

# BILAG 2

## BUSINESS CASE

### Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** TV02 - Online støtte i hjemmevejledning og bostøtte til flere målgrupper

**Kort resumé:** 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.

**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

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1.000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	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						

### 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.

### **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 tryk. 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.

#### 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)
  - $\frac{3}{4}$  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 autismespektrumforstyrrelser eller kognitive funktionsnedsættelser, der modtager online støtte
  - 25 min pr. uge for borgere med sindslidelser eller andre sociale problematikker, der modtager online støtte.

**Tabel 2. 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 3. 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>

## 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 Teknologi”. 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 Teknologi” 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 Teknologi”-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 Boformer, der har udviklet ”Min Teknologi”, gå forrest og indsamle erfaringer med tilgangen, der skal understøtte implementeringen andre steder i forvaltningen.

## **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.

## **7. Forslagets effekt**

Forslaget spiller aktivt ind i københavnerfortællingens mål om social mobilitet ved at forbedre livssituationen for de borgere, der tilbydes nye støtteformer og 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:

### *Borgerrettede effekter, hvor borgere:*

- Oplever, at det er mere fleksibelt at modtage skærmbesøg, idet de har mulighed for at tage devicet 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.

## 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	Ved optælling	Enheden for	Løbende opfølgning og

modtager skærmbesøg		Velfærdsteknologi i samarbejde med lokale projektledere	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.

## 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