

# Bilag 2b: Budget 2017: Omprioriteringsforslag til prioriteringsrummet

## Børnefamilier med særlige behov

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
BU01	<b>Smart investeringsforslag:</b> Tilpasninger på dag- og døgntilbud til udsatte børn og unge <i>Drift/Anlæg</i>	0 17.500	-5.500 2.000	-5.500 0	-5.500 0	-5.500 0
BU04	Omlægning af indsats overfor kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge	0	-2.300	-2.500	-2.500	-2.500
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>17.500</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-7.800</b>	<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>

## Hjemmeplejen

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
-	<b>Smart investeringsforslag:</b> Online støtte- og hjemmepleje via skærmbesøg <i>Anlæg</i>	0 500	0 600	-100 0	-200 0	-300 0
-	<b>Smart investeringsforslag:</b> Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje <i>Anlæg</i>	0 3.800	-600 2.000	-1.600 0	-1.600 0	-1.600 0
HJ02	Færre udgifter til hjemmehjælp som følge af udbud	0	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>4.300</b>	<b>2.600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-3.600</b>	<b>-4.700</b>	<b>-4.800</b>	<b>-4.900</b>

## Borgere med sindslidelse

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
SI01	Administrativ effektivisering i Borgercenter Voksne	0	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

## Udsatte voksne

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
UD01	<b>Smart investeringsforslag:</b> Omlægning af indsatser på Vesterbro <i>Anlæg</i>	0 1.500	-1.000 0	-1.000 0	-1.000 0	-1.000 0
UD03	Bedre kapacitetsudnyttelse af botilbudspladser på udsatteområdet	0	0	-800	-800	-800
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>1.500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>

## Borgere med handicap

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
-	<b>Smart investeringsforslag:</b> Velfærdsteknologier til handicapområdet <i>Anlæg</i>	0 1.500	-3.000 1.000	-2.900 0	-2.900 0	-2.900 0
HA01	<b>Smart investeringsforslag:</b> Tættere på familier med børn og unge med handicap <i>Anlæg/Drift</i>	0 4.000	-4.600 900	-6.100 600	-6.100 400	-6.100 0
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>5.500</b>	<b>1.900</b>	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-7.600</b>	<b>-9.000</b>	<b>-9.000</b>	<b>-9.000</b>

**Tværgående forslag – Interne (berører flere målgruppeområder i Socialforvaltningen)**

Nr.	Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
-	<b>Smart investeringsforslag:</b> CSC Social Mobility <i>Anlæg/drift</i>	0 18.100	-6.000 6.300	-5.100 0	-5.100 0	-5.100 0
-	<b>Smart investeringsforslag:</b> Borgeradgang på socialområdet via Borger.dk <i>Anlæg/drift</i>	0 3.600	0 3.200	-1.900 0	-1.900 0	-1.900 0
TV01	<b>Smart investeringsforslag:</b> Bedre brug af hjælpemidler <i>Drift/anlæg</i>	0 2.600	-1.800 400	-1.800 0	-1.800 0	-1.800 0
TV02	<b>Smart investeringsforslag:</b> Online støtte i hjemmevejledning og bostøtte til flere målgrupper <i>Drift/anlæg</i>	0 600	-500 2.000	-1.200 0	-1.700 0	-1.800 0
TV03	<b>Smart investeringsforslag:</b> CSC Social - Merværdi <i>Anlæg</i>	0 0	-1.000 3.500	-1.000 0	-1.000 0	-1.000 0
TV05	Øget samarbejde om unge i deres overgang til voksenlivet	0	-1.650	-3.650	-3.650	-3.650
TV09	<b>Smart investeringsforslag:</b> Facility management - en ny organisering af Socialforvaltningens ejendomsdrift* <i>Anlæg/drift</i>	0 3.800	-11.309 0	-15.400 0	-17.800 0	-20.100 0
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>		<b>28.700</b>	<b>15.400</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>		<b>0</b>	<b>-22.259</b>	<b>-30.050</b>	<b>-32.950</b>	<b>-35.350</b>

**I alt**

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Investeringsbehov fra investeringspuljer</b>	<b>57.500</b>	<b>21.900</b>	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>0</b>
<b>Nettoeffektivisering</b>	<b>0</b>	<b>-44.259</b>	<b>-55.550</b>	<b>-58.550</b>	<b>-61.050</b>

\* Profil ud over 2020

# Børnefamilier med særlige behov

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** BU01 – Tilpasninger på dag- og døgntilbud til udsatte børn og unge

**Kort resumé:** I én bevægelse omstiller og udvikler Socialforvaltningen dagbehandlings- og spæd- og småbørnsområdet. De kommunale dagbehandlingstilbud specialiseres for at efterkomme målgruppens stadigt mere komplekse problemstillinger, og en samling af Glostrup, Wibrandtsvej og Suhmsgade i én institution omstiller spæd- og småbørnsindsatsen, så vi styrker arbejdet for og med småbørn og deres familier.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Sammenlægning af tre institutioner med nyt ressource-team og besparelse på ledelse	Service		-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Kortere forløb ved parallelanbringelser i kommunalt regi, og øget hjemgivelse af parallelanbringelser efter afsluttede forløb	Service		-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
Effektivisering ved brug af private tilbud fremfor kommunale på behandling under socialforvaltningen	Service		-3.500	-3.500	-3.500	-3.500
En sagsbehandler fuld tid på den nye institution	Service		500	500	500	500
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Afvikling af Glostrup observationshjem og flytning af Suhmsgade	Service	1.000	2.000			
Ombygning af nye lokaler	Anlæg	12.000				
Udgift til afvikling Arildsgårds matrikel	Service	4.500				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service/Anlæg	<b>17.500</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>17.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5 år					

## 2. Baggrund og formål

Forslaget har to spor som til sammen omstiller og udvikler dagbehandlingsområdet og spæd- og småbørnsområdet.

### *Dagbehandlingsområdet*

Omstillingen og udviklingen af de kommunale dagbehandlingstilbud er motiveret af, at Borgercenter Børn og Unge under Socialforvaltningen har kortlagt indhold og efterspørgsel på dagbehandlingsområdet.

Kortlægningen peger på, at målgruppen for dagbehandling vil ændre sig de kommende år bl.a. på grund af ændret anbringelsesmønster, måltal for dagbehandling og fokus på inklusion i almenområdet. Den fremadrettede målgruppe forventes derfor at få mere komplekse problematikker og have mere massive støttebehov. Konkret kan det med den nuværende tilbudsvifte på det samlede dagbehandlingsområde være vanskeligt at finde dagbehandlingstilbud i København til:

- stærkt udadreagerende og eventuelt kriminalitetstruede (særligt drenge)
- psykisk sårbare (særligt piger)
- de helt unge senmodne der har traumatiserende oplevelser med i bagagen
- børn med lav IQ
- børn med gennemgribende udviklingsforstyrrelser
- børn med svære angstproblematikker, svær skolevægring, svær autisme og svære familieproblematikker

For nylig har Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen foretaget en annoncering af det private dagbehandlingsområde for at sikre overensstemmelse mellem pris og kvalitet. Annonceringen har resulteret i kontrakter med fire private dagbehandlingstilbud. To af de private tilbud leverer pladser til børn med moderate støttebehov, ét leverer pladser til børn med massive støttebehov, og det sidste tilbud leverer begge dele. Socialforvaltningen driver selv fire kommunale tilbud, der hovedsagligt har børn med et moderat støttebehov og enkelte børn med massive støttebehov. De tilsammen otte dagbehandlingstilbud er alle beliggende i Københavns Kommune og leverer pladser til ca. 429 børn. De kommunale tilbud er normeret til 114 af de børn.

Der er således behov for en omstilling og specialisering af dagbehandlingsområdet, som imødekommer en efterspørgsel, der ikke efterkommes i dag på tværs af de kommunale og private dagbehandlingstilbud.

### *Spæd- og småbørnsområdet*

Omstillingen og udviklingen af spæd- og småbørnsområdet iværksættes, fordi flere undersøgelser viser, at børn, som i en kortere eller længere periode ikke kan bo hjemme hos deres familie, profiterer bedst af at blive anbragt i en netværks- eller plejefamilie, mens der samtidigt arbejdes med barnets forældre. Det er samtidig Socialforvaltningens erfaring, at en ikke uvæsentlig del af børnene og deres familier kan have brug for mere intensiv hjælp. Det kan f.eks. være en midlertidig anbringelse af barnet på døgninstitution med sideløbende intensiv familiebehandling eller et døgnophold for familier (også kaldet ”parallelanbringelse”), hvor barn og forældre bor på institutionen og får en intensiv familiebehandlingsindsats.

Der er behov for og ræson i en omstilling af spæd- og småbørnsområdet, så flere udsatte børn under seks år får en god og tryk opvækst i deres egen familie eller i en netværks- eller plejefamilie, og at de

biologiske forældres kompetencer og relation til deres børn styrkes gennem omstilling og effektivisering af spæd- og småbørnsområdet. Yderligere har der igennem de sidste tre år været en overkapacitet på døgnbehandlingspladser til spæd- og småbørn, hvilket har medført ledige pladser, samt at en stor andel af pladserne sælges til andre kommuner. Omstillingen vil derfor også være en tilpasning af antallet af døgnbehandlingspladser.

### 3. Forslagets indhold

#### *Dagbehandlingsområdet:*

Omstillingen og udviklingen af dagbehandlingsområdet medfører to ændringer i den eksisterende kommunale tilbudsvifte:

For det først afvikles Arildsgård. Arildsgård, som har en normering på 24 pladser, afvikles, så der fremefter er i alt tre kommunale dagbehandlingstilbud. De 24 pladser, som bortfalder med afviklingen, skal fremover købes hos de private leverandører. Arildsgård lukkes; dels fordi kvaliteten af behandlingen i de private tilbud ikke er lavere end i de private kommunale, selvom de er billigere, hvorfor de anbragte børn ikke vil opleve servicereduktioner ved at få et privat tilbud frem for et kommunalt; dels fordi Borgercenter Børn og Unge vurderer, at børn i målgruppen er bedst tjent med, at de kommunale tilbud specialiserer sig i tungere problemstillinger, der ikke imødekommes i dag. Til det behøves færre kommunale tilbud.

Når den kommunale kapacitet ikke foreslås reduceret med yderligere pladser end de 24, er det, fordi Socialforvaltningen har en forsyningspligt i forhold til dagsbehandlingspladser, som betyder, at forvaltningen skal levere det nødvendige antal dagbehandlingspladser til børn og unge, som kan have behov dagbehandling. Og på nuværende tidspunkt vurderes det ikke, at private leverandører kan levere yderligere dagbehandlingspladser udover de anførte 24 og slet ikke til mange af de tungere problemstillinger, vi forventer flere af.

Forslaget indebærer, at nogle af de børn, som er indskrevet på Arildsgård, får et skoleskift, når institutionerne sammenlægges, og de børn skal overflyttes til et andet tilbud. Det kan for nogle børn være en udfordring at skifte skole og have konsekvenser for deres udvikling. Socialforvaltningen vil, for at forebygge dette, tilrettelægge en afviklingsproces, som er mest muligt skånsom for børnene og deres pårørende, og selvfølgelig også for de berørte medarbejdere.

Københavns Kommune vil være afhængig af, at de private leverandører kan kapacitetsudvide betragteligt til børn med moderate støttebehov. Erfaringen fra annonceringsprocessen er dog, at de private dagbehandlingstilbud, hurtigt og kvalificeret efterkommer Københavns Kommunes dagbehandlingsbehov, og derfor tilrettelægger Socialforvaltningen processen, så de private tilbud får tid til dette.

Samtidig specialiseres de kommunale dagbehandlingstilbud for at imødekomme et ændret anbringelsesmønster, så efterspørgslen på mere specialiserede tilbud kan imødekommes.

Specialiseringen vil medføre, at de tre resterende kommunale tilbud fremefter får flere børn med massive støttebehov frem for børn med moderat støttebehov, og at kommunen kan tilbyde flere pladser til børn med massive støttebehov og særligt specialiserede solisttilbud til de mest udfordrede børn og unge. Specialiseringen medfører, at kommunens egne tilbud leverer en bredere vifte af tilbud til børn og unge med behov for dagbehandling og øger kvaliteten af indsatserne for hele målgruppen – særligt dem med de mest tungtvejende behov. Hvordan og til hvilken målgruppe, de resterende tre

kommunale dagbehandlingstilbud skal specialiseres, afklares i en efterfølgende proces i samarbejde med tilbuddene.

### ***Spæd- og småbørnsområdet:***

Omstillingen og udviklingen af spæd- og småbørnsområdet sker først og fremmest ved en sammenlægning af institutionerne Wibrandtsvej, Glostrup og familiebehandlingstilbuddet Suhmsgade til én institution fordelt på to matrikler. Sammenlægning af de tre tilbud skal udvikle og omstille området ved at:

- Tilbyde flere fleksible indsatser skræddersyet det enkelte barns behov.
- Sikre mere effektiv ressourceudnyttelse.
- Give mere støtte og supervision til både netværks-/plejefamilie og til den biologiske familie.
- Tilbyde flere aflastnings-, familiedøgnopholds- og familiebehandlingsmuligheder.
- Udvide kapaciteten for midlertidig anbringelse af barnet på døgninstitution, med sideløbende intensiv familiebehandling i nærmiljøet, så familierne kan bevare kontinuitet i hverdagen ift. job, daginstitution mm., og fastholde vigtigt netværk.
- Sikre, at støtte til familierne baseres på de virkningsfulde elementer i familiarbejdet på tværs af indsatser.
- Etablere en særlig indsats for de 0-1årige (ufødte og nyfødte) i et samarbejde med jordmødre, sundhedsplejen og sagsbehandler. En sagsbehandler fra undersøgelsesområdet på myndighedssiden skal være fast tilknyttet den nye institution og tilrettelægge samarbejdet med jordmødre og sundhedsplejen, så vi koordinerer en hurtig og intensiv indsats, hvis der er bekymringer for barnet og familiens udvikling. Sagsbehandlerens opgave består bl.a. i hurtigt at visitere til § 50-undersøgelser i de 6 myndighedsenheder og være det første koordinerende led til jordmødrene, sundhedsplejen og institutionen for at sikre en helhedsorienteret og koordineret støtte til barnet og familien.

Den nye institution skal samles i kommunalt ejede lokaler, som dagbehandlingstilbuddet Arildsgård benytter i dag, og i Wibrandtsvejs nuværende lokaler. Der er i dag 8 døgnbehandlingspladser på Wibrandtsvej og 18 på Glostrup Observationshjem. Den nye institution har optimalt 19 pladser, svarende til en reduktion på 7 pladser på spæd- og småbørnsområdet. Pladsantallet kan dog variere med op til 2 pladser, da det endnu ikke er fuldt ud afklaret, hvad der er muligt indenfor de fysiske rammer.

Omlægningen betyder, at Arildsgårds lokaler skal ombygges og tilpasses den nye institutions behov, og at anbragte børn på Glostrup og Wibrandtsvej potentielt skal flyttes over i nye lokaler – alt afhængig af, hvordan den nye institution organiseres. Ligeledes skal de to medarbejdergrupper samles på en ny matrikel og med en ny ledelse.

Driftsoverenskomsten med den selvejende institution, Glostrup Observationshjem, skal opsiges.

## **4. Økonomi**

Der er flere besparelspotentialer i omstillingen og udviklingen og af både dagbehandlings- og spæd- og småbørnsområdet

### ***Dagbehandlingsområdet:***

1. Forslagets effektiviseringspotentiale ligger først og fremmest i flere private dagbehandlingspladser frem for kommunale pladser, idet de private dagbehandlingstilbud er billigere end de kommunale

tilbud. Besparelsen ved at have 24 børn i dagbehandling privat frem for på Arildsgård vil være 3,5 mio. kr.

2. Det vil koste 4,5 mio. kr. at lukke dagbehandlingstilbuddet. Midlerne skal dække lønomkostninger til personalet, og udbetaling af feriepenge i forbindelse med opsigelse af medarbejderne. Der er i alt cirka 27 årsværk ansat på Arildsgård til en lønudgift på cirka 1,1 mio. kr/mdr. investeringen svarer til at lønomkostningerne dækkes gennemsnitligt 4 mdr. efter medarbejderne er opsagt.

### **Spæd- og småbørnsområdet:**

1. Der er besparelser i en samling af de tre tilbuds ledelser til én ledelse og i en samlokalisering af Glostrup, Suhmsgade og Wibrandtsvej på to matrikler. Det samlede besparelspotentiale ligger således i to færre ledere og én husleje mindre
2. Borgercenter Børn og Unge forventer at anvende 14,8 mio.kr. i 2015 på parallelanbringelser. Opholdslængden på de private parallelanbringelser overstiger væsentligt kommunens interne tilbud. Der er en besparelse at på den kortere opholdslængde, ved at bruge kommunale frem for private. Parallelanbringelser på spædbørnsinstitutionerne fører til hjemgivelse i 50 % af sagerne. Når flere parallelanbringelser overgår til kommunens egen regi, vil der også være en besparelse som følge af en lavere risiko for efterfølgende anbringelse. Det samlede potentiale er 1,5 mio. kr.
3. Investeringen i service på i alt 3 mio. kr. fordelt på 2016 og 2017, dækker omkostningerne ved afvikling af den selvejende institution Glostrup Observationshjem. Der er ansat cirka 41 årsværk, som alle opsiges, da personaleansvaret ligger hos den selvejende institution. Midlerne dækker cirka 2 måneders lønomkostninger.
4. En sagsbehandler ansættes på fuld tid på den nye institution.
5. Anlægsinvesteringen på 12 mio. kr. er beregnet ud fra gennemsnitspriser fra Byggeri København. Der er indregnet en buffer til uforudsete udgifter i forbindelse med renoveringen på ca. 15 pct., jf. Byggeri Københavns praksis. Anlægsbehovet vil blive genberegnet, når der er foretaget en mere kvalificeret vurdering af anlægsudgifterne til renoveringen. Dette vil ske medio 2016. Evt. mindreforbrug i forbindelse med anlægsudgifterne vil blive tilbageført til Kassen senest i forbindelse med sidste sag om bevillingsmæssige ændringer i 2016. Evt. merudgifter vil SOF afholde inden for egen ramme.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering ved brug af private tilbud fremfor kommunale på behandling under socialforvaltningen	-3.500	-3.500	-3.500	-3.500
Sammenlægning af tre institutioner med nyt ressource team og besparelse på ledelse	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Kortere forløb ved parallelanbringelser i kommunalt regi, og øget hjemgivelse af parallelanbringelser efter afsluttede forløb	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
En sagsbehandler fuld tid på den nye institution	500	500	500	500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.500</b>

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l.)						Investeringspuljen (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Afvikling af Glostrup observationshjem og flytning af Suhmsgade	1.000	0	0	0	0	1.000	X
Afvikling af Glostrup observationshjem og flytning af Suhmsgade	0	2.000	0	0	0	2.000	
Udgift til afvikling Arildsgårds matrikel	4.500	0	0	0	0	4.500	X
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>5.500</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.500</b>	

**Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l.)						Investeringspuljen (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Ombygning af nye lokaler	12.000	0	0	0	0	12.000	X
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>12.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.000</b>	<b>X</b>

## 5. Implementering af forslaget

Socialforvaltningen har udarbejdet en procesplan for implementering af forslaget. Procesplanen har flere etaper:

1. Afviklingen af Arildsgård, som forventes implementeret i 2016, men med hensyntagen til skoleårets afslutning i juni måned, så flest mulige børn kan afslutte skoleåret på institutionen. For nogle børn vil der være en naturlig afgang fra institutionen inden sommeren 2016. For de resterende børn på institutionen, vil Socialforvaltningen udarbejde en plan for overflytning til andre tilbud.
2. Omplacering af de børn, som fortsat har behov for et dagbehandlingstilbud efter sommeren 2016. Den proces køres af Borgercenter Børn og Unge og i en dialog og et samarbejde med Børne- og Ungeforvaltningen og de private dagbehandlingstilbud.
3. Specialiseringen af området, som er en løbende proces, der køres af Borgercenter Børn og Unge og bl.a. baseres på tilbagemeldinger fra Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen omkring behov på området.
4. Ombygningen af Arildsgårds lokaler, så de er tilpasset den nye institution. Lokalerne skal renoveres og bygges om til formålet, inden børn og familier kan flytte ind. Erfaringen viser, at ekstraudgifter må forventes ved omlægning af institutioner. Da driftsoverenskomsten med Glostrup samtidig skal opsiges, vil der være udgifter til udbetaling af feriepenge o.a. ved opsigelse, flytteudgifter, istandsættelse og ombygning m.m., samt faldende indtægter som følge af anbringelsesstop til institutionen. Det antages, at udgiften i den forbindelse vil være i alt 3 mio. kr. fordelt på 2016 og 2017. Yderligere viser de foreløbige beregninger at ombygning og renovering vil koste 6 mio. kr.
5. Etableringen af den nye institution. Målgruppe- og opgavebeskrivelse skal laves, institutionsleder skal ansættes mm. Denne proces køres af Borgercenter Børn og Unge under Socialforvaltningen.



## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

De private dagbehandlingstilbud bliver væsentlige samarbejdspartnere med den udvidede efterspørgsel på dagbehandlingspladser fra dem.

Socialforvaltningen vurderer, at forslaget vil give et besparelspotentiale hos Børne- og Ungdomsforvaltningen, og er i dialog med Børne- og Ungdomsforvaltningen herom.

Familierne i målgruppen skal inddrages i tilrettelæggelsen af indsatserne på den nye institution.

## 7. Forslagets effekt

*Ift. afvikling af Arildsgård*

På baggrund af de krav, der kontraktmæssigt stilles til de private dagbehandlingsinstitutioner, forventes det ikke, at afviklingen af Arildsgård vil have negative konsekvenser for den kvalitet, børnene/de unge og deres familier vil opleve i tilbuddet.

For de specifikke børn, der på nuværende tidspunkt går på Arildsgård, kan afviklingen have negative konsekvenser, da det vil betyde et skole-/institutionsskift for dem, men ved at være på forkant og planlægge med øje på skoleåret, er det hensigten at mindske de negative konsekvenser mest muligt.

Afviklingen af dagbehandlingstilbuddet forventes at have negative konsekvenser for medarbejderne på Arildsgård, da det vil betyde opsigelser af medarbejdere og ledelse på Arildsgård svarende til 24 pladser.

*Ift. øget specialisering af de resterende tre kommunale dagbehandlingstilbud*

Forslaget vil imødekomme behovet for omstilling af dagbehandlingsområdet til en målgruppe med stadigt mere komplekse problematikker. De forventede effekter bliver derfor:

- At færre børn med moderate støttebehov anbringes på de kommunale tilbud og i stedet anbringes på private tilbud.
- At andelen af børn med massive støttebehov eller med behov for solisttilbud vokser på kommunale tilbud.

*Ift. den nye spæd- og småbørnsinstitution*

- Færre sammenbrud i netværks- og plejeanbringelser
- Flere familier forbliver samlet, med færre døgninstitutionsanbringelser til følge, i tråd med omstillingen "Tæt På Familien".
- Flere og mere robuste netværksplejeanbringelser frem for familieplejeanbringelser
- Flere parallelanbringelser i kommunalt regi med henblik på at kompetenceudvikle familierne til at mestre eget liv og forebygge anbringelser
- Flere netværks- og familieplejeanbringelser frem for institutionsanbringelser
- Mere familiebehandling
- Tidligere opsporing af udsatte spædbørn og deres familier

## 8. Opfølgning

Ift. afviklingen af Arildsgård er det overordnede succeskriterium, at afviklingen er til mindst mulig gene for de børn, som er anbragt på Arildsgård, og deres pårørende.

Ift. den øgede specialisering af de resterende tre kommunale dagbehandlingstilbud er hensigten, at kommunen kan tilbyde flere pladser til børn med massive støttebehov, og tilbyde særligt specialiserede solisttilbud, til de mest udfordrede børn. Det overordnede succeskriterium med specialiseringen bliver således, at kommunens tilbud kan levere en bredere vifte af tilbud, målrettet børn og unge med behov for mere massiv dagbehandling.

Ift. spæd- og småbørnsinstitutionen er forslaget overordnede formål at omstille og effektivisere spæd- og småbørnsindsatsen, så udsatte børn under seks år får en god og tryk opvækst, hvad enten det er i deres egen familie eller i en netværks- eller plejefamilie. Succeskriterierne er, at der bliver bedre overgange og mere sammenhæng imellem foranstaltninger, at anbringelserne bliver af kortere varighed, og at de biologiske forældres forældrekompetencer og relation til deres børn styrkes, så man forebygger (gen)anbringelser.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Afviklingen er til mindst mulig gene for de børn, som er anbragt på Arildsgård	Flest mulige børn flyttes udenfor skoleåret i 2016	Socialforvaltningen	I 2016
De kommunale dagbehandlingstilbud specialiseres til børn med massive støttebehov og behov for soliststøtte	Om flere børn med massive støttebehov og solistbehov får tilbud på de kommunale dagbehandlingstilbud	Socialforvaltningen	Løbende fra 2017 af
Flere familier forbliver sammen med færre anbringelser til følge	Datatræk fra CSC og andre relevante administrative systemer	Socialforvaltningen	Kan først fastlægges, når den nye institution er på plads i nye lokaler
Korterevarende anbringelser	Datatræk fra CSC og andre relevante administrative systemer	Socialforvaltningen	Kan først fastlægges, når den nye institution er på plads i nye lokaler
Forældrekompetencer og barnets relation til forældre styrkes	Færre sammenbrud, korterevarende anbringelser, faldende behov for foranstaltninger senere i livet	Socialforvaltningen	Kan først fastlægges, når den nye institution er på plads i nye lokaler

## 9. Risikovurdering

Omprioriteringsforslagets risiko vurderes at være lav for begge målgrupper, dagbehandlingsmodtagende børn og unge og småbørn og deres familier, fordi de private dagbehandlingstilbud hidtil har leveret et godt stykke arbejde, og fordi den nye institution får en faglig og organisatorisk kapacitet på området, forvaltningen ikke har haft før. Ligeledes vurderes forslaget at være langtidsholdbart, fordi spæd- og småbørnsinstitutionen går i spænd med Socialforvaltningens ambition om at sætte tidligt og

forebyggende ind, og fordi specialiseringen af de kommunale dagbehandlingstilbud imødekommer en tiltagende efterspørgsel.

De væsentligste risikoelementer ligger i forhold til den tidsmæssige/praktiske implementering og dermed især indhentelsen af de økonomiske besparelser:

- At den afviklingsproces, som er afgørende for alle involverede parter, ikke mindst børnene, kræver en styret og ikke for lang proces, så Socialforvaltningen hurtigst muligt kan få effektueret omlægningerne. En plan for afviklingsprocessen er blevet udarbejdet.
- Sparepotentialet forudsætter en hurtigt afvikling af Arildsgårds nuværende matrikel og en hurtig ombygning af samme matrikel i løbet af 2016, så den nye spæd- og småbørnsinstitution kan flytte ind primo 2017. Socialforvaltningen har lavet en procesplan for afvikling og ombygning, der dog forudsætter, at processen iværksættes hurtigt. Hvis tidsplanen rykkes væsentligt, vil effektiviseringspotentialet blive reduceret i et eller begge forslag i 2017.
- Glostrup Observationshjem har i december 2015 ansøgt en fond om midler til en gennemgribende ombygning af deres nuværende bygninger.

# BUSINESS CASE

## Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** BU04 – Omlægning af indsats overfor kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge

**Kort resumé:** Arbejdet med kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge forankres i en ny tværgående videns- og koordinationsenhed, og derudover opjusteres indsatsen med specialuddannede medarbejdere og særlige indsatser, som har til formål at forebygge og bryde en kriminel løbebane samt undgå eller afkorte anbringelser på sikrede ungdomsinstitutioner og døgninstitutioner

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styrsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Fald i antal anbringelser på sikrede institutioner	Service	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Fald i institutionsanbringelser på døgntilbud	Service	-4.000	-4.000	-4.000	-4.000
3 årsværk fordelt på de 6 enheder Opnormering af Spydspidsen med 2 årsværk	Service	2.500	2.500	2.500	2.500
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Uddannelse af de 6 specialiserede medarbejdere/sagsbehandlere på myndhedsområdet	Service	200			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>200</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-2.300</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

### 2. Baggrund og formål

Forslaget udspringer af Socialudvalgets pejlemærke: ”Færre københavnske unge begår kriminalitet”. Socialforvaltningen har med udgangspunkt i Ankestyrelsens praksisundersøgelse af kommunernes indsats på området for unge kriminelle i perioden 2010-2013 foretaget en række interne undersøgelser og analyser af forvaltningens arbejde med kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge. På baggrund af oplysninger fra politiet om begået kriminalitet eller mistanke herom, har undersøgelserne taget

udgangspunkt i sagsgennemgange, der har belyst de enkelte forløb, samt forvaltningens socialfaglige indsats i dem. De overordnede konklusioner på undersøgelserne er, at Socialforvaltningen har handlet i alle sager, men at forvaltningens indsatser i nogle sager har manglet den fornødne intensitet og retning. Hovedårsagerne hertil har været, at en række af sagerne er meget komplekse, og at de kræver særlig koordination grundet de mange samarbejdsflader med andre myndigheder og aktører. Derudover er en særlig indsigt i relevante socialfaglige indsatser til målgruppen en nødvendig forudsætning for succes.

For at optimere indsatsen overfor målgruppen er der således behov for et styrket fokus og en mere koordineret indsats på tværs af byen.

### 3. Forslagets indhold

Forslaget indeholder 3 spor, som både omorganiserer og effektiviserer opgaveløsningen:

1. Myndighedsarbejdet ift. målgruppen styrkes med specialiserede medarbejdere/ myndighedssagsbehandlere, som fordeles på de seks myndighedsenheder under Borgercenter Børn og Unge. Medarbejderne håndterer særligt krævende enkeltsager og yder rådgivning og sparring til både lokale ledere og øvrige sagsbehandlere. Endvidere skal medarbejderne facilitere samarbejdet med andre relevante aktører; herunder institutioner, skoler, fritidsklubber, andre myndigheder mv. Medarbejderne skal også være bindeled til det lokale SSP. Medarbejderne forankres ledelsesmæssigt i myndighedsenhederne.
2. Der etableres en videns-, kompetence- og koordinationsenhed i Center for Forebyggelse og Rådgivning, som har til formål at sikre, at der skabes netværk og videndeles på tværs af byen om målgruppen. Enheden skal bl.a. bidrage til kompetenceudvikling, sikre ensretning i sagsbehandlingen, koordinere ungesamråd, sikre tæt forbindelse til hele anbringelsesområdets institutioner, indsamle erfaringer, viden samt resultater på indsatserne mm. En af enhedens vigtige opgaver bliver endvidere at samle kriminalitetsforebyggende tiltag såsom Projekt Ny Start, de seks kriminalitetsforebyggende medarbejdere på myndighedsområdet og andre tilbud i både Center for Udsatte og Kriminalitetstruede Unge og Center for Forebyggelse og Rådgivning, som har et kriminalitetsforebyggende fokus i et netværk, så indsatsen ift. kriminalitet i højere grad styrkes, koordineres og justeres på tværs af byen. Enheden får ikke ledelsesmæssigt ansvar for de medarbejdere, der arbejder med kriminalitetsforebyggende tiltag i Borgercenter Børn og Unge, men den får ansvar for den overordnede kompetenceudvikling og koordination af kriminalitetsområdet på tværs af centret.
3. Tilbudsviften til kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge skal forsat udvikles og kvalificeres. Det medfører en omorganisering af Den Korte Snor, som opdeles, så leder og to administrative medarbejdere overgår til den nye videns-, kompetence- og koordinationsenhed. Øvrige medarbejdere, som i dag er forankret i Den Korte Snor forankres ledelsesmæssigt i myndighedsenhederne såvel som de 6 specialiserede medarbejdere/myndighedssagsbehandlere. Den nye enheds opgave ift. disse medarbejdere bliver således at drive faglige netværk, kompetenceudvikling, udvikling af nye metoder mm. ift. disse medarbejdergrupper. Kontaktpersonerne i Borgercenter Børn og Unge indgår også i disse tiltag, og enheden skal sikre, at denne medarbejdergruppe understøttes og kompetenceudvikles qua de erfaringer og systematiske metoder, som bl.a. anvendes i Den Korte Snor, for at sikre en mere ensartet tilgang til målgruppen. Kontaktpersonerne skal udover kompetenceudvikling også tilbydes supervision. Som en del af udviklingen af tilbudsviften ift. målgruppen udvides Spydspidsen til at omfatte børn og unge fra 15-23 år. Spydspidsen kobles tættere sammen med den nye videns-, kompetence- og koordinationsenhed for at intensivere uddannelses- og beskæftigelsesindsatsen for og med målgruppen.

Succeskriterierne er, at målgruppen af kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge begår mindre kriminalitet, og at de støttes i udslusningen efter anbringelse, så de kommer i beskæftigelse, uddannelse eller på anden vis i kontakt med samfundet.

#### 4. Økonomi

Besparselsen ligger i et forventet fald i antal anbringelser og anbringelseslængde på sikrede afdelinger og institutioner henvendt til kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge. Der har, bl.a. som følge af kriminalpræventive indsatser i Socialforvaltningen, været et fald i antallet af surrogatfængslinger på sikrede institutioner i København de senere år, og med udvidelsen af denne indsats forventes det at anbringelsestiden vil kunne reduceres med i gennemsnit 3,7 dage.

Omkostningerne er forbundet med styrkelsen af myndighedsarbejdet med 6 specialiserede medarbejdere/myndighedssagsbehandlere, som fordeles på de seks myndighedsenheder under Borgercenter Børn og Unge. Konkret tilføres hver enhed et halvt (1,5 mio. kr.)

Derudover ansættes to nye medarbejdere i Spydspidsen (1 mio. kr.), og endvidere skal de seks specialiserede medarbejdere/myndighedssagsbehandlere uddannes i 2017 (0,2 mio. kr.). Den korte Snor har to bevillinger; den ene varig, den anden til 2018. Når den ene udløber, tager BBU stilling til, om den skal søges genbevilliget eller om tiltaget kan finansieres på anden vis.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Fald i antal anbringelser og kortere anbringelseslængde på sikrede institutioner	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Fald i institutionsanbringelser kortere anbringelseslængde på døgntilbud	-4.000	-4.000	-4.000	-4.000
3 årsværk fordelt på de 6 enheder Opnormering af Spydspidsen med 2 årsværk	2.500	2.500	2.500	2.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2017 p/l.)					Investeringspuljen (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Uddannelse af de 3 specialiserede medarbejdere/sagsbehandlere på myndighedsområdet	200					
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>200</b>					

#### 5. Implementering af forslaget

Borgercenter Børn og Unge i Socialforvaltningen er ansvarlige for etableringen og udviklingen af de tre spor i forslaget.

#### 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Relevante institutioner, myndighedsenheder og Den Korte Snor inddrages i den videre udvikling og forankring af forslaget.

#### 7. Forslagets effekt

Forslagets forventede effekter er:

- At flere kriminalitetstruede og førstegangskriminelle børn og unge får en intensiv og forebyggende indsats. At flere kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge kommer i uddannelses- eller beskæftigelsesforløb, så de får et alternativ til kriminalitet.
- At færre kriminalitetstruede børn og unge under 18 år anbringes på sikrede institutioner og døgninstitutioner og at anbringelsesforløbene afkortes.

## 8. Opfølgning

Borgercenter Børn og Unge i Socialforvaltningen er ansvarlig for forslaget og opfølgningen her på.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Københavnske børn og unge begår mindre kriminalitet	Qua de nye og styrkede kriminalitetstiltag anbringes færre børn og unge på sikrede institutioner og døgninstitutioner og anbringelsestiden reduceres	Socialforvaltningens Borgercenter Børn og Unge	Første gang ved udgangen af 2017 og derefter løbende
Mere intensive indsatser og udslusningsforløb, så flere kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge kommer i uddannelse og /eller beskæftigelse og inkluderes i almensamfundet	Center for Forebyggelse og Rådgivning er i gang med at udvikle nye redskaber til at evaluere forebyggende og rådgivende indsatser, og disse vil sandsynligvis kunne anvendes her. Alternativt undersøges antallet af unge i målgruppen, som kommer i uddannelse, beskæftigelse mv.	Socialforvaltningens Borgercenter Børn og Unge	Første gang ved udgangen af 2017 og derefter løbende

## 9. Risikovurdering

Der er umiddelbart få risici forbundet med implementeringen af forslaget. Der er stor efterspørgsel på viden om området samt bedre mulighed for kompetenceudvikling og videndeling om de socialfaglige metoder og indsatser overfor målgruppen. Den Korte Snor, som ændres og overgår til den nye enhed, er allerede i tæt samarbejde med myndighedshederne og kontaktpersonerne, og Spydspidsen har før vist interesse i både at udvide deres målgruppe og i at indgå i tættere samarbejde med andre aktører omkring målgruppen. Center for Forebyggelse og Rådgivning forholder sig også positive overfor forslaget, idet de qua videns- og koordinationsenheden styrkes og får mulighed for at indgå i et tættere og mere struktureret samarbejde med andre aktører omkring målgruppen.

Der er én risiko, som ligger i estimatet af den økonomiske besparelse. Tendensen i dag er, at politiet surrogatfængsler færre på sikrede institutioner landet over, men det billede kan ændre sig, så estimatet ikke holder.

# Hjemmeplejen

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Online støtte- og hjemmepleje via skærmbesøg

**Kort resumé:** Med online skærmbesøg i syge- og hjemmepleje bliver en række ydelser til borgerne i fremtiden udført via en sikret videoforbindelse. Borgerne modtager videoopkaldet via en pc, tablet eller mobiltelefon. Ydelsen kan dermed gives der, hvor borgeren befinder sig.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Reducerede lønomkostninger	Service	-224	-555	-740	-851	-1.022
Nye omkostninger vedr. teknologi	Service	68	235	269	293	293
Nye lønomkostninger, support, uddannelse mm.	Service	6	6	120	122	125
Provenu fra B2014 på online støtte	Service	150	300	300	300	300
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-14</b>	<b>-51</b>	<b>-136</b>	<b>-304</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	0	175	0	0	0
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	150	274	75	0	0
<i>Innovationssamarbejde med leverandører om udvikling til kk-behov*</i>	<i>Innovationspuljen</i>	300				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>450</b>	<b>449</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>150</b>	<b>435</b>	<b>24</b>	<b>-136</b>	<b>-304</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

\*Beløb i kursiv er ikke indregnet i tilbagebetalingstid. Se beskrivelse under ”implementering”

### 2. Baggrund og formål

Der kan opnås flere gevinster for medarbejdere og borgere ved at tilbyde online syge- og hjemmepleje via skærmbesøg. Medarbejderne kan give en mere fleksibelt støtte, der lettere kan tilpasses den enkelte borgers behov.



På nationalt plan er der flere erfaringer fra telemedicinske projekter, som tyder på bedre og kortere behandlingsforløb f.eks. i forhold til KOL og diabetes. Derudover er der erfaringer med telepsykiatri i forhold til at psykiatrisk behandling foretaget over afstand via skærme har samme effekt som traditionel samtaleterapi. Det er erfaringer, som Socialforvaltningen ønsker at overføre til Den Sociale Hjemmepleje og på sigt andre indsatser på det sociale område.

Forslaget bygger på erfaringer fra et pilotprojekt i Den Sociale Hjemmepleje ved Borgercenter Hjemmepleje, kørt ultimo 2014 – medio 2015, der peger på følgende konklusioner:

- Skærmbesøg er mere fokuserede end fysiske besøg, og mere personlige end en telefonsamtale.
- Skærmbesøg har potentialet til at udnytte tiden bedre, hvilket kan øge kvaliteten af samtalerne.
- Skærmbesøg kan potentielt spare borgeren for transport til kommunale instanser, men det er vigtigt at komme ud.
- Skærmbesøg giver adgang til hjem, sygeplejerne ellers ikke kan komme i.
- Nye arbejdsgange og planlægning omkring Skærmbesøg skal implementeres, hvis ressourcegevinster skal udnyttes til fulde.
- Borgere og medarbejdere i projektet ser muligheder for, at virtuel støtte kan gavne på nye områder som fx nødopkald, alternativ til vikarer, skærmtid i stedet for telefontid.

Derudover kan skærmbesøg medvirke til, at borgeren hurtigere bliver i stand til at klare flere af hverdagens opgaver selv, og skabe større tryghed. De nye former for støtte forventes at bidrage til faglig udvikling og nytænkning af den service borgeren får i dag.

Forslaget er et led i Socialforvaltningens handleplan for velfærdsteknologi, hvor visionen er, at velfærdsteknologi skal give flere muligheder til borgerne på det sociale område i fremtiden.

Forslaget bidrager med en markant nytænkning af måden fremtidens støtte gives til borgerne, som på sigt kan udvides til andre velfærdsområder. Indsatsen ønskes implementeret, fordi online hjælp og støtte på tværs af Socialforvaltningens områder forventes at kunne give bedre livskvalitet og tryghed for den enkelte borger gennem mere fleksibel og hurtig hjælp.

### **3. Forslagets indhold**

Med online syge- og hjemmepleje via skærmbesøg tilbydes borgeren direkte online videodialog med medarbejderne via enten en skærm, tablet eller potentielt en mobiltelefon i hjemmet eller der hvor borgeren befinder sig. Det kan f.eks. være i ydelser med antabus, blodsukkermåling, støttende samtaler, eller støtte til træning.

Forslaget indeholder en fuld skalering af online ydelser via skærmbesøg i Den Sociale Hjemmepleje til hele byen. Målsætningen er, at 115 borgere (5 %) modtager skærmbesøg som del af deres ydelser fra Den Sociale Hjemmepleje ved fuld implementering, samt at 75 medarbejdere yder online støtte via skærmbesøg. Borgeren vil fortsat modtage besøg i hjemmet og den online hjælp og støtte vil indgå som integreret del af den støtte borgeren i forvejen får. Der er fokus på grundig evaluering i projektet, der kan pege mod yderligere potentialer og nye online støtteformer.

Forslagets implementering understøttes af igangværende pilotafprøvninger og en proces i 2016, der skal forberede organisationen og kvalificere den tekniske løsning inden udbud.

## 4. Økonomi

Investeringsudgifter og gevinster er beregnet i samarbejde med organisationen, hvorfor medarbejdere fra relevante borgercentre har været med til at kvalificere data. Det være sig både administrativt samt udegående personale.

Beregningerne er baseret på følgende:

### Investeringsudgifter

- En teknisk løsning med omkostninger på niveau med Lync/Skype for Business anvendes som software til dialog mellem medarbejdere og borgere.
- At borgere låner hardware til skærmbesøg (tablets) i de første år, og at der løbende vil være flere borgere, der kan bruge eget device.
- At der foretages innovationssamarbejde og forberedelse af organisationen i 2016 før indkøb og implementering i stor skala (se under risici).
- At projektledelse og organisationsunderstøttelse skal prioriteres for at høste gevinster.

### Gevinster

- At op til 115 borgere i målgruppen (5 %) kan anvende hardware og software.
- At op mod 75 medarbejdere har dialog med borgere via skærmbesøg.
- At der i gennemsnit kan hentes 10 min./ugentligt pr. borger ved reduceret vejtid (skærmbesøg i stedet for fysisk besøg).
- At der i gennemsnit kan hentes 15 min./ugentligt pr. borger fra 2017 og 20 min./ugentligt pr. borger fra 2019 ved reduceret leveret tid (mere fokuserede samtaler ved skærmbesøg).
- At gevinster først kan hentes fuldt fra 2019, hvor alle centre har fået installeret hardware og fået implementeret de nye arbejdsgange.

Sideløbende med forslaget er Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i gang med at implementere et lignende projekt. Derfor er det relevant at sammenholde Business Cases på tværs af forvaltninger samt gennemføre et eventuelt udbud på tværs, for at opnå synergier og minimere risici (se under implementering og risici). Projekterne ved hhv. SUF og SOF følges derfor tæt med jævnlig erfaringsudveksling om bl.a. implementeringsstrategi. Tidsplanerne for projekterne er afstemt så de har samme slutdato, således at den videre implementering kan bygge på et udvidet samarbejde om eksempelvis brug af teknologi, leverandør eller supportorganisation. Det er erfaringerne fra projekterne, der afgør hvilken form samarbejdet mellem forvaltninger vil tage.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Reducerede lønomkostninger	-224	-555	-740	-851	-1022
Nye omkostninger vedr. teknologi	68	235	269	293	293
Nye lønomkostninger, support, uddannelse mm.	6	6	120	122	125
Provenu fra B2014 på online støtte	150	300	300	300	300
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-14</b>	<b>-51</b>	<b>-136</b>	<b>-304</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	0	175	0	0	0
Midlertidige implementeringsomkostninger	150	274	75	0	0
<i>Innovationssamarbejde med leverandører om udvikling til kk-behov* (innovationspulje)</i>	300				
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>450</b>	<b>449</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Beløb i kursiv er ikke indregnet i tilbagebetalingstid. Se beskrivelse under ”implementering”

## 5. Implementering af forslaget

### Tidsplan for implementeringen

- **2016**  
Første halvår fortsættes pilotprojekt med kendt teknisk løsning og fokus på forberedelse af organisationen.  
Andet halvår testes ny teknologi og gennemføres innovationssamarbejde med en eller flere virksomheder (se mere nedenfor).
- **2017**  
Udbud primo 2017.  
Ultimo 2017 fuldt skaleret og implementeret ved Center Nord, samt påbegyndt videre skalering og implementering ved Center Midtbyen.
- **2018**  
Ultimo 2018 fuldt skaleret og implementeret ved Center Midtbyen og Center Amager.
- **2019**  
Primo 2019 alle 3 centre er i drift.

### Rolle- og ansvarsfordeling

Tværgående projektleder ved Enheden for Velfærdsteknologi sikrer fremdrift i projektet i samarbejde med Borgercenter Hjemmepleje, samt styrer parallelt Virtuel Hjemmevejledning ved Borgercenter Voksne. Derudover fungerer projektleder som bindeled til SUF ift. deres skærmprojekt.

### Krav til involverede forvaltninger

En tværgående dialog og håndtering omkring evt. callcenter- og supportfunktion mellem SUF/SOF, der på sigt kan vise sig hensigtsmæssigt.

### Grundig forberedelse af organisationen og innovationssamarbejde før udbud

I første halvår af 2016 vil et igangværende pilotprojekt forberede organisationen. I dette projekt anvendes en teknisk løsning, der er dyrere i drift end i forslagets endelige businesscase. Løsningen er driftssikker, kendt og vurderes at give de bedste betingelser for at fokusere på organisationsudvikling og implementeringsplanlægning.

I andet halvår af 2016 testes en anden teknologisk løsning, der har potentiale ift. forretningsmodel og prismæssigt er mere attraktiv.

Det er forventningen, at der i 2016 vil være behov for samarbejde med en eller flere virksomheder om tilpasning eller udvikling af en løsning, der specifikt matcher SOFs og SUFs behov for at høste gevinster ved online hjemmeplejeydelser. Derfor søges om 300 t.kr. fra Innovationspuljen til dette udviklingsarbejde. Der vil blandt andet være fokus på:

- At brugerfladen med relaterede arbejdsgange og brugerkrav matcher borgernes særlige behov og IT-kompetencer.
- At licensmodellen for borger- eller medarbejderlicenser understøtter gevinsterne om fleksibilitet og hurtig hjælp.
- At support- og administrationsomkostninger kan løftes indenfor det forventede budget.
- At løsningen er platformuafhængig og driftssikker.
- At dataopsamling kan bruges til at evaluere og videreudvikle indsatsen.

På baggrund af aktiviteterne i 2016 i samarbejde med SUF og leverandør(er) forventes udbud foretaget primo 2017.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

### *Medarbejdere*

- Involveres i forbindelse med udvælgelse af borgere, ift. match mellem teknologi og relevante ydelser.
- Involveres som en fast del af arbejdsgruppen.

### *Borgere*

- Involveres potentielt ved tests af brugerinterfaces, til at kvalificere krav til løsningen.

Endvidere skal dialogen med borgere tænkes ind i kommunikationsplanen, ift. relevant information til borgere omkring systemet og dets betydning for deres hverdag.

### *Innovationssamarbejde*

Der søges om midler i innovationspuljen til dialog med virksomheder og tilpasning af en løsning, der kan matche behovene for at implementere videoløsninger på hjemmeplejeområdet i fuld skala – og som sikrer at businesscasen kan holde.

Ønsket er, at kunne arbejde med medarbejderrettede licenser på løsninger, som er nemt tilgængelige for borgerne på mobile devices og som ikke vil kræve NemID for at tilgå. Denne mulighed er pt. ikke tilgængelig i København, men det er vurderingen at der med midler fra Innovationspuljen vil kunne sikres de rigtige løsninger i dialog med virksomheder.

Dette arbejde vil ligeledes muliggøre en mere robust udbredelse af videoløsninger til resten af Socialforvaltningen, herunder handicap, børne- og voksenområdet. Resultatet vil have relevans for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, og vil potentielt skabe vækst i virksomheder i forhold til en større kommunal efterspørgsel efter løsninger. Forslaget er indledningsvis drøftet med Innovationshuset.

## 7. Forslagets effekt

Overordnet integreres støtten som en del af den sociale indsats, således at op mod 115 borgere løbende modtager online hjælp og støtte fra 2019. Derudover spiller det aktivt ind i københavnerfortællingens mål om social mobilitet ved at forbedre livssituationen for de borgere, der tilbydes nye støtteformer, samt spiller aktivt ind i københavnerfortællingens mål om sund vækst ved at åbne det sociale område op som vækstmarked for velfærdsteknologiske løsninger.

Yderligere vil skærmbesøg give følgende effekter:

- *Medarbejderrettede effekter, hvor medarbejdere:*
  - Oplever en øget fleksibilitet i deres hverdag idet de i højere grad kan være fleksible i tidspunktet for støtten til borgeren, og ikke har samme behov for fysisk at køre ud til borgeren.
  - Oplever at de kan yde borgeren en bedre service.
  - Oplever at de kan have et mere kontinuerligt forløb sammen med borgeren.
  - Ser muligheder i, at skærmbesøg kan gavne på nye områder som fx nødopkald, alternativ til vikarer, skærmtid i stedet for telefontid.
  - Ser muligheder i, at skærmbesøg kan give adgang til hjem, hvor medarbejdere ellers ikke kan komme i.
- *Borgerrettede effekter, hvor borgere:*
  - Oplever at de får en bedre service og deraf er mere tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen, som der er fokus på i Pejlemærke 9.
  - Ser muligheder i at skærmbesøg potentielt kan spare borgeren for transport til andre kommunale instanser.
  - Oplever at det er mere fleksibelt at modtage skærmbesøg, idet de har mulighed for at tage device med ud af hjemmet.
  - Oplever at de i højere grad kan mestre flere gøremål i hverdagen, og deraf i højere grad kan mestre deres eget liv, som der er fokus på i Pejlemærke 5.

## 8. Opfølgning

Det vil som udgangspunkt være projektlederen, der i samarbejde med Enheden for Velfærdsteknologi og Borgercenter Hjemmepleje, som har ansvaret for at følge op på succeskriterierne, som løbende vil blive behandlet.

Implementeringen vil blive evalueret både indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis hver gang et center overgår til drift. Overordnet set vil det være tale om en intern evaluering primært foretaget af projektlederen, der bygger på både på kvantitative og kvalitative datakilder, som rapporteres ved brug af redskabet VTV, VelfærdsTeknologiVurdering.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Op til 75 medarbejdere arbejder med skærmbesøg	Ved optælling og spørgeskema	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hver center
115 borgere modtager skærmbesøg	Ved optælling	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hver center
Den samlede visiterede tid er i gennemsnit faldet med 15 minutter pr. borger pr. uge som modtager skærmbesøg.	Ved tidsmåling	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hver center

## 9. Risikovurdering

De erfaringer forslaget bygger på er alle hentet i projekter og afprøvninger, og der er endnu ikke erfaringer med at udbrede Online syge- og hjemmepleje til mange borgere, som en systematisk del af offentlige velfærdsydelser – specielt ikke på det sociale område.

Der er identificeret og vurderet følgende risici i projektet, som der løbende bør følges op på ved hhv. styregruppe- og på projektgruppemøder, hvor det er et fast punkt på dagsordenen.

- **Design af brugergrænseflader:** Det er usikkert om alle borgernes særlige behov kan tilgodeses med en teknisk løsning og brugergrænseflade, blandt andet ift. Lync. KS har givet udtryk for, at man kan tilpasse det grafiske interface således at målgruppen lettere vil kunne betjene systemet, men det skal afklares, om sikkerhedskrav står i vejen for at borgere kan/vil bruge løsningen (om der eks. kræves NemID hver gang).
  - Usikkerheden om brugergrænseflade og sikkerhedskrav har medført, at vurderingen af hvor mange borgere, der kan anvende løsningen (115 borgere), er et skøn indenfor følgende spænd:
    - Et mere brugervenligt log-in og design kan potentielt øge antallet af borgere, der kan bruge systemet fra 115 borgere til 150 borgere, hvilket kan øge effektiviseringen med ca. 100 t.kr. årligt (skøn).
    - Kræver det fortsat log-in med NemID vil antallet af borger formentligt skulle nedjusteres fra 115 til 75 borgere, hvilket kan reducere effektiviseringen med ca. 100 t.kr. årligt (skøn).
  - Risikoen håndteres ved innovationssamarbejde med en eller flere virksomheder og dialog med KS i 2016 før udbud. Der følges løbende op på det reelle antal af brugere og gevinstrealiseringen i forslaget (se under opfølgning)
- **Indkøbspriser:** Det er forventningen, at priserne på udstyr i fremtiden vil falde – og at borgerne i højere grad anvender eget udstyr. Begge dele er dog ligeledes behæftet med en vis usikkerhed.
  - Håndteres ikke før løbende i projektet, hvor udviklingen skal følges og økonomien løbende justeres.
- **Visitation:** Der skal udvikles modeller for, hvordan borgeren skal visiteres og støttes online. Det betyder for medarbejderne nye måder at arbejde på – og en omstilling i eksisterende arbejdsgange.
  - Håndteres ved pilotafprøvninger og forberedelse af organisationen i 2016.
- **IT-infrastruktur:** Erfaringer fra Aalborg og Aarhus kommune peger på at trådet netværk er at foretrække ift. videodialog. Aarhus kommune har dog fornuftige erfaringer med anvendelse af 3G og/eller 4G. KS er i tvivl om infrastrukturen i KK er muligt med 3G/4G.
  - BC er baseret på brug af Lync, KKs indkøbte platform til brug af videoforbindelser. I foråret 2016 udrulles 20.000 licenser, og KS giver udtryk for, at man først herefter kan afklare om KKs infrastruktur kan håndtere kravene til internetforbindelse.
  - I tilfælde af at det ikke kan lade sig gøre vil en anden løsning være nødvendig, hvilket forventes at øge omkostningerne i businesscasen.
  - Risikoen håndteres ved dialog med KS, erfaringsopsamling i piloter og innovationssamarbejde med virksomheder.

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje

**Kort resumé:** Elektroniske nøgler medfører mindre håndtering af fysiske nøgler, og giver i kombination med elektroniske kørebøger medarbejdere mulighed for at starte eller slutte dagen ude ved borgeren, frem for først at skulle forbi basen hvorved vejtid kan reduceres.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

## 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2016 p/l	Styring sområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Reduceret lønomkostninger	Service	-321	-2.019	-3.058	-3.058	-3.058
Nye omkostninger vedr. teknologi	Service	21	941	977	977	977
Nye lønomkostninger, support, mm.	Service	-	205	205	205	205
Provenu fra B2014 Elektroniske nøgler	Service	300	300	300	300	300
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-572</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.575</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	3.102	833	323	-	-
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	621	555	250	-	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>3.723</b>	<b>1.388</b>	<b>573</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
		<b>3.705</b>	<b>816</b>	<b>-1.002</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.575</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

## 2. Baggrund og formål

Medarbejderne i Den Sociale Hjemmepleje anvender i dag almindelige fysiske nøgler til borgernes hjem. De specifikke nøgler, som skal bruges i løbet af dagen henter medarbejderne hver morgen på hjemmeplejebasen og leverer dem tilbage når arbejdsdagen slutter. Der afholdes samtidig morgenmøder, hvor informationer omkring borgerne deles. Elektroniske nøgler giver i kombination

med elektroniske kørebøger medarbejdere mulighed for at starte eller slutte dagen ude ved borgeren, hvorved vejtid kan reduceres. Det skal afklares hvordan viden og information deles på andre tidspunkter af dagen som følge af de ændrede arbejdsgange fx i forbindelse med frokost. Ved brug af elektroniske nøgler og kørebøger kan hjemmeplejen endvidere hurtigere komme ud til borgeren fx i tilfælde af nødkald end man kan i dag, og ændringer i kørebøger kan håndteres mere effektivt end i dag.

Forslaget tager afsæt i erfaringer fra et større afprøvningsprojekt i den sociale hjemmepleje, hvor ca. 70 borgere har fået monteret det elektroniske låsesystem, og ca. 60 medarbejdere har afprøvet systemet i en periode på 6 måneder.

Socialforvaltningen ønsker nu at implementere elektroniske nøgler og elektroniske kørebøger fuldt ud i Den Sociale hjemmepleje, og dermed spare hjemmeplejen for ekstra køretid samt potentielt optimere administrative arbejdsgange. Forslaget implementeres sideløbende med SUFs e-nøgleprojekt og der foretages fælles udbud og løbende erfaringsudveksling om implementering. Der er ligeledes erfaringer fra en række andre kommuner; bl.a. Roskilde, Ballerup og Gladsaxe.

### **3. Forslagets indhold**

Budgetønsket er et led i at lette arbejdsgange og administration og dermed frigive tid i hjemmeplejen Målet er, at ca. 700 borgere i 2018 har fået installeret elektroniske nøgler, og at ca. 400 medarbejdere kan gøre brug af systemet.

Budgetønsket indeholder implementering af elektroniske nøgler i kombination med elektroniske kørebøger, da denne kombination vil frigive tid, dels ved nødkald og ændringer i kørebogen, og dels ved, at en vagt opstartes eller afsluttes ude ved borgeren og ikke på basen. Gevinstrealisering kræver at begge løsninger implementeres.

Samtidig kan der være afledte gevinster i forhold til at lette den nuværende administration af konventionelle nøgler og kørebøger. Dette er ikke indregnet i gevinstrealiseringen, da det gevinsten er usikker.

### **4. Økonomi**

Investeringsudgifter og gevinster er beregnet i samarbejde med organisationen, hvorfor medarbejdere fra relevante borgercentre har været med til at kvalificere data. Det være sig både administrativt samt udegående personale.

Beregningerne er baseret på følgende:

#### **Investeringsudgifter**

- At det er den samme løsning der anvendes både i SUF og SOF.
- Et fælles indkøb på tværs af SUF og SOF, hvorfor omkostninger til antallet af løsninger i opgange kan reduceres, idet flere borgere bor i samme ejendomme. Der arbejdes på nuværende tidspunkt på tværs af SUF og SOF på udbudsmateriale hvor krav, baseret på erfaringer fra SOF bringes i spil, således at en løsning hensigtsmæssigt kan anskaffes og anvendes på tværs af forvaltningerne.



- At hardware udgifter reduceres med 15 % i forhold til de priser, der er indkøbt til i pilotafprøvningserne som følge af fælles indkøb og en skalering fra 70 enheder til ca. 700 enheder i SOF og 3.500 enheder i SUF.
- At der ansættes en dedikeret projektleder fra 2016-2018.
- At Innovationshuset gennemfører en proces med medarbejderne, der skal understøtte at kulturændringer og nye arbejdsgange implementeres i bund.(100 t.kr.)

## Gevinster

- At 80 % af medarbejderne i dagvagten kan hente 15 minutter pr. dag i hverdag og weekender. Det vil være ca. 125 medarbejdere i hverdagen og ca. 50 medarbejdere i weekenden, som vil kunne hente 15 min. Estimatet på 80% bygger på pilotprojekterne, der har vist, at der fortsat vil være visse situationer, hvor arbejdsgangene ikke kan ændres betydeligt med de nye løsninger.
- At kørebøger kan anvendes af alle medarbejdere, og at det driftsmæssigt kan håndteres ved KS og MDM Systemet Airwatch.
- At omkostninger til administration af de elektroniske nøgler og kørebøger ikke bliver væsentligt lavere end de nuværende administrationsomkostninger til konventionelle nøgler og kørebøger.
- At gevinster først kan hentes fuldt fra 2018, hvor alle centre har fået installeret hardware og fået implementeret de nye arbejdsgange.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Reduceret lønomkostninger	-321	-2.019	-3.058	-3.058	-3.058
Nye omkostninger vedr. teknologi	21	941	977	977	977
Nye lønomkostninger, support, mm.	-	205	205	205	205
Provenu fra B2014 Elektroniske nøgler	300	300	300	300	300
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-572</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.575</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	3.102	833	323	-	-
Midlertidige driftsomkostninger, lønomkostninger	621	555	250	-	-
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>3.723</b>	<b>1.388</b>	<b>573</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 5. Implementering af forslaget

### Tidsplan for implementeringen

- 2015/2016  
Ultimo 2015 – primo 2016 udbud gennemføres ved SUF i samarbejde med SOF
- 2016  
Ultimo 2016 Center Amager fuldt implementeret
- 2017  
Ultimo 2017 Center Midtbyen fuldt implementeret samt Center Nord påbegyndt
- 2018  
Ultimo 2018 Center Nord fuldt implementeret, således at alle 3 centre er i drift.

### *Rolle- og ansvarsfordeling*

Borgercenter Hjemmepleje har ansvaret for implementering af elektroniske nøgler, kørebøger og heraf nye arbejdsgange. Implementeringsplanerne har et solidt grundlag i form af de gennemførte afprøvninger i SOF og erfaringer fra SUFs e-nøgleprojekt. Der ansættes en projektleder ved Borgercenter Hjemmepleje, som sikrer fremdrift i projektet og er bindeled til SUF ift. deres e-nøgleprojekt.

### *Krav til involverede forvaltninger*

- Fælles udbud skal gennemføres med SUF/SOF.
- Løbende tværgående dialog og håndtering omkring borgere som måtte bo i samme ejendomme på tværs af SUF/SOF, særligt med fokus på økonomi vedr. hardware.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har igangsat arbejdet med at udarbejde et udbud på indkøb af elektroniske nøgler med henblik på fuld udrulning fra medio 2016. Det er aftalt med SUF at udbuddet gennemføres fælles på tværs af forvaltningerne. Udover økonomiske fordele ved stordrift opnås synergi mellem de to hjemmeplejeorganisationer ved at de samme løsninger installeres ude i opgange og boligselskaber, hvor der både bor SUF og SOF borgere.

## **6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere**

Medarbejdere involveres i implementeringen ved at være en fast del af arbejdsgruppen, særligt med fokus på håndtering af ændrede arbejdsgange. Innovationshuset involveres særligt ift. medarbejdere og kulturforandringer, der relaterer sig til deres nye arbejdsgange. Dette skal understøtte, at de nye løsninger implementeres i bund. Dialogen med borgerne skal indtænkes i en kommunikationsplan, hvor borgere orienteres omkring det elektroniske nøglesystem og dets betydning for deres hverdag.

## **7. Forslagets effekt**

### *Medarbejdere*

- Oplever en øget fleksibilitet i deres hverdag, idet de ikke længere har behov for afhentning, levering og koordinering omkring fysiske nøgler.
- Oplever mindre krævende arbejde omkring håndtering af nøgler og efterbehandling af kørebøger.
- At arbejdsdagen er tilrettelagt sådan at der fortsat er tid til sparring og videndeling.

### *Borgere og/eller pårørende*

- Oplever, at hjemmeplejen lettere og hurtigere vil kunne komme ind til dem, og derved yde en bedre service overfor borgeren - særligt i akutte tilfælde.
- Oplever, at de i mindre omfang skal udlevere nøgler til medarbejdere, og mindre bekymring om at nøgler blive væk.

## **8. Opfølgning**

Det vil som udgangspunkt være Borgercenter Hjemmepleje og projektlederen, som har ansvaret for at følge op på succeskriterierne, som løbende vil blive behandlet.

Implementeringen vil blive evalueret både indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis hver gang et center overgår til drift. Overordnet set vil det være tale om en intern evaluering primært foretaget af

projektlederen, der bygger på både på kvantitative og kvalitative datakilder, som rapporteres ved brug af redskabet VTV, VelfærdsTeknologiVurdering.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
400 medarbejdere har modtaget kursus og bruger e-nøgler og kørebøger.	Ved optælling og spørgeskema	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hvert center
700 borgere har fået monteret e-nøglesystem i deres bolig.	Ved optælling	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hvert center
80 % af medarbejdere benytter e-nøgler og bruger færre ressourcer på vejtid (i gennemsnit 15 dagligt)	Ved tidsmåling	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hvert center

## 9. Risikovurdering

Der er identificeret og vurderet følgende risici i projektet, som der løbende bør følges op på ved hhv. styregruppe- og på projektgruppemøder, hvor det er et fast punkt på dagsordenen.

- Der må forventes reaktioner fra personalet, når det besluttes at arbejdet i højere grad skal påbegyndes og afsluttes i borgernes hjem, og muligheden for kollegial sparring ved f.eks. daglige morgenmøder reduceres.
  - Det skal overvejes hvordan den vigtige kollegiale sparring fra morgenmøderne kan videreføres f.eks. gennem en mindre udvidelse af personalemøderne eller i forlængelse af frokost.
  - Håndteres blandt andet ved inddragelse af Innovationshuset samt ved stærkt fokus på kommunikation og realistisk tidsplan for implementering.
- Håndtering af mange større og mindre boligforeninger kan potentielt forsinke projektet (dette er en identificeret risiko fra andre kommuner).
  - Håndteres blandt andet ved at skabe tidlig dialog med evt. udvalgte boligforeninger
- Håndtering af elektroniske kørebøger ift. KS MDM - MobileDeviceManagement system kan potentielt give tekniske udfordringer og forsinkelser
  - Håndteres ved tæt dialog med KS koordineret med SUF
- Businesscasen er baseret på, at leverandøren som har været involveret i pilotafprøvningen vinder udbuddet. I tilfælde hvor en anden leverandør vinder udbud, og kan matche priser, vil der skulle foretages en nedtagning af 80 låsesystemer og monteres 80 nye. Det vil medføre en merudgift på mellem 250-400 t.kr. afhængig af de nye priser.
  - Håndteres ikke særskilt. Merudgiften vil skulle indeholdes i businesscasen hvis det sker.

# BUSINESS CASE

## Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** HJ02 - Færre udgifter til hjemmehjælp som følge af udbud

**Kort resumé:** Budgettet til køb af hjemmehjælp reduceres som følge af lavere priser efter gennemførelsen af udbud vedr. private leverandører

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styingsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Lavere priser til leverandører	Service	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>

### 2. Baggrund og formål

I 2014 har Socialforvaltningen gennemført et udbud af private frit valgs leverandører af hjemmehjælp sammen med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Udbuddet har reduceret priserne med 1,5 mio. kr. udover den allerede budgetterede effekt. Herudover er der opnået prisreduktioner på en række andre aftaler til samlet ca. 1,5 mio. kr. årligt.

### 3. Forslagets indhold

Der foreslås en reduktion af budgettet til køb af hjemmehjælp på 3,0 mio. kr. som følge af prisreduktioner som allerede er realiseret ifm. de gennemførte udbud.

### 4. Økonomi

Udbuddet vedr. private leverandører har reduceret priserne med ca. 20 pct. i forhold til de priser som var gældende før udbuddet. Det har givet en udgiftsreduktion på ca. 6,5 mio. kr. Der er tidligere indregnet en budgetreduktion på 5,0 mio. kr. som følge af udbuddet. Dermed kan budgettet reduceres med yderligere 1,5 mio. kr. Herudover så er der også opnået prisreduktioner på en række andre mindre områder, herunder indkøbs- og tøjvaskeordninger på i alt ca. 1,5 mio. kr. mere end forudsat.

Tabel 2. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Lavere priser til leverandører	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>

## **5. Risikovurdering**

Det nuværende udbud er gældende indtil d. 31.3 2017 med mulighed for yderligere et års forlængelse. Det er ikke sikkert, at de nuværende lave priser kan fastholdes ved kommende udbud.

# Borgere med sindslidelse

## BUSINESS CASE

### Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** SI01 – Administrativ effektivisering i Borgercenter Voksne

**Kort resumé:** Borgercenter Voksne ser mulighed for en bedre udnyttelse af de administrative ressourcer ved at sammentænke processer på tværs af myndigheds- og udførerområderne i forbindelse med konsolideringen af borgercentret

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styingsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Effektivisering af administrationen af Borgercenter Voksne	Service	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

### 2. Baggrund og formål

I foråret 2015 gennemgik Socialforvaltningen en omorganisering som blandt andet indebærer at myndigheds- og institutionsområderne blev samlet i målgruppespecifikke borgercentre. I forhold til Borgere med sindslidelse og Udsatte voksne har omorganiseringen betydet, at de administrative stabe fra det tidligere Rådgivningscenter København, Socialcenter København samt Drifts- og Udviklingskontoret for Udsatte og Psykiatri blev samlokaliseret på Islands Brygge. Samtidig med samlokaliseringen af de administrative stabe blev der igangsat en proces, der skulle medføre en større integration og et bedre samarbejde på ledelsesniveau mellem myndigheds- og udførersiden. Det er en fortløbende proces, som også vil føre til et øget samarbejde på medarbejderniveau i opgaveløsningen.

### 3. Forslagets indhold

Dannelsen af Borgercenter Voksne er kun lige påbegyndt og er derfor fortsat i proces. Det forventes, at processen vil afdække effektiviseringspotentialer ved en samling af ledelsen og en bedre udnyttelse af de administrative ressourcer. Effektiviseringen vil blive realiseret på tværs af Borgercenter Voksne på

sindslidendeområdet, idet misbrugsområdet er i gang med en omlægning med allerede indarbejdede effektiviseringer og besparelser.

#### 4. Økonomi

Der forventes, at en effektivisering samlet set vil kunne frigøre 4 årsværk i Borgercenter Voksne. Dette er hensat som en ren besparelse.

Potentialet ligger i:

- en vurdering af ledelsesintensiteten på myndighedsområdet
- en samling de administrative funktioner på myndighedsområdet
- en forenkling og harmonisering af sagsgange på tværs af Borgercenter Voksne

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering af administrationen af Borgercenter Voksne	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

#### 5. Implementering af forslaget

Der vil medio 2016 blive påbegyndt en tværgående analyse af potentielle forbedringspunkter. På baggrund af analysen vil borgercenterledelsen og MED-strukturen inden udgangen af 2016 få forelagt forslag til, hvordan besparelspotentialet kan realiseres, så de første tilpasninger kan ske med virkning fra 2017.

#### 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Udmøntningen af forslaget forventes ikke påvirke borgernes eller samarbejdspartnernes oplevelse af service fra Borgercenter Voksnes Myndighedsdel.

#### 7. Forslagets effekt

Der forventes, at effektiviseringen vil medføre en varig driftsbesparelse på 2 mio. kr årligt. Effektiviseringen vil ikke få en effekt på den service der leveres fra Borgercenter Voksnes side.

#### 8. Opfølgning

Borgercenter Voksne er ansvarlige for opfølgningen på området, og der vil aktivitetsmæssigt og økonomisk være opfølgning på udviklingen ifm. prognoser.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Analyse af effektiviseringspotentialer med efterfølgende realiseringsplan	Der laves status ifm. budgetudmelding for 2017.	Borgercenter Voksne	Primo 2017

#### 9. Risikovurdering

Forslaget vil være omgæret af middel risiko, idet effektiviseringen sker samtidigt med øvrige omstillingsprocesser i forvaltningen. Der skal således i processen være fokus på at effektiviseringerne

har baggrund i realiserbare effektiviseringspotentialer, således borgere eller borgerrettede enheder ikke oplever et ændret serviceniveau eller understøttelse af driften.



# Udsatte Voksne

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** UD01 – Omlægning af indsatser på Vesterbro

**Kort resumé:** Socialforvaltningen foreslår, at der i 2017 sker en tilpasning af den eksisterende opsøgende indsats på Vesterbro ifm. åbningen af stofindtagelsesrummet i Halmtorvet 17. Der igangsættes endvidere en kortlægning af indsatserne på Vesterbro, med henblik på at tilbudslisten er tilpasset udviklingen i bydelen.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styingsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Effektivisering af opsøgende indsats blandt misbrugere og hjemløse	Service		-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>	Anlæg	1.500	0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.500</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3 år					

### 2. Baggrund og formål

Der er på Vesterbro en tæt koncentration af tilbud rettet mod udsatte borgere, da der gennem en årrække har været en øget indsats omkring misbrugsscenen på Vesterbro. Der er bl.a. sket en permanentgørelse af statslige og kommunale projekter, senest med den kommende etablering af et permanent stofindtagelsesrum i lokaler på Halmtorvet 17. Samtidigt er der i området opsøgende indsatser, væresteder, natcafeer, frivilligindsats samt herberg og botilbudspladser.

### 3. Forslagets indhold

Hjemløseenheden har i dag et særligt fokuseret opsøgende arbejde på Vesterbro. Målgruppen er de mange stofmisbrugere på gaden. Siden denne indsats blev etableret, er der oprettet stofindtagelsesrum for målgruppen. Til stofindtagelsesrummene er der tilknyttet to fremskudte behandlere, som bliver suppleret med yderligere to fremskudte behandlere medio 2016, når

stofindtagelsesrummet i Halmtorvet 17 åbner. De fremskudte behandlere er finansieret over stofindtagelsesrummenes budgetter. Det vurderes, at de fremskudte behandlere i stofindtagelsesrummet vil kunne varetage samme opsøgende funktion, som Hjemløseenheden har gjort hidtil. Det forslås derfor, at Hjemløseenheden opsøgende arbejde ift. stofmisbrugere på gaden nedlægges.

Desuden ønskes en kortlægning af indsatserne på Vesterbro igangsat ift. at skabe et overblik over tilbud målrettet udsatte borgere i bydelen. Overblikket skal kvalificere det arbejde, der sker i området i dag og understøtte koordineringen af indsatsen med aktører i området. Endeligt kan kortlægningen kvalificere forarbejdet til en fremtidig omlægning af indsatser, der har fokus på samme delmålgruppe. Herunder bedre koordinering af eksisterende indsatser med henblik på mere sammenhængende borgerforløb på tværs af indsatser. Målet med kortlægningen er i første omgang at synliggøre den indsats, som aktørerne samlet yder i området og de brugergrupper, som indsatsen rækker ud mod.

Overgangen fra Hjemløseenhedens opsøgende arbejde til, at opgaven varetages af stofindtagelsesrummet, kan påvirke lokalområdet og forvaltningens samarbejde med naboer, erhvervslivet m.fl., således at det bliver svært at høste den forudsatte effektivisering. For at sikre, at omlægningen af indsatser på Vesterbro ikke medfører utilsigtede merudgifter til andre indsatser, investeres der derfor 1,5 mio. kr., der kan bidrage til en gnidningsfri åbning af Halmtorvet 17 og overgangen fra én opsøgende indsats til en anden. Investeringen skal sikre at samspillet omkring det opsøgende arbejde, Halmtorvet 17 og lokalområdet styrkes bedst muligt.

For at sikre, at investeringer så vidt sker i overensstemmelse med lokalområdets ønsker, udmøntes pengene i samarbejde med Følgegruppen for Halmtorvet 17. Følgegruppen for Halmtorvet 17 har repræsentation af beboere, forvaltninger og erhvervsliv. I det eksisterende fora er der allerede fokus på løsningsmodeller ift. inde- og uderum og her tænkes bredt ift. trafikveje, Halmtorvet, Kødbyen og Indre Vesterbro generelt. Hvordan de 1,5 mio. kr. til anlægsinvesteringer konkret udmøntes, afhænger således blandt andet af de behov og ønsker Følgegruppen for Halmtorvet 17 er med til at identificere.

#### 4. Økonomi

Nedlæggelsen af Hjemløseenhedens opsøgende indsats på Vesterbro vil medføre en besparelse på 2 årsværk.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Nedlæggelse af hjemløseenhedens opsøgende indsats på Vesterbro	-1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l.)						Investeringspuljen (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Anlægsinvestering	1.500					1.500	X
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>1.500</b>					<b>1.500</b>	<b>X</b>

## 5. Implementering af forslaget

Den indledningsvise tilpasning af den opsøgende indsats fra hjemløseenhedens side vil ske ifm. etableringen af det permanente stofindtagelsesrum.

Anlægsinvesteringerne iværksættes hurtigst muligt.

Kortlægningen gennemføres med eksisterende ressourcer. Efter kortlægningen vil der blive lavet oplæg ift. mulige tilpasninger i området til budget 2018.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Forslaget vil blive indtænkt i etableringen af det permanente stofindtagelsesrum på Halmtorvet 17. I den proces er interne og eksterne aktører indtænkt, herunder også Følgegruppen for Halmtorvet 17.

## 7. Forslagets effekt

Forslaget forventes at tilvejebringe et brugbart overblik over de kommunale og private indsatser som eksisterer på Vesterbro. Overblikket forventes at kunne danne grundlag for en mere effektiv, koordineret og målrettet indsats på Vesterbro. Her forventes målrettede anlægsinvesteringer også at bidrage.

## 8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Hjemløseenheden har nedlagt den opsøgende indsats	Når hjemløseenheden har nednormeret den opsøgende indsats	Borgercenter Voksne	Ultimo 2016/Primo 2017
Kortlægningsproces igangsat med relevante aktører	At der foreligger et overblik over indsatser i området og konkrete forslag til øget koordinering.	Borgercenter Voksne	Medio 2017

## 9. Risikovurdering

Risikoen i forslaget vurderes som værende lav, da der er tale om besparelse på en indsats, som vil blive varetaget i nyt regi. Kortlægningen vurderes endvidere at være med til at sikre, at den samlede indsats fremover vil være dækkende.

# BUSINESS CASE

## Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** UD03 - Bedre kapacitetsudnyttelse af botilbudspladser på udsatteområdet

**Kort resumé:** Der foreslås en tilpasning af pladser på udsatteområdet, gennem lukning af Flinterupgaard, Baghuset Forchhammersvej. Samtidigt foreslås en opnormering af plejepladserne efter Servicelovens §107 på Kollegiet Gl. Køge Landevej for at opnå en bedre pladsudnyttelse på resterende pladser.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styingsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Lukning af Flinterupgaard	Service	-2.500	-3.300	-3.300	-3.300
Lukning af Baghuset	Service	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
Opnormering Kollegiet Gl. Køge Landevej	Service	4.000	4.000	4.000	4.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>0</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>

### 2. Baggrund og formål

Socialforvaltningen har flere botilbud og botilbudslignende tilbud til udsatte borgere, hvor forvaltningen vurderer, at der er behov for en tilpasning af kapaciteten og sammensætningen af tilbud. Der er samlet 142 botilbudspladser på udsatteområdet, der skal dække en bred målgruppe af borgere med varierende støttebehov. Hovedparten af borgere har længerevarende hjemløseadfærd og misbrug bag sig. Mange er aktuelt misbrugende ligesom de somatisk har det dårligt.

De udsatte borgere som udredes og visiteres til botilbud på udsatteområdet er som oftest beboere fra socialforvaltningens egne eller eksterne herberger. Indsatsen for at nedbringe andelen af hjemløse med længerevarende ophold på herberger har medført, at der venteliste til botilbudspladserne på udsatteområdet.

Aktuelt er det 34 borgere på venteliste, som ikke har fået tilbud om botilbudsplads og halvdelen af disse er hjemløse/herbergsbeboere. Der er ikke aktuelt venteliste til Gl. Køge Landevej, Flinterupgaard eller Baghuset. Der er omvendt venteliste til de større og de bedre normerede botilbudspladser på udsatteområdet, idet disse kan imødekomme borgernes støttebehov.

### 3. Forslagets indhold

Forslaget indeholder tre delforslag vedrørende en omlægning af botilbudspladser på udsatteområdet:

1. Lukning af Flinterupgaard (§ 107)
2. Lukning af Baghuset Forchhammersvej (§ 107)
3. Opnormering af botilbudspladser på Gl. Køge Landevej (§ 107)

#### *1. Lukning af Flinterupgaard*

Flinterupgaard er et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, som rummer otte pladser til københavnere med sindslidelser og misbrug. Flinterupgård ligger ved Sorø, hvilket indebærer ekstra transporttid og –omkostninger. Den geografiske afstand betyder derudover, at stordriftsfordelene, der blev gjort mulige i forbindelse centerdannelsen på området, ikke kan udnyttes. Hertil kommer, at Flinterupgaard er et relativt lille tilbud med 8 pladser. Det betyder, at pladsprisen på 410.000 kr. pr. år er forholdsvis høj på trods af at tilbuddet ikke har hverken aften- eller nattevagt. På baggrund af de få pladser på et enkeltstående tilbud, udnyttes normeringen ikke optimalt, idet kun 8 borgere drager nytte af den faste normering. Forvaltningen har i perioder haft vanskeligt ved at udnytte ledige pladser på Flinterupgård. Aktuelt er der 3 tomme pladser. Tilbuddet foreslås derfor lukket med henblik på, at der findes løsninger for aktuelle og fremtidige borgere i København.

#### *2. Lukning af Baghuset Forchhammersvej*

Baghuset på Forchhammersvej har fem plejepladser efter servicelovens § 107. Ligesom på Flinterupgaard er der tale om en meget lille enhed som samtidigt har en lav normering. Dette medfører en meget ineffektiv drift. Den begrænsede normering betyder ydermere at det er begrænset, hvilke målgrupper, tilbuddet er relevant for. Det betyder, at borgere med mere omfattende plejebehov, der står på venteliste til botilbud på udsatteområdet ikke kan flytte ind på tilbuddet. Enheden foreslås derfor lukket med henblik på placering af borgere på andre tilbud.

#### *3. Opnormering botilbudspladser Gl. Køge Landevej*

En placeringsmulighed for borgerne fra Flinterupgaard og Baghuset vil være på de 23 nyrenoverede § 107 botilbudspladser på Kollegiet Gl. Køge Landevej. De 23 pladser foreslås opnormeret med personaleressourcen fra både Flinterupgård og Baghuset, således at pladserne fremadrettet kan rumme en målgruppe der modsvarer borgerne på ventelisten til botilbud på udsatteområdet. Den nuværende pladspris på Gl. Køge Landevej er 80 t. kr. om året, hvilket er meget lavt sammenlignet med øvrige §107 botilbud i København. Den lave normering på plejepladserne (§ 107) på Gl. Køge Landevej har ligeledes fået kritik af Socialtilsynet, ligesom der er meget begrænset efterspørgsel efter pladserne. En opnormering vil derfor dels imødekomme Socialtilsynets kritik, ligesom tilbuddet vil være relevant for de fleste borgere på ventelisten til plejeplads efter § 107.

### 4. Økonomi

En lukning af Flinterupgård vil varigt kunne frigive 3,3 mio. kr. Omlægningen vil først få fuld effekt fra 2018, da der vil være en omkostning ifm. opsigelse af lejemål. En lukning af pladserne i Baghuset på Forchhammersvej vil frigive 1,5 mio. kr.

Som en del af forslaget vil kollegiet Gl. Køge Landevej blive tilført 4 mio. kr. til opnormering af personaleressourcen på §107 pladserne, så pladserne målgruppemæssigt kan rumme borgere med et større støttebehov. Dermed reduceres provenuet i forslaget til 800 t. kr. varigt, svarende til de sparede ejendomsudgifter på Flinterupgaard.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Lukning af Flinterupgaard	-2.500	-3.300	-3.300	-3.300
Lukning af Baghuset	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
Opnormering Kollegiet Gl. Køge Landevej	4.000	4.000	4.000	4.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>

## 5. Implementering af forslaget

Alle tilbuddene ligger i regi af Borgercenter Voksne og opfølgningen vil ske herfra.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Kollegiet Gl. Køge Landevej drives af We Shelter som Socialforvaltningen har driftsoverenskomst med. I forbindelse med implementering af forslaget går Borgercenter Voksne i dialog omkring de nærmere rammer for opnormering støtten på §107 pladserne.

Der vil blive lavet konkrete planer for de borgere som bliver berørt af forslaget, ift. hvilke nye tilbud som vil være relevante for borgerne eller i hvilket omfang de kan flytte til Gl. Køge Landevej.

Medarbejdere vil blive orienteret, når Socialudvalget har tiltrådt spareforslaget.

## 7. Forslagets effekt

Forslaget forventes at afføde en bedre kapacitetsudnyttelse af botilbudspladserne på udsatteområdet, idet pladserne bedre vil matche brugerne behov. Antallet af tomme pladser vil kunne minimeres, som følge af, at borgernes behov vil blive imødegået af det nye tilbud.

På trods af et lavere pladsantal vurderes forslaget ikke at have nævneværdig negativ betydning for ventelisten, idet flere borgere fra ventelisten vil kunne rummes på de opnormerede tilbudspladser på Gl. Køge Landevej (§ 107).

## 8. Opfølgning

Tilbuddene ligger alle i regi af Borgercenter Voksne under det nye Center for Rehabilitering og pleje.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
At pladserne lukkes ved indgangen af 2017	Pladsstyringen	Borgercenter Voksne	Ultimo 2016

## 9. Risikovurdering

Forslaget vurderes om middel risiko. Lukningen og omplaceringen af borgere forventes at kunne ske planmæssigt, til trods for at der må forventes en vis modstand fra medarbejdere samt brugerne i forhold til omlægningen af pladserne.

Der er en umiddelbar risiko for at ventelisten til plejetilbud vil vokse som følge af reduktionen på i alt 13 pladser. For at modvirke dette skal der arbejdes for at skabe flow på eksisterende pladser, ligesom der skal arbejdes på at lave løsninger med støtte i eget hjem for borgere med lettere støttebehov. Herudover vil omlægningen medføre færre ledige pladser og bedre match ift. borgere med et større pleje- og støttebehov.

# Borgere med handicap

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Velfærdsteknologier til handicapområdet

**Kort resumé:** Forslaget implementerer loftslifte og nye vendesystemer i forbindelse med forflytninger af borgere, og muliggør at en række borgere kan forflyttes med 1 hjælper frem for 2. Dette letter arbejdsgangene for medarbejderne samt skaber værdige forflytninger med fokus på borgeren. Forslaget bygger videre på erfaringer fra både handicap- og ældreområdet.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

## 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2016 p/l	Styrsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Reduceret lønomkostninger	Service	-177	-3166	-3166	-3166	-3166
Nye omkostninger vedr. teknologi	Service	177	177	177	177	177
Nye lønomkostninger, vedr. kompetencefastholdelse	Service	0	0	50	50	50
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-2.989</b>	<b>-2.939</b>	<b>-2.939</b>	<b>-2.939</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	956	0	0	0	0
Midlertidige driftsomkostninger, Lønomkostninger	Anlæg	550	450	450	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.506</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.506</b>	<b>-2.539</b>	<b>-2.489</b>	<b>-2.939</b>	<b>-2.939</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

## 2. Baggrund og formål

Der har været en tradition for at være 2 medarbejdere i forhold til forflytninger af borgere med loftlift. Erfaringen er, at det er muligt at gå fra 2 til 1 hjælper ved at sikre den rigtige kompetenceudvikling af medarbejderne – og få udarbejdet nye arbejdsprocedure i forbindelse med forflytninger. Dette vil betyde bedre arbejdsmiljø for medarbejderne – men også at borgeren oplever

en mere værdig forflytning i forhold til en tættere kontakt med den medarbejder, der udfører forflytningen. Loftslifte bruges til at lifte borgere ind og ud af seng til f.eks. kørestol og i forbindelse med bad og toiletbesøg. Indsatsen er under fuld implementering i Den Sociale Hjemmepleje – og der er også indledende erfaringer på botilbudsområdet. Med forslaget udrulles indsatsen således at hele Socialforvaltningen går fra 2 til 1 hjælper i de forflytninger, hvor det er muligt.

For flere borgere vil der yderligere være potentiale i at implementere nye vendesystem. Vendesystemet kan anvendes til sengeliggende borgere med behov for jævnlige forflytninger. Teknologien består af et lagen, der roteres mellem to rullesystemer, som dermed gør det muligt at forflytte den sengeliggende borger ved reducerede belastninger for medarbejderen. Forslaget understøtter dermed implementering af nye arbejdsgange i forflytninger, og at gå fra 2 til 1 hjælper, hvor vendeteknologier kan understøtte arbejdsgangen. For medarbejderne vil det forbedre arbejdsmiljøet og give sparret arbejdstid.

Vendesystemet er implementeret i Den Sociale Hjemmepleje og anvendes i dag i mindre omfang til borgere med handicap på botilbudsområdet. Det er ligeledes under implementering i flere andre kommuner.

Forslaget understøtter implementeringen af nationale udrulningsprojekter med samme formål. For medarbejderne vil det forbedre arbejdsmiljøet og give sparret arbejdstid.

### **3. Forslagets indhold**

I forslaget indgår indkøb af loftslifte til borgere, der i dag ikke har loftslift. Der er tale om en mindre investering, da loftslifte stort set er implementeret til alle borgere. Hovedparten af forslaget handler om at understøtte de nye arbejdsgange i forhold til at vurdere borgere med potentiale i at blive forflyttet med 1 hjælper, og gøre medarbejderne trygge ved de nye arbejdsgange. Dertil skal der udarbejdes nye forflytningspolitikker på arbejdspladserne, samt findes modeller for kompetenceudvikling af medarbejderne.

Med hensyn til det nye vendesystem, så har Centrene på handicapområdet vurderet muligheden for at gå fra 2-1 medarbejder ved hjælp af loft-teknologi, suppleret med Vendesystem. For 24 borgere vil det være muligt at overgå fra 2-1 medarbejder i forflytningssituationer, når loftslifte er installeret suppleret med nyt vendesystem.

### **4. Økonomi**

Investeringsudgifter og gevinster er beregnet i samarbejde med organisationen, hvorfor medarbejdere fra relevante borgercentre har været med til at kvalificere data. Det være sig både administrativt samt udegående personale.

Beregningerne er baseret på følgende:

#### **Investeringsudgifter**

- Investering i kompetenceløft af medarbejdere i brug af loftslifte.
- Investering i ca. 20 loftslifte, som muliggør at op til 20 borgere kan forflyttes af 1 medarbejder i stedet for 2.
- Investering i kompetenceløft af medarbejdere i brug af vendesystemer.



- Investering i 25 vendesystemer, som muliggør at op til 25 borgere kan forflyttes af 1 medarbejder i stedet for 2.

### Gevinster

- Omlægning af arbejdsgange for medarbejdere, hos yderligere 10 borgere som i forvejen har en loftlift monteret.
- Der kan hentes ca. 30 min. ved reduceret tid dagligt pr. borger ved forflytninger ved brug af loftlifte.
- Der kan hentes ca. 35 min. ved reduceret tid dagligt pr. borger ved forflytninger ved brug af vendesystemer.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Reduceret lønomkostninger	-177	-3166	-3166	-3166	-3166
Nye omkostninger vedr. teknologi	177	177	177	177	177
Nye lønomkostninger, vedr. kompetencefastholdelse	0	0	50	50	50
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-2989</b>	<b>-2939</b>	<b>-2939</b>	<b>-2939</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	956	0	0	0	0
Midlertidige driftsomkostninger, Lønomkostninger	550	450	450	0	0
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>1.506</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 5. Implementering af forslaget

Der ansættes en projektleder, som skal sikre implementering af at gå fra 2-1 medarbejder i forflytningssituationer ved brug af loftlifte og nyt vendesystem. Det handler om tilrettelæggelse af kompetenceudvikling, ændring af arbejdsgange og kultur på relevante botilbud. Der afholdes ca. 4 kompetenceudviklingskurser i 2016 til ca.40 medarbejdere. Disse medarbejdere vil fungere som ”superbrugere” og oplære øvrige medarbejdere på botilbuddene. Det er forventningen, at der tager ca. 3-4 måneder at indarbejde nye arbejdsgange.

År 2016 vil derfor være ”implementeringsåret”, hvor der sker en kompetenceudvikling og ændring af arbejdsgange, med henblik på at besparelsen vil få effekt fra sidste kvartal af 2016 og dernæst fra 2017.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Ændring af arbejdsgange fra 2-1 vil indledningsvist blive drøftet i de lokale samarbejdsudvalg. Inddragelse af medarbejdere vil ske på personalemøder, og i kompetenceudviklingsforløbene. Inddragelsen af borgerne vil ske individuelt ved en samtale med den enkelte borger. Ofte vil forflytningerne kræve, at den enkelte borger, til en vis grad, er i stand til at selv at medvirke til forflytningen. Enten ved at hjælpe til ved sejlplægning og -aftagning, at kunne vende sig eller hjælpe til ved vending, eller kunne betjene liftens betjeningspanel. (Alternativt kan brugen af et

hjælpemiddel/arbejdsredskab assistere, hvis en borger er passiv). Overgangen til 2-1 medarbejdere i forflytningssituationer vil altså i højere grad kræve en medvirken fra borgerne.

## 7. Forslagets effekt

Det forventes at forslaget udover at give en tidsbesparelse i forflytningssituationer også vil kunne bidrage til en større tilfredshed hos borgerne, som følge af at opleve sig mere inddraget og selvhjulpne under forflytningssituationerne. Hertil kommer, at der vil være tale om færre tunge forflytningssituationer, og dermed mindre nedslidning af medarbejdere og potentielt færre arbejdsskader.

## 8. Opfølgning

I 2018 vil der ske en evaluering og målopfølgning på forflytningssituationer med 1 medarbejder.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
27 borgere er overgået fra 2-1 medarbejder i forflytningssituationer	Ved optælling og spørgeskema	Borgercenter Handicap Projektleder	Ultimo 2018
Medarbejderne og borgere føler sig trygge i arbejdsgange under forflytningssituationer ved brug af loftlifte og Vendesystem	Ved kvalitative interview og spørgeskema	Projektleder	Ultimo 2018
Loftslifte og vendesystem giver mulighed for at reducere ressourceforbrug ved borgere med i gennemsnit 30-35 min pr. dag.	Ved kvalitative interview og spørgeskema og tidsmålinger	Borgercenter Handicap Projektleder	Ultimo 2018

## 9. Risikovurdering

Der er identificeret og vurderet følgende risici i projektet, som der løbende bør følges op på ved hhv. styregruppe- og på projektgruppemøder, hvor det er et fast punkt på dagsordenen.

- Forslaget er et estimat udarbejdet med afsæt i en gennemsnitsbetragtning over den reducerede tid ved overgang fra 2 til én 1 medarbejder i forflytningssituationer. Der kan være situationer, hvor det ikke er muligt at gå fra 2-1 medarbejder i hele forflytningssituationen. Det kan derfor være nødvendigt for medarbejder nr. 2 at gå til og fra i plejesituationen. Forslaget bygger derfor på et estimat på at 80% af den vurderede gennemsnitlige tidsbesparelse kan hentes, efter dialog med medarbejdere er det vurderet at der i flere tilfælde ikke kan hentes 100%. I flere tilfælde vil det kræve at andre arbejdsopgaver, som en anden person har varetaget, overgår til den person som fremadrettet udfører opgaven alene.

- Der må forventes reaktioner fra personalet, ved tilbud hvor arbejdet om at være 2 medarbejdere omkring forflytninger, er dybt forankret i arbejdskulturen.

Dette skal imødekommes ved en tæt involvering af medarbejdere i implementeringsprocessen.

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** HA01 - Tættere på familier med børn og unge med handicap

**Kort resumé:** Tidlig og forebyggende indsats til børn og unge med handicap og deres familier. Målet er at støtte familien i at mestre hverdagen og undgå indgribende foranstaltninger, samt sikre at der i forbindelse med overgang til voksenlivet opnås mest mulig selvhjulpenhed.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Forslaget medfører en samlet driftsændring på 3,7 mio. kr. i 2017 og vil have en stigende profil. Forslaget indeholder også omkostninger forbundet med etablering af Familieværelser i 2016, samt kompetenceudvikling i 2017-2019. Investeringen hertil er på 4,0 mio. kr. på anlæg i 2016 og samlet 1,9 mio. kr. på service i 2017-2019.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Effektiviseringer	Service	0	-14.500	-16.200	-16.200	-16.200
Omkostninger	Service	0	9.900	10.100	10.100	10.100
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-4.600</b>	<b>-6.100</b>	<b>-6.100</b>	<b>-6.100</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Implementering af pilotprojekt Åbent Hus	Service	0	100	0	0	0
Kompetenceudvikling	Service		800	600	400	
Etablering af Familieværelser	Anlæg	4.000	0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>4.000</b>	<b>900</b>	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>4.000</b>	<b>-3.700</b>	<b>-5.500</b>	<b>-5.700</b>	<b>-6.100</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

### 2. Baggrund og formål

Når forældre får et barn med handicap, stiller det store krav til forældrenes psykiske og fysiske mestring. National og international forskning peger på, at det kan være en meget omfattende og stressende opgave for forældrene at varetage, og det ses at disse familier i højere grad end andre familier rammes af stress og andre belastningssymptomer i forbindelse med varetagelse af omsorgsopgaven. Det er af afgørende betydning, at barnet, den unge og deres familier tidligt møder den rette støtte til at mestre de udfordringer, familien står med, så det i videst muligt omfang forebygges, at familiens problemer vokser sig så store, så indgribende foranstaltninger som f.eks. dagbehandling eller en anbringelse af barnet eller den unge er nødvendig.

Det er ligeledes erfaringen, at overgangen fra barn til voksen er en livsfase, som også for unge med handicap kan være forbundet med ekstra udfordringer. Nogle unge med handicap slås i denne fase med en tiltagende kompleksitet i deres funktionsevne samtidig med, at de møder ændrede forventninger og krav fra omgivelserne. Det er her vigtigt, at de unge tilbydes målrettede pædagogiske indsatser, der gør dem i stand til at mestre voksenlivet med krav om selvstændighed og selvbestemmelse.

Forvaltningen ønsker at komme tættere på familier med børn og unge, så vi fremover i højere grad end i dag formår at tilbyde en rettidig og professionel støtte, som i videst muligt omfang understøtter barnet/ den unge med handicap og familiens udvikling af egne mestringsstrategier – så alle berørte opnår den størst mulige selvstændighed og aktive livsudfoldelse.

### 3. Forslagets indhold

Socialforvaltningen ønsker for at komme tættere på familier med børn og unge med handicap at omlægge indsatsen på handicapområdet, så forvaltningen fremover kan tilbyde endnu flere tidlige og forebyggende mestringsunderstøttende indsatser til målgruppen. Formålet med indsatsomlægningen er, at familier med et barn/ung med handicap fremover i højere grad end nu vil opleve at modtage tidlig og forebyggende støtte til at kunne mestre hverdagen på et tidligt tidspunkt – før støttebehovet vokser.

Omlægningen af handicapområdet er inspireret af Sveriges praksis på området, Herning Kommune og Socialforvaltningens eget Borgercenter Børn og Unge, samt socialstyrelsens best praksis ”Mennesker med autisme: sociale indsatser, der virker”. Omlægningen effektueres ud fra tre spor på både myndigheds- og udførersiden, og indeholder justeringer af arbejdsmetoder, arbejdsprocesser og udbud af ydelser på handicapområdet.

1. **Tættere opfølgning** - interne arbejdsprocedurer og metoder for sagsbehandling justeres, så der skabes mulighed for tættere opfølgning.
2. Etablering af **nye tidlige og forebyggende indsatser**, som dels tilbydes som hjemmebaserede indsatser, og dels tilbydes som uvisiterede tilbud begge indsatser i regi af Familiehuset.
3. Flere **fleksible indsatser tilbudssiden**, der går på tværs af familien og det anbragte barn med henblik på en styrkelse af forældre-barn kontakten samt en målrettet indsats hen mod den mindst indgribende indsats over for barnet/den unge.

#### *Tættere opfølgning*

Sagsbehandleren bliver en større del af den socialfaglige indsats og skal samarbejde tættere med barnet, den unge, familie, netværk og samarbejdspartnere om at finde den rigtige løsning. Indsatsen skal tilrettelægges så den passer til det enkelte barn, ung og families behov og potentiale. Det kræver, at barnet, den unge og familien får en sagsbehandler, der har den nødvendige tid og det faglige overblik til at sikre sammenhæng og justering i de indsatser, der ydes. Sagsbehandlerens tættere kontakt og dialog med familien vil give et bedre kendskab til familiens samlede situation og dermed et bedre grundlag for at inddrage netværk, koordinere på tværs af forvaltningerne og sektorer, fx i forhold til skole, beskæftigelse og sundhedsvæsenet. Målet er, at sikre en koordineret og helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i barnet, den unge og familien individuelle ressourcer og behov for støtte. En yderligere effekt af den tættere opfølgning.

Forslaget indebærer, at sagsbehandlere på særlige indsatsområder får en reduceret sagsstamme. Sagsbehandlerne skal i de sager, hvor der udarbejdes en handleplan, lave hyppigere og tættere

opfølgning med fokus på at følge barnet, den unges og familiens udvikling. Der skal arbejdes med kontinuerligt at sikre en fælles motivation og opbakning til indsatsen. For unge med handicap skal der ligeledes opretholdes en hyppigere og tættere kontakt med henblik på, at kunne støtte den unge til det mest muligt selvhjulpne liv ved overgangen til voksenlivet, herunder i videst muligt omfang forebygge behovet for visitation til et midlertidigt botilbud (jf. Servicelovens § 107). Det bliver samtidig et særligt fokusområde for sagsbehandlerne at understøtte at de børn, hvor en anbringelse er uundgåelig, skal anbringes i familie- eller netværkspleje. Forskning viser, at børn der har været anbragt i familie- netværkspleje klarer sig bedre senere i livet på centrale parametre end de børn, der har været anbragt på en døgninstitution.

For at få den fulde effekt af en tættere sagsbehandling viser erfaringer, at det har betydning, at sagsbehandlerne er fagligt metodisk stærke og at deres viden i vid udstrækning er koblet op på forskning og udviklingsarbejde. Derudover er det vigtigt, at sagsbehandlerne udover det faglige fokus også har en bevidsthed om omkostningerne ved de forskellige indsatser, som de visiterer til. Den tætte opfølgning, hvor udviklingen i forhold til handleplanens mål og effekten af indsatsen følges tæt er med til at sikre, at indsats og omkostning hænger sammen, og at indsatser, der ikke har den fornødne effekt afsluttes eller ændres.

### ***Nye tidlige forebyggende indsatser i regi af Familiehuset***

For de børn, som bor hjemme, skal den tættere helhedsorienterede opfølgning både være målrettet barnets udviklingsbehov og hele familiens behov, herunder også søskende. Socialforvaltningen ønsker derfor at justere udbuddet af ydelser i regi af Familiehuset, så en del af de nuværende ydelser i endnu højere grad end i dag tilbydes som hjemmebaserede indsatser. Familierne skal opleve en målrettet støtte og vejledning i deres hjem og nære omgivelser. Hjemmebaserede indsatser giver mulighed for i højere grad at graduere og tilpasse indsatsen, så familien oplever en meningsfuld vejledning i håndtering af konkrete hverdagssituationer, når situationerne opstår. Det er i dag dokumentation for, at ex. autismespecifik udvikling kan dæmpes gennem en tidlig og forebyggende indsats. En yderligere gevinst kan vise sig ved, at der – efter behov – kan ske en mere naturlig inddragelse af familiens netværk og en tidlig afklaring af, hvilken rolle familiens netværk kan have for familien fx i form af netværksaflastning. Målet er at sikre en helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i barnets individuelle ressourcer og behov for støtte. Indsatsen fokuserer på pædagogisk/ psykologisk støtte til barnet i familien, udvikling af sociale kompetencer, selvforståelse og hjælp til almindelige funktioner i hverdagen. For unge vil der derudover være fokus på støtte til en selvstændig tilværelse i forhold til bolig, arbejde og uddannelse.

En ny type ydelse i regi af Familiehuset er en udvidelse af udbuddet af forebyggende indsatser jf. § 11, så der fremover også tilbydes *åben rådgivning*. I Åben rådgivning kan familierne tage kontakt uden forudgående ansøgning eller visitation. Formålet er at sikre at indsatsen til børn og unge med funktionsnedsættelse kan opstartes, når familien oplever, at der er et behov for råd, vejledning og støtte, og når familien er åben og motiveret for dette. Åben rådgivning indeholder to forskellige former for kontaktmulighed, hvor man enten fysisk kan møde op eller man kan få kontakt til en familievejleder via et onlinedialogværktøj. Ønsket med åben rådgivning er desuden at møde familierne, inden problemerne vokser sig store, så familierne kan tilbydes den rette vejledning og mulige indsats på det rette tidspunkt. Socialforvaltningen vil derfor i en forsøgsperiode tilbyde Åben rådgivning i regi af Familiehuset.

### **Fleksible indsatser, der går på tværs af familien og det anbragte barn**

Når den bedste løsning er at anbringe et barn/ung på en døgninstitution eller på et opholdssted, så skal forældre, myndighed og udfører samarbejde om, at barnet så vidt muligt skal hjem til sine forældre igen. Hvis det ikke kan lade sig gøre, skal der arbejdes på at barnet efter endt behandling får et mere normaliseret miljø som ex. en netværksplejefamilie eller plejefamilie. Der skal samtidig og kontinuerligt arbejdes på, at barnet bevarer relationen til sin familie og familiemæssige netværk.

Den tættere opfølgning og samarbejdet på tværs af udfører og myndighed vil i disse situationer blive yderligere understøttet af, at der som en ny praksis vil være en fast myndighedssagsbehandler tilknyttet alle børne- og ungeinstitutioner i kommunen. Det er en praksismodel, som forvaltningen allerede har afprøvet på én institution med stor succes, hvorfor denne praksis nu udbredes til alle institutioner.

På alle Socialforvaltningens børne- og ungeinstitutioner vil der derudover, som noget nyt, blive etableret fleksible ydelser, der skal understøtte et endnu tættere samarbejde med barnets forældre, så der arbejdes aktivt med kontakten mellem barn/ung og forældre, mens barnet er anbragt, i aflastning eller som forebyggende indsats for at undgå en anbringelse.

Nye fleksible ydelser:

- A) **Etablering af ”Familieværelser” på Hans Knudsens Plads (HKP) i regi af Skovhusene (aflastning) og med tilknytning til Familiehuset.** På HKP vil forvaltningen som noget nyt etablere 2 familieværelser. Familieværelserne er et forebyggende tilbud til familier med henblik på at undgå anbringelse af deres barn/ung. Tilbuddet målrettes til familier, hvor familiens samlede trivsel er truet og barnet/den unge er i risiko for at skulle anbringes, hvis ikke der tilbydes intensiv og målrettet støtte og vejledning. Familieværelserne vil eventuelt også kunne anvendes til ”fleksibel aflastning”, hvor man kan tilbyde en meget presset familie at barnet/den unge kan komme i aflastning i en sammenhængende og begrænset periode.
- B) **Medarbejdere på døgninstitutionerne skal have en ny udgående funktion.** Medarbejderne skal efter behov - og forældrenes ønske og motivation - tilbyde vejledning og støtte i hjemmet med henblik på at understøtte forældrenes mestring af hverdagen med et barn/ung med funktionsnedsættelse samt familiens samlede trivsel. I praksis vil det foregå således, at medarbejdere fra institutionerne tager ud til barnets/den unges hjem og giver vejledning og sparring til forældrene i hjemmet – enten når barnet er hjemme på weekend, eller når barnet ikke er i aflastning på institutionen.
- C) **Der udbydes fælles gruppesamtaler/rådgivnings- og netværksforløb på institutionerne.** Der vil fremover blive udbudt fælles gruppesamtaler til forældre, der har et barn/ung anbragt eller i aflastning. Gruppesamtalerne skal understøtte målsætningen om at barnet /den unge så vidt muligt skal hjem til sine forældre igen eller modtage en mindre indgribende foranstaltning.

## **4. Økonomi**

De forskellige indsatser i forslaget spiller sammen og økonomien kan ses som en helhed. Den tættere kontakt og øgede dialog med sagsbehandleren betyder at antallet af sager pr. sagsbehandler nedjusteres, og der vil dermed være en varig merudgift til opnormering af sagsbehandlerårsværk.

Socialforvaltningen vurderer, at man ved hjælp af en styrket sagsbehandling og rettidige og tidlig forbyggende indsatser kan styrke trivslen i familier med børn med handicap, understøtte børnenes udviklingsbetingelser i familien samt reducere antallet af dagbehandlingstilbud og anbringelser for børn og unge med handicap samt reducere antallet af visitationer til botilbud ved unges overgang til voksenlivet. Konkret forventes det at reducere antallet købte pladser med 2 årligt og reducere køb af 4 egne pladser på børneområdet samt en reducere af 3 egne køb af midlertidige botilbud til unge over 18 år. Derudover forventes der kortere anbringelsesforløb for 2/3 af de anbragte børn.

Tidlig og forebyggende indsats med fokus på forældrenes rolle og kompetencer indebærer, at barnets/den unges kontaktperson bidrager med tættere opfølgning og støtte, bl.a. med træning i forælderrollen. Derudover vil man i Familiehuset tilbyde åben rådgivning, så familier lettere kan henvende sig for at få hjælp og støtte.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Effektiviseringer</b>				
Færre købte pladser	-5.600	-5.600	-5.600	-5.600
Udvikling på grund af tættere opfølgning med familierne	-5.400	-5.400	-5.400	-5.400
Færre visitationer til midlertidige botilbud pga. tættere opfølgning	-1.300	-1.700	-1.700	-1.700
Færre døgnanbringelser sfa. Familieværelser	-2.200	-3.500	-3.500	-3.500
<b>Omkostninger</b>				
Opnormering af medarbejdere mv. ifm. Åbent Hus	1.800	1.800	1.800	1.800
Opnormering af medarbejdere ifm. Tættere opfølgning	4.600	4.600	4.600	4.600
Opnormering af personale ifm. Familieværelser	800	1.000	1.000	1.000
Udvidelse af familie- og netværkspleje	2.700	2.700	2.700	2.700
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-4.600</b>	<b>-6.100</b>	<b>-6.100</b>	<b>-6.100</b>

**Tabel 3. Investeringer i forslaget, inkl. 2016**

	1.000 kr. (2017 p/l.)						Investeringspuljen (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Implementering af pilotprojekt Åbent Hus, service	0	100	0	0	0	100	X
Kompetenceudvikling, service		800	600	400		1.800	X
Etablering af Familieværelser, anlæg	4.000	0	0	0	0	4.000	X
<b>Investeringer totalt</b>	<b>4.000</b>	<b>900</b>	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>5.900</b>	

Opsummerende vil omlægningen af det sociale arbejde på handicapområdet for børn og unge medføre et ændret foranstaltningmønster på området for de 0 til 22-årige, som vil ses ved:

- At døgnanbringelser bliver færre og af kortere varighed
- At der vil ske en øgning i anvendelsen og tildelingen af tidlige og forebyggende indsatser rettet mod familien, med henblik på at udvikle og fastholde barnet eller den unge i hjemmet
- At flere børn og unge modtager kombinerede tilbud som fx en kombination af praktisk hjælp, familiebehandling og aflastning
- At flere børn/unge ved behov anbringes i en plejefamilie i stedet for på en døgninstitution/socialt opholdstilbud



## 5. Implementering af forslaget

**Tættere opfølgning** – De interne arbejdsprocedurer og metoder for sagsbehandling skal justeres, så der skabes mulighed for en tættere opfølgning. Implementeringen af nye arbejdsprocedurer og metoder vil være bundet op på, at der skal følges op flere gange om året end de to lovpligtige opfølgninger ex. en gang i kvartalet eller mere efter behov. Der vil blive udviklet en procesplan for en koordineret helhedsorienteret opfølgning, hvor relevante parter inviteres med til dele af opfølgningerne. Det kan være barnets skoletilbud, det hospital barnet har kontakt med, andre sagsbehandlere eller søskende, der har hjælpeforanstaltninger ex. fra BBU, som indgår som en del af opfølgningen. Der vil derudover blive udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse af, hvordan man opnår en større grad af inddragelse af familiens netværk, således at der i højere grad fokuseres på at aktivere de ressourcer, der i forvejen, er omkring familien.

Der planlægges opstart af Åben rådgivning pr.1.1.2017. I perioden fra budgetvedtagelse og frem til 2017 vil der være en indledende implementeringsperiode, hvor der blandt andet skal etableres en følgegruppe, der skal understøtte etableringen og udviklingen af Åben rådgivning. Inden opstart vil der ligeledes blive udarbejdet en rammebeskrivelse for Åben rådgivning samt udarbejdelse af en kommunikationsstrategi, så Åben rådgivning bliver kendt og brugt af borgerne.

Implementering af **nye tidlige og forebyggende indsatser**, vil ske gennem en kontinuerlig kompetenceudvikling af medarbejderne i Familiehuset, samtidig vil der være opfølgning på, hvordan den nye viden implementeres i praksis i samarbejde med familierne. De nye tidlige indsatser vil også betyde, at der vil ske en udvikling af sagsbehandlingsprocesserne, og der vil derudover blive udviklet en praksis til indhentning af feedback fra forældrene ift. om de tidlige og forebyggende indsatser rammer familiens behov for koordinering, proaktiv råd og vejledning.

**Nye fleksible indsatser.** Implementeringen af de nye fleksible indsatser vil komme til at foregå i aktivitetsspor, hvor det første spor vil være at planlægge kompetenceudvikling af medarbejderne, så medarbejderne er fagligt klædt på til at arbejde i familiernes hjem. Næste aktivitetsspor vil have fokus på udvikling af indsatsen set fra en medarbejdervinkel samt familiernes forventninger og behov til indsatsen.

Etablering af familieværelserne vil ske i indeværende år. Der vil samtidig foregå en udvikling af den indsats der skal rammesætte forløbet for familierne.

Udgifterne til etableringen af familieværelserne er beregnet ud fra gennemsnitspriser fra Byggeri København. Anlægsbehovet vil blive genberegnet, når der er foretaget en mere kvalificeret vurdering af anlægsudgifterne til etableringen. Evt. mindreforbrug i forbindelse med anlægsudgifterne vil blive tilbageført til Kassen, senest med den sidste sag om bevillingsmæssige ændringer i 2016. Evt. merudgifter vil SOF afholde inden for egen ramme.

## 6. Forslagets effekt

- Styrket opfølgning, koordinering og helhedsorientering i sagsbehandlingen.
- Større fokus på hele familien og ikke kun på barnets eller den unges specifikke udfordringer, så hele familiens trivsel øges.
- Etablering af tidsafgrænsede og mere fleksible indsatser, der løbende kan justeres i forhold til barnets, den unges og familiens behov, så indsatsen målrettes den enkelte familie med øget mestring til følge.

- Flere børn og unge med funktionsnedsættelse opnår større selvhjulpenhed og mestrer i højere grad deres eget liv.
- Fokus på overgangen til voksen, skole, uddannelse, fritidsaktiviteter og beskæftigelse styrkes.
- Nemmere adgang til råd og vejledning
- Flere børn og unge samt deres familier oplever at være i tættere kontakt med deres sagsbehandler
- Flere børn og unge samt deres familier er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen
- Flere familier forbliver samlet (undgår brud)

## **7. Opfølgning**

Det er Borgercenter Handicap der har ansvaret for at følge op på omlægningen af området. Det er ligeledes borgercentret der har ansvaret for at udvikle, afprøve og evaluere på de nye indsatser, der iværksættes, så det undersøges om forslaget indfrier de ønskede forventninger.

## **8. Risikovurdering**

Omlægningen af børne- og ungeområdet er primært inspireret af Boråsmodellen fra Sverige. Omlægningen er derudover også inspireret af Borgercenter Børn og Unge og Herning kommunes arbejde med – og tilpasning af – Boråsmodellen. Modellen har ikke været direkte afprøvet på handicapområdet, hvorfor de afledte effekter er forbundet med vis usikkerhed. Det er dog forventningen, at børn, unge og deres familier indenfor handicapmålgruppen vil kunne profitere positivt af en tidlig, helhedsorienteret og familierettet støtte med fokus på at imødekomme og styrke familierne i forhold til deres behov, samt sikre en god og sammenhængende overgang til voksenlivet.

# Tværgående – berører flere målgruppeområder i Socialforvaltningen

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevevfærden

**Forslagets titel:** CSC Social Mobility

**Kort resumé:** Der er en stor efterspørgsel på, at kunne tilgå Socialforvaltningens primære fagsystem CSC Social i mobil form. Det mobile system vil dels spare medarbejdere tid som vil kunne benyttes til yderligere borgerrettede indsatser og dels vil det mobile fagsystem betyde større åbenhed når borger og medarbejder sammen kan se hvad der skrives, slås op, mm.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

## 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomi**

1000 kr. 2016 p/l	Styringsområder	2016	2017	2018	2019
<b>Varige ændringer</b>					
Driftsudgifter	Service		5.000	7.200	7.200
Effektivisering – Færre PC'er	Service		-900	-2.000	-2.000
Effektivisering – tidsbesparelser	Service		-5.000	-5.100	-5.100
Effektivisering – øget kvalitet	Service		-5.000	-5.100	-5.100
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-5.900</b>	<b>-5.000</b>	<b>-5.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Hardware	Anlæg	7.700	0	0	0
Implementering og udvikling	Anlæg	6.800	6.200	0	0
Serviceomkostninger implementering	Service	3.200			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>17.700</b>	<b>6.200</b>		
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>17.700</b>	<b>300</b>	<b>-5.000</b>	<b>-5.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6				

## 2. Baggrund og formål

Det mobile fagsystem vil både kunne bruges på Myndighedsområdet – til udegående medarbejdere og i modtagelserne og bredt på udførerområdet.

Medarbejderne på udførerområdet, der registrerer i systemet, skal i dag mange steder, bruge tid på at gå hen til institutionens eller bostedets PC'er og logge på for at kunne dokumentere deres arbejde. Løsningen skal sikre øget fleksibilitet og effektivitet i arbejdsgangene og sørge for at medarbejderne har de nødvendige informationer ved hånden, når de er sammen med, eller på besøg hos borgerne.

Muligheden for at benytte en mobil version af fagsystemet kan også være med til at forbedre trivslen på arbejdspladsen, idet medarbejderne vil have deres nødvendige redskaber ved hånden hele tiden.

Udrulning af CSC Social på tablets i forvaltningen vil samtidig også skabe grundlaget for yderligere mobility idet den grundlæggende arkitektur (software, support, mm.) dermed vil være på plads. Løsningen skal derfor også ses som en grobund for yderligere ideer, apps og tiltag.

### 3. Forslagets indhold

Forslaget skal dels øge velfærdens ved at sikre mere 1-1 tid med borgeren og dels være med til at frigive ressourcer via smart brug af teknologi.

Projektet består dels af en initialudgift i køb af tablets, opgradering af faciliteter på bosteder og institutioner, køb, tilpasning og udrulning af løsning til ca. 1350 medarbejdere, dels af driftsudgifter til udskiftning af tablets, systemejerskab og tilpasning af løsning. Implementeringen er under forberedelse i forbindelse med pilot-projekt på området som afholdes i slutningen af 2015 starten af 2016.

Gevinsterne består dels af forventet besparet tid ved, at have fagsystemet bogstaveligt ved hånden hele tiden, men i høj grad også af en række afledte effekter som forventet øget borger- og medarbejdertilfredshed, øget kvalitet i dokumentationen, samt af værdien af, at forvaltningen fremover vil have en bredt udbredt platform så den er klar til yderligere apps og mobile tiltag. Forslaget skal derfor også ses som en løftestang for arbejdet med effektiv og strømlinet dokumentationspraksis.

### 4. Økonomi

Gevinsterne i forslaget er udarbejdet på baggrund af gevinstworkshops med repræsentanter for forretningen og efterfølgende kvalificeret af Innovationshuset på baggrund af fysisk observation af arbejdsgangene på udførerområdet. Antallet af sparede pc'er er baseret på at særligt udegående medarbejdere ikke i samme udstrækning behøver, at have en pc stående og vente på at de kommer tilbage for at dokumentere.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)			
	2016	2017	2018	2019
<b>Effektivisering – færre pc'er</b>		-900	-2000	-2000
Effektivisering – sparet tid		-5.000	-5.100	-5.100
Effektivisering – øget kvalitet		-5.000	-5.100	-5.100
Driftsomkostning		5.000	7.200	7.200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-5.900</b>	<b>-5.000</b>	<b>-5.000</b>

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	I alt	
Implementeringsudgifter	3.200				3.200	
Investeringer totalt, service	3.200				3.200	

**Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
Hardware	7.700	0			7.700
Implementering og udvikling	6.800	6.200			16.200
Investeringer totalt, anlæg	14.500	6.200			23.900

**Investeringsudgifterne** er udarbejdet på baggrund af erfaringer fra pilot-projekt på tablets, CSC Social hovedprojektet og kvalificeret af Koncernservice. Udgifterne består blandt andet af:

- Hardware: Indkøb af 1350 tablets til en forventet pris af 4000 kr. pr. styk – beregnet ud fra KS-priser. Herudover kommer tilbehør som omslag, hygieneposer, sikker opbevaring, mm.
- Undervisning i brug af tablet ca. 1.500 kr. pr. tabletbruger
- Implementering og videreudvikling af løsning
- Projektledelse og teknisk ekspertise
- Opsætning af supportløsning med KS eller ekstern leverandør
- Diverse tekniske udgifter
- Serviceudgifterne er engangsudgifter og udgifter til driftsopstart

**Gevinsterne** er beregnet i samarbejde med organisationen på baggrund af workshops, observationer og erfaringer:

- PC-besparelse – det forventes at ca. der kan spares ca. 400 pc'er ved indførsel af tablets. Mobility kan begrænse behovet for brug af pc'er, men ikke fjerne det helt, hvorfor det kun er hvert tredje der kan nedlægges.
- Tidsbesparelse – workshops og observationer har vist, at man kan spare ca. 20 timer om året pr. tablet, ved at have systemet ved hånden hele tiden. Det svarer til lidt over 3 minutter pr. dag.
- Øget kvalitet – Borgercentrene forventer at øget kvalitet dels vil komme fra øget datakvalitet og færre utilsigtede hændelser, dels ved at der sættes fokus på effektiv og strømlinet dokumentationspraksis og på lang sigt via øget borger og medarbejdertilfredshed. Besparelsen forventes, at være lige så stor som den rene tidsbesparelse. Besparelsen består derfor af en kombination af sparet tid og faldende udgifter til borgerne.

## 5. Implementering af forslaget

På baggrund af pilotprojektet, forventes det, at de første brugere kan forvente, at få systemet til rådighed i slutningen af 2016, med en bred udrulning fra starten af 2017.

Første halvår 2016 er afsat til tilpasninger i løsningen, tekniske afklaringer og forberedelse af undervisning og udrulning, samt koncept for og opsætning af support af superbrugere og brugere.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Medarbejderne inddrages dels via det igangværende pilotprojekt og for at give input til tilpasninger til løsningen og implementeringen. Herudover inddrages medarbejderne via de fora som allerede er etableret i forbindelse med fagsystemet.

## 7. Forslagets effekt

Forslaget forventes at have gode afledte positive effekter for borger- og medarbejdertilfredsheden idet forslaget dels forventes at frigøre tid til at arbejde med borgeren, men i høj grad via at sagsbehandling og dokumentation vil kunne foretages ansigt til ansigt med borgeren. Værdien af den øgede kvalitet i dokumentationen og heraf afledte effekter som færre utilsigtede hændelser og bedre datakvalitet må heller ikke undervurderes. Borgercentrene arbejder løbende med tiltag på området og har ansvaret for den præcise fordeling af de afledte effekter. Endelig er der afledte effekter ved at forvaltningen med forslaget etablerer en bred platform til fremtidige mobile apps og tiltag. Fremtidige tiltag bliver derfor ikke ”tynget ned” af omkostninger til hardware, men kan i højere grad indføres på baggrund af kvalitetsløft frem for økonomi.

## 8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Mere ansigt til ansigt-tid med borgeren	Dels ved gevinstrealisering på de forventede tidsbesparelser, dels ved tilfredshedsmålinger for medarbejderne	SOF IT	Løbende under og efter implementering
Fleksibilitet i hverdagen	Tilfredshedsmålinger for medarbejderne	SOF IT	Løbende under og efter implementering
Bred implementering af platformen	Afdækning af hvorvidt systemet er taget godt i brug på alle relevante områder og løbende benyttes	SOF IT	Løbende under og efter implementering

## 9. Risikovurdering

Risikoen for projektet er middel til høj.

Det er en omfattende udrulning af teknologi som dels kræver, at infrastruktur som netværk og 4g fungerer for at kunne sikre den optimale effekt og dels at de personfølsomme data håndteres sikkert. Pt. er der ikke en mobil/app-support i Københavns Kommune som er omfattende nok til at håndtere en så omfattende brug af ny teknologi og en supportstruktur skal derfor etableres for at sikre at teknologien kan benyttes i det daglige. Uden mobil og appsupport risikerer vi, at der spildes tid hos slutbrugerne på teknik, hvilket vil bringe gevinsterne i fare. Etablering af supportstrukturen er derfor en integreret del af projektet.

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Borgeradgang på socialområdet via Borger.dk

**Kort resumé:** Borgerne efterspørger i stigende grad ønske om nemmere at få overblik over og adgang til informationer og selvbetjenings muligheder fra det offentlige. Samtidig ønsker Socialforvaltningen at give borgerne adgang til egen sag uafhængig af tid og sted og således give kommunikationen med borgeren et kvalitetsløft.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2016 p/l	Styingsområde	2016	2017	2018	2019
<b>Varige ændringer</b>					
Driftsomkostninger	Service		1.100	1.500	1.500
Effektivisering	Service		-1.100	-3.350	-3.350
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>0</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlæg	Anlæg	2.500	2.750		
Service	Service	1.000	400		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>3.500</b>	<b>3.150</b>		
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>3.500</b>	<b>3.150</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6				

### 2. Baggrund og formål

Der er efterspørgsel fra politisk side, fra borgerne og fra driften på at få gjort borgernes oplysninger tilgængelige for dem på nettet via Borger.dk. Endvidere forventes ”Digital kommunikation i verdensklasse” at blive et af temaerne i den kommende Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016-2020 og der er derfor brug for, at borgernes oplysninger kan lægges struktureret, let tilgængeligt og brugervenligt til rådighed på Borger.dk

### 3. Forslagets indhold

Målsætningen er at give borgerne indblik i egne data og i deres relation med SOF samt adgang til selvbetjeningsløsninger via borger.dk. Selvbetjeningsløsningerne vil gøre det muligt for borgeren at ansøge om udvalgte ydelser digitalt.

Borger.dk er et fællesoffentligt portal, hvor borgere kan logge sig på med NemID og allerede nu se personlige oplysninger om blandt andet skat, sundhed, bolig og økonomi.

For at kunne benytte borger.dks muligheder, kræver det køb og implementering af en løsning, der kan vise de oplysninger, vi har om borgerne i vores socialfaglige systemer for borgerne på borger.dk på en brugervenlig måde.

På socialområdet er ønsket, at give borgeren adgang til at kunne se aftaler med SOF; hvornår får en borger besøg af fx hjemmeplejen og hvad ventes udført samt hvilke ydelser borger modtager. På sigt kan denne løsning åbne op for nye kommunikations- og selvbetjeningstiltag overfor borgeren, eksempelvis mål og handleplaner. Borgeradgang kan således tilpasses og udvikles i forhold til SOFs vision om at gøre arbejdet sammen med borgeren.

For at sikre borgerne den bedst mulige service på tværs af kommunen så skal løsningen samtænkes med de andre forvaltningers tiltag og med de kommende nationale tiltag som f.eks. SAPA så vi får en så fremtidssikret, ensartet og brugervenlig kommunikation med borgerne på nettet.

#### 4. Økonomi

Forudsætningerne for effektiviseringerne er, at borgerne i videre grad end det er muligt nu, betjener sig selv på nettet. Frem for at ringe eller møde op, så vil de kunne få svar på en række spørgsmål via oplysninger om dem selv og deres ydelser og via mulighed for selvbetjening på en række områder. Betjening på nettet er billigere end pr. telefon og meget billigere end hvis borgeren møder op. Der kan spares mellem 66 og 30 kr. pr. henvendelse afhængigt af på hvilke måde borgeren henvender sig. Halvdelen af besparelsen forventes ved færre henvendelser på tværs af hele socialforvaltningen og ved at flere henvendelser kan håndteres lettere idet borgeren er klædt bedre på når de henvender sig. Den resterende besparelse forventes via forbedret og dyb integration mellem borger.dk og forvaltningens fagsystemer, dvs. færre manuelle procedurer ved ansøgninger fra borgerne; baseret på erfaringer fra KL om omkostninger pr. selvbetjening ved øget systemintegration.

Implementerings- og driftsomkostningerne er baseret på erfaringer med lign. projekter, herunder selvbetjeningsløsninger til borger.dk og på kompleksiteten i projektet, hvor der skal foretages en række afklaringer, mht. hvordan man bedst og juridisk sikkert kan gøre borgerens oplysninger til rådighed uden at det skaber yderligere henvendelser.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2016 p/l.)			
	2016	2017	2018	2019
<b>Drifts og vedligeholdelse</b>		1.100	1.500	1.500
<b>Færre henvendelser</b>		-550	-1.850	-1.850
<b>Effektivisering via dyb integration</b>		-550	-1.500	-1.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>0</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2016 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	I alt	
<b>Implementeringsomkostninger service</b>	1.000	400			<b>1.400</b>	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.000</b>	<b>400</b>			<b>1.400</b>	



**Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
<b>Implementering, køb og afklaring</b>	2.500	2.750			<b>5.250</b>
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>2.500</b>	<b>2.750</b>			<b>5.250</b>

**Investeringsudgifterne** er baseret på erfaringer med lign. projekter og kvalificeret af Koncernservice.

Udgifterne består blandt andet af:

- Analyser og workshops med borgere og borgercentre (herunder med hjælp fra Innovationshuset)
- Uddannelse til medarbejderne i at skrive så det er brugbart på nettet
- Projektledelse og teknisk bistand – 1 årsværk i to år
- Snitfladeudvikling og dybe integrationer – afhænger potentielt af udbud, men forventes mellem 1,5 og 2 mio.kr.
- Serviceudgifterne er engangsudgifter og udgifter til driftsopstart

**Gevinsterne** er beregnet i samarbejde med organisationen og blandt andet baseret på KL's priser for borgerhenvendelser. Beregningerne er dels baseret på nuværende selvbetjeningsløsninger og henvendelser til forvaltningen, men også på en forventning om, at der fortsat er områder der skal digitaliseres. Der findes ikke et definitivt tal for antal henvendelser til forvaltningen idet man typisk kun opgør henvendelser på myndhedsområdet i forbindelse med f.eks. KL's tælleuger.

- Dyb integration – ca. 3 årsværk kan effektiviseres ved afskaffelse af manuelle procedurer og dobbeltregistrering på selvbetjening.
- Færre henvendelser – der kan spares mellem 30 og 66 kr. på simple henvendelser, men på længere gevinst er der en større gevinst ved, at mere komplekse informationer kan gøres tilgængelige for borgerne og dermed nedbringe antallet af dyre klager og aktindsigter. Det præcise antal besparede henvendelser afhænger af en analyse af de tilgængelige data og områder og workshops med borgerne om deres behov.

## **5. Implementering af forslaget**

Forslaget forventes implementeret i faser over 2016 og 2017, hvor man indledningsvis vil fokusere på, at gøre objektive entydige informations og sideløbende afklare, hvordan mere subjektiv og kompliceret information kan gøres til rådighed for borgerne i de efterfølgende faser. Fuld effekt forventes derfor først fra 2018.

## **6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere**

Forslaget forventes implementeret i faser over 2016 og 2017, hvor man indledningsvis vil fokusere på, at gøre objektive entydige informations og sideløbende afklare, hvordan mere subjektiv og kompliceret information kan gøres til rådighed for borgerne i de efterfølgende faser. Fuld effekt forventes derfor først fra 2018.

## 7. Forslagets effekt

Øge kvalitet for Socialforvaltningens borgere ved at give dem (eller deres værger) mulighed for, når det passer dem, selv at få indblik i deres relation med kommunen, samt at skabe grundlag for at kunne benytte eksisterende og kommende selvbetjeningsløsninger via borger.dk.

Borgeradgang vil skabe mere åbenhed idet borgerne vil have digital adgang til aftaler og informationer på alle tider af døgnet og flere kanaler at kommunikere sikkert med forvaltningen på, f.eks. via selvbetjeningsløsninger på socialområdet.

Borgeradgang er for alle Socialforvaltnings borgere. De borgere som ikke har mulighed for at tilgå borger.dk selv vil stadig kunne få udbytte af borgeradgang enten via fuldmagt eller værgemål.

Ud over den øgede service overfor borgeren, ved at borgeren selv kan danne overblik over sin relation med kommunen, så forventes den øgede åbenhed på længere sigt at reducere antallet af forespørgsler til kommunen (på kort sigt forventes en øget mængde forespørgsler som følge af de nye muligheder for borgerne). Hvilket betyder at medarbejderne forventes at kunne fokusere på de mere komplicerede borgerhenvendelser, frem for simple servicehenvendelser

## 8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Færre henvendelser fra borgerne	Ved målinger af brugen på borger.dk og ved tælleugerne	SOF IT	Løbende
Tilfredshed hos borgerne med de data der stilles til rådighed på borger.dk	Brugertilfredshedsmåling	SOF IT	Efter løsningerne har været i drift i en række måneder således at faktiske erfaringer kan indhentes
Dybere integration mellem løsningerne	Antal integrationer mellem tjenester på borger.dk og fagsystemerne	SOF IT	Løbende

## 9. Risikovurdering

Den største udfordring er sikring af sikkerheden for borgeren ved at gøre personfølsomme dokumenter digitalt tilgængelige herunder skal det afdækkes, hvordan der sikres beskyttelse af persondata i forhold til sagsbehandlere og andre medarbejdere, der er involveret i sagsbehandlingen. Der skal endvidere foretages juridisk afklaring af om der er data, der skal friholdes fra offentliggørelse på borger.dk

# BUSINESS CASE

## Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** TV01 – Bedre brug af hjælpemidler på botilbud

**Kort resumé:** Forslaget indeholder en investering i hjælpemidler, som kan gøre borgere mere selvhjulpne, frigive medarbejderressourcer og forbedre medarbejderes arbejdsmiljø. Derudover sætter forslaget fokus på en række velfærdsteknologiske hjælpemidler til handicapområdet og i hjemmeplejen, som understøtter et krav om national implementering af bl.a. vasketoiletter og spiseteknologi.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

## 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomi**

1.000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Reducerede lønomkostninger	Service	-	-2.100	-2.100	-2.100	-2.100
Nye omkostninger vedr. teknologi	Service	-	300	300	300	300
<b>Samlet varig ændring</b>		-	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	1.900	-	-	-	-
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	700	400	-	-	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>2.600</b>	<b>400</b>	-	-	-
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>2.600</b>	<b>-1.400</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

## 2. Baggrund og formål

I dette forslag fokuseres på:

1. Spiseteknologier. De kan enten være manuelle i form af en support arm eller elektriske således at borgeren blot skal trykke på knap, hvorefter skeen føres op til munden.
2. Vasketoiletter. De kan vaske og tørre borgeren efter toiletbesøg, således at borgeren enten bliver fuldt selvhjulpne ved toiletbesøg, eller delvis selvhjulpne, for eksempel hvis borgeren stadig har behov for hjælp til af- og påklædning.
3. Vendeteknologien EKA-move. Vendemadrassen tipper på en vinkel mellem 0-30 grader, således at borgeren undgår tryksår og undgår at skulle vendes om natten.

Teknologierne skal øge borgeres selvhjulpethed, frigive medarbejderressourcer og forbedre arbejdsmiljøet. Implementeringen af disse teknologier er med til at styrke en national implementering af velfærdsteknologi, som kom i fokus med Den fælleskommunale strategi for kommunal velfærd fra 2011.

Dette forslag understøtter to af de politisk vedtagne pejlemærker og mål for 2014-2017: Flere københavnere mestrer i højere grad deres eget liv og Flere borgere med særlige behov oplever høj livskvalitet.

Spiseteknologier og vasketoiletter er en del af KL's nationale program for udbredelse af velfærdsteknologi. Der ligger derfor større afprøvningsprojekter bag, samt nationale business cases. Dertil har andre kommuner gjort sig erfaringer med teknologierne, og der er derfor et solidt grundlag.

Vendeteknologien EKA-move er et trykafastende vendesystem, som gør at borgeren om natten ikke skal vendes for at forebygge tryksår. Den adskiller sig dermed fra vendelagnet, som indgår i et andet allerede godkendt forslag til investeringspuljen, og som i højere grad anvendes i forbindelse med forflytninger med loftslift. EKA-move er fuldt færdigudviklet, og gevinsterne findes ved færre vendinger om natten. Det giver desuden færre tryksår og større livskvalitet for borgeren, da borgeren undgår at blive vækket om natten i forbindelse med at skulle vendes.

### **3. Forslagets indhold**

De tre teknologier som forslaget indeholder:

#### 1) Spiseteknologi

En del borgere får i dag hjælp til spising, via en medarbejder som mader borgeren. Spiseteknologi anvendes til borgere med nedsat funktionsevne i arme og hænder, som får hjælp til at blive madet. Glæden ved at kunne spise selv, betyder at borgeren føler en større grad af værdighed og selvværd i hverdagen og kan spise i eget tempo. Den øgede følelse af selvbestemmelse, uafhængighed og mestring understøtter drømmen, om at komme til at leve et mere selvstændigt liv.

Spiseteknologi indebærer dels en armstøtte, som kan støtte borgeren ved hjælp af et balance- og vægkompensations system. Dels omfatter spiseteknologi en spiserobot, som ved egen styring og hjælp af forudprogrammering gør det muligt for borgeren at spise selv.

#### 2) Vasketoiletter

Borgere som i dag får hjælp til toiletbesøg, kan ved brug af et vasketoilet der vasker og tørre borgeren klare toiletbesøget uden hjælp fra en medarbejder. Udover en tidsbesparelse kan der opnås en markant forøget livskvalitet. I Aarhus Kommune har man ligeledes set et fald i hudproblemer og blærebetændelse. Dertil forbedres arbejdsmiljøet, da medarbejderne skånes for dårlige arbejdsstillinger.

#### 3) Vendeteknologi – EKA-move

EKA-move er en madras som vender borgeren automatisk om natten, hvorved borgeren undgår at få tryksår, og at blive forstyrret i sin nattesøvn. EKA-move er en nyere teknologi, som er afprøvet i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, samt i et par andre kommuner. Den er mere lydsvag end andre kendte teknologier. Man undgår uhensigtsmæssige forflytninger, hvorfor teknologien både forbedrer livskvaliteten og arbejdsmiljøet. Samtidig frigøres der ressourcer hos nattevagten.

## 4. Økonomi

### Omkostninger

- Indkøb af teknologier. Indkøbspriserne er baseret på priser fra Hjælpemiddelcenteret i Københavns Kommune samt Socialstyrelsens Hjælpemiddelbase.
  - o Spiseteknologi 28.000-40.000 kr. stykket
  - o Vasketoilet 8.000-20.000 kr. stykket
  - o EKA-move 27.000 kr. stykket
- Forberedelse af organisation. Før indkøbet foretages og projektet sættes i gang skal organisationen forberedes, hvilket bl.a. betyder omkostninger i forbindelse med informationsmøder for medarbejdere og forberedelse af borgere.
- Projektledelse og organisationsunderstøttelse prioriteres højt. Der er på tværs af de tre implementering (Spiseteknologi, vasketoilet, EKA-move) indregnet midler til projektledelse og organisationsunderstøttelse:
  - o Projektledelse 2016 (300 t.kr.) og 2017 (150 t.kr.)
  - o Kompetenceudvikling 2016 (350 t.kr.) 2017 (250 t.kr.)
    - Udgifterne fremgår under midlertidige implementeringsomkostninger. Efter de første to års implementering løftes løbende kompetenceudvikling indenfor det eksisterende budget.

### Volumen

- Spiseteknologi implementeres hos 28 borgere.
- Vasketoilet implementeres hos 41 borgere.
- EKA-move implementeres hos 6 borgere.

### Gevinster

- Spiseteknologi: I de nationale projekter ses en besparelse på 15. minutter per måltid per borger. I dette forslag er beregnet en besparelse på 10 minutter per måltid per borger, da det kun er dele af den frigjorte tid, der kan realiseres som besparelse. Den resterende frigjorte tid vil anvendes til at styrke medarbejdernes øvrige arbejde med borgeren.
- Vasketoilet: I de nationale projekter er besparelsen opdelt i en række cases, der differentierer mulighederne for besparelse. Disse cases er dog ikke lavet præcis til målgrupperne i dette forslag, hvor der er forudsat en forholdsvis lav besparelse i form af en reduktion på 14 minutter i døgnnet for borgere, der bliver fuldt selvhjulpne og 6 minutter i døgnnet for borgere der bliver delvist selvhjulpne.
- EKA-move: Beregningerne er foretaget på baggrund af en undersøgelse fra Aarhus Kommune samt på de erfaringer som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune hidtil har gjort sig. Den beregnede tidsbesparelse er sat forholdsvis lavt, da volumen i forslaget er lav (6 borgere fordelt på flere tilbud), og det derfor ikke vurderes muligt at realisere den frigjorte tid fuldt ud økonomisk.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. (2016 p/l.)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
Reducerede lønomkostninger	-2.100	-2.100	-2.100	-2.100	8.400
Nye omkostninger vedr. teknologi	300	300	300	300	1.200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>-1.800</b>	<b>9.600</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				I alt
	2016	2017	2018	2019	
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	1.900				1.900
Midlertidige implementeringsomkostninger	700	400			1.100
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>2.600</b>	<b>400</b>			<b>3.000</b>

## 5. Fordeling på udvalg

Ikke relevant.

## 6. Implementering af forslaget

Implementeringen starter op medio 2016.

### 2. halvår af 2016:

Implementeringsprocesserne starter med en nøje screening af borgerne, på baggrund af den screening, der er gennemført i januar 2016. Derudover vurderes hvilke medarbejdere, der skal involveres i implementeringsarbejdet som superbrugere. Det forventes at alle de 6 centerfællesskaber der har meldt borgere ind til screeningen i januar 2016, påbegynder implementeringen af de tre teknologier.

### 1. halvår af 2017:

Der er afsat en række midler til at sikre fastholdelse og løbende kompetenceudvikling i 2017. Disse midler anvendes lokalt til at sikre fastholdelse af implementeringen.

### 2. halvår af 2017:

Fuld implementering er gennemført.

## 7. Inddragelse af samarbejdspartnere

Samarbejdspartnere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen inddrages efter behov for sparring. Derudover hentes erfaringer fra bl.a. Aarhus Kommune, samt fra andre kommuner som har godt kendskab til arbejdet med de enkelte teknologier.

## 8. Forslagets effekt

De tre teknologier forventes at have væsentlig effekt i form af forbedret livskvalitet for borgeren, dels i form af større selvhjulpethed samt eksempelvis vendeteknologien, der giver en bedre nattesøvn, og toiletterne, der giver bedre hygiejne.

Derudover giver samtlige teknologier et bedre arbejdsmiljø for medarbejderne, da de undgår gentagne og nedslidende arbejdsstillinger.

Slutteligt forventes alle tre teknologier at give en økonomisk effekt i form af frigivelse af tid hos medarbejderne (jf. ovenfor om økonomi).

## 9. Opfølgning

Socialforvaltningens Borgercenter Handicap har ansvar for implementeringen af og opfølgningen på forslaget.

	<b>Hvordan måles Succeskriteriet</b>	<b>Hvem er ansvarlig for opfølgning</b>	<b>Hvornår gennemføres opfølgningen</b>
Alle tre teknologier er fuldt implementeret hos antallet af indmeldte borgere.	Som et led i det afsluttende implementeringsarbejde, sikrer den implementeringsansvarlige i Borgercenter Handicap, udarbejdelse af endelig status hos de enkelte centerfællesskaber.	Borgercenter Handicap	Ultimo 2017
Alle medarbejdere er fortrolige, eller har mulighed for at blive fortrolige med brugen af teknologierne, på lige fod med andre hjælpemidler.	Som et led i det afsluttende implementeringsarbejde sikrer den implementeringsansvarlige i Borgercenter Handicap, udarbejdelse af endelig status hos de enkelte centerfællesskaber.	Borgercenter Handicap	Ultimo 2017

## 10. Risikovurdering

- Der kan være nogen usikkerhed forbundet med at anslå, hvor stor effektiviseringsgevinsten er i forhold til alle forslagets elementer.
  - Håndtering: Den beregnede økonomiske gevinst er i forslaget er blevet nedjusteret, da kun en del af den frigjorte tid kan realiseres som besparelser.
- Alle teknologierne frigiver tid, og der kan ved en ændring af arbejdsgange spares ressourcer. Det gælder dog for alle teknologierne, at der fokuseres på hvordan arbejdsgangen ændres, således at den tid der frigives reelt omlægges til andre arbejdsopgaver, og at besparelserne derved kan høstes.
  - Håndtering: Der er indberegnet midler til grundig projektledelse gennem implementeringsforløbet, der skal sikre at ændringen af arbejdsgangen kan gennemføres.
- Der skal være massiv ledelsesopbakning til brugen af de specifikke teknologier og til ændringen af arbejdsgangen, da der kan opstå modstand hos medarbejderne.
  - Håndtering: Der er indberegnet midler til grundig projektledelse gennem implementeringsforløbet, der skal sikre at projektet kan gennemføres. Dertil har den lokale ledelse været med til at melde det antal borgere ind, som de forventer vil kunne indgå i projektet, hvilket sikrer ledelsesopbakning.

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** TV02 - Online støtte i hjemmevejledning og bostøtte til flere målgrupper

**Kort resumé:** Online dialog og støtteværktøjer skal gøre hjemmevejledning og bostøtte mere fleksibel og gøre borgerne i stand til at klare flere ting selv på et tidligere tidspunkt og med færre tilbagefald. Forslaget indebærer implementering af online støtte med fokus på skærmbesøg i hjemmevejledning §85 og bostøtte §107 til i alt 325 borgere.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomi**

1.000 kr. 2016 p/l	Styingsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Reducerede lønomkostninger	Service	0	-750	-1.800	-2.300	-2.300
Nye omkostninger vedr. teknologi	Service	0	250	400	350	300
Nye lønomkostninger, support, uddannelse mm.	Service	0	0	200	250	200
	Service	0	0	0	0	0
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-500</b>	<b>-1.200</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.800</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	300	950	-	-	-
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	300	1.050	-	-	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>600</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>600</b>	<b>1.500</b>	<b>-1.200</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.800</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi						

### 2. Baggrund og formål

Socialforvaltningen vurderer, at en videre udbredelse af velfærdsteknologier kan fastholde og udvikle kvaliteten i ydelserne samt effektivisere ressourceforbruget. Socialforvaltningen vil med forslaget implementere skærmbesøg – online dialog mellem borger og medarbejder via en skærm – til borgere i flere målgrupper, der modtager hjemmevejledning eller bostøtte. Der er tale om borgere på handicap- og voksenområdet med kognitive funktionsnedsættelser, autismespektrumforstyrrelser eller sindslidelser.

Forslaget bygger på erfaringer fra flere andre kommuner, bl.a. Aarhus, Randers, Esbjerg, Viborg og Aalborg, samt fra et pilotprojekt i Socialforvaltningen, der peger på følgende konklusioner:



- Skærmbesøg kan øge kvaliteten i hjemmevejledningen gennem øget fleksibilitet i støtten, såfremt fysiske besøg stadig gennemføres og medarbejderne får fleksible rammer til at tilpasse den virtuelle støtte til borgernes skiftende behov.
- Medarbejdere og borgere ser positivt på de nye muligheder teknologien kan give. Der peges på yderligere potentialer ved brug af andre funktioner end blot videosamtaler såsom huskelister, dagplaner mm.
- Fysiske besøg er fortsat vigtige ift. at opbygge relationer og se visse signaler om borgerens tilstand, og er samtidig en vigtig del af medarbejdernes professionelle tilgang og ønsker til eget arbejde.
- Succesfuld implementering kræver stabil drift af teknologien, samt at medarbejdere og borgere opkvalificeres og involveres i brug af teknologier.

Formålet med implementeringen af online støtte er at opnå kvalitets- og effektiviseringsgevinster. Der er fokus på skærmbesøg og opkvalificering af medarbejdere og borgere til at tænke velfærdsteknologier i hverdagen i et bredere perspektiv, hvormed andre teknologier også kan implementeres og vigtige synergieffekter kan udnyttes.

Forslaget er et led i Socialforvaltningens handleplan for velfærdsteknologi, hvor visionen er, at velfærdsteknologi skal give flere muligheder til borgerne på det sociale område i fremtiden. Forslaget bidrager med en markant nytænkning af måden fremtidens støtte gives til borgerne – en udvidelse af de muligheder som benyttes i dag, som på sigt kan implementeres til andre velfærdsområder.

### **3. Forslagets indhold**

Forslaget indeholder udbredelse af skærmbesøg og evt. andre teknologier til følgende målgrupper:

- 225 borgere med kognitive funktionsnedsættelser eller autismspektrumforstyrrelser
- 100 borgere med sindslidelser

Skærmbesøg kan medvirke til, at borgeren mestrer sit eget liv bedre, hurtigere kan klare hverdagens opgaver selvstændigt og oplever øget tryghed. De nye former for støtte forventes at bidrage til faglig udvikling, øget fokus på kerneopgaven og nytænkning og videreudvikling af den støtte borgeren modtager i dag.

Der er stor forskel på borgernes behov og den støtte de får på tværs af indsatserne. Fælles for alle er, at borgerne fortsat modtager besøg i hjemmet, og at online støtte indgår som integreret del af den støtte borgeren i forvejen får.

Støtten gennem skærmbesøg kan fx være:

- Støttende og vejledende samtaler.
- Træning i daglige gøremål som fx rengøring, opvask, tøjvask m.v.
- Støtte til at komme i gang med aktiviteter, arbejde, uddannelse m.v.
- Støtte og motivation til at indgå og overholde aftaler.
- Støtte til at læse og forstå breve fra det offentlige.
- Støtte til at få styr på sin økonomi, herunder budgetlægning.
- Indstilling og støtte på vejen til anden boform

Det er en ny måde at tænke på, når borgerne tilbydes skærmbesøg som en del af den pædagogiske støtte. Det kræver investering i solid implementering og fokus på en driftssikker teknisk løsning, der matcher borgernes ønsker og behov. Derfor bygger dette forslag videre på implementeringen af skærmbesøg i hjemmeplejeydelser i både Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvori der i 2016 indsamles erfaringer og træffes valg om teknologisk platform.

#### 4. Økonomi

Online støtte med skærmbesøg medfører økonomiske gevinster ved at bemanning i ydertimerne kan planlægges mere optimalt samtidig med at borgere kan klare flere ting uden medarbejderens tilstedeværelse og tidligere kan afslutte et forløb på en bæredygtig måde.

Beregningerne er baseret på:

##### Omkostninger:

- Udgifter til den tekniske løsning til software til dialog mellem medarbejdere og borgere er beregnet ud fra Skype for Business. Licenser: Der er ved KK indkøbt ca. 2.500 Enterprise Licenser og 20.000 standard licenser, som omkostningsfrit kan anvendes til og med 2017. Fra primo 2018 vil licenser koste ca. 350 kr. pr. år pr. licens. Udregninger er baseret på at medarbejdere anvender licens, mens borgere ikke har behov for licens.
- Udgifter til hardware er beregnet ved:
  - At tæt på alle borgere forventes at låne hardware til skærmbesøg (tablets) i de første år, og at der løbende vil være flere borgere, der kan bruge eget device (på sigt 60%).
  - Gennemsnitlige omkostninger pr. device: indkøb 2.100 kr.; levetid 3 år.
- Udgifter til projektledelse og organisationsunderstøttelse er prioriteret højt for at sikre at de forudsatte gevinster kan realiseres. På tværs af implementeringerne er afsat (afrundede tal)
  - ¾ fuldtidsstilling til projektledelse i 2,5 år (årsværk sat til 550 t.kr.)
  - 310 t.kr. til organisationsunderstøttelse (timepris 250 kr.) fordelt på:
    - 50 t.kr. til kompetenceudvikling i 2016-2018 af skærmambassadører til videre sidemandsoplæring: 4 timers kursus til en skærmambassadør pr. 4 medarbejdere, der skal yde støtte online.
    - 140 t.kr. i 2016-2018 til dækning i ydertimerne på §107-botilbud under overgangen til online støtte svarende til i snit 40 timer pr/år/tilbud under implementeringen. Investeringen sikrer borgerne tryghed og medarbejderne fleksibilitet i overgangsfasen.
    - 120 t.kr. til ekstra medarbejdertimer til oplæring af borgere og deltagelse i implementeringsfase svarende til i snit 5 timer/medarbejder i hjemmevejledning og bostøtte under implementering.

##### Volumen:

- 325 borgere kan modtage bostøtte eller hjemmevejledning via skærmbesøg, fordelt på:
  - 65 borgere på 5 §107-bosteder, der anvender skærmbesøg i ydertimerne
  - 160 borgere med handicap der modtager skærmbesøg i eget hjem via enten §85 eller §107
  - 100 borgere med sindslidelser, der modtager hjemmevejledning via §85
- 140 medarbejdere har dialog med borgere via skærmbesøg.

### Gevinster:

- Varigt 1 mio. kr. ved at skærmbesøg og nye arbejdsgange reducerer ressourceforbruget på medarbejdere i ydertimerne på §107-botilbud svarende til to fuldtidsstillinger ved fuld implementering
- Varigt 750. t.kr. ved at skærmbesøg reducerer ressourceforbruget på medarbejdertimer til nogle borgere på grund af mindre vejtid, kortere besøgstider, kortere støtteforløb og mere effektiv planlægning (se ”effekt”). Ved fuld implementering svarer resourcebesparelsen til i gennemsnit:
  - 12-15 min pr. uge for borgere med autismspektrumforstyrrelser eller kognitive funktionsnedsættelser, der modtager online støtte
  - 25 min pr. uge for borgere med sindslidelser eller andre sociale problematikker, der modtager online støtte.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Reducerede lønomkostninger	0	-750	-1.800	-2.300	-2.300
Nye omkostninger vedr. teknologi	0	250	400	350	300
Nye lønomkostninger, support, uddannelse mm.	0	0	200	250	200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-500</b>	<b>-1.200</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.800</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	300	950	-	-	-
Midlertidige implementeringsomkostninger	300	1.050	-	-	-
			-	-	-
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>600</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 5. Implementering af forslaget

### Tidsplan for implementeringen

- **2016**  
Forberedelse af organisationen og første test i lille skala med borgere og medarbejdere. Der gennemføres innovationssamarbejde med en eller flere virksomheder som del af implementering ved Borgercenter Hjemmepleje.
- **2017**  
Ultimo 2017 fuldt implementeret ved de første distrikter, samt påbegyndt videre skalering og implementering ved resterende distrikter.
- **2018**  
Ultimo 2018 fuldt skaleret og implementeret.
- **2019**  
Primo 2019 alle distrikter er i drift og fuld gevinstrealisering.

### *Krav til involverede forvaltninger*

Det må forventes at teknologien generelt vil blive udbredt i KK over de kommende år. Forslaget er en del af dette og vil skulle forholde sig til evt. tværgående initiativer. Konkret arbejder SOF allerede sammen med SUF, der ligeledes skal implementere skærmbesøg i hjemmeplejen. Samarbejdet har i de første faser fokus på erfaringsudveksling omkring kompetenceudvikling, implementeringsstrategi og supportmetoder. Socialforvaltningen forventer at et evt. udbud på området vil skulle foretages sammen med SUF og andre forvaltninger.

Enheden for Velfærdsteknologi har det overordnede ansvar for samarbejdet med SUF og håndtering af vilkår for online støtte generelt i KK – herunder også innovationssamarbejdet, indkøb og synergier til andre projekter.

Lokale projektledere sikrer fremdrift i projektet i driftsorganisationerne, der implementerer online støtte.

### *Implementeringsstrategi - MinTeknologi*

For at høste gevinsterne ved skærmbesøg kræves investering i kompetencer hos både medarbejdere og borgere, midler til indkøb af teknologi og rum til løbende innovation og udvikling. Erfaringer fra handicapområdet viser, at når der arbejdes med en bred vifte af velfærdsteknologiske løsninger udbygges kompetencerne hos medarbejdere og borgere. Det giver flere muligheder for at tænke kreativt og selv skabe sammenhæng mellem løsninger til størst mulig mestring af eget liv. Socialforvaltningen vil implementere online støtte med skærmbesøg i tråd med disse erfaringer.

Med udgangspunkt i udviklingsprojekter samles denne implementeringstilgang nu under titlen ”Min Teknologi”. Metoden sætter fokus på teknologi i hverdagen, som en integreret del af den pædagogiske indsats for alle medarbejdere og borgere. Formålet med en mere helhedsorienteret tilgang er at sikre implementering i driften, inddragelse af borgerne, mindske de varige omkostninger og styrke gevinstrealiseringen ved teknologierne.

”Min Teknologi” tilpasses lokalt på baggrund af følgende retningslinjer for implementering af teknologi:

- borgerne inddrages i at matche egne hverdagsbehov med teknologier, der øger deres selvstændighed, digitale kompetencer og inklusion i samfundet
- medarbejdere støttes med kompetenceudvikling i at arbejde med teknologi som en integreret del af deres pædagogiske arbejde
- organisatoriske rammer omkring godkendelse, indkøb og drift af teknologi skal understøtte at de mulighedsrum for innovative løsninger, der følger med ”Min Teknologi”-metoden også kan udnyttes.
- velfærdsteknologi skal indenfor 2 år være implementeret som en naturlig og prioriteret del af arbejdet og have massivt ledelsesfokus på den forandring, det indebærer.

I dette forslag vil Center for Selvstændige Boformer, der har udviklet ”Min Teknologi”, gå forrest og indsamle erfaringer med tilgangen, der skal understøtte implementeringen andre steder i forvaltningen.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

### *Medarbejdere*

- Involveres i forbindelse med udvælgelse af borgere, ift. match mellem teknologi og relevante ydelser.
- Involveres som en fast del af arbejdsgrupper og er lokalt ansvarlige for implementering.

### *Borgere*

- Involveres i forbindelse med match mellem teknologi og egne behov i hverdagen
- Involveres ved tests af brugerinterfaces til at kvalificere krav til teknisk løsning.
- Involveres ift. undervisningsforløb med andre borgere.
- Involveres evt. ift. oprettelse af peer-to-peer support, hvor borgere hjælper hinanden.

## 7. Forslagets effekt

Forslaget spiller aktivt ind i københavnerfortællingens mål om social mobilitet ved at forbedre livssituationen for de borgere, der tilbydes nye støtteformer og spiller aktivt ind i københavnerfortællingens mål om sund vækst ved at åbne det sociale område op som vækstmarked for velfærdsteknologiske løsninger.

Yderligere vil skærmbesøg give følgende effekter:

### *Borgerrettede effekter, hvor borgere:*

- Oplever, at det er mere fleksibelt at modtage skærmbesøg, idet de har mulighed for at tage device med ud af hjemmet.
- Oplever, at de i højere grad kan mestre flere gøremål i hverdagen, og deraf i højere grad kan mestre deres eget liv, som der er fokus på i Pejlemærke 5.
- Oplever, at skærmbesøg kan være lettere at håndtere end de fysiske besøg, fordi de ikke på samme måde stiller sociale krav.
- Får mulighed for at udføre opgaver sammen med medarbejderen under besøget.
- Ser muligheder i at skærmbesøg potentielt kan spare dem for transport til andre kommunale instanser.
- Oplever øget tryghed ved at kunne se og tale med medarbejderne på trods af at medarbejderen ikke er til stede fysisk.

### *Medarbejderrettede effekter, hvor medarbejdere:*

- Oplever en øget fleksibilitet i deres hverdag både i tidspunktet for støtten til borgeren, og ved ikke at have samme behov for fysisk at køre ud til borgeren.
- Oplever, at de kan yde borgeren en bedre service.
- Oplever, at de kan have et mere kontinuerligt forløb sammen med borgeren og heraf styrke relationen til borgeren.
- Oplever, at det ”giver en anden måde at kende hinanden på”, og at den nære relation kan overføres til virtuelle besøg.
- Oplever en arbejdsglæde ved at kunne tage hånd om borgernes akutte behov.
- Oplever, at skærmbesøg betyder færre aflysninger, hvilket giver mulighed for bedre udnyttelse af medarbejdernes tid og mere sammenhængende forløb for borgeren.
- Oplever, at skærmbesøg som oftest varer kortere, hvilket giver potentiale for tidsbesparelser fremadrettet.

- Ser muligheder i at skærmbesøg kan gavne på nye områder, fx borgerens dialog med jobcenteret og andre kommunale instanser.

## 8. Opfølgning

Det er lokale projektledere, der i samarbejde med Enheden for Velfærdsteknologi har ansvaret for at følge op på succeskriterierne, som løbende vil blive behandlet.

Implementeringen vil blive evalueret både indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis hver gang et center overgår til drift. Overordnet set vil det være tale om en intern evaluering primært foretaget af projektlederen, der bygger på både på kvantitative og kvalitative datakilder, som rapporteres ved brug af redskabet VTV, VelfærdsTeknologiVurdering.

	Hvordan måles Succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Op til 140 medarbejdere arbejder med skærmbesøg	Ved optælling	Enheden for Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	Løbende opfølgning og afrapportering ved brug af VTV.
325 borgere modtager skærmbesøg	Ved optælling	Enheden for Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	Løbende opfølgning og afrapportering ved brug af VTV.
5 bosteder anvender skærmbesøg i ydertimerne på §107-botilbud	Ved optælling	Enheden for Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	Løbende opfølgning og afrapportering ved brug af VTV.
Borgere er tilfredse med skærmbesøg	Ved kvalitativ undersøgelse	Enheden for Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	Løbende opfølgning og afrapportering ved brug af VTV.
Skærmbesøg reducerer ressourceforbruget på medarbejdertimer ved mindre vejtid og mindsket støttebehov	Ved kvantitativ data	Enheden for Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	Løbende opfølgning og afrapportering ved brug af VTV.

## 9. Risikovurdering

- Igangsættelser er afhængig af tilpasning af løsning der foregår i 2016 i forbindelse med implementering af skærmbesøg i den sociale hjemmepleje.
  - Håndteres i mindre tests for at sikre at borgerne i dette forslags målgrupper kan betjene brugergrænsefladen, der udvikles til Den Sociale Hjemmepleje.
- Det er forventningen, at priserne på udstyr i fremtiden vil falde – og at borgerne i højere grad anvender eget udstyr. Begge dele er dog ligeledes behæftet med en vis usikkerhed.
  - Udviklingen følges tæt og økonomien kan løbende justeres.

- Der skal udvikles modeller for, hvordan borgeren skal visiteres og støttes online. Det betyder for medarbejderne nye måder at arbejde på – og en omstilling i eksisterende arbejdsgange.
  - Håndteres ved pilotafprøvninger og forberedelse af organisationen i 2016-2017

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** TV03 - CSC Social Merværdi

**Kort resumé:** Implementering i bund og sikring af synergieffekter og gevinster på CSC Social via optimering af arbejdsgange og processer og yderligere funktionalitet.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Effektivisering MY (procesoptimering)</b>	Service	-500	-500	-500	-500
Effektivisering UDF (Borgersøkonomi 2 / Magtanvendelse børn)	Service	-500	-500	-500	-500
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Implementering	Anlæg	3.500	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>3.500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>2.500</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4				

### 2. Baggrund og formål

Socialforvaltningens erfaringer fra et pilotprojekt med procesoptimering (som afsluttes sommeren 2016), samt anbefalinger fra konsulenthuset PWC's digitale modenhedsvurdering af Socialforvaltningen (som del af modenhedsanalyser af IT i hele kommunen) har vist, at der kan skabes yderligere merværdi ved et målrettet fokus på optimering af arbejdsgange og 'implementering i bund' af fagsystemet CSC Social.

Med merværdi skal både forstås et kvalitetsløft ved forbedrede og mere strømlinede arbejdsgange og ny funktionalitet som gør arbejdet nemmere og samtidig også en økonomisk gevinst ved sparet tid.

Merværdien skabes ved en koncentreret procesoptimeringsindsats primært på myndighedsområdet og ved implementering af ekstra moduler som Borgers økonomi, tilbudsmul og magtanvendelse på børneområdet – på udførerområdet. Ud over sikring af merværdien, så vil et simplere og mere optimeret CSC Social gøre det nemmere at få overblik over, hvilke nye moduler man vil kunne tilkøbe til systemet, og på længere sigt vil det også gøre være med til at holde udgifterne til systemet nede, da kompleksiteten vil være mindre og systemet lettere at vedligeholde.



### 3. Forslagets indhold

PWC anbefaler i modenhedsvurderingen, at der sker et yderligere fokus på forandringsindsatser der optimerer og forbedrer understøttelsen af medarbejdernes arbejdsopgaver. For den enkelte medarbejder er digitalisering lig med CSC Social, så udover de potentielle økonomiske gevinster ved at få systemet implementeret i bund, handler det også om at vinde og holde den enkelte medarbejders tillid ved løbende at sikre, at deres arbejde er understøttet bedst muligt. Borgercentercheferne og direktionen har prioriteret denne indsats højest, da de blev præsenteret for modenhedsvurderingen.

Det arbejde, der udføres i CSC Social, skal gøres mere simpelt og smidigt, således at fordelene og synergieffekterne ved et fælles system kan realiseres. Procesoptimering og implementering i bund betyder en koncentreret indsats for at skabe ensartede og forbedrede arbejdsgange med så meget genbrug og samtænkning på tværs som muligt. Det betyder, at man skal se på:

- Rutineprocesser med stor volumen
- Tunge processer der er blevet sat direkte strøm til for oprindeligt at sikre en hurtig implementering af CSC Social
- Processer som er blevet tunge på grund af kompleks opsætning i CSC Social
- Processer (og data) som bruges på tværs af områder
- Harmonisering af rutineprocesser og arbejdsgange
- Datakvalitet og ledelsesinformation

Ud over procesoptimering så er fokus i CSC Social Merværdi også på implementering af tilkøbte moduler, som udførerområdet har ønske om såsom:

Borgers økonomi v2 – automatisk beregninger af udgifter til og for borgerne

Magtanvendelse på børneområdet

Tilbudsportal

### 4. Økonomi

Implementering koster 3,5 mio.kr. og består af udgifter til projektledelse 0,7 mio.kr. (1 ÅV), vidensressourcer fra den daglige drift ude i borgercentrene og på bosteder og institutioner 1,2 mio.kr. (2-3 ÅV), konfiguration 0,7 mio.kr (1 ÅV) og konsulent- og udviklingstimer 0,9 mio.kr.

Besparelserne er fordelt på optimering af processer på myndighedsområdet svarende til 0,5 mio.kr. (på områder med stor volumen af ansøgninger, hvor der er mange gentagne rutineprocesser og på områder med tværgående arbejdsgange mellem Borgercentrene) – besparelsen er beregnet ud fra erfaringer fra pilotprojektet på procesoptimering. Og 0,5 mio.kr. på effektiviseringer på manuelle procedurer på udførerområdet via borgers økonomi, tilbudsportalen og magtanvendelse på børneområdet – det vurderes, at der kan spares ca. 2.000 timer (af 250 kr. i timen) samlet på udførerområdet ved de 3 tiltag. Dele af projektet finansieres desuden af eksisterende midler afsat til digitalisering.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2016 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Besparelse MY		-500	-500	-500
Besparelser UDF		-500	-500	-500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
<b>Implementering</b>	3.500	0	0	0	3.500
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>3.500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.500</b>

## 5. Fordeling på udvalg

Kun Socialforvaltningen

## 6. Implementering af forslaget

Erfaringerne fra Procesoptimeringsprojektet viser, at uden videnspersoner fra driften som kan fritages for deres daglige arbejde i en midlertidig periode og midlertidige ekstraressourcer til implementering og konfiguration så vil det tage mange år, før man får optimeret CSC Social og dermed også længe inden procesoptimeringsgevinsterne vil kunne indhentes; så en afledt effekt er også en fremskyndelse af realiseringen af gevinsterne. Tanken med projektet er, at forretningen og CSC Social udviklingsteamet forpligter sig til en række intense sprints, understøttet af moderne hurtigtvirkende metoder til innovation og udvikling, i løbet af 2017, hvor videnspersonerne fra driften og IT-ressourcer afdækker og optimerer en lang række processer på kort tid. Erfaringen fra en lignende fremgangsmåde i CSC procesoptimeringsprojektet skal danne grundlag for identificering af de rigtige ressourcer til deltagelse i sprints.

## 7. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Forslaget er afhængigt af et aktivt og intensivt samarbejde med videnspersoner i forretningen. For at sikre deres deltagelse er der afsat midler i projektet til at de kan blive købt ind, så forretningen ikke står med et produktionstab på grund af arbejdet med CSC Social Merværdi.

## 8. Forslagets effekt

Forslaget skal sikre realisering af yderligere effektiviseringsgevinster, dvs. merværdien, for Socialforvaltningen ved at indføre CSC Social. Herudover vil forslaget være med til højne brugertilfredsheden for de 7.000 brugere af systemet og endeligt, så sikres det at omkostninger til systemet på lang sigt holdes nede.

## 9. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Optimering af hovedprocesserne	Antal af tunge processer der er blevet optimeret	SOF	Løbende
Implementering af tilkøbte moduler	Er de tilkøbte moduler implementeret?	SOF	Udgangen af 2017
Bedre governance og struktur på CSC Social	Opfølgning på Modenhedsvurdering af PWC	SOF	Udgangen af 2017

## 10. Risikovurdering

Forslaget afhænger af, at det er muligt afsætte de rette ressourcer (som har både viden om processerne og mandat til at tage beslutninger) til deltagelse i de løbende udviklingsprints, således at implementeringsprintene bliver så effektive som muligt.

# BUSINESS CASE

## Effektiviseringsstrategi 2017

**Forslagets titel:** TV05 – Øget samarbejde om unge i deres overgang til voksenlivet

**Kort resumé:** Gennem tiltag på børne- og voksenområdet vil Socialforvaltningen fremadrettet sikre en bedre og mere koordineret indsats ift. de unges overgang til voksenlivet. Forslaget omfatter bl.a. etableringen af en ny og tværgående institution for unge mellem 16-25 år.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Nedbringelser af udgifter til anbringelser	Service	-1.650	-3.650	-3.650	-3.650
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-1.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-1.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

### 2. Baggrund og formål

Forslaget udspringer af Socialudvalgets pejlemærke: ”Flere københavnere mestrer i højere grad deres eget liv”

Overgangen fra børne- til voksenområdet kan for mange udsatte unge opleves som en brat og vanskelig overgang, idet de unge ofte skal skifte tilbud, sagsbehandler, kontaktperson mm. Derudover oplever de unge ofte, at der er forventninger om, at de skal være i gang med uddannelse eller job, i et vist omfang kunne mestre deres eget liv, kunne drage omsorg for sig selv, have de nødvendige tilværelseskompetencer osv.

En andel af disse udsatte unge er ved det 18. år endnu ikke i stand til at stå på egne ben og klare sig selv, men har fortsat et behov for en kortere eller længerevarende støtte fra Socialforvaltningen. For at sikre, at disse unge får den bedst mulige støtte i overgangen fra børne- til voksenområdet, lægges der op til, at Socialforvaltningen organiserer en del af indsatsen omkring de unge på en ny måde med henblik

på at sikre tidligere og bedre koordination omkring indsatserne og bedre opfølgning på, om indsatserne virker. En afledt effekt heraf er bl.a. kortere eller færre efterværnsindsatser.

### 3. Forslagets indhold

Ifølge serviceloven skal der udarbejdes en handleplan for unge, som modtager en foranstaltning på børneområdet, ved deres fyldte 16. år. Handleplanen skal indeholde konkrete mål for de unges overgang til voksenlivet, og der skal tages stilling til, om de ved det 18. år skal bevilges efterværn eller overgå til voksenområdet med henblik på at få tildelt støttekontaktperson, hjemmevejleder eller midlertidigt eller længerevarende botilbud (jf. servicelovens §§ 107 og 108).

Børne- og voksenrådets samarbejde om de unge, som skal overgå til voksenområdet intensiveres i dag først for alvor, når de unge er ca. 17,5 år eller senere. Der kan derfor i praksis være relativt kort tid til eksempelvis at sikre, at de rette tilbud er til stede. Det korte tidsperspektiv udfordrer ofte organisationen og ikke mindst de unge.

For at sikre en bedre overgang og opgaveløsning ift. de unge foreslås følgende tre tiltag:

1. Etablering af et tværgående (på tværs af ungeparagrafferne og voksenparagrafferne) botilbud til unge mellem 16-25-årige med komplekse problemstillinger med 12 pladser. Tilbuddet skal være fleksibelt med anvendelse af socialfaglige tilgange og metoder, der målrettet og systematisk understøtter en hensigtsmæssig og hurtig overgang til egen bolig og skal arbejde målrettet med at give de udsatte unge de fornødne tilværelseskompetencer. Tilbuddet skal være helhedsorienteret for at skabe en glidende og holdbar udslusning og overgang, f.eks. i kombination med særlig § 85-støtte, så de unge opbygger og fastholder netværk og fællesskaber. Tilbuddet går på tværs af Socialforvaltningens Borgercenter Børn og Unge, Borgercenter Voksen og Borgercenter Handicap og er afstemt med alle tre centre.
2. En fælles visitation og økonomisk pulje på tværs af børne- og voksenområdet for de i alt 12 unge mellem 16 og 25 år, som har behov for støtte fra det fælles tilbud.
3. En udvidet samarbejdsmodel på tværs af Borgercenter Voksne og Borgercenter Børn og Unge for de 16-25-årige, som bl.a. omfatter en fælles og mere systematisk sagsgang.

Succeskriterierne for tiltagene er, at denne gruppe af udsatte unge hurtigere bliver selvhjulpne, kan mestre eget liv og egen bolig.

Med forslaget sker der en omlægning af opgaverne og arbejdsgangene, hvilket bl.a. medfører et kvalitetsløft i form af mere koordineret sagsbehandling til gavn for de unge. En tværgående fælles visitation og udvidet samarbejdsmodel har bl.a. til formål at sikre, at børne- og voksenområdet opstarter en tidligere dialog om hvilke mål, der skal arbejdes med ift. de unge frem mod deres fyldte 18. år og derefter, samt hvilke indsatser der understøtter dette arbejde.

Forslaget forventes tillige at medføre, at en række af de unge, der i dag optager en døgnplads på et ungetilbud, fremover kan komme videre i eget regi eller i et §107 tilbud på voksenområdet. Herved vil der kunne realiseres en besparelse på børne- og ungeområdet.

### 4. Økonomi

Ved at skabe et øget tværgående samarbejde om de 16-25-årige, som kan have behov for et tilbud i Socialforvaltningen efter det fyldte 18. år, vil det både blive muligt at højne den faglige kvalitet i arbejdet samt at opnå en samlet økonomisk besparelse på ca. 3,7 mio. kr. årligt ved fuld indfasning på Borgercenter Børn og Unges område i Socialforvaltningen.

Udgifterne til efterværn for målgruppen har de seneste år været stigende, og i 2015 forventer Socialforvaltningen at bruge samlet 101,5 mio. kr. Udgifterne er siden 2013 steget med i alt 15 mio. kr. Udgifterne på voksenområdet har ikke i perioden været stigende i samme grad, men der har omvendt været en stigning i ventelisten til botilbud på voksenområdet. Den stigende venteliste på voksenområdet har været medvirkende til det øgede pres på efterværn på børneområdet. Aktuelt venter 56 unge under 30 år på botilbudsplads.

En bedre overgang til voksenlivet for de 280 unge, der i 2015 er i efterværn, vil dels kunne reducere længden af efterværnstilbud og dels forebygge, at unge får behov for efterværn i børne- og ungeområdets regi. Hvis antallet af efterværn kan reduceres med 1,5 %, vil det give en besparelse på ca. 1,7 mio. kr. årligt ved fuld indfasning. I 2017 er der dog lagt en forudsætning ind om en reduktion på 0,8 pct. i forventning om en gradvis effekt af de nye tiltag.

Derudover forventes forslaget fra 2017 at medføre en årlig besparelse på øget brug af § 107-tilbud frem for institutionspladser, samt andre tilbud på børneområdet på ca. 2 mio.kr. Socialforvaltningen har pt. 10 unge anbragt uden for hjemmet, som står på venteliste til tilbud efter § 107. Den gennemsnitlige takst på børne- og ungeområdet for disse unge er i snit 70.000 kr. per måned, mens udgiften på voksenområdet for samme unge vil være ca. 50.000 kr. per måned. Differencen i taksten udgør ca. 2 mio. kr. om året. Nogle af disse unge vil kunne få støtte via det fælles tilbud, mens det forventes, at andre vil kunne tilbydes pladser via private leverandører.

På nuværende tidspunkt er der ikke ledige lejemaal i børne- eller voksenregi til formålet, så placering vil skulle afklares.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Nedbringelser af udgifter til anbringelser	-1.650	-3.650	-3.650	-3.650
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>	<b>-3.650</b>

## 5. Implementering af forslaget

Da forslaget er tværgående, skal der nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af børne- og voksenområdet, som i løbet af 2016 skal udvikle det nye fælles tilbud og tilhørende økonomimodel, en ny samarbejdsaftale og rammerne for det fælles visitationsudvalg; herunder en beskrivelse af en mere systematisk arbejdsgang og opfølgning på de unges sager. Endvidere skal der arbejdes videre med muligheden for at indgå samarbejde med private leverandører ift. fremadrettede tilbud og ydelser.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

De tre implicerede borgercentre i Socialforvaltningen, private leverandører på § 107-området m.fl.

## 7. Forslagets effekt

Effekterne af forslaget forventes at være:

- Et bedre og mere koordineret samarbejde på tværs af børne- og voksenområdet til gavn for de unge, som vil opleve en bedre sammenhæng i indsatsen. At der arbejdes mere systematisk med de unges kompetencer og ressourcer, således de i højere grad kan mestre overgangen til voksenlivet
- Bedre udnyttelse af de eksisterende medarbejderressourcer og økonomiske midler
- Kortere og færre anbringelsesophold for unge i efterværnsforløb og ophold i § 107 tilbud

## 8. Opfølgning

Socialforvaltningen har ansvaret for løbende at følge op på implementeringen af forslaget. Det sker både i kraft af visitationsudvalget, som sikrer, at ungesagerne behandles og visiteres til rette tilbud samt ved løbende økonomistyring.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Rette tilbud til de unge over 18 år	Visitationen registrerer, om den kan matche de unge med rette tilbud	Socialforvaltningen	Løbende, men min. hvert halve år gøre der status på match mellem unge og tilbud
Flere unge bliver i stand til at klare sig selv	Skærpet opfølgning på, hvor mange unge, der får tilbudt egen bolig og er i gang med uddannelse eller job	Socialforvaltningen	Hvert halve år
Færre unge på efterværn og kortere efterværnstid	Løbende opfølgning på antal efterværnsforløb samt måling af efterværnsperiode	Socialforvaltningen	Hvert halve år

## 9. Risikovurdering

Den overordnede risiko ved forslaget vurderes at være middel, idet der er store gevinster forbundet hermed. Dog kan der være udfordringer forbundet med etablering af et fælles tilbud; herunder § 107-tilbud.

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** TV09 - Facility Management – en ny organisering af Socialforvaltningens ejendomsdrift

**Kort resumé:** Socialforvaltningen ønsker optimering af ejendomsdriften via samling af ejendomsopgaver i en fælles ejendomsdriftsenhed under en leverandør

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings-område	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Varige ændringer</b>	Service		-11.300	-15.400	-17.800	-20.100	-22.500
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-11.300</b>	<b>-15.400</b>	<b>-17.800</b>	<b>-20.100</b>	<b>-22.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>	Service	3.800					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>3.800</b>					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>3.800</b>	<b>-11.300</b>	<b>-15.400</b>	<b>-17.800</b>	<b>-20.100</b>	<b>-22.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering							
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2 år						

### 2. Baggrund og formål

Økonomiudvalget besluttede den 26. august 2014, at forvaltningerne skal afprøve nye måder at varetage ejendomsdriften i forvaltningerne. Fokus for projekterne er, hvordan der kan sikres en god service for tilbuddene og samtidig reduceres på driftsudgifterne. Socialudvalget har den 10. februar 2016 godkendt, at Socialforvaltningen udbyder sine ejendomsdriftsopgaver i en intern priskonkurrence mellem de to potentielle udbydere af ejendomsdrift i Københavns Kommune (Børne- og Ungdomsforvaltningen og Københavns Ejendomme).

### 3. Forslagets indhold

Socialforvaltningen har udbudt sine ejendomsdriftsopgaver i en intern priskonkurrence og Københavns Ejendomme (Kejd) har vundet dette udbud.

Dette medfører, at de medarbejdere, der i dag er beskæftigede med ejendomsdrift (rengøring, vedligeholdelse og udearealer), i fremtiden vil være organisatorisk tilknyttet den ny leverandør (Kejd). Der er i dag 183 årsværk på opgaven, som organiseres uafhængigt af hinanden på lokalt niveau.

Den nye fælles ejendomsdrift vil sikre en række faglige og økonomiske stordriftsfordele frem for de nuværende mange decentrale og spredte enheder.

#### 4. Økonomi

Udbuddet har givet Socialforvaltningen betydelig effektivisering over de kommende år. Jf. nedenstående tabel 2..

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2017	2018	2019	2020	2021
Varige ændringer totalt, service	-11.300	-15.400	-17.800	-20.100	-22.500

I perioden frem mod sommeren 2016 vil der ske en præcis afdækning af serviceniveauer og leveranceform som kan have betydning for det samlede effektiviseringspotentiale.

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	I alt	
Investeringer totalt, service	3.800				3.800	

Det forventes at der det første år vil være etableringsomkostninger 3,8 mio. kr. til ex. IT, udstyr, uddannelse mv.

#### 5. Implementering af forslaget

Overdragelsesproces starter op i 2016 og forventes implementeret inden udgangen af 2016.

#### 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Der er aftalt løbende dialogmøder mellem relevante faglige organisationer, ligesom der er lavet en konkret kommunikationsplan i forhold til orientering af ledere og medarbejdere, der berøres af den nye organisering.

#### 7. Forslagets effekt

Den overordnede effekt af forslaget forventes at være, at der via en fælles ejendomsdriftsenhed kan sikres en mere effektiv ejendomsadministration, der samtidig sikrer en god kvalitet for tilbuddene og at ejendomsopgavens tilrettelæggelse sker med de fornødne hensyn til og forståelse for forvaltningens udsatte målgrupper.

#### 8. Opfølgning

Den nye aftale vil blive bygget op omkring en partnerskabsmodel, der giver både leverandør og Socialforvaltningen incitament til, i fællesskab, at arbejde for en udvikling, der sikrer udnyttelse af effektiviseringspotentiale og kvalitet i opgaveløsning.

#### 9. Risikovurdering

Implementeringen kan medføre usikkerhed og omstillinger, der kan skabe utryghed. Socialforvaltningen vil tilrettelægge processen så disse risikofaktorer reduceres mest muligt.