

Sesjon 1B:

Sammenhengende tjenester

Er det liv i livshendelsene?

Arrangører:

Jens Nørve, Digdir
Lars Ødegaard, Sopra Steria

Foredragsholdere:

Håkon Røstad, NAV
Helene Harris – Christensen, IMDi
Bredo Swanberg, Digdir



**Digitalisering på en
åpen, inkluderende og
tillitvekkende måte**

**Sammenhengende
tjenester**

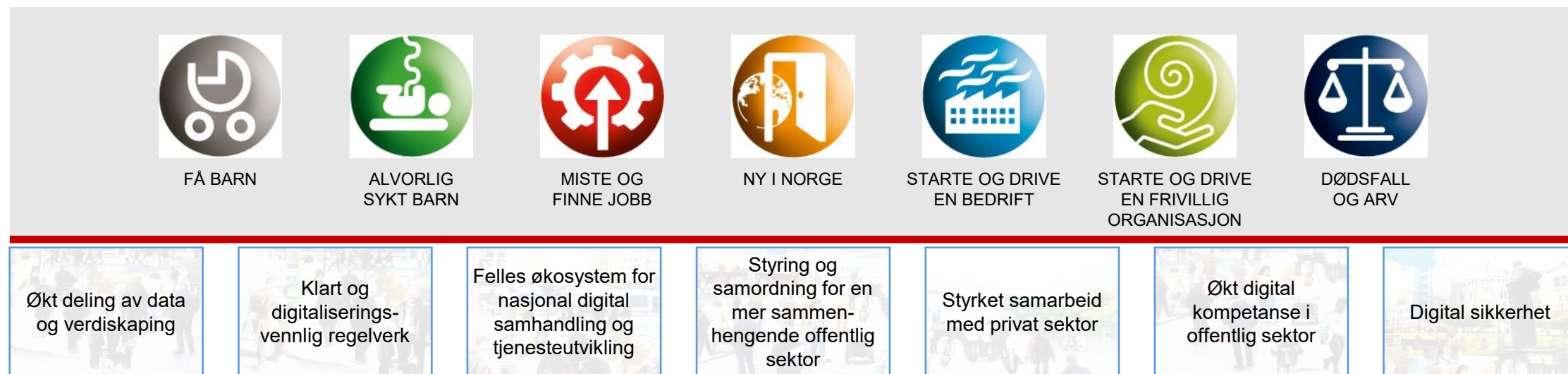
**Deling og bruk av
data**

**Digital
kommunikasjon
med offentlig
sektor**

**Felles digitalt
økosystem for
samhandling**

KS og regjeringens digitaliseringsstrategi definerer 7 livshendelser

Setter brukeren i sentrum for sammenhengende tjenester



Vi får høre fra tre livshendelser

1. “Få barn” ved Håkon Røstad i NAV
2. “Ny i Norge” ved Helene Harris-Christensen i IMDi
3. “Dødsfall og arv” ved Bredo Swanberg i Digidir

Felles refleksjoner fasilitert ved Jens Nørve fra Digidir





Få barn

NOKIOS 2021

Håkon Røstad





“Livshendelser”
ordner offentlige
tjenester slik det
føles naturlig for folk

NAV har jobbet med å forstå livshendelsene

Behov

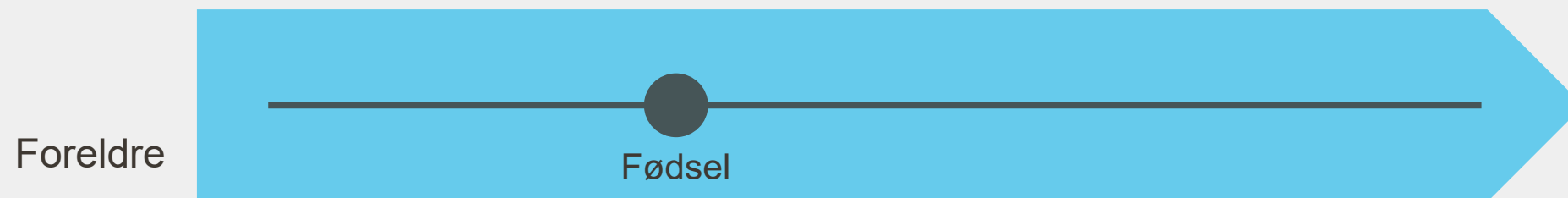
Aktører

Smerte-
punkter

Tiltak og
ideer



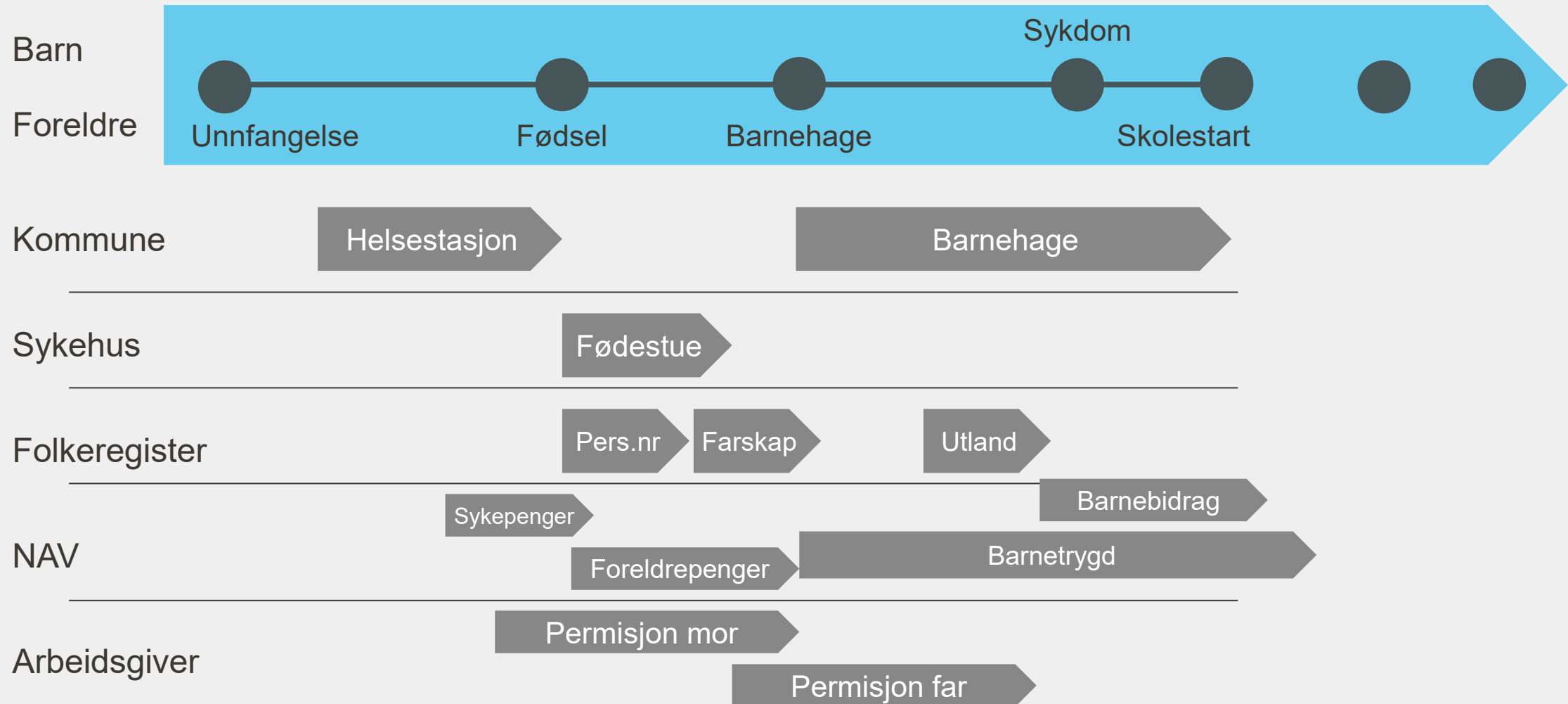
Livshendelse kan forstås veldig smalt



NAV

Foreldrepenger

Livssituasjonen «Få barn» omfatter mange hendelser

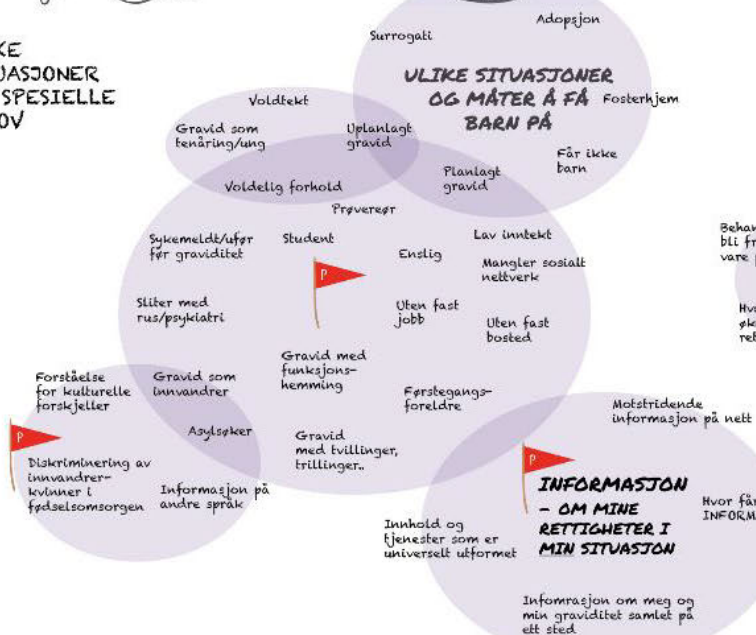


PLANLEGGE
Å FÅ BARN

VENTER BARN



ULIKE SITUASJONER
OG MÅTER Å FÅ Fosterhjem
BARN PÅ



INFORMATION
- OM MINE
RETTIGHETER I
MIN SITUASJON



BARNET
KAMMER



**EKSTRA BEHOV
FOR HJELP**



SKAM
knyttet
feks.

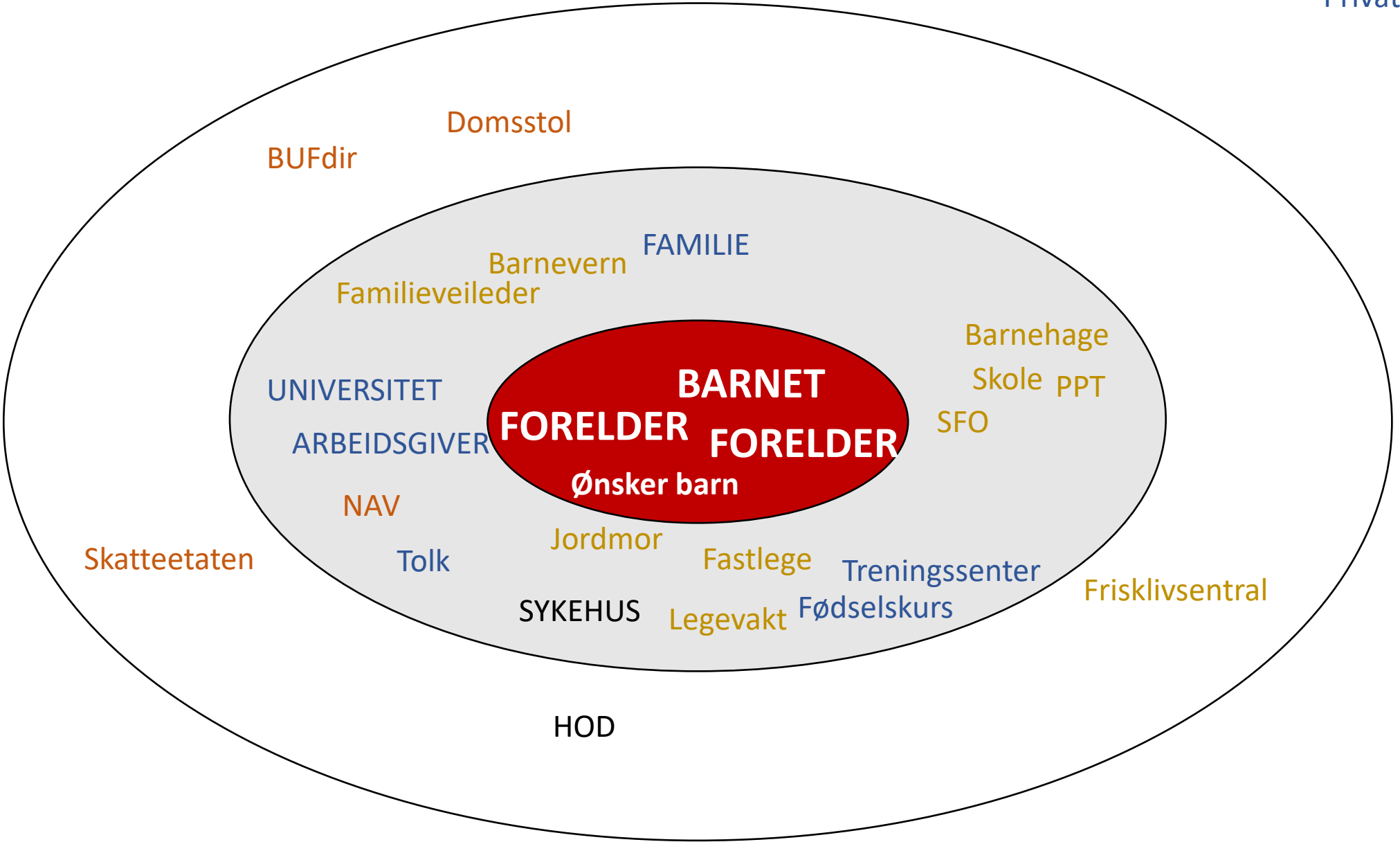


BARNET
I
SENTRUM



Det er mange aktører

Kommune/fylke
Statlige etater
Private



Det glipper ofte i overgangene

Manglende helhetlig forståelse og oppfølging

Barn og unge blir kasteballer og familier må selv koordinere tjenester fra det offentlig

Krevende overganger og kontinuitet:

Barn og unge glipper i overgangene mellom ulike tjenester, sektorer og ulike faser i oppveksten

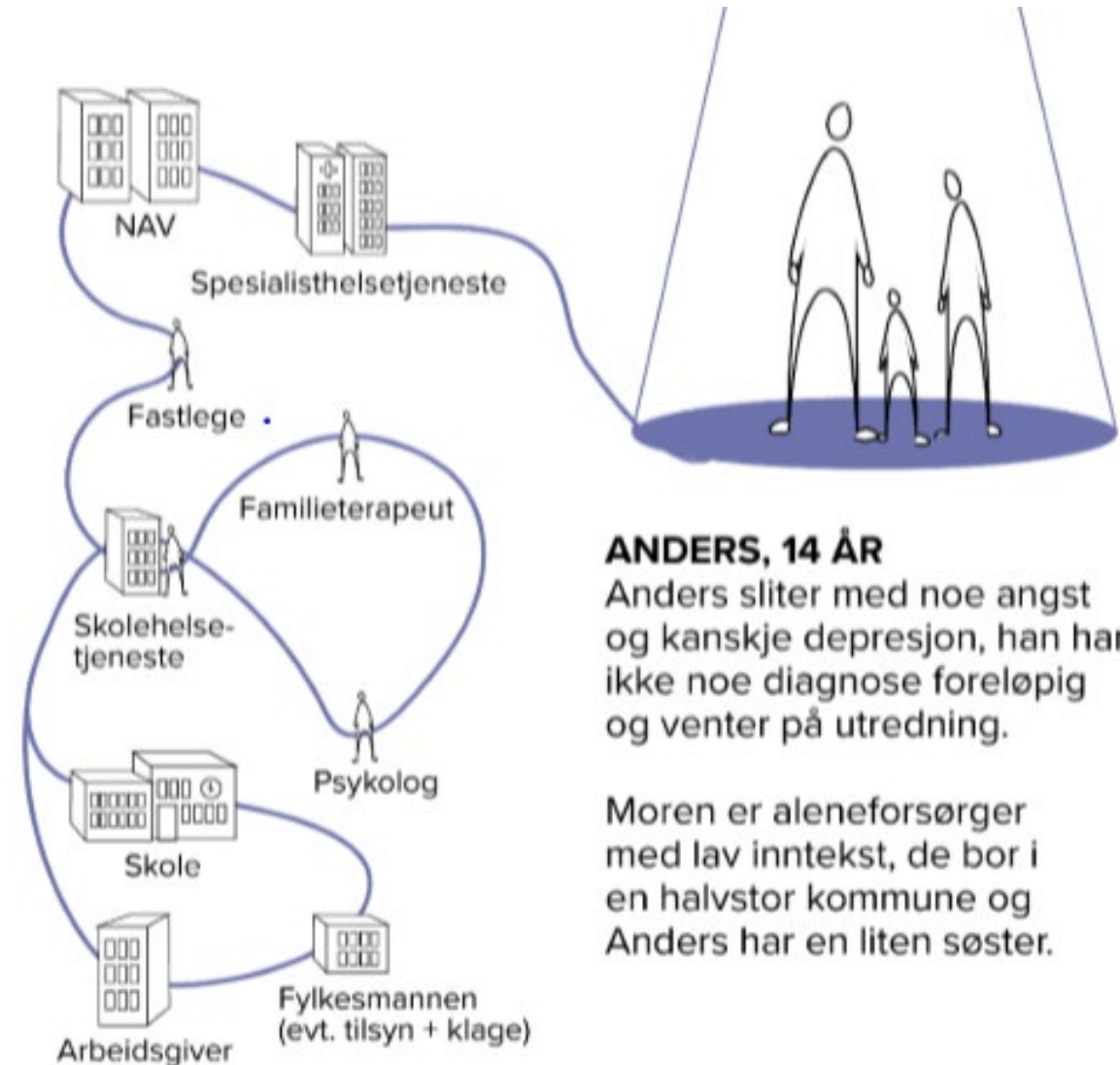
Lite tilgjengelig informasjon

Barn, unge og deres familier venter i uro uten å få tilgang på tilpasset informasjon rundt sykdom, behandling og rettigheter.

Mange søknader, lite støtte

Barn og unge risikerer å miste sine viktigste støttespillere.

Det svakeste ledd: Tverrsektorielt samarbeid



Mange virksomheter lager løsninger
innen eget ansvarsområde

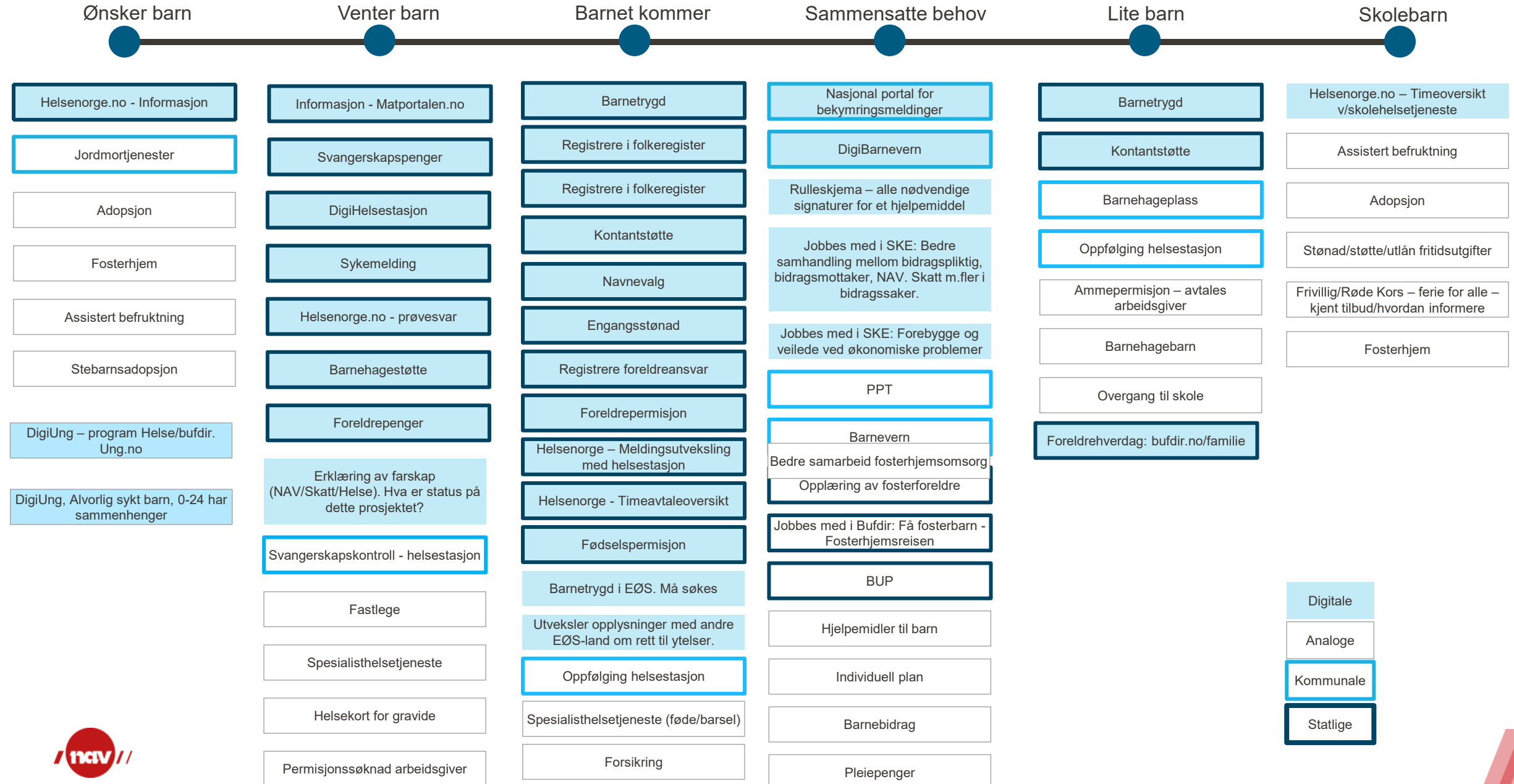


Med sammenhengende tjenester kan vi:

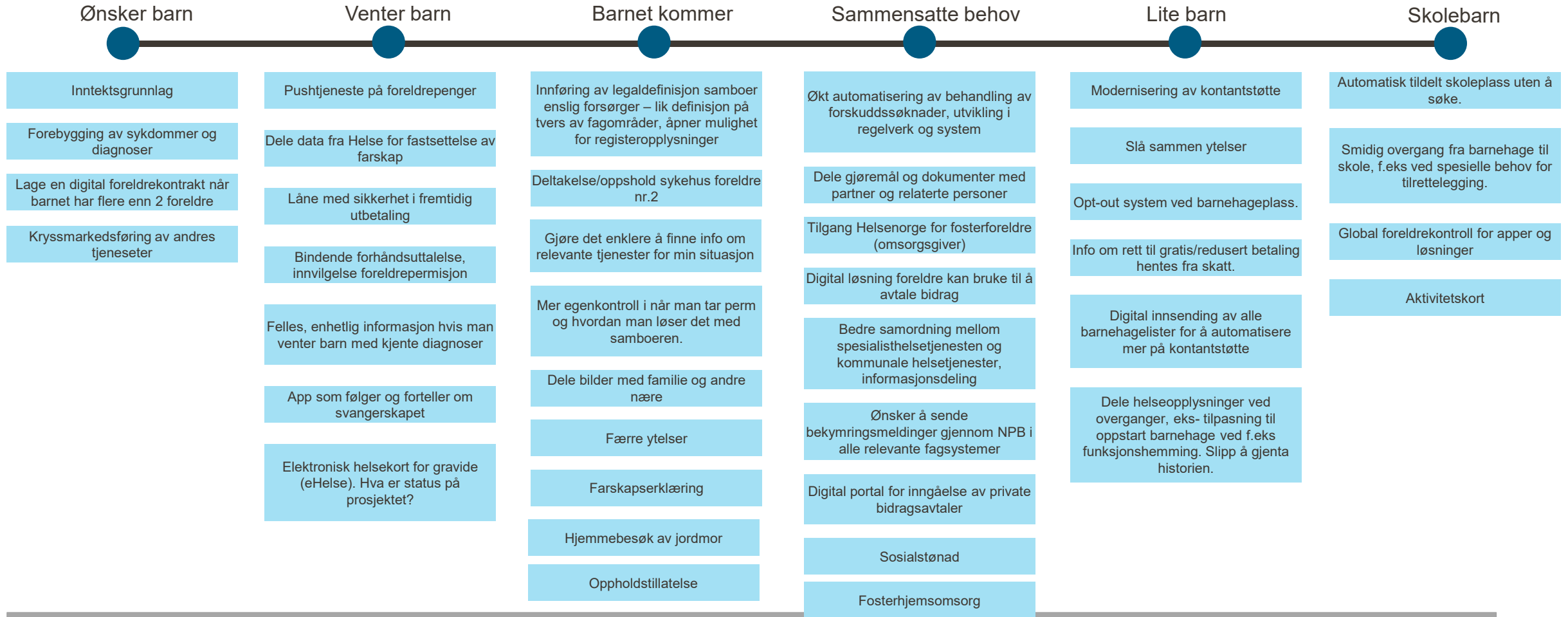
- Økt tillit
- Bedre informasjon
- Bedre brukermedvirkning
- Koordinerte tjenester
- Ivareta brukers rettigheter
- Mer effektivt for alle
- Helt nye tjenester



Vi har kartlagt eksisterende tjenester og tiltak



Samlet inn noen ideer til digitale og analoge tjenester og tiltak:



Fellestjenester som bør utvikles/andre kommentarer

Offentlige tjenester utvikles for å benyttes av andre aktører via API. Både offentlige og private aktører kan benytte tjenestene og skape merverdi. Eks: Reseptformidleren ;benyttes som HUB for å skape nyttige tjenester på flere fronter.

Koordinere arbeidet med rettigheter og plikter i andre etater (eks skattemelding, betalingsforpliktelser)

eID

Aktiv dialog i forkant av milepæler – forberede på hva som kommer

Behov for forutsigbarhet – «bindene forhåndsuttaler»

Fullmakter og representasjon

Fullmakt fra foreldre til noen de bemyndiger

Barn født i utlandet – dokumentere vurdering gjort utenfor Norge.

Enklere språk i alle tjenester/ytelser

Felles brukermottak – sømløs brukerbetjening

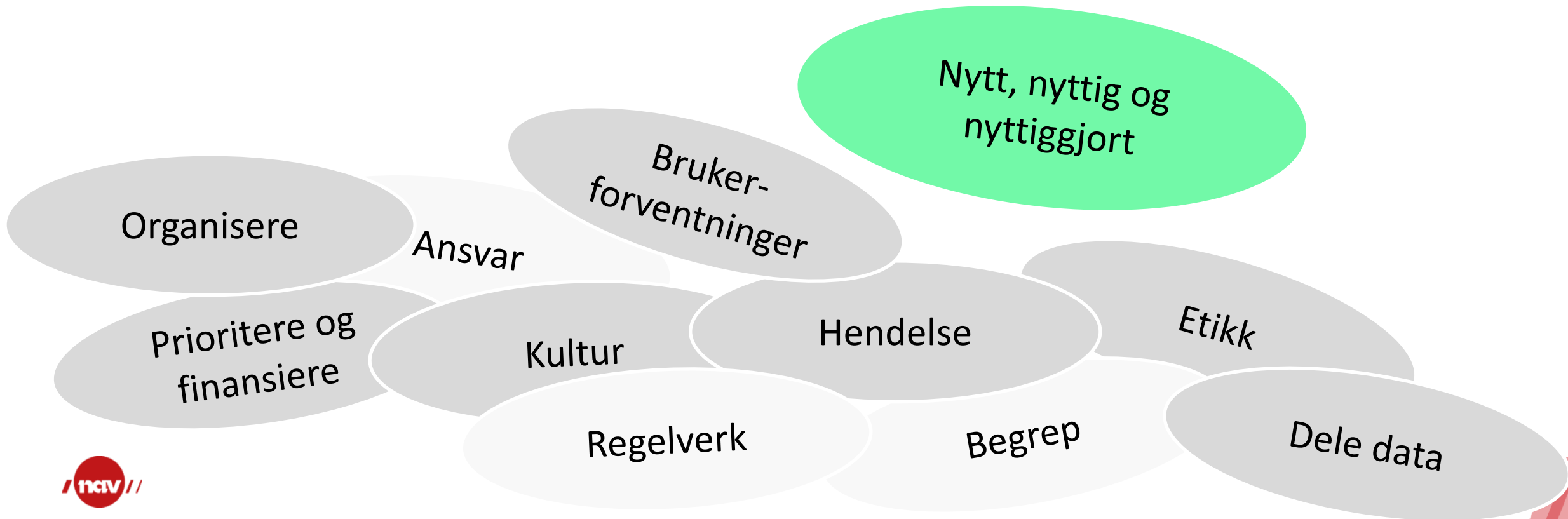
Styrings- og finansieringsmodeller

Datadeling

«Min mappe» – en beviselig riktig kopi hos meg alt alt som gjelder mitt barn

Tverrfaglig samarbeid på tvers av forvaltningsnivået og med privat sektor.

Hvordan kan vi drive innovasjon? Sammen?



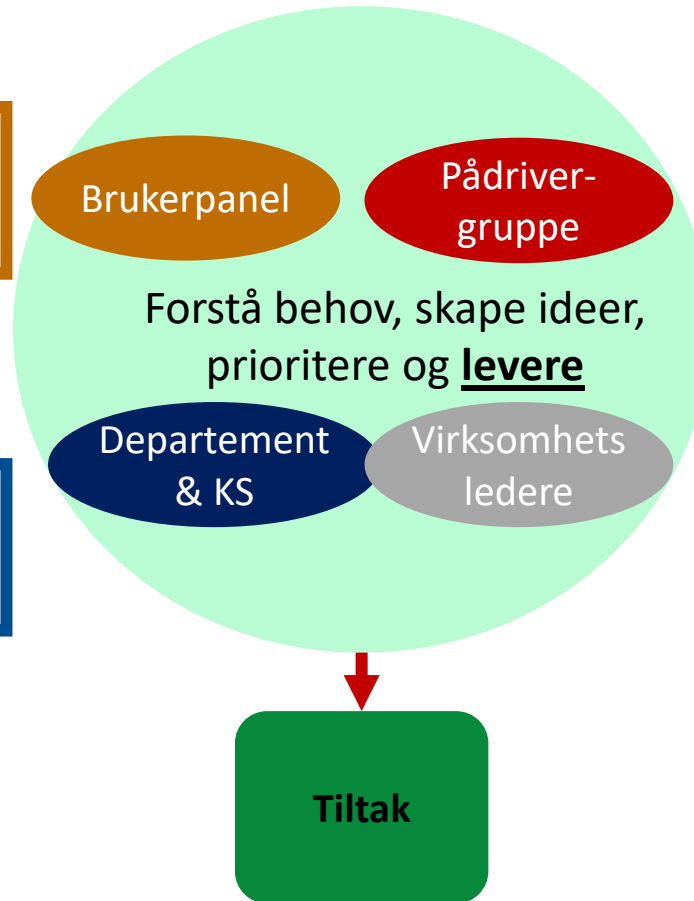
Roller og ansvar - forslag

Brukerpanel:

- Fremme behov
- Bidra til prioritering av tiltak

Departement og KS

- Beslutte realisering eller avslutning av ideer
- Sikre forankring og erfaringsutveksling



Pådrivergruppe:

- Røkte kø av ideer til prioritering
- Vurdere og prioritere ideer
- Sikre medvirkning og eierskap samarbeidspartnere

Virksomhetsledere:

- Beslutte hvilke ideer som foreslås realisert
- Sikre nødvendige ressurser til gjennomføring

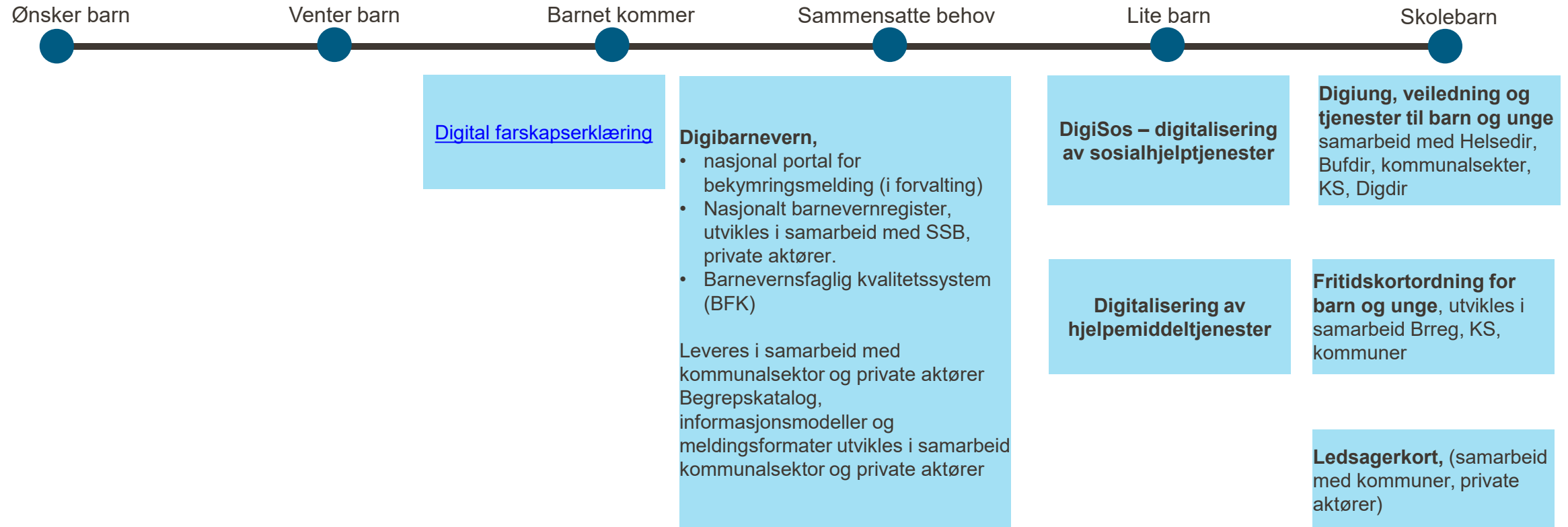
Tiltak realiseres i produktteam og prosjekt:

- Realisere ideer og skape verdi
- Bidra til å skape nye ideer
- Etablerer sin egen styringsstruktur

Forslagene bygger på erfaringer fra sammenlignbare utviklingsarbeider, som DigiSos, DSOP, Folkeregisteret og A-ordningen

Vi får det til – sammen!

Noen eksempler der vi jobber nå:



Fellestjenester som bør utvikles/andre kommentarer

Fullmakter og representasjon
«Digitalt utenforskap»





IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet



Livshendelsen «Ny i Norge»

«Det skal være enkelt å være ny i Norge»

Helene Harris – Christensen
Seniorrådgiver avdeling digitalisering, IMDi

Nokios konferansen
27.oktober 2021

UDI



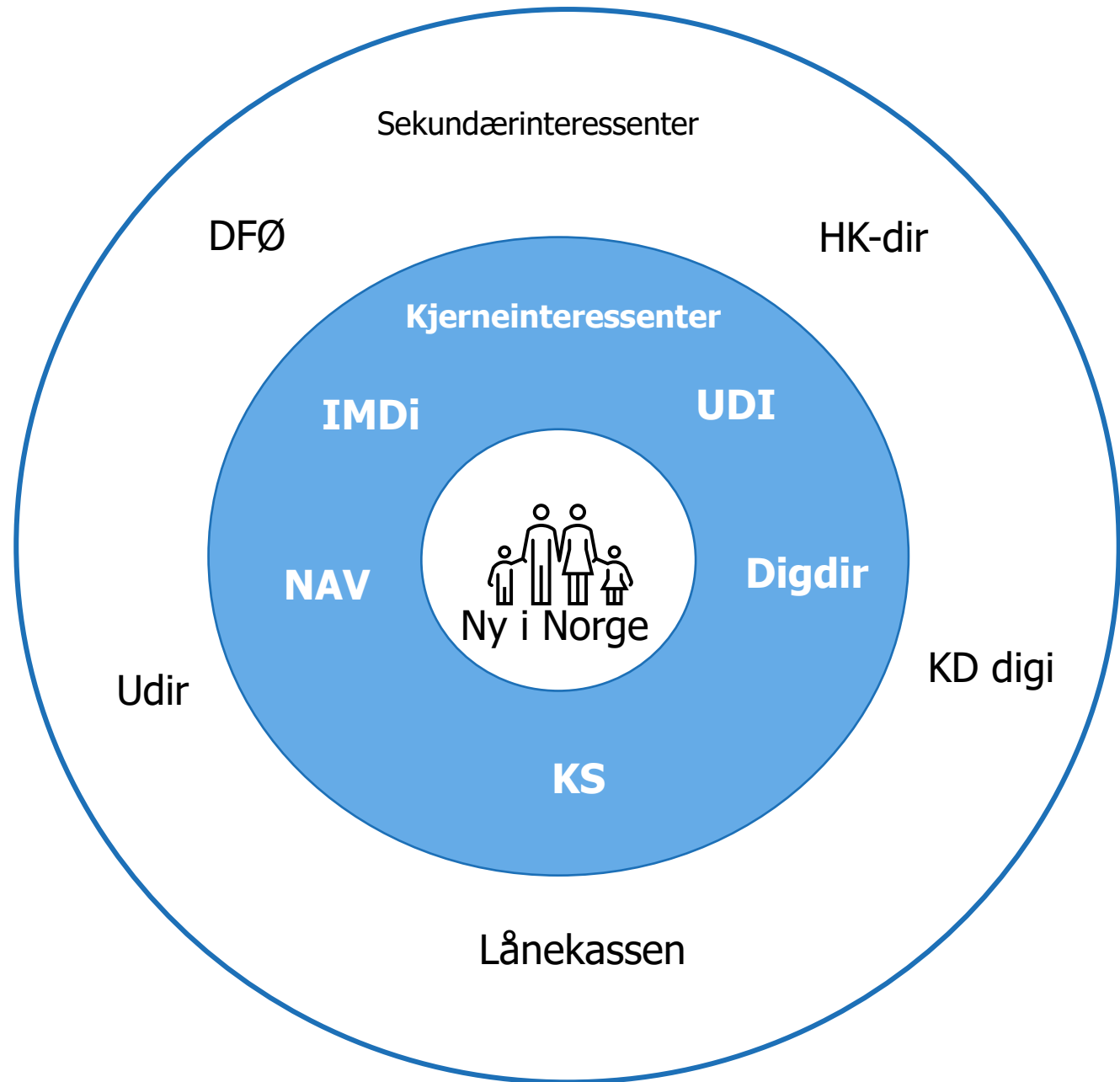
IMDi



Digdir



Samarbeidene virksomheter i livshendelsen Ny i Norge



Hva vi har levert så langt – Ny i Norge



NY I NORGE

2025

UDI



IMDi

KS

Digdir

2022

11.03.21: Oppstartsmøte
kjerneinteressenter

2021/2022:
Fremsynsarbeid
sammen med alle
interessentene

Sommer/høst.2021:
Workshop med
kjerneinteressenter

2021

30.04.21: Mandat
Oppdrag 2021-18
tildelingsbrev 2021

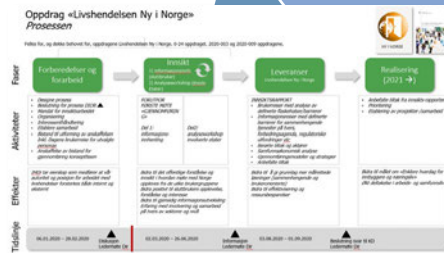
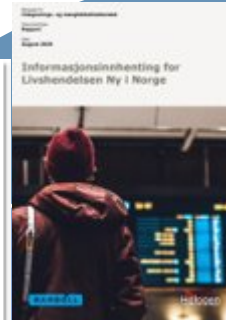
Ny i Norge

01.10.20: Innsiktsrapport
Oppdrag 2020-11
tildelingsbrev 2020

Innsiktsrapport

Oppdrag 2020-11 Livshendelsen Ny i Norge
Versjon 1.0
Dato: 01.10.2020

-Det skal være enkelt å være ny i Norge!

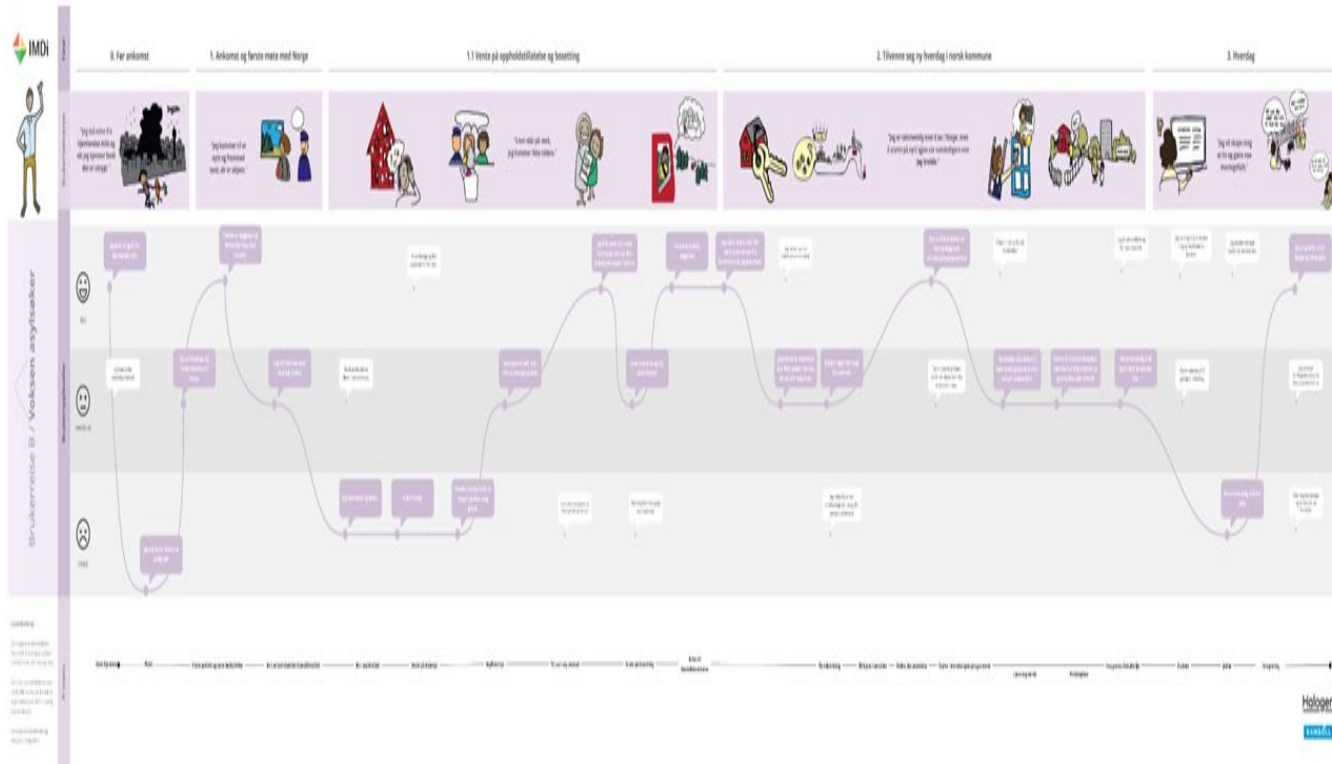


2020

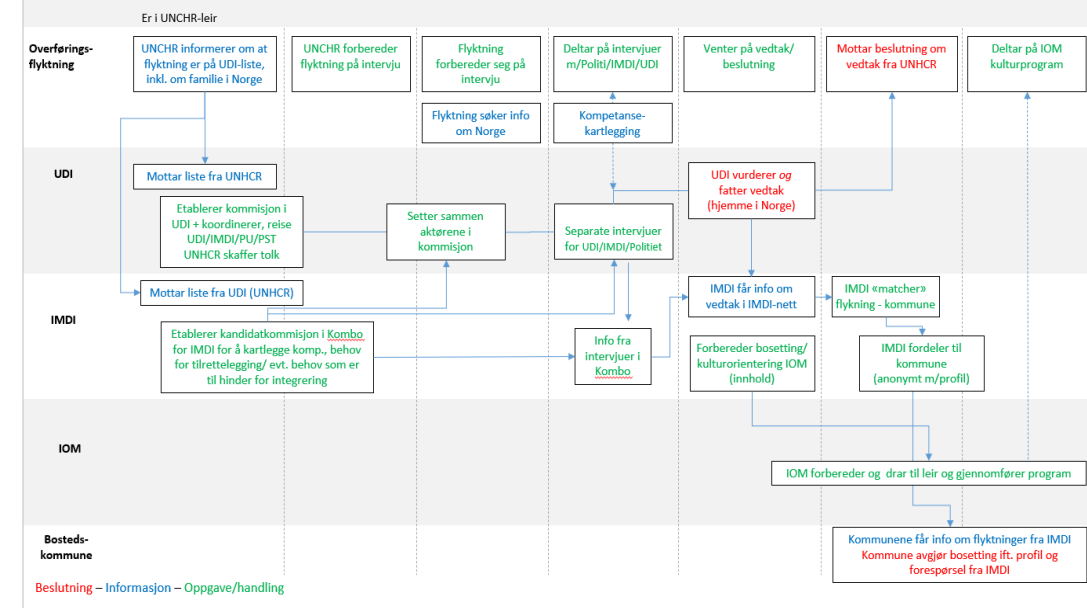
01.10.19: Prosjektskisse
Oppdrag O20, tillegg 2 til
tildelingsbrev 2019

2019

Brukerreiser og tjenestekart



Overførings-flyktning

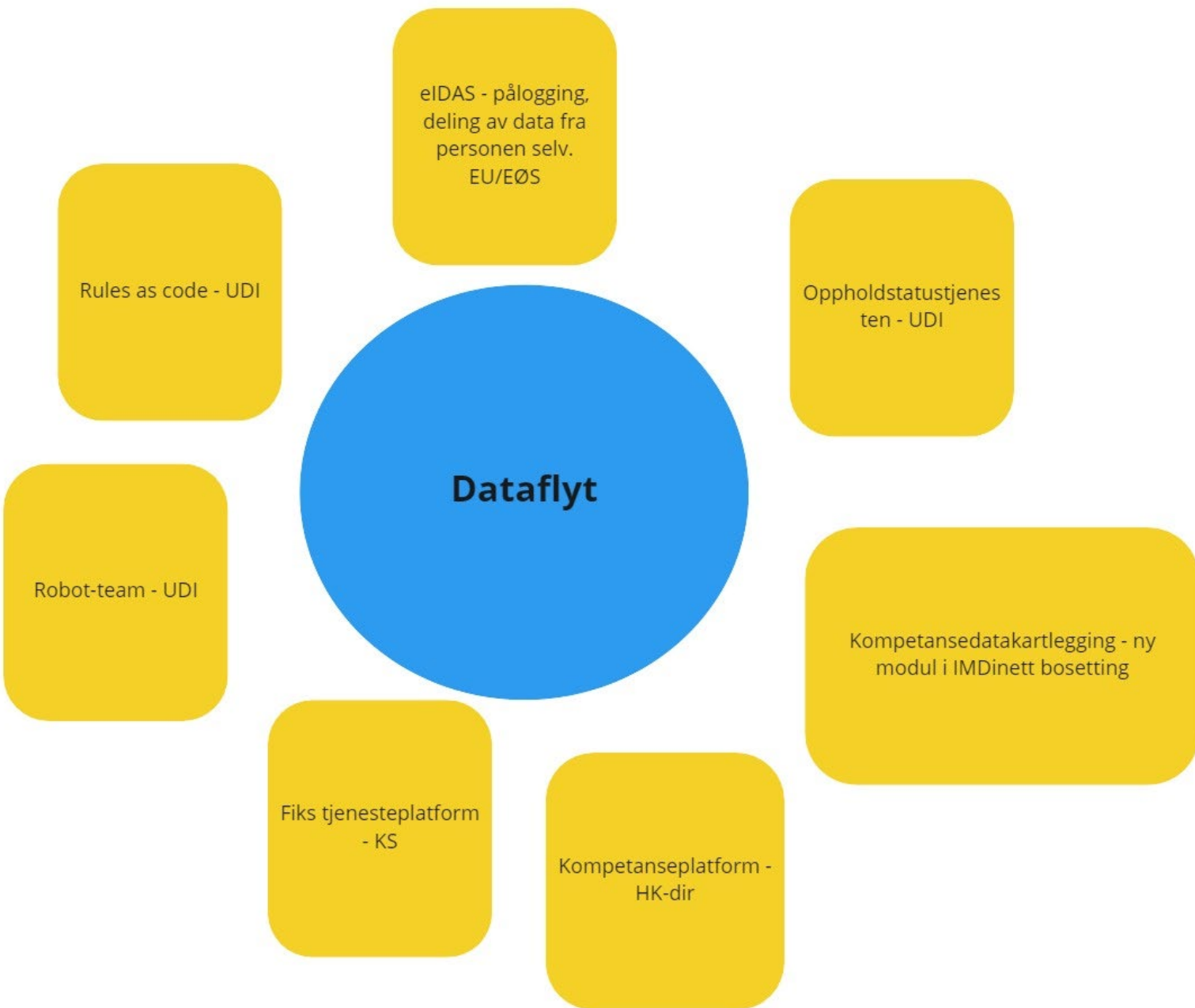




Smertepunkt:

Veldig mye er i post. Det er rart. Man burde få velge om man vil ha papirer i post eller digitalt

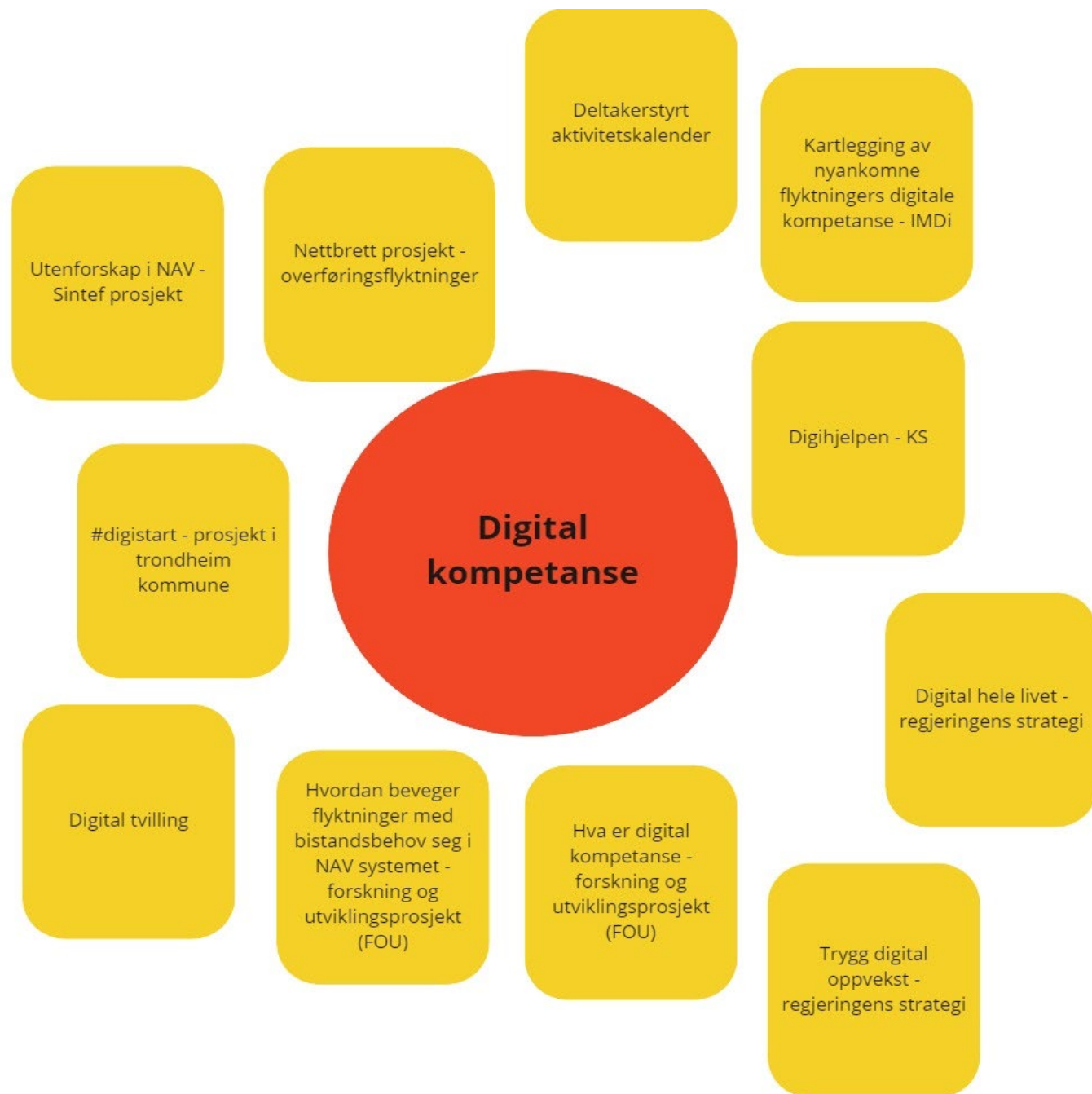
(Flyktning)



Smertepunkt:

Minoritetspråklige elever må laste opp kopi av gyldig oppholdstillatelse som pdf når han/hun søker om særskilt språkopplæring på videregående skole.

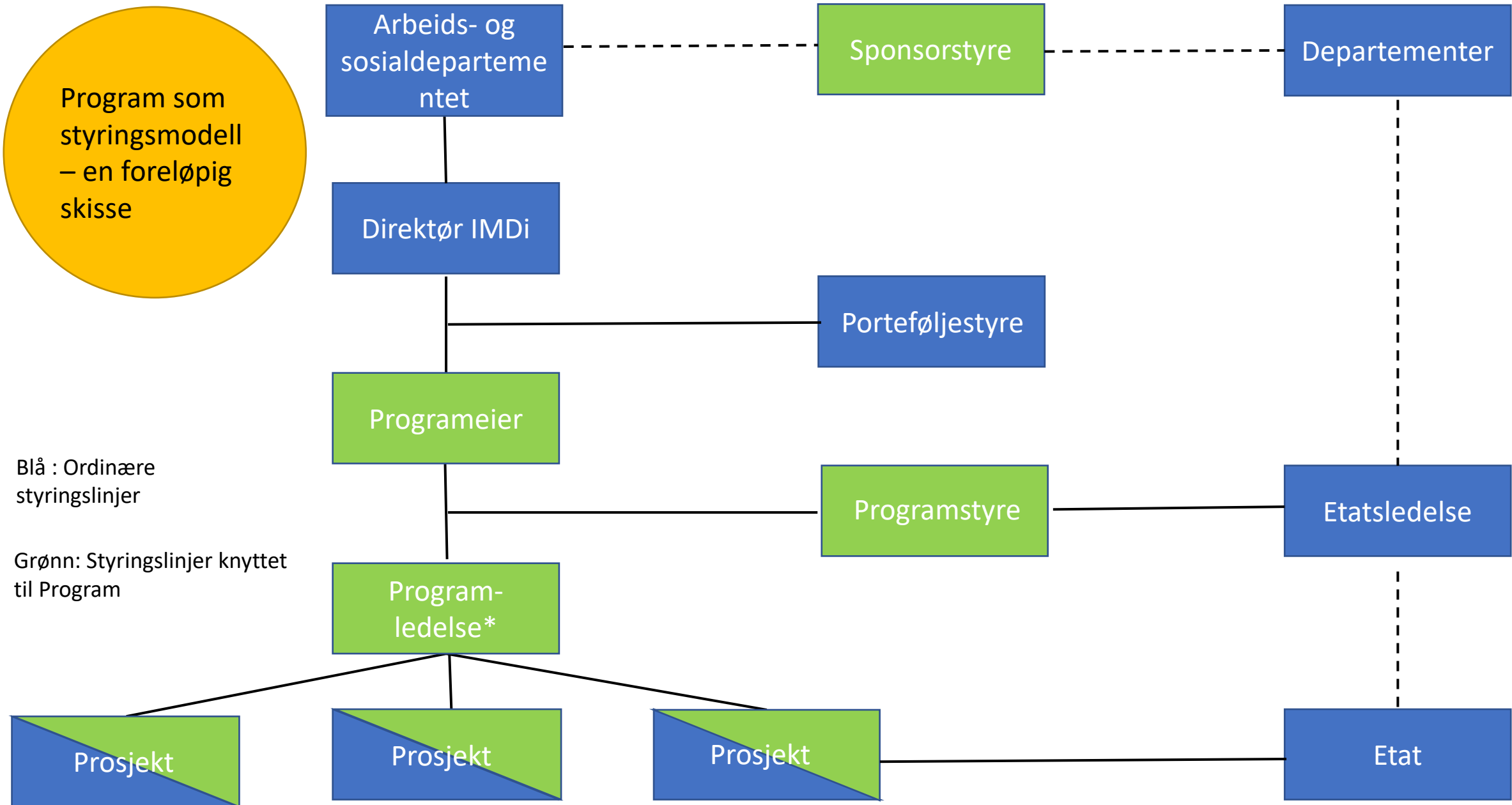
(Rutine hos fylkeskommune)



Smertepunkt:

Norge er et veldig digitalisert samfunn(...) [Myndighetene] kunne vært mer oppmerksom på at ikke alle kommer fra land med tilsvarende digitalisering. Kan virke fremmedgjørende når man kommer utenfra.

(Arbeidssøker med innvandrerbakgrunn)



* I programledelsen inngår programleder, programkontor og endringsleder/endingsteam.



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet



Takk for oppmerksomheten



Livshendelsen dødsfall og arv

NOKIOS 2021

1.
**Bruker og
behovs-
kartlegging** for
sammenhengende
tjenester innenfor
livshendelsen
dødsfall og arv.

2.
Kartlegge
**gjennomførte og
pågående IKT-
tiltak/prosjekter**
som bidrar til å
oppfylle
brukerbehovene,
samt beskrivelse
av hvilke behov
som ikke dekkes
av pågående tiltak

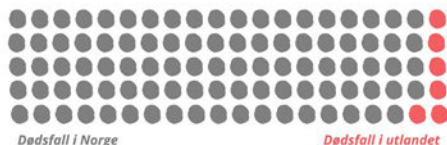
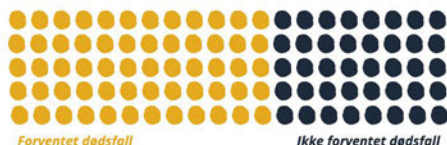
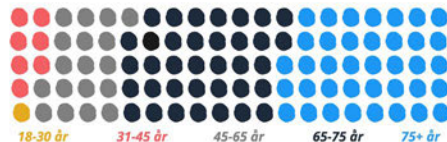
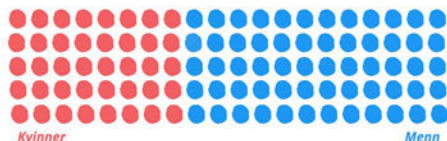
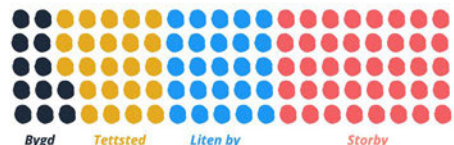
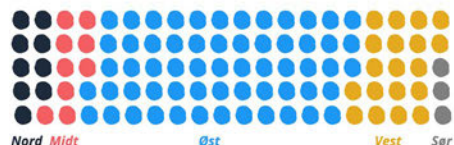
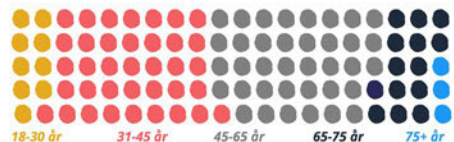
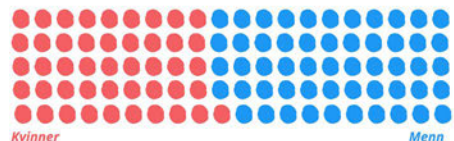
3.
**Anbefale et
scope** for
gjennomføring av
livshendelsen



Etterlatte



Avdøde



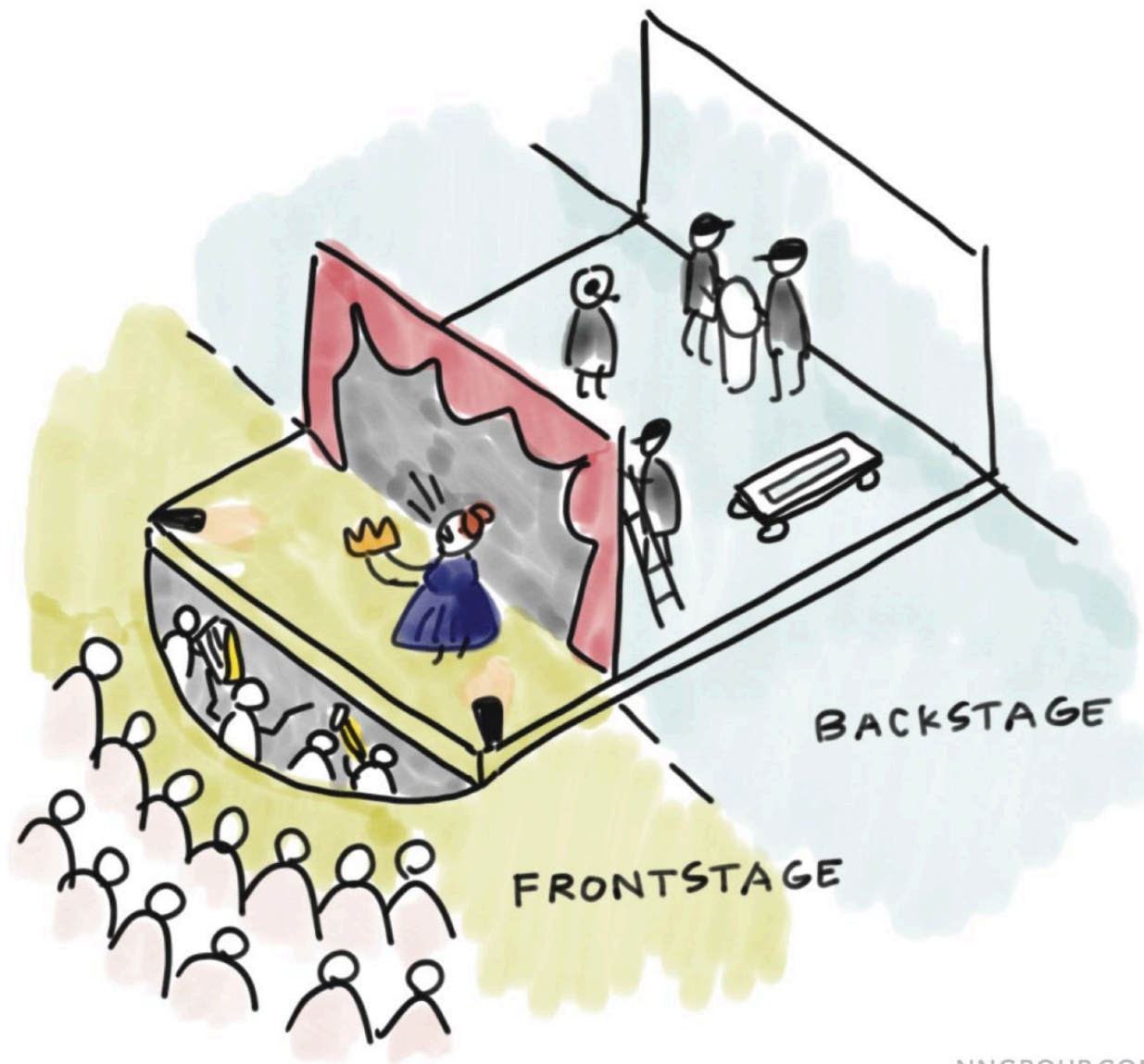
100+

Intervjuer med innbyggere

Vi har kartlagt:

- Etterlattes opplevelser av dagens brukerreise og tjenestetilbud
- Utfordringer og smertepunkter de har møtt på
- Forbedringspotensialer og muligheter de ser i tjenestetilbudet

Det innbygger ser
og opplever



Aktører og systemer
på baksiden

50+

intervjuer og workshop med aktører

Vi har kartlagt:

- Hvilken rolle de ulike aktørene har i livshendelsen
- Hvilke systemer er involvert som en del av brukerreisen og livshendelsen
- Utfordringer de står overfor når de yter tjenester
- Regelverk
- Relevante IKT-tiltak/prosjekter

Intervjuer

Offentlige:

Barne- og familiedepartementet
Gravplassmyndigheten i Bergen
Gravferdsetaten i Oslo
Statens pensjonskasse, avdeling for etterlattepensjon og barnepensjon
Statens pensjonskasse, avdeling for gruppelivsutbetalinger
Folkehelseinstituttet og Dødsårsaksregisteret
Helse Sør-Øst (e-helse)
Politiet i Brønnøysund
Vestfold krematorium
Digipost
Folkeregisteret
Fysioterapi ergoterapi og rehabiliteringstjenesten, Molde kommune
NAV, ytelser til gjenlevende
KS kompetansenettverk for e-helse
Statsforvalteren i Vestfold og Telemark
Direktoratet for e-helse og Norsk helsenett
Brønnøysundregisteret
Skatteetaten
Kommuneoverlege, Narvik kommune
Fysioterapi, ergoterapi og rehabilitering, Jevnaker kommune
Politiets IKT-tjenester
Utenriksdepartementet
Statens lånekasse for utdanning
Domstoladministrasjonen og representanter fra tingrettene i Drammen, Bergen, Finnmark
Politiet i Oslo
Statens kartverk
ID-porten under Digitaliseringsdirektoratet
Sykehjemsetaten i Oslo og Abilsøhjemmet
Sør-Varanger menighetsråd (samiske skikker)
Statens sivilrettsforvaltning og Statsforvalteren i Oslo og Viken
Husbanken
KS Fagråd IT-arkitektur
Arkivverket
NAV, gravferdsstønad og båretransport

Ideelle:

Røde kors, arv og testamentariske gaver
Landsforeningen for etterlatte ved selvmord (LEVE)
Mental helse

Tros- og livssyn:

Human-etisk forbund
Muslimsk menighet i Oslo (retning ahmadiyya)
Det Mosaiske Trossamfunn i Oslo
Animisme (samer/urfolk)

Private:

Advokatforeningen
Arbeidsgiverorganisasjon for kirkelige virksomheter
Vebono
Justify
Arv.no
Virke Gravferd
Verd Gravferd
Nordnet
Euronext
Norsk gjeldsinformasjon
DNB bank, dødsboteam
DNB livsforsikring og pensjoner
IF Europeiske reiseforsikring

Prosjekter:

Oppgjør etter dødsfall (Digdir)
Fremtidens skatteinnkreving (Skatteetaten)
DigiHot (NAV/KS)

Workshop

Workshop med de andre livshendelsene *Få barn, Alvorlig sykt barn, Mistet og finne jobb, Ny i Norge, Starte og drive en bedrift, Starte og drive en frivillig organisasjon*

Workshop med KS fagråd for arkitektur

De seks fasene i brukerreisen



Fase 1:
**Bevisstgjøring og
forberedelse rundt
døden**



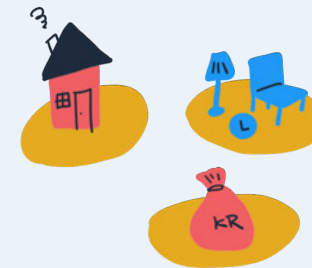
Fase 2:
Livets slutfase



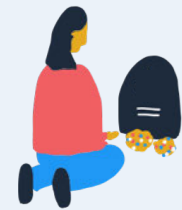
Fase 3:
Dødsfallet



Fase 4:
Gravferden



Fase 5:
**"Oppgjørets time"
- administrere
avdødes liv**



Fase 6:
**En hverdag uten
den avdøde**

Brukerreisen:

Øverst presenterer vi brukerreisen trinn for trinn. De mørke pilene markerer hovedtrinnene i brukerreisen. De gule pilene markerer alternativer knyttet til et trinn. Prikkede linjer er tilleggstrinn de etterlatte kan velge å ta.

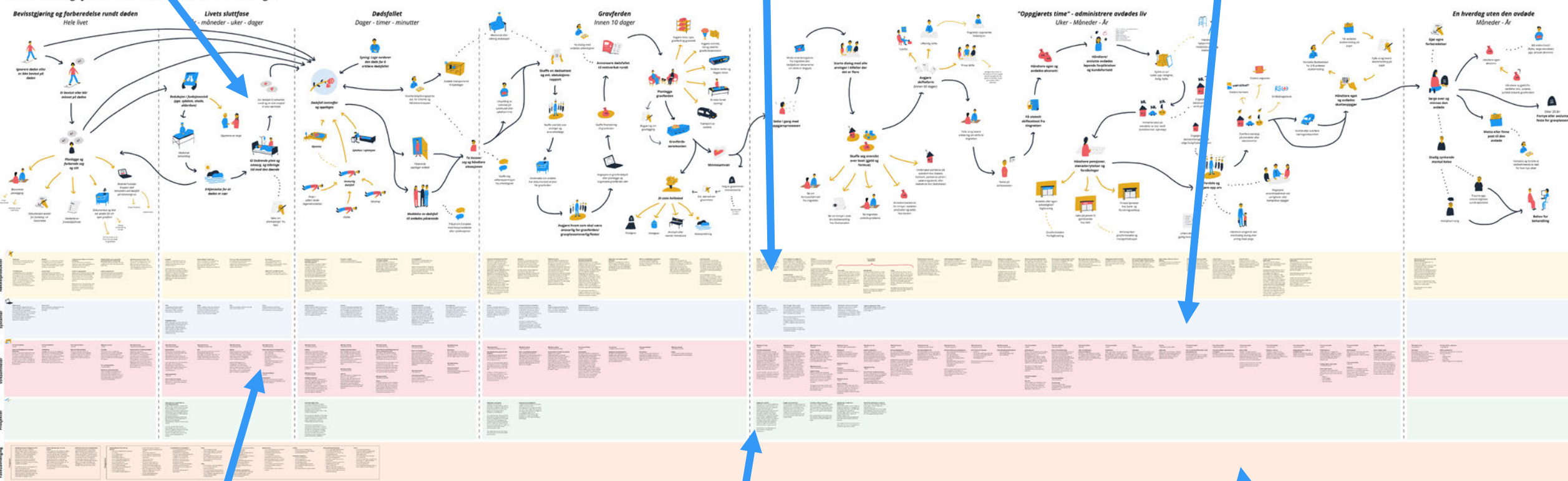
Nøkkelprodukter:

På raden med gul bakgrunn presenterer vi nøkkelprodukter som er avdekket. Dette er viktige elementer som påvirker handlingene og trinnene i reisen.

Systemer:

På raden med blå bakgrunn presenterer systemer som er avdekket. Dette er systemer som aktører benytter gjennom de bakenforliggende prosessene gjennom de ulike fasene.

Brukerreise og tjenestekart for livshendelsen dødsfall og arv



Virksomheter:

På rød rad presenterer vi relevante virksomheter som påvirker de ulike trinnene i livshendelsen, med kort beskrivelse av ansvar.

Prosjekter:

På raden med grønn bakgrunn lister vi opp prosjekter som er avdekket.

Faseoverlappende prosjekter og regelverk:

På nederste rad lister vi opp prosjekter og regelverk som påvirker flere faser og områder i livshendelsen.

71 brukerbehov

I løpet av prosjektet har vi arbeidet med å formulere brukerbehov. Dette er funn som tar utgangspunkt i **behovene til de etterlatte samt lærdommer fra aktører** vi har møtt. Behovene er beskrevet opp i spesifikke trinn i brukerreisen.

Totalt har vi funnet 71 brukerbehov.

Brukerbehovene inneholder beskrivelser av **hvem** det gjelder, **når** det gjelder, **ønsker/behov** de har, **målet** med det de vil oppnå og **hvorfor** det er et behov, samt en beskrivelse av relevante **kontaktpunkter/prosesser**.

I tillegg inneholder hvert brukerbehov en liste med idéer.

Fase 3: Dødsfallet

23. Bestilling og bruk av obduksjon

Hvem: Jeg som etterlatt/aning

Fase 3: Dødsfallet

22. Oppfølging av etterlatte

Hvem: Jeg som er etterlatt

Hva og når: Jeg som er etterlatt

Fase 3: Dødsfallet

18. Retningslinjer for meddelelse av dødsfall

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for at etater og institusjoner meddeler dødsfallet på en god måte som hensyntar situasjonen jeg står i
Målet (slik at):	Slik at jeg mottar dødsbudskapet på en minst mulig smertefull måte
Hvorfor (fordi):	Omstendighetene rundt et dødsfall er mangefasettet. Et dødsfall kan være forventet eller komme brått og uventet. Hvordan etterlatt takler situasjonen er svært individuelt, og opplevelsene deretter. Sjøkk og sorg vil uansett prege situasjonen. Det er imidlertid stort spenn i hvordan budskapet overbringes. Noen opplever å bli godt ivaretatt (får tilbud om å se og tilbringe tid med avdøde), noen får en del brosjyrer/hefter, mens andre opplever å bli etterlatt til seg selv.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehus • Sykehjem • Polit • Kriseteam

Hva om [mulige ideer]..?:

- Hva om det fantes en nasjonal prosedyre for meddelelse av dødsfall?
- Hva om alle etterlatt fikk tilgang til en hjelpeide (som en videreutvikling av brosjyrer som deles ut i døg)?

Hovedfunn

- Kartleggingen viser **vesentlig behov for forbedringer**
- Mange er **lite forberedt på døden**, og det offentlige oppfordrer i liten grad til å planlegge for den
- De etterlatte opplever det som **vanskelig å finne informasjon** om hvilke praktiske oppgaver de skal igjennom
- Etterlatte **bruker uforholdsmessig mye tid** på å fikse praktiske oppgaver i etterkant av et dødsfall.
- Etterlatte møter en **offentlig sektor som er lite proaktiv** og det fører til at de må drive prosessene selv
- Aktørene på baksiden **mangler tilgang til data**
- Har **kronglete prosesser** og snakker i liten grad sammen
- Det meste av oppgavene de etterlatte må igjennom er **lite sammenhengende**, og **analoge** eller delvis digitale.
- De etterlatte møter ofte et **tungt språk** og uforståelig terminologi i brev og kommunikasjon generelt.
- Den økonomiske oppryddingen etter et dødsfall **trekker ut i tid**.
- **Store dokumentasjonskrav** om egen ID og relasjon til avdøde
- Tiden etter et dødsfall preges gjerne av lite overskudd. Mange etterlatte må ta pauser i oppgavene og bruker lang tid på å få ferdig oppgjøret da de ikke makter å ordne alt på en gang.

Basert på intervjuer med
etterlatte og aktører

Fire mulighetsrom for en bedre brukeropplevelse

På bakgrunn av innsikten vi har kartlagt foreslår vi fire mulighetsrom med tilhørende idéer som skal være med på å gjøre brukeropplevelsen bedre.

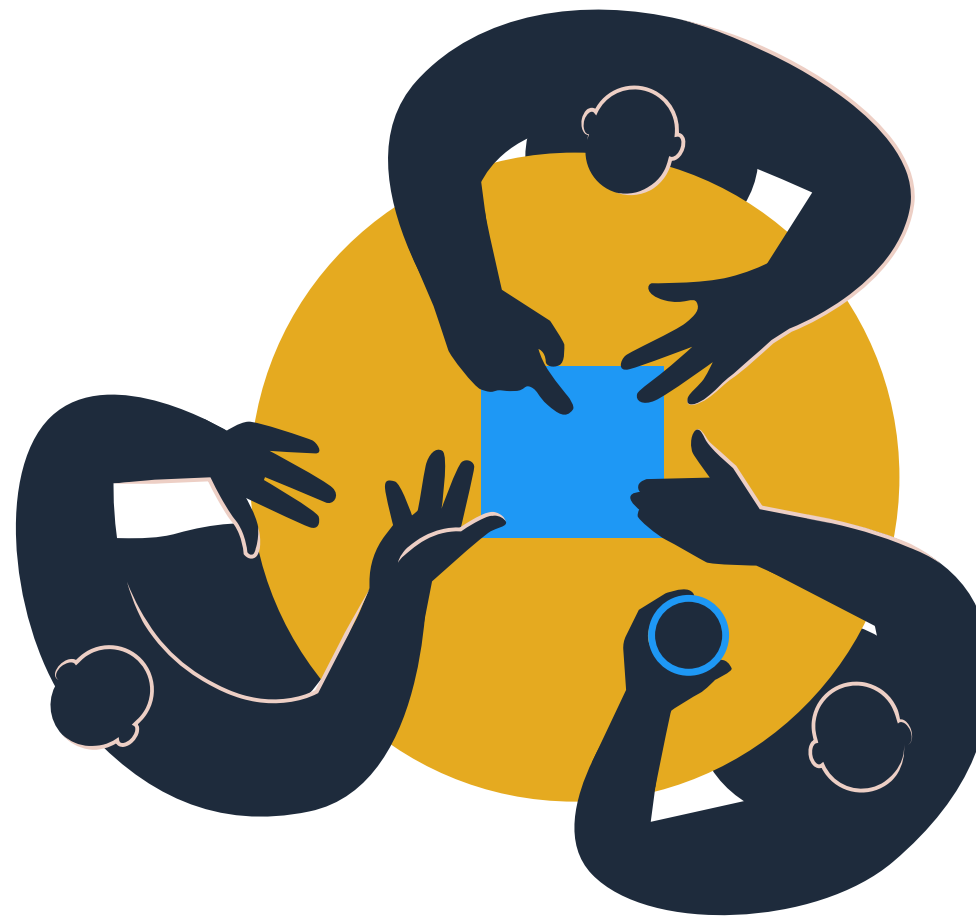
Mulighetsrommene er beskrevet på et konseptuelt nivå hvor vi skisserer behov, verdi og forutsetninger. Vi presenterer også mulige idéer innen hvert mulighetsrom. Både mulighetsrommene og idéene bør leses som potensielle fremtidige innsatsområder, og ikke som endelige løsninger eller endelige svar på problemstillingene.

De fire mulighetsrommene med idéer:

Mulighetsrom 1: Overblikk med helhetlig og målrettet informasjon	Idé 1.1: Etterlattes guide: Ett sted for veiledning og oversikt	Pri 1
	Idé 1.2: Etterlatt-kordinatoren: Samtalebasert hjelp på veien	Pri 2

Mulighetsrom 2: Gjøre det enklere å forberede og dokumentere mens vi lever	Idé 2.1: Samtalehjelp: Hjelp og støtte til å snakke om døden	Pri 2
	Idé 2.2: Min gravferd: Automatiser planleggingen	Pri 2
Mulighetsrom 3: Helhetlig brukeropplevelse og forenkle og redusere oppgavene	Idé 3.1: Proaktive tjenester: Innbygger slipper å ta initiativ	Pri 1
	Idé 3.2: Oppgjørshjelpen: Helhetlig oversikt over oppgaver og historikk	Pri 1
Mulighetsrom 4: Skape likeverdige tjenester – tilpasset den enkelte innbygger	Idé 4.1: I tritt med tiden: Modernisere dagens gravferd	Pri 2
	Idé 4.2: Felles praksis: Lage felles retningslinjer for tjenester knyttet til dødsfall.	Pri 1

Vegen videre



A person wearing a grey ribbed sweater is holding a blue notepad and a red marker. They are also holding a white marker in their other hand. A pink circle is overlaid on the right side of the image, containing the text "Eksperimentere og teste ut idéer på brukere".

**Eksperimentere
og teste ut idéer
på brukere**

**Tett samarbeid
med aktørene**



VIRKE
GRAVFERD



Direktoratet for
e-helse



Takk!

Du finner hele rapporten
fra innsiktsfasen på
Digdir.no

Har du spørsmål?

bsw@digdir.no

Mob: 906 09 520



Norsk konferanse for IKT i offentlig sektor