forutsetning av kostnadsdeling med Sør-Fron.</i>	X	25- 35 000,-
9	HO29 (ny)	<i>Digi Helsestasjon</i>	X	Ukjent – løsning er under utvikling

Tiltak 2020 finansiert over egne budsjetttrammer

Tiltak nr	Tiltak	BT
HO07	Chatfunksjon rus/psykisk helsetjeneste.	X
HO15	Påvirke offentlig og private aktører med mål om at alle tar i bruk e-link.	X
IKT05	Etablere redundans i form av ringnett på kommunal fiber i både Fåvang og Ringebu sentrum.	X
PT07	Få flere data inn i Min Eiendom, eks Plan og saksarkiv, gangen i søknader etc.	X
O08	Fraværsregistrering og logging for barn og ungdom via app.	X
TF15 (ny)	Komtek Feiing (MGB): Hvordan sikre positiv brukerreise?	X

Pågående tiltak

*= tiltak finansiert over digitaliseringsmidler

Prioritet:	Tiltak nr	Tiltak	Start/ Slutt
2 (2018)*	IKT23 TF09 IKT22, HO09, TF13	Utrede, avklare og implementere ny samhandlings- og telefoniløsning.	H18/ V19
3 (2018)*	HO21	Etablere demorom for velferdsteknologi og etablere utlånsordning for demo-utstyr.	H18/ H18
7 (2018)*	IKT06	Skifte av tynnklient på HO for å ta i bruk ny Citrix-plattform.	H18/ H18
	IKT06	Oppgradering av klientplattform til skalerbar og fleksibel løsning	17/18
	IKT03	Trådløs nettverksdekning med gjestenett på alle kommunale tjenestebygg.	18/20
	HO22	E-rom	18/20
	PT02	Digitalisere resterende papirarkiv	H18/18
	HO12	Integrasjon av fagsystem (VAR healthcare/ Gerica i felt)	18/18
	HO24	Innføring av «Digitalt tilsyn»	V19
	IKT18	Utarbeide og følge opp ROS analyse for IKT infrastruktur	V18/18
3 (2019) *	HO22, HO23, HO24, TF05, O11	LEAN-arbeid Oppfriskning av metodikk og kjøring av LEAN-prosess:	19-20
	TF18 (IKT08)	Utarbeide handlingsplan og fullføre implementering av nytt personverndirektiv (GDPR).	H18/V19
	HO03	Etablere kart- og romplaner på større tjenestesteder (LÅT/RES)	H18/V19
	TF12	Compilo: Ta i bruk årshjul og ROS-analyse, sikre videre bruk.	H18/19
	IKT10	Etablere policy for hvilke brukerutstyr IKT skal supportere og brukerbetingelser for disse.	V19/19
	IKT19	Sikre redundans for virksomhetskritisk infrastruktur og systemer ihht. ROS analyse.	-/19
	IKT11	Utarbeide policy for hvem som skal arbeide på hvilken plattform, med hvilket utstyr	V19/19
	O07	Automatisk datautveksling mellom oppvekst og andre kommunale- og interkommunale tjenester.	19/20
	HO04	Søknadsskjema med sensitive opplysninger skal kunne sendes digitalt.	19/19

	HO06	Bestillingsapp rus/psykisk helsetjeneste	V19/19
	TF19	App for booking av kommunale bygg- og møterom med betalingsløsning.	V19/19
	TF01	Sikre at politikerne og adm.ledelse har nok kunnskap om digitalisering.	Kontinuerlig
	IKT15, PT10, TF08, HO04	Legge til rette for elektronisk dialog og kommunikasjon mot innbyggere og næringsliv.	Kontinuerlig
	PT09	Kreve at fremtidige programleverandører bruker «Open source-format».	Kontinuerlig
	IKT16, PT09, HO12,	Ta i bruk integrasjoner mellom systemer, mot offentlige registre og nasjonale felleskomponenter.	Kontinuerlig
	IKT17	Øve påtrykk mot leverandører for standard integrasjoner.	Kontinuerlig
	IKT13	Bygge infrastruktur i form av nettverk og servermiljø som gir mulighet for økt bruk av mobile løsninger.	Kontinuerlig
	IKT14	Legge til rette for ytterligere bruk av skytjenester og bruk av systemer driftet av andre der det er hensiktsmessig	Kontinuerlig
	O06	Alle skoler og barnehager har god tilgang til digitale fagapplikasjoner med arkivfunksjon.	Kontinuerlig

Tiltak som utgår

Tiltak nr	Tiltak	Begrunnelse
IKT22	Ta i bruk facebook workplace	Erstattes av Office 365 (Teams).
TF11	Etablere samarbeid om bruk av bilder fra Landsbygalleriet	Ikke mulig å gjennomføre pga ulike interesser i Landsbygalleriet.
HO11	Re-innføre «storturnus» fra Visma ressursstyring	Løsningen er for lite egnet.
HO08	«Ansatt app» Elektronisk beskjedbok/kalender, oversikt over personalforhold (lønn, ferie etc).	Tilstrekkelig med eksisterende webversjon inntil videre.
TF10	Samle og optimalisere faktureringsarbeid	Ikke hensiktsmessig å samle arbeidet ytterligere uten et samarbeid mellom kommuner. Effektivisering av faktureringsarbeidet gjøres gjennom tilbud om månedlig fakturering av kommunale avgifter, da i form av e-faktura, og prosjektet «Sikring av inntekter»: datavask av kommunale register.
IKT12	«Selvhjelpstjeneste» for enkle brukerstøtteoppgaver innen IKT.	Primært passordproblematikk. Nå blir brukere mer selvhjulpne ved hjelp av tofaktor-autentisering og vil kunne få mer hjelp ved innføring av Teams.
TF06	«Klart språk»	Arbeidet vil ivaretas i andre fora.
PT08	Kjøpe landmålingsdrone	Foreløpig en for kostnadskreven løsning i forhold til behov.
PT05	Ha en, til enhver tid, oppdatert hjemmeside og øke bruken av denne.	Dette er en driftsoppgave.

Gjennomførte tiltak

Tiltak nr	Tiltak
2017 (før prosjektets oppstart, men i henhold til digitaliseringsstrategi)	
Alle	Dokumentasjon, interne rutiner og prosedyrer inn i kvalitetssystem.
HO	Oppdaterte verktøy for ressursstyring (Innføring av Visma Ressursstyring).
HO	Multidosedispensere.
IKT	Jevnlig analyse og vurdering av båndbredde på internettaksess.
IKT	Kartlegging av egnet lokale for backup-løsning.
IKT	Standardisering av databasemiljø på MS SQL.
PT	Gjennomgang av kommunale register, for bruk i digitale verktøy/system og i kommunale avgiftsregister.
PT	Gjennomgang av system og versjoner hos MGB/MGR, oppsigelse av ikke brukt programvare, og oppgradering til siste versjon av det som blir brukt.
PT	Linker til MGB og MGR i Min Eiendom (Norkart).
TF	Innføre Kvalitetssystemet «Compilo»
TF	Etablere personvernombud (GDPR)
2018	
Tiltak nr	Tiltak
O02	Trådløst og stabilt nettverk med tilstrekkelig kapasitet.
O03	Innføring av ipad'er i <u>barnehagene</u> .
O04	Oppgradere møterom og sikre opplæring i bruk av utstyr på møterom i barnehagene
O10	Etablere enkel digital kommunikasjon med foresatte på skolene
HO01	Forbedre og samordne rutiner for dokumentasjon og arkivering av medisinbruk.
HO02	Innføre telefon med flervalgssvar i resepsjonen
HO10	Implementere FIT i rus og psykisk helse
HO14	Implementere SmartSAM-kommunikasjon.
HO16	Skreddersydd digitalt hjemmetrenings-opplegg som følges opp av fysioterapeut, med integrasjon mot fagprogram
HO18	Gjennomgang av rutiner for papirbruk på tildelingskontoret og i arkiv.
HO19	Etablere sikkert system for utveksling av personopplysninger ved vaktskifter på Linåkertunet (LÅT) og Ringebu eldresenter (RES).
HO20	Installere komfyrvakter i alle kommunale leiligheter.
HO23	Digitale trygghetsalarmer
HO25	Kjøp av Ipad'er til bruk av ansatte HO
IKT01, O01, PT14	Etablere fiber i samtlige kommunale tjenestebygg
IKT04	Oppgradering til gigabit båndbredde på internt nettverk på kommunal fiber i løpet av 2018.
PT01	OCR-behandle sakarkiv-basen
PT03	Skylagring av Geodata
2019:	
TF02	Definere faglig minimums-kompetanse IKT
TF09	Verktøy for mottak og arkivering av uformell dialog.
HO09	Digital plattform for informasjon.
PT11	Kvitte oss med fasttelefon og innføre smart-telefoner for alle ansatte.

PT13	Opprette intern chatte-tjeneste.
TF13	Synkronisere mobil mot kalender og sentralbord, Vurdere behovet for fasttelefon, Sentralbord med flervalgs-svar
IKT07	Etablere system for «Sikker utskrift» der det er behov for utskriftsmulighet
IKT24	Etablere nytt opplæringsrom for IKT (---)IKT20, IKT21, TF03, TF04, PT04, O05, HO13
TF05	Avklare hvilke sosiale medier kommunen skal være på og revidere retningslinjer for bruk av sosiale medier



Innhold

Tverrfaglig.....	18
Plan og Teknisk	26
Oppvekst.....	31
Helse og Omsorg.....	35
IKT	45

Tverrfaglig

Arbeidsgruppa «Tverrfaglig» har bestått av representanter fra Næring, Kultur og Fellestjenesten. De fleste tiltakene er knyttet til Fellestjenesten. De utfører oppgaver som innbyggertorg, sentralbord, fakturering, lønn og HR. Dette er tjenester alle tjenesteområder i større eller mindre grad har tilknytning til.

Punkt	Tiltak	Kostnad	Gevinst		Start/ slutt	Tiltak i strategi
			Kvalitativ	Kvantitativ		
TF01	Sikre at politikere og administrativ ledelse har nok kunnskap om digitalisering		Sikre forståelse for-, og økonomiske rammer til gjennomføring av digitaliseringstiltak .		Kontinuerlig	1-8
TF02	Definere faglig minimums-kompetanse IKT		Forventnings-avklaring, ansvarliggjøre medarbeider og ledelse, legge til rette for målrettet opplæring		H18-	3
TF03	Intern opplæring - Digitalt introduksjons-program - Interne og eksterne kurs - Hjemmeside-kurs	<u>Superbrukerkurs:</u> 10-20 000 kr pr kurs/deltaker inkl reise og overnatting <u>Interne kurs:</u> tid, frikjøp, evt reise	Kompetente ansatte, raskt selvgående medarbeidere, lavere sykefravær, økt effektivitet		Årlig	3 (1,6,7)
TF04	Kommunalt veiledningstilbud for økt digital kompetanse	<u>Kursholdere, planlegging og gjennomføring.</u>	Innbygger: mindre manuelt arbeid, færre spørsmål, raskere gjennomføring, økt kunnskap og motivasjon Ansatt: færre avbrytelser, økt effektivitet, raskere saksbehandlingstid	250 timer telefon-veiledning pr år	V19-	6

TF05	Avklare hvilke sosiale medier kommunen skal være på og revidere retningslinjer for bruk av sosiale medier		<u>Innbygger:</u> relevant info tilpasset målgruppa, raskere info, info kommer direkte i feeden. <u>Ansatt:</u> forventnings-avklaring, fokus på de mest effektive mediene, når flere brukergrupper		H18	7
TF06	Forbedre språket i kommunale dokumenter gjennom prosjektet «Klart språk»		<u>Innbygger:</u> Færre klager og spørsmål, like svar, økt tilfredshet. <u>Ansatt:</u> bedre omdømme, færre avbrytelser, økt tilfredshet og stolthet		V19	7 (2, 6)
TF07	Videreutvikle kommunens nettside		<u>Innbygger:</u> finne svar når man trenger, der man er <u>Ansatt:</u> færre avbrudd, bedre struktur i hverdagen, færre feil		Kontinuerlig	7
TF08	Digitalisere alle søknadsskjema på kommunale/interkommunale tjenester		<u>Innbygger:</u> Raskere saksgang, økt fleksibilitet. <u>Ansatt:</u> Færre ufullstendig skjema og feilregistreringer, effektiv og rasjonell saksbehandling		-/19	6

TF09	Verktøy for mottak og arkivering av uformell dialog.		<u>Innbygger:</u> færre klager, bedre omdømme, økt tilgjengelighet, fleksibel, uformell løsning. <u>Ansatt:</u> bedre samhandling mellom tjenesteenheter, dokumentasjon på plass ved klager,		-/19	7
TF10	Samle og optimalisere faktureringsarbeid		Enklere kunnskaps-overføring, Økt effektivitet, tydelig ansvar for markedsføring av tjenester, økt trykk på elektronisk fakturaløsninger, tydelig superbruker-ansvar	Kr 50-100 000 i reduserte kostnader pr år	V19/19	7 1,2,6,8
TF11	Etablere samarbeid om bruk av bilder fra Landsbygalleriet	Ca 20 000,- pr år	Spare tid på å finne bilder, presentere kommunen, synliggjøre galleriet, stimulere til økt bildebruk, variasjon i virkemiddelbruk, blikkfang.		V18/H18	7
TF12	Compilo: Ta i bruk årshjul og ROS-analyse, sikre videre bruk.		Ensarta og korrekt utførte rutiner			3,8

TF13	Synkronisere mobil mot kalender og sentralbord, Vurdere behovet for fasttelefon, Sentralbord med flervalgs-svar		<u>Innbygger:</u> kommer rett i kontakt med ønsket person, mindre venting, raskere korrekt svar, <u>Ansatt:</u> reduserte abonnements- og vedlikeholds-kostnader, økt standardisering, færre avbrytelser	350 timer pr år, Antall samtaler som ikke gir svar reduseres (1500 i dag)		
TF14	Visma Enterprise Autopay	50 000,- (+ kr 0,5 pr transaksjon)	Imøtekomme ønske fra revisjon, færre feil, raskere utførte prosesser	50 min/ uke (MGRS), 40 min/ mnd lønn	20/20	1,2
TF15	Komtek Feiing: Hvordan sikre positiv brukerreise?	30- 50 000 + innkjøp av brukte nettbrett.	<u>Innbygger:</u> Enklere dialog med innbygger, <u>Ansatt:</u> færre bomturer, raskere saks-behandling.	50% færre feiinger.	19/20	2,6,7
TF16	Optimalisere ressursbruk i fakturerings-arbeid mellom MGR og MGRS	Intern Leanprosess vil kartlegge gevinst og kostnader.	Raskere og smidigere prosesser, færre feil.	Anslagsvis 10-20 timer pr år.	19/20	1
TF17	Styrke Superbrukerrollen (faglig oppdatering og Superbruker-forum)	200 000,-	Standardisering, økt utnyttelse av programvare, rask problemløsning, lokalt eierskap	Eks. 2400 timer (Hvis alle medarbeidere sparer 1,5 min/arb.dag)		2, 3
TF18 (tidl IKT08)	Utarbeide handlingsplan og fullføre tilpasning til nytt personvern-direktiv (GDPR).	Egeninnsats.	Overholde regelverket, økt egenkontroll på personopplysninger (for ansatt og innbygger).		H18/ V19	8, (6)
TF19 (tidl PT06)	App for booking av kommunale bygg- og møterom med betalingsløsning.	Ukjent <i>Foreløpig ikke funnet den optimale løsning</i>	Ansatte: Spart antall henvendelser Leietaker: Flexibilitet og effektivitet, slipper kommunal fakturering, mindre reising, tidsuavhengig	20-40 timer pr år		6

- TF01 For at politikere og administrativ ledelse skal kunne fatte gode beslutninger trengs kunnskap om digitalisering, hva det vil gi innbyggere og næringsliv, og hvordan kommunen tenker å bruke dette som virkemiddel for å øke verdiskapningen. Handlingsplan for digitalisering vil være ett grunnlag, samtidig som digitalisering har vært- og vil være viktig tema i de naturlige treffpunkt for politisk- og administrativ ledelse framover.

Endring av arbeidsmetode handler i stor grad om kulturendringer. Som Peter Drucker sa, «culture eats strategy for breakfast». Skal man endre kulturen trengs en bevisst ledelse på alle nivå, med klare avtaler, jevnlig oppfølging og evaluering.

**Peter Drucker (1909-2005): Av mange omtalt som «De moderne lederstudienes far» og er en av klassikerne innen markedsføring og forretningsledelse.*

- TF02 Hvilken kompetanse den ansatte i kommunen skal ha vil variere etter stillingsinstruksen. Det vil derfor være behov for å skille på faglig og allmenn kompetanse. Å kunne lese og behandle e-poster, bedrive enkel tekstbehandling, søke i nettleser og kunne koble seg på et telefonmøte er eksempler allmenn basiskompetanse i framtida. For mange medarbeidere vil forventningene ha forandret seg stort gjennom år, og punkt TF03 «intern opplæring» vil derfor være avgjørende faktorer for å kunne sikre at alle kommer opp på minimimskompetanse.

- TF03 Intern opplæring vil bestå av mange ulike tiltak, gjennomført på ulike måter. E-læringskurs, nano-learning, gruppeundervisning, faglunsjer og en-til-en-oppfølging vil være de viktigste måtene å gjennomføre opplæringen på. Samarbeid mellom systemeier, tjenesteleder, avdelingsleder, superbruker og brukerrepresentanter vil være avgjørende for å kunne prioritere de riktige kurs og kursform.

Digitalt introduksjonsprogram: Rådmannsledelsen holders dagskurs for nyansatte 1-2 ganger pr år, med tema relatert til liv og virke i Ringebu kommune. Introduksjonsprogrammet er i dag basert på fysisk oppmøte og fastsatte datoer. Målet er å få programmet digitalisert, slik at det kan tas av den nyansatte ved tiltredelse, for å sikre en viss kjennskap til de kommunale ansvarsområder og det kommunale tilbudet så tidlig som mulig. Her kan videopresentasjon være et aktuelt supplement til tekst og bilde. Det er også utviklet en mal for hva leder skal gjennomgå med den nyansatte til ulike tidspunkt. Disse to programmene kan med fordel sys sammen til en enhetlig presentasjon.

Årshjul for opplæring: Det har over flere år vært brukt et «årshjul for opplæring» som ligger tilgjengelig for alle ansatte på kommunens intranettsider. Dette viser de regelmessige kursene som kjøres i kommunens regi, for større eller mindre grupper. Tema, innhold og hyppighet avgjøres av Fellestjenesten/ IKT, superbrukere og systemeiere og revideres årlig. Målet er at flest mulig kurs skal inn i årshjulet, men det er godt innarbeidet praksis å kjøre kurs i aktuelle problemstillinger når behovet oppstår. Dette skal også videreføres.

Faglig oppdaterte superbrukere: For at superbrukerne skal kunne videreformidle egen kunnskap må det være en egeninteresse i å holde seg oppdatert på funksjonaliteten i programvaren. Mye av dette er tilgjengelig via nyhetsbrev, på leverandørenes nettsider og i annet tilsendt materiale, men det vil også være behov for at superbrukere deltar på kurs i programvareleverandørens regi. Faglig innhold, omfang, pris og gjennomføringsmåte varierer fra leverandør til leverandør. Her blir det opp til systemeier og nærmeste leder å se på hva som er relevant og hvilke kurs som skal

prioriteres. Kommunen har opprettet superbruker i alle fagsystemer og for tverrfaglig systemer, slik som Saksbehandlingssystemet Acos Websak og Hjemmesidefunksjonalitet.

- TF04 Det er å anta at innbyggerne i Ringebu kommune speiler samfunnet ellers hva digital kompetanse angår. I 2017 er det registrert 7663 inngående journalposter til kommunen. 8,6 % (663 stk) kom via det elektroniske skjemamottaket og av disse var 476 søknad på utlyste stillinger, der brukeren er pålagt å registrere søknaden elektronisk. Den lave andelen elektroniske skjema kan skyldes både lav digital kompetanse, tilgjengelighet på skjema og liten kunnskap i hva som finnes digitalt. Dette er noe flere arbeidsgrupper har påpekt og ønsker å endre på.

Det er ønskelig å etablere et kommunalt veiledningstilbud innen digitaliserte tjenester. Det er ulike friville organisasjoner som kan medvirke til dette, samt at vårt eget innbyggertorg vil legge til rette for en-til-enopplæring eller gruppevis kurs.

- TF05 Kommunen ønsker å bruke sosiale medier til å få råd og innspill, svare på spørsmål, følge med på meningsyttringer, og til å spre kunnskap om hva som skjer i kommunen. Det er behov for å ta tak i hvordan sosiale medier kan brukes i fagsammenheng. Kommunen må regelmessig kartlegge og bestemme hvilke sosiale medier som er relevante for å forbedre innbyggerdialogen og treffe ulike brukergrupper. Feil bruk av sosiale medier, både i kommunal og privat regi kan medføre store skader på kommunens omdømme.

Kommunen utarbeidet i 2016 egne retningslinjer for bruk av sosiale medier. Direktoratet for forvaltning og IKT (difi) kom Våren 2018 med en «Veiledning i sosiale medier for offentlig forvaltning». Tiltaket vil innebære å sy disse sammen til kommunale retningslinjer og sørge for at alle ansatte er kjent med- og forholder seg til disse.

- TF06 Kommunale vedtak oppleves ofte som byråkratiske og vanskelig å forstå for innbyggerne. Dersom kommunen klarer å bruke et klart og tydelig språk, vil dette i følge Difi gi mer en effektiv forvaltning, bedre og mer brukervennlige tjenester. Et godt språk påstås også å fremme demokratiet, rettssikkerheten og skape tillitt til kommunen.

Målet med tiltaket er å få alle saksbehandlere til å utføre faglig og juridisk korrekt, etterprøvbar saksbehandling, som er skrevet på et slik språk at mottaker forstår og aksepterer innholdet. Det finnes mange kurs og metoder til hjelp i dette arbeidet, og Fellestjenestene vil lage en prosjektplan på «Klart språk» og sørge for implementering sammen med alle involverte tjenesteledere.

- TF07 «Unødvendige» telefonhenvendelser tar av innbygger og ansattes tid, fører til avbrytelser og fører til at enkelte henvendelser sendes fra person til person. Det vil være mye å hente på at kommunens hjemmesider er allmenn kjent og framstår som informative, profesjonelle og lettfattelige. Ved at fellestjenesten er oppdatert på hva som finnes av informasjon på sidene vil de kunne bistå innringer med det de er ute etter og bidra til økt bekjentgjøring av sidene. Flere av tjenesteenhetene har mye informasjon på nettsidene allerede, så her kan vi tidlig lage en plan for bekjentgjøring.

TF08 Målet om å få digitalisert alle søknadsskjema på kommunale tjenester, både egne og interkommunale, forventes innfridd i handlingsplanperioden. Elektroniske skjema kan sperres for innsending dersom ikke skjema er fullstendig utfyllt. Dette i seg selv vil ha en positiv effekt, men tiltaket gir ikke tilstrekkelig gevinst uten at innbygger og næringsliv tar skjema i bruk, og at prosessen rundt håndtering av skjema forenkles. Her vil fellestjenesten bidra med tilrettelegging, kursing og informasjon til innbygger, men hver tjenesteenhet har ansvar for å utarbeide skjema og endre arbeidsprosessene rundt dem.

TF09 Uformell skriftlig dialog skjer både mellom ansatte, mellom ansatt og innbygger, og i ulike brukerstøttesituasjoner. Gartner og Servion Global Solutions hevder at 80-90 % av all kundedialog vil foregå ved hjelp av kunstig intelligens, slik som "chatbot" innen 2025. Brukerne har ofte lavere terskel for å chatte enn å ringe, da det oppleves mer praktisk, effektivt og mindre formelt. De fleste chatte-tjenester har lagringsmåter som gjør at saksbehandler kan gå tilbake i tråden etter endt «samtale».

Chat kan brukes både internt og eksternt. Innbyggere som eksempelvis fyller ut et søknadsskjema, kan via en chattefunksjon kommunisere med saksbehandler og få hjelp mens de fortsatt har søknadsskjema framme. Det viser seg at brukeren hjelp av chat ofte blir værende på siden, fullfører arbeidet og opplever prosessen som enklere og mer praktisk enn uten funksjonen.

Brukere av et slik system har andre forventninger enn ved bruk av e-post, blant annet forventes korte, raske svar, tilgjengelighet. Den tradisjonelle chattefunksjonen er en funksjonalitet kommunen i svært liten grad benytter seg av i dag, men som er etterspurt blant flere arbeidsgrupper

Det må gjøres et arbeid for å kartlegge behov og muligheter. Tiltaket sees i sammenheng med IKT23 «Utrede, avklare og implementere ny samhandlings- og telefoniløsning.».

TF10 Det ble i 2015 kjørt en stor tverrfaglig prosess for å kartlegge og optimalisere faktureringsarbeidet i kommunen. Muligheten for økt interkommunalt samarbeid ble også utredet. Noen tiltak ble implementert ved at merkantile ressurser fra Plan og Teknisk ble flyttet til Fellestjenesten. Gruppen mener det fortsatt er potensiale i å utnytte ressursene bedre, både gjennom dedikerte roller og ensartet markedsføring av for eksempel digitale fakturatjenester som e-faktura, EHF og Avtalegiro. Videre prosess vil ha påvirkning på flere tjenesteenheter da faktureringen foregår hos flere enheter.

TF11 Landsbygalleriet ble åpnet våren 2015 og består av døgnåpent galleri i Landsbyen Ringebu. I forbindelse med galleriet finnes også et riktigholdig bildearkiv. Målet med tiltaket er at Ringebu kommune inngår avtale om bruk av bilder i kommunens materiell, basert på årlig lisens.

TF12 Kvalitets- og styringssystemet Compilo ble tilgjengelig for kommunen i januar 2018. Dokumentmodulen ble introdusert, og arbeidet med å legge inn dokumenter startet. Avviksmodulen ble tatt i bruk i april. Funksjonaliteten utvides gradvis, og i løpet av høsten tas modulen for Risiko- og Sårbarhetsanalyse (ROS) i bruk. Når «Årshjulet» er implementert vil fokuset gradvis endres fra implementering til drift.

For at systemet skal fungere må tjenesteenhetene bruke Compilo bevisst ved at bruk og vedlikehold av rutiner og rapporter inngår i den daglige drift hos både ledere og medarbeidere. Systemeier, superbruker og tjenesteledere vil ha en utvida rolle i dette arbeidet.

- TF13 Innbyggere som ønsker å komme i dialog med kommunens ansatte ringer enten innbyggertorget eller direkte til medarbeideren. Innbyggertorget opplever stadig at ansatte ikke har oppdatert kalenderen sin, og at de dermed setter over telefonen, eller forsøker å komme i kontakt med vedkommende som da i realiteten ikke er tilstede på kontoret. Stadig flere medarbeidere har mobiltelefon, men pr i dag er ikke kalenderen synkroniserbar med mobiltelefon. Her er det behov for en prosess for å kartlegge det egentlige behovet, se hva som finnes og velge den beste løsning. Tiltaket sees i sammenheng med IKT23 «Utrede, avklare og implementere ny samhandlings- og telefoniløsning.».
- TF14 I dag overføres remitteringer og lønnsutbetalingsfiler manuelt fra økonomi- og HRM-system til nettbank. Visma Enterprise Autopay er en integrasjonsløsning for å kunne overføre remitteringer og lønnsutbetalingsfiler elektronisk. Alle betalingsdata blir overført via en kryptert forbindelse til og fra bank/Nets, uten manuelle operasjoner. Løsningen kan også tas i bruk av lønnsavdelingen. Pga delt eierskap i MGRS med Sør-Fron er iverksetting av tiltaket avhengig av en kostnadsdeling med Sør-Fron.
- TF15 Komtek Feier utvikles med funksjonalitet hvor hus/hytteiere kan få varsel om kommende og utførte feiing- og tilsynsoppdrag via sms og direkte i «Min eiendom». Feier skal registrere data via app på et nettbrett ute i felt, ikke etter endt arbeidsdag som i dag. Basert på kvitteringer fra eiere på mottatt sms, kan ruter legges opp etter hvor feierne har nok oppdrag og antall bomturer forventes kraftig redusert. Strengere krav til tilsyn av fritidseiendommer hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten økt bemanning, uten dette tiltaket. Gevinster er overordnet sett mer tid til brannforebygging, men også å kunne framstå mer profesjonelle ut mot kunder. Andre gevinster:
- Sms: Slipper å legge lapper i postkassene og gjøre bomturer.
 - 50% spart tid på feiing, da nye rutiner gjør at enheten først foretar tilsyn, for så å sette opp ny avtale med feiing der det er sot i pipa.
 - Gjøre ferdig saksbehandlingen ute i felt på alle feiingene og i de fleste tilsyn.
 - Frigitt tid til andre tilsyn og kunne rekke over flere objekter enn tidligere.

Siden feiing er en selvkosttjeneste finansieres ikke tiltaket over digitaliseringsmidlene.

- TF16 Prosessen rundt faktureringsarbeidet mellom MGR og MGRS ønskes belyst og om mulig forenklet. Verdistrømsanalyse (LEAN) brukes som verktøy, og målet er å få en strømlinjeformet prosess uten dobbeltarbeid og færrest mulig manuelle operasjoner
- TF17 En superbruker er en person som har et utvidet ansvar for å holde seg oppdatert i fagsystem og bringe kunnskap ut til brukere av systemet. Superbrukerrollen er viktig for å få lokalt eierskap til fagsystem, kunne spille inn endringsønsker og bidra til daglige brukerstøtteoppgaver. Alle fagsystem har en tilknyttet superbruker, men hvordan rollen er definert, arbeidsmåte, ressurstilgang etc varierer. Tiltaket er en sammenstilling av tiltakene TF03, IKT20, IKT21, PT04, O05, HO13, HO17

TF18 (Tidl.IKT08)

Tiltaket endres ikke, det kun flyttes fra IKT.

Ny personopplysningslov (GDPR) trer i kraft 20.07.18. Ringebu har inngått samarbeidsavtale med Lillehammer om leie av fagressurs (personvernombud) i 20% stilling fra våren 2018.

Personvernombudet skal bistå med tilrettelegging for- og implementering av GDPR-direktivet og arbeidet er i gang.

TF19 (Tidl.PT06):

Tiltaket endres ikke, det flyttes kun fra Plan Teknisk til Fellestjenesten.

Bestilling av kommunale bygg- og møterom kan gjøres via Internett, men leietaker må møte opp i kommunehuset for å hente- og levere tilbake nøkler. Selv om bestillingsskjema er nettbasert gjør innbyggertorg, vaktmester og renholdere en betydelig jobb for å sikre en god opplevelse for leietaker. Prosessen består i dag av 10-20 steg, der de fleste kan automatiseres. Dersom vi får tilgang til en app hvor bestiller kan velge sted og tid, betale leie og låse seg inn via kodelås økes fleksibiliteten. Når leien er betalt får leietaker en kode til dørlåsen som kun fungerer den tiden rommet er bestilt. Dette vil spare betydelig arbeid for innbygger og ansatt og trolig øke bruken av møterommene.

Plan og Teknisk

Plan og teknisk sektor har tilgang til de fleste programvaremoduler fra hovedleverandøren Norkart. Utfordringen er å finne beste praksis og utvikle nye, gode vaner for gjennomføring av digitale prosesser. Dette krever kunnskap om hva som finnes, motivasjon til å endre vaner, og evne til å gjennomføre endringen. Først når ny praksis er etablert kan man ta ut gevinst i forenkla arbeidsprosesser, forbedre dokumentasjon og frigitt tid til å gjøre andre oppgaver.

Telefonstatistikken for sentralbordet viser at 60 % av innkommende samtaler overføres til andre, 72 % av disse overføres til Plan og teknisk. Sentralbordet bruker i gjennomsnitt 55 sekund pr henvendelse, noe som tilsvarende 58 timer pr år på de henvendelser som skal til Plan og Teknisk. Den totale samtaletiden, iberegnet saksbehandlers telefontid finnes det pt. ingen oversikt over.

Økt bruk av nettsidene vil frigi tid, øke fleksibilitet og støtte opp under målet om «døgnåpen kommuneforvaltning».

Tiltak nr	Tiltak	Kostnad	Gevinst (for hvem)		Start/slutt	Tiltaks nr. i Strategi
			Kvalitativ	Kvantitativ		
PT01	OCR-behandle sakarkiv-basen, samt få inn søkefelt som i weblager.	Kr 10 000,-	<u>Innbygg:</u> Raskere svar <u>Ansatt:</u> Unngå reiser, mer tid til innbyggere og kolleger	2750 timer pr år	H18	1
PT02	Digitalisere resterende papirarkiv	Kr 300 000,-	<u>Innbygg:</u> Økt bruk av arkivsøk, økt tilfredshet, økt kvalitet, økt tilgjengelighet, red. saksbehandlingstid. <u>Ansatt:</u> Raskere søk, færre feil	80 timer pr år (to ukesverk).	H18	1
PT03	Skylagring av Geodata-samarbeidet	Kr 140 000,-	<u>Ansatte:</u> Færre tekniske feil, alltid nyeste versjon, frigjort tid til veiledning fra GIS-koordinator	3375 timer pr år	H18	1
PT04	Kursing og opplæring		<u>Innbygg/ansatt:</u> raskere saksbehandling, færre feil, mindre dobbeltarbeid <u>Ansatte:</u> færre helseskader (ergonomi),		Kontinuerlig	3
PT05	Ha en, til en hver tid, oppdatert hjemmeside og øke bruken av denne.	Kr 5 000,-	<u>Innbygg:</u> lettere/ raskere å finne korrekt info, flere positive opplevelser, omdømmebygging. <u>Ansatte:</u> Færre telefonhenvendelser.	1300 interne timer, 1300 innbyggertimer pr år (minimum)	Kontinuerlig	7
PT06	Flyttet til TF19					
PT07	Flere data inn i Min Eiendom, eks Plan og saksarkiv, gangen i søknader etc.		<u>Innbygg:</u> Lettere tilgjengelig informasjon på færre steder, økt innbyggjerservice/ mer fornøyde kunder <u>Ansatte:</u> red tidsbruk	1300 interne timer, 1300 innbygger-timer pr år (minimum)	V19-20	6
PT08	Kjøpe landmålingsdrone	Foreløpig pris ca 2 000 000,-	<u>Innbygg:</u> Spart tid, økt sikkerhet, økt kvalitet og økt fleksibilitet på når oppdrag utføres. <u>Ansatte:</u> økt tilgjengelighet (for eksempel ras), kunne selge tjenester særlig i beredskap, kan kartlegge flere områder selv		20	2

PT09	Kreve at fremtidige programleverandører bruker «Open source-format»		<u>Ansatte:</u> Flexibilitet i valg av leverandør, lette muligheten for integrasjoner,	Lisens-besparelse, <i>1 dag: årlige vedlikeholdskost. på > 1mill NKR.</i>	Kontinuerlig	1
PT10	Elektroniske søknadsskjema fra eksterne aktører.	<i>Egen-innsats</i>	<u>Innbygg:</u> raskere saksgang, fleksibilitet, framtidsretta løsning. <u>Ansatt:</u> raskere saksbehandling, færre feil	Byggesak: 1850 timer pr år VA: 1500 timer pr år.	Kontinuerlig	6
PT11	Kvitte oss med fasttelefon og innføre smart-telefoner for alle ansatte.	7 stk har ikke smart-telefon.	<u>Innbygg:</u> økt tilgjengelighet <u>Ansatt:</u> bruke tilgjengelige moduler i fagsystem(apper), ta ut effekt av tjenester vi betaler for		19/19	(1, 2,6,7)
PT12	Første innlandskommune på e-byggesøk		<u>Innbygger:</u> Raskere saksgang, enklere skjemahåndtering, økt tilgjengelighet og fleksibilitet, færre feilkilder. <u>Ansatt:</u> Færre feil i innkommende dokument, all relevant info på ett sted, integrasjoner med andre fagsystemer/arkiv,	Redusert tidsbruk med 15-20 min pr byggesak: 100 timer pr år	Så snart løsning er tilgjengelig	2
PT13	Opprette intern chatte-tjeneste.		<u>Innbygger:</u> Raskere svar, økt tilfredshet <u>Ansatt:</u> Effektiv intern-kommunikasjon, sporbarhet, bedre oversikt over medarbeideres tilgjengelighet		H18/V19	1
PT14	Forbedring av nettdekning i kommunen.		Behovet for fiber skal alltid sjekkes ut ved graving etc. <i>Forutsetter utbygging av infrastruktur fra nettilbydere.</i>		Kontinuerlig	1
PT15	Fjernavlesning av alle husvannmålere.	Ingen løsning er god nok pr i dag.	Pilotprosjekt sammen med Norkart.	Korrekt avlesning på riktig tid; færre feil, bedre omdømme, spart tid.	20	2

PT16	Elektronisk signatur fra Tinglysningen <i>(gjelder kun kommunens salg)</i>	Ukjent	Unngå lange reiseveier / forsendelse av tinglysningspapirer pr post, raskere saksbehandling, Korrekt utfylling, økt tilfredshet.	Så snart løsning er tilgjengelig		2
PT17	Integrasjon mellom plankart, plandokumenter og Acos Websak	Ukjent	Færre arbeidsflater, kortere opplæringstid, mindre tid på feilsøking og feilretting.	200-300 timer pr år <i>Arkiv: 1 dag pr sak, 20-30 saker pr år</i>		2

PT01: OCR-behandling omdanner tegn på papir til digitalt lagret tekst, slik at man kan blant annet kan søke etter ord i teksten. Dette gjør arkivsøk mer effektivt og plassbruken mindre enn ved tradisjonell scanning til PDF-dokumenter.

PT02: Digitalisering av papirarkivet ble påbegynt i 2017. Nå er det satt av midler til å fullføre dette arbeidet, noe som vil gi mulighet til å ta ut effektene fullt ut i form av tilgang over alt, til en hver tid. Sammen med OCR-behandling (PT1) vil tiltaket gi handlingsrom for medarbeiderne til å gå inn i andre forbedringstiltak, siden tidsbesparelsen antas å bli stor

PT03: Skylagring betyr at medarbeiderne arbeider i programvaren via Internett, ikke på lokale servere eller via installasjon på egen pc. Feilrettinger og utviklingsarbeid gjøres tilgjengelig for brukerne fortløpende, i stedet for at systemansvarlig installerer oppgraderinger lokalt. For Plan og Teknisk eies og driftes løsningen av Norkart. Ved å gå over til skyløsning håper vi at geodatakoordinator, som i dag også har ansvar for drifting av servere, kan få mer tid til faglig opplæring av medarbeiderne.

PT04: Som nevnt i strategi for digitalisering (2017) er Plan og teknisk godt utstyrt med tilgjengelig programvare. For å optimalisere bruken må medarbeidere kjenne til- og ta i bruk eksisterende funksjonalitet. Det er behov for ekstern kursing av superbrukere og intern opplæring av alle ansatte inkludert servicertorg/sentralbord. Skal man endre arbeidsmåte må hver enkelt medarbeider sette av tid til å prøve og feile på egen pc, innimellom andre oppgaver. I korte perioder vil dette kunne gå ut over servicen, men over tid vil bruker oppleve økt kvalitet på tjenesten. Når tiltak som gir stor tidsmessig besparelser realiseres vil det bli ekstremt viktig at «overskuddstiden» brukes på opplæring, slik at man begrenser skadene for bruker og raskest mulig kan realisere de gevinster tiltaket forventer å gi.

PT05: Hjemmesiden er en viktig kanal for å nå brukerne. En brukervennlig og velformulert nettside er et sterkt virkemiddel i målet om en «døgnåpen forvaltning». Plan og Teknisk har mye informasjon på hjemmesiden, men det er lite kjent hva som finnes der både hos interne og eksterne brukere, og det er vanskelig å finne fram. Målet er at brukeren skal finne det den er ute etter gjennom et godt oppsett, brukervennlig språk, godt utviklet søkefunksjon, godt utviklede FAQ-sider (*frequently asked questions*) og jevnlig avsetting av tid til oppdatering.

PT06 er flyttet til TF19

- PT07: «Min Eiendom» er en nettbasert tjeneste fra Norkart som gir oversikt over de ulike tjenestene og engasjementene som er knyttet til den aktuelle eiendom i kommunen. Eksempel er skattebeløp, gebyrer, avfallsrutiner, feiervesen, etc. Det er ønske om å utvide «Min eiendom» med data fra plan- og byggesaksarkiv, status på registrerte søknader, forventet saksgang etc.
- PT08: Landmålingsdrone er pr juli 2018 foreløpig ikke aktuelt. De vi har undersøkt har ikke den funksjonaliteten som trengs, til en pris vi kan forsvare. En midlertidig løsning er en Totalstasjon med skanner. Denne blir innkjøpt og dekker deler av behovet inntil en aktuell drone er tilgjengelig.
- PT09: Open Source-format betyr at kildekoden, eller «programmeringsspråket», er gjort tilgjengelig for alle. Åpen kildekode gjør at flere aktører kunne tilby tjenester tilpasset eksisterende programvare/funksjonalitet, det vil kunne forenkle integrasjoner, redusere kostnader og øke endringstakten.
- PT10: De aller fleste av kommunens egne søknadskjema er digitalisert. Eksterne skjema, slik som VA-portal og byggesakssøknader, må fortsatt inn skriftlig eller via pdf. Arbeidet vil bestå i å yte press på aktørene, gjerne i samarbeid med andre kommuner for å få til digitale løsninger.
- PT11: En stor del av bemanningen på Plan og Teknisk har stillinger som krever både felt- og kontorarbeid. I dag er det 6 medarbeidere som ikke har smart-telefon. Standardprogrammene som brukes på PT har utviklet app'er til bruk på smarttelefon og nettbrett, noe som fremmer hastighet og presisjon på registreringene. For å gi medarbeiderne like muligheter og effekt av å kunne løse oppgavene i felt er det derfor ønskelig at alle har det samme tekniske utstyr tilgjengelig.
- PT12: Alle byggesaker inneholder et stort antall dokumenter, både søknadskjema og vedlegg. Disse foreligger stort sett på papir. I følge tidligere Bygningssjef Steinulf Hoel i Trondheim kommune er det feil på ca 40 % av alle kommunale byggesaker. Atea hevder at det i gjennomsnitt er 16 henvendelsespunkt pr byggesak med feil/mangler.
- Flere firma utarbeider i dag digitale løsninger for byggesøknader. Ringebu kommune ønsker å bli den første innlandskommunen som tar i bruk e-byggesak 360°. Målet er forenklet søknadsprosess og saksbehandling til nytte for innbygger og ansatt.
- PT13: Intern chattetjeneste skal gjøre medarbeidere raskere i stand til å utveksle informasjon i mellom seg. I stedet for å sette telefonen over fra saksbehandler til saksbehandler kan man sende korte spørsmål til kolleger og få svar mens man har kunden på tråden. Avhengig av hvilken løsning man velger kan chat'en kobles opp mot annen programvare, slik som Intranett, telefonisystem etc. Tiltaket skal ikke iverksettes før IKT-avdelingen har foretatt en vurdering av hvilke systemer vi skal ha med videre inn i framtida (IKT23).
- PT14: Forbedret nettdekning i kommunen er et viktig tiltak som opptar alle arbeidsgruppene i handlingsplanarbeidet. Ringebu kommune har kommet langt, spesielt rundt alle tjenestebygg, men det er fortsatt områder i kommunen med store utfordringer. Breibandsutbygging har stort

fokus, og Regionrådet for Midt-Gudbrandsdal kjører prosess for å få finansiert og gjennomført breibåndsutbygging.

PT15: Korrekt og regelmessig avlesning av vannmålerstanden er ønskelig for både eier og kommune. Fjernavlesning av alle hus-vannmålere er foreløpig på pilotstadiet, i et samarbeid mellom Norkart og blant andre Ringebu kommune. Så fort de nye vannmålerne er gode nok tas disse i bruk. Et skifte vil ta tid, og det er foreløpig ikke realistisk å forvente at tiltaket er gjennomført før 2020.

PT16: Forenklet tinglysning av dokumenter i forbindelse med kommunale salg er et sterkt ønske fra enheten. I dag må tinglysningen signeres skriftlig, og Ordfører er den eneste med fullmakt til å signere. Dagens digitale tinglysning har ikke åpnet for at saken, etter endt saksbehandling, kan overføres til Ordfører for signering. Iverksetting av tiltaket er avhengig av at Norkart eller andre systemleverandører utvikler en løsning som kommunen kan bruke opp mot Kartverkets system.

PT17: Det er et ønske om å kunne koble planarkivet (plankart, plandokumenter og arkiveringsfunksjonen i GISLINE), sammen med Acos Websak (sak/arkivsystemet). I dag er dette to selvstendige arkiv, med manuell oppdatering av begge. Kildedata kommer også fra flere systemer, og hva som er de faktisk gjeldende dokumenter er krevende å holde oversikt over. En kobling mellom systemene vil forenkle saksgangen, forkorte opplæringstida og redusere tidsbruk på arkivering og leting.

Oppvekst

Begrepet oppvekst inkluderer i denne sammenheng barnehage, grunnskole og læringssenter. Der det er behov for å skille brukes de spesifikke betegnelsene.

Pkt	Tiltak	Kostnad	Gevinster		Start/ slutt	Tiltaks nr. i Strategi
			Kvalitative	Kvantitative		
001	Fiber til alle skoler og barnehager.	Kr 150 000 (egen bevilgning i investeringsbudsjett 2018, prosjekt H108. Gjelder fiber til Fåvang barnehage) Se IKT01	Forutsetning for annen måte å arbeide på, økt tempo, økt utnyttelse av teknisk utstyr	Bhg: 4-500 timer pr år 2t x 220 dager	05/ 18	1 (2,4,6)
002	Trådløst og stabilt nettverk med tilstrekkelig kapasitet.	150 000 (andel av egen bevilgning i investeringsbudsjett 2018, prosjekt H109. Gjelder trådløs dekning i alle kommunale tjenestebygg) Se IKT03	Forutsetning for endret måte å arbeide på.		05/ 18	1 (2,4,6)

003	Innføring av i-pader til bruk i undervisning.	232 000 pr år i 5 år (Leasing)	Økt læringsutbytte, oppfylle læreplan og mål i rammeplan, forenkle tilpasset undervisning, sosialisering i andre fora enn i dag. Spare tid på tilbakemelding. Redusere utskrifter. Slippe "rigging".		17/19	4
004	Sikre nødvendig utstyr på klasserom/møterom, tilrettelagt for mobile arbeidsformer og løsninger.		Gjennomføringskraft, starte på riktig tid, effektivitet i møter: får koblet seg opp, kunne ferdigstille notater og møtereferat der og da, Kvalitetssikring.	Minimum 200 timer pr år.	17/19	1,4
005	Kurs og opplæring i bruk av ipad og nytt klasse/møteromsutstyr hos ansatte i skole/ barnehage. - Eksternt opplæringsprogram for ansatte - Definere superbrukere - Intern støtte og opplæring		<u>Elever</u> : økt motivasjon, fremtids-retta kunnskap, variert undervisning, tilpasset opplæring. <u>Ansatte</u> : økt trygghet, motivasjon, selvstendighet, kreativitet, handlingsrom, ta ut effekt av verktøy		Kontinuerlig	3
006	Alle skoler og barnehager har god tilgang til digitale fagapplikasjoner med arkivfunksjon	Kontinuerlig utgift, inkl lisenser	Raskere saksgang, bedre dokumentasjon, økt sikkerhet i datalagring og økt tilgjengelighet av data		19	4,6
007	Automatisk datautveksling mellom oppvekst og andre kommunale- og interkommunale tjenester.		Slippe manuell håndtering av dokumenter, Økt sikkerhet, kvalitetsheving av tjenesten.		19/20	3
008	Fraværsregistrering og loggføring for barn og ungdom via app.	Ukjent.	Spare tid, sanntids-registrering, korrekt/ fullstendig utfylling, sikker lagring		20/20	7
009	Informasjonsskjermer ved alle barnehager.		Lik info, enklere påminnelser, raskere info, slippe pålogginger, tilgjengelig for alle		H19/H19	(6)

O10	Enkel digital kommunikasjon med foresatte.		Informasjon blir arkivert, foresatte blir trygga og føler seg sett, alle får samme beskjed, effektivt til påminnelser		H18/ V19	7
O11	Etablere struktur for bruk av sosiale medier,		Unngå feil/overtramp, standardisert bruk, forventnings-avklaring		H18/ V19	7

O01 Fiber til alle oppvekstenheter blir en realitet i løpet av 2018. Pr juli 2018 gjenstår kun Fåvang barnehage, arbeidet er i gang og vil slutføres i høst. Dette danner grunnlag for gjennomføring av de fleste tiltak i oppvekstsektoren.

O02 Ref. IKT03

O03 Ringebu ungdomsskole innførte nettbrett til alle elever høsten 2017. Barneskolene tar det i bruk fra skolestart 2018. Barnehagene og læringssenteret har foreløpig ikke, men mål om å komme etter ila 2019. For barnehagenes del skal i følge rammeplan for barnehager (2017) de ansatte legge til rette for at barn utforsker, leker, lærer og selv skaper noe gjennom digitale uttrykksformer. De skal utforske kreativ og skapende bruk av digitale verktøy sammen med barna, og legge til rette for at de eldste barna har med seg erfaringer, kunnskaper og ferdigheter som kan gi dem et godt grunnlag og motivasjon for å begynne på skolen. Det er her ikke snakk om at alle barn skal ha eget nettbrett, men at barnehagene skal ha det tilgjengelig og kunne bruke i mindre grupper. På bakgrunn av dette søker barnehagene om budsjettmidler til innkjøp av 5 I-pad'er i 2019.

O04 For at digitale enheter skal fungere kreves nok teknisk utstyr i klasse- og møterom. Målet er et brukervennlig, standardisert møterom-/klasseromsoppsett, slik at man etter en grunnopplæring kan ta alle rom i bruk. Utstyr som trengs er projektor, lerret, Apple-TV og nødvendige kabler og overganger som ikke er til sjenanse, lyd, og videokonferanseutstyr (Skype eller tilsvarende).

IKT-avdelingen i kommunen har avsatt midler til oppgradering av alle møterommene i kommunen over en 5-årsperiode. I år har midlene i hovedsak gått til oppgradering av barneskolene. For at barnehagene raskest mulig skal komme på nivå med de andre oppvekstenhetene foreslås en bevilgning over digitaliseringsbudsjettet for 2018. Dette vil gi oss mulighet til lokal opplæring og gode vaner fra start, samtidig som at barnehagene også blir en del av kommunens helhetlige satsning på digitalisering.

O05 Det er naturlig nok stor variasjon i de ansattes motivasjon, holdninger og kunnskap til å ta de digitale verktøyene i bruk. Alle ansatte må vite hva som forventes og få mulighet til å tilegne seg nødvendig kunnskap. Medarbeiderens grunnkompetanse er av stor viktighet, samtidig som de med spesielle interesser for emnet kan få utfordre seg ekstra. Emne, vanskelighetsgrad og hyppighet av kurs vil bli viktige tema i oppvekstsektorens IKT-gruppe. Kontinuerlig opplæring er viktig, men for å komme godt i gang vil dette ha økt fokus de neste tre år.

Atea har vært kommunens partner rundt leasing- og implementering av nettbrett i skolen. De kjører tredagers kurs på hver enhet i oppstarten, og følger opp arbeidet under veis. Dette er en arbeidsform som ser ut til å fungere bra, og vil om mulig bli videreført inn i barnehagene og på læringssenteret. Nærhet til brukerne gjør at superbrukere får en viktig rolle i å skape trygghet, motivasjon og kunnskap rundt om på lokasjonene. Dette gjøres gjennom å utforme og holde lokale kurs, men også gjennom daglig omgang med brukerne.

- 006 Oppdaterte fagsystemer og effektive arkivløsninger er noe som vil kreve en kontinuerlig utvikling og investeringstakt i hele kommunen. Enhetene er godt utstyrt slik situasjonen er i dag, men det vil komme nye krav i den kommende læreplanen, som skolene og barnehagene vil, og må forholde seg til. Gode fagsystemer gjør at samarbeidet mellom skole, elev og foresatt kan gjøres mer smidig og at flyten mellom ulike fagsystemer blir bedre. Vi vil utrede mulige integrasjoner mellom fagsystemer i tiden framover (ref O07).
- 007 Oppvekst har samarbeid med flere interkommunale virksomheter, slik som Barnevern, NAV, PPT og Flyktningetjenesten. Enhetene har behov for å utveksle informasjon, og i dag går dette stort sett på papir. Hver gang en opplysning må tas ut av et system, kopieres for så å punses inn igjen, vil det kunne skje feil, og brudd på regelverk rundt personopplysninger eller tap av informasjon vil kunne ramme den svake part. Sømløse integrasjoner, eller bruk av felles saksbehandlingssystem vil kunne gjøre overføring av data sikrere og mer effektivt. Arbeidet vil intensiveres i 2019-2020 når strukturen i de nyetablerte interkommunale selskapene er satt.
- 008 I dag utføres fraværsmarkering på manuelle lister, som lærerne tar med seg på kontoret og fører inn i arkivsystemet. I tilfeller må dette gjøres flere ganger pr dag. Listene blir en risiko for at taushetsbelagt info kommer ut. Arbeidsmåten og tidsbruken utgjør i seg selv en risiko for at rutinene ikke blir fulgt opp. En funksjonalitet for enkel digital fraværregistrering vil både kunne forenkle rutinene og øke sikkerheten i arbeidet.
- 009 Foreldreundersøkelsen i barnehagene viser at foreldre savner informasjon. En slik skjerm kan gi påminnelser, info om aktiviteter/årshjul, utstyrsbehov og aktuelle notater fra livet i barnehagen. Informasjonsskjermer var først og fremst tenkt for å imøtekomme informasjonsbehov hos foresatte. I skolen blir dette mindre hensiktsmessig, da foresatte ikke nødvendigvis er innom skolen. Det er et ønske fra begge barnehagene å vente med tiltaket til høsten 2019.
- 010 Visma barnehage og Visma flyt har begge moduler for kommunikasjon med foresatte via sms. Dette er en kostbar funksjonalitet som i liten grad blir brukt. RUS har en holdning om at riktig bruk av e-post er tilstrekkelig og har ikke fått negative tilbakemeldinger fra foresatte på dette. Barneskolene og barnehagene er på søken etter gode, kostnadseffektive løsninger. Tiltaket sees i sammenheng med O09.
- 011 I følge Ipsos MMI ([SoMe-tracker Q417](#)) har 3,5 millioner nordmenn en facebookprofil, 86 % av alle over 18 år. Snapchat og Instagram er de neste på listen med hhv 60 % og 54 % brukere. Dette viser at sosiale medier er en stadig viktigere kommunikasjonskanal, også for forvaltningen. Med sosiale medier følger nye muligheter og utfordringer, og en ensartet strategi for hvor, hvordan og til hva sosiale medier skal brukes av oppvekstenhetene er etterspurt. Rett før sommeren kom Direktoratet for forvaltning og ikt ut med en veileder, og denne, sammen med kommunens allerede eksisterende retningslinjer for alle ansatte, vil danne grunnlag for dette arbeidet.

Helse og Omsorg

De fleste deltakerne i gruppa for Helse og Omsorg arbeider i turnus. Alle er på forskjellige avdelinger og arbeidsoppgavene er svært ulike. Gruppa har blitt utvidet siden sist og for å bli bedre kjent, skape tillit og åpenhet ble det derfor satt av to hele dager til handlingsplanarbeidet.

Pkt	Tiltak	Kostnad	Gevinster		Start/ slutt	Tiltaks nr. i Strategi
			Kvalitative	Kvantitative		
HO01	Forbedre og samordne rutiner for dokumentasjon og arkivering av medisinbruk.	Egen-innsats	<u>Bruker og pårørende:</u> Trygghet, redusert risiko for feil <u>Admin:</u> Effektiv ressursutnyttelse, standardisering av rutiner.	50 timer pr år + produksjon og distribusjon av skjema.	18/18	Nytt
HO02	Innføre telefon med flervalgssvar i resepsjonen		<u>Bruker og pårørende:</u> Spart tid, mindre venting, færre vandrende telefoner <u>Admin:</u> mindre kø mot fellesnummer, økt ressursutnyttelse	800 timer pr år	H18/ 19	7
HO03	Kart og Romplaner på større tjenestesteder (LÅT/RES)		<u>Besøkende:</u> Redusert tidsbruk bedre bruker-opplevelse, økt mestring <u>Admin:</u> mindre veiledning, færre klager	120 timer pr år (10 min pr dag, 365 dager, 2 medarbeidere)	H18/ V19	6
HO04	Søknadsskjema med sensitive opplysninger skal kunne sendes digitalt	Anskaffelse: 50-55 000, deretter driftskostnad er fordelt på flere TE.	<u>Bruker:</u> Raskere behandlingstid, økt kvalitet <u>Admin:</u> Fullstendig utfylte skjema, bedre arbeidsflyt, gjenbruksgevinst for andre enheter		19/19	6
HO05	Tilrettelegging av hjemmesiden.		<u>Bruker:</u> Bedre brukeropplevelse, effektiv info.tilgang, fleksibilitet. <u>Admin:</u> Færre telefoner, korrekt-, lik og ryddig informasjon		Kontinuerlig	(6,7)

HO06	Bestillings-app for Rus og psykisk helsetjeneste		<u>Bruker:</u> økt fleksibilitet <u>Ansatt:</u> økt fleksibilitet, færre telefonhenvendelser, mer effektiv kundebehandling		19/19	7
HO07	Chatfunksjon for Rus og Psykisk helsetjeneste		<u>Bruker:</u> Lavere terskel for å ta kontakt, økt tilgjengelighet og trygghet <u>Ansatt:</u> treffe flere brukere, tidlig kontakt, raskere innsats, fange opp endringer raskere		20/20	7
HO08	«Ansatt app» Elektronisk beskjedbok/ kalender, oversikt over timer, lønn, ferie etc,		<u>Ansatt:</u> Info samlet på ett sted, raskere oversikt, enkel kontroll av turnus, faktisk arbeidstid og lønn.		20/20	2
HO09	Digital plattform for informasjon		Alle får lik informasjon, en infokanal (har mange i dag), ansatte kan planlegge arbeidet bedre		18/19	2
HO10	Implementere FIT i rus og psykisk helse		<u>Ansatt:</u> umiddelbar tilbakemelding, kunne se tilbakemeldinger over tid, korrigere og se effekten av det.		H18	7
HO11	Re-innføre «storturnus» fra Visma ressursstyring	Ukjent. Ny løsningen er under utvikling	raskere oversikt over situasjon for leder, ser tilgjengelig mannskap, kunne effektivisere bruken av vikarer.	50-100 timer pr år <i>10 min pr dag, 365 dager = 60 timer</i>	19/20	2

HO12	Integrasjon mellom VAR Healthcare og Gericar i felt	Ingen. Program-varefeil	<u>Bruker:</u> Kvalitetssikring, forhindre avvik <u>Ansatt:</u> spare tid, slippe utskrift, kunneløse ting der og da. På sikt: lære seg prosedyren raskt.		17/ H18	(1,2)
HO13	Opplæringsplan for bruk av Gericar. Introduksjonsprogram og oppfølging. Koordinering av opplæring.	Egen-innsats	Kvalitetssikring, lik opplæring, kortere opplæringstid, sikre faglig kvalitet og oppdatert bruk av programvaren.	1,5 time pr nyansatt og pr opplæringsansvarlig.	H18/ V19	3
HO14	Implementere SmartSAM kommunikasjon på sikker sone på helsenett	Opplæring og frikjøp av turnuskandidater (Er installert)	Økt tverrfaglig dialog, effektivisering, spart reisetid og reisekostnad	Minimum 4-600 timer pr år (reising). <i>5 medarbeidere, 2 reiser pr mnd á 4 timer = 400 t</i>	H1 8	7
HO15	Bruk av E-link i alle avdelinger hos offentlig og private aktører		Forkorte ledd i prosessen, Unngå feil, arkiverer på rett bruker, kunne samarbeide med legen fra dag 1.	15 min pr epikrise, + evt ekstra tur ut til bruker.	Kontinuerlig	2
HO16	Skreddersydd digitalt hjemmetreningsopplegg som følges opp av fysioterapeut, med integrasjon mot fagprogram		<u>Bruker:</u> Raskere tilbakemeldinger og progresjon, redusert reising/venting, økt selvstendighet og fleksibilitet		20	5
HO17	Retningslinjer for superbrukerrollen.		Avklare forventning, lik tilgang til kompetanse, økt kompetanse → bedre utført tjeneste		18/ V19	3
HO18	Gjennomgang av rutiner for papirbruk på tildelingskontoret og i arkiv.	Modul: kr 50-55 000,-	Spare tid, red. risiko for feil arkivering og brudd på personvern-forskrift, redusert papirbruk	150-200 timer pr år <i>700 tildelingssaker pr år, 15 min spart pr sak</i>	V19	Nytt punkt

HO19	Etablere sikkert system for utveksling av person-opplysninger ved vaktskifte på LÅT og RES.	Frikjøp + evt innkjøp av teknisk utstyr	Lik info til alle, færre utskrifter, redusert risiko for brudd på personvernforordning		H18	5
HO20	Installere komfyrvakter i alle kommunale leiligheter.	500 000 (egen bevilgning i investeringsbudsjettet for 2018, prosjekt H462)	<u>Beboere og pårørende:</u> Trygghet, sikkerhet, ivareta mestringsfølelsen, økt livskvalitet <u>Kommune:</u> redusert risiko for brann, færre utrykninger og branner	Kr 5 000 pr utrykning Kr 100 000 pr branntilløp.	H18	5
HO21	Eablering av demorom for velferdsteknologi	60 000	<u>Beboere og pårørende:</u> Skape trygghet gjennom å se og prøve, ivareta mestringsfølelse <u>Kommunen:</u> Økt forståelse for velferdsteknologi, enklere opplæring av ansatte, ufarliggjøring, testmiljø, redusert fare for storskala feilinvesteringer		H18	5
HO22	E-rom	1 600 000 (egen bevilgning i økonomiplan for 2018-2021, prosjekt H110)	<u>Bruker:</u> pleier er mer tilstede, leser tiltak og prosedyrer der bruker er, redusert risiko for feilbehandling. <u>Pleier:</u> Kunne fullføre arbeidet der og da, forenkle tilgang til prosedyrer og tiltak, redusert risiko for feilbehandling		H18/ V20	5

HO23	Digitale trygghetsalarmer		Grunnlag for <u>trådløse sensorer</u> <u>Bruker/pårørende:</u> økt mobilitet, selvstendighet, trygget og sikkerhet <u>Pleier:</u> bedre ressursutnyttelse, ringvirkning gjennom økt sensorikk, økt trygghet, bedre flyt i hverdagen		H18/V19	5
HO24	Innføring av «Digitalt tilsyn»		<u>Bruker:</u> trygghet, selvstendighet, sikkerhet, mobilitet <u>Pårørende:</u> trygghet <u>Pleier:</u> ressursutnyttelse, trygghet, mestring,		19/20	5
HO25	Kjøp av Ipad'er til bruk av ansatte i alle avdelinger innen HO	75 000	<u>Ansatt:</u> Trygghet, tilgjengelighet, kunnskapsoverføring, ufarliggjøring av teknologi		18/18	1,2,3
HO26	Utlånssystem for kommunale hjelpemidler	20 000,- (drift: 10 000,- pr år)	<u>Innbygger:</u> raskere tilgang til hjelpemidler, bedre rutiner for innkreving av brukt utstyr <u>Ansatt:</u> mer effektiv håndtering av utlån, oversikt over tilgjengelig utstyr og evt vedlikeholdsbehov		19/20	2,5,6,7
HO27	Oppgradering av VK-utstyr møterom HO	145 000,-	Økt bruk av VK i behandling, mindre reising, bedre ressursutnyttelse, håndtere oppgaver innenfor eksisterende rammer.		20/20	2,6,7

HO28	Digi Helse	40 000,- (+2-4 kr/ innbygger i 2021)	Færre telefon- henvendelser, nye brukergrupper tar kontakt, enklere planlegging og færre bomturer.		20/20	1,2,5,6,7
HO29	Digi Helsestasjon	Ukjent	Redusert porto, færre telefon- henvendelser.		20-	1,2,5,6,7

HO01 I et av arbeidsmøtene vedrørende handlingsplanen kom det fram at dokumentasjon og arkivering av medisinbruk gjøres svært ulikt i helsetjenestekområde nord og sør. Dette er et godt eksempel på at arbeid på tvers av enhetene er nyttig, inspirerende og relevant. Det er aktuelt å kjøre en LEAN-prosess for å avdekke «beste praksis». Tiltaket forventes avsluttet senest V18.

HO02 Som beskrevet i digitaliseringsstrategien skjer fortsatt mye kommunikasjon via telefon. Sentralbord og 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 kan det dreie seg om mer enn et halvt årsverk som bindes opp i telefonhenvendelser fra pårørende bare innen helse og omsorg. De fleste samtaler som kommer til Linåkertunet skal settes over til en spesifikk person. For RES og LÅT er abonnements- og brukskostnader knyttet til fasttelefonsystemet ca kr 50-60 000 pr år.

HO03 Skjerminformasjon som viser kart og romplaner på Linåkertunet og Ringebu eldresenter vil gjøre besøkende og beboer bedre i stand til å finne fram. Våren 2018 ble det gjort en «brukerreise» gjennom Linåkertunet. Det er satt opp en ny foreløpig utgave av skilting for å se om den er slik brukerreisen ga svar om. Når den er testet ut vil ny skilting bli utført. Dette må finansieres over drift vedlikehold evt. søkes egen finansiering på. Det gjøres også endringer i plassering, slik at tildelingskontoret kommer rett ved siden av hovedinngangen. Tjenestelederne flytter sine kontorer, men de blir også i nærheten av inngangen. Dette finansieres av drift/vedlikehold.

HO04 Som flere andre tjenestekområder påpeker er det ønske om å kunne sende og motta søknadsskjema med sensitive opplysninger digitalt. Dette danner grunnlag for videre digital behandling, øker kvaliteten og effektivisere prosessen. Pr juli har vi ingen løsning tilgjengelig, men samarbeidspartnere ser behovet, og vi håper å ha en løsning på plass innen utgangen av 2019.

HO05 Tilrettelegging av hjemmesiden vil foregå i samarbeid med tjenesteledere, eksterne utviklere av nettsiden og IKT-avdelingen. Det er lagt opp til sentralt hjemmesidkurs i regi av IKT-avdelingen høsten 2018. Sentrale emner vil bli metatag'er, lenkebruk, layout og teknisk publisering.

HO06: Legekontor og helsesenter har hatt bestillingsmuligheter via app i flere år. Det er et ønske at brukere av rus- og psykisk helsetjeneste kan få samme mulighet til å bestille time. Dette vil spare tid for de ansatte, åpne opp for flere konsultasjoner, sikre at brukere kan bestille time når som helst på døgnet og senke terskelen for å søke hjelp.

- HO07: En chattefunksjon for rus og psykisk helsetjeneste har som beskrevet i tabellen mange fordeler. Dersom tjenesten skal implementeres vil det måtte bety endret arbeidsmåte gjennom at noen alltid/ i åpningstid skal besvare chatten. Dersom implementering av SmartSam gir forventet effekt kan frigjort tid omdisponeres. Tiltaket settes ut i tid, i påvente av realisert gevinst fra andre tiltak.
- HO08: Spesielt for turnuskandidater er det ønskelig å ha ett sted å finne info angående sitt arbeid i kommunen. Under arbeidet med digitaliseringsstrategien presenterte konsulenten fra Telenor ideen om en app som kunne vise ordinær turnus, gi mulighet for å shoppe vakter, se lønns slipper og timelister. Appen finnes pr i dag ikke, og tiltaket må utredes nærmere. Tiltaket må også sees i sammenheng med ønske om «Min side»-funksjonalitet på hjemmeside, Intranett og ny samhandlingsløsning.
- HO09: Turnusbaserte tjenester har en ekstra utfordring når det gjelder kommunikasjon. Folk er på jobb til ulike tider, og «skjermtida» skal begrenses så mye som mulig, da det går på bekostning av tid med brukerne. Det er en utfordring å sikre at alle får tilgang til samme informasjon, tidsnok. Å etablere ett sted, der mest mulig informasjon finnes, både fra ledere, kolleger og eksterne kan bedre kommunikasjonen og den opplevde følelsen av å være «med». Tiltaket krever en behovsavklaring- hvilken informasjon trengs, retningslinjer for bruk og ansvarsfordeling. Det kan være aktuelt med en «Min side»-funksjonalitet på hjemmesiden eller Intranett. Sees i sammenheng med HO08.
- HO10: FIT (Feedback informerte tjenester) betyr systematisk tilbakemelding fra brukere etter hver samtale hos behandler. Forholdet mellom bruker og behandler (den terapeutiske alliansen) blir i psykoterapiforskningen identifisert som en av de viktigste faktorene for å skape terapeutiske forandring og bedring. Reell mulighet til hyppig feedback fra bruker gjør at behandler settes i stand til å korrigere og iverksette tiltak. Kvaliteten på alliansen og tidlig endring i behandlingen har vist seg nyttig for å kunne forutse og forbedre behandlingsresultat (Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid). Løsningen blir endelig implementert ila 2018.
- HO11: Helse og Omsorg er en stor enhet, der det alltid vil være noe uforutsatt fravær, samtidig som kravet til bemanning er ufravikelig. For snart to år siden implementerte Ringebu kommune «storturnus», en funksjonalitet i Visma Ressursstyring, som et forsøk på å kunne se- og utnytte bemanningen på tvers av avdelinger. Funksjonaliteten var ikke god nok, og enhetene måtte gå tilbake til mindre turnusoversikter. Visma arbeider videre med løsningen og kommunen håper å kunne gjenoppta arbeidet med storturnus i 2019.
- HO12 VAR healthcare er et nettbasert prosedyrebibliotek med ca 400 prosedyrer i sykepleie/ helsefag. Prosedyrene oppdateres kontinuerlig. På PC fungerer oppslag mot VAR direkte fra pasientens tiltakstliste, men det fungerer ikke på mobile enheter. I dag må prosedyrer skrives ut før pleieren drar på hjemmebesøk, ark må bringes inn og ut fra beboere, og i situasjoner kan pleier måtte dra fra pasienten under stell for å få hente riktig prosedyre. Arbeidet ute i felt er derfor mye mer krevende enn det trenger å være. Tiltaket forventes realisert ila 2018.
- HO13 For å sikre at alle tilsatte (midlertidig og faste) skal få korrekt opplæring og en jevnlig funksjonalitetsoppdatering vil det lages en opplæringsplan, med et introduksjonsprogram og en løpende oppfølgingsrutine. I hovedsak gjelder dette fagprogrammet Gerica, VAR healthcare og

veilederen.no. Utviklingsarbeidet vil involvere systemeier, superbruker og en sammensatt brukergruppe.

- HO14 Smartsam-kommunikasjon er et videokonferansesystem knyttet til Norsk helsenett, hvor brukere og tjenesteytere kan snakke sammen «på sikker sone», uten å måtte møtes fysisk. Det er ca 40-50 lisenser i kommunen, og løsningen er installert på flere møterom. Målet er å ta dette i bruk på alle tjenesteenheter innen 2019. For å få til det trengs opplæring av- og informasjon til samtlige potensielle brukere. Kostnaden innebærer frikjøp av medarbeidere i turnustjenestene.
- HO15 E-link er elektronisk dokumentasjon og meldingsutveksling mellom fagtenestene i helse- og omsorg og legetjenestene/legevakt. Løsningen er en digital utveksling av IPLOS-data (personopplysninger, medisiner, diagnoser og kontaktpersoner) mellom aktørene, for eksempel via Gericca. Privatklinikkene bruker i liten grad e-link, noe som medfører at epikriser følger pasienten på papir, kopieres til de ulike aktørene, og scannes inn på brukeren i Gericca.
- HO16 Digitalt hjemmetreningsopplegg som kan skreddersys den enkeltes behov, er integrert mot fagprogram og kan følges opp av fysioterapeut er et tiltak som utredes nå. Foreløpig ser man om moduler i programvaren ExorLive kan brukes. ExorLive brukes i dag på Freskus og både turnusfysio og daglig leder ved Freskus har kompetanse som kan være nyttig i det videre arbeidet. Første arbeidsmøte er planlagt til starten av september.
- HO17 Tiltaket innebærer å utarbeide rollebeskrivelse for superbrukere, med oppgaver som å sikre nødvendig grunnopplæring, oppdatere manualer, videreformidle nyheter, motivere og støtte brukere. Siden arbeidet innen HO er døgkontinuerlig og enkelte ansatte kun arbeider på kveld og natt, kan det være hensiktsmessig å se på en utvidet rollefordeling gjennom døgnet.
- HO18 I arbeidet med handlingsplanen kom det fram et behov for å effektivisere arkiveringsrutinene på tildelingskontoret. Dette gjelder rutiner for søknadsskriving med muligheter for elektronisk signatur, vedtaksutsendelse, kontroll og godkjenning av time- og kjørelister samt digitalt arkiv. Tiltaket vil realiseres gjennom LEAN-arbeid og implementering av tiltak i kjølevannet av dette.
- HO19 Utveksling av personopplysninger i forbindelse med vaktskifte skjer i dag i form av muntlig gjennomgang av rapport skrevet av avgående vakt. I tillegg skrives viktige hendelser for hver pasient eller avdeling inn i en bok som ligger på vaktrommet (Evaz bok). Dagens praksis er ikke optimal med tanke på sikkerhet og personvern, og det er derfor behov for andre måter å utveksle informasjon på. Ett aktuelt tiltak er skjerm på personalrom slik at man kan presentere rapporten direkte fra fagsystemet, men det finnes også andre alternativ. Tiltaket må derfor utredes.
- HO20 I følge Per Martin, brannsjef i MGB er det ca 5- 10 brann/branntilløp i boliger totalt i Ringebu pr år. Nasjonal statistikk tilsier at halvparten av boligbranntilløp er forårsaket av tørrkoking. Statistisk vil da 0-5 boligbranntilløp i Ringebu være forårsaket av tørrkoking, el tilsvarende, i og på komfyr.
En utrykning på dagtid uten annen skade, koster brannvesenet ca kr 5000,- i mannskapslønn pr gang. Skade på boligen kan fort beløpe seg til kr 100.000,- eller mer, er det snakk om utløst ABC-slokkeapparat og røykskade.
Komfyrvakter i alle kommunale boliger er berammet til kr 500 000 og planlagt gjennomført i

- HO21 Demorom for velferdsteknologi kan enkelt etableres i eksisterende rom på Linåkertunet. Målet med tiltaket er å ha et realistisk utformet rom, med de ulike sensorer og hjelpemidler som fins innen velferdsteknologi i dag. Det er i hovedsak tenkt investert to av hver sensor, slik at en kan lånes ut til potensielle brukere/pårørende.

Rommet er tenkt som et visningsrom for bruker/pårørende, og et opplærings/ testingsrom for ansatte der de kan gjøre seg kjent med teknologien, prøve og feile uten av brukere er involvert. Tiltaket forventes å gi stor ringvirkningseffekt, både i form av økt selvstendighet for bruker, som ved hjelp av velferdsteknologi kan bo lengre hjemme, klare seg mer selv og få økt selvråderett over hverdagen sin. Det vil gi økt trygghet for pårørende, og økt kunnskap, motivasjon og trygghet for de ansatte.

- HO22 IKT-avdelingen legger til rette for innføring av e-rom gjennom å legge inn nettverkstilkoblinger i alle rom på RES og Linåkertunet høsten 2018. Det er etablert et samarbeid mellom HO og IKT for å finne komme fram til best mulig plassering av skjermen på hvert rom. Flere ansatte har vært på omvisning i andre kommuner for å se på e-romsløsninger, og observasjoner og «intervju» med medarbeidere danner grunnlag for hvilken løsning Ringebu kommune går for.

E-rom er berøringsskjermer som installeres på hvert rom til bruk i pasientbehandling og som dokumentasjonsverktøy. Pleieren setter inn sitt personlige id-kort i leseren, og skjermen «låses opp» slik at tiltakslisten på den aktuelle pasient kommer opp. Pleieren kan gå igjennom tiltakene og «hake av» etter hvert som de blir utført. Kommentarer og oppfølgingspunkter kan legges inn der og da, i stedet for at pleieren må gjøre dette på vaktrommet etterpå. Når pleier tar ut kortet av leseren lagres data og skjermen blir «svart».

- HO23 Kommunen har allerede investert i 80 digitale trygghetsalarmer. Trygghetsalarmene var i utgangspunktet kun tiltenkt hjemmeboere, men disse skal nå også erstatte dagens varslingsystem inne på institusjonene. I dag routes eksterne trygghetsalarmer til alarmsentral i Kristiansand, før de alarmer som krever oppfølging videresendes den ansvarlige institusjon. Her kan det komme endringer, slik at alarmene går rett til ansatte i kommunen, men det er ikke endelig avklart.

De digitale trygghetsalarmene er «kjernen» i fler av de andre velferdsteknologitiltakene. Det meste av sensorikk, slik som fallsensor, dørsensor og røykvarsler er koblet til trygghetsalarmene, slik at alarmsentralen kobles inn så fort sensoren utløser alarm.

- HO24 Digitalt tilsyn er et av de viktigste tiltakene for å kunne sikre brukeren mulighet til å bo hjemme med god livskvalitet, selvstendighet, trygghet. Digitalt tilsyn er en samlebetegnelse på all sensorikk til bruk i pasientpleie og pasientoppfølging. Trygghetsalarmen danner grunnlaget, og kobles til alt fra komfyrvakt til dør- og bevegelsessensorer. Pleierne får beskjed så fort en alarm utløses, og slipper å forstyrre brukeren u hensiktsmessig. De fleste sensorene kobles opp mot trygghetsalarmen (se pkt HO23). Digitalt tilsyn er, som beskrevet i innledningen, en del av samarbeidsprosjektet for velferdsteknologi i Sør- og Midtdalen.

- HO25 Ved innføring av velferdsteknologi innen helse og omsorgssektoren vil kravet til digital kompetanse blant ansatte øke. Helse og omsorg har en stor gruppe godt voksne og digitalisering

er et litt ukjent felt for noen. I et forsøk på å redusere trusselen ønsker rådmannen å tilgjengeliggjøre minst en i-pad ved alle avdelinger. Dette vil kunne gjøre alle brukere i stand til å prøve ut teknologien sammen med andre kollegaer, lese e-post og innhente relevant info der den ansatte er, uten at arbeidet blir for tidkrevende. Før investering vil behovet for tilkobling til sikker sone på helsenettet vurderes.

HO26: Kommunen har et kommunalt hjelpemiddellager som dekker midlertidige behov for hjelpemidler, slik som doforhøyer og strømpepåtrekker etter hofteoperasjon. For å registrere utlån fra lageret er det pr dato et manuelt papirsystem; et skjema for utlån og et samleskjema for innlevering. Utlånsskjemaene blir satt i perm, alfabetisk etter låners etternavn. Ved innlevering skal type hjelpemiddel og hvem som har lånt registrert og utlånsskjema tas ut av permen for makulering. I en travel hverdag er ajourhold av kommunalt utlån ikke en høyt prioritert oppgave, og skjemaene blir «mellomlagret» i en bunke. Dette blir lite oversiktlig og ineffektivt.

BUA har utviklet verktøy og tjenester som gjør det enklere for kommuner, lag og foreninger å lykkes med utlån av aktivitetsutstyr. BUA-ordningen er et helhetlig konsept for effektivt, trygt og ansvarlig utlån av sport- og friluftslivsutstyr. Dette systemet kan også tilrettelegges for ajourhold av utlån fra kommunalt hjelpemiddellager.

HO27: Ringebu kommune har deltatt i prosjektet SMARTsam. Prosjektet har ønsket å utfordre den etablerte tradisjonelle helsetjenesten gjennom nye, mer effektive og smarte arbeidsformer i hele pasientforløpet innen psykisk helse. Målsetningen har vært å bidra til å redusere forflytninger av pasient- og bruker og sikre *rett behandling – på rett sted – til rett tid*.

Videokonferanse (VK) brukes til samarbeidsmøter i forbindelse med innleggelser/utskrivninger i spesialisthelsetjenesten, veiledning/oppfølging og kompetanseheving utenfor kommunen. Fremover vil VK kunne brukes på enkelte møter mellom tjenestene i kommunesentraene, og direkte inn mot oppfølging av pasienter.

Gjennom prosjektet har Ringebu kommune tatt i bruk personlig VK som kommunikasjonsform inn mot SI og andre samarbeidspartnere. Dagens utstyr har sine begrensninger når flere fra kommunen samles for å delta på et møte, informasjonsutveksling eller kompetanseheving. Oppkoblingen er krevende og for ofte faller enten lyd eller bilde ut. Problemene fører til at mange kvier seg. Det er derfor ønskelig at et møterom på Linåkertunet og bofellesskap for funksjonshemmede får videokonferanseutstyr tilknyttet Norsk helsenett.

HO28 Gjennom løsningen DigiHelse, kan innbyggere få bedre oversikt over de avtaler de har med helse- og omsorgstjenestene i kommunen. Ved å logge seg på helsenorge.no, hvor også både innsyn i egen kjernejournal og bytte av fastlege foregår, kan man nå sende og motta meldinger, se avtaler om hjemmebesøk, avbestille besøk og få varsler om utførte besøk på tekstmelding eller e-post. Alle meldinger lagres i den elektroniske pasientjournalen og gjøres synlig i fagsystemet som brukes i den aktuelle kommune. Både brukeren og kommunen har dermed god dokumentasjon. Løsningen legger også til rette for direkte kontakt mellom hjemmetjenesten og pårørende, noe som gjør at kommunen kan motta færre telefoner.

Se hvordan løsningen fungerer, i filmen om Astrid

(<https://www.youtube.com/watch?v=leggoeDTQQ&feature=youtu.be>).

HO29 Digi Helsestasjon er en løsning tilsvarende Digi Helse (HO27), der innbyggere kan administrere avtaler og kommunisere med helsestasjonen og etter hvert skolehelsetjenesten. Løsningen er foreløpig under utvikling, med håp om at første pilot kan ha oppstart i oktober 2019. Det vil være naturlig å ta denne i bruk når den er lansert og tilstrekkelig utprøvd. Nasjonale beregninger viser at kommunene kan spare nesten 40 millioner kroner i året, bare i porto.

IKT

IKT-avdelingen tilhører Fellestjenesten, men på grunn av deres rolle i digitaliseringsarbeidet er de trukket ut som eget tiltaksområde. IKT-tiltakene er i stor grad knyttet til driftssikkerhet, effektivitet og brukervennlighet. God infrastruktur, sikre og stabile driftsmiljø og en kompetent stab reduserer systemrisikoen, og øker de digitale mulighetene i kommunen. Det er stor avhengighet mellom IKT-tiltakene og til tiltakene hos de andre tjenesteenhetene.

Pkt	Tiltak	Kostnad	Gevinst		Start/ Slutt	Tiltaks nr. i Strategi
			Kvalitativ	Kvantitativ		
IKT01	Fiber til samtlige kommunale tjenestebygg.	Kr 150 000 (egen bevilgning i investeringsbudsjett 2018, prosjekt H108. Gjelder fiber til Fåvang barnehage)	<u>Ansatt/innbygg:</u> Bedre bruker- opplevelse, økt sikkerhet, effektivitet, dokumentasjon, kapasitet på nettverket.		05/18	1 (2-6)
IKT02	100 % Kommunalt eid fiber til samtlige kommunale tjenestebygg.	Kr 560 000 (Egen bevilgning kr 160.000 i investeringsbudsjett 2018, prosjekt H107. Gjelder fiber til Ringebu barnehage. Egen bevilgning kr 400.000 i 2020, prosjekt H104, gjelder Fåvang barnehage)	Forutsigbarhet Kostnadseffektivt		00/18	1 (2-6)
IKT03	Trådløs nettverksdekning med gjestenett på alle kommunale tjenestebygg.	Kr 500 000 (Egen bevilgning i investeringsbudsjettet for 2018, prosjekt H109. Av midlene er kr 150.000 er brukt på skolene) Egeninnsats 80 timer	Bedre brukeropplevelse, økt effektivitet og tilgjengelighet, bedre rusta til å ta i bruk nytt teknologisk utstyr.		18-20	1 (2-8)
IKT04	Oppgradering til gigabit båndbredde på internt nettverk på kommunal fiber	Kr 100 000 (gjenstår) Egeninnsats 80 timer	Økt kapasitet på nettverk, bedre brukeropplevelse		18/18	(1-6)

IKT05	Etablere redundans i form av ringnett på kommunal fiber i både Fåvang og Ringebu sentrum		Øke/ bevare oppetid på servere, økt sikkerhet og stabilitet.		16/20	(1-6)
IKT06	Oppgradering av klientplattform til skalerbar og fleksibel løsning	Egeninnsats (utskifting av klienter / tilpasning av plattform) 100 timer, klientutstyr: 100 000	Økt ytelse, enklere support, bedre brukeropplevelse, enklere drift		17/18	(1-6)
IKT07	Etablere system for «Sikker utskrift» der det er behov for utskrifts-mulighet	Årlig kost: 75500,- Egeninnsats 30 timer (etablere på eksisterende maskiner)	Ikke personvern, økt sikkerhet, enklere drifting, lavere kostnad på forbruksmateriell og service	Reduserte forbr.matr: kr 20-50 000 pr år	H18/V19	(1)
IKT08	Flyttes til TF18					
IKT09	Dokumentasjon, interne rutiner og prosedyrer inn i kvalitetssystem.	Egeninnsats 100 timer	Raskere saksbehandling, kvalitetssikring, redusert behov for brukerstøtte og opplæring, mindre sårbart ved turnover.	Ca 100 timer pr år (10 min/medarb/dag)	Kontinuerlig	6
IKT10	Etablere policy for hvilke brukerstyr IKT skal supportere og brukerbetingelser for disse.	Egeninnsats 15 timer	Bedre priser på utstyr, standardisert opplæring/support, redusert sårbarhet ved turnover		V19	8
IKT11	Utarbeide policy for hvem som skal arbeide på hvilken plattform, med hvilket utstyr?	Egeninnsats 15 timer	Standardisering, effektivitet, bedre innkjøpsavtaler,		V19	Nytt (3)
IKT12	«Selvhjelpstjeneste» for enkle brukerstøtte-oppgaver innen IKT.	Egeninnsats 20 timer (avhengig av omfang) + Tilrettelegging av hjemmeside: kr 10 000	Færre henvendelser og økt selvbetjening.	Ca 650 timer pr år (1t/dag pr medarb.)	H19	3

IKT13	Bygge nettverk og servermiljø som gir mulighet for økt bruk av mobile løsninger.		Økt fleksibilitet og tilgjengelighet		Kontinuerlig	1
IKT14	Legge til rette for ytterligere bruk av skytjenester og bruk av systemer driftet av andre der det er hensiktsmessig		Robusthet, fleksibilitet, lavere driftskostnader knyttet til egen maskinvare		Kontinuerlig	1
IKT15	Legge til rette for elektronisk dialog og kommunikasjon mot innbyggere og næringsliv, f.eks. app, chat, skjema for selvbetjening		Effektivisere arbeidsprosesser, økt tilgjengelighet		18/20	7
IKT16	Ta i bruk integrasjoner mellom systemer, mot offentlige registre og nasjonale felleskomponenter	<i>Avhenger av oppsett og grad av tilpasning fra leverandør.</i>	Gjenbruke data, kvalitetssikre brukeropplysninger spart tid		Kontinuerlig	2
IKT17	Øve påtrykk mot leverandører for standard integrasjoner.	Egeninnsats.	Spare tid, økt kvalitet og sikkerhet i databehandling		Kontinuerlig	2
IKT18	Utarbeide og følge opp ROS analyse for IKT infrastruktur og systemer oppstart vår 2018	Egeninnsats 100 timer	Lettere å avdekke svake punkt, vurdere/ sette inn forbedringstiltak og overholde lovverk, økt kvalitet, sikkerhet og driftsstabilitet.		18/18	8
IKT19	Sikre redundans for virksomhetskritisk infrastruktur og systemer ihht. ROS analyse.	Investering: 1 200 000,- (inkl utskifting av dagens lagringsløsning) Egeninnsats 40 timer	Redusert risiko for nedetid og driftsavbrudd, bedre ytelse og bedre brukeropplevelse.	Egen bevilgning i økonomiplanen for 2019.	19/19	(1)
IKT20	Bygge opp og videreutvikle kompetanse i takt med den digitale utviklingen i organisasjonen.	Kr 50 000 pr kurs pr deltaker, femdagerskurs, + brukerseminar	Mindre behov for ekstern hjelp, faglig oppdatering		kontinuerlig	3

IKT21	Drive aktiv internopplæring av brukere	Egeninnsats 45 timer (2 dager hver på Websak, Outlook, Hjemmeside)	Drifte årshjul for opplæring, utøve brukerstøtte for alt annet enn fagsystemer.		Kontinuerlig	3
IKT22	Ta i bruk facebook workplace som erstatning for dagens intranett	150 000 pr år (3 dollar/bruker/år) 520 brukere	Bedre mulighet for samhandling mellom brukere/ grupper, lavt opplæringsbehov. Lav terskel for å legg ut informasjon		17/19	1
IKT23	Utrede, avklare og implementere ny samhandlings- og telefoniløsning.	Egeninnsats 40 timer? (kun utredning)	Ensarta kommunikasjonsform, mindre ventetid, lavere terskel for å spørre om hjelp, mer presis og effektiv samhandling med innbygger		H18	Nytt (1,2,3,4 ,5,6,7)
IKT24	Kursrom	1 500 000 (Investeringsbudsjet 2019)	Forutsetning for god opplæring, økt møteroms-kapasitet, grunnlag for realisering av andre tiltak.		V18/19	Nytt (1,2,3,4 ,5,6,7)

- IKT01 Fiber til samtlige kommunale tjenestebygg er en forutsetning for det digitale arbeidet i kommunen. Første egeneide fiber kom på tidlig 2000-tall, da fiber mellom Kommunehuset og Ringebu skole ble lagt. Det største løftet var i 2005 på strekningen mellom Rådhuset og Ringebu renseanlegg. Dette inkluderte både Læringscenteret, Raudhallen (teknisk drift) og Ringebuhallen. Pr august 2018 gjenstår kun Fåvang barnehage og arbeidet med fiber dit ferdigstilles september 2018.
- IKT02 Det er mål om kommunalt eid fiber til samtlige kommunale tjenestebygg innen utgangen av 2020. Stamfiber mellom Ringebu og Fåvang var tenkt lagt i forbindelse med ny E6-trasè. Alle med fiber fra Eidsiva vil få kommunalt eid fiber, når annet gravearbeid utføres og gjør dette hensiktsmessig. Pr august 2018 gjenstår kun Skysstasjonen, Ungdomshuset, Ringebu- og Fåvang barnehage. Arbeidet med egeid fiber til Ringebu barnehage er påbegynt, men ferdigstilling avhenger av Veivesenets gravearbeid i Brekkebakkene.
- IKT03 Trådløse nettverk med gjestenettfunksjonalitet skal være tilgjengelig i de kommunale tjenestebygg, på de areal hvor dette er hensiktsmessig. På Linåkertunet og Ringebu eldresenter er det pr i dag mangelfull dekning. Her starter en utbygging i 2018. Det er satt av egne

budsjettmidler til innføring av e-rom fra 2018-2020 på kr 1 600 000 (HO22). Dette inkluderer nødvendig kabling, også til trådløse aksesspunkt.

- IKT04 Oppgradering til gigabit båndbredde på internt nettverk på kommunal fiber. Tiltaket øker hastigheten på nettverket, og åpner opp for muligheter til å utnytte nettverket enda bedre. Båndbredda mot Internett har blitt økt, og når dette tiltaket er utført vil medarbeidere på utelokasjoner kunne dra nytte av det.
- IKT05 Redundans i form av ringnett på kommunal fiber er et tiltak for å redusere risiko for nedetid ved skade på kommunal fiber. Plan og Teknisk har ansvar for å legge trekkerør i forbindelse med annet gravearbeid. Det mangler trekkerør og kabel på enkelte strekninger mellom kommunale lokasjoner før ringnettet kan etableres, men det er forventet at dette kan være på plass innen 2021.
- IKT06 Investering i ny Citrix-klientplattform hadde egen bevilgning i økonomiplanen for 2017 og ble innkjøpt og installert høsten 2017. Utfordringen er å tilpasse plattformen til alle kommunens fagsystem og integrasjoner med eksterne driftsleverandører. NAV, Barnevern og flere enkeltbrukere har gått over på ny plattform med positive resultater. De som pr i dag bruker det gamle Citrix-miljøet forventes å være over på ny plattform innen utgangen av 2018. For å komme i land med tiltaket innen frist er det ønskelig å bruke av digitaliseringsmidlene for å investere i nødvendige tynnklienter.
- IKT07 Utskrift skal begrenses så mye som mulig for å spare forbruksmateriell og å unngå at dokumenter kommer på avveie. Noen medarbeidere har printere på kontoret, andre i fellesareal. Tradisjonelle printere skriver ut arket med det samme brukeren ber om det. På «sikre printere» starter ikke jobben før brukeren taster personlig kode, eller bruker personlig nøkkelkort. På denne måten unngår man at sensitive opplysninger kommer på avveie. Når alle printerne er oppgradert får vi en standardisert printertype med enklere drifting og kommunen kan enklere tilfredsstillende personvernforordningen GDPR.
- IKT08 (Flyttes til TF18) Ny personopplysningslov (GDPR) trer i kraft 20.07.18. Ringebu har inngått samarbeidsavtale med Lillehammer om leie av fagressurs (personvernombud) i 20% stilling fra våren 2018. Personvernombudet skal bistå med tilrettelegging for- og implementering av GDPR-direktivet og arbeidet er i gang.
- IKT09 Kommunen investerte i nytt kvalitetssystem januar 2018. Tjenesteområdene har frist til høstferien 2018 med å få lagt inn prosedyrer og retningslinjer for sitt fagfelt. Hvert tjenesteområde har en egen superbruker som er ansvarlig for dette. Målet med kvalitetssystemet er å gjøre medarbeidere i stand til å finne alle prosedyrer og retningslinjer, slik at vi opptrer korrekt og effektivt i møte med innbygger og andre. IKT-avdelingen har lagt inn dokumentasjon og rutiner/prosedyrer, med unntak av det som inneholder «sensitive» opplysninger. Disse vil bli lagt til, så fort en løsning som sikrer begrenset tilgang er på plass. Tiltaket vil kreve kontinuerlig oppdatering.
- IKT10 Fra starten av 2010-tallet var det fokus på «bring your own device» både i skole og næringsliv. Elever og ansatte skulle bruke sitt eget utstyr, for å slippe å ha flere enheter å forholde seg til og

for å kunne bruke kjent teknologi. I dag går man mer i retning «standardisering». Enklere vedlikehold, felles brukerstøtte, mulighet for deling og samarbeid om dokumenter og like muligheter for alle, er tungtveiende argument. Selv om behov alltid kommer først, ønsker IKT-avdelingen i størst mulig grad å bruke standardisert utstyr og programvare.

- IKT11 Ved å begrense antall plattformer og hva slags utstyr som benyttes kan kommunen spare driftskostnader og rasjonalisere arbeidsoppgaver knyttet til IKT-drift. Behov for opplæringsmateriell og brukerstøtte vil også kunne forenkles. Likevel vil utstyr og programvare måtte tilpasses de arbeidsoppgaver som skal løses.
- IKT12 For å kunne møte arbeidstakernes behov for støtte utenfor ordinær arbeidstid er det ønske om en «selvhjelpstjeneste» som for eksempel gir brukere mulighet til å kunne vise/resette passord, finne Pin-koder etc. Hvor denne funksjonaliteten skal ligge sees i sammenheng med behov for å se turnus, lønn og timelister (HO08), utrede, avklare og implementere ny samhandlings- og telefoniløsning (IKT23) og bruk av Compilo (TF12).
- IKT13 Å kunne koble seg opp mot kommunens arbeidsområder og få tilgang til fagsystemer uten å måtte være i et kommunalt bygg er viktig for mange brukergrupper. Dette øker brukerens mobilitet, derav ordet «mobile tjenester». Dette vil innebære tiltak for å få et stabilt citrixmiljø, sikkert nettverk og god internettaksess.
- IKT14 Skytjenester (fra engelsk cloud computing) er enkelt sagt «jobb på Internett». Programvare og dokumenter ligger på Internett, ikke på egen pc eller server. Skytjenester kan kjøpes av ekstern leverandør, eller man kan ha skyløsninger som driftes lokalt. Ett eksempel er Visma Ressursstyring Web (turnusprogram), som ligger på server i kommunen. Ved eksterne skytjenester bruker- og betaler man for nødvendig kapasitet, og man kan raskt og enkelt skalere denne.
- Løsningen er tilgjengelig der brukeren er og mulighet til oppkobling fra ulike medier, fast eller midlertidig tilgang til tjenester gir økt brukervennlighet. Drifting av skytjenester kan være enklere og sikkerheten større. Ulempene kan være økte løpende kostnader knyttet til lisens eller bindingstid og økte utfordringer knyttet til integrasjoner med annen programvare. Ved bruk av skytjenester stilles samme krav til behandling av personopplysninger som ved lokal lagring, slik at konfidensialitet og brukers medbestemmelsesrett blir ivaretatt.
- IKT15 Å «legge til rette for elektronisk dialog» betyr i denne sammenheng at driftsmiljøet er satt opp slik at IKT-ressursene kan utføre konkrete oppgaver basert på tjenesteenhetenes behov. Det er opp til tjenesteenhetene å bestille tjenestene, men IKT vil gjennom sin kunnskap og sine systemer bidra med innkjøp, fasilitering og opplæring slik at enhetene får gode løsninger som passer inn i kommunens IKT-landskap.
- IKT16 Alle fagsystemer trenger en indikator, enten i form av en matrikkel, personnummer, saksnr etc. På indikatorene er det oftest et sett opplysninger som trengs i flere system, og det er stor besparelse om disse ikke må tastes inn manuelt. Integrasjon betyr å få to systemer til å snakke sammen. Programmet kan gjøre oppslag, eller overføre data til et annet system, enten

automatisk eller når brukeren ber om det. Integrasjoner mellom systemer, mot offentlige registre og nasjonale felleskomponenter gjør at man i mindre grad må dobbeltregistrere data.

Integrasjoner reduserer faren for tastefeil, saksbehandlingsfeil og øker effektiviteten på tjenesten. Man må også her være obs på reglene i personvernforordningen.

- IKT17 Som nevnt i IKT16 er integrasjoner mellom fagsystem et tiltak for å øke effektiviteten, redusere feilprosenten og øke sikkerheten i bruk av data. Integrasjoner er noe alle kommuner har behov for. Noen programleverandører tilbyr integrasjoner mot andre programmer, både egneide og «konkurrenter» som en standardfunksjonalitet, andre bygger opp en integrasjon på bestilling fra hver enkelt kommune. Slike bestillinger tar tid og ressurs å utforme, igangsette og teste både for IKT og tjenesteenheten som bestiller. Kommunen ønsker derfor å øve påtrykk mot leverandøren, alene eller sammen med andre kommuner, for å få flest mulig standardiserte integrasjoner. Dette er også kriterier som bør vektlegges i anskaffelsesprosesser.
- IKT18 Risiko og sårbarhetsanalyse (ROS) for IKT infrastruktur (servere og nettverk) ble igangsatt sommeren 2018. De funn som avdekkes her vil danne grunnlag for fremtidige tiltak. ROS-analysen forventes ferdigstilt høsten 2018.
- IKT19 Sikre redundans og oppgradering av sentrale komponenter for serverdrift for virksomhetskritisk infrastruktur og systemer ihht. ROS analyse. Dette vil kunne gi raskere gjenoppretting ved feilsituasjoner og mindre nedetid.
- IKT20 Fagmiljøet for IKT i kommunen er lite, og de ansatte har få å spille på. For at avdelingen skal kunne legge til rette for gode løsninger i kommunen og tilby relevante kurs i «Årshjul for opplæring» vil de ha behov for ekstern opplæring. Hvilke kurs, når og hvem som deltar vil måtte vurderes fortløpende.
- IKT21 Se TF03.
- IKT22 Facebook workplace var tenkt realisert første halvår 2018. I kjølvann av Cambridge Analytica-skandalen har det oppstått usikkerhet rundt eierskap til data og overholdelse av personverndirektivet GDPR. Oslo kommune tok i bruk Facebook Workplace i februar 2018. Kommunens spesialistmiljøer på personvern, skylagring og jus, utformet sammen med Datatilsynet en særavtale med Facebook hvor de blant annet har avtalekrav til Facebook som sikrer fullstendig eierskap til alle data på deres del av plattformen ([Mari Sophie Hveem](#)). Det er viktig å hørte erfaringer fra andre før beslutningen tas, noe det brukes tid på i skrivende stund.

- IKT23 Målet med samhandlings- og telefoniløsningen i kommunen er at brukerne skal komme raskt i kontakt- eller få umiddelbar beskjed om at vedkommende ikke er tilstede. For å unngå kø på sentralbordet, er det ønskelig med et automatisk flervalgssvar der innringer kan komme til riktig enhet/avdeling.

Telefonisystemet i Ringebu kommune består av fasttelefoner, kommunale og private mobiltelefoner og lynmeldingstjenester med telefoni, slik som Skype. Telefonsentralene og fasttelefonsystemet er på vei ut, og det er behov for å tenke framtidsretta. Tiltaket inkluderer en tverrfaglig LEAN-prosess med flere delkartlegginger, kravstilling og valg av løsning, implementering og evaluering. Sentralbordløsningen (TRIO) er lik for alle midtdalskommunene, den gang etablert for å kunne bistå hverandre i kriser. Helse og Omsorg er i et teknologisk samarbeid med IKOMM rundt bruk av fagprogram, og innføring av velferdsteknologi. Valg av løsning er derfor ikke uten konsekvens for våre samarbeidspartnere.

Hvilke medier det er mest naturlig å ha opplæring på er også i endring. Flere medarbeidere vil få touch-skjermer, nettbrett og mobiltelefoner som sine mest brukte verktøy, mens medarbeidere som er på kontor gjerne har bærbar pc med to skjermer. Skal opplæringen bli mest mulig realistisk vil det være essensielt å kunne bruke riktige utstyr.

- IKT24 Dagens IKT kursrom ligger i Annekset og består av motstående, stasjonære pcer på vertikal rekke ut fra lerretet. Annekset vurderes omdisponert og det oppstår i tilfelle behov for nytt IKT-kursrom, med annen utforming. Det er mulig å finne løsninger nå, i forbindelse med omdisponering av NAV- og Barnevernsareal. Rommet skal kunne brukes til kursing av inntil 20 deltakere, gjennomføring av LEAN-prosesser og kreative endringsreiser på tvers av tjenesteenheter. Fleksibelt bordoppsett, veggplass med opphengsmuligheter, audio/videoutstyr og nok strøm og nettverkspunkter vil være viktig for å sikre at rommet er hensiktsmessig og brukervennlig.

Hvilke medier det er mest naturlig å ha opplæring på er også i endring. Flere medarbeidere vil få touch-skjermer, nettbrett og mobiltelefoner som sine mest brukte verktøy, mens medarbeidere som er på kontor gjerne har bærbar pc med to skjermer. Skal opplæringen bli mest mulig realistisk vil det være essensielt å kunne bruke riktige utstyr.