

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

1000 kr. 2016 p/l	Styresområde	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 udgående 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. Løsnin-

gen 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 udgående 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

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 ”tyngtet 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 tilfredshedsmålninger for medarbejderne	SOF IT	Løbende under og efter implementering
Fleksibilitet i hverdagen	Tilfredshedsmålninger 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.