



# Hvordan skape sammenhengende tjenester - sammen?

Workshop 9  
24. oktober 13.00-17.00

Samarbeidsnettverket i



og i samarbeid med



& Diginettverkene



Kultur- og likestillingsdepartementet



Skatteetaten

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring



“Vi må stille krav om samarbeid når vi utvikler tverrsektorielle tjenester, men hvordan blir slike krav meningsfulle? Der trenger vi hjelp fra alle aktørene. Samarbeid er et hyggelig ord, men det må bli samarbeid med fast hånd.”

Statsminister Jonas Gahr Støre, [besøk hos Brønnøysundregistrene](#), 7. august 2023

# Livshendelser og sammenhengende tjenester

Samarbeidsnettverket



Direktoratet for e-helse



+ de andre Diginettverkene



KS er kommunesektorens organisasjon  
og representerer alle norske kommuner og fylkeskommuner

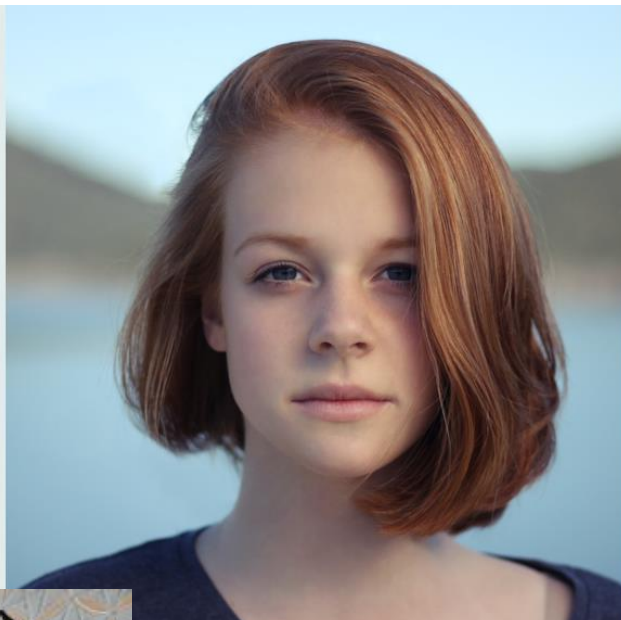
NOKIOS 24. oktober 2023

Anne Mette Dørum, KS

## Hva er KS til for?

KS er en arbeidsgiver- og interesseorganisasjon og benevnes «kommunesektorens organisasjon».

KS arbeider sammen med medlemmene for å utvikle en selvstendig, effektiv og nyskapende kommunesektor.



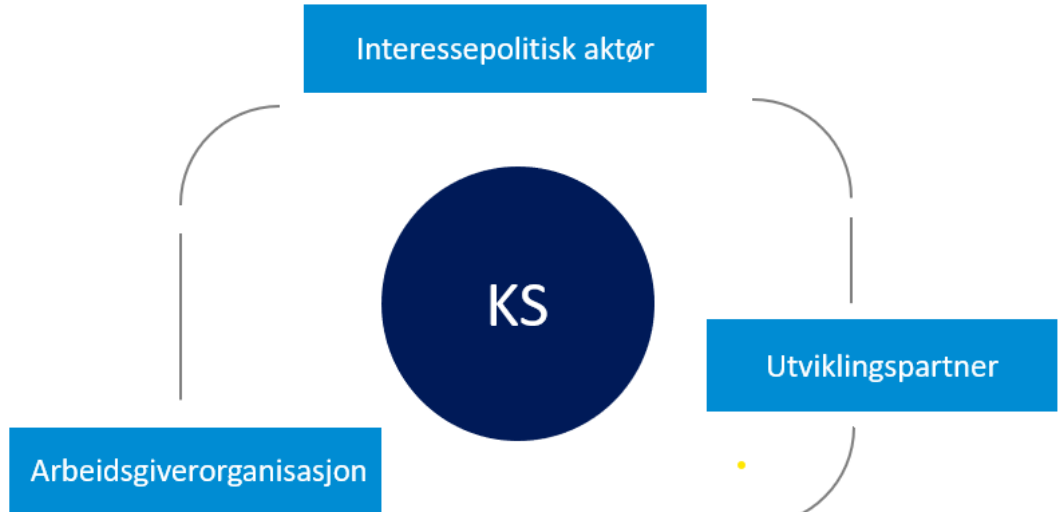
### Sammen om én digital offentlig sektor

Kommunal sektor skal trekkes tidligere inn og gis reell innflytelse i statlige digitaliseringsprosjekter sektoren berøres av. Det har regjeringen og KS blitt enige om i en ny digitaliseringsstrategi for offentlig sektor.



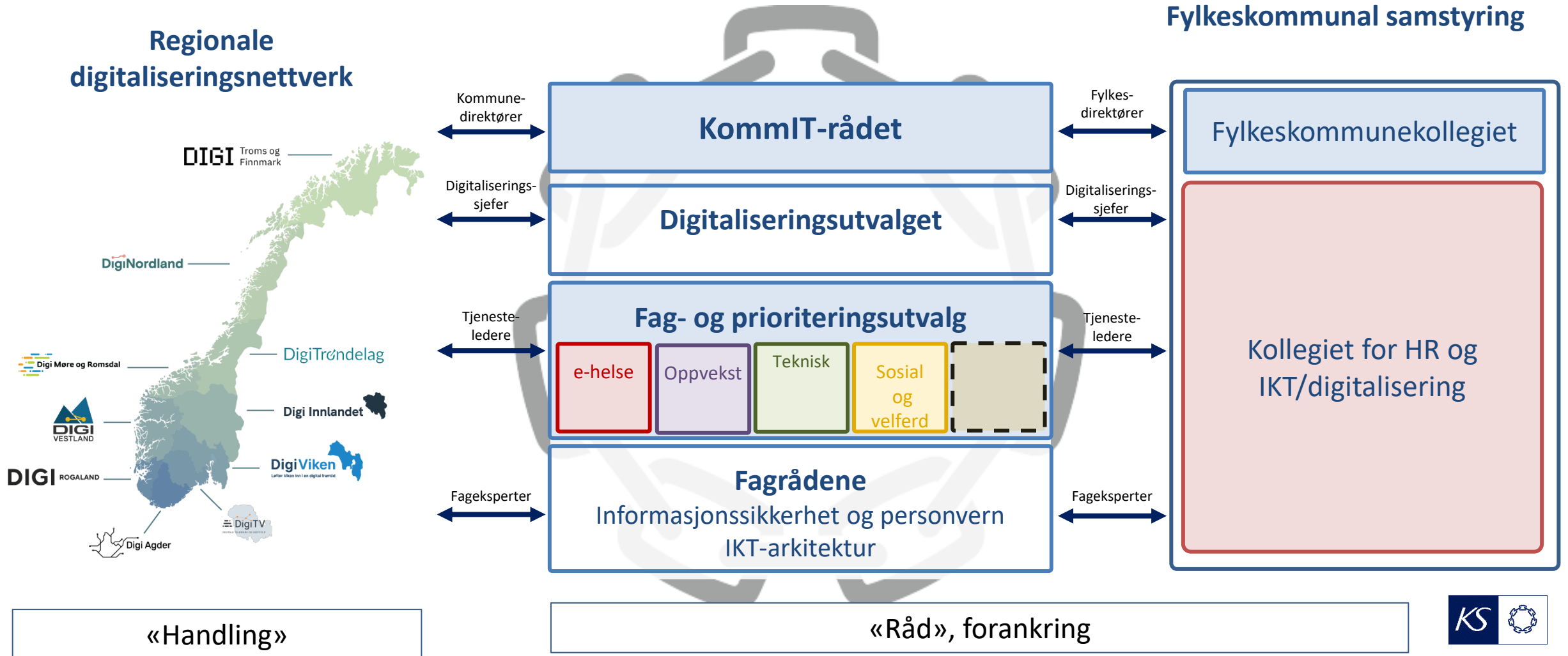
### Landstinget gir KS en tydelig rolle i arbeidet med digitalisering

KS er gitt en tydelig rolle og et oppdrag med å sikre samordning og økt gjennomføringskraft i digitaliseringsarbeidet i kommunal sektor. Det har Landstinget i KS vedtatt.



# Den kommunale samstyringsstrukturen for digitalisering

«Vi må gjøre mindre hver for oss og mer i lag»





# → Agenda for workshop 9

## Del 1 13:10-14:00

### Fremtiden – hva skjer etter 2025?

- ✓ Innledninger ved Helge Bang, ny digitaliseringsstrategi (strategigruppen i KDD) og Line Borgvin Hansen, Alvorlig Sykt barn (Helsedirektoratet)
- ✓ Gruppeoppgaver



## Del 2 14:10-15:00

### Hvordan samfinansiere for utvikling og drift av sammenhengende tjenester?

- ✓ Innledning ved Bredo Erik Swanberg, Dødsfall og arv (Digdir)
- ✓ Gruppeoppgaver



## Del 3 15:50-16:50

### Hvordan lykkes med implementering i kommunene?

- ✓ Innledning ved Tone Mjøs (DigiViken), Simen Soltvedt (DigiVestland) og Ingeborg Johnsrud Dyrnes (Digi Møre og Romsdal)
- ✓ Gruppeoppgaver





# Ny nasjonal digitaliseringstrategi

Helge Bang

NOKIOS WS 9 – Sammenhengende tjenester - 24. oktober 2023





# Behov for en helhetlig digitaliseringpolitikk



Nasjonal strategi for kunstig intelligens



## Meld. St. 27

(2015-2016)

Melding til Stortinget

Digital agenda for Norge

IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet



## Meld. St. 22

(2020-2021)

Melding til Stortinget

Data som ressurs

Datadrevet økonomi og innovasjon



## Meld. St. 40

(2020-2021)

Melding til Stortinget

Mål med mening

Norges handlingsplan for å nå bærekraftsmålene innen 2030



Norske datasenter

- berekraftige, digitale kraftsenter



En digital offentlig sektor

Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025



## Meld. St. 28

(2020-2021)

Melding til Stortinget

Vår felles digitale grunnmur

Mobil-, bredbånds- og internettjenester



## Meld. St. 30

(2019-2020)

Melding til Stortinget

En innovativ offentlig sektor

Kultur, ledelse og kompetanse



Digital hele livet

Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen



Nasjonal strategi for eLD i offentlig sektor



Kommunal- og distriktsdepartementet

# Nåværende strategi: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025



# Hva skal strategien handle om?

Strategien skal bl.a. stake ut kursen for videre digitalisering av offentlig sektor, legge bedre til rette for næringsrettet digitalisering og ta opp viktige samfunnsspørsmål, som behov for bedre regulering av nye teknologier – for eksempel KI – og forholdet til tech-gigantene. Målet er **sterkere samordning og utvikling av en helhetlig politikk som går på tvers av offentlig og privat sektor.**

# Overordnet visjon (foreløpig)

Digitalisering er et viktig virkemiddel for å videreutvikle **velferdssamfunnet**, medvirke til det **grønne skiftet**, tilrettelegge for **næringsutvikling og jobbskaping** og **effektivisere offentlig sektor**. Strategien skal vise hvordan vi kan utnytte digitaliseringens og teknologiens muligheter i møte med dagens og fremtidens utfordringer.

# Visjoner og ambisjoner (foreløpig)

- En trygg og enkel hverdag for alle
- Grønn og digital omstilling
- Næringsutvikling og arbeidsplasser i hele landet
- En effektiv og bærekraftig offentlig sektor





# Mulige temaer

- Fremtidens digitale samfunn: Ambisjoner, visjoner og mål
- Norges digitale utvikling: Status, muligheter og utfordringer (KI, nye teknologier, EU etc.)
- En robust digital infrastruktur
- Et digitalt kompetent Norge
- Styrket sikkerhet og beredskap
- Personvern og vern av innbyggernes data og informasjon
- Sammenhengende tjenester og helhetlig informasjon for innbyggere, næringsliv og sivilsamfunn
- Utløse verdien av data for innovasjon og vekst
- Øke farten på digital og grønn omstilling

Offentlig sektor og næringsliv

**Hvor er vi?  
Hvor skal vi?  
Hva må vi gjøre?**

KI



En av syv livshendelser

# Alvorlig sykt barn.

Fremtiden – hva skjer etter 2025?

NOKIOS, 24.10.2023

Line Borgvin Hansen, Helsedirektoratet

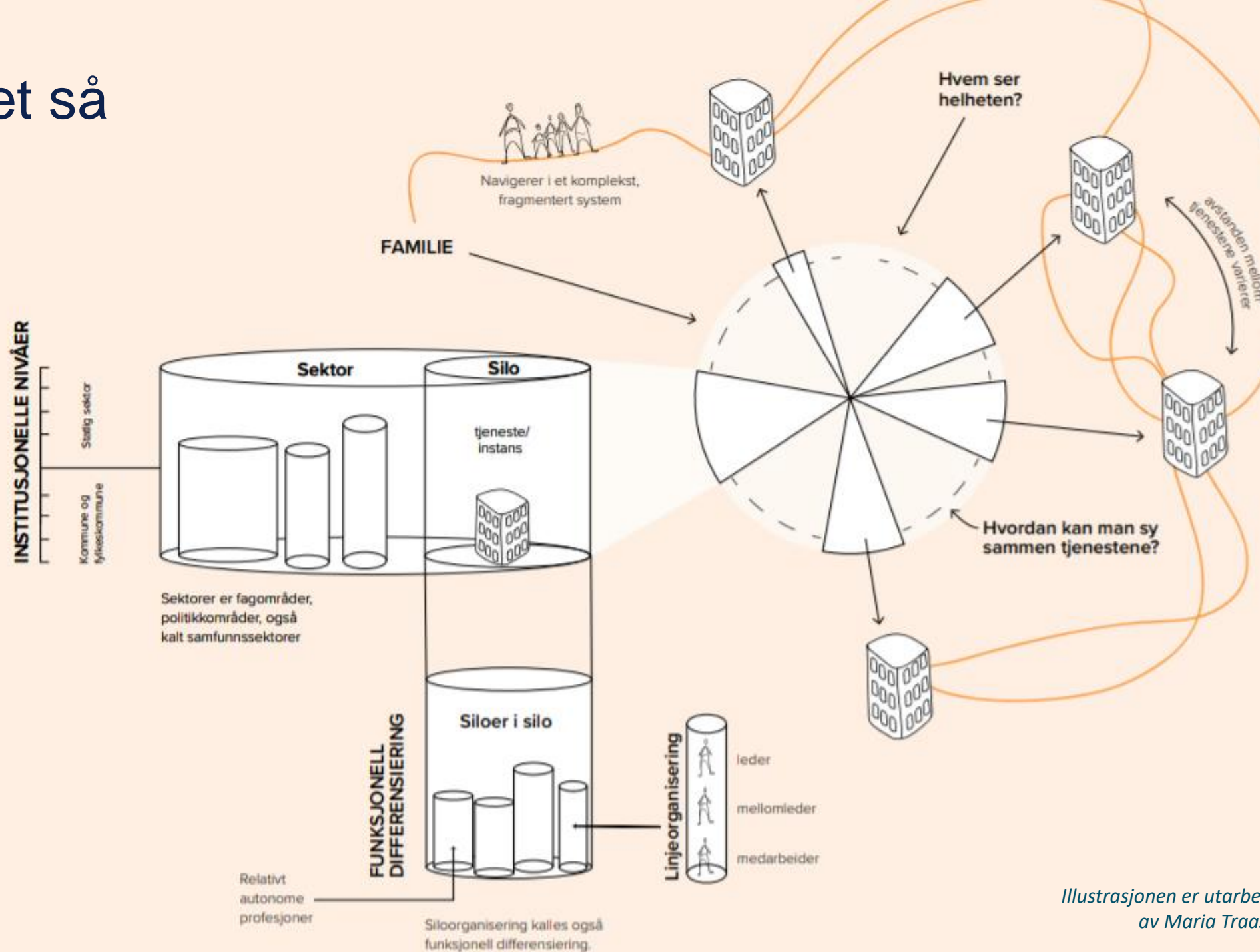


**«Brukerne skal settes i sentrum  
gjennom utvikling av mer  
sammenhengende tjenester  
basert på viktige livshendelser»**

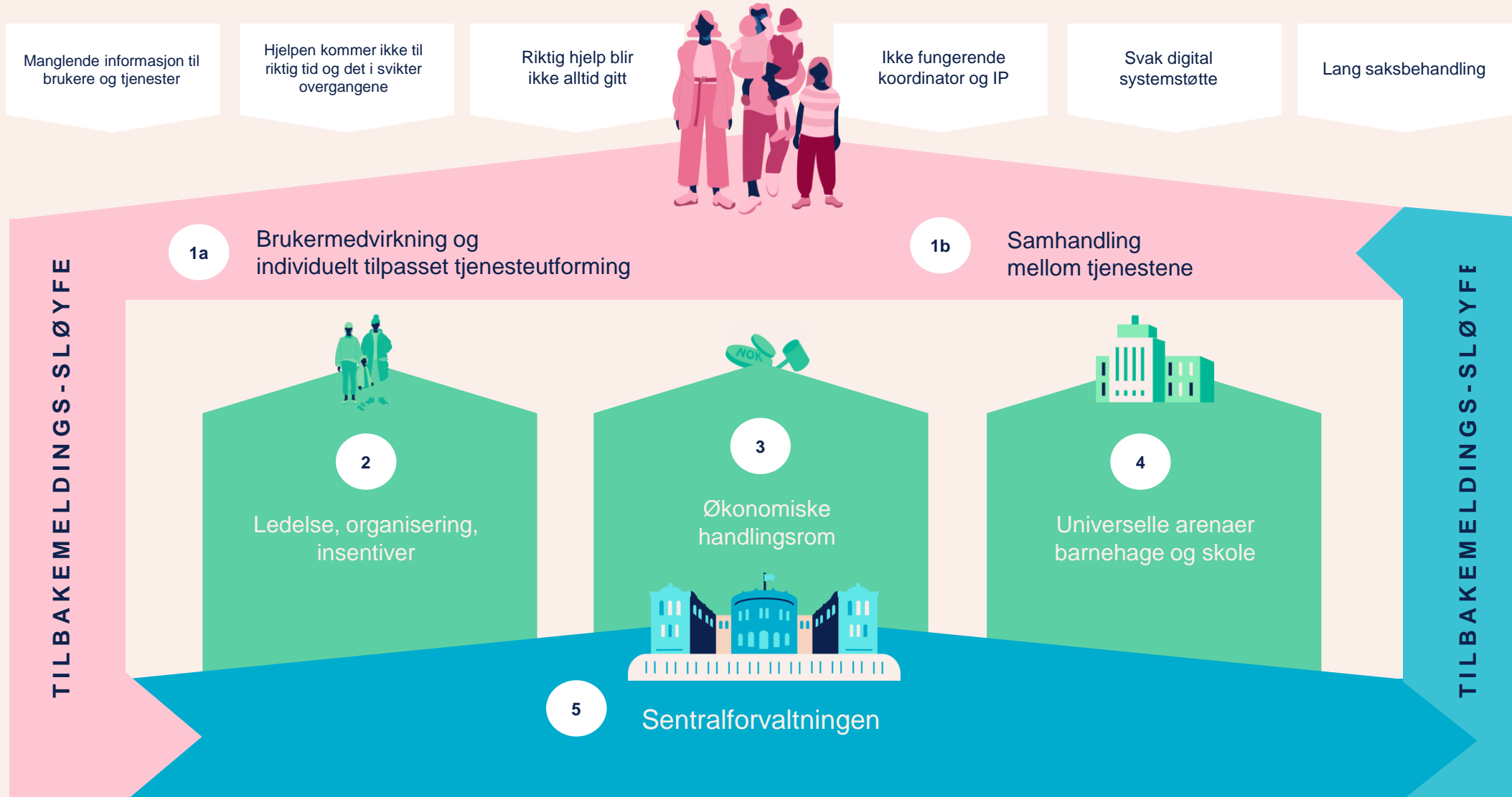


- Digitaliseringsstrategien «Én digital offentlig sektor» 2019-2025

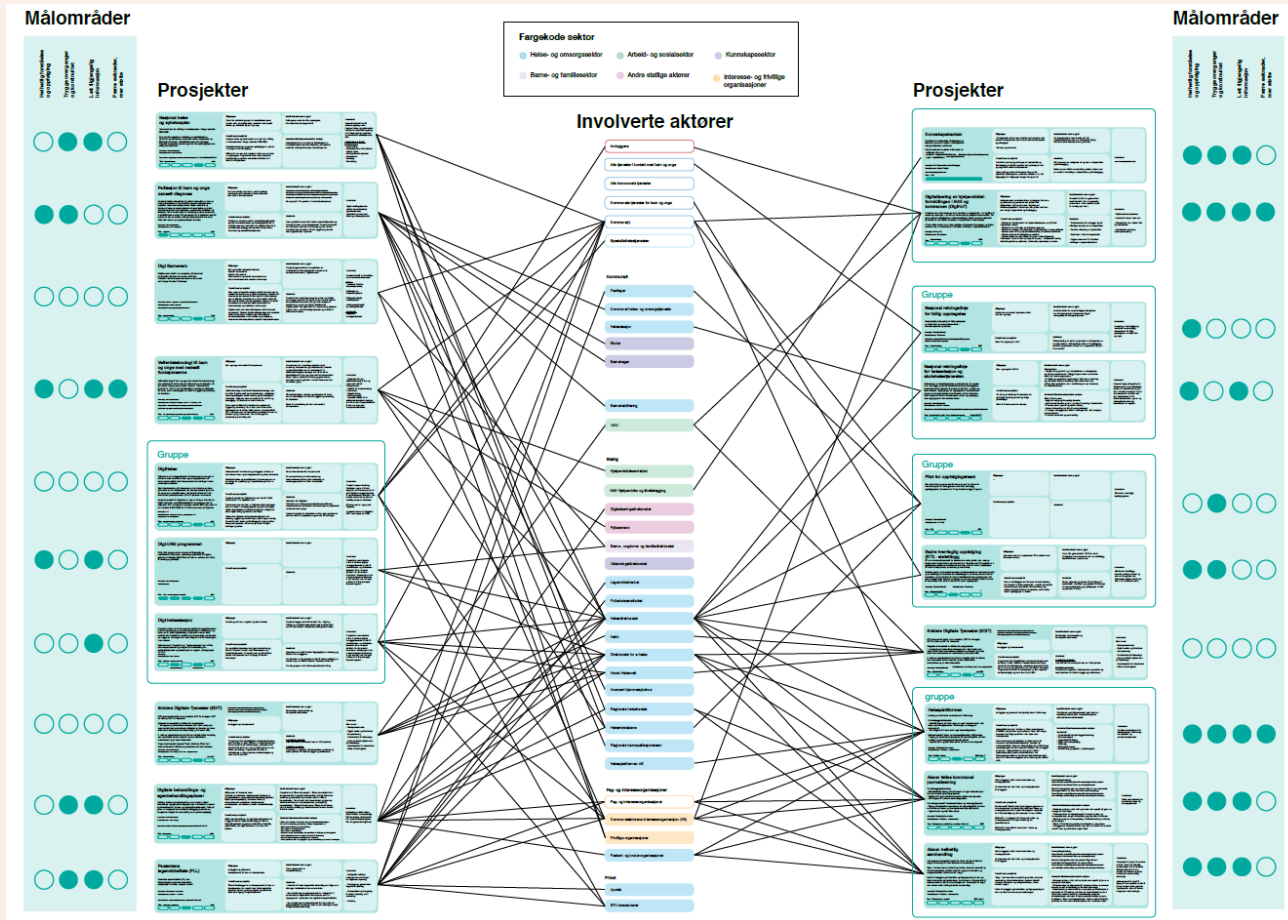
# Hvorfor er det så vanskelig?



# Årsakskompleks fra StimuLab-prosjektet 2021

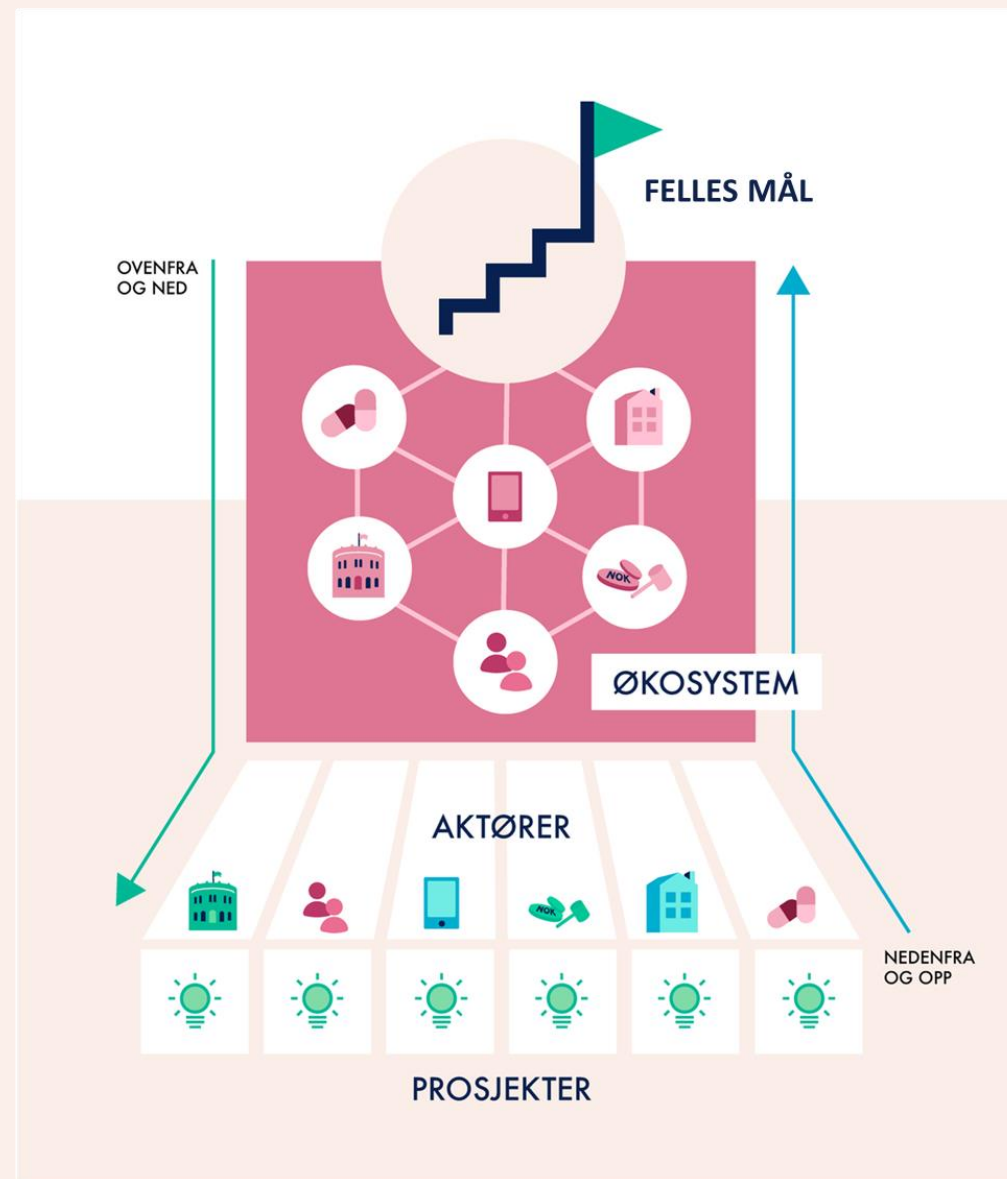
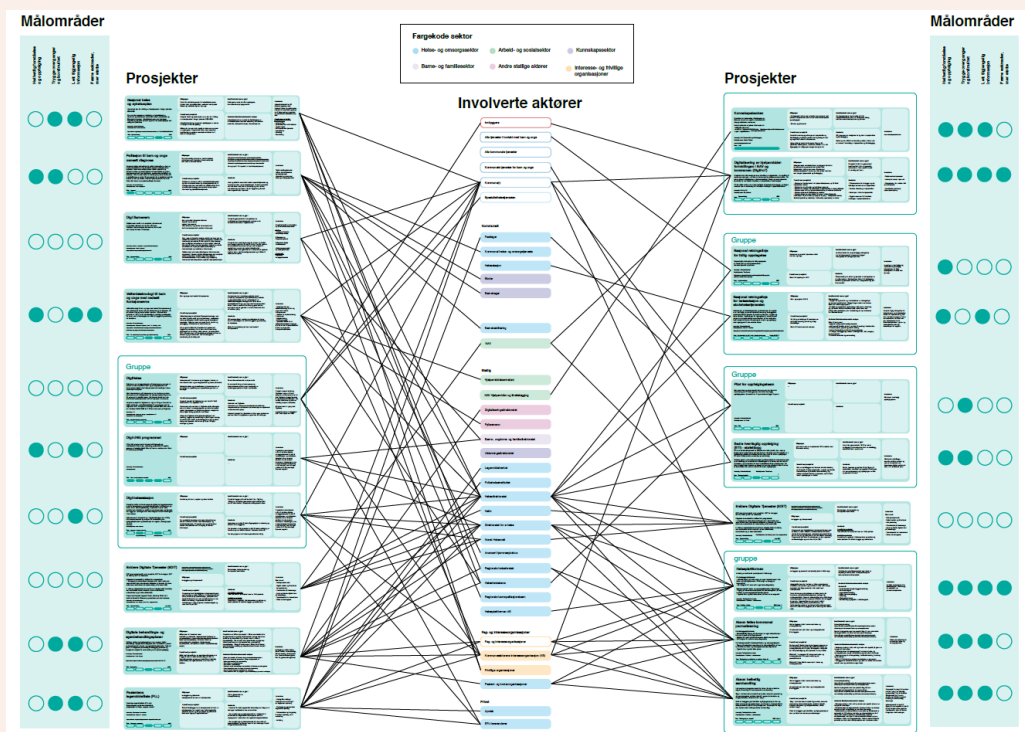


# Pågående prosjekter og initiativer i tilknytning til temaer er mange



Illustrasjon av Maria Traasdahl

# Det er behov for å styre initiativ mot felles mål





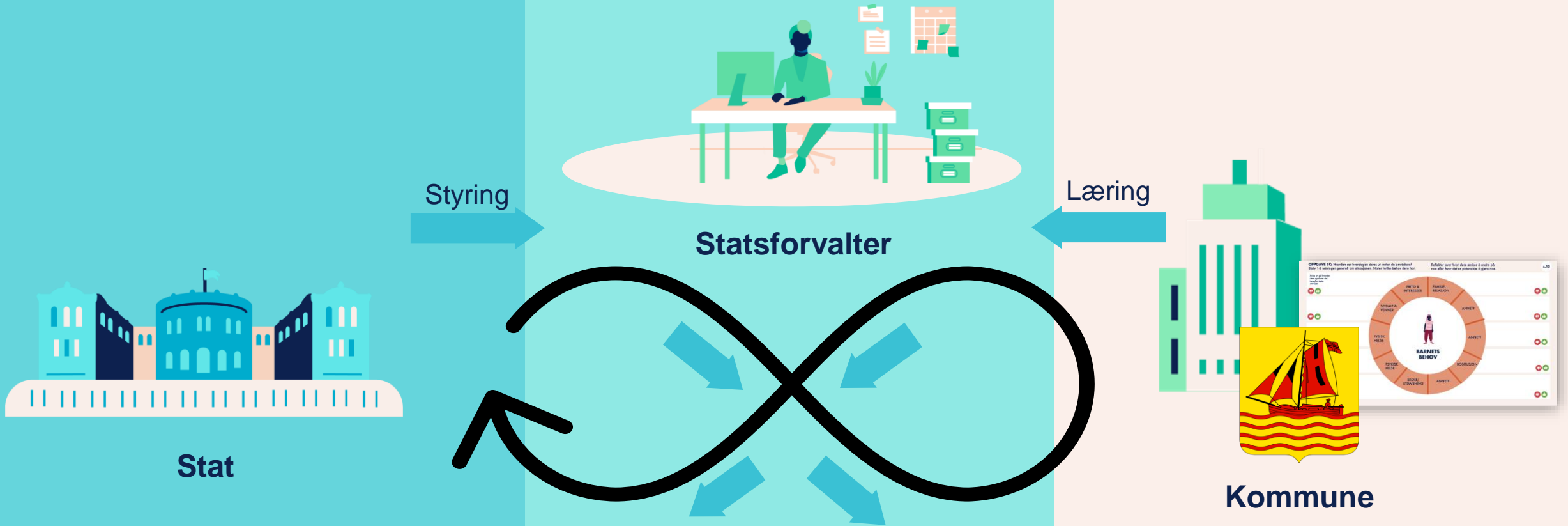
*«Det er en utfordring at det i stor grad mangler metodikk for samarbeid og tverrgående tjenesteutvikling»*



- Digitaliseringsstrategien «Én digital offentlig sektor»

# Systemdemonstrator

Eksperimentering på systemnivå kan bidra til å skape varig endring



# Hvilke **erfaringer** fra arbeidet med livshendelsene trenger vi å ta med i en **ny digitaliseringsstrategi**



Bruker i sentrum



Målrettet innsats



Forpliktende samarbeid



Metode for utforskning og eksperimentering



Regulatorisk rammeverk



Forvaltningsmodeller og fellesløsninger

**Gode hver for oss,  
best sammen ●**

# Gruppearbeid: Innspill til ny Digitaliseringsstrategi

Formål med oppgaven:

- Få diskusjon rundt hva ny strategi skal inneholde
- Produsere konkrete synspunkter og innspill til arbeidsgruppa
- Spørsmål dere kan stille dere:
  - Hva har skjedd siden forrige strategi?
  - Hvordan har verden endret seg?
  - Hva har vi lært i løpet av disse årene?




# Diskusjon: «Mer av – Mindre av»

Ta på dere «Sammenhengende tjenester»-brillene

- Fyll ut (15 min):
  - Hva ønsker dere mer av?
  - Hva ønsker dere mindre av?
  - Ser dere noen utfordringer/hindringer
- Velg topp tre (5 min):
  - De tre viktigste «Mer av...»
    - Send inn på [www.menti.com](https://www.menti.com)
  - De tre viktigste «Mindre av»



eller koden **5637 4863**

 Digdir

Fremtiden – hva skjer etter 2025?  
Innspill til ny digitaliseringsstrategi

Dette vil vi ha mer av:	Dette vil vi ha mindre av:
Utfordringer/hindringer:	



Pause 10 min



# Agenda for workshop 9

## Del 1 13:10-14:00

### Fremtiden – hva skjer etter 2025?

- ✓ Innledninger ved Helge Bang, ny digitaliseringsstrategi (strategigruppen i KDD) og Line Borgvin Hansen, Alvorlig Sykt barn (Helsedirektoratet)
- ✓ Gruppeoppgaver



## Del 2 14:10-15:00

### Hvordan samfinansiere for utvikling og drift av sammenhengende tjenester?

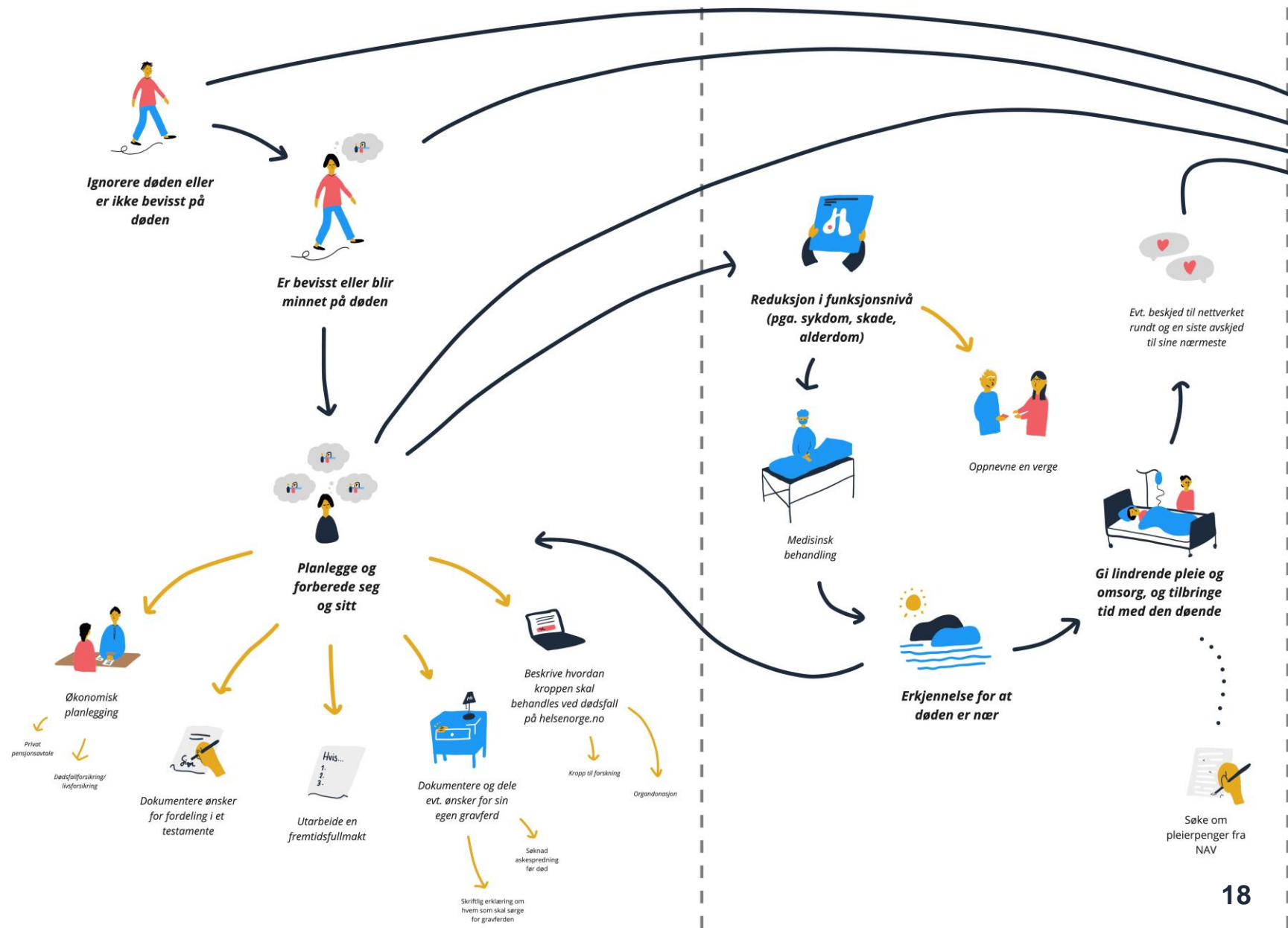
- ✓ Innledning ved Bredo Erik Swanberg, Dødsfall og arv (Digdir)
- ✓ Gruppeoppgaver



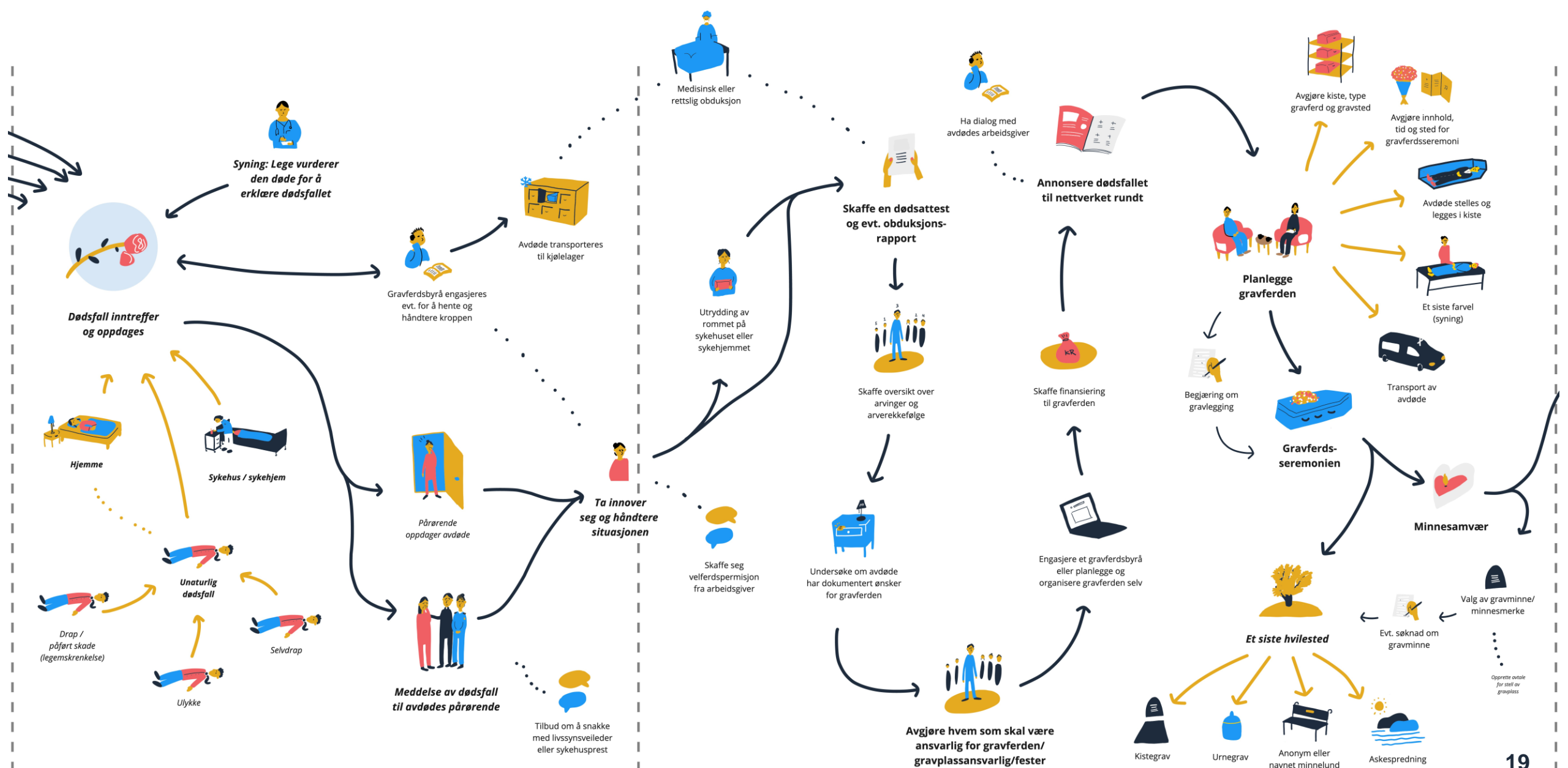
# Del 2: Samfinansiering av sammenhengende tjenester

**Sammenhengende tjenester er  
vanskelige greier!**

Som et bakteppe for innholdet i resten av rapporten viser vi i de påfølgende sidene utsnitt av de seks fasene som utgjør brukerreisen.

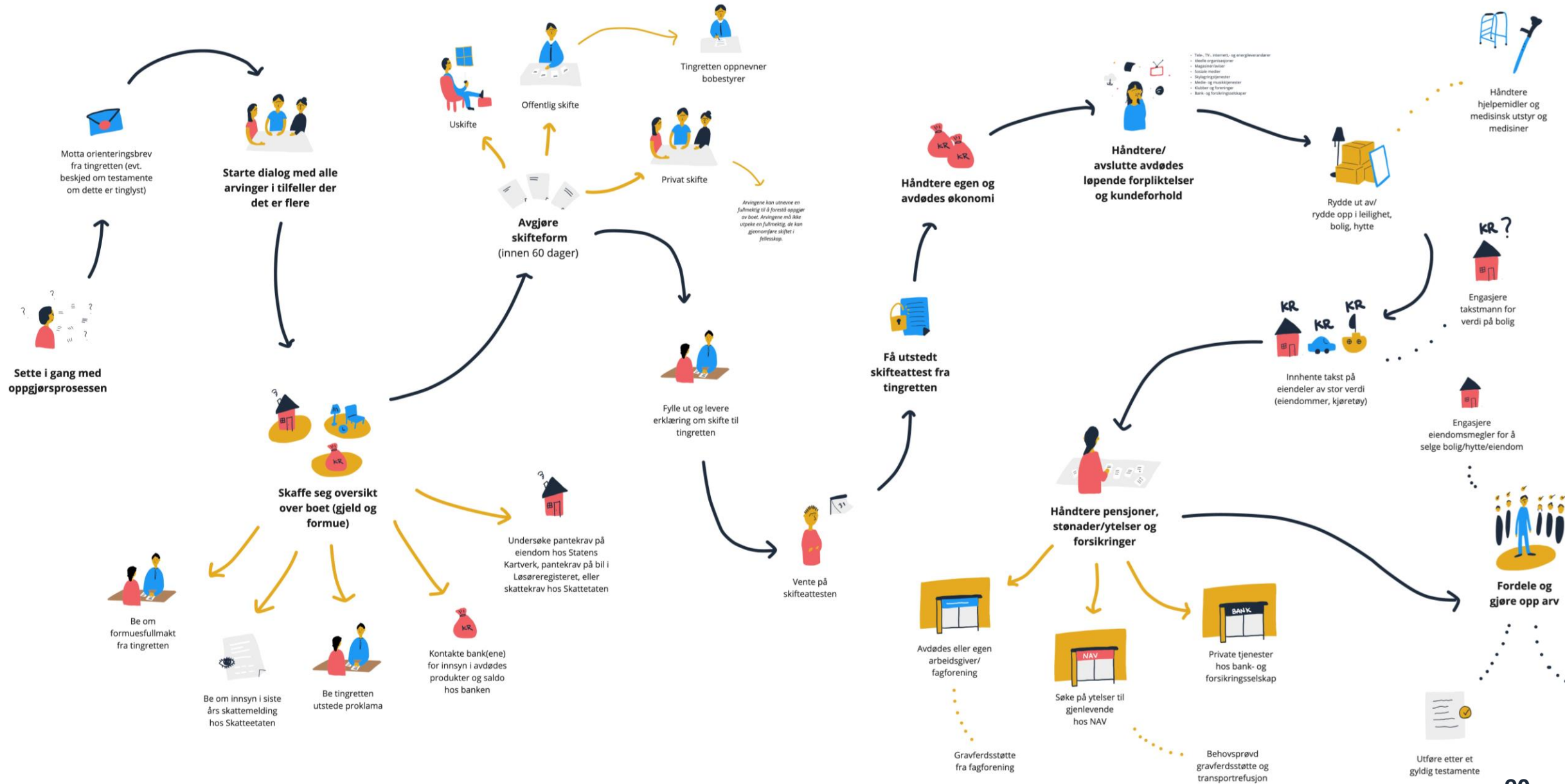


# Brukerreisen: Dødsfallet og Gravferden



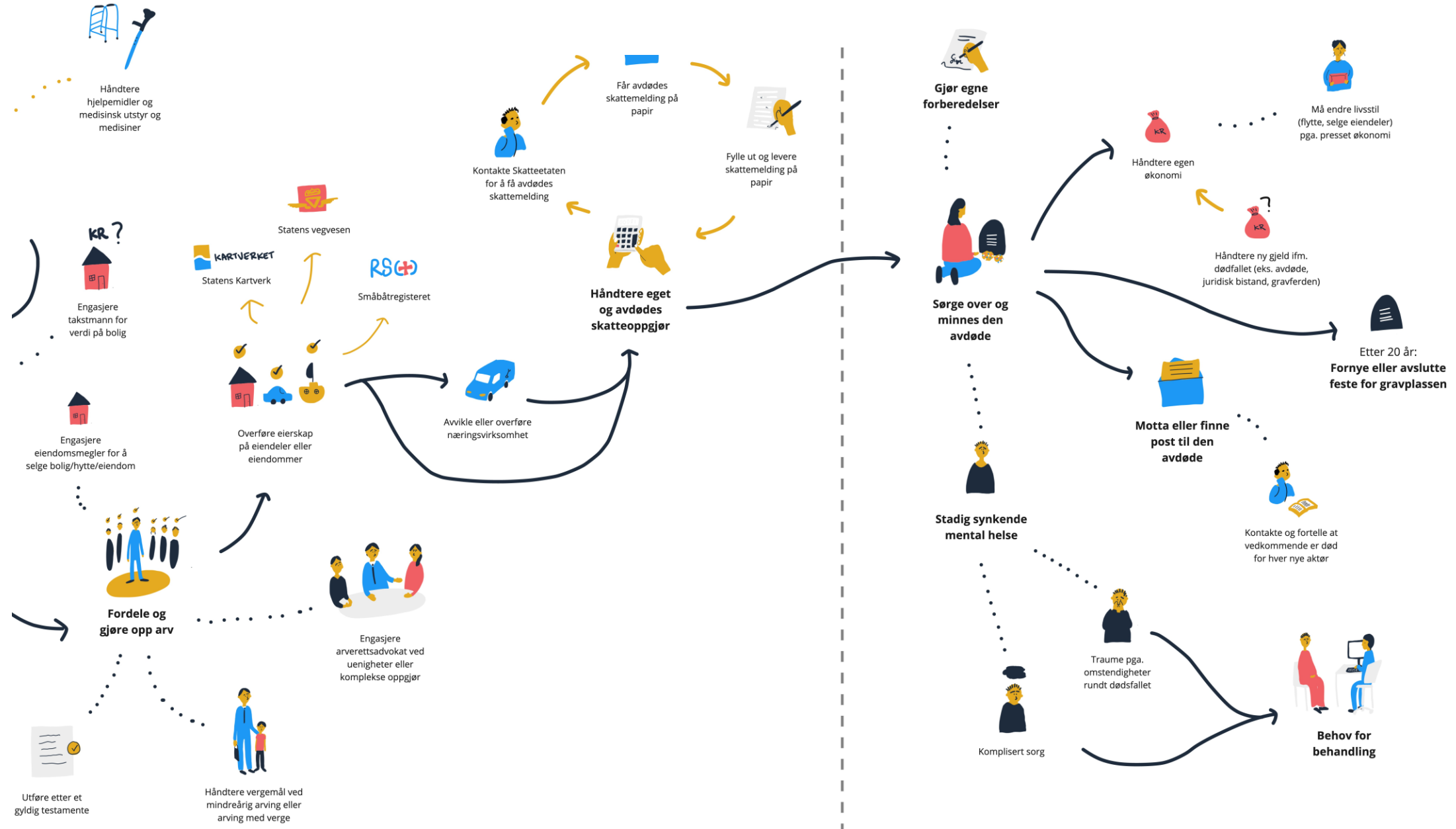


# Brukerreisen: "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv





# Brukerreisen: 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.

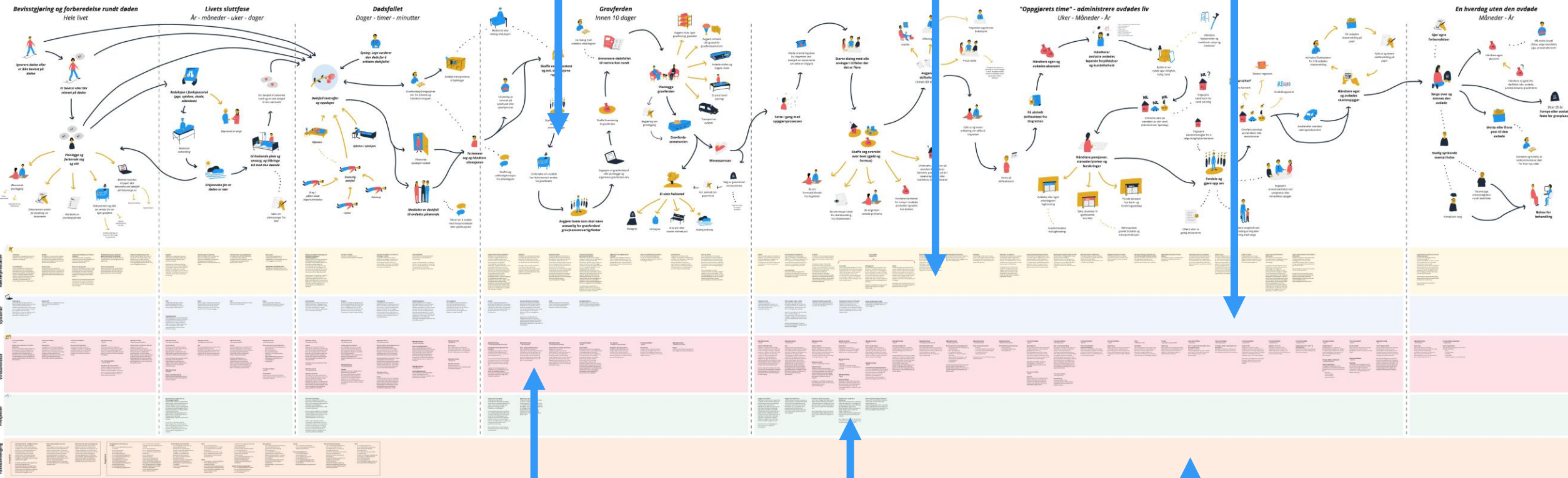
**Nøkkelprodukter:**

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.

Digdir **Hva skjer når.....**

digdir.no

Utvikling

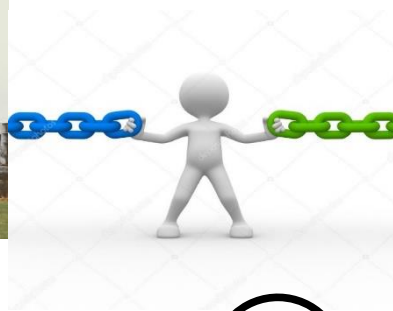
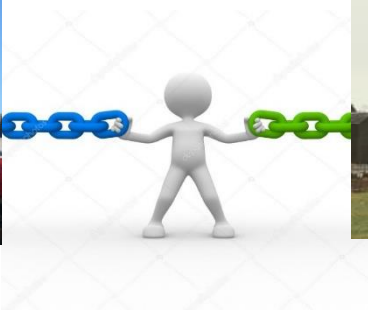
Drift & forvalt.

Verdenssituasjon

Tildelingsbrev

Ressurser

Prioriteringer



Stortinget

Storingsgruppe

Bank

Forsikring

Advokat

Statsbudsjett

Ledelsen

Andre tjenester

Private

Gravferd

Department

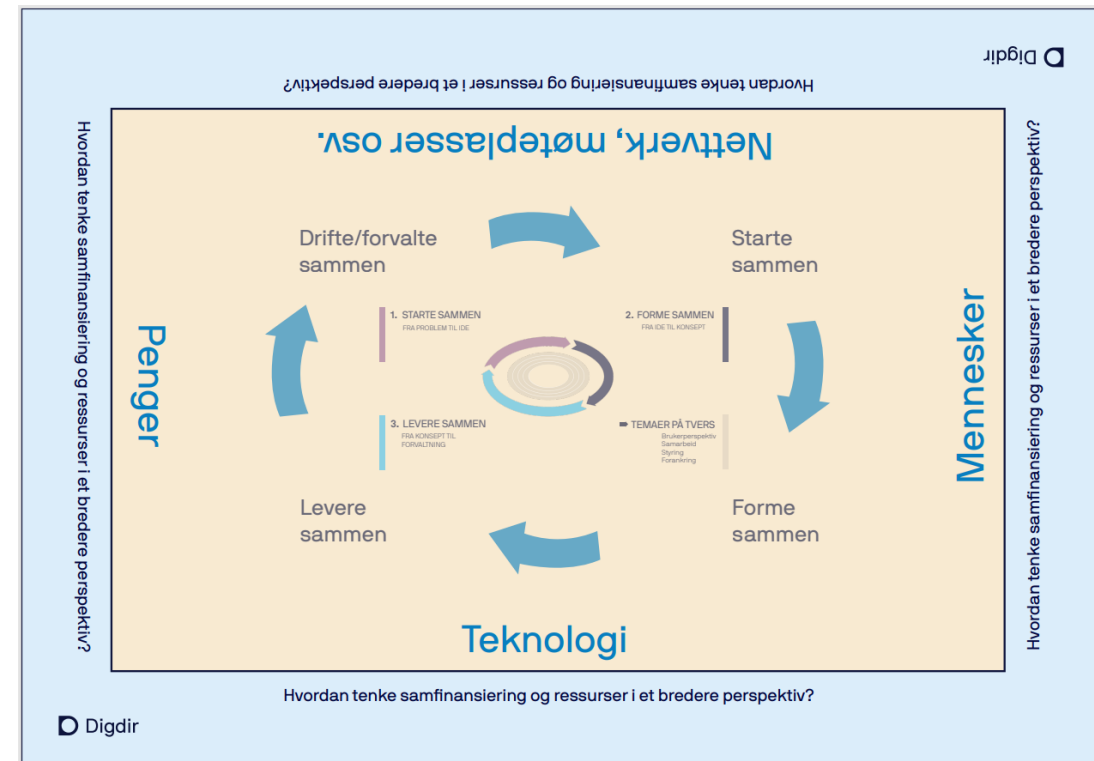
## Så.....

- Hvordan kan vi tenke nytt om dette?
- Hvordan sikre samfinansiering slik at en sammenhengende tjeneste ikke bryter sammen bort fordi de ikke har finansielle midler?



# Hvordan tenke samfinansiering og ressurser i et bredere perspektiv?

- Se over bordduken og ressurskortene i fellesskap
- **Diskusjon: Hvordan kan de forskjellige ressursene brukes i forskjellige samarbeidsfaser?**
- **Hva mangler: skriv ned nye ressurser på blanke kort**
- Bruk bordduken som inspirasjon
- Etterpå blir det deling mellom gruppene (diskusjonskafé)





Pause til 15:30



# «Diskusjonskafé» - Deling mellom bordene

- To blir sittende som «bordverter»
- Dere andre finner dere et nytt bord. Ikke gå som gruppe – spre dere!
- Bordvertene presenterer hva gruppa kom frem til – særlig hvilke nye mulighetsrom eller ressurser som kom frem.
- Diskutér, kom med spørsmål og innspill
- På mitt signal: finn dere et nytt bord.



# → Agenda for workshop 9

## Del 1 13:10-14:00

### Fremtiden – hva skjer etter 2025?

- ✓ Innledninger ved Helge Bang, ny digitaliseringsstrategi (strategigruppen i KDD) og Line Borgvin Hansen, Alvorlig Sykt barn (Helsedirektoratet)
- ✓ Gruppeoppgaver



## Del 2 14:10-15:00

### Hvordan samfinansiere for utvikling og drift av sammenhengende tjenester?

- ✓ Innledning ved Bredo Erik Swanberg, Dødsfall og arv (Digdir)
- ✓ Gruppeoppgaver



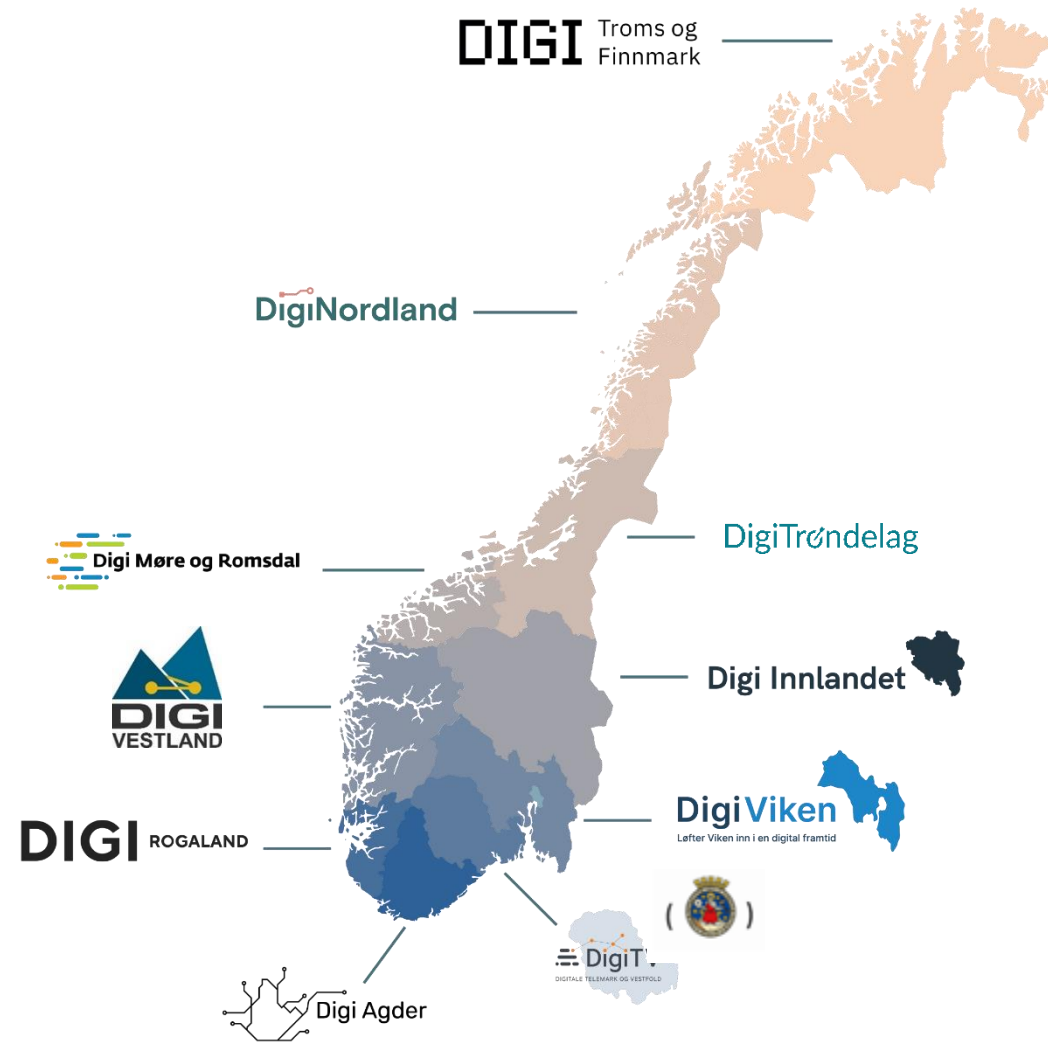
## Del 3 15:50-16:50

### Hvordan lykkes med implementering i kommunene?

- ✓ Innledning ved Tone Mjøs (DigiViken), Simen Soltvedt (DigiVestland) og Ingeborg Johnsrud Dyrnes (Digi Møre og Romsdal)
- ✓ Gruppeoppgaver



# Hvordan skape sammenhengende tjenester - sammen?

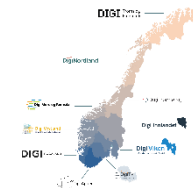


## 3) Hvordan lykkes med implementering i kommunene?

# Hvordan skape sammenhengende tjenester - sammen?



## 3) Hvordan lykkes med implementering i kommunene?



356 kommuner

11 fylkeskommuner

## HELSE

helse og sosial  
primærhelsetjenesten  
hjemmehjelp og hjemmesykepleie  
alders- og sykehjem  
helsevern for psykisk utviklingshemmede  
sosialhjelp

## TRANSPORT OG TEKNISKE OPPGAVER

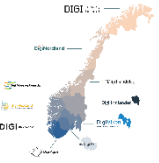
lokale veier  
vann, kloakk og søppel  
brann- og feiervesen  
forvaltning og planmyndighet  
lokalt miljøvern

## UNDERVISNING

barnehage  
grunnskole  
skolefritidsordning (SFO)  
spesialundervisning

## KULTUR OG FRITID

kulturskole  
Folkebibliotek  
kirker og kirkegårder  
fritidsklubber



## HELSE

helse og sosial  
primærhelsetjenesten  
hjemmehjelp og hjemmesykepleie  
alders- og sykehjem  
helsevern for psykisk utviklingshemmede  
sosialhjelp

## UNDERVISNING

barnehage  
grunnskole  
skolefritidsordning (SFO)  
spesialundervisning

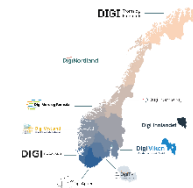
**+ 2000** tjenester

## TRANSPORT OG TEKNISKE OPPGAVER

lokale veier  
vann, kloakk og søppel  
brann- og feiervesen  
forvaltning og planmyndighet  
lokalt miljøvern

## KULTUR OG FRITID

kulturskole  
Folkebibliotek  
kirker og kirkegårder  
fritidsklubber



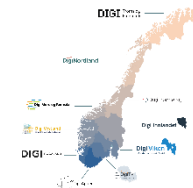
+ 1000

System og applikasjoner

+ 50

Fellesløsninger





«Bare til å ta det i bruk!»



Økonomi  
Kapasitet  
Kompetanse  
Gevinster

## Handle selv



Kommunen gjør alt selv

## Hjemlevering



Løsning tilgjengelig for kommunene  
System pluss veiledning

«Leverert til dørstokken»

## Ferdig rett – levert hjem



- Råvarene er bearbeidet
- Standard oppskrift fulgt
- Felles tilnærming til UU
- Hjelpe organisasjonen der det kan være nødvendig med noen egne tilpasninger
- Søk

## Bestill en kokk hjem

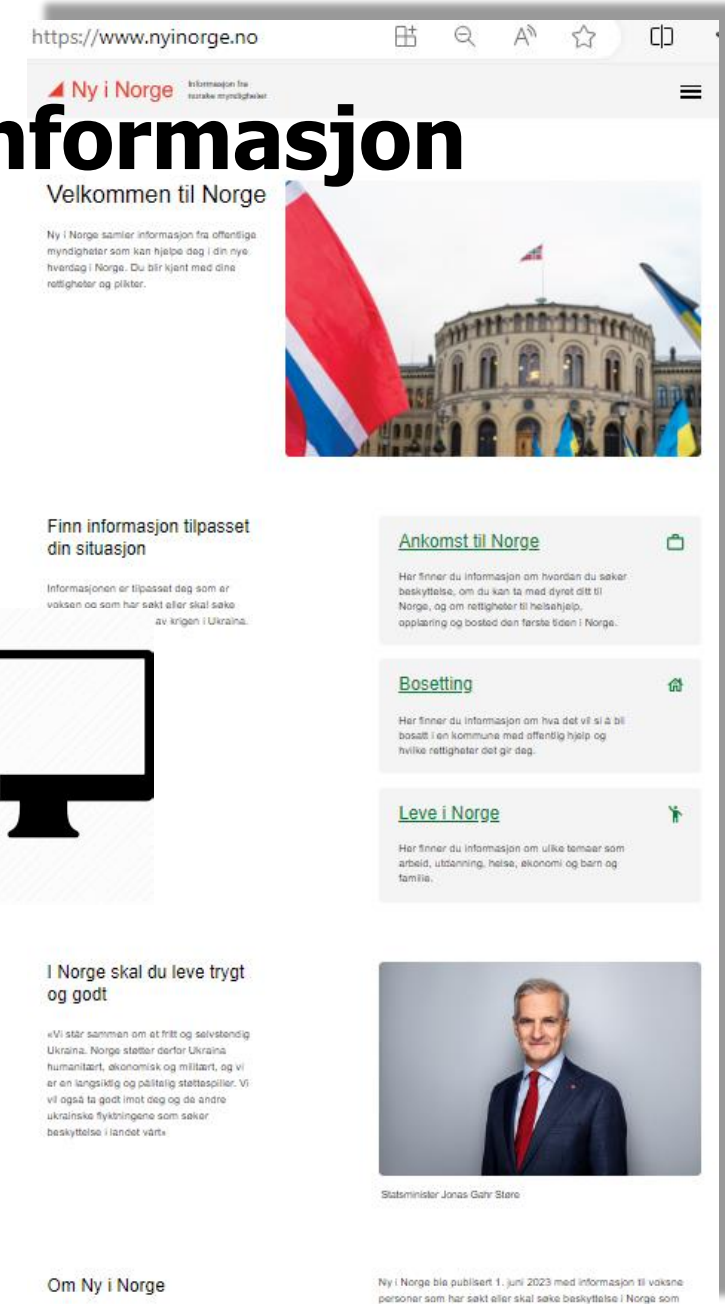


Gå over dørstokken,  
og gi støtte etter  
behov og kapasitet

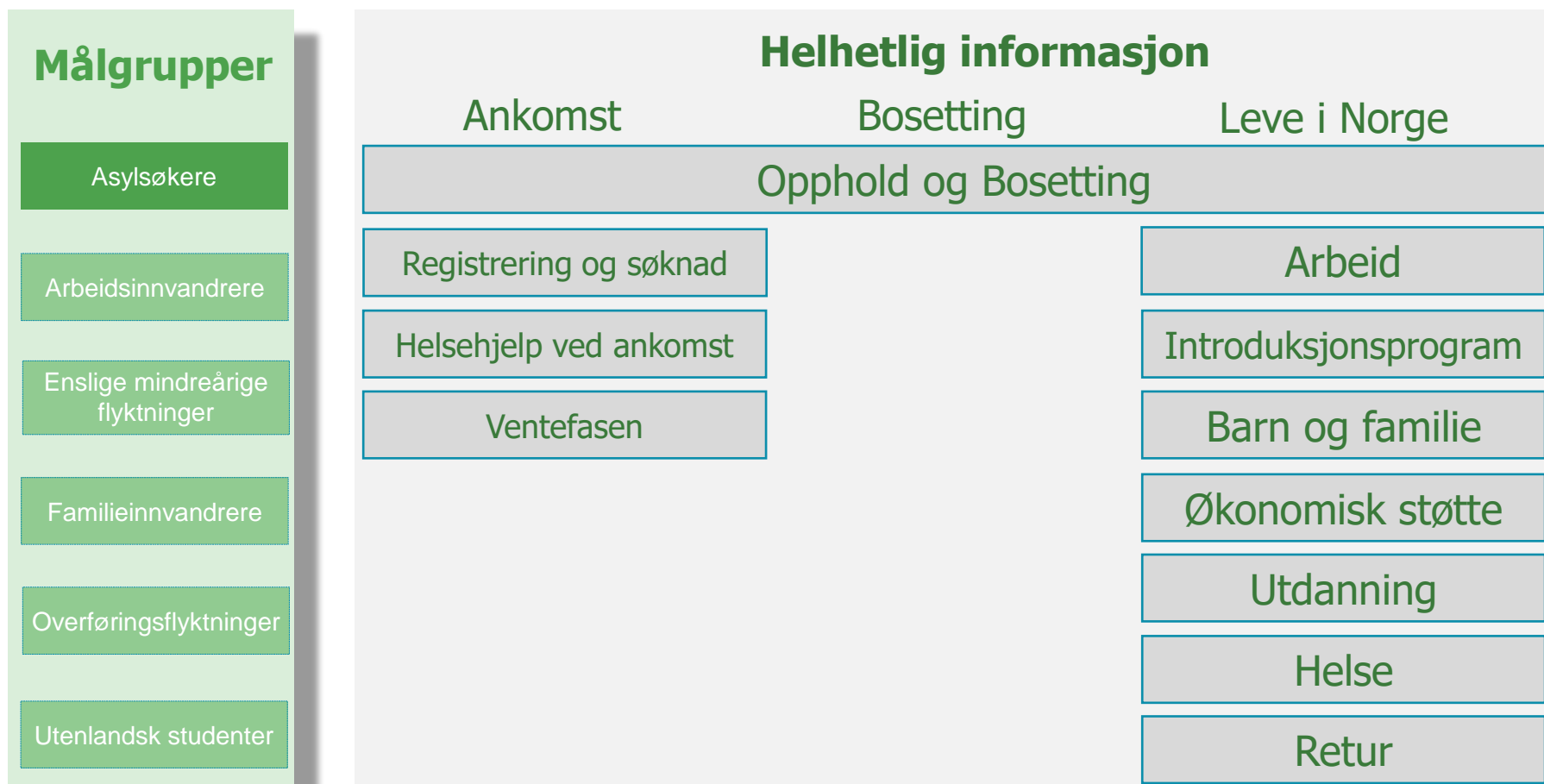
# Livshendelsen Ny i Norge : Helhetlig informasjon

www.nyinorge.no

- Formål er å **samle helhetlig informasjon** til nyankomne, på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer.
- Har startet i slutten av 2022 i samarbeidet med AvDir., UDI og Helsedirektoratet.
- **nyinorge.no ble lansert i vår 2023 med Ukrainere** (kollektiv beskyttet) som målgruppe og fortløpende oppdateres med innhold fra andre aktører.
- nyinorge.no samler info fra 25 aktører (per 17.okt.) og er oversatt i 4 språk med nesten 30.000 besøkere.
- **Planlegges utvikling av videre versjon med info relevante til flere målgrupper i løpet av 2023 og 2024.**



# Helhetlig informasjon (versjon oktober 2023)



Innholdsleverandører		IMDi	UDI	NAV	Norsk helsenett	Utdanningsdir.
Næringslivet		Mattilsynet	Arbeidstilsynet	Lånekassen	FHI	Hesedir.
		Politiet	Skatteetaten	+++	Bufdir	Dir. for e-helse
Frivilligheten		Kommuner	Husbanken	Toll	Digdir	HK-dir

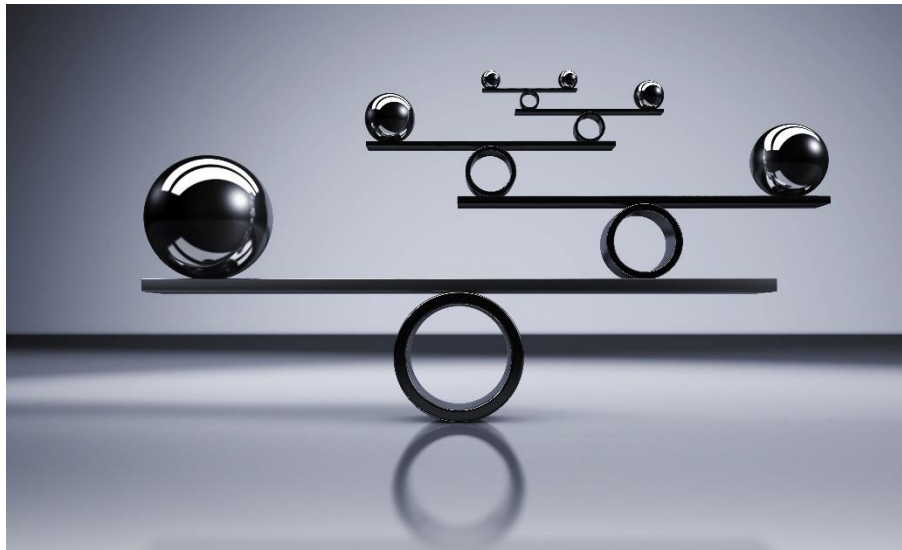
# Refleksjonsspørsmål for diskusjon i grupper og deling i plenum



1. Kjenner du til informasjonssidene til «Ny i Norge»?
2. Hvordan kan og bør kommunal sektor nyttiggjøre seg denne type nettsider?
3. Hvordan kommunene/brukerne kan gi tilbakemelding for å adresse de viktigste brukerbehovene?
4. Er dette tilstrekkelig for at kommunene tar det i bruk?

La diskusjonen gå :-)

# Takk for i dag!



- Sammenstiller arbeidet og innspillene fra dagens workshop. Disse leveres til strategigruppen i KDD.

[digitaliseringsstrategi@kdd.dep.no](mailto:digitaliseringsstrategi@kdd.dep.no)

- Har du spørsmål eller tilbakemeldinger som du brenner inne med så møter du Digdir på stand eller du kan sende epost til meg [kari.nysted@digdir.no](mailto:kari.nysted@digdir.no)



Dette vil vi ha "mer av":  
25 responses

en felles offentlig strat  
data og innovasjon  
mer samhandling  
offentlig og privat samar livshendelser  
teknologinøytral strategi tydelige avgrensinger  
endringsledelse og kompet  
mer eierskap av egne data datadeling  
incentivordninger forskning av ny teknologi  
finne og vise gevinst sentral styring brukeren i sentrum  
endringsskulturrkompetanse  
verktøy felles nasjonal standard  
behovsdrevet datadeling  
regler for økosystem  
ikke mange innsatspmråder

