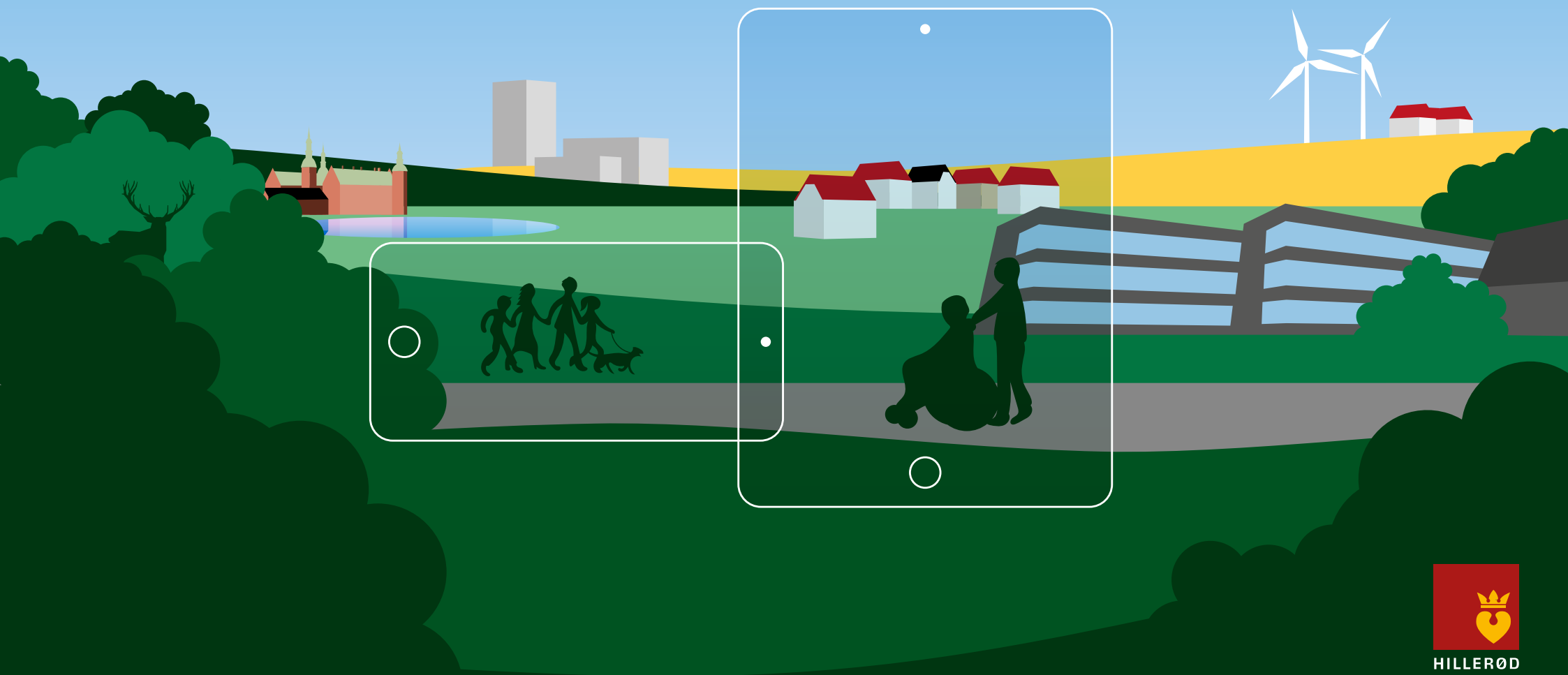


Digitalisering- & velfærdsteknologistrategi

2023-2026



Digitalt Hillerød

I Hillerød Kommune søger vi at udnytte det digitale, de steder vi kan og hvor det giver mening. I Hillerød Kommune vil det digitale aldrig blive et mål i sig selv. Målet er at udnytte det digitale til at udvikle og forbedre den velfærd og service, som vi tilbyder borgere, virksomheder og medarbejdere.

Med Digitalt Hillerød Kommune får vi en ambitiøs strategi for digitalisering og velfærdsteknologi, der skaber rammerne for de kommende års digitale udvikling i Hillerød Kommune. Digitalt Hillerød Kommune er gældende i perioden 2023-2026, men strategien er dynamisk, så man let og hurtigt kan erstatte dele af strategien med nye dele, når det bliver aktuelt. Digitalt Hillerød Kommune fortsætter og bygger oven på en

masse eksisterende initiativer, men nu øger vi ambitionsniveauet på området. Der er allerede afsat en digitaliseringspulje til at udvikle nye digitale løsninger, få større nytte af fælleskommunale løsninger og til at indgå i partnerskaber med KL og med andre kommuner, f.eks. om at indsamle og anvende veldokumenterede løsninger, der har vist sig at være effektive og give værdi i andre kommuner. Det kunne være klogere brug af data på klimaområdet eller nemmere rekruttering og opkvalificering af medarbejdere, der vil arbejde med det nyeste digitale. Der følges op på strategien mindst en gang om året.



Fælles forståelse af den digitale ramme



Digitalisering som redskab

Data og ny teknologi skal være redskaber for at afhjælpe manglen på arbejdskraft, bidrage til den grønne omstilling og understøtte udviklingen og opretholdelsen af velfærdssamfundet, herunder vores sundhedsvæsen. Det indebærer blandt andet, at vi anvender data og ny teknologi til at optimere brugen af energi og ressourcer, skabe nye arbejdsgange og sikre, at medarbejderne i vores velfærdssamfund kan bruge deres tid på at levere kernevelfærd (Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi)

Velfærdsteknologi som en styrke og hjælp

Velfærdsteknologi er teknologier, som genskaber eller udvider livsbetingelserne for borgere, der har brug for støtte i hverdagen. Formålet er at styrke borgernes selvhjulpenhed og selvstændighed og samtidig forbedre medarbejdernes arbejdsmiljø i forbindelse med sociale velfærdsydelser og indsatser. Det betyder også, at velfærdsteknologi kun giver mening og værdi, hvis de forbedrer hverdagen for borgere og medarbejdere. Velfærdsteknologi kan både dække over teknologier, som bruges i samfundet i almindelighed f.eks. smartphones og tablets, men det kan også være specialdesignet teknologi, der skal imødekomme bestemte målgruppers behov, f.eks. i form af hjælpemidler. (KL)

Strategien omfatter fire visionære hovedområder:



For det første er anvendelsen af digitalisering og arbejdet med velfærdsteknologi med til at styrke kvaliteten og servicen for borgere og trivsel for medarbejdere.



For det andet bruges digitalisering til at imødegå mangel på arbejdskraft.



For det tredje skal alle borgere, foreninger og virksomheder i Hillerød Kommune opleve, at kommunens digitale service er sammenhængende, tryk og sikker.



For det fjerde at vi i Hillerød Kommune har medarbejdere, der i udstrakt grad anvender det digitale og er glade for det.

For hvert af de fire hovedområder er der defineret en række pejlemærker. Et pejlemærke er defineret som noget, man kan sigte efter i et projekt. Det er ikke tanken at pejlemærker skal nås, ej heller at der skal måles på, hvor langt man er nået i forhold til et pejlemærke. I stedet måles på forventede gevinster, og hvor langt man er nået i det enkelte projekt.

Digitalt Hillerød Kommune er en strategi for hele kommunen. Med strategien opsættes fire visionære områder, som tilsammen skal ruste kommunen til den fremtidige digitalisering, automatisering og anvendelse.

1. Anvendelsen af digitalisering og arbejdet med velfærdsteknologi er med til at styrke kvaliteten og servicen for borgere og trivsel for medarbejdere

Vi vil anvende velfærdsteknologi, hvor det er relevant både på social, sundhed og ældreområdet, men også på skole og børneområdet – det vi kalder ”Digitalisering i børnehøjde”.

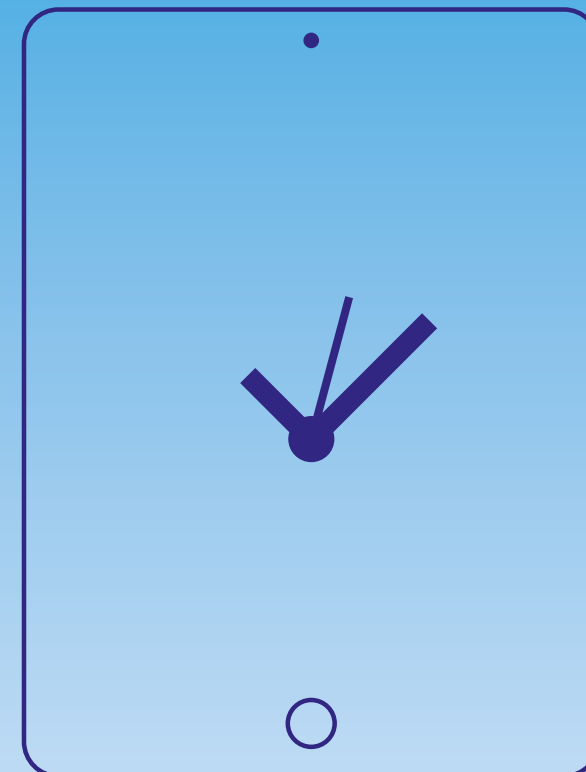
I Hillerød Kommune vil vi fokusere på digitale løsninger til at automatisere trivielle arbejdsprocesser og til at løse opgaver på helt nye måder. Man går ikke af vejen for at bruge teknologier, hvis det kan give os ny viden, der forbedrer kommunens opgaveløsning. Vi vil konsekvent have øje på, at de opnåede fordele kan kvantificeres, hvad enten der er tale om sparede timer på en given arbejdsproces eller højere kvalitet f.eks. i form af bedre livskvalitet for borgerne eller større arbejdstilfredshed for en medarbejder.

I strategiperioden 2023-26 skal det digitale stå på en kortlægning af, hvilke teknologier der findes i dag i Hillerød Kommune. Hvad er forældet af det, vi har i dag? Hvad har vist sig at virke i andre kommuner, som med rimelig sikkerhed kan gennemføres med gevinst i Hillerød Kommune?

Hvor er der interesse og mulighed for at gøre noget? Dernæst kvantificeres mulige gevinster (bedre trivsel, større effektivitet, bedre kvalitet) for forskellige velfærdsteknologier. Kortlægningen og kvantificeringen bruges til at prioritere de digitaliseringsprojekter, der har størst potentiale. Kortlægning og prioritering gentages og opdateres årligt i strategiperioden 2023-2026.

Pejlemærker:

- Digital teknologi bruges til at løse opgaver anderledes, øge trivsel, frigive tid og hæve kvalitet.
- Digitale muligheder kortlægges, hvilket anvendes til at prioritere mellem digitale løsninger.
- På velfærdsteknologi-området sigter Hillerød Kommune højere og giver plads til at udforske ny digital teknologi.



2. Hillerød Kommune bruger digitalisering til at imødegå mangel på arbejdskraft

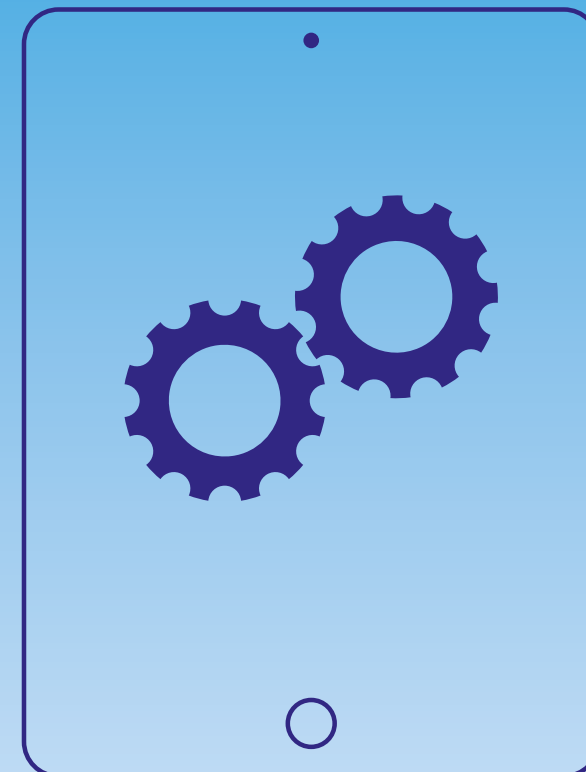
Hillerød Kommune har en betydelig voksende gruppe ældre og er samtidig en af de hurtigst voksende kommuner på børneområdet.

Alt tyder derfor på, at vi ikke kan rekruttere os (i form af flere medarbejdere) ud af de udfordringer, vi vil møde fremover. Allerede i dag er det f.eks. ikke muligt at skaffe nok uddannede SOSU'ere.

I Hillerød Kommune vil vi anvende det digitale til både at forebygge og til at afhjælpe mangel på arbejdskraft. Digitalisering anvendes både til at gøre det attraktivt at arbejde i Hillerød Kommune f.eks. for dem, der skal udvikle det digitale og til at frigøre tid ved at erstatte arbejdsprocesser, der i dag udføres manuelt.

Pejlemærker:

- De digitale løsninger bidrager til at løse udfordringen med mangel på arbejdskraft, så der f.eks. ikke er behov for at ansætte flere medarbejdere ved en stigning i antallet af ældre.
- Ansøgere nævner det digitale som en grund til, at de søger til Hillerød Kommune.
- Ansatte nævner det digitale som en af grundene til, at vi har godt arbejdsmiljø i Hillerød Kommune.



3. Borgere, foreninger og virksomheder i Hillerød Kommune oplever at det digitale er sammenhængende, trygt og sikkert

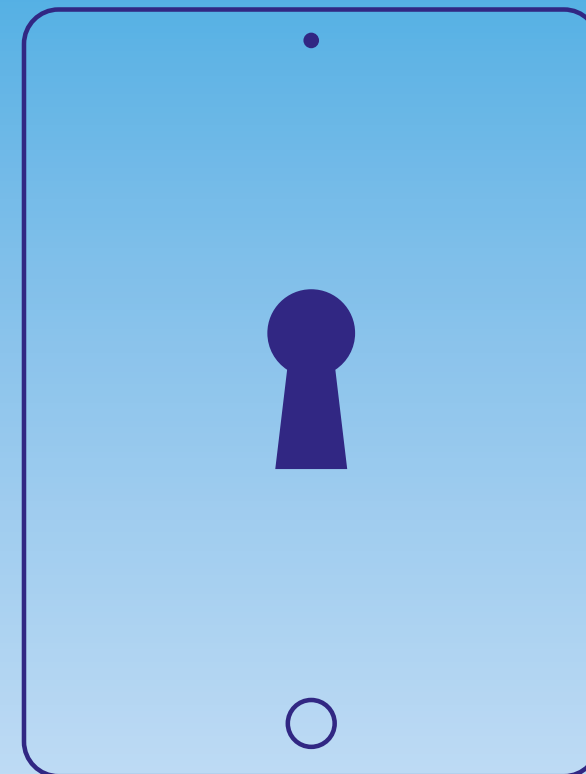
Vi fokuserer på at levere brugervenlige digitale løsninger, som både borgere, foreninger og virksomheder nemt og hurtigt kan få værdi af. De digitale løsninger skal hænge sammen, så brugerne ikke oplever, at de skal ind mange steder for at finde et svar. Brugerrejsen skal være nem og sammenhængende.

Vi vil arbejde for at ingen af Hillerød Kommunes borgere, foreninger og virksomheder bliver hægtet af i den digitale velfærd. Det vil vi opnå med en målrettet indsats for at få så mange som muligt med og finde måder at hjælpe med det digitale i de situationer, hvor det er nødvendigt. Både borgere, foreninger og virksomheder skal opleve, at vores digitale systemer er sikre at anvende, og at vi passer godt på deres data. Samtidig er vi meget opmærksomme på, at sikkerheden bliver håndteret på en måde, så det ikke går unødigt ud over brugervenligheden.

Vi vil fortsætte implementeringen af de digitale løsninger, der allerede bruges og som der arbejdes på. Her tænkes eksempelvis på "Borgerblikket", hvor borgerne får et overblik over deres sager, og dermed bliver den kommunale opgaveløsning bedre

Pejlemærker:

- Hillerød Kommune får flere velfungerende selvbetjeningsløsninger.
- Borgere, foreninger og virksomheder fremhæver Hillerød Kommunes digitale systemer som brugervenlige.
- Antallet af borgere, der føler sig hægtet af bliver mindre.



4. Hillerød kommune har medarbejdere, der i udstrakt grad anvender det digitale og er glade for det

Det er centralt i en digital kommune, at ledere og medarbejderne kan og vil bruge de digitale teknologier til at finde nye veje til at forbedre opgaveløsningen. Det handler ikke kun om digitale kompetencer, men i mindst lige så høj grad om det tankesæt ledere og medarbejderne har i forhold til digitalisering. I Hillerød Kommune oplever vi, at ledere og medarbejdere allerede i dag har en basal nysgerrighed efter at lære at arbejde med det digitale, og den indstilling skal gives gode rammer for at blive udviklet yderligere. Ledelsen i de 13 fagspor skal klædes på til det digitale, så de kender deres rolle som forandringsleder eller -ejer, som kan motivere medarbejderne til at gå med, og som kan gå forrest, når det er nødvendigt. Der skal etableres en måde at opfange idéer på, hvortil medarbejdere kan sende gode digitale idéer og melde sig til at være med til at prøve dem af i praksis.

De idéer, som vi vælger at gå videre med, vil vi sikre bliver gennemført, så den ønskede gevinst opnås og kan ses i den daglige drift.

Pejlemærker:

- Medarbejdere i Hillerød Kommune har et digitalt tankesæt, så det digitale tænkes ind overalt, hvor det er relevant.
- For at sikre digital udvikling og implementering, skal den ønskede gevinst sikres i alle de projekter, vi sætter i gang.
- Mange idéer, der bliver realiseret, kommer fra medarbejdere i kommunen.

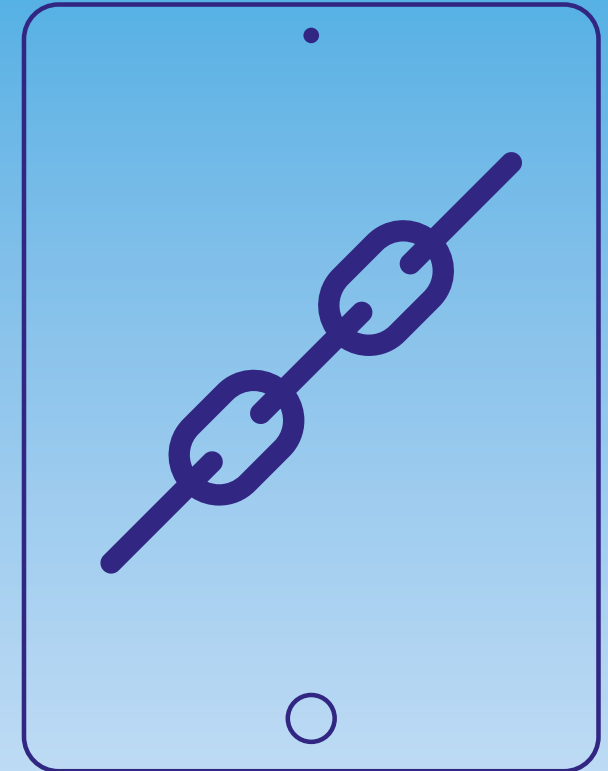


Link til: Den fælles kommunale rammearkitektur:
[Vision, mål og principper](#)

Link til: Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi:
[DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI 2022-2025](#)

Link til: Kommunernes digitaliseringspolitik:
[Kommunernes digitaliseringspolitik i skærmvenligt format](#)

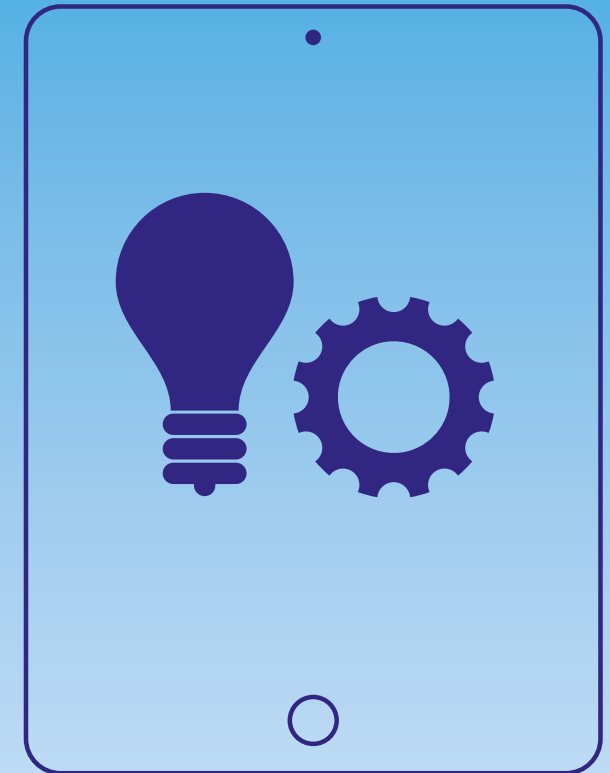
Link til: Danmarks digitaliseringsstrategi:
[Danmarks digitaliseringsstrategi - sammen om den digitale udvikling](#)
(regeringen.dk)



Styring af det digitale: Fra vision til handling

Med visionerne for digitalisering på plads skal ord omsættes til handling. Så hvordan styrer vi arbejdet med at realisere visionen? Arbejdet med strategien tager konkret afsæt i disse seks områder:

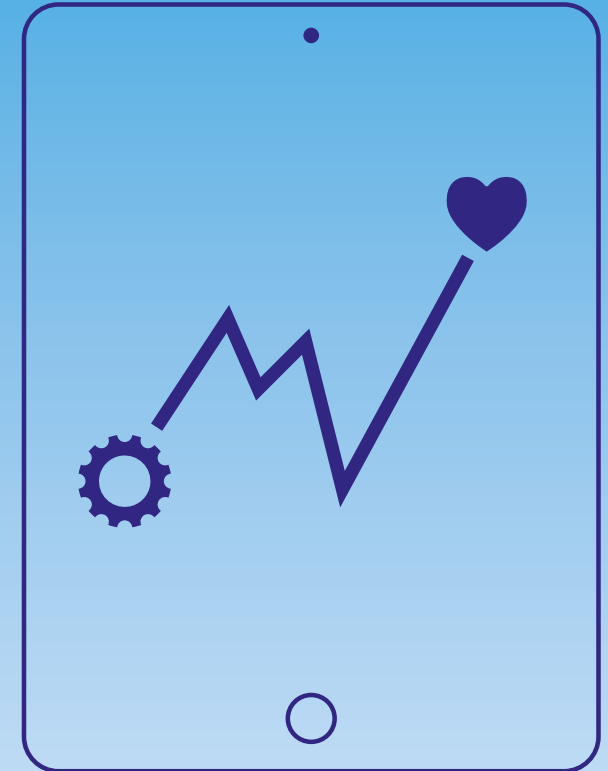
1. Hvordan budgetprocessen ser ud
2. Hvordan vi får idéer til projekter
3. Hvordan vi analyserer idéerne
4. Hvordan vi vælger hvilke idéer, der skal blive til projekter
5. Hvordan vi leder projekterne sikkert i mål
6. Hvordan vi drifter resultaterne af projekterne



1 Hvordan ser budgetprocessen ud

Arbejdet med og styringen af det digitale integreres med budgetprocessen, så fagudvalgene kan arbejde med initiativer inden for digitalisering og velfærdsteknologi som middel til at gennemføre omstillinger (dvs. nå den besluttede omstillingsprocent), og at digitaliseringspuljen kan søges hertil.

Digitalisering- og velfærdsteknologipuljen er afsat af byrådet i Hillerød Kommune til at investere i idéer og projekter, der skaber værdi for kommunen gennem udvikling og anvendelse af ny teknologi. Puljen kan finansiere engangsomkostninger til anskaffelse og implementering af ny teknologi. Fordeling af midlerne i digitalisering- og velfærdsteknologipuljen varetages af Digitalt Koordineringsforum, der har ansvaret for den overordnede koordinering af digitaliseringsarbejdet i Hillerød Kommune. I dette forum er der repræsentanter for hver af direktørområderne og fra stabsfunktionerne. Digitalt Koordineringsforum indstiller projekter til direktionen til endelig godkendelse af puljemidler.



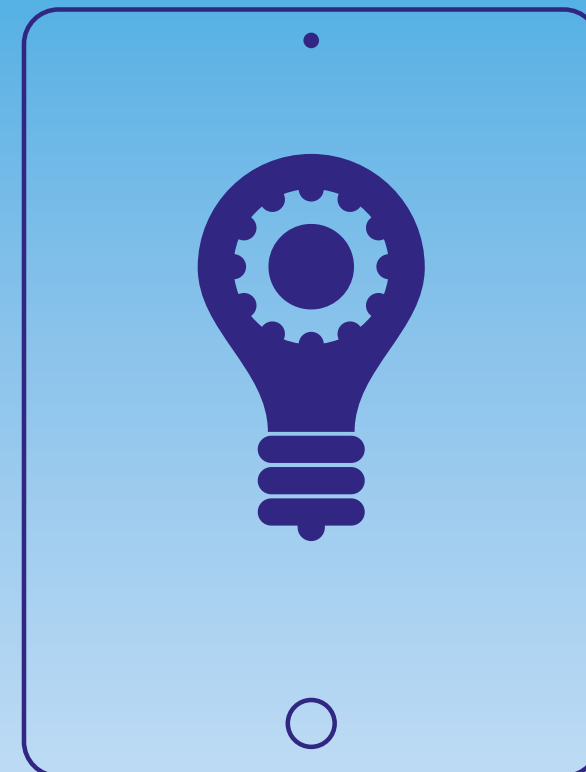
2 Hvordan vi får idéer til projekter

Der er to kilder til idéer. Den første kilde (spor 1) er ting, der virker andre steder og som umiddelbart kan implementeres. Her er det kun ledelsen, der involveres i idébehandlingen. Den anden kilde (spor 2) er nye idéer, der kræver yderligere bearbejdning og udvikling. Her kan alle medarbejdere, institutioner, borgere og virksomheder komme med idéer til nye anvendelser af det digitale.

Kilder til idéer udefra er f.eks. KL's partnerskab om digitalisering, Nordklyngen med 7-8 kommuner om velfærdsteknologi, Nordsjællands Digitaliserings samarbejde (NDS), Kitos samarbejdet og relevante events f.eks. Digitaliseringsmessen. Fagpersoner i alle forvaltninger skal være opmærksomme på nye digitale muligheder (både spor 1 og spor 2). Digitalisering og IKT-Drift skal også følge det digitale, det er en kerneopgave, og f.eks. baseret på KL's teknologiradar foreslå nye digitale muligheder for projekter. Desuden skal Digitalisering og IKT-Drift i samarbejde med fagområderne understøtte en proces, hvor projektidéer modnes og prioriteres.

Pipeline er en fælles kanal for Digitalisering i Hillerød Kommune, hvor alle nye og igangværende idéer/ opgaver /projekter bliver registreret.

Pipeline er et arbejdsværktøj, der giver oversigt over idéer/opgave-/projektportefølje og opgavetildelingen i teamet. Pipeline oversigten understøtter også afrapporteringen til Økonomiudvalget.

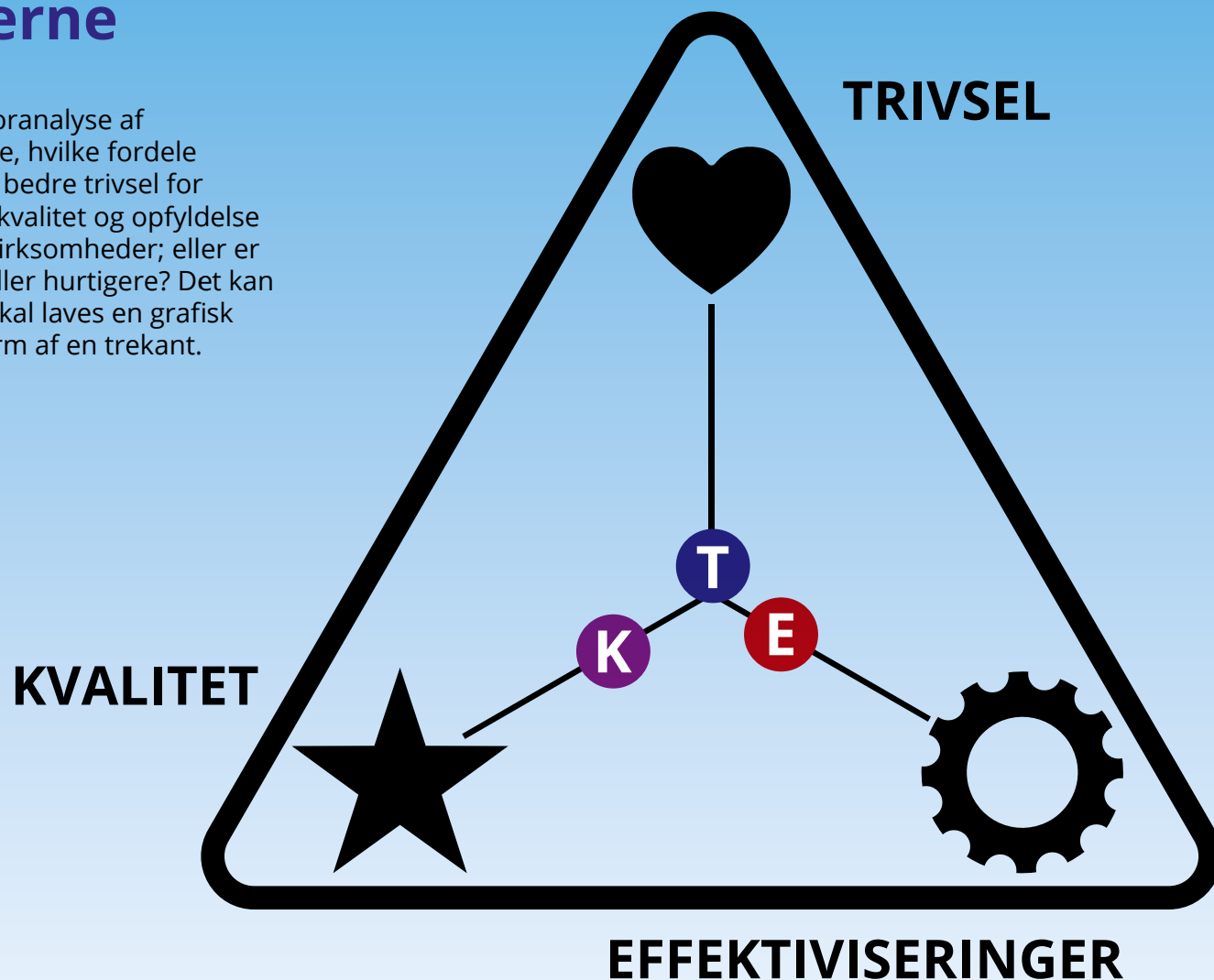


3 Hvordan vi analyserer idéerne

De idéer skal bearbejdes. Der skal laves en foranalyse af idéerne. Denne foranalyse skal dels fastlægge, hvilke fordele en implementering af idéen kan have; er det bedre trivsel for medarbejdere og arbejdsmiljø; er det bedre kvalitet og opfyldelse af forventninger for borgere, foreninger og virksomheder; eller er det at gøre tingene mere effektivt, billigere eller hurtigere? Det kan også være en kombination af disse tre. Der skal laves en grafisk præsentation af de forventede gevinster i form af en trekant.

TEK-TREKANTEN:

Eksempel på et projekt, der primært bidrager med en effektivitetsgevinst, sekundært med bedre kvalitet, og ikke har nogen effekt på trivsel.

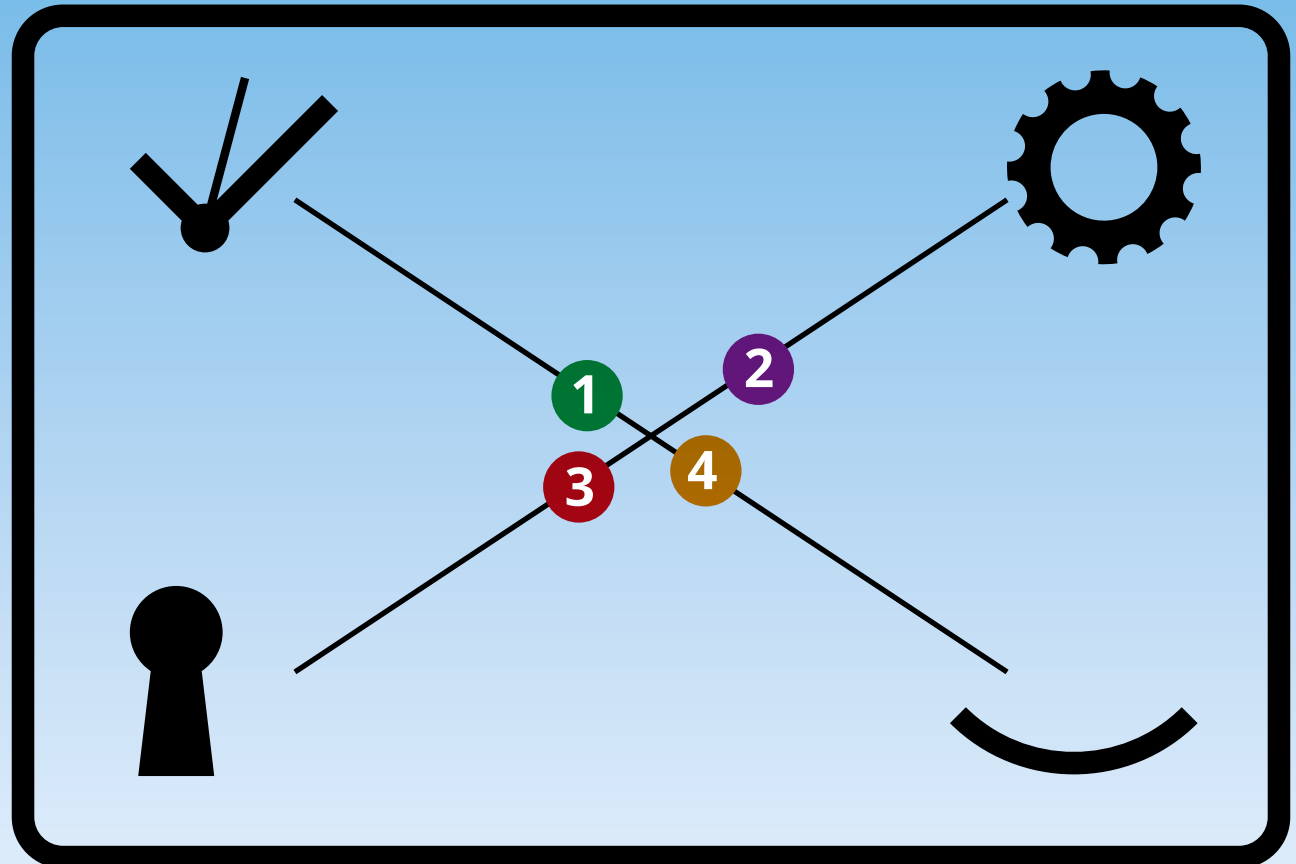


Styring af det digitale: Fra vision til handling

**VISION 1:
SPARER TID OG OPNÅR
BEDRE KVALITET**

**VISION 2:
IMØDEGÅR MANGEL
PÅ ARBEJDSKRAFT**

På figur er vist et eksempel på en idé og hvordan den bidrager forskelligt til de fire visioner, gående fra ganske meget i forbindelse med imødegåelse af arbejdskraftmangel, til slet ikke i forbindelse med sammenhængende, tryk og sikker



**VISION 3:
DET DIGITALE ER
SAMMENHÆNGENDE,
TRYGT OG SIKKERT**

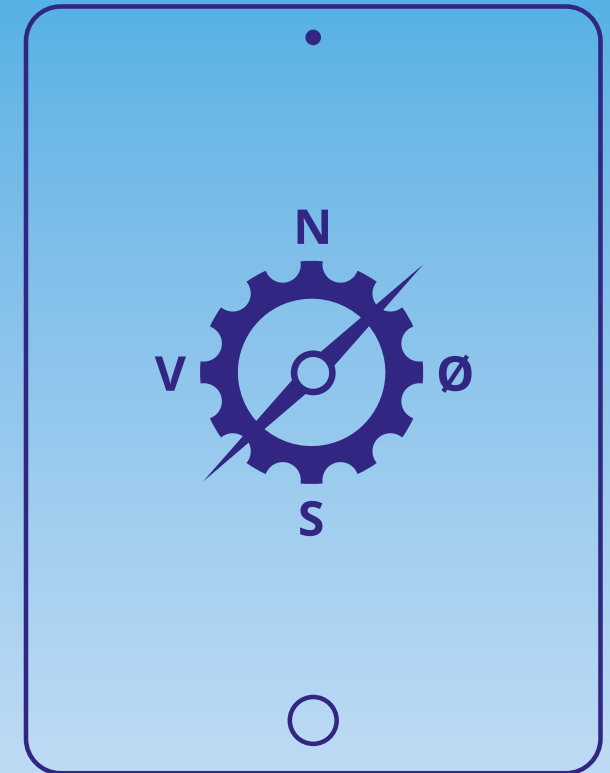
**VISION 4:
MEDARBEJDERE DER
ANVENDER DET DIGITALE
- OG GLÆDES VED DET**

Det er Digitalisering og IKT-Drift, der har hovedansvaret for, at der sammen med afdelingerne laves foranalyser, af de indkomne idéer.

4 Hvordan vi vælger hvilke idéer, der skal blive til projekter

Det fjerde styringsområde handler om at vælge idéer. Her mødes Digitalt Koordineringsforum fem gange om året og beslutter hvilke projekter, der skal implementeres. Digitalt Koordineringsforum består af decentrale og centrale ledere, som er med til at prioritere, godkende og indstille til direktionen om tildeling af ansøgte midler i puljen for digitalisering og velfærdsteknologi.

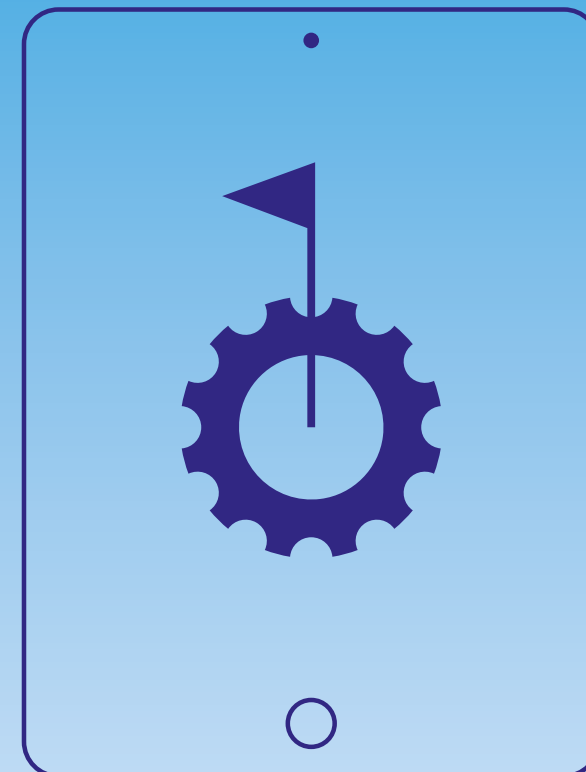
Baseret på foranalyse og udfyldning af 'gevinsttrekanten' og 'visionsfirkanten', præciseres de forventede gevinster på projektniveau. Ved valget af idéer indgår en helhedsbetragtning, så der f.eks. ikke er syv idéer til samme vision, og ingen idéer til en anden vision.



5 Hvordan vi leder projekterne sikkert i mål

De valgte idéer skal planlægges og projektledes, indtil de forventede gevinster er høstet. Digitalisering og IKT-Drift har projektledere, der vil blive allokeret til de største og mest centrale tværgående projekter.

Hvis en forvaltning har et projekt inden for eget fagområde, så ligger ansvaret for projektledelse i fagområdet. Der kan dog ved behov, knyttes en ressource som proceskonsulent til et projekt, det er en rolle som projektlederne i Digitalisering og IKT-Drift også varetager. Projekter på tværs har en projektleder fra Digitalisering og IKT-Drift tilknyttet. System- eller projektejer har ansvar for selve implementeringen og dermed gevinstrealiseringen. Se "Principper for IT-systemforvaltning" i Hillerød Kommune. I arbejdet med at gennemføre projektet, vil der være fokus på at styrke de digitale kompetencer hos medarbejdere og borgere, så gevinsterne kan realiseres.

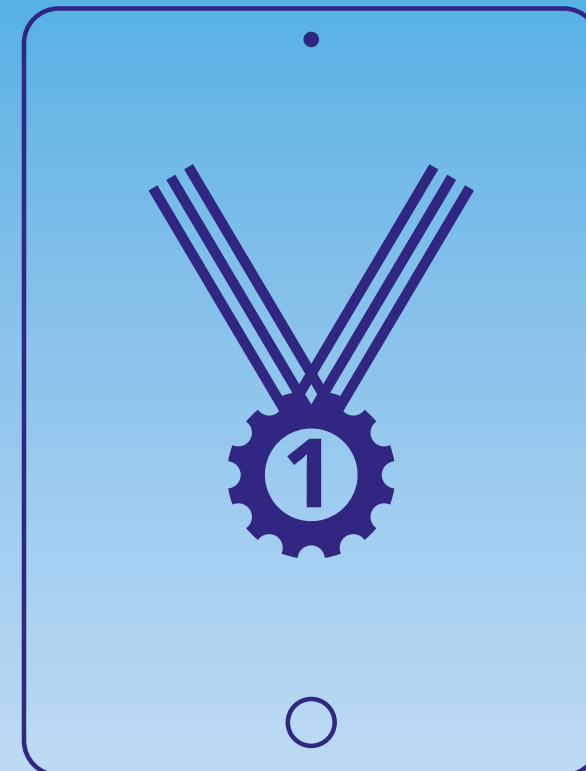


6 Hvordan vi drifter resultaterne af projekterne

De opnåede resultater af digitaliseringsprojekterne skal endeligt forvaltes. Digitalisering og IKT-Drift arbejder efter principperne i ITIL-standardens.

To gange om året udarbejdes en afrapportering til byrådet og økonomiudvalget om status og fremdrift på de enkelte projekter samt de forventede gevinster. Gevinsterne rapporteres i videst muligt omfang med vurdering af trivsel, konkrete tal på effektiviseringer og borgere, foreninger og virksomheder opfattelse af kvalitet.

Det bliver ligeledes gjort mere tydeligt, hvad vi kan i morgen, som vi ikke kan i dag, ved udarbejdelsen af en halvårlig Hillerød Kommune specifik teknologiradar, hvor man kan følge teknologiudviklingen i de kommende år.



Fagområdernes forberedelse

Eksekvering handler om at sikre, at digitaliseringsstrategien bliver til virkelighed. Modning og prioritering af projektidéer sker i samarbejde med fagpersoner og ledelse i afdelingerne og med Digitalisering og IKT-Drift.

Konkrete aktiviteter i Hillerød Kommune omfatter eksekvering ni konkrete aktiviteter:

1. Kortlæg hvad der virker i dag.
Eksempel: idéer der virker og kan spredes f.eks. til andre skoler / plejehjem.
2. Indsaml lokale behov og idéer til projekter.
Eksempel: udarbejd en mængde af projektidéer.
3. Kortlæg hvad der har virket andre steder.
Eksempel: oversigt over idéer til projekter med dokumenteret virkning.
4. Identificer mulige selvbetjeningsløsninger.
Eksempel: opsaml lokale idéer til projekter.
5. Kortlæg behovet for kompetencer.
Eksempel: behovsoversigt for forskellige personalegrupper.
6. Identificer (baseret på 5.) mulige kompetenceopbygningsprojekter.
Eksempel: mulige aktiviteter med kompetenceløft.
7. Tag listerne med alle de mulige projekter (fra 1., 2., 3. 4. og 6.) og lav foranalyse af dem.
Eksempel: Liste af velbeskrevne projektidéer med en prioritering i relation til TEK-trekanten og Visions-firkanten.
8. Undersøg borgere, foreninger og virksomheder oplevelse af Hillerød Kommunes digitale systemer.
9. Lav målrettet indsats for at imødekomme digitalt udfordrede borgere.



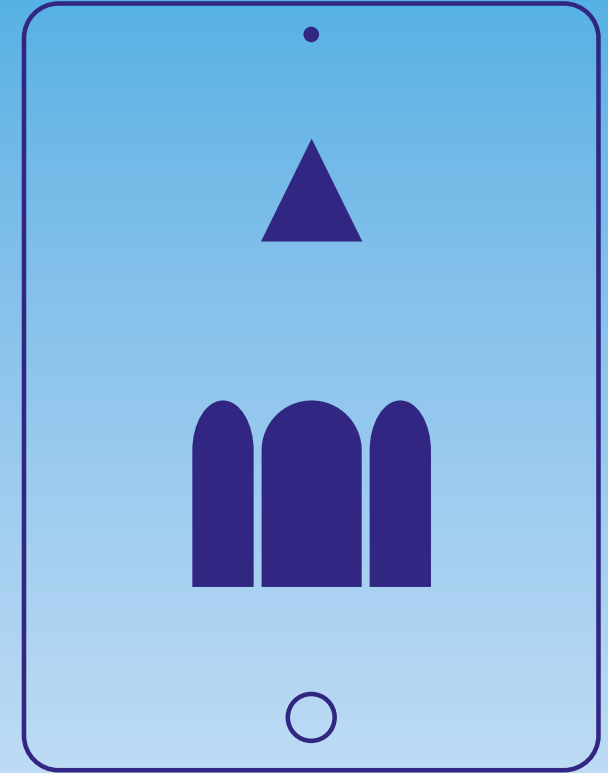
It-arkitektur

Hillerød Kommune har en kompleks it-infrastruktur, der samtidig er fundamentet for fagforvaltningernes digitale opgaveløsning og forvaltningsmæssige behov. It-infrastrukturen understøtter en sikker implementering og anvendelse af både nye og ældre digitale løsninger. It-systemernes integrationer sker mod både den fællesoffentlige og fælleskommunale infrastruktur.

Hillerød Kommune styrer sin It-arkitektur efter den fælleskommunale rammearkitektur, som er afstemt med den fællesoffentlige digitale arkitektur. Kommunen bruger de fælleskommunale arkitekturmål for egen it-infrastruktur og -løsninger.

Ved anskaffelser og gennemførelse af digitale løsninger og tekniske komponenter, anvendes de fælleskommunale arkitekturprincipper og -regler som vejledende opmærksomhedspunkter, det sker sammen med anden relevant arkitekturstyringsmateriale i kommunen. Det er en prioritering i Hillerød Kommune, at der kontinuerligt arbejdes på, at samtlige digitale løsninger lever op til den fælleskommunale rammearkitektur og kan integreres med den fælleskommunale infrastruktur og de fællesoffentlige løsninger.

Vision, mål og principper (kl.dk)

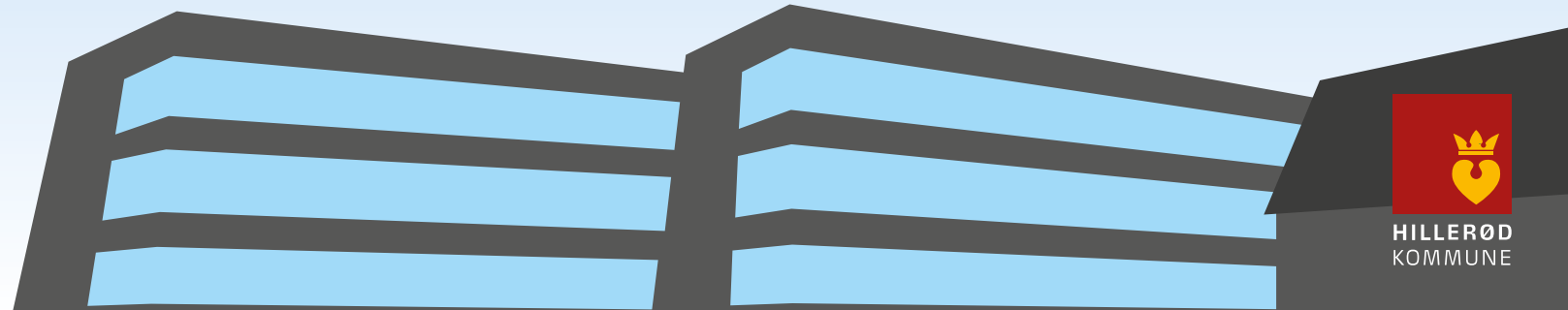
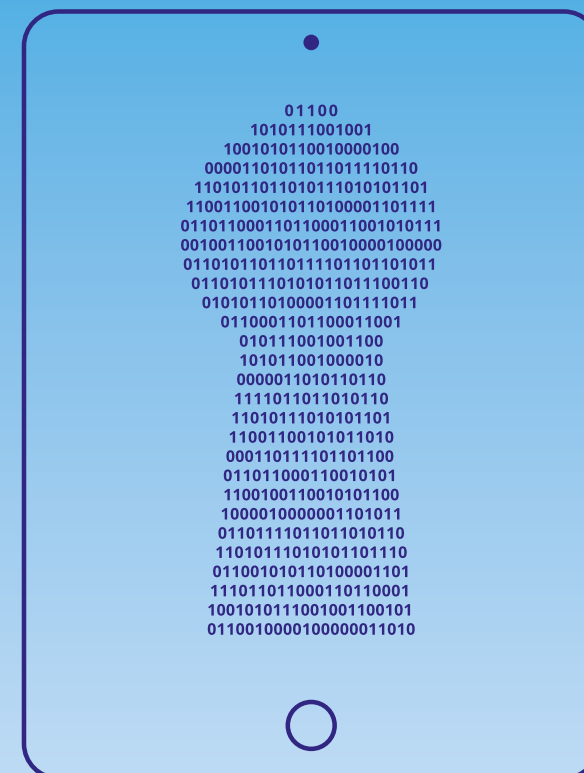


IT-sikkerhed

I arbejdet med Digitalisering i Hillerød Kommune er GDPR, informationssikkerhed og It-arkitektur et fundament og forudsætning for digitalisering. Nye digitale løsninger skal være i overensstemmelse med gældende databeskyttelse og persondatalovgivning, kommunens politikker, regler og retningslinjer inden for informationssikkerhed og it-arkitektur.

Alle digitale løsninger skal tidligt i idé- og projektfasen risikovurderes, så det vurderes om en digital løsning er lovmedholdelig, og hvorvidt løsningerne har de rette tekniske og administrative sikkerhedsforanstaltninger og it-arkitektur.

Leverandører, der behandler persondata, skal indgå databehandleraftale med Hillerød Kommune i overensstemmelse med skabelonen fra "Det fælleskommunale Databehandlersekretariat". Den digitale løsning skal passe ind i Hillerød Kommunes it-arkitektur. Medarbejdere og brugere blive autentificeret og autoriseret via Hillerød Kommunes-, og de fælleskommunale- samt nationale it-løsninger. Systemejere for den digitale løsning har ansvaret for ændringer og systemopdateringer. Det er også systemejerens opgave, at medarbejderne løbende bliver instrueret i korrekt brug af den digitale løsning i forhold til datakvalitet og overholdelse af persondatalovgivning.

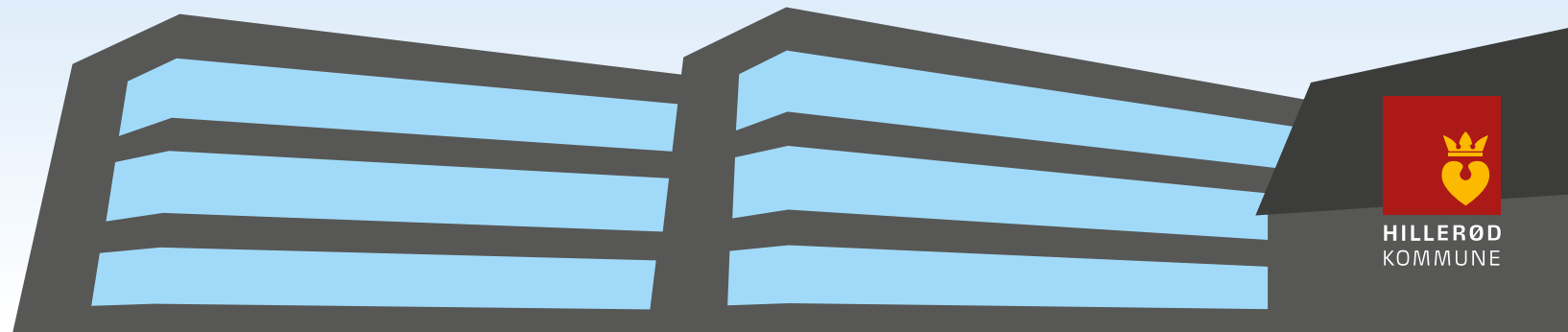
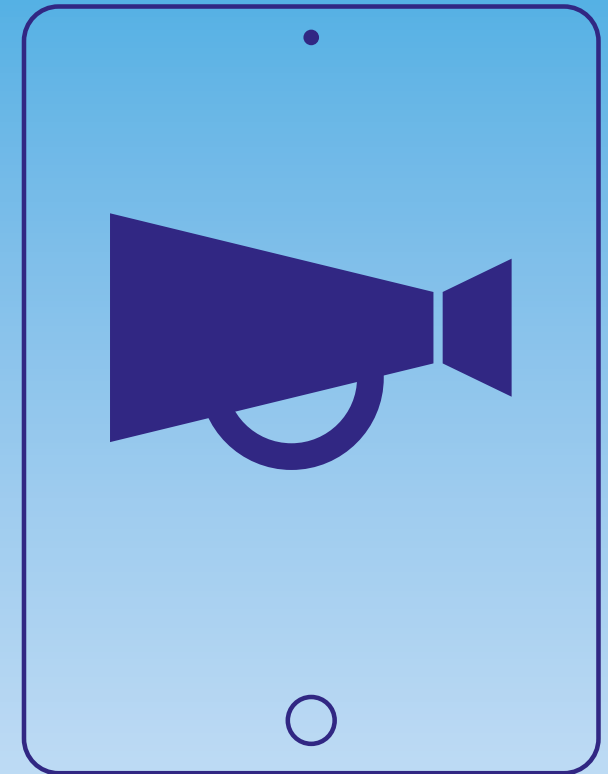


Kontakt os

Pernille Astrid Ulrich
Digitaliseringskonsulent
perul@hillerod.dk
Digitalisering og IKT-drift
Tlf. 7232 9139

Louise Radmer
Digitaliseringsprojektleder
lhoj@hillerod.dk
Digitalisering og IKT-drift
Tlf. 7232 9145

Hillerød Rådhus
Trollesmindeallé 27
3400 Hillerød
Telefon: 7232 0000
CVR-nr. 29189366 | P-nr. 1003280876 | EAN-nr.: 5790000383955



HILLERØD
KOMMUNE