

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Bilag 1: Udvikling af digitale løsninger på Verahus i Socialforvaltningen

Kort resumé: Offentligt-Privat Innovation (OPI) udviklingsproces til udvikling af nye og effektive digitale løsninger for medarbejdere på døgninstitutioner med plejekrævende beboere i Socialforvaltningen samt videre udvikling af overbliksteknologi til sociale område til bl.a. dokumentationsforenkling.

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen

Øvrige berørte forvaltninger:

☐ Økonomiforvaltningen	☒ Socialforvaltningen
☐ Kultur- og Fritidsforvaltningen	☐ Teknik- og Miljøforvaltningen
☐ Børne- og Ungdomsforvaltningen	☐ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2016 p/l	Styring sområde	2016	2017	2018	2019
E-tavler i Verahus	service	350	0	0	0
Innovationsproces: udvikling af nye løsninger i Verahus med OPI samarbejde	service	750	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger	service	1.100	0	0	0

Der ønskes kun at ansøge om midler i innovationspuljen, og der er derfor ikke beregnet en tilbagebetalings-tid.

2. Baggrund og formål

De nationale digitaliseringsstrategier og politiske krav til Omstillingsbidrag er områder, der i de kommende år vil påvirke kernevelfærden på socialområdet, hvis ikke der udvikles løsninger til håndtering af de mange analoge arbejdsgange, der stadig praktiseres dagligt. Socialforvaltningen har derfor sat nye kræfter ind på at finde innovative løsninger, der skal være med til at forenkle og automatisere arbejdet med fx at dokumentere det socialfaglige arbejde.

Med forslaget ansøger SOF om midler til at køre en tosidet innovationsproces på Verahus – et døgntilbud på handicapområdet i Socialforvaltningen:

Udvikling af nye digitale løsninger i Offentlig-Privat Innovation (OPI) samarbejde samt videre udvikling af e-Tavler.

2 innovationsprocesser i Verahus



1. proces: OPI-proces på flg. områder:

- **Digital beboer-økonomihåndtering:** Beboernes lommepenge og privat økonomi håndteres af medarbejderne, men arbejdsgangene er præget af sikkerhedshensyn og tidskrævende og bureaukratiske manuelle arbejdsgange. Ved at digitalisere disse arbejdsgange vil flere arbejdsgange kunne minimeres og sikkerheden højnes.
- **Sundhedsdata apps:** Vil give mulighed for at taste sundhedsdata direkte ind på apps, der kan sende data videre til fagsystemer og dermed spare tid på dobbeltdokumentation.
- **e-kommunikation med Regionerne:** Vil give mulighed for videokonsultationer i stedet for fysiske fremmøder (hvor det er muligt), samt en løsning, hvor personalet kan booke tidspunkter for beboerne hos Regioner, læger, ergoterapeuter mv. til nye konsultationer.
- **Digitale løsninger til af- og bestillingsprocesser:** Udvikle løsninger der digitalt kan registrere eks. afbestilling af mad i kantinen eller tøjvask, eller bestilling af varer hos købmanden.

Løsninger til at dække de analoge og tidskrævende behov, som opleves på de 4 områder beskrevet under OPI-processen, findes ikke på markedet i dag. Derfor skal digitale løsninger udvikles i samarbejde med private leverandører, forskningsinstitutter eller lign. for at kunne levere løsninger til de sociale tilbud, der kan forenkle og automatisere arbejdet. Verahus ønsker at indgå i OPI samarbejde på 1 år, hvor de er med til at udvikle prototyper og teste dem af inden for de nævnte 4 områder. Samarbejdet med Verahus forventes at danne grundlag for effektiviseringsforslag i hele Socialforvaltningen frem mod Budget 2019.

2. proces: Drifte og videreudvikle e-Tavler-proces:

Den anden proces SOF ansøger om midler til, er videreudviklingen af e-Tavler på Verahus i SOF. Videreudviklingen består i at udvikle systemet, så det kan anvendes på Socialforvaltningens 4 faglige områder: Handicap, Voksen, Hjemmeplejen og Børn & Unge, der alle har meget forskellige målgrupper, med forskellige behov. Der ønskes også en kortlægning af data samt en integration til fagsystemet CSC Social. Desuden ønskes et testforløb med e-tavleteknologien, som kan give bedre viden om effekterne af denne teknologi, som kan danne grobund for udarbejdelse af en Business case til investeringspuljen i 2018.

Med inspiration fra sundhedsområdet er Overbliksteknologi via E-tavler (intelligente whiteboards) der giver et komplet visuelt overblik over alle beboernes daglige plejebehov og aktiviteter, vist sig at give gode resultater som færre administrative arbejdsgange, færre fejl, færre koordineringsmøder, mindre tid på overleve-

ring af viden ml. vagtskifte, bedre overblik og bedre ressourceplanlægning. Alle hospitaler i Region Hovedstaden bruger E-tavler, og SUF har kørt driftpilot i 3 år på Vigerslevhus.

E-tavlerne i SUF skal imødegå de udfordringer, der følger af, at medarbejderne på SUF's mange bosteder og institutioner med plejekrævende beboere i dag ikke har nogle interne kommunikationsplatforme eller systemer, der på en overskuelig måde samler al viden om beboernes plejebehov, behandlinger, aftaler med behandlingssystemet ét sted. I dag ligger en stor del af informationen om hver enkelt beboers plejebehov fragmenteret i mange forskellige systemer – løssark, mapper, kalender, mv., og ikke mindst hos den enkelte medarbejder. CSC social benyttes ligeledes ofte til intern kommunikation og fritekst. Det tager unødigt lang tid at finde, og samle informationen ind for at få overblik over den behandling og de opgaver beboerne skal hjælpes med i det daglige, og det tager unødigt lang tid at bearbejde den fragmenterede information, når der skal koordineres opgaver kolleger imellem.

Manglen på et opgavestyrings-/kommunikationssystem gør det svært at ressourceplanlægge, samt dele viden systematisk, og viden kan derfor gå tabt eller resulterer i Utilsigtede Hændelser (UTH). Disse administrative arbejdsgange kan minimeres vha. e-Tavlerne, og fejl kan undgås fordi der er overblik, når personalet hurtigt kan se hvad, der skal gøres og hvad er gjort.

3. Forslagets indhold

Målgruppen for dette forslag er det pædagogiske og sundhedsfaglige personale på ca. 60 døgninstitutioner i SUF inden for områderne handicap, psykisk udsatte og misbrug (evt. hjemmeplejecentre), som huser plejekrævende beboere med forskellige diagnoser og handicap, der skal serviceres i forhold til serviceloven og sundhedsloven. Der er tale om institutioner, hvor personalets viden, om korrekt plejebehov for hver enkelt beboer, er særligt afgørende for at undgå behandlingsfejl, forlængede behandlingsforløb eller i værste fald yderligere hospitalsindlæggelser.

SUF IT ansøger derfor om midler til at gennemføre en parallel udviklingsproces på Verahus:

1. proces - OPI-samarbejde:

Et længerevarende OPI samarbejde med Verahus, til udvikling af løsninger på institutionsområdet. Ledelsen på Verahus er interesserede i, at medvirke i en længerevarende udviklingsproces, hvor man i samarbejde med private leverandører, bruger bostedet som case for udvikling af andre nye løsninger til de af botilbuddene på det sociale område, som stadig har mange analoge arbejdsgange. Nye digitale løsninger til det sociale område, som kan frigive tid hos personalet til kernevelfærd. Nogle af de temaer som i sådan en samarbejdskonstellation har udviklingspotentiale til at blive udmøntet som investeringsforslag for budget 2019, er:

- **Udfasning af kontanthåndtering på tilbud i SUF:** udvikling af løsninger, der kan anvendes af personalet til håndtering af beboernes kontanter ved indkøb – en opgave, der i dag er fuldt ud manuel og meget tidkrævende for personalet, og med fordel kan udfases og erstattes af elektroniske løsninger
- **Sundhedsdata – app:**
 - o Dokumentation af insulintal (skal gøre 12 gange i døgnet hos nogle beboere) og skal bagefter indtastes i CSC Social
 - o Sondemadsdokumentation og viden om mængden foregår på papir, og skal herefter tastes ind i CSC social
- **Selvbetjeningsløsninger til af- og bestillingsprocesser:**

- Nye tidsbestillinger til terapeuter, læger mv. som i dag er via telefonen kunne evt. udvikles til online tidsbestillinger som vi kender fra frisører eller læger
 - Bestilling af købmandsvarer og betaling er manuel og tidskrævende, online bestilling via en online løsning og betaling fra beboers konti
 - Afbestilling/refundering af vask af tøj, refundering af penge for afbestilling af mad i kantinen foregår helt manuelt
- **Online konsultationer med Region Hovedstaden:** en del af de konsultationer som hospitalerne indkalder beboerne til, kan klares med blot en telefonsamtale eller evt. en **videokonsultation**, i stedet for at personalet skal tage en hel dag ud af vagt for at transportere beboere til hospitalskontroller, samt at udvikle et **digitalt tidsbestillingssystem** (ligesom at bestille tid hos frisøren på nettet) til at finde tid til beboere der skal til kontrol efter endt behandling på sygehuse, i stedet for at skulle ringe til afdelings-sygplejesken for at få en tid.

2. proces – E-tavler:

Den anden proces handler om at drift af e-Tavlerne i ét år for at opnå et bedre datagrundlag for udpegnings af gevinsterne at få videreudviklet e-Tavlerne til at passe til Socialforvaltningens fire faglige områder. Ved at gennemføre pilotprojekter, vil det blive muligt at sikre troværdige data og konkrete erfaringer i forhold til brugen af e-Tavler på det sociale område. Pilotprojekterne vil dermed være med til at give et mere reelt billede af, hvad og hvor potentialet, ved at indføre e-Tavler på Socialforvaltningens døgninstitutioner, vil være. Pilotprojekterne skal dermed være med til at belyse, hvordan indførelsen af e-Tavler vil påvirke udgifter til vikarer og utilsigtede hændelser mm. De foreløbige erfaringer med brugen af e-Tavler på socialområdet er, at der er flere arbejdsgange som med fordel kan lægges ind i systemet og frigøre mere tid til borgerrettede opgaver.

4. Økonomi

Der skal bruges i alt 1,1 mio. kr. til at udvikle de foreslåede digitale løsninger på socialområdet:

- 350 t. kr. skal bruges til indkøb og drift af e-Tavler i 2017.
- 750 t. kr. skal bruges til at facilitere det offentlig-private samarbejde om at udvikle nye og effektive digitale løsninger for medarbejdere på døgninstitutioner med plejekrævende beboere i Socialforvaltningen.

En mere detaljeret beskrivelse af, hvad midlerne skal bruges til, fremgår af tabel 2 nedenfor.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2016 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
E-tavler i Verahus						
Projektledelse 1½ mdr	100	0	0	0	0	x
Licens til software inkl. Support 1. år	40	0	0	0	0	x
Køb af 2 x storskærme inkl. montering	40	0	0	0	0	x
Implementering og test	70	0	0	0	0	x
Udviklingsudgifter	100	0	0	0	0	x
Samlet udgift	350	0	0	0	0	x

Innovationsproces udvikling af nye løsninger i Verahus m OPI samarbejde (1 år varighed)						
Projektledelse 6 mdr	400	0	0	0	0	x
Workshops m leverandører	150	0	0	0	0	x
Uddannelse	50	0	0	0	0	x
Målinger/test af prototyper	150	0	0	0	0	x
Samlet udgift	750	0	0	0	0	x
Samlede serviceinvesteringer	1.100	0	0	0	0	x

5. Implementering af forslaget

Det forventes at 1 første kvartal 2017:

- vil være gennemført et længere pilotprojekt på Overbliksteknologi, der vil kunne give et reelt billede af potentialet for at kunne udarbejde et investeringsforslag
- Overbliksteknologien vil være endeligt udviklet til det sociale område, således at andre tilbud også vil få fuld nytte af systemet i 2018
- stå med nye prototyper til effektivisering af arbejdsgange på tilbud på det sociale område, der kan omsættes til investeringsforslag for budget 2019

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Et længerevarende samarbejde med Verahus og private eksterne leverandører, evt. faciliteret af Innovationshuset, vil kunne give prototyper på nye digitale løsninger. Dermed vil det være muligt at reducere den tid, medarbejderne bruger på dokumentation og skabe mere tid til borgernære opgaver og yderligere sociale indsatser.

7. Forslagets effekt

Dette innovationsforslag skal være med til at afdække og kvalificere mulige effektiviseringspotentialer ved at udvikle digitale løsninger for medarbejdere på Socialforvaltningens døgninstitutioner med plejekrævende borgere. Der er ved en gevinstvurderingsworkshop med personalet på Verahus i Socialforvaltningen afdækket flere potentielle gevinster, der dog kræver en nærmere analyse, for at vurdere realiserbarheden:

- Der kan spares tid på dobbelt dokumentation, samt at kvaliteten af dokumentationen højnes når e-Tavler tages i brug.
- Informationsdeling og koordinering af opgaver smidiggøres, idet information om borgere, arbejdsopgaver mm. samles ét sted, og kan tilgås fra flere platforme. Dermed frigøres tid til at løse opgaver hos beboerne og således reducere behovet for at bruge vikarer til at dække de opgaver som ikke er blevet nået, eller dække over ekstra opgaver pga. fejl.

8. Opfølgning

Der vil løbende foretages opfølgninger, målinger og test på de to pilotprojekter vedr. test af e-Tavler og udvikling af nye prototyper. Socialforvaltningen vil stå for opfølgning/målinger i forbindelse med pilotprojektet i Verahus, mens en projektleder fra Socialforvaltningen på udviklingsprocessen af nye prototyper, vil have ansvaret for at følge op på resultaterne.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Business case for budget 2018	Godkendelse af Business case i SOF	SOF IT	løbende
Tilpasset overblikssystem til det sociale område	Test fra pilotprojekter vil vise at der er tidsbesparelser forbundet med impl. af e-Tavler	SOF IT	Før og efter implementering af system
Nye prototyper til det sociale område	3 nye prototyper til det sociale område der skal teste af og vise positive effekter	PL/SOF IT	Løbende og efter udviklingsproces sl. 2016

9. Risikovurdering

Den samlede risikovurdering: Lav.

- Ingen personfølsomme data overføres digitalt
- der skal indføres procedurer der sikre beboernes data/privatliv
- Ingen varige udgifter