

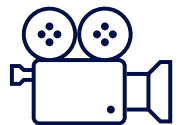


Informasjonsmøte om felles kompetanseløft Helhetlig tjenestemodell

Onsdag 22. Oktober 2025



MØTET TAS I OPPTAK



Møtet tas i opptak



Opptaket deles på ks.no i 2 uker



Mikrofon og kamera er slått av for deltakerne



Spørsmål stilles i chat og besvares fortløpende

Agenda

Velkommen og oppstart	Mathilde Hanssen – Innføringsleder HTM
Helhetlig tjenestemodell og lederforankring	Stian Rugsveen Engen – Fagsjef e-helse KS
Erfaringer fra Harstad kommune	Kees Jan Verhage – Harstad kommune og nasjonal arbeidsgruppe HTM
Pause	
Virksomhetsarkitektur	Linda Byström - Nordre Follo kommune
Plan for felles kompetanseløft og påmelding	Mathilde Hanssen – Innføringsleder HTM



Felles modell for innføring og nettverk e-helse

v/ Mathilde Hanssen

Innføringsleder HTM

«Felles modell for innføring og nettverk e-helse»

1

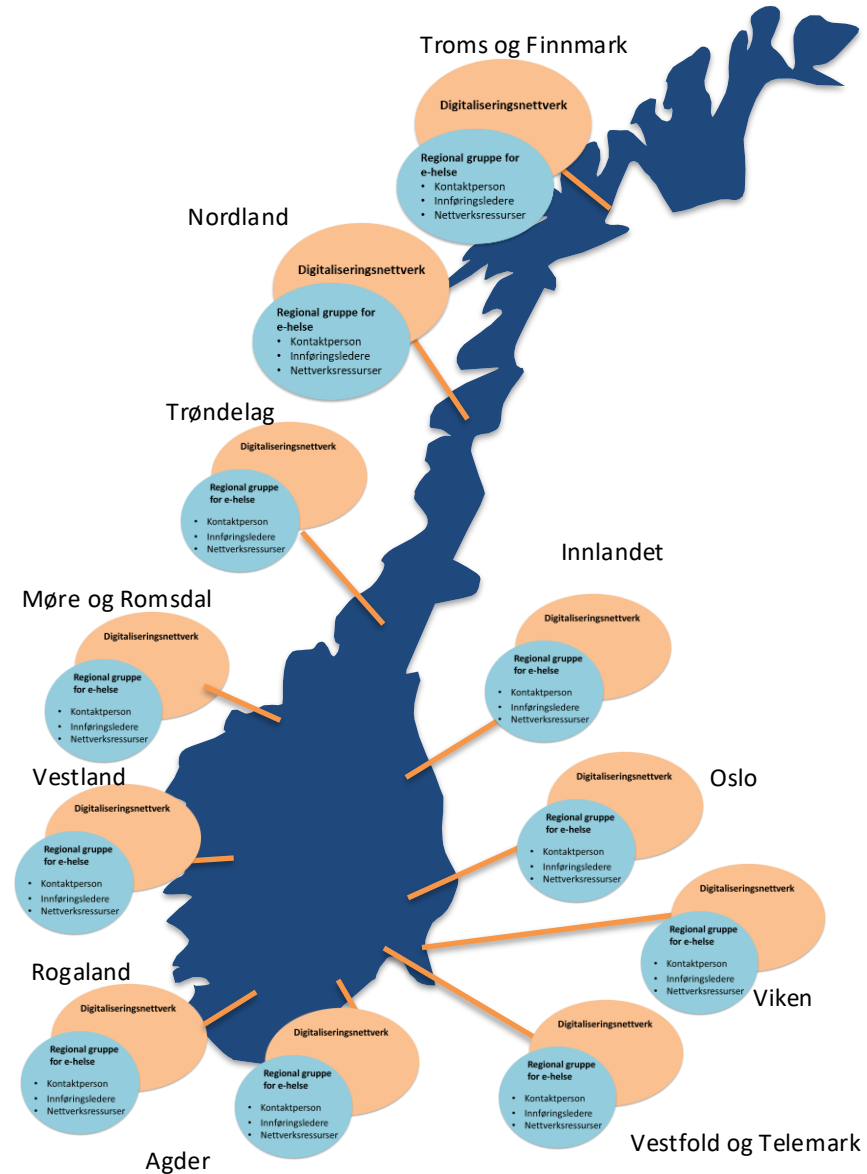
Felles innføringsløp for nasjonale e-helseløsninger, kommunale fellesløsninger og velferdsteknologi

2

KS nettverk e-helse

2

KS nettverk e-helse



1

Felles innføringsløp



KS fag- og prioriteringsutvalg
e-helse (KS FPU)

Nasjonal koordineringsgruppe for felles innføringsløp (NKG)

Felles innføringsløp

Persontjenesten	DigiHelse	DigiHelse- stasjon	VKP	Helhetlig tjenestemodell
Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe

Felles innføringsløp/prosesser

Elektronisk medisindispenser	Digitalt tilsyn	Lokaliserings- teknologi	Elektronisk dørlås	Logistikk for kjøreruter
Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe	Arbeidsgruppe



DigiHelse
Eli Konstanse Strømsberg
Nasjonal innføringsleder
Digi Troms og Finnmark



DigiHelsestasjon
Eli Konstanse Strømsberg
Nasjonal innføringsleder
Digi Troms og Finnmark



**Velferdsteknologisk
knutepunkt**
Lill Monica Kirsebom
Nasjonal innføringsleder
Digi Viken



Helhetlig tjenestemodell
Mathilde Hanssen
Nasjonal innføringsleder
Nordland



Persontjenesten
Kjetil Axelsen
Nasjonal innføringsleder
Digi Viken



DigiHelse
Hilde Vatvedt
Sarpsborg
Digi Viken



DigiHelsestasjon
Stine Eie Nilsen
Stedfortreder
Oslo kommune



**Velferdsteknologisk
knutepunkt**
Marie Andreassen
Nestleder
Nordland



Helhetlig tjenestemodell
Cecilie Campbell
Nestleder
Digi Møre og Romsdal



Persontjenesten
Marit Øverengen
Nestleder
Digi Trøndelag



**Felles modell for
innføring og nettverk e-
helse KS**
Kjetil Løyning



**Felles modell for
innføring og nettverk e-
helse KS**
Sekretariat



Nasjonal arbeidsgruppe HTM



**Irene Hatteland
Haugland**
Digi Rogaland



Mathilde Hanssen
E-helse Nordland



Cecilie Campbell
Digi Møre og
Romsdal



Tor Sætrang
Digi Innlandet



Kees Jan Verhage
Digi Troms og
Finnmark



Christina H. Paulsen
Digi Agder



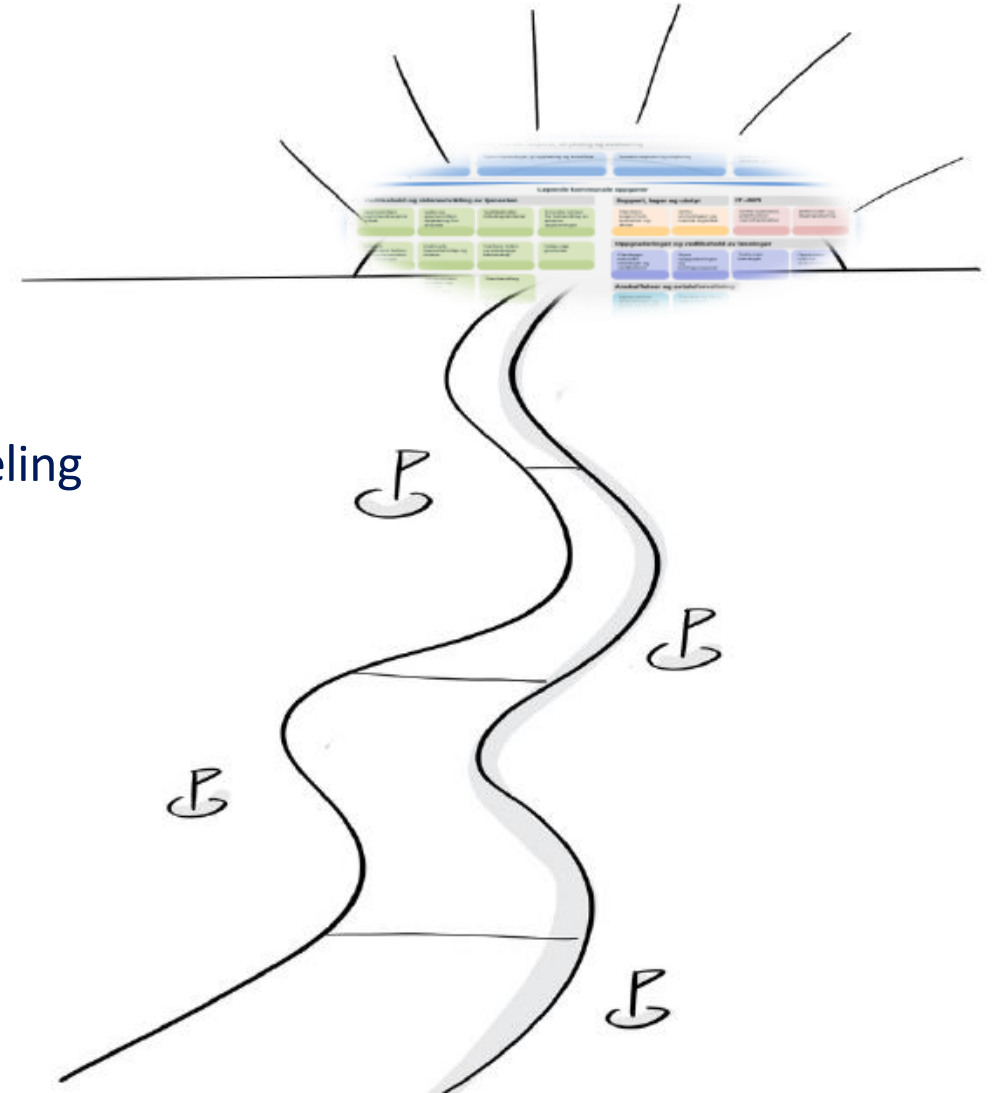
Tonje Myrvold
Digi Viken



Trine W. Eknes
Digi TV

Pulje 1

- 98 kommuner deltar, avsluttes 1. desember.
- Fordel med mange om lik arbeidsmetodikk – erfaringsdeling
- Tilbakemeldinger fra kommunene:
 - Økt samarbeid innad i kommunen og med andre kommuner.
 - Bedre forankring.
 - Struktur og konkrete oppgaver har gitt fremdrift.
 - Gode nasjonale møter og nyttige med opptak.







Helhetlig tjenestemodell, forankring og lederskap

v/ Stian Rugsveen Engen

Fagsjef e-helse KS

Et godt, rettferdig og likeverdig helsetilbud



«Dersom digitalisering og teknologi utvikles, implementeres og anvendes riktig, kan det bidra til økt effektivitet og til at minimumsfaktoren i helse og omsorgstjenesten – personellet – i enda større grad brukes til å ivareta kjerneoppgavene sine.»



«...stimulere til lokal gjennomføring av tiltak for en bedre arbeidshverdag for dem som jobber i tjenesten, innføring av personellbesparende digitale løsninger og teknologi, bedre pasientforløp og mer effektiv ressursbruk.»



SKULLE SLÅ ALARM: Teknologien sviktet og varslet ikke da en demenssyk bruker av hjemmetjenesten gikk ut hjemmefra om natten. Illustrasjonsfoto: Gorm Kallestad

Helsetilsynet: Svikt i velferdsteknologi førte til dødsfall

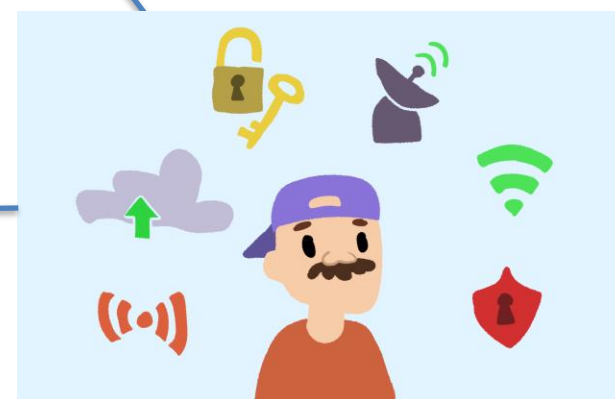
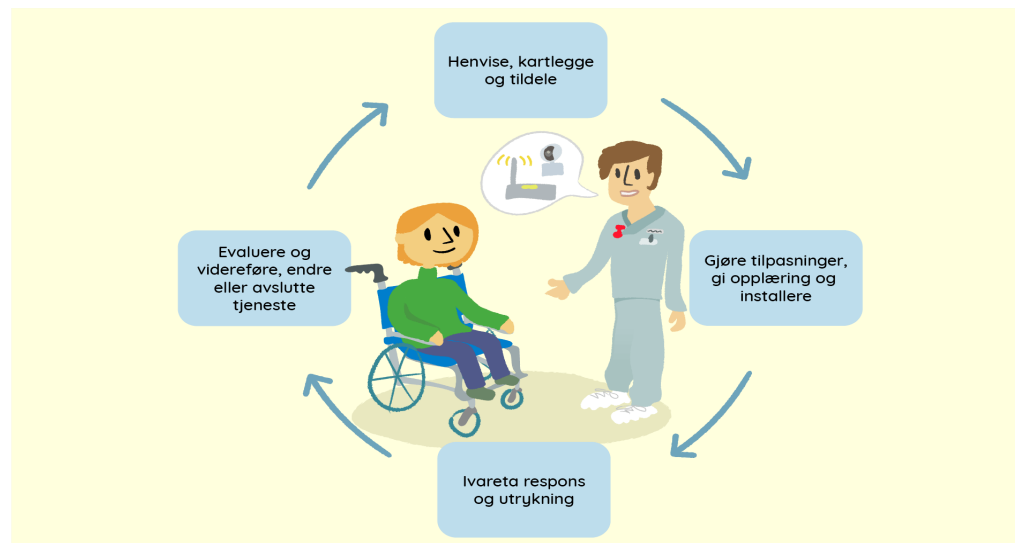
Helsetilsynet har sett på hva som var årsaken til at velferdsteknologi ikke varslet som den skulle, slik at en demenssyk bruker av hjemmetjenesten døde.

Kjersti Flugstad Eriksen
JOURNALIST

PUBLISERT 23.06.2025 - 15:01 SIST OPPDATERT 01.07.2025 - 10:46

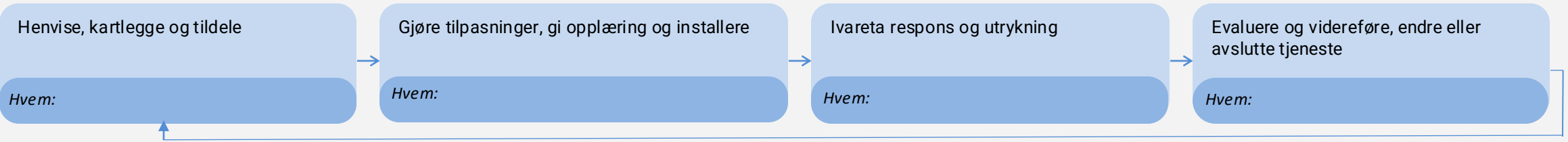


Helhetlig tjenestemodell for velferdsteknologi



Ansvar for de ulike oppgavene og områdene er plassert:

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering

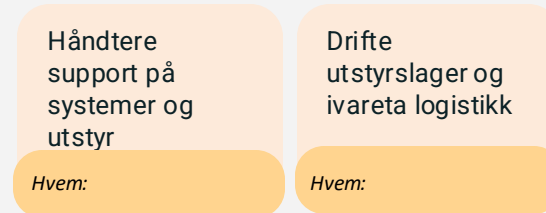


Løpende kommunale oppgaver

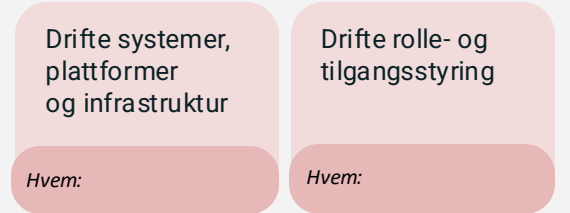
Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



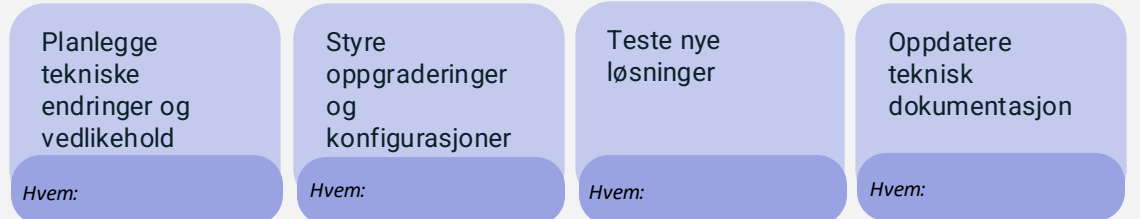
Support, lager og utstyr



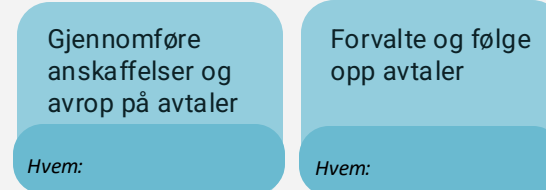
IT-drift



Oppgraderinger og vedlikehold av løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Hvorfor anbefaler KS helhetlig tjenestemodell?

- **Sikrer oversikt og ansvar**
HTM gir en tydelig oversikt over hvilke oppgaver, roller og ansvar som må ivaretas for at teknologien skal fungere som en integrert del av tjenestene. Dette inkluderer alt fra tildeling og installasjon til drift, support og evaluering.
- **Støtter varig drift og kvalitet**
Modellen er utviklet for å sikre at teknologiske løsninger ikke bare implementeres, men også vedlikeholdes og videreutvikles over tid.
- **Fremmer tverrfaglig samarbeid**
HTM involverer ulike faggrupper – fra ledelse og helsepersonell til IT og kommunikasjon – og legger til rette for samhandling på tvers av sektorer.
- **Gir strukturert innføringsløp**
KS tilbyr felles innføringsløp som gir kommunene støtte, veiledning og mulighet for erfaringsdeling. Dette er særlig nyttig for små kommuner med begrensede ressurser.

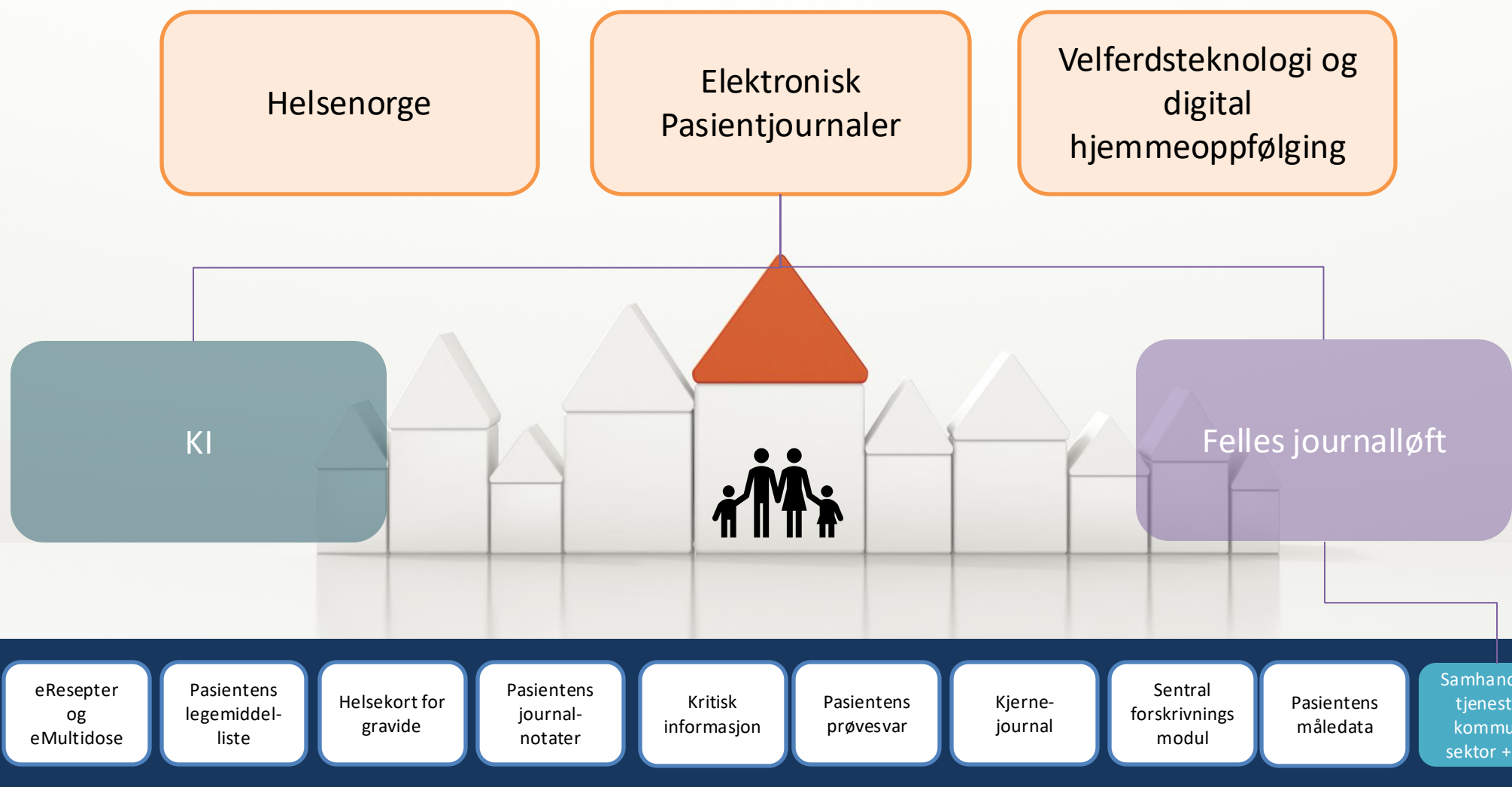
Gevinster ved bruk av Helhetlig tjenestemodell (HTM)

- **Bedre utnyttelse av teknologi**
Teknologi blir brukt mer effektivt og målrettet, og gir faktisk verdi for både ansatte og innbyggere.
- **Økt effektivitet og kvalitet i tjenestene**
Kommunene får bedre kontroll på prosesser og ressursbruk, noe som kan bidra til økt effektivitet i helse- og omsorgstjenestene.
- **Redusert risiko for feil og misforståelser**
Ved å tydeliggjøre roller og ansvar, reduseres risikoen for at viktige oppgaver faller mellom stoler.
- **Styrket organisasjonsutvikling**
HTM bidrar til endringsledelse og organisasjonsutvikling, som er nødvendig for å lykkes med digital

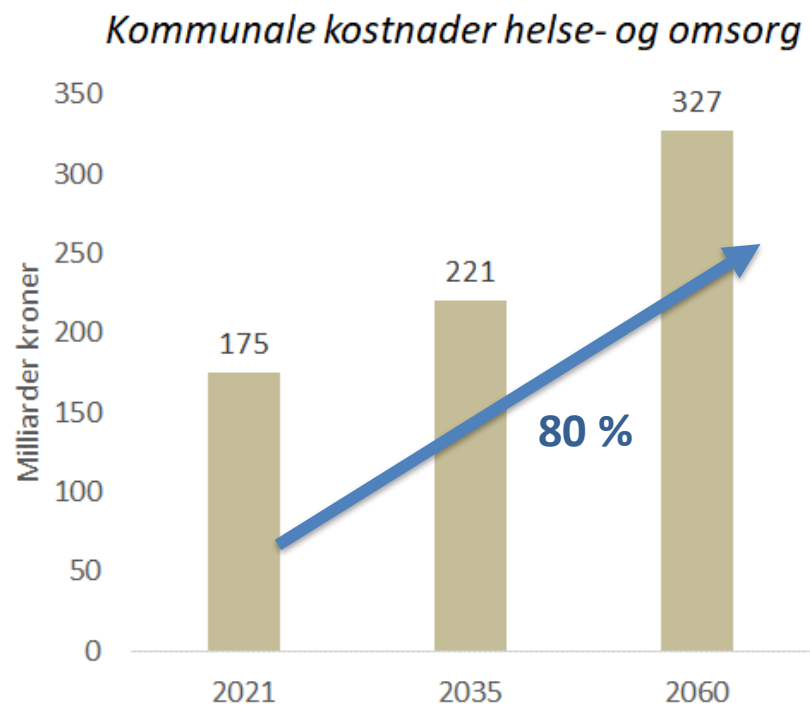
Lederforankring



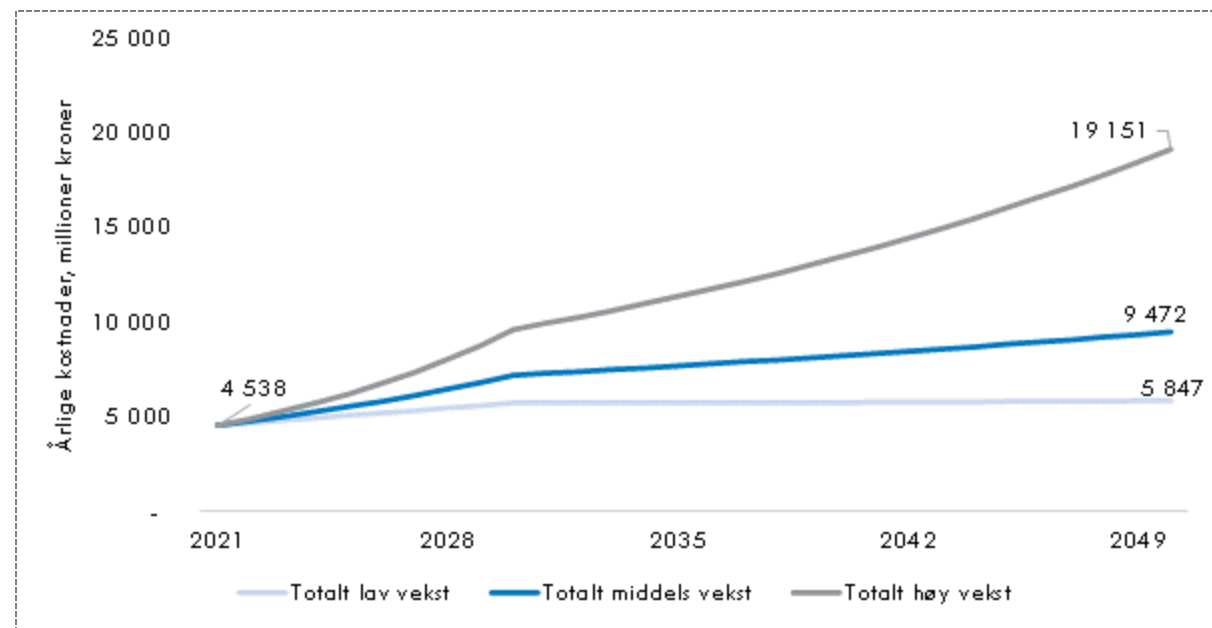
Digitalisering innen helse- og omsorg – et omfattende landskap



80 prosent av kommunene oppgir gevinstrealisering ved digitalisering som meget utfordrende eller ganske utfordrende, KS arbeidsgivermonitor 2023



Framskrivning av kostnader for e-helse i kommunene, 2021-2050



Kostnad 2021 hentet fra SSBs Kostra-tall. Framskrivningen er gjort i henhold til SSBs fremskrivning av bemanningsbehovet i omsorgstjenesten. 2021-kroneverdi er benyttet.

DFØ-notat: 2025:3 Utfordringsbildet i forvaltningen

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) fikk i tildelingsbrevet for 2025 i oppdrag fra Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD) å utarbeide et notat om utfordringsbildet for forvaltningen.



Forord

1. Innledning

2. Hva preger utfordringsbildet i norsk forvaltning?

3. Hva er de gjennomgående utfordringene i forvaltningen?

4. Avslutning

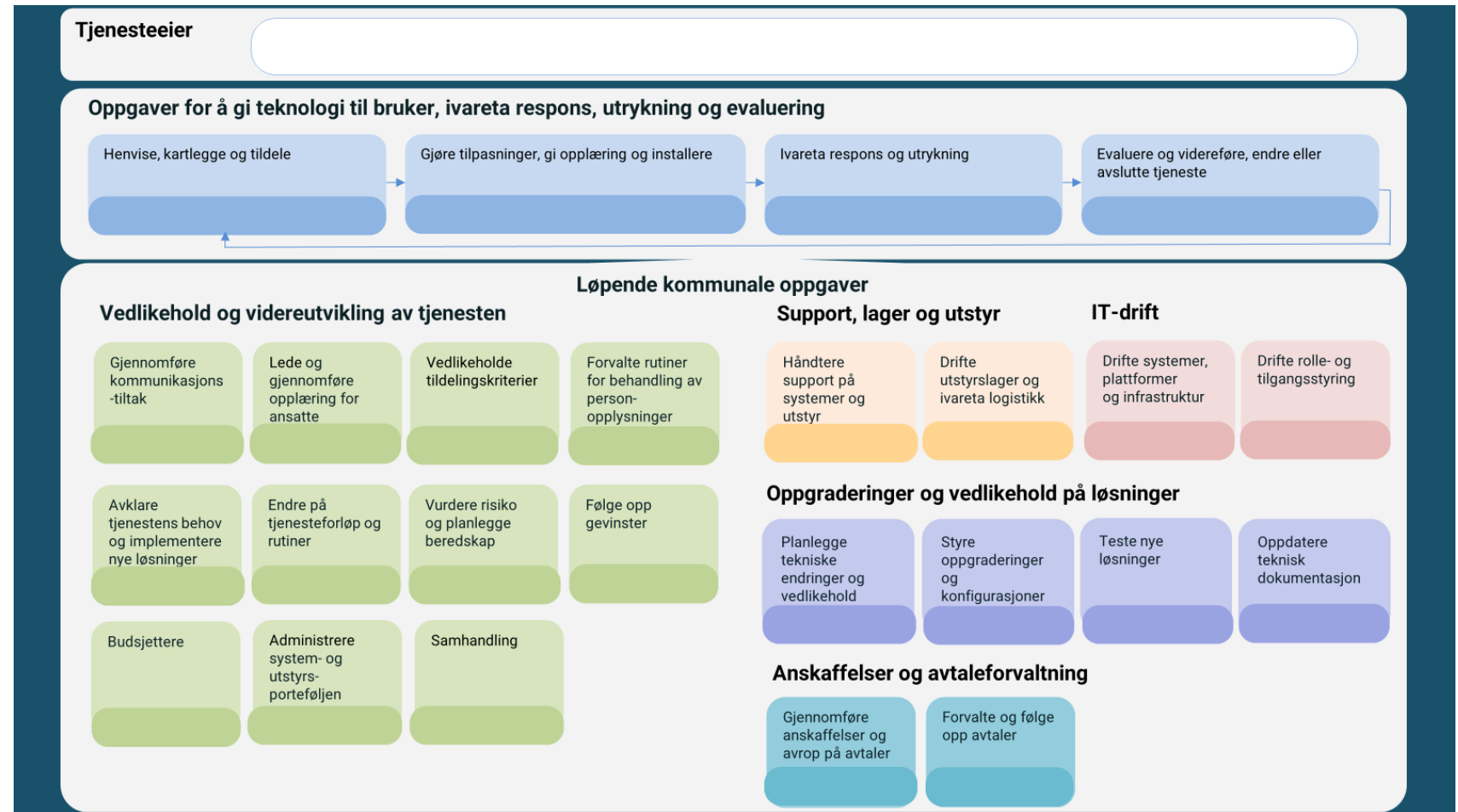
Effektivisering kommer ofte i konflikt med andre mål og hensyn

For å utløse potensial for effektivisering i offentlig forvaltning kan det være nødvendig å endre arbeidsprosesser, digitalisere oppgaveløsningen og gjøre større grep som innebærer endringer på tvers av forvaltningsnivåer, sektorer, inklusive privat sektor og virksomheter. Det vil blant annet utfordre eksisterende oppgavefordeling og det etablerte styrings- og budsjettssystemet.

Investeringer, eller fravær av investeringer, får konsekvenser utover den enkelte sektor og over tid. Dårlig vedlikeholdt eller utilstrekkelig infrastruktur gir ineffektiv transport og logistikk og påvirker økonomisk aktivitet negativt. Investeringer i helsevesenet og utdanning i dag, får konsekvenser for folkehelse og arbeidskrafttilbud framover i tid.

Helhetlig tjenestemodell – grunnlag for gevinstrealisering

- Helhetlig tjenestemodell er et verktøy for kommuner som skal implementere helseteknologi.
- Modellen gir oversikt over oppgaver, roller og ansvar som bør ivaretas dersom helseteknologi skal bli en integrert del av tjenestene.





EKSEMPEL

«Vi var veldig mange som trodde vi fikk noe annet enn det vi fikk, så det har vært veldig mye utviklingsarbeid for å komme dit vi er i dag»

Forankring og tiltak for å lykkes med å realisere nytte

- *Viktigheten av å formulere evaluerbare nytteeffekter*
- *Behovet for realistiske planer for hvordan nytte skal realiseres og evalueres*
- *Visualisering og kommunikasjon av sammenhenger mellom leveranser, nytteeffekter og strategiske mål*
- *Gode prosesser for underveis nyttestyring*

Velferdsteknologiprogrammet – Barrierer som hindrer eller forsinker gevinstrealisering

Interne barrierer		Eksterne barrierer	
Organisatoriske	1. Helhetlig tjenestemodell. 2. Manglende roller og ansvar i drift hindrer skalering av implementering.	Tekniske	1. Et marked i utvikling. 2. Mangelfull informasjonsdeling. 3. Mangelfull mobildekning. 4. Manglende sertifiseringsordninger. 5. Mangel på konkrete råd om skyløsninger.
Kulturelle	1. Organisatorisk motstand. 2. Kulturell motstand. 3. Teknologisk motstand. 4. Etisk motstand.	Regulatoriske	1. Egenbetaling for velferdsteknologi. 2. Inngripende teknologi og samtykke. 3. Drifts- eller investeringsbudsjett.
Kompetanse	1. Lederkompetanse 2. Kompetanse blant ansatte 3. Strukturelle utfordringer	Finansielle	1. Fragmentert finansiering. 2. Takstproblematikk.

Simula, EDOS.



Er helseteknologi
nyttig?

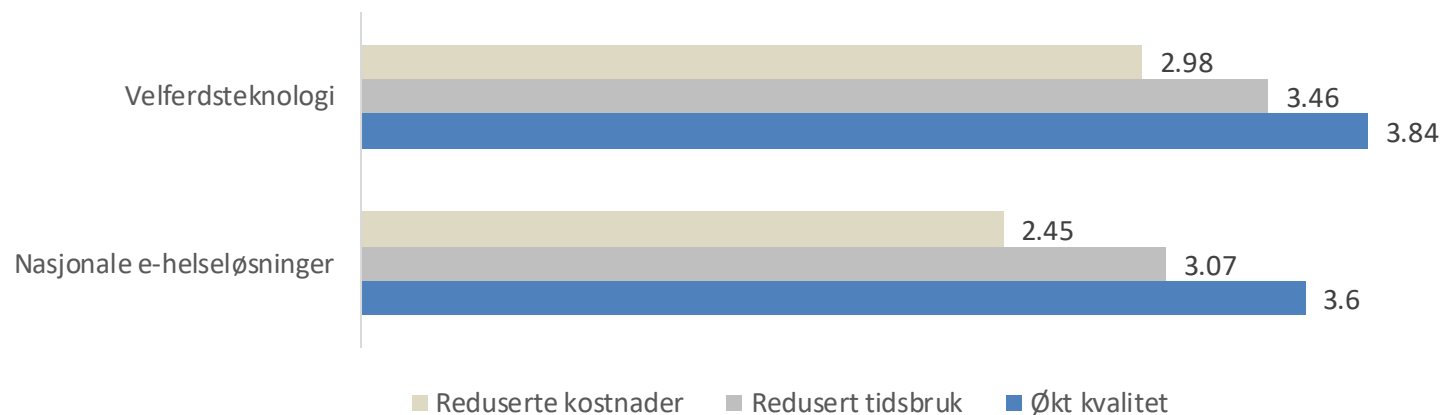
KS FoU 224004 - Gir helseteknologi forventede gevinster



KS FoU 224004 er oppfølging av tidligere KS-oppgaver der kommunenes e-helsekostnader ble kartlagt.

Oppdraget gjennomføres av Oslo Economics, og sluttført høsten 2024.

Kommunene opplever i størst grad kvalitative gevinster, og aller mest fra digitalt tilsyn



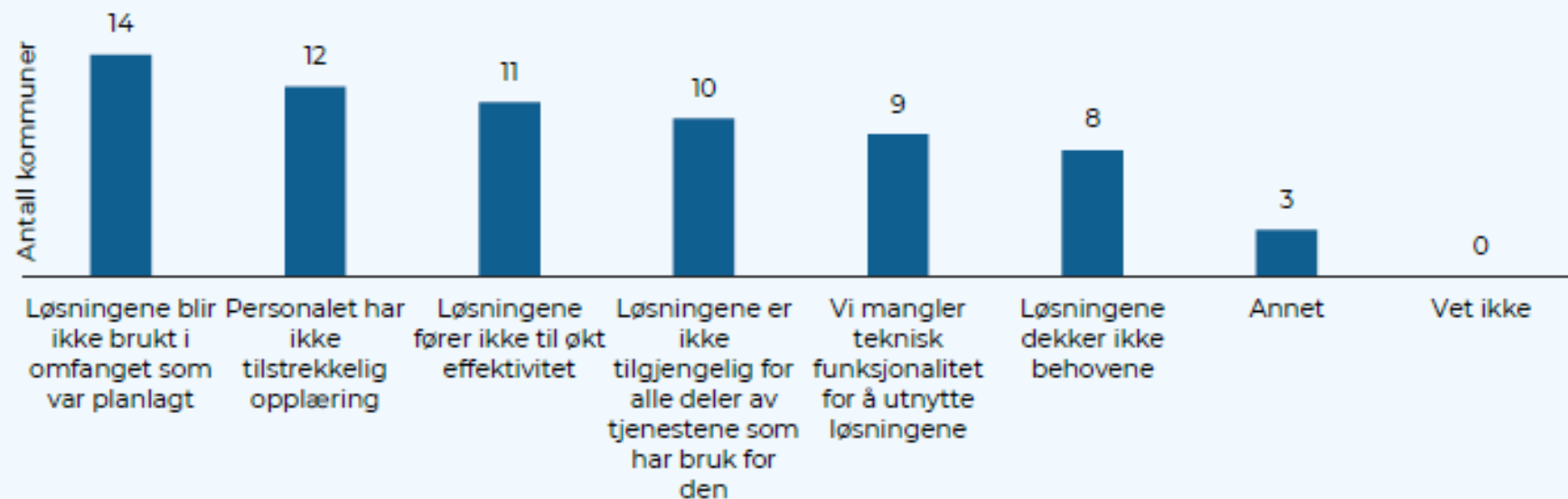
En spørreundersøkelse blant kommuner, med 115 respondenter, har avdekket overordnet bruk og opplevd nytte av e-helseløsninger blant kommunene.

På en skala fra 1 til 5, der 1 er ingen gevinst og 5 er svært stor gevinst, fremkommer svarene som vist under. Som vi ser opplever kommunene størst gevinster i form av økt kvalitet, dernest i form av redusert tidsbruk, og i minst grad i form av reduserte kostnader. Gevinstene oppleves som noe høyere for velferdsteknologi sammenlignet med nasjonale løsninger.

Digitalt tilsyn fremstår som enkeltløsningen med høyest gevinst.

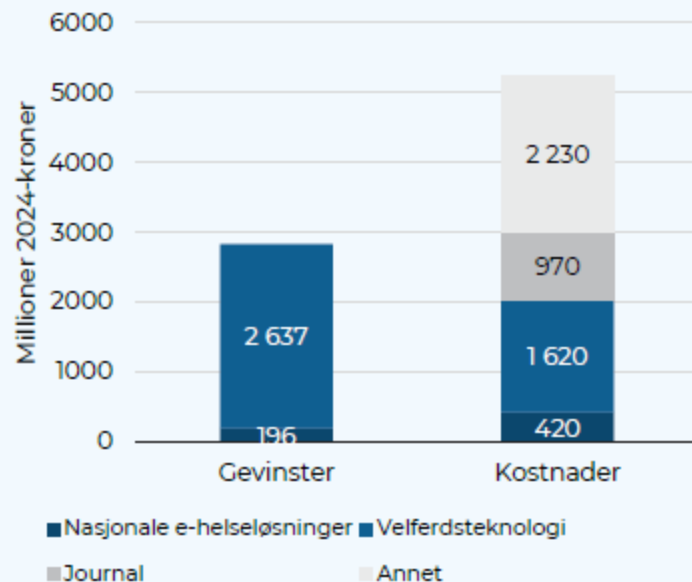
FoUen bekrefter mange av barrierene til gevinstrealisering

Figur 5-2: Hvorfor er nyttevirkningene lavere enn forutsett?

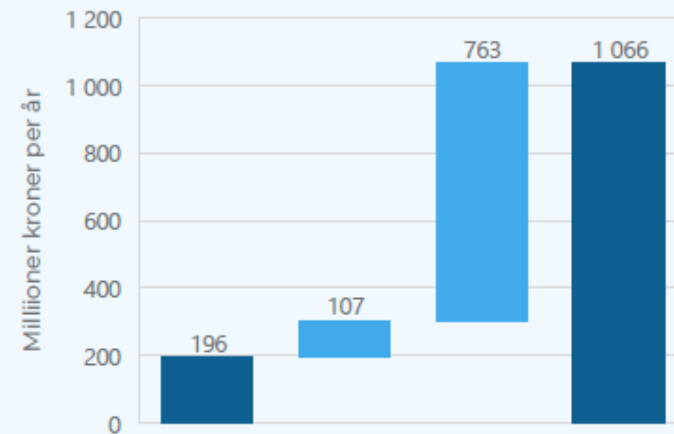


Gevinstene er i sum mindre enn kostnadene, men kan økes ved systematisk arbeid med beste praksis (*forutsatt at løsningene er tilpasset kommunenes behov*)

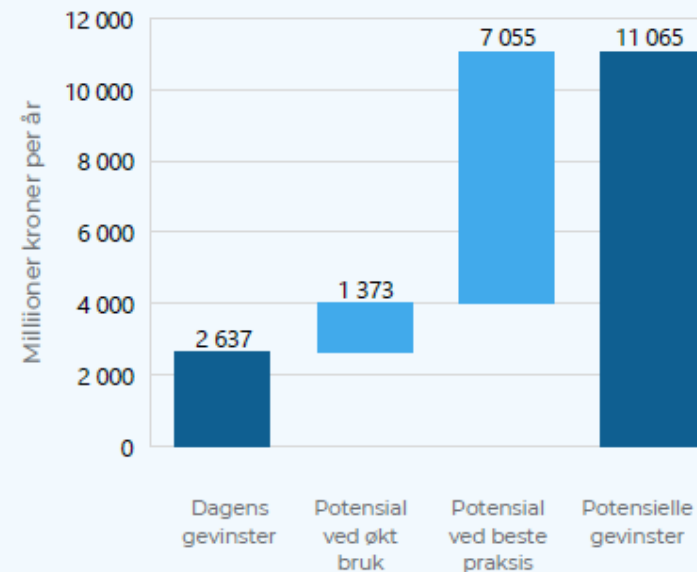
Figur 4-1: Gevinster sammenlignet med kostnader



Figur 3-15: Potensielle gevinster av nasjonale e-helseløsninger

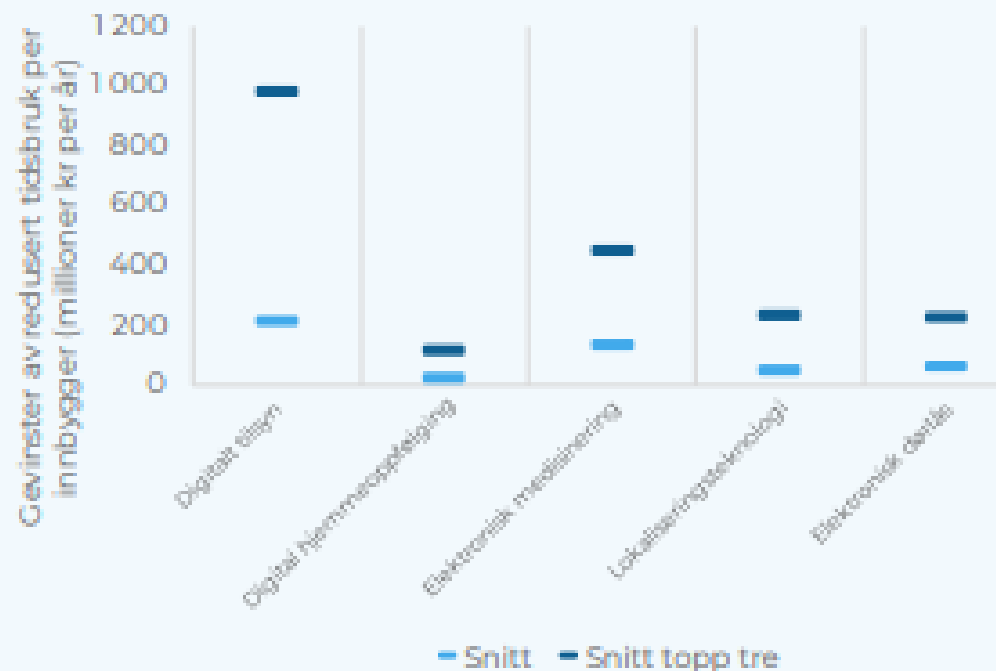


Figur 3-16: Potensielle gevinster av velferdsteknologi



Velferdsteknologi har potensiale for gevinster, men...

Figur 3-14: Gevinster per innbygger, velferdsteknologi



- Ikke nok å bare ta i bruk løsningene
- Krever et tydelig fokus på beste praksis

Anbefalinger til videre arbeid med digitalisering – og som krever sterk grad av lederforankring

- *Samarbeid* lokalt, regionalt og nasjonalt
- Sikre tilstrekkelig *kompetanse* på omstilling og gevinstrealisering
- Settes av tilstrekkelig *ressurser* ved innføring og gevinstrealisering
- Stille tydelige krav til forventede *gevinster* i form av kostnad og kvalitet
- Tydelig formulering av krav til de digitale løsninger (leverandører, også statlige)
- Bevisst *måling* av gevinster
- Arbeide i henhold til digital *beste praksis* i kommunen
- Støtte opp om nasjonalt og felles arbeid med samordnet innføring, deltakelse i kompetanseprogram, felles rammer og anbefalinger, bruk av digitale felles løsninger m.v.



Behov for en stor bredde av fagkunnskaper og ferdighet ved digital transformasjon





Det handler om
å skape tillit



Erfaringer fra implementering av Helhetlig tjenestemodell

v/ Kees Jan Verhage
Harstad kommune og nasjonal arbeidsgruppe HTM



Hvordan arbeide med innføring av velferdsteknologi?

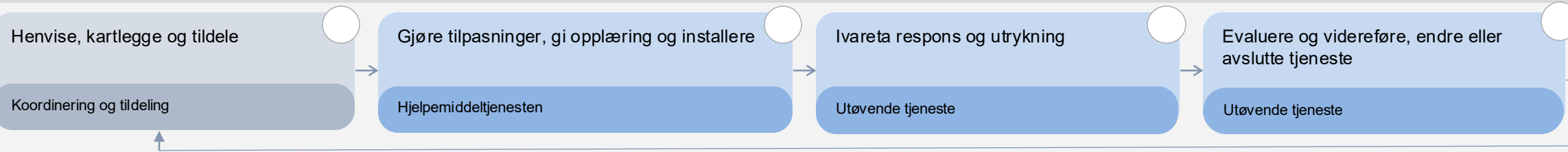
- Metode og erfaringer fra Harstad kommune



Status på organisering av oppgavene:



Oppgaver for å gi kameratilsyn til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering

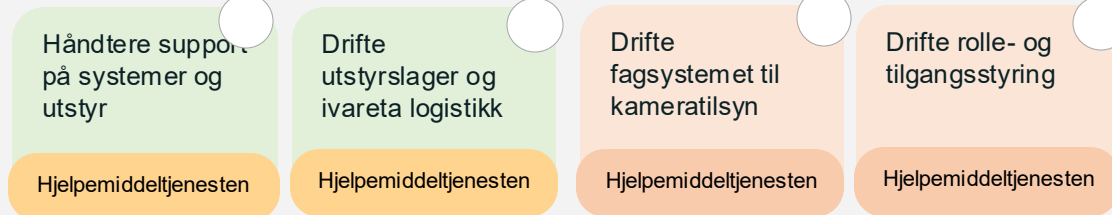


Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

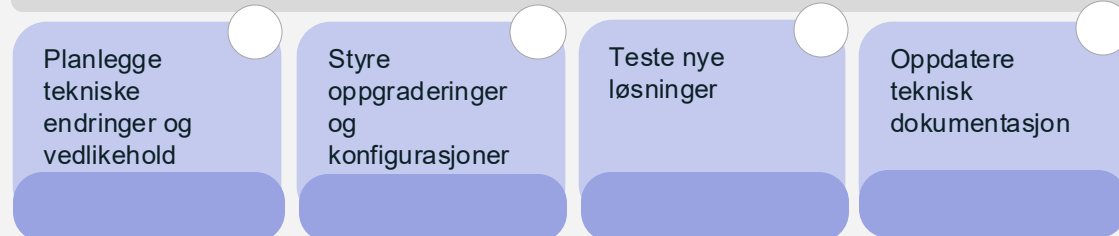


Support, lager og utstyr

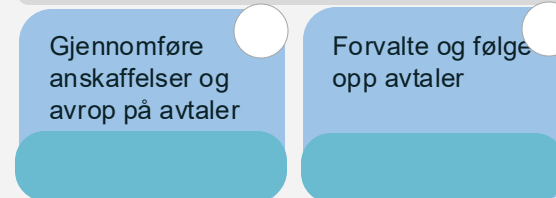


Systemdrift

Oppgraderinger og vedlikehold av løsninger



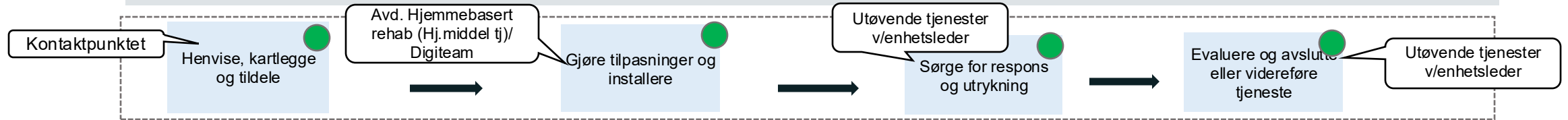
Anskaffelser og avtaleforvaltning



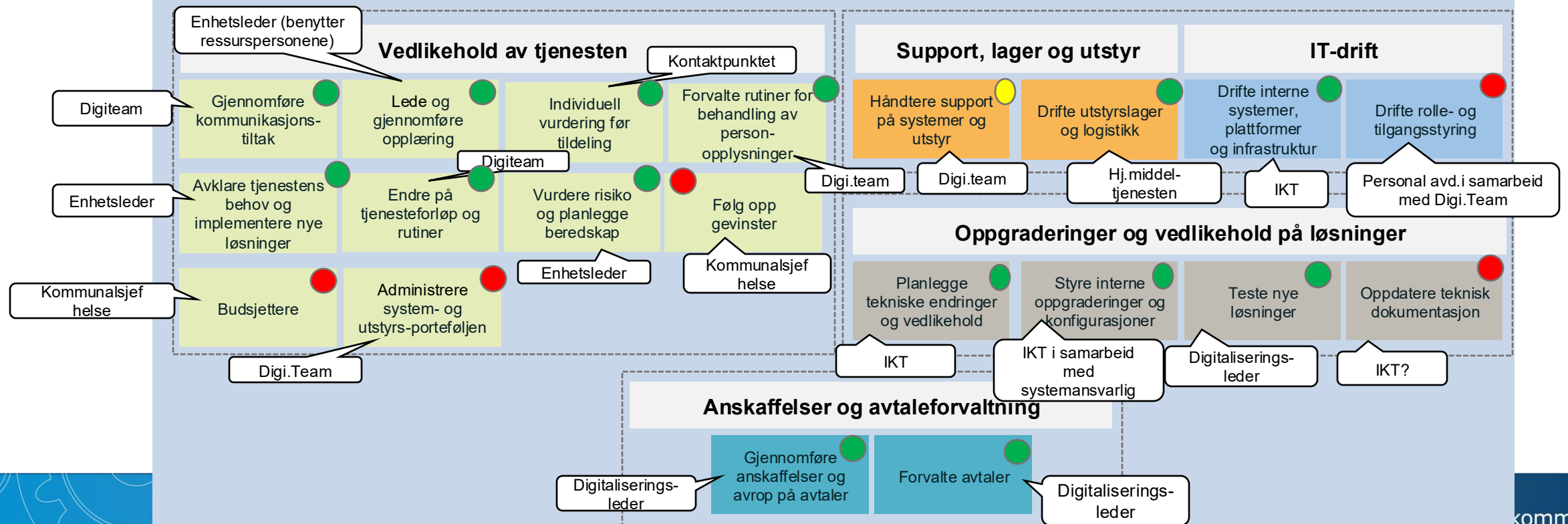
HELHETLIG TJENESTEMODELL – Harstad kommune

Nedenfor er en oppsummering av roller og ansvar i den helhetlige tjenestemodellen, samt status per oppgave/undertema. Når Responstjeneste er etablert overtar de systemansvar.

Oppgaver for å sette teknologi ut til bruker, sørge for respons, drift, utrykning og evaluering



Løpende kommunale oppgaver



Oppgaver for å gi kameratilsyn til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering

1

Henvise, kartlegge og tildele

2

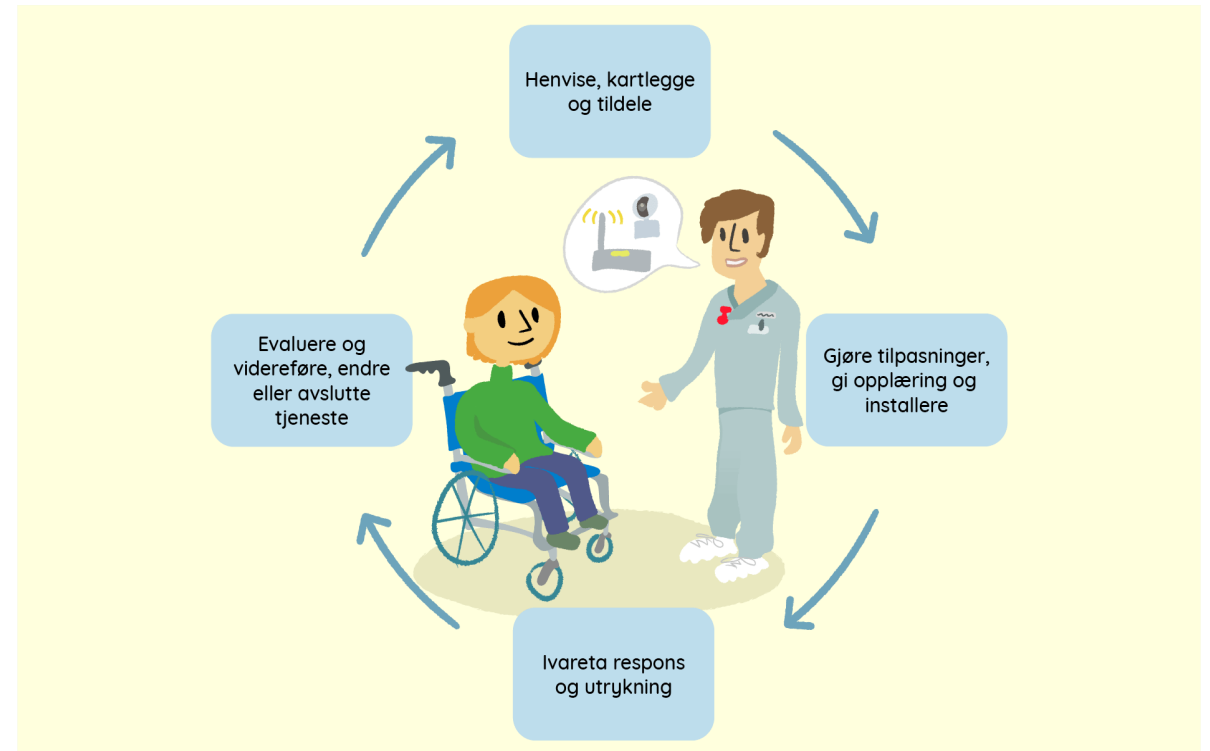
Gjøre tilpasninger, gi opplæring og installere

3

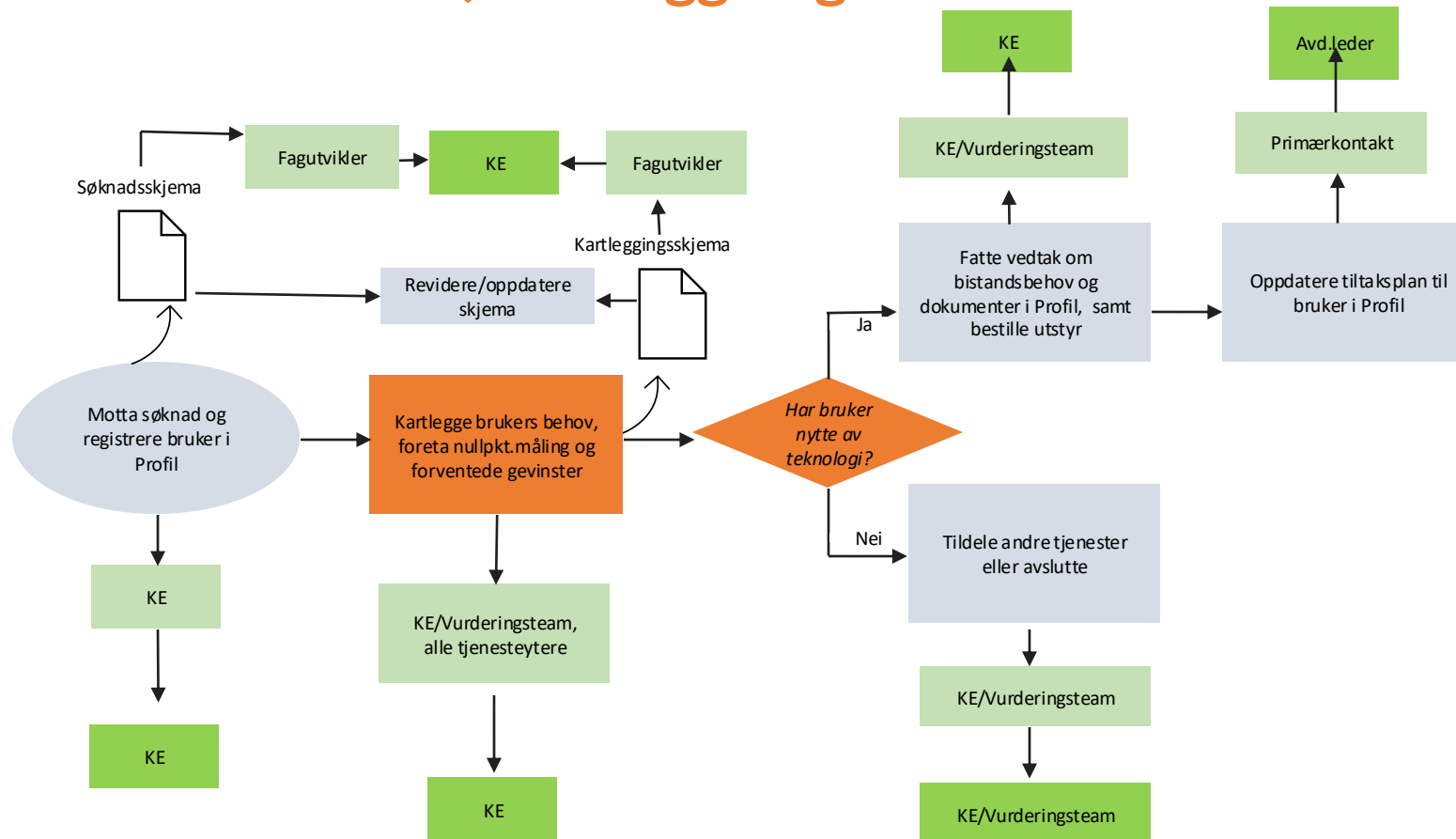
Ivareta respons og uttrykning

4

Evaluere og videreføre, endre eller avslutte tjeneste



Tjenestereise: Henvise, kartlegge og tildele



Søknadsskjema: Kan vi få inn samtykke her?

Kartleggingsskjema: Hvor i Profil skal de ligge? (som dokument – under «Kartlegging»?)

Har bruker nytte av teknologi? – Hvem gjør denne vurderingen? Skal konklusjon dokumenteres i Saksutredning?

Fatte vedtak om bistandsbehov og dokumenter i Profil, samt bestille utstyr – Hvilken tjeneste i Profil skal opprettes? I dag er det Tr.alarm – Hj.tjeneste.

Oppgaver

Utøver

Ansvar



Harstad kommune
Attraktivt hele livet 40

1

HENVISE, KARTLEGGE OG TILDELE



MÅL

- Kommunen har etablerte rutiner for å kunne identifisere, kartlegge og tilby kameratilsyn som en del av sin tjeneste
- Ansvar: Koordinering og tildeling

OPPGAVER SOM MÅ GJØRES:

- Motta henvisning eller forespørsel fra bruker, pårørende eller tjenesten, og registrere bruker i Profil.
- Gjennomfør kartleggingsbesøk med bruker og ev. pårørende i henhold til kartleggingsrutinene.
- Gjør en vurdering av gevinster for brukeren og kommunen basert på kartleggingen, og vurder om kameratilsyn vil løse hele eller deler av brukerbehovet.
- Tildel tjeneste og dokumenter i Profil.
- Driftsordinator i vurderingstemaet oppdater tiltaksplanen, bestill utstyr og installasjon i henhold til rutiner for kameratilsyn.

TIPS TIL ORGANISERING OG GJENNOMFØRING

- Kameratilsyn skal tildeles som et naturlig førstevalg, så fremst behovet dekkes.
- Saksbehandlerne må ha god kjennskap til hvordan kameratilsyn kan skape nytteverdi for brukerne. Saksbehandlere må få god opplæring.
- God kommunikasjon mellom saksbehandler og tjenesten er nødvendig for å treffe behovene og kan redusere «plunder og heft» senere.





Kartlegging og tildeling

Rolle	Ansvarsoppgave
Pasient/bruker	- Sender søknad på skjema «Søknads om helse - og omsorgstjenester» til: Postmottak v/ Koordinerende enhet Postboks 1000 9479 Harstad
Avdeling for koordinering og tildeling av helse- og omsorgstjenester/ Saksbehandle	- Registrere søknad elektronisk i Postjournal - Oppnevner saksbehandler - Avklare om hvem som utfører kartleggingsbesøk; eks tverrfaglig vurderingsteam, utøvende tjeneste som allerede har iverksatt andre tiltak. - Bruker kartlegges (<i>Kartlegging for vurdering av videotilsyn</i>) gjennom kartleggingsbesøk. Kartleggingsskjemaet ligger i «Plan og rapport» som eget dokument. Se under hvor dette dokumenteres i «Plan og rapport». - Fullført kartleggingsskjema dokumenteres i Profil. Dette gjøres på to måter: • De som vurderes gjennom <u>Vurderingsteam</u>; Planområdet «Vurderingsteam», tiltak «Kartlegging vurderingsteam». • <u>De andre</u> dokumenteres under planområdet «Kartlegging og vurderinger», tiltak «Velferdsteknologi». - Fatte vedtak når kartlegging er utført.
Utøvende tjeneste (Tjenesten som gjennomfører arbeid ihht vedtak)	- For tjenestemottaker som allerede mottar tjeneste, registreres endret tjenestebehov og gjennomfører evaluering. Skjema «Melding om evaluering/endring» fylles ut og legges i Postjournal. Det må i evalueringen fremkomme endring til videotilsyn. - Pasient/bruker kartlegges gjennom kartleggingsbesøk. Bruker kartlegges (<i>Kartlegging for vurdering av videotilsyn</i>) gjennom kartleggingsbesøk. Kartleggingsskjemaet ligger i «Plan og rapport» som eget dokument. Se under hvor dette dokumenteres i «Plan og rapport». - NB! Mål mobilhastighet, MÅ være over 5 mbps- veiledning i



Erfaringer, råd og tips

Vær tydelig på grenseoppgang, definer hva oppgaven til arbeidsgruppa er og hvem det er sitt ansvar å følge opp.

- Arbeidsgruppa skal identifisere oppgaver og ansvarsforhold
- Ledelsen må involvere seg og ta ansvar!
- Vær godt forberedt i møte med lederne. Eksemplifiser og kom med tips. Fokus på det som er viktig.
- Involver store deler av organisasjonen, på tvers av "siloeer"
- Oppgaver med 24-timers driftskrav må ha eget fokus (ROS)
- Motstand i organisasjonen mot å få ansvar (alle stoler på «Andrè»)



Erfaringer, råd og tips (del 2)

- Splitt opp/slå sammen ansvar ved behov
- Ansvar må ut av prosjekt – forankres i drift helst før/senest ved prosjektslutt eller før i driftsettelse av teknologi
- IKKE slipp fokus. Modellen må forbedres kontinuerlig, basert på erfaring i drift. Etabler en evalueringsstruktur.
- Til lederne: arbeidet er krevende, gi de som skal jobbe med dette tid og fullmakter.
- Modellen er oversiktlig og kvalitetssikrer inkludering



Takk for oss 😊

velferdsteknologi@harstad.kommune.no



Harstad kommune
Attraktivt hele livet



Pause i 10 minutter



Helhetlig tjenestemodell med en virksomhetsarkitekts blikk

v/ Linda Byström

Virksomhetsarkitekt Nordre Follo kommune



Nordre Follo
kommune



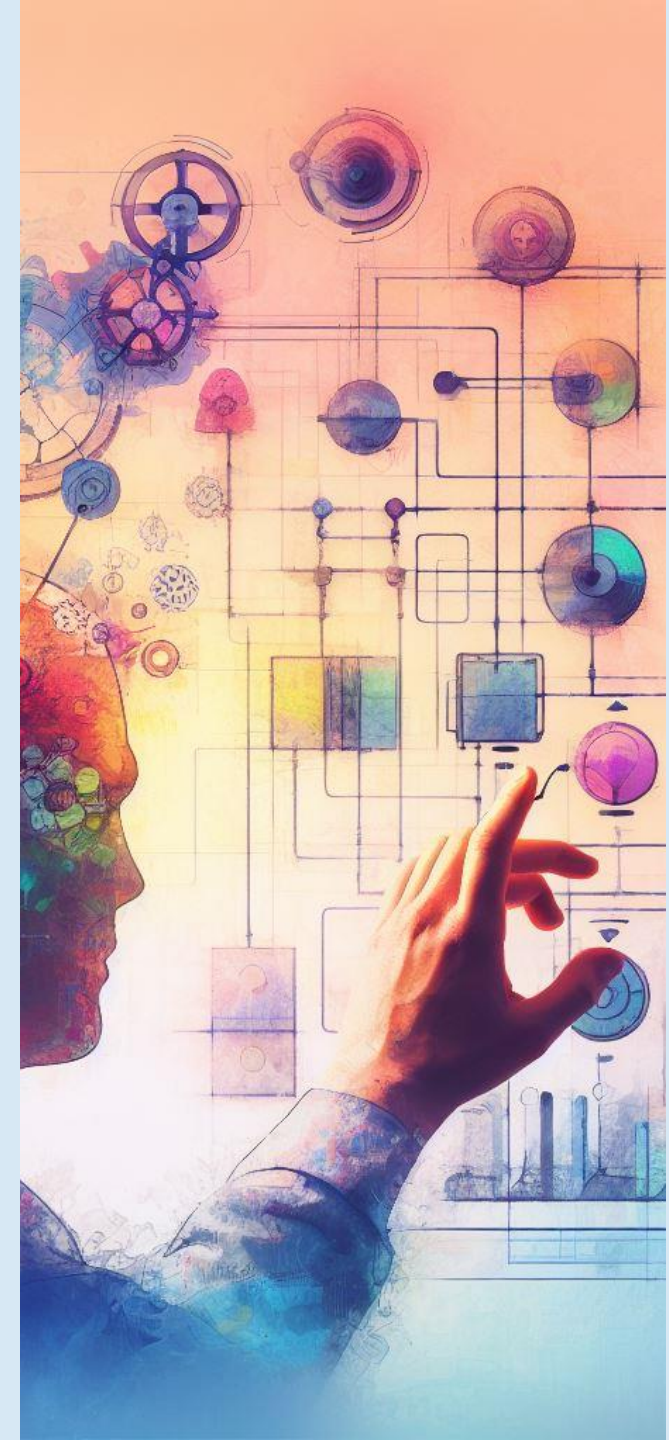
Helhetlig tjenestemodell i et virksamhetsperspektiv

Linda Byström, 22 oktober 2025



Helhetlig tjenestemodell i NFK

- ✓ Program Velferd og teknologi etablert i 2021
- ✓ Helhetlig tjenestemodell organisert som et prosjekt i 2022 med planlagt avslutning 2024
- ✓ Etablert virksomhet «E-helseteam» (med ansvar for å løse flere oppgaver i modellen)
- ✓ Etablert samarbeid på tvers med virksomhetene Digitalisering, Anskaffelser, Eiendom m.fl.
- ✓ 2025 Nordre Follo er med på felles innføringsløp
- ✓ ... arbeid pågår...





Nordre Follo's erfaringer

1. Når teknologi tas i bruk endres selve tjenesten – reelt samspill mellom fag og teknologi blir en nødvendighet.
2. Velferdsteknologi må organiseres og rigges på en slik måte at forventet økning i teknologibruk kan håndteres fortløpende. En større andel penger vil måtte brukes på teknologi – men vi får ikke tilført mer penger totalt sett – hvor skal pengene tas fra?
3. Økning i bruk av velferdsteknologi skal redusere behovet for å utføre enkelte oppgaver – men vil føre til økning i andre oppgaver. Flytting av ressurser og kompetanse – spesielt på tvers av virksomheter er krevende.
4. Utvikling vil skje kontinuerlig og tar aldri slutt. Skillet mellom utvikling, drift og forvaltning hvikes ut og krever nytt tankesett og nye måter å styre på.
5. Velferdsteknologi genererer mange oppgaver som krever spesialkompetanse, og nye døgnkontinuerlige tjenester.
6. Kompleksiteten øker når avhengigheten øker mellom helse og IT, helse og tekniske bygginstallasjoner og helse og kontinuerlig tjenesteutvikling.



Noe manglet...

- Mye er på plass, men....
- Hvordan skal helhetlig tjenestemodell overleveres til drift? Metodikk?
- Er det forståelse for at innføring av velferdsteknologi ikke kan «delegeres» til de som jobber med teknologien, men handler om en endring i måten vi jobber på sammen?
- Har ledere nok innsikt i hvor krevende endringene er, og hva som skal til for å lykkes?
- Hvordan skal vi kommunisere slik at alle blir med?
- Er det tydelig hvem og hvordan vi skal jobbe for å hente ut reelle gevinster?



Hva er virksomhetsarkitektur?

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, utrykning og evaluering

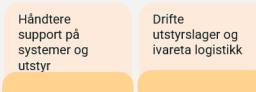


Løpende kommunale oppgaver

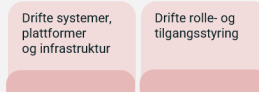
Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



Support, lager og utstyr



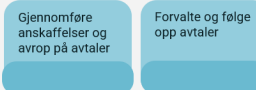
IT-drift



Oppgraderinger og vedlikehold av løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Helhetlig tjenestemodell



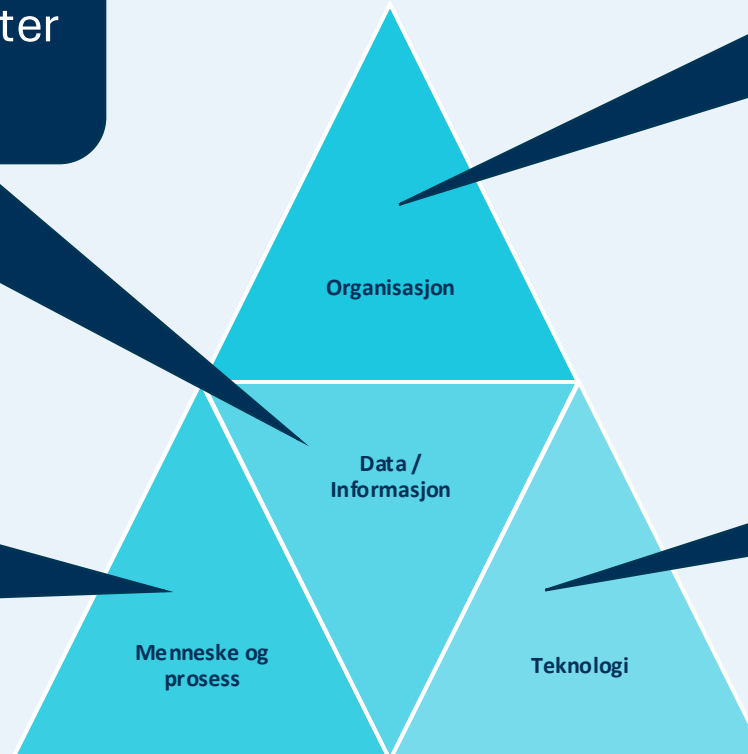
...og hva er egentlig digitalisering?

Hvilken informasjon trenger vi?
Hvor er den og hvordan forvalter vi den?

Hvordan organiserer vi oss?
Hvordan styrer vi vår organisasjon?

Hvilken kompetanse trenger vi?
Hvordan skal vi jobbe for å levere våre tjenester?

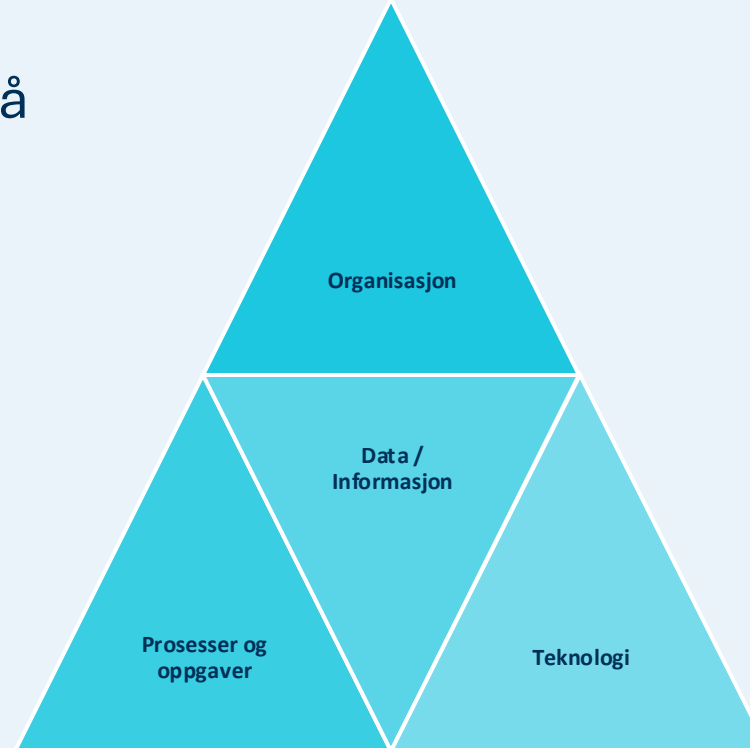
Hvilken teknologi benytter vi?





Digitalisering og digital transformasjon

Digitalisering handler om å **forbedre eller endre forretningsprosesser** gjennom økt grad av automatisering eller støtte fra digitale verktøy.



Digital transformasjon, derimot, handler om å realisere **nye og potensielt radikalt annerledes måter å jobbe på**. Med digital transformasjon må det også skapes en **transformasjon av organisasjonen**.

Uansett - det kreves godt samspill mellom

- Organisasjon (f.eks. strategisk utviklingsarbeid & HR)
- Prosesser og oppgaver (faglig utøvelse, prosesser og oppgaver)
- Teknologi (applikasjoner og teknisk infrastruktur)
- Data & informasjon (informasjonsforvaltning, informasjonssikkerhet og personvern)

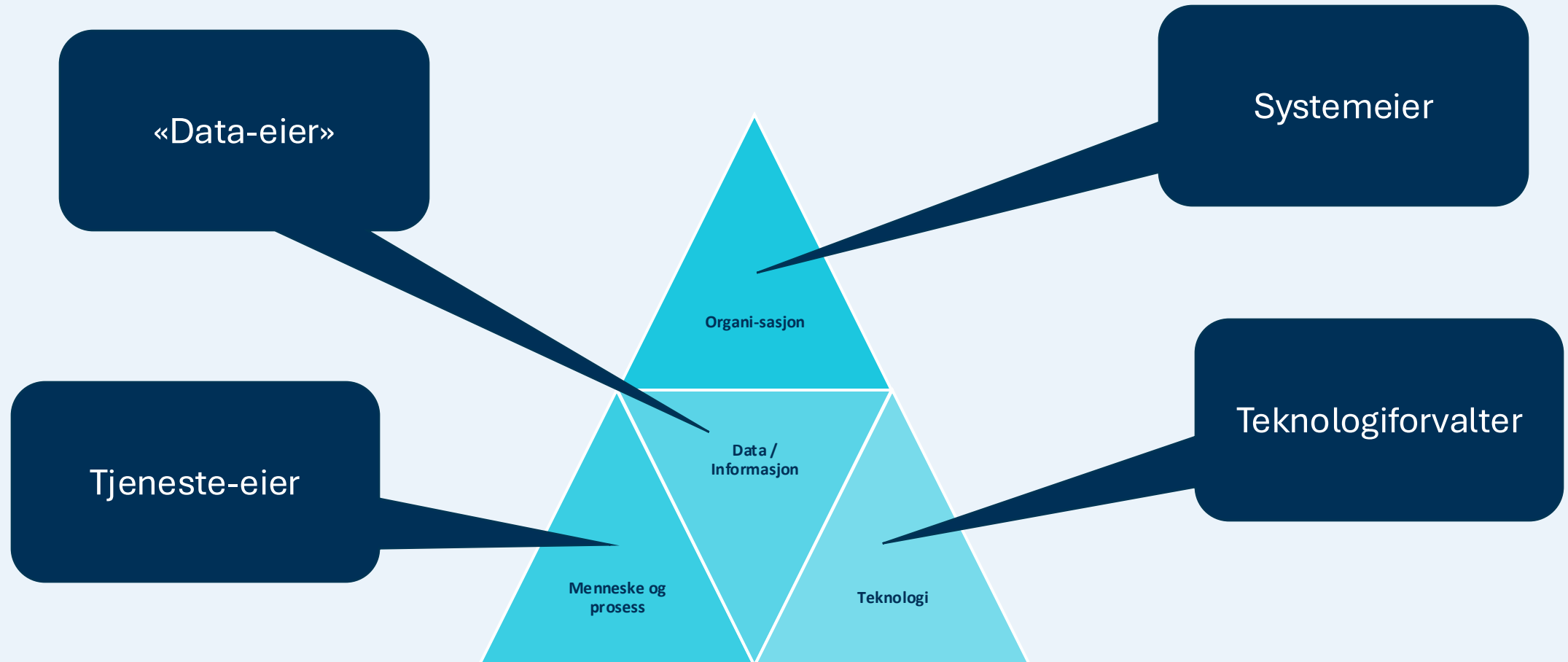


I takt med at digitale løsninger blir stadig mer sentrale i måten vi leverer tjenester på, **må virksomhetsstyring i økende grad inkludere det digitale perspektivet i strategier og beslutninger.**

... og jo høyere ambisjoner – jo viktigere med god styring!

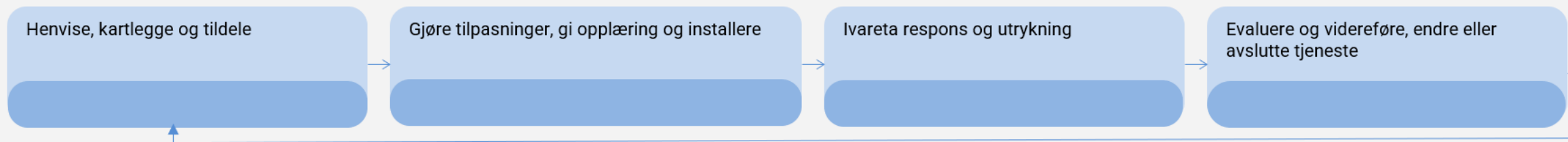


Eierskap og digitalisering



Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering



Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



Supp

Hånd
supp
system
utsty

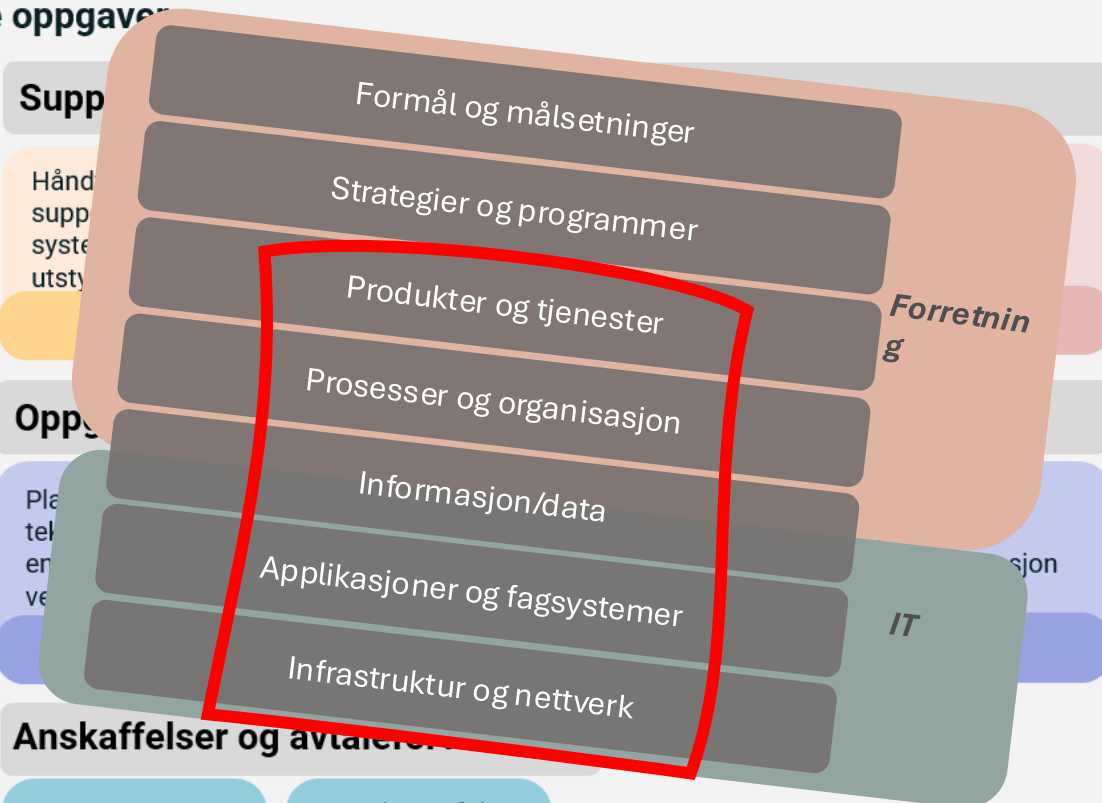
Oppg

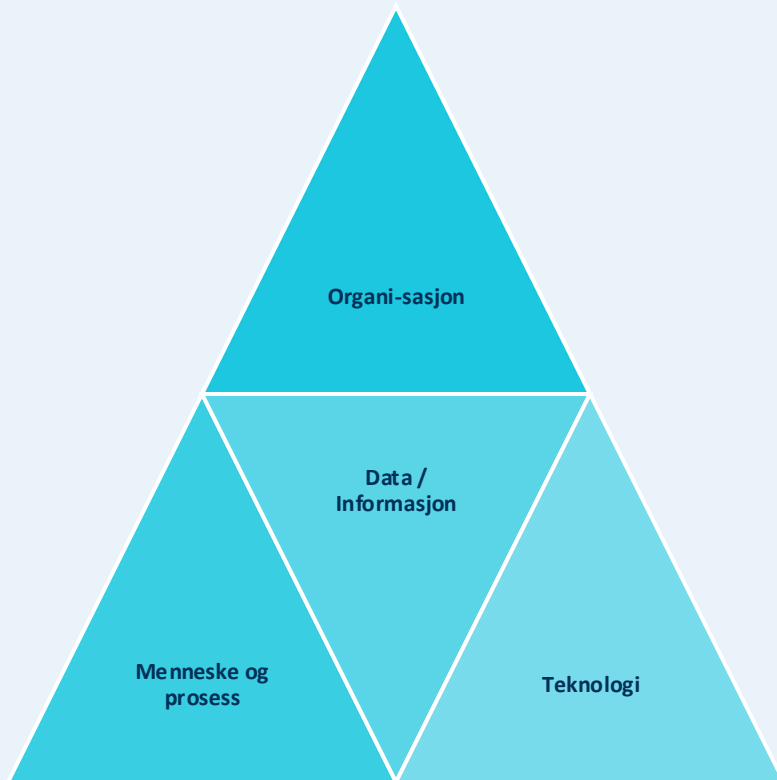
Pla
tel
en
ve

Anskaffelser og avtaler:

Gjennomføre
anskaffelser og
avrop på avtaler

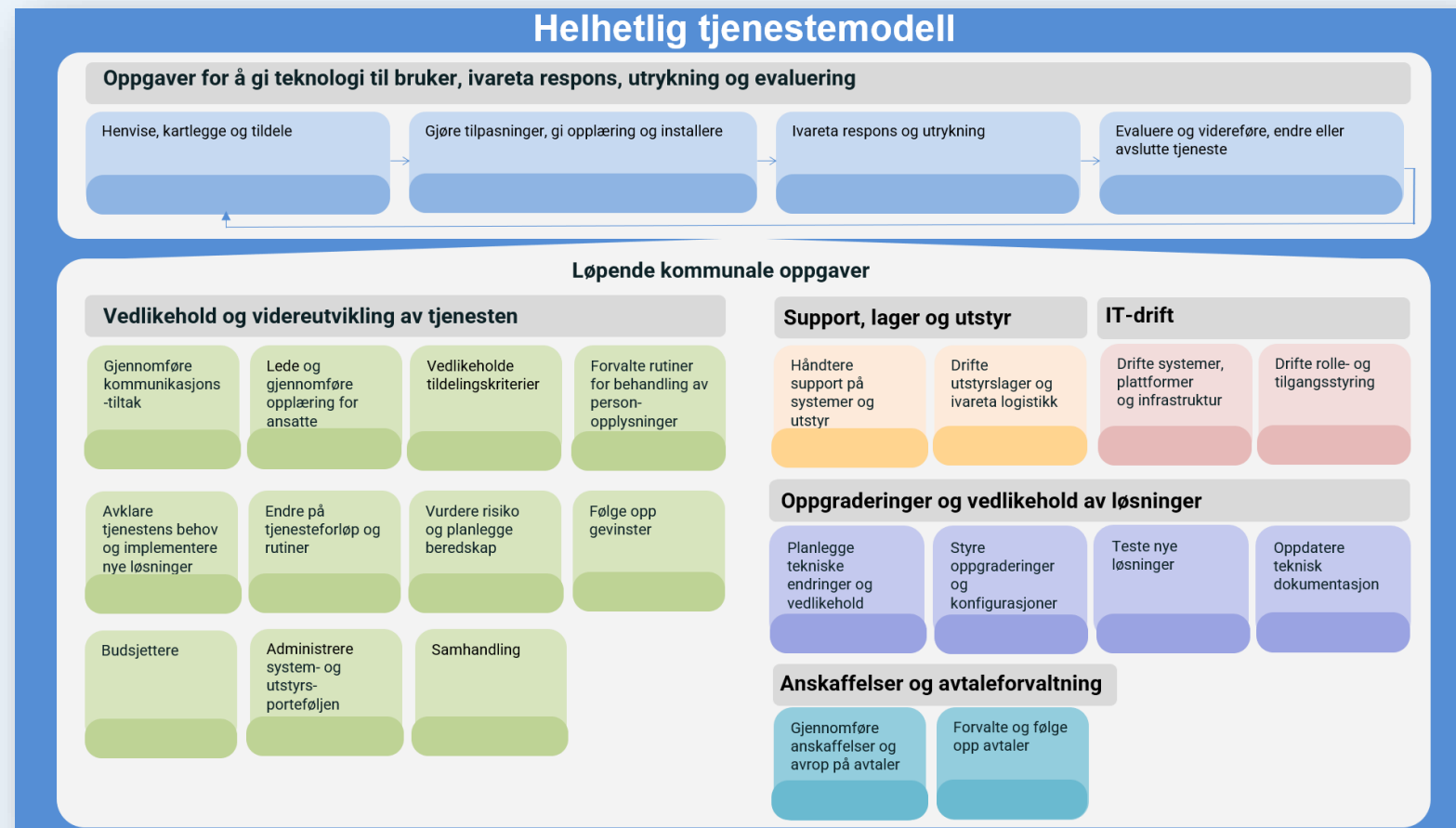
Forvalte og følge opp avtaler





Generell modell

Hva må samspille for å lykkes med digitalisering?



Konkret modell

Hva må samspille for å lykkes med digitalisering ved hjelp av velferdsteknologi innen helse?



*«Modellen gir oversikt over **oppgaver, roller og ansvar** som må ivaretas dersom mestrings- og helseteknologi skal bli en integrert del av **tjenestene**. Dette fordrer tverrfaglig samarbeid og samordning.»*

Beskrivelse av helhetlig tjenestemodell i introduksjon til felles innføringsløp

[Helhetlig tjenestemodell \(HTM\) - KS](#)



Kommunedirektør

Kommunedirektør

Øyvind Henriksen

✉ oyvind.henriksen@nordrefollo.kommune.no

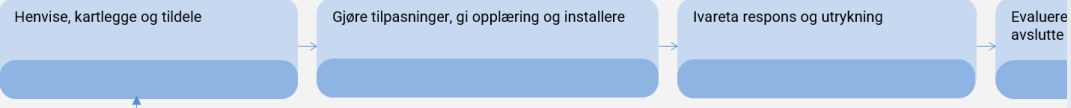
Kontaktinformasjon

Besøksadresse: Rådhuset, Idrettsveien 8, Ski

✉ [Kontakt Nordre Follo kommune](#)

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, utrykning og evaluering



Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten



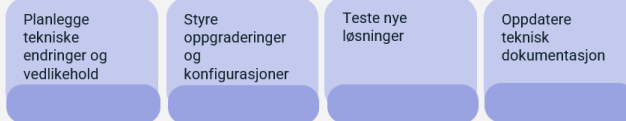
Support, lager og utstyr



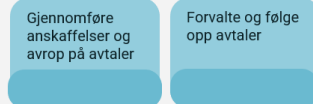
IT-drift



Oppgraderinger og vedlikehold av løsninger



Anskaffelser og avtaleforvaltning



Kommunedirektør har 5 underavdelinger

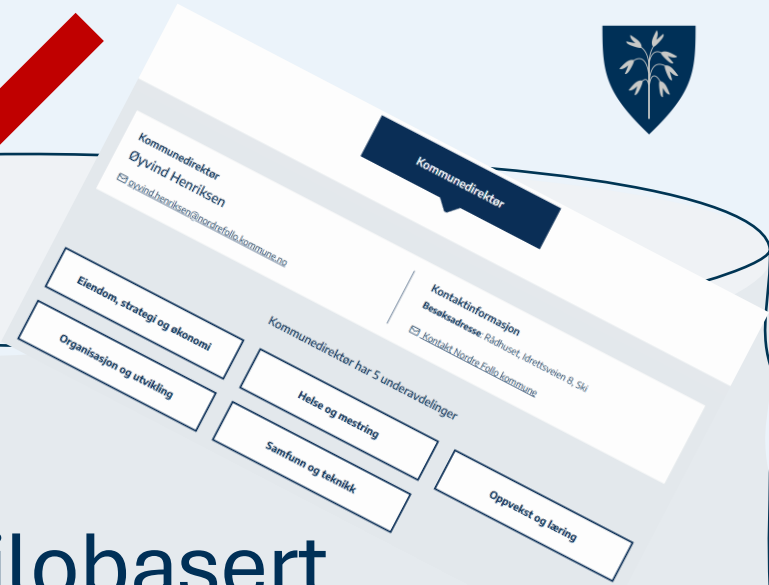
Eiendom, strategi og økonomi

Helse og mestring

Oppvekst og læring

Organisasjon og utvikling

Samfunn og teknikk





Organisering etter helhetlig (tjeneste)modell



Proessorientert styringsmodell

Roller «virker» i prosesser

Ledelsesprosesser

intern organisering og ledelse som skaper verdi for virksomhetens evne til effektiv styring og utvikling

Kjerneprosesser

Prosesser som legger grunnlaget for vår «eksistens»

Støtteprosesser

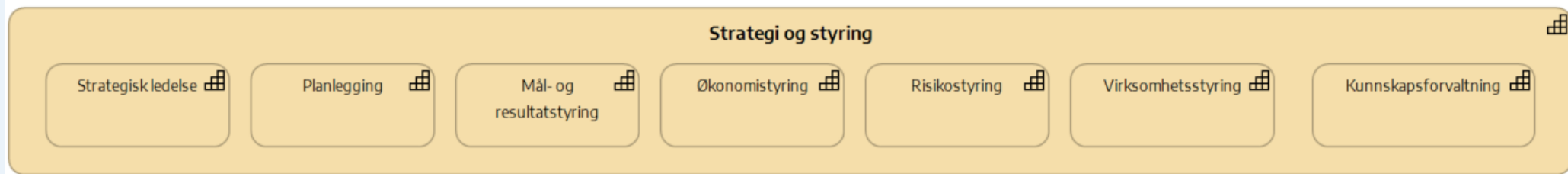
interne tjenester hvor verdier skapes for kjerneprosessene og tjenester ut til innbygger





Hvilke tjenester og prosesser er det i en kommune?

Ledelsesprosesser



Kjerneprosesser og offentlige tjenester



Støtteprosesser





Hvem gjør hva?

Eiendom, by og samfunn

Helse og mestring

Oppvekst og læring

Organisasjon og utvikling

Kontaktinformasjon

Adresse: Rådhuset, Idrettsveien 8, Ski

[Bestill ordre Follo kommune](#)

Derav

Strategi og styring

Strategisk ledelse

Planlegging

Mål- og
resultatstyring

Økonomistyring

Risikostyring

Virksomhetsstyring

Kunnskapsforvaltning

Hva gjør vi?

Familie og barn

Skatt og avgift

Planlegging

Næring

Demokrati og
innbyggerrettigheter

Trafikk og transport

Administrasjon og støtte

Regnskap

HR og lønn

Sikkerhet og
beredskap

IT

Dokumentasjon- og
informasjonsforvaltning

Tjenestutvikling
og prosessstøtte

Innbyggerdialog

Anskaffelser

Juridisk

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, uttrykning og evaluering

Henvise, kartlegge og tildele

Gjøre tilpasninger, gi opplæring og installere

Ivareta respons og uttrykning

Evaluere og videreføre, endre eller avslutte tjeneste

Vedlikehold og videreutvikling av tjenester

Gjennomføre kommunikasjons-tiltak

Lede og gjennomføre opplæring for ansatte

Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger

Endre på tjenesteforløp og rutiner

Vurdere risiko og planlegge beredskap

Budsjettere

Administrere system- og utstyrs-porteføljen

Samhandling

Hva må vi kunne?

IT-drift

Drifte systemer, plattformer og infrastruktur

Drifte rolle- og tilgangsstyring

Vedlikehold av løsninger

Utføre tekniske endringer og vedlikehold

Styre oppgraderinger og konfigurasjoner

Teste nye løsninger

Oppdatere teknisk dokumentasjon

Anskaffelser og avtaleforvaltning

Gjennomføre anskaffelser og avrop på avtaler

Forvalte og følge opp avtaler

Helhetlig tjenestemodell

Oppgaver for å gi teknologi til bruker, ivareta respons, utrykning og evaluering

Henvise, kartlegge og tildele

Gjøre tilpasninger, gi opplæring og installere

Ivareta respons og utrykning

Evaluere og videreføre, endre eller avslutte tjeneste

Løpende kommunale oppgaver

Vedlikehold og videreutvikling av tjenesten

Gjennomføre kommunikasjons-tiltak

Lede og gjennomføre opplæring for ansatte

Vedlikeholde tildelingskriterier

Forvalte rutiner for behandling av person-opplysninger

Avklare tjenestens behov og implementere nye løsninger

Endre på tjenesteforløp og rutiner

Vurdere risiko og planlegge beredskap

Følge opp gevinster

Budsjettere

Administrere system- og utstyrs-porteføljen

Samhandling

Support, lager og utstyr

Håndtere support på systemer og utstyr

Drifte utstyrslager og ivareta logistikk

IT-drift

Drifte systemer, plattformer og infrastruktur

Drifte rolle- og tilgangsstyring

Oppgraderinger og vedlikehold av løsninger

Planlegge tekniske endringer og vedlikehold

Anskaffelser og

Gjennomføre anskaffelser og avrop på avtaler

Hva gjør vi?

Hva må vi kunne?

Strategi og styring

Strategisk ledelse

Planlegging

Mål- og resultatstyring

Økonomistyring

Risikostyring

Virksomhetsstyring

Kunnskapsforvaltning

Offentlige tjenester

Kommunale innbyggertjenester

Familie og barn

Sosiale tjenester

Helse og omsorg

Kultur, idrett og fritid

Skole og utdanning

Næring

Skatt og avgift

Samfunnsikkerhet og beredskap

Natur, klima og miljø

Bygg og eiendom

Demokrati og innbyggerrettigheter

Trafikk og transport

Administrasjon og støtte

Regnskap

HR og lønn

Sikkerhet og beredskap

IT

Dokumentasjon- og informasjonsforvaltning

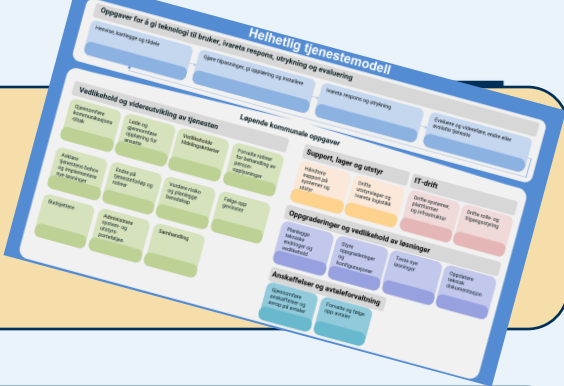
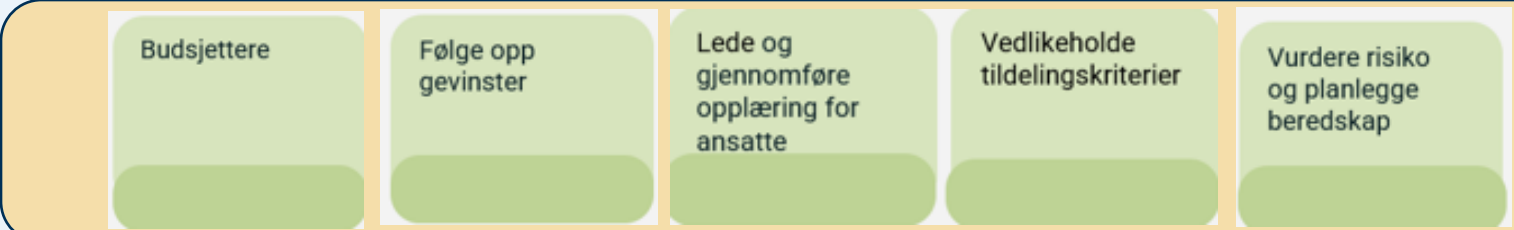
Tjenesteutvikling og prosessstøtte

Innbyggerdialog

Anskaffelser

Juridisk

Ledelsesprosesser

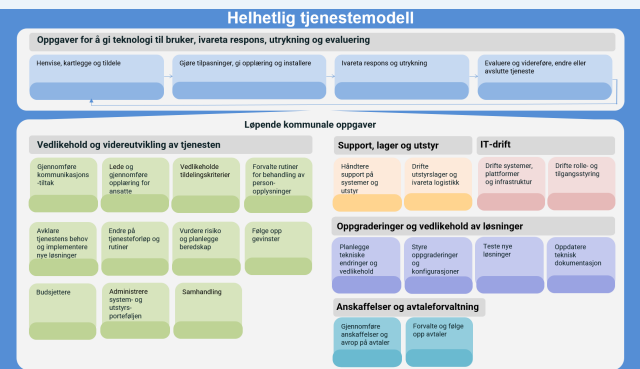


Kjerneprosesser og innbyggertjenester



Støtteprosesser





Dette må vi kunne!

Vurder dagens situasjon

- ☐ Hva kan vi / gjør vi allerede?
- ☐ Hvordan jobber vi med det?
- ☐ Hvor bra fungerer det?
- ☐ Er det beskrevet hvordan vi gjør det?

Vurder behovet for endring og utvikling

- ☐ Trenger tjenesten/prosessen endres med tanke på kompetanse, roller, ressurser, ansvarsfordeling etc.
- ☐ Kan eventuelle endringer skje innenfor

HVEM må endres og utvikles?

- ☐ Hvilken del av endringen må skje overordnet – i hele organisasjonen?
- ☐ Hva må endres i enkelte avdelinger eller virksomheter?
- ☐ Hva kan man samarbeide om / gjøre likt / gjøre sammen med andre?

Ta utgangspunkt i sluttbrukertjenesten & prosessen – ikke den enkelte (velferds-)teknologien.

Oppsummering

- ✓ Siloer brytes ikke (nok) gjennom tilfeldig «koordinering» mellom virksomheter. Det må styres.
- ✓ Helhetlig tjenestemodell trenger et tankesett rundt ledelse og styring med utgangspunkt i tjenester, prosesser og roller – foran avdelinger, fagområder og stillinger.
- ✓ For ledergrupper vil hovedutfordringen (nok) være evnen til å se hele modellen under ett, å unngå å peke inn i en silo når implementering skal gjøres, og utfordringer skal løses.
- ✓ Bruk anledningen til å øve på et nytt tankesett, og nye måter å jobbe på – for hele organisasjonen. Evaluer og lær!
- ✓ Tenkemåten er overførbar til alt digitaliseringsarbeid og digital transformasjon spesielt. Sliter vi her vil vi sannsynligvis slite andre steder også.
- ✓ Inget annet tjenesteområde i kommunenorge har en så god, nasjonal felles modell og tenkning som helhetlig tjenestemodell. Ønsker dere prøve å sette handling bak ord som samarbeid på tvers og bruk av felles løsninger så er det her man bør begynne.
- ✓ **Synes du det er krevende så er du godt egnet til jobben – for da har du god forståelse for hvordan det er for alle andre også.**





Kompetansekilder

- Digital Norway
 - [Digital Norway: Kunnskapen du trenger i en digital hverdag – kurs og digital kompetanse](#)
- Digitaliseringsrådet – PodCast
 - [Digitale økosystem angår oss alle – også ledere | Digdir](#)
 - [Toppleiarar må interessere seg meir for digitalisering | Digdir](#)
- DigDir's nyhetsbrev
- Digi.no



Nordre Follo
kommune

Takk for meg!

Linda Byström

Lindamari.bystrom@nordrefollo.kommune.no





Felles nasjonalt kompetanseløft Helhetlig tjenestemodell

v/ Mathilde Hanssen
Innføringsleder Helhetlig tjenestemodell

Beskrivelse

Nasjonale temamøter

Obligatorisk for alle kommuner som deltar.

Formål: Gjennomgang av modellen tema for tema og deling av eksempler.

Digitalt via Teams
Maks varighet: 2 timer inkl. pauser.

Det anbefales at hele arbeidsgruppen deltar, kontaktperson er obligatorisk.

Tas opp og kan sees i etterkant.

Erfaringsdeling og nettverk

Obligatorisk for alle kommuner som deltar.

Anbefales at hele arbeidsgruppen deltar.

Formål: Veiledning og erfaringsdeling med andre kommuner i forløpet.

Digitalt via Teams
Maks varighet to timer.

Interaktive møter og tas ikke opp.

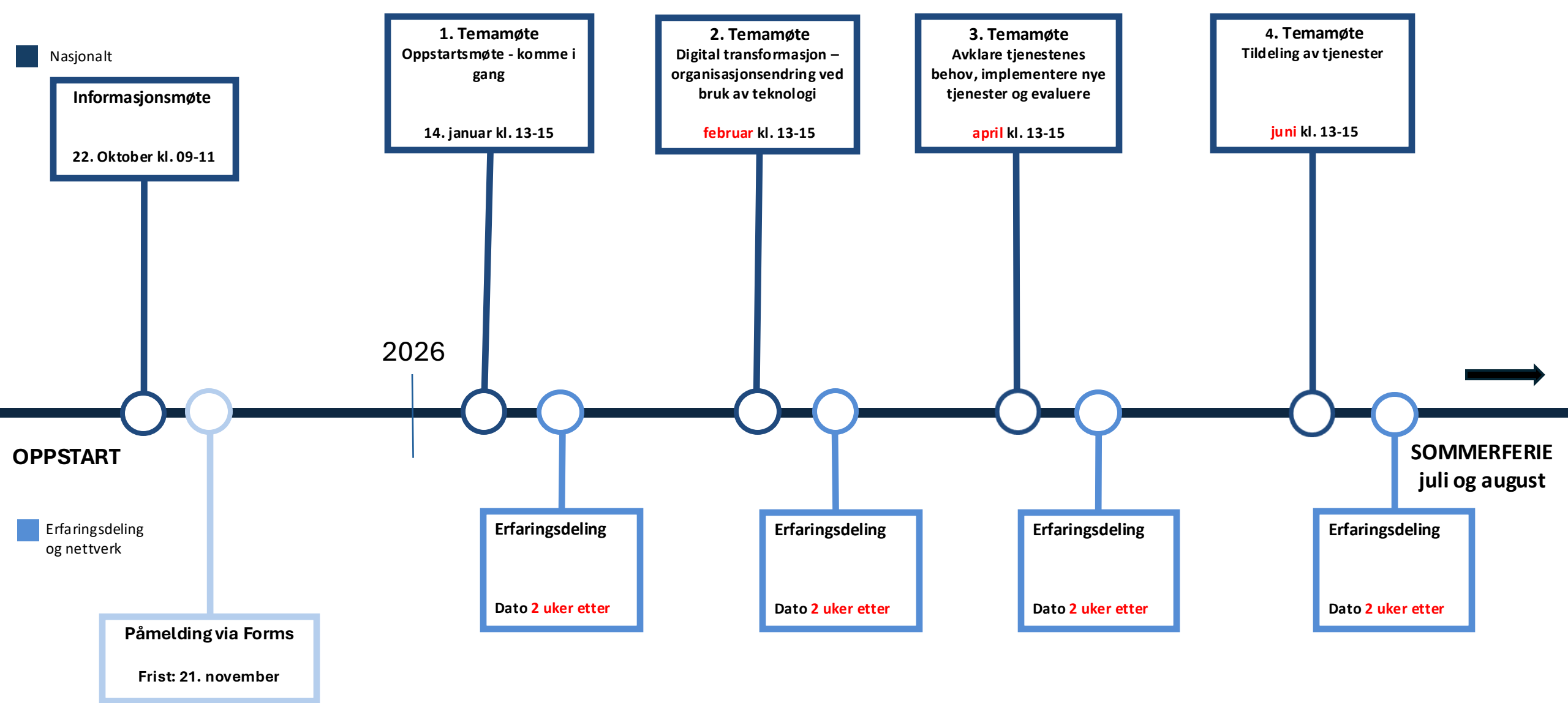
Verktøy og eksempler

Gjøres tilgjengelig for kommunene i felles teamskanal.

Individuell veiledning ved behov

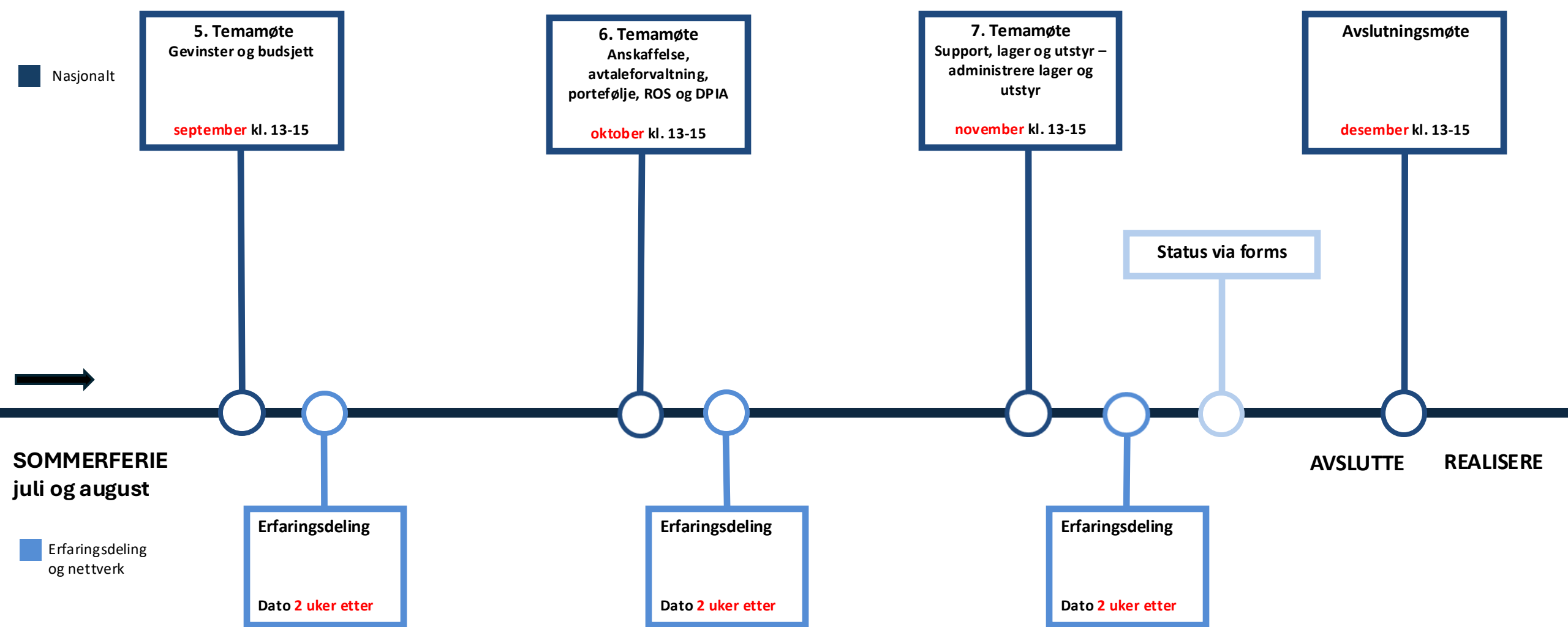
Sluttevaluering via Forms:

Status for eget prosjekt.
Sendes inn av kontaktperson i hver kommune.



Alle nasjonale møter tas opp og tilgjengeliggjøres i teams for deltakerkommunene i etterkant.

Fremdriftsplan: HTM pulje 2 2026 **TENTATIV PLAN**



Alle nasjonale møter tas opp og tilgjengeliggjøres i teams for deltakerkommunene i etterkant.

Fremdriftsplan: HTM pulje 2 2026 **TENTATIV PLAN**

Kriterier

- Alle kommuner må ha en kontaktperson og en vara
 - Får tilgang til Teams der alt av informasjon deles og spørsmål kan stilles
 - Setter en lokal arbeidsgruppe
 - Har ansvaret for møteinnkallelser og fremdriftsplan lokalt
- Kommunene deles inn i mindre nettverk og følges opp av innføringsledere
 - OBS ikke nødvendigvis geografisk
- Kontaktperson i hver kommune svarer ut sluttevaluering i forms

Lokal arbeidsgruppe og tilgjengelige ressurser

- Tjeneste-eier – overordnet ansvarlig
- Kontaktperson - sørger for fremdriften i din kommune
- Helsekompetanse
- Tildelingskompetanse
- Teknisk kompetanse

Annen relevant kompetanse:

- IT-kompetanse
- Personvernombud
- Tillitsvalgt
- Virksomhetsarkitektur



Les mer på ks.no:

Om HTM: [Helhetlig tjenestemodell for velferdsteknologi - KS](#)

Om felles innføringsløp: [Påmelding til felles innføringsløp - KS](#)

Påmeldingsfrist 21.11:

<https://forms.office.com/e/hDt6Bvwc0e>

Ta kontakt ved spørsmål:

Innføringsleder HTM: Mathilde Hanssen - mathilde.hanssen@bodo.kommune.no

Påmelding til felles
kompetanseløft Helhetlig
tjenestemodell



Takk for oss!

