



Kommunernes Teknologipartnerskab

Kom i mål med digitale løsninger, der frigiver tid og løfter velfærden

Partnerskabsforløb
Marts 2023 – September 2024

KL

Kommunernes Teknologipartnerskab

I Kommunernes Teknologipartnerskab sætter vi skub i din kommunes digitale omstilling. Gennem et forløb på 1,5 år vil eksperter hjælpe jer i mål med løsninger, der har frigivet tid og løftet velfærden i andre kommuner.

Vi står i kommunerne over for store udfordringer de kommende år med mangel på arbejdskraft og et stigende antal ældre borgere.

En del af løsningen er, at vi bliver bedre til at bruge ny teknologi og digitale løsninger til at frigive hænder og sikre en god service.

Men teknologi er ikke et quickfix. Implementering er svært, og der kan være mange årsager til, at man ikke lykkes med at skabe værdi med teknologierne.

I Kommunernes Teknologipartnerskab får I hjælp til at komme helt i mål med at implementere konkrete teknologier, der er dokumentation for sparer tid og løfter borgernes velfærd i de kommuner, der har taget løsningerne i brug.

I Teknologipartnerskabet kan I arbejde med:

- Skærmbesøg i ældreplejen, som et alternativ til fysiske besøg.
- Digitalt understøttet træning for borgerne, som udskyder eller mindsker behovet for pleje.
- Automatisering af administrative opgaver, som sparer tid og erstatter trivielle, manuelle arbejdsprocesser.

I kommer til at stå på erfaringerne fra kommuner, som er kommet succesfuldt i mål. I får et netværk af kommuner, som står foran samme opgave som jer. I får sparring fra konsulenter, der er eksperter i teknologierne og den gode implementering.

Fakta

Vi står i kommunerne over for nogle af de største udfordringer i mange år. Antallet af 80+årige forventes at stige med omkring 150.000 frem mod 2030. Samme år forventes det, at den offentlige sektor vil mangle 44.000 medarbejdere – de fleste i kommunerne.

Der er derfor behov for, at vi sætter yderligere tryk på at digitalisere og automatisere processer, der kan frigive hænder og skabe god, moderne velfærd for borgerne.

Hvad er Kommunernes Teknologipartnerskab?

Kommunernes Teknologipartnerskab er et 1,5-årigt forløb, hvor hver deltagende kommune får hjælp til at implementere en helt konkret digital løsning, der allerede har skabt gevinst i en eller flere andre kommuner.

I partnerskabet har vi fokus på den organisation, teknologierne skal virke i, god implementering, medarbejderinddragelse, et stærkt tværfagligt samarbejde og en god overgang til drift.

Vi inddrager hele ledelseskæden og fokuserer på styringsmæssige greb til at forankre den digitale omstilling, I skal igennem.

Det gør vi, fordi vi ved, at forskellen mellem succes og fiasko ligger i organisationen, implementeringen og forandringsledelsen helt ned til den lokale leder og medarbejder – og naturligvis borgerne.

Vi sætter også spot på de tekniske forudsætninger for at få succes, og hvordan man skaber et holdbart drift-setup.

Eksperter fra konsulentfirmaet LEAD vil assistere i partnerskabets forskellige processer, sikre fremdrift og hjælpe jer til, at I kommer i mål. LEAD er eksperter i implementering og det at skabe ejerskab i ledelseskæderne og har stor erfaring i at arbejde med kommunerne. I forløbet har LEAD desuden allieret sig med praksiseksperter i de udvalgte teknologier.

Med teknologipartnerskabet får I de bedste forudsætninger for at komme i mål – også hvis forandringerne strækker sig ud over de 1,5 år, før de er blevet en integreret og stabil del af hverdagen.

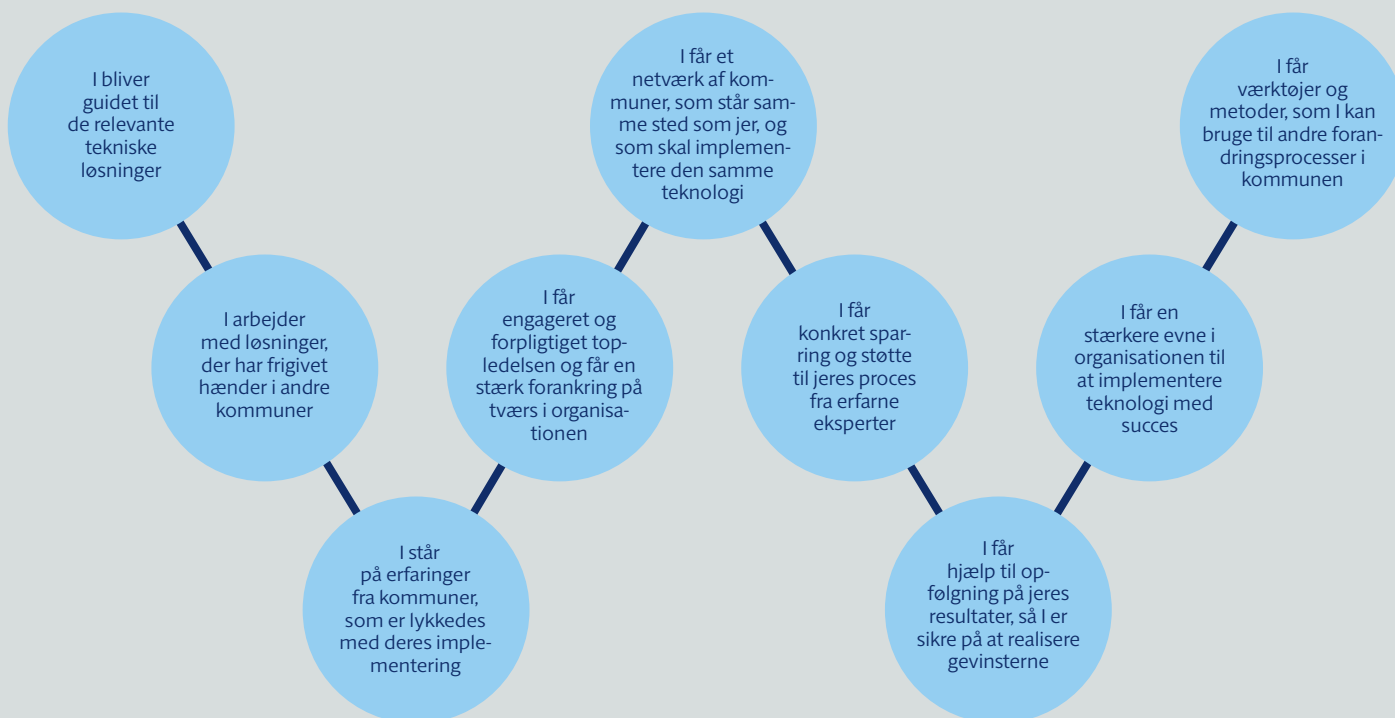
Hen mod slutningen af forløbet gør vi status med hver enkelt kommune og lægger en plan for det videre arbejde.

Erfaringerne, I gør jer gennem forløbet, om forandringsledelse, implementering og gevinstrealisering, kan I tage med videre til andre forandringsprocesser i kommunen.

Udbytte af partnerskabet

Figur 1.

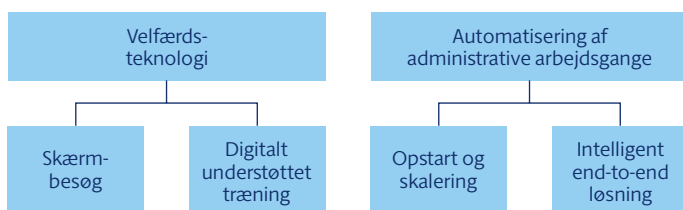
Når I har deltaget i partnerskabet, står I med reel forandring gennem succesfuld implementering af en konkret teknologi, fordi:



Partnerskabets løsninger

I Teknologipartnerskabet vælger I en konkret løsning, I vil arbejde med. I kan vælge mellem fire løsninger indenfor de to overordnede temaer: Velfærdsteknologi og Automatisering af administrative arbejds gange.

Figur 2.
Partnerskabets løsninger



Velfærdsteknologi

1. Skærm-besøg i hjemmeplejen
2. Digitalt understøttet træning

Automatisering af administrative arbejds gange

3. Etablering og skalering af administrative processer (fx brug af RPA)
4. Intelligent automatisering af end-to-end processer

I kan godt tilmelde jeres kommune til mere end en løsning. I så fald skal I lave en tilmelding for hvert forløb, I ønsker at deltage i. Vær opmærksom på, at det nok ikke er de samme personer fra jeres kommune, som er relevante deltagere i forløbene for velfærdsteknologi og automatisering.

I vælger selv, hvilken leverandør I ønsker at indgå et samarbejde med om den konkrete løsning. Hvis der er kommuner, der ikke har en leverandør og skal til at lave et indkøb, vil man gennem partnerskabet tilbydes en session, hvor man kan få et overblik over leverandører, og høre om de overvejelser, andre kommuner har gjort sig.

Læs mere om løsningerne og de gevinster, andre kommuner har opnået, sidst i folderen.

Målgruppe

Teknologipartnerskabet er målrettet kommuner, der ønsker at forpligte sig til at implementere en af de fire løsninger, som partnerskabet er bygget op omkring. Partnerskabet er relevant, hvis I har:

- **Ingen eller få erfaringer** med teknologierne, men gerne vil opnå den værdi, teknologierne kan give.
- **Nogen erfaring** med at bruge teknologierne, men ikke oplever at være kommet i mål med at skabe værdi.
- **Afprøvet** teknologierne i mindre skala, men gerne vil **skalere** dem til en større udbredelse i jeres kommune.

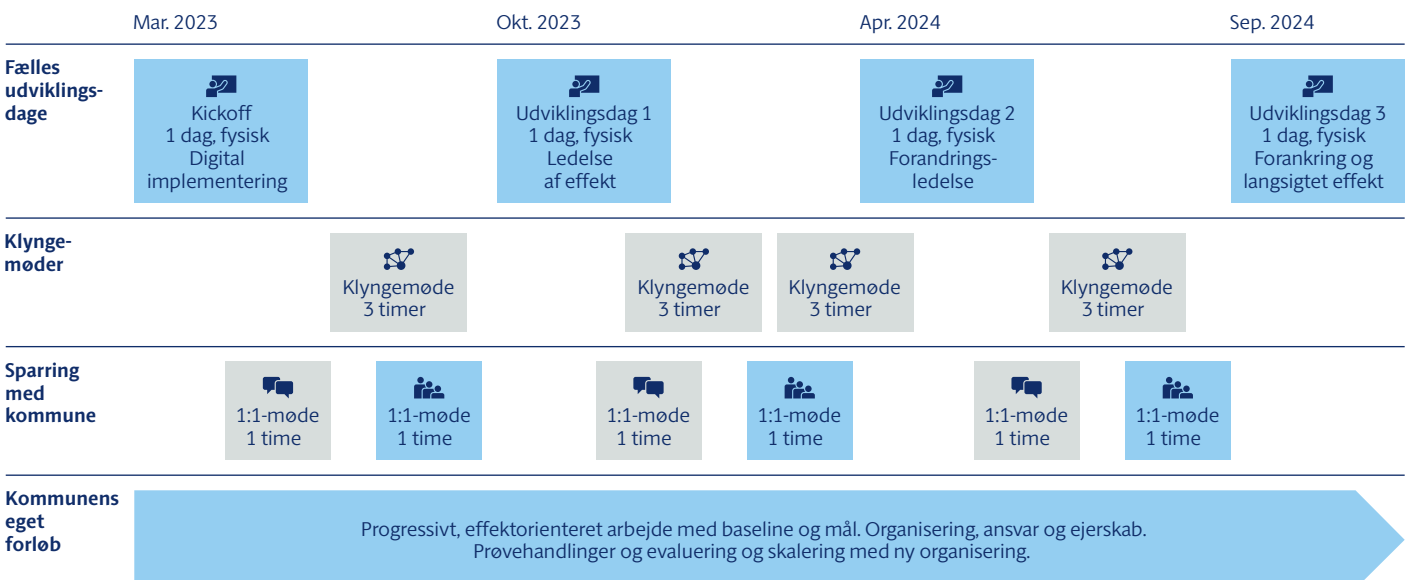
De deltagende kommuner bliver i forløbet delt op i mindre klynger ud fra, hvor meget erfaring de har med teknologierne. På den måde sparrer man med andre, som er i samme situation. Samtidig drages der gennem hele forløbet erfaringer fra de kommuner, som allerede er kommet i mål med deres implementering.

Partnerskabets forløb og tidslinje

Forløbet er bygget op på fire søjler:

- **Fælles partnerskabsdage:** Hele dage, hvor vi sætter spot på særlige implementeringstemaer og vellykkede eksempler fra kommunerne. På partnerskabsdagene mødes kommunerne også i klynger.
- **Samarbejde i klynger:** De deltagende kommuner inddeles i klynger med andre kommuner, der arbejder med samme teknologi, og som har et sammenligneligt modenheds- og ambitionsniveau. Klyngemøderne har fokus på de særlige udfordringer og løsninger, I står overfor.
- **1:1 sparring mellem den enkelte kommune og konsulenter tilknyttet partnerskabet:** Den direkte sparring vil i nogle tilfælde være med ledelseskæden – direktør, chef og projektleder. Andre møder vil være uden direktør. Møderne tager udgangspunkt i at afklare de udfordringer, der er vigtige for jeres implementeringsforløb.
- **Digital værktøjskasse og virtuelt samarbejde:** Gennem det virtuelle whiteboard Miro og Teams-grupper får jeres kommune adgang til metoder, værktøjer, arbejdsrum, podcasts, vejledninger og videoer. De digitale værktøjer skal understøtte implementeringsprocessen og vil være praksisnære.

Figur 3.
Tidslinje over forløbet





Deltagelse og forventet tidsforbrug

I kan deltage med op til 5 personer for hvert forløb, I er med i. Men det er forventningen, at I stiller med:

- **En direktør.** Det er væsentligt for implementering og ikke mindst skalering, at initiativerne ejes fra topledelsen. Topledelsens ansvar er at sikre forankring, ressourcer og fokus på arbejdskraftudfordringen. Direktøren deltager på den første og sidste fællesdag og på tre af 1:1 møderne med konsulenterne.
- **En chef,** der er projektejer. Chefen har det strategiske ansvar for at initiativet lykkes og skaber gevinster. Chefen deltager i alle aktiviteter.
- **En projektleder,** der har det daglige og operationelle arbejde med at få implementeret teknologierne. Projektlederen deltager i alle aktiviteter.

Selve partnerskabsaktiviteterne strækker sig over 4 hele dage, 6 klyngeomøder og 6 sparringsmøder over 1,5 år.

Tiden I bruger på partnerskabsaktiviteterne er den mindste del af den tid, I skal afsætte. I skal være parate til at investere tid og kræfter i implementering, forandringsledelse og opfølgning i jeres egen organisation. Til gengæld får I tiden igen, når løsningerne er implementeret.

Praktisk information

Sted

Partnerskabsdagene vil være fysiske møder, som afholdes i forskellige dele af landet.

Klyngemøderne er både fysiske og virtuelle. Den individuelle sparring med konsulenterne fra LEAD er virtuel.

Datoer

Forløbet strækker sig over 1,5 år. Startdato er d. 28. marts 2023 og forløbet afsluttes i september 2024.

Pris

Deltagerbetaling er 50.000 kr. pr. kommune. Resten er finansieret gennem puljemidlerne for fælleskommunal digitalisering.

Herudover skal din kommune allokere tid og medarbejderressourcer til forløbet. Har I ikke købt en løsning for den teknologi, I vælger at arbejde med, skal I selv finansiere dette indkøb.

Tilmelding

Tilmeld jeres kommune på tilmeld.kl.dk/teknologipartnerskab

Tilmeldingsfrist er d. 6. marts 2023.

Kontakt

Hvis I har flere spørgsmål, så kontakt projektleder på teknologipartnerskabet Marie Aggerstrøm Hansen på tlf. 33703546 eller maah@kl.dk

Læs mere

Besøg videncenter.kl.dk for at læse mere om Kommunernes Teknologipartnerskab og for at dykke længere ned i de succesfulde cases, som partnerskabet bygger på.

1. Skærmbesøg i hjemmeplejen

Hvad mener vi med skærmbesøg?

Skærmbesøg er en virtuel kontakt mellem borgere og medarbejdere. I stedet for et fysisk besøg i borgerens hjem foregår samtaler over en skærm via smartphone, tablet, pc eller en enhed, der er speciallavet til videosamtaler.

Hvad er gevinsterne ved at bruge skærmbesøg?

Erfaringerne viser, at skærmbesøg kan supplere og erstatte besøg, der traditionelt er foregået i borgerens hjem. Det kan være samtaler, hjælp til medicinindtagelse, forberedelse af måltider eller andet, hvor der ikke er behov for at hjemmeplejen er fysisk til stede.

Skærmbesøg giver ofte borgerne en oplevelse af mere fleksibilitet, mere selvbestemmelse over dagen og nogle gange også mere kontinuitet, fordi de ofte får videobesøg af den samme medarbejder. Løsningen kan spare medarbejderne tid ved kortere møder og mindre transporttid, samtidig med at de hyppigere er i kontakt med borgerne og får mere fleksibilitet i arbejdsdagen.

Hvad er de typiske udfordringer ved at bruge skærmbesøg?

En udfordring kan være en manglende opbakning til at bruge skærmbesøg – både fra ledere, medarbejdere, pårørende og andre. En anden udfordring kan være at finde den rigtige organisering af, hvordan skærmbesøg tilbydes, og hvem der foretager de virtuelle besøg – skal det være alle medarbejdere eller et særskilt team? Andre udfordringer kan være tekniske fx driftsmæssige forstyrrelser, etablering af det nødvendige drifts-setup i samarbejde med relevante afdelinger i kommunerne, internetdækning og opkobling i borgernes hjem. Det kan også være en udfordring at omsætte den frigjorte tid til reelle ændringer i arbejdsdagen, i bemanningen eller i opgaverne. Med andre ord: hvad vil man gøre med den frigjorte tid, man har skabt?

Hvad kan jeres målsætninger være ved at deltage i partnerskabet med fokus på skærmbesøg?

- At komme i gang med at bruge skærmbesøg og lykkes i en del af kommunen med at frigøre arbejdstid.
- At få udbredt skærmbesøg til flere borgere, så I opnår større gevinster.
- At få afklaret hvilke medarbejdere, der skal arbejde med skærmbesøg, og give dem de rette kompetencer, så I kan lykkes med at udbrede løsningen.
- At etablere en effektiv driftsmodel, så der vedvarende frigøres tid, og der stadig er ressourcer til at implementere nye løsninger.
- At få omsat den frigjorte tid til de gevinster, man vil opnå. Det kan være fleksibilitet i medarbejderen hverdag, at styrke indsatsen til dem, som kræver mere omsorg, eller at kunne håndtere flere borgere.

Eksempel: Vejle frigiver hænder, sparer penge og løfter servicen med skærmbesøg i hjemmeplejen

Virtuelle samtaler med borgere i hjemmeplejen i Vejle Kommune har reduceret arbejdsindsatsen med knap 2,5 årsværk, og kommunen forventer en nettogevinst i 2022 på cirka 1,3 mio. kr. Hele 94 procent af borgerne er glade for løsningen.

Læs mere om casen fra Vejle Kommune på videncenterkl.dk

2. Digitale træningsløsninger

Hvad mener vi med digitalt understøttet træning?

Digitale træningsløsninger er app-baserede træningsprogrammer, som kan skræddersyes til borgerne på baggrund af en screening. Træningen kan gennemføres sammen med borgeren og med hjælp fra træningsvideoer. Løsningerne tilbydes typisk via en platform, hvor medarbejdere kan følge udviklingen og få et overblik over træningen.

Hvad er gevinsterne ved at bruge digitalt understøttet træning?

Formålet med at bruge digitalt understøttet træning er, at gøre det så let som muligt at få flere borgere til at træne mere. Jo mere en borger træner, jo mere kan de bevare eller forbedre deres fysiske formåen og mindske deres plejebæhov – eller helt eliminere behovet for hjælp.

Hvad er de typiske udfordringer ved digitalt understøttet træning?

Typiske udfordringer ved at bruge digitalt understøttet træning er at finde den rette arbejdsgang og organisering af indsatsen. Hvilke faggrupper skal bruge løsningerne? Og skal det være særlige teams eller alle medarbejdere? Løsningen kræver også, at man laver den rette screening af målgrupper ift. at finde ud af, hvem der kan profitere af digital træning, og hvem der ikke kan. Desuden er der en kompetenceudviklingsopgave, som skal klæde medarbejdere og borgere på til at kunne bruge træningsprogrammet og motivere dem til at fastholde træningen.

Som med alle andre digitale løsninger er det afgørende, at der er et stabilt drift-setup. Og ligesom med al anden brug af teknologi, der frigør tid, skal man kunne afgøre, hvad vil man gøre med den tid, man har frigjort.

Hvad kan jeres målsætninger være ved at deltage i partnerskabet med fokus på digitalt understøttet træning?

- At komme i gang med at bruge digitalt understøttet træning og lykkes i en del af kommunen med at frigøre arbejdstid.
- At få udbredt digitalt understøttet træning til flere borgere, som løfter borgernes trivsel og nedbringer behovet for pleje.
- At få afklaret hvilke medarbejdere, der skal arbejde med skærm-besøg, og klæde dem på med de rette kompetencer, så I kan lykkes med at udbrede løsningen.
- At etablere en effektiv driftsmodel, så der vedvarende frigøres tid, og der stadig er ressourcer til at implementere nye løsninger.
- At få omsat den frigjorte tid til de gevinster, kommunen ønsker at opnå. Det kan fx være øget fleksibilitet i medarbejdernes hverdag, at styrke indsatsen til dem, som kræver mere omsorg, eller at kunne håndtere flere borgere.

Eksempel: Digitale træningsforløb reducerer behovet for hjem-mepleje i Kerteminde – og giver tilfredse borgere

App-baserede træningsprogrammer sparede i 2021 Kerteminde Kommune for over 1 mio. kr. og reducerede det årlige plejebæhov blandt de deltagende borgere med 27 timer. 55 procent af borgerne fik en forbedret fysik.

Læs mere om casen fra Kerteminde Kommune på videncenter.kl.dk

3. Etablering og skalering af automatiseringsindsatsen

Hvad mener vi med etablering og skalering af automatiseringsindsatsen?

Forløbet handler om automatisering af administrative processer, hvor der sættes strøm til manuelle og rutineprægede arbejdsgange i kommunerne.

Forløbet er målrettet kommuner, som enten skal i gang med RPA-baseret automatisering for første gang, eller som ønsker at skalere videre med afsæt i de første automatiseringssucceser, hvor man typisk har udviklet de første 10-20 robotter og ønsker at accelerere porteføljen til 40-50 robotter eller flere.

Eksempler på processer, I kan arbejde med i partnerskabet, er automatisering ift: indhentning af straffeattester, flexlønsberegning, betaling af læge eller tolkeregninger, journalisering af mails og dokumenter, fordeling af post, fakturering af byggesagsgebyr, brugeroprettelse, udskrivning af kørelister mv.

Hvad er gevinsterne ved at automatisere?

Når de administrative processer automatiseres ved hjælp af RPA eller tilsvarende automatiseringsteknologi, frigøres ressourcer til andre formål. Ofte oplever kommunerne også, at automatiseringsprojekterne bidrager til en øget kvalitet og compliance i de administrative processer.

Hvad er de typiske udfordringer ved at etablere og skalere RPA?

For kommunerne er der forskellige udfordringer med at etablere og skalere RPA. For de kommuner, der er i starten af deres automatiseringsrejse, handler udfordringerne ofte om at etablere et solidt fundament for skalering i form af en udviklingspipeline, governancestruktur med etablering af best practice for udvikling, test mv.

Herudover er der mange kommuner, som har svært ved at etablere et fagligt miljø med kritisk masse af ressourcer og kompetencer, som sikrer en stabil og sikker drift, når der skaleres, og automatiseringen bliver en fast del af forretningsunderstøttelsen.

Hvad kan jeres målsætninger være ved at deltage i partnerskabet med fokus på automatisering?

- At få automatiseret flere konkrete processer (volumen).
- At få professionaliseret arbejdet med automatisering, herunder implementering af best practice og en solid governance.
- Stabil drift og rapportering.
- At blive bedre til at høste gevinsterne ved automatisering.
- Større medarbejdertilfredshed.

Eksempel: I Ringkøbing-Skjern Kommune har software-robotter frigivet 37.400 timer på tre år

Ringkøbing-Skjern Kommune har udviklet 130 RPA-løsninger, der løser en række rutineprægede, manuelle arbejdsopgaver. Kommunen har på tre år opnået en nettogevinst på 8,4 mio. kr. og fået frigivet 37.400 timer.

Robotterne udvikles efter ønske fra medarbejdere, der kan se en fordel i, at en robot tager det kedelige arbejde, så der bliver frigivet tid til de opgaver, hvor den enkelte ansatte bruger sin faglighed.

Automatiseringsenheden i kommunen er centralt forankret og finansieret. Automatiseringerne designes, udvikles og driftes af ca. 2,5 årsværk.

Læs mere om casen fra Ringkøbing-Skjern Kommune på videncenter.kl.dk

4. Intelligent automatisering af end-to-end processer

Hvad mener vi med intelligent automatisering af end-to-end processer?

Intelligent automatisering handler om at brede automatiseringsværktøjskassen ud, så der anvendes flere forskellige redskaber, som orkestreres i automatiseringen. Udover RPA kan det være smarte formularer eller applikationer, integrationer, regelmotorer, datamodellering, kunstig intelligens mv.

Når der sættes fokus på "end-to-end" processer, er der også en ambition om at kunne gentænke processen fra ende til anden og eksekvere på automatiseringen uden redskabsmæssige begrænsninger.

Forløbet er målrettet kommuner, som er godt i gang med deres automatiseringsrejse og typisk har en lang række af succeser med RPA-baseret automatisering med i bagagen. Konkret vil kommunerne i forløbet skulle arbejde med implementering af intelligente automatiseringsløsninger.

Hvad er gevinsterne ved intelligent automatisering?

Når der arbejdes med intelligent automatisering, frigøres der ressourcer til andre formål. Men i det intelligente ligger der også et ønske om at skabe bedre og mere helhedsorienterede processer, hvor der er fokus på sammenhæng på tværs, borgertilfredshed, kvalitet i beslutninger mv.

Hvad er de typiske udfordringer ved intelligent automatisering af end-to-end processer?

Med intelligent automatisering øges kompleksiteten i at skabe sammenhængende processer. Der er mange teknologier, som skal mestres teknologisk og kompetencemæssigt, og processerne skal orkestreres, så processen ikke knækker i et svagt led. Det kræver også et højt modenhedsniveau i organisationens governance og -driftsprocesser at få det til at lykkes i praksis.

Mange kommuner ender på et automatiseringsplateau, hvor de ikke kommer ud over traditionel RPA-automatisering. Det er den udfordring, som vi gerne vil angribe i dette spor, så vi i fællesskab løfter kommunerne.

Hvad kan jeres målsætninger være ved at deltage i partnerskabet med fokus på automatisering?

- At frigøre ressourcer ved at skabe resultater med mere avanceret automatisering – fx automatiseret vagtplanlægning, intelligent ressourceallokering mv.
- At løfte organisationens kapabilitet fra simpel til intelligent automatisering.
- At få implementeret flere sammenhængende end-to-end processer.
- At anvende organisationens ressourcer mere intelligent.

Eksempel: Sammenhængende automatisering af processen for kropsbårne hjælpemidler

I Sønderborg Kommune har de gentænkt arbejdet med bevilning af kropsbårne hjælpemidler end-to-end med brug af LEAN-principper, RPA og nye intelligente teknologier.

I forløbet er arbejdsgangene omkring hjælpemiddelsbevilling blevet gentænkt. Informationerne på sagerne for området er blevet konsolideret i færre systemer. Og RPA-robotter bidrager til journalisering af ansøgninger og arkivering af bilag på de rette sager med automatiseret sagsoprettelse, hvor det er nødvendigt.

I selve sagsbehandlingen hjælper en avanceret AI- og regelmotor sagsbehandlerne med at finde lignende og relaterede sager, hvilket sparer tid hos sagsbehandlerne og skaber konsistens på tværs i sagsbehandlingen, så borgerne behandles lige.

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S



+45 3370 3370
kl@kl.dk
kl.dk

 @kommunerne

Produktion: Kommuneforlaget A/S
Design: e-Types
Foto: Colourbox

Produktionsnr. 830896