

Bilag 5

Forslag til innovationspuljen

Mio. kr. 2021 p/l			Innovationspulje (service)	
Udvalg	NR	Forslag		
ØU	*	BC01	Systemunderstøttelse af kommunens onboarding-proces for medarbejdere	0,7
SOU		BC55	Udvikling af simulationsakademi til træning af medarbejdernes kompetencer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	1,5
BIU		BC60	Pilotforsøg for digitale løsninger til bedre kommunikationsmuligheder med borgerne på jobcentrene	1,1
I alt				3,4

*Tværgående forslag

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: **BC01 Systemunderstøttelse af kommunens onboarding-proces for medarbejdere**

Kort resumé: Koncernservice (KS) vil i samarbejde med en række forvaltninger kvalificere en ny funktionalitet i ServiceNow, som forventes at kunne optimere og systemunderstøtte kommunens onboarding proces. Forventningen er, at systemunderstøttelsen kan øge kvaliteten, styrke compliance og reducere lederes tidsforbrug på administrative opgaver fra en medarbejder er valgt til ansættelse til prøvetiden er afsluttet (onboarding).

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

Berørte forvaltninger:	X Økonomiforvaltningen	X Socialforvaltningen
	X Kultur- og Fritidsforvaltningen	X Teknik- og Miljøforvaltningen
	X Børne- og Ungdomsforvaltningen	X Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
	X Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Angiv p/l: 2022

Table 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Implementeringsomkostninger							
Teknisk kortlægning af ny funktionalitet, ekstern	Anlæg	100					
Design af systemløsning, KIT/ekstern	Anlæg	100					
Implementering og test af pilot løsning, KIT/ekstern	Anlæg	550					
Samlede implementeringsomkostninger		750					

1. Baggrund og formål

Koncernservice (KS) vil i samarbejde med alle kommunens forvaltninger påbegynde et samarbejde om at ensarte og systemunderstøtte onboarding-processen for nyansættelser vha. ny funktionalitet i ServiceNow. I dag er onboarding af nye medarbejdere fragmentarisk systemunderstøttet via tilgang fra flere systemer kombineret med manuelle processer. De områder, hvor der er delvis systemunderstøttelse, tæller fx den administrative ansættelse (Serviceplatformen), kursustilmelding (plan2learn og andre lignende løsninger i Københavns Kommune (KK)) og vejledninger (typisk Intra).

I dag er det op til den enkelte leder mfl. (stedfortræder eller administrativt fællesskab) at sikre, at hele processen gennemføres i henhold til forvaltningens politik og processer idet denne proces ikke systemunderstøttes. Det vurderes derfor, at der er et potentiale i at skabe en sammenhængende systemunderstøttelse, der automatiserer og giver lederen et samlet overblik over processen inkl. de opgaver lederen, den nye medarbejder, de administrative fællesskaber i KFF, SOF og BUF samt KS skal udføre. Hensigten er også, at den nye medarbejder bliver mødt, allerede før vedkommendes første arbejdsdag, med en digital løsning, der muliggør både en god forberedelse, og muligheden for at aflevere nødvendige oplysninger til KK på en sikker måde. Der gennemføres ca. 29.000 ansættelser om året i KK.

KS vurderer, at en mere gennemgående systemunderstøttelse kan øge compliance og ensartetheden i måden nye medarbejder modtages på. Samtidigt forventes det at nedbringe tidsforbruget for lederen, og endelig at være med til at brande KK som en moderne digital kommune med et professionelt onboarding-forløb, hvor kommunikationen er god, rettidig og informativ.

Koncernservice har haft forslaget til høring hos HR-kredsen samt afholdt workshop. I den forbindelse har samtlige forvaltninger meldt sig til projektet. Forslaget indgår yderligere i IT-kredsens pipeline.

Innovationscasen vil bestå af en teknisk kortlægning af ny funktionalitet i ServiceNow, scoping af relevante onboarding elementer i KK samt snitflader til øvrige systemer i KK, som bruges i onboarding-processen. Baseret herpå vil projektet gennemføre en pilot på KS og relevante områder hos de samarbejdende forvaltninger, mhp. vidensopsamling på effekt og værdi. Forvaltningernes deltagelse i piloten sikres igennem en af KS nedsat styregruppe med repræsentanter fra alle deltagende forvaltninger.

Erfaringerne fra innovationsprojektet forventes at kunne danne grundlag for en tværgående investeringscase i 2022. Projektet vil forelægge erfaringerne fra piloten til HR-chefkredsen mhp. beslutning om eventuel tværgående investeringscase samt ejerskab herfor.

Dette forslag baserer sig på funktionelle komponenter i ServiceNow, som har stærke sammenhænge til de øvrige 2 forslag relateret til udvikling i ServiceNow, hhv. *Ny portal til Serviceplatformen* og *Forbedret systemunderstøttelse af de administrative fællesskaber i ServiceNow*. Derfor vil der være positive synergier mellem de forslag.

2. Forslagets indhold

KS kommer ved årsskiftet 2020/21 til at opgradere ServiceNow til en ny version, som byder på nye funktioner. Herunder et standardmodul til håndtering af onboarding processen.

Projektet har til formål at analysere værktøjets fleksibilitet og dermed mulighed for at kunne tilpasse modulet til KK's onboarding processer, som efterfølgende vil skulle udvikles i en pilot. Elementer som vil skulle afdækkes, vil bl.a. være:

- Et samlet overblik for lederen over alle opgaver i et onboardingforløb frem til prøvetidens afslutning samt automatisering af opgaverne, hvor det er muligt.
- Et samlet overblik for den nye medarbejder i dennes onboardingforløb, herunder adgang til systemet før første arbejdsdag
- Informationsmateriale til den nyansatte som er enheds/forvaltningsspecifik
- Fordeling af opgaver så leder, medarbejder, administrative enheder/fællesskaber, stedfortrædere, KS og andre, bliver bedt om at løse konkrete opgaver rettidigt i det samlede onboardingforløb.
- Sammenhæng mellem onboarding, administrativ ansættelse, bestilling af IT-udstyr og autorisationer

Samlet set et setup, som både understøtter en højere grad af compliance, øget kvalitet og ensartethed, og samtidigt danner grundlag for en positiv branding af KK. Desuden vil piloten give vigtig viden om, hvor det vil være muligt at øge graden af datagenanvendelse og automatiseringsgrad, så flest mulige opgaver på sigt udføres automatisk og dermed optimere processen. Piloten vil også kunne sandsynliggøre den forventede kvantitative gevinst hos den decentrale leder samt kortlægning af kvalitative gevinster og brugeroplevelse.

Det skal samtidigt nævnes, at piloten også vil beskæftige sig med den udfordring, at der i dag ikke er et system, som understøtter en struktureret dialog mellem leder og kommende medarbejder i tiden op til start i arbejdet. Den systemunderstøttelse som piloten etablerer, vil fjerne den barriere og dermed åbne op for, at den nye medarbejder kan inddrages langt tidligere omkring bl.a. informationer, dokumentation, bestilling af id-kort mv. og dermed være langt bedre forberedt til første dag. Det vil også åbne for, at KK kan overveje om, der skal flere nye trin ind i et onboardingforløb. Sådanne forhold kan nedbringe den effektivisering man kunne have opnået, omvendt øges værdien af onboarding og brandværdien.

3. Økonomi

Grundlaget for de økonomiske beregninger er baseret på de konsulentressourcer, som skal anvendes til en kortlægning af ServiceNow's nye funktionalitet vedr. onboarding samt konsulentbistand til udvikling og test af den designede løsning. Konsulenternes rolle i projektet er at klargøre systemet til ibrugtagning af ny teknologi, herunder at kortlægge de tekniske muligheder i systemet, og sikre at denne viden forankres hos de relevante medarbejdere. Omfanget af estimatet er baseret på erfaring med implementering af andre ServiceNow funktionaliteter, drøftelser med ServiceNow samt it-konsulenter med erfaring i systemet. På baggrund af dette vurderes det, at der skal anvendes 600 konsulenttimer svarende til ca. 750.000 kr.

Interne ressourcer til bl.a. kortlægning af scope for onboarding elementer, design og harmonisering/standardisering af endelig løsning, projektledelse og deltagelse er ikke medregnet, da de finansieres af Koncernservice og evt. samarbejdspartnere i forvaltningerne.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2022 p/l					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Teknisk kortlægning af ny funktionalitet, ekstern	100					
Design af systemløsning, KIT/ekstern	100					
Implementering og test af pilot løsning, KIT/ekstern	550					
Investeringer totalt, service	750					

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Ved gennemførelse af innovationsforslaget muliggøres et investeringsforslag med decentrale gevinster. Innovationsforslaget vil give et nærmere estimat på besparelspotentialet ved at reducere tidsforbruget i forbindelse med gennemførelse af 29.000 ansættelsessager årligt.

Et konservativt bud på optimering af onboarding vil være ca. 30 min. pr. ansættelse. Besparelsen vil være decentralt hos den enkelte leder, hvorfor der vil være tale om minutbesparelser. Da minutbesparelser kan være vanskelige at høste, fastsættes estimatet konservativt til ca. 6 ÅV om året ved en optimering af onboarding. Hertil skal så fraregnes omkostninger til den løbende drift og vedligehold af den tekniske del af løsningen, som umiddelbart estimeres til 2 ÅV, hvilket betyder, at nettogevinsten vil være 4 ÅV. Gevinster, i forhold til at nye medarbejdere hurtigere kommer godt i gang, er ikke medregnet.

En væsentlig forudsætning for at kunne omsætte den estimerede gevinst på 4 ÅV er, at forvaltningerne på tværs opnår enighed om en ensartet og fælles tilgang til onboarding med en øget grad af standardisering og klare roller/ansvar på tværs af organisationen, som kan systemunderstøttes. Jo højere grad af forskellighed, desto mere kompleks systemunderstøttelse og hermed øget drifts- og vedligeholdelsesomkostninger til følge.

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2022 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
Der forventes en mindre systemteknisk investering på 1-1,5 mio. kr. yderligere forventes en udgift i hver forvaltning svarende til 1 ÅV til forandringsledelse og implementering	OFS 2022	4 ÅV svarende til ca. 1,9 mio.kr.	X	X	X

5. Implementering af forslaget

Innovationsprojektet igangsættes i 2. kvartal 2021 jævnfør nedenstående foreløbige tidsplan:

- 2. kvartal 2021: Teknisk afklaring af mulighederne i den nye funktionalitet i ServiceNow samt kortlægning af relevante elementer i onboarding processen, som ønskes understøttet.
- 3. kvartal 2021: Design og implementering af pilotløsning

- 4. kvartal 2021: Evaluering og forelæggelse af resultater i relevante KK-kredse.

På baggrund heraf kan der i 4. kvartal 2021 udarbejdes nye investeringscases. KS har ansvaret for overholdelsen af tidsplanen samt projektledelsen.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

KS vil sammen med de forvaltninger, som ønsker at deltage, gennemføre projektet samt afrapportere erfaring og resultater til relevante KK-kredse.

I projektet vil Koncern HR (KS), Koncern IT (KIT), KS, forvaltningen/forvaltningernes HR-enheder, repræsentanter for ledere og nye medarbejdere mv. løbende blive involveret.

7. Effekt af innovationsforslaget

Der implementeres en løsning i udvalgte enheder, som systemunderstøtter væsentlige elementer af onboarding processen hos de involverede enheder. Herudover kortlægges de kvalitative og kvantitative gevinster, som en systemunderstøttelse forventes at have.

Pilotprojektets læringer vil være fundament for udformningen af fremtidige investeringscases og varige besparelser på onboarding i KK.

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering af pilot afsluttet	Test af pilot afsluttet	Koncernservice	Ultimo 2021.
Kortlægning af kvalitative og kvantitative gevinster afklaret	Der opnås tilstrækkelig viden om effekten af systemunderstøttelsen til, at der på baggrund af kortlægningen kan identificeres rum for kommende investeringscases.	Koncernservice	Opfølgningen gennemføres ultimo 2021.
Potentialer for implementering af anvendelse af ny teknologi i Serviceplatformen er identificeret	Udforskning af ServiceNow funktionalitet og klargøring af systemet har mundet medfører mulighed for at implementere ny teknologi, som udarbejdes i nye investeringscases	Koncernservice	Opfølgningen gennemføres op imod afslutningen af analysen.

9. Risikovurdering

KK er en kompleks organisation med decentrale HR-enheder og onboarding politikker samt decentral organisation heraf i flere tilfælde. Det kan være vanskeligt at identificere et fælles scope, som har tilstrækkeligt omfang, der kan generere gevinster af en vis størrelse. Projektet etablerer en styregruppe på tværs af de involverede enheder, som skal sikre fokus på tværgående beslutninger og ensartning af processen. Ved en samlet vurdering af risikoniveauet er niveauet vurderet lavt.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	21-01-2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	1.000 kr. 2021 p/l
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	-
IT-kredsen	Nej	Casen er præsenteret på efterårets direktionsmøder mellem KS og de enkelte forvaltninger, hvor bl.a. IT-kredsens medlemmer også har været repræsenteret.
Koncern IT	Nej	-
HR-kredsen	Ja	Der har været dialog med HR-kredsen omkring mulige deltagere til casen. Der afholdes ligeledes en workshop 22. oktober med forvaltningernes HR-repræsentanter.
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	-

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: **BC55 Udvikling af simulationsakademi til træning af medarbejdernes kompetencer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Kort resumé: Forslaget indebærer udvikling af koncept for et simulationsakademi i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Et simulationsakademi kan bidrage med at ruste forvaltningen til fremtidens sundhedsvæsen, idet der er behov for at udvikle nye og mere praksisnære læringsformer med højt læringsudbytte. Sammenlignet med traditionelle kurser har simulationsbaseret træning potentialet til at opnå samme eller bedre kompetenceudbytte, men på kortere tid med et væsentligt borgersikkerhedsperspektiv. Forslaget indebærer løbende mindre afprøvninger af simulationsmetoden, samt afprøvning af et fuldt simulationsforløb med henblik på sideløbende at gøre praktiske erfaringer.

Fremstillende forvaltning: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

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 checked="" type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l: 2022

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Implementeringsomkostninger							
Konceptudvikling af et simulationsakademi i SUF	Service	350	450				
Afprøvning af simulationsbaseret træning på hygiejneområdet i eksternt regi	Service	300					
Afprøvning af VR-simulation	Service	150	300				
Samlede implementeringsomkostninger		800	750				

1. Baggrund og formål

Længere kurser er ikke svaret på fremtidens læring

Kompetenceudvikling er en krumtap i det nære sundhedsvæsen. Udviklingen i det nære sundhedsvæsen med flere korte indlæggelser og flere opgaver, der løses tæt på borgeren medfører, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningens medarbejdere møder flere og mere komplekse borgere, som kræver større faglighed og øget kvalitet i ydelserne. Opgaveglidningen fra hospitalerne til kommunerne betyder både forandring i eksisterende opgaver og tilgang af nye opgaver. Det stiller krav om et generelt øget kompetenceniveau og en øget specialisering, hvilket løbende er imødekommet i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kompetenceprogram. Hvert år afholder Sundheds- og Omsorgsforvaltningen et stort antal kurser, og i 2019 gennemførte forvaltningens medarbejdere i alt 14.794 kursusdage.

Udviklingen i opgaver og kompetencekrav er ikke slut, og det må forventes at Københavns Kommune skal håndtere flere nye, anderledes og mere komplekse opgaver i de kommende år. Der er derfor brug for ikke kun at udbyde mere kompetenceudvikling, men også smartere kompetenceudvikling.

Smartere kompetenceudvikling bliver ikke mindre aktuelt i lyset af de massive rekrutteringsproblemer, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen står overfor. Manglende tilgang og tendensen til frafald på skolerne peger desuden på, at rekrutteringsproblemerne er langvarige. Kompetenceudvikling og specialisering er et centralt rekrutterings- og fastholdelsesværktøj. Derudover kan smartere kompetenceudvikling betyde mindre fravær i forbindelse med træning af sygeplejersker, SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen, som særligt mangler på plejehjemmene og i hjemmeplejen. Det er samtidig også de faggrupper, som især bruger mere tid på kurser. Fra 2018 til 2019 er der sket næsten en fordobling af antal kursusdage for sygeplejersker, SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen. Dette er nødvendigt, men det betyder også perioder, hvor medarbejdere skal dække af for hinanden, eller at der skal hyres vikarer. Det vil derfor være en del af innovationsforslaget at undersøge, om det er muligt at nedbringe antallet af kursusdage uden at gå på kompromis med læringsudbytte. Det vil i så fald betyde, at forvaltningen vil have flere hænder til rådighed (gennemsnitligt pr. år), som kan tage sig af de ældste Københavnerne.

Potentialer i simulationsbaseret træning

Simulationsbaseret træning har potentialet til at opnå samme eller bedre kompetenceudbytte på kortere tid sammenlignet med traditionelle kurser. Simulationsbaseret træning er en samlebetegnelse for en bred gruppe af interaktive læringsteknikker, som bl.a. omfatter scenarietræning. Forskning viser en god effekt af simulationsbaseret træning på læringsudbytte, deltagertilfredshed og at kompetencen kan overføres til praksis¹.

Der er i hele sundhedsvæsenet en stærkt stigende tendens til specialisering, hvilket medfører flere overgange, både mellem funktioner, afdelinger og sektorer for borgerne. I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen betyder det flere specialiserede opgaver, øget kompleksitet og mere tværfagligt samarbejde i og ud af forvaltningen. Forskning og erfaringer fra hospitalssektoren viser, at simulationsbaseret træning bl.a. er velegnet til at træne netop dette².

Kompetenceudviklingen i dag foregår også gennem sidemandsoplæring. Det har mange fordele, men det betyder, at medarbejderne øver nye færdigheder ifm. deres daglige arbejde med borgerne, at kompetencerne ikke dokumenteres, og at der opstår stor variation i, hvad og hvordan der læres videre. Simulationsbaseret træning tilbyder et læringsmiljø uden risiko for borgeren og har derudover en række pædagogiske fordele. Den udbredte brug af sidemandsoplæring og kvalitetsarbejdet har etableret en læringskultur i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvor medarbejderne sammen undersøger fejl, giver feedback og finder forbedringer. Det har skabt et godt fundament for at bruge simulation, der som træningsmetode benytter sig af samme principper.

Et simulationsakademi rummer potentiale for at bruge vores ressourcer bedre til gavn for borgerne. Mere specifikt har akademiet til formål at muliggøre:

- Hurtigere tilegnelse af kompetencer og løft af fagligheden
- Mere differentieret kompetenceudvikling
- Mere praksislæring i højere kvalitet (kompetencer kan overføres til hverdagen)
- Øget patientsikkerhed
- Højere grad af dokumentation af kvalifikationer og kompetencer

På baggrund af ovenstående vurderer Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, at der er valide og gode årsager til at undersøge, om et kommunalt simulationsakademi i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil kunne opfylde samme potentialer og således blive til et investeringsforslag til Overførelsessagen 2021-2022. Innovationscasen gennemføres i samarbejde med CAMES, Region Hovedstaden, som forsker i og udbyder simulationsbaseret træning. Med det tætte samarbejde om borgeren mellem kommunen og hospitalerne vil samme træningsmetoder være en fordel, ligesom begge parter kan drage fordel af det opnåede indsigter.

2. Forslagets indhold

Med innovationsforslaget udvikles koncept for et simulationsakademi, der tager hensyn til specifikke potentialer, begrænsninger, økonomi og mulige gevinster ved simulationsbaseret træning i en kommunal kontekst. Det overordnede formål er at skabe klarhed over de faktiske potentialer knyttet til simulation differentieret på anvendelsesområder (fag, opgavetyper, kompetencer) og målgrupper i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Forslaget omfatter en foranalyse, konceptudvikling, afprøvning og lokaleafklaring.

Ad. 1 Foranalyse

Det er nødvendigt at indsamle eksisterende viden om simulationsmetoder, særligt anvendt i det nære sundhedsvæsen. Foranalysen vil omfatte en vidensindsamling om simulationsmetoder, målgrupper og hvilke kompetencer/færdigheder, som (med fordel) kan trænes ved simulation. Vidensindsamlingen kan eksempelvis omfatte forskningsresultater, øvrig litteratur/undersøgelser/analyser og ekspertinterviews. Foranalysen skal undersøge, hvornår og hvordan simulation kan være en relevant og værdiskabende træningsmetode konkret for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Det forventes, at simulationsakademiet skal samarbejde med en række aktører fx Region Hovedstaden (Cames), Københavns Professionshøjskole (innovationshus) og SOSU H. Samarbejderne kan eksempelvis omhandle erfaringsudveksling, simulationsfaciliteter, kobling mellem forskning, uddannelse og praksis samt udvikling og drift af konkrete træningskoncepter. Som en del af foranalysen udarbejdes derfor en interessantanalyse med henblik på beskrivelse af mulige fremtidige samarbejder og i hvilke konstruktioner (fx partnerskaber, leverandørforhold, mv.). Sundheds- og Omsorgsforvaltningen finansierer foranalysen indenfor egen ramme.

¹ Fremtidens kompetencer i Sundhed, Aalborg Universitet og Region Hovedstaden, 2018

² Fremtidens kompetencer i Sundhed, Aalborg Universitet og Region Hovedstaden, 2018

Ad. 2 Konzeptudvikling

Der udvikles et koncept for et simulationsakademi i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Konceptet skal målrettes de kompetencer (tekniske/relationelle, monofaglige/tværfaglige, individuelle/kollektive), der er størst behov for og gevinst ved styrket træning af i forvaltningen. Et centralt led i konceptudviklingen er desuden valg og afgrænsning af målgrupper fx pba. faggrupper, enhedstype, stilling, erfaringsniveau, mv. Udover kompetencer og målgrupper, skal konceptet forholde sig til:

- Standard vs. skræddersyet forløb
- Fysiske lokaler vs. mobilt
- Intern vs. ekstern udvikling og drift

Undervejs i konceptudviklingen laves mindre test og afprøvninger fx ang. simulationsbaseret træning i oplæring af nyansatte medarbejdere eller i forvaltningens uddannelse af elever og studerende. Dette for løbende at trykprøve at områder med størst muligt potentiale prioriteres i det fremtidige koncept. Konceptudviklingen gennemføres i samarbejde med Cames, Region Hovedstaden.

Ad. 3 Afprøvning

Udover de mindre test og afprøvninger som gennemføres som led i konceptudviklingen (ad 2), laves en afprøvning af et fuldt træningsforløb baseret på simulationsmetoden. Der udvikles og afprøves et simulationsforløb om hygiejne målrettet rengørings- og servicepersonalet i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Formålet er at bruge forløbet til at gøre de første systematiske erfaringer med simulationsbaseret træning i praksis. Erfaringerne skal bidrage med et praktisk perspektiv i vurderingen af muligheder, omkostninger og potentialer i simulationsakademi. Forløbet udvikles, afholdes og evalueres af Københavns Professionshøjskole.

Ad. 4 Afprøvning VR-simulation

Der gennemføres en afprøvning af digitale simulationsteknikker som VR (virtual reality) eller andre digitale simulationsteknikker. Afprøvningen skal dels afdække mulighederne for at anvende teknikken til oplæring i pleje- og omsorgsfaglige opgaver og dels danne grundlag for, at forvaltningen fremadrettet selv kan udvikle drejebøger til VR-simulation. Afprøvningen forventes at omfatte udvikling af en simulationsfilm (drejebog, optagelse, redigering, mm), afprøvning for kursister (inkl. facilitator og leje af teknisk udstyr) samt evaluering af effekten. Afprøvningen gennemføres i samarbejde med eksterne eksperter.

Ad. 5 Lokaleafklaring

Erfaringer fra Region Hovedstaden viser at en fysisk lokalitet med gode og moderne faciliteter har stor betydning for akademiets succes. Samtidig viser erfaringerne, at muligheden for træningsforløb på arbejdspladsen og nem adgang til driften har en effekt på udbredelsen. Det skal derfor belyses, hvorvidt særligt indrettede simulationsfaciliteter i et fysisk akademi, kan være værdifulde for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. I forlængelse heraf skal mulighederne for fysiske lokaler samt forventningerne til investeringsbehov og driftsudgifter (undervisere, drift af lokaler mv) af akademiet kortlægges og vurderes. Afklaringen gennemføres med ekspertrådgivning fra Cames, Region Hovedstaden.

Foranalyse, konceptudvikling, afprøvning og lokaleafklaring forventes færdig ultimo 2022. Afslutningsvis laves der en opsamlende beskrivelse af kvalitative og kvantitative gevinster samt argumentationer for, hvorfor der skal etableres et simulationsakademi i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Disse vil indgå i det kommende investeringsforslag. Opsamlingen gennemføres af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

3. Økonomi

Det foreslås, at der afsættes midler til 1/2 årsværk (300.000 kr. i alt i 2021 og 2022) til intern projektledelse af konceptudvikling, afprøvning og lokaleafklaring i den samlede projektperiode.

Der afsættes 200.000 kr. i 2021 til konsulentbistand/eksperttrådgivning ifm. konceptudvikling (ad. 2). I 2022 afsættes 300.000 kr. til konsulentbistand/eksperttrådgivning: ad. 2 konceptudvikling (200.000 kr.) og ad. 4 lokaleafklaring (100.000 kr.).

Der afsættes 300.000 kr. i 2021 (pba. af oplæg fra Københavns Professionshøjskole) til afprøvning af et simulationsbaseret træningsforløb om hygiejne, som udvikles og afholdes i samarbejde med Københavns Professionshøjskole.

Der afsættes desuden 150.000 kr. i 2021 og 300.000 kr. i 2022 (pba. af tilbud indhentet af Region Hovedstaden) til afprøvning af VR-simulation til kompetenceudvikling af SOSU-assistent, SOSU-hjælper og/eller sygeplejersker (ad. 4).

Beløb er estimeret på baggrund af udgifter til konsulentbistand på HR-området, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har afholdt de seneste år.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/1	2021	2022	2023	2024	2025
Projektledelse i SUF (ad 1-4)	150	150			
Ekspertbistand/konsulenthjælp til analysen (ad 2 og ad 4)	200	300			
Afprøvning (ad 3)	300				
Afprøvning VR (ad 4)	150	300			
Investeringer totalt, service	800	750			

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Forslaget skal danne grundlag for, at der kan udarbejdes et investeringsforslag om etablering af et simulationsakademi i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Investeringsforslaget kan udarbejdes i løbet af 2022, så det kan fremsættes i forbindelse med overførselssagen 2022/2023 og have effekt fra budget 2024.

Det forventes, at kompetencer, kapacitet og erfaring til simulationstræning skal opbygges trinvist, så grundlaget for kvalitet og udbytte sikres både læringsmæssigt og økonomisk. Således forventes implementeringen af effektiviseringer ligeledes at skulle strække sig over den fulde investeringsperiode.

Udgifterne i investeringsforslaget forventes at bestå af både etableringsudgifter til oprettelse af akademiet samt driftsudgifter til den løbende udvikling og afholdelse af kompetenceudvikling i regi af akademiet. Udgifterne vil afhænge af en række parametre, bl.a.:

- Hvor meget simulationsbaseret træning skal udbydes
- Standard vs. skræddersyet forløb
- Fysiske lokaler vs. mobilt
- Intern vs. ekstern udvikling og drift
- Træning af tekniske vs. relationelle kompetencer
- Balancen mellem simulation og traditionelle kurser

De forventede potentialer ved investeringsforslaget skønnes på nuværende tidspunkt at være følgende:

Mindre tid på kurser: Det forventes at simulationsbaseret undervisning er mere effektiv end almindelige tilstedeværelseskurser. Hvis det eksempelvis forudsættes at simulationstræningen er 10 pct. mere effektiv end traditionelle kurser, kan der spares på den tid, medarbejderne bruger på kompetenceudvikling og dermed er væk fra driftsopgaverne. I 2019 blev der brugt 14.794 kursusdage på centralt udbudt kompetenceudvikling i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. 10 pct. af lønudgifterne hertil svarer til -2,9 mio. kr. i varig effektivisering. Den mindre tid anvendt på kurser kan både være i form af kortere kurser og færre kurser.

Kortere oplæringstid: Forskning viser, at simulationsbaseret træning gør studerende bedre forberedt på praksis³. Det indikerer et potentiale for, at simulationstræning kan betyde at nyansatte medarbejdere hurtigere læres op til at kunne varetage deres opgaver på 100 pct. kapacitet. Det økonomiske potentiale ved en kortere oplæring er stort. Undersøgelser viser, at det typisk tager otte måneder, før en ny medarbejder opnår fuld produktivitet⁴. Samtidig estimeres det, at målrettet onboarding og oplæring kan reducere tiden til fuld produktivitet med op til 60%⁵. Hvis det eksempelvis forudsættes, at simulationstræning medfører, at en nyansat medarbejder kan fungere på 100 pct. kapacitet i stedet for 95 pct. to måneder tidligere, svarer det til en effektivisering på 4 mio. kr. årligt ved 1.000 nyansatte⁶ medarbejdere pr. år

Kvalitative effekter: Udover ovenstående forventede økonomiske gevinster ved investeringen, forventes innovationsakademiet at have en række kvalitative effekter. Først og fremmest forventes en positiv effekt på borger-

³ Fremtidens kompetencer i Sundhed, Aalborg Universitet og Region Hovedstaden, 2018

⁴ Technology Can Save Onboarding from Itself, Harvard Business Review, 2015 ([link](#))

⁵ Onboarding New Employees: Maximizing Success, SHRM Foundation, 2010 ()

⁶ 860 medarbejdere fratrådte i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i første halvår af 2020. Det svarer til ca. 680 årsværk.

sikkerheden, idet simulationsbaseret træning betyder, at kompetenceniveauet fortsat imødekommer den stigende kompleksitet i opgaveløsningen, og at medarbejderne ikke øver nye færdigheder ifm. det daglige arbejde med borgerne. Desuden forventes en positiv effekt på medarbejdertrivsel/arbejdsglæde i kraft af målrettet og effektiv kompetenceløft, som matcher udviklingen i opgaver og mærkes i hverdagen. Sidst men ikke mindst forventes en positiv effekt på mulighederne for at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft, da simulationsbaseret træning vil være et attraktivt tilbud om kompetenceudvikling, som er kendetegnet ved stor deltagertilfredshed.

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2022 p/1	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
10-15 mio.*	OFS 2022/2023	Mellem -4 og -7 mio. kr. (service)	Nej	(X)	X

*Det er vanskeligt at angive på nuværende tidspunkt, da innovationscasen danner basis for afdækning af det endelige investeringsbehov, og som beskrevet vil en lang række faktorer spille ind, herunder om der prioriteres fysisk lokalitet eller mobilitet. Til orientering har Region Hovedstaden anvendt 13 mio. kr. til et simulationshus i Region Hovedstadens Psykiatri.

Et simulationsakademi har på lang sigt potentialet til storskala, men det forventes, at det vil tage en årrække at etablere kompetencer, kapacitet og erfaring, som kan skabe fundament for dette potentiale.

5. Implementering af forslaget

De forskellige elementer i innovationsforslaget koordineres af en intern projektleder. Projektlederen står for det løbende samarbejde med leverandører, koordinering på tværs af forslagets elementer samt fremdrift i den samlede konceptudvikling ift. det konkrete investeringsforlag til OFS 2022/2023.

Udviklingen af et simulationsforløb om hygiejne målrettet startes forår 2021. Forløbet forventes at blive afprøvet i 2021.

Foranalysen påbegyndes i primo 2021. Konceptudviklingen opstartes april 2021.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Den samlede forslag gennemføres i samarbejde med Cames, Region Hovedstaden.

Konceptudviklingen vil i øvrigt omfatte inddragelse af flere eksterne samarbejdspartnere fx konsulenter til analysebistand samt andre aktører, som kan indgå enten som leverandør og/eller sparringspartner ved oprettelse af et simulationsakademi.

De eksterne samarbejdspartnere forventes at kunne drage fordel af de opnåede indsigter i analysen i deres egen praksis.

7. Effekt af innovationsforslaget

Innovationsforslaget tilvejebringer viden om potentialer, begrænsninger, økonomi og mulige gevinster ved etablering af et simulationsakademi. Denne viden vil danne grundlag for fremtidige investeringsforslag i OFS 2022/2023.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
1. Koncept for et simulationsakademi udviklet	1. Grundlag for af valg af målgrupper, kompetencer mv. baseret på afprøvninger foreligger	Center for HR og Kvalitet, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	1. Konceptudviklingen gennemføres fra 2021 til medio 2022
2. afprøvning af et fuldt træningsforløb på område om hygiejne gennemført	2. Systematisk evaluering af simulationsbaseret træning i praksis er gennemført		2. Træningsforløbet udvikles og gennemføres i 2021
3. Afprøvning af VR-simulation	3. Afklaring af lærings- samt udviklingspotentiale ved VR foreligger		3. Afprøvning af VR-simulation gennemføres i 2021 og 2022
4. test af lokale betydning gennemført	4. Afklaring af fysisk lokalitet vs. mobilitet samt anlægs- og driftsomkostninger foreligger		4. Test af lokale betydning gennemføres medio 2021 til medio 2022
5. Egnethed til udbredelse i egentlig investeringsforslag afklaret. Herunder klarhed over behov for investeringsmidler, varige driftsudgifter samt effektiviseringspotentialer.	5. Der kan udarbejdes et forslag til investering i simulationsbaseret træning.		5. Der udarbejdes investeringsforslag til OFS 2022/2023.

9. Risikovurdering

I forbindelse med evt. kommende investeringscase, skal der eventuelt findes egnede lokaler til oprettelse af et fysisk akademi.

10. Hvem er hørt?

	1.000 kr. 2022 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	d. 9. februar 2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

INNOVATIONSFORSLAG

OFS 2020-21

Forslagets titel: BC60 Pilotforsøg for digitale løsninger til bedre kommunikationsmuligheder mellem borger og jobcenter

Kort resumé: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et mål om, at flere borgere og medarbejdere skal opleve en bedre kommunikation. Samtidig har en inddragelsesproces med borgere og medarbejdere på Jobcentrene vist, at både medarbejdere og borgere ønsker muligheden for, at det bliver nemmere at kommunikere skriftligt til og fra jobcenteret. I dag sker store dele af kommunikationen igennem E-boks, mens der er et ønske om, at borgerne og medarbejderne fx kan sende sms'er direkte til hinanden.

Når kommunikationen i dag opleves besværlig, så kan det blive en opgave, som mange borgere hverken magter eller ønsker, og det kan i sidste ende have betydning for deres forløb. Både medarbejdere og borgere efterspørger derfor bedre muligheder for, at medarbejderne kan skrive en SMS til borgeren og fx minde om en samtale eller dele informationer. Hos medarbejderne er det også en forventning om, at de hurtigere - hvis deres muligheder for løbende kontakt styrkes - kan igangsætte relevante tiltag for den enkelte borger og dermed styrke effekten af deres indsats.

Derfor ønsker forvaltningen at undersøge hvilke løsninger, der vil være bedst til at forbedre kommunikationen. Det kan f.eks. være gennem en SMS-funktion eller en App løsning. Løsningen skal gøre det nemmere at kommunikere, indgå i dialog, dele information samt sikre mere nærværende vejledning og støtte for kommunens borgere. Derudover skal løsningen være tilgængelig via mobiltelefonen og være overskuelig, så gamle beskeder let kan genfindes.

For at undersøge hvad der i praksis fungerer bedst, og hvor effekten er størst, igangsættes en række pilotforsøg, der skal afprøve kommunikationsløsninger på Jobcenter København - Ungecenteret, der fokuserer på ledige under 30 år. Forslaget er optaget på IT-kredsens pipeline.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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 checked="" type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Implementeringsomkostninger							
Projektleder	Service	600	300				
Digitale løsninger	Service	260					
Samlede implementeringsomkostninger		860	300				

1. Baggrund og formål

For at sikre en god og effektiv service i jobcentrene er der gennemført en række inddragelsesprocesser med borgere og medarbejdere. Processen har været med til at afdække potentialer for bedre service, vejledning og støtte. Et af de områder, der har været særlig fokus på, er dialogen mellem jobcenteret og

borgerne. Her ønskes en mere brugervenlig og dynamisk kommunikation, der kan forbedre mulighederne for tovejskommunikation, bedre deling af informationsmateriale osv.

I dag er den skriftlige kommunikation præget af forældede løsninger, lange svartider, et tungt myndighedssprog og envejskorrespondancer. Når borgerne ønsker at besvare en henvendelse fra Jobcenteret skriftligt, skal det ske via E-boks, hvilket kan opleves som en rigid og tidskrævende proces. Og størstedelen af brugerne ved end ikke hvordan man svarer via E-boks.

Samtidig er det i dag ikke muligt at imødekomme ønsket om direkte kommunikation fx gennem SMS, da de nuværende løsninger til SMS kun understøtter envejskommunikation, og det derfor ikke er muligt for borgeren at svare. Derudover er det kun få borgere, som er aktivt tilmeldt servicen på Borger.dk og Jobnet, hvilket kræves for, at borgerne får sms'er fra jobcenteret. Dertil kan meddelelserne kun indeholde meget få tegn.

Borgerne har under inddragelsesprocessen fortalt, at det kan være svært at forstå vigtigheden og formålet med de samtaler, som de er indkaldt til. De fortæller også, at de mangler informationer om, hvad der skal ske til samtalerne, hvad næste skridt er m.m. Løsningen skal derfor bidrage til at imødekomme borgernes udfordringer og understøtte et tillidsbaseret samarbejde, der kan være med til at motivere borgerne og dermed bidrage til et højere fremmøde og progression.

Medarbejderne beretter, at det er udfordrende for dem at følge borgeres progression, afhjælpe ved tvivlsspørgsmål og støtte borgerne i deres forløb. En af forhindringerne er, at kommunikationsmulighederne mangler teknisk understøttelse og brugervenlighed.

2. Forslagets indhold

Formålet med pilotforsøget er at finde den/de løsninger, der understøtter den bedste kommunikation, herunder hvordan de kan bruges til at sænke udeblivelsesprocenten - og dermed føre til et effektiviseringspotentiale og forhåbentlig øge den oplevede service i mødet med jobcenteret.

En brugervenlig kommunikationsløsning skal være egnet til tovejskommunikation samt udveksling af materiale og dokumentation. Løsningen skal overholde GDPR-regler og sikre automatisk journalisering i fagsystemer. Derudover skal løsningen være tilgængelig via mobiltelefon samt overskuelig, så gamle beskeder let kan genfindes.

For at afdække effektiviseringspotentialet og teste de forskellige løsninger gennemføres et pilotprojekt på ét af forvaltningens centre. Læringen fra pilotprojektet skal indgå i udarbejdelsen af et eventuelt investeringsforslag til budget 2023.

Projektets tre spor:

Projektet er inddelt i tre spor.

1. Test af ny SMS-løsning,
2. Test af App-løsning samt test
3. Afprøvning af eksisterende løsninger i forvaltningen (eks. forvaltningens bookingsystem).

Med spor 3 er ønsket at afprøve mulighederne i de allerede simple og eksisterende løsninger. Forventningen er dog, at løsninger med tovejskommunikation giver den største værdi for borgerne. Derfor forventes spor 1 og 2, at indeholde de bedste løsninger.

Målgruppen:

På trods af yngre målgrupper digitale kompetencer i andre sammenhænge, så udfordres målgruppen ofte af kommunikationen fra jobcenteret og gennem E-boks. Denne udfordring bekræftede de unge borgere i inddragelsesprocessen. Pilotprojektet vil derfor fokusere på borgere under 30 år.

Konkret vil pilotforsøget omhandle 45 sagsbehandlere, der deles op i følgende grupper:

- En gruppe der tester en SMS-løsning
- En gruppe der tester en App-løsning
- En gruppe der bruger de eksisterende kommunikationsløsninger (kontrolgruppe)

Pilotprojektet skal afdække udfordringer og potentialer ved de forskellige løsninger, hvorfor sagsbehandlerne deles op i ovenstående grupperinger.

Tidshorisont:

Pilotforsøget vil vare ét år, hvor der testes i mindst et halvt år. I pilotforsøget vil forvaltningens service-designhed blive inddraget i både design- og evalueringsfasen.

Sideløbende med pilotforsøget vil der også blive iværksat en screening af muligheder for bedre kommunikation i nuværende systemer som fx Workforceplanner, NemSMS osv.

3. Økonomi

Pilotforslagets økonomi består tre poster:

- Projektledelse til at drive projektet
- Indkøb af de understøttende systemer
- Licenser til de understøttende systemer.

Til at drive og evaluere pilotprojektet afsættes 900.000 kr. svarende til 1,5 årsværk. Årsværket opdeles med 8 måneder i 2021 og 4 måneder til evaluering i 2022. Derefter er der skabt et grundlag, der kan benyttes til at have et investeringsforslag klar til forhandlingerne om Budget 2023.

SMS-løsningen består af en halvårlig licens på 45.000 kr. (inkl. hosting og ubegrænset service/support) samt en startpakke på 50.000 kr. Mens App-løsningen forventes at koste 15.000 kr. i licenser om året med en etableringsudgift på 150.000 kr.

Table 2.1 Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Projektledelse	Service	600	300				
SMS-løsning - licens	Service	45					
App-løsning - licens	Service	15					
SMS-løsning - startpakken	Service	50					
App-løsning - etableringsudgift	Service	150					
Investeringer totalt, Service		860	300				

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

I Jobcenter København budgetteres der i 2021 med at udeblivelse koster ca. 7 mio. kr. Lykkedes målsætningen om, at den bedre kommunikation kan nedsætte udeblivelserne med 20 pct. og udbrede løsningen til hele Jobcenter København, så vil det betyde en årlig besparelse på op mod 1,4 mio. kr. Udgifterne vil til udrulning af et af systemerne forventes årligt at være i underkanten af 1 mio. kr., hvilket dækker licenser til ca. 1.000 medarbejdere på jobcentrene samt oplæring og projektledelse. Udgiften forventes at falde til ca. 200.000 kr. efter de første opstartsår.

Table 2.2 Tentativ businesscase

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2022 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
800-1.000	Budget 2023	1 -1,4 mio. kr. (Service)		X	

5. Implementering af forslaget

Projektet inddeles i tre faser:

1. Maj-Sep 2021: Opstart af pilotprojekt – herunder afdækning af arbejdsgange, tekster & skabeloner samt forvaltningsmæssige implikationer (eksempelvis GDPR og andre juridiske implikationer) foruden indkøb af digitale systemer
2. Okt.- mar. 2021-2022: Uddannelse og pilotprojekt i Ungecenteret
3. Mar-apr. 2022: Evaluering af pilotprojekt

Hvis projektets gevinster høstes, forventes det, at der udarbejdes en investeringscase til budget 2023 umiddelbart efter projektets afslutning.

Digitaliseringskontoret i BIF forventes at bistå med teknisk ekspertise, eventuel anskaffelse samt projektledelse. Ungecenteret forventes at stille med medarbejdere til arbejdsgruppen samt borgere til test af løsninger.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Det forventes, at projektet i første omgang vil involvere relevante medarbejdere fra Ungecenteret samt et udsnit af relevante borgere udvalgt på baggrund af deres målgruppeplacering. Relevante fagkontorer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil også blive involveret for at sikre det faglige indhold.

Ydermere vil Socialforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen blive inddraget for at bringe deres viden om løsningernes muligheder og gevinster i spil.

Samarbejdet konstrueres således, at Digitaliseringskontoret i Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen påtager sig projektledelsen samt sikrer fremdrift og involvering af relevante aktører.

Tabel 2.3 Organisering af samarbejde

Kontor/afdeling	Funktion
Digitaliseringskontoret	Står for projektledelse og fremdrift i projektet
Jobcenter København - Ungecenteret	Pilottest-forvaltningen for at sikre, at løsningen er relevant. Ydermere bistår Jobcenteret i evaluering af projektet, for at sikre at konkrete erfaringer og viden bliver operationaliseret. Derudover forventes det, at centeret skal allokere superbrugere til at understøtte de forskellige løsninger.
Fagkontorer	Bistår i arbejdet med at sikre den forvaltningsmæssige idé samt arbejdsgange således, at vi sikrer det beskæftigelsesmæssige element. Derudover vil fagkontorerne løbende rådgive projektet omkring juridiske forhold, snitflader til andre centre, forvaltninger mv. Det forventes ligeledes, at EKT, forvaltningens DPO samt borgerrådgivere inddrages ved tvivlsspørgsmål.
Enhed for Servicedesign	Bistår i arbejdet med opfølgning - særligt i opfølgningen med borger
Internt samarbejde med KIT	Bistår såfremt der opstår konkrete tekniske udfordringer
Eventuel leverandør af løsning	Står for løsningen, drift, setup samt uddannelse.
Socialforvaltningen, Børne-, Ungdomsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen i Københavns Kommune	Forvaltninger har erfaringer indenfor projektets område. Der er allerede på nuværende tidspunkt oprettet tværgående kanaler til vidensdeling mellem BIF og SOF. Det forventes yderligere, at BUF og KFF inviteres til denne gruppe, så vi sikrer vidensdeling på tværs.

Tværgående og nationale projekter	Der findes allerede projekter i forvaltningen, der kan bidrage til nærværende projekt. Derfor vil disse projekter blive hørt og spurgt til erfaringer og anvendelse, hvis det vurderes relevant. Her tænkes blandt andet på Borgerblikket, Ny Hjemmeside og NGDP.
-----------------------------------	---

7. Effekt af innovationsforslaget

Hvis løsningen bidrager til, at flere borgere møder op til samtaler, vil medarbejderne i højere grad bruge deres tid på beskæftigelsesmæssigt relevante tiltag i stedet for genindkaldelse af borgeren, spildt tid osv.

Den samlede udeblivelsesprocent for Ungecenteret var i 2019 8,66 %, fordelt på forskellige typer samtaler, hvorfor der er et potentiale for at nedbringe udeblivelsesprocenten yderligere.

På medarbejdersiden er forventningen, at de hurtigere kan igangsætte relevante tiltag for den enkelte borger og dermed styrke effekten af deres indsats, hvis deres muligheder for løbende kontakt styrkes. Samtidig forventer medarbejderne, at de vil kunne yde en bedre og mere nærværende service, hvis deres muligheder for at indgå i dialog forbedres. Derudover forventes det også, at flere borgere vil komme til samtalerne i jobcenteret, hvis borgerne i højere grad ser og forstår kommunikationen fra jobcenteret.

En bedre kommunikations- og dialogmulighed vil styrke borgernes forløb, sikre at borgerne modtager relevant information med mulighed for opfølgning for borgeren samt få en større tilknytning til centeret. Kort sagt en bedre serviceoplevelse.

Tidligere erfaringer:

Erfaringer fra andre myndigheder viser, at tilfredsheden stiger blandt medarbejdere og borgere, når der etableres bedre kommunikationsmuligheder. Erfaringer fra Region Hovedstaden viser, at antallet af telefoniske henvendelser faldt med 25 %, hvorimod den skriftlige kommunikation steg med 20 %, da de etablerede en mere dialogbaseret kommunikation.

En anden undersøgelse fra Odense Kommunes evaluering viser, at over 80 % af brugerne er tilfredse/meget tilfredse med digitale kommunikationsmuligheder.

Ved fuld implementering af forslaget forventes en lignende effekt på Ungecentret.

Hvis løsningen indfrier forventningerne, kan der blive tale om at omorganisere enkelte opgaver f.eks. i Ungecentrets Callcenter.

Jobcenter Københavns erfaringer:

I Jobcenter København er der tidligere blevet lavet et mindre forsøg med opringninger til særlige målgrupper for at øge fremmødet. Der var store udsving i effekten ift. de forskellige målgrupper. Målgruppen der var tættest på arbejde og uddannelse havde størst effekt af opringningerne. I gennemsnit var der i testforsøget et øget fremmøde på omkring 5%.

Ved fuld implementering af en relevant løsning forventes det, at udeblivelsesprocenten falder. Det er dog ikke muligt på nuværende tidspunkt at estimere, hvor stor stigningen vil være. Det er blandt andet dét, som pilotprojektet skal undersøge nærmere.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
----------------	---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Borgere og medarbejdere oplever bedre kommunikation	Borger og medarbejder interviews	Projektleder, med hjælp fra forvaltningens servicedesignheden	3 interviews fra hver gruppe udarbejdes, henholdsvis før, under og efter projektet. Det skal være med til at afdække medarbejdernes kvalitative gevinster ved projektet, samt borgernes oplevelse.
Målet er 20 pct. færre udebliver hos sagsbehandlere med SMS og App løsninger, end i kontrolgruppen	20 pct. færre udebliver hos sagsbehandlere med SMS og App løsninger, end i kontrolgruppen	Projektgruppen og Ungecenteret	Løbende opfølgning og undersøgelse af data fra beskæftigelsessystemet på antallet af udeblivelser og aflysninger

Milepælen for opfølgning af kommunikationen bliver en del af planlægningsarbejdet i projektet i samarbejde med Enhed for Servicedesign. Det forventes, at milepælene bliver i september, januar og april. Der vil blive fulgt op på opfølgningens mål vedr. udeblivelsesprocenter løbende i processen for at måle effekten af løsningen. De konkrete milepæle bliver en del af planlægningsarbejdet i projektet, men som udgangspunkt vil der være opfølgning på udeblivelsesprocenten hver måned i projektets løbetid – fra oktober til marts. Før projektets start laves der en baselinemåling som udgangspunkt for opfølgningen – det forventes at ske i september.

9. Risikovurdering

For projektet er der identificeret en række risici, der kan påvirke effekten og tidsplanen negativt. Nedenfor er disse risici opřidset

De væsentligste risici i projektets gennemførelse er:

Der er risiko for, at der ikke kan sikres det forvaltningsmæssige grundlag for anvendelsen af nye kommunikationskanaler – herunder fx GDPR-udfordringer og borgernes retssikkerhed. Derudover er der en risiko for, at Corona situationen kan påvirke projektet og processen i et sådant omfang, at tidsplanen ikke overholdes, og dermed forlænger projektet mere end planlagt. Slutteligt er der en risiko for, at løsningen ikke medfører færre udeblivelser, og dermed ikke opfylder projektets mål. Ud fra tidligere erfaringer fra Ungecenteret vurderes denne risiko at være lav/mellem.

10. Hvem er hørt?

	1.000 kr. 2022 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	D. 5.2.2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	Angiv dato for godkendelse og evt. høringssvar. Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder: - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget. Sendes til: OKFDL Budgetkoordinering
IT-kredsen	Ja	IT-kredsen blev orienteret i december, og forslaget er optaget i IT-kredsens pipeline uden yderligere bemærkninger.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Koncern-IT	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse.</p>
HR-kredsen	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p>
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) forslaget er evidensbaseret, 2) det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget 4) forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforslaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering.