

Bilag 2:
Budget 2017: Smarte investeringsforslag,
der er godkendt

Oversigt over smarte investeringer, der er godkendt

Hjemmeplejen

Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
Smart investeringsforslag: Online støtte- og hjemmepleje via skærmbesøg	0	0	-100	-200	-300
<i>Anlæg</i>	500	600	0	0	0
Smart investeringsforslag: Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje	0	-600	-1.600	-1.600	-1.600
<i>Anlæg</i>	3.800	2.000	0	0	0
Nettoeffektivisering	0	-600	-1.700	-1.800	-1.900
Investeringsbehov	4.300	2.600	0	0	0

Borgere med handicap

Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
Smart investeringsforslag: Velfærdsteknologier til handicapområdet	0	-3.000	-2.900	-2.900	-2.900
<i>Anlæg</i>	1.500	1.000	0	0	0
Nettoeffektivisering	0	-3.000	-2.900	-2.900	-2.900
Investeringsbehov	1.500	1.000	0	0	0

Tværgående forslag – Interne (berører flere målgruppeområder i Socialforvaltningen)

Omprioriteringsforslag	2016	2017	2018	2019	2020
Smart investeringsforslag: CSC	0	-6.000	-5.100	-5.100	-5.100
Social Mobility					
<i>Anlæg/drift</i>	<i>18.100</i>	<i>6.300</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Smart investeringsforslag:	0	0	-1.900	-1.900	-1.900
Borgeradgang på socialområdet					
via Borger.dk					
<i>Anlæg/drift</i>	<i>3.600</i>	<i>3.200</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Nettoeffektivisering	0	-6.000	-7.000	-7.000	-7.000
Investeringsbehov	21.700	9.500	0	0	0

I alt	2016	2017	2018	2019	2020
Nettoeffektivisering	0	-9.600	-11.600	-11.700	-11.800
Investeringsbehov	27.500	13.100	0	0	0

*Der er foretaget afrundinger i oversigten

Hjemmeplejen

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Online syge- og hjemmepleje med 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	Styingsområde	2016	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer						
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
Samlet varig ændring		0	-14	-51	-136	-304
Implementeringsomkostninger						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	0	175	0	0	0
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	150	274	75	0	0
<i>Innovations samarbejde med leverandører om udvikling til kk-behov*</i>	<i>Innovationspuljen</i>	300				
Samlede implementeringsomkostninger		450	449	75	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		150	435	24	-136	-304
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, blodsuktermåling, 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
Varige ændringer totalt, service	0	-14	-51	-136	-304

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* (innovationsspulje)</i>	300				
Investeringer totalt, anlæg	450	449	75	0	0

*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 skærm-projekt.

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 forslaget's 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 primært 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.

Innovations samarbejde

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 københavnertællingens mål om social mobilitet ved at forbedre livssituationen for de borgere, der tilbydes nye støtteformer, samt spiller aktivt ind i københavnertællingens 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	Ved optælling og spørgeskema	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hver center

skærmbesøg

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
Varige ændringer						
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
Samlet varig ændring		0	-572	-1.575	-1.575	-1.575
Implementeringsomkostninger						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	3.102	833	323	-	-
Midlertidige implementeringsomkostninger	Anlæg	621	555	250	-	-
Samlede implementeringsomkostninger		3.723	1.388	573	-	-
		3.705	816	-1.002	-1.575	-1.575
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
Varige ændringer totalt, service	0	-572	-1.575	-1.575	-1.575

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	-	-
Investeringer totalt, anlæg	3.723	1.388	573	-	-

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 beslutes 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

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	Styingsområde	2016	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer						
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
Samlet varig ændring		0	-2.989	-2.939	-2.939	-2.939
Implementeringsomkostninger						
Midlertidige anlægsomkostninger teknologi	Anlæg	956	0	0	0	0
Midlertidige driftsomkostninger, Lønomkostninger	Anlæg	550	450	450	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		1.506	450	450	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		1.506	-2.539	-2.489	-2.939	-2.939
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 sparet 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 sparet 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
Varige ændringer totalt, service	0	-2989	-2939	-2939	-2939

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
Investeringer totalt, anlæg	1.506	450	450	0	0

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 selvhjulpen 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 loftlift 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.

Tværgående – berører flere målgruppeområder i Socialforvaltningen

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

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	Styringsområde	2016	2017	2018	2019
Varige ændringer					
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
Samlet varig ændring			-5.900	-5.000	-5.000
Implementeringsomkostninger					
Hardware	Anlæg	7.700	0	0	0
Implementering og udvikling	Anlæg	6.800	6.200	0	0
Serviceomkostninger implementering	Service	3.200			
Samlede implementeringsomkostninger		17.700	6.200		
Samlet økonomisk påvirkning		17.700	300	-5.000	-5.000
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 velfærden 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
Effektivisering – færre pc'er		-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
Varige ændringer totalt, service		-5.900	-5.000	-5.000

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 – Borgercentre 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	Styringsområde	2016	2017	2018	2019
Varige ændringer					
Driftsomkostninger	Service		1.100	1.500	1.500
Effektivisering	Service		-1.100	-3.350	-3.350
Samlet varig ændring			0	-1.850	-1.850
Implementeringsomkostninger					
Anlæg	Anlæg	2.500	2.750		
Service	Service	1.000	400		
Samlede implementeringsomkostninger		3.500	3.150		
Samlet økonomisk påvirkning		3.500	3.150	-1.850	-1.850
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
Drifts og vedligeholdelse		1.100	1.500	1.500
Færre henvendelser		-550	-1.850	-1.850
Effektivisering via dyb integration		-550	-1.500	-1.500
Varige ændringer totalt, service		0	-1.850	-1.850

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

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

Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget

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

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 myndighedsområdet 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 løsninger har været i drift i en række måneder således at faktiske erfaringer kan indhentes
Dybere integration mellem løsninger	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