



DEBATOPLÆG OM  
DEN KOMMENDE FÆLLES-  
OFFENTLIGE STRATEGI  
FOR DIGITAL VELFÆRD

# DIGITAL VELFÆRD NYE MULIGHEDER FOR VELFÆRDSSAMFUNDET

REGERINGEN / KL / DANSKE REGIONER  
MARTS 2013

FORORD	3
DANSKERNE ER DIGITALE – OG KLAR TIL DIGITAL VELFÆRD	4
DE SVÆRE SPØRGSMÅL	
– KAN VI LEVERE VELFÆRDEN FULDT DIGITALT?	8
– HVORDAN SIKRER VI ET ANSVARLIGT TEMPO FOR UDVIKLINGEN?	9
– FØRER ØGET DELING AF DATA TIL ET OVERVÅGNINGSSAMFUND?	10
– KAN VI FORVENTE, AT DEN OFFENTLIGE SEKTOR SKAL BRUGE VORES EGEN TEKNOLOGI?	11
DIGITALISERING GIVER MERE SUNDHED FOR PENGENE	12
DIGITALISERING SKAL STYRKE DEN SOCIALE INDSATS	14
DIGITALISERING SOM REDSKAB TIL BEDRE OG MERE EFFEKTIV LÆRING OG UNDERVISNING	16
HVOR SKAL VI SÆTTE IND? – 4 INDSATSOMRÅDER	18
BAGGRUND FOR STRATEGIEN MODERNE OG EFFEKTIV VELFÆRD	21
DIGITAL VELFÆRD I ET INTERNATIONALT PERSPEKTIV	22



# FORORD

Vi er i Danmark kommet langt med at digitalisere den offentlige administration og kommunikationen mellem borgerne og myndighederne. Og vi har gjort os en række nyttige, men mere spredte erfaringer med velfærdsteknologi. Når digitale og teknologiske løsninger indføres med omtanke, kan det være med til at modernisere og effektivisere den offentlige service.

Og en sådan effektivisering er nødvendig. For i de kommende mange år vil rammerne for den offentlige økonomi være meget snævre. Hvis vi skal bevare det nuværende niveau af service og velfærd, bliver det nødvendigt at udfordre og nytænke den måde, vi arbejder i den offentlige sektor. Vi skal fremover kunne levere mere service for de samme penge eller samme service billigere.

Derfor skal vi overveje, hvordan vi går skridtet videre og moderniserer selve serviceydelserne – hvordan vi fremover løser opgaverne på de store velfærdsområder mere fleksibelt, omkostningseffektivt og klogere. Her kan digitale løsninger være et middel.

## **FÆLLESOFFENTLIG STRATEGI FOR DIGITAL VELFÆRD**

Der er behov for en mere klar og forpligtende kurs for digitalisering af velfærden. Regeringen, kommunerne og regionerne arbejder derfor sammen om i 2013 at udarbejde en strategi

for digital velfærd, der dækker sundhedsområdet, socialområdet og undervisningsområdet.

Strategien skal være med til at fastlægge retningen for den offentlige sektors arbejde med digitalisering af velfærden de kommende år. Sigtet er, at vi skal fastholde høj kvalitet i den offentlige service. Det betyder, at vi skal indrette os efter at udbrede de løsninger, der har den største effekt på samfundsøkonomi og kvalitet, så der bliver råd til god velfærd på alle områder – i dagtilbud, i folkeskolen, på de videregående uddannelser, på sygehusene, i ældreplejen mv.

Øget offentlig efterspørgsel efter teknologiske løsninger kan desuden fremme innovation og udbredelse af nye produkter og services. Det skaber job og vækst i Danmark.

Digitale løsninger og velfærdsteknologi skal give os – som borgere, elever, patienter, pårørende, frivillige – bedre muligheder for at bidrage til velfærden og deltage aktivt i hverdags- og samfundslivet.

Og bedre udnyttelse af digitalisering og ny teknologi skal give mere sammenhæng i de offentlige ydelser. Myndighederne skal udnytte digitale løsninger til at samarbejde, dele viden, undgå silotænkning og samtidig øge effektiviteten. For det er nødvendigt, at vi især har fokus

på de muligheder for at reducere ressourceforbruget, som digitalisering og ny teknologi skaber.

## **OM DEBATOPLÆGGET**

Med denne publikation vil vi gerne sætte gang i debatten om, hvordan vi med brug af digitale løsninger kan fremtidssikre vores velfærdssamfund. Debatten vil danne afsæt for, at vi kan formulere den kommende strategi for digital velfærd.

Derfor tager vi her fat i en række svære spørgsmål, som rejser sig, når vi bevæger os i retning af en mere digital offentlig velfærd.

Vi dykker ned i nogle af de muligheder og udfordringer, som digitalisering giver på henholdsvis sundheds-, social-, og undervisningsområdet. Og vi ser nærmere på, hvor den offentlige sektor må sætte ind; her er indkredset fire indsatsområder. Sidst i publikationen uddybes baggrunden for strategien.

God læselyst!

Regeringen, KL og Danske Regioner

# DANSKERNE ER **DIGITALE** – OG KLAR TIL DIGITAL **VELFÆRD**

For mange af os, unge som ældre, er de digitale teknologier for længst blevet en integreret del af vores hverdag.

Vi køber varer over nettet, orienterer os i nyhedsstrømmen og tjekker lønsedler i vores digitale postkasse. Siden lanceringen i 2010 har danskerne brugt den digitale signatur NemID over en milliard gange til at logge ind på offentlige tjenester og i netbanker. 90 pct. af alle danskere mellem 16 og 89 år har internetforbindelse hjemme, og vi kommunikerer med venner og familie via sms, e-mail og sociale medier. Og flere end halvdelen af os går på nettet med vores smartphones – uanset, om vi er hjemme eller på farten.

## **MODERNISERING GENNEM DIGITALISERING**

Den danske befolknings høje grad af it-parathed er en fordel, når vi skal modernisere den offentlige sektor. Den betyder, at befolkningen på mange måder er klar til digital velfærd. Men de mange fordele ved den teknologiske udvikling, som vi oplever i vores

hverdag, er også med til at øge forventningerne til, at velfærdsydelserne også løbende tilpasses de nye muligheder.

Vi forventer fx et sammenhængende sundhedssystem, der bliver ved med at tilbyde nye og bedre behandlingsmuligheder. Vi forventer, at personer med handicap får adgang til at bruge teknologi, der kan hjælpe i hverdagen. Og at digitale læremidler bliver en naturlig del af undervisningen, så eleverne og de studerende rustes bedst muligt til det digitale samfund.

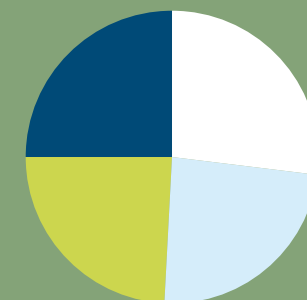
Disse forventninger skal håndteres i en tid, hvor de offentlige finanser er under pres og behovet for offentlig service vil vokse, bl.a. som følge af en ældre befolkning i årene fremover.

Vi går i gang dér, hvor der er mest at hente. Strategien for digital velfærd fokuserer på at modernisere og effektivisere den offentlige sektor inden for og på tværs af især de store velfærdsområder: sundheds-, social- og undervisningsområdet.

Rigtig mange borgere er i det daglige i berøring med et eller flere af de store velfærdsområder. Tilsammen står disse tre områder for knap tre fjerdedele af de samlede offentlige udgifter. Selvom udfordringerne er mange, har digitaliseringen netop her et stort potentiale for at sikre kvaliteten og en mere omkostningseffektiv service. Og der er store muligheder for ved fælles indsats og koordinering at lære af hinanden og genbruge viden og metoder.

Samtidig kan den offentlige efterspørgsel efter nye, effektive velfærds løsninger bidrage til at skabe vækst og nye arbejdspladser. Fx kan virksomhederne henvise til erfaringer fra hjemmemarkedet, når den offentlige sektor arbejder mere systematisk og målrettet med teknologierne og bliver bedre til at dokumentere effekterne af løsninger. Det har stor betydning for, at erhvervslivet kan udvikle konkurrencedygtige løsninger.

**OFFENTLIGT FORBRUG  
FORDELT PÅ OMRÅDER, 2011**



	Mia. kr. (2013 priser)	Andel (pct.)
■ Sundhed	142	27
■ Undervisning	125	24
■ Socialområdet	126	24
■ Administration Politi, forsvar mv.	133	25

Kilde: Danmarks Statistik og Finansministeriet



## MÅLSÆTNINGER FOR STRATEGIEN

Digitaliseringen af velfærdsområderne skal fremover gøre det muligt for den offentlige sektor at levere service på andre og mere effektive måder end i dag.

Vi skal satse på at udvikle og udbrede de løsninger, der øger produktiviteten i den offentlige service, mindsker ressourceforbruget, fastholder og udvikler kvaliteten og giver den enkelte borger større fleksibilitet og bedre muligheder for aktivt at bidrage til og blive inddraget i velfærden.

Regeringen, KL og Danske Regioner er på den baggrund enige om to centrale målsætninger for arbejdet med strategien for digital velfærd:

### 1. MERE EFFEKTIV OG SAMMENHÆNGENDE VELFÆRD

Myndighederne skal udnytte digitale løsninger til at øge effektiviteten, samarbejde, dele viden og undgå silotænkning. Bedre udnyttelse af digitalisering og ny teknologi skal give mere sammenhæng i de offentlige ydelser.

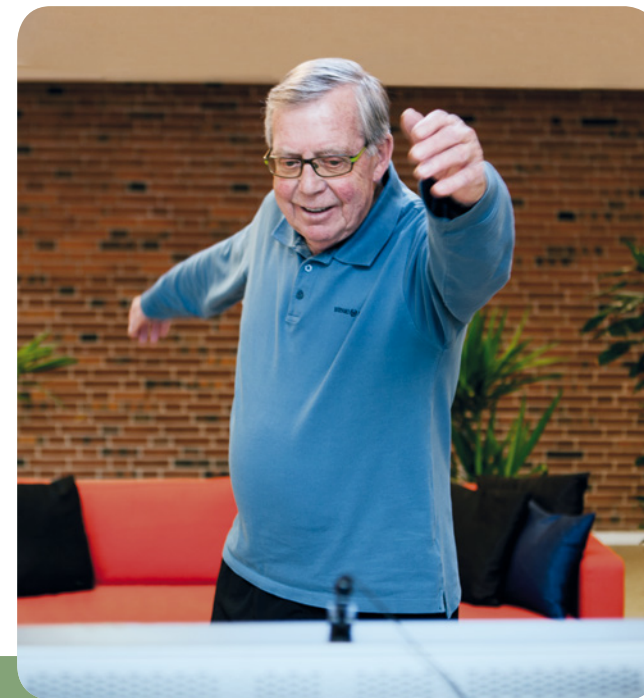
### 2. BORGERNE SOM MERE AKTIVE MEDSPILLERE

Digitale løsninger og velfærdsteknologi skal give den enkelte borger bedre muligheder for at bidrage til velfærden og deltage aktivt i hverdags- og samfundslivet.

### MERE EFFEKTIV OG SAMMENHÆNGENDE VELFÆRD

En offentlig sektor, der hænger mere sammen både inden for og på tværs af sektorer, skaber mere tryghed og velfærd for borgerne og gør os i stand til at løse opgaverne mere effektivt. Det handler blandt andet om, at de offentlige institutioner lærer af hinanden og deler vigtig viden, som de enkelte myndigheder allerede har – på tværs af afdelinger, fagområder og sektorer.

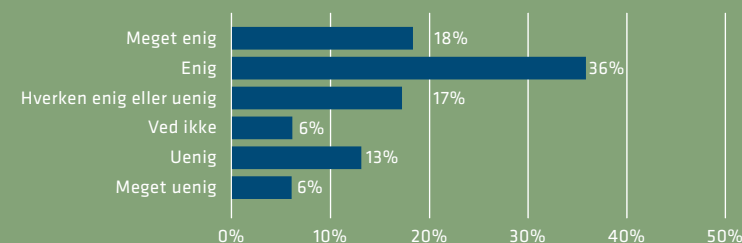
Som borgere vil vi ofte gerne slippe for at aflevere oplysninger om os selv til én myndighed, som en anden offentlig myndighed allerede har. Vi vil gerne undgå bøvl og fejl, når vi i et sagsforløb har kontakt til flere offentlige forvaltninger og fagpersoner. Og vi ønsker at undgå den utryghed, der



### DANSKERNE ER PARATE TIL AT BIDRAGE AKTIVT TIL VELFÆRDEN

*Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?*

“I en tid med stramme offentlige budgetter og en aldrende befolkning bør borgere, der er i stand til det, fremover bruge velfærdsteknologier til selv at løse praktiske opgaver i eget hjem. Det kan fx være i forhold til personlig hygiejne, kommunikation med kommunen, genoptræning, telemedicinsk overvågning af eget helbred m.v.”



Kilde: Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af undersøgelse udført af Danmarks Statistik (2012)

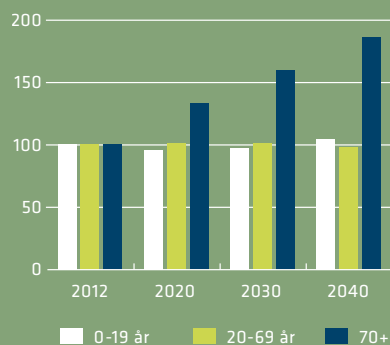


## BEFOLKNINGSFREMSKRIVNING 2012-2040

Grafen illustrerer befolkningsudviklingen indekseret frem til 2040 (2012 = indeks 100).

Søjlerne viser, at den unge befolkningsgruppe og den arbejdsdygtige del af befolkningen omtrent holder sig på samme niveau fra 2012 frem til 2040. Derimod stiger den ældre del af befolkningen kraftigt med hele 84 pct.

### INDEKS 2012



Kilde: Danmarks Statistik 2012

følger med, hvis det er os som patienter, som har ansvaret for at bære vigtig viden mellem sygehus, praktiserende læge og kommunal hjemmesygepleje.

Som samfund skal vi fokusere vores kræfter dér, hvor den offentlige sektors opgaver kan løses mere effektivt, og hvor den enkelte samtidig får mere fleksibilitet og handlemuligheder i hverdagen.

Øget digitalisering, omlægning af arbejds-gange og automatisering af processerne skal give en mere effektiv offentlig sektor med færre fejlretninger og manuelle opgaver. Det kan højne kvaliteten og giver i mange tilfælde de offentligt ansatte bedre arbejds-vilkår og mere interessante opgaver – for færre ressourcer.

## BORGERNE SOM MERE AKTIVE MEDSPILLERE

Vi skal bruge de nye teknologier og digitale løsninger dér, hvor det betyder, at vi kan anvende samfundets ressourcer mere effektivt.

Digitalisering af velfærden kan samtidig støtte op om et ligeværdigt samarbejde mellem borgerne, deres pårørende og det offentlige – det øger den enkeltes kompetencer og skaber tryghed. Og mange efterspørger rent faktisk muligheden for at løse flere opgaver selv.

De nye løsninger har mange fordele for borgerne, men kan også have som konsekvens, at den enkeltes opgaver og ansvar dermed øges. Eller at pårørende og frivillige inddrages mere aktivt, og at deres ansvar dermed øges. Til gengæld kan de nye løsninger også betyde, at borgerne kan få bedre livskvalitet, tryghed og sikkerhed.

Det giver livskvalitet selv at kunne bestemme, hvordan ens liv skal tilrettelægges – fx når personer med funktionsnedsættelser med de rette teknologiske hjælpemidler selv kan stå for personlig hygiejne.

Det giver tryghed, når forældre med digitale løsninger kan deltage mere aktivt i børnenes skoleliv og skabe en sammenhæng mellem aktiviteterne i skolen og i hjemmet.

Og det giver sikkerhed, når en kronisk patient derhjemme med måleudstyr selv kan udføre den rutinemæssige helbreds-overvågning af blodtryk, vægt, iltmætning i blodet mv. Når vi selv tager ansvar for at måle og registrere forskellige sundhedsoplysninger, bliver vi en slags 'eksperter i eget liv'. Samtidig kan det give motivation til at ændre livsstil, når vi hurtigt og konkret kan se, at det nytter.

## VI SKAL UDNYTTE MULIGHEDERNE

Den offentlige sektor har længe haft fokus på at skabe mere sammenhæng til gavn for borgerne og den offentlige økonomi. Med de teknologiske muligheder til rådighed kan de forskellige sektorer i endnu højere grad dele viden og samarbejde på tværs. Strategien for digital velfærd skal sikre, at vi griber mulighederne.

Alle skal bidrage til samfundets omstilling. Men vi får også noget igen: vi kan fastholde vores velfærd, og vi får nye erhvervsmuligheder og en mere effektiv offentlig sektor – for os selv og for kommende generationer.

# DE SVÆRE SPØRGSMÅL – HVOR **LANGT** KAN VI GÅ?



## DIGITALISERING AF VELFÆRDEN

Ordene digitalisering af velfærden skaber forskellige forestillinger. Fx af et samfund, hvor den menneskelige omsorg erstattes af maskiner, hvor alle løber hurtigere, og hvor myndighedernes samkøring af registre fører til overvågning af borgerne. Nogle forestillinger er myter, andre kan have nogen sandhed i sig.

På de følgende sider rejser vi en række svære spørgsmål og problemstillinger, som den kommende strategi for digitalisering af velfærden skal søge at finde svar på.

## DE SVÆRE SPØRGSMÅL – HVOR LANGT KAN VI GÅ?

# KAN VI LEVERE Velfærden FULDT DIGITALT?

Den digitale omstilling er allerede godt i gang på skolerne, plejehjemmene, sygehusene, i daginstitutionerne og mange andre steder. Forandringen er nødvendig – og vi skal hjælpe den på vej.

Hvor går grænsen for den digitale velfærd? Skal alle velfærdsydelser leveres ved hjælp af teknologi de steder, hvor det er muligt? Og skal vi hver især kunne vælge nøjagtig på hvilken måde, vi vil have de offentlige serviceydelser leveret?

### NYE VEJE FOR Velfærden

I dag er en stor del af den offentlige sektors velfærdsydelser båret af personligt fremmøde og fysisk kontakt. Langt fra al offentlig service kan leveres ved hjælp af digitale løsninger. Men den måde, den offentlige service leveres på i dag, er ikke nødvendigvis den samme, som vi kan forvente i morgen.

Til tider kan vi få det bedste fra både den digitale og den ikke-digitale verden. Men det er dyrt for det offentlige at levere den samme velfærdsydelse digitalt og ikke-digitalt på samme tid.

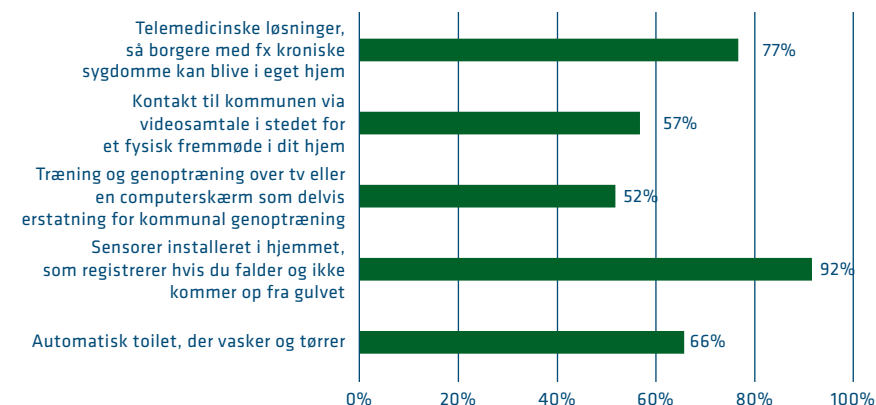
Fremover skal vi kunne modtage digital post fra det offentlige og betjene os selv på kommunens hjemmeside. På samme måde skal vi nok vænne os til, at en stadig større del af velfærden leveres digitalt og på flere områder vil erstatte den mere gængse offentlige service. Det gælder særligt på de områder, hvor den høje kvalitet af service kan forblive den samme, mens opgaven løses mere omkostningseffektivt.

Nogle gange kan vi få bedre serviceydelser fra det offentlige, når de leveres digitalt. Fx kan undervisning via video og digitalt samarbejde med underviseren og andre studerende give os mulighed for at følge fag på institutioner, der ligger langt fra, hvor vi bor. Og vi kan i højere grad tilpasse studiet, så det passer ind i vores arbejds- og familieliv. Det giver også større mulighed for at udnytte undervisernes tid mere effektivt.

Tilsvarende kan genoptræning foregå hjemme i vores stue foran computeren eller fjernsynet, mens vi over videoforbindelse bliver vejledt af en fysioterapeut. Vi kan supplere med træningsprogrammer, som vi udfører, når det passer ind. Det giver mulighed for en bedre genoptræning.

### DANSKERNES HOLDNING TIL FORSKELLIGE KONKRETE TEKNOLOGISKE LØSNINGER

Er du positivt indstillet over for selv at benytte følgende velfærdsteknologier, hvis du havde behov og mulighed for det? (Figuren angiver andel af danskerne, der har svaret enten 'Ja, i høj grad' eller 'Ja, i nogen grad').



Kilde: Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af undersøgelse fra Danmarks Statistik 2012

Det er ikke altid, at de digitale løsninger, der afprøves i disse år, egner sig at blive brugt af alle, eller at det i ethvert tilfælde kan betale sig. Så skal vi være parate til at vælge andre veje. Der skal være hjælp at hente for de af os, der mangler kompetencer til at bruge digitale eller teknologiske løsninger. Nogle vil opleve det som en serviceforringelse. Men rigtig mange vil lægge vægt på, at teknologierne åbner for nye muligheder og giver frihed til selv at tilrettelægge hverdagen.

Samfundet forandrer sig, og det skal vi som borgere være parate til – også i mødet med den offentlige sektor. Det vil være lettere for nogle end for andre, men omstilling af velfærdsydelserne kan være nødvendig. Måske skal vi indstille os på, at digital velfærd på mange områder vil være førstevalget for den offentlige sektor?



## DE SVÆRE SPØRGSMÅL – HVOR LANGT KAN VI GÅ?

# HVORDAN **SIKRER** VI ET **ANSVARLIGT TEMPO** FOR **UDVIKLINGEN**?

Frontløbere i kommuner og regioner har allerede gjort vigtige erfaringer med digital velfærd. De er med til at vise vejen for andre. Samtidig har de gode resultater skabt en forventning mange steder om, at der er en række teknologier, der er klar til national udbredelse. Og en forestilling om, at vi som samfund går glip af såvel kvalitets- som ressourcemæssige gevinster ved ikke at rulle teknologierne bredt ud i landet. Så hvorfor gør vi det ikke bare?

Ikke mange af de nye digitale løsninger er afprøvet i stor skala. Og de er ikke alle evalueret på en måde, der gør det let at træffe beslutning om at indføre dem bredt.

Vi ved simpelthen ikke nok om, hvilken effekt de nye løsninger vil have på kvalitet og økonomi til, at det er forsvarligt at træffe hurtige beslutninger om at anvende dem. Det gælder både for de beslutninger, der skal træffes lokalt, og for de beslutninger, der skal træffes i fællesskab – i kommunen, regionen eller på tværs af niveauer.

### DE NØDVENDIGE ERFARINGER

De myndigheder, der skal investere i og indføre nye løsninger, er heller ikke nødvendigvis dem, der siden får den økonomiske gevinst.

Det gælder ikke mindst ved fælles eller tværgående serviceleverancer med mange deltagere på tværs af den offentlige sektor. Den enkelte myndighed har ikke altid incitament eller kapacitet til at investere i nye digitale løsninger eller omlægge arbejdet, så det kunne skabe synergi og gevinster for samfundet som helhed.

Det er nødvendigt både at udfordre status quo ved at afprøve innovative løsninger – og så at blive bedre til at udbrede løsningerne og integrere dem i den almindelige drift, når vi har fået de rette erfaringer. Men det er også nødvendigt at træffe kloge, ansvarlige beslutninger, når vi skal modernisere den måde, vi leverer velfærd på.

Derfor skal vi finde den rette balance mellem ikke at løbe unødige risici og samtidig skabe en udvikling, hvor vi bruger de nye digitale løsninger, som vi ved virker, til at fastholde vores velfærd.

### FÆLLES MÅLSÆTNINGER?

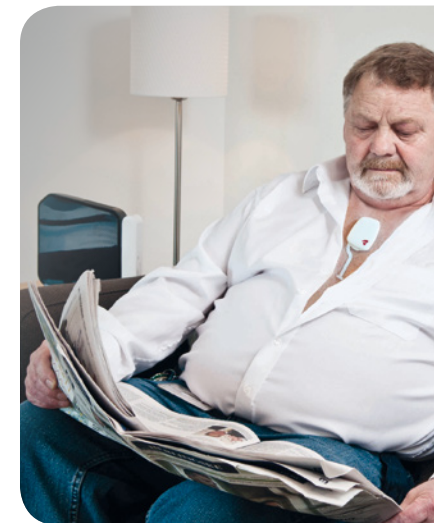
Én måde at sætte fart på udbredelsen af de smarte, effektive løsninger er at fastsætte konkrete fælles mål for digitaliseringen af velfærdsområderne. Det kunne fx være mål om, at en bestemt patientgruppe om

et antal år fjernmonitorerer deres sygdom hjemmefra. Eller mål om, at en vis andel af prøve- og opgaveaflevering på fx ungdomsuddannelserne og de videregående uddannelser skal ske digitalt inden for en bestemt årrække.

Fælles målsætninger vil bl.a. kunne give virksomhederne klare indikationer på de løsninger og teknologier, der efterspørges de kommende år. Dermed kan de bedre udstikke rammerne for deres investeringer i innovation og udvikling. Er det vejen frem?

På nogle områder er der fællesoffentlig enighed om den retning, udviklingen skal gå – dér hvor vidensniveauet er højt, og hvor teknologierne og organisationerne er klar til, at det offentlige opstiller fælles målsætninger.

Men hvad med de områder, hvor vi endnu ikke har klarhed over præcis hvilke konsekvenser, de nye løsninger har – for borgeren, for kvaliteten af service eller for de offentlige budgetter? Hvordan sikrer vi her, at vi får sat de rigtige mål og truffet de ansvarlige beslutninger?



I fremtiden bliver det måske almindeligt, at hjertesignalet automatisk kan overvåges ved hjælp af trådløse sensorer båret på kroppen. De kan måle specifikke hjerterytme- og sundhedspersoner kan varsles, hvis patienten har øget risiko for at få et slagtilfælde.

## DE SVÆRE SPØRGSMÅL – HVOR LANGT KAN VI GÅ?

# FØRER ØGET DELING AF DATA TIL ET OVERVÅGNINGSSAMFUND?

Deling af visse informationer og registerdata om borgerne er på nogle områder nødvendig for, at det offentlige kan løse meget væsentlige opgaver.

Når myndighederne deler visse af de informationer om borgerne, som de enkelte myndigheder i forvejen har registreret, kan det skabe større sammenhæng på tværs – til gavn for den enkelte.

Eksempelvis kan lægens adgang til opdaterede oplysninger om vores aktuelle mediciner og behandling være afgørende, hvis vi indlægges akut på sygehuset. I sager om de såkaldte 'nomadefamilier' er en rettidig indsats blevet nemmere, fordi socialforvaltningen i kommunen nu lettere kan få adgang til viden fra tidligere bopælskommuner. På undervisningsområdet kan oplysninger om fx karakterer, deltagelse i 10. klasse, valgfag mv. i højere grad bruges til at målrette vejledningen af den enkelte elev.

Samtidig giver deling af oplysninger en mere omkostningseffektiv offentlig sektor. Bl.a. kan myndighederne spare mange udgifter ved at undgå dobbeltregistreringer af oplysninger i forskellige it-systemer.

Men det kan også give mulighed for, at det offentlige får viden om borgerne, der af nogen kan opfattes som umyndiggørende og krænkende i forhold til privatlivets fred. Er det fx i orden, at en socialrådgiver i kommunen har adgang til informationer om den unges fravær i skolen eller oplysninger fra sygehuset? Hvordan vægtes det mod, at deling af disse informationer måske ville sætte socialrådgiveren i stand til at iværksætte en mere træfsikker forebyggende indsats for et udsat barn?

Mere udstrakt brug af vores personlige oplysninger i anonymiseret form vil desuden kunne forbedre og effektivisere den offentlige service. Eksempelvis vil adgang til registre med anonymiserede personlige data om sygdomsforløb kunne forbedre sygdomsbehandlingen og forebyggende indsatser, fordi erfaringer opnået i den enkeltes behandling i højere grad også kan komme andre patienter til gavn.

### HVOR GÅR GRÆNSEN?

Det fremadrettede arbejde med deling af data skal nøje afvejes, så de nye digitale muligheder målrettes til at give bedre behandlingsforløb, bedre forebyggelse,

### TELEMEDICINSK VURDERING AF SÅR

Med de digitale teknologier kan myndigheder dele relevante patientoplysninger på tværs af sektorskel.

Med mobiltelefoner med kamera, fælles online journaler og tættere koordinering med specialister på sygehuset kan kommunale hjemmesygeplejersker bedre behandle borgerne for meget komplicerede sår.

Hjemmesygeplejersken kan i et sikkert system sende billeder og oplysninger om sårets bredde, infektion mv. direkte fra patientens hjem. Derefter vurderer



sårspecialisten på sygehuset informationerne og skriver tilbage til hjemmesygeplejersken.

De to sektorer deler dermed informationer, som opsamles både på sygehuset og i patientens hjem. Hjemmesygeplejersken kan dermed trække på ekspertisen på sygehuset. Det giver bedre behandling, så sårene heler hurtigere. Og patienterne undgår transport til og fra hospitalet.

Det betyder øget kvalitet for færre ressourcer.

en styrket socialindsats og bedre kvalitet i undervisningen. Samtidig skal vi holde os inden for grænserne for, hvad vi som samfund finder etisk rigtigt.

Hvilke informationer skal myndighederne kunne indsamle og dele på tværs af organisatoriske skel – og til hvilket formål?

Risikerer vi som samfund også at introducere sikkerhedsmæssige sårbarheder med en øget teknologisk sammenhæng og flere fælles løsninger? Og har vi som borgere tilstrækkelig indsigt i og adgang til vores egne oplysninger og deres anvendelse? Hvor går grænsen mellem hensynet til den enkelte og hensynet til det fælles gode?

## DE SVÆRE SPØRGSMÅL – HVOR LANGT KAN VI GÅ?

# KAN VI FORVENTE, AT DEN OFFENTLIGE SEKTOR SKAL **BRUGE** VORES EGEN **TEKNOLOGI**?

Fremover vil velfærdsydelser oftere blive leveret i hjemmet eller på farten, og vi vil tit selv kunne løse en del af opgaverne ved hjælp af smarte redskaber og teknologier.

I dag stiller de borgere, der modtager praktisk hjælp i hjemmet, selv deres egen støvsuger, vaskemaskine mv. til rådighed. Redskaber, der nu er så almindelige, at vi knap nok anser dem som 'teknologier'. Flere og flere digitale teknologier som trådløs internetadgang, tablets, smartphones, bærbare computere med kamera og højtalere osv. er blevet almindelige forbrugsgoder, som mange har råd til at anskaffe sig – eller allerede har i deres hjem.

Den teknologiske udvikling går hurtigt. Det er dyrt for det offentlige at anskaffe og installere opdateret teknologi til borgerne, og specialudviklede løsninger vil altid være dyre. Samtidig giver det øget tryghed, når den offentlige service til dels leveres via de standardteknologier, borgeren allerede er fortrolig med.

Når flere af os selv anskaffer de nye teknologier, vil det også påvirke markedet i retning af større udbud. Og dansk erhvervsliv kan blive styrket, hvis det offentlige i højere grad

tager udgangspunkt i standardteknologi frem for specialudviklede løsninger. Det giver mulighed for at afsætte nye velfærds løsninger, der passer til teknologi og udstyr, som findes i både danske og udenlandske hjem.

### TEKNOLOGI I HJEMMET

Men er det i orden, at det offentlige beder den enkelte anskaffe sig det nødvendige teknologiske udstyr – fx en internetforbindelse med en vis hastighed, en computer med kamera eller lignende – som en forudsætning for at levere en bestemt service? Det kunne fx være en forudsætning for, at borgere med nogle typer kroniske sygdomme i stedet for at skulle bruge tid og kræfter på kontroller på sygehuset fik mulighed for at skulle måle og online registrere visse helbredsdata hjemmefra.

Og er det i orden, hvis vi som borgere forventes selv at anskaffe en løsning, som vil kunne gøre os mindre afhængige af hjælp udefra – fx et automatiseret toilet med vaske-tørre funktion.

På nogle områder, hvor kravene til udstyret er meget specialiserede, vil den offentlige

sektor fortsat have en forpligtelse til at yde støtte. Det kan fx være specielt sundhedsudstyr eller specialudviklede handicap-hjælpe midler.

Men i takt med, at teknologier bliver udbredte i befolkningen som almindelige forbrugsgoder, vil det da ikke være rimeligt, at det offentlige i højere grad tilpasser sin service, så den baserer sig på borgernes teknologi frem for specialudviklede løsninger? Det vil være én af måderne at sikre, at der også fremover vil være råd til at fastholde velfærden.

### FÆLLES ANSVAR FOR DE TEKNOLOGISKE LØSNINGER I UDDANNELSERNE

Mange elever i folkeskolen og på ungdomsuddannelserne medbringer og bruger i dag deres egen tablet eller bærbare computer i undervisningen.

Skolen eller gymnasiet stiller en computer til rådighed for de elever, som ikke selv har mulighed for at medbringe deres egen og sørger for trådløst net med en tilstrækkelig kapacitet.

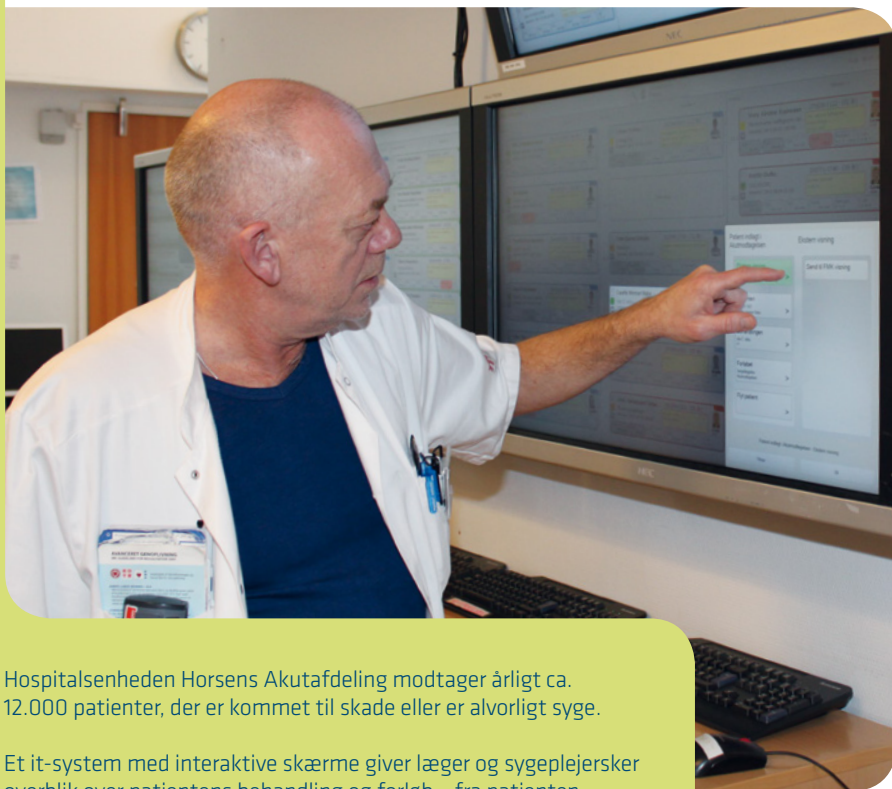
Producenter af digitale læremidler laver løsninger, som kan bruges på alle de gængse enheder.

Staten medfinansierer indkøbet af digitale læremidler.

Det fælles ansvar skaber sammenhæng mellem skole, hjem og marked.



# DIGITALISERING GIVER MERE **SUNDHED** FOR PENGENE



Hospitalsenheden Horsens Akutafdeling modtager årligt ca. 12.000 patienter, der er kommet til skade eller er alvorligt syge.

Et it-system med interaktive skærme giver læger og sygeplejersker overblik over patientens behandling og forløb – fra patienten kommer ind til personen udskrives eller sendes videre til andre afdelinger. Det sikrer, at alle relevante prøver (fx blodtryksmålinger, puls mv.) er foretaget og dokumenteret i patientjournalen. Systemet giver overblik over afdelingens belægning og kan også spore de medarbejdere, der er tilknyttet patienten. Det mindsker koordinationsopgaven og frigør tid for personalet.

Systemet er ved at blive udbredt mange andre steder i landet.

Sundhedsvæsenet er i disse år under forandring. Efterspørgslen efter sundhedsydelser stiger og behandlingsformerne bliver hele tiden mere avancerede. Vi bliver flere ældre, og flere af os får én eller flere kroniske sygdomme. Og vi lever længere med vores sygdomme. Det er en udfordring for sundhedsvæsenet og for de offentlige finanser. Samtidig forventer vi sygdomsbehandling af høj kvalitet, at indsatsen rettidigt koordineres mellem de relevante parter, og at vi som borgere inddrages i vores egen behandling.

Færre og mere specialiserede sygehuse er sammen med nye behandlingsmuligheder en del af svaret. Hvis vi vil skabe et sammenhængende, digitalt sundhedsvæsen, kræver det en indsats fra alle parter.

Alle – den enkelte borger, medarbejdere på sygehusene og i den kommunale hjemmepleje samt de praktiserende læger – må blive bedre til at udnytte eksisterende og nye digitale redskaber. Dermed kan vi få både bedre og billigere behandling, og sundhedspersonalets daglige arbejde kan lettes. Samtidig har staten også et ansvar for at stille den nødvendige it-infrastruktur til rådighed.

## **ØGET ANSVAR FOR EGEN SUNDHED**

Med digitale redskaber får vi nye muligheder for at blive mere inddraget i vores egen behandling og forebyggelse. Det betyder særligt noget for ressourcetsvage borgere og patientgrupper, hvor dårligt helbred og bekymringer fylder i hverdagen.

Fx får mennesker med en kronisk eller langvarig sygdom bedre muligheder for at leve et aktivt liv, hvor behandlingen er mindre afhængig af kontrolbesøg i sundhedsvæsenet på bestemte tidspunkter. Vi kan som borgere med bl.a. måleapparater selv holde øje med fx puls, blodsukker og hjerterytme. Målingerne giver os bedre indsigt i vores helbredstilstand.

Sammenlignet med mere spredte læge- og kontrolbesøg kan målingerne være med til hurtigt at afsløre, om der er noget galt. Og de sundhedsprofessionelle får bedre mulighed for at styrke de ressourcer, borgeren faktisk har. Dermed kan vi selv være med til at forebygge indlæggelses- og plejekrævende sygdomme eller forværringer, som koster samfundet mange penge.

Det giver øget livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. Men det giver os også øget





ansvar for aktiv medvirken i behandlingen og for vores egen livssituation.

Uanset hvor vi bor, og om vi har svært ved at komme hjemmefra, kan vi med moderne teknologi som fx videoforbindelse modtage behandling og overvågning.

Psykiatrien i Region Midtjylland har eksempelvis afprøvet en online behandlingsløsning til mennesker med angst og fobi. Hovedparten af samtalerapien på sygehuset erstattes af et behandlingsprogram, som borgerne gennemfører via computeren derhjemme.

Borgerne kan fortsat komme i kontakt med deres behandler på telefon og mail. Samtidig kan medarbejderen fra sin skærm følge borgerens fremskridt og behandle flere end tidligere. Sundhedsvæsenets ressourcer anvendes mere effektivt – og foreløbige resultater viser, at borgerne føler sig selv-hjulpne og får mere struktur i hverdagen.

### **BEDRE BRUG AF IT GIVER SAMMENHÆNGENDE OG EFFEKTIV BEHANDLING**

Vi skal forbedre samarbejdet mellem sundhedsvæsenets forskellige aktører for at øge kvalitet og effektivitet i behandlingen af den enkelte. Det kræver en bedre digital under-

støttelse og udveksling af sundhedsoplysninger, fordi behandling og pleje ofte går på tværs af sektorer og involverer flere aktører.

Det er ikke altid, de nødvendige oplysninger er til stede på rette tid og sted for det sundhedsfaglige personale, så behandlingsforløbet kan ske koordineret og hurtigt.

Det skal dog ikke være den enkeltes ansvar at viderebringe kritiske sundhedsoplysninger på tværs af sundhedsvæsenet. Derfor er der i dag etableret en række digitale løsninger, der skal sikre adgang til relevante sundhedsoplysninger på tværs af sygehuse, hjemmepleje og praktiserende læger – men der er stadig plads til forbedring.

De digitale oplysninger om borgerne registreres ofte på en måde, så de er vanskelige at bruge for andre aktører i sundhedssektoren. Dermed kommer oplysningerne kun i begrænset omfang i spil i forhold til patientens behandling og pleje. Det skal vi gøre bedre, så vi får styrket samarbejdet om den enkelte borger og skaber sammenhængende og effektive behandlingsforløb. Samtidig er det vigtigt, at borgeren har adgang til egne sundhedsoplysninger.

For den enkelte organisation og for samarbejdet med andre aktører kan det være en

### **UENSARTEDE KOMMUNIKATIONSVEJE**

Når vi udskrives fra sygehuset, kan hjemkommunen have brug for sundhedsoplysninger, så en eventuel plejeindsats kan sættes i gang eller tilpasses. Også vores praktiserende læge kan have brug for oplysninger om fx diagnose og behandling. Det kan i dag ske ved udveksling af digitale beskeder med recepter, udskrivningsbreve, henvisninger mv.

Det er dog forskelligt, om kommunen kan modtage de relevante patientoplysninger elektronisk eller pr. brev eller telefax fra

sygehuset. Heller ikke alle sygehusafdelinger bruger beskederne.

Region Syddanmark har derfor indført Sam:Bo-samarbejdet. Det indebærer klare aftaler om og beskrivelser af procedurer, tidsfrister og beskedformater, der skal sendes mellem sygehuse, almen praksis og kommuner i forbindelse med et patientforløb. Aftalen gør, at patientdata hurtigt, sikkert og effektivt sendes digitalt til den part, som overtager ansvaret for patientens videre behandling.

udfordring at tage ny teknologi i brug. Teknologien ændrer opgavefordelingen for behandling af borgerne fx mellem praktiserende læge, hjemmepleje og sygehus.

Det kræver klare aftaler om, hvem der gør hvad, hvordan og hvornår i et behandlingsforløb. Det skal strategi for digital velfærd være med til at finde løsninger på.

### **ØGET TEMPO OG ØGET KOORDINATION**

Der er forskel på, hvor langt regioner, kommuner og andre aktører er kommet med digitaliseringsarbejdet. Vi mangler overblik over, hvordan arbejdet med at digitalisere sundhedsvæsenet skrider frem på tværs af kommuner, regioner og staten. Det gør det vanskeligt at vurdere, hvor vi bedst styrker indsatsen.

Desuden har den hidtidige digitaliseringsindsats vist, at det kan være svært at få sat tilstrækkeligt tempo på udviklingen.

En central forudsætning for den videre digitalisering af sundhedsområdet er, at de allerede aftalte mål indfries.

Hos de praktiserende læger er det fx en udfordring at få tilstrækkelig fart i udbredelsen af Fælles Medicinkort, der er en central database med oplysninger om den medicin, en borger har fået ordineret. Det betyder, at oplagte gevinster for patientsikkerheden samt nemmere og hurtigere udveksling af medicinoplysninger endnu ikke er opnået.

I takt med, at digitaliseringen af sundhedsvæsenet øges, skal vi koordinere tættere og mere forpligtende mellem alle involverede parter. Både fordi fælles fodslag ofte er forudsætningen for fuld udnyttelse af teknologiens potentiale. Og fordi ensartet og effektiv behandling til alle danskere forudsætter, at vi kan udbrede de gode, velafprøvede løsninger hurtigere og i større skala.

# DIGITALISERING SKAL STYRKE DEN **SOCIALE** INDSATS



Socialområdet er et stort og komplekst område, der omfatter velfærd for ældre, personer med handicap og udsatte børn, unge og voksne.

Mange borgere modtager flere sociale ydelser på samme tid og vil derfor i et sagsforløb være i kontakt med flere fagpersoner og forskellige offentlige myndigheder og institutioner.

De sociale myndigheds opgaver har desuden ofte en nær sammenhæng med fx sundhedsområdet, undervisningsområdet og beskæftigelsesområdet. Derfor kan det være svært for både myndigheder og borgere at få overblik over og sikre sammenhæng mellem de tiltag, det offentlige sætter i gang over for borgeren.

I Gribskov Kommune afprøves online genoptræning for borgere med fx skulderskader. Borgeren genoptræner hjemme via en videoforbindelse til træningscentret og kan samtidig tale med både terapeuten og de øvrige personer, der deltager. Det giver mulighed for hyppigere og mere intensiv træning på fleksible tidspunkter for borgerne og sparer transporttid for terapeutterne.

Gribskov Kommune er pt. ved at udvide projektet til hjemmeplejen, hvor skærmene bl.a. afprøves til trykkesamtaler og kontrol af medicinindtag.

Erfaringerne fra de seneste års arbejde med digitalisering på bl.a. sundhedsområdet viser, at det er muligt at give bedre og billigere service, hvis vi i den offentlige sektor målrettet tager ny teknologi i brug og omlægger arbejdet, så vi kan levere velfærden smartere.

Hvis vi skal samme vej på socialområdet, vil det betyde, at den offentlige sektor kommer til at ændre måden, servicen leveres på. Som borgere vil vi opleve, at der vil blive stillet nye krav til vores aktive medvirken i velfærden og til de offentlige medarbejders omstillingsevner. Og det vil blive forventet, at civilsamfundet – pårørende, frivillige og interesseorganisationer – tager mere ansvar.

## **TEKNOLOGI KAN GØRE OS MERE SELVHJULPNE**

Løsninger med god effekt på økonomi og kvalitet skal udbredes i større skala. Det skal det offentlige blive bedre til.

På socialområdet er det afgørende, at visitationen sker rigtigt og med øje for at gøre borgerne til aktive medspillere.

På plejecentre kan 'spiseroboter' fx gøre nogle borgere i stand til at indtage måltider med mindre hjælp. Det giver livskvalitet for borgerne og sparer tid for medarbejderne.

Smarte teknologier kan gøre ældre eller borgere med handicap mere selvhjulpne og uafhængige i hverdagen. Det kan fx være automatiske vaske-tørre toiletter eller teknologi, der gør hjemmet 'intelligent': sensorer der registrerer, hvis den ældre er faldet og ikke kommer op igen mv. Det er også muligt, at påmindelser fra hjemmeplejen om, at vi skal huske at drikke væske eller tage vores medicin, fremover kan foregå via sms eller over videoforbindelse.

Det ændrer på velfærden, der bliver mere fleksibel og uafhængig af, hvor vi bor, ligesom både borgere og medarbejdere sparer unødige vente- og transporttid. Til gengæld kan der opstå nye krav til fx det teknologiske udstyr i borgernes hjem.

Indførelsen af ny teknologi giver ikke altid effektivisering. En forudsætning er ofte, at den digitale løsning kan stå i stedet for hjælp fra personale.

Skal vi som samfund bruge teknologierne til at levere velfærden både bedre og billigere, forudsætter det, at medarbejdernes arbejdsgange og de enkelte organisationer tilpasses den nye digitale velfærd.

### EN HELHEDSORIENTERET INDSATS

En effektiv og helhedsorienteret social indsats bygger på, at myndighederne har de rette informationer om den enkelte borger. Men ofte er det ikke muligt at hente ellers relevante informationer fra de forskellige it-systemer. Nogle gange fordi it-systemerne ikke taler sammen. Andre gange fordi lovgivningen betyder, at oplysninger om den enkelte ikke må deles på tværs af forvaltninger og sektorer.

Manglende deling af relevante informationer kan få store konsekvenser for den enkelte.

I sager om psykisk syge med misbrugsproblemer vil advarselslamperne ofte blinke for sent, hvis oplysninger om ændringer i borgernes misbrugsadfærd ikke udveksles i rette tid mellem socialpsykiatrien og misbrugscentret.

Deling af relevant viden på tværs i den offentlige sektor er derfor en hjørnesten i at sikre gennemsigtighed og sammenhæng i den enkelte borgers sagsforløb. Det kræver, at den offentlige sektor får et bedre overblik over hvilke oplysninger, der allerede indsamles, hvor, hvordan og af hvilke myndigheder.

I dag er der desuden kun begrænset systematiseret viden om hvilke effekter, en social indsats har for bestemte grupper af borgere. De forskellige aktører på socialområdet har typisk ikke haft tradition for eller digitale redskaber til at måle og dokumentere effekterne af en indsats. Det kan gøre det svært for samfundet og for den enkelte kommune at vælge de mest virkningsfulde og effektive indsatser for de enkelte borgere.

Derudover er effekt på det sociale område ofte en mere sammensat størrelse, der ikke nødvendigvis lader sig måle i enkle tal eller indikatorer. Og effekterne af en social indsats kan ofte først ses efter lang tid.

Digitalisering kan sammen med ændring af arbejdsgange være en del af vejen frem og kan medvirke til, at vi bruger ressourcerne dér, hvor de har den største effekt.

### EFFEKTIVISERING OG KVALIFICERING AF SAGSBEHANDLINGEN

Sagsbehandlere på socialområdet skal i højere grad frigøres fra opgaver ved skrivebordet og få bedre mulighed for at være i direkte dialog med borgere, der har særlige behov. Det kan it hjælpe med til.



Jonstrupvang er et bo- og aktivitetscenter for spastikere. Her har teknologiske spiseredskaber gjort en del af beboerne i stand til selv at indtage et måltid mad med væsentligt mindre hjælp fra personalet.

Der sker i dag allerede en løbende digitalisering af sagsbehandlingen, fx på området for udsatte børn og unge og på voksenområdet. Hvis vi styrker den yderligere, vil vi kunne få mere effektive arbejdsgange og øge kvaliteten i sagsbehandlingen.

Det kan fx gøres ved brug af talegenkendelsesteknologi, der digitalt omsætter tale til tekst og dermed giver hurtigere dokumentation. Ligesom digitale beslutningsstøttesystemer kan effektivisere og lette dele af sagsbehandlingen og kvalificere sagsbehandlernes beslutningsproces i forbindelse med visitationen.



# DIGITALISERING SOM REDSKAB TIL BEDRE OG MERE **EFFEKTIV LÆRING OG UNDERVISNING**



Hvert år mødes 2.400 censorer i Odense Kongrescenter for at give karakterer til 190.000 besvarelser fra skriftlig eksamen i de gymnasiale uddannelser.

Inden besvarelserne når så langt, er de først blev sendt med anbefalet post fra skolen til den første censor, der efterfølgende har sendt dem til den anden censor, der medbringer dem til mødet i Odense. Herfra samles besvarelserne (billedet), hvorefter de sammen med karakterlister returneres til skolen med post.

Nutidens børn og unge skal som voksne navigere i en global virkelighed, der stiller store krav til viden og kompetencer.

Derfor skal vi bruge digitale løsninger til at skabe et løft i uddannelsessystemet fra daginstitutioner til universiteter, hvor digitalisering styrker børns, elevers og studerendes læringsmæssige udbytte.

Vi skal sikre, at it og digitale redskaber som en integreret del af undervisningen er med til at give vores børn og unge undervisning af høj kvalitet, så de fagligt bliver så dygtige, som de kan. It og digitale løsninger skal bidrage til, at eleverne, deres forældre og de studerende inddrages og tager aktivt ansvar for læringen. Og it og digitale løsninger skal skabe større sammenhæng i læringen og i uddannelsessystemet.

## **HVORFOR ER VI IKKE LÆNGERE MED IT I LÆRING OG UDDANNELSERNE?**

Danske børn og unge er allerede i dag it-pionerer. 99 pct. af alle børn i Danmark har adgang til internettet derhjemme. De bruger computere, tablets og mobiltelefoner i deres dagligdag og søger viden, opbygger sociale netværk, leger og spiller på nettet.

Det er et solidt afsæt for mere og bedre brug af it på undervisningsområdet. Men der er stadig sten, der skal ryddes af vejen.

Flere daginstitutioner bruger it i det pædagogiske arbejde, men erfaringerne er stadig lokale.

På folkeskoleområdet mangler en del skoler stabile trådløse netværk og internetkapacitet, der kan understøtte videostreaming og digitale læremidler. Derfor udbygges de trådløse net i øjeblikket på landets folkeskoler frem mod skoleåret 2014/15.

Der er i dag ikke tilstrækkelig viden om anvendelsen og resultaterne af it og digitale læremidler i undervisningen, hverken de faglige, pædagogiske eller ressourcemæssige effekter. På folkeskoleområdet er der igangsat analyser heraf, men det er endnu svært at vurdere, hvilke løsninger man bør satse på – både for den enkelte uddannelsesinstitution og på tværs af uddannelsesområdet.

Udbuddet af digitale læremidler er stadig begrænset, og der er behov for at sikre udvikling af digitale læremidler, der øger det faglige udbytte og gør det muligt at udnytte





ressourcerne i undervisningen bedre. Ligesom der er behov for at kunne anskaffe enkelte dele af et copyright-beskyttet digitalt læremiddel og kombinere det med andre materialer.

For den enkelte lærer og underviser kan det også være svært lovligt at dele digitalt materiale til et undervisningsforløb med kolleger, hvis materialet fx er underlagt copyright-beskyttelse. Dét forhindrer videndeling og genbrug af gode løsninger – og dermed mere effektiv planlægning af undervisningen.

### IT SOM UDDANNELSES- OG LÆRINGSREDSKAB

Erfaringerne med at integrere it i læringen og undervisningen fra daginstitutioner til de videregående uddannelser er ofte lokale. En mere koordineret tilgang og større udbredelse af erfaringerne på tværs vil føre til bedre udnyttelse af potentialet ved at integrere it i læringen og undervisningen.

It skal bidrage til, at børn og unge får et større fagligt udbytte uanset deres faglige niveau, og at så mange elever som muligt inkluderes og fastholdes i den almindelige undervisning. Den enkeltes læringsbehov kan

nemmere komme i fokus gennem lærings- og undervisningsforløb, der gør brug af digitale redskaber. Det kan fx være spillematerialer i digitale læremidler, der kan motivere eleverne, og som samtidig automatisk tilpasser sværhedsgraden efter den enkeltes faglige niveau.

Mere og bedre brug af it kan understøtte en mere målrettet tilrettelæggelse af undervisningen og give underviseren og pædagogen en mere fleksibel og effektiv ramme for gennemførelse af undervisning og læring. Ved fx at kombinere digitale læringsuniverser og online undervisning med bl.a. klasseundervisning og gruppearbejde kan underviseren planlægge undervisningen mere effektivt og skabe bedre undervisning for den enkelte. Og den enkelte studerende kan få et mere fleksibelt uddannelsesudbud.

Desuden kan offentlig efterspørgsel efter digitale læremidler bidrage til at skabe vækst og beskæftigelse hos danske virksomheder.

### BØRN OG FORÆLDRE SKAL HAVE MULIGHED FOR AT TAGE ANSVAR

Mange forældre tager i dag aktivt del i deres børns udvikling og uddannelse. Hvis for-

ældrene digitalt har adgang til at følge deres børns arbejde og lærernes evalueringer af dem, kan de i langt højere grad støtte børnenes læringsproces. Det er medvirkende til at give børnene et fagligt løft, effektivisere undervisningen og skabe sammenhæng i aktiviteterne i skolen og i hjemmet.

### EN MERE SAMMENHÆNGENDE UDDANNELSESSEKTOR

På en række områder mangler der digital sammenhæng og videndeling på tværs af uddannelsessystemet. Lettere og mere tværgående adgang til opdateret information om elevernes og de studerendes forløb og resultater kan lette administrationen og sikre bedre viden om effekterne af de penge, der bruges i uddannelsessystemet.

Vi skal fremover også blive bedre til at genbruge løsninger på tværs af hele uddannelsessektoren og sætte mål for overgangen til digital understøttelse af centrale arbejds-gange, dér hvor det kan give en mere effektiv opgavevaretagelse. Det gælder fx arbejds-gange i forbindelse med optag, vejledning, prøver, eksamener og opgaveaflevering på alle niveauer i uddannelsessystemet.

#### IT I FOLKESKOLEN

Regeringen har afsat 500 mio. kr. til projektet *It i folkeskolen*, der skal øge brugen af digitale læremidler i undervisningen. Samtidig har kommunerne forpligtet sig til at sikre alle folkeskoleelever adgang til trådløst internet, som er sikkert, stabilt og med tilstrækkelig kapacitet.

#### E-LÆRING PÅ PROFESSIONSHØJSKOLEN UC SJÆLLAND

Alle uddannelser på professionshøjskolen UC Sjælland udbydes både som ordinær undervisning og som e-læring. Når uddannelser udbydes som e-læring bruger de studerende primært institutionens internetbaserede læringsplatform hjemmefra og kan samtidig deltage i et tæt gruppesamarbejde med andre studerende bl.a. via Skype.

Det sikrer et fleksibelt uddannelsesudbud, der kan imødekomme alle grupper af studerende, herunder ældre studerende med børn og evt. et arbejde. De kan på denne måde tage en videregående uddannelse som fx sygeplejerske eller pædagog.

# HVOR SKAL VI SÆTTE IND?

## – 4 INDSATSOMRÅDER

Der er forskel på opgaverne inden for sundheds-, social- og undervisningsområdet og på, hvordan de bliver løst. Der er også forskel på, hvor langt vi er med digitaliseringen af velfærdsydelserne på de tre områder. Derfor vil de nødvendige indsatser ofte være forskellige.

De svære spørgsmål på de foregående sider har rejst en række problemstillinger, som den fællesoffentlige strategi for digital velfærd skal søge at finde svar på. Tilsvarende er der på tværs af de tre velfærdsområder en række fælles udfordringer.

Vi bør derfor sætte ind på fire overordnede områder for at opnå strategiens mål om at give den enkelte borger bedre muligheder for at bidrage aktivt til velfærden og at skabe mere sammenhængende og omkostnings-effektiv offentlig service. Inden for hvert af strategiens fire indsatsområder vil der blive udarbejdet konkrete initiativer.

eller nationale løsninger hjælpe den lokale ledelse til at opnå bedre resultater. Og på en række områder skal vi blive bedre til at koordinere støtte til implementering af de effektive løsninger og dermed sikre, at vi når ud i alle led.

Fagprofessionelle på de store velfærdsområder er i det hele taget nøglepersoner i den digitale omstilling. De skal have fortrolighed med at arbejde på nye måder, anvende nye teknologier og vejlede i brugen af dem.

Hvis medarbejderen på plejehjemmet fx ikke føler sig på sikker grund ved at betjene en loftslift til at løfte den ældre beboer alene, vil opgaven fortsat blive løst af to medarbejdere. Så opnår vi ikke den effektivisering, vi ønsker – heller ikke, selvom vi har købt og installeret de nye teknologier.

Som borgere skal vi også have den rette instruktion i at benytte en ny teknologi, fx hvordan man skal måle sine egne sundhedsdata hjemme og sende dem til sygehuset, så vi kan påtage os vores del af ansvaret for den ændrede velfærd.

Studerende på velfærdsuddannelserne skal derfor opnå de nødvendige digitale kompetencer. De bør i deres uddannelses-

### 1. LOKALT FOKUS PÅ IMPLEMENTERING OG FORANDRINGSLEDELSE

*Det kræver en fokuseret indsats af både ledelse og medarbejdere at skabe den digitale velfærd, som kan medvirke til at fastholde servicen og føre til effektivisering af den offentlige sektor.*

Hvis vi skal udnytte mulighederne i de nye teknologier og i endnu højere grad høste gevinsterne ved dem, forudsætter det, at vi gentænker opgaver og arbejdsgange med udgangspunkt i de nye muligheder, teknologien giver os, og med borgeren i centrum.

Ledelsen skal påtage sig sit ansvar for at omlægge arbejdsgange, sikre medarbejdernes digitale kompetencer (fx gennem systematisk erfaringsudveksling) og sikre fokus på implementeringen og gevinstrealiseringen. På visse områder kan fælles

#### FÆLLESOFFENTLIG STRATEGI FOR DIGITAL VELFÆRD

I arbejdet med strategien for digital velfærd vil der på hvert af velfærdsområderne igangsættes konkrete initiativer, som baner vejen for udbredelse af digitalt understøttede arbejdsgange og øget brug af velfærdsteknologi. Strategiarbejdet vil også inkludere indsatser, der går på tværs af velfærdsområderne.

Samlet set skal strategien for digital velfærd sikre en mere effektiv ressourceudnyttelse i den offentlige sektor.

#### TO MÅLSÆTNINGER FOR STRATEGIEN

- Mere effektiv og sammenhængende velfærd
- Borgerne som mere aktive medspillere

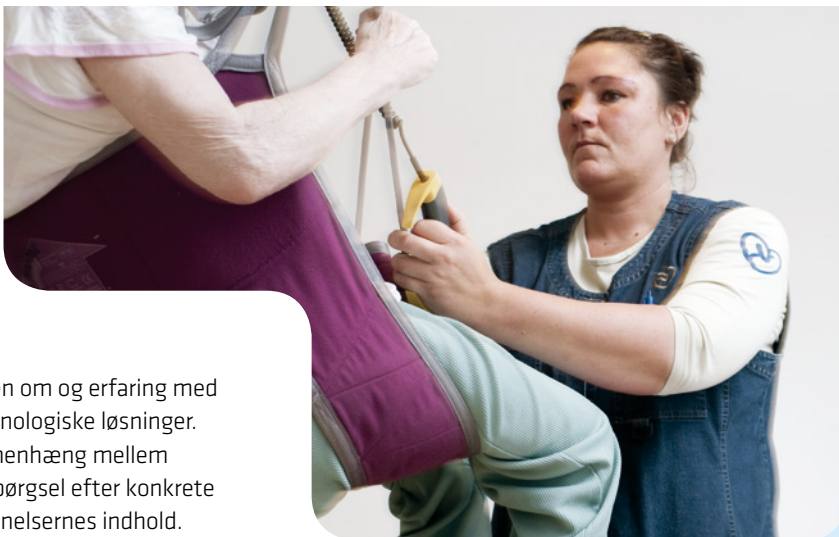


#### TVÆRGÅENDE INITIATIVER

**Sundhedsområdet**  
Sektorspecifikke initiativer

**Socialområdet**  
Sektorspecifikke initiativer

**Undervisningsområdet**  
Sektorspecifikke initiativer



og praktikforløb få viden om og erfaring med digitale og velfærdsteknologiske løsninger. Og der skal være sammenhæng mellem arbejdsgivernes efterspørgsel efter konkrete kompetencer og uddannelsernes indhold.

## 2. MERE VIDEN OM HVAD DER VIRKER

*Digitalisering øger muligheden for at indsamle information. Det skal vi blive bedre til at udnytte. Men vi har også brug for at skabe og udbrede mere viden om de teknologier, der rent faktisk virker. Begge dele vil gøre det nemmere at træffe beslutninger, forbedre arbejdsprocesserne og mindske omkostningerne.*

Generelt har vi brug for at sikre, at den offentlige sektor kan skabe og dele viden om effekten af de nye digitale løsninger. Det er grundlaget for at kunne træffe de kloge beslutninger om, hvordan vi bruger de nye muligheder ansvarsfuldt til at modernisere velfærden.

I uddannelsessystemet har vi fx et behov for mere viden om hvilke digitale læremidler, undervisningsmetoder og arbejdsgange, der har størst effekt på indlæring, uddannelsernes kvalitet og institutionernes brug af ressourcer.

Tilsvarende er der brug for, at de mange erfaringer, der er gjort med brug af velfærdsteknologi i fx kommunerne, bliver systematiseret og formidlet på en måde, så det bliver nemmere at træffe sikre beslutninger om, hvilke teknologier der med sikkerhed har positive effekter på ressourceforbrug og ydelseernes kvalitet.

I den offentlige sektor registrerer vi mange oplysninger om borgerne. Dokumentation af indsatsen – fx præcis hvilken medicin og behandling, patienten fik på sygehuset – er et centralt middel til at sikre viden om, hvad der virker. Det giver både højere kvalitet og bedre ressourceudnyttelse.

Mange steder har vi dog brug for mere systematisk dokumentation af indsatserne. Og vi har brug for at udnytte oplysningerne bedre, så vi kan få viden om effekterne og kvaliteten af det, vi gør.

Medarbejdere på plejecentre hjælper dagligt ældre borgere med at flyttes fra fx sengen til badeværelset. Det er tidskrævende, da forflytning af én borger ofte udføres af to medarbejdere.

Ved hjælp af loftslyfte med et rumdækkende skinnesystem og en bade/toiletstol på hjul kan forflytning af borgeren udføres af én medarbejder. Det reducerer tunge løft i uhensigtsmæssige stillinger og mindsker risikoen for arbejds-skader og nedslidning.

Erfaringerne viser, at op mod 75 pct. af alle forflytninger forsvarligt kan foretages af én medarbejder. Men det kræver, at ledelsen og medarbejderne har vedvarende fokus på ændring af arbejdsgangene, hvis organisationen skal høste effektiviseringsgevinsterne.

## 3. ØGET DELING AF DATA OG INTEGRERET INFRASTRUKTUR

*Hvis den offentlige sektor bliver bedre til at dele data, kan borgere og offentligt ansatte undgå at indberette de samme informationer flere gange. Det sparer tid for den enkelte og giver en mere enkel og sammenhængende offentlig sektor. Samtidig kan data anvendes til at udvikle nye service- og forretningsområder, hvis de stilles til rådighed for erhvervslivet.*

Lovgivning, arbejdsgange, manglende tekniske løsninger og forskellige dataformater gør det stadig vanskeligt at dele viden og udbrede de effektive arbejdsgange. Der er behov for en samlet indsats og klare, langsigtede rammer for arbejdet, så myndigheder, institutioner og andre relevante aktører sikkert kan sammenstille data fra forskellige kilder og dele relevante data med hinanden, når det er nødvendigt og fornuftigt.

De tekniske platforme bliver et stadigt vigtigere fundament i fremtidens velfærd. Der er derfor stor værdi i at sikre et stærkere samarbejde om dem.

Der eksisterer en række fælles data og nationale infrastrukturer, fx på sundhedsområdet. Men de er endnu ikke fuldt udnyttede i alle sektorer eller tænkt sammen på tværs af det offentlige.

Fx er alle regioner nu i gang med at indføre tolkning over videoskærm på alle relevante sygehusafdelinger. Men teletolkning – og videokonference – kunne med fordel også bruges til flere slags samtaler, fx når en patient skal udskrives. Den kommunale hjemmesygeplejerske, der typisk deltager i samtalen, hvis borgeren efter udskrivning har brug for støtte derhjemme, ville kunne medvirke via videokonference. Det effektiviserer møderne og sparer transporttid.



Det er lettere for it-systemerne at kommunikere med andre systemer, når de bygger på fælles tekniske standarder og benytter et standardiseret begrebsapparat. Samtidig kan internationalt anerkendte standarder gøre udbredelse af effektive løsninger nemmere, både nationalt og internationalt.

Eleverne i bl.a. folkeskolen tager ofte deres egne forskellige typer af tablet og bærbare computere med ind i klasseværelset. Derfor skal vi sikre, at de digitale læremidler kan bruges på tværs af platforme. Ellers risikerer vi, at det bliver sværere for en underviser at tilrettelægge timen og anvende nye digitale læremidler, der fungerer for alle elever.

I den offentlige sektor skal vi desuden blive bedre til at udvikle it-løsninger, der støtter op om medarbejdernes mobile arbejdsform. Mange medarbejdere udfører både administrativt og praktisk arbejde på farten eller ude hos borgerne. Vi har derfor brug for digitale løsninger, der kan afvikles på forskellige typer mobile platforme som tablets, bærbare computere, mobiltelefoner mv.

Endelig skal vi i relevant omfang stille data til rådighed for erhvervslivet. Det kan understøtte udviklingen af nye produkter og



Der er etableret et nationalt system til videokonference, som kan bruges af alle myndigheder. Infrastrukturen fungerer uafhængigt af de specifikke videoudstyrsløsninger. På sygehusene bruges systemet til tolkning over video-skærm. Tolkene kaldes op, præcis når lægen og patienten er klar. Tolkene sparer bl.a. transport- og ventetid, og de får dermed tid til fx at tolke for akutte patienter.

Staten, regionerne og kommunerne kunne i langt højere grad benytte videokonference til møder mellem myndigheder eller mellem geografiske enheder. Det kunne fx være i fagligt samarbejde på tværs af sygehuse eller mellem den kommunale forvaltning og kommunale institutioner, som fx børnehaver, skoler eller sociale tilbud.

serviceydelser til gavn for den offentlige opgaveløsning og skabe nye muligheder for eksport og vækst.

#### 4. BEDRE KOORDINATION OG OVERBLIK

*Bedre koordination vil bidrage til en helhedsorienteret indsats og understøtte samarbejdet på tværs af sektorer, myndigheder og fagområder.*

Skal vi indfri målene med strategien for digital velfærd, er der brug for koordinering og samarbejde på tværs af de etablerede sektor- og myndighedsgrænser.

Sundheds-, social- og undervisningsområdet har meget at lære af hinanden. Vi skal blive

bedre til at genbruge de effektive løsninger inden for og på tværs af sektorerne. Vi har i stigende grad fokus på at koordinere arbejdet med at indføre ny teknologi og digitale løsninger, og der er flere eksempler på, at kommuner og regioner samarbejder om indsatsen. Det er positivt, men der er stadig rum for, at samarbejdet og koordinationen styrkes – både inden for de enkelte sektorområder og på tværs.

Der kan inden for og på tværs af de enkelte sektorområder med fordel arbejdes på at få mere gennemsigtighed i forhold til brug og udbredelse af gode digitale løsninger. Bedre overblik og koordination vil gøre det nemmere for myndigheder, institutioner og andre relevante aktører at samarbejde,

effektivisere de tværgående arbejds gange og høste gevinsterne ved de digitale løsninger.

Vi har behov for at afklare modeller for, hvordan indkøb og udbredelse af digitale løsninger kan koordineres mellem relevante aktører – både inden for og på tværs af velfærdsområderne. Det kan fx være anskaffelsesmodeller, der inden for de gældende udbudsregler kan fungere som praktiske og anvendelige redskaber til udbredelse af løsninger, der lever op til de fælles krav.

Og vi skal blive bedre til at indgå forpligtende aftaler, så alle aktører kan stole på, at opgaverne bliver løst og data delt mellem de rigtige og til rette tid.



# BAGGRUND FOR STRATEGIEN MODERNE OG EFFEKTIV VELFÆRD

Vi bruger i Danmark hvert år mere end 500 mia. kr. i den offentlige sektor. Den offentlige sektor udgør dermed cirka en tredjedel af den danske økonomi. Det er mere end i noget andet OECD-land.

I de kommende år vil rammerne for de offentlige udgifter dog være snævre. Og i lyset af den demografiske udvikling vil færre medarbejdere i fremtiden skulle løse flere velfærdsopgaver.

Hvis vi hæver produktiviteten og får mere ud af de mange ressourcer, der allerede i dag anvendes i det offentlige, kan vi få mere velfærd for den samme indsats. Eller vi kan bevare det eksisterende serviceniveau for færre ressourcer. Og vi kan forbedre erhvervslivets konkurrenceevne over for udlandet og skabe arbejdspladser.

Nogle fremskridt kommer ude på den enkelte arbejdsplads. Fx har sygehusene i flere år haft fokus på at levere mest mulig sundhed for pengene, og det har øget produktiviteten væsentligt.

Andre produktivetsforbedringer kræver centrale beslutninger. Fx når man indfører fælles redskaber – som vi kender det fra NemID, Fælles Medicinkort og obligatoriske

selvbetjeningsløsninger som minSU (når studerende skal ansøge om SU). Det kræver fælles fodslag på tværs af den offentlige sektor og ofte også et tæt samarbejde med den private sektor.

## MODERNISERING AF VELFÆRDSSAMFUNDET

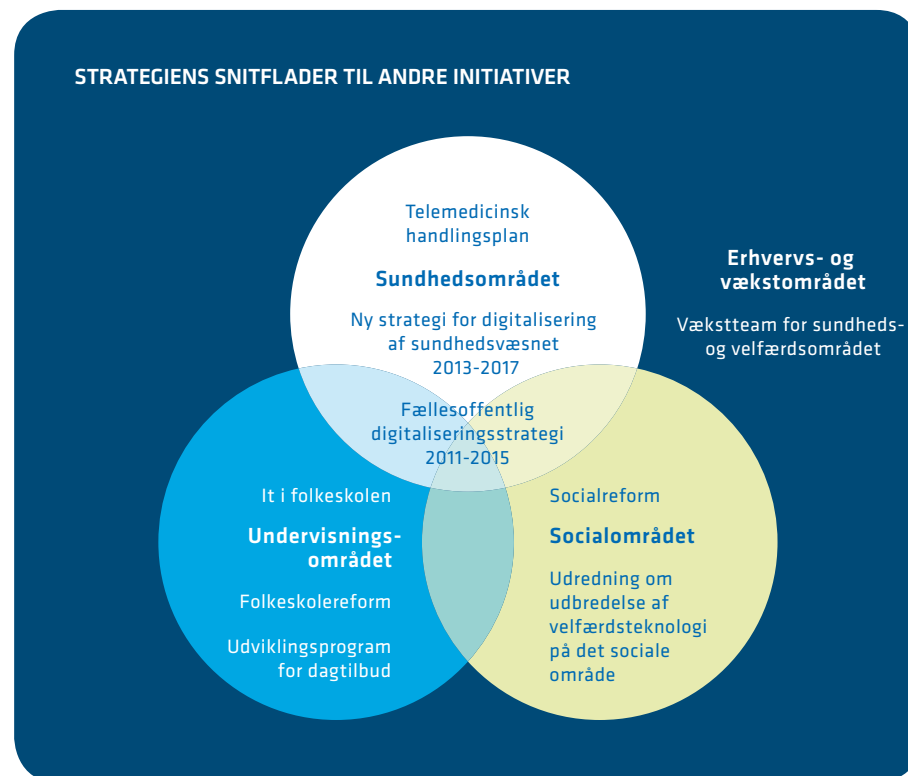
Baggrunden for den kommende strategi for digital velfærd af velfærdsområderne er nødvendigheden af at omstille velfærds-samfundet.

Strategien for digital velfærd skal bidrage til moderniseringen af den offentlige sektor. Digitalisering er et af midlerne til at indfri regeringens mål om at frigøre 12 mia. kr. frem mod 2020. Det vil gøre os i stand til at bibeholde det høje niveau af offentlige service, vi har i dag – selv med en aldrende befolkning, flere borgere med kroniske sygdomme, dyrere behandlingsmuligheder i sundhedsvæsenet osv.

Digitale løsninger skal hjælpe os til at løse opgaverne i den offentlige sektor mere effektivt – og vil samtidig kunne åbne for, at vi som borgere bliver mere aktive medspillere i velfærden. Digitalisering skal desuden sikre mere sammenhæng i de offentlige ydelser.

Strategien står ikke alene, men spiller sammen med en palet af indsatser, som har fokus på at sikre og modernisere velfærden i den offentlige sektor. Indsatserne er både tværoffentlige (fx den fællesoffentlige

digitaliseringsstrategi 2011-2015, som den kommende strategi for digital velfærd bygger videre på) og sektorspecifikke (fx folkeskole-reformen, socialreformen mv.).



# DIGITAL VELFÆRD I ET INTERNATIONALT PERSPEKTIV

Parallelt med Danmark har OECD-landene i disse år fokus på, hvordan nye digitale løsninger kan bidrage til at afhjælpe den demografiske udfordring, øge effektiviteten i den offentlige sektor og forbedre livskvaliteten for borgerne.

OECD er derfor i gang med at analysere brugen af ny teknologi i seks udvalgte lande: Danmark, Finland, Italien, Japan, Korea og Sverige. Fokus vil bl.a. være på forbedringer i hjemmehjælp og sygepleje, bedre it-færdigheder til øget social kommunikation, inklusion af ældre i samfundslivet og brug af robotteknologi i velfærdsydelse.

Også Europa-Kommissionen har fokus på, at vi skal udnytte de nye digitale muligheder bedre i tilrettelæggelsen af velfærden. Kommissionen lancerede i december 2012 en europæisk handlingsplan for e-sundhed. Den skal bidrage til at øge brugen af digitale løsninger i sundhedsvæsenet.

Målet er også at skabe sammenhæng på tværs af landegrænser for derigennem at give borgerne bedre sundhedspleje. EU har fx som målsætning inden 2015 at give europæerne en sikker adgang til deres online patient-journer, både i eget land og når man rejser i EU. Det vil lette lægernes arbejde og give borgerne mulighed for at få bedre lægehjælp, hvis behovet skulle opstå.

## ERHVERVSMÆSSIG BRUG AF HELBREDSDATA

Sundhedsvæsenet har en stor mængde sundhedsdata og registre af høj kvalitet, der rummer et betydeligt erhvervsmæssigt potentiale til forskning og udvikling af innovative produkter og løsninger.

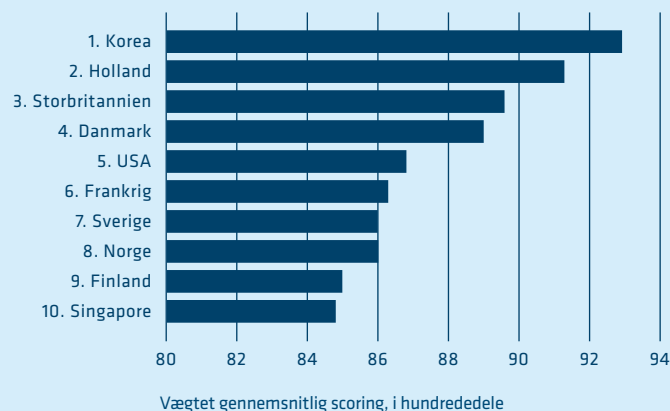
Adgang til sundhedsdata og registre kunne fx gøre det nemmere for medicinal-industrien at finde de patienter, der ville kunne have glæde af et nyt lægemiddel, og som derfor kunne være interesserede i at indgå i den kliniske afprøvning.

Erhvervsmæssig udnyttelse af offentlige data vil kræve stram kontrol med, at personfølsomme oplysninger behandles fortroligt og i overensstemmelse med persondatalovgivningen.

## DANMARKS PLACERING I INTERNATIONAL SAMMENLIGNING

Danmark ligger på en 4. plads ud af 190 lande i den seneste FN-rapport om parathed til digital forvaltning efter Korea, Holland og Storbritannien.

Placeringen kommer bl.a. af, at digitaliseringen af den offentlige sektor bliver prioriteret af regeringen, kommunerne og regionerne. Samtidig er danske borgere, virksomheder og offentligt ansatte blandt de mest digitale i verden.



Kilde: United Nations E-Government Survey 2012.

### KINA KALDER DANMARK

Der mangler i dag ca. 3,5 mio. plejehjemspladser i Kina. Danmark vil eksportere produkter og ekspertise om ældrepleje til Kina. Et dansk modelplejehjem for 500 ældre kinesere i det vestlige Kina skal bane vejen for eksport af velfærdsydelser.

Plejehjemmet skal bygges, indrettes med ny teknologi, drives og ledes efter dansk forbillede – men tilpasset kinesiske ønsker om fx flere og store fællesrum. Det ventes at stå færdigt i 2015.

Danmarks største professionshøjskole, VIA University College, som bl.a. uddanner sygeplejersker, fysioterapeuter, og ernæringsspecialister, vil stå for at rekruttere og uddanne kinesisk sundhedspersonale til de kommende plejehjem. Samtidig vil danske sundhedsmedarbejdere og studerende blive ansat og uddannet på plejehjemmene.

Også Danmarks massive investeringer i nye sygehuse vil fremover kunne bruges som udstillingsvindue til at vise verden et moderne, effektivt og grønt sundhedsvæsen. Det gælder Kina og øvrige BRIC-lande, hvor man står for at skulle opføre et stort antal nye hospitaler og investere i velfærdsteknologiske løsninger.

### HURTIGERE BREDBÅND TIL DANSKERNE

Mange digitale og velfærdsteknologiske løsninger kræver adgang til internettet. Løsninger baseret på fx video kan også kræve, at de faste og mobile bredbåndsforbindelser er tilstrækkeligt hurtige og stabile for at fungere optimalt.

Der er imidlertid fortsat områder i Danmark, hvor folk ikke kan få den bredbåndshastighed, de ønsker.

Udrulningen af bredbånd i Danmark er markedsdrevet og teknologineutral. Regeringen arbejder efter en målsætning om, at alle skal have mulighed for at få en bredbåndsforbindelse på mindst 100 Mbit/s download senest i 2020. Med dette udgangspunkt er tilgængeligheden af bredbåndsforbindelser med høje hastigheder steget betydeligt de seneste år.

Regeringen har i marts 2013 fremsat et udspil, der skal medvirke til at forbedre mobil- og bredbåndsdekning i hele Danmark.

### DIGITAL VELFÆRD NYE MULIGHEDER FOR VELFÆRDSSAMFUNDET

Debatoplæg om den nye fællesoffentlige strategi for digital velfærd  
Marts 2013

Henvendelse om publikationen kan i øvrigt ske til:  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K  
Telefon: 33 92 80 00  
www.digst.dk

Design: BGRAPHIC  
Foto: Stig Stasig, Mikkel Østergaard,  
Henriette Skov Andersen, Colourbox

ISBN tryk: 978-87-995647-5-0  
ISBN elektronisk: 978-87-995647-6-7

[WWW.FM.DK](http://WWW.FM.DK) / [WWW.OIM.DK](http://WWW.OIM.DK) / [WWW.KL.DK](http://WWW.KL.DK) / [WWW.REGIONER.DK](http://WWW.REGIONER.DK)