

## Bilag 3

### Effektiviseringsstrategi 2017: Katalog med forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag

Dette er et samlet katalog med forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag til budget 2017. Som det fremgår nedenfor har forvaltningerne udarbejdet effektiviseringsforslag for en samlet værdi af 163,1 mio. kr. Tages de stigende profiler fra tidligere års effektiviseringer med i betragtning stiger potentialet til 286,2 mio. kr. Forvaltningerne lever dermed op til måltallet.

De tværgående indkøbseffektiviseringer forventes, at bidrage med minimum 25 mio. kr. Det endelige potentiale i indkøbseffektiviseringerne vil blive beregnet, når alle aktuelle aftaler er indgået i starten af august. Indkøbseffektiviseringerne vil herefter indgå i augustindstillingen. Dette giver samlet set en effektivisering i 2017 på 311,2 mio. kr.

**Table 1. Forvaltningsspecifikke effektiviseringer i budget 2017**

Forvaltning	1.000 kr. (2017 p/l)					
	Korrigeret måltal	2017	Afgivelse	2018	2019	2020
Intern Revision	-159	-159	0	-159	-159	-159
Borgerrådgiveren	-109	-109	0	-109	-109	-109
Økonomiforvaltningen	-6.026	-6.026	0	-7.837	-7.837	-7.837
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-6.348	-6.348	0	-9.524	-9.624	-9.624
Børne- og Ungdomsforvaltningen	-51.736	-51.770	34	-82.200	-82.200	-82.200
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	-43.677	-43.677	0	-46.457	-51.367	-54.787
Socialforvaltningen	-44.260	-44.259	-1	-55.550	-58.550	-61.050
Teknik- og Miljøforvaltningen	-5.063	-5.060	-3	-6.094	-6.613	-6.613
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	-5.645	-5.663	18	-8.605	-10.437	-10.637
<b>Total</b>	<b>-163.022</b>	<b>-163.071</b>	<b>49</b>	<b>-216.535</b>	<b>-226.896</b>	<b>-233.016</b>
Indkøb (forventet)	-25.000	-25.000	0	-25.000	-25.000	-25.000
<b>Effektiviseringer totalt</b>	<b>-188.022</b>	<b>-188.071</b>	<b>49</b>	<b>-241.535</b>	<b>-251.896</b>	<b>-258.016</b>

**Tabel 2. Forvaltningsspecifikke effektiviseringer, fordelt på enkeltforslag**

Forvaltning	1000 kr. 2017 p/l				Samlet 2020 investering	Status
	2017	Effekt i 2018	2019	2020		
<b>Intern Revision</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
1 Effektivisering	-159	-159	-159	-159	-	Vedtages med budgettet
<b>Borgerrådgiveren</b>	<b>-109</b>	<b>-109</b>	<b>-109</b>	<b>-109</b>	<b>-</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
2 Borgerrådgiveren effektiviseringer, budget 17	-109	-109	-109	-109	-	Vedtages med budgettet
<b>Økonomiforvaltningen</b>	<b>-6.026</b>	<b>-7.837</b>	<b>-7.837</b>	<b>-7.837</b>	<b>17.523</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
3 Ny økonomistyrings-model for Rådhuset	-550	-550	-550	-550	-	Vedtages med budgettet
4 Afskaffelse af massageordning for Rådhusets medarbejdere	-100	-100	-100	-100	-	Vedtages med budgettet
5 Sænkning af løniveaueu ved nyansættelser	-250	-250	-250	-250	-	Vedtages med budgettet
6 Tilskud til det Kongelige Teater - ingen prisfremskrivning Provenu fra tværgående forslag, Økonomiforvaltningen	-58 -3.000	-58 -3.000	-58 -3.000	-58 -3.000	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
7 Øget udlejning i Købbyen	-1.700	-1.700	-1.700	-1.700	9.400	Vedtages af BR d. 26/5-2016
8 Service management system i Koncernservice	-368	-2.179	-2.179	-2.179	8.123	Vedtages af BR d. 11/2-2016
<b>Kultur- og Fritidsforvaltningen</b>	<b>-6.348</b>	<b>-9.524</b>	<b>-9.624</b>	<b>-9.624</b>	<b>7.468</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
9 Fjernelse af medlemstilskud til børn og unge fra andre kommuner - forslag vedtaget af KFU med budgetaftalen for 2016-2018	-766	-1.095	-1.095	-1.095	-	Vedtages med budgettet
10 Ændring af tilskudsprocent til private lokaler fra 70 til 65 pct. - forslag vedtaget af KFU med budgetaftalen 2016-2018	-817	-817	-817	-817	-	Vedtages med budgettet
11 Bortfald af afdrag på lån og overført effektivisering fra 2016	-1.658	-3.755	-3.755	-3.755	-	Vedtages med budgettet
12 Effekt af ændret prisstruktur i svømmehallerne Provenu fra tværgående forslag, Kultur- og Fritidsforvaltningen	-1.000 -832	-1.000 -832	-1.000 -832	-1.000 -832	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
13 Optimering af boglogistikken	-650	-1.400	-1.500	-1.500	4.700	Vedtages af BR d. 26/5-2016
14 Optimering af driften og udvikling af servicetilbuddene i International House	-625	-625	-625	-625	2.768	Vedtages af BR d. 28/4-2016
<b>Børne- og ungdomsforvaltningen</b>	<b>-51.770</b>	<b>-82.200</b>	<b>-82.200</b>	<b>-82.200</b>	<b>-</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
15 Reduktion i antal pavilloner	-4.600	-8.100	-8.100	-8.100	-	Vedtages med budgettet
16 Faldende dækningsgrader på 0-6 års dagtilbud	-15.000	-30.000	-30.000	-30.000	-	Vedtages med budgettet
17 Afskaffelse af AfterEAT	-2.500	-2.500	-2.500	-2.500	-	Vedtages med budgettet
18 Mindreudgifter til køb af STU-pladser - 8,27 mio. kr. i 2017/15 mio. kr. i alt	-8.270	-15.000	-15.000	-15.000	-	Vedtages med budgettet
19 Ændret metode for takstberegning i BCK - 1,0 mio. kr. i 2017 / 1,0 mio. kr. i alt	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-	Vedtages med budgettet
20 Husleje i områderne	-200	-200	-200	-200	-	Vedtages med budgettet
21 Personaletilpasning i i områderne	-3.100	-8.300	-8.300	-8.300	-	Vedtages med budgettet
22 Skolemad (EAT) - Reduktion i muligheden for tilskud	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000	-	Vedtages med budgettet
23 Nyt serviceniveau på fritidsområdet	-15.100	-15.100	-15.100	-15.100	-	Vedtages med budgettet
<b>Sundheds- og omsorgsforvaltningen</b>	<b>-43.677</b>	<b>-46.457</b>	<b>-51.367</b>	<b>-54.787</b>	<b>60.674</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
24 1. Færre medarbejdere i hjemmeplejen via optimering af køreliste	-	-8.000	-8.000	-8.000	-	Vedtages med budgettet
25 2. Tilbagevurdering af udvidelsen af tid på klippekortet på plejecentre	-5.177	-8.677	-8.677	-8.677	-	Vedtages med budgettet
26 3. Besparelser på tilskud til kropsbårne hjælpemidler	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000	-	Vedtages med budgettet
27 4. Besparelser på rygestopindsatsen i København/Røgfrit København	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000	-	Vedtages med budgettet
28 5. Reduktion af budgettet til betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000	-	Vedtages med budgettet
29 6. Nedjustering af budget til vederlagsfri fysioterapi	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500	-	Vedtages med budgettet
30 7. Effektivisering på grunduddannelsesområdet på grund af færre elever i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt samling af studieunits i én enhed	-15.520	-5.300	-6.300	-8.500	-	Vedtages med budgettet
31 8. Omlægning af administrative arbejdsopgaver - færre medarbejdere	-4.000	-4.000	-4.000	-4.000	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
32 I3 Velfærdsteknologisk Akademi	-1.840	-2.450	-1.740	-1.740	7.484	Vedtages af BR d. 28/4-2016
33 I4 Skærmt teknologi - bedre flow- og logistikstyring	-7.020	-6.460	-10.250	-10.250	42.859	Vedtages af BR d. 28/4-2016
34 I5 2 til 1 i hjemmeplejen ved hjælp af loftsifte og mobile lifte	-1.290	-2.290	-1.980	-1.980	4.439	Vedtages af BR d. 28/4-2016
35 I6 Fastholdelse og udbredelse af holdbart arbejdsliv	670	220	-920	-2.140	5.892	Vedtages af BR d. 28/4-2016

**Tabel 2. Forvaltningsspecifikke effektiviseringer, fordelt på enkeltforslag, forsat**

Forvaltning	1000 kr. 2017 p/l				Samlet 2020 investering	Status
	2017	Effekt i		2019		
		2018	2019			
<b>Socialforvaltningen</b>	<b>-44.259</b>	<b>-55.550</b>	<b>-58.550</b>	<b>-61.050</b>	<b>80.811</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
36 BU04 - Omlægning af indsats overfor kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge	-2.300	-2.500	-2.500	-2.500	-	Vedtages med budgettet
37 HJ02 - Færre udgifter til hjemmehjælp som følge af udbud	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000	-	Vedtages med budgettet
38 SI01 - Administrativ effektivisering i Borgercenter Voksne	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000	-	Vedtages med budgettet
39 UD03 - Bedre kapacitetsudnyttelse af botilbudspladser på udsatteområdet		-800	-800	-800	-	Vedtages med budgettet
40 TV05 - Øget samarbejde om unge i deres overgang til voksenlivet	-1.650	-3.650	-3.650	-3.650	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
41 BU01 - Tilpasninger på dag- og døgntilbud til udsatte børn og unge	-5.500	-5.500	-5.500	-5.500	19.848	Vedtages af BR d. 26/5-2016
42 Online støtte- og hjemmepleje via skærmbesøg		-100	-200	-300	1.019	Vedtages af BR d. 11/2-2016
43 Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje	-600	-1.600	-1.600	-1.600	5.791	Vedtages af BR d. 11/2-2016
44 UD01 - Omlægning af indsatser på Vesterbro	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	1.524	Vedtages af BR d. 28/4-2016
45 Velfærdsteknologier til handicapområdet	-3.000	-2.900	-2.900	-2.900	2.438	Vedtages af BR d. 11/2-2016
46 HA01 - Tættere på familier med børn og unge med handicap	-4.600	-6.100	-6.100	-6.100	6.004	Vedtages af BR d. 28/4-2016
47 CSC Social Mobility	-6.000	-5.100	-5.100	-5.100	24.298	Vedtages af BR d. 11/2-2016
48 Borgeradgang på socialområdet via Borger.dk		-1.900	-1.900	-1.900	6.763	Vedtages af BR d. 11/2-2016
49 TV01 - Bedre brug af hjælpemidler på botilbud	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800	3.048	Vedtages af BR d. 28/4-2016
50 TV02 - Online støtte til hjemmevejledning og bostøtte til flere målgrupper	-500	-1.200	-1.700	-1.800	2.641	Vedtages af BR d. 28/4-2016
51 TV03 - CSC Social Merværdi	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	3.556	Vedtages af BR d. 26/5-2016
52 TV09 - Facility Management - en ny organisering af Socialforvaltningens ejendomsdrift	-11.309	-15.400	-17.800	-20.100	3.880	Vedtages af BR d. 28/4-2016
<b>Teknik- og Miljøforvaltningen</b>	<b>-5.060</b>	<b>-6.094</b>	<b>-6.613</b>	<b>-6.613</b>	<b>7.992</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
53 Optimering af drift	-351	-666	-666	-666	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
54 Mere hensigtsmæssig placering af affaldskurve	-200	-400	-400	-400	1.021	Vedtages af BR d. 11/2-2016
55 Optimering af driften af legepladserne i Valby, Kgs. Enghave og Amager	-250	-250	-250	-250	511	Vedtages af BR d. 11/2-2016
56 Optimerede arbejdsgange i Byens Drift, Center for Drift Syd	-259	-778	-1.297	-1.297	360	Vedtages med budgettet
57 Insourcing af opgaver med drift og tilsyn af broer	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000	2.500	Vedtages med budgettet
58 Udvidelse af Digital understøttelse af arbejdsgange der foregår i byrummet (PUMA) i hele Teknik- og Miljøforvaltningen	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000	3.600	Vedtages med budgettet
<b>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</b>	<b>-5.663</b>	<b>-8.605</b>	<b>-10.437</b>	<b>-10.637</b>	<b>7.127</b>	
<i>Effektiviseringsstrategi</i>						
59 Øget tilgængelighed af beskæftigelsessystem	-100	-1.000	-1.300	-1.500	-	Vedtages med budgettet
60 Prisnedsættelse af KMD Aktiv	-300	-300	-300	-300	-	Vedtages med budgettet
61 Øget compliance på indkøbsaftaler	-200	-200	-200	-200	-	Vedtages med budgettet
62 Ydelsesservice fraflytter Sdr. Boulevard	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-	Vedtages med budgettet
63 Lavere huslejeudgifter efter salg af B21	-500	-500	-500	-500	-	Vedtages med budgettet
64 Reduceret brug af eksterne konsulenter	-500	-500	-500	-500	-	Vedtages med budgettet
<i>Smarte Investeringer</i>						
65 Øget produktivitet i håndtering af borgerhenvendelser	-1.532	-2.553	-3.063	-3.063	4.079	Vedtages af BR d. 28/4-2016
66 Automatisering af sagsprocesser i jobcentre vha. robotteknologi	-1.532	-2.553	-3.574	-3.574	3.048	Vedtages af BR d. 17/3-2016
<b>Total</b>	<b>-163.071</b>	<b>-216.535</b>	<b>-226.896</b>	<b>-233.016</b>	<b>181.596</b>	

## **INTERN REVISION**

# Forslag 1

## Effektivisering

Intern Revision

Måltal for Intern Revision

### 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>	1950	-159	-159	-159	-159
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

### 1.2 BAGGRUNDEN FOR FORSLAGET

Jf. måltal skal IR spare 159 t.kr. i 2017.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Besparselsen er finansieret ved mindreforbrug i 2015. IR skal således først udmønte en konkret besparelse i 2018 via personale reduktioner.

### 1.4 ØKONOMI

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>	<b>-159</b>

### 1.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Ikke relevant

### 1.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ikke relevant

### 1.7 FORSLAGETS EFFEKT

Ikke relevant

## 1.8 OPFØLGNING

Ikke relevant

## BORGERRÅDGIVEREN



## Forslag 2

### Borgerrådgiveren effektiviseringer, budget 17

#### Borgerrådgiveren

Økonomiudvalget har udmeldt, at Borgerrådgiveren skal angive effektiviseringsforslag for 109 t. kr. for 2017.

#### 2.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Borgerrådgiverens effektivisering budget 2017		-109	-109	-109	-109
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-109</b>	<b>-109</b>	<b>-109</b>	<b>-109</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 2.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Økonomiudvalget har udmeldt at Borgerrådgiveren skal angive effektiviseringsforslag for 109 t. kr. for 2017.

#### 2.3 FORSLAGETS INDHOLD

Borgerrådgiveren har siden sin etablering i 2004 årligt effektiviseret for at kompensere for budgetreduktioner, men der er på nuværende tidspunkt yderst begrænsede muligheder for dette, hvorfor fremtidige effektiviseringer alene kan ske gennem lønreduktioner.

#### 2.4 ØKONOMI

Økonomiudvalget har udmeldt at Borgerrådgiveren skal angive effektiviseringsforslag for 109 t. kr. for 2017.

#### 2.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Besparselsen er udmøntet gennem beslutning om at nedlægge en stilling hos Borgerrådgiveren til fuld indfasning i 2017.

#### 2.6 FORSLAGETS EFFEKT

Borgerrådgiveren begrænser sine interne services til kommunens medarbejdere og forvaltninger. Det betyder, at den konsultative bistand, som i høj grad efterspørges af det politiske niveau såvel som af forvaltningerne, vil blive reduceret. Dette kan føre til et lavere service- og retssikkerhedsniveau i kommunen end ellers.

#### 2.7 OPFØLGNING

-

#### 2.8 RISIKOVURDERING

Der henvises til effekterne under punkt 2.6.

## ØKONOMIFORVALTNINGEN

## Forslag 3

### Ny økonomistyrings-model for Rådhuset

#### Økonomiforvaltningen

Effektiviseringsforslaget omhandler et samlet løft af Kødbyen gennem investering i lejemål, så de bliver mere attraktive og lettere at udleje.

#### 3.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>	Økonomisk forvaltning, Service	-550	-550	-550	-550
<b>Samlet varig ændring</b>	Økonomisk forvaltning, Service	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>	Økonomisk forvaltning, Service	0	0	0	0
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Økonomisk forvaltning, Service	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0				

#### 3.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Det ønskes, at Rådhusets budgetmidler anvendes endnu mere hensigtsmæssigt, end de bliver anvendt i dag samt i langt højere grad kunne undgå mindre/mere forbrug på de enkelte aktiviteter.

#### 3.3 FORSLAGETS INDHOLD

De aktivitetsansvarlige på Rådhuset skal efter budgetvedtagelsen redegøre nærmere for, hvordan det konkrete budget skal anvendes. Endvidere skal der indføres fælles standarder for Rådhusenhedernes indkøb, hvorved der bl.a. kan opnås nogle stordriftsfordele.

#### 3.4 ØKONOMI

En række faste aktiviteter er som følge af rammestyringen blevet tildelt det samme budget år efter år.

Ved at gennemgå samtlige aktiviteter, vil der kunne realiseres en effektivisering.

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Ny økonomistyringsmodel på Rådhuset</b>	-550	-550	-550	-550
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>	<b>-550</b>

På Rådhuset køber hver enhed f.eks. frugt ind hver for sig. Ved at samle Rådhusenhedernes indkøb, kan der udarbejdes samlede udbud, hvorved der forventes at kunne realiseres en effektivisering.

### **3.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Den ændret økonomistyring er igangsat fra budget 2016, og der er således allerede en implementering i gang. Forslaget forventes fuldt implementeret fra budget 2017.

### **3.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDPARTNERE**

Det forventes ikke, at der inddrages samarbejdspartnere.

### **3.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget forventes at medføre en endnu bedre udnyttelse af Rådhusets økonomiske midler.

### **3.8 OPFØLGNING**

Der sker ikke nogen selvstændig opfølgning på forslagets outcome.

### **3.9 RISIKOVURDERING**

Forslaget er ikke forbundet med nogen væsentlig risiko.

## Forslag 4

### Afskaffelse af massageordning for Rådhusets medarbejdere

#### Økonomiforvaltningen

Effektiviseringsforslaget omhandler et samlet løft af Kødbyen gennem investering i lejemål, så de bliver mere attraktive og lettere at udleje.

#### 4.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styingsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>	Økonomisk forvaltning, Service	-100	-100	-100	-100
<b>Samlet varig ændring</b>	Økonomisk forvaltning, Service	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Økonomisk forvaltning, Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Økonomiskforvaltning, Service	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0				

#### 4.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Rådhusets udgift til massage er forholdsvis høj.

#### 4.3 FORSLAGETS INDHOLD

Rådhusets medarbejders mulighed for massage i arbejdstiden afskaffes.

#### 4.4 ØKONOMI

En times massage koster 428 kr. Medarbejdernes egenbetaling udgør 164 kr. En times massage koster således Rådhuset 264 kr. Rådhuset får leveret ca. 28 timers massage om måneden, dvs. ved fuldbokning betaler Rådhuset ca. 7.392 kr. pr. måned for massage. Endvidere betaler Rådhuset 523 kr. om måneden i bookinggebyr. Ved fuld booking bliver den årlige udgift således 94.980 kr.

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Afskaffelse af massageordning	-100	-100	-100	-100
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>	<b>-100</b>

Men massageordningen er ikke fuldt booket, og Rådhuset betaler for en time, uanset om der møder en medarbejder op eller ej, hvorfor Rådhusets faktiske udgift til massageordningen er større end 94.980 kr. Erfaringsmæssigt er Rådhusets udgift 100.000 kr. årligt.

#### 4.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Massageordningen på Rådhuset nedlægges.

#### 4.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Rådhus-MED er orienteret om forslaget. Medarbejdersiden påpegede, at massageordningen er forebyggende og har en signalværdi, der kan overstige den reelle besparelse ved et sådant effektiviseringsbidrag. Medarbejdersiden så derfor hellere, at effektiviseringen blev fundet et andet sted. Hertil bemærkede medarbejdersiden, at effektiviseringen helst blev fundet via administrative besparelser, og alternativ tilpasning af personalesammensætningen.

#### 4.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget kan have en mindre effekt på enkelte af Rådhusets medarbejders tilfredshed.

#### 4.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Massageordningen på Rådhuset ophører	Ved at massageordningen er ophørt.	Team Økonom	Primo 2017

#### 4.9 RISIKOVURDERING

Det vurderes, at risikoen for at forslagens potentiale ikke realiseres, er uvæsentlig.

## Forslag 5

### Sænkning af lønniveauet ved nyansættelser

#### Økonomiforvaltningen

Ved genbesættelse af en given stilling skal det vurderes, hvilket kompetenceniveau der er nødvendigt ved besættelsen af den givne stilling.

#### 5.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>	Økonomisk forvaltning, Service	-250	-250	-250	-250
<b>Samlet varig ændring</b>	Økonomisk forvaltning, Service	-250	-250	-250	-250
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Økonomisk forvaltning, Service	0	0	0	0
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Økonomisk-forvaltning, Service	-250	-250	-250	-250
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0				

#### 5.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Der ønskes en tilpasning af lønniveauet på Rådhuset, således at der er en klar sammenhæng mellem lønnen i en given stilling og indholdet af den givne stilling.

#### 5.3 FORSLAGETS INDHOLD

I forbindelse med genbesættelse af en given stilling skal det vurderes om, der er behov for en medarbejder med den samme specialviden som den medarbejder, der fratræder stillingen.

Endvidere skal det vurderes, om der er mulighed for skabe en stilling, der kræver mindre specialviden og derved et lavere lønniveau, ved en omfordeling af arbejdsopgaverne i det team, medarbejderen fratræder.

#### 5.4 ØKONOMI

Forudsætningen for forslaget er, at der i 2017 genbesættes minimum 20 stillinger, og at disse stillinger kan besættes med medarbejdere med en mindre specialviden end de medarbejdere, der tidligere har besat stillingerne. Idet der gennemsnitligt skal spares 12.500 kr. årligt ved genbesættelse af én stilling.

Den samlede besparelse udgør ca. 2 promille af Rådhusets lønbudget.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Sænkning af lønniveauet ved nyansættelser	-250	-250	-250	-250
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-250</b>	<b>-250</b>	<b>-250</b>	<b>-250</b>

**5.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Kontorcheferne på Rådhuset informeres efter budgetvedtagelsen om, at de ved genbesættelser af stillinger skal forholde sig til, om det er muligt at skabe en stilling, der kræver mindre specialviden.

**5.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Rådhus-MED er orienteret om forslaget og bemærker at de forstår intentionen med forslaget, men finder overskriften uhensigtsmæssig.

**5.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget forventes ikke at have nogen effekt på medarbejder- eller borgertilfredshed.

**5.8 OPFØLGNING**

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Rådhusets lønudgifter er faldet med 250 t. kr.	Det undersøges, om Rådhusets lønbudget og -forbrug for 2017 er nedskrevet med 250 t. kr.	Team Intern Økonomi	Ultimo januar 2017 og ultimo december 2017

**5.9 RISIKOVURDERING**

Der er en risiko for, at der ikke er det forventede antal genbesættelser af stillinger.

Endvidere er der en risiko for, at stillingerne, der skal genbesættes, ikke kan genbesættes med en medarbejder med mindre specialviden.



## Forslag 6

### Tilskud til det Kongelige Teater – ingen prisfremskrivning

#### Økonomiforvaltningen

Københavns Kommunes tilskud til det Kongelige Teater bliver ikke prisfremskrevet fra 2016 til 2017.

#### 6.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>	Økonomiforvaltningen, Service	-800	-800	-800	-800
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Økonomiforvaltningen, Service</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Økonomiforvaltningen, Service</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 6.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Staten har nedsat sit tilskud til Det Kongelige Teater fra 2011 og frem. Dermed kommer tilskuddet fra Københavns Kommune til at udgøre en stigende andel af statens og kommunens samlede offentlige tilskud til teatret, hvis der ikke sker en tilsvarende regulering af tilskuddet fra Københavns Kommune. Tilskuddet fra Københavns Kommune er i 2014, 2015 og 2016 blevet tilsvarende reduceret med en manglende prisfremskrivning.

#### 6.3 FORSLAGETS INDHOLD

Københavns Kommunes tilskud til Det Kongelige Teater er i 2016 på 47.969 t.kr. Som følge af den almindelige prisfremskrivning fra 2016 og frem, vil tilskuddet i 2017 stige med 1,67 % til 48.770 t.kr. Det foreslås, at tilskuddet ikke fremskrives fra 2016 til 2017. Tilskuddets nominelle værdi vil være uændret, men den reale værdi vil falde.

Med økonomiaftalen mellem Regeringen og Københavns Kommune for 2004 tilkendegav Københavns Kommune, at kommunen ville afsætte 40.000 t. kr. (2004 p/l) i årlige tilskud til Det Kongelige Teater ved operahusets ibrugtagning i 2005. På den baggrund er tilskuddet hvert år blevet prisfremskrevet indtil 2014, hvor tilskuddet blev reduceret svarende til p/l stigningen i 2014. Københavns Kommune har forpligtet sig til at yde teatret tilskud, jf. Borgerrepræsentationens beslutning af 9. juni 2004.

Borgerrepræsentationen fastsætter tilskuddets størrelse i forbindelse med den årlige budgetvedtagelse og kan til enhver tid ændre tilskuddets niveau. Den gældende politiske aftale for det Kongelige Teater for perioden 2012-2015 mellem regeringen og alle folketingets partier indebærer, at statens nettogiftsbevilling til teatret årligt nedsættes i faste priser. I perioden 2014-2017 falder statens tilskud til Det Kongelige Teater samlet med 4,1 %.

Hvis Københavns Kommune ikke regulerede sit tilskud i 2016, ville kommunens tilskud udgøre en højere andel af statens og kommunens samlede offentlige tilskud til teatret.

#### 6.4 ØKONOMI

Effektiviseringen er beregnet ved at multiplicere tilskuddet for 2016 med den gældende P/L-sats for 2016-2017 på 1,67 pct.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Tilskud til det Kongelige teater – ingen prisfremskrivning	-800	-800	-800	-800
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>	<b>-800</b>

#### 6.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres med 2017 budgetvedtagelsen og indebærer ikke implementeringsomkostninger. Det Kongelige Teater orienteres om forslaget, så de har mulighed for at tage højde for reduktionen i deres budgetlægning.

Forslaget iværksættes med virkning fra 1. marts 2017, hvor udbetaling af 1. rate af tilskuddet til Det Kongelige Teater udbetales.

#### 6.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Det Kongelige Teater orienteres om forslaget.

#### 6.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget har ikke konsekvens for ydelser direkte leveret af Københavns Kommune, men vil have en marginal effekt på driften af Det Kongelige Teater.

#### 6.8 OPFØLGNING

Der foretages ikke særskilt opfølgning på forslaget.

#### 6.9 RISIKOVURDERING

Der vurderes ikke at være risici forbundet med forslaget.

## Forslag 7

### Øget udlejning i Kødbyen

#### Økonomiforvaltningen

Effektiviseringsforslaget omhandler et samlet løft af Kødbyen gennem investering i lejemål, så de bliver mere attraktive og lettere at udleje.

#### 7.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Øgede lejeindtægter	Service	-1.700	-1.700	-1.700	-1.700
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Renovering af 2.000 m <sup>2</sup>	Anlæg	9.400			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>					
		<b>7.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6				

#### 7.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Kødbyen er et vigtigt redskab i kommunens bestræbelser på at give rammer til bl.a. kreative erhverv. Der er fortsat en del af kvadratmeterne i Kødbyen, som er tomme, kun delvist udlejede eller udlejet til en lav leje, fordi de ikke er egnede til udlejning som følge af deres ringe stand. Der er i dag ikke midler i kommunens vedligeholdelsesbudget til at sætte dem i stand, og det er for dyrt for lejerne selv at forestå den fulde istandsættelse. Københavns Ejendomme (KEjd) vurderer, at der er et betydeligt potentiale i at investere i lejemålene, så de kan udlejes til bl.a. mindre virksomheder og kreative erhverv i overensstemmelse med Borgerrepræsentationsbeslutningen fra november 2011 om Kødbyen som hjemsted for fødevarereproducenter og kreative erhverv (17. november 2011, 2001-119178), samt for at understøtte kommunens strategi for at skabe en kreativ storby i vækst.

#### 7.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget indebærer en investering i renovering og løft af lejemål på i alt 9,4 mio. kr. og en forventet merindtægt som følge af øget udlejning på 1,7 mio. kr. årligt ved udlejning af yderligere 2.000 m<sup>2</sup> i Kødbyen til bl.a. mindre virksomheder og kreative erhverv. Kødbyen har et samlet areal på 107.700 m<sup>2</sup>. Heraf er ca. 7.500 kvm (7 pct.) ikke udlejet i dag. Med denne investering forventes tomgangen at kunne reduceres til ca. 5 pct.

De kommende lejere vil fortsat selv skulle investere i klargøring af lejemålene, men de væsentlige investeringer afholdes af kommunen; investeringer, der gør det muligt, at lokaler, som typisk tidligere har været slagterum, kan bruges til fx kontor eller butik.

#### 7.4 ØKONOMI

Forslagets potentiale udgør i alt 1,7 mio. kr. ved fuld indfasning.

De øgede indtægter fra udlejning er beregnet på baggrund af udlejning af yderligere 2.000 m<sup>2</sup> i 2017. De forventede lejeindtægter er 850 kr. pr. m<sup>2</sup> i gennemsnit. En øget investering vil betyde renovering af flere m<sup>2</sup>, som vil kunne medføre en øget lejeindtægt.

Investeringsbehovet er beregnet ud fra, at tidligere istandsættelser har kostet 4.700 kr. pr. m<sup>2</sup>.

Istandsættelse af 2.000 m<sup>2</sup> koster således i alt 9,4 mio. kr.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Øgede lejeindtægter	-1.700	-1.700	-1.700	-1.700
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l)					Investeringspuljen (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Renovering af 1.647 m <sup>2</sup> ikke-udlejede kvm	9.400	0	0	0	9.400	x
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>9.400</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.400</b>	

#### 7.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Investering i lejemål vil primært ske i 2017. Midlerne anvendes til renovering og (standard) indretning af lejemål og øvrige projekter med det formål at sikre nyudlejning og maksimere fremtidige lejeindtægter og lejertilfredsheden i området. Renoveringen vil indebære, at flere lejemål får isolering, varme og generelt gøres brugbare til virksomheder af forskellig karakter. Der er afsat ca. 1647 kr. pr. m<sup>2</sup> til renovering, hvilket dog ikke indebærer en totalrenovering. Lejerne vil derfor fortsat selv skulle investere i klargøring af deres lejemål. Investeringen fra kommunens side vil udgøre i alt 9.400 mio. kr. i 2017.

#### 7.6 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil bidrage til at øge udlejningen i Købbyen til bl.a. små virksomheder. Dette skal understøtte kommunens ambition om at være en kreativ storby i vækst.

## 7.7 FØLGNING

KEjd følger månedligt op på tomgangslejen i Kødbyen og vil fremadrettet også følge op på lejerne i Kødbyens tilfredshed med lejemålene og KEjds indsats.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Gennem førelse af renovering	Gennemførelse af renovering af 1.647 tomme kvm	KEjd, Center for Service & Kunder, Planlægning og Produktion	Løbende + Kvartalsvis anlægsopfølgning
Successiv udlejning	Successiv udlejning i takt med gennemført renovering	KEjd, Center for Service & Kunder, SK-enhed Erhverv	Løbende indsats
Tilfredse lejere	Tilfredse lejere	KEjd, Center for Service & Kunder, SK-enhed Erhverv	Periodiske tilfredsheds-målinger

## 7.8 RISIKOVURDERING

Den største risiko i forslaget er, at de afsatte midler til renovering af arealerne i Kødbyen ikke er tilstrækkeligt til at dække omkostningerne ved at renovere 2.000 m<sup>2</sup>. Det kan fx skyldes, at lokalerne viser sig at være i ringere stand, end det hidtil er afdækket. Det vil betyde, at lejeindtægterne ikke bliver så høje som beregnet. Desuden kan skærpede miljøkrav betyde at omkostningerne pr. m<sup>2</sup> stiger og antallet af renoverede m<sup>2</sup> bliver lavere end forudsat.

## Forslag 8

### Nyt Service management system i Koncernservice

#### Økonomiforvaltningen

KS har behov for en tidssvarende ITSM platform for at kunne tilbyde omkostningseffektive serviceleverancer. KS nuværende ITSM system har udviklet sig til en brændende platform og der er ingen alternativer til at udskifte Remedy.

#### 8.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrsområde	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Drift af nyt system	Service	1.944	1.944	1.944	1.944	1.944
-Drift af eksisterende system	Service	0	-530	-530	-530	-530
-Besparelse - ÅV	Service	0	-1.774	-3.548	-3.548	-3.548
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>1.944</b>	<b>-360</b>	<b>-2.134</b>	<b>-2.134</b>	<b>-2.134</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Ekstern Projektledelse	Anlæg	1.881	173			
Udbud og forberedelse	Anlæg	183				
Forankringsdelprojekt	Anlæg	1.511				
Implementeringsdelprojekt	Anlæg	2.099				
Hypercare	Anlæg	70	125			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Anlæg	<b>5.744</b>	<b>298</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>7.688</b>	<b>-62</b>	<b>-2.134</b>	<b>-2.134</b>	<b>-2.134</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år					

#### 8.2 BAGGRUND OG FORMÅL

For at Koncernservice kan leverer omkostningseffektiv IT-service til kommunens brugere, er det nødvendigt at have en god platform til at systemunderstøtte IT service management.

I dag bruger Koncernservice en ældre version af BMC Remedy som ITSM system. Den løsning rækker ikke til at realisere det aktuelle behov for forbedringer. Ydermere er der en høj driftsmæssig risiko forbundet med at bruge det nuværende ITSM system, da det i dag kører på en windows version som ikke længere supporteres af Microsoft.

Koncernservice vil derfor erstatte det nuværende ITSM system med en service automatiserings platform med tilhørende nyt ITSM modul. Denne indkøbes som et Software as a Service abonnement, således der ikke

indkøbes software i gængs forstand, men løsningen alene betales som en løbende abonnements udgift. Denne løsning vil understøtte Koncernservice i at levere en omkostningseffektiv IT service til kommunens IT brugere i mange år fremover.

Efter gennemførelse af hele ITSM projektet, er der sket et kvalitetsløft i håndteringen af sager ud mod brugerne. Brugere vil opleve at sagsbehandlingen løber lettere og mere gnidningsfrit. Brugere vil opleve at tilbagevendende fejl minimeres og de vil derfor opleve færre afbrydelser og fejlsituationer. Indgangen til Koncernservice bliver via en brugervenlig portal, hvor brugerne kan indmelde sager, bestille udvalgte it-services og ydelser fra Koncernservice Servicekatalog, samt følge hele sagens forløb.

### 8.3 FORSLAGETS INDHOLD

Der leveres et todelt projekt: Implementeringsdelprojektet er et tre-faset projekt der påbegyndes efter endt udbudsperioden samt fase 1 af forankringsdelprojektet. Forankringsdelprojektet er to-faset med udvikling og implementering af de nødvendige processer, samt organisatorisk forankring af processerne samt input til implementeringsdelprojektet.

Københavns Kommune Koncernservice har estimeret et forventet gevinstrealiseringspotentiale på 3 årsværk i 2017, med 5,5 årsværk i efterfølgende år. I dette dokument er det estimeret at det er i forbindelse med forankringsdelprojektet at disse gevinster skal findes, men da forankringsdelprojektet drejer sig om forretningsforankring, kan det alene i begyndelsen af projektet estimeres hvor disse besparelser kan findes, samt i hvilket omfang de kan findes i forhold til procesforbedringer. Der skal derfor gå en periode på ca. 6 måneders hypercare hvor organisationen tilpasser sig nye processer og arbejdsformer inden der konkret kan måles mod gevinsterne.

Implementeringsdelprojektet danner grundlaget for at forankringsprojektet kan gennemføres, ved at sikre fleksibel og sikker systemunderstøttelse.

### 8.4 ØKONOMI

Følgende estimater bunder i viden om både de mulige værktøjer der kunne tænkes at være en del af et konkret bud, samt erfaringer fra flere lignende projekter. Der er i forbindelse med foranalysen for dette projekt foretaget markedsafdækninger af systemunderstøttelsen, samt baselinevurderinger af de nuværende processer for at fastlægge det præcise potentiale. Ligeledes er der tilkøbt fagspecifik konsulentbistand til såvel forundersøgelser som projektledelse.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)			
	2016	2017	2018	2019
Drift af nyt system	1.944	1.944	1.944	1.944
-Drift af eksisterende system	0	-530	-530	-530
-Besparelse – ÅV	0	-1.774	-3.548	-3.548
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>1.944</b>	<b>-360</b>	<b>-2.134</b>	<b>-2.134</b>

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
<b>Ekstern Projektledelse</b>	<b>1.881</b>	<b>173</b>			
<b>Udbud og forberedelse</b>	<b>183</b>				
<b>Forankringsdelprojekt</b>	<b>1.511</b>				
- Fase 1 - Udvikling og forankring af Service, Asset og Configuration management, Request, incident og Knowledge management processer.	976				
- Fase 2 - Udvikling og forankring af Problem og Change management	535				
<b>Implementeringsdelprojekt</b>	<b>2.099</b>				
- Fase 1- Integration til SCCM. Request fulfillment. Incident og Knowledge management	886				
- Fase 2 - Service, Asset og Configuration management	702				
- Fase 3 - Problem og Change Management	511				
<b>Hypercare</b>	70	125			
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>5.744</b>	<b>298</b>			

### Forudsætninger

For ovenstående gælder at en intern KS projektressource koster 610 DKK/timen, mens en ekstern projektkostning koster gennemsnitligt 1050 DKK/timen, dette er baseret på erfaring fra tidligere projekter samt KS servicekatalog.

*Ekstern Projektledelse* – der er i 2016 estimeret til 1790 timer ekstern konsulent bistand, til Ekstern projektledelse, til en estimeret pris på 1050 DKK/timen. Der er i der er i 2017 estimeret til 165 timer ekstern konsulent bistand, til Ekstern projektledelse, til en estimeret pris på 1050 DKK/timen.

*Forankringsdelprojekt* – er estimeret til 1395 timer ekstern konsulent bistand, til en estimeret pris på 1050 DKK/timen, disse timer er bruges til eksterne proceskonsulenters hjælp med design og forankring af de processer der er nødvendige for at realisere gevinsterne.

Af disse er der estimeret 47 timers intern konsulent bistand, til koordinering og brug for projektet, til en estimeret pris på 610 DKK/Timen

*Implementeringsprojekt* – i forbindelse med Implementeringen/konfigureringen af løsningen vil dette strække sig over 2016.

Der er estimeret til 1630 timer ekstern konsulent bistand, til en estimeret pris på 1050 DKK/timen, til implementering af løsningen. Disse timer er fordelt på tre hoved ressourcer: Tool Leverandør Projektleder, Tool Leverandør Arkitekt og Tool Leverandør Konsulent. Disse tre roller har typisk ikke samme pris, og det vil



være meget forskelligt hvordan de enkelte leverandører sætter deres hold, derfor er dette en gennemsnitsbetragtning baseret på branche erfaring.

Der er i estimeret 760 timer til intern konsulent bistand, til en estimeret pris på 610 DKK/timen, til implementering af afløsningen, til implementering af løsningen. Disse timer er fordelt på underprojektledelse, workshop deltagelse, proces arbejde teknisk design, projektarbejde mv.

*Hypercare* – i forbindelse med Hypercare af løsning af løsningen, vil dette strække sig over både 2016 og 2017. Hypercare bruges til at forankre nyre processer og nyt værktøj i organisationen, og er en udvidet periode, hvor processer kan implementeres og forankres.

Der er i 2016 estimeret 116 timer til intern konsulent bistand, til en estimeret pris på 610 DKK/timen, til koordinering, ledelses forankring samt procesarbejde.

Der er i 2017 estimeret 205 timer til intern konsulent bistand, til en estimeret pris på 610 DKK/timen, til koordinering, ledelses forankring samt procesarbejde.

## 8.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Nedenfor ses projektets overordnede tidsplan. Selve idriftsættelsen af løsningen kan ske efter at fase 1, 2 eller 3 i implementeringsdelprojektet, alt efter projektets vurdering. Det vil i en overgangsperiode være nødvendigt at anvende både ny og gammel systemunderstøttelse.

Projektplan	Startdato	Slutdato	Varighed
Projekt Initiering	Sep-15	Dec-15	4 md.
SDC assesment	Nov-15	Dec-15	2 md.
Indkøb og forberedelse	Mar-16	April-16	2 md.
Forankringsdelprojekt	Mar-16	Oct-16	7,5 md.
<i>Fase 1</i>	Mar-16	Aug-16	6 md.
<i>Fase 2</i>	Aug-16	Nov-16	3 md.
Implementeringsdelprojekt	Jun-16	Dec-16	8 md.
<i>Fase 1</i>	Jun-16	Aug-16	3 md.
<i>Fase 2</i>	Aug-16	Oct-16	2 md.
<i>Fase 3</i>	Oct-17	Dec-17	2 md.
Hypercare	Maj-16	Feb-17	8,5 md.

Projektet forankres i Koncernservice i Økonomiforvaltningen hvor projektets primære interessenter også er placeret. Servicedesken og IT-driftscenteret varetager projekterollen og udgør styregruppen, idet effektiviseringen på arbejdsgange og medarbejdere er størst i disse enheder. Projektet vil ikke betyde ændrede krav til forvaltningerne, men det er en af projektets målsætninger at brugerne i forvaltningerne gøres brug af slutbrugerportalen.

## 8.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Idet sagsbehandlerne er de primære anvendere af den endelige løsning er deres involvering i projektets udformning kritisk for gevinstrealiseringen for projektet. Derfor involveres medarbejdere aktivt i alle faser af projektet, med fokus på de medarbejdere anvender systemet mest.

Projektet inddrager desuden både IT bestillere og forvaltnings repræsentanter i forhold til kravspecifikation og design af løsningen for at sikre at ønsker omkring den forvaltningsrettede del af løsningen lever op til forvaltnings-specifikke behov. Derudover inddrages de løbende i projektet gennem kommunikation og information.

Med hensyn til involvering i implementeringsdelprojektet, forventes det at medarbejderne overordnet set vil være positive over for udskiftningen af værktøjet, hvilket mange af disse har givet udtryk for i forbindelse med forarbejdet. Da medarbejderne tilvænnede arbejdet med deres nuværende værktøj, og der samtidigt er udtrykt store forventninger til et nyt værktøj, er der en risiko for at medarbejdere vil udtrykke utilfredshed med den endelige løsning, såfremt at medarbejderne føler sig utilstrækkeligt involverede. Derfor involveres de i alle hovedaktiviteter i projektet, herunder:

- Kravspecifikation
  - Via deres sporledere, er sagsbehandlerne 100% med i kravstillingen til det kommende system, det er flere workshops i gennem kravspecifikations fasen, hvor de er med til at præge det system de senere skal benytte.
- Implementeringsdelprojektet
  - Deres sporledere udpeger dem der skal deltage i hver eneste designworkshop af det nye system, og har dermed stor indflydelse på det endelige systems konkrete udformning.
- Test
  - Projektet udvikler i samarbejde med Sagsbehandlere retvisende tests og Use cases, således det nye system gennemtestes inden ibrugtagning.
- Uddannelse
  - Krav specifikationen beder den kommende leverandør at udarbejde en fyldestgørende uddannelsesplan for sagsbehandlere, således de er kvalificeret til at anvende det endelige system tilfredsstillende.
  -

Med hensyn til forankringsdelprojektet, er der en forhøjet risiko for modstand, da forankringsdelprojektet har til formål at effektivisere arbejdsgange i Service desken. Dette vil betyde at medarbejdere arbejder på en anden måde end man hidtil har gjort. Forandringer af denne type, vil forventeligt betyde nogen modstand hos en delmængde af medarbejderne.

Det er muligt at reducere denne modstand betydeligt, ved at involvere Sagsbehandlerne i Forankrings projektet allerede fra starten, således de er med til at bygge de nødvendige nye processer, arbejdsgange og snitflader. Derudover betyder medarbejdernes ITIL-uddannelse, at de vil kunne bidrage konstruktivt til de nye processer gennem deltagelse på workshops.

## 8.7 FORSLAGETS EFFEKT

#	Leverance	Forventet opnåelsesdato	Gevinster ved leverance
1	Fase #1	Okt. 2016	Forbedring af fejlretningsprocedurer i koncernservice, giver medarbejderene større råderum til overblik over sager og løsninger samtidigt gør slutbruger portalen det nemmere at indrapportere sager, så de kommer til rigtigt gruppe fra begyndelsen. Slutbrugerne oplever et løft ved at kunne hjælpe sig selv direkte i bruger portalen, hvilket giver en mere effektiv anvendelse af support-ressourcer
2	Fase #2	Jan. 2017	Serviceeskens oplever det nemmere at fejlsøge baseret på brugerbehov, og adgangen til nemmere bestilling af ydelser. Brugerne oplever personligt målrettet service fra Koncernservice, hvilket forbedrer tilfredsheden.
3	Fase #3	Mar. 2017	En bedre proces for at gennemføre ændringer i IT-miljøet vil medføre at flere ændringer gennemføres uden efterfølgende fejl, med stigende effektivitet og tilfredshed til følge.  En bedre proces for håndtering af tilbagevendende problemer bliver implementeret, hvilket medfører en bedre og mere stabil drift af kommunens it-drift.
4	Hypercare – Endelig Afslutning, overtagelse, afslutning af undervisning af brugere mv	Jul. 2017	Tilfredse brugere  Ledelsesrapportering  Endelig KPI måling og gevinst
5	Ny bruger portal – der vil i forbindelse med projektet blive udviklet en bruger portal der har et mere moderne grænsesnit.	Okt. 2016	Tilfredse brugere  Bedre rapportering  Bedre brugerkommunikation.

I forhold til projektets overordnede gevinster, er det i forbindelse med forankrings-delprojekt at de største gevinstmuligheder i projektet findes.

I forbindelse med forankringsdelprojektets potentiale for forbedringer inden for enkelte processer, estimeres det at der kan findes effektiviseringer inden for følgende områder:

- Configuration management
  - En veludbygget Configuration management proces vil skabe et grundlag for hurtig og mere præcis sagsbehandling for alle involverede processer. Dette sker ved at information er korrekt og en del af sags dokumentation, hvilket sparer indtastnings tid. Information og relationer mellem konfigurationsenheder er korrekte, hvilket skaber et grundlag for hurtigere opstart af support og derved resulterer i en hurtigere sagsbehandling, det er derfor estimeret der vil kunne spares 1 årsværk ved fuld indfasning.
- Incident management
  - Med udgangspunkt i en velfungerende Configuration Management, Knowledge Management og Problem Management proces vil der blive skabt et grundlag for hurtigere sagsbehandling og løsnings tid af Incidents. Derudover vil Servicedesk med uændrede ressourcer kunne håndtere flere sager og vil i højere grad kunne straksløse brugernes sager, det er derfor estimeret der vil kunne spares 1,5 årsværk ved fuld indfasning.
- Problem Management
  - Problem Management processen vil realisere gevinster henholdsvis ved en hurtigere diagnosticering grundet korrekt information og data grundlag via Configuration Management samt via en korrekt og opdateret kartotek over kendte fejl. Herved vil diagnosticering af problems kunne gennemføres hurtigere. Med et veludbygget kartotek over kendte fejl, understøtter og bidrager Problem Management til at Incidents hurtigere kan bliver løst ved hjælp af godkendte workarounds, det er derfor estimeret der vil kunne spares 1,5 årsværk ved fuld indfasning.
- Change Management
  - God kvalitetskontrol af ændringer inden implementering vil have en positiv effekt på reducere af change relaterede Incidents/problems der skal håndteres af Service Desken/Problem Management. Derudover bidrager en større kvalitetskontrol til større driftstabilitet, hvilket bevirker at servicedesken kan reducere antallet af kritiske fejl, som der skal bruges tid på at løse. Bedre kortlægning af konsekvens for en ændring betyder at det estimeres der vil kunne spares 0,5 årsværk ved fuld indfasning.
- Knowledge Management
  - Et velfungerede Knowledge Management system vil bidrage til hurtigere løsning af en større mængde af fejl. Det er derfor estimeret der vil kunne spares 1 årsværk ved fuld indfasning.

Hver af processerne der videre udvikles i forbindelse med projekt, er hver især ansvarlig for en hvis del af den estimerede effektivisering, men deres endelige indbyrdes gevinstpotentiale kan først endeligt estimere i forbindelse med forankringsdelprojektet.

## 8.8 OPFØLGNING

Koncernservice i Økonomiforvaltningen er eneansvarlig for opfølgning og gevinstrealisering på projektet. Gevinstejerskabet placeres i de enheder der har den største indflydelse på realiseringen af gevinsten.

## 8.9 RISIKOVURDERING

De primære risici, der har indflydelse på projektets gevinster er som følger

1. Medarbejdernes forandringsparathed
  - a. Reduceres ved hjælp af omfattende inddragelse jvnf. ovenstående
2. Usikkerhed i forhold til baseline beregninger
  - a. Reduceres ved konservativ estimering samt fastsættelse af fornyede baseline-beregninger projektets tidligere faser.

Projektet er blevet vurderet af Københavns Kommunes IT-projektråd i december 2015. Råd og anbefalinger herfra bliver indarbejdet i projektet.

## KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN

## Forslag 9

### Fjernelse af medlemstilskud til børn og unge fra andre kommuner – forslag vedtaget af KFU med budgetaftalen for 2016-2018

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Københavns Kommune betaler et medlemstilskud til børn og unge under 25 år i folkeoplysende foreninger. Forslaget går ud på at fjerne tilskuddet til medlemmer, som ikke bor i Københavns Kommune. Forslaget vil give en besparelse på 1,1 mio. kr.

#### 9.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer (kun besparelse)</b>	Service	-766	-1.095	-1.095	-1.095
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Service	-766	-1.095	-1.095	-1.095

#### 9.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommune udbetaler et medlemstilskud til børn og unge under 25 år, som er medlem af folkeoplysende foreninger i Københavns Kommune. Det vil sige, at Københavns Kommune betaler udbetaler tilskud for medlemmer, som bor i andre kommuner. Hvis denne udbetaling ophører, vil der kunne hentes en besparelse.

#### 9.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget går ud på at fjerne tilskud til børn og unge under 25 fra andre kommuner. KFF kender ikke det præcise tal for, hvor mange børn og unge under 25 år fra andre kommuner, der modtager et aktivitetstilskud. Disse oplysninger skal først indhentes fra hver enkelt forening, men vi antager her at det er omkring 5 pct.

#### 9.4 ØKONOMI

Med antagelsen om, at ca. 5 pct. af medlemstilskuddet udbetales til børn og unge under 25 år fra andre kommuner, giver forslaget en effektivisering på ca. 1,1 mio. kr. årligt. Forslaget indføres med 70 pct. effekt i 2017 og 100 pct. effekt fra 2018 og frem.

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Besparelse på medlemstilskud til børn og unge under 25 år.</b>	-766	-1.095	-1.095	-1.095
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	-766	-1.095	-1.095	-1.095

Den samlede ramme for medlemstilskud er i 2016 på 23,5 mio. kr. (2016 p/l) og der er ca. 75.400 medlemmer under 25 år. Det giver et gennemsnitligt tilskud på 312 kr. Antagelsen om 5 pct. udenbysbørn- og unge giver ca. 3.500 unge.

Det skal bemærkes, at medlemstilskuddet for 2016 er 264 kr. per medlem (2016 p/l). Hvis et medlem er mellem 13 og 18 år ganges medlemstilskuddet med 2 og hvis medlemmet er handicappet og under 25 ganges tilskuddet med 4. Denne faktoreffekt er årsagen til, at det gennemsnitlige tilskud (312 kr.) er højere end den generelle medlemstilskudssats (264 kr.).

#### 9.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres i forbindelse med godkendelse af budget 2017. Effektiviseringen indføres med 70 pct. i 2017 og 100 pct. i 2018 og frem.

En forudsætning for implementeringen er indhentning af medlemslister, hvoraf det fremgår, hvor hver enkelt medlem bor (det er kun nye foreninger som bliver afkrævet medlemslister ved ansøgning).

#### 9.6 FORSLAGETS EFFEKT

Den umiddelbare effekt af forslaget er besparelsen på ca. 1,1 mio. kr. årligt for Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Effekten for de foreninger, som har medlemmer udenfor København, er, at det vil miste en del af deres indtægtsgrundlag. Disse foreninger vil sandsynligvis være nødsaget til at sætte foreningens kontingent op, med en generel kontingentstigning for alle foreningens medlemmer til følge. Forslaget må derfor forventes at møde relativt stor kritik blandt de foreninger, som har medlemmer under 25 år, der bor i andre kommuner.

#### 9.7 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Folkeoplysningsudvalget fordeler tilskud ud fra den reducerede udmeldte ramme til foreninger	Besparelse på 1,1 mio. kr.	Fritid KBH – Folkeoplysningsudvalget	December 2016

#### 9.8 RISIKOVURDERING

Hvis aktivitetstilskuddet til børn og unge under 25 år fjernes, vil det kunne få negativ økonomisk betydning for; 1) foreninger med aktiviteter, som kun udbydes i få kommuner; 2) foreninger med en eliteafdeling og; 3) foreninger, der har tilhørssted nær kommunegrænsen. Forslaget vil medføre øget administration for såvel foreninger som forvaltning.



## Forslag 10

### Ændring af tilskudsprocent til private lokaler fra 70 til 65 pct. - forslag vedtaget af KFU med budgetaftalen 2016-2018

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Med en nedsættelse af lokaletilskudsprocenten til de frivillige børne- og ungeforeningers egne/lejede lokaler fra 70 pct. til 65 pct. opnås en årlig varig besparelse på 817 t. kr.

#### 10.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Forslaget vil give en årlig besparelse på ca. 817 t. kr. Forslaget indebærer ingen investering eller implementeringsomkostninger.

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
Samlet økonomisk påvirkning	Service	-817	-817	-817	-817

#### 10.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I henhold til folkeoplysningslovens § 25, skal der ydes tilskud på mindst 65 pct. af driftsudgifterne til godkendte frivillige folkeoplysende foreningers egne eller lejede lokaler, haller, hytter og lejrpladser til foreningens aktiviteter med børn og unge under 25 år. For både lejede og egne lokaler ydes der tilskud til almindelig vedligeholdelse, opvarmning, belysning, rengøring og eventuelt nødvendigt tilsyn. Der ydes kun tilskud, såfremt der ikke kan anvises egnede offentlige lokaler.

Hidtil har tilskudsprocenten i Københavns Kommune været på 70 pct.

#### 10.3 FORSLAGETS INDHOLD

Hvis man sænker lokaletilskudsprocenten til de frivillige børne- og ungeforeningers egne/lejede lokaler fra 70 til 65 pct. vil man med udgangspunkt i indeværende år (2016) kunne spare ca. 817 t. kr. ekskl. moms (15 pct.).

#### 10.4 ØKONOMI

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Nedsættelse af tilskudsprocent til lokaler fra 70 til 65 pct.	-817	-817	-817	-817
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-817</b>	<b>-817</b>	<b>-817</b>	<b>-817</b>

#### 10.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Borgerrepræsentationen skal sikre, at Folkeoplysningsudvalget inddrages i alle sammenhænge af generel betydning, herunder forud for vedtagelsen af kommunens budget for den folkeoplysende virksomhed og forud for vedtagelsen af kommunens regler for tilskud til den folkeoplysende virksomhed, jf. folkeoplysningslovens § 35. På den baggrund skal det sikres, at Folkeoplysningsudvalget får mulighed for at fremsætte bemærkninger

til Kultur- og Fritidsudvalgets indstilling vedrørende ændring af tilskudsprocenten inden Borgerrepræsentationens beslutning i sagen.

De frivillige folkeoplysende foreninger aflægger regnskab primo juni 2016 for deres aktiviteter i 2015 og søger på den baggrund samtidig om tilskud til 2017. Ansøgningerne bliver behandlet på Folkeoplysningsudvalgsmøde i december, hvor tilskudsprocenten også fastsættes. Effektiviseringen udmøntes i form af lavere driftstilskud til foreningerne, ikke nødvendigvis færre tilskud.

#### 10.6 FORSLAGETS EFFEKT

Den umiddelbare effekt af forslaget er besparelsen på 817 t.kr. årligt.

De sidste par år har nye foreninger ikke haft mulighed for at søge driftstilskud, da der ikke har været rammemæssig dækning. Ved at sætte tilskudsprocenten ned til 65 pct. kan der muligvis åbnes for at flere foreninger kan modtage driftstilskud, såfremt der findes rammemæssig dækning.

#### 10.7 OPFØLGNING

Folkeoplysningsudvalget fastsætter lokaletilskudsprocenten til 65 pct. ved godkendelse af budget og de frivillige foreningers ansøgninger for 2017 på decembermødet 2016.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Tilskudsprocenten til de frivillige foreningers private lokale sættes ned til 65 pct.	Besparelse på ca. 817 t.kr.	Fritid KBH - Folkeoplysningsudvalget	December 2016

#### 10.8 RISIKOVURDERING

Forslaget kommer til at berøre de ca. 200 foreninger, der modtager driftstilskud til private lokaler. Derudover er der ikke nogen umiddelbare risici ved forslaget. Foreninger har fortsat mulighed for at søge offentlige lokaler til deres aktiviteter.

# Forslag 11

## Bortfald af afdrag på lån og overført effektivisering fra 2016

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Afdrag på to lån bortfalder, og de midler, der hidtil er anvendt til afdrag, indgår i opfyldelsen af effektiviseringsmålet for 2017. Desuden indgår en mereeffektivisering fra budget 2016. Effekten er samlet set på 1,7 mio. kr. i 2017 og 3,8 mio. kr. fra 2018 og frem.

### 11.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Bortfald af afdrag på lån vedr. Pension København	Service	-921	-921	-921	-921
Bortfald af afdrag på lån vedr. selvbetjeningsystem til biblioteker	Service		-2.097	-2.097	-2.097
Effektiviseringer udover måltallet vedtaget med budget 2016	Service	-737	-737	-737	-737
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-1.658</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-1.658</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>

### 11.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Forslaget er et element i Kultur- og Fritidsudvalgets budgetaftale 2016-2018.

Forslaget går ud på at lade de midler, som ikke længere skal bruges til at afdrage på to lån, samt effektiviseringer fra 2016, som gik udover effektiviseringsmålet, indgå som bidrag til at realisere KFU's effektiviseringsmål for 2017.

### 11.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget består af tre dele, hvoraf to er lån, hvor afdrag bortfalder, og det sidste er effektiviseringer som Kultur- og Fritidsudvalget besluttede i 2016, som lå udover effektiviseringsmålet for 2016.

#### **Bortfald af afdrag på lån vedr. Pension København**

Pension København blev i 2010 overflyttet fra Sundheds- og Omsorgsudvalget til Københavns Borgerservice. Anlægsbevillingen på 2,3 mio. kr. i 2010 og 2,3 mio. i kr. 2011 blev finansieret med et internt lån. Tilbagebetalingen på 0,9 mio. kr. løb fra 2011 til 2016, og afdraget bortfalder således fra 2017 og frem. De ledige midler anvendes til at opfylde effektiviseringsmålet for 2017 og frem.

#### **Bortfald af afdrag på lån vedr. selvbetjeningsystem til biblioteker**

I 2011 blev det besluttet at investere i et nyt selvbetjeningsystem til bibliotekerne. Anlægsbevillingen var samlet på 13,5 mio. kr., hvoraf 11,2 mio. kr. blev finansieret ved internt lån. Tilbagebetalingen på 2,1 mio. kr. løb i 2012-2017, og afdraget bortfalder således fra 2018 og frem. De ledige midler anvendes til at opfylde effektiviseringsmålet for 2018 og frem.

### Effektiviseringer udover måltallet vedtaget med budget 2016

I april 2015 indgik Kultur- og Fritidsudvalget en budgetaftale for 2016-2018. Den indebar varige effektiviseringer i 2016 på 3,1 mio. kr. udover effektiviseringsmåltallet i 2016. Ud af disse er 2,4 mio. kr. omdisponeret til varig finansiering af bevillinger, der udløb i 2016. De resterende 0,7 mio. kr. indgik i 2016 i udvalgets frie midler og indgår fra 2017 til opfyldelsen af effektiviseringsmåltallet.

#### 11.4 ØKONOMI

Alle besparelser er varige.

**Tabel 1: Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Bortfald af afdrag på lån vedr. Pension København	-921	-921	-921	-921
Bortfald af afdrag på lån vedr. selvbetjeningssystem til biblioteker		-2.097	-2.097	-2.097
Effektiviseringer udover måltallet vedtaget med budget 2016	-737	-737	-737	-737
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.658</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>	<b>-3.755</b>

#### 11.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Der er tale om forslag, der enten allerede er politisk besluttet. Forslaget medfører ikke i sig selv nye planer for implementering.

#### 11.6 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget har ikke effekt på andet end de økonomiske rammer.

#### 11.7 OPFØLGNING

Det er ikke nødvendigt at følge op på forslaget.

#### 11.8 RISIKOVURDERING

Der er ingen risiko ved forslaget.

## Forslag 12

### Effekt af ændret prisstruktur i svømmehallerne

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Prisstrukturen i de Københavnske svømmehaller blev ændret i 2016, hvilket øger kapacitetsudnyttelsen og dermed indtægterne for ca. 1,0 mio. kr. i 2017.

#### 12.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer	Service	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Samlet økonomisk påvirkning	Service	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000

#### 12.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Kultur- og Fritidsudvalget har ønsket, at svømmehallerne skulle skabe flere og bedre svømmeoplevelser for borgerne for de samme penge. Ved at optimere og forenkle prisstrukturen i svømmehallerne er kapacitetsudnyttelsen og indtægterne i svømmehallerne øget, mens kvaliteten i ydelsen forsat er høj.

#### 12.3 FORSLAGETS INDHOLD

Grøn tid-ordningen, der blev indført i 2015 går ud på, gennem rabatter til særlige målgrupper, at motivere borgerne til at anvende Københavns Kommunes svømmehaller på de tidspunkter, hvor der er færrest brugere, og dermed opnå øget kapacitetsudnyttelse. Ved at optimere og forenkle den allerede eksisterende Grøn tid-ordning, øges antallet af badegæster inden for den allerede givne åbningstid. Således øges indtægterne uden, at omkostningerne øges tilsvarende. Resultatet er en nettoeffekt på indtægterne på ca. 1,0 mio. kr. Det er denne varige effekt, der kan indgå til at realisere Kultur- og Fritidsudvalgets effektiviseringsmål i 2017.

#### 12.4 ØKONOMI

Den ændrede prisstruktur vurderes i alt at have medføre øgede indtægter for Kultur- og Fritidsforvaltningen på 1,0 mio. kr. i 2017.

Tabel 1: Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer totalt, service	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000

Forslaget indeholder ingen specifikke investeringer. Der er ikke tidligere foretaget opjustering af indtægtskravet til svømmehallernes som følge af tiltag angående takster.

### 12.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Kultur- og Fritidsudvalgets forslag til ny prisstruktur indgik som bidrag til takstbladet ved forhandlingerne for budget 2016. Borgerrepræsentationen vedtog forslaget, og de nye priser er gældende fra 1. februar 2016. Effekten på indtægterne hentes som nedskrivning af svømmehallernes nettobudget 2017.

### 12.6 FORSLAGETS EFFEKT

Forslagets effekt vil først og fremmest være øgede nettoindtægter for 1,0 mio. kr.

### 12.7 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Team Bade fastholder eller øger besøgstallene i 2017	Der kigges på besøgstal i 2017 i forhold til 2016.	Team Bade / Ejendomsdrift & Service, evt. med input Strategi & Økonomi.	Januar 2018, når besøgstal fra 2017 er opgjort.

### 12.8 RISIKOVURDERING

Der er ikke umiddelbart nogen risici forbundet med forslaget.

## Forslag 13

### Optimering af boglogistikken

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Københavnerne læser færre fysiske biblioteksbøger og Københavns bibliotekers bog-samling udnyttes for lidt. Med en effektivisering af logistik og en mere fleksibel distribution skabes bedre adgang til litteraturen og bedre udnyttelse af samlingen.

#### 13.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>							
Effektiviseret drift ved færre køretøjer	Service	-175	-350	-350	-350	-350	-350
Udgifter til drift af Bogskabe/Aflevering	Service	25	50	50	50	50	50
Reduceret lønomkostninger til chauffører	Service	-350	-700	-700	-700	-700	-700
Lavere husleje ved flytning af centrallager	Service	0	-100	-200	-200	-200	-200
Omlægning af materialehåndtering	Service	-175	-350	-350	-350	-350	-350
Ekstra huslejudgift – flytning af materialer fra Hovedbibliotek til Grøndal Multicenter	Service	25	50	50	50	50	50
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-650</b>	<b>-1.400</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Nyt køretøj	Anlæg	1.200					
Flytning af centrallager	Anlæg	600					
Midlertidig ekstra husleje for centrallager	Anlæg	200	200				
Klargøring Grøndal MultiCenter	Anlæg	200					
To bogskabe	Anlæg	800					
To afleveringsanlæg	Anlæg	1.000					
Projektledelse af implementering	Anlæg	500					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>4.500</b>	<b>200</b>				
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>3.850</b>	<b>-1.200</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4 år						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4 år						

#### 13.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Formålet med casen er at optimere distributionen af materialer på bibliotekerne og samtidig give borgerne bedre adgang til materialer via flere selvbetjente afhentningssteder tættere på borgerne. Forslaget sikrer endvidere en bedre og smartere udnyttelse af mandskab, kvadratmeter og materiel ved at optimere kørslen, placeringen og håndteringen af biblioteksmateriale til kommunens biblioteker.

### 13.3 FORSLAGETS INDHOLD

De 20 biblioteker i Københavns Kommune får dagligt leveret og afhentet biblioteksmateriale, når borgerne bestiller eller afleverer materialet fra andre filialer. Størstedelen af alle biblioteksmaterialerne bliver sorteret og pakket fra en sorteringscentral i Rødovre. Kultur- og Fritidsforvaltningen har en række lastbiler, der transporterer biblioteksmateriale rundt til kommunens biblioteker og til og fra sorteringscentralen.

Forslaget går ud på at investere i nye løsninger til formidling og sortering, som kan optimere logistikken med en besparelse på 1,5 mio. kr. årligt, mens borgerne får bedre mulighed for at udnytte bibliotekernes materialetilbud. Samlet set er forslaget med til at sikre en mere effektiv drift af logistikken.

Forslaget indeholder tre områder, der kan optimeres:

#### 1. Effektiviseret drift ved færre køretøjer og reducerede lønomkostninger til chauffører

Forslaget går ud på at ændre den nuværende kørselsmodel, så kørslen varetages af færre biler på optimerede ruter. Dermed bliver driften af bilerne også billigere og der frigives ca. 1,5 årsværk. Det medfører et effektiviseringspotentiale på samlet ca. 0,7 million kroner årligt. Den ny model kræver investering i nyt køretøj. Nuværende køretøjer er enten leasede eller nedslidte, hvorfor de ikke vil kunne sælges og bidrage til indkøb af ny lastbil.

#### 2. Lavere husleje ved flytning af centrallager

Centralsorteringen, hvor materialerne bliver sorteret, ligger i dag i Rødovre. Bilerne kører dagligt unødvendigt langt på grund af placeringen uden for byen. Rødovre har begrænsede udvidelsesmuligheder. Ved at flytte hele centralsorteringen fra Rødovre til ledige kvadratmeter i Grøndal MultiCenter opnås en række fordele: Mere central beliggenhed, lavere kvadratmeterpris og mulighed for udvidelse. Det betyder en mere optimeret drift med lavere husleje, mindre køretid, færre antal kørte kilometer og gode udvidelsesmuligheder. I alt med et besparelspotentiale på 200 t. kr. årligt.

#### 3. Omlægning af materielhåndtering og 24/7-service til borgerne

Hovedbiblioteket er det bibliotek, der dagligt modtager og returnerer mest materiale. En række materialetyper, herunder plakater og brochurer som i dag håndteres på Hovedbiblioteket kan med fordel flyttes til den nye større lokalitet i Grøndal MultiCenter, hvor dele af sorteringen yderligere kan automatiseres. Dermed vil man undgå noget kørsel frem og tilbage mellem Hovedbiblioteket og Centralsorteringen og en del manuel sortering. Det medfører et effektiviseringspotentiale på samlet ca. 0,35 million kroner årligt, svarende til et ½ årsværk. Flytning af disse materialetyper til Grøndal MultiCenter vil imidlertid betyde en øget huslejudgift jf. pkt. 4, tabel 1.

Samlet set åbner disse omlægnings og de optimerede ruter op for, at man indenfor bibliotekernes eksisterende driftsramme giver borgerne bedre mulighed for at udnytte materialesamlingen gennem etablering af små ubetjente minibiblioteker (såkaldte bogskabe) på udvalgte steder i byen og sikre et bedre flow af materialerne gennem etablering af næsten døgnåbne afleveringssteder. Dette skal betragtes som et pilotprojekt, hvorfor business casen opererer med to bogskabe og to afleveringssteder. Driften af pilotprojektet håndteres indenfor bibliotekernes nuværende driftsbudget.

Afhængigt af pilotprojektets resultater kan servicen udbredes til andre dele af byen, hvilket dog vil være forbundet med yderligere etablerings- og driftsomkostninger.



### 13.4 ØKONOMI

Beregningerne i forslaget bygger på gældende hovedtal for 2015 fra KFF, KS og Kejd og beregninger foretaget af et eksternt konsulentfirma, der har foretaget en kortlægning af logistikmulighederne og -behovet i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Effektiviseret drift ved færre køretøjer	-175	-350	-350	-350
Udgifter til drift af Bogskabe/Aflevering	25	50	50	50
Reduceret lønomkostninger til chauffører	-350	-700	-700	-700
Lavere husleje ved flytning af centrallager	0	-100	-200	-200
Omlægning af materialehåndtering	-175	-350	-350	-350
Ekstra huslejudgift – flytning af materialer fra Hovedbibliotek til Grøndal Multicenter	25	50	50	50
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-650</b>	<b>-1.400</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>

Anlægsinvesteringerne udgøres af nyt køretøj, flytning af centrallageret fra Rødovre til Grøndal MultiCenter, ekstra husleje i Rødovre frem mod 2019, hvor lejekontrakten udløber samt en projektleder til at sikre indfasningen og implementeringen af forslaget

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l)		
	2017	2018	I alt
Nyt køretøj	1.200		
Flytning af centrallager	600		
Midlertidig ekstra husleje for centrallager	200	200	400
Klargøring Grøndal MultiCenter	200		
To bogskabe	800		
To afleveringsanlæg	1.000		
Projektledelse implementering	500		
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>4.500</b>	<b>200</b>	<b>4.700</b>

### 13.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Hovedbiblioteket er i samarbejde med Ejendomsdrift & Service ansvarlige for at implementere forslaget i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Det sker ved at flytte centralsorteringslageret i Rødovre til Grøndal MultiCenter, opsige nuværende leasingaftaler på køretøjer, salg af ældre køretøjer og indkøb af nyt Køretøj. Desuden vil der være en omrokering af personale i forbindelse med omlægningen af arbejdsgangene.

Implementeringsomkostningerne vedr. nyt køretøj, flytning af centrallager, midlertidig ekstra husleje for centrallager og klargøring af Grøndal MultiCenter bygger på logistikrapporten fra eksternt konsulentfirma. Implementeringsomkostningerne til Bogskabe og 24/7-aflevering bygger på uforpligtende indhentede tilbud fra 2 leverandører samt estimerende installeringsomkostninger.

Projektledelsen skal arbejde for at sikre at omlægningen af driften sker og at nye arbejdsgange implementeres, samtidig med at borgerne generes mindst muligt.

Projektet kan implementeres i løbet af 2017.

### 13.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Berørte Lokal-MED holdes orienteret om omflytning af medarbejdere, ændring af vagtplaner og andre ændringer i workflowet.

### 13.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil betyde en bedre boglogistik med en optimal håndtering af biblioteksmaterialet og en smartere udnyttelse af ressourcerne, mens borgerne stadig får den samme service.

Borgerne vil ikke opleve et ændret serviceniveau. Bibliotekerne vil opleve justeringer i køreplaner, men et uændret serviceniveau for så vidt angår antal daglige leveringer og afhentninger. Borgerne vil opleve større tilgængelighed til både udlån og aflevering.

### 13.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Lager fraflyttes og driftsmodel implementeres	Lager fraflyttet og ny driftsmodel implementeret ultimo 2017.	Ejendomsdrift og Service og Biblioteksudvikling	Primo 2018
Effektiviseret drift ved færre køretøjer	Effektivisering opnået	Ejendomsdrift og Service og Biblioteksudvikling	Ultimo 2017
Personaleændringer	Effektiviseringer vedr. mandskab udmøntet	Ejendomsdrift og Service og Biblioteksudvikling	Ultimo 2017
Bogskabe og 24-7 aflevering	Pilotprojektet implementeret	Ejendomsdrift og Service og Biblioteksudvikling	Ultimo 2017

### 13.9 RISIKOVURDERING

Flere chauffører er tjenestemænd. En forudsætning for beregningerne i casen er, at de kan flyttes til andet arbejde, eksempelvis i sorteringen. Ansættelsesforholdene kan dog have betydning for, om der kan opnås den fulde besparelse på lønninger i casen.

Lejemålet i Rødovre er bundet frem til og med 2019. Lejen vil forsøges opsagt inden da. Dobbelt husleje i perioden frem til 2019 er indregnet i casen. Området er genstand for forhandling med udlejer. Eventuelle udgifter i 2019 håndteres af forvaltningen.

## Forslag 14

### Optimering af driften og udvikling af servicetilbuddene i International House

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Der er de seneste år sket en stigning i antallet af nye internationale borgere i Greater Copenhagen. For at optimere driften og udvide servicetilbuddene i den internationale borgerservice i International House, ønskes det at igangsætte en række initiativer omhandlende digitalisering og styrket kommunikation samt udvidelse af servicetilbuddene i International House i partnerskaber.

#### 14.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>								
Årsværksbesparelse	Service	0	-800	-800	-800	-800	-800	-800
Nye driftsomkostninger til it-system	Service	0	175	175	175	175	175	175
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>								
Digital løsning	Anlæg	1.250	525					
Kommunikationsindsats overfor borgerne	Anlæg	150	150					
Implementeringsprojekt og forandringsledelse	Anlæg	500	150					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.900</b>	<b>825</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.900</b>	<b>200</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6	///	///	///	///	///	///	///
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6	///	///	///	///	///	///	///

#### 14.2 BAGGRUND OG FORMÅL

International House åbnede i juni 2013 med visionen om at skabe én indgang for nye internationale borgere, hvor de bl.a. kan få hjælp til en række myndighedsopgaver i den internationale borgerservice. Grundet en demografisk udvikling i antallet af internationale borgere i Greater Copenhagen på ca. 15 % årligt de senere år (Kilde: Danmarks Statistik), er der sket en stigning i antallet CPR-udstedelser (indrejseopgaven). Området er derfor blevet underfinansieret. Ved indrejseopgaven registreres internationale borgere, der udstedes CPR-nummer samt sundhedskort og vælges læge til borgeren.

Ventetiden for at blive indrejst er steget voldsomt fra gennemsnitligt 37,54 minutter i årets peak periode (september) i 2013 mod 1 time og 30,26 min. i 2015. I denne periode er der ikke tilført ressourcer til området bortset fra midler fra overførselssagen i 2015 (500 t.kr) til at forsøge at sænke ventetiden året ud.

Forslaget indebærer en optimering af kernetriften via en digital selvbetjeningsløsning og styrkelse af kommunikationen til borgerne. Derudover ønskes det at udvide servicetilbuddene ved at indgå partnerskaber med flere aktører om konkrete serviceydelser til de internationale borgere.

### 14.3 FORSLAGETS INDHOLD

En ny digital selvbetjeningsløsning vil reducere tidsforbruget på sagsbehandlingen og serviceniveauet vil samtidig blive øget markant. Ventetiden gøres kortere for borgeren da sagsbehandlingen går hurtigere grundet færre manuelle sags gange, ligesom dele af sagsbehandlingen klargøres hjemmefra. Hermed frigøres der også tid til at informere borgerne om relevante forhold såsom kultur- og fritidstilbud og opskrivning i daginstitutioner og skoler på både den fysiske og digitale kanal, hvilket der er behov for i dag men ikke kan indfries tilstrækkeligt grundet ressourcepres.

Sideløbende skal der indgås partnerskaber med flere aktører end de nuværende partnerskabskommuner og partnere i selve huset, hvor der ønskes fokus på både studerende, arbejdstagere og virksomheder. Dette skal bl.a. ske ved at flytte International Houses "New in Denmark" events ud til virksomheder og organisationer, hvormed International House understøtter væksten og tiltrækningen af talenter i Greater Copenhagen, ligesom der laves flere events i International House om generelle forhold om livet i Danmark. Disse events indfries indenfor den eksisterende ramme, som følge af frigjorte ressourcer ved den digitale løsning, ligesom de giver mulighed for at informere langt flere borgere af gangen end ved individuel vejledning efter endt sagsbehandling.

### 14.4 ØKONOMI

Der er i dag 8,5 ÅV i KFF til at indrejse/udstede 16.400 CPR-numre (i 2015). Udover den konkrete sagsbehandling bruges der mange ressourcer på at drøfte forhold med borgeren såsom brug af andre myndighedsservices i Danmark, information om kultur- og fritidstilbud, sprogkurser, opskrivning til daginstitutioner og skoler osv. Derudover er der en række generelle spørgsmål og fejlhenvendelser. Disse forhold gør, at der udover den konkrete udregning er medarbejderressourcer, som ikke følger udregningen bag effektiviseringen.

Effektiviseringen svarer til to ÅV/800 t.kr. (tabel 2), som følge af en optimeret sagsbehandling. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er i dag på 18 minutter, hvor det vurderes, at der kan spares 9,5 minutter per sag ved fuld digital indrejseløsning og integration til de resterende myndigheder i International House. Denne vurdering er sket efter et grundigt arbejde i samarbejde mellem mulige leverandører og medarbejdere i forvaltningen, hvor der også er trukket på lignende opgaver på det resterende borgerserviceområde, hvilket har styrket kvalificeringen af leverandørernes bud.

Udregningen bag effektiviseringen ser således ud:

- Nuværende sagsbehandling: 18 minutter x 16.400 = 4.920 timer = 4,1 årsværk til (effektiv) sagsbehandling.

- Fremtidig sagsbehandling (estimeret i 2016 ved fortsat demografisk udvikling): 8,5 minutter x 18.860 = 2.675 timer = 2,2 årsværk til (effektiv) sagsbehandling.

Udgifterne til selve den digitale løsning er beregnet ved at inddrage flere leverandører, som har haft lignende bud på løsning af opgaven. De udgør 1.775 t.kr., som finansierer udviklingen af den digitale løsning samt systemintegration til de eksisterende borgerservicesystemer og systemejerskab. Desuden er der afsat investeringsmidler for 300 t.kr. til kommunikation til borgerne om den nye løsning samt 650 t.kr. til implementeringsarbejde i KFF.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Besparelse på to årsværk	0	-800	-800	-800	-800	-800	800
Nye driftsomkostninger til it-system	0	175	175	175	175	175	175
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
Digital løsning	1.250	525			<b>1.775</b>
Kommunikationsindsats overfor borgerne	150	150			<b>300</b>
Implementeringsprojekt og forandringsledelse	500	150			<b>650</b>
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>1.900</b>	<b>825</b>			<b>2.725</b>

#### 14.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Det forventes, at løsningen er færdigimplementeret medio 2017, hvorfor der inden da arbejdes med at finde løsninger hos udvalgte leverandører. Derudover arbejdes der sideløbende med den understøttende kommunikationsindsats.

Partnerskaberne igangsættes snarest muligt, og forventes formelt etableret medio 2016.

#### 14.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDPARTNERE

Der har i forberedelsesfasen været gennemført projekter med uddannelsesinstitutioner, som har set nærmere på både de tekniske og fysiske forhold i den internationale borgerservice. Derudover er Innovationshuset en primær partner i forbindelse med tests af forskellige løsninger for digital visitation og indretning, som skal integreres med digitaliseringen af indrejseopgaven.

#### 14.7 FORSLAGETS EFFEKT

Med den digitale indrejseløsning vil ventetiden (qua faldene den sagsbehandlingstid) falde markant, hvormed borgerne vil opleve en øget service. Derudover vil der skabes en merværdi i form af forventet øget fastholdelse, når borgerne får information om livet i Danmark, ligesom partnerskaberne vil skabe merværdi og øge mulighederne for vækst hos virksomhederne.

## 14.8 OPFØLGNING

Der følges løbende op på projektets resultater, da statistikmodulet i International House genererer udførlige data. Derudover ønskes det at inddrage evalueringen med nye servicetilbud i de indgåede partnerskaber, hvor det forventes at relevante organisationer på vækstdagsordenen deltager.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Sænket ventetiden og sagsbehandlingstid den internationale borgerservice.	Statistikmodul i International House.	KFF	Løbende måned fra implementering.
Øget serviceniveau blandt borgerne i den internationale borgerservice.	Brugerundersøgelse i International House.	KFF	Løbende måned fra implementering.
Understøtte vækstdagsordenen i Greater Copenhagen.	Evalueret med samarbejdspartnere.	KFF	Ultimo 2016 og halvårligt herefter.

## 14.9 RISIKOVURDERING

Der er risiko for at tidsplanen skrider, hvis der opstår udfordringer med systemintegration til de eksisterende borgerserviceløsninger, som der kræves for at kunne optimere indrejseopgave, ligesom den organisatoriske proces med den andre myndigheder i International House skal implementeres kan give udfordringer da kompleksiteten øges.

## **BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN**

## Forslag 15

### Reduktion i antal pavilloner

#### Børne- og Ungdomsforvaltningen

Der opsiges leje af 3 pavilloner, der har været anvendt til tidlig opstart af daginstitutioner og til genhusning. Lejemålene opsiges først, når de ikke er i brug, og der forventes ikke at være behov for dem fremover.

#### 15.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Funktion	Bevillings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Reduktion i antallet af pavilloner	Service	03.22.14.1.	1301 Dagtilbud	-4.600	-8.100	-8.100	-8.100
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>			<b>-4.600</b>	<b>-8.100</b>	<b>-8.100</b>	<b>-8.100</b>
<b>Implementerings- omkostninger</b>							
Implementerings- omkostninger				0	0	0	0
<b>Samlede implementerings- omkostninger</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
Samlet økonomisk påvirkning	Service			-4.600	-8.100	-8.100	-8.100
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 15.2 BAGGRUND OG FORMÅL

BUF vil i fremtiden have behov for færre pavilloner end hidtil, og da der ikke længere vil være behov for tre konkrete pavilloner, vil de blive opsagt, så midlerne kan omprioriteres.

#### 15.3 FORSLAGETS INDHOLD

Pavillonerne anvendes for det første til tidlig opstart af institutioner, hvor nye institutioner opstartes i pavilloner og så flyttes til deres permanente lokation, når bygningerne står færdige. Herudover anvendes pavillonerne til midlertidig genhusning af institutioner f.eks. pga. ombygning, midlertidige problemer med bygninger og lignende.

Forvaltningen har foretaget en gennemgang af pavillonerne og deres nuværende brug og sammenholdt det med det forventede kapacitetsbehov for de kommende år. Det vurderes, at 2 pavilloner kan fjernes i 2016 og yderligere 1 pavillon kan fjernes i 2017. Fjernelsen af pavillonerne vil medføre en effektivisering på leje og andre driftsudgifter til pavillonerne på 4,6 mio.kr. i 2017 og 8,1 mio.kr. i 2018 og frem.



Pavillonerne opsiges først, når de ikke er i brug, og opsigelsen vil derfor ikke medføre ulemper for genhusede institutioner.

#### 15.4 ØKONOMI

Forudsætningerne for forslaget, er den konkrete lejeudgift på de tre pavilloner der opsiges. Der er tale om pavillonerne på Njalsgade 103 og 105 (2017) samt pavillonen på Sundholmsvej 44.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Reduktion i antallet af pavilloner	-4.600	-8.100	-8.100	-8.100
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-4.600</b>	<b>-8.100</b>	<b>-8.100</b>	<b>-8.100</b>

#### 15.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres i takt med at pavillonerne opsiges.

#### 15.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Der har ikke været relevant at inddrage samarbejdspartnere.

#### 15.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil ikke have effekt for medarbejdere og børn, da pavillonerne opsiges fordi de bliver overflødige, da de permanente institutioner står klar.

#### 15.8 OPFØLGNING

Medio 2017 følges der op på, om de første lejemål er opsagt og medio 2018 følges der op på om det sidste lejemål er opsagt.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
At pavilloner opsiges	Ved opsigelse	BUF – Administrativt Ressourcenter	Medio 2017/18

#### 15.9 RISIKOVURDERING

I forslaget er forudsat, at igangværende byggeprojekter afsluttes som planlagt. Hvis der sker store forsinkelser af byggerierne, vil det kunne forsinke afviklingen af pavillonerne og dermed indhentelsen af effektiviseringer. Forslaget er baseret på det forventede kapacitetsbehov de kommende år, hvis kapacitetsbehovet stiger væsentligt udover det forventede, kan der blive behov for pavillonerne.

## Forslag 16

### Faldende dækningsgrader på 0-6 års dagtilbud

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Der forventes en lavere aktivitet på dagområdet end forudsat i udvalgets budgetramme. Dette betyder at der aktuelt er flere penge til pasning af 0-6 årige børn på Bevillingsrammen Dagtilbud, end der udmeldes til institutionerne i byen.

#### 16.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevillings- område	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Faldende dækningsgrader på 0-6 års dagtilbud (1301)	Service	1301 Dagtilbud / Service	03.22.14.1	-15.000	-22.000	-22.000	-22.000
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>			<b>-15.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>			<b>-15.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 16.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I regnskab 2015 og i det forventede regnskab for 2016, er der lavere aktivitet og dermed dækningsgrad på dagområdet end hvad der er tildelt bevillingsområdet Dagtilbud. Med dette forslag reduceres bevillingsrammen til det forventede udgiftsniveau for 0-6 års området.

#### 16.3 FORSLAGETS INDHOLD

Dækningsgrad er en fleksibel størrelse, der i nogle år er stigende og andre år er faldende. Efter en periode med stigende dækningsgrader – med økonomiske udfordringer til følge, har børne- og ungdomsudvalget tidligere finansieret stigende aktivitet og dækningsgrader i budget 2014 for 23,8 mio. kr. Det vurderes på nuværende tidspunkt, at der i forhold til den aktuelle bevillingsramme vil være lavere aktivitet svarende til op mod 30 mio. kr. Heraf anvendes 8 mio. kr. til intern omstilling i Børne- og Ungdomsudvalget og 22 mio. kr. anvendes til forvaltningsspecifik effektivisering. Forvaltningen foreslår, at de 22 mio. kr. i forvaltningsspecifik effektivisering gennemføres med 15 mio. kr. i 2017 og yderligere 7 mio. kr. i 2018, da der er usikkerhed forbundet med

aktivitetsforventningerne. Forvaltningen vil følge aktiviteten tæt i den kommende periode, så det er muligt at korrigere den stigende profil ifht. budget 2018.

#### 16.4 ØKONOMI

Aktivitetmindreforbruget i regnskab 2015 på 0-6 års området var på ca. 40 mio. kr. (inklusive den tabte forældrebetaling på den lavere aktivitet). Forventningen til regnskab 2016 er ved første prognose et mindreforbrug på ca. 33 mio. kr., så der forventes altså et mindre fald i mindreforbruget fra 2015 til 2016. Ændringer i aktivitet og dækningsgrad kan ske hurtigt og "uden varsel" og da udgiften til 100 vuggestuebørn (svarende til 0,8 % af børn i vuggestuer) er ca. 12 mio. kr., kan tallene hurtigt ændre sig.

**Tabel 2. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Faldende dækningsgrader på 0-6 års dagtilbud (1301)	-15.000	-22.000	-22.000	-22.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-15.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>	<b>-22.000</b>

#### 16.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres ved en rammebesparelse og en rebudgettering af aktiviteten på 0-6 års området på rammeniveau.

#### 16.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDPARTNERE

Forslaget vedrører udelukkende bevillingsrammen og har derfor ikke været drøftet med samarbejdspartnere.

#### 16.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil ikke påvirke ansatte og børn.

#### 16.8 OPFØLGNING

Da aktiviteten rebudgetteres på rammeniveau, vil det være enkelt at følge op på om aktiviteten/dækningsgraden forbliver så lav som forventet. Dette vil blive rapporteret i ledelsesrapporteringer og prognoser.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Aktiviteten bliver som forventet	Ved en opgørelse af aktivitet/dækningsgrad	BUF - Bevillingsansvarlig for Dagtilbud	Ledelsesrapporteringer og prognoser.

#### 16.9 RISIKOVURDERING

Der er usikkerhed forbundet med aktivitetsforventningerne. Små ændringer i forældrenes anvendelse af tilbuddene kan gøre mindreforbruget både større og mindre. Baseret på flere års analyser af dækningsgrad og aktivitet finder forvaltningen det dog meget sandsynligt, at der kan tages en besparelse på aktivitetsniveauet på 15-30 mio. kr.

## Forslag 17

### Afskaffelse af AfterEAT

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Tilbuddet om eftermiddagsmad på skoler med EAT (AfterEAT) bortfalder, da ordningen ikke fungerer og kun benyttes i meget begrænset omfang. Det er muligt at stoppe tilbuddet allerede for skoleåret 2016/2017.

#### 17.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevilling	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Afskaffelse af AfterEat	Service	Undervisning 1315	03.22.01.1	-2.500	-2.500	-2.500	-2.500
<b>Samlet varig ændring</b>				<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
				<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 17.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Med folkeskolereformen fik eleverne en længere og mere aktiv skoledag. Derfor blev der i Budget 2014 afsat 2,5 mio. kr. årligt til en ordning med eftermiddagsmad til elever i 4.-9. klasse. Baggrunden for ordningen var et ønske om at tilbyde eleverne på mellemtrin og udskoling et sundt eftermiddagsmåltid, så de fik energi til hele skoledagen. Man forudsatte, at elever i indskoling får eftermiddagsmad i KKFO eller fritidshjem. På de 43 skoler med EAT, blev løsningen et tilbud om at købe eftermiddagsmad gennem EAT-ordningen med forudbestilling og betaling på elevens EAT-konto.

#### 17.3 FORSLAGETS INDHOLD

Det er forholdsvis få elever, der har benyttet sig af After EAT, i gennemsnit under 10 elever pr. skole pr. dag, og det har ikke været muligt at afholde de samlede udgifter indenfor de afsatte 2,5 mio. kr. årligt. Den lave tilslutning hænger sammen med, at det har været vanskeligt for skolerne, at få håndtering, afhentning og spisning af eftermiddagsmaden til at passe ind i skoledagen. Desuden er det for nogle forældre en barriere, at maden koster 12 kr. pr. måltid og skal forudbestilles.

På de 12 madskoler med eget produktionskøkken produceres eftermiddagsmad lokalt og er udelukkende finansieret af forældrebetalingen. Disse skoler kan fortsat have en ordning med eftermiddagsmad.

I budget 2014 blev der yderligere afsat i alt 4 mio. kr. til anlæg i hhv. 2014 og 2015. Disse midler er anvendt til generelle investeringer i udstyr, inventar og kapacitet på skolemadsområdet, og går således ikke tabt som følge af ordningens ophør.

Det er en mulighed at stoppe tilbuddet allerede for skoleåret 2016/17.

#### 17.4 ØKONOMI

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Afskaffelse af AfterEat	-2.500	-2.500	-2.500	-2.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.500</b>

#### 17.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Når tilbuddet om AfterEAT ophører vil det ikke længere være muligt at bestille produktet i bestillings- og betalingssystemet.

#### 17.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ikke relevant.

#### 17.7 FORSLAGETS EFFEKT

Konsekvensen ved ophør af AfterEAT er ikke så stor, da der ikke er særlig mange elever, der har benyttet ordningen. Eleverne kan dog stadig have et behov for at få et måltid om eftermiddagen. Omfanget af dette behov er ikke afdækket og vil fremadrettet skulle dækkes via forældrene.

#### 17.8 OPFØLGNING

Opfølgningen vil indgå i den normale budgetopfølgningsproces.

#### 17.9 RISIKOVURDERING

Ikke relevant.

## Forslag 18

### Mindreudgifter til køb af STU-pladser – 8,27 mio. kr. i 2017/15 mio. kr. i alt

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Forvaltningen forventer en effektivisering på 15 mio. kr. på køb af pladser til Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU). Denne uddannelse er tilrettelagt for unge, der af fysiske eller psykiske grunde ikke kan gennemføre en anden ungdomsuddannelse, fx unge udviklingshæmmede.

#### 18.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevillingsområde	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer	Service	1317 Specialundervisning	-8.270	-15.000	-15.000	-15.000
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-8.270</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>			<b>-8.270</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0					

#### 18.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Forvaltningen forventer en effektivisering på 15 mio. kr. på køb af pladser til Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU). Denne uddannelse er tilrettelagt for unge, der af fysiske eller psykiske grunde ikke kan gennemføre en anden ungdomsuddannelse, fx unge udviklingshæmmede.

#### 18.3 FORSLAGETS INDHOLD

De 10 mio. kr. vedrører dels lavere priser primært som følge af en annoncering, som har ført til lavere priser pr. ung men også som følge af, at der kan fratrækkes særlig moms på STU.

De resterende 5 mio. kr. forventes et færre antal unge end oprindeligt budgetteret. En del af forklaringen på dette er, at forvaltningen arbejder målrettet på, at STU-eleverne kommer på pause hurtigere, så vi ikke betaler for pladsen når den ikke er i brug. Dette er også i de unges interesse, så deres uddannelsesklip ikke bliver spildt på pause måneder.

Mindreudgifterne har optrådt siden 2015, og det vurderes derfor ikke at forslaget har nogen effekt for de institutioner pladserne købes på.

#### 18.4 ØKONOMI

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-8.270</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>	<b>-15.000</b>

### **18.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

BUF har udarbejdet en annoncering, som har ført til lavere priser på køb af pladser. Desuden sørger BUF for, at STU-eleverne kommer på pause hurtigere, så vi ikke betaler for pladsen når den ikke er i brug.

### **18.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Ingen.

### **18.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Ingen effekt for eleverne.

### **18.8 OPFØLGNING**

Der følges op i forbindelse med budgetopfølgningen.

### **18.9 RISIKOVURDERING**

Priserne er forhandlet i kontrakter, så ændringen i disse er ikke en risiko. Der kan være en risiko vedrørende ændringer i efterspørgslen efter STU-pladser. Området er dog demografireguleret og eventuelle udfordringer vil blive adresseret i den almindelige budgetopfølgning.

## Forslag 19

### Ændret metode for takstberegning i BCK – 1,0 mio. kr. i 2017 / 1,0 mio. kr. i alt

#### Børne- og Ungdomsforvaltningen

Kommuner, der køber pladser på specialskoler og på specialdag- og fritidstilbud, vil betale en højere pris, da Børnecenter Københavns ydelser fremover vil indgå i taksten. Forslaget har ingen effekt på pladsprisen på tilbud i København.

#### 19.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevillings- område	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering på specialskoler	Service	1317 Special- undervisning	03.22.08.1	-715	-715	-715	-715
Effektivisering på dagtilbud	Service	1305 Dagtilbud special	05.28.25.1	-306	-306	-306	-306
<b>Samlet varig ændring</b>				<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
				<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 19.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Kommuner, der køber pladser på specialskoler og på specialdag- og fritidstilbud, vil betale en højere pris, da Børnecenter Københavns ydelser fremover vil indgå i taksten. Forslaget har ingen effekt på pladsprisen på tilbud i København.

#### 19.3 FORSLAGETS INDHOLD

Børnecenter København (BCK) leverer en række ydelser indenfor fysio-/ergoterapi, psykologbistand og tale-/høreområdet til byens skoler og institutioner. En stor del af ydelserne retter sig mod specialskoler og specialinstitutioner, hvor vi sælger pladser til andre kommuner baseret på en omkostningsbaseret takst.

Ydelserne har ikke tidligere indgået i beregningen af den takst, som opkræves af andre kommuner. Med forslaget vil denne praksis ændres, så ydelserne indregnes, og der genereres en ekstraintægt på ca. 1 mio. kr. Forslaget vil udelukkende have en effekt på den takst, der opkræves i andre kommuner.



#### 19.4 ØKONOMI

Forudsætningerne for forslaget beror på BCK's ydelser i 2015 og den forventede antal solgte pladser i 2016. Der er regnet takster inkl. og eksklusiv ydelserne fra BCK, og effektiviseringen udgør den forventede øgede indtægt fra salg af pladser.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering på specialskoler	-715	-715	-715	-715
Effektivisering på dagtilbud	-306	-306	-306	-306
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>	<b>-1.021</b>

#### 19.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres via takstberegningen, hvor de ekstra udgifter indregnes i salgstaksten.

#### 19.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ingen.

#### 19.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget har ingen effekt for brugere – det vedrører alene afregningen mellem København og kommuner, som køber pladser hos København.

#### 19.8 OPFØLGNING

Opfølgningen vil indgå i den normale budgetopfølgingsproces.

#### 19.9 RISIKOVURDERING

Det er antaget, hvor mange pladser, som København sælger. Dette antal svinger med efterspørgslen, men forvaltningen anser ikke den marginale takststigning, som en faktor, som vi påvirker antallet af solgte pladser.

## Forslag 20

### Husleje i områderne

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Der effektiviseres på huslejen i området Nørrebro/Bispebjerg ved at samle medarbejdernes aktiviteter på én adresse.

#### 20.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevilling	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering af husleje i områderne	Service	1321 Administ ration	6.45.50.1	-200	-200	-200	-200
<b>Samlet varig ændring</b>				<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
				<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 20.2 BAGGRUND OG FORMÅL

De 5 områder i Børne- og Ungdomsforvaltningen er blevet bedt om at komme med mulige effektiviseringer af deres drift herunder på ejendomsdrift for at opfylde et måltal på effektiviseringer på 5,8% over fire år (2015-2018).

#### 20.3 FORSLAGETS INDHOLD

Område Nørrebro/Bispebjerg har i øjeblikket lejemål til en større medarbejdergruppe (sundhedsplejen) på 2 adresser (Ørnevej 55 og Kapelvej 44). Ved at samle aktiviteterne på én adresse (Ørnevej 55) formindskes arealanvendelsen og huslejudgiften reduceres med 200 t. kr.

#### 20.4 ØKONOMI

**Table 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering af husleje i områderne	-200	-200	-200	-200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>

#### 20.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres ved at opsiges lejemålet på Kapelvej 44 og flytte de relevante medarbejdere.

#### **20.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Økonomiforvaltningen har iværksat en vurdering af Ørnevej 55, der tager sigte på at ombygge ejendommen med henblik på en effektivisering af arealanvendelsen. Børne- og Ungdomsforvaltningen har adviseret Økonomiforvaltningen om ændringen, så dette kan gå indgå i det videre arbejde.

#### **20.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget vurderes ikke at have en effekt for borgerne.

#### **20.8 OPFØLGNING**

Forslaget gennemføres af området selv og de følger selv op på gennemførelsen af effektiviseringen.

#### **20.9 RISIKOVURDERING**

Der vurderes ikke at være en risiko ved forslaget. Medarbejderne bliver involveret i flytningen til lokalerne på Ørnevej 55.

# Forslag 21

## Personaletilpasning i områderne

### Børne- og Ungdomsforvaltningen

Som led i områdernes effektiviseringsmåltal vil de foretage en tilpasning af personalet på baggrund af en gennemgang af den samlede opgaveportefølje.

#### 21.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevillings- område	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Tilpasning af support til dagtilbudsområdet	Service	1301 Dagtilbud	05.25.10.1	-867	-2.320	-2.320	-2.320
Tilpasning af support til skoleområdet	Service	1315 Undervisning	03.22.01.1	-385	-1.032	-1.032	-1.032
Tilpasning af support til specialtilbud	Service	1317 Specialunder- visning	03.22.04.1	-560	-1.498	-1.498	-1.498
Tilpasning af sundhedsplejeydelser	Service	1330 Sundhed	04.62.89.1	-1.070	-2.866	-2.866	-2.866
Tilpasning af administrative opgaver	Service	1321 Administration	06.45.51.1	-218	-584	-584	-584
<b>Samlet varig ændring</b>				<b>-3.100</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
				<b>-3.100</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 21.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Børne- og Ungdomsforvaltningens områder skal i perioden frem til 2018 finde en effektivisering på 5,8% af deres samlede budget. En tilpasning af personalet i områderne er en del af opnåelsen af dette måltal.

#### 21.3 FORSLAGETS INDHOLD

Personaletilpasningen i områderne foretages ved at gennemgå den samlede opgaveportefølje for områderne, så det kan vurderes om andelen af nogle faggrupper skal prioriteres frem for andre. Dette er ud fra princippet omkring "bedste mand på opgaven" og skal ses i sammenhæng med områdernes udvikling imod at yde høj kvalitet tværfaglig support. Når der bliver vakante stillinger, skal det enkelte område tage stilling til om der er behov for at nybesætte stillingen, eller man vil kunne øge den samlede effekt ved at ved at ansætte personer med ny profil.

Den personalemæssige fleksibilitet med at ansætte personale med de rette profiler kræver, at de enkelte områder i højere grad får lov til at prioritere mellem bevillingsrammerne for administration, undervisning, specialundervisning, dagtilbud og sundhed. Effektiviseringen er taget ud fra den nuværende fordeling af budgetterne i områderne, men vil ikke nødvendigvis afspejle den fremtidige fordeling.

Den personalemæssige tilpasning vil starte i 2017 med ca. 3,0 mio. kr. og have stige til 8,3 mio. kr. i 2018.

#### 21.4 ØKONOMI

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Tilpasning af support til dagtilbudsområdet	-867	-2.320	-2.320	-2.320
Tilpasning af support til skoleområdet	-385	-1.032	-1.032	-1.032
Tilpasning af support til specialtilbud	-560	-1.498	-1.498	-1.498
Tilpasning af sundhedsplejeydelser	-1.070	-2.866	-2.866	-2.866
Tilpasning af administrative opgaver	-218	-584	-584	-584
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-3.100</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>	<b>-8.300</b>

#### 21.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen af forslaget vil blive gennemført i hvert område, som gennemgår opgaveporteføljen og i samarbejde med medarbejdere og faglige organisationer fastlægger hvilke kompetenceprofiler, der er behov for i fremtiden.

#### 21.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Områdernes medarbejdere, MED og faglige organisationer inddrages i den løbende tilpasning af personalet.

#### 21.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget har ingen direkte effekt for borgerne. Den primære effekt vil være for de institutioner og skoler, som medarbejderne i områderne yder support for. Der skal derfor i gennemgangen af opgaveporteføljen være fokus på hvilken support.

#### 21.8 OPFØLGNING

Opfølgning på forslaget sker som følge af den almindelige budgetopfølgningsproces, og i forbindelse med den nye bevillingsmodel for områderne som er under udarbejdelse.

#### 21.9 RISIKOVURDERING

Forslaget kan påvirke medarbejdergruppen i områderne negativt, hvis den enkelte medarbejder føler at sin stilling er truet af personaletilpasningen eller der er uklart, hvorfor der ansættes personaler med andre profiler end man har været vant til. Der er derfor i det fremadrettede arbejde fokus på medarbejderinddragelse, samt at tilpasningen sker via naturlig udskiftning i personalegruppen.

## Forslag 22

### Reduktion i muligheden for tilskud til skolemad

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Tilbagerulning af forslag i budget 2014 om at udvide muligheden for tilskud til skolemad fra 2017 og frem.

#### 22.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevillings- område	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
	Service	Undervisning 1315	03.22.01.1	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Samlet varig ændring</b>				-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>				-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 22.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I budget 2014 blev det besluttet at udvide tilskudsordningen til skolemad, så det ikke kun er familier med den allerlaveste indkomst, der kan få tilskud. Udvidelsen ville betyde, at et barn fra en familie, hvor begge voksne er på kontanthjælp, kan købe skolemad til 15 kr. pr. måltid. Ordningen skulle indføres i 2017.

#### 22.3 FORSLAGETS INDHOLD

Effektiviseringen gennemføres ved at undlade at udvide tilskudsordningen i 2017. Der blev i budget 2014 afsat i alt 15,2 mio. kr. til både udvidelse af antallet af skoler med skolemad (13,2 mio. kr.) og udvidelse af tilskudsordningen (2,0 mio. kr.). Der spares således 2,0 mio. kr. ved ikke at udvide tilskudsordningen.

#### 22.4 ØKONOMI

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Besparelse ved at undlade udvidelse af tilskudsordningen	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

#### 22.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres ved at undlade at udvide tilskudsordningen.

#### 22.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ikke relevant.

### **22.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Effekten af forslaget må forventes at være at færre børn fra familier, hvor begge voksne er på kontanthjælp, vælger at anvende ordningen.

### **22.8 OPFØLGNING**

Der følges løbende øje med udviklingen af børn, der vælger at bruge skolemadsordningerne, herunder børnenes socioøkonomiske baggrund.

### **22.9 RISIKOVURDERING**

Der er ikke en risiko ved at foretage effektiviseringen, da ordningen ikke blev indført.

## Forslag 23

### Nyt serviceniveau på fritidsområdet

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Nyt serviceniveau på fritidsområdet

#### 23.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	Bevilling	Funktion	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering som følge af nyt serviceniveau på fritidsområdet - dagtilbud	Service	1301 - dagtilbud	05.25.15	-13.803	-13.803	-13.803	-13.803
Tabt forældrebetaling - dagtilbud	Service	1301 - dagtilbud	05.25.15	2.006	2.006	2.006	2.006
Effektivisering som følge af nyt serviceniveau på fritidsområdet - special	Service	1305	05.28.25	-3.864	-3.864	-3.864	-3.864
Tabt i forældrebetaling - special	Service	1305	05.28.25	561	561	561	561
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>			<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>							
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>			<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	0						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	0						

#### 23.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Som følge af folkeskolereformen er det besluttet at gennemføre en ny struktur for fremtidens fritidstilbud, som implementeres pr. 1. august 2016. Som resultat af, at børnene er længere tid i skolen, ønskes det samtidig at justere i serviceniveauet for fritidssektoren. Dette medfører en effektivisering samtidig med, at der fortsat kan drives attraktive fritidstilbud under de ændrede vilkår.

#### 23.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget medfører en justering af budgetmodellen, som allerede er vedtaget og implementeret i 2016. Effektiviseringen på serviceniveau afleveres dog først som forvaltningsspecifik effektivisering i 2017.

Budgetmodellen er opbygget på baggrund af en basisberegning for hvilke aktiviteter, der skal gennemføres i fritidstilbuddene, og hvor meget disse koster. Basisberegningen udgør det nye fastsatte serviceniveau. Basismodellen tager udgangspunkt i, at fritidshjemmet får ressourcer til i gennemsnit at have en daglig åbningstid på 3 timer om dagen med to personaleressourcer pr. børnegruppe. Personaleressourcen er sammensat af 2/3 pædagog og 1/3 pædagogmedhjælper og børnegruppen tæller i alt 28 børn. I praksis kan åbningstiden og antallet af børn i åbningstiden variere, hvilket skal tilrettelægges i samarbejde med skolen.



Herudover afsættes tid til øvrige opgaver for personalet som for eksempel forældremøder, MUS-samtaler, kompetenceudvikling etc. Der afsættes 0,4 time pr. dag pr. ansat, hvilket svarer til 80 timer årligt pr. medarbejder i skolernes åbningstid. Endelig tillægges ressourcer til vikar, åbne- og lukke tjans samt morgenåbent på de institutioner, som står for denne opgave. I skolernes ferie (12 uger om året) holder institutionen åbent i 10 timer om dagen – også med 2 personaler pr. børnegruppe.

Med modellen vil det kun være muligt at tilbyde deltidsstillinger. For at kunne tilbyde fuldtidsstillinger vil det kræve, at medarbejderen også tilbydes timer i enten skole, klub eller daginstitution, som det også er vedtaget i den nye stillingsstruktur for området.

## 23.4 ØKONOMI

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering som følge af nyt serviceniveau på fritidsområdet - dagtilbud	-13.803	-13.803	-13.803	-13.803
Tabt forældrebetaling - dagtilbud	2.006	2.006	2.006	2.006
Effektivisering som følge af nyt serviceniveau på fritidsområdet - special	-3.864	-3.864	-3.864	-3.864
Tabt i forældrebetaling - special	561	561	561	561
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>	<b>-15.100</b>

## 23.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Bevillingsmodel og ny stillingsstruktur er godkendt, og den nye fritidsstruktur med ændret organisering og serviceniveau bliver implementeret fra 1. august 2016. Implementeringen sker i tæt samarbejde med de relevante klynge- og netværksledere, samt de faglige organisationer.

## 23.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Bevillingsmodel er blevet udarbejdet i samarbejde med fritidstilbuddene, samt de faglige organisationer LFS og BUPL. Der har desuden gennemført forhandlinger med LFS og BUPL omkring den nye stillingsstruktur.

## 23.7 FORSLAGETS EFFEKT

Effekten af forslaget er en kortere åbningstid på fritidstilbuddene, som følge af børnenes længere skoledag. Samarbejdet mellem fritidstilbud og skoler er derfor vigtig for at sikre at der

## 23.8 OPFØLGNING

Ansvaret for opfølgningen på forslaget ligger hos klynge- og netværkslederne, samt fritidscenterlederne, som har ansvaret for at tilpasse serviceniveauet.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Service niveau på fritidscentre er tilpasset	Der er kortere åbningstid på fritidstilbuddene	Fritidscenterledere	1. januar 2017

### 23.9 RISIKOVURDERING

Fremtidens Fritidsstruktur medfører nogle større organisatoriske ændringer, der vedrører mange medarbejdere, som skal arbejde under nye forhold. Blandt andet reduceres antallet af klynger og netværk fra 76 til 49. Derfor står de nye ledere af klyngerne og netværkene med en stor opgave for at sikre en god overgang for medarbejdere og børn. Der er derfor i 2016 afsat ekstra midler til at sikre kompetenceudvikling af lederne, så de kan understøtte denne proces.

## SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

## Forslag 24

### 1. Færre medarbejdere i hjemmeplejen via optimering af kørelister

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Det foreslås, at medarbejderne i den kommunale hjemmepleje indleder morgenbesøgene en ½ time tidligere end i dag. Herved vil der være bedre mulighed for at sammensætte de enkelte kørelister mere optimalt i spidsbelastningsperioden om morgenen. Det vil betyde, at den enkelte medarbejder får mulighed for at nå at besøge flere borgere, og herved kan det samlede antal kørelister og antallet af medarbejdere reduceres.

#### 24.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Reduktion af medarbejdertimer	Service		-8.000	-8.000	-8.000
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>8.000</b>	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>			<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)			-17,8	-17,8	-17,8
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 24.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opgørelser viser, at der er betydelige forskelle mellem de enkelte kommunale hjemmeplejeenheder, når det kommer til omkostningsniveauer og produktivitet. Forvaltningen har foretaget en analyse af lønomkostningerne og planlægningen af kørelister i den kommunale hjemmepleje, som bl.a. viser at det lokalområde, som har de laveste omkostninger pr. borger i hjemmeplejen, ligger ca. 12 pct. under gennemsnitsomkostningerne for en borger i hjemmeplejen, selvom selve medarbejdernes gennemsnitsløn er den samme. Der vurderes på den baggrund at være grundlag for at optimere driften bl.a. gennem en bedre tilrettelæggelse og bemanding af opgaverne.

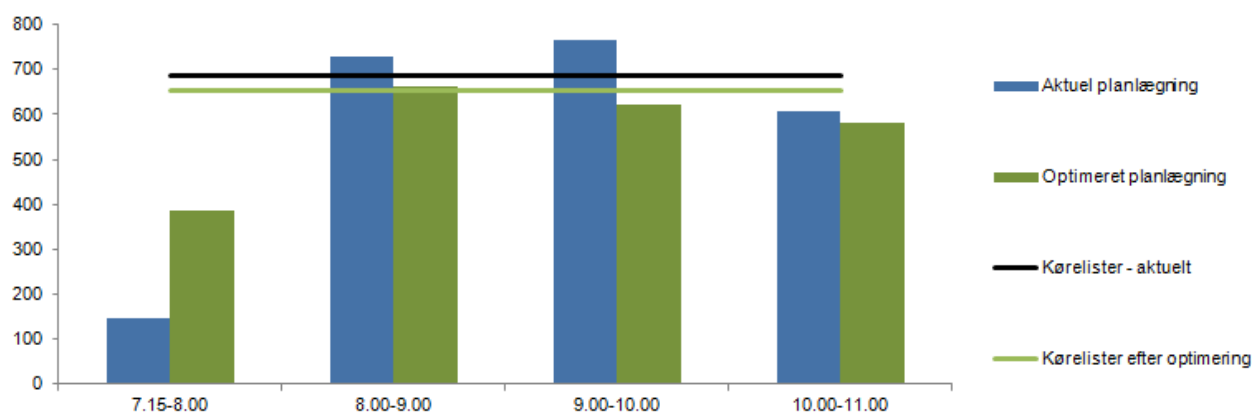
#### 24.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget skal give mulighed for bedre planlægning af kørelister. Spidsbelastningsperioden om morgenen bredes mere jævnt ud ved at medarbejderne i daghjælpsgrupperne møder kl. 7.00 i stedet for 7.30, hvormed morgenbesøgene kan indledes tidligere. Besøgene kan på den baggrund håndteres af færre medarbejdere og antallet af kørelister reduceres – jf. figur 1 nedenfor.

Vurderingen af effektiviseringspotentialet tager højde for, at der er lokale forskelle i geografi, som bl.a. influerer på vejtiden. Fælles for enhederne er, at dette effektiviseringsforslag giver mulighed for at nå 'best practice' ved optimal planlægning af køreruter og effektiv organisering af de ikke-borgerrettede morgenaktiviteter – og dermed sikre, at medarbejderen kommer hurtigt ud i første borgerbesøg. Der er taget højde for, at der i dag er enheder med få medarbejdere, der møder kl. 7.15 som figur 1 illustrerer.

Figur 1.

Omfordeling af planlagt ydelsestid og potentiel kørelistebesparelse



Figuren (kørelister fordelt på tidsrum) illustrerer de planlagte borgerrettede opgaver.

Forslaget forudsætter, at den enkelte hjemmeplejeenhed planlægger borgerbesøg gennemsnitligt 30 minutter tidligere end vanligt. Når der er færre besøg i tidsrummet fra 8-11 (fordi besøg er flyttet til tidsrummet 7.15-8.00) falder antallet af kørelister og dermed antallet af medarbejdere/vikarer.

#### 24.4 ØKONOMI

Samlet set skønnes det, at der kan reduceres med ca. 30 kørelister, hvilket kan omregnes til en besparelse på ca. 8,0 mio. kr. årligt. Skønnet er behæftet med usikkerhed grundet kompleksiteten i forhold til datavaliditet, udvikling i forhold til demografi, opgavesammensætning (antallet af indsatser og indsatsernes varighed), forskellige geografiske udfordringer (vejtid) og allerede forekommende tidlig mødetider - forhold der alle kan påvirke effektiviseringspotentialet. Der vil være fuld effekt af forslaget i 2018, mens 2017 er implementeringsår med skriftlig varsling til samtlige medarbejdere, håndtering af evt. personaleflytninger og opsigelser, omlægning af tjenestetidsplaner samt omlægning af kørelister.

Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Reduktion af medarbejdertimer		-8.000	-8.000	-8.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>	<b>-8.000</b>

#### 24.5 FORSLAGETS EFFEKT

Ud over en økonomisk effektivisering vurderes forslaget at kunne bidrage til større brugertilfredshed, idet borgere, der ønsker det, har mulighed for at modtage morgenhjælp tidligere. Forslaget kan omvendt have negativ effekt på medarbejdertilfredsheden pga. krav om tidligere fremmøde.

Forslaget er afgrænset til hjemmepleje i dagvagt på hverdage og skal bibringe erfaringer, der på længere sigt også kan munde ud i dels en mere effektiv planlægning af hjemmeplejen i aften timerne, og dels en mere effektiv organisering og tjenestetidsplanlægning bredt set. På endnu længere sigt kan medarbejderne starte med at møde direkte ude hos borgerne.

Forslagene omfatter ikke den private leverandør. Leverandøren benytter ikke Københavns Kommunes elektroniske planlægningssystem, hvorfor det ikke er muligt at vurdere, om der ligeledes er effektiviseringsmulighed hos den private.

#### **24.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Forslaget kan implementeres i 2017 med fuld økonomisk effekt fra januar 2017. Det er Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ved Center for Omsorg, der i samarbejde med den kommunale hjemmepleje har ansvar for implementering.

#### **24.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Forslaget forudsætter inddragelse af relevante fagforbund - både centralt og lokalt - samt Københavns Kommunes Ældrerråd.

#### **24.8 OPFØLGNING**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ansvar for kontinuerligt at monitorere på effekten i 2017 samt evaluere i forbindelse med årsregnskaberne 2017-2020 med henblik på fastholdelse.

#### **24.9 RISIKO**

Forslaget kan risikere at have negativ effekt på medarbejdertilfredsheden, hvis det tidligere fremmøde ikke kan ske ved frivillighed.

Der er i forslaget ikke taget højde for datavaliditet, sæsonudsving og demografiske ændringer.

## Forslag 25

### 2. Tilbagerulning af udvidelsen af tid på klippekortet på plejecentre

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Klippekort på plejecentre blev implementeret i august 2015. Fra 2017 er der afsat midler, der muliggør en udvidelse af klippekortet, således at hver borger tilbydes mere tid end i dag. Borgernes faktiske efterspørgsel efter tid på klippekortet vurderes imidlertid at være dækket med det nuværende niveau. Derfor foreslås de ekstra afsatte midler fra 2017 effektiviseret.

#### 25.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Omlægning af drift vedrørende klippekort	Service	-7.120	-10.620	-10.620	-10.620
Pulje til dækning af bevillingsophør/intern omstilling/ omprioriteringsbidrag	Service	1.943	1.943	1.943	1.943
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-5.177</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-5.177</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)		0	0	0	0
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 25.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Formålet med klippekortsordningen er at give beboere på plejecentre mulighed for valgfri hjælp og uforstyrret tid med kontaktpersonen eller andre medarbejdere. Den nuværende tidsmæssige ramme for klippekort på plejecentre er en halv time hver 14. dag med mulighed for at spare 3 timer sammen til en længerevarende aktivitet

Fra 2017 udvides budgettet til klippekort på plejecentre fra 8,8 mio. kr. til 15,8 mio. kr. og fra 2018 til 19,8 mio. kr., hvilket gør det muligt at tildele hver borger mere tid på klippekort. Imidlertid viser de hidtidige erfaringer, at borgernes faktiske efterspørgsel efter tid på klippekortet allerede dækkes med det nuværende niveau.

I forbindelse med Ældrepuljen fra finanslovsaftalen 2014 blev der ansøgt om midler til klippekort i hjemmeplejen fra 2014 og samtidig budgetteret med midler til klippekort på plejecentre fra 2017. Med finanslovsaftalen 2015 fik kommunen imidlertid finansieret klippekortet i hjemmeplejen direkte. På Sundheds- og Omsorgsudvalgets møde den 11. december 2014 blev det derfor besluttet, at omprioritere de frigjorte midler fra klippekort i hjemmeplejen til klippekort i plejebolig for at kunne opstarte implementering af klippekort i plejebolig allerede fra august 2015.

Med omprioriteringen blev det samlede budget til klippekort på plejecentre imidlertid samtidig øget fra 2017, fordi der allerede var budgetteret med midler hertil med ældrepuljeaftalen fra 2014.

### 25.3 FORSLAGETS INDHOLD

Erfaringerne fra implementeringen af klippekort på plejecentrene viser, at det tidsmæssige indhold i klippekortsordningen ligger på et passende niveau med den nuværende model. På plejecentrene er der i forvejen en del aktiviteter og muligheder for adspredelse. Da der samtidig er medarbejdere til stede hele døgnet, betyder det, at borgerne på plejecentre har flere anledninger til social kontakt i hverdagen.

På den baggrund foreslår forvaltningen at fastholde det nuværende serviceniveau på klippekortet for borgere i almindelige plejecentre og borgere i demenscentre.

Ved at fastholde den tidsmæssige ramme som beskrevet reduceres de allerede budgetterede udgifter til ordningen fra 2017 og fremover.

### 25.4 ØKONOMI

Som konsekvens af den beskrevne omfordeling af tidligere bevilligede midler fra hjemmeplejen til plejecentre, er det muligt at reducere det budgetterede forbrug til klippekort i plejecentre betragteligt fra 2017 og fremover. I forslagets effektiviseringspotentiale indarbejdes en pulje på 1,943 mio. kr. til finansiering af bevillingsophør, interne omstillinger samt omstillingsbidrag.

**Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Omlægning af drift vedrørende klippekort	-7.120	-10.620	-10.620	-10.620
Pulje til dækning af bevillingsophør/intern omstilling/ omprioriteringsbidrag	1.943	1.943	1.943	1.943
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-5.177</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>	<b>-8.677</b>

### 25.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Klippekortsordningen fortsætter i sin nuværende form fra 2017 og frem. Det forventes derfor ikke, at der er omkostninger forbundet med implementeringen.

### 25.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ikke relevant.

### 25.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget giver alle beboere på plejecentrene i SUF mulighed for et klip á en halv times ekstra hjælp til selvvalgte aktiviteter hver 14. dag. Mængden af tid, som den enkelte borger kan bruge og spare sammen på klippekortet, fastholdes på dette niveau fra 2017 og frem. Dermed reduceres det forventede budget som beskrevet.

### 25.8 OPFØLGNING

Forvaltningen vil fortsat følge op på klippekortsordningen og justere ordningen, såfremt der opstår behov for det.

### 25.9 RISIKOVURDERING

Der vurderes ikke at være risici forbundet med forslaget.



## Forslag 26

### 3. Besparelser på tilskud til kropsbårne hjælpemidler

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Bevillingspraksis skærpes, så det ikke er muligt i samme omfang at få tilskud til anskaffelse af kropsbårne hjælpemidler fx inden for stomiområdet. Herudover benyttes nye muligheder for konkurrenceudsættelse af prisaftaler på kropsbårne hjælpemidler, som forventes at kunne reducere udgifterne til kropsbårne hjælpemidler yderligere.

#### 26.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Besparelser på tilskud til kropsbårne hjælpemidler	Service	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)		0	0	0	0
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 26.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Formålet med forslaget er dels at foretage en opstramning af bevillingspraksis i forhold til tilskud til anskaffelse af kropsbårne hjælpemidler, og dels at realisere en forventet besparelse som følge af nye muligheder for at konkurrenceudsætte priser og tilskudssatser for kropsbårne hjælpemidler.

#### 26.3 FORSLAGETS INDHOLD

Tilskud til anskaffelse af kropsbårne hjælpemidler ydes efter Serviceloven §112 ud fra sundhedsfaglige oplysninger om hjælpemidlets væsentlighed for borgeren samt ud fra prisftaler, der fastsætter den maksimale tilskudssats, som borgeren kan modtage til anskaffelse af hjælpemidlerne.

Med forslaget lægges der op til en stramning af rammerne for bevillingerne i forbindelse med indhentning af sundhedsfaglige oplysninger. Det kan for eksempel være i forhold til kravene til sundhedsfaglig dokumentation af væsentlighed ved ansøgning om tilskud til dyre produkttyper inden for stomiområdet, hvor der er meget store prisforskelle mellem alternative produkter. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen er i dialog med Stomiambulatoriet på Bispebjerg Hospital om en model, der sikrer, at der kun ydes tilskud til meget dyre produkter, hvor det er direkte sundhedsfagligt begrundet. Københavns Kommune har hidtil prioriteret at have et relativt højt serviceniveau på området. En eventuel opstramning vil bringe København på niveau med andre kommuner.

En ny model for indgåelse af prisaftaler på kropsbårne hjælpemidler er under afprøvning i 2016 og forventes at gøre det muligt at konkurrenceudsætte aftalerne oftere, så tilskudssatserne kan holdes i ro uden at borgerne oplever serviceforringelser. Det forventes, at der kan hentes en mindre årlig besparelse, men omfanget er pt. uafklaret.

#### 26.4 ØKONOMI

Hjælpemiddelcentret vurderer, at det er muligt at realisere besparelser på 2 mio. kr. om året på det samlede budget for kropsbårne hjælpemidler som følge af ovenstående ændringer.

Det er forudsat, at ændringerne i bevillingspraksis gennemføres som en del af den løbende udviklingsproces i sagsbehandlergruppen og i samarbejde med samarbejdspartnere, brugerorganisationer, leverandører m.fl.

**Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Ny model for indgåelse af prisaftaler samt opstramning af bevillingsrammer for ydelse af tilskud til kropsbårne hjælpemidler.	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

#### 26.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Hjælpemiddelcentret er ansvarligt for forslagets implementering og koordinering med Socialforvaltningens tilsvarende indsats.

Ny prisaf tale for diabeteshjælpemidler er indgået i 2015 og forventes konkurrenceudsat igen i 2017. Prisaf taler på katetre og stomihjælpemidler konkurrenceudsættes i 2016. Rammerne for bevilling af tilskud til hjælpemidlerne justeres løbende, men særligt i forbindelse med indgåelse af nye prisaf taler.

#### 26.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

De væsentlige samarbejdspartnere er Borgercenter Handicap i Socialforvaltningen samt Stomiambulatoriet på Bispebjerg Hospital.

Ved konkurrenceudsættelse af prisaf taler om kropsbårne hjælpemidler inddrages de bevilgende enheder/medarbejdere, sundhedsfagligt personale fra kommunen eller hospitalerne, relevante brugerorganisationer samt leverandører på området.

Ændringer i bevillingsrammerne vil, afhængig af omfanget af ændringerne, involvere de samme samarbejdspartnere.

#### 26.7 FORSLAGETS EFFEKT

Der vil forsat ydes tilskud til hjælpemidler, der gør hverdagen væsentligt lettere for borgerne. Med forslaget vil nogle borgere dog kunne opleve, at de vil få afslag på tilskud til produkter, hvor der ikke er en direkte sundhedsfaglig begrundelse for væsentligheden af at bruge netop det produkt, som de foretrækker. Borgeren kan i sådanne tilfælde vælge selv at anskaffe det ønskede produkt efter reglerne om frit valg. Det betyder, at borgeren får tilskud til et standardprodukt, og herefter selv betaler merudgiften til det ønskede produkt.

## 26.8 OPFØLGNING

Hjælpemiddelcentret følger op på, at besparelsen realiseres på en måde, så samarbejdet med borgere, sundhedsfaglige samarbejdspartnere og leverandører fortsat foregår enkelt og effektivt.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Besparelsen er realiseret	Budgetoverholdelse i 2017	Hjælpemiddelcentret	Løbende samt ved regnskabsafleggelsen 2017
Sagsbehandlingstider overholdes	Sagsbehandlingstider fremgår af kvartalsrapporterne	Hjælpemiddelcentret	Løbende

## 26.9 RISIKOVURDERING

Udgifterne til kropsbårne hjælpemidler omfatter hjælpemidler, hvor der ses en stigende tendens, og hvor selv små udsving i antallet af bevillinger kan have stor effekt på det samlede forbrug. Således kan bare en enkelt ekstra bevilling af tilskud til en benprotese resultere i en ekstraudgift på 300.000 til 600.000 kr. Der er i rimeligt omfang taget højde for denne risiko i besparelsesforslaget.

## Forslag 27

### 4. Besparelser på rygestopindsatsen i København/Røgfrit København

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Forslaget reducerer de årlige budgetmidler til Røgfrit København fra 10,9 mio. kr. til 7,9 mio. kr. Der vil være tre medarbejdere mindre til at drive indsatsen. Sammen med de øvrige besparelser vil det betyde, at der vil være færre ressourcer til at udvikle, markedsføre og rekruttere til kommunens rygestopkurser og udbrede visionen om et Røgfrit København.

#### 27.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Tilpasning af serviceniveau for Røgfrit København	Service	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>					
		<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)					
		-3,0	-3,0	-3,0	-3,0
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 27.2 BAGGRUND OG FORMÅL

København har en vision om at være røgfri i 2025. Dette realiseres blandt andet ved at udvikle og markedsføre rygestoptilbud overfor borgere og ansatte, udvikle og indgå partnerskaber, igangsætte projekter og skabe ny viden samt at arbejde for en røgfri generation.

Antallet af rygere i København er faldende, og de seneste tal viser, at ca. 17 pct. af københavnernes er dagligrygere. Det indebærer imidlertid ikke, at udgiftsbehovet til kommunens rygestopindsats falder tilsvarende. Det skyldes, at det i dag primært er borgere med ingen eller kort uddannelse, der er ryger, og de er sværere at rekruttere til og fastholde på rygestopkurser og har mindre langtidseffekt af at deltage på et rygestopkursus end rygere med en mellemlang eller lang uddannelse.

Der er derfor behov for fortsat at sætte ind, både når det handler om rekruttering, udvikling af mere målrettede tilbud blandt andet hvad angår kursuslængde, deltagerantal og størrelsen af tilskud til nikotinerstatning.

#### 27.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget indebærer en reduktion af den årlige bevilling til Røgfrit København med 3 mio. kroner. Den nuværende bevilling er på 10,9 mio. kr. årligt (2016 pris- og lønniveau) og består af 10 mio. kr., der blev bevilliget til budget 2013, samt midler som inden da var afsat til rygestopkurser. Forslaget medfører en nedskalering af den kommunale rygestopindsats, idet der vil være færre ressourcer til at udvikle, markedsføre

og rekruttere til kommunens rygestopkurser og andre rygestoptilbud så som den nationale Stoplinien og e-kvit. Besparelsen vil også kunne påvirke aktivitetsniveauet i forhold til ønsket om at udbrede visionen om et Røgfrit København blandt andet via partnerskaber og røgfrie arealer i byrummet.

#### 27.4 ØKONOMI

Besparelsen vil blive udmøntet på følgende måde:

##### Reduktion i antal medarbejdere

Bortfald af to fuldtidsstillinger i centralforvaltningen (en fast og en midlertidig stilling, der udløber med udgangen af 2016) samt en fuldtidsmedarbejder, som hidtil har været placeret i et lokalområde.

##### Bortfald af tilskud til forebyggelsescentrenes markedsføring af rygestoptilbud

Der afsættes ikke længere midler til markedsføring af forebyggelsescentrenes rygestoptilbud eller tilskud til aflønning af en kommunikationsmedarbejder på forebyggelsescentrene.

##### Markedsføring, udvikling og internationalt arbejde

Budgettet til markedsføring og udvikling af nye rygestoptilbud vil blive reduceret, ligesom der ikke afsættes midler til at samarbejde med byer i andre lande om røgfrihed.

**Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Driftsbesparelse vedrørende personale	-1.632	-1.632	-1.632	-1.632
Driftsbesparelse vedrørende markedsføring af rygestoptilbud	-526	-526	-526	-526
Driftsbesparelse vedrørende generel markedsføring, udvikling af nye rygestoptilbud samt internationalt samarbejde	-842	-842	-842	-842
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>

#### 27.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Budgettet til Røgfrit København vil blive tilpasset fra 1. januar 2017. Personaletilpasningen vil ske hurtigst muligt efter en eventuel vedtagelse af forslaget.

#### 27.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDPARTNERE

Samarbejdspartnere i forbindelse med dette forslag vil primært være internt i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

#### 27.7 FORSLAGETS EFFEKT

Besparelsen vil kunne påvirke effekten og omfanget af kommunens rygestoptilbud, idet der vil være færre ressourcer til at udvikle nye, målrettede tilbud. På samme vis vil færre ressourcer til markedsføring af/rekruttering til kommunens rygestoptilbud kunne betyde, at færre borgere i de relevante målgrupper får kendskab til, og dermed kan benytte rygestoptilbuddene.

Det er ikke muligt konkret at vurdere, hvor mange færre borgere man i fremtiden vil kunne nå med et reduceret budget til markedsføring. Erfaringer viser imidlertid, at det især er storrygere og de rygere, der har forsøgt at stoppe gentagne gange, der tiltrækkes af nye "kombinationstilbud", hvor rygestop kombineres med andre aktiviteter som fx fysisk aktivitet. Samtidig er der grupper med høj rygeprævalens fx grupper med

anden etniske baggrund end dansk eller socialt udsatte, som kun kan nås med en særlig målrettet rekrutterings- og markedsføringsindsats. Det bliver med andre ord mere og mere udfordrende at nå rygerne med rygestoptilbud.

Besparselsen vil nødvendiggøre omprioriteringer i Røgfrit Københavns aktiviteter med henblik på at sikre opretholdelsen og udvikling af de rette rygestoptilbud. En yderligere reduktion af bevillingen udover 3 mio. kr. vil kunne indebære, at der gennemføres færre markedsføringsaktiviteter og dermed, at kapaciteten på rygestopområdet ikke udnyttes.

#### **27.8 OPFØLGNING**

Røgfrit Københavns arbejde vil fortsat blive udviklet og tilpasset, således at det bedst muligt bidrager til at indfri visionen om at gøre København røgfrit inden for den givne økonomiske ramme.

#### **27.9 RISIKOVURDERING**

Indsatsen vil blive tilpasset til den givne bevilling med henblik på så vidt muligt at sikre, dels at der er de rette rygestoptilbud til københavnernes, dels at tilbuddene markedsføres på den rigtige måde, således at københavnernes får gavn af tilbuddet. Der vil dog være en risiko for, at nogle københavnere oplever, at der ikke er et tilbud til dem. Dermed vil færre borgere kunne få gavn af et rygestoptilbud – enten fordi tilbuddet ikke udvikles, eller fordi markedsføringen/rekrutteringen ikke når målgruppen effektivt.

## Forslag 28

### 5. Reduktion af budgettet til betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Forvaltningen har de seneste år haft et mindreforbrug på det afsatte budget til betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet. Det skyldes, at forvaltningen løbende har iværksat tiltag, der har nedbragt antallet af ventedage for færdigbehandlede. Forvaltningen foreslår derfor en varig reduktion af budgettet på 3.0 mio. kr. fra 2017.

#### 28.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Bevilling	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet	Service	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)		0	0	0	0
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering		-	-	-	-
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi		-	-	-	-

#### 28.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Kommunerne betaler et aktivitetsafhængigt bidrag for behandling af kommunens borgere på hospitalerne og finansierer ventedage for færdigbehandlede borgere på 1.976 kr. per borger per døgn (2016). Hensigten med den kommunale medfinansiering er, at den skal give kommunerne et incitament til at investere i forebyggelse og samarbejde om sammenhængende patientforløb.

Hele budgettet til betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet, er placeret i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, mens ansvaret for hjemtagning af færdigbehandlede patienter er delt mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen for borgere hhv. over og under 65 år.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har gennem de seneste år haft et mindreforbrug på det afsatte budget til færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet. Det skyldes, at forvaltningen løbende har iværksat en række tiltag, som understøtter borgerens forløb mellem hospital og kommune og nedbringer antallet af ventedage for færdigbehandlede patienter på hospitalerne:

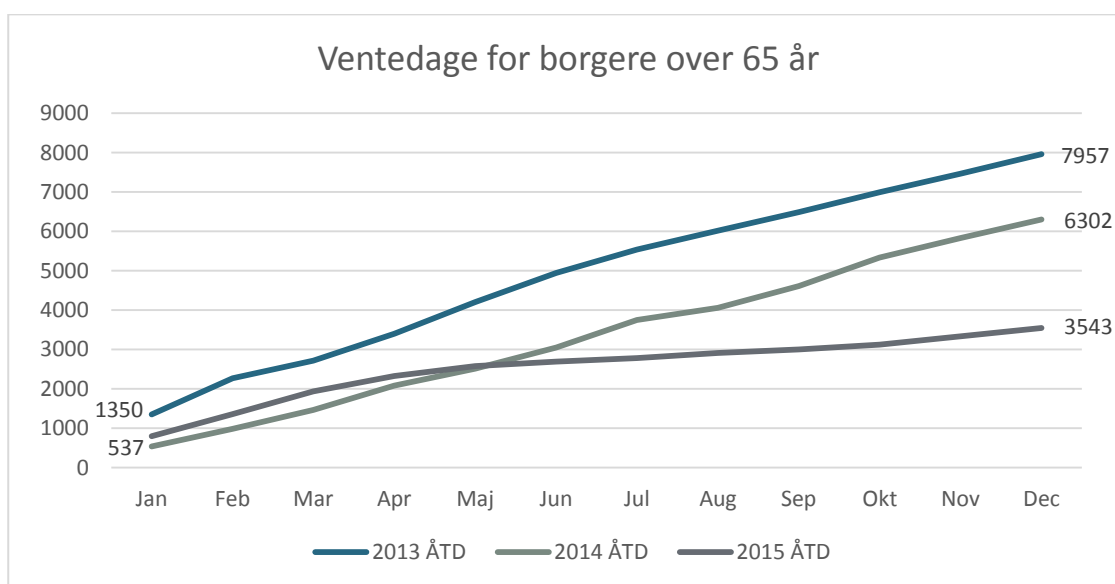
Etablering af flere midlertidige døgnpladser (MTO).

Implementering af 4 ugers ophold og intensivret genoptræning og rehabiliterende pleje, som har øget flowet på MTO.

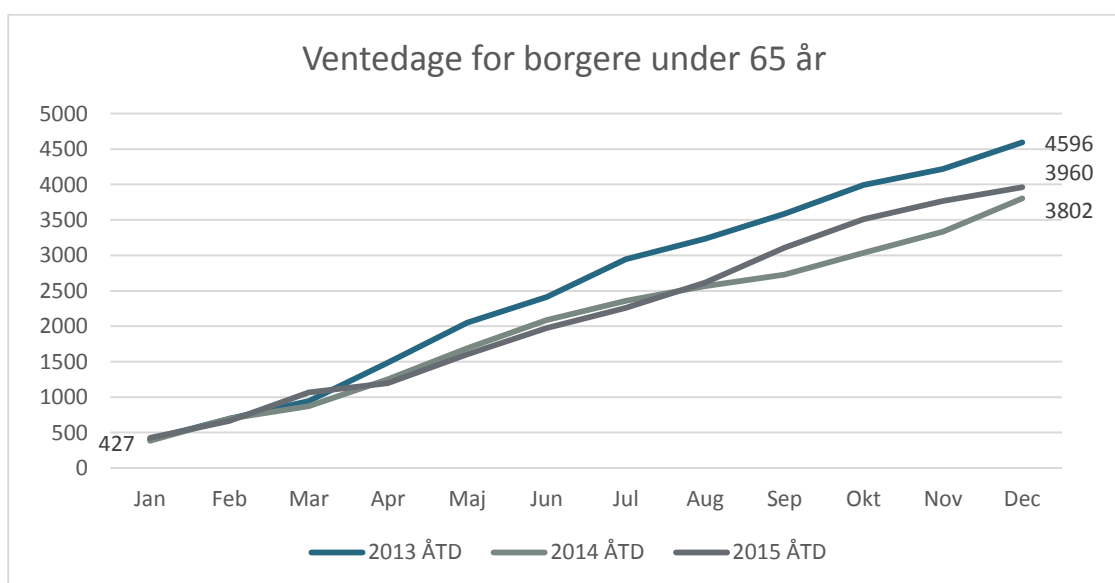
Udvikling af udskrivningskoordinationen i et tæt samarbejde med hospitalerne, med henblik på hurtigere fælles afklaring af borgernes behov i forbindelse med udskrivning fra hospitalet.

Udvikling af Kom trygt hjem, der har til formål at støtte den skrøbelige og utrygge ældre borger, som udskrives fra hospital eller MTO.

Som det fremgår af nedenstående tabeller, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, i takt med implementeringen af de forskellige tiltag, løbende registret færre ventedage for færdigbehandlede patienter på hospitalet:



Tabellen viser, at antallet af ventedage er faldet fra 7.957 i 2013 til 6.302 i 2014 og 3.543 i 2015 for borgere over 65 år.





Tabellen viser, at antallet af ventedage er faldet fra 4.596 i 2013 til 3.802 i 2014, hvorefter der har været en stigning i 2015 til 3.960 ventedage for borgere under 65 år.

### 28.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget indebærer en varig reduktion af budgettet til hjemtagning af færdigbehandlede patienter fra 2017 på 3,0 mio. kr.

### 28.4 ØKONOMI

Følgende tabel viser den økonomiske forudsætning for, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan reducere budgettet for hjemtagning af færdigbehandlede patienter.

**Table 1. Udvikling i udgifter til færdigbehandlede patienter**

Regnskab 2015 (1.000 kr.)	Budget	Forbrug	Afvigelse
Færdigbehandlede patienter	17.495	14.473	3.022
<b>Regnskab 2014 (1.000 kr.)</b>			
Færdigbehandlede patienter	20.342	17.753	2.589
<b>Regnskab 2013 (1.000 kr.)</b>			
Færdigbehandlede patienter	20.134	24.213	-4.079

Med udgangspunkt i mindreforbruget i 2015 samt forvaltningens arbejde med fortsat at nedbringe ventetiden forventes det, at der kan spares 3 mio. kr. årligt.

**Table 2. Varige ændringer, serviceudgifter**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Betaling for færdigbehandlede patienter, som venter på hospitalet	-3.000	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>

### 28.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Effektiviseringen kan implementeres med virkning fra 1. januar 2017.

### 28.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Forslaget kræver ikke inddragelse af samarbejdspartnere.

### 28.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget forventes ikke at få negative konsekvenser for, hverken kvaliteten i hjemtagning af færdigbehandlede patienter fra hospitalerne eller medarbejdernes og borgernes tilfredshed.

### 28.8 OPFØLGNING

Den opfølgning, som der løbende sker i forhold til hjemtagning af borgere og begrænse udgifterne til færdigbehandlede patienter, fortsætter.

## **28.9 RISIKOVURDERING**

Den foreslåede effektivisering på midlertidige døgnophold (forslag 3) kan få indflydelse på ventedage for færdigbehandlede patienter på hospitalet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ingen indflydelse på udvikling i ventedage for borgere under 65 år.

## Forslag 29

### 6. Nedjustering af budget til vederlagsfri fysioterapi

Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Budgettet til vederlagsfri fysioterapi nedjusteres varigt med 1,5 mio. kr., således at budgettet svarer til det forventede forbrug i 2017 og frem.

#### 29.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Nedjustering af bevilling til vederlagsfri fysioterapi	Service	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
<b>Samlet varig ændring</b>					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>					
		<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)					
		0	0	0	0
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 29.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Borgere med en funktionsnedsættelse på grund af et fysisk handicap eller en fremskridende sygdom kan få vederlagsfri fysioterapi. Kommunen betaler hele udgiften til vederlagsfri fysioterapi, som borgerne modtager hos praktiserende fysioterapeuter efter lægeanvisning.

Formålet med forslaget er at reducere budgettet til vederlagsfri fysioterapi, således at det svarer til de forventede udgifter i 2017 og frem.

#### 29.3 FORSLAGETS INDHOLD

Med udgangspunkt i udviklingen i forbruget til vederlagsfri fysioterapi gennem de seneste år er det forvaltningens vurdering, at budgettet til vederlagsfri fysioterapi kan reduceres med 1,5 mio. kr. I 2015 var forbruget således på 54,3 mio. kr. (2016 pris- og lønniveau) og budgettet for 2016 er på 56,3 mio. kr.

#### 29.4 ØKONOMI

Bevillingen til vederlagsfri fysioterapi reduceres med 1,5 mio. kr. jf. afsnit 3.

Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Nedjustering af bevilling til vederlagsfri fysioterapi	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>

### **29.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Forslaget vil umiddelbart kunne implementeres med virkning fra 1. januar 2017.

### **29.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Området er overenskomstreguleret. Lægehenvisningen til vederlagsfri fysioterapi foregår ud fra sundhedsstyrelsens diagnoseliste.

### **29.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget vil ikke have effekt for borgerne, idet de kan modtage vederlagsfri fysioterapi efter de samme regler som hidtil.

### **29.8 OPFØLGNING**

Forvaltningen vil følge udviklingen i forbruget til vederlagsfri fysioterapi. Hvis forbruget mod forventning skulle stige, så vil forvaltningen finde en løsning inden for den samlede budgetramme i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

### **29.9 RISIKOVURDERING**

Der kan være en risiko i forhold til en uventet stigning i forbruget til vederlagsfri fysioterapi, for eksempel hvis antallet af henvisningerne til vederlagsfri fysioterapi stiger. Det vurderes dog, at denne risiko er begrænset.

## Forslag 30

### 7. Effektivisering på grunduddannelsesområdet på grund af færre elever i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt samling af studieunits i én enhed

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Forslaget omfatter besparelser på elevløn samt administrative besparelser såvel centralt som lokalt som følge af reduceret elevoptag inden for SOSU-området. Desuden foreslås det at samle forvaltningens lokale studieunits til én central enhed. Samtidig foreslås en række initiativer til gennemførelse af Erhvervsuddannelsesreformen.

#### 30.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Besparelser ved GRUK og studieunits	Service	-13.330	-15.410	-15.410	-15.410
Varige udgifter til kompetenceudvikling i forbindelse med Erhvervsuddannelsesreformen	Service	6.910	6.910	6.910	6.910
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-6.420</b>	<b>-8.500</b>	<b>-8.500</b>	<b>-8.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Mindreudgifter til elevløn pga. lavere optag i 2015		-14.000			
Implementeringsomkostninger ved GRUK og studieunits samt Erhvervsuddannelsesreformen	Service	4.900	3.200	2.200	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>-9.100</b>	<b>3.200</b>	<b>2.200</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>					
		<b>-15.520</b>	<b>-5.300</b>	<b>-6.300</b>	<b>-8.500</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)					
		-7,5	-11,5	-13,5	-13,5
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 30.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Trepartsaftalen fra 2007 indebar, at Københavns Kommune årligt har skullet udbyde 912 nye uddannelsespladser til SOSU-hjælpelever og 236 uddannelsespladser til SOSU-assistentelever. Trepartsaftalen ophørte ved udgangen af 2015 og er pt. til genforhandling. Københavns Kommunes uddannelsesforpligtelse på SOSU-området er for 2016 reduceret til 622 SOSU-hjælpelever og 196 SOSU-assistentelever, en reduktion på 28,7 pct. i elevtallet indenfor SOSU-området. Det forventes, at dimensioneringen for 2017 og frem vil blive på samme niveau.

### 30.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget går ud på at reducere samtlige uddannelsesopgaver i SUF, der er direkte påvirket af dimensioneringsnedgangen på SOSU området. Samtidig gennemføres en række initiativer som følge af Erhvervsuddannelsesreformen.

#### **Reduktion af uddannelsesaktiviteter pga. færre elever**

Forslaget tager udgangspunkt i det reducerede elevoptag, og der er på basis af dette foretaget en reduktion i alle dele af det SOSU relaterede elevområde, det vil sige elevløøn, central administration og den decentrale administration på 28,7 pct.

#### **Samling af studieunits til én central enhed**

Forvaltningens uddannelsesaktiviteter er i dag organiseret i 5 studieunits i de respektive lokalområder. Med aktivitetsnedgangen vurderer forvaltningen, at de lokale studieunits bliver af en størrelse, der vil påvirke deres funktion og effektivitet, hvorfor det foreslås at samle dem i én central enhed. Dermed sikres en tilstrækkelig volumen, til at opgaven løftes effektivt og med høj faglig kvalitet. Udover de direkte besparelser i elevlønnen vil det primært betyde personalemæssige reduktioner.

#### **Gennemførelse af Erhvervsuddannelsesreformen**

I forslaget indgår desuden udgifter til dækning af tiltag i Erhvervsuddannelsesreformen. Det drejer sig om ekstra elevlønsudgifter til EUX-elever samt elever på mesterlære med mentorstøtte og sprogundervisning, herunder elever på EUX samt talentspor, og initiativer til at forbedre elevernes trivsel og øget gennemførelse. Herudover afsættes der midler til frikøb til praktikvejledere til lovbundne praktikvejløberopgaver som udarbejdelse af praktikerklæringer, prøvetidsvurderinger, elevsamtaler samt introduktion af nye elever.

Derudover implementeres tiltag som understøtter målsætninger i Erhvervsuddannelsesreformen vedrørende øget gennemførelsesprocent og professionalisering af praktikvejløberfunktionen. Det sker gennem dels en reduktion i antallet af praktikvejledere og dels opkvalificering af de tilbageværende praktikvejledere, så de fagligt og pædagogisk matcher Erhvervsuddannelsesreformens kompetencekrav. Implementeringen indføres over tre år for at sikre, at kernerdriften belastes mindst muligt af, at et stort antal nøglemedarbejdere skal deltage i uddannelsen som praktikvejledere.

### 30.4 ØKONOMI

Baggrunden for forslaget er, at der fra 2017 forventes en samlet reduktion i antallet af dimensionerede elever indenfor SOSU området på 28,7 pct.

Det betyder en varig årlig besparelse vedrørende elevløøn på 7,1 mio. kr. fra 2017. Desuden kan administrative opgaver nedjusteres, og der vil være besparelser i forbindelse med samling af studieunits til en enhed, hvilket giver årlige besparelser på 8,3 mio. kr. Der vil være nye varige driftsudgifter på 6,9 mio. kr. til kompetenceudvikling i forbindelse med Erhvervsuddannelsesreformen. Den samlede varige nettodriftsbesparelse vil være på 8,5 mio. kr. De varige ændringer i serviceudgifter fremgår af tabel 1.

Der vil være ekstraordinære udgifter til kompetenceudvikling af praktikvejledere i forbindelse med Erhvervsuddannelsesreformen samt implementeringsudgifter ved GRUK og studieunits. Disse udgifter fremgår af tabel 2.

I forbindelse med Erhvervsuddannelsesreformens indførelsesfase i 2015 og 2016 er der et betydeligt mindreoptag af elever. Der er derfor midlertidigt færre udgifter til elevlønninger i 2016 og 2017. Forvaltningens skøn er, at de ekstraordinære mindreudgifter til elevlønninger i 2017 vil være på 14 mio. kr. Disse mindreudgifter er medtaget under implementeringsomkostninger i tabel 2.

**Tabel 1. Varige ændringer, serviceudgifter**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Besparelse på elevløn	-7.095	-7.095	-7.095	-7.095
Besparelse GRUK	-1.035	-1.380	-1.380	-1.380
Besparelser på udd. ledere decentralt	-560	-750	-750	-750
Besparelser på studieunit	-3.490	-4.650	-4.650	-4.650
Besparelser på praktikvejledertillæg	-1.150	-1.535	-1.535	-1.535
Udgifter til kompetenceudvikling i forbindelse med Erhvervsuddannelsesreformen	1.810	1.810	1.810	1.810
Udgifter til lovbundne praktikvejlederopgaver	5.100	5.100	5.100	5.100
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-6.420</b>	<b>-8.500</b>	<b>-8.500</b>	<b>-8.500</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget (implementeringsomkostninger)**

	1.000 kr. (2017 p/l)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
Mindreudgifter til elevløn pga. lavere optag i 2015	-14.000				<b>-14.000</b>
Erhvervsuddannelsesreformen og kompetenceudvikling af praktikvejleder	3.580	2.500	2.200		<b>8.280</b>
Implementering af effektiviseringsforslaget vedr. GRUK	420	220			<b>640</b>
Implementering af effektiviseringsforslaget vedr. studieunit	900	480			<b>1.380</b>
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>-9.100</b>	<b>3.200</b>	<b>2.200</b>	<b>0</b>	<b>-3.700</b>

### 30.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Center for HR vil have ansvaret for implementeringen af forslaget i tæt samarbejde med lokalområderne.

Implementeringen af forslaget vil påbegyndes, når effektiviseringsforslaget er vedtaget med henblik på, at besparelserne får den beskrevne virkning fra 2. Kvartal 2017.

### 30.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Forslaget bliver implementeret af Center for HR i samarbejde med lokalområdechefer, uddannelsesledere i lokalområderne, studieunit og uddannelsesansvarlige på praktiksteder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Derudover sker kommunikation og samarbejde via MED strukturen.

### 30.7 FORSLAGETS EFFEKT

Overordnet set tilpasses grunduddannelsesområdet til det faldende elevtal. De administrative funktioner i forbindelse med grunduddannelsesområdet tilpasses ligeledes til det faldende elevtal. Det vil samlet set betyde en reduktion af personalet både ved GRUK og i lokalområderne. Samling af studieunits i en enhed vil medføre en robust og professionel enhed, der dækker hele byen, og som kan give ensartet rådgivning og støtte over hele byen. Forslaget forventes ikke at få umiddelbare konsekvenser for borgerne.

### 30.8 OPFØLGNING

Der følges op på, om tilpasningen i årsværk og besparelserne sker som planlagt, om de planlagte forløb på EUX, talentspor og mesterlære iværksættes og om 500 praktikvejledere kommer på praktikvejlederkursus i 2017, 2018 og 2019.

### 30.9 RISIKOVURDERING

Forslaget har følgende risici:

- Elevantallet for 2017 og frem er endnu ikke færdigforhandlet mellem parterne, hvorfor der kan være usikkerhed omkring reduktionens størrelse og som følge deraf besparelsens størrelse. Desuden kan det vise sig, at søgningen til SOSU-uddannelserne bliver lavere end dimensioneringen.
- Der er risiko for, at den forventede dimensionering af SOSU-assistentuddannelsen er for lav set i forhold til kommunens behov for nyuddannede i 2017 og fremefter. Der arbejdes nationalt med en indholdsmæssig og strukturel tilpasning af SOSU-uddannelsen. Det kan få konsekvenser for antallet af praktikuger i kommunerne, og omfordeling af dimensioneringen af social- og sundhedshjælper- og social- og sundhedsassistenteleverne.
- Afstanden fra den bydækkende enhed til de enkelte praktiksteder bliver større, hvorved lokalkendskabet kan formindskes med lavere kvalitet i enhedens vejledning af uddannelsesansvarlige/praktikvejledere samt elever til følge.
- Omorganiseringen af studieunits sker samtidig med implementeringen af Erhvervsuddannelsesreformen. Kompetencetabet vil kunne reducere implementeringshastigheden, idet der ikke vil være de samme ressourcer som hidtil til at støtte og udvikle Sundheds- og Omsorgsforvaltningens praktikvejledere, så vejledningen lever op til reformens intentioner.



## Forslag 31

### 8. Omlægning af administrative arbejdsopgaver – færre medarbejdere

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forventes i de kommende år at skulle gennemgå omfattende forandringer, som skal gøre forvaltningen i stand til at løfte store nye opgaver og udfordringer. I den forbindelse er der behov for at omlægge eksisterende opgaver, revurdere kompetenceprofil og foretage administrative effektiviseringer såvel i centralforvaltningen som på lokalområdekontorerne. Omlægningen vil samlet set kunne medføre en netto reduktion i antallet af administrative medarbejdere i størrelsesordenen 4 - 8 årsværk.

#### 31.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Administrative besparelser	Service	-4.000	-4.000	-4.000	-4.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>
Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)		-4 - -8	-4 - -8	-4 - -8	-4 - -8
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 31.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har tidligere i forbindelse med budget 2014 gennemført omfattende administrative effektiviseringer svarende til ca. 10 pct. af administrationsbudgettet. Effektiviseringer blev tilvejebragt gennem faglige omstillinger og samling af opgaver på tværs af centre i centralforvaltningen og på lokalområdekontorer.

Nye store opgaver – herunder en ny kvalitetsorganisation, ny digital infrastruktur, ændrede sundhedshuse og nyt diabetescenter – vil imidlertid kræve en markant omlægning af den måde forvaltningen arbejder på, ligesom der i nogle tilfælde vil være behov for en revurdering af, hvilke kompetencer, der er behov for at løfte nye opgaver bedst muligt.

Omstillingen af forvaltningen som følge af nye opgaver og arbejdsmåder forventes at kunne føre til en reduktion i det samlede antal administrative medarbejdere i SUF

#### 31.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget indebærer omlægning af opgaver, revurdering af organisationens kompetencer og administrative effektiviseringer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens centralforvaltning og lokalområdekontorer: Tiltag der skal gøre forvaltningen i stand til at gennemføre de forandringer, der er nødvendige for at kunne løfte nye

store opgaver og fremtidige udfordringer – og som samlet set vil medføre en reduktion i antallet af administrative medarbejdere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil således på baggrund af de gældende lovkrav og politiske målsætninger på ældre- og sundhedsområdet nytænke og redefinere den administrative organisering og opgavevaretagelse og i den forbindelse identificere områder, hvor det er muligt at reducere ressourceanvendelsen gennem omstilling og driftsoptimering af administrative opgaver.

Såfremt der identificeres effektiviseringspotentialer, som ligger ud over den fastsatte administrative besparelse, vil disse indgå i det fremadrettede effektiviseringsarbejde.

### 31.4 ØKONOMI

Det er forvaltningens vurdering, at der kan gennemføres effektiviseringer for 4,0 mio. kr. Omstillingen forventes at medføre en reduktion på samlet 4-8 årsværk.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Administrative besparelser	-4.000	-4.000	-4.000	-4.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>	<b>-4.000</b>

### 31.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Effektiviseringen realiseres på baggrund af en gennemgang af den eksisterende administrative organisering og opgavevaretagelse med henblik på at afklare hvilke ressourcer og kompetencer, der er behov for i forhold til at realisere aktuelle og fremtidige opgaver og målsætninger. I den forbindelse foretages en omstilling, hvor ressourceanvendelsen på udvalgte områder reduceres gennem driftsoptimering og/eller omlægning af administrative opgaver med relativt begrænsede konsekvenser i forhold til kvalitet og omfang af opgaveløsning, driftsunderstøttelse og service.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil blandt andet se på følgende muligheder:

- Tilpasning og omlægning af opgaver i forhold til realisering af aktuelle fremtidige målsætninger
- Synergier ved justering og omlægning af organisering og opgaveløsning
- Forsat forenkling af interne procedurer og styringsmodeller

De administrative effektiviseringer besluttet i 2. halvår 2016 og forventes at have helårseffekt i 2017.

### 31.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Den konkrete udmøntning af de administrative besparelser drøftes i de relevante samarbejdsfora i MED organisationen efter gældende retningslinjer.

### 31.7 FORSLAGETS EFFEKT

For medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil omlægningen medføre ændringer i den daglige opgaveløsning, herunder tilpasninger og eventuel bortfald af opgaver, nye eller ændrede arbejdsgange samt mulige organisatoriske justeringer. Dette vil samlet føre til en reduktion i antallet af administrative

medarbejdere, men forventes ikke at medføre et yderligere arbejdspress, idet der forudsættes at ske en modsvarende optimering og tilpasning af opgaveløsningen.

Omlægningen vurderes at have begrænset effekt i forhold til den direkte borgerrettede service, men de kan i et relativt begrænset omfang have negative konsekvenser i forhold til kvalitet og omfang af den eksisterende opgaveløsning, driftsunderstøttelse og service.

### 31.8 OPFØLGNING

Sundheds- og Omsorgsudvalget orienteres om de konkrete ændringer i den administrative organisering og opgavevaretagelse efter budgettets vedtagelse og senest i forbindelse med orienteringen om budgetudmøntningen i 2017.

Der udarbejdes implementeringsplaner i forhold til gennemførelse af de konkrete ændringer i organisering og opgavevaretagelse på de områder, hvor der som led i omlægningen gennemføres driftsoptimeringer eller omlægning af driften.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
At omlægningen realiseres med de ønskede effekter.	Dialog mellem involverede parter om realisering af udarbejdede implementeringsplaner.	Direktionen	På det i implementeringsplanen fastsatte tidspunkt.

### 31.9 RISIKOVURDERING

Omlægningen vil blive gennemført med størst muligt hensyn til, at det ikke skal påvirke medarbejdernes arbejdspress, eller kvaliteten og omfanget af den eksisterende opgaveløsning, driftsunderstøttelse og service. Der vil dog alligevel være en risiko for at medarbejdere og / eller borgere vil opfatte omlægningen anderledes i forhold til arbejdspress, kvalitet og omfang.

## Forslag 32

### 13 Velfærdsteknologisk Akademi

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Det er fortsat en udfordring for borgere og medarbejdere at bruge og efterspørge velfærdsteknologi i hverdagen. Der etableres et Velfærdsteknologisk Akademi, der har til formål at opkvalificere borgere og medarbejdere.

#### 32.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Samlet besparelse	Service		-2.000	-3.500	-3.500	-3.500
Samlet varig ændring	Service		200	1.100	1.800	1.800
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-1.800</b>	<b>-2.400</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Serviceinvesteringer*	Service	350	1.600	1.000		
Anlægsinvesteringer	Anlæg	2.250	1.550	250		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>2.600</b>	<b>3.150</b>	<b>1.250</b>		
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>						
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5 år		<b>1.350</b>	<b>-1.150</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5 år					

\* Jf. tabel 2 søges der også om midler fra innovationspuljen, i alt 350 t. kr.

#### 32.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I den velfærdsteknologiske strategi "Nye veje til sundhed og omsorg" er det ambitionen, at velfærdsteknologi er en fast og naturlig del af københavnernes hverdag. Til at understøtte dette er der allerede igangsat en række indsatser: Testlejligheden på Living Lab Strandvejen fokuserer på, *hvilke* teknologier der virker, og det velfærdsteknologiske frontløberplejecenter Langgadehus fokuserer på, *hvad* der skal til, for at teknologierne virker i praksis. Med disse indsatser er fundamentet lagt for udvælgelse, udbredelse og implementering af velfærdsteknologi i stor skala.

Det er imidlertid fortsat en udfordring for borgere og medarbejdere at bruge velfærdsteknologi i hverdagen samt motivere dem til selv at efterspørge velfærdsteknologi. Til at løse denne udfordring etableres et Velfærdsteknologisk Akademi, der har til formål at:

- Øge borgeres og medarbejderes kendskab til velfærdsteknologi samt viden og færdigheder ift. brugen af velfærdsteknologi
- Øge adgangen til velfærdsteknologi
- Skabe efterspørgsel på velfærdsteknologi blandt borgere og medarbejdere
- Reducere barrierer for rådgivning om velfærdsteknologi

### 32.3 FORSLAGETS INDHOLD

Der etableres et Velfærdsteknologiske Akademi, der består af tre elementer:

- Tre velfærdsteknologiske læringslejligheder
- Et certificeret uddannelsesforløb om brugen af velfærdsteknologi
- En digital platform

#### ***Velfærdsteknologiske læringslejligheder***

Der etableres tre velfærdsteknologiske læringslejligheder, der indeholder et udvalg af de velfærdsteknologier, der er tilgængelige for borgere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. I læringslejlighederne får borgere og medarbejderne mulighed for at afprøve forskellige teknologier i trygge rammer. Dette skal skabe en fortrolighed med teknologien samt gøre borgere og medarbejdere bedre i stand til at vurdere, hvilke teknologier der er brugbare for den enkelte borger. Læringslejlighederne placeres på tre af forvaltningens enheder for at sikre:

- Adgang og mulighed for at lære om velfærdsteknologi tæt på borgerne
- Formidling og afprøvning af velfærdsteknologi i hverdagen, så borgerne oplever hvilke behov og udfordringer, velfærdsteknologi kan imødekomme
- Kontinuerligt fokus på velfærdsteknologi

Læringslejligheder placeres fortrinsvis på rehabiliteringscentre. Den endelige placering tages der stilling til i samarbejde med lokalområderne og relevante centre i forvaltningen. Vi ved fra testlejligheden på Living Lab Strandvejen, at den fysiske placering har betydning for i hvor høj grad borgere og medarbejdere ønsker og har mulighed for at bruge stedet.

Målgruppen for de velfærdsteknologiske læringslejligheder er:

- Borgere der får lidt hjælp, men indgår i et udredningsforløb, der afdækker hvilke tiltag der kan øge borgers selvhjulpethed.
- Borgere der får meget hjælp, og hvor medarbejderne vil introducere teknologi i sikre omgivelser. Det er i dag en udfordring at introducere hjælpemidler til denne gruppe, da man fx i hjemmeplejen ikke kan være til stede i oplæringsperioden.
- Borgere der er nysgerrige på velfærdsteknologi og som gerne vil afprøve løsninger. Det kan være borgere, der ikke modtager hjælp fra kommunen.

Medarbejdere der er nysgerrige på velfærdsteknologi eller deltager i det certificerede uddannelsesforløb.

#### ***Uddannelsesforløb i brugen af velfærdsteknologi***

I samarbejde med uddannelsesinstitutionerne Metropol og SØPU-skolen udvikles et certificeret uddannelsesforløb for medarbejdere og ledere i brugen af velfærdsteknologi. Uddannelsesforløbet for medarbejdere foregår i to trin: 1) Medarbejderne lærer teknologien at kende teoretisk og i praksis i kontrollerede omgivelser uden borgere. 2) Medarbejderne bruger teknologien med borgeren. Uddannelsesforløbet skal ses som et "kørekort" / certificering, hvor medarbejderne først tilegner sig teoretisk viden om teknologien og prøver teknologien selv (glatbane), inden de støtter den ældre i at bruge teknologien (køre på vej). Metropol og SØPU-skolen er ansvarlig for at gennemføre den teoretiske del af uddannelsesforløbet. Den praktiske træning

vil ske på arbejdspladsen, i de velfærdsteknologiske læringslejligheder eller på Metropol og SØPU-skolens praksisorienterede læringsmiljøer. 500 medarbejdere vil gennemføre uddannelsesforløbet.

Der vil være et særligt fokus på gruppen af SOSU-hjælpere/-assistenter, for hvem brugen af velfærdsteknologi er en relativ ny opgave. Fremadrettet vil en større del af SOSU-hjælperes/-assistenteres opgaveløsning være understøttet af velfærdsteknologi, hvilket forudsætter en øget viden om brug af teknologien.

Der gennemføres et særskilt uddannelsesforløb for ledere, der forbereder dem på øget brug af velfærdsteknologi. Forløbet vil tage udgangspunkt i eksisterende standardforløb, der allerede findes på området med særligt fokus på:

- Lederens rolle som strateg for indførelse af velfærdsteknologiske løsninger for eget fagområde
- Lederens rolle som forandringsagent ift. at identificere velfærdsteknologiske løsninger inden for eget kerneområde/kerneopgaver

Efter uddannelsesforløbet følger projektleder op på brugen og implementeringen af velfærdsteknologi ved en række besøg hos de uddannede medarbejdere.

I tillæg til ovenfor beskrevne uddannelsesforløb ved Metropol og SØPU-skolen vil der blive arbejdet på, at Copenhagen Health Innovation (CHI) kan tilbyde supplerende uddannelsesforløb for mere specialiserede medarbejdere – dette kan ex være sygeplejersker eller andre medarbejdere, der vil opnå særlige kompetencer indenfor specifikke teknologier.

### ***Digital platform***

Det Velfærdsteknologiske Akademi vil understøtte læring i velfærdsteknologi via en digital platform, så borgere, medarbejdere og ledere let kan tilgå viden om velfærdsteknologi, herunder hvilke teknologier der løser hvilke udfordringer. Den digitale platform vil kunne tilgås, når medarbejdere sidder på kontoret, eller når de er ude hos borgere og har behov for konkret viden om velfærdsteknologi.

Som en del af den digitale platform etableres en hotline, hvor borgere og medarbejdere kan modtage telefonisk rådgivning, eller der kan aftales besøg, hvor der gives rådgivning på stedet.

### **Effektivisering som følge af øget selvhjulpethed**

Formålet med velfærdsakademiet er at øge borgere og medarbejders kendskab til velfærdsteknologi samt viden og færdigheder ift. brugen af velfærdsteknologi. Forventningen er at dette vil give en effektivisering ved:

- At flere medarbejdere er i stand til at bruge eksisterende og nye teknologier og dermed opnå de forventede tidsmæssige gevinster.
- At flere borgere i højere grad, ved hjælp af teknologi, er i stand til at varetage flere opgaver/funktioner, hvorved behovet for at visitere ydelser reduceres. Dette gælder primært for borgere som modtager hjemmepleje.
- En øget efterspørgsel på brug af velfærdsteknologi blandt borgere og medarbejdere vil føre til at flere opgaver kan understøttes/løses vha. velfærdsteknologi.

Den forventede effektivisering er bl.a. baseret på den nationale business case fra Digitaliseringsstyrelsen "Bedre brug af hjælpemidler", hvor det vurderes, at der er en betydelig gevinst ved at understøtte bedre brug af eksisterende hjælpemidler.

### 32.4 ØKONOMI

Investeringerne vil foregå i 2016-2018. Med udgangspunkt i at ca. 500 borgere og ikke mindst ca. 500 medarbejdere årligt vil indgå i indsatsen, så skønnes det, at forvaltningen vil begynde at anvende en ny velfærdsteknologi i forhold til ca. 2.500 borgere årligt. Effekten heraf vil være, at der er en besparelse i antallet af hjemmehjælpstimer. Det er ikke muligt at lave en præcis beregning, idet det endnu ikke vides, hvilke velfærdsteknologier, som vil blive implementeret. Forvaltningens vurdering er dog, at den årlige besparelse vil være på 3,5 mio. kr. fra 2018 og frem.

Der vil være varige driftsudgifter til indkøb af nye teknologier, drift af Akademiet (primært ansættelse af projektleder), drift af digital platform (licenser og opdatering etc.), udgifter til samarbejde med uddannelsesinstitutioner samt brush-up kurser for nye og gamle medarbejdere.

**Table 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Besparelse som følge af øget selvhjulpethed		-2.000	-3.500	-3.500	-3.500
Løbende indkøb af nye teknologier				500	500
Drift af Velfærdsteknologisk Akademi			600	600	600
Drift af digital platform		200	200	200	200
Midler til udd. inst. og forskningssamarbejde			300	300	300
Brush-up kurser (opfølgning på uddannelse)				200	200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-1.800</b>	<b>-2.400</b>	<b>-1.700</b>	<b>-1.700</b>

Serviceinvesteringer indeholder følgende udgifter:

- Projektleder i opstartsfasen
- Markedsdialog med virksomheder om oprettelse af Akademi og samarbejds muligheder. Disse midler søges i innovationspuljen. Tanken er at indgå konkrete samarbejder med 3-5 virksomheder omkring udvikling af uddannelseskoncepter i brug og implementering af velfærdsteknologi. Formålet er at bruge/trække på virksomhedernes erfaring med undervisning og implementering af velfærdsteknologi og i samarbejde med uddannelsesinstitutionerne udvikle uddannelseskoncepter, som uddannelsesinstitutionerne, virksomheder og Københavns Kommune kan have glæde af.
- Undervisningsforløb på uddannelsesinstitution. Der skal uddannes ca. 500 medarbejdere.
- Frikøb af medarbejdere til deltagelse i undervisningsforløb. Der gives en kompensation til de institutioner, hvor medarbejderne i kursusforløb er ansat.

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)						Innovations- pulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
<b>Implementeringsomkostninger - drift</b>							
Projektleder til at etablere akademi	350	600				950	
Markedsdialog med virksomheder	350					350	x
Undervisningsforløb på udd. inst.		500	500			1.000	
Frikøb af medarbejdere		500	500			1.000	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>700</b>	<b>1.600</b>	<b>1.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.300</b>	

Der er følgende anlægsinvesteringer:

- Etablering af 3 stk. lejligheder: Ca. 200.000 kr. pr. stk. plus 400.000 kr. til indkøb af velfærdsteknologi til lejlighederne.
- Indkøb af teknologi: Således at medarbejdere med certifikat kan arbejde med og implementere velfærdsteknologien. Beløbene er skøn baseret på tidligere erfaringer i afdeling for Sund Vækst.
- Konzeptudvikling i samarbejde med uddannelsesinstitutioner og forskningsområdet: Midler til at udvikle undervisningskoncepter og undervisningsmateriale. Beløbene er skøn baseret på erfaringer fra Velfærdsteknologisk Vurdering.
- Udvikling af digital platform: Udvikling af digital platform med beslutningsstøtte, så medarbejderne kan vælge og bestille velfærdsteknologi sammen med borgeren. Beløb er skøn baseret på erfaringer med udvikling af Apps og Ideportalen.

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)					
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt
<b>Implementeringsomkostninger - anlæg</b>						
Læringslejligheder	1.000					1.000
Indkøb af teknologi	500	1.250	250			2.000
Konzeptudvikling i samarbejde med udd. inst. og forskningsområdet	250	300				550
Udvikling af digital platform	500					500
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>2.250</b>	<b>1.550</b>	<b>250</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.050</b>

### 32.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Til at realisere implementeringen af det Velfærdsteknologiske Akademi gennemføres følgende aktiviteter:

1. Etablering af tre læringslejligheder, herunder drøftelse af placering og indretning af lejlighederne til læring og simulation samt indkøb af teknologi.
2. Udvikling af uddannelsesforløb i brugen af velfærdsteknologi med fokus på både den praktiske og teoretiske læring.
3. Gennemførelse af uddannelsesforløb for medarbejdere og ledere.
4. Udvikling og etablering af en digital platform samt etablering af en hotline.



5. Udvikling af en formidlingsstrategi samt gennemførelse af formidlingsaktiviteter målrettet borgere og medarbejdere mhp. at skabe kendskab til læringslejlighederne og uddannelsesforløbet.
6. Opfølgning på uddannelsesforløb.

Der ansættes en projektleder til at varetage opgaven med at etablere og til dels drifte de tre læringslejligheder, som forankres i afdelingen for Sund Vækst. Projektlederen har ansvaret for udvikling af formidlingsstrategien, etablering og betjening af hotline samt opfølgning på uddannelsesforløbet blandt medarbejdere for at sikre et vedvarende fokus på brug af velfærdsteknologi.

Projektlederen er ansvarlig for udviklingen af uddannelsesforløb, den digitale platform og hotline – dette i samarbejde med Metropol, SØPU-skolen og virksomheder. Metropol og SØPU-skolen er ansvarlige for gennemførelsen af uddannelsesforløbet for 500 medarbejdere og ledere.

Der nedsættes en arbejdsgruppe, som vil bestå af repræsentanter fra lokalområdekontorerne, medarbejderrepræsentanter og de relevante fagcentre. Arbejdsgruppen har til formål at bidrage med faglige input og sparring.

Til at følge projektet nedsættes der en styregruppe bestående af relevante ledere. Styregruppen har til formål at understøtte fremdriften af det Velfærdsteknologiske Akademi.

#### Tidsplan

Aktivitet	Dato	Ansvarlig
Design og etablering af projektorganisation, planlægning af proces og indgåelse af partnerskaber med videninstitutioner. Dialog med virksomheder omkring uddannelsesforløb.	Maj - august 2016	Sund Vækst og styregruppe
Etablering af læringslejligheder og indkøb af teknologi	August 2016 – januar 2017	Sund Vækst, arbejdsgruppe og relevante LOK
Udvikling af uddannelsesforløb	August – december 2016	Metropol, SØPU-skolen og Sund Vækst
Udvikling af digital platform og hotline	August 2016 – januar 2017	Sund Vækst, Metropol og SØPU-skolen
Formidling	August 2016 – januar 2022	Sund Vækst
Gennemførelse af uddannelsesforløbet af medarbejdere/ledere	Januar 2017 – december 2018	Metropol og SØPU-skolen
Udlån af lejlighed til borgere	Januar 2017 =>	Sund Vækst
Opfølgning på uddannelsesforløb	Marts 2017 =>	Sund Vækst
Evaluering af Velfærdsteknologisk Akademi	December 2018	Sund Vækst og Center for Kvalitets og Sammenhæng

#### 32.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Det Velfærdsteknologiske Akademi etableres i samarbejde med viden-institutionerne Metropol og SØPU-skolen, der har viden om didaktik. Viden, erfaring og redskaber fra Living Lab Strandvejen, det

velfærdsteknologiske frontløberplejecenter Langgadehus, Hjælpemiddelcenteret og Arbejdsmiljø København vil også blive inddraget i etableringsprocessen. Metropol og SØPU-skolen er ansvarlig for uddannelsesforløbet af medarbejdere og ledere.

Der vil blive søgt indgået et partnerskab mellem leverandører af teknologi, uddannelsesinstitutionerne og Københavns kommune, således at det Velfærdsteknologiske Akademi kan levere en samlet løsning med teknologi og uddannelse. Virksomheder inddrages aktivt i uddannelsesforløbet ved fx demonstration og undervisning i brugen af en teknologi, samt generelt i hvordan teknologi implementeres bedst muligt. Endelig vil virksomheder blive inddraget i designprocessen omkring indretning af læringslejlighederne, for at gøre velfærdsteknologien let tilgængelig og attraktiv for borgerne.

Medarbejdere vil blive inddraget i udviklingen af den digitale platform og hotlinen, så deres videns-behov tilgodeses.

### **32.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Velfærdsteknologisk Akademi er en del af den infrastruktur, der skal sikre, at Københavns Kommune når i mål med udrulningen af velfærdsteknologi. Velfærdsteknologisk Akademi understøtter direkte

bedre brug af velfærdsteknologi på fx plejecentre og i hjemmeplejen og vil have følgende effekt:

1. Borgere og medarbejdere har mere viden om og praktisk erfaring med velfærdsteknologier, der kan gøre borgerne mere selvhjulpne.
2. Medarbejdere bliver bedre til spotte mulighederne ved velfærdsteknologi og matche teknologierne med borgernes udfordringer.
3. Borgere og medarbejdere efterspørger i højere grad selv velfærdsteknologi.

### **32.8 OPFØLGNING**

Det er projektlederens ansvar at gennemføre en baselineanalyse på visiterede velfærdsteknologiske løsninger inden akademiets etablering samt indsamle viden om visiterede velfærdsteknologiske løsninger i august 2017 ift. succeskriterium 1. Dernæst vil projektlederen være ansvarlig for at sikre registrering samt indsamle viden ift. succeskriterium 2, 3, 4 og 5.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
1) Antallet af velfærdsteknologiske løsninger der visiteres til borgere er steget med 25 % efter 6 måneder.	Ved at sammenholde antallet af teknologier, som er visiteret før og efter at akademiet er igangsat.	Projektleder Sund Vækst	August 2017
2) 250 borgere benytter læringslejlighederne årligt.	Der laves en registrering af antallet af borgere, der benytter lejlighederne.	Projektleder Sund Vækst	6 måneder efter læringslejlighederne er etableret.
3) 500 medarbejdere og ledere gennemfører uddannelsesforløbet om brug af velfærdsteknologi.	Der laves en registrering af antallet af uddannede medarbejdere/ledere.	Projektleder Sund Vækst	December 2017
4) Der er årligt 500 unikke brugere af den digitale platform.	Der laves en registrering af antallet af brugere af den digitale platform.	Projektleder Sund Vækst	December 2017
5) Der er 200 opfølgende besøg efter endt uddannelsesforløb/samtaler på hotlinen.	Der laves en registrering af antallet af besøg/samtaler på hotlinen.	Konsulent Sund Vækst	December 2017

### 32.9 RISIKOVURDERING

Risiko	Konsekvens	Handling
Ønsket er at læringslejlighederne er frit tilgængelige for borgere og medarbejdere, hvilket kan betyde perioder, hvor læringslejlighederne ikke bliver benyttet.	Faldende opbakning til opretholdelse af læringslejlighederne.	Brugen af lejlighederne følges tæt, og der iværksættes tiltag, som dels kan understøtte at lejlighederne bruges og dels sikrer mulighed for, at lejlighederne kan bruges til andre formål.
Den digitale platform og hotlinen bruges ikke tilstrækkeligt.	Der sker en begrænset udvikling i brugen af velfærdsteknologi.	Udvikling af den digitale platform og hotlinen sker i samarbejde med medarbejdere, så deres viden/behov understøttes. Derudover følges der op på brugen af den digitale platform og hotlinen.
Lejlighederne skal have en vis størrelse og tilgængelighed for at kunne fungere som læringsrum for både borgere og medarbejdere	Forringet udbytte af besøg i lejligheden samt uddannelsesforløb.	Indgå dialog med fx lokalområderne, relevante centre i SUF, Metropol, SUPO-skolen og relevante virksomheder om indretning og placering af lejlighederne.

## Forslag 33

### 14 Skærmteknologi – bedre flow- og logistikstyring

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Sundhedsvæsnets skal sikre gode borgerforløb og sammenhæng mellem afdelinger, forvaltninger og på tværs af sektorer. Bred anvendelse af overbliksteknologi i sundhedsvæsnets har vist meget overbevisende resultater som effektiviseringsværktøj og som kvalitetsredskab til bedre borgerforløb.

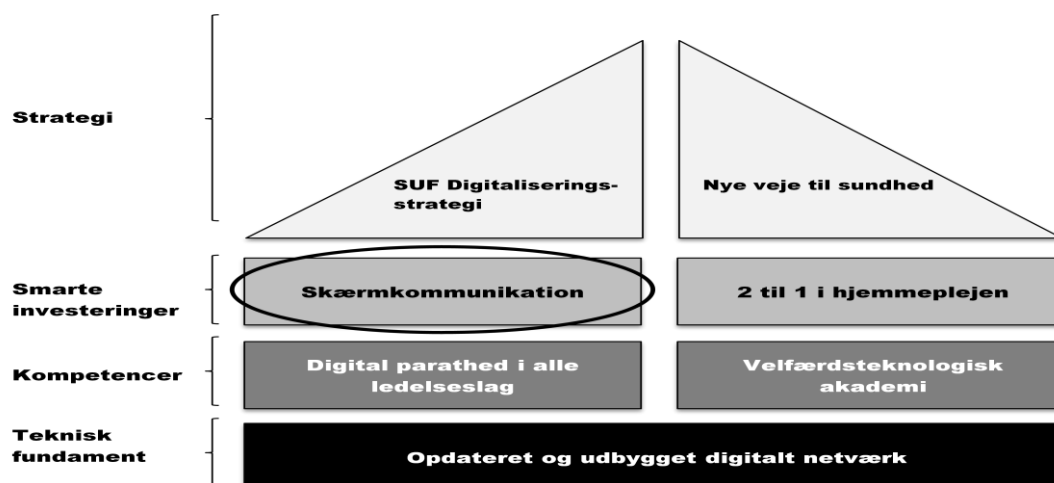
#### 33.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Årlige vedligeholdelsesomkostninger	Service	4.250	8.500	8.500	8.500
Reduceret tid ved vagtskifte	Service	-11.125	-14.830	-18.540	-18.540
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-6.875</b>	<b>-6.330</b>	<b>-10.040</b>	<b>-10.040</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Serviceinvesteringer *					
Anlægsinvesteringer	Anlæg	41.380			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>41.380</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>34.505</b>	<b>-6.330</b>	<b>-10.040</b>	<b>-10.040</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år				

\* Jf. tabel 2 søges der også om midler fra innovationspuljen, i alt 800 t.kr.

Forslaget er en smart effektivisering, der bygger ovenpå de grundinvesteringer, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen også fremlægger business cases på jf. arbejdet med Smarte investeringer i kernevelfærden. Forslaget bidrager til effektiviseringer og bedre sammenhængende borgerkontakt. Udover et kvalitetsløft i de borgerrettede ydelser bidrager forslaget også til øget trivsel blandt medarbejderne. Sammenhængen med de øvrige digitale investeringer er illustreret i nedenstående model.

Figur 1.



### 33.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Ældre borgere med behov for pleje, omsorg og behandling, oplever i dag en sundhedssektor med mange ukoordinerede skift mellem hospitaler, praktiserende læger og kommuner. Tilsvarende oplever borgere også manglende koordination ved skift internt i kommunen mellem akutpleje, hjemmepleje, plejehjem, rehabilitering og sygepleje. Nøglebudskabet på nationalt plan er, at der skal være betydeligt færre skrøbelige ældre, der ender som kasterbuds-patienter. Regering, regioner og kommuner har sammen sat denne udfordring på dagsordenen og rettet fokus på, at ældre borgere får en sammenhængende behandling og omsorg.

Anvendelse af interaktive overblikstavler i sundhedsvæsenet (i såvel kommuner og andre sektorer), kombineret med mobile enheder, har gennem en årrække vist overbevisende resultater som middel til at løse disse udfordringer. Teknologien er både velafprøvet og har store dokumenterede effekter, både når det gælder forbedring af effektivitet, forbedret borgeroplevelse, og forbedret trivsel hos personalet. Regionerne anvender i dag overbliksteknologi på alle relevante områder i form af overblikstavler. Evalueringerne dokumenterer tydelige gevinster, når det handler om sparet tid og færre fejl. Flere evalueringer viser også en væsentligt øget medarbejdertilfredshed, fordi overbliksteknologien skaber ro i en ofte meget hektisk hverdag. Samtidigt bidrager det til at forbedre samarbejdet på tværs af faggrænser, fordi det er tydeligt, hvem der bidrager til at løse opgaverne og hvornår.

#### Status for understøttelse af borgerforløb i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

I dag anvender Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i stor udstrækning traditionelle whiteboard tavler til at skabe det nødvendige overblik i fx hjemmeplejen og på plejecentrene. Ulemperne ved denne løsning er, at medarbejderne skal opdatere tavlerne manuelt, og at der dermed er risiko for, at data går tabt eller ikke stemmer overens med de tilsvarende oplysninger i forvaltningens fagsystem (omsorgssystemet).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens erfaringer med pilotprojekter med interaktive oversigtstavler på to rehabiliteringscentre, en akut afdeling og en palliativ afdeling, viser positive effekter og gevinster.



Eksempel på før og efter visning fra Vigerslevhus rehabiliteringscenter

Yderligere har forvaltningen siden foråret 2015 taget skridt til at afdække anvendelsesmulighederne ved overbliksteknologi. Da forvaltningen allerede har positive erfaringer med rehabiliteringscentre, akutafdelinger og palliativ afdeling, har der været særligt fokus på muligheder, effekter og gevinster i udskrivningskoordinationen, i hjemme-/sygeplejen, samt på plejecentre.

Forvaltningen har i forbindelse med, at omsorgssystemet skal udskiftes, rettet et ekstraordinært fokus på håndteringen af borgeren i sammenhængende og komplekse forløb. Her er konklusionen, at ved at supplere omsorgssystemet med en massiv brug af overbliksteknologi, til at skabe overblik i borgernes forløb, kan Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skabe den ønskede service og sammenhæng. Formålet med dette forslag er med andre ord, at skabe en bedre styring og koordinering af borgerforløb i forvaltningen, ved at indføre overbliksteknologi alle relevante steder i forvaltningen.

Der pågår herudover aktiviteter for at afdække mulighederne for yderligere samarbejde med hospitalerne omkring udveksling af data i forbindelse med udskrivning af ældre borgere, og også her er der store potentialer.

### 33.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget vedrører etablering af digital overbliksteknologi i alle forvaltningens primære driftsenheder, så som plejecentre, hjemmepleje og sygepleje, der skal understøtte forvaltningens nye omsorgssystem. Overbliksteknologien skal sikre, at informationer fra forvaltningens omsorgssystem præsenteres i et lettilgængeligt overblik baseret på ikoner og minimal tekst, samt at informationerne er tilgængelige uanset hvor medarbejderne befinder sig på enten oversigtstavler eller SmartPhones/iPads. Oplysningerne giver medarbejderne mulighed for at have et opdateret overblik over hændelser, tilstande og kommende opgaver – uafhængig af tid og sted.

Konkret foreslås etablering af overbliksteknologi i alle væsentlige driftsenheder i de sammenhængende borgerforløb:

- Udskrivningskoordination Akutplejeenhed
- Rehabiliteringscentre
- Genoptræningscentre
- Plejecentre
- Hjemmeplejeenheder
- Palliativ afdeling

Store interaktive oversigtstavler placeres i centrale lokaler, hvor medarbejderne planlægger deres daglige arbejde – typisk lokaler, der ellers anvendes til registrering af sundhedsfaglig dokumentation. Tavlerne suppleres af tablets/iPads hos de mobile medarbejdere, så medarbejderne har mulighed for at taste informationer med det samme f.eks. i borgerens plejebolig.

Etableringen i de forskellige enheder målrettes enhedernes forskellige behov og funktioner, så teknologien understøtter de daglige opgaver og arbejdsgange. Herudover er det hensigten at give medarbejdere med specifikke opgavetyper/ansvarsområder adgang til informationer målrettet deres funktion. Fx kan data vedr. specialrengøring af en plejebolig pga. infektion medbringes af rengøringsassistenten på en iPad. Det giver mulighed for, at medarbejderen har en arbejdsliste med i boligen og kan opdatere direkte, når arbejdet i boligen er færdigt. Denne færdigmelding vil på overblikstavlen i fællesrummet betyde, at opgaven med rengøring i boligen fjernes, og først dukker op igen næste gang, der skal gøres rent i boligen. Derved kan de øvrige rengøringsmedarbejdere løbende holde sig orienteret uden at skulle mødes fysisk. Det samme princip kan anvendes ved medicinering, triagering og andet der er relateret til borgeren eller boligen.

Lokation	Infektion	Smitte	Fornavn	Efternavn	Alder	SSA	SSH	Reng.
Plejebolig 1 (LM 1)			Torben	Sønderström	M / 93	Dorthe	Rasmus	TEH
Plejebolig 4 (LM1)	Influenza	⚠	Birgit	Salander	F / 88	Frank I	Rasmus	TEH
Plejebolig 5 (LM1)			Lizette	Markussen	F / 93	Frank I	Rasmus	TEH

*Eksempel på visning af kritiske rengøringsopgaver på plejecenter*

Overblikteknologien skal vise informationer både fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens eget omsorgssystem, men også informationer fra bl.a. hospitaler og praktiserende læger.

Der vil være en særlig innovationsproces med inddragelse af IT-virksomheder borgere, pårørende og medarbejdere. Der er et særligt behov for denne innovative proces, idet der godt nok er stor erfaring med anvendelse af skærmt teknologi til formidling og styring i sundhedsvæsenet, men i kommunal kontekst er det endnu ikke i drift ud over i Norge. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens datawarehouse består af mange tusinde datakilder. Det er derfor væsentligt, at det netop er de 10 væsentligste indikatorer for medarbejdere, borgere og pårørende, der trækkes frem. Vi har derfor lagt vægt på, at få en tæt bruger- og leverandørinvolvering med i processen, så vi reelt ender med at understøtte arbejdsgange, der er tilpasset det kommunale område.

### 33.4 ØKONOMI

#### Forudsætninger

Forslaget er afhængigt af, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har et fuldt udbygget digitalt netværk i forvaltningens bygningsmasse, jf. business casen om grundinvestering, 'Opdateret og udbygget digitalt netværk giver bedre mobile arbejdsgange for medarbejdere på sundheds- og ældreområdet'.

Forslagets beregninger af omkostninger, gevinster og effekter baserer sig dels på erfaringer fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens eget pilotprojekt af oversigtstavler på Vigerslevhus og i Rehabiliteringscenter Østerbro, og dels på business case evalueringer fra regionerne. Der er indhentet oplysninger fra leverandører, ligesom

erfaringer omkring muligheder og gevinster er hentet fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens igangværende analyseprojekt omkring eTavler.

Der er ikke indregnet udgifter til indkøb af mobile enheder, idet det forudsættes, at enhederne allerede har enten tablets eller SmartPhones til rådighed. Det er ligeledes en forudsætning for forslaget, at alle mobile enheder kan opnå en tilstrækkelig og stabil dataforbindelse.

### **Varig ændring**

Brug af overbliksteknologi i alle faser af borgerforløb vil give en lang række effektiviseringer i form af mindsket tidsforbrug til dokumentation, overdragelse af viden og fremsøgning af information og data om borgerens forløb og tilstand. Forvaltningens erfaringer fra Rehabiliteringscenter Vigerslevhus viser, at der alene kan spares ½ time pr. vagtskifte pr. afdeling.

Besparelserne i forslaget er beregnet ud fra følgende forudsætninger:

- Et mindre forbrug ved vagtoverdragelse pr. hold på 20 minutter på plejecenter og 30 minutter på andre enheder (hjemmepleje, genoptræningscentre mv.), svarende til 18,5 mio. kr pr. år. ved fuld implementering i 2019
- Effekten indfases trinvist, således at gevinsten realiseres stigende fra 60 pct. i 2017, 80 pct. i 2018 og 100 pct. i 2019 og frem.

Der er ikke forudsat effektiviseringer baseret på de kvalitetsmæssige forbedringer, fx i form af færre ventedage, færre utilsigtede hændelser, tidligere opsporing, bedre medicinhåndtering, bedre og tættere visitation ved udskrivning, færre misforståelser og bedre kommunikation. Heller ikke værdien for borgere og pårørende ved aktuel og korrekt information om tilstande og forløb er indregnet. Værdien af bedre trivsel blandt personalet og færre sygedage er ikke medregnet.

Vedligeholdelsesomkostninger er beregnet som 25 pct. p.a. af implementeringsomkostningerne på 9.000 kr. pr. bruger. Det dækker over udskiftning af hardware og løbende opgradering af software.

### **Anlægsinvesteringer**

Erfaringerne viser, at omkostningerne til licenser, opsætning af system, etablering af snitflader, undervisning og implementering andrager 8-10.000 kr. pr bruger. I forslaget er der regnet med 9.000 kr. pr. bruger, og dette beløb er skønsmæssigt fordelt på licens, opsætning af system og snitflader, samt på uddannelse og implementering. Det er anslået, at 75 pct. af de 4.730 medarbejderne i plejecentre og i hjemme-/sygeplejen skal have licens.

Herudover kommer indkøb af 245 interaktive overblikstavler á 30.000 kr., samt montering af disse.

### **Driftsinvesteringer**

Der søges om 800.000 kr. fra innovationspuljen. Midlerne skal anvendes til afholdelse af seks innovations-workshops – en workshop pr. driftsenhed (jf. afsnit 3). Hver workshop vil have ca. 34 deltagere med repræsentanter fra Systematic<sup>1</sup>, en IT-leverandør specialiseret i flow- og logistikstyring, decentrale

---

<sup>1</sup> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har valgt Systematic til leverandør af nyt omsorgssystem



medarbejdere, medarbejdere i centralforvaltningen/lokalområdekantorerne, decentrale ledere samt borgere og pårørende.

De enkelte workshops skal give viden om, hvilken data, der er relevant at give borgere, pårørende og medarbejdere adgang til. Samtidig skal innovationsprocessen være med til at sikre, at Systematic i samarbejde med de forskellige virksomheder udarbejder en form for Mock-up, der kan testes af borgere, pårørende og medarbejdere. Der afsættes 100.000 kr. pr. workshop, som er budgetteret ud fra en grundpris på 41.000 kr. (1.200 kr. pr. deltager), 24.000 kr. for leje af grupperum, 20.000 kr. til frikøb af medarbejdere samt de resterende 15.000 kr. til materialer, transport mv. Der afsættes 100.000 kr. til facilitator, som skal dække alle workshops. Endelig så afsættes der 100.000 kr. til Mock-ups af overblikstavler. Den sidste udgift er svær at forudsige præcist, men hvis det bliver dyrere, så vil det blive dækket af mindredgifter ved de øvrige budgetposter.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Årlige vedligeholdelsesudgifter	4.250	8.500	8.500	8.500
Reduceret tid ved vagtskifte	-11.125	-14.830	-18.540	-18.540
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>-6.875</b>	<b>-6.330</b>	<b>-10.040</b>	<b>-10.040</b>

**Tabel 2. Driftsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)						Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Innovationsworkshops	800					800	X
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>800</b>	

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)					I alt
	2017	2018	2019	2020		
Indkøb af skærme	7.380					7.380
Licenser	8.160					8.160
Opsætning og snitflader	12.920					12.920
Implementeringspakke, inkl. udd. fra leverandør	12.920					12.920
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>41.380</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41.380</b>

### 33.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen skal ske i tæt koordination med implementering af det nye omsorgssystem, der forventes idriftsat i løbet af sommeren 2017. Erfaringerne fra tidligere projekter skal udfoldes yderligere og skal danne grundlag for en udbudsstrategi og et udbud. Udbud, indgåelse af aftale, implementering og idriftsættelse påtænkes i 2017.

Afdelingen for Digital forandring i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forestår projektledelsen. Implementeringen opdeles i tre spor hhv. plejecentre, hjemme-/sygeplejen, og de øvrige enheder.

### 33.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Der er allerede i SUF Digital gennemført en række analyser om konkret indhold i oversigtstavlerne sammen med en ekstern leverandør og medarbejdere fra de berørte faglige områder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har med udgangen af januar måned valgt en leverandør af sit nye omsorgssystem. Valget faldt på Systematic, der som del af sit projektkoncept har sin egen innovationsmodel med et selvstændigt innovationslab. Da skærmteknologi anvender data baseret på omsorgssystemet, vil innovationsprocessen ske i et tæt samarbejde med Systematic. Flow- og logistikstyring har tidligere kun i begrænset (lille skala) været anvendt i kommunalt regi og innovationsworkshops skal derfor give svar på, hvordan flow- og logistikstyring i højere grad kan komme borgere, pårørende og medarbejdere til gavn.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indmeldte anskaffelsen af et system til flow- og logistikstyring i december 2015. Vurderingen af systemet er foretaget af Koncernservice og indgår i Koncernservices oversigt over IT-systemer (FISKK).

### 33.7 FORSLAGETS EFFEKT

#### Effektiviseringer

Brug af overbliksteknologi i alle faser af forløb vil give en lang række effektiviseringer i form af mindsket tidsforbrug til dokumentation, overdragelse af viden og fremfindelse af information og data om borgerens forløb og tilstand. Erfaringerne viser, at der er væsentligt færre afbrydelser, og der bruges mindre tid til at finde vital information hos videnspersoner, som fx: "har borgeren allerede fået sin medicin" eller "er der bestilt kørsel til lægebesøg".

#### Kvalitet

Overbliksteknologien giver en bedre kvalitet og bedre forløb for borgerne. Overblik muliggør tidlig opsporing af tilstande, som kan føre til indlæggelser, og er dermed medvirkende til at forebygge disse.

Samtidigt vil overbliksteknologien kunne reducere antallet af utilsigtede hændelser ved at styring medicin-givning.

### 33.8 MEDARBEJDERTRIVSEL

Evalueringer viser, at tavlerne forbedrer medarbejdernes overblik over borgernes tilstande og forløb, og giver dem en følelse af ro. Denne følelse af ro og ubekymrethed i forhold til at kunne have glemt noget, mindsker stressfølelsen blandt personalet, og medvirker til en bedre trivsel og større faglig stolthed.

Ligeledes er færre – ofte forgæves - skridt i søgen efter information hos en mobil kollega sammen med færre afbrydelser, væsentlige elementer i, at medarbejdernes tilfredshed øges.

### 33.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Mindre tidsforbrug ved vagtskifter	Interview og analyse	De enkelte driftsenheder	Årligt
Borgerne oplever en serviceforbedring	Tilfredshedsmålinger (BRUS)	De enkelte driftsenheder	Årligt
Medarbejderne fravær reduceres	Fraværstatistik	De enkelte driftsenheder	Årligt
Færre ventedage	Statistik fra Data og Kvalitet	Center for kvalitet og sammenhæng	Løbende opgørelse over omkostninger
Færre UTH	Statistik fra Data og Kvalitet	Center for kvalitet og sammenhæng	
Færre genindlæggelser	Statistik fra Data og Kvalitet	Center for kvalitet og sammenhæng	Årligt

### 33.10 RISIKOVURDERING

Den største risiko ved implementeringen af systemet er, at forvaltningen undervurderer den faglige og tekniske kompleksitet i sammenhængen til det nye omsorgssystem, som er under etablering, og som overbliksteknologien skal indhente og aflevere oplysninger til.

*Denne risiko forebygges ved at driftsafprøve overbliksteknologien.*

Det er derudover usikkert, hvor stor effektivitetsstigningen er. Nogle analyser viser op til 19 pct. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har anlagt en mere forsigtig tilgang, idet kun effektivitetsstigninger baseret på reduceret informationsoverdragelse ved vagtskifter indgår i beregningerne.

*I forbindelse med driftsafprøvningsen er der fokus på at kortlægge og måle gevinster og effekter.*

## Forslag 34

### 15 2 til 1 i hjemmeplejen ved hjælp af loftslifte og mobile lifte

Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Brug af loftlifte og mobile lifte i hjemmeplejen gør det muligt for én medarbejder at foretage forflytning, frem for to medarbejdere.

#### 34.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>						
Effektivisering	Service	0	-1.675	-3.150	-3.150	-3.150
Varig driftsudgift	Service	0	410	910	1.215	1.215
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-1.265</b>	<b>-2.240</b>	<b>-1.935</b>	<b>-1.935</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Serviceinvesteringer	Service	435	1.295	170		
Anlægsinvesteringer	Anlæg		2.260	200		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>435</b>	<b>3.555</b>	<b>370</b>		
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>						
		<b>435</b>	<b>2.290</b>	<b>-1.870</b>	<b>-1.935</b>	<b>-1.935</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4 år					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4 år					

#### 34.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Den nationale business case fra ABT fonden (Fonden for Anvendt Borgernær Teknologi) om "Forflytning i ældreplejen" viser, at der er en betydelig gevinst ved at understøtte bedre brug af eksisterende hjælpemidler i hjemmeplejen i forbindelse med forflytning. Derudover har en række kommuner implementeret og evalueret brugen af forflytningshjælpemidler og fundet, at der er en positiv business case.

På denne baggrund har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Arbejdsmiljø København (AMK) iværksat en analyse for at afklare potentialet ved yderligere brug af loftslifte og mobile lifte i forvaltningen. Analysen er foretaget i lokalområde Amager, hvor forflytningskonsulenter fra AMK har fulgt medarbejdere i forbindelse med, at de har foretaget forflytninger hos borgere. Analysen har vist, at der er potentiale for at installere flere loftlifte i forvaltningen og dermed opnå en gevinst for borgere, medarbejdere og organisationen.

Udover loftlifte-analysen er der blevet udarbejdet en velfærdsteknologisk vurdering (VTV) på brug af nye mobile lifte til hjemmeplejen i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Analysen viser – udover en økonomisk og arbejdsmiljømæssig gevinst – at borgere og medarbejdere oplever stor tilfredshed ved brug af de mobile lifte. Borgerne oplever at blive løftet mere nærsomt og sikkert, og medarbejderne oplever en større sikkerhed omkring løftningen af borgeren.

### 34.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget vedrører investering i loftlifte og mobile lifte inden for hjemmeplejen. I dag vil der typisk være to medarbejdere om at foretage en manuel forflytning, dvs. hjælpe borger op fra liggende position. Ved hjælp af teknologierne loftlifte og mobile lifte er det muligt for én medarbejder at foretage forflytningen på en sikker og arbejdsmiljømæssig korrekt måde.

Forslaget består af indkøb af teknologierne ved Sundheds- og Omsorgsforvaltningens lokalområdekontorer:

- loftslifte, som hjælper borgeren dagligt og installeres i eget hjem, samt ekstra hjælpemidler til at understøtte forflytningen
- mobile lifte, som benyttes i forbindelse med at en borger er faldet.

Udover indkøb af teknologier, er et væsentligt element i forslaget, at der foretages en investering i kompetenceudvikling af medarbejdere, så både de og borgerne er trygge ved at benytte teknologierne i de situationer, hvor det fagligt vurderes at give mening.

Den indledende afklaring af hvilke borgere, der vurderes i stand til at blive forflyttet af én medarbejder, vil ske i samråd med de forflytningsansvarlige konsulenter i hvert lokalområde - og der afsættes midler til, at forflytningskonsulenterne løbende kan følge medarbejdere ude hos "nye borgere", hvor det vurderes muligt at gå fra to til en medarbejder ved forflytning. Denne tilgang understøtter, at borgerne får en tryk overgang til at blive støttet af én frem for to medarbejdere i forbindelse med forflytningen.

Udover kompetenceudvikling er det centralt, at der også arbejdes med arbejdsgange og kulturen i forbindelse med forflytninger, for at understøtte en hensigtsmæssig struktur, ved overgangen til at være én medarbejder ved forflytning. Ex. skal der i forbindelse med borgers nødkald til Døgnbasen udarbejdes nye procedure, så det bliver muligt at screene, om mobil lift kan anvendes til forflytning, og dermed om der skal sendes 1 eller 2 medarbejdere ud til borgeren.

### 34.4 ØKONOMI

#### Investering og nye omkostninger

Investeringen vedrører indkøb af ca. 80 loftslifte og ca. 30 mobile lifte til en pris af henholdsvis 15.000 kr. og 26.000 kr., implementerings- og uddannelsesomkostninger for ca. 750 medarbejdere i hjemmeplejen, herunder projektledelse og forflytningsvejledninger. Hertil kommer varige driftsudgifter til vedligehold og udskiftning af lifte samt opfølgning på kompetence og uddannelse. Udover indkøb af de foreslåede teknologier, afsættes der midler til indkøb af understøttende teknologier – eks. hvis der er behov for nye sejl til at løfte borger, eller andre typer af hjælpemidler.

#### Effektivisering

Der opnås en effektivisering, når det er muligt at gå fra 2 til 1 medarbejder i forbindelse med forflytning. Effektiviseringen opnås ved, at medarbejder nr. 2, ikke har transporttid og ikke bruger tid på at foretage forflytning, og ved at "koordinationstid" – dvs. hvor medarbejdere venter på hinanden, fordi de skal være to om at udføre en opgave - udgår.

Beregningen af potentialet for loftlifte og mobile lifte, er baseret på en række forskellige datakilder. Ved loftlifte er den tidsmæssige gevinst baseret på business case fra Aalborg Kommune, som er blevet evalueret og valideret. I Aalborg vurderes gevinsten pr. borger er være mellem 3 til 6 timer pr. uge. I Sundheds- og

Omsorgsforvaltningen regnes der med en tidsmæssig gevinst på 2 timer, på grund af de kortere afstande mellem borgerne der modtager hjemmepleje. Den primære besparelse er reduceret transporttid, da medarbejdere ikke fysisk skal møde op hos borgerne.

Den tidsmæssige gevinst ved mobile lifte er baseret på tidligere undersøgelser udført i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i forbindelse med ibrugtagningen af andre mobile lifte, samt en Velfærdsteknologisk Vurdering (VTV), som er gennemført i forvaltningen. Det vurderes at der ved halvdelen af alle nødkald, hvor en borger er faldet, kan opnås en tidsmæssig gevinst på 22 min.

#### *Loftlifte*

I dag er der ca. 100 borgere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, som har loftslifte i egen bolig. På baggrund af AMKs undersøgelse, vurderes der at være en arbejdsmiljømæssig og tidsmæssig gevinst ved at installere loftlifte hos yderligere 80 borgere, så der samlet set vil være installeret 180 loftlifte i forvaltningen. Ud af de 180 borgere med loftlifte, vurderes det muligt at foretage forflytning med en medarbejder hos ca. 80-100 af dem, hvis medarbejderne får den rette kompetenceudvikling.

#### *Mobile lifte*

Målgruppen for mobile lifte, er borgere som er faldet i eget hjem og kalder nødkald. Den normale arbejdsgang er, at to medarbejdere sendes ud, for at hjælpe borgeren. Ved hjælp af mobile lifte vil det i ca. 50 pct. af tilfældene, hvor der kaldes nødkald, være muligt at sende en medarbejder ud, svarende til ca. 1.500 nødkaldsbesøg årligt. De mobile lifte kan også være en gevinst, i de situationer hvor en SOSU-hjælper/assistent finder en borger i eget hjem, der er faldet og skal hjælpes op. Her vil de mobile lifte, i visse situationer, muliggøre at medarbejderen alene kan hjælpe borgeren til siddende position.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Effektivisering, tidsmæssig gevinst	0	-1.675	-3.150	-3.150	-3.150
Varige driftsudgifter til loftlifte og mobile lifte	0	410	910	1.215	1.215
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-1.265</b>	<b>-2.240</b>	<b>-1.935</b>	<b>-1.935</b>

Den varige driftsudgift stiger fra 2017 til 2018 som følge af slid på lifte – der er regnet med udskiftning af 8 loftlifte og 2 mobile lifte årligt. Herudover stiger den varige driftsudgift som følge af løbende behov for opfølgning på kompetence/uddannelse og oplæring i brug af lifte hos borgerne – der er regnet med 15 pct. af den indledende investering i kompetence/uddannelse og oplæring.

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)						Innovations- pulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
<b>Implementeringsomkostninger - drift</b>							
Frikøb af medarbejdere til uddannelse og afholdelse af undervisning (AMK)	110	365	65			540	
Oplæring hos borgere - 2 til 1 medarbejder - foretages hos 100 borgere. Både dag og aftenvagt		200	30			230	
Projektledelse	325	650	75			675	
Udarbejdelse af forflytningsvejledninger		80				80	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>435</b>	<b>1.295</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.900</b>	

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)					
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt
<b>Implementeringsomkostninger - anlæg</b>						
Indkøb af loftlifte og ekstraudstyr		1.480	150			1.630
Mobile lifte (inkl. ekstra udstyr mm.)		780	50			835
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>		<b>2.260</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.465</b>

### 34.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

En central forudsætning for at sikre en realisering af de forventede gevinster, er at medarbejdere er fagligt klædt på til at kunne foretage forflytning alene. For at understøtte dette, afsættes der både midler til undervisning af medarbejdere, og til at AMK's forflytningskonsulenter i begyndelsen følger medarbejdere ude hos de borgere, hvor det vurderes muligt kun at være en medarbejder til forflytning.

**Tabel 5. Overordnet implementeringsplan**

Aktivitet	Dato 2016-2017	Ansvarlige i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
1. Design og etablering af projektorganisation og planlægning af proces	Juni - juli 2016	Sund Vækst & Center for Omsorg
2. Igangsættelse af indkøbsproces og udvikling af kompetenceforløb i samarbejde med relevante aktører	Juli - sept. 2016	Sund Vækst & Center for Omsorg
3. Forberedelse af indkøb - afholdelse af udbud for loftslift	Juli - okt. 2016	Sund Vækst & Center for Omsorg
4. Afholdelse af uddannelse	Sept. - dec. 2016	Center for Omsorg & AMK
5. Screening af borgere	Sept. – dec. 2016	Center for Omsorg & Lokalområdekontorer
6. Indkøb af lifte	Nov. 2016 – primo 2017	Lokalområdekontorer
6. Implementering af indsatserne	Dec. 2016 - marts 2017	Center for Omsorg & Lokalområdekontorer
7. Evaluering og validering af Business case	Marts – maj 2016	Sund Vækst & Center for Omsorg

#### 34.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Alle velfærdsteknologiske løsninger der implementeres i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger implementeringsmodellen Velfærds Teknologisk Implementering (VTI). Fokus i modellen er at afklare, hvordan Velfærdsteknologien implementeres ud fra parametrene borger, medarbejder, organisation og økonomi. Centralt for implementeringsmodellen er inddragelse af borgere og medarbejdere, for at sikre at løsningen benyttes rigtigt, og at der dermed opnås de forventede gevinster.

#### 34.7 FORSLAGETS EFFEKT

Den forventede effekt er en økonomisk og arbejdsmiljømæssig gevinst, samt at borgere og medarbejdere vil opleve stor tilfredshed ved brug af liftene. Analyser viser desuden, at borgerne oplever at blive løftet mere nærsomt og sikkert, og medarbejderne oplever en større sikkerhed omkring løftningen af borgeren.

#### 34.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
I midt 2017, er der visiteret 80 ekstra loftlifte, og kun en medarbejder til forflytning.	Ved at trække data på visiteret ydelser til borgere der har installeret loftlifte	Sund Vækst & COM	Løbende hver måned – startende fra december måned 2016.
At der ved nødkald ved fald kan sendes 1 medarbejder ud i min. 50 % af tilfældene	Ved at der i en måned indsamles data på arbejdsgange i forbindelse med nødkald og fald.	Sund Vækst & COM	Midt 2017



### 34.9 RISIKOVURDERING

Risiko	Konsekvens	Handling
At der forsæt visiteres to medarbejdere ved forflytning hos alle borgere, som har en installeret en loftlift.	At der ikke opnås en tidsmæssig gevinst ved brug af loftlift.	At der i samarbejde med forflytningskonsulenter, løbende foregår en opsamling af data på antallet af borgere, hvor der er en medarbejder ved forflytning.
At medarbejdere ikke føler sig trygge og i stand til at foretage forflytning en medarbejder.	At antallet af borgere der forflyttes af medarbejder bliver lavere end forventet, og dermed opnås ikke den tidsmæssige gevinst.	At der i forbindelse med undervisningen afklares om medarbejdere er trygge ved at skulle foretage forflytning en medarbejder og at der løbende følges op via uddannelse og sparring.
At arbejdsgangene i forbindelse med nødkald og fald ikke følges, således at der forsæt sendes to medarbejdere ud.	At der ikke opnås en tidsmæssig gevinst ved brug af mobile lifte.	At der løbende følges op på at arbejdsgangene overholdes og der er fokus på at sikre løbende læring og udvikling af arbejdsgangene.
At et fåtal af medarbejderne fagligt vurdere, at de kan tage ud til borger alene på baggrund af de oplyser de modtager fra Døgnbasen.	Det er estimeret at det ved ca. 50 % af nødkald om fald vil være muligt at sende en medarbejder ud. Dette vil blive reduceret.	Medarbejdere skal vide, hvordan de bedst indhenter tilstrækkelig information fra borger om nødkaldet samt hvordan de bedst overleverer den indsamlede viden til hjemme-/sygeplejen. Der kan fx tænkes i en spørgeguide, der anvendes ved afdækning af fald.
At mobile lifte ikke kan transporteres på cykel	I dele af hjemme-/sygeplejen er det primære transportmiddel en cykel. Hvis den mobile lift ikke kan transporteres på cykel, bliver brugen og dermed tidsreduktionen mindre.	Der skal findes en løsning til transport af den mobile lift på cykel.

## Forslag 35

### 16 Fastholdelse og udbredelse af holdbart arbejdsliv

#### Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Forslaget omhandler fastholdelse og videre udbredelse af obligatorisk træning i arbejdstiden for at sikre længere og mere holdbare arbejdsliv i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

#### 35.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>							
Udskudt tilbagetrækning	Service	0	-1.200	-2.800	-4.000	-4.000	-4.000
Varige driftsudgifter, SUF	Service	660	1.420	1.900	1.900	1.900	1.900
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>660</b>	<b>220</b>	<b>-900</b>	<b>-2.100</b>	<b>-2.100</b>	<b>-2.100</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Serviceinvesteringer	Service	1.116	2.232	2.232	0	0	0
Anlægsinvesteringer	Anlæg	38	77	77			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.154</b>	<b>2.309</b>	<b>2.309</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.814</b>	<b>2.529</b>	<b>1.409</b>	<b>-2.100</b>	<b>-2.100</b>	<b>-2.100</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år	///	///	///	///	///	///
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år	///	///	///	///	///	///

#### 35.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Behovet for længere og mere holdbare arbejdsliv er øget i kraft af færre muligheder for tidlig tilbage-trækning blandt andet på baggrund af efterlønsreformen og en stigende pensionsalder. Medarbejdere med fysisk belastede og nedslidningsudsatte jobs skal blive længere på arbejdsmarkedet. Netop denne personalegruppe er vigtig for, at SUF kan levere en service af høj kvalitet.

Københavns Kommune igangsatte i 2012 en indsats, Holdbart Arbejdsliv, med ønsket om "som arbejdsgiver at sætte barren højere og påtage sig større ansvar for at mindske nedslidning og social ulighed i sundhed og bidrage til at udsatte faggrupper kan få et længere og mere holdbart arbejdsliv."

Evalueringen af projektet, der er gennemført over tre år på 10 plejecentre i SUF, viser, at obligatorisk træning i arbejdstiden er en økonomisk bæredygtig vej frem i forhold til at sikre en senere tilbagetrækning og forebygge ulighed i sundhed. Holdbart Arbejdsliv er en arbejdspladsindsats for at styrke de muskelgrupper hos plejepersonalet, som er særligt belastede i det daglige plejearbejde. Indsatsen omfatter obligatorisk træning i arbejdstiden og målrettet fysioterapeutisk vejledning for at styrke netop disse muskelgrupper.

Den kvantitative evaluering viser statistisk signifikante forbedringer for deltagerne i forhold til blandt andet muskelstyrke, smerte-reduktion, oplevet reduktion i arbejdsbelastning og øget energi. Disse effekter er baseret på, at projektet har fundet konkrete modeller til at implementere obligatorisk træning i arbejdstiden med høj deltagelse. Den oplevede reduktion i arbejdsbelastning og smerter samt øget energi og muskelstyrke giver et styrket overskud til at fokusere på opgaven.

Projektet har vist, at træning kan indføres på arbejdspladsen med signifikante effekter på de faktorer, der kan føre til tidlig tilbagetrækning og dermed er der gevinster på reducerede rekrutterings- og efteruddannelsesomkostninger. Det er en forudsætning for projektets effekt, at træningen er obligatorisk, da den ellers ikke i tilstrækkeligt omfang vil nå de medarbejdere med størst behov for forebyggelse af nedslidning.

Holdbart Arbejdsliv har handlet om at finde konkrete modeller til at forankre målrettet træning i arbejdstiden på måder, der ikke går ud over kerneydelsen. Der er identificeret en række fleksible modeller for at integrere træning på arbejdspladsniveau indenfor den overordnede ramme om obligatorisk træning. Modellerne giver de lokale ledere råderum og faglig støtte til at implementere træning. Denne lokale medindflydelse er koblet til behovet for at tilpasse indsatsen til de lokale forhold. Projektet har vist effekt ved mere fleksible og mindre omkostningstunge modeller end den oprindeligt forudsatte '1 time om ugen'-model.

Træning er blevet indarbejdet i vagtplaner og i forbindelse med møder og pauser i overensstemmelse med de lokale forhold og behov på arbejdspladserne. Der er under projektet blevet udviklet en praksis med i højere grad at indskrive træning i stillingsopslag, funktionsbeskrivelser ligesom lokale træningspolitikker kan understøtte indsatsen. Der er desuden udarbejdet en Guide til ledere, der beskriver, hvordan obligatorisk træning håndteres i indsatsen.<sup>2</sup>

Projektet har tillige anvist veje til træning for aften- og nattevagter, dog i noget mindre omfang end for resten af målgruppen. Disse erfaringer vil blive anvendt i den videre implementering af indsatsen for også at forebygge tidlig tilbagetrækning blandt disse medarbejdergrupper, der erfaringsmæssigt er udsat for en særlig arbejdsmiljømæssig belastning på en række parametre.

### 35.3 FORSLAGETS INDHOLD

Projektets formål er at indføre obligatorisk træning i arbejdstiden til alle plejecentre og hjemmeplejeenheder i SUF.

Projektets formål implementeres på basis af de erfaringer, der er gjort med projekt Holdbart Arbejdsliv.

Heri indgår følgende delleverancer:

---

<sup>2</sup> Se [www.amk.kk.dk/holdbartarbejdsliv](http://www.amk.kk.dk/holdbartarbejdsliv).

- Forankring af indsatsen i ledelseskæden og samarbejdsfora
- Helhedsorienteret fysioterapeutisk rådgivning og støtte
- Løbende faglig opfølgning, monitorering og evaluering

Projektet er organiseret på følgende måde:

- Projektejer: Direktør Lars Gregersen
- Projektledelse: Arbejdsmiljø København
- Styregruppe, derudover: Lokalområdechef, forstander/ hjemmeplejeleder og faglige organisationer.

Indsatsen indebærer en prioritering i ledelseskæden samt målrettede tilbud om implementeringsstøtte i form af lederforberedelse, tovholderuddannelse og SYFO-støtte samt en bedre forberedelsesfase.

Træningsindsatsen vil desuden blive koblet til Grøn Smiley. Det højere generelle træningsniveau giver bedre overskud for at arbejde yderligere med at inkludere aften- og nattevagter i træningen, hvor der er særlige udfordringer.

### 35.4 ØKONOMI

Projektet rummer en betydelig langsigtet gevinst ved at belastede faggrupper i plejen kan få et længere og mere holdbart arbejdsliv, der medvirker til senere tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet.

Investeringerne i forbindelse med implementeringen af forslaget omfatter opstartsworkshops, træning og vejledning af tovholdere, individuel intervention for medarbejdere, udarbejdelse af individuelle programmer og indkøb af træningsudstyr.

Udgifterne til implementering er beregnet til 123 t. kr. til implementering pr. plejecenter for de 33 resterende plejecentre og 344 t.kr. pr. hjemmepleje i hvert lokalområde, baseret på de hidtidige erfaringer.

Investeringsudgifterne er baseret på erfaringerne fra projektet Holdbart Arbejdsliv. Der forventes en tilbagebetalingstid på 6 år.

De varige driftsomkostninger vedrør træningsworkshop til medarbejdergrupper med særlige behov og løbende supervision og faglig sparring til tovholdere og mellemledere. De varige driftsomkostninger er beregnet til 35. t.kr. pr. plejecenter og 100 t.kr. pr. hjemmeplejeområde. Beregningerne er baseret på erfaringerne fra projektet Holdbart Arbejdsliv.

Effektiviseringerne i forslaget er begrundet i det forhold, at medarbejderne forventes at blive længere på arbejdspladsen og dermed reduceres behovet for at rekruttere nye medarbejdere. Omkostningerne til rekruttering er skønnet til et gennemsnit på 32 t.kr. pr. medarbejder.

Der er ved fuld implementering regnet med, at 125 medarbejdere årligt vælger at trække sig senere tilbage. Det svarer til, at ca. 2 pct. af målgruppen om året i, gennemsnit, får udskudt tilbagetrækning med ét år.

Da effekten på sygefravær pt. ikke vurderes at være tilstrækkeligt veldokumenteret, indgår sygefravær ikke i beregningen af gevinsten ved indsatsen.

De samlede varige effektiviseringsgevinster fremgår af nedenstående tabel 1.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Udskudt tilbagetrækning	0	-1.200	-2.800	-4.000
Varige driftsudgifter, SUF	660	1.420	1.900	1.900
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>660</b>	<b>220</b>	<b>-900</b>	<b>-2.100</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)					Innovationspulje (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Investering, plejecentre	784	1.568	1.568		3.920	
Investering, hjemmepleje	332	664	664		1.660	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.116</b>	<b>2.232</b>	<b>2.232</b>		<b>5.580</b>	

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
Investering, plejecentre	26	53	53		132
Investering, hjemmepleje	12	24	24		60
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>38</b>	<b>77</b>	<b>77</b>		<b>192</b>

### 35.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Den overordnede rolle- og ansvarsfordeling i projektet er, at lokalområderne er ansvarlige for at forankre indsatsen på arbejdspladserne med henblik på at sikre tilfredsstillende træningsdeltagelse med støtte fra Arbejdsmiljø København i form af tilpassede rådgivningsleverancer og træningsfaglig støtte (koblet til SYFOs faglige viden og viden om forvaltningen).

Den overordnede tidsplan er følgende:

2017: Udrulning til plejecentre i ét lokalområde yderligere (projektet er i forvejen implementeret i lokalområde VKV fra 2013 til 2015) og til hjemmeplejen i ét lokalområde

2018: Udrulning til plejecentre i to lokalområder og til hjemmeplejen i to lokalområder

2019: Udrulning til plejecentre i ét lokalområde og til hjemmeplejen i to lokalområder

### 35.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Medarbejderne er involveret gennem den obligatoriske træning i arbejdstiden, hvor medarbejderne er hovedaktør samt gennem de lokale MED-udvalg og arbejdsmiljøgrupper. De faglige organisationer er involveret i projektet gennem styregruppen.

Der er desuden i projektet dokumenteret et vist potentiale for borgerinvolvering i elementer af træningen, der derved kan bidrage til at understøtte rehabilitering. Dette kan nogle steder være et delformål med projektet, men er ikke muligt alle steder.

### 35.7 FORSLAGETS EFFEKT

Projektets evaluering viser effekter på muskelstyrke, smertereduktion (herunder i lænden), oplevet reduktion af arbejdsbelastningen samt øget energi og forbedret søvn. Disse effekter er også set i andre studier af

træningsindsatser, og de giver en stærk indikation for, at indsatsen bidrager til at skabe mere holdbare arbejdsliv og herigennem at medarbejderne bliver længere på arbejdspladsen.

#### **Udskudt tilbagetrækning (økonomisk gevinst)**

Gevinsten bliver realiseret i kraft af et udskudt behov for rekruttering af nye medarbejdere samt en længere fastholdelse af væsentlige borgerrettede erfaringer og kompetencer i enhederne, der samtidig udskyder behov for efteruddannelse af nye medarbejdere. Fastholdelse af erfarne og kvalificerede medarbejdere forventes at blive af stigende betydning på længere sigt. Ved arbejdskraftmangel på et fagområde eller i forhold til særlige kvalifikationsområder er der øgede omkostninger forbundet med rekruttering og fastholdelse.

Der er i evalueringen påvist en række sekundære effekter af forslaget, der ikke er medregnet som økonomisk gevinst, da de ikke entydigt kan kvantificeres.

#### **Sygefravær (ikke medregnet som økonomisk gevinst)**

Sygefravær relateret til gener og smerter i bevægeapparatet udgør ifølge "Hvidbog om Sygefravær og tilbagevenden til arbejde ved muskel- og skeletbesvær" ca. 25 pct. af fraværet i Danmark. Det svarer nogenlunde til, hvad der blev fundet ved slutevalueringen i Holdbart Arbejdsliv. Forskningen sandsynliggør effekter af, at relevante medarbejdere gennemfører individuelt tilpassede fysioterapeutiske øvelser. Det er derfor sandsynligt, at forslaget kan reducere muskelskeletrelateret sygefravær. Evalueringen viser dog ikke en entydig effekt på sygefraværet, og sygefraværsreduktion er derfor ikke medtaget i forslaget.

#### **Øget produktivitet som følge af mindre lænderygbesvær (ikke medregnet som økonomisk gevinst)**

De dokumenterede effekter i forhold til reducerede smerter og øget energi i Holdbart Arbejdsliv betyder, at der er en potentiel gevinst i forhold til øget trivsel og produktivitet. Det er dog vanskeligt at beregne den økonomiske gevinst heraf, og det er derfor ikke medtaget i forslaget.

#### **Mental sundhed (energi og søvn – ikke medregnet som økonomisk gevinst)**

Holdbart Arbejdsliv har dokumenteret effekt på den del af den mentale sundhed som relaterer sig til energi og søvnkvalitet, idet energi er øget signifikant med 18,9 pct. og søvnkvalitet er forbedret med 5,9 pct. Det er dog vanskeligt at beregne den økonomiske gevinst heraf, og det er derfor ikke medtaget i forslaget.

### **35.8 OPFØLGNING**

Med henblik på at evaluere indfrielsen af effektiviseringspotentialen (i form af udskydelsen af alder for tilbagetrækning) vil der blive designet og gennemført en tilbagetrækningsanalyse før indsatsen igangsættes, som vil blive gentaget ved afslutning af implementeringsperioden ultimo 2019 i samarbejde med Nationalt Center for Arbejdsmiljø og andre relevante aktører.

Øvrige effekter vil blive evalueret i en follow-up-undersøgelse ultimo 2019, hvor baseline også tjener som en intervention, der sætter fokus på træning.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
80 % af medarbejderne træner min. 35 minutter om ugen i arbejdstiden.	Monitorering af træningsaktivitet (afkrydsningslister eller app til smartphone)	Den lokale ledelse	Kvartalsvist de første to år og derefter halvårligt
50 % af medarbejderne kan udføre min. 60 antal squat på to minutter.	En repræsentativ gruppe af medarbejdere udvælges og følges over tid med årlige interview og fysiske test.	Arbejdsmiljø København	Hvert år i perioden 2017 - 2019
Alle medarbejdere med særlige fysiske behov får udarbejdet en individuel trænings-/behandlingsplan	Fysioterapeut fra AMK/TI	Den lokale ledelse	Forud for implementering + løbende (efter behov)

### 35.9 RISIKOVURDERING

Udbredelse af træning i arbejdstiden baserer sig på de erfaringer, der er gjort i det forudgående pilotprojekt Holdbart arbejdsliv. De overordnede risici i forhold til gevinsterne i projektet er knyttet til træningsdeltagelse og til træningskvalitet, da effekterne afhænger af tilfredsstillende deltagelse og kvalitet.

I pilotprojektet er der lavet en omfattende opsamling af barrierer i forhold til at sikre træningsdeltagelse og træningskvalitet, og hvordan de kan håndteres, som vil blive anvendt fremadrettet.

Barriererne knytter sig især til følgende:

- Hvis der ikke er sikret forståelse og accept blandt medarbejdere og ledere forud for implementeringen er der risiko for modstand, der kan medføre en mindre effektiv intervention.
- Hvis der er alvorlige udfordringer på arbejdspladsen fx uorden i økonomien eller samarbejdsproblemer, kan interventionen risikere at mislykkes.
- Hvis der ikke er tilstrækkelig høj træningsfaglighed og det ikke sikres, at medarbejdere med særlige fysiske behov får udarbejdet individuelle trænings-/behandlingsplaner kan træningen risikere at medføre skader eller forværre eksisterende lidelser.

I bilag 1. findes en samlet oversigt over barrierer, og hvordan de imødekommes i forslaget.

**BILAG 1. FASTHOLDELSE OG UDBREDELSE AF HOLDBART ARBEJDSLIV, IDENTIFIKATION AF BARRIERER OG IMØDEKOMMELSE HERAF FOR AT SIKRE TRÆNINGSDELTAGELSE OG TRÆNINGSKVALITET**

IGLO – niveau (omvendt rækkefølge)	Barrierer der hæmmer implementering og deltagelse i træning	Håndtering af barriere i forslaget
<b>ORGANISATION</b>	<i>Manglende resurser, manglende organisatoriske og arbejdsmiljømæssige forudsætninger</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forudgående vurdering af arbejdspladsens muligheder og forandringspotentiale. Sammen med den lokale ledelse og medarbejderrepræsentanter.</li> <li>• Eventuelt iværksætte anden indsats for at styrke fundamentet, før man indfører træning i arbejdstiden</li> <li>• Incitament er at komme i gang på</li> </ul>
	<i>Manglende fleksibilitet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Give den lokale ledelse indflydelse på hvornår træning indføres på arbejdspladsen, evt. indenfor en given tidsramme.</li> <li>• Give arbejdspladsen mulighed for at vælge træningsmodel, så det passer til deres hverdag og ambitionsniveau.</li> </ul>
	<i>Manglende træningsfaglig viden og kompetence</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbyde assistance fra professionelle trænere og fysioterapeuter i form af uddannelse, supervision og rådgivning</li> </ul>
	<i>Træning i arbejdstiden er fremmed for kulturen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nødvendigt at fastholde den strukturelle indsats for at ændre vaner</li> <li>• Formulere en træningspolitik og følge op indenfor rammerne af arbejdsmiljø- og miljøledelsessystemet Grøn Smiley.</li> <li>• Ledelse og medarbejderrepræsentanter sætter egne delmål og succeskriterier i forhold til det centralt formuleret mål</li> <li>• Tid til en langsigtet proces for at lære af erfaringer og dialog om, hvorfor det er vigtigt at træne ift. at kunne klare arbejdet.</li> </ul>
<b>LEDELSE</b>	<i>Uvant ledelsesopgave</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forberedelse og uddannelse af lederne til at påtage sig opgaven med at lede implementeringsprocessen</li> <li>• Give dem kompetencer og redskaber til at motivere medarbejderne</li> </ul>
	<i>Uklarhed om prioritering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgmester og centralforvaltningens synlige opbakning</li> </ul>
	<i>Manglende handlemuligheder</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afklare handleredskaber ift. medarbejdere, som ikke ønsker at deltage i træning.</li> </ul>
<b>GRUPPE</b>	<i>Manglende støtte fra ledelse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen skal tage ansvaret for systematisk planlægning i ugeplaner og monitorere en opfølgning på, om træning sker</li> <li>• Opmuntre lederne til at træne sammen med medarbejderne</li> </ul>
	<i>Manglende støtte fra kolleger</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsens ansvarstagen for prioritering og planlægning hindrer grobund for konflikter i gruppen</li> <li>• Arbejde med trivsel og udvikling af samarbejdsrelationer</li> <li>• Organisere hold og træningsmakkerskaber</li> <li>• Udvikle en rummelig træningskultur med plads til forskelle, fokus på individuelle mål og respekt for personlige grænser</li> </ul>
	<i>Rutinen brydes/opmærksomheden daler</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opfølgning fx af arbejdsmiljøgruppen indenfor rammerne af Grøn Smiley.</li> <li>• Boostere tilfører ny viden og engagement.</li> </ul>
<b>INDIVID</b>	<i>Manglende motivation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen skal støtte den enkelte medarbejder i prioritering og tilrettelæggelse af træning i dagligdagen</li> <li>• Sikre kvalitet i træning så medarbejder oplever tilstrækkelig træningseffekt</li> <li>• Adgang til faglig støtte og tilpasning af programmer fra en fysioterapeut eller træner</li> <li>• Uddannelse og tilførsel af viden om træningens gavnlige effekter i forhold til arbejdet</li> <li>• Opleve sammenhæng til kerneopgaven fx inddrage borgerne</li> </ul>
	<i>Blufærdighed</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen afdækker personlige mål og individuelle grænser</li> <li>• Mulighed for fritagelse, helt eller bare for visse øvelser.</li> <li>• Tilbud om at tale med en fysioterapeut</li> </ul>
	<i>Helbredsmæssige forhold</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbud om fysioterapeutisk rådgivning</li> <li>• Tilpasset program, henvisning til træning i andet regi</li> <li>• Mulighed for fritagelse, enten helt eller for visse øvelser</li> </ul>



## SOCIALFORVALTNINGEN

## Forslag 36

### BU04 – Omlægning af indsats overfor kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge

#### Socialforvaltningen

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

#### 36.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 36.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Forslaget udspringer af Socialudvalgets pejlemærke: "Færre københavnske unge begår kriminalitet". Socialforvaltningen har med udgangspunkt i Ankestyrelsens praksisundersøgelse af kommunernes indsats på området for unge kriminelle i perioden 2010-2013 foretaget en række interne undersøgelser og analyser af forvaltningens arbejde med kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge. På baggrund af oplysninger fra politiet om begået kriminalitet eller mistanke herom, har undersøgelserne taget udgangspunkt i sagsgennemgange, der har belyst de enkelte forløb, samt forvaltningens socialfaglige indsats i dem. De overordnede konklusioner på undersøgelserne er, at Socialforvaltningen har handlet i alle sager, men at forvaltningens indsatser i nogle sager har manglet den fornødne intensitet og retning. Hovedårsagerne hertil har været, at en række af sagerne er meget komplekse, og at de kræver særlig koordination grundet de mange samarbejdsflader med andre myndigheder og aktører. Derudover er en særlig indsigt i relevante socialfaglige indsatser til målgruppen en nødvendig forudsætning for succes.

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

### 36.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

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

### 36.4 ØKONOMI

Besparselsen ligger i et forventet fald i antal anbringelser og anbringelseslængde på sikrede afdelinger og institutioner henvendt til kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge. Der har, bl.a. som følge af kriminalpræventive indsatser i Socialforvaltningen, været et fald i antallet af surrogatfængslinger på sikrede

institutioner i København de senere år, og med udvidelsen af denne indsats forventes det at anbringelsestiden vil kunne reduceres med i gennemsnit 3,7 dage.

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

Derudover ansættes to nye medarbejdere i Spydspidsen (1 mio. kr.), og endvidere skal de seks specialiserede medarbejdere/myndighedssagsbehandlere uddannes i 2017 (0,2 mio. kr.).

Den korte Snor har to bevillinger; den ene varig, den anden til 2018. Når den ene udløber, tager BBU stilling til, om den skal søges genbevilliget eller om tiltaget kan finansieres på anden vis.

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

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

### 36.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

### 36.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

### 36.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslagets forventede effekter er:

- At flere kriminalitetstruede og førstegangskriminelle børn og unge får en intensiv og forebyggende indsats. At flere kriminelle og kriminalitetstruede børn og unge kommer i uddannelses- eller beskæftigelsesforløb, så de får et alternativ til kriminalitet.

- At færre kriminalitetstruede børn og unge under 18 år anbringes på sikrede institutioner og døgninstitutioner og at anbringelsesforløbene afkortes.

### 36.8 OPFØLGNING

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

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

### 36.9 RISIKOVURDERING

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

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

## Forslag 37

### HJ02 - Færre udgifter til hjemmehjælp som følge af udbud

#### Socialforvaltningen

Budgettet til køb af hjemmehjælp reduceres som følge af lavere priser efter gennemførslen af udbud vedr. private leverandører

#### 37.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 37.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

#### 37.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

#### 37.4 ØKONOMI

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

Tabel 1. Varige ændringer

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

#### 37.5 RISIKOVURDERING

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

## Forslag 38

### SI01 – Administrativ effektivisering i Borgercenter Voksne

#### Socialforvaltningen

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

#### 38.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 38.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

#### 38.3 FORSLAGETS INDHOLD

Dannelsen af Borgercenter Voksne er kun lige påbegyndt og er derfor fortsat i proces. Det forventes, at processen vil afdække effektiviseringspotentialer ved en samling af ledelsen og en bedre udnyttelse af de administrative ressourcer. Effektiviseringen vil blive realiseret på tværs af Borgercenter Voksne på sindslidendeområdet, idet misbrugsområdet er i gang med en omlægning med allerede indarbejdede effektiviseringer og besparelser.

#### 38.4 ØKONOMI

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

Potentialet ligger i:

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

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

**38.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

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

**38.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDPARTNERE**

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

**38.7 FORSLAGETS EFFEKT**

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

**38.8 OPFØLGNING**

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

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

**38.9 RISIKOVURDERING**

Forslaget vil være omgæret af middel risiko, idet effektiviseringen sker samtidigt med øvrige omstillingsprocesser i forvaltningen. Der skal således i processen være fokus på at effektiviseringerne har baggrund i realiserbare effektiviseringspotentialer, således borgere eller borgerrettede enheder ikke oplever et ændret serviceniveau eller understøttelse af driften.



## Forslag 39

### UD03 - Bedre kapacitetsudnyttelse af botilbudspladser på udsatteområdet

#### Socialforvaltningen

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

#### 39.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 39.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

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

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

#### 39.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

##### 1. Lukning af Flinterupgaard

Flinterupgaard er et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, som rummer otte pladser til københavnere med sindslidelser og misbrug. Flinterupgaard ligger ved Sorø, hvilket indebærer ekstra transporttid og – omkostninger. Den geografiske afstand betyder derudover, at stordriftsfordelene, der blev gjort mulige i forbindelse centerdannelsen på området, ikke kan udnyttes. Hertil kommer, at Flinterupgaard er et relativt lille tilbud med 8 pladser. Det betyder, at pladsprisen på 410.000 kr. pr. år er forholdsvis høj på trods af at

tilbuddet ikke har hverken aften- eller nattevagt. På baggrund af de få pladser på et enkeltstående tilbud, udnyttes normeringen ikke optimalt, idet kun 8 borgere drager nytte af den faste normering. Forvaltningen har i perioder haft vanskeligt ved at udnytte ledige pladser på Flinterupgård. Aktuelt er der 3 tomme pladser. Tilbuddet foreslås derfor lukket med henblik på, at der findes løsninger for aktuelle og fremtidige borgere i København.

### 2. Lukning af Baghuset Forchhammersvej

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

### 3. Opnormering botilbudspladser Gl. Køge Landevej

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

## 39.4 ØKONOMI

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

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

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

## 39.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

### 39.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

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

Medarbejdere vil blive orienteret, når Socialudvalget har tiltrådt spareforslaget.

### 39.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

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

### 39.8 OPFØLGNING

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

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

### 39.9 RISIKOVURDERING

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

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

## Forslag 40

### TV05 – Øget samarbejde om unge i deres overgang til voksenlivet

#### Socialforvaltningen

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

#### 40.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 40.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

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

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

#### 40.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

Børne- og voksenrådets samarbejde om de unge, som skal overgå til voksenområdet intensiveres i dag først for alvor, når de unge er ca. 17,5 år eller senere. Der kan derfor i praksis være relativt kort tid til eksempelvis

at sikre, at de rette tilbud er til stede. Det korte tidsperspektiv udfordrer ofte organisationen og ikke mindst de unge.

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

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

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

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

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

#### 40.4 ØKONOMI

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

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

En bedre overgang til voksenlivet for de 280 unge, der i 2015 er i efterværn, vil dels kunne reducere længden af efterværnstilbud og dels forebygge, at unge får behov for efterværn i børne- og ungeområdets regi. Hvis

antallet af efterværn kan reduceres med 1,5 %, vil det give en besparelse på ca. 1,7 mio. kr. årligt ved fuld indfasning. I 2017 er der dog lagt en forudsætning ind om en reduktion på 0,8 pct. i forventning om en gradvis effekt af de nye tiltag.

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

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

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

#### 40.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

#### 40.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

#### 40.7 FORSLAGETS EFFEKT

Effekterne af forslaget forventes at være:

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

#### 40.8 OPFØLGNING

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

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

#### 40.9 RISIKOVURDERING

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

## Forslag 41

### BU01 – Tilpasninger på dag- og døgntilbud til udsatte børn og unge

#### Socialforvaltningen

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

#### 41.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 41.2 2. BAGGRUND OG FORMÅL

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

##### Dagbehandlingsområdet

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

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



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

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

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

#### *Spæd- og småbørnsområdet*

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

Der er behov for og ræson i en omstilling af spæd- og småbørnsområdet, så flere udsatte børn under seks år får en god og tryk opvækst i deres egen familie eller i en netværks- eller plejefamilie, og at de biologiske forældres kompetencer og relation til deres børn styrkes gennem omstilling og effektivisering af spæd- og småbørnsområdet. Yderligere har der igennem de sidste tre år været en overkapacitet på døgnbehandlingspladser til spæd- og småbørn, hvilket har medført ledige pladser, samt at en stor andel af pladserne sælges til andre kommuner. Omstillingen vil derfor også være en tilpasning af antallet af døgnbehandlingspladser.

### **41.3 FORSLAGETS INDHOLD**

#### ***Dagbehandlingsområdet***

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

For det først afvikles Arildsgård. Arildsgård, som har en normering på 24 pladser, afvikles, så der fremefter er i alt tre kommunale dagbehandlingstilbud. De 24 pladser, som bortfalder med afviklingen, skal fremover købes hos de private leverandører. Arildsgård lukkes; dels fordi kvaliteten af behandlingen i de private tilbud ikke er

lavere end i de private kommunale, selvom de er billigere, hvorfor de anbragte børn ikke vil opleve servicereduktioner ved at få et privat tilbud frem for et kommunalt; dels fordi Borgercenter Børn og Unge vurderer, at børn i målgruppen er bedst tjent med, at de kommunale tilbud specialiserer sig i tungere problemstillinger, der ikke imødekommes i dag. Til det behøves færre kommunale tilbud.

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

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

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

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

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

### **Spæd- og småbørnsområdet**

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

- Tilbyde flere fleksible indsatser skræddersyet det enkelte barns behov.
- Sikre mere effektiv ressourceudnyttelse.
- Give mere støtte og supervision til både netværks-/plejefamilie og til den biologiske familie.
- Tilbyde flere aflastnings-, familiedøgnopholds- og familiebehandlingsmuligheder.

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

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

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

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

#### **41.4 ØKONOMI**

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

##### ***Dagbehandlingsområdet:***

1. Forslagets effektiviseringspotentiale ligger først og fremmest i flere private dagbehandlingspladser frem for kommunale pladser, idet de private dagbehandlingstilbud er billigere end de kommunale tilbud. Besparelsen ved at have 24 børn i dagbehandling privat frem for på Arildsgård vil være 3,5 mio. kr.
2. Det vil koste 4,5 mio. kr. at lukke dagbehandlingstilbuddet. Midlerne skal dække lønomkostninger til personalet, og udbetaling af feriepenge i forbindelse med opsigelse af medarbejderne. Der er i alt cirka 27 årsværk ansat på Arildsgård til en lønudgift på cirka 1,1 mio. kr/mdr. investeringen svarer til at lønomkostningerne dækkes gennemsnitligt 4 mdr. efter medarbejderne er opsagt.

##### ***Spæd- og småbørnsområdet:***

1. Der er besparelser i en samling af de tre tilbuds ledelser til én ledelse og i en samlokalisering af Glostrup, Suhmsgade og Wibrandsvej på to matrikler. Det samlede besparelspotentiale ligger således i to færre ledere og én husleje mindre

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

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

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

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

#### 41.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

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

#### 41.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

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

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

#### 41.7 FORSLAGETS EFFEKT

*Ift. afvikling af Arildsgård*

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

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

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

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

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

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

#### *Ift. den nye spæd- og småbørnsinstitution*

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

### **41.8 OPFØLGNING**

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

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

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

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

#### 41.9 RISIKOVURDERING

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

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

- At den afviklingsproces, som er afgørende for alle involverede parter, ikke mindst børnene, kræver en styret og ikke for lang proces, så Socialforvaltningen hurtigst muligt kan få effektueret omlægningerne. En plan for afviklingsprocessen er blevet udarbejdet.
- Sparepotentialet forudsætter en hurtigt afvikling af Arildsgårds nuværende matrikel og en hurtig ombygning af samme matrikel i løbet af 2016, så den nye spæd- og småbørnsinstitution kan flytte ind

primo 2017. Socialforvaltningen har lavet en procesplan for afvikling og ombygning, der dog forudsætter, at processen iværksættes hurtigt. Hvis tidsplanen rykkes væsentligt, vil effektiviseringspotentialet blive reduceret i et eller begge forslag i 2017.

- Glostrup Observationshjem har i december 2015 ansøgt en fond om midler til en gennemgribende ombygning af deres nuværende bygninger.



## Forslag 42

### Online støtte- og hjemmepleje via skærmbesøg

#### Socialforvaltningen

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.

#### 42.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

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

#### 42.2 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 samtalerapi. 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.

#### 42.3 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.

#### 42.4 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 1. Varige ændringer, service**

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

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

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

#### 42.5 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 forslagets endelige businesscase. Løsningen er driftssikker, kendt og vurderes at give de bedste betingelser for at fokusere på organisationsudvikling og implementeringsplanlægning.

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

Det er forventningen, at der i 2016 vil være behov for samarbejde med en eller flere virksomheder om tilpasning eller udvikling af en løsning, der specifikt matcher SOFs og SUFs behov for at høste gevinster ved

online hjemmeplejeydelser. Derfor søges om 300 t.kr. fra Innovationspuljen til dette udviklingsarbejde. Der vil blandt andet være fokus på:

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

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

#### **42.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE**

##### *Medarbejdere*

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

##### *Borgere*

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

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

##### *Innovationssamarbejde*

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

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

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

#### **42.7 FORSLAGETS EFFEKT**

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

Yderligere vil skærmbesøg give følgende effekter:

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

#### **42.8 OPFØLGNING**

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

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

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

#### 42.9 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.



## Forslag 43

### Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje

#### Socialforvaltningen

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.

#### 43.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 43.2 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.

### 43.3 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.

### 43.4 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 pilotafprøvningerne 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 1. Varige ændringer, service**

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

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

#### 43.5 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.

#### **43.6 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.

#### **43.7 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.

#### **43.8 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

### 43.9 RISIKOVURDERING

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

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

## Forslag 44

### UD01 – Omlægning af indsatser på Vesterbro

#### Socialforvaltningen

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

#### 44.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 44.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

#### 44.3 FORSLAGETS INDHOLD

Hjemløseenheden har i dag et særligt fokuseret opsøgende arbejde på Vesterbro. Målgruppen er de mange stofmisbrugere på gaden. Siden denne indsats blev etableret, er der oprettet stofindtagelsesrum for målgruppen. Til stofindtagelsesrummene er der tilknyttet to fremskudte behandlere, som bliver suppleret med yderligere to fremskudte behandlere medio 2016, når stofindtagelsesrummet i Halmtorvet 17 åbner. De fremskudte behandlere er finansieret over stofindtagelsesrummenes budgetter. Det vurderes, at de fremskudte behandlere i stofindtagelsesrummet vil kunne varetage samme opsøgende funktion, som Hjemløseenheden har gjort hidtil. Det forslås derfor, at Hjemløseenheden opsøgende arbejde ift. stofmisbrugere på gaden nedlægges.

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

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

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

#### 44.4 ØKONOMI

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

**Tabel 2. Varige ændringer**

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

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

#### 44.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

Anlægsinvesteringerne iværksættes hurtigst muligt.

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

#### 44.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

#### 44.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

#### 44.8 OPFØLGNING

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

#### 44.9 RISIKOVURDERING

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



## Forslag 45

### Velfærdsteknologier til handicapområdet

#### Socialforvaltningen

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.

#### 45.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	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						

#### 45.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Der har været en tradition for at være 2 medarbejdere i forhold til forflytninger af borgere med loftlift. Erfaringen er, at det er muligt at gå fra 2 til 1 hjælper ved at sikre den rigtige kompetenceudvikling af medarbejderne – og få udarbejdet nye arbejdsprocedure i forbindelse med forflytninger. Dette vil betyde bedre arbejdsmiljø for medarbejderne – men også at borgeren oplever en mere værdig forflytning i forhold til en tættere kontakt med den medarbejder, der udfører forflytningen. Loftslifte bruges til at lifte borgere ind og ud af seng til f.eks. kørestol og i forbindelse med bad og toiletbesøg. Indsatsen er under fuld implementering i Den Sociale Hjemmepleje – og der er også indledende erfaringer på botilbudsområdet. Med forslaget udrulles indsatsen således at hele Socialforvaltningen går fra 2 til 1 hjælper i de forflytninger, hvor det er muligt.

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

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

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

### 45.3 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 forflytningsituationer, når loftslifte er installeret suppleret med nyt vendesystem.

### 45.4 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 loftslift monteret.
- Der kan hentes ca. 30 min. ved reduceret tid dagligt pr. borger ved forflytninger ved brug af loftslifte.
- Der kan hentes ca. 35 min. ved reduceret tid dagligt pr. borger ved forflytninger ved brug af vendesystemer.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 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 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 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

#### 45.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Der ansættes en projektleder, som skal sikre implementering af at gå fra 2-1 medarbejder i forflytningssituationer ved brug af loftlift 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.

#### 45.6 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.

#### 45.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

## 45.8 OPFØLGNING

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

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

## 45.9 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.

## Forslag 46

### HA01 - Tættere på familier med børn og unge med handicap

#### Socialforvaltningen

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

#### 46.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

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

#### 46.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

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

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

### 46.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

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

#### **Tættere opfølgning**

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

Forslaget indebærer, at sagsbehandlere på særlige indsatsområder får en reduceret sagsstamme.

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

Forskning viser, at børn der har været anbragt i familie- netværkspleje klarer sig bedre senere i livet på centrale parametre end de børn, der har været anbragt på en døgninstitution.

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

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

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

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

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

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

Den tættere opfølgning og samarbejdet på tværs af udfører og myndighed vil i disse situationer blive yderligere understøttet af, at der som en ny praksis vil være en fast myndighedsagsbehandler tilknyttet alle

børne- og ungeinstitutioner i kommunen. Det er en praksismodel, som forvaltningen allerede har afprøvet på én institution med stor succes, hvorfor denne praksis nu udbredes til alle institutioner.

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

Nye fleksible ydelser:

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

#### 46.4 ØKONOMI

De forskellige indsatser i forslaget spiller sammen og økonomien kan ses som en helhed.

Den tættere kontakt og øgede dialog med sagsbehandleren betyder at antallet af sager pr. sagsbehandler nedjusteres, og der vil dermed være en varig merudgift til opnormering af sagsbehandlerårsværk.

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

Tidlig og forebyggende indsats med fokus på forældrenes rolle og kompetencer indebærer, at barnets/den unges kontaktperson bidrager med tættere opfølgning og støtte, bl.a. med træning i forælderrollen.



Derudover vil man i Familiehuset tilbyde åben rådgivning, så familier lettere kan henvende sig for at få hjælp og støtte.

**Tabel 1. Varige ændringer**

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

**Tabel 2. Investeringer i forslaget, inkl. 2016**

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

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

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

#### 46.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

**Tættere opfølgning** – De interne arbejdsprocedurer og metoder for sagsbehandling skal justeres, så der skabes mulighed for en tættere opfølgning. Implementeringen af nye arbejdsprocedurer og metoder vil være bundet op på, at der skal følges op flere gange om året end de to lovpligtige opfølgninger ex. en gang i kvartalet eller mere efter behov. Der vil blive udviklet en procesplan for en koordineret helhedsorienteret opfølgning, hvor

relevante parter inviteres med til dele af opfølgningerne. Det kan være barnets skoletilbud, det hospital barnet har kontakt med, andre sagsbehandlere eller søskende, der har hjælpeforanstaltninger ex. fra BBU, som indgår som en del af opfølgningen. Der vil derudover blive udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse af, hvordan man opnår en større grad af inddragelse af familiens netværk, således at der i højere grad fokuseres på at aktivere de ressourcer, der i forvejen, er omkring familien.

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

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

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

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

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

#### 46.6 FORSLAGETS EFFEKT

- Styrket opfølgning, koordinering og helhedsorientering i sagsbehandlingen.
- Større fokus på hele familien og ikke kun på barnets eller den unges specifikke udfordringer, så hele familiens trivsel øges.
- Etablering af tidsafgrænsede og mere fleksible indsatser, der løbende kan justeres i forhold til barnets, den unges og familiens behov, så indsatsen målrettes den enkelte familie med øget mestring til følge.
- Flere børn og unge med funktionsnedsættelse opnår større selvhjulpethed og mestrer i højere grad deres eget liv.
- Fokus på overgangen til voksen, skole, uddannelse, fritidsaktiviteter og beskæftigelse styrkes.
- Nemmere adgang til råd og vejledning
- Flere børn og unge samt deres familier oplever at være i tættere kontakt med deres sagsbehandler
- Flere børn og unge samt deres familier er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen

- Flere familier forbliver samlet (undgår brud)

#### **46.7 OPFØLGNING**

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

#### **46.8 RISIKOVURDERING**

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

## Forslag 47

### CSC Social Mobility

#### Socialforvaltningen

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.

#### 47.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 47.2 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.

### 47.3 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.

### 47.4 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 1. Varige ændringer, service

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

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

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

Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget

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

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

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

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

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

#### 47.5 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.

#### 47.6 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.

#### 47.7 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.

## 47.8 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

## 47.9 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.

## Forslag 48

### Borgeradgang på socialområdet via Borger.dk

#### Socialforvaltningen

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.

#### 48.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 48.2 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

#### 48.3 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 selvbetjeningsstiltag 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.

#### 48.4 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 1. Varige ændringer, service**

	1.000 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
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>0</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

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

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

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

Udgifterne består blandt andet af:

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

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

#### **48.5 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.

#### **48.6 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.

#### **48.7 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.

#### 48.8 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

#### 48.9 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

## Forslag 49

### TV01 – Bedre brug af hjælpemidler på botilbud

#### Socialforvaltningen

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

#### 49.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 49.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I dette forslag fokuseres på:

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

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

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

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

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

### 49.3 FORSLAGETS INDHOLD

De tre teknologier som forslaget indeholder:

#### 1) Spiseteknologi

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

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

#### 2) Vasketoiletter

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

#### 3) Vendeteknologi – EKA-move

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

### 49.4 ØKONOMI

#### Omkostninger

- Indkøb af teknologier. Indkøbspriserne er baseret på priser fra Hjælpemiddelcenteret i Københavns Kommune samt Socialstyrelsens Hjælpemiddelbase.
  - o Spiseteknologi 28.000-40.000 kr. stykket

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

### Volumen

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

### Gevinster

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

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

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

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

#### 49.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen starter op medio 2016.

##### 2. halvår af 2016:

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

##### 1. halvår af 2017:

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

##### 2. halvår af 2017:

Fuld implementering er gennemført.

#### 49.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

#### 49.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

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

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

#### 49.8 OPFØLGNING

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

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

#### 49.9 RISIKOVURDERING

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



## Forslag 50

### TV02 - Online støtte i hjemmevejledning og bostøtte til flere målgrupper

#### Socialforvaltningen

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

#### 50.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 50.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

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

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

- Succesfuld implementering kræver stabil drift af teknologien, samt at medarbejdere og borgere opkvalificeres og involveres i brug af teknologier.

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

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

### 50.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

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

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

Støtten gennem skærmbesøg kan fx være:

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

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

## 50.4 ØKONOMI

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

Beregningerne er baseret på:

### Omkostninger:

- Udgifter til den tekniske løsning til software til dialog mellem medarbejdere og borgere er beregnet ud fra Skype for Business. Licenser: Der er ved KK indkøbt ca. 2.500 Enterprise Licenser og 20.000 standard licenser, som omkostningsfrit kan anvendes til og med 2017. Fra primo 2018 vil licenser koste ca. 350 kr. pr. år pr. licens. Udregninger er baseret på at medarbejdere anvender licens, mens borgere ikke har behov for licens.
- Udgifter til hardware er beregnet ved:
  - At tæt på alle borgere forventes at låne hardware til skærmbesøg (tablets) i de første år, og at der løbende vil være flere borgere, der kan bruge eget device (på sigt 60%).
  - Gennemsnitlige omkostninger pr. device: indkøb 2.100 kr.; levetid 3 år.
- Udgifter til projektledelse og organisationsunderstøttelse er prioriteret højt for at sikre at de forudsatte gevinster kan realiseres. På tværs af implementeringerne er afsat (afrundede tal)
  - ¼ fuldtidsstilling til projektledelse i 2,5 år (årsværk sat til 550 t.kr.)
  - 310 t.kr. til organisationsunderstøttelse (timepris 250 kr.) fordelt på:
    - 50 t.kr. til kompetenceudvikling i 2016-2018 af skærmambassadører til videre sidemandsoplæring: 4 timers kursus til en skærmambassadør pr. 4 medarbejdere, der skal yde støtte online.
    - 140 t.kr. i 2016-2018 til dækning i ydertimerne på §107-botilbud under overgangen til online støtte svarende til i snit 40 timer pr/år/tilbud under implementeringen. Investeringen sikrer borgerne tryghed og medarbejderne fleksibilitet i overgangsfasen.
    - 120 t.kr. til ekstra medarbejdertimer til oplæring af borgere og deltagelse i implementeringsfase svarende til i snit 5 timer/medarbejder i hjemmevejledning og bostøtte under implementering.

### Volumen:

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

### Gevinster:

- Varigt 1 mio. kr. ved at skærmbesøg og nye arbejdsgange reducerer ressourceforbruget på medarbejdere i ydertimerne på §107-botilbud svarende til to fuldtidsstillinger ved fuld implementering
- Varigt 750. t.kr. ved at skærmbesøg reducerer ressourceforbruget på medarbejdertimer til nogle borgere på grund af mindre vejtid, kortere besøgstider, kortere støtteforløb og mere effektiv planlægning (se ”effekt”). Ved fuld implementering svarer ressourcebesparelsen til i gennemsnit:

- 12-15 min pr. uge for borgere med autismspektrumforstyrrelser eller kognitive funktionsnedsættelser, der modtager online støtte
- 25 min pr. uge for borgere med sindslidelser eller andre sociale problematikker, der modtager online støtte.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

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

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

## 50.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

### *Tidsplan for implementeringen*

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

### *Krav til involverede forvaltninger*

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

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

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

#### *Implementeringsstrategi – MinTeknologi*

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

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

"Min Teknolog" tilpasses lokalt på baggrund af følgende retningslinjer for implementering af teknologi:

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

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

## **50.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE**

### *Medarbejdere*

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

### *Borgere*

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

## 50.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget spiller aktivt ind i københavnertællingens mål om social mobilitet ved at forbedre livssituationen for de borgere, der tilbydes nye støtteformer og 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:

*Borgerrettede effekter, hvor borgere:*

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

*Medarbejderrettede effekter, hvor medarbejdere:*

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

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

## 50.8 OPFØLGNING

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

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

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

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

## 50.9 RISIKOVURDERING

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

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



# Forslag 51

## TV03 - CSC Social Merværdi

### Socialforvaltningen

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

#### 51.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 51.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

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

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

#### 51.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

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

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

- Borgers økonomi v2 – automatisk beregninger af udgifter til og for borgerne
- Magtanvendelse på børneområdet
- Tilbudsportal

#### 51.4 ØKONOMI

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

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

Dele af projektet finansieres desuden af eksisterende midler afsat til digitalisering.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

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

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

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

### 51.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

### 51.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

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

### 51.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

### 51.8 OPFØLGNING

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

### 51.9 RISIKOVURDERING

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

## Forslag 52

### TV09 - Facility Management – en ny organisering af Socialforvaltningens ejendomsdrift

#### Socialforvaltningen

Socialforvaltningen ønsker optimering af ejendomsdriften via samling af ejendomsopgaver i en fælles ejendomsdriftsenhed under en leverandør

#### 52.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

#### 52.2 BAGGRUND OG FORMÅL

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

#### 52.3 FORSLAGETS INDHOLD

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

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

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

#### 52.4 ØKONOMI

Udbuddet har givet Socialforvaltningen betydelig effektivisering over de kommende år. Jf. nedenstående tabel 1.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

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

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

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

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

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

### 52.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

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

### 52.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

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

### 52.7 FORSLAGETS EFFEKT

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

### 52.8 OPFØLGNING

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

### 52.9 RISIKOVURDERING

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

## TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

## Forslag 53

### Optimering af drift

Teknik- og Miljøforvaltningen

Projektet har til formål;

at optimere driften af vintertjenesten,

at tilpasse personale til varetagelse af interne serviceopgaver efter opsigelse af lejemål svarende til tre etager på Islands Brygge 37.

#### 53.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Optimering af vintertjenesten*	Drift	-121	-311	-311	-311
Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål	Drift	-290	-415	-415	-415
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-411</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Drift</b>	<b>-411</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

\* 61 t.kr. bidrager til TMF's forvaltningsspecifikke effektiviseringer og 60 t.kr. anvendes på interne omprioriteringer.

#### 53.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Der er identificeret økonomiske potentialer ved at ændre arbejdstidsaftalerne i vintertjenesten samt opsigelse af lejemål på Islands Brygge.

- Effektivisering af vintertjenesten består af tre delelementer; omlægning af administrative arbejdsfunktioner, ændret brug af tilsynsførende og reduceret adgang til overtid via ændrede arbejdstidsaftaler. Formålet er at optimere og målrette ressourceanvendelse i styringen af vintertjenesten. Forslaget berører således ikke niveauet for saltning og rydning. Januars udfordringer med sen rydning og saltning skyldtes ikke ændrede arbejdstidsforhold, men en fejlvurdering af vejrlig og en for stor tilbageholdenhed med igangsættelse af saltning af hensyn til de økonomiske omkostninger.
- Opsigelse af lejemål svarende til tre etager på Islands Brygge hvilket frigiver et årsværk. Formålet med effektiviseringsforslaget er at tilpasse bemanningen til den nye mængde opgaver.

#### 53.3 FORSLAGETS INDHOLD

**Effektivisering af vintertjenesten:**

1. Omlægning af administrative arbejdsfunktioner.

2. Omlægning af arbejdsplan for tilsynsførende så kapaciteten udnyttes optimalt. Samtidig er dokumentationen af det førte tilsyn på en gang stærkt forbedret og forenklet gennem anvendelse af ny teknologi.
3. Indgåelse af ny arbejdstidsaftale med FOA, der sikrer optimal ressourceudnyttelse. Herudover vurderes det, at overtidsforbruget kan minimeres yderligere i løbet af de næste to-tre år via en strategisk rekruttering af medarbejdere til vintertjenesten, hvilket vil sige ansættelse af medarbejdere, der har de fornødne kompetencer til at løse opgaver i vintertjenesten og som kan frigøres fra ordinære arbejdsopgaver i vinterhalvåret.

#### Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål:

1. Opsigelse af lejemål – svarende til tre etager - på Islands Brygge 37.
2. Antallet af serviceopgaver bliver herved reduceret og bemanningen tilpasses herefter den nye mængde opgaver.
3. Optimering af arbejds gange sikrer, at brugerne af de to administrative bygninger ikke vil opleve et ændret serviceniveau.

#### 53.4 ØKONOMI

Forslaget kræver ingen investeringer og effektiviseringsgevinsten findes i lønmidler.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Effektivisering af vintertjenesten	-121	-311	-311	-311
Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål	-290	-415	-415	-415
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-411</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>	<b>-726</b>

#### 53.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

##### Effektivisering af vintertjenesten:

- Omlægning af administrative arbejdsfunktioner er sket.
- Omlægning af arbejdsplan for tilsynsførende så kapacitet udnyttes optimalt er sket.
- Indgåelse af ny FOA arbejdstidsaftale for en personalegruppe er sket.

##### Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål:

Enhedschefen vil, i samarbejde med medarbejderne, reorganisere teamet og optimere arbejdsgangene, så de tilpasses de nuværende serviceniveau.

#### 53.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

##### Effektivisering af vintertjenesten:

Beslutningen er truffet og implementeret af ledelsen. Medarbejderne er orienteret.

##### Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål:



Resterende medarbejdere skal arbejde med optimering af arbejds gange.

### 53.7 FORSLAGETS EFFEKT

#### Effektivisering af vintertjenesten:

- Kvalitetsniveauet forbliver uændret. Grundet teknologisk udvikling er kvaliteten af det udførte tilsyn stærkt forbedret.

#### Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål:

- Såvel bruger- som medarbejdertilfredshed forventes at forblive på det nuværende niveau.

### 53.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Optælling af m <sup>2</sup> iht. lejekontrakter	Beregning af m <sup>2</sup> pr. årsværk	TMF	2015
Timeforbrug nedbringes	Registrering af timeforbrug	TMF	Løbende
Reduceret adgang til overtid	Personalegruppes forbrug af overtimer opgøres	TMF	Ved sæsonens afslutning
Reducering af tilsynsførende udkald	Opgørelse af det gennemsnitlige forbrug af tilsyn	TMF	Ved sæsonens afslutning

### 53.9 RISIKOVURDERING

#### Effektivisering af vintertjenesten:

Der er i overgangsfasen risiko for faldende medarbejdertilfredshed.

#### Reduktion i lønbudget som konsekvens af opsagt lejemål:

Såfremt medarbejderen ikke er omstillet medio 2016, er der risiko for at omstillingspotentialet ikke nås.

## Forslag 54

### Mere hensigtsmæssig placering af affaldskurve

Teknik- og Miljøforvaltningen

Et pilotprojekt der indeholder en systematisk gennemgang af placeringen af byens affaldskurve, herunder at fjerne de ikke anvendte kurve.

#### 54.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>			-200	-400	-400	-400
<b>Samlet varig ændring</b>			-200	-400	-400	-400
<b>Implementeringsomkostninger</b>		1.000				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>						
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		1.000	-200	-400	-400	-400
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3 år					

#### 54.2 BAGGRUND OG FORMÅL

København skal være en ren by og opleves som sådan af Københavnerne og dem, der gæster byen. Københavns kommune bruger derfor mange ressourcer på at tømme affaldsspande på gader, på pladser, i parker og grønne områder. Det er imidlertid samtidig erfaringen hos de udførende medarbejdere, at de under tømningssarbejdet støder på tomme affaldskurve. Derfor ønsker Teknik- og Miljøforvaltningen at undersøge effekten af at reducere det samlede antal affaldskurve og samtidigt sikre en mere hensigtsmæssig placering af de kurve, der er behov for. Tiltaget vil forventeligt gøre driften billigere, da tidsforbruget vil blive mindre samtidig med, at vedligeholdelsesomkostningerne til affaldskurvene reduceres.

Tømning af affaldskurve er en fysisk meget belastende opgave, som kun bør udføres i den udstrækning, der reelt er behov for. Business casen indebærer derfor også en forbedring af arbejdsmiljøet.

Forvaltningen har således identificeret en række arbejdsmiljømæssige og økonomiske incitamentter til at optimere varetagelsen af opgaven med at tømme og vedligeholde affaldskurve. Med henblik på at indsamle praktisk erfaring med optimering af opgaveløsningen, ønsker Teknik og Miljøforvaltningen at igangsætte et pilotprojekt i afgrænsede dele af byen. Viser pilotprojektet at tømning og vedligeholdelse af affaldskurve har den forventede effekt – bedre arbejdsmiljø og lavere driftsomkostninger – kan de identificerede løsninger udbredes til hele kommunen.

### 54.3 FORSLAGETS INDHOLD

På baggrund af ovenstående vil forvaltningen etablere forskellige forsøgsområder, hvor pilotprojektet kan implementeres i løbet af 2016. Pilotprojektet har bl.a. som mål at reducere antallet af små affaldskurve med samlet set 25 %, og det forventes, at der derved frigives et årsværk (jf. punkt 4 herunder).

De kurve, der fjernes, vil være de mindst benyttede, hvilket baseres på en systematisk gennemgang af kurvenes brug og placering. Gennemgangen vil samtidig give et godt grundlag for at foretage en optimal placering af kurve og en vurdering af, hvor der eventuelt er brug for flere eller større kurve.

For at nå målet om dels en mere hensigtsmæssig placering af affaldskurvene og dels en reduktion af små affaldskurve med 25 % vil forvaltningen gøre følgende:

- Inddrage erfaringer fra affaldsforsøg i Gothersgade "Affald i nattelivet".
- Inddrage erfaringer fra affaldsforsøg i det tidligere Center for Park og Natur, hvor de små kurve blev erstattet af store.
- Inddrage erfaringer fra Naturstyrelsen, der har gennemført samme øvelse med reducere af affaldskurve.
- Kontakte konsulentfirma med henblik på ekstern bistand til strategisk placering, eventuelt koblet til en GIS analyse.
- Invitere studerende med til analysearbejdet.
- Overveje udlicitering af affaldstømning på et afgrænset areal.
- Foretage GIS-analyse.
- Udarbejde en kommunikationsplan i forhold til borgerne, der vil blive direkte berørt af de ændrede forhold omkring antal og placering af affaldskurve.
- Inddrage viden og hands on erfaring fra medarbejderne i forhold til brugerne og affaldsmængde.
- Indhente et kvalificeret estimat på omkostningerne ved nedtagning og besparelsen på reparation og vedligeholdelse af nævnte inventar.
- Undersøge muligheden for at benytte skraldespande med chip, som selv melder "klar til tømning".
- Benytte erfaringerne fra kampagnen Ren Kærlighed til Kbh, bl.a. i forhold til anvendelsen af nudging som metode.
- Undersøge muligheden for at erstatte manuelle løft med maskinelle løft.

### 54.4 ØKONOMI

Forslagets økonomiske konsekvenser er beregnet ud fra en kvalificeret vurdering af, hvor mange mandetimer, der bruges på at tømme affaldskurve i dag i det udpegede område.

Der bruges fire til fem årsværk på tømning af affaldskurve. Med en reduktion af kurvene kombineret med smartere placering, er det forvaltningens forventning at kunne effektivisere med ét årsværk à 400.000 kr.

Forslagets investeringsbehov dækker dels fysisk nedtagning af kurve/evt. genopretning af underlag men også ressourcer til analysen, der skal kvalificere de konkrete beslutninger om reduktion og placering.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
	-200	-400	-400	-400
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	-200	-400	-400	-400

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)						Søges i Innovationspuljen
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt	
Materiel/affaldskurve	600						
Konsulentbistand	200						x
Tællinger, målinger mv.	200						
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.000</b>						

#### 54.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen af pilotprojektet vil ske i 2016 og fremefter.

Analyse: 2015 → 06-2016

Fjernelse og flytning af affaldskurve: 06 → 12-2016

Realiseret gevinst baseret på nye placeringer: 01-2017

#### 54.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE

Afmontering og eventuel genplacering af affaldskurve vil ske på grundlag af en undersøgelse af borgernes brug af kurvene og på medarbejdernes erfaringer med affaldsmængder i de enkelte kurve og områder.

Medarbejdernes viden er unik og helt afgørende for en begavet implementering af projektet.

Desuden foretages:

1. brugeranalyse: en analyse af, hvilke brugere der anvender de forskellige kurve, kan støtte udvælgelsen.
2. en GIS analyse til understøttelse af den analoge analyse. GIS analysen er en nødvendig forudsætning for den endelige beslutning om afmontering og omplaceringer.

Projektets succes kræver en målrettet kommunikations- og informationsindsats over for borgerne.

#### 54.7 FORSLAGETS EFFEKT

Bedre arbejdsmiljø.

Besparelse på løn- og driftsomkostninger som følge af et reduceret antal affaldskurve, der skal tømmes og vedligeholdes.

Mere hensigtsmæssig placering af kurve vil lette driften.

Brugerens tilfredshed med muligheden for at kunne komme af med affald i byrummet øges.

#### 54.8 OPFØLGNING

Medarbejderdialog om arbejdsmiljø/trivsel.

Tidsmålinger med henblik på at dokumentere et mindre tidsforbrug til opgaveløsningen.

Registrering af borgerhenvendelser.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Tidsreduktion	Tidsregistrering	TMF	Årligt indtil 2019
Bedre oplevet arbejdsmiljø	Medarbejderdialog/APV målinger	TMF	Årligt indtil 2019
Antal borgerhenvendelser vedr. renholdelsen i de pågældende områder bliver på samme niveau el daler	Registrering af henvendelser/klager	TMF	Årligt indtil 2019

#### 54.9 RISIKOVURDERING

Følgende elementer indgår i den samlede risikovurdering:

- Medarbejdernes trivsel og motivation.
- Forringelse af oplevet serviceniveau.
- Øget antal borgerhenvendelser/nedgang i borgertilfredshed.
- Øget ressourcetræk i implementeringsperioden med manuel opsamling af "flyvende" affald.

## Forslag 55

### Optimering af driften af legepladserne i Valby, Kgs. Enghave og Amager

Teknik- og Miljøforvaltningen

Pilotprojekt der med små ændringer i byrummet gør driften af legepladserne nemmere og dermed billigere.

#### 55.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>		-125	- 250	- 250	- 250	- 250
<b>Samlet varig ændring</b>		-125	- 250	- 250	- 250	- 250
<b>Implementeringsomkostninger</b>		500				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>						
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		375	- 250	- 250	- 250	- 250
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3 år					

#### 55.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Medarbejderne oplever aktuelt forhindringer for at udføre renholdningsarbejdet effektivt, hvilket kobles til legepladsernes indretning og placeringen af inventar, fx skraldespande. Formålet med pilotprojektet er derfor at vise, om der ved brug af relativt enkle greb kan ske en optimering af renholdelsen af legepladserne.

Viser det sig, at beskedne ændringer af legepladsernes indretning kan føre til en effektivisering af renholdningsopgaven, kan de løsninger, som pilotprojektet anviser, udbredes til alle offentlige legepladser i kommunen.

#### 55.3 FORSLAGETS INDHOLD

Pilotprojektet "Optimering af driften af legepladserne i Valby, Kgs. Enghave og Amager" indebærer en mindre ændring af flere legepladser i form af placering og størrelse af skraldespande samt sikre adgangsveje for eksempelvis fejmaskiner, så spildtid samtidig mindskes.

#### 55.4 ØKONOMI

Beregningen bygger på en gennemsnitlig tidsbesparelse på ca. 5-7 min. pr. legeplads pr. dag. Der udføres renholdningsopgaver på legepladser alle dage i løbet af året, hvilket for de udvalgte legepladser giver en årlig besparelse på 200.000 kr. – 300.000 kr.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-125</b>	<b>-250</b>	<b>-250</b>	<b>-250</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)					
	2016	2017	2018	2019	2020	I alt
Tilpasning af fysiske forhold mhp fremkommelighed for fx fejmaskiner	500					
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>500</b>					

**55.5 FORDELING PÅ UDVALG**

Forslaget påvirker kun Teknik- og Miljøudvalgets budget.

**55.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Der skal ske en gennemgang af legepladsernes indretning, hvorefter der foretages små justeringer af placeringen af skraldespande, legeredskaber og andet inventar.

**55.7 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE, VIRKSOMHEDER OG BORGERE**

Forslaget bygger på medarbejdernes erfaringer, og deres deltagelse i projektet er derfor en forudsætning for det videre arbejde. Brugere af legepladserne inddrages ligeledes i ændringerne.

**55.8 FORSLAGETS EFFEKT**

Et reduceret tidsforbrug til renholdelse af legepladserne, herunder fejning og tømning af skraldespande. Der forventes ikke et kvalitetsfald på legepladserne, da der er tale om en effektivisering.

**55.9 OPFØLGNING**

Teknik- og Miljøforvaltningen vil følge op på projektet via egne kvalitetsmålinger og registrering af borgerhenvendelser/klager

Hvordan måles succeskriteriet		Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Kvaliteten af renholdelsen på legepladserne er steget (0-punktmåling foretages)		TMF	I 2017
Tidsreduktion	Tidsregistrering af medarbejdernes arbejdstid	TMF	I 2017
Brugertilfredshed bliver på samme niveau	Registrering af borgerhenvendelser	TMF	I 2017

### 55.10 RISIKOVURDERING

Det er afgørende, at brugere og andre interessenter ikke oplever forslaget som en forringelse af legepladsen eller som en kvalitetsnedgang i driftsniveauet. Dette skal der være særlig opmærksomhed på.



## Forslag 56

### Optimerede arbejdsgange i Byens Drift, Center for Drift Syd

Teknik- og Miljøforvaltningen

Projektet skal sikre at arbejdstiden bruges optimalt i forhold til kerneopgaven.

#### 56.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Besparelser på timeforbrug og udgiftsmidler	Drift	-259	-778	-1.297	-1.297
<b>Samlet varig ændring</b>					
	<b>Drift</b>	<b>-259</b>	<b>-778</b>	<b>-1.297</b>	<b>-1.297</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Workshop omkostninger	Drift	195			
Tekniske hjælpemidler (ipads, kamera etc.)	Drift	105			
Driftsmæssige hjælpemidler	Drift	35			
Diverse	Drift	25			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>					
	<b>Drift</b>	<b>360</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>					
	<b>Drift</b>	<b>101</b>	<b>-778</b>	<b>-1.297</b>	<b>-1.297</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2 år				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2 år				

#### 56.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Stigende befolkningstal i København og øget brug af byens rum gør det nødvendigt, at der konstant arbejdes med at sikre den mest effektive og optimale drift af byen. Dette skal blandt andet ske ved at optimere de daglige arbejdsgange og sikre, at hver enkelt medarbejder kan arbejde så effektivt som muligt. Det er optimering af den daglige drift, der skal sikre en effektiviseringsgevinst i form af lønmidler og udgiftsmidler.

#### 56.3 FORSLAGETS INDHOLD

Projektet skal sikre, at arbejdstiden bruges optimalt i forhold til kerneopgaven og indeholder følgende elementer:

- Ved hjælp af driftsoptimerende værktøjer (LEAN) skal spildtid mindskes i de daglige arbejdsgange for alle medarbejdere i CDS, dvs. ledere, specialarbejdere, gartnere og administrative støttefunktioner.
- Beskrivelser af opgaver og arbejdsgange skal være klare og forstået.
- Ved hjælp af tværgående arbejdsprocesser skal samarbejdet styrkes og kendskabet til hinandens opgaver og kompetencer understøttes. Dette kræver en analytisk gennemgang af enhedernes opgaver, medarbejdernes kompetencer og anvendelsen af disse i den daglige drift.

Ved at arbejde fokuseret med optimering af arbejdsgange, øget kendskab til egne og kollegers opgaver og derigennem mere tværgående samarbejde, kan driften af området effektiviseres. Hver enkelt medarbejder kan herigennem løse en større opgavemængde, hvilket vil muliggøre realisering af gevinster. Det er således den daglige drift, der skal levere gevinsten – både i form af lønmidler og udgiftsmidler.

#### 56.4 ØKONOMI

Beregningen bygger på en forventet gennemsnitlig tidsbesparelse pr. medarbejder på 20 minutter dagligt, svarende til estimeret 30-40 timer for hele Center for Drift Syd om dagen. Tidsbesparelsen sker ved en mere hensigtsmæssig tilrettelæggelse af opgaveløsningen, herunder større forståelse for koordinering og samarbejde på tværs af teams.

Forslagets investeringsbehov dækker undervisning af medarbejdere i LEAN-begreberne målrettet centret og dets opgaver, afholdelse af workshops omkring motivation og teamkultur samt besøg i andre kommuner eller virksomheder, der har gennemført lignende optimering af arbejdsgange. Herudover skal der evt. investeres i tekniske hjælpemidler, som fx iPads, kamera og projektor samt driftsmæssige hjælpemidler og inventar (reoler mv.).

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer, service</b>	-259	-778	-1.297	-1.297
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	-259	-778	-1.297	-1.297

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l)					Investeringspuljen (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
<b>Workshop omkostninger</b>					195	X
Konsulentonorar, mv.	125					X
Afholdelsesudgifter i forbindelse med medarbejdermøder - forplejning mv.	45					X
Forskellige kursusafgifter for medarbejdere	25					X
<b>Tekniske hjælpemidler</b>					105	X
10 iPads, 6 kameraer, software mv.	105					X
<b>Driftsmæssige hjælpemidler</b>	35				35	X
<b>Diverse</b>					25	X
Virksomhedsbesøg	15					X
Litteratur og andet matr.	10					X
<b>Investeringer totalt, service</b>	360				360	X

### **56.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Der tages afsæt i LEAN værktøjer, og der afholdes workshop og arbejds møder primo 2016.

Projektet implementeres gradvist i én enhed ad gangen. Ledere og medarbejdere skal indledningsvis kompetenceudvikles, så de er klædt på at til gå ind i processen. Dette sker bl.a. via workshops og arbejds møder primo 2016.

For ledelsens vedkommende vil fokus her være på den kommunikative og strategiske del af projektet, da erfaringen er at LEAN-initiativer ofte misforstås eller italesættes uhensigtsmæssigt. Det skal derfor fra start sikres, at lederne formår at rammesætte projektet og dets perspektiver på en god og konstruktiv måde til medarbejderne. Desuden skal lederne have stort fokus på løbende information og inddragelse, særligt i opstartsfasen.

Alle medarbejdere skal kompetenceløftes, så de får en mere rationel tilgang til at kunne planlægge deres arbejdsopgaver. Dette kan f.eks. ske gennem kurser i arbejdsplanlægning, instruktøruddannelse, mentoruddannelse m.v. Disse kurser målrettes Center for Drift Syds opgaver og medarbejdere.

Både medarbejdere og ledere vil derudover løbende blive kompetenceudviklet.

Samtidig vil opgaver og processer gradvist blive kortlagt, hvorefter driftsoptimerende tiltag identificeres og føres ud i praksis. Der sker løbende opfølgning i de enkelte enheder og teams.

### **56.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

Projektet kræver en høj grad af medarbejderinvolvering. Inddragelse vil foregå på mange niveauer og i flere tempi afhængig af situationen.

Der skal desuden afholdes virksomhedsbesøg hos andre kommuner eller samarbejdspartnere, der har prøvet lignende processer.

### **56.7 FORSLAGETS EFFEKT**

Projektet vil medvirke til at sikre en mere effektiv drift af byen, hvor hver enkelt medarbejder bruger mere tid på at løse kerneopgaven. Dette giver både værdi for enhedens kapacitet ift. at løse opgaver og for den enkelte medarbejder, der vil opleve mindre frustrerende spildtid i den daglige opgaveløsning. På længere sigt vil det samlede kompetenceløft ift. rationel og effektiv planlægning af arbejdsopgaver sikre en løbende vurdering af, hvordan ressourcerne bruges bedst muligt – også når nye opgaver kommer til.

### **56.8 OPFØLGNING**

Teknik- og Miljøforvaltningen vil følge op på projektet via egne kvalitetsmålinger og registrering af antallet af borgerhenvendelser/klager og disses karakter.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Færre borgerklager	Registrering af borgerhenvendelser.	TMF	2018
Tidsreduktion	Tidsregistrering af medarbejdernes arbejdstid.	TMF	2018
Nedgang i sygefravær og større trivsel	Opfølgning på sygefravær og de tilbagevendende trivselsmålinger.	TMF	Løbende

### 56.9 RISIKOVURDERING

Følgende elementer indgår i den samlede risikovurdering:

- Medarbejdernes trivsel og motivation.
- Dårlig kommunikation og medinddragelse/involvering kan få medarbejderopbakningen til at skride.
- Der kan ske et fald i både produktivitet og trivsel i en periode pga. frustrationer omkring projektet og de nye krav.

## Forslag 57

### Insourcing af opgaver med drift og tilsyn af broer

#### Teknik- og Miljøforvaltningen

Der etableres et bro-team i Teknik- og Miljøforvaltningen til varetagelse af opgaver med eftersyn, vedligeholdelse og småreparationer af både oplukkelige og ikke-oplukkelige broer samt af tilstødende bygningsværker.

#### 57.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Årlige omkostninger til eksterne leverandører i forbindelse med intern overtagelse af broeftersyn og -vedligehold	Drift	-4.850	-4.850	-4.850	-4.850
Omkostninger i forbindelse med intern overtagelse af broeftersyn og -vedligehold	Drift	-2.700	-2.700	-2.700	-2.700
Årlig driftsomkostninger	Drift	-150	-150	-150	-150
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Etablering og materiel	Drift	2.500			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>2.500</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Drift</b>	<b>500</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2 år				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2 år				

#### 57.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Forslaget medfører insourcing af en række opgaver vedr. drift og tilsyn af broer og andre bygværker. Det primære formål er at spare omkostninger, men hertil kommer, at forvaltningen vil opnå større kontrol over opgavernes udførelse.

#### 57.3 FORSLAGETS INDHOLD

Der etableres et broteam i Teknik- og Miljøforvaltningen til varetagelse af opgaver med eftersyn, vedligeholdelse og småreparationer af både oplukkelige og ikke-oplukkelige broer samt af tilstødende bygningsværker. Disse opgaver varetages i dag af eksterne leverandører, og beregninger viser at de interne omkostninger (primært løn) til løsning af opgaverne i et internt broteam vil være betydeligt mindre end de udgifter, der i dag betales til eksterne leverandører.

#### 57.4 ØKONOMI

Der ansættes et team med 5 medarbejdere, heraf en teamleder og 4 håndværkere med ekspertiser inden for brovedligeholdelse til en samlet årsløn (inkl. pension og overhead mv.) på i alt ca. 2,7 mio. kr. Hertil kommer årlige driftsudgifter for ca. 150.000 kr., svarende til samlede interne udgifter på 2.850.000 kr.

Det vurderes, ud fra en gennemgang af nuværende opgaver og betalinger, at broteamet vil kunne varetage udførelsen af opgaver, der i dag medfører årlige omkostninger til eksterne leverandører (primært løn) på ca. 4,85 mio. kr.

Der er anslået implementeringsomkostninger for ca. 2,5 mio. kr. i startåret (2017) til etablering og materiel, herunder 0,5 mio. kr. til indkøb af biler, 1,2 mio. kr. til indkøb af særligt måleudstyr og værktøj til broeftersyn og -vedligehold., 0,8 mio. kr. til indretning af værksted og oplæring.

Tabel 1. Varige ændringer

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer, service	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
Varige ændringer totalt, service	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. (2017 p/l)					Investeringspuljen (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Investeringer, service						
Indkøb af biler	500					X
Værktøj og særligt måleudstyr	1.200					X
Indretning af værksted og oplæring	800					X
Investeringer totalt, service	2.500					X

#### 57.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Planlægning af organisation og implementering vil finde sted løbende gennem 2016 med forventet start fra 2017.

#### 57.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Ingen særlige forhold.

#### 57.7 FORSLAGETS EFFEKT

Opgaverne forventes løst i samme kvalitet og samme omfang som hidtil. Der forventes der ingen særlige konsekvenser for medarbejdere eller borgere.

## 57.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
At de forventede besparelser realiseres	Omkostninger til broteam sammenholdes med de udgifter man før anvendte til eksterne leverandører.	TMF/Byens Fysik	Målinger gennem 2017, men først endeligt i februar 2018, når regnskabet for 2017 foreligger.

## 57.9 RISIKOVURDERING

Forslagets gennemførelse forudsætter, at der vil kunne ansættes nye medarbejdere til broteamet med de nødvendige kompetencer, samt at dette vil kunne ske allerede fra primo 2017. Herudover vurderes der ikke at være særlige risici forbundet med forslaget.

## Forslag 58

### Udvidelse af Digital understøttelse af arbejdsgange der foregår i byrummet (PUMA) i hele Teknik- og Miljøforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Projektet vil øge den digitale understøttelse af forskellige mobile arbejdsgange; før, under og helt til afslutningen af en opgave.

#### 58.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Besparelser på timeforbrug, materiel og brændstof	Drift	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Drift</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Systemudvikling (programmering)	Drift	3.000			
Projektledelse	Drift	600			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Drift</b>	<b>3.600</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Drift</b>	<b>1.600</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2				

#### 58.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Denne Business Case er en udbygning af det, i Effektiviseringsstrategien 2016, vedtagne forslag "Platform til understøttelse af mobile arbejdsgange"(PUMA). PUMA anvendes i dag på bl.a. vejvedligeholdelsesområdet i Teknik- og Miljøforvaltningen og planen er at rulle løsningen ud på flere områder i 2017. Projektporteføljen består af projekter, der dels bygger videre på allerede udviklet funktionalitet, dels udvikler helt ny funktionalitet.

#### 58.3 FORSLAGETS INDHOLD

Det første projekt, der er koblet på PUMA løsningen, er Teknik- og Miljøforvaltningens vejvedligeholdsområde, hvor PUMA nu understøtter et samlet arbejdsworkflow - fra start til slut.. Næste projekt vil koncentrere sig om understøttelse af dels materielstyring dels materieltjek (også kaldet fleet management). Hermed understøttes hele processen fra indkøb af nyt materiel over vedligehold og endelig afskaffelse af materiellet.

PUMA indeholder dermed nu 3 løsninger jævnfør ovenfor, og bliver med nærværende forslag yderligere beriget med ny funktionalitet, der også kan indebære integration til relevante fagsystemer.



De 3 løsninger udgør tilsammen en basisfunktionalitet, der kan justeres efter behov, ligesom der løbende er mulighed for at tilføje yderligere funktionalitet, hvor dette giver værdi for opgaveløsningen.

De nye projekter, der kobles på med denne business case, understøtter følgende typer arbejdsgange og opgaver:

- Beslutningsunderstøttelse
- Tilsyn
- Planlægning af arbejdsudførelse
- Ressourcerejistrering

Teknisk set er PUMA opbygget modulært (i en slags byggeklodser) og skalerbart med brug af åbne it-standarder, der løbende kan tilpasses ændrede behov og med en omkostningseffektiv investeringsprofil.

PUMA vurderes løbende med henblik på at afdække yderligere effektiviseringsgevinster inden for andre mobile arbejdsgange i Teknik- og Miljøforvaltningen.

#### 58.4 ØKONOMI

Forslagets effektiviseringer realiseres i form af reduceret arbejdstid, som følge af digitaliserede arbejdsgange og samling af data, der genererer hurtigt overblik til prioritering af opgaver. Herudover kan der blive tale om reduktion af udgifterne til brændstof, vedligeholdelse af materiel mv.

Projektet prioriterer de enkelte projekter efter gevinststørrelse og behov, så det sikres, at løsningerne bliver bredt ud over Teknik- og Miljøforvaltningen, i den mest hensigtsmæssige rækkefølge. Prioriteringen sker løbende i PUMA styregruppen, ud fra de projekter der er indmeldt i PUMA-porteføljen.

Hensigten er at alle områder med udgående funktioner i Teknik- og Miljøforvaltningen i mere eller mindre grad tilknyttes ordningen.

**Tabel 1. Varige ændringer**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Varige driftsændringer	-2.000	-2.000	-2.000	-2.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

Teknik- og Miljøforvaltningen er ansvarlige for implementeringen af forslaget.

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2017 p/l)					Investeringspuljen (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Systemudvikling (programmering)	3.000					X
Projektledelse	600					X
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>3.600</b>					<b>X</b>

På baggrund af de erfaringer der er med opbygningen af moduler og anvendelsen af den agile udviklingsmetode vurderes det at systemudviklingsopgaven vil løbe op i 3 mio. kr. svarende til ca. 3.000 udviklingstimer. Projektet har i øjeblikket 4 konsulenter siddende, og forventer kun samme kapacitetsforbrug fremover, på trods af forventet stigende gevinst.

### 58.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Projektet er en videreførelse af det igangværende arbejde med PUMA og ligger nye anvendelsesområder og funktioner oven på den basisfunktionalitet, der er beskrevet under punkt 3. Konkret betyder det, at mange af Teknik- og Miljøforvaltningens enheder i 2017 og frem vil opleve, at en lang række opgaver digitaliseres og knyttes sammen således, at den enkelte medarbejder får én samlet adgang til de informationer, der er relevante for at løse opgaven – modsat nu, hvor det kun sjældent er muligt at få et samlet overblik ved opslag i ét enkelt system. Implementeringsomkostningerne går til projektledelse, rådgivning, udvikling og løbende tilpasning af det nye system.

### 58.6 INDDRAGELSE AF MEDARBEJDERE

Projektet arbejder ud fra den agile tankegang, hvor medarbejderne løbende er med i projektet, og specielt udviklingsarbejdet er med til at teste og prøve løsningerne. På den måde sikres det, at såvel medarbejdere som organisation står med en løsning, der tilfredsstiller de ønskede krav og behov.

### 58.7 FORSLAGETS EFFEKT

Den rette systemmæssige understøttelse af mobile arbejdsgange i Teknik- og Miljøforvaltningen vil medføre store effekter, såvel økonomisk, kvalitetsmæssigt som produktivitetmæssigt:

**Økonomisk:** Rent økonomisk vil den rette understøttelse på sigt kunne medføre medarbejderreduktioner på såvel administrativt som mere operationelt niveau. Anvendelsen af PUMA er også grundlaget for at løse forvaltningens opgaver på gadeniveau i et logistisk set bedre set up – dette vil medføre brændstofbesparelser og dermed bidrage til at reducere CO2 udledningen.

**Kvalitetsniveau:** Digitaliseringen medfører et betydeligt kvalitetsløft i forhold til sikring af sammenhængende data på tværs af de enkelte enheder i forvaltningen. Dette bidrager væsentligt til en bedre og mere præcis daglig og langsigtet planlægning. De sammenhængende og valide data kan også anvendes i forhold til borgerne, erhvervsliv, presse og andre der er interesseret at følge løsningen af forvaltningens opgaver.

**Produktivitet:** Den digitale understøttelse af den samlede kæde af delelementer i en driftsopgave betyder samlet set et smidigt flow, hvor adgangen til ventende opgaver og data om disse er enkel for den/de medarbejder(e), der skal udføre arbejdet.

### 58.8 OPFØLGNING

- a) Opfølgningen vil ske på lønomkostninger, og/eller som produktivetsstigning, f.eks. som i antallet af opgaver pr. tidsenhed.
- b) Den kvalitetsrelaterede gevinst vil bero på evt. kvalitetsmæssige målinger efter implementering, med hensyn til reduktion i ombearbejdning samt reducerede antal tilbageløb. Det kan være målinger vedr. opringning/mail for yderligere afklaring eller manglende informationer etc.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Besparelse på 2,0 mio. kr. årligt	Opfølgning på budget og forbrug	Teknik- og Miljøforvaltningen	Årlige budgetopfølgninger

### 58.9 RISIKOVURDERING

PUMA udvikles løbende og som en art prototyping, hvor ikke alle udfordringer og problemstillinger på forhånd er kendte. Der er derfor risiko for, at nogle de planlagte løsninger ikke kan understøtte alle dele af de udgående processer. Det vil da være vanskeligere at realisere alle de anførte effektiviseringer. Dette imødegås ved at der arbejdes med en agil udviklingsform, hvor medarbejderne løbende tester løsningerne af, så det endelige produkt bliver en løsning der tilfredsstillende medarbejdere og organisation 100 %.

## BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN

## Forslag 59

### Øget tilgængelighed af beskæftigelsessystem

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

I forbindelse med genudbydelse af beskæftigelsessystemet Opera stilles i udbuddet krav om en øgning af tilgængelighed for systemet fra i dag 99,0 pct. til 99,5 pct.

#### 59.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Øget tilgængelighed af beskæftigelsessystem	Service	-100	-1.000	-1.300	-1.500
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>-100</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.300</b>	<b>-1.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Service	<b>-100</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.300</b>	<b>-1.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 59.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

#### 59.3 FORSLAGETS INDHOLD

I forbindelse med genudbydelse af beskæftigelsessystemet Opera stilles i udbuddet krav om en øgning af tilgængelighed for systemet fra i dag 99,0 pct. til 99,5 pct. En konservativ vurdering tilsiger, at 0,35 pct. point af den øgede tilgængelighed kan omsættes til produktiv arbejdstid – svarende til 3,5 årsværk på tværs af alle jobcentre. Omvendt vil det tage tid at vænne sig til det nye system. Derfor forventes gevinsten at blive realiseret over en årrække.

#### 59.4 ØKONOMI

Forslaget "1a Øget tilgængelighed i beskæftigelsessystem" er et effektiviseringsforslag, under tema 1 *effektivisering af it- og ejendomsdrift*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
<b>Øget tilgængelighed af beskæftigelsessystem</b>	-100	-1.000	-1.300	-1.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-100</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.300</b>	<b>-1.500</b>

#### 59.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementering vil ske via udbudsmateriale.

#### 59.6 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget indeholder potentiale for effektiv sagsbehandling. Herudover forventes øget tilgængelighed at øge medarbejdertilfredsheden, da det nedbrud af systemer skaber frustrationer hos medarbejdere.

#### 59.7 RISIKOVURDERING

Der vurderes ikke at være væsentlig risiko ved effektiviseringsforslaget.

## Forslag 60

### Prisnedsættelse af KMD Aktiv

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Som følge af en række lovændringer reduceres behovet for funktioner i KMD Aktiv. På den baggrund nedsættes den årlige licens med 50 % svarende til 0,3 mio. kr. årligt.

#### 60.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
<b>Prisnedsættelse af KMD Aktiv</b>	Service	-300	-300	-300	-300
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 60.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

#### 60.3 FORSLAGETS INDHOLD

Som følge af en række lovændringer reduceres behovet for funktioner i KMD Aktiv. På den baggrund nedsættes den årlige licens med 50 % svarende til 0,3 mio. kr. årligt

#### 60.4 ØKONOMI

Forslaget "1b Prisnedsættelse KMD Aktiv" er et effektiviseringsforslag, under tema 1 *effektivisering af it- og ejendomsdrift*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Prisnedsættelse KMD Aktiv	-300	-300	-300	-300
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>	<b>-300</b>

#### **60.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Implementering vil ske via kontakt til KMD.

#### **60.6 FORSLAGETS EFFEKT**

#### **60.7 RISIKOVURDERING**

Der vurderes ikke at være væsentlig risiko ved effektiviseringsforslaget.



# Forslag 61

## Øget compliance på indkøbsaftaler

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

2 mio. kr. af BIFs samlede indkøb til kontorhold mv. købes udenfor de eksisterende indkøbsaftaler. En vurdering af indkøbsmønsteret tilsiger, at disse indkøb kan effektiviseres med minimum 10 pct. – svarende til 0,2 mio. kr. årligt.

### 61.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
<b>Øget compliance på indkøbsaftaler</b>	Service	-200	-200	-200	-200
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

### 61.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

### 61.3 FORSLAGETS INDHOLD

2 mio. kr. af BIFs samlede indkøb til kontorhold mv. købes udenfor de eksisterende indkøbsaftaler. En vurdering af indkøbsmønsteret tilsiger, at disse indkøb kan effektiviseres med minimum 10 pct. – svarende til 0,2 mio. kr. årligt.

### 61.4 ØKONOMI

Forslaget "1c Øget compliance på indkøbsaftaler" er et effektiviseringsforslag, under tema 1 *effektivisering af it- og ejendomsdrift*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Øget compliance på indkøbsaftaler	-200	-200	-200	-200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>

#### **61.5 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget vurderes at betyde en effektivisering med minimum 10 pct. – svarende til 0,2 mio. kr. årligt.

#### **61.6 RISIKOVURDERING**

Der vurderes ikke at være væsentlig risici ved effektiviseringsforslaget.

## Forslag 62

### Ydelsesservice fraflytter Sdr. Boulevard

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Ydelsesservice kan opsiges sit lejemål på Sdr. Boulevard, og i stedet flytte tættere sammen på hovedlejemålet Krumtappen 2 og 4. Her vil man skulle sidde tættere i eksisterende lokaler, samt nedlægge mødelokaler mv.

#### 62.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Ydelsesservice fraflytter Sdr. Boulevard	Service	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 62.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

#### 62.3 FORSLAGETS INDHOLD

Ydelsesservice kan opsiges sit lejemål på Sdr. Boulevard, og i stedet flytte tættere sammen på hovedlejemålet Krumtappen 2 og 4. Her vil man skulle sidde tættere i eksisterende lokaler, samt nedlægge mødelokaler mv.

#### 62.4 ØKONOMI

Forslaget "1d Ydelsesservice fraflytter Sdr. Boulevard" er et effektiviseringsforslag, under tema 1 *effektivisering af it- og ejendomsdrift*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Ydelsesservice fraflytter Sdr. Boulevard	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>	<b>-1.000</b>

#### **62.5 FORSLAGETS EFFEKT**

Forslaget vurderes at betyde en besparelse på 1 mio. kr. årligt.

#### **62.6 RISIKOVURDERING**

Der vurderes ikke at være væsentlig risici ved effektiviseringsforslaget.

## Forslag 63

### Lavere huslejudgifter efter salg af B21

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Fraflytning af Bernstorffsgade 21 betyder, at de samlede huslejudgifter for Centralforvaltningen reduceres med 0,5 mio. kr. årligt.

#### 63.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
Lavere huslejudgifter efter salg af B21	Service	-500	-500	-500	-500
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
Implementeringsomkostninger		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 63.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

#### 63.3 FORSLAGETS INDHOLD

Fraflytning af Bernstorffsgade 21 betyder, at de samlede huslejudgifter for Centralforvaltningen reduceres med 0,5 mio. kr. årligt.

#### 63.4 ØKONOMI

Forslaget "1e Lavere huslejudgifter efter salg af B21" er et effektiviseringsforslag, under tema 1 *effektivisering af it- og ejendomsdrift*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Fraflytning af Bernstorffsgade 21	-500	-500	-500	-500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>

### 63.5 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget betyder effektivisering svarende til 0,5 mio. kr. årligt.

### 63.6 RISIKOVURDERING

Der vurderes ikke at være væsentlig risici ved effektiviseringsforslaget.

## Forslag 64

### Reduceret brug af eksterne konsulenter

#### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

På baggrund af forvaltningens 2015 regnskab er der på servicerammen anvendt ca. 5,0 mio. kr. på eksterne konsulentydelse. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bruger eksterne konsulenter i forbindelse med administrative opgaver, herunder analyse, som forslås reduceret med 10 pct. svarende til 0,5 mio. kr.

#### 64.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
<b>Varige ændringer</b>					
<b>Reduceret brug af eksterne konsulenter</b>	Service	-500	-500	-500	-500
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>		0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	<b>Service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi					

#### 64.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I 2017 skal der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) effektiviseres for 10,1 mio. kr. Forvaltningen har et bruttokatalog med et samlet beløb der overstiger effektiviseringskravet, som udvalget kan prioritere indenfor.

En del af effektiviseringskravet er allerede fundet i forbindelse med tidligere års budgetbidrag, hvor flere initiativer har en stigende profil, hvorfor den manglende effektivisering i 2017 er 5,6 mio. kr.

#### 64.3 FORSLAGETS INDHOLD

Beskæftigelses og Integrationsforvaltningens brug af eksterne konsulentydelse indeholder både embedsbestilte analyser samt bestilte analyser, evaluering mv. fra BIU eller BR.

På baggrund af forvaltningens 2015 regnskab kan det udledes, at der på servicerammen er anvendt ca. 5,0 mio. kr. på eksterne konsulentydelse. Det vurderes at der kan ske effektivisering på 10 pct., svarende til 0,5 mio. kr. årligt.

Reduceret brug af eksterne konsulenter svarende til 0,5 mio. kr. årligt.

#### 64.4 ØKONOMI

Forslaget ”2a Reduceret brug af eksterne konsulenter” er et effektiviseringsforslag, under tema 2 *effektivisering af administration*, som fremlagt af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med effektiviseringskravet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2017 p/l)			
	2017	2018	2019	2020
Reduceret brug af eksterne konsulenter	-500	-500	-500	-500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>

#### 64.5 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget betyder effektivisering svarende til 0,5 mio. kr. årligt.

#### 64.6 RISIKOVURDERING

Der vurderes ikke at være væsentlig risici ved effektiviseringsforslaget.



## Forslag 65

### Øget produktivitet i håndtering af borgerhenvendelser

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Mere optimal håndtering af borgerhenvendelser på telefon og mail med henblik på at reducere tidsforbrug og øge serviceniveau.

#### 65.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering af håndtering af borgerhenvendelser	Service	0	-1.500	-2.500	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-1.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Eksterne konsulenter med viden om telefoni, kanalstrategi og organisering	Service	1.000	1.000				
BIF-projektleder	Service	250	500	250			
Indkøb og udvikling af digitale løsninger/systemunderstøttelse	Anlæg	500	500				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.750</b>	<b>2.000</b>	<b>250</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.750</b>	<b>500</b>	<b>-2.250</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4						

#### 65.2 BAGGRUND OG FORMÅL

En vigtig opgave i forvaltningen er betjening af henvendelser fra borgere og samarbejdspartnere, som ringer eller skriver. Hver måned betjenes ca. 35.000 opkald og 15.000 mails.

Kontaktcenteret som ligger i Kultur- og Fritidsforvaltningen, varetager de telefoniske henvendelser på vegne af Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen mod betaling. Kontaktcenteret har åbningstid hver dag kl. 8:30-16:00 for telefonhenvendelser. Hvis kontaktcenteret ikke kan afklare sagen, viderestilles borgeren til jobcentrene, som har telefontid 1-2 timer om dagen. Ca. 37 pct. af opkaldene viderestilles. Hvis borger ringer udenfor jobcentrenes telefontid, bliver de bedt om at ringe igen dagen efter.

E-mails håndteres af jobcentrene via en hovedpostkasse og jobcenterpostkasser, som fordeles videre til afdelingsniveau og/eller konkrete medarbejdere.

En konsulentanalyse, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fået gennemført, påpeger væsentlig effektiviseringspotentialer i at optimere håndteringen af borgerhenvendelser på telefon og e-mail.

Effektiviseringen er imidlertid ikke mulig at realisere uden, at der igangsættes en række initiativer. Initiativerne ændrer ikke på, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil betale et uændret beløb for kontaktcentrets ydelser, men indebærer klarere arbejdsgange og opgavesnit.

Formålet med investeringen er, 1) at forbedre borgernes muligheder for at komme i kontakt med jobcentret og få løst deres henvendelse første gang og 2) at effektivisere processerne så viderestillinger på telefon og mail reduceres, så dobbeltarbejde undgås. Det vil resultere i både bedre borgerservice og mulighed for effektivisering.

### **65.3 FORSLAGETS INDHOLD**

Målet er at forbedre borgernes mulighed for at få løst deres henvendelse uden at blive sendt videre. Dette øger service og reducerer udgifter til viderestilling og genkald inden for jobcentrets telefontid.

Konsulentanalysen, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fået gennemført, udpeger følgende tiltag, som kan forbedre service og effektiviserer driften:

Områder	Praksis i dag	Løsningens formål
Standardiseret proces for afbud og ombook af samtaler, når borger ringer og melder afbud	Ca. 30 pct. af samtaler i jobcentrene aflyser pga. afbud og udeblivelser. Håndteringen af afbud er ressourcekrævende. 39 pct. af opkald i Kontraktcenteret og 13 pct. af e-mails omhandler afbud. Processen og retningslinjer for, hvordan afbud og ombook håndteres er i dag præget af uklarheder og forskelle jobcentrene imellem.	At standardisere håndtering af afbud og ombookninger med henblik på reduceret tidsforbrug.
Klar snitflade mellem kontaktcentre og jobcentrene	37 pct. af opkaldene til Kontaktcenteret viderestilles til jobcentrene. Analysen peger på, at straksafklaringen bør være langt højere.	At etablere klare retningslinjer og procedure for opgave- og ansvarsfordeling mellem Kontaktcenter og jobcentrene, og reducere unødige ekstra opgaver pga. viderestillinger.
Øget datadrevet styring og bemanning af borgerbetjeningen i jobcentrene	Telefonbetjeningen i jobcentrene opleves i dag som en ressource tung opgave. Det skyldes blandt andet uhensigtsmæssig bemanning, hvor der i perioder er overbemanning og i peak-periode underbemandet.	At indføre fælles styringsprincipper og bedre styringsdata til at sikre at bemanningen er tilpasset forventet antal opkald hen over dagen, ugen og måneden (fx ringer der flere om morgenen end om eftermiddagen, og flere i starten af måneden)
Løsning af borgerhenvendelser første gang	I dag berører mange medarbejdere samme henvendelse pga. viderestillinger og uklare retningslinjer.	At indføre principper for løsning af borgerhenvendelse første gang fx gennem fokuseret telefon- og email-tid for at skabe ro til at færdiggøre opgaverne.
Udvidet telefonisk åbningstid i jobcentrene	I dag kan borgere ringe til Kontaktcenteret hele dagen, mens der kun er 1-2 timer åbningstid om dagen i jobcentrene, hvor kontaktcentret kan viderestille borgerne. Den korte åbningstid medfører mange mistede kald, mange e-mails fra Kontaktcenteret til jobcentrene og mange genopkald.	At udvide åbningstiden for at mindske flaskehalsproblemer og øge tilgængeligheden.

Forslagene kan kun realiseres, hvis der implementeres nye arbejdsgange og organisering, nye styrings- og planlægningsværktøjer, samt evt. revideret samarbejdsaftale med Kontaktcenteret.

Det vurderes, at implementeringen forudsætter ekstern viden og kompetencer indenfor telefoniområdet og kanalstrategier.

Der søges derfor om midler fra Investeringspuljen til konsulentbistand og frikøb af medarbejdere til projektledelse og videreudvikling af den nuværende ledelsesinformation. Derudover søges om midler til

mindre tilpasninger af digitale løsninger mv. (eksempelvis mulighed for at borger kan indtaste CPR ved telefonopkald, hvilket kan bruges til automatisk opslag i systemer)

#### 65.4 ØKONOMI

Investeringsbehov:

- 2 mio. kr. til eksterne konsulenter til at understøtte implementering og realisering af effektiviseringspotentialer. Der er taget udgangspunkt i lignende type konsulentopgave foretaget i Kontaktcentret, hvor analyse, etablering af ny arbejdsgang og undervisning beløb til 0,5 mio. Det estimeres, at opgaven er ca. 4 gange så tidskrævende grundet større antal arbejdsprocesser og flere jobcentre, samt tværgående processer, som ofte tager længere tid at udvikle og etablere.
- 1 mio. kr. til indkøb og udvikling af digitale tilpasninger, fx tilpasning af telefonmenu, tilkøb af funktioner til telefonsystemet, opsætning af styringsrapporter og køb af mail-data til styring og planlægning. Estimeringen tager udgangspunkt i tidligere erfaringer med tilpasning af telefonsystemer og køb af data fra leverandører. I processen vil det blive afklaret og præciseret, hvilke konkrete behov der har størst potentiale i at blive imødekommet.
- 1 mio. kr. til intern projektleder over 3 år for at sikre forankring, koordination og inddragelse af relevante parter på central og decentralt niveau, samt opfølgning og justering.

Effektivisering:

- Konsulentanalysen som ligger til grund for investeringscasen estimerer et effektiviseringspotentiale på 3 mio. kr. Det vurderes, at effektiviseringerne kan realiseres gradvist.

Der søges ikke om anden finansiering af projektet.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. (2016 p/l)					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Effektivisering af håndtering af borgerhenvendelser	0	-1.500	-2.500	-3.000	-3.000	-3.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-1.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>	<b>-3.000</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)							Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	I alt	
Ekstern konsulentbistand	1.000	1.000					2.000	
Intern projektleder	250	500	250				1.000	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.250</b>	<b>1.500</b>	<b>250</b>				<b>3.000</b>	

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. (2016 p/l)						I alt
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Indkøb og udvikling af digitale løsninger/systemunderstøttelse	500	500					<b>1.000</b>
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>500</b>	<b>500</b>					<b>1.000</b>

### 65.5 FORDELING PÅ UDVALG

Business casen vedrører Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og dermed Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets budget.

Kontaktcentret under Kultur- og Fritidsforvaltningen varetager telefonisk borgerservice med enkelte myndighedsopgaver på vegne af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Denne aftale trådte i kraft 1. januar 2013, hvor 33 årsværk blev flyttet fra BIF til Kontaktcentret. Samarbejdet er reguleret af en samarbejdsaftale, som kan revideres, hvis parterne er indforstået.

Implementeringen kan medføre behov for justering i samarbejdsaftale på baggrund af ændrede forudsætninger for opgaveløsningen, og vil derfor kunne medføre ændringer i opgavevaretagelsen i Kontaktcentret, men der er ikke direkte tale om et tværgående forslag, da Kontaktcentrets budget vil være uændret. Kultur- og Fritidsforvaltningen er orienteret og indforstået hermed.

### 65.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil udpege en intern projektleder som sikrer løbende opfølgning på de eksterne leverancer og koordinerer og inddrager de decentrale ledelsesfunktioner i relevant omfang.

De eksterne konsulenter har ansvar for eksekvering af initiativerne, mens den interne projektleder har ansvaret for at følge op på projektets fremdrift og indfrielse af milepæle.

Det påhviler jobcentercheferne, i samarbejde med de eksterne konsulenter, at sikre implementering af de konkrete løsninger i driften.

Forventet tidsplan:

Aktiviteter	Deadline
Udpegning/ansættelse af projektleder	April 2016
Udarbejdelse af kravspecifikation for ekstern konsulentbistand er gennemført	Maj 2016
Udbud af konsulentopgave er gennemført	Juni 2016
Opgaven er tildelt valgte leverandør	August 2016
Interessentanalyse er foretaget, baseline etableret og projektorganisering er etableret	August 2016
Opstart af analyse og implementeringsproces	September 2016
Konkret handlings- og implementeringsplan fremlægges (eksterne konsulenter)	Oktober 2016
Implementeringsproces igangsættes	November 2016
Afreportering	Juni 2017

### 65.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Implementeringen vil ske i dialog mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Kontaktcentret, de eksterne konsulenter samt ledelsesniveauet i de decentrale enheder.

I det omfang der skal udvikles nye borgerrettede initiativer, brugertestes disse inden udrulning – fx gennem udvalgte fokusgrupper. Eventuelt budget hertil findes inden for de samlede projektmidler.

### 65.8 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget har dels til formål at forbedre servicen for borgere (øget tilgængelig, hurtigere betjening, og løsning af sagen første gang), dels at optimere driften i kommunens jobcentre.

Samarbejdsfladen mellem kontraktcentret og jobcentrene er i dag præget af uklarheder. Derfor forventes indsatsen også at medføre større medarbejdertilfredshed gennem klarere definerede arbejdsopgaver med en mere klar rolle- og ansvarsfordeling i håndteringen af borgerhenvendelser. Ligeledes vil medarbejderne aflastet for dobbeltarbejde og i visse tilfælde utilfredse borgere pga. mange viderestillinger og telefonkø, som i dag giver anledning til frustration.

### 65.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Færre borgerhenvendelser via telefon og e-mails	Opgørelse af antal henvendelser via telefon og email, herunder antallet af genopkald	Projektleder i BIF bistået af eksterne konsulenter	Kvartalsvis (benchmark: opstartsniveau)
Øget serviceoplevelse for de berørte borgere	Opgørelse af straksafklaringsprocent og gennemsnitlig køtid på telefonerne.	Projektleder i BIF – evt. bistået af eksterne konsulenter	Kvartalsvis (benchmark: opstartsniveau)
Øget medarbejdertilfredshed blandt berørte medarbejdere	Måles i BIFs løbende Trivselsundersøgelse	Enhed for HR og Service i BIF	Trivselsundersøgelsen gennemføres i januar 2018 (benchmark januar 2017)

### 65.10 RISIKOVURDERING

Projektet indeholder følgende risici:

1. At evt. behov for ændring i samarbejdsaftale med Kontaktcentret ikke tiltrædes af begge parter.
2. Estimatet på 1 mio. til anlægsudgifter til digitale tilpasninger er baseret på skøn, da det først i processen skal afklares, hvilke konkrete tilpasninger der vil være behov for. Der er således risiko for underforbrug.

## Forslag 66

### Automatisering af sagsprocesser i jobcentrene vha. robotteknologi

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Automatisering af manuelle processer i jobcentrene gennem robotteknologi for at spare administrativ tid og sikre korrekte arbejdsgange.

#### 66.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2016 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Varige ændringer</b>							
Automatisering af processer i jobcentrene	Service	0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-1.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Køb af konsulentydelse til udvikling og programmering af hot keys, samt uddannelsesaktiviteter målrettet medarbejdere i it-kontoret	Anlæg	500	1.500	1.000			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>500</b>	<b>1.500</b>	<b>1.000</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>500</b>	<b>0</b>	<b>-1.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

#### 66.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I jobcentrene foregår meget sagsbehandling og registrering i forskellige fagsystemer. Det vedrører eksempelvis udarbejdelse af jobplaner, bestilling af tilbud, indhentning af lægeerklæringer, registrering af samtaler og indgåede aftaler mv. Mange af sagsprocesserne gentages mange gange om dagen. Disse processer kan automatiseres ved hjælp af såkaldte *hot keys*.

*Hot keys* er et begreb indenfor robotteknologi, og er et stykke software, der kan automatisere manuelle processer for medarbejdere. Fx kan softwaren programmeres til, at der på baggrund af indtastning af et CPR-nr. automatisk åbnes flere systemer, hvor der slås op på den respektive borger. Det betyder, at medarbejderen slipper for at åbne og indtaste samme CPR-nr. i op til 5 forskellige systemer – uden at der skal bekostes en kostbar og tidskrævende systemintegration mellem fagsystemerne. Softwaren kan også programmeres til automatisk at indsætte titel eller navn i journalnotater eller automatisk overføre informationer i blanketter, som ellers skulle indtastes manuelt.

I Ydelsesservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har man i 2015 implementeret brugen af *hot keys*. Erfaringer fra Ydelsesservice er, at *hot keys* sparer tid og opleves som en stor hjælp i hverdagen.

Et feltstudie baseret på observationer af arbejdsprocesser i jobcentrene og dialog med medarbejdere viser, at der er potentiale i at anvende *hot keys* i jobcentrene med henblik på at automatisere manuelle processer.

### 66.3 FORSLAGETS INDHOLD

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har afprøvet test i jobcentrene med udvikling af nogle få *hot keys*. Dette med henblik på at få erfaring med udvikling og brug af *hot keys* i jobcentrene.

Konkret er der udviklet følgende *hot keys*:

*Forberedende planer*: Forberedende plan til rehabiliteringsteamet skal indeholde en række basisoplysninger, herunder en liste over alle aktiviteter, som borger har deltaget i inkl. timetal, lovparagraf, periode mv. Disse oplysninger står i forskellige felter i fagsystemet. Indtastningen sker derfor ved, at der slås op i fagsystemet forskellige steder og manuelt indtastes i den forberedende plan. Tidsforbruget er mellem ½-2 time pr. forberedende plan. For at spare tid og frustration over manuel indtastning er der ved at blive udviklet en *hot key*, som automatisk præ-udfylder den forberedende plan med følgende basisoplysninger, som der er lovkrav om:

- Borgers navn, cpr.nr. og e-mail
- Forsørgelsehistorik (ydelsesoplysningerne)
- Tilbudsaktiviteter, dvs. titel, tilbudstype, timetal samt dato for aktiviteten.
- Samtidig gemmes de tilhørende progressionsrapporter automatisk i en samlet pdf.fil.

*Simple genvejstaster*: Der skrives ofte samme tekst flere gange om dagen, eks. titel og navn i journaler, indkaldelsesbreve mv. Ligesom der ofte kopieres skabeloner ind i fagsystemet (fx obligatoriske overskrifter i indsatsplan mv.). Der er derfor udviklet simple genvejstaster for obligatoriske standardtekster med henblik på at reducere tidsforbrug. Det vedrører:

- Genvejstast til navn og titel
- Indsættelse af korrekt adresse i indkaldelsesbrevene
- Indsættelse af obligatorisk skabelon i planmodulet

Erfaringerne fra pilot-forsøget er, at ovenstående *hot keys* dels kan fungere sammen med jobcentrets systemer og dels spare afdelingens 15 medarbejdere for ca. 1-1,5 timer pr. mdr. Fra dette skal fratrækkes udviklingstimer, som indbefatter medarbejderrepræsentanters involvering i udvikling og test af *hot keys*, samt introduktion til brugen af de færdige *hot keys* i hele afdelingen, ca. 10 timer samlet set.

Foruden tidsbesparelse på sigt er erfaringen fra pilot-forsøget, at medarbejdere er meget positive overfor *hot keys*, da det afhjælper manuelle processer og reducerer antallet af klik i systemet, og dermed frigør tid til faglighed.

Der er udarbejdet en liste over potentielle processer, hvor udvikling af nye *hot keys* kunne være en fordel. Det vedhører blandt andet præudfyldning af en lang række blanketter og kobling mellem fagsystemer og blanketsystemer, udregning af transportgodtgørelse mv. Denne liste ligger til grund for business casen.



## 66.4 ØKONOMI

### Effektivisering:

På baggrund af testen estimeres det, at udrulning af *hot keys* til flere områder og processer på sigt vil kunne spare jobcentermedarbejder ca. ½ time om ugen, hvilket svarer til ca. 7 årsværk (3,5 mio.). Det vurderes, at effektiviseringerne kan realiseres gradvist.

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. (2016 p/l)					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hot keys	0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-1.500</b>	<b>-2.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>

### Investeringsbehov:

Der søges om 2 mio. kr. til eksterne konsulenter til udvikling og programmering af *hot keys*, samt kompetenceudvikling i forhold til at forvaltningens medarbejdere. De 3,0 mio. kr. skønnes at kunne dække udvikling og implementering af ca. 80 *hot keys* alt afhængigt af kompleksitet.

Der finansieres udgifter for 3,0 mio. kr. i anlægsmidler fra investeringspuljen i 2016. Midlerne vil blive periodiseret mellem årene i forbindelse med 2. anlægsoversigt 2016 (juni 2016).

Der søges ikke om anden finansiering af projektet.

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. (2016 p/l)							Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	I alt	
Køb af konsulentbistand	2.600						2.600	
Intern kompetenceudvikling og implementering	400						400	
<b>Investeringer totalt</b>	<b>3.000</b>						<b>3.000</b>	

## 66.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Udvikling af *hot keys* vil blive forankret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens it-kontor. Der vil blive etableret en driftsorganisation i forhold til faglig og juridisk kvalitetssikring af *hot keys*.

Udviklingen og implementeringen vil foregå i 3 faser:

**Fase 1:** Etablering af driftsorganisering (juni 2016)

**Fase 2:** Kvalitetssikring af ideer, udarbejdelse af kravspecifikation samt udvikling og implementering af ca. 15 *hot keys*. Deudover uddannelsesaktiviteter og kompetenceudvikling (juni-december 2016)

**Fase 3:** Ideudvikling og implementering af ca. 65 nye *hot keys* i tæt samarbejde med jobcentrene (2017 og 2018)

## 66.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Medarbejdere i jobcentrene vil blive inddraget i forhold til at identificere processer, der med fordel kan automatiseres.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været dialog med It udviklingscenter i Koncern Service, som understøtter business casen. Dialogen med Koncern service vil fortsætte i udviklings- om implementeringsfasen med henblik på løbende vidensdeling og samarbejde.

#### 66.7 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget indeholder både potentiale for at effektivisere processer samt øget kvalitet i sagsbehandling (fx korrekt udregning af transportgodtgørelse). Derudover forventes udviklingen af *hot keys* at øge medarbejertilfredsheden, da det manuelle, gentagne arbejde ikke er attraktivt.

#### 66.8 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Tidsbesparelse	Tid sparet ved brug af hot keys – før og efter-måling	Forvaltningens it-kontor	Primo 2017, og primo 2018
Øget medarbejder-tilfredshed blandt berørte medarbejdere	Kvalitativ afdækning af medarbejdernes vurdering af hot keys	Forvaltningens it-kontor	Primo 2017, og primo 2018

#### 66.9 RISIKOVURDERING

Der er ingen væsentlige risici.