

DIGITALISERINGSSTRATEGI I SOF

2022-2026



Efterår 2022

Digitaliseringsstrategien skal understøtte SOFs omstillingsplaner og sikre at vi lever op til de nationale digitaliseringsstrategiers krav og tiltag

DE NATIONALE OG KKS DIGITALISERINGSSTRATEGIER

Et digitalt samfund for alle

Sammenhængende service og
Helhedsorienteret indsats for
borgerne

Personaliserede services til
borgerne og fokus på digital
inklusion

Mere tid til kerneopgaven
gennem øget brug af teknologi og
automatisering



SOCIALFORVALTNINGENS OMSTILLINGSPLANER

Et godt liv med
deltagelse i fællesskabet

En plads i fællesskabet

Borgerens vej mod et
selvstændigt liv

DIGITALISERINGSSTRATEGI I SOF

Brugervenligt og effektivt

Vi kan kun lykkes med
digitalisering sammen.

I Socialforvaltningen vil vi
udnytte de løsninger vi allerede
har og arbejde med data på en
smart måde.

Vi vil sikre en stabil og
sammenhængende drift og alle
ledere og medarbejdere skal
have kompetencer i arbejdet
med digitalisering.



Formålet med digitaliseringsstrategien

Digitalisering er ikke et mål i sig selv, men ét af flere midler til at indfri Socialforvaltningens omstillingsplaner og den faglige konsolidering i borgercentrene.

De nationale digitaliseringsstrategier for 2022-2026 peger på nye muligheder for at understøtte Socialforvaltningen og de udsatte borgere, men stiller også en række nye krav til kommunerne f.eks. i forhold til helhedsorienterede blik på borgerne og på personaliserede digitale services.

SOF står i en situation (ligesom resten af den offentlige sektor) med udfordringer mht. fastholdelse og rekruttering - derfor skal digitalisering også være et område, som aktivt bidrager til at reducere dette pres.

De digitale teknologier giver nye muligheder og skal bruges til at løfte kvaliteten, trivslen og effektiviteten i vores borgercentre og centrale enheder. Vi skal bruge de digitale muligheder klogt og vurdere, hvor det giver mening. De services, vi udvikler, skal have fokus på borgerne. Samtidig skal vi udnytte, at den digitale teknologi giver nye muligheder for at skabe mere gennemsigtighed i de administrative arbejdsgange og til at optimere processer - som kan gøres mere sikre, enkle og sammenhængende for medarbejdere og ledere.

Med strategien får SOF én strategi for digitalisering som sætter en samlet retning for området i forvaltningen.

At styrke arbejdsfællesskabet er centralt for at lykkes med denne strategi. Med en fælles digital strategi og en mere ensartet brug af digitale redskaber, får vi et bedre grundlag for at arbejde sammen på tværs, samt løse og udvikle vores opgaver i fællesskab med andre - til gavn for borgeren.

Udgangspunkt i SOF (2022)

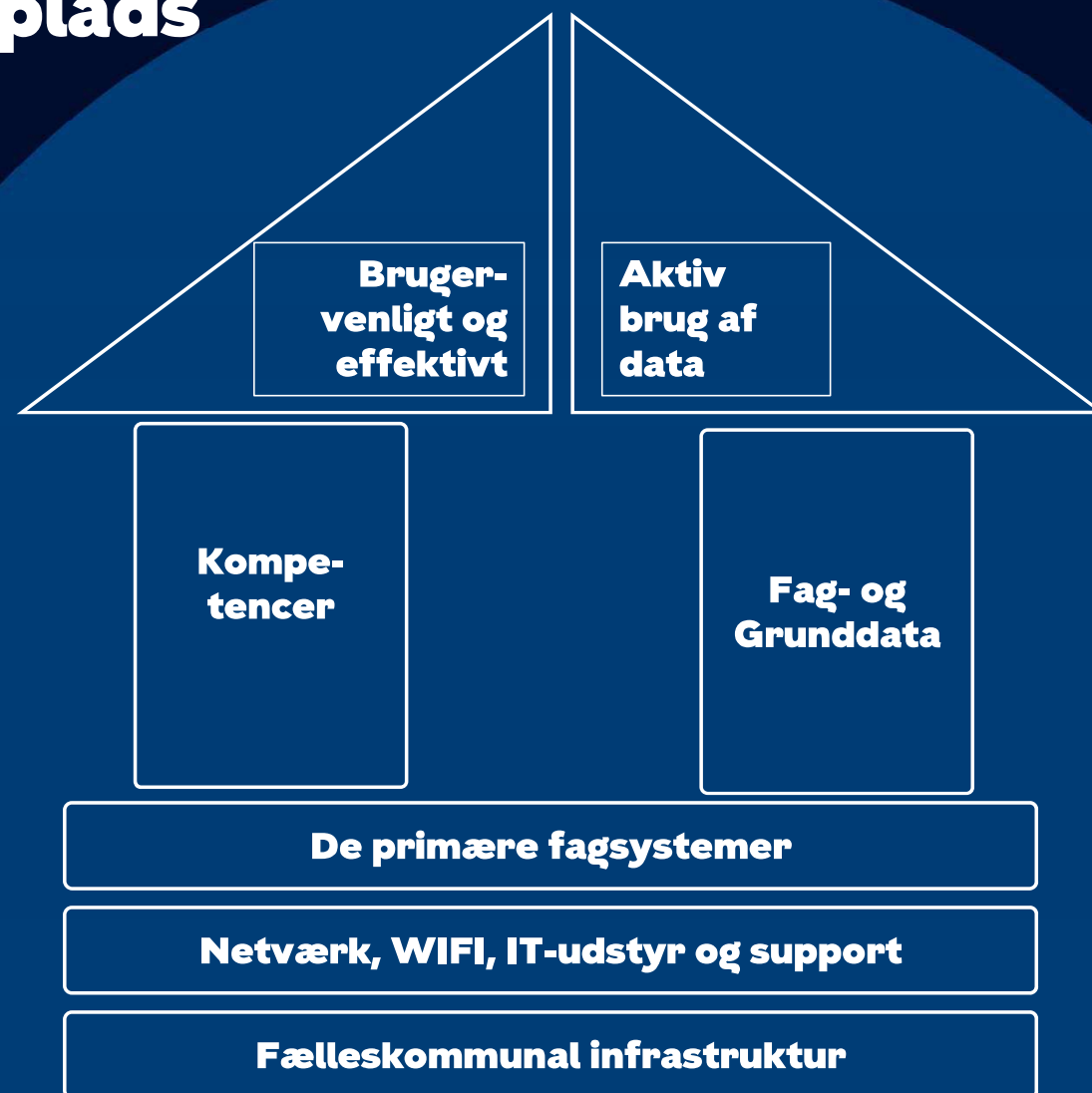
- SOF har i løbet af de sidste 3 år udskiftet alle de primære fagsystemer med tidssvarende systemer; SAPA, CURA, DUBU og DOMUS. Det har været omfattende forandringsproces som ikke er slut endnu; fokus skifter nu fra implementering til løbende at optimere og sikre en god brug af systemerne igennem hele deres levetid. Implementeringen har kostet mange ressourcer og det vil også fremover kræve mange ressourcer, hvis vi skal sikre og holde fast i gevinsterne ved systemerne. Det betyder, at fokus skal være på at investere i, at få så meget som muligt ud af de nye løsninger og ikke på at igangsætte nye ting.
- Med de nye fagsystemer har SOF fået muligheder for at skabe bedre overblik over borgerne og den daglige drift. Systemerne lægger basis for at skabe store forbedringer i datakvaliteten så vi kan få et bedre grundlag at tage beslutninger på, kan få bedre indsigt i fagligheden og give borgerne adgang til deres egne data.
- Implementeringen af de nye fagsystemer og apps, teknologier, mv. har vist et tydeligt behov for at se på, hvordan vi sikrer at ledere og medarbejdere har de rette kompetencer og forståelse til at benytte de nye systemer og de teknologier vi stiller til rådighed. Lederne skal have teknologiforståelse der kan motivere medarbejderne til at sikre den gode brug af systemerne og indsigt i SOFs digitale værktøjskasse så vi bliver ved med at skabe gode data, kan arbejde effektivt, højne vores service til borgerne og løbende kan optimere på systemerne så de understøtter hverdagen. SOFs digitale værktøjskasse består af fagsystemer, integrationer, automatisering, machine learning, velfærdsteknologi, mobility, apps, mv. som skal bruges der, hvor de giver mening i forhold til løsningen af det behov der er.
- SOF er en kompleks organisation, hvor "one size fits all" ikke er en løsning, men hvor det heller ikke er muligt at "skræddersy alt til alle". Vores systemlandskab er komplekst og består både af systemer og teknologier, vi selv kontrollerer, men også af en række nationale systemer og teknologier, der er fælles for hele Københavns Kommune, og som vi ikke selv har direkte indflydelse på. Vi skal være bedre til at samarbejde på mange niveauer for at skabe gode løsninger der kan understøtte Socialforvaltningens behov.
- SOF har en række gode gennemprøvede principper for arbejdet med digitalisering som er blevet opdateret og videreført fra den gamle digitaliseringsstrategi; f.eks. implementeringskonceptet, krav om brugerinvolvering, tilgang til arkitektur og sikker brug af data.

Fundamentet skal være på plads

Hvis fundamentet ikke er stabilt, så er det svært at sikre gode solide digitale løsninger til medarbejdere og ledere.

For løbende at kunne understøtte kvalitet og effektivitet i arbejdet og imødekomme udfordringerne på arbejdsmarkedet så har SOF brug for:

- At fokusere på de eksisterende systemer så de bliver så brugervenlige og effektive at arbejde med som muligt
- At sikre vi har de rette digitale kompetencer hos ledere og medarbejdere
- Data der aktivt understøtter SOFs arbejde, både til ledelsen om medarbejderne, men også data der kan vise om vi er på rette vej med gevinster, indsatser, mm.
- At arbejde med udvikling og nye teknologier i de tilfælde, hvor de eksisterende systemer ikke kan løfte udfordringerne



Overblik over strategiens fokusområder og målbilleder



Styr på fundamentet

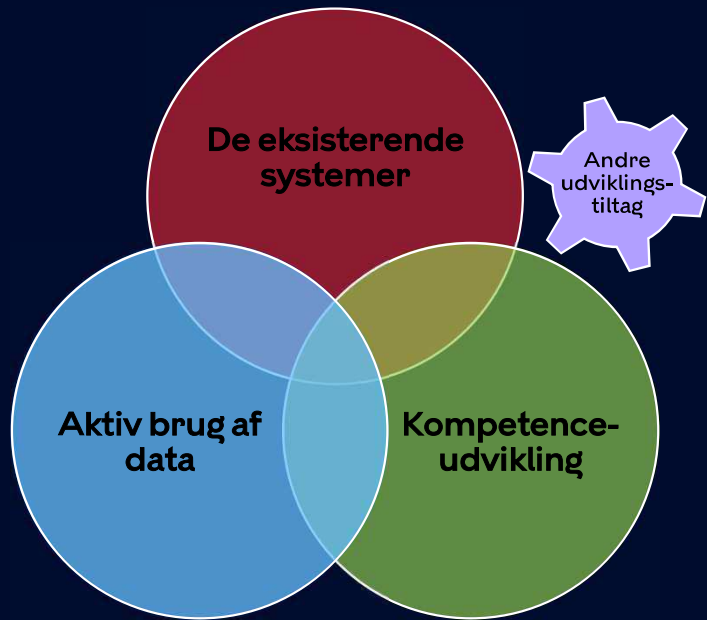
Brugervenligt og effektivt

Overblik

Datadreven organisation

Fælles standarder

Datakvalitet



Andre væsentlige dagsordner

Medarbejderne i SOF

Lederne i SOF

Digitalt fokusområde: De eksisterende systemer



Vores fokus de kommende år er på en sikker og bedre brug af vores eksisterende systemer, så de understøtter forvaltningens kerneopgaver. Teknologien skal være en medspiller for sikker faglig kvalitet – vi ser derfor på behovet og den rette løsning før vi ser på teknologien.

Fundamentet skal være på plads, så medarbejdere og ledere har de digitale redskaber, de har brug for. Brugervenligheden i vores systemer skal være i top og de digitale værktøjer fleksible, så der let kan videreudvikles på dem og medarbejdere og ledere let kan bruge dem i den faglige opgaveløsning. Det skal være nemt at få overblik over de teknologier, som understøtter den konkrete funktion og let at sætte sig ind i dem - og hvis det alligevel er svært, så skal det være nemt at få hjælp og support.

Målbillede

Styr på fundamentet

Alt It-udstyr og devices fungerer og er supporteret.
It-udstyr og devices understøtter de behov, som den digitale hverdag kræver

- Sikker drift: Fagsystemerne er altid tilgængelige og har så få fejl som muligt.
- Der udarbejdes governance og aftaler for, hvor og i hvilket omfang, der ydes support på systemer og It-udstyr.
- Der etableres overblik over forvaltningens udstyr: hvor det er, hvad det koster, og hvor der er behov for opgraderinger og udskiftninger.
- Behovet for IT-udstyr til understøttelse af systemer og teknologier afdækkes.
- Hele livscyklussen omkring Mobility skal på plads – fra anskaffelse, implementering og support til overblik over udskiftning og fornyelse
- Der skal være styr på grunddata (KKorg, adresser, lederniveauer, mv.)

Brugervenligt og effektivt

SOF's systemer skal være brugervenlige, effektive og tidssvarende.
Vi anskaffer som udgangspunkt ikke nye systemer, men videreudvikler og optimerer løbende på de eksisterende

- Vi arbejder løbende med organisatorisk implementering, forbedring af SOF's primære fagsystemer: DOMUS, DUBU, CURA og SAPA
- Vi udarbejder brugerrejser og behovsanalyser på kritiske arbejdsgange som udgangspunkt for forenkling, automatisering, optimering og/eller forbedring af brugervenligheden
- Vi udvikler løbende på de primære fagsystemer og tilføjer ny funktionalitet og understøttelse af nye fagområder, hvor muligt
- Der sættes fokus på at gøre de administrative fællessystemer og processer (vagtplan, sygefravær, autorisationer, on og off-boarding mv.) i KK mere brugervenlige og tilgængelige
- Vi har en bred værktøjskasse til at forbedre systemerne med: integrationer, automatisering, machine learning, velfærdsteknologi, mobility, apps, mv.

Overblik

Medarbejdere og ledere har et lettilgængeligt og samlet overblik over borgeren, samt de værktøjer og metoder de har brug for i deres arbejde

- De primære oplysninger som medarbejderne har brug for om borgeren kan ses i DOMUS/DUBU/CURA og SAPA
- Vi gør det let for medarbejderne (og lederne) at finde de vejledninger, arbejdsgange, faglige netværk, hjælp, mv. som de har brug for i det daglige arbejde
- Grunddata skal være lettilgængelige og forståelige for ledere og relevante medarbejdere
- Vi skaber integrationer og indhenter data til understøttelse af arbejdet, hvor det giver mening
- Vi udbreder kendskab og smart brug af KK's fællessystemer, som fx Office 365, så SOF får så meget ud af de eksisterende fællessystemer som muligt.

Oplæg til
Indsatsen

Digitalt fokusområde: Kompetenceudvikling



Vi har fokus på at gøre vores fagsystemer så brugervenlige og effektive at bruge som muligt. Men i lige så høj grad på at sikre, at medarbejdere og ledere har de nødvendige kompetencer til at arbejde med det It-udstyr og de systemer, de er afhængige af i hverdagen - kun på den måde opnår vi de reelle gevinster.

Det er kritisk at sikre, at medarbejderne er godt rustet til at bruge systemerne, forstår formålet med dem og at der er en god faglig og redskabsmæssig sammenhæng. Det er derfor også vigtigt med fokus på lederens kompetencer og sammenhæng til den faglige ledelse i forhold til praktisk forståelse for medarbejdernes digitale hverdag - og til at forstå de grundlæggende muligheder og gevinster som godt implementerede systemer, god datakvalitet og god digital forståelse hos medarbejderne kan give (for kvalitet såvel som ressourcer og økonomi). De mange digitale tjenester til borgerne stiller både krav til de løsninger, vi stiller til rådighed, men også til hjælp med brugen af dem - vi har derfor også fokus på kompetencer til dem, der skal hjælpe borgerne.

Medarbejdere i SOF

Uddannelse, som afspejler medarbejderens hverdag, så de kan bruge de systemer, vi stiller til rådighed og har forståelse for, hvorfor de skal dokumentere

- Vi bruger en kombination af læringsmæssige metoder i uddannelsen af SOF's medarbejdere for at understøtte forskellige læringsbehov og -situationer
- Der etableres kompetenceudvikling for eksisterende medarbejdere med fokus på brugen af DOMUS og forståelsen for dokumentation, så medarbejderne kan benytte data til at yde bedre service for borgeren og derigennem se værdien i den daglige dokumentation og registrering.
- Introkursus til nye medarbejdere skal fx indeholde: Forståelse for, hvorfor de skal dokumentere, introduktion til fagsystemer (DOMUS, DUBU, Office, mv.) og oplæring i brugen af vores udstyr, mv.
- Fokus på kompetencer til de medarbejdere der skal hjælpe borgerne i brugen af de digitale tjenester.

Lederne i SOF

Alle lederne i SOF har viden og forståelse for, hvorfor digitalisering er nødvendigt og hvad det kan gøre for deres og medarbejdernes arbejde

- Der udarbejdes et uddannelsesforløb, specifikt for Socialforvaltningens ledere, hvor de får en grundlæggende teknologiforståelse - herunder blik for de digitale muligheder, effekten af god implementering, forståelse for data og betydningen af god datakvalitet for styring og overblik, mv.
- Lederne skal have praktisk erfaring med og indsigt i de primære fagsystemer (og udstyr), som deres medarbejdere arbejder med til hverdag.

Målbillede

Oplæg til
Indsats

Digitalt fokusområde: Aktiv brug af data



Vi har fokus på systematisk brug af data for at understøtte, at forvaltningens ledere har det nødvendige overblik i hverdagen og ledere kan træffe beslutninger kvalificeret af relevant data i deres arbejde med driftsledelse, strategi, kvalitetsudvikling og personaleledelse.

Data er et omfattende og komplekst område, hvor en række grundlæggende tiltag som datakvalitet, governance og enighed om standarder skal være på plads før vi kan udnytte det store potentiale. Potentialet i aktiv brug af data er blandt andet, at ledere og medarbejdere på et oplyst, datadrevet grundlag vil kunne reflektere over indsatser og sætte fokus på områder med behov for særlig opmærksomhed, mv. Standardiserede data, fælles standarder og fælles metoder er grundlaget for, at vi kan genbruge data og løsninger på tværs og for at vi kan skabe gevinster gennem automatisering, beslutningsstøtte, powerapps, mv. og optimere på processer i fagsystemerne samt for at vi kan understøtte de nationale tiltag om at arbejde helhedsorienteret om borgeren.

Målbillede

Datadreven organisation

Data skaber overblik og indsigt for ledere og medarbejdere, så de aktivt kan tage hurtige og velinformerede beslutninger

- Vi stiller daglig styringsdata og overblik over borgerne til rådighed i fagsystemerne
- Overblik og information, som fagsystemerne ikke dækker, skal være let at finde og gerne samlet på ét sted.
- Vi arbejder på at ledelsesinformation ikke kun er historik eller øjebliksbilleder, men giver mulighed for at fremskrive, prognosticere og vise afvigelser fra normen
- Vi bruger data til at vise effekten af vores indsatser og udviklingen hos vores målgrupper og til at udvikle metoder og faglighed
- Vi sikrer et godt grundlag til at træffe beslutninger om driftsledelse, kvalitetsudvikling, personaleledelse mv. med rettidig omhu.

Fælles standarder

Vi følger standarder og deler, modtager og genbruger data internt i SOF, KK og med relevante eksterne

- SOF følger de kommunale og nationale standarder på dataområdet og udveksler og indhenter data, hvor det er muligt.
- SOF benytter nationale data, hvor det er muligt, herunder særligt KOMBIT's Fælleskommunale LedelsesInformations System (FLIS).
- Vi skaber let adgang til data for dem, der har behov for det i og udenfor SOF (altid med tanke på GDPR)
- Vi genbruger data på tværs af systemer og minimerer dobbeltindtastning, hvor det er muligt.
- Vi registrerer kun det der er nødvendigt, men det vi registrerer har høj datakvalitet, så det kan genbruges på tværs og til at skabe indsigt

Datakvalitet

Vi sikrer sammen den høje datakvalitet der er grundlaget for al videre arbejde med data

- Alle bidrager aktivt til at højne datakvaliteten i SOFs systemer
- Ledere og medarbejdere forstå værdien af god datakvalitet og konsekvenserne af dårlig datakvalitet
- Vi drifter og implementere en ny BI-platform, der stiller data til rådighed på sikker og relevant måde
- Vi indtænker altid data og datakvalitet når vi ændrer i fagsystemerne

Oplæg til
Indsatser

Andre udviklingstiltag

Digitalisering står aldrig stille og der er løbende behov for at udvikle på de eksisterende systemer, udskifte gamle løsninger og holde sig up to date på, hvilke nye digitale løsninger der kan gøre en forskel for Socialforvaltningen i fremtiden.



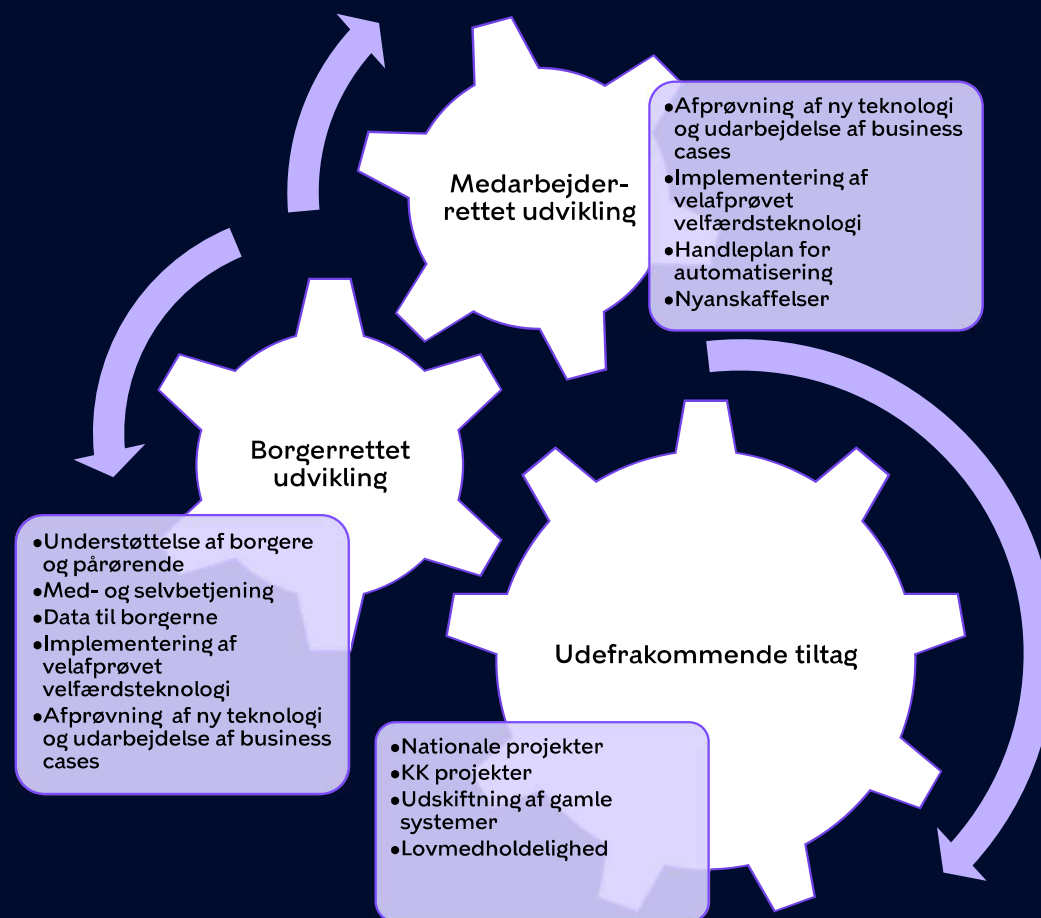
De tre fokusområder rummer de kritiske indsats der skal arbejdes med i strategiperioden, men der vil altid være udviklingstiltag der i et eller andet omfang ligger udenfor, men alligevel bør prioriteres.

Vi skal f.eks. understøtte og implementere de nationale tiltag om helhedsorienteret indsats og skræddersyede digitale services til borgerne og det er besluttet at alle forvaltninger skal have en handleplan for automatisering*.

Hvis der er nye velafprøvede teknologier som rummer muligheder for at effektivisere, frigive mange ressourcer eller højne kvaliteten for medarbejderne eller borgerne så bør det også undersøges.

Der er begrænsede ressourcer og midler og det er derfor vigtigt med en objektiv udvælgelsesproces for nyanskaffelser, udviklingstiltag og afprøvning af nye teknologier så ressourcer centralt såvel som i driften benyttes bedst muligt i forhold til den forventede effekt af det nye tiltag.

**Handleplanen udarbejdes som bilag til strategien*





Styring og samarbejde på tværs i SOF

For at lykkes med SOF's digitale strategi skal vi både **kunne vurdere de indbyrdes sammenhænge**, organisere et **systematisk samarbejde** og have en **governance** på tværs af organisationen.

Fokusområderne hænger tæt sammen og kan ikke stå alene og alle indsatser vil kræve samarbejde og ressourcer enten internt i SOF, fra Koncern IT og Koncern Service eller fra eksterne leverandører. Digitalisering vil til tider være den drivende kraft for aktiviteterne og til tider være understøttende for aktiviteter der drives fra andre dele af forvaltningen eller kommunen; det er derfor nødvendigt med god governance og tydelige aftaler, så alle parter ved, hvad de skal levere, og hvad de kan forvente af samarbejdet.

En aktiv og løbende prioritering er essentiel for at sikre at ressourcer decentralt såvel som centralt bruges på de projekter og aktiviteter, der bedst understøtter fokusområderne og målsætningerne i strategien samt giver den største effekt for flest mulige. Vi skal bestræbe os på, at påvirke ressourceforbrug og timing fra de eksterne projekter (fælles i KK eller fra national side) så meget som muligt, men da det ikke altid vil være muligt at påvirke i det omfang vi ønsker, så skal SOF's digitaliseringsportefølje også kunne rumme disse uden at belaste ressourcerne i forvaltningen unødigt.

Prioriteringsgrundlaget vil blive baseret på 5 vurderingskriterier:

1. Aktiviteter inden for strategiens fokusområder, der løser et aktuelt eller fremtidigt behov
2. Aktiviteter der giver en merværdi i og omkring borgerne for så mange som muligt
3. Aktiviteter der sikrer en bedre sammenhængende digital understøttelse med afsæt i et brugerperspektiv
4. Aktiviteter der tager højde for timing, ressourcer og kompetencebehov
5. Aktiviteter der er i overensstemmelse med SOF's 'Principper for digitalisering'

Ud over prioritering så er god governance og tydelige aftaler, så alle parter ved, hvad de skal levere, og hvad de kan forvente af samarbejdet nødvendigt for at lykkes.



Principper for digitalisering

Brugerinddragelse

- Brugere involveres altid i udvikling og indkøb af systemer.
- Brugerinddragelsen sker med tydelig angivelse af det lokale ressourceforbrug
- Fokus er altid på effektiv og brugervenlig understøttelse af processer og arbejdsgange

Arkitektur

- Vi bruger KK's og den fælles-kommunale infrastruktur og rammearkitektur aktivt i vores projekter.
- Vi genbruger løsninger og samarbejder på tværs af KK.
- Vi har styr på data, GDPR og informations-sikkerhed.
- Når vi laver borgerrettede løsninger lever vi op til de nationale tilgængelighedsstandarder for borgerrettede løsninger (WCAG)

Metoder og projekter

- Vi implementerer som hovedregel kun løsninger, som er i drift andre steder.
- Vi ser altid på om et behov kan løses med de eksisterende løsninger
- Alle projekter anvender fælles projektmodel og metoder, inklusiv en velunderbygget business case og opfølgning på gevinstrealisering.
- IT-projektrådet bruges aktivt som sparring
- Vi følger altid SOFs implementeringskoncept for projekter.

Brug af data

- Vi genbruger altid data
- Vi bruger som udgangspunkt altid de nationale standarder og metoder og de samme definitioner på tværs af borgercentre
- Data er altid tilgængeligt for dem, der har et legitimt behov for adgang
- Vi registrerer kun det, der er nødvendigt
- Vi arbejder for høj datakvalitet
- Grunddata skal være retvisende

Porteføljestyring

- Projekter prioriteres og porteføljestyres ud fra strategiens fokusområder, gevinster, samtidighed og økonomi
- Der er overblik over projekter i både centralforvaltningen, i borgercentre og fra KIT og KS, og der planlægges ud fra en samtidighedstankegang
- Indkøb og udvikling af IT-software og hardware koordineres via Digitaliseringskontoret

