

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Elektroniske nøgler og kørebøger i Den Sociale Hjemmepleje

**Kort resumé:** 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.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

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

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2016 p/l	Styring sområde	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						

### 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.

### 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.

### 4. Økonomi

Beregningerne er baseret på:

- At 80 % af medarbejderne i dagvagten kan hente 15 minutter pr. dag i hverdag og weekender. Der regnes ikke med 100% af medarbejderne, da pilotprojekterne peger på, at der fortsat vil være visse situationer, hvor arbejdsgangene ikke kan ændres betydeligt og gevinster ikke kan realiseres.
- 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.
- At hardware udgifter reduceres med 15 % i forhold til de priser, der er indkøbt til i pilotafprøvingerne som følge af fælles indkøb og en skalering fra 70 enheder til ca. 700 enheder i SOF og 3.500 enheder i SUF.
- At det er den samme løsning der anvendes både i SUF og SOF.
- 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.
- 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.)

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 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 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 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>

## 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 afprøvnin-ger 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 bolig-selskaber, hvor der både bor SUF og SOF borgere.

## 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.

## 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.

## 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.

	<b>Hvordan måles succeskriteriet</b>	<b>Hvem er ansvarlig for opfølgning</b>	<b>Hvornår gennemføres opfølgningen</b>
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	Ved tidsmåling	Borgercenter Hjemmepleje Projektleder	Indledningsvis, midtvejs og afslutningsvis for hvert center

## 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.