

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** Etablering af borgervendt løsning i Børnetandplejen

**Kort resumé:** Det foreslås at etablere en online booking løsning (borgervendt løsning) i Børne og Ungdomstandplejen med henblik på at reducere i lønudgifterne som følge af færre henvendelser i kontaktcentret

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Børne- og Ungdomsforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

**Angiv p/l:**

2020

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Varige ændringer</b>							
Reduktion i lønudgifter som følge af færre henvendelser i kontaktcentret	Service		-1.300	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300
Årlige udgifter til drift, vedligeholdelse og support af den borgervendte løsning	Service		200	200	200	200	200
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>		<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Revision af TM Tand	Service	420					
Etablering af borgervendt løsning	Service	737					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.157</b>					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.157</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

I første halvår af 2018 blev der udarbejdet en analyse af de 5 største bydækkende enheder af konsulenthuset Deloitte. Analysen blev udarbejdet i samarbejde med forvaltningen og med inddragelse af de bydækkende enheder. Analysen havde til formål at identificere forslag til budgetreduktioner både gennem mere effektive måder at levere ydelser på og ved at ændre adgangen til BUF's ydelser. Målet har været at skabe et gennemsigtigt og ensartet grundlag for at vurdere de bydækkende enheders organisering, opgaveportefølje og effektivitet.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Børne og Ungdomstandplejen (BUT) er Københavns Kommunes tilbud om tandpleje til børn og unge mellem 0-17 år. Ifølge lovgivningen skal alle børn og unge under 18 år, der er tilmeldt folkeregistret i kommunen, tilbydes vederlagsfri tandpleje både i form af forebyggende og behandlende tandpleje.

I store dele af BUF's organisation foregår kommunikationen med brugerne og deres forældre via onlineplatforme og apps i form af eksempelvis KbhBarn på dagsinstitutionsområdet og ForældreIntra på skoleområdet. Kommunikationen med brugere og deres forældre foregår i Børne og Ungdomstandplejen i dag primært via e-boks. Børnetandplejen har et kontaktcenter, der understøtter tandplejens klinikker, hvor borgerne blandt andet kan henvende sig for at ændre og booke aftaler. Telefoniske henvendelser i Kontaktcentret omhandler faglig rådgivning og i et vist omfang ombookning af mødeaftaler.

Børne og Ungdoms tandplejen anvender i dag journalsystemet TM Tand, som er udviklet af TM Care. TM Care har udviklet en såkaldt borgervendt løsning, som vil gøre det muligt for en stor del af tandplejens brugere og deres forældre at booke aftaler hos tandplejen online i stedet for per telefon. Den borgervendte løsning muliggør, at borgeren kan ændre aftaler for statusundersøgelser, behandling, kontrol, konsultation og lignende. Helsingør Kommune har allerede implementeret løsningen på forsøgsbasis og har efter lidt opstartsvanskeligheder oplevet systemet som en succes.

Børne og Ungdomstandplejen har foretaget en egen registrering af henvendelserne i kontaktcentret, og forvaltningen vurderer på baggrund heraf, at 17 procent af de nuværende telefonopgaver i kontaktcentret kan løses af en borgervendt løsning, såfremt alle henvendelser håndteres via onlineløsningen. Den Borgervendte Løsning kan primært anvendes til borgernes mulige ændring af allerede aftalte tider. De øvrige henvendelser udgøres typisk af spørgsmål til behandlingstyper, behov for faste eller lignende og forudsætter derfor dialog med klinikpersonalet.

Udviklingen af en borgervendt løsning forudsætter

- At den borgervendte løsning etableres, og herunder lever op til en række sikkerhedsmæssige krav, som eksempelvis sikker kommunikation mellem TM Tands servere og den borgervendte løsnings servere.
- At TM tand får revideret sin ibrugstilladelse af Koncern IT (KIT).

### 1.4 ØKONOMI

Den økonomiske gevinst ved etablering af en borgervendt løsning består i lavere lønomkostninger i kontaktcentret som følge af færre telefoniske henvendelser. Forvaltningen vurderer, at 17 pct. af de nuværende henvendelser i kontaktcentret vil kunne blive løst af en online booking løsning. Kontaktcentret har på nuværende tidspunkt et samlet budget til lønninger på 7,5 mio. kr. årligt, og det er vurderingen, at man vil kunne effektivisere 1,3 mio. kr. heraf. Da der er varige driftsomkostninger på 200.000 årligt modregnes disse, således at den samlede nettoeffektivisering på casen er på 1,1 mio. kr.

Forslaget forudsætter samtidig en investering på 1.157.000 kr. for at kunne etablere og sikre korrekt brug af løsningen.

Etablering af Borgervendt løsning: 737.200 kr.

- IT projektledelse fra KIT (estimeret ca. 600 timer a 742 kr.): 445.200 kr.
- TM Care skal anvende ca. 50 timer a 1000 kr. til udvikling af den sikkerhedsløsning, som der stilles krav om i København: 50.000 kr.
- Anskaffelse af certifikater, mm: 25.000 kr.
- Etablering af nyt server-miljø til borgervendt løsning i KIT: 25.000 kr.
- Børne- og Ungdomstandplejen (BUT) skal anvende 150 timer á 280 kr. til organisatorisk implementering og test af den borgervendte løsning: 42.000 kr.
- Ekstern projektleder til den samlede koordination af implementering af den tekniske løsning herunder koordinering, planlægning, sikring af leverancer, gennemførelse af test test mm. (150 timer á 1000 kr.): 150.000

I alt: 737.200 kr.

#### Revision af TM Tand: 420.000 kr.

En forudsætning for, at Koncern IT kan give en ibrugtagningstilladelse til den borgervendte løsning er, at TM Tand skal have revideret ibrugtagningstilladelsen. Det skyldes bl.a., at der som følge persondataforordningen (GDPR) er skærpet fokus på datasikkerhed. Desuden har Koncern IT gennemført en omfattende modernisering: fælles kk.dk-domæne, Windows 10 og Office 365. I denne forbindelse er der identificeret en række opgaver så som revision af dokumentation, sikkerhedsgodkendelse af programmer til håndtering af røntgen-billeder og integrationer til TM Tand. Der er alt i alt tale om en omfattende revision og opdatering af TM Tand og tilhørende programmer. Dette vil bidrage til en mere stabil og sikker drift fremover.

I alt 420.000 kr.

Herudover medfører etableringen af den borgervendte løsning følgende faste udgifter til drift, vedligeholdelse og support:

#### Årlige udgifter til drift, vedligeholdelse og support af Borgervendt løsning

Den borgervendte løsning driftes på en ny server, som skal sættes op i KIT. Dertil kommer, at kapaciteten i det nuværende server-miljø til TM Tand forventes udvidet, eftersom en række borgere skal have adgang til data fra TM Tand.

- Drift af Borgervendt løsning server hos KIT: 50.000 kr.
- Ekstra kapacitet af server-miljø til TM Tand (KIT): 50.000 kr.
- Support af Borgervendt løsning server hos TM Care: 75.000 kr.
- Applikationsdrift (TM Tand) (KIT): 25.000 kr.

I alt: 200.000 kr.

Disse varige driftsudgifter modregnes effektiviseringen på 1,3 mio. kr., således at den samlede nettoeffektivisering på casen er på 1,1 mio. kr.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. 2020 p/ l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reduktion i lønudgifter som følge af færre henvendelser i kontaktcentret		-1.300	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300
Årlige udgifter til drift, vedligeholdelse og support af den borgervendte løsning		200	200	200	200	200
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2020 p/ l						Innovationspulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Revision af TM Tand	420						
Etablering af borgervendt løsning	737						
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.157</b>						

### 1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Forslaget indeholder en effektivisering på administration, som ikke indgår på hovedkonto 6.5 administrativ organisering.

**Tabel 3. Varige ændringer, administration**

	1.000 kr. 2020 p/ l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nettoeffekt på administrative udgifter eksklusiv myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*						
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning af målsætningen (skøn).		-1.100	-1.100	-1.100	-1.100	-1.100
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>		<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>	<b>-1.100</b>

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

\* Afgrænsning af målsætning om reducerede administrative udgifter vedtaget af ØU den 11. december 2018.

### 1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Forslaget vedrører alene Børne og Ungdomsudvalget.

### 1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

I løbet af 2019 vil løsningen blive implementeret, og der vil herunder blive foretaget en revision af TM tands brugstilladelse. Det forventes ligeledes, at der kan gennemføres test af løsningen i 2019.

Systemet forventes at kunne ibrugtages ved udgangen af 2019, med en gradvis udrulning ift. allerede bookedede aftaler.

De københavnske forældre og børn vil blive orienteret om det nye system af Børne og Ungdomstandplejen.

### 1.8 INDDRAGELSE AF SAM ARBEJDSPARTNERE

I tilblivelsen af forslaget har det IT- faglige samarbejde bestået af IT leverandør TM-Tand, Koncern IT (KIT) og It medarbejdere fra Børne og Ungdomsforvaltningen.

Børne og Ungdomstandplejen er ligeledes inddraget i tilblivelsen af forslaget, både hvad angår ledere og medarbejder, og har samlet set givet udtryk for et stort ønske om at få etableret den borgervendte løsning.

Samtlige bydækkende enheder har fået mulighed for at afgive en skriftlig udtalelse vedrørende de konkrete effektiviseringsforslag vedrørende deres institution, som vil blive vedlagt 2. behandlingen af budgettet, såfremt de vælger at gøre brug af muligheden.

### 1.9 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget om at etablere en borgervendt løsning resulterer i en online booking løsning, hvor forældre og børn selv kan bestille og ændre tider hos Børnetandplejen. Dette forventes samtidig at medføre færre telefoniske henvendelser i kontaktcentret, hvilket har som konsekvens, at man kan reducere lønomkostningerne til kontaktcentret.

### 1.10 OPFØLGNING

I første kvartal af 2020 foretager Børne og Ungdomstandplejen en egen registrering af henvendelserne i kontaktcentret med henblik på at afdække, om den borgervendte løsning har reduceret antallet af henvendelser som forventeligt.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Færre telefoniske henvendelser i kontaktcentret	BUT foretager ny egen registrering af henvendelserne i kontaktcentret	BUT	Marts 2020

### 1.11 RISIKOVURDERING

Udgifterne forbundet med udviklingen og driften af den borgervendte løsning er på nuværende tidspunkt skønnede bud fra hhv. TM Tand og Koncern IT. Der er således en vis usikkerhed forbundet med disse skøn, hvilket vurderes at være en risiko.

Det er herudover en risiko, at TM Tand aktuelt er i gang med at få revideret deres sikkerhedsgodkendelse ved KIT. Såfremt denne ikke godkendes kan effektiviseringen ikke gennemføres, og forvaltningen er nødsaget til finansiere denne på anden vis. Forvaltningen har dog været i dialog med KIT om dette, og det er deres klare vurdering, at TM Tand bliver godkendt.

### 1.12 HVEM ER HØRT?

	Ja/ Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Godkendt d. 25/2 2019

	Ja/ Nej/ Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder: - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforlaget.  Sendes til: OKFDL Budgetkoordinerer
IT-kredsen	Ja	Fremsendt til orientering d. 11/12 2018
Koncern-IT	Ikke relevant	Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse
HR-kredsen	Ikke relevant	Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforlaget.  Dette gælder <u>både</u> de tværgående forslag og de forvaltningsspecifikke.
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til, om forslaget er 1) evidensbaseret, 2) om det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) vurdere, om relevante tværgående processer i Københavns Kommune er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforlaget, og 4) tage stilling til, om forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforlaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering.  <i>Afsnittet udfyldes af Den Tværgående Analyseenhed</i>