

# Digitale Helgeland

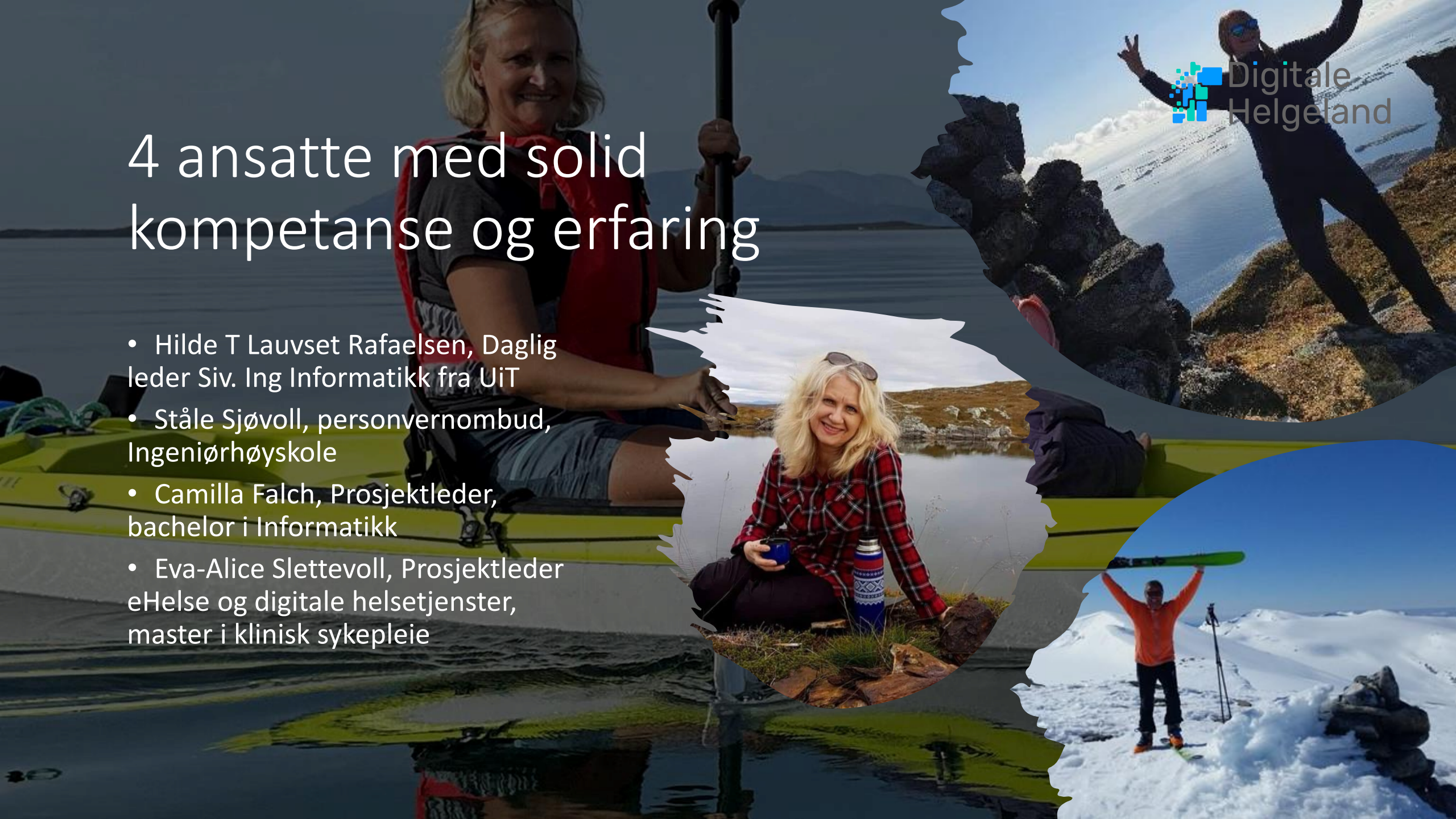
Sammen for utvikling og bedre tjenester

# Hva er Digitale Helgeland?

- Samarbeid mellom 16 kommuner på Helgeland
- Finansiert gjennom Statsforvalter fra 2020-2022
- **Kommunalt oppgavefelleskap (KOF) fra januar 2023**

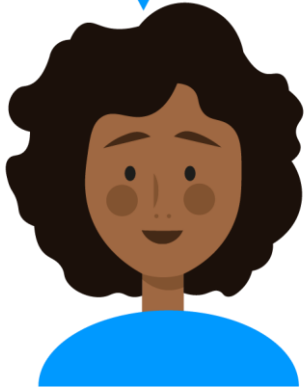
# 4 ansatte med solid kompetanse og erfaring

- Hilde T Lauvset Rafaelsen, Daglig leder Siv. Ing Informatikk fra UiT
- Ståle Sjøvoll, personvernombud, Ingeniørhøgskole
- Camilla Falch, Prosjektleder, bachelor i Informatikk
- Eva-Alice Slettevoll, Prosjektleder eHelse og digitale helsetjenster, master i klinisk sykepleie



# Kartlegging, innsikt, strategi

“Vi er en kommune og leverer de samme tjenestene. Det er mye som er det samme. Vi er mer like enn forskjellige”



Digitale  
Helgeland

Visjon

Digitale Helgeland – sammen for utvikling og bedre tjenester

## Mål

- Innbyggere og næringsliv skal ha tilgang til gode, sammenhengende digitale tjenester.
- Ansatte i Helgelandkommunene har god digital kompetanse.
- Helgeland er et attraktivt sted å bo og jobbe.
- Effektive og papirløse prosesser
- Helgeland tar i bruk de muligheter som finnes i teknologi, kapasitet og kompetanse.

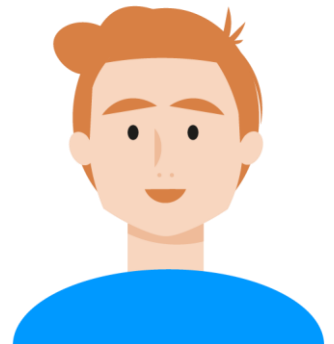
## Dette oppnår vi ved

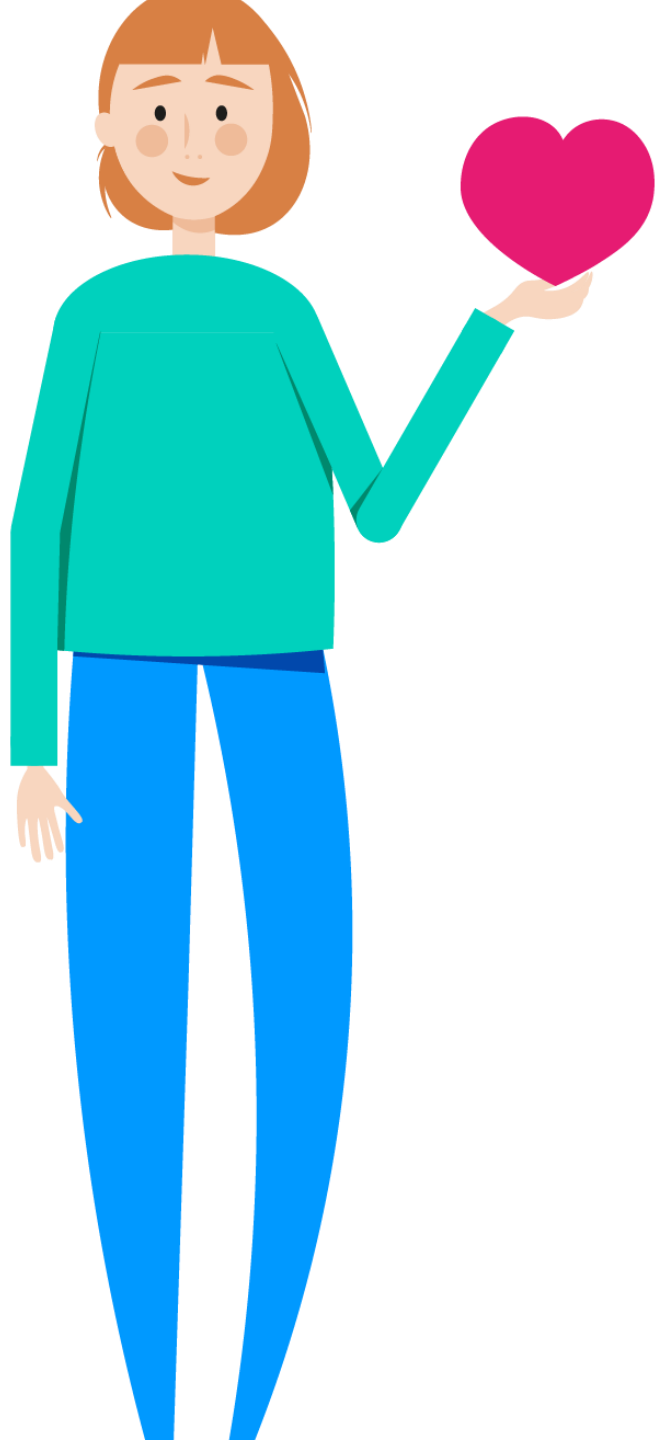
- å samarbeide der vi kan, dra nytte av hverandres styrker og respektere forskjeller mellom kommunene.
- å samskape med innbyggere, næringsliv og frivilligheten.
- tydelig og god forankring av mål og handlingsplaner.
- å styrke den digitale kompetansen.
- å motivere og legge til rette for kompetanseutvikling.
- å dele på kompetanse og ressurser.
- å ta i bruk nasjonale fellesløsninger

“Det er et sprang fra å ville være digital til å ville jobbe på andre måter”



“Det er selgers marked, nye løsninger blir solgt inn veldig hardt. Vi risikerer å kjøpe inn systemer som ikke er svar på det problemet vi har”





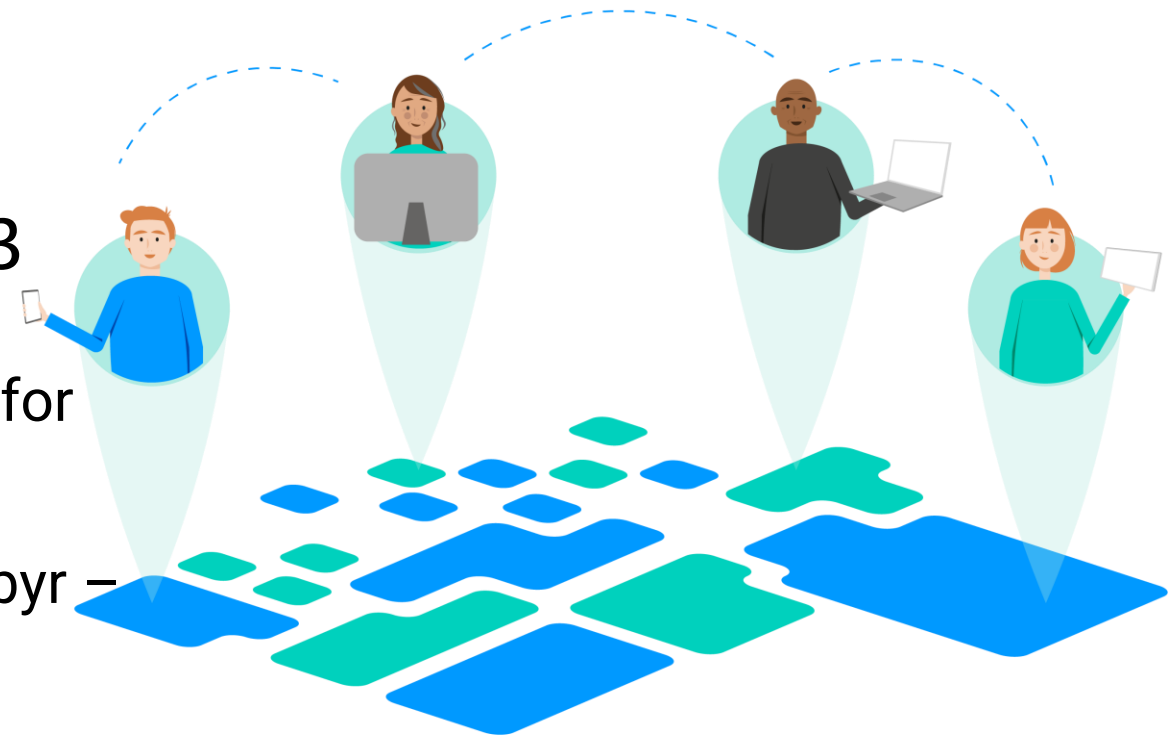
# Prinsipp

- Brukeren i sentrum
- Samskaping
- Sammenhengende tjenester
- **Brukerbehov og tjenstedesign**
- Gevinstrealisering
- Standardisering og **gjenbruk**
- Personvern og informasjonssikkerhet
- Nasjonale fellesløsninger fremfor å utvikle egne løsninger
- **Dele data**
- Flexibilitet og skalerbarhet

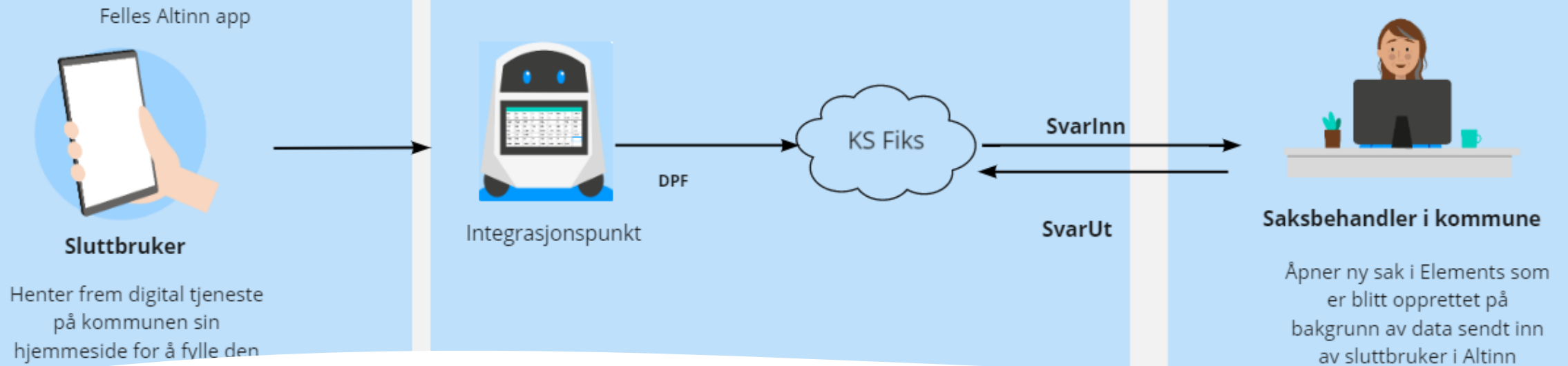


# Deling av data, samarbeid, gjenbruk og bærekraft i skjønn forening

- Alle kommuner på samme sak-arkiv løsning
  - Elements cloud i 14 kommuner
- Felles tjenester utviklet på Altinn 3 plattformen
  - Hvorfor utvikle, betale og vedlikeholde for hver våre digitale tjenester når de i utgangspunktet er helt like?
  - Vi bruker infrastrukturen som Altinn tilbyr – slipper å drifte servere selv
  - Sikkerhet og personvern godt ivaretatt
  - **Deling, gjenbruk og åpen kildekode**



## eFormidling



- Samarbeid med Digitaliseringsdirektoret, KS og Sikri for å få på plass eFormidling og generell dataflyt som skal brukes på de fleste felles digitale søknadsskjemaene våre.
- **Denne løsningen har vi nå fått på plass**

# Søknad om redusert foreldrebetaling i barnehage og SFØ

- Får automatisk opp navn, fødselsnummer, adresse til den som logger inn og til registrert partner og alle barn på samme folkeregistrerte adresse
- Henter ned inntektsopplysninger automatisk fra skatteetaten sitt API
- Bruker får svar med en gang om krav oppfylles
- Data sendes automatisk over til sak-arkiv systemet Elements for videre behandling

Digitale Helgeland

## Søknad om redusert foreldrebetaling

Obligatoriske felter er markert med \*

1. Innledning 2. Husholdningen 3. Hva det søkes om 4. Inntekt og dokumentasjon 5. Oppsummering

### Innhenting av inntektsopplysninger

For å kunne behandle din søknad trenger vi å innhente opplysninger fra skatteetaten. \*

Hent opplysninger om bruttoinntekt til min husholdning direkte fra skatteetaten

**i Foreløpig vurdering**

Foreløpig vurdering tilsier at du dessverre ikke oppfyller kravene om redusert foreldrebetaling, da samlet inntekt vi har fått fra skatt er for høy. Men vi vil likevel behandle din søknad manuelt.

Har du eller medsøker hatt en varig nedgang i inntekt siden forrige skattemelding? \*

Hvis du eller medsøker har hatt en varig nedgang i inntekten siden forrige skattemelding må du legge ved dokumentasjon som kan bevise dette. Dette kan for eksempel være oppdatert skattemelding, siste lønsslipp, dagpenger, uføretrygd, fødselspenger, vedtak fra sosial kontor eller lignende.

Ja  Nei

Last opp dokumentasjon \*

Maks filstørrelse 25 MB.

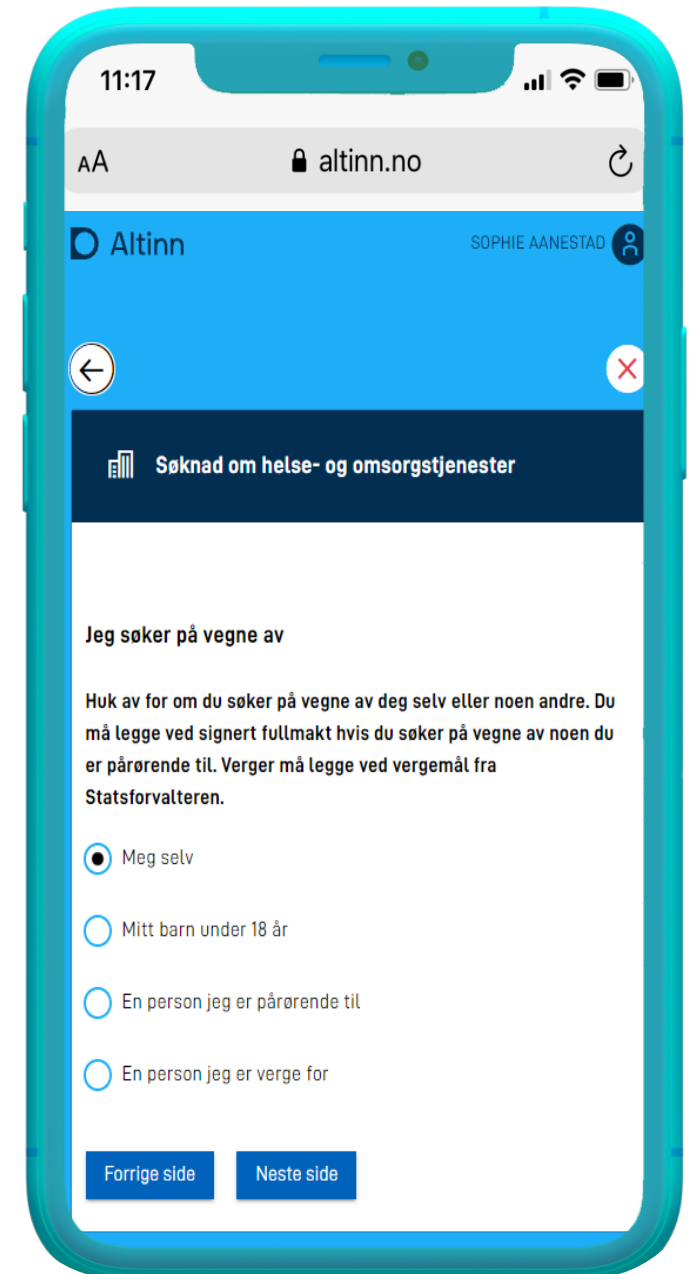
↑  
Dra og slipp eller **let etter fil**

Tillatte filformater er: .jpg, .jpeg, .pdf, .png



# Digitalisering av tjenestekontoret/tildelingskontoret

- Mulighet til å sende ut post digitalt fra pasient journal systemet
- Integrasjon fra pasient journal system til kjernejournal
- Ny felles digital søknad for helse og omsorgstjenester
  - Tatt i bruk i 14 av 16 kommuner
  - Data sendes automatisk til kommunen sin innboks i Altinn



## Enklere vei til bevillinger: Sommerstudent fornyer søknadsprosessen for servering og skjenk på Helgeland

I løpet av de varme sommerukene i år, har Digitale Helgeland hatt gleden av å ha Gunnar Solli Olsen, en talentfull systemutviklerstudent fra NTNU i Trondheim, i sine rekker. Gunnar, en lokal helt fra Sømna, har dedikert sommeren til å digitalisere og forenkle søknadsprosessen for servering, skjenk, og salgsbevillinger i Altinn for kommunene på Helgeland.

---

### Tre tjenester slått sammen til en

Tidligere var det tre separate tjenester for disse bevillingene. Nå, takket være Gunnars dyktighet og innovasjon, har disse tjenestene blitt kombinert til en enkelt tjeneste med sporvalg. Med bruk av eFormidling og automatiske datahentinger fra både enhetsregisteret og folkeregisteret, slipper nå brukere den tidkrevende prosessen med manuell datainntasting.



# ConnectFlow – smidig dokumenthåndtering og samarbeid

## As is - scenarier

Dette kartet er basert på innviklet gjennomført høsten 2023. Kartet viser de mest utbredte scenarier i kommuner på Helgeland. Sakshandlere innen ulike fagområder, arkivleder-ansatte og kommunedirektører. I tillegg har vi valgt innsett med andre intervjuee som også er godt kjent med digitale hjelpemidler i dette prosjektet, blant annet intervjuee med 12 arkivleder i ulike kommuner.

Innsikten beskriver hvordan situasjonen rundt dokumenthåndtering er i kommunene i dag. Den presenterer som visuelle AS-is-scenarier, og tre hovedfunn som går på tvers av disse.

Scenariene forteller konkrete historier som tar utgangspunkt i en typisk arbeidsoppgave som inngår i dagens dokumenthåndtering. Hvert scenario viser et eksempel på hvordan en utfordring kan utvikle seg i en kommunal kontekst.

Kartet løser opp i 10 hovedscenarier som er det tilknyttet en hovedutfordring og noen potensielle konsekvenser. Disse kan gjelde for én eller flere personer og situasjoner, og er merket i rødt med disse ikoner:

- 1** **Utfordring**  
Hovedutfordring det er verdt å tenke seg til hver arbeidsoppgave.
- 2** **Konsekvenser**  
Konsekvenser som utfordringen kan føre til.

**Faktorer**  
Oversiktskart som viser at det er noen objektive faktorer som kan spille inn i dagens dokumenthåndtering.

- 1** **Henvendelser via ulike kanaler**  
Innbyggere tar kontakt med kommunen på mange forskjellige måter (e-post, sms, telefon, fysisk). Ofte henvender de seg også gjerne direkte til sakshandlere.
- 2** **Fagsystemer uten integrasjoner**  
Kommunen bruker mange ulike fagsystemer. Disse er ikke knyttet sammen slik at de kan utveksle data med hverandre.
- 3** **Det er fortsatt en del fysiske dokumenter i omlop**  
Ikke alle innleggjer er digitale, og på noen områder er det fortsatt nødvendig med et fysisk dokument/forsatt. Arkivsystemet brukes derfor til å håndtere fysiske dokumenter.
- 4** **Størrelsen på kommunene varierer og har betydning**  
Som i alle kommuner kan det være utfordringer med å håndtere informasjon og arkivering, samt tilgang til arkivlig kompetanse. Samtidig har de små kommunene gjerne bedre kjennskap til sine lokalsamfunn.
- 5** **Ansatt med liten erfaring**  
Ikke alle ansatte i kommunen har like mye erfaring og gode i sakshandlingssystemer.



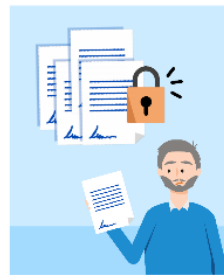
Å være bevisst at noe skal arkiveres

Bengt er ansatt i kommunen, og har akkurat rukket å sette seg ned ved pulten sin når han ser på telefonen at han har mottatt en e-post med et vedlegg fra en innbygger. Til orientering skriver avsenderen: For Bengt viktige henvendelsen såpass uformell at han ikke tenker over at den regnes som arkivverdig. Derfor blir verken e-posten eller vedlegget arkivert.



Å vite at noe skal arkiveres, og arkivere det riktig

Katrine jobber som rådgiver på oppvekstområdet og har fått inn et nytt dokument i en sak. Hun har tidligere fått opplæring i både fagsystemet og sak/arkivsystemet, men jobber ikke så ofte med sakshandling. Katrine synes derfor det er vanskelig å vite om dette er noe som er arkivverdig. Hun husker heller ikke hvordan hun skal gå fram for å få arkivert dokumentene riktig. Etter å ha "knotet" en stund velger hun å arkivere det slik hun tror det skal gjøres, men er usikker på om det ble gjort riktig.



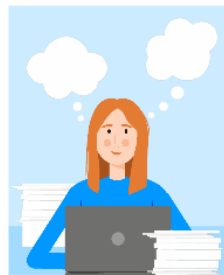
Å vurdere innsyn

Hans Gerhard arbeider med en sak der det er en del personopplysninger og annen privat informasjon. Han vet at det er ulike krav for at noe skal kunne unntas offentlighet, men han synes det er vanskelig å vite hva som skal til. Det er mange lover og regler knyttet til slikt innhold som gjør Hans Gerhard ekstra usikker. Han velger derfor å sette det til unntatt offentlighet for sikkerhets skyld.



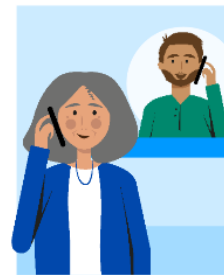
Å finne frem materiale

Bendik jobber med plan- og byggesaker, og skal utrede en sak om regulering av et område. Dette er et område som tidligere har blitt diskutert, og det har vært ulike saker knyttet til dette fra før. Bendik søker etter de tidligere sakene inne i sak/arkivsystemet, men selv med ulike søkeord sliter han med å finne dokumentene det gjelder. Han kontakter arkivtjenesten som etterhvert klarer å finne de tidligere sakene. Det viste seg at sakene ikke var arkivert på riktig måte, noe som derfor gjorde de vanskelig å gjennfinne.



Å prioritere arbeidsoppgaver på arkivet

Susanne jobber som arkivleder i kommunen, og mye av arbeidssdagen går på å håndtere post og å kontrollere at de ansatte gjør ting riktig. Hun opplever at slike manuelle oppgaver tar for mye tid, og at hun aldri får prioritert de større arkivfaglige oppgavene, som å digitalisere historiske arkiv osv. Susanne skulle også ønske hun kunne jobbet mer med å forbedre og utvikle hele dokumenthåndteringen, lage prosedyrer og øke kunnskapen og forståelse for dokumenthåndtering i hele kommunen. Hun opplever at ledelsen i kommunen ikke ser potensialet i arkivtjenestens funksjon som en del av den utviklingen kommunen står i.



Å utveksle erfaringer og samarbeide

Kari jobber på arkivet i en liten kommune. Hun jobber mye alene, men har mye erfaring og kjenner godt til de ansatte og hvem som jobber med hva. Hvis hun trenger å sparre om arkivfaglige spørsmål, pleier hun å kontakte Terje på arkivet i nabokommunen. En dag forteller Terje oppglødd at han har fått høre at det er snakk om et samarbeid om dokumenthåndtering for flere kommuner. Kari blir bekymret. Hun vet at slike samarbeid fungerer bra på andre områder i kommunen, men ser ikke hvordan det kan løses i praksis når det gjelder dokumenthåndtering. Hvordan skal de da ivareta det lokale behovet, og vil det være i tråd med regelverket?

**1** **Jeg tenker sjelden over at noe skal arkiveres. Er ikke det noe de ordner på arkivet?**

- Arkivverdig materiale blir ikke arkivert
- Saker blir ufullstendig fordi noen dokumenter ikke finnes
- Frustrasjon over å ikke finne det man leter etter

**2** **Jeg synes det er vanskelig å vite hva som skal arkiveres og hvordan jeg skal gjøre det**

- Arkivverdig materiale blir ikke arkivert
- Saker blir ufullstendig fordi noen dokumenter ikke finnes eller arkiveres på feil måte
- Frustrasjon over å ikke være sikker på hvordan det skal gjøres, og bruke tid på å finne ut av det

**3** **Som ansatt synes jeg det er vanskelig å vurdere hva som kan gis innsyn i og hva som skal være unntatt offentlighet**

- Dokumenter som skal være unntatt offentlighet blir offentliggjort
- Innbyggere/andre parter får ikke det inntrykk de har krav på
- Trykks for å gjøre feil

**4** **Jeg bruker mye tid på å "knote" og lete etter dokumenter i ulike systemer**

- Mindre tid til sine kjernepopulære
- Frustrasjon over å ikke finne det man leter etter

**5** **Som arkivansatt bruker jeg mye tid på manuelle oppgaver og å kontrollere**

- Mindre tid til viktig innlegg og andre arbeidsoppgaver
- Frustrasjon over å ikke få bruk kompetansen sin

**6** **Jeg ser at kommunesamarbeid fungerer fint på noen områder, men har noen bekymringer dersom det skal bli samarbeid rundt arkiv og dokumenthåndtering**

- Usikkerhet knyttet til hvordan et samarbeid vil påvirke deres arbeidsforhold
- Usikkerhet knyttet til hvordan av den faglige kompetansen og lokalkunnskap hos de ansatte
- Usikkerhet knyttet juridiske aspekter

## Hovedfunn

Hvis vi tar utgangspunkt på innviklet ser et at mye henger sammen. Oversiktskartet handler det om tre ikoner og hovedfunn.

### #Bevissthet

**Rundt det å håndtere dokumenter på riktig måte**

Utsatt rolle i kommunen, har man som ansatt et ansvar for å journalføre og arkivere arkivverdig materiale man jobber med. Det varierer mellom hva som er grad de ansatte gjør dette, og det kan blant annet skyldes en mangfoldig bevissthet rundt arkivering eller forståelse for dette. Særlig ansatte som jobber håndterer arkivverdig materiale, er dette noe de ikke tenker så mye på. Det kan variere etter rolle og oppgaver du har. De som sakshandlere mye i jobben sin, er kanskje mer bevisst, mens andre som spidtere er i berøring med sak/arkivsystemer har lavere bevissthet.

**1 A**

### #Kompetanse

**Til å vite hvordan man skal håndtere dokumenter på riktig måte**

Et arkivverdig materiale like blir arkivert kan også skyldes mangfoldig eller lav kompetanse som hvordan det skal gjøres. Selv om du dette har fått opplæring i systemene og hva som skal arkiveres, ser det likevel mange som synes det er vanskelig vurderinger. Dette gjelder særlig de som ikke jobber mye med sakshandling eller bruker systemene sine. Uten regelmessig praksis og opplæring kan det være vanskelig å vite hvordan man arkiverer og hva som er arkivverdig. Dette kan gjøre de fremste usikre og føle at de heller tar vare å journalføre når de egentlig burde gjort det. Da kan det hende at dokumenter blir lagret feilaktig i stedet. Og selv om det er innsett og offentliggjort er noe mange synes er utfordrende. Det gjelder både hva de får av inntrykkene av sak de jobber med, og når de skal vurdere om en sak skal være åpen eller unntatt offentlighet når de journalfører den.

De ansatte har behov for tid for arkivfaglig kompetanse. Og de arkivansatte bruker mye tid på å kontrollere at dokumenter er riktig arkivert, både når det gjelder å følge prosedyrer, og de faktiske arkiverer på riktig måte og vurderinger rundt offentlighet.

**2 A 3 A 4 A 5 A 6 A**

### #Samarbeid og organisering

**Som legger til rette for å håndtere dokumenter på riktig måte**

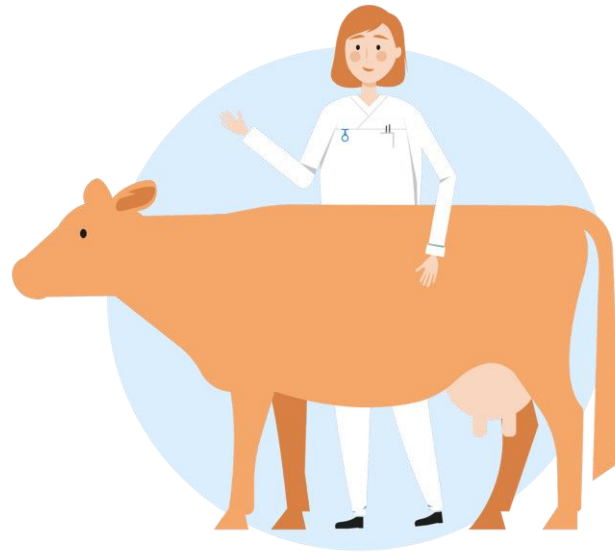
Kommunen har utv. samarbeid, organisering, tekniske løsninger og ressursutnyttelse. Disse rammene påvirker arbeidsforholdene knyttet til dokumenthåndtering, både for de ansatte på arkivtjenesten og andre ansatte.

De arkivansatte har et ønske om å jobbe mer med utvikling av arkivtjenesten og med arkivfaglige prosjekter. Disse mange spørsmål er ikke like spilt ut av en manuelle oppgaver i den daglige driften. Samtidig ble de ofte også spurt til å gjøre andre type oppgaver utadfor deres kjernekompetanse. Noen føler at ledelsen ikke prioriterer arbeid med å øke sin verdien av og muligens kompetansen som finnes der. Arkivtjenesten er også i stor grad et av sine faglige, særlig i de minste kommunene. Dette er også noe som gjør at mange arkivansatte må jobbe med andre oppgaver, og ikke har et faglig å spille på når det gjelder endringsarbeid.

De ansatte opplever heller ikke alltid at de har de rammene de trenger for å håndtere dokumenter på riktig måte. Noen opplever at f.eks. journalføring eller å finne fram til dokumenter tar mye tid. I tillegg tekniske løsninger som finnes i kommunen er også en ramme som påvirker. Er de oppdatert og i tråd med behovet, eller er det utdatert? Legges det til rette for at det er enkelt å bruke løsningene slik de skal, eller er det mye manuell arbeid og "work"? Mangfoldig utviklingsarbeid knyttet til IS-løsninger og integrasjoner mellom systemer, bidrar til at løsningene opplever utfordringer for de ansatte. Det ser vi et økt teknisk, "work" og frustrasjon.

**3 A 4 A 5 A 6 A**

Andre spennende prosjekter i  
2024....



“Digitalisering av veterinærtjenesten”





paulchaffey.blogspot.com/search?updated-max=2023-06-29T22:30:00%2B02:00&...

søndag 11. juni 2023

## Tjenestedesign for en bedre veterinærtjeneste



På den den utmerkede [bloggen](#) til [Digitale Helgeland](#), en samarbeidsarena for 16 kommuner på Helgeland, den sørligste delen av Nordland fylke, er det postet et par innlegg nylig om hvordan de bruker tjenestedesign i arbeidet for bedre veterinærtjenester. Prosjektet har som mål å skape bedre innsikt i hvordan veterinærtjenesten fungerer i dag og beskrive hvordan en ønsket fremtidig brukerreise ser ut. Der målet er å peke på hva som kan og bør gjøres noe med for forbedre tjenesten. Halogen har vært samarbeidspartner med Digitale Helgeland i dette prosjektet.

Det er nå skrevet en rapport fra arbeidsinnsiktsfasen som beskriver hvordan veterinærtjenesten fungerer for brukere, veterinærer og kommunene, og hva som bør gjøres fremover. Men som en viktig bonus har rapporten i tillegg en veldig fin beskrivelse av arbeidsformen og metodene som ble brukt i dette prosjektet. Hvordan de benyttet en tjenestedesignprosess for å skaffe innsikten og jobbet sammen med Caroline Odden og Eila Rishovd fra Halogen i gjennomføringen, sammen med Digitale Helgeland og kommunene.

Underveis i arbeidet er det gjort intervjuer med bønder, veterinærer, kommunene og fagmiljøene i Animalia og Landbruksdirektoratet. Det er gjennomført feltarbeid med



Hei Camilla!

For en fantastisk god jobb dere har gjort, jeg synes det er så motiverende å se hva dere har fått med dere fra workshop og innspill.

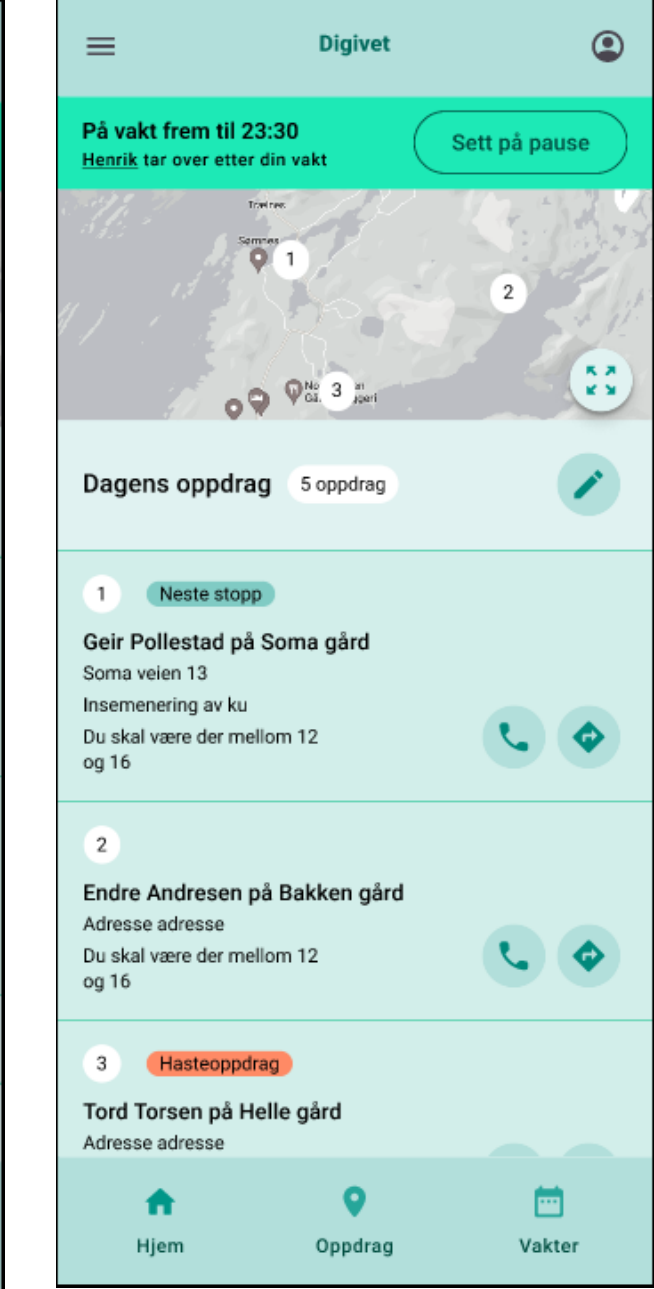
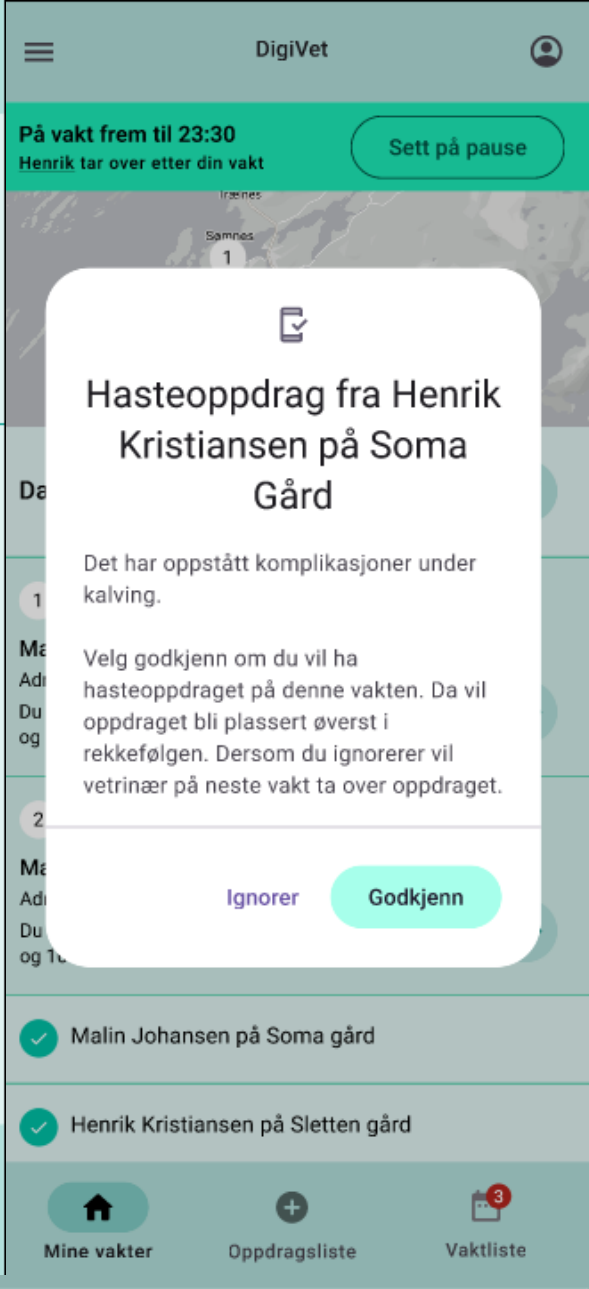
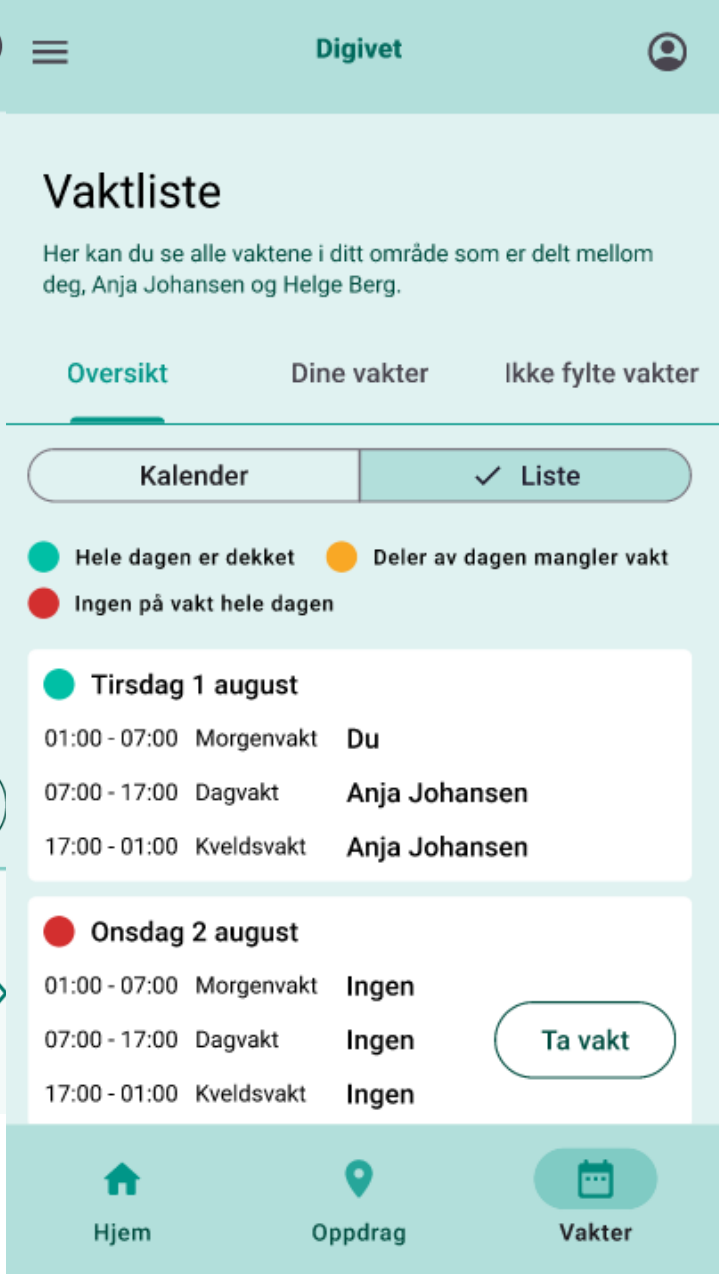
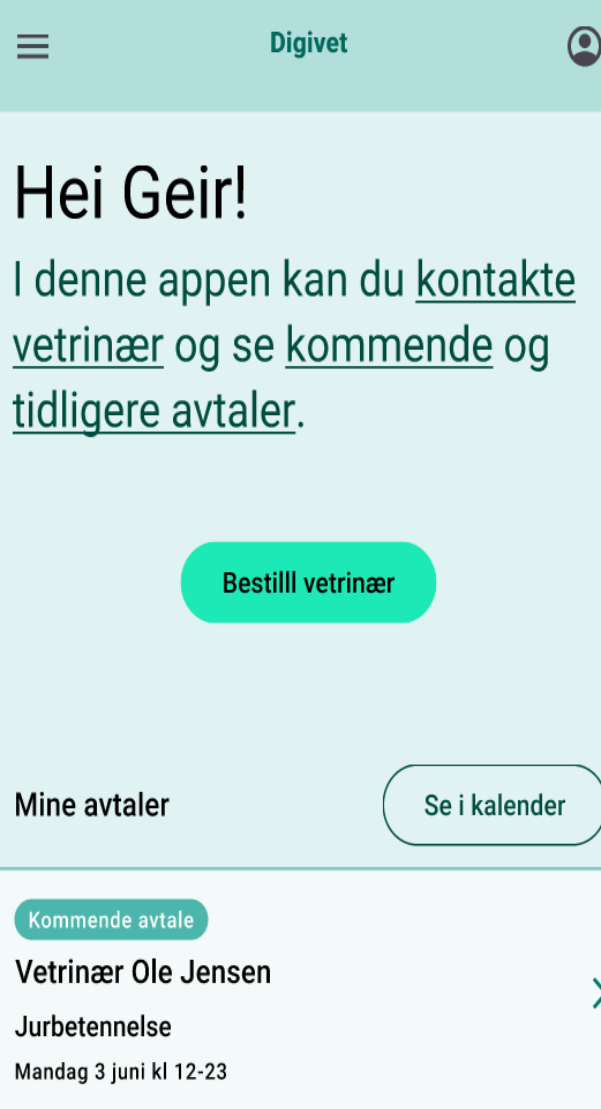
Jeg håper av hele mitt hjerte som bonde og veterinærvenn at dere lykkes med å realisere dette, det ville revolusjonert min hverdag som bonde!

Stå på, og fortsett den knallgode jobben!

Mvh,

Malin Torgersen Lie





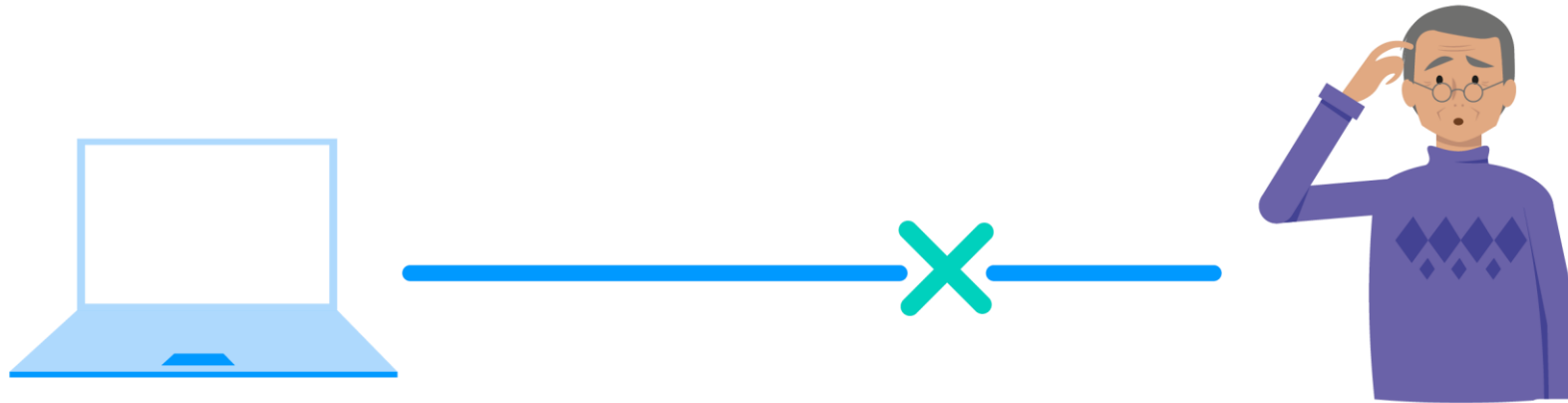
# Digital hjemmeoppfølging

# Anbefalte eHelse løsninger for 2024

Digitale Helgeland og KS eKomp (kompetansenettverk e-helse Nord Helgeland) hadde tre nasjonale eHelse løsninger vi ba kommunene sette av penger til i budsjettarbeidet. Da vi mener det er naturlig at vi vurderer/prioriterer et felles innkjøringsløp på, for de kommunene som ennå ikke har løsningen på plass:

- Velferdsteknologisk knutepunkt
- DigiHelsestasjon (Nasjonalt innføringsløp)
- DigiHelse

# Sikker kommune Helgeland



Kommunene har inngått samarbeid rundt internkontroll og informasjonssikkerhet


# Første tiltak er kompetanseheving

- 1. pulje, 2023
  - Grunnkurs i informasjonssikkerhet og personvern, 16.-17. november
  - Kurs i KINS styringssystem (ISMS), 23. november
- 2. pulje, 2024
  - Grunnkurs i informasjonssikkerhet og personvern, 9.-10. januar
  - Kurs i KINS styringssystem (ISMS), 19. januar
- KINS er foreningen for kommunal informasjonssikkerhet og samarbeider tett med datatilsynet

**NOVEMBER**


**KURS**

**16.-17.** **November 2023 - Grunnkurs informasjonssikkerhet, personvern og intro til styringssystemer - Digi Helgeland**  
Antall deltakerplasser til dette grunnkurset er i sin helhet kjøpt av Digi Helgeland.



**KURS**

**16.-17.** **NB! Avlyst November 2023 - Sikkerhetstesting for kommuner og fylkeskommuner**  
Kommunene blir som andre virksomheter utsatt for digitale angrep, og de senere årene har vi sett...



**KURS**

**23** **November 2023 Implementering ISMS - Digi Helgeland**  
Antall deltakerplasser til dette grunnkurset er i sin helhet kjøpt av Digi Helgeland.



# Digital inkludering



## 600 000 kroner i tilskudd for å fremme digital inkludering

- Prosjektoppstart vår 2024
- Vil være fornuftig med et utvalg pilotkommuner
- Vi skal gjenbruke materiale og verktøy som allerede finnes
- Vi skal samarbeide bredt, både regionalt og nasjonalt
- Krever egeninnsats fra kommunene, både i prosjektet og ved implementering
- Målet er at alle kommunene skal etablere et veiledningstilbud som innbyggeren er fornøyd med



