

BILAG 5

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Virksomhedssamarbejde om mobile digitale løsninger til borgerne

Kort resumé: Virksomhedspartnerskaber og samudvikling med borgere og medarbejdere skal fjerne de barrierer, der p.t. forhindrer Socialforvaltningen i at udnytte effektiviserings- og kvalitetsgevinster ved investeringer i mobile digitale hjælpemidler såsom applikationer til smarte devices.

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 | Styringsområde | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|----------------|--------------|------------|----------|----------|----------|
| Implementeringsomkostninger | | | | | | |
| Omkostninger til virksomhedssamarbejde | Drift | 600 | 400 | 0 | 0 | 0 |
| Interne omkostninger til test, evaluering, drift og KS | Drift | 525 | 350 | | | |
| Samlede implementeringsomkostninger | | 1.125 | 750 | 0 | 0 | 0 |
| Samlet økonomisk påvirkning* | | 1.125 | 750 | 0 | 0 | 0 |

*Der søges udelukkende om midler til innovationssamarbejde med virksomheder til udarbejdelse af fremtidige businesscases, og der er derfor ikke angivet tilbagebetalingstid.

2. Baggrund og formål

Socialforvaltningen har identificeret en række potentielle effektiviserings- og kvalitetsgevinster hvor borgere i fremtiden kan blive mere selvhjulpne ved at bruge mobile digitale hjælpemidler på smartphones eller tablets. Samtidig har pilotafprøvninger og analyser med støtte fra Markedsmodningsfonden afdækket en række barrierer for at høste disse gevinster. Dette forslag skal fjerne de identificerede barrierer og forberede kommende smarte investeringer i mobile digitale hjælpemidler til borgerne på det sociale område.

Socialforvaltningen har udpeget følgende barrierer som de væsentligste:

1) Intelligent efterspørgsel af applikationer er vanskeligt:

Markedet for mobile digitale hjælpemidler er svært overskueligt og omskifteligt. For at høste gevinster skal markedet modnes med henblik på større sikkerhed for kommunen

som indkøber, klarere rammer for leverandørerne og en mere fleksibel metode til at matche borgernes behov med konkrete investeringer.

Der er behov for at sikre smidige samarbejdsaftaler for samudvikling og drift med leverandører.

2) IT-sikkerhed er både forudsætning og forhindring for gevinster:

IT-sikkerhed skal fortsat prioriteres, men udgør samtidig en væsentlig forhindring for at høste gevinster ved applikationer. De brugssituationer, hvor borgernes selvhjulpnehed kan øges med applikationer, befinder sig ifølge koncernservice i en gråzone rent sikkerhedsmæssigt.

Leverandører oplever kravene fra Københavns Kommune som mere rigide end andre kommuner. Det fordyrer løsningerne og mindsker feltet af mulige løsninger til match med de københavnske borgers behov.

Medarbejdere skal navigere i et vanskeligt krydsfelt mellem nye kommunikationsteknologier, beskyttelse af borgerens data og fokus på kerneydelsen.

Der er behov for en tydelig og smidig administration af IT-sikkerhed, for at understøtte effektiviseringsgevinster i driften.

Der er behov for at inddrage virksomhederne i arbejdet og gøre deres idéer til løsninger, der både matcher borgernes særlige behov og Københavns Kommunes krav til IT-sikkerhed.

3) Implementering af applikationer i den sociale indsats kræver bedre vidensgrundlag og klare juridiske rammer

Der er mangel på erfaringer med at integrere applikationer i visitationspraksis og ydelser efter serviceloven til en række af Socialforvaltningens målgrupper. De første analyser peger på, at mens Serviceloven giver muligheder for at tilbyde borgerne applikationer som *supplement* til personlig støtte, er det vanskeligere at tilbyde applikationer som *hjælpemiddel i sig selv*. Dette bliver en forhindring i forhold til at høste de effektiviseringsgevinster, der opstår når borgerne bliver mere selvhjulpne.

Der er behov for et styrket tværkommunalt samarbejde og konkrete erfaringer med at anvende applikationer, som en del af Servicelovsydelser. På den baggrund skal der skabes klare juridiske rammer for Socialforvaltningens kommende businesscases med applikationer.

Der er behov for viden om, hvordan applikationer kan styrke effekten af den sociale indsats, og hvordan det kan realisere økonomiske gevinster.

Der er behov for at samarbejde med virksomheder om nye forretningsmodeller, der bedre understøtter, at borgerne bevæger sig fra at modtage støtte til at klare sig selv uden støtte.

Sammenhæng med andre indsatser:

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

Forslaget har synergi til igangværende og planlagte indsatser med online støtte – både med skærmbesøg eller applikationer. Synergien består i:

1. at dette forslag bidrager med viden, der kan styrke gevinstrealiseringen ved de nedenstående planlagte eller igangværende indsatser (styrket visitation, afdækning af yderligere potentialer)
2. at de igangværende indsatser omvendt forbereder organisationen til dette forslags kommende businesscases (løfter medarbejderes digitale kompetencer, opbygger implementeringserfaring)

| Planlagte/igangværende indsatser med online støtte enten via skærmbesøg eller apps |
|---|
| Teknologi i familiebehandling (B2016) |
| Teknologi i misbrugsbehandling (B2016) |
| Bostøtte, der kan forebygge udsættelser på udsatteområdet (B2016) |
| Online støtte med skærmbesøg i Den Sociale Hjemmepleje (vedtaget i Investeringspulje) |
| Online støtte til borgere med kognitive funktionsnedsættelser (afventer godkendelse via Investeringspulje) |
| Online støtte i Hjemmevejledning til udsatte og sindslidende borgere (afventer godkendelse via Investeringspulje) |

3. Forslagets indhold

Socialforvaltningen vil med dette forslag gå forrest på området for virksomhedssamarbejde om mobile digitale løsninger til borgere på socialområdet.

Innovationspartnerskaber som vejen til nye løsninger

Forslaget er inspireret af de nye muligheder som Udbudsloven indfører, hvor udvikling af en løsning med efterfølgende anskaffelse af den udviklede løsning er tænkt sammen i ét samlet udbud.

Procedureformen hedder *innovationspartnerskab*, og formålet er at give ordregiver bedre mulighed for at købe innovative varer og tjenesteydelser og højne kvaliteten af offentlige ydelser.

Socialforvaltningen vil med forslaget gennemføre de første faser af en innovativ efterspørgsel ved at gennemføre testforløb på baggrund af en udvidet markedsdialog, der har til formål at:

- afsøge hvilket løsningsrum der er tilgængeligt i markedet i samarbejde med potentielle leverandører og udvalgte eksperter.
- idéudvikle på tværs af offentlige og private aktører omkring udfordringens delelementer samt mulige løsninger. Derved øges mulighederne for innovation mellem offentlige og private parter, hvilket efterspørges i innovationspartnerskabet.
- motivere til konsortiedannelse blandt leverandører og dermed skabe større muligheder for tværfaglige løsninger.

Forslaget bygger på analysen ovenfor og en workshop afholdt med leverandører på området, der selv foreslog øget dialog og partnerskaber som en vej frem. De virksomheder, der skal deltage i

innovationssamarbejdet, er ikke udvalgt endnu – dette sker på baggrund af en åben proces og dialog som del af forslaget.

Hovedproblemstillingen, der skal kvalificeres nærmere i dialog med markedet og aktører er:

Hvordan kan mobile digitale hjælpemidler indkøbes og integreres i pædagogisk og rehabiliterende støtte til Socialforvaltnings borgere i større skala?

Der er herunder to områder med effektiviseringspotentiale, hvoraf et eller begge udvælges til at indgå i virksomhedssamarbejdet:

- 1) Digitale hjælpemidler, der kan understøtte borgeres selvhjulpethed i hverdagen på områder, som de i dag modtager personlig støtte til såsom bedre struktur og ro i hverdagen, påmindelser om aftaler, håndtering af økonomi og støtte til almindelig hverdagsopgaver.
- 2) Bedre kommunikation og inddragelse af borgere og netværk via sikre og smarte kommunikationsløsninger med brugerflader, der matcher borgeres behov og udnytter de teknologiske muligheder bedre end mails, NEM-sms og lignende gør i dag.

Forslaget skal medføre, at en eller begge af potentialeområderne indgår i fremtidige investeringer og effektiviseringer i Socialforvaltningen, samt at nye potentialer afdækkes.

Forslagets indhold

Forslaget finansierer 1 års intensiv proces, hvor virksomheder, Socialforvaltningen og Koncernservice i fællesskab skal finde nye løsninger og samarbejdsformer, der kan styrke brugen af mobile devices i støtten til borgerne på socialområdet. Det præcise ramme for samarbejdet kan være Innovationspartnerskaber eller indeholde delelementer herfra.

Konkret består indsatsen i oprettelse af en midlertidig organisation for analyse, projektstyring og konceptudvikling, der skal fjerne barrierer og gennemføre innovationssamarbejde med virksomheder. De væsentligste parter er leverandørerne, Koncernservice og Socialforvaltningen, samt eksterne konsulenter med ekspertise indenfor innovationspartnerskaber.

Med forslaget vil Socialforvaltningen i 2016-2017 arbejde i to spor:

- 1) Bedre match og effekt med applikationer gennem samudvikling og tests med virksomheder:**
 - a. Der afsættes midler til at samarbejde med virksomheder omkring udvikling og test af applikationer, der matcher borgernes og forvaltningens behov. Socialforvaltningen har afdækket en række områder med potentialer og vil byde disse ud i dialogen med app-leverandører (se tabel nedenfor).
 - b. Konkrete tests evalueres med fokus på viden om effekt for borgernes selvhjulpethed og forberedelse af kommende businesscases.

2) Styrkelse af Socialforvaltningen og Københavns Kommune som indkøber og bruger af applikationer:

- a. Der afsættes midler til i samarbejde med Koncernservice at styrke kommunens muligheder for at arbejde med borgerrettede digitale løsninger.
- b. Med afsæt i konkrete indsatser og samarbejde med andre kommuner vil Socialforvaltningen indsamle erfaringer med brug af applikationer som del af Servicelovsydelser og udarbejde anbefalinger til visitationspraksis på området.
- c. Socialforvaltningen vil gennem samudvikling med medarbejdere og borgere udvikle et koncept for brugen af applikationer som del af socialpædagogisk støtte og rehabilitering.

4. Økonomi

Forslagets aktiviteter drives for midler fra Innovationspuljen med medfinansiering fra Socialforvaltningen i form af medarbejdertimer i en allerede eksisterende organisation omkring implementering af velfærdsteknologi.

| Budget - Virksomhedssamarbejde om mobile digitale løsninger til borgerne | 2016 (6 mdr.) | 2017 | i alt |
|--|----------------------|--------------------|----------------------|
| Virksomhedssamarbejde - udgifter til virksomheder (udvikling og evaluering) | kr. 300.000 | kr. 200.000 | kr. 500.000 |
| Virksomhedssamarbejde - udgifter til frikøb af medarbejdere til test og evaluering | kr. 75.000 | kr. 100.000 | kr. 175.000 |
| Facilitering af virksomhedssamarbejde og evaluering | kr. 300.000 | kr. 200.000 | kr. 500.000 |
| Udgifter til Koncernservice til samudviklingsprojekt om IT-sikkerhed og indkøb | kr. 150.000 | kr. 50.000 | kr. 200.000 |
| Projektledelse og drift | kr. 300.000 | kr. 200.000 | kr. 500.000 |
| I alt | kr. 1.125.000 | kr. 750.000 | kr. 1.875.000 |

De anslåede udgifter til virksomhedssamarbejde og eksterne konsulenter forventes at kunne finansiere 1-2 samudviklingsforløb. De virksomheder, der skal deltage i innovationssamarbejdet, udvælges på baggrund af en åben proces og dialog som del af forslaget.

500 t.kr. til virksomhedsbetaling: Da virksomhederne først udvælges som del af forslagens dialog er virksomhedsbetalingen et skøn svarende til konsulent/udviklingstimer hos leverandører på 300 timer i alt (1.500 kr./time). Virksomhederne forventes at bidrage med egenbetaling i form af eks. timer/licenser/support til samarbejdet afhængig af gensidig værdi af forløbet.

500 t.kr. til facilitering af processen og virksomhedsdialogen fra konsulenter med specialviden indenfor partnerskaber efter den nye udbudslov. Leverandøren er ikke valgt. Der er afsat midler svarende til ca. 3-400 timers konsulentbistand afhængig af leverandør (1.500kr./time).

175 t.kr. til medarbejdertimer som del af Københavns kommunes egenfinansiering af innovationssamarbejdet. Midlerne sikrer at medarbejdere kan deltage i tests og evalueringer svarende til 700 timer á 250 kr., og er afgørende for at tidsplan kan holde og projektet kan give de forventede effekter.

200 t.kr. til samarbejde med KS anslået til 250 timer á 800 kr.

500 t.kr. til projektledelse svarende til ca. et årsværk, der suppleres efter behov som del af Socialforvaltningens enhed for velfærdsteknologi for at sikre projektets gennemførelse og forankring af resultaterne.

Forbereder effektiviseringer

Der er ikke økonomiske gevinster ved forslaget, der har til formål at sikre *kommende* effektiviseringer. Det er Socialforvaltningens vurdering at effektiviseringspotentialet er stort, såfremt det lykkes at skabe rammerne for integration af mobile digitale hjælpemidler i driften. De første businesscases tyder på besparelspotentialer i omegnen af 2-3 mio.kr. varigt, samt bedre muligheder for at imødekomme stigende ressourcepres over de kommende år gennem smarte tilpasninger i driften. Estimerne er behæftet med usikkerhed jf. formålet med dette forslag.

Tabel 2. Varige ændringer, service

| | 1000 kr. (2016 p/l.) | | | | |
|--|----------------------|------------|------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Omkostninger til virksomhedssamarbejde | 600 | 400 | - | - | - |
| Interne omkostninger til test, evaluering, drift og KS | 525 | 350 | - | - | - |
| | | | | | |
| Varige ændringer totalt, service | 1125 | 750 | - | - | - |

5. Implementering af forslaget

Indsatsen er organisatorisk forankret i Socialforvaltningens Enhed for Velfærdsteknologi og gennemførelse af aktiviteter sker i tæt samarbejde med borgercentrene, lokale projektledere og Koncernservice.

Forslaget har dermed et solidt grundlag i en allerede etableret organisation omkring implementering af velfærdsteknologi og de sidste års forarbejde med afdækning af behov og områder med potentiale i Socialforvaltningen. Der er blandt andet via investeringspuljen igangsat en række implementeringer af online støtte via skærmbesøg til flere målgrupper (afventer politisk godkendelse), og en række projekter med applikationer er planlagt.

Tidsplan:

2016

Q1-Q2 Forberedelse: Udarbejdelse af udbuds- eller dialogmateriale, samarbejde med Koncernservice, opstart af dialog med markedet, udpegelse af områder, der skal prioriteres med henblik på businesscases.

Maj-august gennemførelse af udvidet markedsdialog med henblik på udvælgelse af virksomheder til samarbejdet.

Q3

Valg af leverandører til udviklingsproces.

Gennemførelse af de første afprøvninger og udviklingssamarbejder med virksomheder

Etablering af tværkommunalt samarbejde og vidensnetværk

- Q4 Færdigt koncept for indkøb, IT-Sikkerhed og visitation omkring applikationer i Socialforvaltningen.
Evt. færdigudviklet løsning sammen med virksomheder
Evt. udarbejdelse af første businesscase til Investeringspuljen/B2018

2017

- Q1-Q2 Fortsættelse af udviklingssamarbejde med virksomheder
Udarbejdelse af businesscases med henblik på Investeringspuljen / B2019
- Q3-Q4 Understøttelse af implementeringer
Afsluttende afprøvninger og evaluering

2018

- Q1 (Forventet) Implementering i stor skala på baggrund af investeringsforslag.

6. Forslagets effekt

Forslagets aktiviteter skal give følgende leverancer i 2016-2017:

1. **2-3 effektiviseringsforslag** med applikationer til finansiering enten via Investeringspuljen ”smarte investeringer i kernevelfærden” eller budgetforlig for 2018 eller 2019.
Besparelespotentialet er omfattende på lang sigt. De første investeringer forventes at kunne bidrage med op til 2-3 mio.kr. varigt
2. **1-2 gennemførte samudviklingsforløb** med virksomheder, borgere og medarbejdere
3. **Viden med relevans for hele Københavns Kommune** omkring infrastruktur, IT-Sikkerhed og muligheder med borgerrettede mobile digitale løsninger.
4. **Forslag til visitationspraksis med applikationer** som del af borgerrettede ydelser på socialområdet
5. **Koncept for indkøb af applikationer**, herunder dialog med virksomheder og fokus på hurtigt og smidigt match med borgernes behov
6. **Koncept for faglig udvikling og implementering** af applikationer i driften

Derudover forventes følgende effekter af forslaget:

7. **Styrket effekt** af den borgerrettede indsats (Social mobilitet). Applikationer kan især bidrage til en bedre ressourceudnyttelse, der hvor de kan indgå som et hjælpemiddel, som gør en borger i stand til selv at håndtere opgaver, som socialforvaltningen i dag giver støtte til.
8. **Øget vækst** til virksomheder på området (Sund Vækst)
9. **Styrket gevinstrealisering** med velfærdsteknologi (Gevinstrealisering)

10. Ny viden om applikationer med værdi for andre forvaltninger og kommuner (tværkommunalt samarbejde)

7. Opfølgning

| | Hvordan måles Succeskriteriet | Hvem er ansvarlig for opfølgning | Hvornår gennemføres opfølgningen |
|--|---|----------------------------------|---|
| 2-3 effektiviseringsforslag | Optælling og afrapportering af økonomiske gevinster | Projektleder | Samarbejde med borgercentre om forslag og afrapportering |
| 1-2 gennemførte samudviklingsforløb | Optælling og afrapportering af outcome | Projektleder | Samarbejde med virksomheder om beskrivelse af værdi af samarbejdet |
| Koncept for visitationspraksis med applikationer | Afrapportering og udbredelse af viden | Projektleder | Udarbejdelse af konceptpapir og samarbejde med borgercentre om hvert område |
| Koncept for indkøb af applikationer | Afrapportering og udbredelse af viden | Projektleder | Samarbejde med Koncernservice om konceptpapir |
| Koncept for faglig udvikling og implementering | Afrapportering og udbredelse af viden | Projektleder | Samarbejde med borgercentre om metodebeskrivelser for hvert område |
| Relevant viden for Københavns Kommune om infrastruktur, IT-Sikkerhed og muligheder med borgerrettede mobile digitale løsninger | Afrapportering og udbredelse af viden | Projektleder og KS | Samarbejde med Koncernservice om konceptpapir |

8. Risikovurdering

Samlet risikovurdering er lav.

Det er generelt og forventeligt usikkert hvorvidt innovationsforløb vil resultere i større effektiviseringer i fremtiden, ligesom at det præcise antal af effektiviseringsforslag og virksomhedssamarbejde ikke kan fastsættes på forhånd. De opsatte leverancer vurderes realistiske at nå.

Den opstillede tidsplan fra 2016 – maj 2017 er realistisk, og giver basis for indgåelse af Innovationspartnerskaber/OPI-forløb af en vis varighed (jf. formål med Innovationspuljen).