

Strategi för digital omställning i Region Gävleborg 2024-2027

Region Gävleborg har ett viktigt samhällsuppdrag. Vi tar hand om hälsa och vård, får kollektivtrafiken att rulla och främjar kompetensutveckling och en levande kultur. Vi ska också vara en motor för ett hållbart samhälle, ett blomstrande näringsliv och för samverkan över gränser. Vi tar uppdraget på stort allvar och har högt ställda ambitioner.

Region Gävleborgs vision är ”Tillsammans skapar vi plats för din framtid”. Det innebär att vi vill skapa en attraktiv, välfungerande och välmående plats där flera vill verka, arbeta och leva.

Till 2027 har koncernledningen som mål att Region Gävleborg ska vara en hållbar organisation i ständig utveckling, en attraktiv arbetsgivare och en förtroendeingivande samhällsaktör. I detta ingår att vi proaktivt ska möta kommande behov med relevanta utvecklingsinitiativ och dra nytta av digitaliseringens möjligheter för att utveckla och skapa nya tjänster och arbetssätt.

1.1.1. Vad menar vi med digital omställning?

Digital omställning, eller digitalisering, syftar på de verksamhetsförbättringar som är möjliga att genomföra med stöd av digitala resurser. Det innebär att vi ser digitalisering som en del av vår verksamhetsutveckling och digitala resurser som en verktygslåda för att förbättra tjänster och arbetssätt.

1.1.2. Varför behöver vi en strategi för digital omställning?

Strategin för digital omställning ska ge Region Gävleborgs verksamheter en tydlig riktning, stöd vid prioritering av insatser och vägledning i genomförandet. Den ska också bidra till att verksamheterna får det stöd de behöver för att lyckas med omställningen.

Det övergripande målet med digital omställning i Region Gävleborg är att stötta den långsiktiga inriktningen. Genom att använda digitala resurser ska vi förenkla för invånarna och för oss själva – vi ska erbjuda tjänster som möter invånarnas behov, ta bort arbetskrävande moment och effektivisera våra interna processer.

Strategin har beslutats av regiondirektören efter beredning i koncernledningen. Strategin gäller till utgången av 2027.

1.2. Vägledande principer

Värderingar, förhållningssätt och kultur i Region Gävleborgs olika verksamheter påverkar hur vi fungerar som organisation och hur vi driver utveckling. För att stödja genomförandet av strategin har tio vägledande principer formulerats. Dessa principer är avsedda att leda alla medarbetare i organisationen i den digitala omställningen.

1. Våga utmana traditionella arbetssätt

I den digitala omställningen ska befintliga arbetssätt, processer och strukturer, både organisatoriska och kulturella, utmanas. Det ska vara tydligt vad som förväntas av chefer och medarbetare och att alla inom organisationen förväntas identifiera möjligheter till digital omställning. Att våga testa nya metoder och arbetssätt, utifrån aktuell och tillförlitlig kunskap om behov och nya möjligheter, ska uppmuntras.

2. Fokusera på behov, nytta och uppföljning

Invånarnas, verksamheternas och medarbetarnas behov ska ligga till grund för förbättrade arbetssätt och nya digitala tjänster. Utifrån kunskap om behoven ska tydliga syften och förväntade nyttor med utvecklingsarbeten alltid formuleras. Utvecklingsarbeten ska fokusera på att uppnå dessa nyttor. Resultaten ska löpande utvärderas för att säkerställa att utvecklingen möter faktiska behov samt att gamla system och arbetssätt avvecklas.

3. Ta tillvara befintliga digitala resurser

Region Gävleborg ska återanvända och prioritera gemensamma lösningar framför verksamhetsunika. Utveckling ska i möjligaste mån bygga vidare på befintliga system och tjänster och dra nytta av erfarenheter från andra organisationer.

4. Gör digitala tjänster enkla att hitta, förstå och använda

Digitala tjänster och verksamhetsprocesser ska möta invånarnas, verksamheternas och medarbetarnas förutsättningar och samlade behov. Så långt det är möjligt ska tjänsterna utformas utifrån användarens digitala sammanhang och vanor och ta hänsyn till användarens helhetsupplevelse.

5. Involvera invånare och medarbetare i utvecklingen

Invånare och medarbetare bör aktivt delta i utvecklingen av nya tjänster, från idéstadiet till färdig implementering. Deras feedback och insikter är viktiga för att säkerställa att tjänsterna verkligen möter deras behov och förväntningar. Kontinuerlig dialog och transparens ska prioriteras genom hela tjänsteutvecklingen.

6. Erbjud digitala tjänster i första hand

Digitala tjänster ska, när det är relevant, vara förstahandsvalet i tjänsteutvecklingen. Strävan är att automatisera så mycket som det är lämpligt för att effektivisera och skapa bra användarupplevelser. Tydliga alternativ ska erbjudas de som inte kan använda digitala tjänster.

7. Optimera och återanvänd information effektivt

Region Gävleborgs information och data ska vara pålitlig, användbar och enkel att komma åt. Efterfrågad information ska tillgängliggöras där den behövs. Vid utveckling av digitala tjänster ska informationsbehov analyseras och befintlig information så långt som möjligt återanvändas för att undvika upprepningar och dubbelarbete.

8. Gör det tillräckligt säkert och tillgängligt

Invånare och medarbetare ska kunna lita på att Region Gävleborg hanterar säkerhetsrisker och sårbarheter som följer med den digitala omställningen och omvärldens förändringar. Digitala tjänster ska erbjudas med tillräcklig säkerhet och tillgänglighet, och risker ska kontinuerligt värderas mot nyttor för att hitta lösningsorienterade vägar framåt.

9. Utgå från ett helhetsperspektiv

Digital omställning i Region Gävleborg utgår från en helhetssyn. Perspektiv som hållbarhet, informationssäkerhet, juridik, teknik, arkitektur, arkiv och ekonomi ska beaktas. Internt samarbete, där relevanta spetskompetenser har möjlighet att säkerställa dessa perspektiv, ska vara en del i utvecklingen av digitala tjänster. Prioriteringar ska göras utifrån ett helhetsperspektiv för att maximera nyttan och ta hänsyn till resursbehov och resurstillgångar.

10. Arbeta öppet och samarbeta med andra

Kunskap och erfarenheter från Region Gävleborgs digitala omställning ska delas med andra. Samlade erfarenheter och kompetenser, både inom organisationen och i nationella kraftsamlingar, ska nyttjas. Utveckling ska i första hand genomföras tillsammans med andra i stället för att utveckla på egen hand. Lokal utveckling ska kunna skalas upp och användas av andra. Öppna data ska struktureras och tillgängliggöras på ett sätt som främjar samarbete och ökar möjligheterna för andra att utveckla nya tjänster.

1.3. Förflyttningar och målbilder

Strategin fokuserar på fem förflyttningar som tillsammans driver den digitala omställningen i Region Gävleborg framåt. För varje förflyttning har vi definierat ett antal resultatmått som hjälper oss att bedöma om vi är på rätt väg och uppnår våra mål. Data för dessa resultatmått kommer för första gången att hämtas in under 2025. Resultatmått kan därefter komma att kompletteras och revideras.

1.3.1. Förflyttning 1: Från enskilda aktiviteter till sammanhållna tjänster som möter olika behov

Region Gävleborg ska erbjuda sammanhållna digitala tjänster som svarar mot invånarnas och verksamheternas behov. Invånarna ska på ett enkelt sätt kunna hantera sina ärenden vid den tidpunkt och i den kanal som passar dem bäst. Genom att involvera verksamheter och invånare i utvecklingen skapar vi digitala lösningar som är anpassade till olika behov, förväntningar och förutsättningar. Vi säkerställer att det finns tydliga alternativ för de som inte kan använda digitala lösningar.

1.3.1.1. Hur vet vi att vi är på rätt väg?

- Andel invånare som aktivt använder de digitala tjänster som erbjuds jämfört med traditionella metoder
- Antal kartlagda användarresor

- Andel personer som är nöjda med tidsbokningsfunktionen, upplever att de fått den hjälp som de behövde och fick relevant information i Min Vård Gävleborg.

1.3.2. Förflyttning 2: Från stuprör till effektiva samarbeten

Vi ska skapa en stark kultur av samarbete med tydliga gemensamma prioriteringar för vår digitala omställning. Vi drar nytta av organisationens samlade kompetens och erfarenhet för att förstå och möta invånares och verksamheters behov. Användarresor fungerar som ett strategiskt verktyg för att förstå behoven ur ett helhetsperspektiv. Vi utnyttjar användar gemensamma digitala resurser på ett effektivt sätt. Vi arbetar lösningssorienterat för att övervinna hinder och navigera risker.

1.3.2.1. Hur vet vi att vi är på rätt väg?

- Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uppger att samarbetet med andra verksamheter fungerar väl
- Regionstyrelseförvaltningens nöjd-kund-index (NKI) – övergripande
- Regionstyrelseförvaltningens nöjd-kund-index (NKI) – samarbete
- Antal genomförda konsultationer i Min vård Gävleborg

1.3.3. Förflyttning 3: Från osäkerhet till trygghet och digital kompetens

Våra medarbetare ska ha de färdigheter och det självförtroende som krävs för att delta i den digitala omställningen och se digitala arbetssätt som en naturlig del av sin vardag. Genom kontinuerlig kompetensutveckling inom både digital kompetens och kompetens om hur digitalisering kan användas för att förändra arbetssätt skapar vi en trygg arbetsmiljö där digitala resurser nyttjas och vi vågar utmana traditionella arbetssätt.

1.3.3.1. Hur vet vi att vi är på rätt väg?

- Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uppger att de har tillräcklig digital kompetens
- Upplevd nytta av digitaliseringsutbildningen
- Andel chefer som genomgått utbildning i digital omställning
- Andel utvecklingsresurser som genomgått utbildning i digital omställning

1.3.4. Förflyttning 4: Från papper och gamla system till en modern digital arbetsmiljö

Vi ska erbjuda en användarvänlig och effektiv digital arbetsmiljö där medarbetarna nyttjar digitala resurser på bästa sätt. Vi ersätter analoga processer med effektiva digitala arbetssätt, använder digitala signaturer och skickar post och meddelanden med hjälp av säkra digitala lösningar. Vi drar nytta av befintliga system och mäter och förbättrar kontinuerligt vårt digitala arv. Vår goda digitala arbetsmiljö bidrar till att attrahera, behålla och utveckla kompetenta medarbetare och stärker vårt varumärke som en modern och attraktiv arbetsplats.

1.3.4.1. Hur vet vi att vi är på rätt väg?

- Mätning av digitalt arv, inklusive besparingspotential genom avveckling och konsolidering av system
- Andel medarbetare som i medarbetarenkäten uppger att den digitala arbetsmiljön fungerar väl
- Antal ärenden till IT-support som är relaterade till okunskap i digitala resurser
- Antal utskrifter
- Antal scannningar i centralscanningen
- Portokostnader

1.3.5. Förflyttning 5: Från utspridd datahantering till kunskapsdrivna beslut

Vi ska vara en organisation med tillgång till tillförlitliga data som stödjer beslutsfattande på alla nivåer och bidrar till forskning och långsiktig utveckling. Genom en aktiv data- och informationsförvaltning har vi kontroll över vilken information som finns, vem som äger den och hur den görs tillgänglig. Vi säkerställer att data endast hämtas eller matas in en gång, så att invånarna slipper vara sina egna informationsbärare. Vår data används strategiskt för att driva utveckling och skapa hållbara lösningar för framtiden.

1.3.5.1. Hur vet vi att vi är på rätt väg?

- Andel rapporter som används i Cyklop
- Andel prioriterade informationsmängder som är tillgängliggjorda som öppna data
- Antal förbättringsarbeten där dataanalys används för att utvärdera om önskade effekter uppnås

1.4. Genomförande av strategin

Strategin för digital omställning ska integreras i ordinarie styr- och planeringsprocesser. Koncernledningen och varje förvaltning bär ansvaret för att realisera strategin genom att i den årliga verksamhetsplaneringen beakta utpekade förflyttningar och prioriterade aktiviteter. I ansvaret ligger också att skapa utrymme för att genomföra aktiviteterna, vilket kan innebära att prioritera bort annat.

Till strategin finns en koncernövergripande handlingsplan för hur Region Gävleborg ska genomföra strategin. Handlingsplanen fastställer de aktiviteter som är särskilt viktiga för att uppnå de förflyttningar som pekas ut i strategin.

1.4.1. Uppföljning och lärande

Genomförandet av strategin följs upp genom löpande rapportering till koncernledningen. Dessutom utarbetas en årlig rapport om den digitala omställningen, som innehåller:

- En översiktlig bild av eventuella förändringar i invånarnas behov, politikens mål, omvärldens utveckling, nationella krav och interna förutsättningar
- En redogörelse för de insatser som genomförts under året och uppnådda resultat
- De viktigaste lärdomarna från det gångna året
- En analys av om pågående och planerade insatser fortfarande är relevanta eller om det finns behov av revideringar
- Förslag till inriktning och fokus framåt

Den årliga rapporten utgör ett viktigt underlag för koncernledningens och förvaltningarnas verksamhetsplaner samt för eventuella revideringar av handlingsplanen.

1.4.2. Ansvar och roller i den digitala omställningen

Tydlighet i vad vi kan förvänta oss av varandra i den digitala omställningen är avgörande för att genomföra strategin. Alla i organisationen har ett gemensamt ansvar för att göra de förflyttningar som pekats ut och att följa principerna för digital omställning.

1.4.2.1. Koncernledningen

Koncernledningen ska skapa förutsättningar för att uppnå den strategiska riktningen, följa upp resultat och tillgodose resurser för ändamålsenligt stöd till verksamheterna i den digitala omställningen. I ansvaret ligger också att skapa utrymme för att genomföra aktiviteterna, vilket kan innebära att prioritera bort annat. Varje förvaltningschef förväntas driva den digitala omställningen i sin egen förvaltning och tillämpa principer för digital omställning där det är relevant.

1.4.2.2. Verksamheter

Den digitala omställningen ska ske i Region Gävleborgs verksamheter. I verksamhetsplaneringen ska varje verksamhet aktivt driva den digitala omställningen i linje med strategin, tillämpa principerna och integrera omställningen i det dagliga arbetet. Verksamheterna förväntas ha god kännedom om vad som behöver och kan förbättras, samt tillräcklig kompetens för att avgöra om dessa förbättringar kan göras med stöd av digitala verktyg. De förväntas även nyttja gemensamma digitala verktyg och kommunicera behov till IT-förvaltningen kopplat till den digitala infrastrukturen.

1.4.2.3. IT-förvaltningen

IT-förvaltningen är en väsentlig stödfunktion för Region Gävleborgs verksamheter i den digitala omställningen. Det behöver finnas ett samspel mellan IT-förvaltningens expertis och verksamheternas kunskap om vad som behöver förbättras samt kompetens i hur digitala resurser kan användas.

IT-förvaltningen förväntas inte bara möta beställningar utan också proaktivt stötta verksamheterna på operativ, taktisk och strategisk nivå. IT-förvaltningen ska också tillhandahålla och underhålla en teknisk infrastruktur som möjliggör omställningen.

Medarbetare på IT-förvaltningen förväntas kommunicera på ett sätt som är lätt att förstå.

1.4.2.4. Chefer

För att lyckas med den digitala omställningen behövs modiga ledare. Chefer har ansvar för att förändringsleda och skapa förutsättningar för digital omställning i sina verksamheter. Chefer förväntas inkludera strategins utpekade förflyttningar och prioriterade aktiviteter i sin verksamhetsplanering samt följa upp och säkerställa att beslutade aktiviteter leder till önskade resultat. Chefer behöver också se till att både de själva och medarbetarna har rätt kompetens och skapa en arbetskultur där medarbetare vågar ta initiativ, testa nya lösningar och aktivt bidra till den digitala omställningen.

1.4.2.5. Utvecklingsresurser

Verksamhetsutvecklare, kvalitetssamordnare, strateger eller andra med liknande roller, förväntas ha en god förståelse för invånares behov i mötet med verksamheten och hur digitalisering kan användas för att möta behoven av förändrade arbetssätt. De behöver ha tillräckliga kunskaper för att kunna stödja verksamheten inom förändringsledning, användarinvolvering och tjänsteutveckling samt tillämpa principer för digital omställning där det är aktuellt.

1.4.2.6. Medarbetare

Medarbetare förväntas aktivt bidra till den digitala omställningen genom att anpassa sitt arbetssätt efter verksamhetens samlade behov och delta i förändringsarbetet. De förväntas ha den digitala kompetens som krävs för att nyttja de digitala resurser som ska användas i verksamheten, förstå hur teknik kan användas för att göra förbättringar samt använda system på ett ansvarsfullt sätt. Medarbetare förväntas också bidra med att identifiera behov av förbättringar av arbetssätt och digitala resurser.