

Aarhus Kommune

Udvalgte Effektiviserings projekter 2017

Marts 2018

Effektiviseringskatalog 2017

Aarhus Kommune, Marts 2018

Indledning

Den økonomiske politik for Aarhus Kommune har et mål om, at der skal realiseres årlige effektiviseringsgevinster på 1 % af de samlede decentraliserede rammer.

Det svarer til effektiviseringer på 118,4 mio. kr. i 2016 og i hvert af de efterfølgende år for hele Aarhus Kommune.

Man hører ofte ordet effektiviseringer anvendt synonymt med ordet besparelser. Det er ikke korrekt. Effektiviseringer er udtryk for, at ressourcerne udnyttes bedre, således at man opnår bedre effekter i forhold til de ressourcer, der anvendes.

Målet om årlige effektiviseringer på 1 % gælder helt uafhængigt af, om der i øvrigt skal gennemføres besparelser på et område. For at fastholde de stærkest mulige incitamenter til at effektivisere er det en hjørnesten i Aarhus Kommunes økonomiske politik, at gevinsterne ved effektiviseringer altid forbliver i den enkelte afdeling. Hvis den økonomiske ramme er uændret i forhold til behovet, giver effektiviseringer serviceforbedringer. Hvis der skal gennemføres besparelser på et område, kan effektiviseringer være med til – helt eller delvist – at fastholde serviceniveauet.

Typer af effektiviseringer

Effektiviseringsgevinsterne skal tilvejebringes via indsatser på en lang række områder såsom innovation, strukturændringer, ibrugtagning af ny teknologi, bedre kapacitetsudnyttelse, løbende kompetenceudvikling, omlægning af arbejdsgange, nyttiggørelse af nye forskningsresultater, mere effektive indkøb og højere aftaleoverholdelse, reduceret sygefravær, bedre risikostyring, statslige effektiviserings tiltag og andre former for effektivisering.

Synliggørelse

Byrådet har i den økonomiske politik lagt vægt på, at de planlagte og realiserede effektiviseringsgevinster i højere grad end tidligere skal synliggøres.

På den baggrund præsenteres der i det følgende en opfølgning på udvalgte effektiviseringsprojekter, der er blevet arbejdet med i Aarhus Kommune i løbet af 2017.

Beskrivelserne af de udvalgte effektiviseringsprojekter bidrager til at efterleve intentionerne i den økonomiske politik og giver Byrådet, offentligheden, medarbejdere, faglige organisationer, brugerorganisationer mv. et samlet overblik over de effektiviseringstiltag, der er blevet arbejdet med i løbet af 2017.



Det er endvidere målet, at beskrivelsen af de udvalgte effektiviseringsprojekter kan bidrage med læring og inspiration på tværs af magistratsafdelingerne samt udvikle et fælles sprog og en helhedsorienteret tilgang til reelle effektiviseringer i Aarhus Kommune.

Proces og metode

Processen om det årlige effektiviseringskatalog starter tidligt, hvor der udarbejdes en liste over de effektiviseringsprojekter, der skal arbejdes med og beskrives i årets løb.

Der er i forbindelse hermed udarbejdet enkle beskrivelser af de udvalgte projekter på baggrund af Business Cases.

Beskrivelserne af effektiviseringsgevinsterne er foregået i et tæt samarbejde mellem de enkelte magistratsafdelinger. Borgmesterens Afdeling har undervejs koordineret processen, som løbende er blevet drøftet i økonomistyregruppen.



Det er naturligvis forbundet med et skøn at opgøre effektiviseringsgevinsterne for de enkelte projekter. Hovedvægten har i den forbindelse i højere grad været at sandsynliggøre niveauet for gevinsterne end at dokumentere dem med decimalers nøjagtighed.

I et effektiviseringsprojekt er der i opstartsfasen typisk en række udviklings- og implementeringsomkostninger, der er nødvendige at afholde for at få projektet igangsat. Herefter kan der være en række løbende driftsudgifter. Gevinsterne kan typisk først realiseres fuldt ud efter at projektet er færdigimplementeret. Dette går hurtigt for nogle projekter, mens der for andre projekter går op til 3-4 år.

I beskrivelserne har der primært været fokus på at beskrive den langsigtede årlige effektiviseringsgevinst, når projektet er fuldt implementeret mv.

Et effektiviseringsprojekt strækker sig typisk over en længere årrække fra ideen opstår, videre til der hvor de nødvendige beslutninger bliver truffet, og til projektet er fuldt implementeret. Det kan derfor til tider være vanskeligt at afgøre, hvilket år et projekt skal tilregnes. Tilgangsvinklen har været, at det ikke er vigtigt, hvilket bestemt år de enkelte projekter tilregnes, men at det er vigtigt, at de bliver tilregnet et år. På sigt vil dette resultere i, at alle effektiviseringsprojekter tilregnes et bestemt år, og man kan derefter få et overblik over, hvorvidt målsætningen om effektiviseringer på 1 % pr. år indfries.

Effektiviseringsprojekter i 2016

I det følgende er der en samlet fremstilling af de kortfattede beskrivelser over en del af de effektiviseringsprojekter, der er arbejdet med i Aarhus Kommune i løbet af 2016.



Hovedparten af effektiviseringsbeskrivelserne har et tværgående sigte. Herudover har de enkelte magistratsafdelinger udarbejdet beskrivelser, der vedrører effektiviseringer inden for de enkelte magistratsafdelingers område. Magistratsafdelingerne har valgt forskellige tilgangsvinkler med hensyn til detaljeringsgrad og hvor stor en del af de samlede effektiviseringer, der er udarbejdet beskrivelser for.

2015 var det første år, hvor der blev fulgt op på effektiviseringsgevinsterne på denne måde. I 2016-kataloget var det første gang, der blev fulgt op på de projekter, der blev sat i værk og beskrevet i 2015. I år er erfaringerne fra de tidligere kataloger blevet indarbejdet i processen og produktet.

Der er i alt beskrevet 29 konkrete effektiviseringstiltag fra hele kommunen i dette katalog. Samtidig er der opfølgning på 25 projekter fra forrige år.

På den lange bane forventes projekterne i dette års katalog at kunne indhøste gevinster for 128,7 mio. kr.

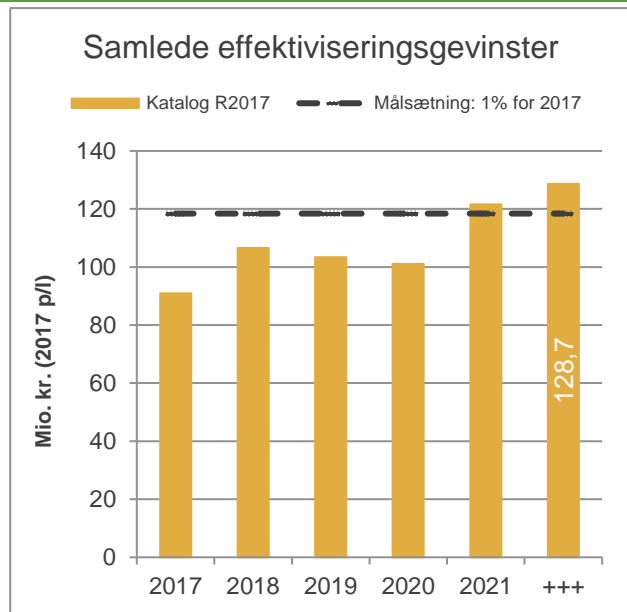
Det samlede effektiviseringsmål, svarende til 118,4 mio. kr., er dermed opfyldt på den lange bane.

God læselyst.

Visualisering af katalogernes samlede effektiviseringsgevinster

For at kunne danne sig et overblik over de mange projekter og tiltag, der tidligere er blevet beskrevet i de årlige effektiviseringskataloger samt de, der beskrives i dette års katalog, kan nedenstående diagrammer vise for hvilke årstal gevinsterne tilregnes. I grafen til højre ses hvordan dette års katalog bidrager til målsætningen om effektiviseringer.

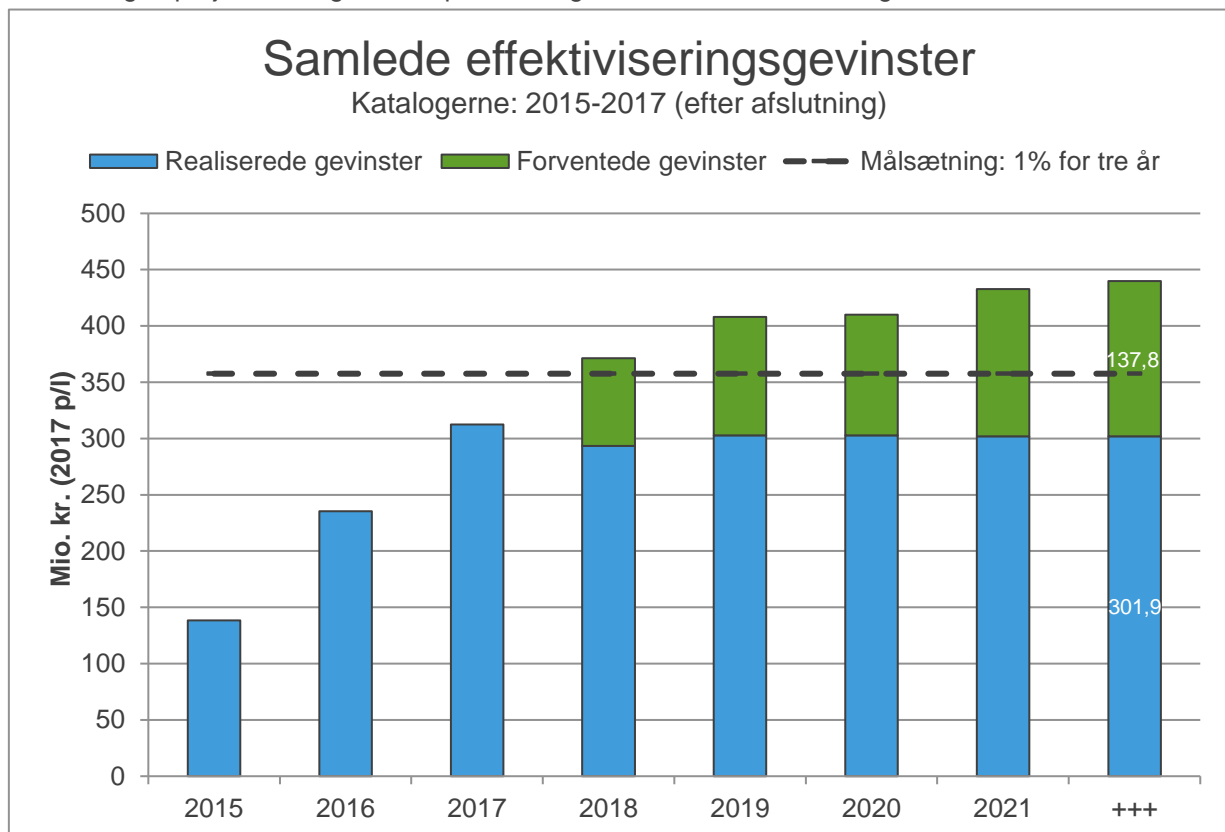
Er der tale om vedvarende og blivende effektiviseringsgevinster medtages disse i alle år fremover. Eventuelle forbedrede eller forværrede gevinster, som følge af ændrede forudsætninger for tidligere beskrevne projekter, tilregnes. Disse korrektioner kan ses bagerst i kataloget og de tilhørende forklaringer ses i Bilag 2: Opfølgning på effektiviseringsprojekter.



Nedenfor følges de beskrevne projekters realiserede og forventede effekter for projekterne der har været beskrevet i katalogerne 2015-2017. Afsluttede projekters gevinster er realiseret for al fremtid. Nye projekter indtræder med forventede gevinster. Igangværende projekters gevinster er realiseret bagud i tid, men er kategoriseret som forventede gevinster frem til projektets afslutning.

Det er i udgangspunktet projektlederen, der indstiller til afslutning på projektet, mens Økonomistyregruppen tager stilling til, om der er yderligere behov for opfølgning.

Den stiplede linje viser, hvad der på langt sigt skal til for at sikre målopfyldelsen på 1 % pr. år, nedenfor for de tre års katalogers projekter. For målsætningen er det særligt interessant, at sammenligne projekternes gevinster på den lange bane, her for år 2021 og fremefter.



Indholdsfortegnelse

EFFEKTIVISERINGS-KATALOG 2017	1
ET MERE STABILT IT-MILJØ	5
EKSTERN GENNEMGANG AF PLEJEHJEM	7
DIVERSE UDBUD AF VARE OG TJENESTEYDELSER	10
TEKNISK NETVÆRK	12
UDBUD AF SIKRINGSYDELSER	14
ÆNDRING I LEDELSESSTRUKTUREN I MKB	15
AFSKAFFELSE AF SAMARBEJDSBOGEN	16
JOBKAFFER FOR LEDIGE BORGERE I AARHUS KOMMUNE	18
SERVICENOW	20
UDBUD AF PLEJE AF GRØNNE OMRÅDER OG VINTERTJENESTE	22
ELEKTRISK STRØMPE PÅ- OG AFTAGER	23
NEDLÆGGELSE AF CITRIX OG VDI	26
UDBUD RENGØRING	27
LOKALFÆLLESSKAB-ER MELLEM SKOLER OG FU TILBUD	29
OMLÆGNING AF LEDELSESINFORMATIONSPLATFORM FRA SAS TIL MICROSOFT OG TARGIT	30
DEN DIGITALE ARBEJDSPLADS	32
FORENKLET MODEL FOR BYGNINGSDRIFT PÅ DAGTILBUD	33
DAGAKTIVITETER	34
LØNADMINISTRATION SÆRLIGE LØNARTER	35
TÆTTERE PÅ FAMILIEN	36
SAMARBEJDE MED UDBYDERE OM AT SIKRE KVALITET I DE NATIONALE UDDANNELSESPLANER SOM DEL AF OPFØLGNINGEN PÅ STU FORLØB	38
FILER OG DOKUMENTER I SKYEN	40
TJEK-IN MED SUNDHEDSKORT VED FREMMØDE I SPANIEN 19	42
STYRKET BORGERKONTAKT – 24 TIMERS SERVICE	44
VELFÆRDSTEKNOLOGI PÅ VOKSENHANDICAPOMRÅDET	46
TVÆRGÅENDE FAGSYSTEM I SOCIALFORVALTNINGEN	48
FØRLÆNGELSE AF NETVÆRKSÅFTALE	49
SQL KONSOLIDERING	50
EFFEKTIVISERINGER I MUSIKHUSET	51
OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE PROJEKTER	52

Et mere stabilt it-miljø

Borgmesterens Afdeling

Stabilisering af it-drift

Magistraten besluttede i 2013 at samle it-support og infrastruktur i Fælles service. Dette skete bl.a. som følge af flere års ustabil it-drift, som havde en betydelig negativ indflydelse på medarbejdernes produktivitet.

Siden er driftsstabiliteten blevet betydeligt forbedret samtidig med, at it-miljøet er vokset væsentligt som følge af efterspørgslen.

Effektiviseringsgevinst

Ved at samle it-funktioner på tværs af kommunen har det været muligt at specialisere ressourcer og skabe ensartede, professionelle processer. Samtidig har der været stort fokus på tværs af kommunen på at konsolidere, modernisere og forenkle infrastrukturen efter ensartede tekniske principper. Et arbejde der er blevet drevet frem af konstruktivt samarbejde i it-følgegruppen.

I den tid Fælles Service har stået for leverancen af it-support og it-infrastruktur er budgettet samlet set ikke blevet udvidet. Tværtimod er der gennemført betydelige reduktioner i de direkte omkostninger til it drift. Dette på trods af, at it-miljøet er vokset markant siden etableringen af Fælles Service.

Fælles Service har sammen med it-følgegruppen haft et stort fokus på ikke kun at øge stabiliteten, men også at levere en mere kundeorienteret service til brugerne. Fx er der etableret nye service butikker, en langt bedre digital brugerflade samt en forlænget åbningstid. Alt sammen inden for den samme budgetramme.

Ser man på antallet af sager om større nedbrud, blev der registreret 92 i 2014, 37 i 2015, 43 i 2016 og 17 i 2017. Hvis man antager, at hvert nedbrud af kostet en gennemsnitlig pc-bruger blot 15 minutters spildtid svarer det alene til en årlig effektivisering i forretningen fra 2014 til 2017 på

63 mio. kr. Ikke alle nedbrud har ramt alle pc-brugere, men omvendt har mange nedbrud skabt mere end 15 minutters spildtid. Til beregningen af effektiviseringen er anvendt en timepris på 250 kr. pr. berørte bruger.

Førnævnte vurderes at være et konservativt skøn og adresserer alene de store driftsnedbrud der er blevet registreret. Derudover har der været betydelige gener med fx problemer med print, Outlook, programmer der "forsvandt" ol.

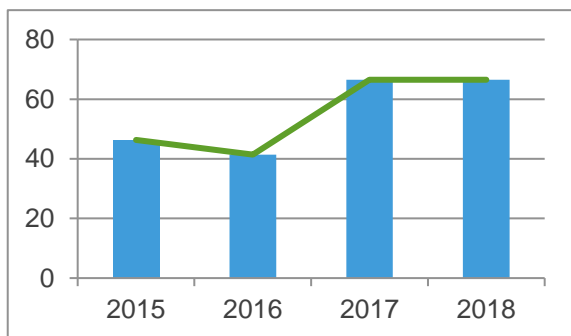
Antallet af registrerede sager er samtidig faldet som følge af den mere stabile drift, ligesom en mere effektiv support har været i stand til at løse brugernes fejl langt hurtigere. Som resultat af bedre processer og samling af ekspertise er løsningstiden på sager faldet markant, hvilket alene vurderes at svare til en besparelse på 3,2 mio. kr.

Nedenstående viser alene gevinsten ved den øgede stabilitet for brugernes spildtid som følge af nedbrud og langsommelig sagsbehandling.

Et mere stabilt it-miljø (mio. kr.)

	2015	2016	2017	2018
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/- Besparelser	46,3	41,4	66,5	66,5
I alt effektivise- ringsgevinst	46,3	41,4	66,5	66,5

Et mere stabilt it-miljø (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Fælles Service evalueres hvert andet år. Projektets gevinster vil blive fulgt op på til næste år

Ikke økonomiske forhold

Siden 2016 har Fælles Service målt på brugertilfredsheden ved hver tiende lukkede sag. I perioden er brugertilfredsheden steget fra 64% til 87% der er tilfredse eller meget tilfredse.

Ekstern gennemgang af plejehjem

Sundhed og Omsorg

Ekstern gennemgang af plejehjem

I sparekataloget som Byrådet vedtog 3. februar 2016 indgik effektiviseringsprojektet om en ekstern gennemgang af plejehjemmene. Ideen var at en ekstern gennemgang skulle belyse hvordan arbejdsgangene og processer i driften af plejeboligerne kan optimeres, samt hvordan medarbejdernes kompetencer kan styrkes i planlægningen af arbejdet. Tiltaget havde med succes været anvendt i andre kommuner, hvor det bl.a. havde vist sig givtigt at få nye øjne på driftsoptimeringer.

Det var forventningen at de effektiviseringstiltag, der ville blive afdækket i forbindelse med en ekstern konsulentgennemgang kunne have lighedspunkter med nogle af sparekatalogets øvrige spareforslag. Derfor blev den eksterne gennemgang først startet op i løbet af efteråret 2016, så andre tiltag med eventuelle overlap kunne prioriteres først.

I løbet af efteråret 2016 blev der udvalgt tre konsulenthuse, som alle havde gode erfaringer med lignende opgaver, til at afgive deres bud på en gennemgang. Konsulenthuse fik ret frie hænder til at sammensætte deres tilbud, så de ikke blev begrænset af eksisterende dogmer. Kravene var dog, at der skulle anvises effektiviseringer for minimum 7,3 mio. kr. som var kravet fra sparekataloget. Herudover skulle serviceniveauet som minimum fastholdes eller forbedres. Sidste krav var, at anbefalingerne skulle være til at implementere, så man ikke endte med en fin rapport, som ikke kunne omsættes til den driftsmæssige virkelighed.

BDO afgav det mest fordelagtige tilbud, hvorfor de i efteråret 2016 gik i gang med at analysere

plejehjemmene med effektiviseringer for øje. BDO brugte en analysetilgang, hvor der både blev brugt kvantitative og kvalitative analyseelementer og data. Analyserne fulgte efter hinanden med det formål at opsamle og viderebringe erhvervet viden om plejehjemmene og identificerede effektiviseringspotentialer fra én analyse til den næste.

Konkret blev der efter den indledende dataanalyse, som genererede ideer og fokusområder, igangsat arbejdsgangsanalyser på syv udvalgte plejehjem. De syv plejehjem blev valgt, så plejehjemmene i Sundhed og Omsorg er bedst muligt repræsenteret.

Arbejdsgangsanalyserne bestod bl.a. af en BTP-måling¹, observationsstudier, interviews og workshops.

Analysen mundede ud i ti effektiviseringstiltag, hvoraf følgende seks blev udvalgt til efterfølgende implementering.

1. Forbedret arbejdstilrettelæggelse. Tiltaget handler om at forbedre tilrettelæggelsen af de daglige koordineringsmøder imellem plejepersonalet i tilknytning til overlevering af informationer imellem skiftende vagttag, hvor der anbefales en mindre mødekrævende og mere fleksibel praksis for koordinering af dagens plejeopgaver og aktiviteter. Samtidig anbefales det, at plejehjemmene arbejder med at reducere fremmødet af personaler i de tidlige morgentimer og eftermiddagstimer, hvor mængden af de borgerrettede opgaver er færre end i andre tidsrum i dagvagt.

2. Effektivisering af mødeaktivitet. Nogle plejehjemmene kan effektivisere den nuværende mødestruktur og –praksis, da der er stor variation i omfanget af mødeaktiviteter på tværs af plejehjemmene.

3. Generel tilpasning af personaleforbruget. Normeringen varierer på tværs af plejehjemmene. Normering pr. plads kan således reduceres mod gennemsnittet for de plejehjem, der ligger over det nuværende

¹ BTP-måling: En måling som viser, hvordan medarbejderne bruger deres tid.

gennemsnit. Det gøres bl.a. ved at sammenligne vagtplaner og bemandingsstruktur med sammenlignelige plejehjem med en lavere normering, og herigennem opnå tilstrækkelig viden om ændring af egen praksis.

4. Bedre udnyttelse af sygeplejefaglige ressourcer

Plejehjemmenes sygeplejefaglige personaler kan i højere grad integreres i den samlede opgavevaretagelse og pleje, eftersom sygeplejen for nuværende opnår en relativt lav direkte brugertid i sammenligning med andre kommuner. Desuden vurderes en øget integration af sygeplejen i den øvrige pleje, at øge mulighederne for faglig sparring på tværs af faggrupper.

5. Bedre udnyttelse af træningsfagligt personale

Det træningsfaglige personale kan i højere grad indgå i plejen til gavn for en helhedsorienteret og rehabiliterende indsats over for beboerne og tillige i arbejdet med at øge bevidstheden og oplæringen om rehabilitering hos det øvrige plejepersonale.

9. Forbedring af den strategiske planlægning

Plejehjemmene og MSO kan indfri et effektiviseringspotentiale ved at forbedre den strategiske planlægning af kompetenceudviklingen.

Implementering

Det blev besluttet, at Sundhed og Omsorg skulle have hjælp til at implementere de seks tiltag, hvilket også var en del af den oprindelige plan fra sparekataloget.

Implementeringen blev udbudt og der blev bl.a. lagt vægt på, at der blev implementeret med så tæt driftsmæssig involvering som muligt. Herudover at den økonomiske gevinst kan dokumenteres.

Da analysen pegede på et potentiale ved forbedret arbejdstilrettelæggelse (punkt 1), som også var et selvstændigt initiativ i sparekataloget, er de to blev tænkt sammen, så den samme effektivisering ikke høstes to

gange. Det betyder, at den effekt der var forudsat i det oprindelige planlægningsinitiativ fra sparekataloget er indregnet i det økonomiske potentiale, som konsulenterne skulle tilvejebringe ved den eksterne gennemgang af plejehjemmene og er derfor indregnet i effektiviseringsgevinsten nedenfor.

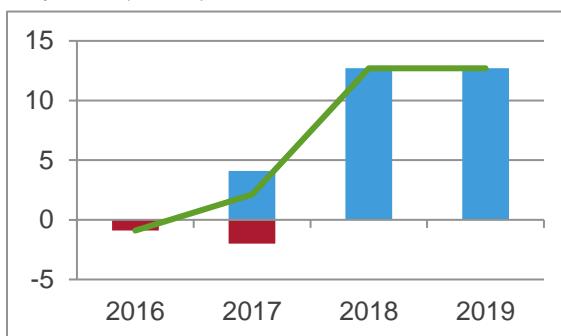
Implementeringen har været i gang i løbet af efteråret 2017 og er ved at blive afsluttet og de foreløbige resultater viser, at den forudsatte økonomiske gevinst er indfriet samtidig med at serviceniveauet er fastholdt².

Effektiviseringsgevinst

Projekt titel (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	0,9	2,0	0	0
Gevinster/ Besparelser	0	4,1	12,7	12,7
I alt effektivise- ringsgevinst	-0,9	2,1	12,7	12,7

Projekt titel (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

De seks tiltag betragtes alle som implementeret i driften. Der følges løbende op i løbet af 2018 i forbindelse med de månedlige økonomiopfølgninger.

² Beløbene i tabellen nedenfor er fremskrevet til 2017-priser, hvorfor beløbene adskiller sig fra det, der blev vedtaget i sparekataloget.

Der bør ikke følges op på denne effektivisering i dette regi igen.

Ikke økonomiske forhold

Analysen har både be- og afkræftet forskellige forestillinger om driften. Analysen har derfor været brugbar i forhold til at fokusere indsatsen de steder, hvor potentialerne reelt ligger. Og med potentialerne tænkes der ikke kun på de økonomiske, men i høj grad på de faglige.

Diverse udbud af vare og tjenesteydelser

Borgmesterens Afdeling

Udbud af vare og tjenesteydelser

Fælles Service har til opgave at varetage det strategiske og operationelle arbejde i forhold til indkøb og udbud inden for vare- og tjenesteydelsesområdet.

Udbud er administrativt ressourcetungt, og det er derfor nødvendigt at prioritere udbudsbehovene. Derfor udarbejdes der i samarbejde med magistratsafdelingerne en samlet udbudsplan, hvor alle de udbud, der skal startes/gennemføres i det/de kommende år fremgår.

Prioritering af hvilke udbud der skal gennemføres, bygger på både størrelsen af nettogevinsten og på udbud med politisk/strategisk betydning.



Nettogevinsten opgøres som et årligt estimeret gevinstpotentiale og er baseret på et konservativt skøn. Derved har Fælles Service et styringsredskab til at sikre størst mulig værdi for Aarhus Kommune.

For den del af udbud som Indkøb & Udbud varetager, af den samlede udbudsplan, bliver der forud for et udbud lavet et estimeret gevinstpotentiale. Efter gennemført udbud bliver der lavet et beregnet gevinst potentiale.

Effektiviseringsgevinst

I 2017 blev der i alt gennemført 20 udbud fordelt med 17 genudbud og 3 nye udbud.

Herudover har der været en række decentrale udbud, som ikke er talt med, da Indkøb & Udbud ikke har været en del af det, eller udelukkende har haft en rådgivende rolle.

Nogle af de gennemførte udbud for Indkøb & Udbud i 2017 omfatter blandt andet Hjælpemidler, håndværkerydelser, kostordninger til institutioner, Børn og Baby udstyr mv.

Beregningen af gevinstpotentiale sker på baggrund af faste principper og inkluderer match mellem historiske indkøb og tilbudslister, grupperede indkøb/udvalgte cases, stikprøver ved udvalgte leverandører eller varenumre.

I nogle tilfælde er beregningen af gevinstpotentiale ikke mulig. Dette gælder eksempelvis ved stor løbende udskiftning i sortimentet, hvilket i 2017 har været tilfældet for 3 af de gennemførte udbud. Disse udbud indgår med en værdi på 0.

Det skal bemærkes, at det beregnede gevinstpotentiale udelukkende kan opnås ved at magistratsafdelingerne benytter sig af aftalerne (compliance). Fælles Service hjælper magistratsafdelingerne med at sætte fokus på

compliance i form af controlling og via indkøbsrap-porter – både på overordnet og decentralt niveau.

Det beregnede årlige gevinstpotentiale for alle de gennemførte udbud af varer og tjenesteydelser blev i 2015 opgjort til ca. 22,4 mio. kr. og i 2016 opgjort til 6,8 mio. kr.

I 2017 er det beregnede gevinstpotentiale opgjort til 7,7 mio. kr. Tallet forudsætter en 100% compliance på tilbudslistervarer.

Blandt de største udbud i 2017 kan nævnes:

- El-indkøb (ca. 25 mio. kr.)
- Håndværkerydelser 1 (ca. 24 mio. kr.)
- Kostordninger (ca. 12,7 mio. kr.)

Der er en række omkostninger forbundet med de gennemførte udbud. Disse omkostninger kan for nuværende ikke opgøres direkte på det enkelte udbud, men er forpligtende grundet udbudspligt.

Det drejer sig blandt andet om udbudskonsulenternes timeforbrug, contractmanagers timeforbrug, arbejdsgruppemedlemmers deltagelse og implementeringsomkostninger.

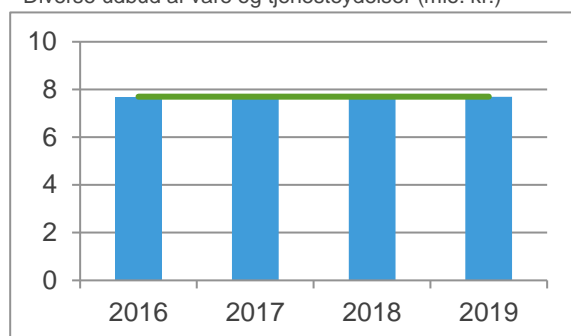
På denne baggrund har udbuddet af varer og tjenesteydelser samlet set medført, at der potentielt kan opnås en årlig effektiviseringsgevinst på ca. 7,7 mio. kr.

Effektiviseringsgevinst ved udbud af varer- og tjenesteydelser (mio. kr.)

Diverse udbud af vare og tjenesteydelser (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/ Besparelser	7,7	7,7	7,7	7,7
I alt effektivise- ringsgevinst	7,7	7,7	7,7	7,7

Diverse udbud af vare og tjenesteydelser (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Der sker årlig afrapportering på udbudsplanen og gevinstpotentiale til ØSG.

Ikke økonomiske forhold

I denne opgørelse er ikke medregnet gevinster, som der rapporteres på som særskilte projekter.

Det bemærkes, at der ikke altid vil være økonomiske gevinster forbundet med udbud. I nogle tilfælde – især hvis et område har været genudbudt flere gange – kan markedet have flyttet sig så de nye priser er højere end de gamle. I disse tilfælde er den opgjorte gevinst negativ.

Teknisk Netværk

Borgmesterens Afdeling

Teknisk Netværk

Aarhus Kommune har opdelt sit it-netværk i en række adskilte net for at tage hånd om sikkerhed og for at tilgodese organisationens forskelligartede netværksbehov. Et af disse netværk er det tekniske netværk.

Ejerskabet for det tekniske net er som udgangspunkt placeret hos Ejendomme i MTM, men praksis har ofte været, at Fælles Service har hjulpet med at få tekniske løsninger fra eksterne leverandører koblet til det tekniske netværk. Leverandører er jævnligt mødt op med løsninger, som ikke kunne accepteres af sikkerhedsmæssige eller tekniske årsager. Det gælder endvidere, at tekniske installationer fejlagtigt er blevet koblet til det administrative net pga. manglende beskrivelse af det tekniske net.

Der er tale om et teknisk efterslæb, hvor mange års decentral og ustruktureret opkobling har resulteret i et nødvendigt behov for dels at finde fejllopkoblinger, udbedre fejlagtig opkobling samt præcisere krav til opkobling, systembrug mv.

Med en klar grænsefladefordeling, opdatering af vejledninger og kravspecifikationer til eksterne leverandører og interne bestillere samt oprydning ift. nuværende opkoblinger og systemanvendelser vil de sikkerhedsmæssige krav vedr. overvågning og registrering heraf kunne indfries. Der vil ske et sikkerhedsmæssigt løft, som er påkrævet.

I maj 2017 godkendte Økonomistyregruppen efter indstilling fra Bygningskoordineringsgruppen og IT-Følgegruppen at tilføre to årsværk til hhv. Ejendomme og Fælles Service til at sikre en mere ensartet support og en bedre arkitektur fremadrettet for det tekniske setup, herunder navnlig at sikre it-sikkerheden i netværket.

Desuden blev det besluttet at gennemføre en foranalyse til et senere oprydningsprojekt med

henblik på at blive klogere på ressourcebehovet til oprydning i det eksisterende miljø.

Opgaven blev påbegyndt ultimo 2017 efter ressourcetilførsel og forventes gennemført i løbet af 2018 med aflevering af evaluering samt indstilling omkring et oprydningsprojekt til Økonomistyregruppen i Q1 2019.

Effektiviseringsgevinst

Som en del af indstillingen til Økonomistyregruppen Q1 2019 vil der foreligge business case med angivelse af potentiel økonomisk gevinst ved gennemførelse af et oprydningsprojekt.

Nedenstående baserer sig således udelukkende på Rambølls skøn fra Teknisk Netværk analysen. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der var flere indsigelser til business casens holdbarhed fra magistratsafdelingerne.

Business Casen har en lang implementeringsfase med større omkostninger end gevinster. Den årlige nettogevinst vil først blive positiv i 2021. Fra 2023 vil den varige nettogevinst være 8,9 mio.kr. årligt.

Teknisk netværk (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0,1	2,6	4,6	4,6
Gvinster/ Besparelser	0	0	0	1,2
I alt effektivise- ringsgevinst	-0,1	-2,6	-4,6	-3,4

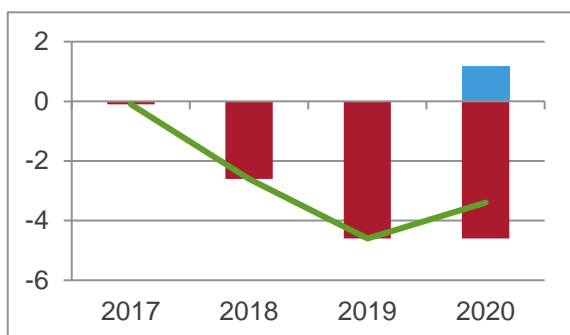
Teknisk netværk (mio. kr.)

Yderligere opfølgning

Der er behov for at fastlægge de nærmere kriterier for evaluering af den implementerede support og driftsfunktion i hhv. Fælles Service og Ejendomme.

Ikke økonomiske forhold

Indsatserne øger samlet set it-sikkerheden i Teknisk Netværk betydeligt samt forbedrer supporten på området væsentligt.



Til dato er governance defineret, og der er udviklet standard opkoblingsmuligheder til Teknisk Netværk. Heraf er udledt og beskrevet en række krav til benyttelse ifm. Udbud på området.

Ligeledes er der etableret værktøj til registrering og dokumentation af det tekniske netværk samt til styring af adgange hertil.

Udbud af sikringsydelse

Borgmesterens Afdeling

Udbud af sikringsydelse

Der er som led i det etablerede risikostyringsprogram planlagt gennemførelse af udbud af sikringsydelse.

Udbuddene inddeles i tre kategorier, som omfatter udbud der udbydes nu, eksisterende aftaler som kan forlænges samt udbud der først kan gennemføres når der foreligger en sikringsstrategi, som det påhviler Ejendomme at udvikle, hvilket ventes gennemført i 2018.

Effektiviseringsgevinst

Der indkøbes løbende nødvendige sikringsydelse af institutionerne idet det samlede omfang endnu ikke er opgjort. En undersøgelse foretaget af Ernst & Young for Moderniseringsstyrelsen estimerer dog på grundlag af bl.a. gennemførte interviews omfanget til omkring 50 mio. kr. årligt i Aarhus Kommune.

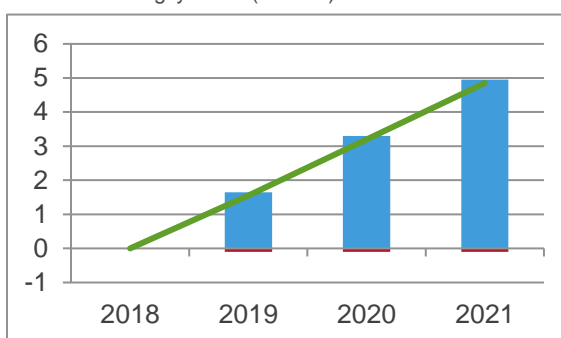
Størsteparten af de sikringsydelse, der hidtil er indkøbt er sket uden en fælles koordinering og det ventes derfor at et fremadrettet koordineret indkøb vil føre til besparelser med baggrund i de stordriftsfordele som fælles rammeaftaler ventes at medføre.

Det er for tidligt at vurdere på besparelspotentialet men andre kommuner har opnået besparelser på sikringsområdet i størrelsesordenen 20 % gennem udbud af ydelserne.

Udbud af sikringsydelse (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	0	0,1	0,1	0,1
Gevinster/-Besparelser	0	1,65	3,3	4,95
I alt effektiviseringsgevinst	0	1,6	3,2	4,9

Udbud af sikringsydelse (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Der gennemføres en fornyet opfølgning i 2018.

Ikke økonomiske forhold

Gennemførelse af udbuddene vil sikre en større ensartethed i valget af sikringsløsninger, hvilket er en af kommunens målsætninger beskrevet i risikostyringspolitikken.

Udover at flere områder er udbudspligtige som følge af indkøbets omfang, vil stigende ensartethed af de valgte sikringsløsninger også fremadrettet skabe bedre mulighed for at kunne udbyde tilknyttede ydelser som for eksempel service og tilkald.

Ændring i ledelsesstrukturen i MKB

Kultur og Borgerservice

Fra 21 til 12 ledere

Siden 2011 har Kultur og Borgerservice reduceret antallet af ledere af flere omgange. Antallet af ledere i Lokalbibliotekerne er reduceret fra 8 til 4, Aarhus Kommunes Idrætscentre fra 9 til 5 og Center for Økonomi og Personale fra 4 til 3. Det giver en samlet reduktion fra 21 til 12 ledere svarende til 43 %.

Reduktionen i antallet af ledere i Lokalbibliotekerne og Idrætscentrene er et resultat af organisationsforandringer gennemført fra 2011.

Den opnåede gevinst har bidraget til finansiering af pålagte besparelser.

Effektiviseringsgevinst

Effektiviseringsgevinsten har været stigende i takt med implementeringen af ændringerne i ledelsesstrukturen. Som det ses i tabellen er gevinsten i 2017 oppe på 4,5 mio. kr. årligt fordelt med 1,6 mio. kr. på Idrætscentrene, 2,1 mio. kr. på Lokalbibliotekerne og 0,7 mio. kr. i Center for Økonomi og Personale.

Effektiviseringen med færre ledere er blevet gennemført ved at de resterende ledere har fået flere institutioner/afdelinger under sig. Hvor der tidligere typisk var én leder pr. enhed (f.eks. bibliotek eller svømmehal) har hver leder i dag ca. 2-6 enheder under sig.



Yderligere opfølgning

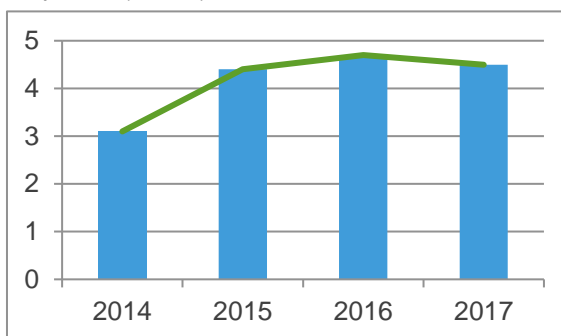
Alle planlagte ændringer i ledelsesstrukturen er implementeret og den fulde effekt er opnået.

Der forventes derfor ikke yderligere effektiviseringsgevinster i de kommende år, som følge af de implementerede ændringer.

Projekt titel (mio. kr.)

	2014	2015	2016	2017
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/-Besparelser	3,1	4,4	4,7	4,5
I alt effektiviseringsgevinst	3,1	4,4	4,7	4,5

Projekt titel (mio. kr.)



Ikke økonomiske forhold

Reduktionen i antallet af ledere har resulteret i at de resterende ledere har fået flere medarbejdere under sig. Antallet af medarbejdere (fuldtidsstillinger) pr. leder er for de 3 områder i gennemsnit øget fra 9 til 15.

Det er svært at konkludere om ændringen isoleret set har haft nogle negative effekter. Det kan dog konstateres, at den målte medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed ikke har været faldende i perioden.

Afskaffelse af samarbejdsbogen

Sundhed og Omsorg

Afskaffelse af samarbejdsbogen

I sparekataloget som Byrådet vedtog 3. februar 2016 indgik effektiviseringsprojektet om afskaffelse af samarbejdsbogen. Alle borgere der modtager pleje og praktisk hjælp af hjemmeplejen i Aarhus kommune har tidligere haft en samarbejdsbog liggende i hjemmet. Samarbejdsbogen blev indført før medarbejderne i hjemmeplejen havde digitale arbejdsredskaber til rådighed og indeholdt derfor bl.a. print fra borgerjournalen, ark med mulighed for at skrive beskeder til bl.a. pårørende og tværfaglige notatark der bruges til at dokumentere ændringer i borgers tilstand, samt skrive at hjælpen er udført og kommunikation med kollegaerne. Brugen af de tværfaglige notatark i samarbejdsbogen har givet dobbeltdokumentation og risiko for unødvendig dokumentation. Al dokumentation vedr. ændring af borgers tilstand skal fremover føres i borgers digitale omsorgsjournal.

Målet med afskaffelsen af samarbejdsbogen har derfor været at effektivisere ved at fjerne unødvendig dokumentation og dobbeltdokumentation, men samtidig at øge borgersikkerheden ved at sikre, at de seneste oplysninger altid er tilgængelig elektronisk for medarbejderne.

Implementering – pilot-lokalområde

Samarbejdsbogen har været en integreret del af hjemmeplejen, hvorfor det ikke bare er noget man afskaffer fra den ene dag til den anden. Der blev derfor udvalgt ét af de syv lokalområder til at lave et pilotprojekt, så man kunne bruge erfaringerne herfra, når implementeringen skulle rulles ud til de resterende seks lokalområder. Område Vest blev pilotområde og skulle bl.a. hjælpe projektlederne med at afdække hvordan følgende skulle håndteres i forbindelse med afskaffelse af samarbejdsbogen:

- Kommunikation med pårørende

- Telefonoplysninger på leverandører
- Ark der ikke understøttes af borgerjournalen.

Få beskrevet ændrede arbejdsgange efter afskaffelse af samarbejdsbogen

Hvad skal afdækkes inden afskaffelsen kan rulles ud i de resterende lokalområder.

Eksempelvis undervisningsbehov, adgange til alle og behovet for tablets.

Hvilke uforudsete udfordringer kan der opstå når der ikke længere er en samarbejdsbog i borgers hjem.

Efter pilotforsøget i Område Vest lå der en færdig model til at implementere afskaffelsen af samarbejdsbogen i de øvrige seks lokalområder.

I pilotprojektet blev der også foretaget tidsmålinger på hjemmeplejens tidsforbrug i forbindelse med vedligeholdelse og løbende brug af samarbejdsbogen. Dette er blevet sammenholdt med den business case, som lå til grund for det oprindelige initiativ i sparekataloget. Målingerne viste, at afskaffelsen af samarbejdsbogen ikke alene giver den økonomisk besparelse, som er forudsat i sparekataloget, men også har medvirket til at frigive mere tid til at medarbejderne kan være sammen med borgerne.

Implementering – alle lokalområder

Implementering i de øvrige seks lokalområder bliver gennemført på baggrund af erfaringerne fra område Vest. Implementeringen er ikke tilendebragt overalt, men er godt på vej. En af udfordringerne har været, at Sundhed og Omsorg har fået nyt omsorgssystem i løbet af implementeringsperioden, hvilket har skabt usikkerheder omkring den digitale understøttelse af samarbejdsbogen.

Det er dog fortsat forventningen, at de sidste seks lokalområder har opnået den samme effektivisering ved at afskaffe samarbejdsbogen, som det har været muligt for Område Vest.

Der er planlagt endnu en opfølgning på implementeringen i første kvartal 2018.

Effektiviseringsgevinst

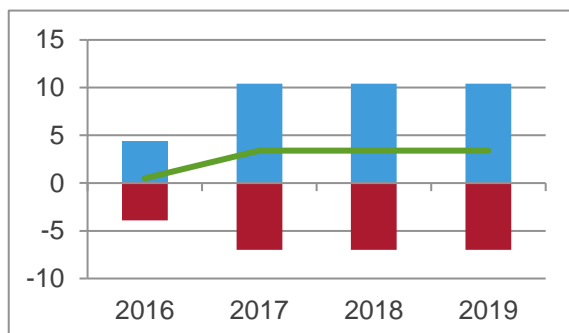
Den økonomiske effektiviseringsgevinst består af, at tiden der bruges på unødvendig dokumentation reduceres og at tiden brugt på dobbeltdokumentation, vedligeholdelse og print fjernes³.

Afskaffelse af samarbejdsbogen (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	3,9	7,0	7,0	7,0
Gevinster/ Besparelser	4,4	10,4	10,4	10,4
I alt effektivise- ringsgevinst	0,5	3,4	3,4	3,4

- Højere borgersikkerhed, da der ikke vil være print fra journalen i borgers hjem og der ikke er mulighed for at dokumentere observationer i forhold til borgers tilstand på håndskrevne ark i borgers eget hjem.
- Reducere risikoen for utilsigtede hændelser, da informationer altid vil være opdateret.
- Medarbejderne motiveres til at bruge tablets i et større omfang og modnes derfor digitalt.

Afskaffelse af samarbejdsbogen (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Derfor laves der endnu en opfølgning i foråret 2018. Der er dog ikke noget, der indikerer, at der er behov for endnu en opfølgning til Byrådet.

Ikke økonomiske forhold

Ud over den økonomiske gevinst er der følgende faglige gevinster ved initiativet:

- Alle faglige observationer bliver samlet ét sted i borgers journal. Når medarbejderne tilgår journalen elektronisk, vil oplysningerne altid være de senest opdaterede.

³ Beløbene i tabellen nedenfor er fremskrevet til 2017-priser, hvorfor beløbene adskiller sig fra det, der blev vedtaget i sparekataloget.

Jobcafeer for ledige borgere i Aarhus Kommune

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Jobcafé

Sociale Forhold og Beskæftigelse har etableret jobcafeer for ledige borgere.

Jobcafeerne har til formål at lette borgernes vej til job. På cafeerne præsenteres konkrete ledige jobs for de fremmødte og de får hjælp til CV og ansøgning. De kan også få vejledning i forhold til jobcentrets rolle og muligheder for at understøtte borgerens vej til selvforsørgelse, fx ift. løntilskud og virksomhedspraktik. Der er primært fokus på konkret individuel vejledning.

Der er flere typer af jobcafeer med forskellig vægtning af ovenstående indhold:

Åben jobcafe

I forbindelse med Jobinfo (jobcentret indgang), er der en jobcafe, der har åbnet alle hverdage mellem kl. 10-14. Hovedfokus er formidling af ordinære jobs, herunder deltidsjobs og vikariater. Den servicerer primært kontanthjælpsmodtagere, men også dagpengemodtagere, fleksjobbere, førtidspensionister, selvforsørgende, unge der søger ungarbejde, studerende, der søger studiejob og udlændinge som taler et andet sprog. Der kommer ca. 40-60 besøgende i løbet af en uge. Borgene kan bare møde op i tidsrummet og få individuel vejledning om konkrete jobs.

Obligatorisk jobcafe for jobparate kontanthjælpsansøgere

Hvis man som borger, netop er blevet visiteret som jobparat kontanthjælpsmodtager, bliver man indenfor de første to uger, indkaldt til at deltage i jobcafeen. Det er obligatorisk at deltage. Udover et fælles oplæg om det at være på kontanthjælp, er der fokus på individuelle samtaler omkring jobsøgning, muligheder for løntilskud eller praktik. Der præsenteres

konkrete jobs, som deltagerne kan søge. Jobcafeen varer 3 timer og kører 3 gange om ugen. Der kan være 12 deltagere pr. hold.

Hvis borgerne vurderes til at have brug for mere hjælp til at udarbejde CV (obligatorisk jobnetCV for målgruppen) kan de henvises til CV-cafe, som har åbnet 2 timer om ugen.

Fremskudte jobcafeer for en udvalgt målgruppe

Der er 2 jobcafeer, som er et samarbejde mellem boligsociale helhedsplaner og jobcentret, hvor fokus er på en særlig målgruppe, fx kvinder med anden etnisk baggrund eller borgere tilknyttet et boligsocialt område. Disse jobcafeer laves i et samarbejde med boligforeningens boligsociale medarbejdere. Udover at drøfte konkrete jobs, gives der også individuel vejledning, herunder også om formelle og uformelle forhold på arbejdsmarkedet, støtte til at afklare borgernes motivation og veje til job og formidling af kontakt til jobcentret. De har typisk en ugentlig åbningstid, hvor beboerne kan møde op. Der er ikke visitationskrav og derfor kan man også servicere borgere, der ikke er på dagpenge eller kontanthjælp. Der kommer typisk 10-15 deltagere pr. gang. Jobcafeerne medvirker til at styrke netværksdannelsen i boligområdet. Eksempelvis har en gruppe Somaliske kvinder dannet SomaliFood, som en udløber af deltagelsen i en frivillig jobklub.

Effektiviseringsgevinst

For de obligatoriske jobcafeer giver det mulighed for at afholde 12 samtaler på 3 timer.

Cafeformatet muliggør således at der kan afvikles flere samtaler end tidligere. Det vurderes at medføre en samlet lønbesparelse på 1,5 mio. kr.

Derudover erstatter jobcafeerne i mange tilfælde de eksterne jobsøgningsforløb, der tidligere blev anvendt. Det indebærer en besparelse på ca. 1 mio. kr.

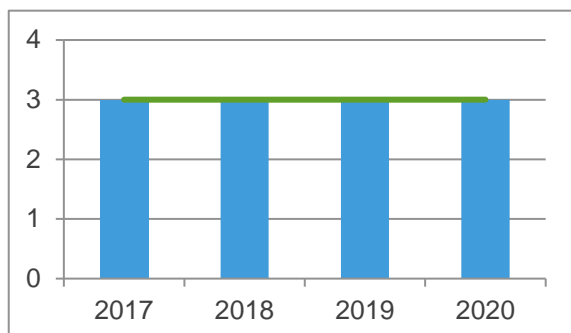
Midlerne er anvendt til at øge fokus på kerneopgaven, hvor medarbejderne via samtaler hjælper med at guide den ledige i retning af job. De øgede ressourcer betyder at en gruppe af ledige kommer hurtigere i job, hvorved der spares offentlig forsørgelse.

Samtidig giver det netværk der skabes mellem de ledige, også en effekt. Det er vurderet at det betyder en gevinst på 0,5 mio. kr. årligt, som spares på forsørgelsesudgifterne.

Jobcafeer for ledige borgere i Aarhus Kommune (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/ Besparelser	3	3	3	3
I alt effektivise- ringsgevinst	3	3	3	3

Jobcafeer for ledige borgere i Aarhus Kommune (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Jobcafeerne er fuldt implementerede. Der er ikke behov for senere opfølgning.

Ikke økonomiske forhold

Jobcafeerne medvirker til at øge tilgængeligheden, da borgerne kan møde op og få formidlet konkrete, aktuelle jobs og få sparring ift. individuelle spørgsmål om job, ansøgning, praktik mm. Jobcafeerne hjælper også borgerne med selv at komme videre med deres jobsøgning – de kan så og sige ”vendes i døren”.

Der ledige kan udveksle erfaringer i forhold til jobåbninger og at være jobsøgende. Det er afgørende, at de jobparate borgere har et aktivt jobnetCV og understøttelsen af, at de får det tidligt i ledighedsforløbet.

Jobcafeerne øger muligheden for et større flow af borgere, samtidig med at de signalerer, at

der er fokus på kerneopgaven, nemlig at hjælpe borgerne i jobs.

De fremskudte jobcafeer bidrager til at jobcentret får et positivt omdømme i området, samt, at det øger samarbejdet med de beskæftigelsesmæssige indsatser, der sker i de boligsociale helhedsplaner.



ServiceNow

Borgmesterens Afdeling

ServiceNow implementering på IT-området i Fælles Service

I 2013 besluttede Magistraten at etablere Fælles Service og at samle magistratsafdelingernes IT drifts- og supportfunktioner i én fælles enhed.

For at sikre effektiv systemunderstøttelse af service- og supportopgaverne var der fra starten behov for at udskifte en dårligt fungerende servicemanagement løsning: Altiris Service Desk med en ny. Fælles Service anskaffede ServiceNow; en moderne, markedsledende platform til understøttelse af arbejdsgange indenfor drift, support og serviceleverancer over en bred kam.

Løsningen blev anskaffet via udbud og blev valgt med udgangspunkt i en samlet vurdering af pris og kvalitet. I vurderingen indgik også, at løsningen har potentiale til udbredelse til andre serviceområder i Aarhus Kommune til håndtering af henvendelser, serviceopgaver og workflowunderstøttelse – eksempelvis indenfor ejendomsservice, HR- og jura, og også decentralt på økonomiområderne m.fl.

Med ServiceNow fik det fælles IT-område en velfungerende løsning til at lede og workflowunderstøtte interne arbejdsprocesser og kontakfladen til og fra slutbrugerne; herunder til henvendelser om fejl og bestillinger samt til udstilling og opfølgning på services og servicemål.

Den 1. juni 2016 gik Aarhus Kommune live med løsningen "Serviceportalen" på IT området, hvor alle brugere kan oprette fejl og bestillinger. I alt er ca. 100 supportere og teknikere koblet på løsningen; hvoraf langt størstedelen arbejder i Fælles Service. Nærværende business case dækker denne implementering.

Løsningen har følgende karakteristika:

- Brugervenlig serviceportal med "single point of contact"
- Stærk workflowunderstøttelse
- Gode selvbetjeningsmuligheder og information om hyppige spørgsmål.

- Stærke ledelsesinformations- og rapporteringsværktøjer
- Ingen svartidsproblemer
- Nem at konfigurere med gode egenudviklingsmuligheder
- Åbne snitflader og mange integrationsmuligheder
- Kan anvendes på mobile platforme og integrere til kommunens call center løsning: Trio
- Kommunens installation inkluderer produktions-, test og udviklingsmiljø, som gør det muligt at udvikle i løsningen uden påvirkning af driften

Foruden IT området anvendes ServiceNow i dag til sagshåndtering af Lønservice, Økonomistyring og Finans, Onsite Supporten i MBU samt af MSO's Cura.

Effektiviseringsgevinst

Business casen opgør den nytteværdi, som Aarhus Kommune samlet set har opnået ved at IT-området i Fælles Service har implementeret Serviceportalen:

Magistratsafdelingerne:

- Den gennemsnitlige løsningsetid for årligt 26.000 fejlsager er faldet fra 7,5 til 4 dage med det resultat, at slutbrugerne hurtigere kan komme videre med deres arbejde
- Indberetning i Serviceportalen af de årligt 36.000 fejl- og bestillingssager foretages hurtigt i modsætning til tidligere løsning, som havde meget lange svartider
- Oplysninger fra slutbrugerne afleveres i en og samme arbejdsgang, hvilket har minimeret behovet for dialog og tilbageløb mellem slutbruger og sagsbehandler

IT-området i Fælles Service:

- Godt sagsoverblik
- Opgaver allokeres til den sagsbehandler, som har bedste kompetencer/ledig tid
- Enkel formidling af sager frem og tilbage mellem involverede aktører
- Klar arbejdsdeling
- Stærkt ledelsesmæssigt overblik

► Færre eskaleringer

I supporten kan gevinsten bl.a. aflæses af, at der behandles 6,7 pct. flere sager pr. medarbejder.

I alt har Aarhus Kommune brutto opnået gevinster i størrelsesordenen 9 årsværk svarende til 4,5 mio. kr.

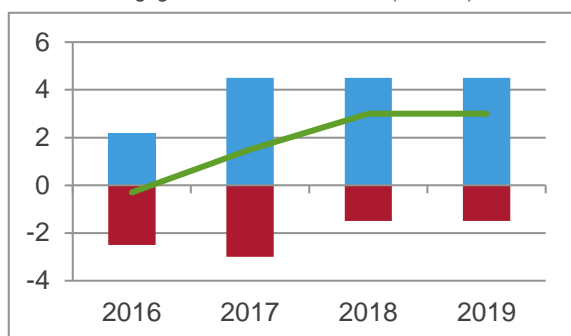
Nettoudgiften for det fælles IT-områdes anvendelse af ServiceNow er i 2016: 2,5 mio kr. og i 2017: 3 mio kr. Fra 2018 forventes nettoudgiften være 1,5 mio kr. til licenser, driftsomkostninger incl. 1,7 årsværk til vedligeholdelse.

Netto er effektiviseringsgevinsten i alt ved udgangen af 2017 1,2 mio. kr. Den varige gevinst er beregnet til 3 mio. kr. pr. år. fra 2018.

ServiceNow (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	2,5	3	1,5	1,5
Gvinster/ Besparelser	2,2	4,5	4,5	4,5
I alt effektiviseringsgevinst	-0,3	1,5	3,0	3,0

Effektiviseringsgevinst ved ServiceNow (mio. kr.)



Siden samlingen af IT området i 2013 er driften stabiliseret betydeligt, hvilket også har bidraget væsentligt til forbedret performance og kvalitet. I denne business case er der korrigeret for effekten af de driftsstabiliserende tiltag.

Serviceportalen er åben og gratis for alle kommunens slutbrugere. Licenserne til IT drifts- og

supportmedarbejdere, der skal arbejde i løsningen, koster 5.808,33 pr. år pr. person.

Yderligere opfølgning

Mulighederne for yderligere udnyttelse af platformen indenfor IT og andre serviceområder er store.

Vi påregner i 2018 at levere:

- Opdatering af Serviceportalen: Større brugervenlighed, bedre information og at gøre det muligt for brugerne i højere grad at betjene sig selv
- Nem adgang til Serviceportalen på mobile enheder
- Serviceporteføljestyling
- Forbedret administration af brugere og systemadgange
- Forbedret procesunderstøttelse af problemhåndtering, ændringer og deling af viden
- Løsning til registrering af udstyr og komponenter på IT området (Asset Management/CMDB))

Ikke økonomiske forhold

Siden idriftsættelsen af ServiceNow i juni 2016 er tilfredsheden med supporten steget fra 64 %, der enten er tilfredse eller meget tilfredse, til 87 % i dag. Dette skyldes i høj grad, at det er blevet mere enkelt og effektivt at indmelde fejl, foretage bestillinger og foretage øvrige henvendelser i løsningen.

Løsningen har på IT-området medvirket til stabil drift, hurtigere løsningstider, bedre kvalitet i opgaveløsningen, klarere arbejdsdeling og proaktivitet samt en roligere og mindre stressfyldt arbejdsdag for de medarbejdere der arbejder på løsningens bagside – og vi er først påbegyndt rejsen.

Udbud af pleje af grønne områder og vintertjeneste

Borgmesterens Afdeling

Fælles udbud af grøn pleje og vintertjeneste

Der gennemføres i løbet af 2017/2018 et fælles udbud af pleje og vintertjeneste på grønne arealer. Udbuddet omfatter bl.a. udearealer ved skoler, børneinstitutioner, ældre- og plejeboliger, samt administrationsbygninger.

Udbuddet deles op i en række mindre delaftaler, således at udearealerne puljes i 7 geografisk afgrænsede områder. Udendørs idrætsanlæg – herunder boldbaner – udbydes i en særskilt delaftale. Denne opdeling af udbuddet skal gøre det attraktivt for flere leverandører at byde på opgaven.

Effektiviseringsgevinst

Effektiviseringsgevinsten forventes indhentet ved at arealerne, som skal passes, ligger geografisk tæt. Det gør det muligt for leverandørerne at optimere på den logistik, der er forbundet med plejeopgaven.

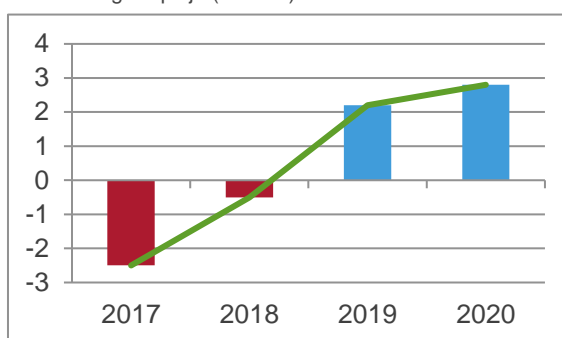
Derudover er der fokus på at få kortlagt alle de udbudte arealer og det tilstræbes, at kravene til plejen af arealerne standardiseres, hvor det er muligt, så leverandørerne har et godt overblik over opgaverne.

Sidst men ikke mindst samles kontraktstyringen i Indkøb og Udbud. Den primære opgave vil være at varetage kontraktstyringen i forhold til leverandørerne, men de kan også bidrage til at kvalitetssikre fremtidige anlægsopgaver i forbindelse med tilbudsindhentning, gennemførelse og aflevering af anlægsprojekter.

Udbud af grøn pleje (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	2,5	0,5	0	0
Gevinster/-Besparelser	0	0	2,2	2,8
I alt effektiviseringsgevinst	-2,5	-0,5	2,2	2,8

Udbud af grøn pleje (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

I kontraktperioden følges det daglige arbejde på arealerne tæt for at sikre, at plejen lever op til de krav, der er stillet. Dette skal ske i et samarbejde mellem lokale arealansvarlige og Grønne områder, som er beskrevet i intern kontrakt ml. magistratsafdelingerne og Grønne Områder.

Ikke økonomiske forhold

Der er en forventning om, at erfaringerne med kortlægning, formulering af fælles kravspecifikation og etablering af fælles kontraktstyring vil bane vejen for en lettere proces i forbindelse med fremtidige udbud på området.



Elektrisk strømpe på- og aftager

Sundhed og Omsorg

Elektrisk strømpe på- og aftager

I sparekataloget som Byrådet vedtog 3. februar 2016 indgik et effektiviseringstiltag om at gøre flere borgere selvhjulpne med at tage kompressionsstrømper⁴ af og på.

Effektiviseringstiltaget går ud på at udbrede forskellige nye metoder for på- og aftagning af kompressionsstrømper i hjemmeplejen (både kommunale og private leverandører). De nye teknologier og metoder henvender sig til borgere med funktionsnedsættelser, som eksempelvis ikke at kunne nå ned til sine fødder, nedsat kraft i fingre, arme og skuldre, nedsat følesans i fingrene, nedsat syn, bevægeindskrænkninger i ryg, hofte, knæ eller ankel. Da borgerne selv skal kunne bruge hjælpemidlet, kræver det, at de er mentalt og kognitivt velfungerende.

Dermed udgør målgruppen for effektiviseringsforslaget ca. 600 borgere. Af denne gruppe får ca. 450 borgere alene hjælp til kompressionsstrømper, hvorfor der er et forholdsvist stort potentiale, da denne gruppe borgerne dermed har mulighed for at blive helt selvhjulpne. Af de 450 borgere antages det, at hver tredje borger eller ca. 150 borgere har de fornødne mentale og kognitive forudsætninger for at blive helt selvhjulpne ved at benytte en elektrisk eller nyere manuel strømpe på- og aftager.

Implementering – pilot-lokalområde

Lokalområde Viby-Højbjerg blev udvalgt som pilotområde for at:

- Undersøge antallet af relevante borgere i målgruppen med henblik på at kvalificere den opstillede Business Case.

- Afprøve hvilken tilgang, der giver bedst mening i forhold til vurdering og træningsforløb hos relevante borgere.
- Udarbejde undervisningsmateriale og anbefalinger til øvrige områder til at implementere kompressionsstrømpe påtagere

I pilotprojektet har der været frikøbt en trænende ergoterapeut til opgaven i 6 måneder. Ergoterapeuten har ud fra en liste med identificerede borgere med ydelser til af- eller påtagning af kompressionsstrømper taget kontakt og vurderet borgerne i forhold til deres potentiale i at blive selvhjulpne. Derudover har ergoterapeuten modtaget henvisninger fra borgerkonsulenter, sundhedsklinikker, praktiserende læge, plejeteams, borgere selv eller pårørende til nye borgere, som er blevet vurderet inden de er startet med at modtage ydelser fra hjemmeplejen eller hvor der gives ydelser, men vurderes et potentiale. Formålet med indsatsen har været at identificere borgere som modtager hjælp fra hjemmeplejen til på- og aftagning af støtte- eller kompressionsstrømper, hvor en målrettet indsats med træning i brug af relevant hjælpemiddel og pædagogiske teknikker og metoder, giver anledning til at borger bliver helt eller delvist selvhjulpne og kan afslutte hjælpen eller undgå at igangsætte hjælp til strømper.

Alt i alt har der været 92 borgere igennem pilotprojektet, hvoraf de 45 blevet helt selvhjulpne med på- og aftagning af kompressionsstrømper og har dermed ikke behov for hjælp fra hjemmeplejen. 5 er blevet delvis selvhjulpne med enten på- eller aftagning og har dermed ikke behov for hjælp enten morgen eller aften. 21 borgere er ikke blevet selvhjulpne og har stadig behov for hjælp fra hjemmeplejen. I 5 tilfælde er et af hjælpemidlerne vurderet at afhjælpe en APV-problemstilling for medarbejderne, og borgeren er i stedet for selvhjulpne, blevet mere aktivt deltagende sammen med medarbejderen. 2 borgere er døde under forløbet og 4 borgere er stadig i afklaringsforløb ved projektets afslutning. 9 borgere fra den udtrukne liste er vurderet til ikke

⁴ Kompressionsstrømpe bruges som en samlet betegnelse for enten kompressions-, støtte- eller behandlerstrømper.

at være relevante at lave træningsforløb med, enten pga. den kognitive tilstand eller at de ikke længere modtager ydelser forbundet med kompressionsstrømper.

På baggrund af pilotprojektet i Område Viby-Højbjerg er der grund til at antage at der er rimelig sikkerhed for at den forventede effektivisering kan høstes i de øvrige områder. 49 % af de vurderede borgere er ved pilotafprøvningens afslutning blevet helt selvhjulpne i forhold til på- og aftagning af kompressionsstrømper og har dermed frasagt sig hjælperydelser. Der er i stort omfang tale om behov for billige og simple produkter og i meget begrænset omfang de dyrere elektriske produkter.

Der er stort potentiale i at opfange borgere, som får nye bevillinger på kompressionsstrømper inden de opstarter hjælperydelser, da borgere i denne kategori ofte er relativt velfungerende og meget indstillede på at klare sig mest muligt selv. Omvendt har det været en udfordring at ændre rutiner hos borgere, som igennem længere tid har fået hjælp, da de ofte oplever en tryghed ved at få besøg af hjælperen.

De fleste borgere ønsker sig de mest simple hjælpemidler som kan dække deres behov og en stor del af indsatsen ligger i den pædagogiske og terapeutiske tilgang, som er anvendt i vurderings- og træningsforløbet. Dette forklarer muligvis også hvorfor så stor en del af de allerede kendte hjælpemidler har vist sig anvendelige, da der i projektet er kommet fornyet fokus på disse.

Implementering – alle lokalområder

Den opstillede Business Case er udregnet på baggrund af de udtrukne lister, hvor forventningen var ca. 150 borgere kunne blive selvhjulpne i hele MSO. Hvis resultaterne fra Viby-Højbjerg overføres til de øvrige områder, vil det samlede antal selvhjulpne borgere være 315. Dette ligger væsentligt over den opstillede business case. I et drift-scenario vil tallene fra Område Viby-Højbjerg dog ikke kunne

⁵ Beløbene i tabellen nedenfor er fremskrevet til 2017-priser, hvorfor beløbene adskiller sig fra det, der blev vedtaget i sparekataloget.

overføres direkte til de øvrige områder, da der ikke fremadrettet bliver dedikeret én medarbejder til opgaven, men den skal integreres i de øvrige opgaver i teamet. Et realistisk bud er derfor at den oprindelige business case bliver overholdt i forhold til at hente den forudsatte økonomiske gevinst. Der forventes fuld effekt af initiativet i 2018.

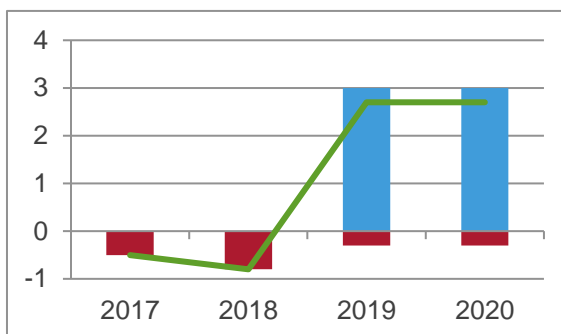
Effektiviseringsgevinst

En del borgere går fra at få hjælp til på- og aftagning af kompressionsstrømper til at være helt selvhjulpne igen⁵.

Elektrisk strømpe på- og aftager (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	0,5	0,8	0,3	0,3
Gevinster/ Besparelser	0	0	3,0	3,0
I alt effektivise- ringsgevinst	-0,5	-0,8	2,7	2,7

Elektrisk strømpe på- og aftager (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Denne opfølgning omhandler pilotprojektet, som blev gennemført i ét af de syv lokalområder. På grund af de gode resultater fra pilotprojektet er initiativet stort set rullet ud i de resterende seks lokalområder.

Ikke økonomiske forhold

Indsatsen viser med al ønskelig tydelighed, én af de positive effekter ved at indføre rehabiliterende tiltag, som kan gøre at borgerne fortsat er selvhjulpne. Pilotprojektet har med al ønskelig tydelighed vist, at borgerne naturligvis er meget indstillede på at klare sig selv mest muligt, når der er en mulighed for det.

Nedlæggelse af Citrix og VDI

Borgmesterens Afdeling

Nedlæggelse af Citrix og VDI

Aarhus Kommunes medarbejdere har i flere år haft forskellige tekniske løsninger til rådighed for fjernarbejde. Den mest udbredte løsning var fjernopkobling ved hjælp af Citrix. I 2013 blev Citrix anvendt af over 5.000 medarbejdere.

Ved udbredelsen af mobiltelefoner og tablets samt implementering af AnyConnect på bærbare pc'er, blev det muligt for medarbejderne at arbejde hjemmefra uden at skulle starte en Citrix klient.

Det blev derfor besluttet at udfase Citrix og erstatte den af en billigere løsning, VDI, som skulle anvendes i en overgangsperiode på to år, hvorefter man skulle evaluere anvendelsen og behovet.

Citrix blev lukket ned i foråret 2017 og VDI blev taget i brug. Allerede fra starten viste det sig, at interessen for VDI var ikke så stor. Derfor besluttede It-følgegruppen at nedlægge VDI ca. et halvt år efter implementering. Løsningen blev lukket ved udgangen af november 2017.

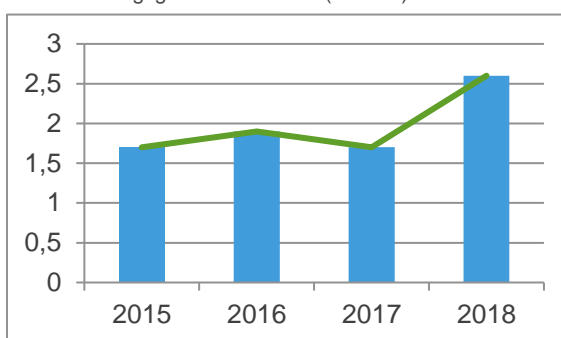
Effektiviseringsgevinst

Projektet har realiseret en besparelse på 100%, da både Citrix og VDI er nedlagt uden at Aarhus Kommune skulle investere i andre systemer til fjernadgang. Medarbejdernes behov er opfyldt af den teknologiske udvikling, eksempelvis mulighed for at læse mails fra sin telefon og erstatning af stationære pc'er med bærbare pc'er.

Nedlæggelse af Citrix VDI (mio. kr.)

	2015	2016	2017	2018
Omkostninger	0	0	0	0
Gvinster/-Besparelser	1,7	1,9	1,7	2,6
I alt effektiviseringsgevinst	1,7	1,9	1,7	2,6

Effektiviseringsgevinst Citrix VDI (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Projektet har nedbragt den årlige udgift til 0 og der kan ikke optimeres yderligere.

Ikke økonomiske forhold

- De moderne løsninger er hurtigere og mere brugervenlige end Citrix og VDI.
- Fjernadgang via Citrix eller VDI er rimelig tidskrævende: Man skal starte en pc og logge på Citrix eller VDI ved hjælp af sit NemID, før man får adgang til fx sine e-mails.
- På en smartphone eller tablet skal man bare klikke på et ikon, hvis man vil læse/skrive mails.

Udbud rengøring

Borgmesterens Afdeling

Udbud af rengøring

Det tværgående projekt på rengøring er igangsat i henhold til budgetforliget 2017-2020, hvoraf det fremgår, at: "Forligspartierne ønsker, at der i 2017 tages initiativ til at igangsætte forberedelserne af et tværgående udbud på rengøringsområdet baseret på de samme principper om opdeling i geografiske delområder, fælles tværgående kontraktstyring og en udstrakt brug af sociale klausuler".

I øjeblikket pågår arbejdet med udarbejdelsen af udbudsmaterialet for det tværgående udbud benævnt "Udbud 1" (indeholdende enheder fra Børn og Unge, Sociale Forhold og Beskæftigelse samt Teknik og Miljø). Det forventes, at denne og fremtidige udbudsprocedurer i Aarhus Kommune i langt højere grad vil indtænke teknologi og innovation. Dette vil afspejle sig i Aarhus Kommunes udbud og kontrakter på rengøringsområdet ved, at der er fleksibilitet, der giver rum for udvikling. Her forventes også, at der med udbuddet bliver skabt beskæftigelse for personer på kanten af arbejdsmarkedet.

Den økonomiske volumen for "Udbud 1" forventes på nuværende tidspunkt at beløbe sig til ca. 107 mio. kr. (som organisation indkøbes i Aarhus Kommune rengøringsydelser for op imod 150 mio. kr. årligt). Udbudsproceduren for "Udbud 1" forventes at blive opdelt i mindre udbud med dertilhørende delaftaler. De første udbudsprocedurer for "Udbud 1" forventes offentliggjort i foråret 2018 og de første kontrakter forventes tidligst at have kontraktstart primo 2019. Kontraktstyringen forventes at forblive i de respektive magistratsafdelingerne efter "Udbud 1".

Sideløbende hermed arbejdes der på at skabe en fælles tværgående strategi for Aarhus Kommunes fremtidige udbud på rengøringsområdet.

Effektiviseringsgevinst

Rengøringsbranchen er præget af, at der gennem en længere årrække har været en

intensiv priskonkurrence, hvilket har resulteret i tilbudspriser, der er presset helt i bund. I det omfang at en given rengøringsopgave tidligere har været konkurrenceudsat, må det forventes, at den økonomiske besparelse – hvis nogen – er lavere end for en rengøringsopgave, der ikke tidligere har været konkurrenceudsat.

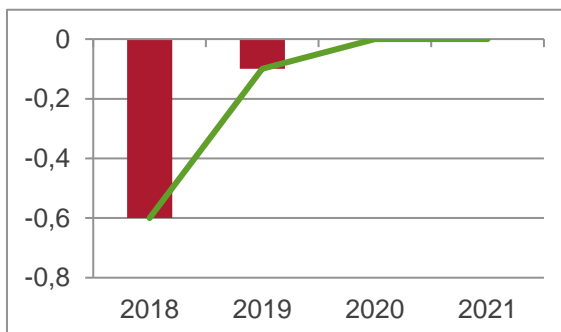
Hertil skal det endvidere bemærkes, at der med nogle af de eksisterende kontrakter har været behov for flere tilkøbsydelser (ekstra rengøring). Dette er som oftest sket som følge af, at det aftalte rengøringsniveau og/eller rengøringsfrekvensen har været utilstrækkelig. Det forventes, at behovet for tilkøbsydelser vil falde i takt med, at der indgås nye kontrakter på området.

Det forventes, at Aarhus Kommune ved en opdeling af geografiske delområder vil bidrage til, at rengøringsvirksomhederne i højere grad kan optimere logistikken forbundet til opgavens udførelse.

Udbud rengøring (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	0,6	0,1	0	0
Gevinster/ Besparelser	0	0	0	0
I alt effektivise- ringsgevinst	-0,6	-0,1	0	0

Effektiviseringsgevinst udbud rengøring (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

De første kontrakter for "Udbud 1" forventes tidligst at have kontraktstart primo 2019, hvorfor

det endnu ikke er muligt at vurdere, hvorvidt projektet har nået sit økonomiske potentiale.

Ikke økonomiske forhold

- Der er en forventning om, at det fælles tværgående projekt vil være medvirkende til, at:
- Der sikres en ensartethed og professionalisering på området på tværs i Aarhus Kommune.
- Det samlede ressourceforbrug i forbindelse med gennemførelse af udbud reduceres igennem en samlet planlægning og gennemførelse af udbud i Aarhus Kommune.
- Der sikres gennemførelse af udbud der understøtter en effektiv opgaveløsning hos både leverandører og internt i Aarhus Kommune.
- Der sikres kontrakter, hvor der er fleksibilitet og plads til udvikling samt innovation.
- Der skabes plads til personer på kanten af arbejdsmarkedet.



Lokalefællesskaber mellem skoler og FU tilbud

Børn og Unge

Lokalefællesskaber mellem skoler og FU

Byrådet har med RULL prioriteringen for 2014-2017 og med ny struktur for FU området sat fokus på etablering af flere lokalefællesskaber mellem skoler og FU-tilbud.

Lokalefællesskaber skal understøtte samarbejdet mellem lærere og pædagoger og give en bedre lokaleudnyttelse, og dermed frigøre midler fra bygningsdrift til at understøtte kvaliteten i indholdet af tilbuddene.

I Budget 2016 – 2019 blev der vedtaget en fortsat etablering af lokalefællesskaber mellem skoler og FU-tilbud med en forventning om, at der kan spares yderligere 2,0 mio. kr. til bygningsdrift, efter der er gennemført en proces med bred inddragelse af forældre, personale, skole og FU-tilbud og efter de forventede anlægsudgifter på 33 mio. kr. er afholdt. Idet effektiviseringen er afhængig af afslutning af en række anlægsprojekter kan der blive tale om en indfasning af effektiviseringerne de første år.

Det indgik også i forudsætningerne, at der skulle ses på, om der ved at etablere lokalefællesskaber samtidig kunne løses lokaleudfordringer på dagtilbudsområdet ved at anvende overtallige FU-ejendomme til dagtilbudsformål.

Effektiviseringsgevinst

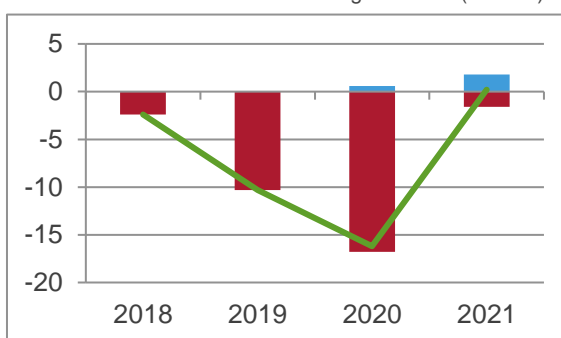
Ved etablering af lokalefællesskaber mellem skole og FU-tilbud på 12 skoler er der i Budget 2016 – 2019 forventet en effektivisering på 2,0 mio. kr. til bygningsdrift på baggrund af anlægsudgifter for 33 mio. kr.

På nuværende tidspunkt er flere af inddragelsesprocesserne gennemført, hvilket har reduceret forventningen til effektiviseringen til 1,8 mio. kr. mod tidligere 2,0 mio. kr.

Lokalefællesskaber mellem skoler og FU tilbud (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	2,4	10,3	16,8	1,6
Gevinster/-Besparelser	0	0	0,6	1,8
I alt effektiviseringsgevinst	-2,4	-10,3	-16,2	0,2

Lokalefællesskaber mellem skoler og FU tilbud (mio. kr.)



Effektiviseringen forventes realiseret efter en indfasning, idet flere anlægsprojekter på FU området har afventet udbygning af pasningskapaciteten på dagtilbudsområdet for fortsat at kunne sikre pasningsgarantien.

Yderligere opfølgning

Det er ikke alle anlægsprojekter, der på nuværende tidspunkt har afsluttet deres inddragelsesproces. Det fulde realiserbare potentiale er derfor endnu ikke fuldt ud belyst.

Ikke økonomiske forhold

I FU-forliget peges der på, at lokalefællesskaber kan understøtte samarbejdet mellem lærere og pædagoger om særlige indsatser og med at nå indsatsmål for børn og unge i fritids- og ungdomsklubber.

Der er samtidig opmærksomhed på, at med den længere skoletid vil selvstændige klublokaler stå tomme i længere tid, mens et lokalefællesskab vil give en bedre lokaleudnyttelse og dermed kan frigøre midler fra bygningsdrift til at understøtte kvaliteten i indholdet af tilbuddene.

Omlægning af ledelsesinformationsplatform fra SAS til Microsoft og Targit

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Omlægning af ledelsesinformationsplatform fra SAS til Microsoft og Targit

I 2015 blev omlægningen af MSB's ledelsesinformationsplatform igangsæt. Dette indebærer et skifte fra SAS til Microsoft og Targit, og målet var både at nedbringe licensomkostninger og opnå et højere serviceniveau i ledelsesinformationsløsningerne. Omlægningen skete i samarbejde med et eksternt konsulentfirma og blev formelt afsluttet i 2016.

Effektiviseringsgevinst

Projektets økonomiske effektiviseringsgevinst er båret af reducerede omkostninger til licenser.

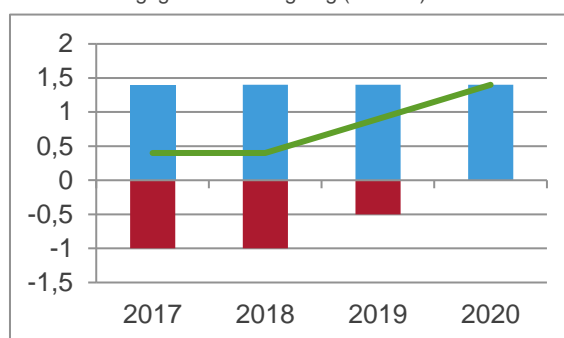
Fra 2017, hvor der ikke længere var udgifter til den oprindelige SAS-licens og hvor det derfor kun var de (billigere) licenser til Microsoft SQL Server, samt Targit, er der en årlig besparelse på knap 1,4 mio. kr.

For at indfri og udnytte den nye ledelsesinformationsplatforms potentiale anvendes der i 2017-2019 ekstra ressourcer, hvilket reducerer den årlige besparelse i denne periode.

Omlægning af ledelsesinformationsplatform (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	1,0	1,0	0,5	0
Gevinster/-Besparelser	1,4	1,4	1,4	1,4
I alt effektiviseringsgevinst	0,4	0,4	0,9	1,4

Effektiviseringsgevinst omlægning (mio. kr.)



Ikke økonomiske forhold

For brugerne af ledelsesinformationsløsningerne i MSB mødes man nu af en bedre og mere indbydende brugergrænseflade via værktøjet Targit. Dette muliggør langt mere interaktion, hvor de forskellige grafer og objekter kan interagere med hinanden og brugeren indbydes til at filtrere informationen efter behov.

I forbindelse med platformsskiftet var det ligeledes et mål at skabe en fælles udviklingsstandard for de projekter, der skal tilvejebringe data fra forskellige fag- og kildesystemer. Dette har sikret en højere kvalitet i opgaveløsningen og mindre personafhængighed – til fordel for slutbrugeren.

Eksempler på rapportering i Targit

Den Digitale Arbejdsplads

Borgmesterens Afdeling

Lukning af SharePoint on-premise drift

Målet er at få flyttet al SharePoint-serverdrift til Microsoft's cloud-miljø.

SharePoint2007 lukkes pr. 1.7.2017, da Medarbejderportalen på dette tidspunkt afløses af det nye intranet baseret på Colibo.

SharePoint2013 rummer dels mødeløsningen GetOrganized, dels Samarbejdsportalen.

Samarbejdsportalen bliver flyttet til SharePoint Online i Microsoft Office365 pr. 1.7.2018.

GetOrganized flyttes til NetCompany (2. halvår 2018).

Effektiviseringsgevinst

Flytning af SharePoint rummer et effektiviseringspotentiale svarende til det årlige driftsvederlag på 1.6 mio. kr.

Driften i skyen er indeholdt i Aarhus Kommunes Office365 licens.

GetOrganized skal evt. driftes hos Netcompany i stedet for i Skyen; driftsvederlag er ukendt, men anslås til 200.000 kr./år.

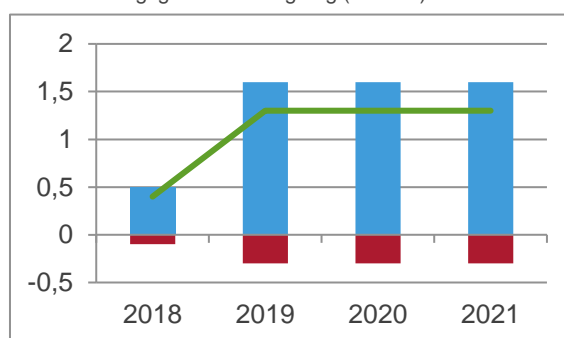
Uanset driftsmodel på GetOrganized, skal der forventes applikationsunderstøttende support på ca. 100.000. kr./år.

Udfasningen kan tidligst ske efter 6 mdr. dvs. med virkning pr. august 2018.

Den digitale arbejdsplads (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	0,1	0,3	0,3	0,3
Gevinster/-Besparelser	0,5	1,6	1,6	1,6
I alt effektiviseringsgevinst	0,4	1,3	1,3	1,3

Effektiviseringsgevinst omlægning (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Projektet bør kunne nå sit realiserbare og sandsynliggjorte økonomiske potentiale i 2018.

Ikke økonomiske forhold

Færre interne timer til leverandørhåndtering og koordination af fejlretning.

Forenklet model for bygningsdrift på dagtilbud

Børn og Unge

Forenklet tildelingsmodel for bygningsdrift på dagtilbudsområdet

Beslutningen om at udarbejde en forenklet tildelingsmodel for bygningsdrift på dagtilbudsområdet blev vedtaget som en del af sparekataloget i budget 2016-19. Modellen har haft virkning fra og med budget 2017.

Den nye tildelingsmodel medfører ikke ændringer til, hvor mange midler modellen tildeler de decentrale bygningsbudgetter. Tildelingsmodellen vil således samlet set fortsat fordele det samme bygningsbudget.

Hensigten med den nye model er at forenkle tildelingen, så bygningsbudgettet bliver mere gennemsigtigt og med en bedre sammenhæng mellem bygningsforhold og bygningsbudgetter.

Med den større gennemsigtighed og tydelighed i tildelingsmodellen bliver der færre tilfælde af tvivl om, hvorvidt specifikke driftsudgifter på bygningsområdet er dækket af det tildelte budget. Dermed reduceres behovet for at afsætte centralt placerede midler til ekstrabevillinger og deri ligger effektiviseringen. Den nye model tildeler primært bygningsbudget efter bygningens rengjorte arealer og antal børn samt et grundbeløb pr. afdeling.

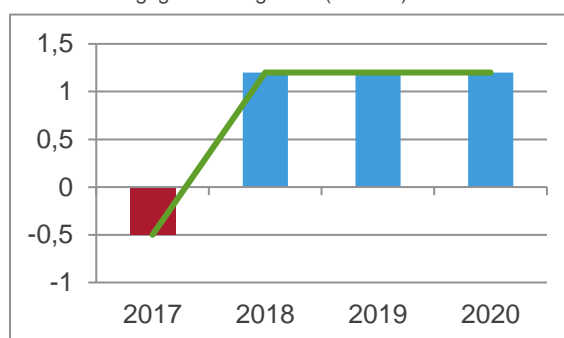
Effektiviseringsgevinst

Indførelse af ny model giver en effektivisering på 1,2 mio. kr., når modellen er fuldt indfaset i 2018. Reduktionen sker som nævnt på en central budgetpost svarende til de gennemsnitligt ikke-udmøntede centralt reserverede beløb til ekstrabevillinger.

Forenklet model for bygningsdrift på dagtilbud (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0,5	0	0	0
Gevinster/-Besparelser	0	1,2	1,2	1,2
I alt effektiviseringsgevinst	-0,5	1,2	1,2	1,2

Effektiviseringsgevinst dagtilbud (mio. kr.)



Modellen er indfaset, så dagtilbud, hvis bygningsbudget fra 2016 til 2017 faldt med mere end 5 % som følge af den nye model, blev kompenseret. Indfasningen udgør 0,6 mio. kr., og derfor opnås det fulde effektiviseringspotentiale først i 2018.

Yderligere opfølgning

Modellen er udarbejdet og indfaset som foreslået i spareforslaget. Dermed opnås effektiviseringerne i 2018 som beskrevet og projektet indstilles derfor ikke til yderligere opfølgning.

Dagaktiviteter

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Færre ledere, færre adresser – men samme tilbud til borgerne.

Center for Dagområdet har en lang række dagtilbud til borgere med psykisk sygdom. I 2018 vil centrets tilbud til borgerne blive samlet på færre adresser.

Der vil som udgangspunkt stadig være samme tilbud og serviceniveau til borgerne. Borgerne vil opleve, at tilbuddene bliver større da indsatser samles. Dette indebærer samtidigt, at tilbuddene forbedres fagligt og bliver mere økonomiske robuste.

Effektiviseringsgevinst

Der reduceres i udgifterne til husleje, da indsatserne samles på færre lejemål end tidligere. Derudover reduceres medarbejder- og lederstaben. Dette er muligt grundet de stordriftsfordele, der er ved at samle lignende tilbud under samme tag.

Der er opstået og kan opstå flere udfordringer undervejs. Aktuelt i forhold til at afhænde lejemål og flytning af tilbud. Udfordringerne håndteres af centerets ledelse og drøftet i bl.a. MED-regi.

Yderligere opfølgning

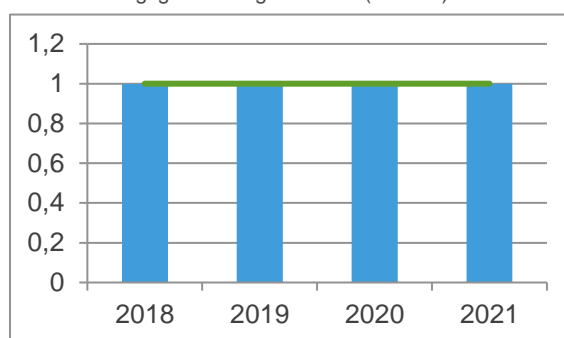
Center for Dagområdet tilpasser fortløbende sine tilbud. Dette sker i en løbende dialog med samarbejdspartnere, brugerne og medarbejdere.

Der er et tæt samarbejde med Beskæftigelsesforvaltningen om en virksomheds- og uddannelsesrettet indsats for borgere med psykisk sygdom. Dette samarbejde forventes yderligere styrket over de kommende år. For mange psykisk syge borgere er de specialiserede dagtilbud, således et skridt på vejen til at komme tættere ordinær beskæftigelse eller uddannelse.

Dagaktiviteter (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/-Besparelser	1,0	1,0	1,0	1,0
I alt effektiviseringsgevinst	1,0	1,0	1,0	1,0

Effektiviseringsgevinst dagaktiviteter (mio. kr.)



Ikke økonomiske forhold

Medarbejderne, brugere og samarbejdspartnere har været inddraget og hørt i forbindelse med omlægningen af dagområdet. De større og mere robuste tilbud gør dagområdet mere parat til nye faglige udviklingstiltag.

Lønadministration særlige lønarter

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Effektivisering lønadministration

Fællesstab Økonomi i MSB har fra 1. oktober 2017 overtaget lønadministrationen af de særlige lønarter fra KMD vedrørende:

- Handicaphjælper (BPA).
- Tabt arbejdsfortjeneste.
- Aflastningsordningen.
- Plejefamilier.
- Faste kontaktpersoner m.fl.

Effektiviseringen har haft 2 formål:

- Anvendelse af færre administrative ressourcer til lønadministrationen med:
- Fastholdt serviceniveau og brugertilfredshed.
- Nedbringelse af antallet af fejl.
- Yderligere digitalisering af området med fortsat fokus på ændring af papirindberetninger til elektronisk indberetning af arbejdsrapporter mv.

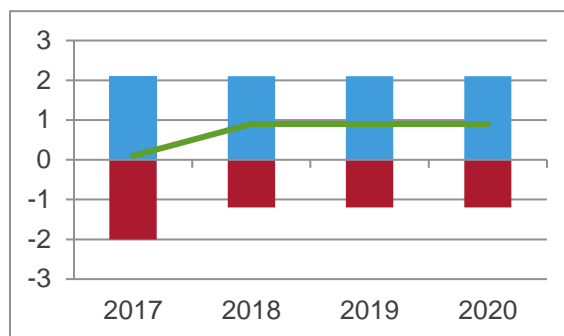
Effektiviseringsgevinst

En opfølgning på forbruget i 2017 i forhold til 2016 viser, at de samlede udgifter til løndriften af området er reduceret fra knap 2,1 mio. kr. i 2016 til knap 2 mio. kr. i 2017 og forventes reduceret yderligere til ca. 1,3 mio. kr. i 2018. Der er således allerede realiseret en mindre-udgift på knap 6 pct., som forventes at stige til knap 40 pct. i 2018.

Hjemtagelse af lønadministration særlige lønarter (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	2,0	1,2	1,2	0,2
Gevinster/ Besparelser	2,1	2,1	2,1	2,1
I alt effektivise- ringsgevinst	0,1	0,9	0,9	0,9

Effektiviseringsgevinst hjemtagelse lønarter (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Opgaven løses i en løbende og tæt dialog med MSB's driftsområder/tjenestesteder – bl.a. med månedlige driftsmøder. Derudover vil der blive fulgt op med en brugerundersøgelse i foråret 2018, og lønkontrolprocedurer vil blive gennemgået.

Ikke økonomiske forhold

Der er løbende fokus på at mindske antallet af fejl, og at opståede fejl rettes hurtigst muligt.

Brugerne inddrages i videst muligt omfang i forbindelse med den løbende digitalisering. I 2018 vil der særligt være fokus på videreudvikling af portal til digital indberetning af arbejdsrapporter på BPA-området samt digitalisering af papirarbejdsgange på Aflastningsordningen.

Tættere på Familien

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Tættere på Familien

Aarhus Kommune ønsker at støtte børn og unge med handicap – og deres familier – i at opnå en øget selvhjulpethed, understøtte barnet og den unge i dets deltagelse i fællesskaber og sikre en bedre forberedelse til voksenlivet. Med projekt "Tættere på Familien" (TPF) afprøver vi en ny måde at arbejde hermed.

I projektet indgår, at rådgiverne og det øvrige professionelle netværk arbejder meget tættere på barnet, den unge og familien. Dette indebærer hyppigere kontakt, øget opfølgning, tættere tværgående koordinering og et fokus på familiens, barnets og den unges egne ønsker, ressourcer og kompetencer.

Udgangspunktet er, at jo tidligere vi kan sætte ind med den rette indsats, jo bedre kan vi forebygge, at problemerne vokser sig store.

Kendetegnene ved tankegangen bag projektet:

- Hyppigere kontakt og opfølgninger på familiernes indsatser og trivsel
- Indsatstrappe: sigte mod mindst indgribende indsats, kortere og mere fleksible forløb
- Øget inddragelse af børn og familier i sagsarbejdet
- Økonomisk bevidsthed

Projektet forudsætter, at der blandt alle aktører etableres et fælles sprog og en fælles forståelse af muligheder, udfordringer, behov og mål. For at nå hele vejen rundt om barnet, den unge og familien er der derfor tale om et såvel tværfagligt som tværmagistratsligt projekt, der omfatter alle relevante enheder i Aarhus Kommune.

Projektet løber fra 2017 - 2019 og omfatter ca. 10 procent af samtlige sager på Handicapcentret for Børn (ca. 240 sager). Kontrolgruppen udgør 20% af centrets sager.

Evalueringen foretages af Metodecentret og sker via en sammenligning mellem TPF-afdeling og en sammenlignelig kontrolgruppe. Den foreløbige evaluering er klar inden sommer 2018.

Der evalueres bl.a. på:

- Økonomi i enkelte sager og samlet set
- Forældretilfredshed
- Rettidighed i sagsbehandlingen samt antal klager og underretninger.

Effektiviseringsgevinst

Det skal understreges, at den foreløbige evaluering af projektet først er færdig inden sommer 2018 samt, at regnskabsåret for 2017 i skrivende stund endnu ikke er afsluttet. Derfor er de tal, der her er sat op ganske forsigtige estimater på en besparelse.

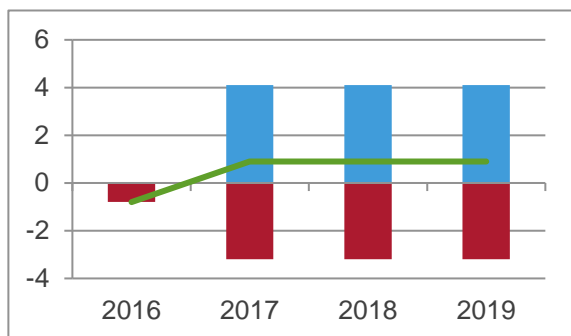
Der er i projektet brugt penge på flere rådgivere, som kan bruge mere tid på opfølgninger i de enkelte sager. Besparelsen opnås ved brug af mindre ressourcekrævende indsatser. Det ser ud til, at projektet vil bringe en besparelse på godt fire mio. kr. i år 2017.

Tættere på familien (mio. kr.)

	2016	2017	2018	2019
Omkostninger	0,8	3,2	3,2	3,2
Gevinster/-Besparelser	0	4,1	4,1	4,1
I alt effektiviseringsgevinst	-0,8	0,9	0,9	0,9

► Udvalgte Effektiviseringsprojekter 2017

Effektiviseringsgevinst tættere på familien (mio. kr.)



Besparelse er opgjort i forhold til kontrolgruppen. Opstartsåret 2016 har ingen besparelse pga. sen opstart.

Inklusiv ekstra ressourcer (400 t. kr.) finansieret af Handicapcentret for Børn.

Forventet gevinst baseret på foreløbige registrering (idet regnskabsåret 2017 ikke er afsluttet på opgørelsestidspunktet). Eksklusiv udgifter til kørsel efter §41. Inklusiv statsrefusion.

Det skal bemærkes at den opgjorte gevinst alene er for pilotprojektet og ved en evt. skalering kan forventes at blive større.

Yderligere opfølgning

Rapport vedr. den foreløbige evaluering af blandt andet forældretilfredshed og økonomi kommer inden sommer 2018.

Projektet følges op på næste år.

Ikke økonomiske forhold

Der kan ikke evalueres eller måles på de ikke-økonomiske forhold endnu men de foreløbige tilkendelser fra familier der indgår i projektet er positive.

Samarbejde med udbydere om at sikre kvalitet i de nationale uddannelsesplaner som del af opfølgningen på STU forløb

Sociale Forhold og Beskæftigelse

STU uddannelsesplanen – implementering gennem dialog

STU er en ungdomsuddannelse for unge med særlige behov. Ungdomsuddannelse for unge med særlige behov henvender sig til unge udviklingshæmmede og andre unge med særlige behov, herunder:

- Unge med svære bevægelseshandicap
- Multihandicappede unge
- Unge med autisme
- Unge med ADHD
- Unge med andre psykiske lidelser
- Unge med erhvervet hjerneskade.

I Aarhus er der et tæt samarbejde med op mod 20-30 eksterne udbydere om at tilrettelægge og udføre de konkrete STU forløb. Det drejer sig fx om Egtmont højskolen, Special Minds, efterskoler og produktionsskoler

I forlængelse af ny lovgivning på området, bliver centrale planlægningsredskaber samlet i én plan: STU uddannelsesplanen. Hensigten er at forenkle processer og samarbejdsflader og give den unge og dennes forældre en enkel og overskuelig indsigt i STU –forløbet, plan og aktiviteter.

Helt konkret skal de eksterne udbydere skrive ind i dokumentet, som således er et dynamisk og processuelt redskab, hvor alle aktører kan bidrage og følge med.

Med henblik på at styrke samspillet mellem STU vejlederne i kommunen og de eksterne aktører har STU fået midler til et fælles kompetenceudviklings program, der blev afviklet 2016/ 2017. Formålet med programmet er at gennemføre en samskabende proces mellem civilsamfund og myndigheder – her med henblik på bedst mulig implementering af det nye fælles redskab – STU – uddannelsesplanen.

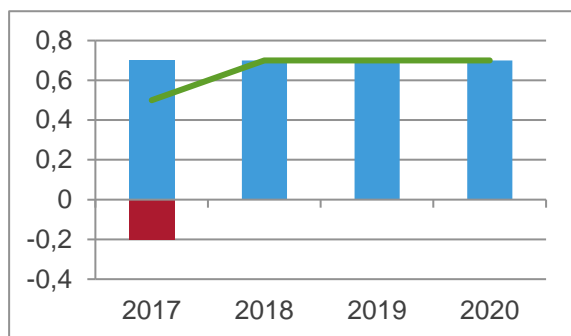
Effektiviseringsgevinst

Effektiviseringen kan måles i øget smidighed i overgangen fra STU til rehabiliteringsforløb – ressourceforløb og fleksjob. Alle aktører omkring den unge har gennem uddannelsesplanen mulighed for at forberede overgangen, så den unge har øgede muligheder for at være afklaret om fremtidig forløb umiddelbart efter STU. Det betyder, at udgiften til aktivering reduceres, idet der tidligere har skullet ske aktivering i en venteperiode. Det vurderes, at 20 unge fremover får en mere effektiv overgang. Et gennemsnitligt aktiveringsforløb koster 24.000 kr. Der vil derfor være en samlet besparelse på op mod 480.000 kr. Derudover vil der også være en administrativ lettelse som følge af at aktiveringsforløbene ikke skal iværksættes. Det vurderes, at lettelsen svarer til ½ årsværk, eller 225.000 kr.

STU forløb (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0,2	0	0	0
Gevinster/- Besparelser	0,7	0,7	0,7	0,7
I alt effektivise- ringsgevinst	0,5	0,7	0,7	0,7

Effektiviseringsgevinst STU forløb (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Uddannelsesplanerne er fuldt implementerede. Der er ikke behov for senere opfølgning.

Ikke økonomiske forhold

Den sekundære målgruppe er de 350 unge i STU forløb, der i gennem indsatsen har oplevet en styrket sammenhæng i STU forløbets enkelte elementer. Og ikke mindst et styrket udbytte af forløbene, gennem et målrettet og koordineret fokus på opnåelsen af erhvervsrettede kompetencer gennem STU. Gennem det fælles samarbejde fastholdes viden om den unge, og styrker derved afsættet for fremtidige indsatser efter STU.

**SÆRLIGT
TILRETTELAGT
UNGDOMSUDDANNELSE**

Filer og dokumenter i skyen

Borgmesterens Afdeling

Filer og dokumenter i skyen

Fælles Services flytning af filer og dokumenter rummer en række fordele for arbejdsgangene og it-sikkerheden i Aarhus Kommune. Fremover har man en nemmere og mere sikker tilgang til data, og man kan dele og samarbejde om dokumenter mere fleksibelt.

Effektiviseringsgevinst

Som en del af Aarhus Kommunes aftale med Microsoft om den digitale kontorsuite, Office 365, er kommunen tildelt store mængder beskyttet lagerplads "i skyen". Det betyder, at kommunen i løbet af 2018 uden ekstra omkostninger kan flytte størstedelen af de filer og dokumenter, kommunen hidtil har betalt en ekstern leverandør for at lagre, til lagring i skyen.

Udover en økonomisk effektiviseringsgevinst på cirka 300.000 årligt rummer den nye lagring fordele for arbejdsgangene og it-sikkerheden i Aarhus Kommune.

Arbejdsgangene for medarbejdere bliver lettet i kraft af dels en større fleksibilitet og tilgængelighed og dels af redskaber til videndeling og samarbejde.

Det data, der fremover ligger i skyen, vil man som medarbejder have direkte adgang til på sin smartphone eller adgang til fra en hvilken som helst pc med internet via en sikker og enkel log-in-procedure. Dermed fremmes fleksibiliteten og tilgængeligheden i det daglige arbejde.

Videndeling og samarbejde er understøttet af den skybaserede lagring, da man som medarbejder kan dele og samarbejde om dokumenter og filer i realtid. Man kan være flere om at redigere uden at risikere at skulle afvente eller dublere hinandens redigering, Det er ét og samme dokument, man arbejder på. Samtidig

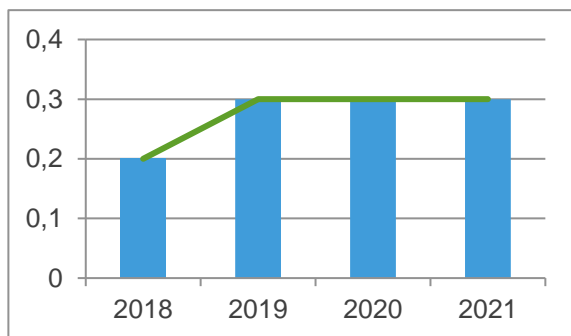
suppleres redigeringen med versionsstyring.

It-sikkerheden bliver fremmet på flere måder. Tilgangen til data følger den nye EU-forordning om databeskyttelse, således alene registrerede medarbejdere har adgang til data og dette via dobbelt log-in. Lagringen i skyen giver kommunens it-sikkerhedsmedarbejdere redskaber til at opsætte regler og advarsler om omgangen med personhenførbare data, da sådanne fremover kan spores via automatiserede tværsnit i hele datamængden. Lagringen i skyen er et sikkert alternativ til ikke-sikrede tjenester såsom Dropbox og Google Drev.

STU forløb (mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021
Omkostninger	0	0	0	0
Gvinster/ Besparelser	0,2	0,3	0,3	0,3
I alt effektive- ringsgevinst	0,2	0,3	0,3	0,3

Effektiviseringsgevinst STU forløb (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Fælles Service tilbyder at følge op i 2019 med en status på de foreløbige resultater.

Ikke økonomiske forhold

Effektiviseringsgevinsten for de ikke-økonomiske forhold er belyst ovenfor.

Tjek-in med sundhedskort ved fremmøde i Spanien 19

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Tjek-in

Jobcenter Aarhus Sundhed & Ydelse har i juni 2017 igangsat et projekt med tjek-in system til de borgere, som kommer til Job og Sundhed og Sociallægeinstitutionen i Spanien 19.

Tjek-in systemet er baseret på at borgeren ved ankomst scanner sit sundhedskort eller indtaster sine fødsels data.

Den medarbejder, som har aftalt møde med borgeren, får automatisk besked via jobcentersystemet Fasit om, at borgeren er ankommet.

Borgeren får en velkomstbesked om at medarbejderen afhenter borgeren. Borgeren kan i mellem tiden tage plads i ventefaciliteterne. Der er i ventetiden mulighed for at få information via 2 opsatte informationsskærme, hvor der løbende er nyheder omkring beskæftigelsesmuligheder m.v.

Ved indførelsen af tjek-in systemet har det været med følgende betragtninger:

- Hensigtsmæssig, professionel og moderne styring af de ressourcer, der anvendes til at betjene borgerne.
- Borgeren får mulighed for selvvisitering til rette afdeling ved at scanne sit sundhedskort i velkomststanderen, og bliver budt velkommen.
- Der sendes automatisk besked til den relevante medarbejder og borgerens tjek-in registreres.
- Imødekommende velkomst af borgeren.
- Mulighed for at få løbende statistik på antal besøgende til Spanien 19.

- Tjek-in systemet kan udbygges med tillægsfunktioner eksempelvis hvilket mødelokale borgeren skal gå til m.v.
- Service for de borgere, der har behov for en mere anonym tjek-in situation uden samtale med personalet i receptionen.

Effektiviseringsgevinst

Medarbejderen, der skal modtage borgeren, kan arbejde uforstyrret videre frem til det tidspunkt, hvor der modtages elektronisk besked om, at borgeren er ankommet. Derved bliver jobkonsulentens arbejde mere fokuseret og effektivt.

På længere sigt vil statistikmulighederne i systemet kunne anvendes til at effektivisere planlægningen af samtaler, herunder anvendelsen af mødelokaler.

Tjek-in med sundhedskort ved fremmøde i Spanien 19 (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gvinster/-Besparelser	0	0	0	0
I alt effektiviseringsgevinst	0	0	0	0

Yderligere opfølgning

Systemet er fuldt ud implementeret og der er ikke yderligere opfølgning.

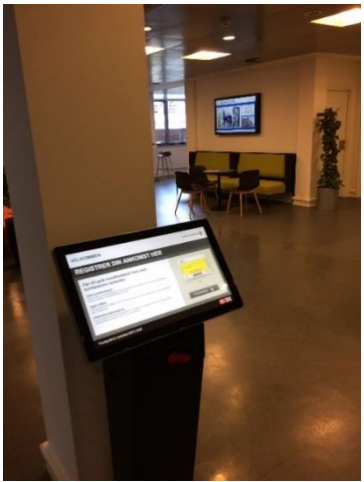
Der vil blive arbejdet på, hvorledes information fra Tjek-in systemet om borgerstrømmen i huset kan være med til optimere driften.

Ikke økonomiske forhold

Tjek-in systemet gør modtagelsen af borgere i huset Spanien 19 mere professionel og moderne. Det giver en hel del servicemæssige gevinster.

Billeder fra Tjek-in stander og Info skærme.

► Udvalgte Effektiviseringsprojekter 2017



Styrket borgerkontakt – 24 timers service

Sociale Forhold og Beskæftigelse

24 timers klagesagsbehandling

24-timers service dækker over, at borgere, der indsender en klage, kontaktes telefonisk inden for det første døgn.

Dermed får borgerne mulighed for, tidligt i forløbet, at uddybe og præcisere deres klage, samt at blive orienteret om det videre sagsforløb. Der er således ikke tale om, at sagen skal være afgjort inden for et døgn, men at borgerne inddrages aktivt i deres sag. Ved samtalen anvendes metoden Styrket Borgerkontakt.

Der er uddannet interne undervisere i metoden Styrket Borgerkontakt i Sociale Forhold og Beskæftigelse. Underviserne har undervist medarbejdere og ledere på tværs af Social og Beskæftigelsesforvaltningerne. Metoden bygger på viden om konflikthåndtering og kommunikation.

Konceptet blev indført i MSB for centrale klager til rådmand og øverste ledelse i 2014, samt udvidet til decentrale klager i 2015. Klager, der kan ankes, er udeladt.

Effektiviseringsgevinst

Styrket borgerkontakt henter inspiration fra omfattende forsøg i Holland, der er fulgt af forskere. Erfaringerne herfra er, at det samlede tidsforbrug på klage-sagsbehandling reduceres med 30 %.

Et dansk forsøgsprojekt støttet af ABT-Fonde (nu Fonden for Velfærdsteknologi) understøtter også, at metoden medvirker til mindre tidsforbrug. To kommuner indgik som en del af projektet. Her blev der beregnet en tidsbesparelse på mellem 7 % og 49 %.

Indhentning af et økonomisk potentiale har ikke været fokus for metodens indførelse i MSB, hvorfor der heller ikke er krav om systematisk

registrering af klagesagsbehandlingen - hverken før og efter indførelsen af metoden.

Selvom der ikke laves en systematisk opgørelse over klagesagsbehandling i hele MSB, kan det sandsynliggøres, at styrket borgerkontakt udgør en effektiviseringsgevinst i form af mere kvalitet for de ressourcer, der bliver anvendt på klagesagsbehandling.

Det er vurderingen i MSB, at der er sket en effektivisering i klagesags-behandlingen af centrale klager. Efter indførelsen af 24 timers service, anvendes mindre tid på skriftlig klagesagsbehandling, og der modtages færre genklager. Samtidig oplever både medarbejdere og borgere, at klagesagsbehandling er blevet bedre.

Tiden på klagesagsbehandling bliver nu anvendt mere tidligt forebyggende til gavn for både borgere og medarbejdere.

Styrket borgerkontakt – 24 timers service (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/- Besparelser	0	0	0	0
I alt effektive- ringsgevinst	0	0	0	0

Yderligere opfølgning

Selvom der løbende arbejdes på at forbedre konceptet og sagsgangene, vurderes 24-timers service isoleret set i MSB at have opnået sit potentiale.

Det overordnede fokus med en mere åben forvaltning indeholder dog stadig uudnyttet potentiale i form af bedre udnyttelse af ressourcer. F.eks. i udviklingen af bedre klagesagshåndtering af særligt komplekse sager.

Ikke økonomiske forhold

Den primære gevinst ved styrket borgerkontakt er ikke økonomisk.

I evalueringen fra 2015 fremhævede de adspurgte borgere, at det var meget positivt at blive ringet op med det samme. Den personlig kontakt, frem for en skriftlig tilbagemelding, samt at konceptet var et resultat af åbenhed i forvaltningen, blev fremhævet.

Medarbejdere, der anvender konceptet, har desuden tilkendegivet, at de også bruger kommunikationsformen 'Styrket Borgerkontakt' når der ikke er tale om klagesagsbehandling efter konceptet. Det styrker derfor generelt dialogen mellem forvaltning og borgeren. Den styrkede dialog er afgørende for mere samskabelse med borgerne – særligt når effektiviseringer og nye måder at arbejde på skal lykkes.

Medarbejdernes vurdering i forbindelse med evalueringen var, at den styrkede borgerdialog er til gavn for både borgere og de ansatte.

De omtalte danske og hollandske undersøgelser understøtter ligeledes, at ordningen resulterer i en større tilfredshed hos både borgere og ansatte, samt en større arbejdstilfredshed hos medarbejderne.

Velfærdsteknologi på voksenhandicapområdet

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Velfærdsteknologi på voksenhandicapområdet

Tre udpegede teknologispør

MSB har over en periode afklaret mulighederne for at udnytte velfærdsteknologi inden for Voksenhandicapområdet.

Efter et indledende analysearbejde har MSB udvalgt tre spor:

- IT & hardware
- Alarm- og sikkerhedssystemer
- Fra 2-1 – Det brede perspektiv.

Voksenhandicaps centre har peget på teknologier fra ovenstående spor og har udarbejdet en forandringsteori for hver ønsket teknologi.

Arbejdet med velfærdsteknologi i Voksenhandicap har indgået i MSBs projekt "Voksenhandicap Gentænkt", og processen er foregået samtidig med mange øvrige indsatser i projektet. Voksenhandicap Gentænkt er overskrift for en gennemtænkning af hele voksenhandicapområdet. Voksenhandicap navigerer efter fire pejlemærker, hvor borgeren står i centrum, omgivet af faglighed, samfund og vores organisation.

MSB-finansieret indkøb af it & hardware

I efteråret 2017 er der i første omgang foretaget et samlet indkøb af basis-udstyr relateret til sporet 'IT & Hardware', der dels omfatter tablets til pædagogisk arbejde (fx apps, der støtter borgeren i egen livsmestring), pc'er og mobiltelefoner til brug i nye og smidigere arbejdsgange og tilsvarende basis-hardware, der skal understøtte ibrugtagningen af andre teknologier.

MSB har selv foretaget denne grundlæggende investering, som er forudsætningen for, at de øvrige midler kan bringes i spil som forudsat. Således bringes organisationen up-to-date, så øvrige teknologier, der kræver en velfungerende it-basis, kan køre. Det kan fx være planlægningsystemer, medicinbehandlingsteknologier, apps, intelligente bleer, alarm- og sikkerhedssystemer mm.

Investeringen i basis-hardware giver også medarbejderne mulighed for at effektivisere arbejdet ved fx at dokumentere sammen med borgeren, fremfor at løse opgaven på stationært kontor. Udover at frigive tid til arbejdet med borgerne, giver de smidigere og mere effektive arbejdsgange bedre arbejdsmiljø og trivsel for medarbejderne.

Reserve på 9 mio. kroner til øvrige tiltag I budgetforliget for 2017 blev en reserve på i alt 9 mio. kr. udmøntet til velfærdsteknologiske projekter på voksenhandicapområdet. Midlerne blev udmøntet til finansiering af projekter med afledte driftsbesparelser.

Primo 2018 udarbejdes en samlet forandringsteori for sporene 'Alarm- og Sikkerhedssystemer' og 'Fra 2 – 1 – Det brede perspektiv'.

Igangsættelse af mini-projekter Samtidig med ovenstående proces er der iværksat tre miniprojekter til afprøvning af tre teknologier inden for sporet 'Alarm- og sikkerhedssystemer':

- Håndledsbåret epilepsialarm (Bøgeskovgård Aktivitetscenter og Bocenter Tranbjerg, begge i Borgercenter Syd)
- Tryghedsalarm (Hvilstedhus, Borgercenter Syd, og Snåstrup Vestergård, Borgercenter Vest)
- GPS-tracking (også Hvilstedhus, Borgercenter Syd, og Snåstrup Vestergård, Borgercenter Vest)

Når borgere kan monitoreres ved hjælp af en varslings sikker teknologi som en epilepsi-alarmer i stedet for at blive overvåget af medarbejdere, frigives tid til andre opgaver.

Med tryghedsalarmer og GPS-tracking øges muligheden for, at medarbejderne kan kalde og få hjælp hurtigt. Det giver medarbejderne en øget tryghed og dermed et bedre psykisk arbejdsmiljø. På længere sigt forventes systemerne at vise et fald i antallet af episoder af akut karakter med høj belastning af medarbejderens fysiske og psykiske arbejdsmiljø.

Effektiviseringsgevinst

Der er udarbejdet forandringsteorier, der peger på effektiviseringsgevinster, men det er endnu ikke muligt at beregne de realiserede gevinster.

Velfærdsteknologi på voksenhandicapområdet (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gvinster/ Besparelser	0	0	0	0
I alt effektivise- ringsgevinst	0	0	0	0

Yderligere opfølgning

Idet der først i slutningen af 2017 er taget hul på midlerne, har projektet endnu ikke vist sit fulde økonomiske potentiale.

Ikke økonomiske forhold

- Finansiering af velfærdsteknologi-projekter forventes at støtte borgerne i større livsmestring og give øget livskvalitet.
- Projekterne forventes ligeledes af frigive medarbejdertid i driften, så kvaliteten kan øges. Desuden forventes det, at både fysisk og psykisk nedslidning af medarbejderne kan minimeres.

Tværgående fagsystem i Socialforvaltningen

Sociale Forhold og Beskæftigelse

Implementering af fagsystem

I 2017 implementeres IT-systemet CSC Social på myndighedsområdet i Socialforvaltningen. Det betyder, at udførercentrene og myndighedscentrene - på tværs af både børne- og voksenområderne - kommer til at benytte samme IT-system, hvilket forbedrer forudsætningerne for samarbejdet på tværs.

Effektiviseringsgevinst

Samarbejdet mellem udfører og myndighed styrkes, da de fremover anvender samme IT-system. Dette bidrager til en mere helhedsorienteret tilgang til borgeren. Samtidig reduceres mængden af unødvendig dobbeltregistrering, da relevante informationer og dokumenter kan deles mellem sagens parter i systemet.

Da der desuden er valgt et system, der går på tværs af børne- og voksenområdet (til forskel fra de mest udbredte fagsystemer), vil koordineringen i de mere komplicerede familiesager kunne styrkes. Herudover vil samarbejdet i forbindelse med overgangen fra børne- til voksenområdet gøres lettere.

Tværgående fagsystem i Socialforvaltningen (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/ Besparelser	0	0	0	0
I alt effektivise- ringsgevinst	0	0	0	0

Yderligere opfølgning

I de kommende år sættes der fokus på at høste gevinsterne ved at være på samme IT-system. Dette gælder både socialfagligt og ift. effektivisering af arbejdsgange i systemet. Der følges løbende op på denne udvikling i Socialforvaltningen.

Ikke økonomiske forhold

Når både udfører og myndighed er på samme IT-system, åbnes der op for en ny række af samarbejdsmuligheder, som hidtil ikke har været muligt. Et eksempel på dette er muligheden for at arbejde i en fælles handleplan, således at borgeren kun skal forholde sig til én plan. Den fælles handleplan lægger samtidig op til et tættere samarbejde mellem udfører og myndighed, og myndighed får mulighed for løbende at kunne følge den udvikling i sagen, som udfører beskriver, hvilket giver mulighed for en tættere opfølgning.

Den fælles handleplan er også et eksempel på, at der er gevinster ift. medarbejdernes administrative tidsforbrug. Med myndighed og udfører i samme IT-system, er der ikke længere behov for at lægge det samme ind i to forskellige systemer, men man kan i stedet dele de samme oplysninger i systemet.

Forlængelse af netværksaftale

Borgmesterens Afdeling

Forlængelse af netværksaftale

Aftale med Axxess om drift af netværk er forlænget fra de første 4 år med 2 x 1 år. Der er mulighed for at udtræde af aftalen efter 1. år. Aftalen løber fra 1. november 2017, og indeholder rabat på konsulenttimer kr. 210.000, samt en ekstra rabat på drift i år 6. med 15%, oven i de 12% som den oprindelige aftale lagde op til.

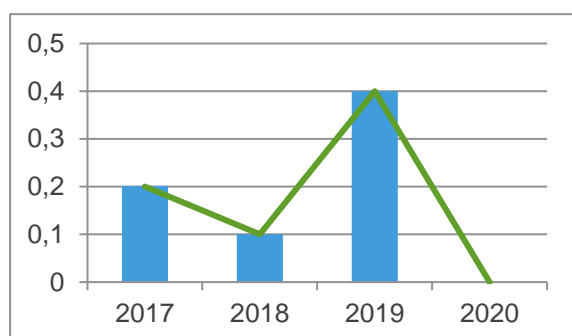
Effektiviseringsgevinst

Gevinsten på 210.000 kr. til konsulenttimer er realiseret i 2017, og optræder som en mindreudgift på udgifter til konsulentbistand på drift af netværk, ikke som en synlig rabat.

Forlængelse af netværksaftale (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/ Besparelser	0,2	0,1	0,4	0
I alt effektivise- ringsgevinst	0,2	0,1	0,4	0

Effektiviseringsgevinst forlængelse netværksaftale (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Der forventes ingen yderligere opfølgning i forbindelse med effektiviseringer.

Ikke økonomiske forhold

Ingen kommentar.

SQL konsolidering

Borgmesterens Afdeling

SQL konsolidering

Aarhus Kommune anvender en del SQL servere til at lagre og behandle data i forbindelse med ledelsesinformationssystemer og lignende.

Disse servere indgik tidligere i det almindelige servermiljø, men via analyser af bl.a. licensforbruget blev det klart, at der var en mulighed for at reducere omkostningerne ved at etablere et helt nyt samlet miljø til SQL serverne adskilt fra de øvrige. Ved at konsolidere SQL serverne i et nyt miljø er det således lykkedes at nedbringe drifts- og licensudgifterne markant.

Flytningen af serverne til det nye miljø blev gennemført fra juni til august 2017.

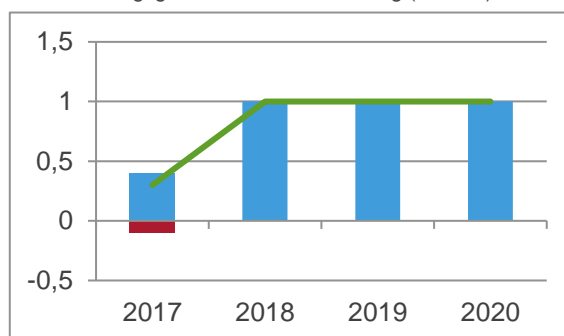
Effektiviseringsgevinst

Besparselsen anslås til at blive på ca. en mio. kr. om året. Siden september 2017 har Aarhus Kommune haft en besparelse på over 300 t. kr. på udgifterne til kommunens servere på trods af at antallet af systemer er steget.

SQL konsolidering (mio. kr.)

	2017	2018	2019	2020
Omkostninger	0,1	0	0	0
Gevinster/ Besparelser	0,4	1,0	1,0	1,0
I alt effektivise- ringsgevinst	0,3	1,0	1,0	1,0

Effektiviseringsgevinst SQL konsolidering (mio. kr.)



Yderligere opfølgning

Det nye fysiske miljø har været i drift i 5 måneder og har allerede indfriet de estimerede forventninger.

Ikke økonomiske forhold

Konsolideringen har ikke blot givet en betydelig økonomisk besparelse, men har også skabt bedre performance og driftsstabilitet på serverne. Bl.a. fordi Aarhus Kommune selv kan tildele ledig kapacitet til de ressourcekrævende systemer.

Effektiviseringer i Musikhuset

Kultur og Borgerservice

Underskud vendt til overskud

Musikhuset har fra 2012 til 2017 forbedret regnskabsresultatet med 2,1 mio. kr. Over perioden har den gennemsnitlige forbedring været 3,7 mio. kr. Målet har været at gøre Musikhuset gældfrit og etablere et stærkere økonomisk fundament, således at Musikhuset kan indfri sin vision om at blive Nordens bedste musikhus i kraft af en øget kvalitet og mangfoldighed i sit program, og et øget udbud af gratis koncerter af højere kvalitet, og en høj gæstetilfredshed.

Overskud og effektiviseringsgevinster er blevet anvendt til

- ▶ indfrielse af sparekrav
- ▶ nedbringelse af gæld
- ▶ forbedringer i bygning og faciliteter og
- ▶ kvalitetsløft i programmet – herunder i Kulturhovedstad 2017.

Effektiviseringsgevinst

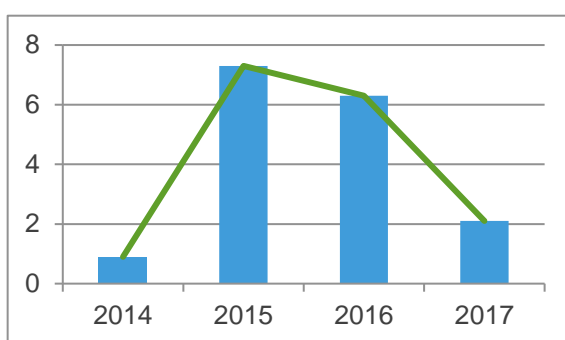
Det forbedrede resultat kan primært forklares ved at aktivitet og produktivitet i Musikhuset er steget væsentligt. Siden 2013 er antallet af forestillinger, og dermed kapacitetsudnyttelsen, steget markant, med det resultat at antallet af udbudte siddepladser til salg er steget med 30%. Samtidig er antallet af faktisk solgte billetter steget med 40%. Det har medført en stigning i belægningsprocenten fra 73% til 78%. Det samlede besøgstal er steget med 21%.

Den øgede aktivitet har resulteret i en stigning i omsætningen på 62%, mens omkostningerne eksklusivt afdrag på gæld og ekstraordinære udgifter, kun er steget med 56%. Heraf er lønudgifterne kun steget med 18%. Den øgede produktivitet ses bl.a. ved, at antallet af udbudte siddepladser til salg pr. årsværk er steget med 11% og antallet af solgte billetter pr. årsværk er steget med hele 19%

Effektiviseringer i Musikhuset (mio. kr.)

	2014	2015	2016	2017
Omkostninger	0	0	0	0
Gevinster/-Besparelser	0,9	7,3	6,3	2,1
I alt effektiviseringsgevinst	0,9	7,3	6,3	2,1

Effektiviseringsgevinst Musikhuset (mio. kr.)



Effektiviseringsgevinsten i 2017 er beregnet efter afdrag på gæld.

Det forbedrede resultat skyldes primært:

- ▶ effektivisering af marketing
- ▶ forbedrede styringsværktøjer (brug af historiske data og forecasting, arrangements- og kapacitetsstyring)
- ▶ samarbejde med erhvervslivet (sponsor- og fondsmidler) og
- ▶ forbedret programlægning

Yderligere opfølgning

Der forventes ikke yderligere effektiviseringsgevinster i de kommende år.

Musikhuset bestræber sig på at have en økonomi i balance. Da Musikhuset fungerer i en markedsøkonomi, hvor indtægterne er bestemt af publikums købsadfærd, er det vanskeligt præcis at ramme et 0-resultat hvert år. Såfremt der i årene fremover kommer overskud, vil dette i lighed med tidligere år anvendes til:

- ▶ investering i forestillingsprogram
- ▶ investering i bygning og faciliteter.

Opfølgning på tidligere projekter

Yderligere opfølgning i forbindelse med Regnskab 2017

For en del af de beskrevne effektiviseringsprojekter er der allerede nu sikkerhed for, at de beskrevne effektiviseringsgevinster opnås.

For andre projekter er der tale om planlagte effektiviseringsgevinster, som forventes opnået – men som endnu ikke har vist sig fuldt ud. For disse projekter er det afgørende vigtigt at følge op på, om de forudsatte gevinster opnås.

Det er både vigtigt for troværdigheden af rapporteringen, men det er også et afgørende element i den gode projektstyring at følge projekterne til måls, sikre at effekterne indhentes og om nødvendigt justere indsatsen.



I Bilag 2 findes opfølgningen på de effektiviseringsprojekter, der var medtaget i forbindelse med de tidligere års effektiviseringskataloger, som nu skal følges op på i forbindelse med dette årsregnskab. På næste side findes oversigten over de økonomiske korrektioner, der er blevet meldt ind til disse projekter, samt om de skal følges op på igen til næste år.

Korrektioner til tiltag beskrevet i tidligere effektiviseringskataloger

Et af de væsentligste formål med effektiviseringskataloget er, at følge de beskrevne projekter til dørs, og sørge for at korrigere de forventede gevinstpotentialer når

der er ny viden omkring projektet eller opdaterede forudsætninger.

Nedenfor ses i tabellen de **korrektioner**, der er forudsat, som følge af opfølgning på projekterne fra tidligere års kataloger.

Oversigt over opfølgning og ændrede forudsætnings korrektioner for tidligere beskrevne projekter

Status	Projektår	Projekt navn	2016	2017	2018	2019	2020+	2021+
Afsluttet	2015	Udbud på indkøb af fødevarer		-3,4	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1
Afsluttet	2016	Digital Post - MTM		1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
Afsluttet	2016	Digital Post - MKB		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Afsluttet	2016	Gruppebaserede indsatser i Ungdomscentret			0,2	0,2	0,2	0,2
Afsluttet	2016	Tidlig indsats med afsæt i Familien hurtigt på banen			-2,8			
Afsluttet	2016	Mindre brug af konsulenter		-1,2	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9
Opfølgning	2015	Digital medarbejderindberetning	-2,4	-1,9	-0,4	0,5	0,5	0,5
Opfølgning	2016	Befordring og bilpark		1,9	1,4	1,4	1,4	1,4
Opfølgning	2016	Drift af it-arbejdspladser og indkøb af bærbare pc'er		1,1	0,7	0,7	0,7	0,7
Opfølgning	2016	Styrket syge-fraværsindsats		1,3				
Opfølgning	2016	Fælles digital løsning til personalesager			-1,2	-0,8	-0,4	-0,1
Opfølgning	2016	Energiledelse		0,2	-0,3	0,0	-0,2	-0,2
Opfølgning	2016	Mere effektiv bygningsanvendelse		-1,8	-1,8	-1,3	-0,8	-0,8
Opfølgning	2015	Reorganisering på befordringsområdet ⁶	-13	-28,7	-30,7	-6	-4	-2
I ALT		I alt - korrektion	-15,4	-30,8	-36,2	-6,6	-3,9	-1,6

⁶ Her er forudsat merudgifter i 2016-2018, samt mindre-gevinster i 2018-2021+