

# Resultat

# Kartlegging fagprogram og digitale tjenester

Prosjektdokumentasjon

## Innhold

Innledning.....	2
Fagprogram .....	3
Sak -arkiv system.....	3
Økonomi system.....	4
Elektronisk pasient journal system (EPJ).....	5
Skoleadministrativt system .....	5
Barnevernssystem.....	6
Nasjonale felleskomponenter .....	7
Digitale skjema .....	8
Robotisering, automatisering og AI.....	11
Brukermedvirkning og tjenstedesign .....	12

## Innledning

Våren 2020 er det utført en grundig kartlegging av alle 16 kommunene i samarbeidet for å få innblikk i hvilke nasjonale felleskomponenter som benyttes, i hvor stor grad kommunene har automatisert og effektivisert sine tjenester, om man har utviklet sammenhengende tjenester, om man deler data og gjenbraker data og om man har utviklet tjenester slik at innbygger kan få tilgang til data/informasjon vi har lagret om dem i våre system.

Vi har også kartlagt hvilke fagprogram som benyttes for å se hvilke systemer vi har felles.

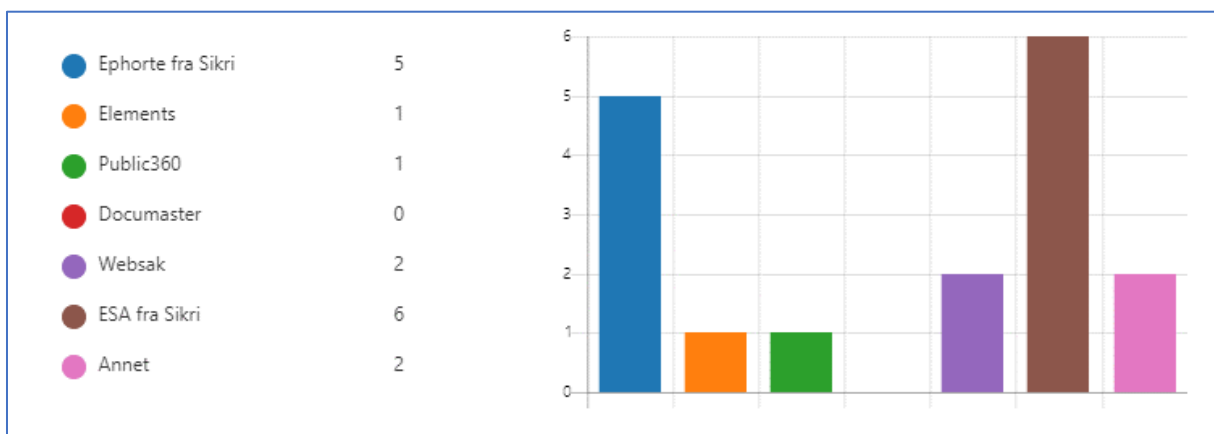
Kartleggingen er nødvendig for å få en forståelse av hvor digitale de ulike kommunene er, hva som er felles og hva som er ulikt.

## Fagprogram

Innenfor hvert område i kommunen benytter man ulike fagprogram for å kunne gjøre saksbehandling og for å kunne levere sine tjenester. Vi har utført en grundig kartlegging av alle fagprogrammene som benyttes av de ulike kommunene for å få kartlagt hva som er likt og ulikt. Spesielt for de største og mest komplekse fagprogrammene som brukes innenfor helse, oppvekst og administrasjon er det viktig å få kartlagt hvor mange ulike systemer vi har og om man er fornøyd med programmene. For hvert fagprogram som benyttes er det utgifter til lisenser, vedlikehold/oppgradering og til å lønne systemansvarlige i hver kommune. Det må også kjøres opplæring, utarbeidelse av brukerveiledninger og dokumentasjon.

Under følgende kapittel vil vi vise resultat av kartleggingen rundt ulike fagprogram som benyttes i de 16 samarbeidskommunene på Helgeland.

### Sak -arkiv system



Figur 1 Oversikt over ulike sak-arkiv system som benyttes

Det benyttes 6 ulike sak-arkiv system hos Helgelandskommunene. Der de to største er Ephorte og ESA. Det er Sikri (før EVRY) som leverer både Ephorte, ESA og Elements. Elements virker å være den løsningen Sikri nå satser mest på, men de har foreløpig ikke gitt beskjed om at Ephorte og ESA vil legges ned og at man er nødt til å gå over til Elements.

Det er ingen av kommunene som er veldig fornøyd med sin sak-arkiv løsning. De aller fleste gir uttrykk for at systemet er tungvint å jobbe i og at mange av brukerne sliter med å skjønne hvordan man skal bruke det og det krever mye opplæring. De som jobber mye i systemene, arkivlederne, er relativt gode i systemet og plages ikke like mye som resten. Det er flere som sliter med å nå frem til leverandør og få god support og spesielt ESA og Ephorte inneholder mye feil som leverandøren sier skal fikses i nyere versjoner.

Hald kommunene, pluss Vefsn, Nesna og Træna bruker alle ESA, mens kommunene på Sør-Helgeland bruker Ephorte. Alle disse kommunene vurderer å enten oppgradere til Elements eller gå ut på anbud

å anskaffe nytt sak-arkiv system. Også Grane kommune, som bruker Websak vurderer å bytte system da de ikke er fornøyd med det de har.

### Økonomi system



Figur 2 Oversikt over ulike økonomi system som benyttes

Unit4 Agresso blir brukt av kommunene Brønnøy, Vega, Vevelstad, Sømna, Bindal, Nesna, Træna og Vefsn kommune. Mens de andre kommunene bruker Visma regnskap.

Det er stor enighet blant kommunene på Sør-Helgeland av at Unit4 er lite brukervennlig og gammeldags. Spesielt de brukere som har jobbet med andre økonomi systemer fra det private syns systemet er dårlig. De savner en bedre og enklere måte å lage gode rapporter på. Noen har jobbet med det i flere år og har ikke prøvd noe annet og sier det fungerer ok. Enkelte kommuner har tekniske utfordringer i forbindelse med oppgraderinger og syns løsningen både er stor og tungvint og at man utnytter kanskje bare 20% av systemet.

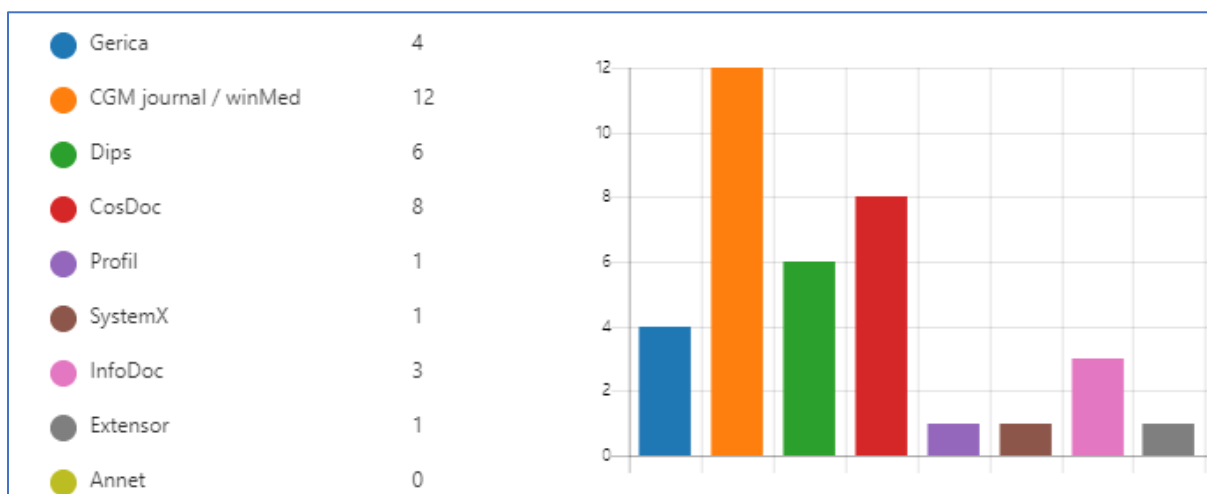
Vefsn kommune bruker også Unit4 og er svært fornøyd med systemet. De drifter den selv, sier den er stabil og at de får rask hjelp fra leverandør om de trenger bistand. Her har for eksempel Vega kommune et helt annet inntrykk, som ofte mener det tar for lang tid å få hjelp fra leverandør. Dette inntrykket har også Brønnøy til tider hatt. Vefsn kommune bruker Visma til lønnskjøring.

Visma regnskap blir brukt av alle Hald kommunene (Alstahaug, Dønna, Herøy og Leirfjord) i tillegg til Rana kommune. De bruker Visma både til Lønn, fakturering og HR. Hald kommunene har felles drift og har da akkurat samme konto strenger. Det var uproblematisk å få alle kommunene i Hald samarbeidet til å tilbasse seg nye koder når de inngikk samarbeid.

Grane og Hattfjelldal bruker også Visma og de kjører den tekniske løsningen sammen.

Alle som kjører Visma regnskap er stort sett veldig fornøyd med løsningen. Den er enkel i bruk og mange foretrekker at visma systemene er fullt integrert med hverandre slik at man slipper å forholde seg til forskjellige systemer. I Rana har de en bred portefølje på Visma sine systemer og det ser de på som en fordel. Men de er usikker på om kostnadene de betaler er høye sammenlignet med de kommuner som har noe annet.

## Elektronisk pasient journal system (EPJ)

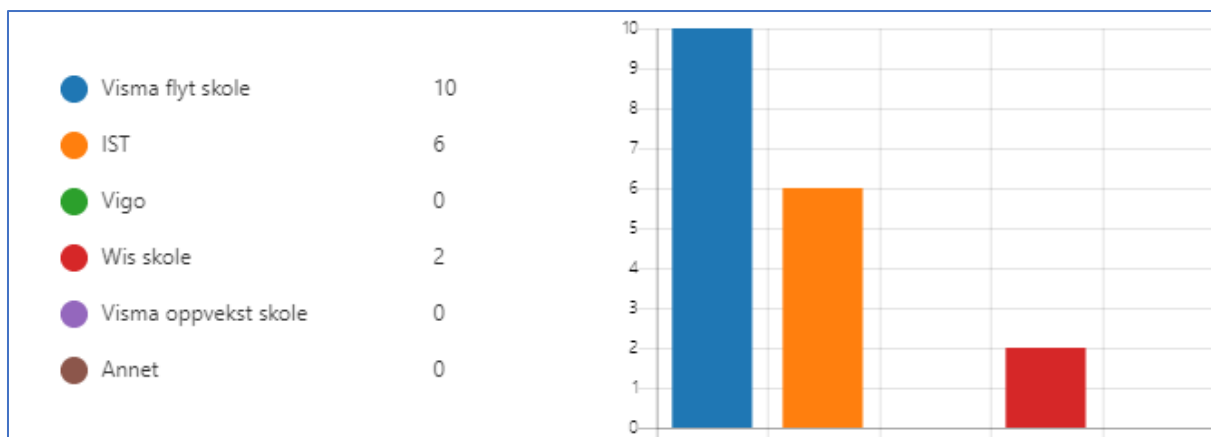


Figur 3 Oversikt over ulike EPJ system

Det er 8 ulike EPJ system på Helgeland. Mange kommuner har også flere EPJ systemer der vi ser at leger, hjemmesykepleier og helsesøster alle jobber i ulike systemer. Det er ingen integrasjon mellom systemene og man må ofte registrere samme informasjon i ulike systemer. Dette medfører at man kaster bort verdifull tid på dobbelt registrering samtidig som det øker sjansen for at man får inkonsistent informasjon i ulike system. Det er også fordyrende å ha flere ulike systemer som har samme formål.

## Skoleadministrativt system

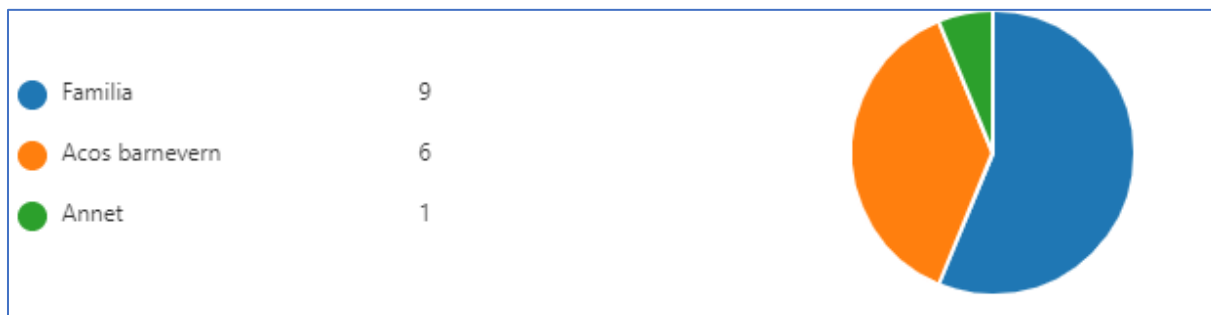
De fleste kommunene bruker Visma flyt skole som skoleadministrativt system. Mens kommunene på Sør-Helgeland bruker IST skole. I tillegg er det to kommuner som bruker Wis skole, men da mest som historisk database.



Figur 4 Oversikt over ulike skoleadministrative system

### Barnevernssystem

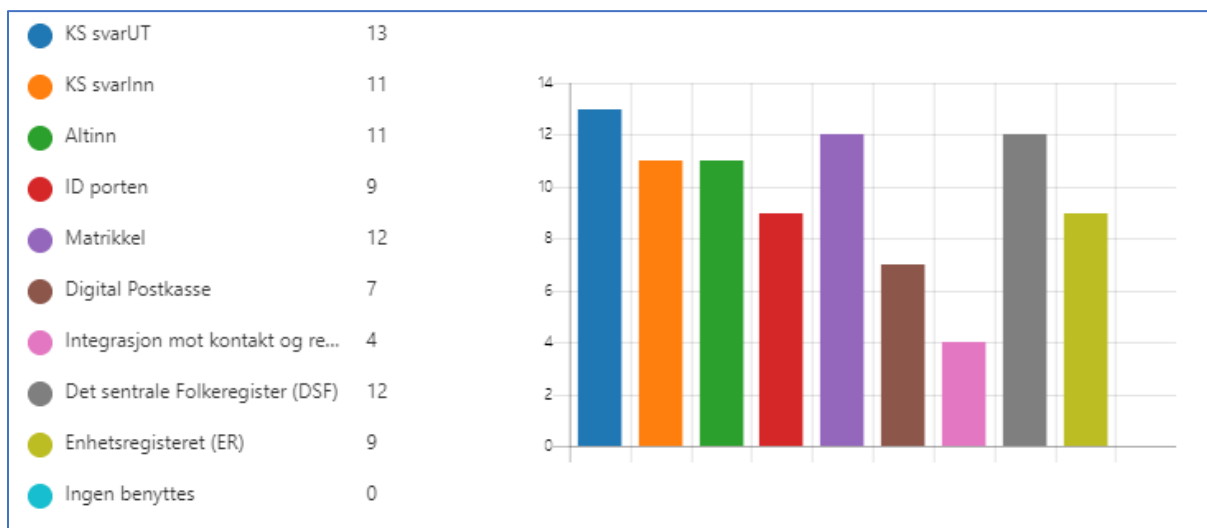
Barneverntjenesten på Sør-Helgeland er en interkommunal tjeneste for kommunene Brønnøy, Bindal, Sømna, Vega og Vevelstad. De bruker Familia som fagsystem. Også alle HALD (Alstahaug, Dønna, Herøy og Leirfjord) kommunene bruker Familia. De andre kommunene bruker fagprogrammet Acos barnevern.



Figur 5 Oversikt over Barnevernssystem

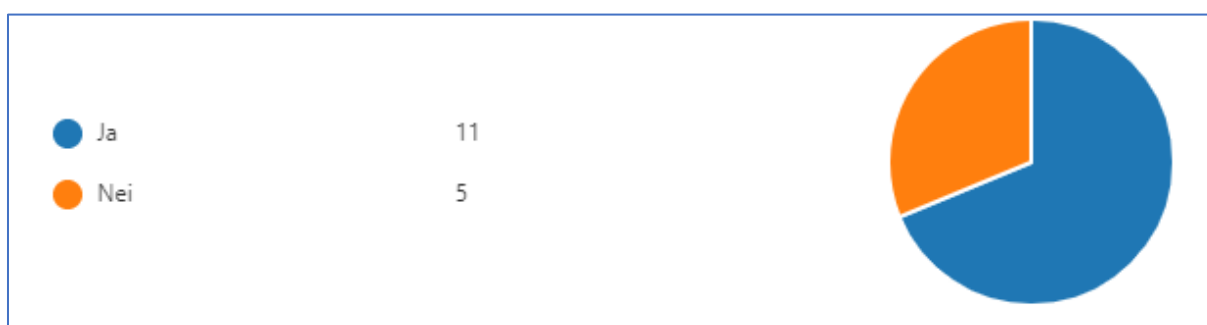
## Nasjonale felleskomponenter

Kartleggingen viser at de fleste kommunene bruker KS sin svar UT tjeneste for å sende post digitalt til innbygger (13 av 16). 11 av 16 kommuner bruker også KS sin svarInn tjeneste. De fleste bruker også Altinn løsningen, Id porten, Matrikkelen og det sentrale folkeregister. Kun 7 kommuner benytter digital postkasse (se figur 6)

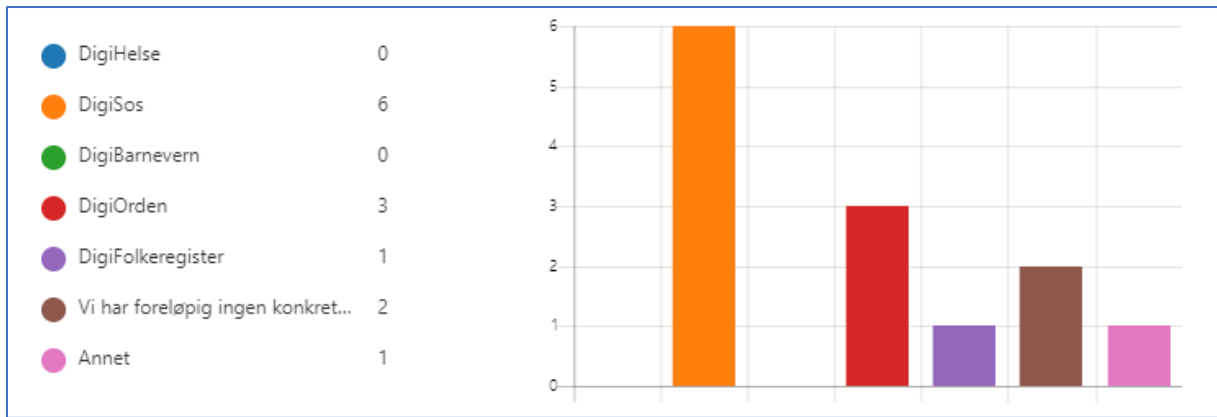


Figur 6 Oversikt over nasjonale felleskomponenter som brukes av Helgelandskommunene

11 av 16 kommuner har betalt for å være med i KS sin digitale finansieringsordning, DigFin, som er en forutsetning for å kunne ta i bruk de nasjonale digitale felles løsningene som KS har utviklet. Men det er kun 6 kommuner som har tatt i bruk en av felles løsningene KS tilbyr gjennom DigFin. Det er DigiSos de 6 kommunene har tatt i bruk. Ingen har foreløpig tatt i bruk DigiHelse, DigiBarnevern eller DigiOrden (se figur 7 og 8).



Figur 7 Antall kommuner som er med i DigiFin ordningen



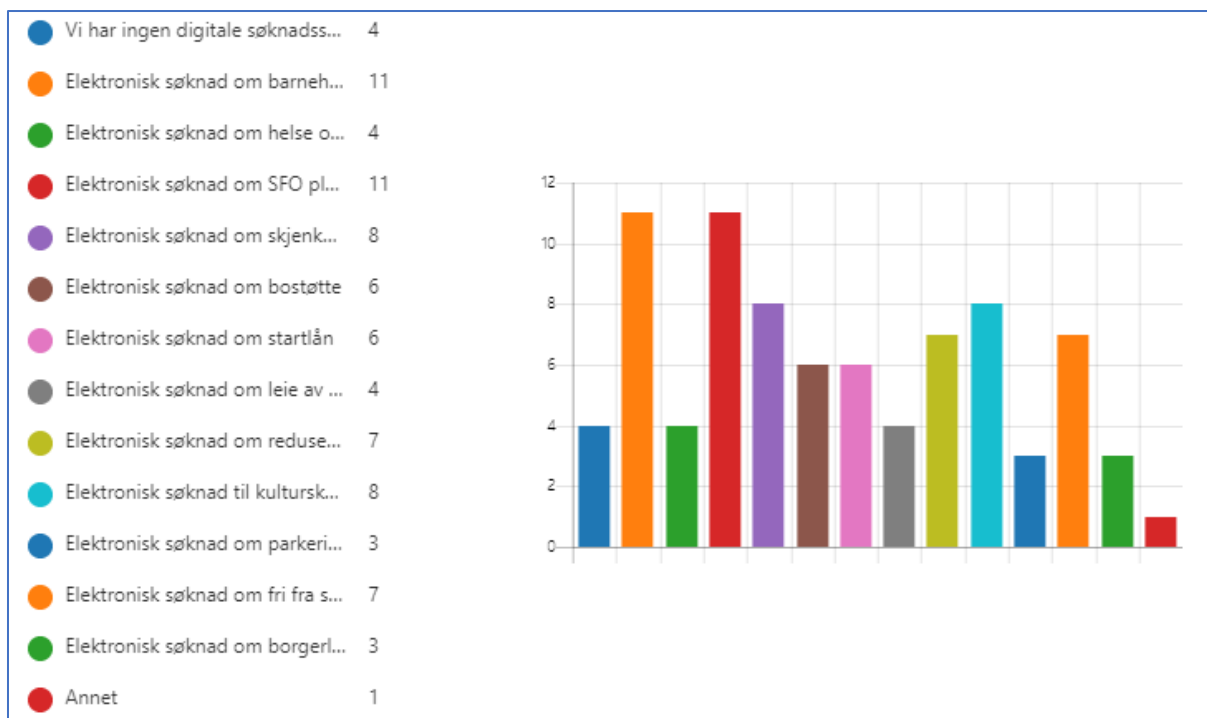
Figur 8 Oversikt over hvor mange som har tatt i bruk DigiFin løsninger levert av KS

## Digitale skjema

Alle kommunen har de samme lovpålagte tjenestene som skal leveres. Veldig mange av tjenestene forutsetter at innbygger må søke om tjenester og ytelser i form av å fylle ut et skjema. Flere kommuner har ikke digitalisert alle sine søknadsskjema slik at bruker må skrive ut skjema og sende det i posten til kommunen eller oppsøke kommunen for å levere skjema. Deretter må saksbehandler hos kommunen skanne inn papirskjema og legge inn informasjonen manuelt inn i et sakssystem. Enkelte ganger er informasjonen i skjema mangelfull og man må gå flere runder med bruker for å få riktig informasjon. Saksbehandling som foregår på papir og med så mye manuelt arbeid er både ineffektivt og dyrt.

Flere kommuner på helgeland har innført elektroniske skjema som gjør det mulig for innbygger å fylle ut en søknad elektronisk i stedet for å sende inn søknad på papir (se figur 9). For noen tjenester kommer data da direkte inn i fagsystemet som ligger bak, for eksempel søknad om barnehageplass og SFO. Største delen av saksbehandlingen foregår da digitalt. For andre elektroniske skjema har man kun satt «strøm på papiret» slik at mye av saksbehandlingen foregår fremdeles manuelt.

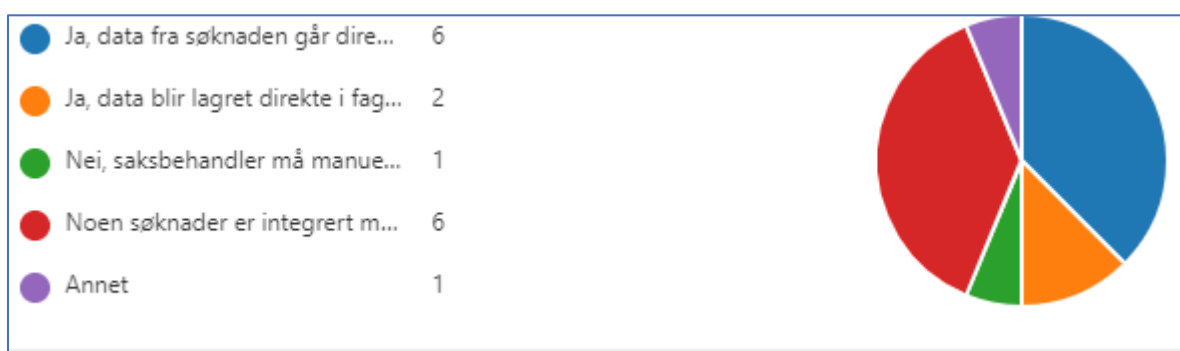




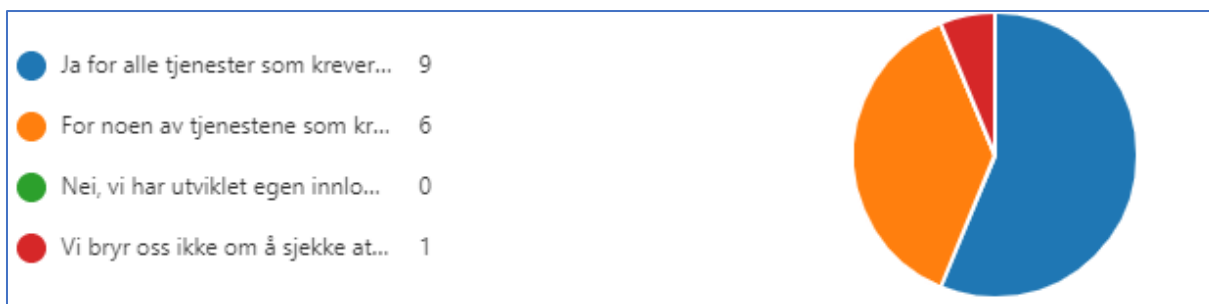
Figur 9 Oversikt over bruk av noen elektroniske skjema

Det er liten grad eller ingen tjenester der man har brukt data fra eksterne datakilder, slik at man får forhåndsfylt skjema etter at man har startet det. Bruker må selv fylle inn informasjon i stedet for at man kunne fått fylt inn automatisk med data man allerede vet om bruker. Det er også få tjenester som gir automatisk svar tilbake på bakgrunn av at data man har fylt inn ikke oppfyller søknadskriterier.

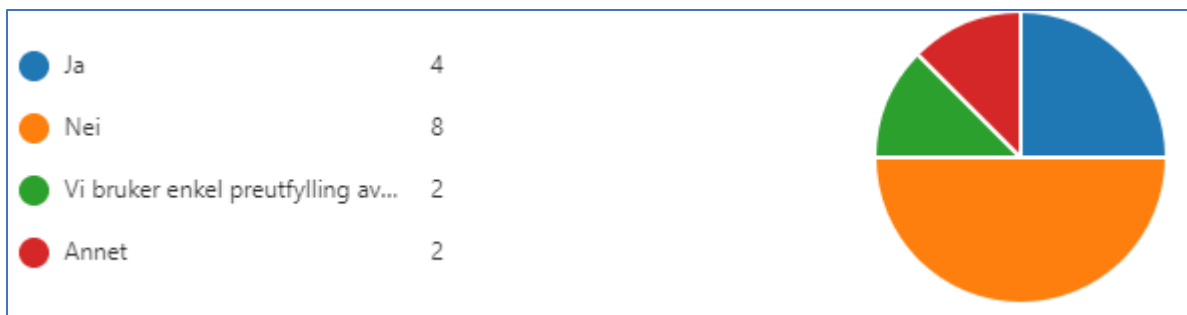
Figur 11 og 12 viser graden av integrasjon mellom elektroniske skjema og sakssystem og mot ID porten. Figur 13 viser at det er veldig få kommuner som har preutfylling av data i sine elektroniske skjema.



Figur 10 Grad av integrasjon mot sakssystem

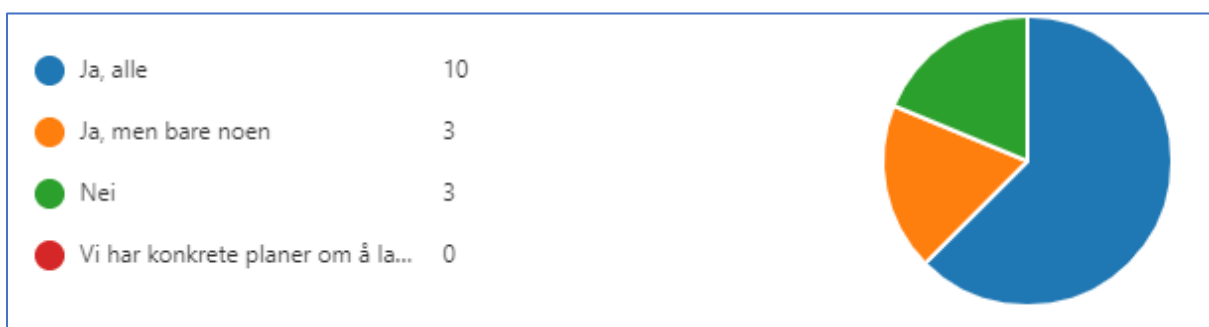


Figur 11 Integrasjon mot ID-porten



Figur 12 Preutfylling fra eksterne datakilder

Det er vanlig og forventes av de fleste brukere at alle digitale tjenester skal fungere like bra på en PC skjerm, som på et nettbrett eller en mobil. Tjenester som fungerer på alle skjermflater sier man har et responsivt design. 10 av kommunene sier de har responsivt design på alle sine digitale tjenester de tilbyr.



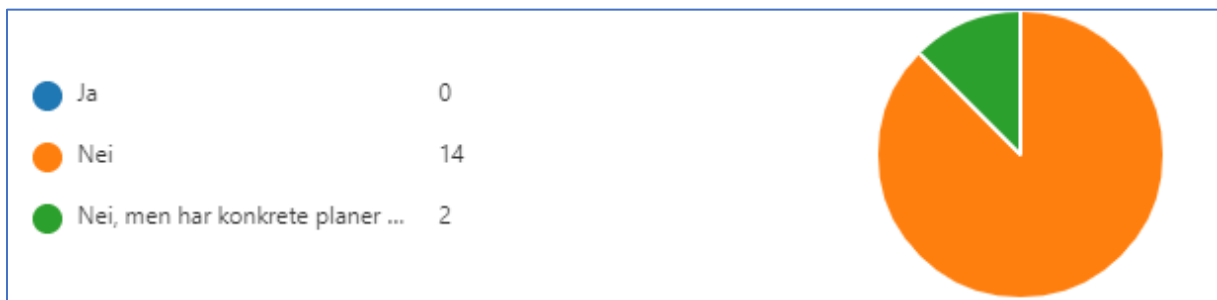
Figur 13 Bruk av responsivt design

## Robotisering, automatisering og AI

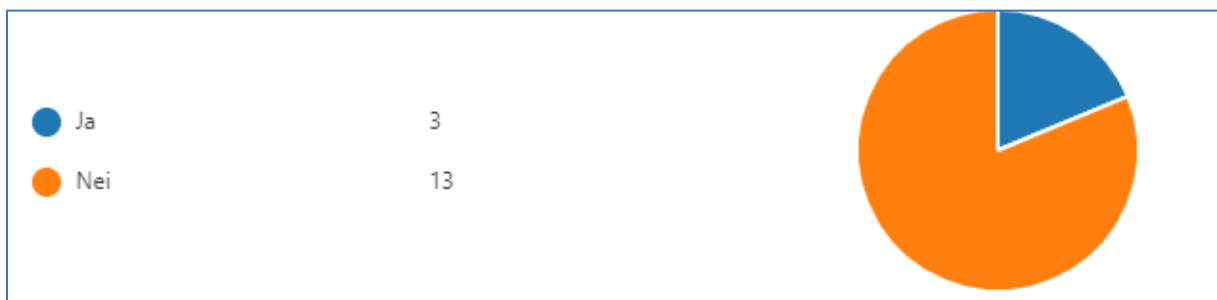
RPA (Robotic Process Automation) kalles teknologien som benytter en programvare robot for å automatisere manuelle prosesser. En programvarerobot er ikke en fysisk robot men en programvarerobot som tolker og arbeider i brukergrensesnittet. En programvare robot utfører handlinger om og om igjen basert på bestemte regler og kan brukes på oppgaver som ikke krever at et menneske må analysere hva som må gjøres. Ved å robotisere kan man få reduserte kostnader, koblet sammen systemer og få økt kvaliteten. Og kanskje den største fordel er at ansatte kan slippe å bruke tiden sin på repetitive oppgaver som ofte er veldig kjedelig slik at de heller kan bruke tiden sin på viktige oppgaver som krever analyse.

Ingen av kommunene på Helgeland har tatt i bruk robotisering. Men to kommuner sier de har konkrete planer om å teste det ut.

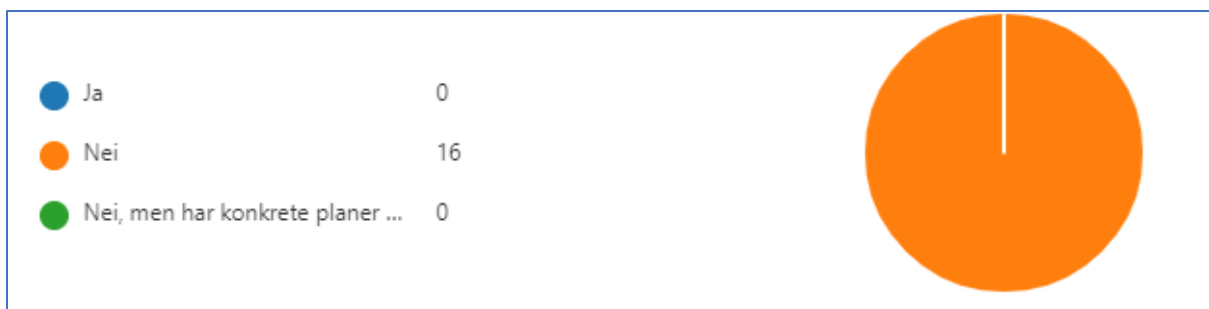
Det er heller ingen kommuner som har tatt i bruk AI for å effektivisere tjenester og prosesser og det er liten grad av automatisering.



Figur 14 Antall som har robotisert deler av saksbehandling



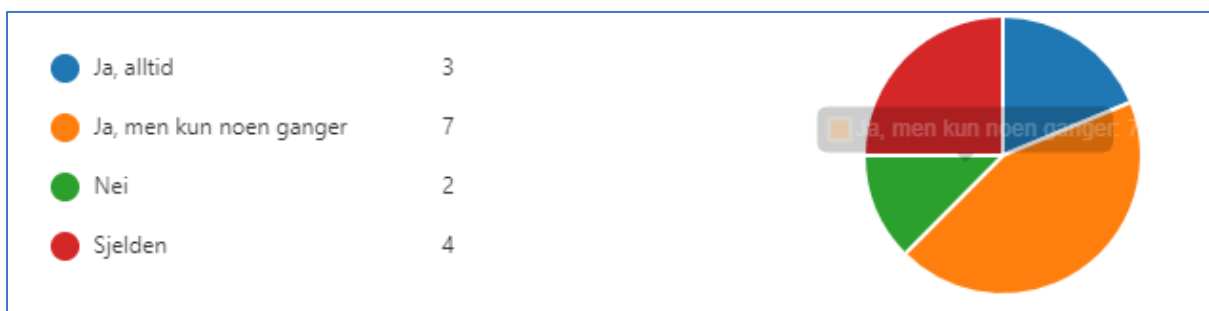
Figur 15 Antall som har automatisert eller delvis automatisert deler av tjenesteprosess



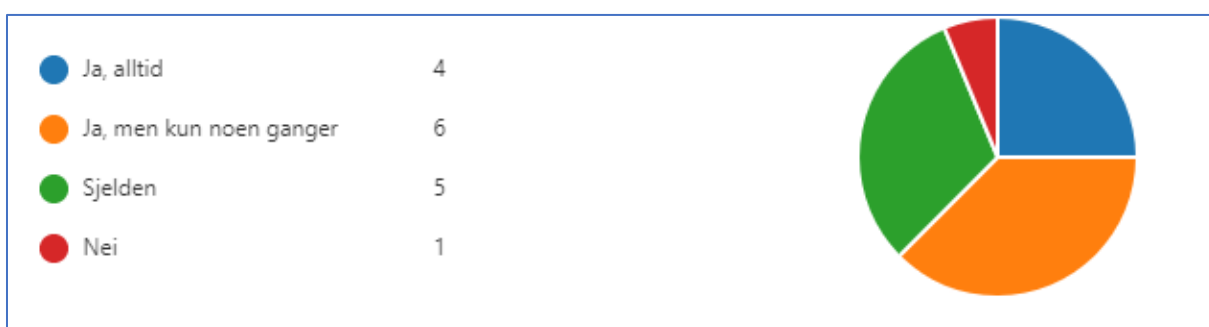
Figur 16 Antall som har tatt i bruk AI teknologi for å automatisere prosesser

## Brukermedvirkning og tjenstedesign

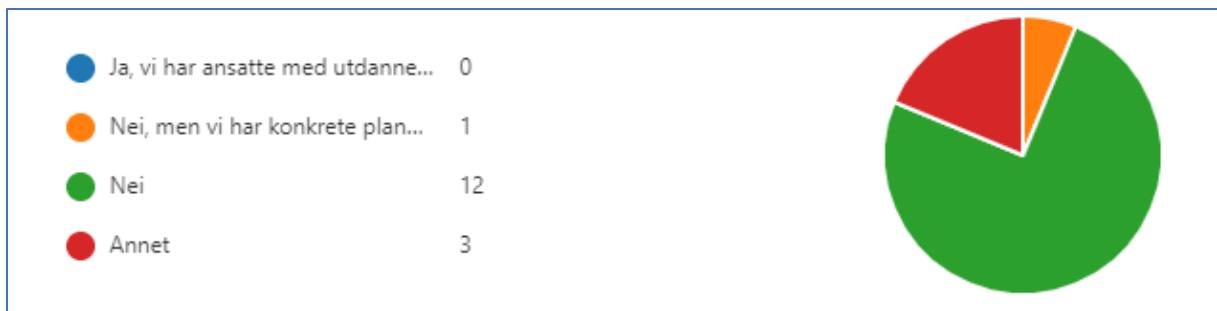
Før man skal designe en ny tjeneste eller gå til anskaffelse at et nytt system er det veldig viktig å bruke god nok tid på å finne frem til alle brukerbehovene. De beste resultatene får man når man gjør et grundig innsiktsarbeid. Undersøkelsen viser at kommunene på Helgeland har lite fokus på brukermedvirkning og tjenstedesign før innføring av nye tjenester. Det er også 12 kommuner som sier de ikke har kompetanse på tjenstedesign. Noen har konkrete planer om å kurse noen av sine ansatte i tjenstedesign.



Figur 17 Antall som har fokus på brukermedvirkning og brukerundersøkelser før innføring av nye tjenester



Figur 18 Antall som har fokus på tjenstedesign før innføring av nye tjenester



Figur 19 Antall som har kompetanse på tjenstedesign i egen kommune