

Analyse: It-understøttelse af helhedsorienteret indsats

August 2020

2020

Indhold

1. Formål	5
2. Indhold	5
3. Det nuværende kommunale it-landskab	6
3.1 Nuværende it-løsninger	6
3.2 Lukkede "økosystemer"	7
3.3 Centrale aktører	8
3.3.1 Statslige aktører og lovgivning	8
3.3.2 Kommunale aktører	9
3.3.3 It-leverandørerne	10
3.4 It-udvikling i et samspil mellem aktører	10
4. Forretningsbehov i helhedsorienteret indsats og målbillede for langsigtet it-understøttelse	11
4.1 Forretningsbehov	11
4.2 Målbillede for langsigtet it-understøttelse af hovedloven	12
5. Løsninger og forudsætninger herfor	13
6. Løsninger på kort sigt	13
7. Løsninger på mellemlangt sigt som kræver mindre udvikling	14
7.1 Styring og regelgrundlag	15
7.1.1 Opdatering af databekendtgørelser	16
7.1.2 Model for opsamling og deling af indberetninger vedrørende helhedsorienteret indsats	16
7.1.3 Governance og koordineret dialog	17
7.2 Fællesoffentlige løsninger	18
7.2.1 Fællesoffentlig digital samtykkeløsning	18
7.2.2 Mit Overblik	19
7.2.3 Et samlet patientoverblik	19
7.3 Fælleskommunale løsninger	19
7.3.1 Fælleskommunalt indsatsindeks og fælles dataopsamling og -leverance	20
7.3.2 Udbygning af SAPA	20
7.3.3 Fælleskommunal støttesystem Adgangsstyring	22
7.3.4 Borgerblikket	22
7.4 Statslige løsninger	23
7.4.1 Min Plan og DFDG	23
7.4.2 Adgang til relevante uddannelsesoplysninger via Ungedatabasen og DFDG	24
7.5 Markedet videreudvikler eksisterende eller udvikler nye applikationer	24

7.5.1 Data- og dokumentdeling	24
7.5.2 Tværgående indberetninger via ét fag- eller overblikssystem	25
7.5.3 Plan- og udredningsredskaber	26
8. Forudsætninger for løsninger på langt sigt	27
8.1 Datadeling	28
8.1.1 Implementering af Fælles Faglige Begreber	28
8.1.2 Udvikling af sammenhængende datagrundlag	29
8.2 Fælles webservices	29

**Analyse:
It-understøttelse af hel-
hedsorienteret indsats**

1. Formål

Den 11. december 2018 blev der indgået principaftale om en række principper for en ny hovedlov om helhedsorienteret indsats. Som en del af det lovforberedende arbejde og i tråd med aftale om digitaliseringsklar lovgivning har Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, Social- og Indenrigsministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet, Sundheds- og Ældreministeriet samt KL og KOMBIT gennemført en analyse af, hvordan arbejdet med den kommende lov om helhedsorienteret indsats kan it-understøttes i kommunerne. Analysens formål er at skabe et overblik over kommunernes muligheder for at håndtere hovedlovens krav og derigennem understøtte kommunernes implementering. Analysen skal samtidig bidrage til, at det lovforberedende arbejde kan tage højde for eventuelle barrierer i den praktiske administration. Der udarbejdes en analyse, som beskriver:

- Løsninger på *kort sigt*, som kommunerne kan anvende med det samme uden yderligere udvikling (0-scenariet)
- Løsninger på *mellemlangt sigt*, som kræver mindre udvikling, men som kommunerne forventes at kunne ibrugtage inden hovedlovens skal-bestemmelser træder i kraft [forventet primo 2024]
- Forudsætninger for løsninger på *langt sigt* [efter 2024], som forudsætter mere omfattende udviklingstiltag, men som i højere grad indfrier målbilledet for en effektiv og sammenhængende it-understøttelse af hovedloven.

Analysen kan således synliggøre afhængigheder, forudsætninger og hensyn, som skal adresseres; dels i forbindelse til det lovforberedende arbejde og dels når relevante aktører planlægger og koordinerer både kort- og langsigtede it-udviklingstiltag på området.

2. Indhold

Indledningsvis beskrives det eksisterende kommunale it-landskab, som udgør rammen for udvikling af nye it-løsninger – herunder landskabets centrale aktører og lovgivningsmæssige rammer. Herefter beskrives kommunernes forretningsbehov i form af centrale arbejdsprocesser, som kommunens efterlevelse af hovedloven, som minimum forventes at forudsætte, og som derfor bør it-understøttes inden lovens skal-bestemmelser ikrafttrædelse [forventet primo 2024] og videre beskrives målbilledet for den langsigtede it-understøttelse af loven.

Herefter følger beskrivelser af løsninger på hhv. kort og mellemlangt sigt samt beskrivelse af forudsætninger for løsninger på langt sigt. Løsninger på *kort sigt*, som kommunerne kan anvende med det samme uden yderligere udvikling, opsummeres kort i analysen og er endvidere vedlagt som bilag (bilag 1).

3. Det nuværende kommunale it-landskab

Kommunernes it-understøttelse af den kommende hovedlov skal på kort sigt fungere og udvikles inden for de rammer, som det nuværende kommunale it-landskab sætter. I starten vil it-understøttelsen i høj grad ske inden for de rammer, som sektorområdernes nuværende it-løsninger sætter, men på længere sigt [efter 2024] forventes det, at sektorområdernes it-løsninger udvikles i retning af i højere grad at kunne understøtte de forretningsbehov, der opstår eller forstærkes som følge af hovedloven. I det følgende beskrives det nuværende it-landskabs it-løsninger, centrale aktører samt hvordan udvikling af it-løsninger typisk foregår.

3.1 Nuværende it-løsninger

Sektorområdernes it-løsninger består dels af de **fagsystemer** (applikationer), som medarbejderne arbejder i og dels af de bagvedliggende **infrastruktur-løsninger**, som fagsystemerne ”kobles på” bl.a. med henblik på indsamling af lovpligtige registreringer eksempelvis i form af indeks til dataopsamling af tilstand og indsats samt adgang til diverse fælles webservices og funktionaliteter fx beskæftigelsesområdet fælles planværktøj Min Plan.

Hvert sektorområde anvender **fagsystemer**, der specifikt er udviklet til og derfor udelukkende understøtter efterlevelse af det pågældende sektorområdes faglige metoder og lovgivningsmæssige krav. Især er myndighedsudøvelsen underlagt en række registrerings- og proceskrav:

- Journaliserings- og notatpligt, som skal sikre, at der i alle sager er fyldestgørende dokumentation for aftaler, afgørelser mv.
- Indberetningskrav til statslige myndigheder med henblik på opfølgning på reformer, statistik, tilsyn mv.
- Proceskrav i de enkelte sektorlovgivninger ift. udarbejdelse af planer, partshøringer samt opfølgings-/samtalekadencer

De ofte omfattende krav medfører fx, at selvom der ikke er lovkrav om, at den lovpligtige indberetning foretages i specifikke fagsystemer, så er nogle fagområder i større eller mindre omfang bundet til specifikke fagsystemer, fordi de understøtter kommunernes lovgivningsmæssige forpligtelser. Eksempelvis anses de omfattende proceskrav og krav til dataindberetning på beskæftigelsesområdet som en af grundene til, at der pt. kun er to fagsystemer på området. Derudover tilbyder fagsystemerne understøttelse af de enkelte sektorområders evt. faglige metoder fx Voksenudredningsmetoden (VUM) på socialområdet.

De bagvedliggende **infrastruktur-løsninger**, som fagsystemerne ”kobles på”, består dels af en række **statslige** sektorspecifikke løsninger samt en række **fælles-kommunale** løsninger. Et helt centralt formål med de **statslige** løsninger er at indsamle informationer om kommunernes implementering og overholdelse af om-

rådets lovgivning med henblik på løbende kontrol, styring og evaluering. Beskæftigelsesrådets infrastruktur understøtter endvidere sektorspecifikke web-services fx planværktøjet Min Plan, som kan ses af både sagsbehandler og borger samt i begrænset omfang af A-kasse.

De **fælleskommunale** infrastrukturenløsninger, som drives af KOMBIT, har til formål at skabe et sammenhængende kommunalt it-landskab i et flerleverandørmarked. Den fælleskommunale infrastruktur består af to overordnede løsninger - henholdsvis Serviceplatformen og Støttesystemerne. Serviceplatformen er en integrationsplatform, der på ét sted samler data, som kommunale it-systemer ofte anvender, mens støttesystemerne er selvstændige it-løsninger, der sikrer, at kommunernes fagsystemer kan fungere sammen via beskedfordeling, tværgående indeksering af sager, dokumenter og ydelser, tværgående adgangsstyring og sikkerhed mv.

Den fælleskommunale infrastruktur giver i princippet mulighed for at dele data relevant for den helhedsorienterede indsats mellem sektorområder. Såfremt data-deling mellem sektorområderne skal understøttes af infrastrukturen, forudsætter det dog i større eller mindre udstrækning, at der på tværs af områderne er nogle fælles regler for, hvordan data og begreber beskrives/anvendes. Der findes ikke og er pt. heller ikke planer om at etablere fælles regler for data og begreber på tværs af beskæftigelses- og socialområdet.

3.2 Lukkede ”økosystemer”

Sagsdannelse og -behandling samt de lovpligtige indberetninger sker i dag ud fra en sektoropdelt lovgivning og infrastruktur og således i meget lille udstrækning ud fra tværgående kommunale hensyn. Dette medfører, at det i dag kun i meget begrænset omfang er muligt at dele data med andre sektorområder. Det er typisk kun det sektorspecifikke fagsystem, som er ”koblet på” det pågældende områdes it-infrastruktur, og der er heller ikke snitfladeintegrationer mellem de forskellige sektorområders fagsystemer. Hvert sektorområdes it-løsninger kan derfor betragtes som et ”lukket økosystem”, da det i udgangspunktet ikke er muligt at finde eller genbruge indtastede oplysninger eller sende dokumenter eller beskeder på tværs af sektorområder. Resultatet heraf er, at medarbejderne i dag kun har adgang til deres eget fagområdes ”økosystem” og de oplysninger om borgeren, som findes der. Dermed har medarbejderne kun adgang til en delmængde af den viden, som kommunen samlet set har om borgeren, fx om en borger modtager indsatser fra andre fagområder.

Afhængigt af hvordan den enkelte kommune er organiseret, kan det være 3-5 forskellige fag-systemer, der bruges til myndighedssagsbehandling på tværs af beskæftigelses-, sundheds-, social- og uddannelsesområdet.

Datadeling på tværs af sektorområderne *kan* dog opnås; enten gennem etablering af snitfladeintegrationer mellem fagsystemerne eller gennem udbygning af den

bagvedliggende infrastruktur. Fordelen ved at udbygge den bagvedliggende infrastruktur til at understøtte datadeling fremfor at lave snitfladeintegrationer direkte mellem fagsystemer er bl.a., at der er færre snitfladeintegrationer, der løbende skal vedligeholdes, og at data kan flyde frit og dermed ikke "låses" hos den enkelte kommunes it-leverandør. Udbygning af infrastruktur, som muliggør datadeling, er også en forudsætning for øget brug af fælles webservices. It-leverandørerne efterspørger derudover så få nødvendige snitfladeintegrationer, som muligt med den offentlige infrastruktur idet vedligeholdelse heraf er ressourcekrævende.

Videreudvikling af infrastruktur bl.a. i form af den fælleskommunale infrastruktur anses derfor som en gennemgående central forudsætning for, at it-leverandørerne hurtigere og mere effektivt kan udvikle fagapplikationer, som kan imødekomme kommunernes forretningsbehov inden lovens skal-bestemmelser træder i kraft samt indfri målbillet på længere sigt. Dette skyldes bl.a., at hovedparten af de konkrete funktionaliteter, der efterspørges af kommunerne, har datadeling og/eller fælles webservices som forudsætning. Dette kunne eksempelvis være en fælles datacontainer, der muliggør genbrug af indtastninger på tværs af fagsystemer eller en fælles samtykkekomponent, som alle 98 kommuner benytter sig af.

3.3 Centrale aktører

It-landskabet omfatter en række aktører, der på forskellig vis har ansvar for indkøb, drift og udvikling af sektorområdernes it-løsninger. Der er følgende tre centrale grupper af aktører:

- Statslige aktører
- Kommunale aktører
- It-leverandører

3.3.1 Statslige aktører og lovgivning

De statslige aktører har ansvar for den lovgivning, som regulerer områdernes sagsbehandling fx proceskrav samt områdernes dataindberetninger og -behandling, hvilket i vid udstrækning sætter rammerne for sektorområdernes it-løsninger. Som tidligere nævnt driver de statslige aktører en række sektorspecifikke it-infrastruktur løsninger, som primært bruges til opsamling og visning af hvert områdes lov-bundne indberetninger. Det drejer sig om følgende statslige aktører:

- *Social- og Indenrigsministeriet* har det overordnede ansvar for 'Bekendtgørelse om dataindberetninger på socialområdet', som stiller krav om, at udvalgte indsatser givet på baggrund af Servicelovens paragraffer registreres og sendes til Danmarks Statistik (DST), som er en del af Social- og Indenrigsministeriets koncern.
- *Beskæftigelsesministeriet* herunder Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har det overordnede ansvar for 'Bekendtgørelse om det fælles it-baserede datagrundlag og det statistiske datavarehus på beskæftigelsesområdet', som stiller krav om, at beskæftigelsesstatus og -aktiviteter registreres og sendes

til Det Fælles Datagrundlag (DFDG). Data opsamles bl.a., når sagsbehandler via fagsystem indtaster de aftaler mv., der er indgået med borger, og som skal udstilles igennem planredskabet Min Plan. Står for udvikling og drift af beskæftigelsesrådets it-infrastruktur (DFDG).

- *Børne- og Undervisningsministeriet* herunder Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK) har det overordnede ansvar for 'Bekendtgørelse af lov om kommunal indsats for unge under 25 år'. Loven forpligter kommunerne at sikre den unges uddannelsesplan (15-25 år) og stiller krav om, at uddannelsesaktiviteter mv., der understøtter den unges uddannelsesplan, registreres og sendes til Ungedatabasen, som via snitfladeintegrationer sikrer dataudveksling vedrørende uddannelsesaktivitet mellem institutioner og kommunerne. Styrelsen for it og Læring (STIL) er systemansvarlig for Ungedatabasen.
- *Sundheds- og Ældreministeriet* har det overordnede ansvar for sundhedsloven, som blandt andet regulerer datadeling på sundhedsområdet. § 193 b regulerer den fælles digitale infrastruktur på sundhedsområdet, og § 42 a regulerer sundhedspersoners adgang til at indhente oplysninger om helbredsforhold ved opslag i elektroniske systemer. Hvilke data og systemer, som er med i infrastrukturen, fastsættes af Sundheds- og Ældreministeren ved bekendtgørelse. Sundhedsdatastyrelsen er ansvarlig for infrastrukturen, som hedder Den Nationale Serviceplatform, og som sammen med Sundhedsdatanettet, som drives af MedCom, understøtter sikker udveksling af en lang række oplysninger mellem stat, regioner, kommuner og praktiserende læger.

3.3.2 Kommunale aktører

Kommunerne har det fulde ansvar for udvikling, indkøb og drift af fagsystemer – herunder at disse lever op til gældende lovgivning. Dette ansvar løftes til dels af den enkelte kommune og til dels af kommunerne samlet gennem KOMBIT og KL.

- *De enkelte kommuner* afholder alle udgifter til udvikling, indkøb og drift af fagsystemer, som primært udvikles af private it-leverandører. Den enkelte kommune bestemmer derfor også selv, om indkøb af fagsystemerne skal gennemføres hhv. 1) af kommunen selv 2) gennem en SKI-aftale eller 3) i fælleskommunalt i regi af KOMBIT ligesom fx DUBU eller Aula. Alle større indkøb sker gennem udbud. Visse lovbundne opgaver håndteres som såkaldte K98 løsninger dvs. alle kommuner er forpligtet til den fælleskommunale løsning fx ved monopolbruddet og Ydelsesrefusion, hvor modellerne er skrevet ind i lovgivningen.
- *KOMBIT* er kommunernes primære it-fællesskab, som udover at stå for fællesindkøb af fælleskommunale fagsystemer også forvalter en række fælleskommunale it-infrastrukturløsninger.
- *Brugerklubben SBSYS* er et mindre indkøbsfællesskab for 39 kommuner, som driver udvikling og drift af fagsystemet SBSYS, der primært fungerer som journaliseringssystem, men som i et mindre antal kommuner også fungerer som kommunernes familie-fagsystem (Servicelovens børneparagraffer) og kan i denne kontekst ses som en leverandør på linje med øvrige.

- *KL* ejer KOMBIT og sætter således den overordnede retning for KOMBIT's arbejde inklusiv understøttelse af arbejdet med it-løsninger til helhedsorienteret indsats. Derudover driver *KL* en række udviklingsprojekter, som bl.a. skal danne grundlag for, at der lettere kan udvikles fælles it-løsninger (modsat at hver kommune selv laver kravspec), som udover at give billigere løsninger også sikrer bedre mulighed for at anvende data som en ressource fx datadeling mellem fagområder, datadrevet evaluering mv. Et centralt initiativ her er Fælles Faglige Begreber, som skal sikre mere ensartet data på socialområdet.

3.3.3 It-leverandørerne

I dag er alle kommunale fagsystemer på de berørte sektorområder udviklet af private it-leverandører enten via kontrakt med KOMBIT eller direkte kommunale kontrakter. Pt. udbydes og anvendes til kommunal sagsbehandling for den forventede skal- og kan-målgruppe for hovedloven to fagsystemer på beskæftigelsesområdet, fire på socialområdet, to på familieområdet, to på uddannelses- og ungevejledningsområdet og tre-fire på sundhedsområdet dvs. i alt 13-14 forskellige fagsystemer. Som tidligere nævnt skal alle fagsystemer leve op til en række nationale krav og standarder, som typisk knytter sig til den bagvedliggende infrastruktur og databekendtgørelserne på de enkelte sektorområder. Fælles for alle fagsystemerne (bortset fra dem på sundhedsområdet) er, at de er ”koblet på” den fælleskommunale infrastruktur bl.a. med henblik på anvendelse af en række fælleskommunale services og funktioner fx adgangsstyring. Derudover løses en række dataopsamlingsopgaver bl.a. til DST.

3.4 It-udvikling i et samspil mellem aktører

Videreudvikling af eksisterende applikationer eller udvikling af nye applikationer sker typisk i et samspil mellem flere aktører og drives af it-leverandørernes ønske om at opnå markedsandele, specifikke kommunale eller fællesoffentlige ønsker i et udbud samt ny lovgivning – ofte i kombination.

Udvikling kan foranlediges af it-leverandørernes læsning af kommunernes nuværende eller fremtidige forretningsbehov og dermed satsning på at **opnå markedsandele** – fx via introduktion af nye smarte funktionaliteter og/eller bedre understøttelse af ny lovgivning. Udvikling kan også ske foranlediget af et specifikt **kommunalt udbud**, der som nævnt kan være fra en enkel kommune, en del af en SKI-rammeaftale eller fælleskommunalt i regi af KOMBIT.

En anden væsentlig vej til udvikling af nye applikationer og infrastruktur sker i **fællesoffentlige samarbejder** bl.a. i regi af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi. Digital Post er et eksempel på en væsentlig fællesoffentlig infrastruktur, som i dag benyttes til alt skriftlig kommunikation fra offentlige myndigheder til borgere, og som fagsystemerne er koblet direkte på. Der er etableret en fællesoffentlig samarbejdsstruktur – Partsforum – hvor kommuner, regioner og staten kan

koordinere samarbejdet omkring eksisterende og nye fællesoffentlige digitaliseringsinitiativer. Evt. kommunal medfinansiering af fællesoffentlige it-tiltag aftales i de årlige økonomiaftaler mellem staten og KL.

Endelig er **ny lovgivning** på et sektorområde eller lovgivning af mere general karakter en typisk driver af videreudvikling af eksisterende fagsystemer. Det er i udgangspunktet den enkelte kommunes ansvar at sikre sig, at deres fagsystemer understøtter ny lovgivning, men fordi alle 98 kommuner i denne sammenhæng vil have den samme efterlevelseshudfordring, vil det i de fleste tilfælde primært være de statslige aktører, KOMBIT/SBSYS og it-leverandørerne, der står for at tilpasse hhv. eksisterende it-infrastruktur og fagsystemer til at efterleve nye lovkrav.

For mindre justeringer i tekniske krav til indberetninger og andre snitfladeintegrationer vil it-leverandørernes udviklingsomkostninger typisk være integreret i den pris, kommunerne allerede betaler i abonnement fx pris pr. bruger/indbyggertal eller lignende. Udgifter til at foretage større tilpasninger kan dog blive sendt videre til kommunerne. Fx vil kontrakten mellem kommune og it-leverandør beskrive, hvordan en given lovændring håndteres som en ændringsanmodning. Når evt. kontraktbindinger udløber, kan de kommunale aktører frit vælge at skifte it-leverandør, hvis de ikke mener deres nuværende er omkostningseffektiv i tilpasningen og videreudviklingen af pågældende fagsystem.

4. Forretningsbehov i helhedsorienteret indsats og målbillede for langsigtet it-understøttelse

Forretningsbehov og målbillede bygger på empiri indsamlet i perioden februar-april 2019 på feltbesøg i 12 kommuner fordelt på Sjælland, Fyn og i Jylland, som arbejder helhedsorienteret på tværs af traditionelle faggrænser og forvaltninger, og som har erfaringer med it-understøttelsen heraf. På denne baggrund er der identificeret en række arbejdsprocesser, som kommunens efterlevelse af hovedloven forventes at forudsætte. Der tages i denne forbindelse forbehold for, at analysen er udarbejdet med udgangspunkt i det foreliggende lovforberedende arbejde og således forud for at der er truffet endelig beslutning om lovens proces- og dokumentationskrav.

4.1 Forretningsbehov

Nedenstående seks kommunale forretningsbehov samler de centrale arbejdsprocesser, og opfyldelse af dem er udtryk for en *minimumsløsning* ift. understøttelse af kommunernes implementering af hovedloven i *nuværende it-landskab*.

1. *Udsøgning af målgruppen*: Mulighed for at få overblik over borgeres kontakt med kommunen.

2. *Samtykkeløsning*: Give, opbevare og trække samtykke tilbage. Klare regler for samtykke/hjemmel til deling af personoplysninger og undgå en papirløsning.
3. *Tværgående sagsoverblik – berunder borgers tilstand og indsats*: Understøtte løbende koordinering af aftaler og indsatser mv. samt reduktion i dobbeltjournalisering af sagsdokumenter fx referater og planer (dokumentdeling).
4. *Tværgående registrering af den helhedsorienterede plan*: Én samlet plan, som medarbejderne kan læse og skrive i. Borger har adgang til egen plan.
5. *Proces og indberetning*: Overholde alle lovbundne arbejdsgange, processer og indberetninger på tværs af sektorer. Indberetninger handler både om korrekt registrering samt korrekte dataleverancer til relevant statslig myndighed. Korrekt sagsdannelse jf. forventet nyt KLE nummer.
6. *Fleksibilitet og faglighed i planværktøjet*: Mere fleksibelt planredskab, som tilgodeser flere fagområder. Planværktøj som er overskuelig for borgerne.

Ovenstående arbejdsprocesser kan gennemføres med forskellige grader af effektiv og sammenhængende it-understøttelse, og der vil på længere sigt være behov for at udvikle en mere hensigtsmæssig it-understøttelse.

4.2 Målbillede for langsigtet it-understøttelse af hovedloven

Målbilledet for en langsigtet it-understøttelse af hovedloven har til formål at sætte en fælles retning og prioritering af rækkefølge for udviklingen af fremtidige it-løsninger til understøttelse af hovedloven.

Målbilledet beskriver den **administrativt mest effektive it-understøttelse af de arbejdsgange og processer**, som efterlevelse af hovedloven forudsætter. Hvor forretningsbehovene giver et tematisk overblik over centrale arbejdsgange og processer, fokuserer målbilledet i højere grad på medarbejdernes behov for sammenhæng og tværfaglighed i arbejdsgange, metoder og processer i myndighedsarbejdet.

Sagsbehandlere, som skal træffe afgørelser efter den nye hovedlov og evt. også har en koordinerende funktion af den samlede indsats, har først og fremmest behov for **enkel, effektiv og sammenhængende** it-understøttelse. Der er i dag ikke udviklet fagsystemer, som understøtter de tværgående arbejdsgange, dokumentationskrav og den nye tværfaglighed, som opstår, når der skal arbejdes helhedsorienteret på tværs af sektorområderne. Derfor opleves it-understøttelsen heraf som værende besværlig, ineffektiv og usammenhængende. Sagsbehandlerne skal dokumentere indsatsen i flere fagsystemer og bruge lang tid på hhv. at finde relevant information samt foretage dobbeltregistreringer.

En hensigtsmæssig it-understøttelse af arbejdsgange og processer i den helhedsorienterede indsats bør derfor understøttes af den enkelte medarbejders primære fag- og/eller overblikssystem. Dette kan fx ske ved, at der udvikles et overblikssystem eller en webservice, som kan trække og skubbe indtastede oplysninger fra fagsystemerne til en helhedsorienteret borgerplan, som både borger og sagsbehandlere fra flere fagområder kan tilgå. Data bliver således genbrugt, så hver enkelt

sagsbehandler kun skal foretage indtastninger i ét af de i kommunen anvendte fag- og overblikssystemer og ikke behøver at dobbeltregistrere, jf. boks 1.

Boks 1

Målbillede for it-understøttelse af helhedsorienteret indsats

Følgende arbejdsgange og processer bør understøttes af den enkelte medarbejders primære fag- og/eller overblikssystem:

1. Opstart af sag: udsøge, indhente og opbevare samtykke digitalt, overføre sagsoplysninger samt oprette nye sager efter den nye hovedlov
2. Redigere og vedligeholde sagen jf. forvaltningsloven
3. Lukke sag: lukke og tilbageføre sager til de oprindelige områder, som borgeren var tilknyttet, evt. håndtering af tilbagetrukket samtykke
4. Koordination af forløb gennem fælles værktøjer: på tværs af fagområder tilgå fælles værktøjer/funktionaliteter, som:
 - a. kan bruges til at udrede borger
 - b. kan bruges til at koordinere og sætte/følge op på mål for indsatsen (den helhedsorienterede plan)
 - c. understøtter sektorområdernes faglige metoder fx VUM og/eller nye tværfaglige metoder
 - d. kan bruges til mødebooking, kalender, mødereferater, notater, progressionsmåling
5. Målrette information til borger: tilpasse indhold og opbygning af information til borgeren/familiens behov eller situation:
 - a. den helhedsorienterede plan – herunder skal borger have fuld læseadgang og delvis skriveadgang i egen plan
 - b. nivellere i information og skjule personoplysninger
6. Procesunderstøttelse på mere end ét fagområde og genbrug af indtastninger: Understøtte overholdelse af sektorområdets lovkrav vedrørende proces og indberetninger samt øvrig lovgivning fx forvaltningsloven og begrænsning af mængden af oplysninger, som skal indtastes flere gange

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

Dette målbillede kan bruges som pejlemærke, når it-leverandører og andre aktører går i gang med at udvikle løsninger til it-understøttelse af hovedloven. Målbilledet kan yderligere bidrage til at prioritere udviklingsarbejdet og vurdere anvendeligheden af de beskrevne løsninger.

5. Løsninger og forudsætninger herfor

I følgende gives først kort opsummering af løsninger på *kort sigt*, som kommunerne kan anvende med det samme uden yderligere udvikling. Derefter beskrives de *løsninger på mellemlangt sigt*, som kræver mindre udvikling, men som kommunerne forventes at kunne ibrugtage inden lovens skal-bestemmelser træder i kraft [forventet 2024]. Fokus er på at beskrive løsninger, som yderligere imødekommer de centrale forretningsbehov og samtidig kan bidrage til at komme tættere på målbilledet. Herefter beskrives forudsætninger, der er centrale for at opnå målbilledet for den *langsigtede it-understøttelse* af hovedloven.

6. Løsninger på kort sigt

På baggrund af feltbesøgene er der udarbejdet et 0-scenarie (bilag 1), der samler en række 'work-arounds' og værktøjer, som kommunerne kan benytte sig af i deres indledende implementering af hovedloven. Disse løsninger imødekommer ikke alle forretningsbehovene, idet der fortsat er tale om en it-understøttelse, som ikke

er udviklet til tværsektoriel anvendelse, og som derfor ikke skaber en sammenhængende og effektiv arbejdsproces. En central mangel i denne henseende er muligheden for at tilgå og genbruge oplysninger fra andre fagområders fagsystemer. Kommunerne fremhæver således mangel på it-understøttelse som en af de største udfordringer i forhold til at arbejde helhedsorienteret.

Løsningerne i 0-scenariet kan dog sikre, at kommunerne kan *gå i gang* med at implementere loven fra dens ikrafttrædelse. Udsøgning, samtykke, overblik og tværgående registrering af den helhedsorienterede plan kan i en opstartsperiode håndteres via 'work-around løsninger', hvor nogle af disse vil være manuelle løsninger fx manuel indhentning, scanning og arkivering af samtykke i kommunens ESDH-løsning. Overblikssystemer såsom SAPA kombineret med tværgående adgang til fagsystemer kan anvendes til udsøgning og koordinering ift. den enkelte borger, mens samkøring af oplysninger fra kommunens fagsystemer kan bruges til at udsøge større grupper af borgere. Eksisterende planværktøjer dækker typisk ikke flere fagområder, hvorfor enkelte kommuner har udarbejdet deres egne tværfaglige planværktøjer, som kun it-understøttes i word-skabeloner og opbevares i kommunens ESDH-løsning.

Overholdelse af eksisterende lovpligtige proces- og indberetningskrav medfører, at indsatsen skal dokumenteres i mere end et fagsystem.

Kommunale forskelle i måden, hvorpå den helhedsorienterede indsats organiseres, har endvidere betydning for, hvor omfattende implementeringsopgaven bliver i de enkelte kommuner. Fx vil kommuner med sammenlagte enheder på tværs af sektorområder, hvor medarbejderne primært anvender ét fagområdes fagsystem til at koordinere og dokumentere indsatsen, have lettere ved at påbegynde implementeringsprocessen, mens kommuner med mere opdelt forvaltningsstruktur og it-understøttelse vil stå overfor for en større implementeringsopgave.

Således vil nogle kommuner i implementeringsperioden frem mod skal-bestemmelsernes ikrafttræden i højere grad kunne indfri de forskellige forretningsbehov uden at afvente nye it-løsninger, mens andre kommuner vil stå over for en større implementeringsopgave og have sværere ved at starte implementeringsprocessen. I alle tilfælde er der frem mod skal-bestemmelsernes ikrafttræden behov for at udvikle og implementere en mere sammenhængende og tværgående it-understøttelse, som i højere grad understøtter kommunernes forretningsbehov.

7. Løsninger på mellemlangt sigt som kræver mindre udvikling

Med udgangspunkt i det eksisterende it-landskab er kommunale og statslige aktører samt it-leverandører i gang med at udvikle og planlægge en række it-løsninger, som imødekommer flere af kommunernes forretningsbehov, taler ind i målbilledet og som kan ibrugtages inden lovens skal-bestemmelser træder i kraft [forventet primo 2024]. I det følgende gennemgås disse løsninger grupperet ift. hhv. **styring**

del af eller i forlængelse af det lovforberedende arbejde med hovedloven. Tiltagene er ligeledes centrale forudsætninger for, at kommuner og it-leverandører kan påbegynde den nødvendige tilpasning af eksisterende fagsystemer inden hovedlovens ikrafttræden. Kommunerne har i denne henseende behov for at kende regelgrundlaget ½ år inden ikrafttræden af kan-bestemmelserne samt to år inden ikrafttræden af skal-bestemmelserne.

7.1.1 Opdatering af databekendtgørelser

Hovedloven vil skabe et behov for, at sektorområdernes **databekendtgørelser** opdateres og evt. harmoniseres for at hjemle indsamling, deling og behandling af ny og evt. eksisterende data på tværs af de involverede områder. Områdernes databekendtgørelser er både forudsætning og rammesættende for udbygning af infrastrukturen og for at applikationer kan ”kobles på” via veldefinerede snitflader. Databekendtgørelsen udstikker de overordnede rammer for indberetningerne, og derudover skal kommunerne leve op til en række yderligere tekniske og juridiske krav fx indberetningsstruktur, sikkerhedscertifikater samt god forvaltningsskik og GDPR.

Det skal besluttes, hvilke nye **indberetningskrav** kommunerne skal leve op til i forbindelse med gennemførelse af den helhedsorienterede indsats. Indberetningerne bør gøre det muligt at følge med i centrale forhold såsom, hvilke borgere der bliver tilbudt indsatsen, takker ja til den, indsatsens varighed mv. De nye indberetningskrav forventes at skulle fungere på tværs af sektorområder, som har forskellige indberetningskrav og anvender forskellige begrebs- og datamodeller. Fx er omfanget af indberetninger langt større på beskæftigelsesområdet end på socialområdet. Derfor kan det overvejes at undersøge muligheder for hensigtsmæssig tværgående opsamling og deling af indberetninger vedrørende helhedsorienteret indsats (**løsning 7.1.2**).

Databekendtgørelserne bør endvidere indeholde **databehandlingshjemler**, så relevante aktører må sende/tilgå tværgående data og foretage databehandling heraf. De nye databehov der opstår, når implementering af loven skal evalueres, kan ligeledes kvalificere udarbejdelsen af nye indberetningskrav. Da en tværgående harmonisering af databekendtgørelser ikke tidligere er foretaget, må det forventes, at der vil være behov for løbende evaluering og evt. opdatering af databekendtgørelserne.

7.1.2 Model for opsamling og deling af indberetninger vedrørende helhedsorienteret indsats

Som beskrevet i **løsning 7.1.1** kan det overvejes at etablere en mere detaljeret model for tværgående opsamling og deling af data specifikt vedrørende den helhedsorienterede indsats fx de nye indsatstyper og den nye sagstype, som forventes at blive etableret. Tværgående adgang (via sektorområdernes forskellige fag- og overbliksløsninger) til disse nye datatyper er forudsætning for, at kommunerne løbende kan udsøge målgruppen for indsatsen, få et overblik over aktuelle modtagere af indsatsen samt administrere samtykker og adgangsstyring. Dette kræver enighed

om, hvordan data produceres og tilgås fx de tekniske krav til indberetningsstruktur, opmærkninger mv.

Netop for at sikre opsamling af de nye sags- og indsatsdata for helhedsorienteret indsats planlægges der infrastrukturudvidelser i regi af den statslige infrastruktur på beskæftigelsesområdet (DFDG og Min Plan) og i regi af den fælleskommunale infrastruktur og fælleskommunale fagsystemer (bl.a. SAPA). Som led i dette arbejde kan det undersøges, hvordan udbygningerne mest hensigtsmæssigt understøtter sagsdannelse, tværgående indsamling og deling af de nye indberetninger vedrørende den nye hovedlov, samt hvordan udbygningerne gennemføres omkostningseffektivt bl.a. med hensyn til at genbruge eksisterende infrastruktur og snitflader.

Det bemærkes, at opdateringer af databekendtgørelser i forbindelse med hovedloven og en model for opsamling og deling af indberetninger i første omgang kun vil vedrøre de nye datatyper, som opstår som følge af hovedloven og dermed kun en lille delmængde af nuværende samlede indberetningskrav og datagrundlag på sektorområderne, som også kan være relevante i den helhedsorienterede indsats. Uden yderligere tiltag forventes de relevante sektorområders datagrundlag frem mod 2024 fortsat i vid udstrækning at være utilgængelige for andre sektorområder. Harmonisering af databekendtgørelser, hensigtsmæssig tværgående opsamling af data vedrørende hovedloven samt de planlagte infrastrukturtiltag vil dog imødekomme en række forretningsbehov inden 2024 og vil derudover være et første skridt imod et mere sammenhængende datagrundlag/udvalg af webservices. I beskrivelsen af forudsætninger for de langsigtede løsninger vil tiltag for videreudvikling af et mere sammenhængende datagrundlag indgå (**løsning 7.3.2**).

7.1.3 Governance og koordineret dialog

I lyset af flere involverede parter forudsætter både arbejdet med at sikre sammenhæng i sektorområdernes databekendtgørelser samt arbejdet med at udvikle og evt. drifte infrastrukturtiltag, at der etableres en hensigtsmæssig styring heraf. Derfor kan det overvejes at etablere en **governancemodell** for arbejdet på tværs af relevante ressortministerier, som kan sikre en effektiv udarbejdelse og drift af databekendtgørelsen samt inddragelse af og kommunikation med relevante parter.

Kommunerne vil forventeligt skulle træffe beslutning om it-understøttelse ultimo 2020/primio 2021 for at have en grundlæggende it-understøttelse færdigudviklet inden lovens forventede ikrafttræden 2022. For at undgå fejlinvesteringer er det væsentligt, at der er skabt overblik over mulighederne for it-understøttelse herunder funktionalitet, tidshorisont og økonomi for de forskellige løsninger.

Dette kan skabe et behov for at gennemføre en **koordineret dialog** mellem aktørerne for at sikre, at kommuner og it-leverandører får korrekt og utvetydig information i forhold til, hvordan de efterlever nye statslige indberetningskrav og udnytter de muligheder, som udvikling af infrastrukturen giver - herunder nye data-

typer og webservices. Der kan bl.a. være behov for, at statslige aktører og KOMBIT koordinerer deres dialog med it-leverandører og kommuner, således at de kan påbegynde arbejdet med at lave de nødvendige opdateringer af fagsystemer og fælleskommunal infrastruktur, så kommunerne kan efterleve de nye indberetningskrav, og it-leverandørerne kan udvikle funktionaliteter, der gør, at kommunerne kan anvende de nye data. Rammerne for kommunernes dataleverancer til staten bør optimalt set være på plads seks måneder før hovedlovens ikrafttræden.

7.2 Fællesoffentlige løsninger

Som tidligere beskrevet udvikles der løbende applikationer og infrastruktur i **fællesoffentligt regi**. Bl.a. gennemføres pt. analyse i fællesoffentligt regi, som skal undersøge muligheden for at der kan udvikles en fællesoffentlig digital samtykkeløsning, hvilket vil kunne imødekomme kommunernes behov for at administrere samtykker til at modtage den helhedsorienterede indsats.

7.2.1 Fællesoffentlig digital samtykkeløsning

Kommunerne har behov for en let og lovmedholdelig måde at administrere borgernes samtykke til at modtage indsatsen – herunder indhentning af samtykke, tværgående overblik over samtykke samt at undgå en papirløsning. Pt. findes der ikke en fællesoffentlig digital samtykkeløsning. Med aftale om digitaliseringspagten, som blev genbekræftet af Regeringen, KL og Danske Regioner i økonomiaftalen for 2020, har Digitaliseringsstyrelsen igangsat en analyse af muligheder og behov for at udvikle en digital samtykkeløsning i fællesoffentligt regi. Hvis der er grundlag for at udvikle en fællesoffentlig samtykkeløsning, skal dette ske i regi af NemLog-in3 forventeligt fra primo 2021. Det undersøges endvidere, om der skal udarbejdes fælles retningslinjer for samtykke i form af relevante arkitekturprodukter i løbet af 2020.

Alternativt kan der i første omgang udvikles en fælleskommunal samtykkeløsning baseret på eksisterende samtykkeløsning anvendt i en enkelt kommune, som senere kan sammentænkes med en fællesoffentlig løsning. Via komponenten kan man oprette, vedligeholde og lukke samtykkeerklæringer til specifikke områder, og samtykket fortæller, om der gives samtykke til at se oplysninger eller evt. viderebringe oplysninger. Komponentens kan aktiveres via API'er fra systemer, der har brug for samtykke. Komponentens indeholder i første omgang ikke en brugergrænseflade til oprettelse og udstilling af samtykker, og det vil derfor være sagsbehandleren, der skal administrere samtykket.

Uanset om der i første omgang udvikles en fællesoffentlig eller kommunal samtykkeløsning, vil det muliggøre, at it-leverandørerne kan videreudvikle eksisterende eller udvikle nye applikationer til at understøtte håndtering af digitalt samtykke gennem snitfladeintegration til den pågældende infrastrukturløsning.

7.2.2 Mit Overblik

Borgerne har behov for en let måde at kunne tilgå deres helhedsorienterede plan på. Mit Overblik, som er en videreudvikling af borger.dk, udvikles i et samarbejde mellem staten, regionerne og kommunerne og skal samle og vise de væsentligste data om hver enkelt borger på en ensartet måde - på tværs af den offentlige sektor. Dette skal gøre det lettere for borgerne at få et samlet overblik over deres sager og aftaler. Det er forventningen, at der i 2021 udvikles en app for Mit Overblik. Såfremt kommunalt plandata er tilgængeliggjort vil borgeren med denne app altid have sin helhedsorienterede plan lige ved hånden.

Jf. **løsning 3.4** kan kommunale plandata og øvrige relevante data udstilles via Mit Overblik gennem en snitfladeintegration mellem den fælleskommunale infrastruktur (Borgerblikket) og en fællesoffentlig komponent til orkestrering af data, hvor data fx kan hentes fra et fælleskommunalt indsatsindeks jf. **løsning 7.3.1** og vises af Mit Overblik. Komponentens rolle er, på en standardiseret måde, at indhente og orkestrere data fra underliggende datakilder og videreformidle dem til applikationer, der er ansvarlige for at vise data til brugeren. Det er forventningen, at de første kommunale plandata kan udstilles på Mit Overblik inden 2023.

7.2.3 Et samlet patientoverblik

På sundhedsområdet er der udviklet en digital infrastruktur til deling af oplysninger, og med udgangspunkt heri er Staten, regioner og kommuner sammen i gang med at udvikle et samlet patientoverblik. Det samlede patientoverblik gør det muligt at dele væsentlige oplysninger på tværs af sygehuse, kommuner og praktiserende læger og dermed understøtte mere sammenhæng i patientbehandlingen. Ud fra hensyn til bl.a. borgeres ret til fortrolighed har kun sundhedspersoner adgang til overblikket. Løsningen forventes implementeret i alle kommuner i 2021.

7.3 Fælleskommunale løsninger

I det følgende gennemgås fire fælleskommunale løsninger, som vil understøtte en række kommunale forretningsbehov, og som forventes at blive implementeret fra 2021, dog senest inden skal-bestemmelserne træder i kraft forventeligt primo 2024.

Med henblik på at understøtte en sammenhængende og effektiv kommunal administration af hovedloven planlægger KOMBIT dels at udbygge den fælleskommunale infrastruktur (**løsning 7.3.1**) samt at tilføje funktionaliteter til Sags- og parts-overblikket (SAPA) (**løsning 7.3.2**). Løsningerne er afhængige af, at der opnås kommunal tilslutning, og at hovedlovens afgrænsninger kendes senest ½ år før kan-bestemmelsernes ikrafttræden og 2 år før skal-bestemmelsernes ikrafttræden. Endvidere vil det fælleskommunale støttesystem 'Adgangsstyring' (**løsning 7.3.3**) samt Borgerblikket (**løsning 7.3.4**) løse en række behov vedrørende bl.a. hhv. sagsoverblik og borgers adgang til egen plan/fleksibilitet i planvisning.

7.3.1 Fælleskommunalt indsatsindeks og fælles dataopsamling og -leverance

Det overordnede mål omkring en helhedsorienteret indsats for borgeren stiller krav om ændringer i forhold til den hidtidige opgavedeling og borgerhåndtering i kommunerne. For at understøtte helhedsorienteret indsats har kommunerne behov for en let måde at få et samlet overblik over målgruppens kontakter med kommunen. Kommuner og it-leverandører efterspørger i denne forbindelse en fælles løsning til deling af relevant data omkring borgere i målgruppen, idet dette ses som en forudsætning for, at der kan udvikles standardiserede overbliksløsninger til ud-søgning af borgere i målgruppen samt til at få overblik over den enkelte borgers kommunale indsatser, som kan bruges på tværs af alle 98 kommuner.

Derfor planlægger KOMBIT at udvide den kommunale it-infrastruktur i form af

- Etablering af indsatsindeks
- Fælles dataopsamling og aflevering af indsatsdata og øvrig relevant HOI-data via Serviceplatformen

Indsatsindeks: KOMBIT etablerer et såkaldt indsatsindeks, hvor relevant indsats- og plandata vedrørende den hjælp, som borgerne modtager, opsamles. Konkret suppleres eksisterende indeks med et yderligere for at kunne adskille den nuværende opsamling og udstilling af relevante data om eksempelvis tilstand og indsats på tværs af de involverede sektorområder således, at de kan indgå i helhedsorienteret indsats. En stor del af datagrundlaget håndteres allerede af Serviceplatformen under infrastrukturen, men en forudsætning vil være etablering af en selvstændig løsning (indeks) til opsamling af de specifikke data. Indekset vil i starten bygge på indsamling af eksisterende data på relevante områder samt indsatserne i den nye hovedlov. Herefter kan indsatsindekset gradvist udbygges med andre former for data fx tilstand, aftaler, mål m.v., og endvidere vil forskellige standardiseringstiltag fx Fælles Faglige Begreber gradvist sikre, at begreberne ensrettes.

Indsamling og datalevr. til DST og DFDG m.v.: Antallet af snitfladeintegrationer og dataleverancer, som leverandøren af et fagsystem løbende skal forholde sig til, er ikke uvæsentlig i et ressource- eller datakvalitetsperspektiv. For at begrænse antallet af snitflader og dataleverancer vil KOMBIT basere sig på, at eksisterende og fremtidig indsamling af data gennem Serviceplatformen, herunder HOI-data, kan danne grundlag for fælleskommunal aflevering af lovpligtige indberetninger til bl.a. DST og DFDG. Der afleveres i forvejen fælleskommunalt til DST fra eks. Sygedagpengesystemet (KSD) og en række andre systemer via snitflader etableret til Serviceplatformen. Ligeledes leveres og hentes der data fra DFDG via Serviceplatformen fra eksempelvis Ydelsesrefusion, KSD m.v.

7.3.2 Udbygning af SAPA

For at sikre relevant udstilling af data indsamlet jf. **løsning om indsatsindeks under 7.3.1** planlægger KOMBIT at udbygge det fælleskommunale sagsoverblikssystem SAPA med

- Udvidet overblikfunktion i forhold til helhedsorienteret indsats
- Sempel planvisning baseret på standardiseret plandata til brug for borgeren

Udbygningerne vil samlet set kunne håndtere det kortsigtede behov for udsøgning og koordinering, inden lovens skal-bestemmelser træder i kraft, og i det langsigtede perspektiv også kunne sikre, at plandata kan opsamles og udstilles ensartet på tværs af alle kommuner.

SAPA gør det muligt for medarbejderne at slå borgeren op via borgerens stamoplysninger og se, hvilke kontakter borgeren har med kommunen på sagsniveau og således afgøre, om borgeren har sager på flere områder og derfor kunne være i målgruppen for indsatsen. Der er tale om en såkaldt ”glaspladeløsning”, der sammenstiller og udstiller data fra eksterne kildesystemer. For SAPA bygger oplysninger om borgerens kontakt til kommunen på de sags- og ydelsesdata, som ligger i det fælleskommunale indekser.

Pt. er det kun muligt at se, om borgeren har en sag på et givent område, men som følge af det planlagte infrastrukturtiltag Fælleskommunalt indsatsindeks, jf. **løsning 7.3.1**, vil kommunerne få bedre mulighed for at udsøge borgerne i skal-målgruppen, ud fra hvilke konkrete *indsatser* borgeren modtager fx bostøtte, mentor osv. Ligeledes vil en ny sagstype for helhedsorienteret indsats kunne anvendes til at fremsøge borgere, der aktuelt modtager indsatsen efter den nye hovedlov.

Udvidet overblikfunktion: Ved lovens forventede ikrafttræden [2022] udbygges SAPA med en overblikfane, som grafisk viser en tidslinje med aftalte indsatsers start- og slutdato, møder mv. Dette vil give medarbejderne et samlet overblik over borgerens kontakt med kommunen og således understøtte koordinering af indsatsen, fx at der ikke aftales indsatser eller bookes møder, som ikke er indholds- eller tidsmæssigt koordineret.

Da alle kommuner har implementeret Adgangsstyrings (single sign-on løsning), jf. **løsning 7.3.3**, kan medarbejderne i SAPA ved at klikke på en borgers sag eller indsats på et andet fagområde automatisk åbne sagen i det pågældende fagområdes fagsystem. Denne funktionalitet giver medarbejderne et fuldstændigt overblik over borgernes kontakt med kommunen og forventes derudover at give væsentlige tidsbesparelser brugt til at få adgang til fagsystemer og indhente information fra andre fagområder.

Såfremt der opnås tilslutning til løsningen, vil KOMBIT med skal-bestemmelsens forventede ikrafttræden 2024 endvidere give mulighed for at håndtere redigeringer i helhedsorienteret sag med tilbageføring af data til fagsystemerne, således planændringer slår igennem i de tilkoblede fagsystemer. Funktionaliteten forudsætter, at de pågældende fagsystemer er tilkoblet den fælleskommunale rammearkitektur.

Planunderstøttelse: Ved lovens forventede ikrafttræden [2022] udbygges SAPA med en simpel planvisning (køleskabsplan), som udstiller et minimumsdatasæt

bestående af relevant indsats- og sagsdata samt øvrig relevant data fx aftaler og mål. I kraft af frikommunernes erfaringer efter forsøg med helhedsorienteret indsats vil udgangspunktet her være frikommunernes vejledning og retningslinjer for samme. Den kommunale indsats vil samtidig omfatte en borgerrettet plan, der vil kunne variere i udstilling fra kommune til kommune, men som kan trække på et fælles standardiseret datagrundlag, som tilgængeliggøres i løsningen Borgerblikket, **jf. løsning 7.3.4** - herunder data i indsatsindekset, **jf. løsning 7.3.1**. Løsningen forudsætter bl.a., at der etableres fælles standarder omkring opmærkning af relevante data fx mål og aftaler, der i udgangspunktet har en ustrukturerede karakter. På beskæftigelsesområdet er der en standardiseret model for udstilling af aftaler og mål gennem Min Plan.

7.3.3 Fælleskommunal støttesystem Adgangsstyring

Kommunerne har behov for en let administrerbar måde at ændre i hvilke medarbejdere, der har adgang til hvilke fagsystemer og dermed hvilke medarbejdere, der har adgang til hvilke personoplysninger. Behovet opstår bl.a. i forbindelse med udsøgning af målgruppen, hvor medarbejderne vil have behov for at kigge ned i forskellige fagsystemer for at kunne foretage faglige skøn af borgerens behov for indsatsen. Derudover vil medarbejderne i starten ofte have behov for at dokumentere indsatsen i flere systemer.

Støttesystemet Adgangsstyring anvendes i stort omfang af kommunerne i dag; herunder også for størstedelen af de fagsystemer, som forventes anvendt i den helhedsorienterede indsats. Støttesystemet anvender sikkerhedsmodellen Adgangsstyring for Brugere, som bl.a. retter sig mod brugervendte fagsystemer, og systemet/modellen gør det muligt for kommunen at konsolidere hele deres adgangsstyring i én løsning. Modellen understøtter, at kommunerne vælger forskellige organiseringsmodeller til den helhedsorienterede indsats, samt at kommunerne håndterer brugeradministration forskelligt.

Med løsningen kan medarbejderne i den helhedsorienterede indsats genbruge deres brugernavn og kodeord udstedt af kommunen og opnår derved single sign-on på tværs af interne systemer i kommunen og eksterne fagsystemer. Med denne løsning behøver it-leverandørerne ikke bygge moduler til brugeradministration, da dette leveres af støttesystemerne, men vil dog evt. skulle tilpasse eksisterende fagsystemer til at understøtte funktionaliteten.

7.3.4 Borgerblikket

Borgerblikket er en it-løsning, der ligger i den fælleskommunale infrastruktur. Den oversætter data fra indekserne og viser dem på borger.dk. Borgerblikket er med andre ord ikke en borgervendt løsning men en løsning, der ligger mellem borger.dk og indekserne, hvorfra kommunerne kan administrere, hvad der skal vises. Med henblik på understøttelse af borgerens adgang til plan og mål vil udstilling af den helhedsorienterede plan mv. for borgeren ske via borger.dk/Mit Overblik.

7.4 Statslige løsninger

Inden kan-bestemmelsen træder i kraft, vil kommunerne kunne anvende en række statslige løsninger til planunderstøttelse og datadeling.

7.4.1 Min Plan og DFDG

Beskæftigelsesrådets planværktøj Min Plan giver borgeren og medarbejderen en overskuelig oversigt over mål, aftaler og indsatser på beskæftigelsesområdet. Dette skal bl.a. understøtte, at borgeren i højere grad kan se mening og retning med indsatsen. Da Min Plan er udviklet til beskæftigelsesområdet, er andre sektorområders faglige metoder, sagsgange, indberetningskrav mv. for nuværende ikke understøttet i værktøjet.

STAR har to løsningstrin for, hvordan Min Plan [i en implementeringsperiode] lettere og mere meningsfuldt kan anvendes, som den helhedsorienterede plan hhv. 1) udvidelse af DFDG's kodeliste over aktiviteter og 2) fagsystemer på andre områder får læse- og skriveadgang til dele af Min Plan.

Løsningstrin 1: Indsatser fra social- og sundhedsområdet samt fra indsatskataloget fra den kommende hovedlov vil blive brugt til at udvide DFDG's kodeliste over aktiviteter med indsatser fra andre fagområder og således understøtte relevant registrering og overblik over igangsatte indsatser med mulighed for løbende at registrere opfølgende og afsluttende status på de igangsatte indsatser. Dette vil give borgeren et samlet overblik over indsatser på tværs af kommunen via Min Plan samt give bedre forudsætninger for koordinering og opfølgning på indsatsen. Såfremt Min Plan anvendes som den helhedsorienterede plan, vil der i den nuværende form være mulighed for at beskrive målet for den helhedsorienterede indsats for den enkelte borger. Der er på sin vis tale om en eksisterende løsning, som jobcentrene allerede anvender, men hvor data ikke opsamles struktureret på tværs. Udvidelsen af kodelister i DFDG skal ses i lyset af, at borgere i ressourceforløb og jobafklaringsforløb får tværfaglige indsatser, som jobcenteret i dag har pligt til at registrere i Min Plan. Den udvidede kodeliste forventes at kunne ibrugtages af de kommunale fagsystemer på beskæftigelsesområdet i 2020. Sundhedsoplysninger indgår kun i løsningen i det omfang, det er i overensstemmelse med Sundhedsloven.

Løsningstrin 2: STAR er i gang med en foranalyse af, hvordan Min Plan kan udvides, så planværktøjet og relevante webservices til indberetning af indsatser og aftaler bliver tilgængeligt for de øvrige fagsystemer på andre fagområder via udvalgte snitfladeintegrationer, som giver mulighed for at registrere og få overblik over aktiviteter og aftaler på social- og sundhedsområdet. Analysen vil inddrage KL og KOMBIT, da der vil være behov for at inddrage it-leverandører på bl.a. socialområdet for nærmere drøftelse af hensigtsmæssig opsætning af it-løsning samt opgavens omfang og tidsperspektiv. Derudover påtænker STAR at undersøge, hvordan it-systemer fra social- og sundhedsområdet leverer data til fx DST for at minimere dobbeltregistrering ved fx at sikre korrekt mapping til DFDG. STAR inddrager ligeledes KL og KOMBIT i denne proces, når det bliver aktuelt.

Igen vil Sundhedsoplysninger kun indgå i det omfang, det er i overensstemmelse med Sundhedsloven.

7.4.2 Adgang til relevante uddannelsesoplysninger via Ungedatabasen og DFDG

STIL stiller via Ungedatabasen relevante data til rådighed for kommunerne til brug for den kommunale ungeindsats - herunder til udarbejdelse af og opfølgning på den enkelte unges uddannelsesplan eller uddannelsespålæg og den arbejdsmarkedsrettede indsats. Data deles via snitflader mellem fagsystem og Ungedatabasen. Ungedatabasen muliggør endvidere datadeling mellem uddannelsesinstitution og den kommunale ungeindsats, og der er etableret en snitfladeintegration mellem Ungedatabasen og DFDG på beskæftigelsesområdet.

Følgende oplysninger fra uddannelsesinstitutionen fremgår automatisk i de to uddannelses- og vejlednings-fagsystemer, som er koblet på Ungedatabasen: uddannelsesaktivitet (optag, afbrud mv.), job- og karriereønsker, om borger er frafaldstruet samt oplysninger fra jobcenteret om hvorvidt, der er et uddannelsespålæg. Såfremt kommuner og it-leverandører har interesse i at tilgængeliggøre oplysninger i fagsystemer på andre områder fx som delelement i en helhedsorienteret plan, kan dette gøres via de kendte snitfladeintegrationer, som Ungedatabasen stiller til rådighed.

7.5 Markedet videreudvikler eksisterende eller udvikler nye applikationer

Det forventes, at private it-leverandører vil udvikle nye applikationer eller nye funktionaliteter i eksisterende fagsystemer, som i større udstrækning vil imødekomme kommunernes forretningsbehov, når der skal arbejdes ud fra den kommende hovedlov. Disse forventes færdigudviklede inden eller omkring hovedlovens skal-bestemmelser forventes at træde i kraft (primo 2024). Da der er tale om løsninger udviklet af private it-leverandører, som vil have behov for en vis grad af fortrolighed omkring deres udviklingsarbejde, har arbejdsgruppen sandsynligvis kun kendskab til en delmængde af relevante løsninger i leverandørernes pipeline.

Følgende funktionaliteter forventes at blive tilgængeliggjort af it-leverandørerne inden skal-bestemmelsernes forventede ikrafttræden:

- Data- og dokumentdeling
- Tværgående indberetninger
- Plan- og udredningsskaber

7.5.1 Data- og dokumentdeling

Kommunerne har behov for en let måde at få et samlet overblik over målgruppens kontakter med kommunen samt at dele relevante oplysninger fx planer. **Jf. løsning 7.3.2** forventes det, at den fælleskommunale rammearkitektur vil understøtte

udveksling af relevante oplysninger mellem den af kommunen valgte overbliksløsning og de relevante fagsystemer. Dette forudsætter dog, at kommunen anvender en overbliksløsning og fagsystemer, som er koblet på den fælleskommunale infrastruktur.

Det forventes, at it-leverandørerne vil udvikle applikationer og funktionaliteter, der på samme vis som SAPA giver medarbejderne et tværgående overblik over borgerens kontakt med kommunen. Et eksempel herpå er markedsløsningen KMD-Novalink, som nogle kommuner har købt som erstatning for KMD Sag (tidligere 'monopoløsning'). Løsningen er også en såkaldt "glaspladeløsning", der sammenstiller og udstiller data fra eksterne kildesystemer. For nuværende er løsningen dog ikke koblet på de fælleskommunale indeks og bygger derfor på dataleverancer via specifikke system-til-system snitflader.

En mere basal løsning til at dele central information omkring den helhedsorienterede indsats er dokumentdeling. Løsningen kan dog bl.a. understøtte udsøgning, udredning, koordination samt begrænse dobbeltregistreringer. Fagsystemer uden for beskæftigelsesområdet vil jf. **løsning 7.4.1** kunne hente Min Plan som en PDF til dokumentdeling eller i en XML-datastruktur således, at Min Plan kan vises som en integreret del af det respektive fagsystem.

Der er også en dokumentdelingsfunktion mellem DFDG og uddannelsesinstitutionerne. En PDF sendes via digital post fra DFDG til uddannelsesinstitutionen, når en ung med uddannelsespålæg bliver optaget på en uddannelse. PDF'en indeholder oplysninger om borgeren og dennes pålæg samt sagsbehandlers kommentar til uddannelsen. PDF'en sendes automatisk, når sagsbehandleren foretager en bestemt handling i sit eget fagsystem. DFDG sender også PDF'en til det kommunale sagsbehandlingssystem, så sagsbehandleren altid kan se den senest fremsendte PDF til uddannelsesinstitutionen. PDF'en kan ligeledes ses af den unge på Jobnet.

Et andet eksempel på en lavpraktisk dokumentløsning er uddannelses- og vejlednings-fagsystemet UNO Ung, som har fået en dokumentdelingsfunktion, hvor relevante medarbejdere fra andre fagområder får adgang til det pågældende fagsystem og herefter kan tilgå samt uploade relevante dokumenter, som herefter kan tilgås af de relevante medarbejdere.

Der er således allerede eksempler på data- dokumentdelingsfunktioner, der muliggør deling af data samt deling af planer, referater, notater mv. i xml eller pdf format.

7.5.2 Tværgående indberetninger via ét fag- eller overblikssystem

Kommunerne har behov for at begrænse antallet af fagsystemer, som medarbejderne skal arbejde med i forbindelse med de lovpligtige indberetninger samt i at begrænse dobbeltregistreringer. **Jf. løsning 7.3.2** forventes det, at aflevering af lovpligtige indberetninger til bl.a. DST og DFDG kan ske via eksisterende snitflade til Serviceplatformen og således forventes det, at it-leverandørerne vil få en

lettere og mere overskuelig vedligeholdelsesopgave hvad angår snitflader. Som delement heri forventes det, at it-leverandørerne vil tilføje yderligere indberetnings-funktionaliteter i nuværende fagsystemer, fx at medarbejderne kan indberette lovpligtige oplysninger til flere sektorområder via ét fagsystem. Dette forudsætter dog, at kommunen anvender en overbliksløsning og fagsystemer, som er koblet på den fælleskommunale infrastruktur. Jf. **løsning 7.1.1** og **løsning 7.1.2** lægges der op til, at evt. nye indberetningskrav specifikt vedrørende den helhedsorienterede indsats fx nye typer indsatser og registrering af HOI-sag, samtykker mv. i videst mulig omfang ensrettes og genbruges på tværs af de relevante sektorer, således at oplysninger kun skal indtastes én gang.

7.5.3 Plan- og udredningsredskaber

Kommunerne har behov for tværgående plan- og udredningsværktøjer, som i højere grad understøtter flere fagområder, og som skaber et bedre overblik over centrale elementer i indsatsen bl.a. aftaler, mål og progression – herunder er der behov for værktøjer, som styrker borgerinddragelsen og samarbejdet med borgeren. Det forventes, at flere it-leverandører inden 2024 vil udvide fag- og overblikssystemer med mere helhedsorienterede plan- og udredningsværktøjer, der imødekommer disse behov.

Flere nuværende redskaber vedrører pt. kun ét fagområde, men disse vil kunne fungere som trædesten for udviklingen af mere tværgående redskaber. Redskaberne kan enten være tilgængelige via offentlig infrastruktur som fx Min plan, jf. **løsning 7.4.1** eller tilgængelige via fælleskommunale fag- eller overblikssystemer fx SAPA jf. **løsning 7.3.3**. De kan også være udviklet specifikt af en kommune og/eller it-leverandør. Sidstnævnte redskaber vil i den helhedsorienterede indsats typisk forudsætte snitfladeintegrationer mellem fagsystemer, eller at medarbejderne arbejder i flere fagsystemer, fordi det pågældende redskab ikke kan integreres i medarbejdernes primære fagsystem. Kommunernes behov for plan- og udredningsredskaber kan således imødekommes ad flere veje.

Der er flere eksempler på it-leverandører, der har udviklet eller er i gang med at udvikle plan- og udredningsredskaber indbygget i fagsystemer, eller som selvstændige applikationer - dels af eget initiativ og dels på baggrund af konkrete kommunale udbud. Løsningerne er umiddelbart lettere at tilpasse til den enkelte kommune eller fagområdes behov, men kan medføre at medarbejderne skal arbejde i flere fagsystemer, eller at kommunen i højere grad binder sig til specifikke fagsystemer på tværs af sektorområder og dermed binder sig til én it-leverandør. Endeligt vil de skræddersyede løsninger ofte medføre større udviklings- og driftsomkostninger for den enkelte kommune. Følgende er eksempler på sådanne plan- og udredningsværktøjer:

- [Borgerens Plan](#) på socialområdet i Københavns Kommune er et planværktøj, der skal indbygges i socialområdets kommende fagsystem. Bl.a. fokus på samarbejde ml. myndighed, udfører og borger samt på målopfølgning og progressionsmålinger. Afhængig af at løsningen på sigt kan tænkes

sammen med de andre fagområder. Eksempel på en løsning der tager udgangspunkt i den enkelte kommunes eller fagområdes behov.

- [KMD Nova-Link](#) er en selvstændig applikation/glaspladeløsning, som ligger oven på andre fagsystemer og fungerer som overblikssystem, jf. **løsning 7.5.1**, fælles planværktøj og giver også mulighed for borgerinddragelse. Er ikke koblet på den fælleskommunale indeks og således afhængig af at der etableres snitfladeintegrationer mellem fagsystemer. Disse er imidlertid ikke etablerede for nuværende. Eksempel på en løsning der tager udgangspunkt i en it-leverandørs læsning af markedet men som for nuværende lukker sig omkring én leverandørs løsninger.
- [UVvej](#) er en selvstændig applikation, som er et af de to uddannelses- og vejlednings-fagsystemer, som kommunerne bruger til at understøtte KUI. Har mange funktioner (via tilkøbsmoduler), der kan understøtte helhedsorienteret planarbejde og tværgående overblik og koordinering, men flere af disse kræver, at kommunens øvrige fagsystemer også udbydes af KMD, som ejer UV-data, der udbyder UVvej. Eksempel på en løsning, der er videreudviklet pba. den nye KUI lov, men som lukker sig omkring én leverandørs løsninger.
- [Familie-dialog](#) er en selvstændig applikation, som giver en digital platform for tværgående koordinering af indsats på tværs af faggrænser inden for hele børne- og ungeområdet. Familierne har adgang til platformen og kan skrive til medarbejderne direkte, deling af referater, opfølgning på mål mv. Afhængig af at medarbejderne fortsat arbejder i deres primære fagsystemer. Endnu et eksempel på en løsning, der tager udgangspunkt i en it-leverandørs læsning af markedet.

8. Forudsætninger for løsninger på langt sigt

I det følgende præsenteres tiltag, der kan skabe de nødvendige **forudsætninger** for, at aktørerne bl.a. it-leverandører hurtigt og omkostningseffektivt kan udvikle løsninger, der imødekommer målbilledet, jf. afsnit [Målbillede for langsigtet it-understøttelse af hovedloven]. Erfaringsmæssigt går der typisk 3-6 år fra aftaleindgåelse, før tværsektorielle infrastruktur- og datastandardiseringstiltag kan tages i brug, og det er under forudsætning af, at relevante aktører går i gang med at skabe de nødvendige forudsætninger nu.

En grundlæggende forudsætning for udvikling af applikationer, som indfrier målbilledet, er, at der skabes adgang til at tilgå og ændre i relevant data og webservices på tværs af sektorområderne. Selvom bl.a. KOMBIT's infrastrukturløsninger er et første skridt herimod, kan der i det nuværende flerleverandørmarked dog være behov for et særligt fokus på, hvordan udviklingen af den bagvedliggende infrastruktur kan skabe et mere velfungerende marked for udvikling af helhedsorienterede it-løsninger. Det er forudsætningen for, at der kan udvikles effektive it-løsninger, som indfrier målbilledet og imødekommer alle kommunernes forretningsbehov.

I det følgende gennemgås en række infrastrukturtiltag for hhv. **datadeling** og **webservices**, som forventes at skabe forudsætningerne for, at der effektivt kan videreudvikles på eksisterende eller udvikles nye fag- og overblikssystemer, som imødekommer medarbejdernes behov for blive understøttet i sammenhængende arbejdsgange og processer i så få it-systemer som muligt.

8.1 Datadeling

Medarbejderne har behov for at kunne tilgå og genbruge data vedrørende bl.a. indsats, aftaler, mål og borgerens tilstand på tværs af fagområder og fagsystemer. Dels for at få bedre overblik og koordinering i borgernes sager og dels for at mindske tiden brugt på registrering. En stor del af de data, der er centrale i den helhedsorienterede indsats, er ikke tilgængelige på tværs af sektorområderne, og der er ikke fælles standarder for, hvordan data beskrives og hvilke begreber, der er centrale i dataproduktionen. Dette skyldes de ”lukkede økosystemer” dvs. datas nuværende og historiske ophav og tilknytning til dels sektorenes egne databekendtgørelser og statslige infrastrukturløsninger, dels til fagområdernes faglige metoder og praksis.

På beskæftigelsesområdet har der i en årrække været en fælles datamodel, som er fuldt implementeret i beskæftigelsesområdets to fagsystemer og DFDG. Socialområdet er historisk set et mere fragmenteret dataområde, men et relativt nyt fælleskommunalt tiltag Fælles Faglige Begreber (FFB) vurderes at kunne medføre, at kommunerne på det specialiserede socialområde for voksne opnår et fælles begrebsapparat, der skaber grundlag for, at området på en ensartet måde kan dokumentere og producere data i en form, som lettere kan deles og anvendes på tværs. Fremadrettet arbejde med at etablere et sammenhængende datagrundlag forudsætter, at FFB indgår heri, samt at FFB implementeres i kommunerne.

Derudover er der behov for at sikre, at data forstås korrekt og passer sammen, når de anvendes på tværs af fagområdernes forskellige webservices og applikationer, dels med hensyn til at genbruge og dermed begrænse mængden af forskellige lovpligtige indberetninger og dels i forbindelse med anvendelsen af fælles redskaber fx plan- og udredningsredskaber. Brug af den slags fælles tværgående funktionaliteter kræver enighed om grundlæggende begreber, som alle fagområder gør brug af i deres myndighedsarbejde, fx mål og indsats.

Følgende tiltag kan prioriteres med det formål at opnå øget tværgående datadeling:

8.1.1 Implementering af Fælles Faglige Begreber

FFB er et fælleskommunalt projekt, vedtaget af KLs bestyrelse, som består af en landsdækkende harmonisering og kvalificering af centrale begreber på voksen-socialområdet. FFB bygger på det oprindelige begrebsapparat i Voksenudredningsmetoden (VUM), og begrebsdannelsen understøtter således områdets faglige metoder. FFB består af et fælleskommunalt indsatskatalog, som dækker indsatser efter Servicelovens §85, §103, §104, §107, §108 og Almenboliglovens §105. FFB gør

det muligt at basere kommunernes dokumentation af indsatser på fælles begreber og fælles datastandarder. Hvert begreb tildeles en unik kode, som de fire it-leverandører på området importerer til deres respektive fagsystem. På den måde sikres det, at data struktureres og ensortes på tværs af kommuneskel og fagsystemer.

Projektet løber til og med 2021, og status på nuværende tidspunkt er, at det udviklede fælles indsatskatalog testes af it-leverandørerne på området. I 2020 og 2021 skal FFB implementeres lokalt i kommunerne. KL kan ikke pålægge kommunerne at implementere FFB, men det er KL's forventning, at stort set alle kommuner vil implementere på sigt. De første kommuner påbegynder implementering snarligt, og KL forventer, at implementeringen vil gå relativt hurtigt, men i og med at der er tale om en stor og omkostningstung forandring i de enkelte kommuner, kan implementeringen strække sig over en årrække.

8.1.2 Udvikling af sammenhængende datagrundlag

Model for opsamling og deling af indberetninger vedrørende helhedsorienteret indsats, **løsning 7.1.2** kan videreudvikles med henblik på at skabe et mere sammenhængende datagrundlag. Det indebærer en endnu større grad af sammenhæng i og genbrug af data på tværs af social- og beskæftigelsesområdet og kan dermed understøtte de behov, som ligger i målbilledet bl.a. reduktion i registreringer. For at sikre at yderligere data, som kan være relevante i den helhedsorienterede indsats, forstås korrekt og passer sammen på tværs af fagområderne og kan anvendes til fælles webservices eller andre tværgående funktionaliteter, kan datagrundlaget udvides til at indeholde flere datatyper end de nye datatyper for helhedsorienteret indsats.

Kortlægningen af kommuneres forretningsbehov viser, at begreber omkring indsatser, aftaler og mål er centrale og derfor med fordel kan prioriteres. Der vil dog være behov for yderligere analyse af hvilke begreber, som kan være relevante at beskrive efter et fælles regelsæt, således at begrebernes underliggende data lettere kan udstilles ensartet og meningsfuldt på tværs af forskellige overbliksløsninger/borgervisninger fx via en API løsning. I arbejdet kan der endvidere fokuseres på identifikation og beskrivelse af nye fælles begreber og data fx for progressionsmålinger, tværgående udgiftsdata mv.

For at sikre simple, effektive og sammenhængende indberetningskrav kan der, fx i forlængelse af udarbejdelsen af databekendtgørelser specifikt til hovedloven, arbejdes videre med yderlige harmonisering af databekendtgørelser. Dette tiltag forudsætter muligvis enighed om begreber og data.

8.2 Fælles webservices

Medarbejderne har behov for en række fælles/tværgående funktionaliteter til understøttelse af den helhedsorienterede indsats bl.a. fælles plan-og udredningsværktøjer, borgerkommunikationsplatforme og kalenderfunktioner. Disse bør yderligere kunne integreres i relevante fag- og/eller overblikssystemer. Det vurderes, at efterspørgslen efter sådanne services vil vokse som følge af hovedloven og for at skabe sammenhæng i det kommunale it-landskab og øge it-løsningernes effektivitet, kan behovet for fælles webservices afdækkes. Det kan i denne sammenhæng

undersøges i hvilken udstrækning det er muligt at bygge videre på eksisterende fælleskommunale services, komponenter, standarder og byggeblokke og ligeledes fælles applikationer såsom SAPA og DUBU. Da skal-målgruppen er defineret ud fra, at borgeren har Min Plan, og redskabet imødekommer en del af de kommunale forretningsbehov, vil det endvidere være en fordel også at medtænke Min Plan og/eller de data, som redskabet anvender.

Følgende typer funktionaliteter i webservices vil bidrage til at indfri målbilledet:

- Andre fælles planformater end Min Plan, fx en familieplan eller plan for borgere med lang afstand fra arbejdsmarkedet.
- Fælles udredningsredskaber
- Fælles progressionsmålingsredskaber
- Planlægning fx mødebooking- og kalenderfunktioner
- Borgerdialog fx chat- og beskedfunktioner.
- Dokumentdeling fx notater, referater.

digst.dk