

Mødeindkaldelse



Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne

6. november 2024

Dagsorden til Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Mødedato: 13.11.2024

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: TEAMS

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

Aarhus Kommune

Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

Udvikling og Demokrati

Hack Kampmanns Plads 1
8000 Aarhus C

Sagsbehandler

Torben Glock

E-post direkte tgl@aarhus.dk

www.aarhuskommune.dk

Dagsorden DDH Kontaktcenter:

1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.05.2024 (B)
4. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (B)
5. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)
 - a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O)
 - b. DDH's strategiske indsatser: Digital Inklusion og Beredskab
 - i. Region Sjælland Samarbejde (O)
 - c. Drøftelse og sparring om næste strategiske skridt samt kommunedeltagelse (D)
6. DDH-branding (O)
7. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (frokost)

Dagsorden DDH Chatbot:

8. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.05.2024 (B)
11. Chatbot udbuddet (O)
 - a. Status på udbudsprocessen (O)
 - b. Den kommende implementering (O)
12. Chatbot forventet regnskab 2024 (O)
13. Evt.

(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

Punkt 1: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil give en status for, hvilke kommuner som pt. er en del af DDH-kontaktcenter samarbejdet og hvordan udviklingen ser ud hhv. pr. 1.1. 2025 og 1.7.2025. Hun vil også fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2024, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 13.11.2024
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.5.2024 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_16.5.2024
Introduktion: Nej
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej

Punkt 4: DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (O)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: DDH forventet regnskab 2024_DDH rep 13.11.24
Introduktion: De forventede udgifter for 2024 vil være betydelig lavere end oprindelig vurderet ved DDH repræsentantskabsmødet tilbage i foråret 2023. Det skyldes den løbende tilpasning af vagtplanen til et færre antal kommuner og tilsvarende færre kald. Det betyder bl.a. at der er færre udgifter til vores fælles telefonsystem Puzzel. Samtidig er dele af udgifter flyttet til chatbotregnskabet, hvor de retmæssigt hører til (se tekst med rødt). Det forventede regnskab gennemgås kort på mødet og beregninger af udgifterne for de enkelte kommuner, vil blive fremsendt sammen med faktureringen medio december 2024.
Beslutninger: Nej
Yderligere info: Nej

Punkt 5: DDH-strategi 2023-2025

- a) Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O)
- b) DDH's strategiske indsatser: Digital Inklusion og Beredskab
 - a. Region Sjælland Samarbejde (O)
- c) Drøftelse og sparring om næste strategiske skridt samt kommunedeltagelse (D)

V/ DDH-sekretariatet, Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til 5. b.:

- DDH - Region Sjælland Projektbeskrivelse
- DDH - Region Sjælland - DDH Økonomi
- DDH - Region Sjælland – Procesplan

Introduktion:

- a) Der har været brugt mange kræfter på arbejdet med onboarding. På mødet gives en status for det arbejde som blev søsat på DDH-repræsentantskabsmødet efteråret 2022 og fulgt op med en SWOT-analyse og en efterfølgende drøftelse på DDH-repræsentantskabsmødet i foråret 2023. I referatet fra DDH- repræsentantskabsmødet den 29.11.2022 stod bl.a. *"Repræsentantskabet støttede det fortsatte arbejde med 'onboarding' og de fokuspunkter arbejdsgruppen havde udpeget. Den efterfølgende drøftelse bar præg af, at det er et vigtigt arbejde som får stor betydning for medarbejdernes trivsel i DDH, og den fortsatte professionalisering af DDH. Det er nu op til styregruppen at planlægge og implementere indsatserne"*.

På mødet gives en samlet status for hele arbejdet med onboarding.

- b) Repræsentantskabet bakkede på sidste DDH-repræsentantskabsmøde (16.05.2024) op om det videre arbejde med de foreslåede strategiske indsatser om 'digital inklusion' og 'beredskab' i DDH.

Styregruppen har siden arbejdet videre med indsatserne og giver på mødet en status for arbejdet, fx indgåelse af **partnerskaber** med eksterne. Lone (Horsens) og Lene (Aarhus) giver en status for arbejdet partnerskaberne med fokus på dialogen med Region Sjælland.

I dialogen med Region Sjælland er der blevet identificeret to spor for et potentielt samarbejde:

- 1) *DDH vejleder i Regionen: Vejledning i de forskellige konkrete anvendelsesområder og grundlæggende funktioner i udvalgte digitale sundhedsløsninger via et pilotprojekt med DDH. Den tekniske support til Min Sundhedsplatform fortsætter uændret i Region Sjælland-regi og pilotprojektet med DDH bliver et supplement hertil.*
- 2) *Udbredelse af DDH i Region Sjælland kommuner: Sideløbende tilbydes et antal kommuner i Region Sjælland at blive en del af det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline på lige vilkår med eksisterende medlemskommuner.*

DDH har delt et økonomioplæg med Region Sjælland på de to spor, som er vedlagt i bilag.
c) Vi lægger her op til at få input fra deltagerne på mødet. Er der andre strategiske skridt som styregruppen skal arbejde med? Er det repræsentanter som har energi på at hjælpe med at arbejde med indsatserne?
Beslutning: nej
Yderligere info: nej

Punkt 6: DDH-branding
V/DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: nej
Introduktion: På mødet fortælles om, hvilke beslutninger styregruppen har truffet for et kommende arbejde med DDH's branding. Styregruppen har godkendt, at DDH fremadrettet ikke skal bruge ordlyden "Den Digitale Hotline" i den borgervendte kommunikation (i logos mv.). Der er nedsat en arbejdsgruppe til at komme med et oplæg til, hvad agenterne skal sige i stedet for. Styregruppe har desuden godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur. Hvad det dækker over præsenteres på mødet.
Beslutninger: Nej
Yderligere info: Nej

Punkt 7: Evt.
V/ alle
Yderligere info: Nej

Pause kl. 12 – 13 (frokost)

Punkt 8: Velkomst v/formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet:
Introduktion: Dagsordenen handler nu om chatbotsamarbejdet, og der kan være kommune-repræsentanter fra formiddagens møde, som ikke deltager på denne del af mødet, mens nye kommune-repræsentanter kan være stødt til denne del af mødet. Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil give en status for, hvilke kommuner som pt. er en del af DDH-chatbot samarbejdet og hvordan udviklingen af antal chatbot-kommuner tegner sig. Lene vil herudover fortælle om milepæle i arbejdet med chatbotten siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2024 samt næste skridt.
Beslutninger:
Yderligere info: Nej

Punkt 9: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8 -14 (B)

V/ Styregruppen
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 13.11.2024
Introduktion:
Beslutninger:
Yderligere info: Nej

Punkt 10: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.5.2024 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: - Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_16.5.2024
Introduktion: Nej
Beslutninger: - Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej

Punkt 11: Chatbot udbuddet a. Status på udbudsprocessen (O) b. Den kommende implementering (O)
V/ Chatbot-teamet
Bilag til punktet: - Introduktion til DDH Chatbot & Ai Services projektet (PP)
Introduktion: Med udgangspunkt i vedhæftede præsentation, vil DDH teamet give en grundig status for arbejdet med processen og implementeringen. Under præsentationen er der mulighed for at stille spørgsmål løbende og efterfølgende åbnes op for at DDH-teamet kan uddybe dele af processen og gå i dybden med elementer.
Beslutninger: Nej
Yderligere info: Nej

Punkt 12: Chatbot forventet regnskab 2024 (O)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: - DDH forventet regnskab 2024_DDH rep 13.11.24 (PP)
Introduktion: Regnskabet bærer præg af at al fokus er på udbuddet og den kommende implementering. Det betyder bl.a. at der ikke er særlige udgifter til udvikling af nuværende platform. Alle ressourcer i DDH-teamet er sat ind på at løfte processen frem til overgang til ny ai-plattform ultimo februar 2025. Samlet set ender regnskabet forventeligt med at overskride det oprindelige budget fra foråret 2023, men lidt under det vedtagne justerede budget fra repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024, hvor det blev godkendt at flytte udgifter fra DDH-kontaktcenter regnskabet til chatbotregnskabet, hvor de retmæssigt hører til. Det forventede regnskab gennemgås kort og beregninger af udgifterne for de enkelte kommuner, vil blive fremsendt sammen med faktureringen medio december 2024.

Beslutninger: Nej
Yderligere info: Nej

Punkt 13: Evt.
V/ alle
Yderligere info: Nej