

# ANSÖKAN OM MEDEL UR FRAMTIDSFONDERNA

## I. Generell information

<b>Projektamn:</b>	Digitalisera ansökan för förenklad handläggning för insatser till äldre
<b>Projektstart- projektstut</b>	2021-08-30 till och med 2021-12-31
<b>Framtidsfond:</b>	Framtids- och utvecklingsfonden – strategiska framtidsinsatser
<b>Ansökt belopp:</b>	750 000 kronor
<b>Nämnd/er:</b>	Äldrenämnden
<b>Ansvarig/a direktör/er:</b>	Karin Kollberg
<b>Kontaktperson:</b>	Ellinor Egefors
<b>Projektledare:</b>	Projektledare från digitaliseringsenheten

## 2. Sammanfattning av projektet

### **Beskriv nuläget utifrån vilka utmaningar som finns idag och vilka konsekvenser det för med sig?**

Sedan 2018 handläggs vissa ansökningar om hemtjänst som så kallad "förenklad handläggning". Processen är förenklad jämfört när man behöver göra en vanlig större utredning, men den är inte så enkel för vare sig kund eller biståndshandläggare. Så här går den till idag:

Den enskilde ansöker muntligt eller skriftligt, på särskild blankett, om insats inom ramen för förenklad. Blanketten finns både i elektronisk form och som pappersblankett. Informationsmaterial skickas ut till den enskilde alternativt tillsammans med ansökningsblankett men går även att ladda ned från kommunens hemsida. Vid skriftlig ansökan anger den enskilde själv orsakerna till behovet av hjälp. På ansökningsblanketten står hur ofta och vad som ingår i den förenklade biståndshandläggningen. Biståndshandläggaren tar därefter kontakt per telefon för att bekräfta att ansökan har kommit in och inhämtar vid behov mer information. Oftast meddelas beslutet omgående. Utredning och beslut skickas till den enskilde och beställning skickas till vald utförare. Om handläggaren bedömer att behovet utifrån inkommen information inte är styrkt och att ansökan eventuellt leder till avslag inleds en sedvanlig utredning. Alla biståndsbeslut ska omprövas inom ett år om medborgaren inte dessförinnan tar kontakt eller önskar förändringar av insatserna. Det förenklade handlägningsförfarandet innebär i regel snabbare beslut och att insatserna kommer igång fortare än om man ansöker om andra omvårdnadsinsatser.

I praktiken används sällan blanketten för förenklad utredning. De förenklade utredningarna blir i praktiken en förkortad version av en vanlig utredning.

Vidare är gränsdragningen mellan "förenklad-processen" och vanlig utredning ofta svår. Många kunder som har förenklade beslut har inte "enkla" behov. Det är personer som ringer ofta, har kognitiv svikt eller som handläggaren har ett långtgående framåtriktat arbete med att motivera till mer stöd för att personen inte ska fara illa.

### **Vad är projektet tänkt att lösa och hur ser lösningen ut?**

Lösningen skulle bestå av två delar:

- 1) Införa en e-tjänst för att möjliggöra förenklad ansökan för kunder/närstående. För de av våra kunder som inte har möjlighet att själva eller med hjälp av närstående ansöka digitalt bör de kunna få hjälp via Kundserviceenheten.
- 2) Robotisera den förenklade handläggningen och om möjligt även beslutsfattandet.

### **Vad är projektets målsättning och förväntade resultat?**

Målsättningen är att kunder på ett enklare och snabbare sätt ska kunna få hjälp med hemtjänstens serviceinsatser när det har behov av dessa. En annan viktig målsättning är intern effektivisering och besparande av arbetstid på äldreheten när antalet seniorer med behov av insatser i Nacka kommun blir allt fler till följd av demografin.

### **På vilket sätt bidrar projektet till att skapa nytta för Nackasamhället?**

Projektet skulle skapa nytta genom besparing av tid för såväl kund som biståndshandläggare samt ökad tillgänglighet för kund.

### 3. Framtidsfondernas grundläggande kriterier

För att beviljas medel ur framtidsfonderna har Kommunstyrelsen beslutat KFKS 2020/918 att nedanstående kriterier ska vara uppfyllda. Kommentera nedan på vilket sätt projektet är tänkt att motsvara dessa kriterier.

Kriterier för fondmedel:	Kommentar
<b>1. Utanför ordinarie driftsbudget:</b> Extraordinära insatser som vi normalt inte kan hantera i driftsbudgeten	Medel för att utveckla och införa en e-tjänst som robotiseras finns inte inom driftsbudget.
<b>2. Ej utökad driftsram:</b> Av engångskaraktär och får inte medföra utökad driftsram efter genomförande	Medför inte utökad driftsram
<b>3. Tid, ej investeringar:</b> Kan finansiera utvecklingstid och/eller tjänster, inte rena investeringar	Finansierar utveckling av en tjänst
<b>Nackakriterier:</b>	
<b>4. Mätbart:</b> Ska skapa mätbart värde för Nackaborna och ge långsiktiga positiva effekter	Förslag på mått: kundupplevelse (kvalitet), handläggningstid per förenklat ärende, antal förenklade ärenden
<b>5. Bidra till målen:</b> Insatserna ska vara i linje med Nackas övergripande mål	Bidrar till maximalt värde för skattepengarna, bästa utveckling för alla samt utgår från Nackas grundläggande värdering och vision.
<b>6. Effektiva arbetsätt:</b> Nytänkande och utvecklande av nya arbetsätt för att "Växa-utan-att växa"	Bidrar till utveckling av ett mer effektivt arbetsätt.
<b>7. 10/25</b> Stödja ambitionen 10 % bästa kvalitet och 25 % mest kostnadseffektiv	Ja.

#### **4. Prioriteringsunderlag för KS beslut**

*Din ansökan kommer att bedömas utifrån nedanstående prioriteringsgrunder. Kommentera nedan på vilket sätt projektet motsvarar dessa.*

##### **Ger större mervärde för Nackasamhället**

Genom införande av en robotiserad e-tjänst för att kunna ansöka om enklare insatser inom hemtjänsten ökar tillgängligheten, ansökningstiden för våra kunder minskar och handläggningen kan effektiviseras.

##### **Ökar intern samverkan och kommungemensam nytta**

Den kommungemensamma nyttan är i första hand en positiv upplevelse för nackabon, att det går lätt och snabbt att få hjälp när man behöver.

##### **Bidrar till mer effektiva och smartare lösningar**

Robotiserade e-tjänster har vi redan positiva erfarenheter av i kommunen. Om seniorer med behov av enklare hemtjänstinsats (gäller även personer under 65 år) kan ansöka på ett enkelt sätt genom en e-tjänst, få ansökan automatiskt behandlad, snabb återkoppling på ärendets status samt få snabbt svar på ansökan blir nyttan stor, såväl för kund och närstående som för biståndshandläggaren som kan lägga tid på att ta hand om kunder med mer komplexa behov istället.

##### **Projektet hade inte varit möjligt att genomföra i närtid utan medel från framtidsfonderna**

Medel för att utveckla och införa en e-tjänst som robotiseras finns inte inom driftsbudget.

## 5. Budget och nyttokalkyl

Budget och nyttokalkyl bifogas separat. Kontakta kontrollern för din verksamhet eller [framtidsfonder@nacka.se](mailto:framtidsfonder@nacka.se) för stöd i framtagandet av budget och nyttokalkyl. Nedan kan du skriva kort om kvalitativa besparingar och ökad nytta som inte i siffror kan åskådliggöras i bifogad budget och nyttokalkyl.

## 6. Övrig relevant information

Här kan du lämna ytterligare information som du tror är viktig för bedömning och prioritering av er projektansökan.

Nacka, datum: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Namn

Nämndordförande

\_\_\_\_\_

Namn

Direktör

\_\_\_\_\_

Namn

Enhetschef