

Internt Notat

Dato: 08-08-2023

Sagsnummer: 85.11.00-A00-3-23

Sagsbehandler: Anders Knudsen

Ansættelsessted: Digital Udvikling

Til: Økonomiudvalget

Deltagelse i KLs Teknologipartnerskab

Baggrund

Rødovre Kommune har fra foråret 2023 meldt sig til at deltage i Kommunernes Teknologipartnerskab. Teknologipartnerskabet er en fælleskommunal indsats drevet af KL, der har til formål at bistå de deltagende kommuner i at implementere og bruge ny teknologi og digitale løsninger til at adressere udfordringerne med mangel på arbejdskraft og et stigende antal ældre borgere med udgangspunkt i tre spor:

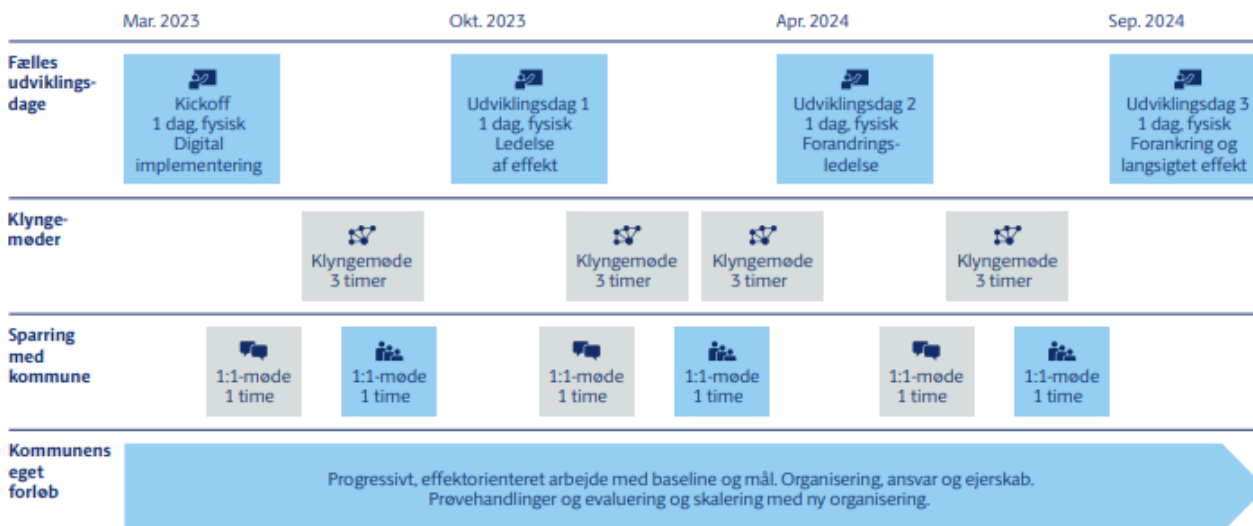
- Skærmbesøg i ældreplejen
- Digitalt understøttet træning for borgere
- Automatisering af administrative opgaver (f.eks. RPA)

Rødovre Kommune har tilmeldt sig sporene 'Skærmbesøg i ældreplejen' og 'Automatisering af administrative opgaver'.

Som deltager i Teknologipartnerskabet får de deltagende kommuner hjælp til at implementere konkrete teknologier med dokumenteret tidsbesparelse og løft af borgenes velfærd i de kommuner, der allerede har taget løsningerne i brug.

Det sker gennem et 1,5 årigt forløb, hvor den enkelte kommune får hjælp til at implementere en konkret digital løsning - bl.a. med en-til-en sparring fra eksperter i tilsvarende implementeringsforløb fra konsulentfirmaet LEAD - klyngemøder med andre kommuner, der er i samme forløb, og en række fælles udviklingsdage. Disse tiltag skal styrke, inspirere og understøtte det implementeringsforløb, som den enkelte kommune selv driver lokalt. Der tages i forløbet hensyn til den enkelte kommunes udgangspunkt og modenhed, så kommunerne f.eks. parres med ligesindede 'buddy-kommuner'.

Tidslinje over forløbet



Automatisering af administrative processer

KL har i 'Gentænk velfærden' - kommunernes digitaliseringspolitik fra 2022 peget på, at et af de vigtigste svar på arbejdskraftudfordringen er, at vi skruer op for brugen af teknologi og digitaliserer kommunernes services. Der findes allerede en række modne teknologier, der kan bidrage til dette.

En af de modne teknologier er RPA, der er administrative softwareassistenter, der automatiserer gentagne manuelle rutineprægede arbejdsprocesser for f.eks. en sagsbehandler, og derved frigør tid til andre opgaver, hvor fagligheden skal bringes i spil. Udover at adressere arbejdskraftudfordringen kendetegnes RPA også ved at kunne levere højere kvalitet (f.eks. færre indtastningsfejl) til en lavere omkostning og kan samtidig, ved at frigive medarbejderens tid til mere meningsfulde opgaver, være til gavn for trivsel og arbejdsmiljø og bidrage til Rødovre Kommunes ambition om at være en moderne arbejdsplads.

Vi har i Rødovre Kommune gjort os de første erfaringer og har i et pilotprojekt fået etableret enkelte software-assistenter, men skal nu have etableret en egentlig strategi og en governance-model for en systematisk tilgang til automatiseringen for at kunne tage det næste skridt.

Ved at deltage i KLs teknologipartnerskab sammen med en række andre kommuner på samme stadium, får Rødovre Kommune et godt udgangspunkt for at kunne udarbejde en strategi for automatiseringsarbejdet - samt en konkret governance-struktur for, hvordan vores indsats skal gribes an og sluttelig en plan for implementeringen af det. Som succeskriterie for deltagelsen i dette spor skal vi udover at kunne præsentere en færdig strategi og governance-struktur, også have udviklet og sat de første software-assistenter i drift.

I forbindelse med RPA-sporet har Rødovre fået Slagelse Kommune, som 'buddy-kommune'. Slagelse er på et tilsvarende stadium omkring RPA og bliver vores primære samarbejdskommune i forhold til erfaringsdelingen i partnerskabet.

Indsatsen er forankret i Staben for Politik, Strategi og Digitalisering og skal således udgøre fundamentet for et bredt samarbejde på tværs af forvaltningerne, hvor der tilbydes struktureret og effektiv hjælp og teknisk assistance til at opspore og implementere f.eks. softwareassistenter, der kan af-

laste vores medarbejdere for tidskrævende og manuelle opgaver og dermed frigøre tid til kerneopgaven - i både borgernære såvel som understøttende funktioner i hele organisationen.

Vores deltagelse taler også ind i det arbejde der pågår i 'opgaveudvalget på digitaliseringsområdet', hvor et af fokusområderne, der er til drøftelse, omhandler hvordan digitalisering og teknologi kan bidrage til at løse udfordringer for Rødovre Kommune som fx den demografiske udvikling og mangelen på arbejdskraft.

Skærmbesøg i hjemmeplejen

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

Sporet er forankret i Social- og Sundhedsforvaltningen og ligger i forlængelse af den indsats, der allerede er i gang i forhold til telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL, som er en del af digitaliseringshandleplan 2023. Ved at deltage i Teknologipartnerskabet kan vi med udgangspunkt i de målsætninger, vi sætter for vores serviceniveau, blandt andet få assistance til at sikre mere effektive arbejdsgange og udbrede skærmbesøg til flere borgergrupper. Vi vil derfor kunne udbrede en række af effekterne fra vores projekt 'Telemedicinsk Hjemmemonitorering til borgere med KOL', til andre grupper af borgere, samt løfte serviceniveauet og frigive hænder.

I forbindelse med skærmbesøg har Rødovre fået Furesø Kommune som 'Buddy-kommune'. Furesø er på et tilsvarende stadie omkring skærmbesøg og bliver vores primære samarbejdskommune i forhold til erfaringsdelingen i partnerskabet.

Skærmbesøg er en allerede kendt teknologi, som er udbredt i flere kommuner inden for henholdsvis service- og sundhedslov. Rødovre Kommune er derfor i gang med at modne organisationen til en ny virkelighed med mere digitalisering, der kommer borgere til gavn, styrker arbejdsglæden for medarbejderne og effektiviserer arbejdsgange. Interview med borgere fra andre kommuner, som har implementeret skærmbesøg, har vist, at borgeren ikke oplever sig udstillet eller sygeliggjort i lokalsamfundet, da det ikke er synligt, at hjemmeplejen kommer i deres hjem. Endvidere opleves, at borgeren tager mere ansvar for egen livssituation og helbred.

Set i lyset af de generelle udfordringer med rekruttering af sundhedspersonale, vurderes skærmbesøg at være en god måde at fokusere selve sundhedsindsatsen – da vi med denne teknologi får mulighed for at levere effekt og værdi for borgeren med det samme, i stedet for at bruge den sparsomme arbejdstid på transport, til og fra borgerens hjem. Igennem projekt 'Telemedicinsk Hjemmemonitorering til borgere med KOL' – tager vi første spadestik til at se på, hvilke effekter og gevinster skærmbesøg kan bibringe, samt erfare hvordan skærmbesøgs-løsninger på sigt ville kunne blive en fast del af ældreplejens portefølje af ydelser og tilbud til borgere i kommunen.

Også her har vores deltagelse i partnerskabet en snitflade til 'opgaveudvalget på digitaliseringsområdet', som netop inddrager borgernes vinkel på nye digitale muligheder for at levere velfærdsydelser. Der kan være vigtige perspektiver at hente, når det kommer til opgaveudvalgets fokus på såvel bedre velfærd ved hjælp af digitale fremskridt, som på at alle skal kunne være med, når digitalisering bliver en større del af velfærden.