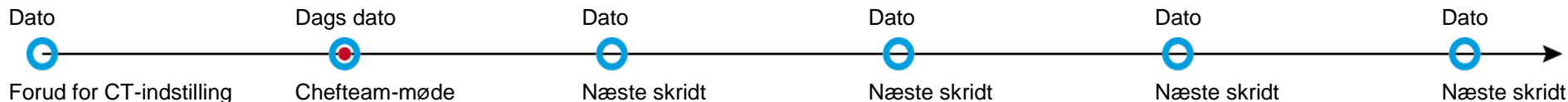


Chefteamindstilling: Spareforslag Hjemmeplejens telefoni

Den 28. november 2018, Digitalisering

<p>Baggrund: Ressourceforbruget til de telefoniske indgange til hjemmeplejen udgør i dag syv fuldtidsstillinger i lokalområderne. I overensstemmelse med kanalstrategien i Aarhus Kommune vil Sundhed og Omsorg styrke borgernes adgang til at selv at finde svar og øget brug af selvbetjeningsløsninger. Der indføres chat-bot funktioner og RPA løsninger (robotic process automation), som skal lette medarbejderne i forhold til indberetninger i de forskellige journal og fagsystemer. Det forventes, at investeringer i disse løsninger vil kunne reducere personaleforbruget på telefoni med 5,7 stillinger, svarende til 2,5 mio. kr. fordelt på 1,5 mio. kr. i hjemmeplejen og 1 mio. kr. i Linjen. I praksis vil denne reduktion ske ved at En Indgang/Linjen overtager alle henvendelser fra middag og resten af dagen.</p> <p>Projektet har dels en organisatorisk dels en digital/teknisk side. Den organisatoriske del omhandler opbygning af processer og serviceaftaler mellem områderne og Linjen, bruger- og medarbejderinddragelse i design af de digitale løsninger samt den efterfølgende markedsføring og implementering. Den tekniske side af projektet handler konkret om at bygge de rette digitale løsninger.</p> <p>Der vil i projektets opstart i 2019 - og til dels 2020 være en tyngde i projektet på den organisatoriske, forandrings- og projektledende del. Derfor afsættes i alt 1 mio. kr. i 2019-2020 til projektledelse og indkøb af software.</p> <p>Fra 2021 forventes tyngden at ligge på den tekniske del af opgaven, hvilket forventes at kunne løftes inden for Digitaliserings ressourcer. Der behandles parallelt med dette projekt et spareforslag som indebærer, at der afsættes ekstra ressourcer til Digitalisering til udvikling og implementering af diverse automatiserings- og selvbetjeningsløsninger. Denne kapacitet forudsættes anvendt til dette projekt for så vidt angår den tekniske del. Midlerne tilføres Digitalisering, hvor projektledelsen placeres.</p>	<p>Hovedbudskabet: Projektleder får som en af sine første opgaver at udarbejde en kommunikationsplan</p>																																
<p>Beslutninger: Det indstilles, At forslaget godkendes</p>	<p>Denne indstilling er (sæt x):</p> <table border="1"> <tr> <td>Åben indstilling</td> <td></td> <td>Lukket indstilling</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Koordineret med andre afdelinger, hvilke:</td> </tr> <tr> <td>Økonomi</td> <td>x</td> <td>Digitalisering</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sundhed (fællesstaben)</td> <td></td> <td>Frihedsteknologi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sundhedsudvikling</td> <td></td> <td>HR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lokalområder/Direktioner</td> <td></td> <td>Kommunikation</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Klynger</td> <td></td> <td>Ledelsessekretariatet/arb.miljø</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ansvarlig:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Åben indstilling		Lukket indstilling	X	Koordineret med andre afdelinger, hvilke:				Økonomi	x	Digitalisering		Sundhed (fællesstaben)		Frihedsteknologi		Sundhedsudvikling		HR		Lokalområder/Direktioner		Kommunikation		Klynger		Ledelsessekretariatet/arb.miljø		Ansvarlig:			
Åben indstilling		Lukket indstilling	X																														
Koordineret med andre afdelinger, hvilke:																																	
Økonomi	x	Digitalisering																															
Sundhed (fællesstaben)		Frihedsteknologi																															
Sundhedsudvikling		HR																															
Lokalområder/Direktioner		Kommunikation																															
Klynger		Ledelsessekretariatet/arb.miljø																															
Ansvarlig:																																	
	<p>Udgiften afholdes inden for: (Sæt x)</p> <table border="1"> <tr> <td>Afd. grundbudget</td> <td>Afd. opsparing</td> <td>MSO's fælles opsparing</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Afd. grundbudget	Afd. opsparing	MSO's fælles opsparing																													
Afd. grundbudget	Afd. opsparing	MSO's fælles opsparing																															
<p>Effekt og målopfølgning: Ved fuld indfasning vil den årlige besparelse udgøre 2,5 mio. kr.</p> <p>Henvendelsesstatistikker, måling på medarbejdernes tidsforbrug samt løbende tilfredshedsmålinger på løsningernes brugervenlighed skal validere, at effektiviseringen opnås uden fald i nuværende serviceniveau.</p>	<p>Direkte udgifter (angiv kr.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>800.000</td> <td>200.000</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2019	2020	2021	2022	800.000	200.000																										
2019	2020	2021	2022																														
800.000	200.000																																



Referat:

Der er usikkerhed omkring finansieringen af én indgang. Dette forslag vil isoleret set stadig være en businesscase.

Skal ses i sammenhæng med punktet om digitalisering, hvor der skal udvikles gode selvbetjeningsløsninger.

Det forudsætter borgerne bruger dem, men MSO skal også arbejde smart, så der er flere automatiseringer/digitale workflow.