



24-08-2015

Sagsnr.  
2014-0101861

Dokumentnr.  
2014-0101861-12

Sagsbehandler  
Mette Enel Ugelvig/  
Kjeld Bo Christiansen

## Digitaliseringsstrategi 2015 – 2017

### Bedre sundhed og sammenhæng for Københavns borgere

Digitalisering er et af de vigtigste håndtag, når vi skal effektivisere velfærdsområderne i de kommende år. Sundheds- og ældreområdet står overfor en række væsentlige udfordringer inden for demografi, økonomi og øget krav til kvalitet og service. Vi ved, at antallet af kronisk syge vil stige markant og at flere ældre vil øge behovet for flere plejeboliger. Samtidig påvirkes vi af andre sektorer og samfundstrend. Særligt den fortsatte udvikling i hurtigere udskrivninger og et stigende pres fra borgere, der ønsker adgang til egne sundhedsdata for at følge deres egen sygdoms- eller sundhedsudvikling på digitale enheder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens digitaliseringsstrategi skal, sammen med de nationale, regionale og fælleskommunale initiativer, styrke digitaliseringsarbejdet på sundheds- og ældreområdet i København. Strategien opstiller samtidig nogle vigtige principper for, hvilke krav vi skal stille til vores fremtidige it-investeringer bl.a. omkring genbrug af data og brugervenlighed. Principper der er forudsætninger for, at vi undgår dobbeltindtastninger, dobbelte arbejdsgange, skaber bedre og større fleksibilitet i vores muligheder for at have dialog med borgerne samt støtter borgeren i at indgå mere aktivt i sin egen sundhedssituation.

Digitalisering af sundheds- og ældreområdet bevæger sig i disse år i stadig hurtigere tempo blandt andet drevet af udviklingen på sygehuse. Området er det mest digitale af velfærdsområderne, og vi oplever netop nu, at de helt store internationale leverandører forsøger at komme ind på det kommunale sundhedsområde. Det giver nye muligheder – og nye udfordringer.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens digitaliseringsstrategi skal levere de nødvendige værktøjer, således at vi kan prioritere indsatsen, sikre at de valg - og fravalg - der træffes, er med til at bringe os tættere på de politiske ambitioner og målsætninger der er på sundheds- og ældreområdet i København. Samtidig skal forvaltningen være en konstruktiv samarbejdspartner i det digitale fællesskab på tværs af Københavns Kommune og med det øvrige sundhedsvæsen. Strategien er designet til, at vi løbende kan følge op på, om vi får realiseret de digitale effektiviseringer, som vi investerer i driften.

#### **Nationale og lokale rammer for digitaliseringsstrategien**

Målsætningerne for digitaliseringsstrategien er de mange strategier og politikker Sundheds- og Omsorgsforvaltningen allerede har vedtaget –

#### **Afdeling for Forandring og Digitalisering**

Sjællandsgade 40,  
Bygning I, 3.sal  
2200 København N

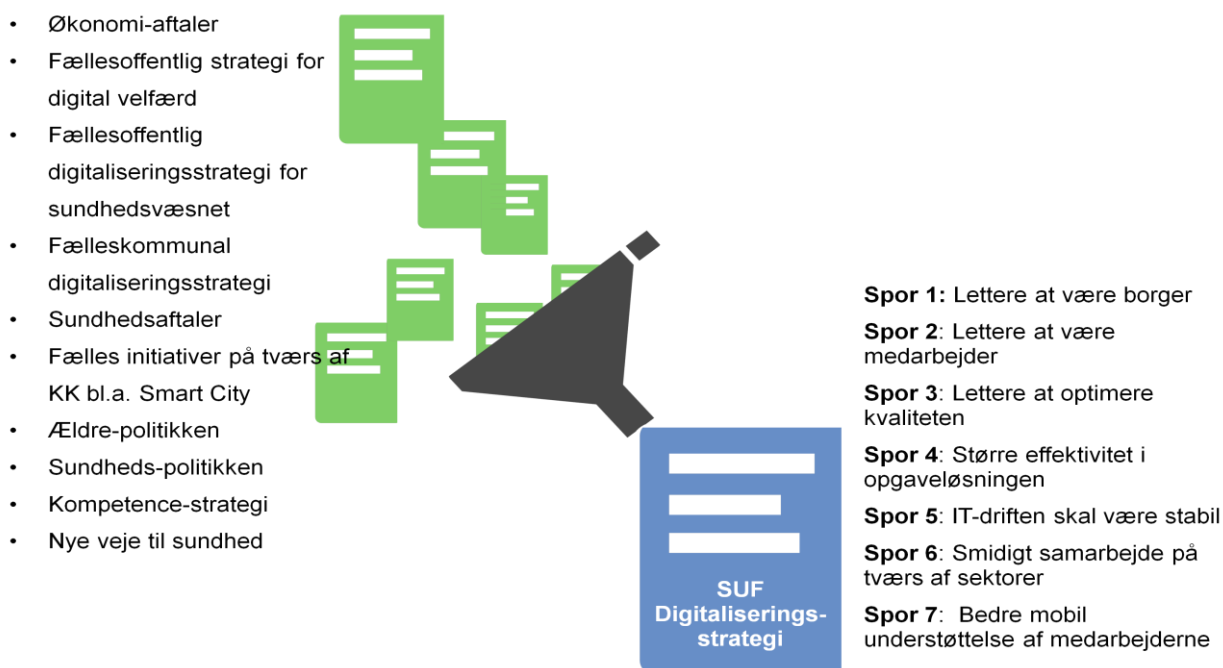
E-mail  
XC64@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290502

www.kk.dk

særligt den ny ældrepolitik og sundhedspolitik - og hvad de medfører af digitale krav og ønsker. Derudover indgår de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, Sundhedsaftale III og økonomiaftalerne med nye krav og forventninger. Også de mange fælles initiativer, der er igangsat på tværs af forvaltningerne i Københavns Kommune er en del af forvaltningens højt prioriterede opgaver.

Den digitale udvikling stiller krav til medarbejdernes kompetencer, hvor digitale værktøjer er forudsætninger for mødet med borgeren og med andre faggrupper. Det forudsætter, at medarbejderne har de nødvendige digitale kompetencer. Det betyder derfor, at der skal ske et løft på nye kompetenceområder hos medarbejdere i forvaltningen. Samlet baserer Sundheds- og Omsorgsforvaltningens digitaliseringsstrategi sig på analyser af en bred vifte af strategier og aftaler. Analyserne er mundet ud i syv spor med hver deres vinkel på digitalisering.



Nedenfor er en oversigt over, hvordan de 7 strategiske spor relaterer sig til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens øvrige politiske og strategiske ramme:

Spør	Krav
<b>Spor 1: Lettere at være borger</b>	Borgerne skal informeres rettidigt om ændringer i tilbud og tidspunkter (Ældrepolitikken) Borgerne skal have adgang til hverdagsinformation på digitale platforme (ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi)

<b>Spor 2: Lettere at være medarbejder</b>	Udbud af EOJ (SOU beslutning) Styrkede digitale medarbejderkompetencer i driften (kompetencestrategien)
<b>Spor 3: Lettere at optimere kvaliteten</b>	Implementering af Fælles Sprog III (Økonomiaftale 2014 og fælles-offentlige digitaliseringsstrategi) Udvikling og implementering af Fælles MedicinKort. (Økonomiaftalen 2010)
<b>Spor 4: Større effektivitet i opgaveløsningen</b>	Deling af data og øget standardisering (national strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet og Sundhedsaftalen) Nye lokale registreringssystemer skal kunne aflevere data til nationale registre (national strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet)
<b>Spor 5: IT-driften skal være stabil</b>	Øget datasikkerhed (BR-beslutning og ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi) Fælles infrastruktur skal indarbejdes i alle relevante IT-projekter i sundhedsvæsenet (national strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet og Økonomiaftale 2015)
<b>Spor 6: Smidigt samarbejde på tværs af sektorer</b>	National implementering af telemedicinsk sårvurdering (Økonomiaftale 2013) National infrastruktur Open Tele (RSI-beslutning) National udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering for borgere med KOL (Sundhedsaftalen) Fuld digital understøttelse af relevante tværgående arbejdsgange (Sundhedsaftalen) Den gode genoptræningsplan (GOP) (Lovgivning og Sundhedsaftalen)
<b>Spor 7: Bedre mobil understøttelse af medarbejdere</b>	Ingen nationale, tværkommunale eller interne krav på området. Kræver dog særskilt fokus ifht. brugeroplevelset kvalitet i driften og hos borgeren. Informationer skal være tilgængelige, der hvor medarbejderen og borgeren mødes og arbejder.

I oversigten indgår kun strategier og aftaler, som foreligger på skrift. Økonomiaftalen for 2016 er endnu ikke udkommet og evt. yderligere krav kendes ikke. Der er ligeledes en fællesoffentlige digitaliseringsstrategi under udarbejdelse. Den forventes at indeholde fire fokusområder: Brugervenlig kommunikation, Effektive arbejdsgange, IT-sikkerhed og data samt digitale forudsætninger. De konkrete krav fra denne strategi er endnu uklare og er derfor ikke indarbejdet i nærværende strategi.

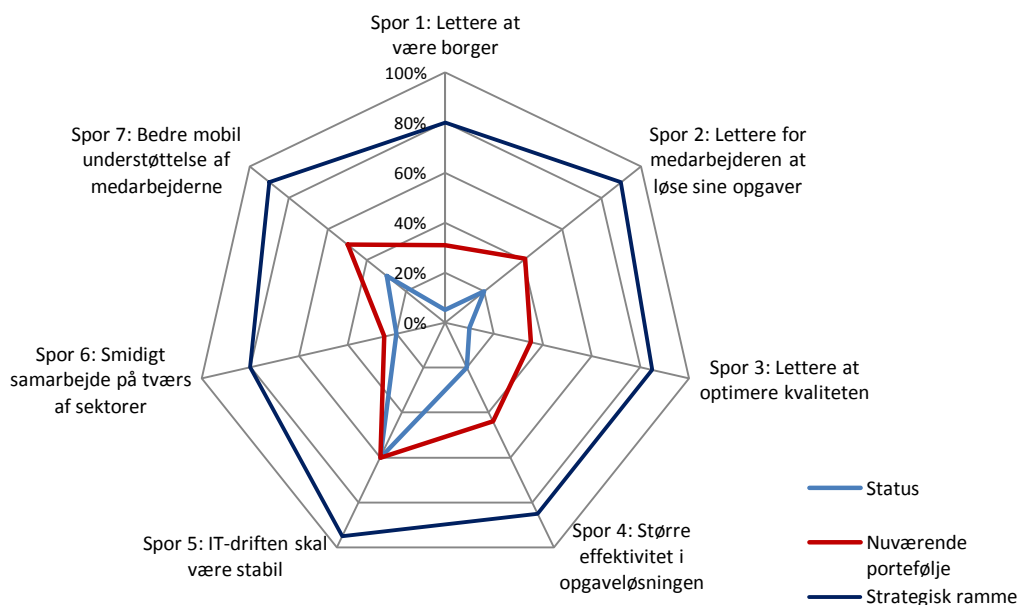
Det er afgørende for ambitionerne på digitaliseringsområdet at der kan skaffes råderum og forenkles for, at der kan effektiviseres og fremtidssikres. Sagt på en anden måde, skal Sundheds- og Omsorgsforvaltningens samlede it-portefølje gøres både væsentlig mindre og mere håndterbar. Det er væsentligt at understrege, at det er nødvendigt med et stringent fokus og en klar prioritering i systemudviklingen. Det betyder også, at større *yderligere* initiativer uden for de nuværende

strategier fra eksempelvis KK eller KL må prioriteres ned eller gennemføres senere. Førend der er etableret en robust platform på moderne teknologi vil de fleste nye initiativer eller tilføjelser forårsage manglende fremdrift og færre gevinster.

De syv strategiske spor i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens digitaliseringsstrategi vil danne rammen for det kommende udbud af nyt omsorgssystem samt en række fokusområder. Disse konkretiseres løbende ud fra en it-arkitektur strategi, der fokuserer på arkitektur principper og afhængigheder mellem systemerne.

### Hvor er Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i dag og hvordan kommer vi hen til målet?

Igennem de seneste år har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen igangsat en lang række tiltag på digitaliseringsområdet. Der er foretaget en vurdering af den nuværende portefølje og effekten af de mange tiltag i forhold til de strategiske målsætninger. Dette illustreres i nedenstående figur:



Den yderste mørke streg viser den politiske eller lovgivningsmæssige målsætning for hver af de 7 strategiske spor. Den røde streg, viser den forventede effekt ved fuld implementering af den nuværende portefølje. Den inderste lyseblå streg viser Sundheds- og Omsorgsforvaltningens egen vurdering af den nuværende digitaliseringsgrad på de ud-

valgte områder. Figuren viser, at der er behov for en målrettet og strategisk prioritering på området. Den nuværende portefølje er karakteriseret ved mange mindre projekter og ressourcerne fordeles dermed ud på mange initiativer. For at forvaltningen for alvor kan hente de ønskede gevinster forudsætter det større men færre målrettede satsninger. Beslutningen om at anskaffe et nyt omsorgssystem er i høj grad implementeringsplanen for at nå de ønskede ambitioner og indfri den strategiske målsætning frem mod 2017.

I det følgende præsenteres hvert af de syv spor med afsæt i, hvad der allerede er igangsat og de allerede kendte krav til digitaliseringen i de kommende år. Under hvert spor præsenteres en nye række indsatser, som forventes at vil kunne give væsentlige gevinster og indfri ambitionerne i digitaliseringsstrategien.

## SPOR 1: Lettere at være borger

Selvbestemmelse og bedre overblik er nogle af de vigtigste forudsætninger for de ældre københavnernes livskvalitet. Som ældre i København skal man derfor have mulighed for at kunne mestre sin egen hverdag mest muligt og fortsætte det liv, man altid har levet. Digitalisering kan her være en vej til at hjælpe borgerne i de situationer, hvor det giver mening for dem.

Digitalisering kan bidrage til at skabe et nødvendigt overblik ved at give borgerne eller den pårørende adgang til information, så de har bedre forudsætninger for at indgå i dialogen med medarbejderne om behov og ønsker.

Mødet mellem borger og medarbejder i hverdagen er afgørende for at sikre både større sundhedsmæssig effekt og borgeroplevet kvalitet. I det omfang digitale løsninger kan bidrage til at nå borgernes egne mål skal de anvendes. Det handler i denne sammenhæng ikke blot om mestring af daglige gøremål, men også om at gøre brug af borgerens motivation til at nå de mål, som er vigtige for borgeren.

Samtidig skal kommunens fleksibilitet øges, så borgerne i højere grad har mulighed for at vælge til og fra – og benytte kommunens tilbud, når de har tid og lyst. Borgerne skal opleve brugervenlige og tilgængelige løsninger, hvor borgerne har mulighed for at spille en mere aktiv rolle. Det kræver digitale løsninger, som fungerer på tværs af sektor- og forvaltningsovergange.

Borgerne har i stigende grad adgang til mobile enheder som smartphones og tablets. Borgernes forventninger skal afspejle sig i digitale tilbud, som giver mulighed for kontakt uden for de gængse rammer i hjemmepleje, sundhedscentre etc.

Digitalisering har ændret hverdagslivet for mange ældre borgere. Det gælder ikke kun velfærdsteknologi, men også digitale betalinger og kommunikation. Det fysiske møde erstattes af hjemmesider, SMS'er og app's. Alternativer kan være få, besværlige eller omkostningsfulde. For at flest mulige borgere kan få glæde af den digitale udvikling kræver det, at de har tilstrækkelige færdigheder til at kunne håndtere ny teknologi. Borgerne skal opleve, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen sikrer en god overgang til en mere digital hverdag, og at der er hjælp at hente.

### Indsatser

- **Borgerportal med dialogværktøj og kalenderfunktion**
- **Borgernes digitale kompetencer**

## **SPOR 2: Lettere for medarbejderen af løse sine opgaver**

Medarbejderne skal opleve, at de digitale værktøjer er med til at understøtte deres arbejdsgange. I samarbejde med medarbejderne vil Sundheds- og Omsorgsforvaltningen derfor udbygge og forbedre de digitale muligheder. Medarbejderne skal opleve, at forvaltningen som arbejdsgiver stiller brugervenlig, sammenhængende og relevante digitale værktøjer til rådighed. Værktøjet skal tage udgangspunkt i medarbejdernes behov, arbejdsgange og arbejdsvilkår.

Det gode møde med borgerne kræver, at medarbejderne ikke bliver optaget og frustreret af komplicerede arbejdsgange og ustabile IT-systemer. Genbrug af data skal styrkes og derigennem skal bl.a. arbejdet med dokumentation effektiviseres.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at arbejde med digital ledelse som afsæt til et fagligt løft og til organisationsudvikling. Digital ledelse er et af de områder, der skal kvalificeres, hvis såvel medarbejdere, som ledere skal opleve gevinster ved øget digitalisering. Digital ledelse er en integreret del af personaleledelse, projektledelse og den faglige ledelse.

Digitalisering forudsætter medarbejder, der har de rette kompetencer og som kan formidle og anvende ny teknologi – også i mødet med borgerne. Digitalisering skal indgå som en naturlig del af udviklingen af medarbejdernes kompetencer og skal understøttes gennem fleksible digitale undervisningsforløb.

### **Indsatser**

- **Nyt omsorgssystem - brugervenlighed**
- **Digital ledelse og organisationsforandringer**
- **Digitale medarbejderkompetencer**
- **Implementering, gevinstrealisering og forandringsledelse**

## **SPOR 3: Lettere at optimere kvaliteten**

Kvalitet i opgavevaretagelsen forudsætter faglige redskaber og procesunderstøttelse. Digitale initiativer skal fungere som beslutningsstøtte ved at genbruge data fra dokumentation og guide medarbejderne til at træffe de bedste beslutninger ud fra solid faglig viden. Via deling af viden om medicinordinationer skaber digitalisering større sikkerhed i medicinhåndteringen på tværs af sektorer. Systemunderstøttelse af kvalitet skal således bruges i dialogen med det øvrige sundhedsvæsen.

Ved systematisk digital registrering kan kvaliteten af omsorgen for borgerne på bl.a. plejehjem øges. Registreringerne kan over tid vise indikatorer på mistrivsel og begyndende sygdom - og en effektiv forebyggelse kan igangsættes tidligere.

Når der udarbejdes digitale løsninger til understøttelse af den faglige kvalitet, vil initiativerne bl.a. skulle koordineres med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens nyoprettede Kvalitetsråd.

#### Indsatser

- **Fællessprog III**
- **Nyt omsorgssystem – struktureret data og kvalitetsarbejde**

### **SPOR 4: Større effektivitet i opgaveløsningen**

Der skal et langt større fokus på at prioritere investeringer i digitalisering, således at de reele effektiviseringer realiseres. Det stiller krav til organisationsforandring, ledelse, kompetenceløft og intuitive, brugervenlige it-systemer.

Et af redskaberne til en mere effektiv opgaveløsning er optimering af arbejdsgange via fuld digitalisering af manuelle processer. Borgerne skal tilbydes adgang til selvbetjeningsløsninger, så borgerne har mulighed for at betjene sig selv uafhængigt af tid og sted. Selvbetjeningsløsninger kan samtidig være med til at optimere ansøgningsprocesserne for f.eks. hjælpemidler og boliger.

Tilsvarende skal forvaltningen afdække manuelle arbejdsgange og dobbeltregistreringer, hvor digitalisering af arbejdsgangen kan være med til reducere sagsbehandlingstiden og udnytte kapaciteten bedre.

#### Indsatser

- **Fælles datamodeller – effektiv dataanvendelse**
- **Digital borgerbetjening**
- **Nyt omsorgssystem – effektive arbejdsgange ved dataanvendelse**

### **SPOR 5: IT-driften skal være stabil**

Grundlaget for en effektiv drift er stabile og pålidelige digitale systemer og løsninger. Således er effektiv IT i dag en integreret del af opgaveløsningen på sundhedsområdet og i ældreplejen. En afgørende forudsætning er, at IT-infrastrukturen (det vil sige datacentre, servere, netværk, pc'er med mere) understøtter en større og mere fleksibel brug af IT, herunder digital kommunikation med borgerne.

En sikker og stabil IT-infrastruktur bliver stadig mere forretningskritisk for bl.a. hjemmeplejens og plejehjemmenes produktivitet. Hvis medarbejdernes IT-understøttelse ikke fungerer, er der mange af de vante arbejdsgange, der ikke længere kan gennemføres på den mest hensigtsmæssige og effektive måde. Sikker og stabil IT-infrastruktur



er derfor også en grundlæggende forudsætning for, at det kan lykkes med strategiens øvrige målsætninger.

God IT-sikkerhed er en forudsætning for, at borgerne har tillid til kommunens opbevaring af data. Med øget digitalisering øges også sårbarheden for hacker- og virusangreb, hvilket kræver en oprustning af IT-sikkerheden. God IT-sikkerhed bunder samtidig i gode vaner internt blandt medarbejderne, så sikkerhedsbrist undgås.

Kommunernes IT-infrastruktur moderniseres i disse år bl.a. som følge af monopolbruddet, der konkret betyder, at en hel generation af ældre IT-systemer udfases og nye kommer til. Med store fælles systemer og mange samarbejdsflader på tværs af forvaltningerne kan en stabil infrastruktur ikke løftes alene, men skal ske i tæt samspil med de øvrige forvaltninger. Monopolbruddet skaber en mulighed for at tænke nyt og fælles på tværs af kommunen og benytte mulighederne for at rydde op, anvende fælles støttesystemer og standardisere yderligere.

Sidst men ikke mindst er det væsentligt, at en del af forvaltningens IT-infrastruktur er afhængig af den nationale IT-infrastruktur, som staten har ansvaret for. Det gælder fx Den Nationale Serviceplatform (NSP), som skal bruges i kommunikationen på tværs af sektorer. Hvis den nationale IT-infrastruktur ikke fungerer, vil Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ikke kunne nå de digitale målsætninger på det tværssektorielle område.

#### Indsatser

- **Analyse af driftskapacitet af eksisterende infrastruktur**
- **Opgraderingsplan for systemporteføljen**
- **IT-sikkerhed**
- **Konsolidering af supportfunktion og driftsovervågning**

### **SPOR 6: Smidigt samarbejde på tværs af sektorer**

Sundhedsvæsenet er i rivende udvikling i disse år. Behovene for behandling stiger, da flere borgere får kroniske lidelser og flere sygdomme kan behandles mere specialiseret. Samtidig har regionerne igangsat et stort arbejde med bygningen af nye supersygehuse, som vil reducere kapaciteten på hospitalerne i kraft af færre sengepladser. For borgerne betyder denne udvikling flere korte besøg på hospitalerne og hurtigere udskrivelser til kommunernes rehabiliteringstilbud. Set i dette lys bliver digital understøttelse af sektorovergangene central, så viden om borgerens behandlingsforløb er tilgængelig for medarbejderne i f.eks. rehabiliteringscentre, plejehjem og hjemmepleje.

Den digitale understøttelse af koordineringen på tværs af regionen, praktiserende læger og kommunerne styrkes i disse år, bl.a. ved deling af data på tværs af sektorer. Koordinationen betyder desuden nye digi-

tale muligheder bl.a. videokommunikation ved udskrivelser, digitalt understøttede forløb og telemedicinske forløb på tværs af sektorer. Når borgeren inddrages aktivt i samarbejdet mellem hospital, praktiserende læge og kommune, skabes digitale muligheder for, at borgeren i højere grad kan yde egenomsorg. Samtidig får lettere adgang til sine sundhedsoplysninger.

Disse arbejdsmetoder skaber behov for en klarere IT-infrastruktur og kræver digital understøttelse gennem udveksling af data. Det forsætter øget fokus på standardisering og begrebsafklaring – og en sammenhængende arkitektur på tværs af sektorer og forvaltninger. Bedre brug af standardløsninger og rammearkitektur vil ligeledes betyde et bedre flow af data på tværs af parter, der er involveret i plejen og omsorgen for den enkelte borger. Det kan give bedre adgang til at udstille data – og derigennem større muligheder for at anvende målrettet data for flere faggrupper.

En større sammenhæng på tværs af sektorer kan ikke opnås alene, men sker i tæt samspil med de øvrige parter på sundhedsområdet. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal derfor deltage i udviklingsprojekter, som har til formål at skabe fælles løsninger – på tværs af forvaltninger, regionalt og nationalt - og være med at udvikle robuste modeller for digitalt understøttet tværsektorielt samarbejde.

#### Indsatser

- **Konsolidering af telesundhed og national infrastruktur**
- **Overblik over borgerflow og bedre logistik**
- **Tværsektoriel kommunikationsplatform**

### SPOR 7: Bedre mobil understøttelse af medarbejderne

Den kommunale ældre- og sygepleje er karakteriseret ved stor mobilitet. Støtte og pleje leveres i borgerens nærmiljø. For at kunne få faglig opdateret viden på farten, har medarbejderne behov for online adgang til relevant faglig viden uafhængig af fysisk placering. Medarbejderne skal have mulighed for ubesværet at dele viden og dokumentere sundhedsfaglige oplysninger. Samtidig kan systematisk målrettet visning af data være med til at skabe et bedre flow og styrke koordinationen på tværs af faggrænser bl.a. for borgerforløb, hvor flere forskellige faggrupper deler oplysninger.

De mobile enheder skal ikke kun give overblik over data. De skal også kunne understøtte processer og guide medarbejderne til at tage de rigtige beslutninger – fx ved at give nem adgang til den rette viden om, hvad der vil være den bedste handling i den aktuelle situation, samt hvor man kan opsøge specialistviden.

Den mobile understøttelse af især udekørende medarbejdere giver mulighed for at bruge platformen til flere formål, som kan aflaste resourcekrævende arbejdsgange og højne sikkerheden. Det forudsætter såvel brugervenligt udstyr, netværksdækning, som de rette faglige applikationer er tilgængelige – også på farten.

#### **Indsatser**

- **Konsolidering af anvendelsen af mobile enheder**
- **Demonstrationsafprøvning af brugervenlig præsentation af data på mobile enheder**
- **Mobility strategi**
- **Nyt omsorgssystem – brugervenlig mobil adgang**

## Overblik over nye indsatser i handleplanerne

Dette er et samlet overblik over de 22 nye indsatser, som igangsættes på baggrund af digitaliseringsstrategien ”Bedre sundhed og sammenhæng for Københavns borgere”.

### SPOR 1: Lettere at være borger

1. Borgernes digitale kompetencer
2. Borgerportal med dialogværktøj og kalenderfunktion

### SPOR 2: Lettere at være medarbejder

3. Nyt omsorgssystem - brugervenlighed
4. Digital ledelse og organisationsforandringer
5. Digitale medarbejderkompetencer
6. Implementering, gevinstrealisering og forandringsledelse

### SPOR 3: Lettere at optimere kvaliteten

7. Fællessprog III
8. Nyt omsorgssystem – struktureret data og kvalitetsarbejde

### SPOR 4: Større effektivitet i opgaveløsningen

9. Fælles datamodeller – effektiv dataanvendelse
10. Digital borgerbetjening
11. Nyt omsorgssystem – effektive arbejdsgange ved dataanvendelse

### SPOR 5: It-driften skal være stabil

12. Analyse af driftskapacitet af eksisterende infrastruktur
13. Opgraderingsplan for systemporteføljen
14. IT-sikkerhed
15. Konsolidering af supportfunktion og driftsovervågning

### SPOR 6: Smidigt samarbejde på tværs af sektorer

16. Konsolidering af telesundhed og national infrastruktur
17. Overblik over borgerflow og bedre logistik
18. Tværsektoriel kommunikationsplatform

### SPOR 7: Bedre mobil understøttelse af medarbejderne

19. Konsolidering af anvendelsen af mobile enheder
20. Demonstrationsafprøvning af brugervenlig præsentation af data på mobile enheder
21. Mobility strategi
22. Nyt omsorgssystem – brugervenlig mobil adgang