

Digital Service - Samskabelse gennem et indkøb

Indledning

Pleje & Omsorg har et ønske om at indkøbe et nyt system til planlægning og afvikling af træningsforløb, hvor borgere via video på en iPad kan blive guidet til forskellige øvelser. Derfor kontakter de Digital Service gennem indkøbsportalen. På indkøbsportalen besvarer de et spørgeskema, som tager udgangspunkt i hvilket behov Pleje & Omsorg umiddelbart har til det nye system. Herunder besvares spørgsmål om hvorvidt systemet er noget helt nyt eller skal bygge videre på et eksisterende system, samt hvem der skal have adgang til systemet.

Nysgerrighed på sagen

Ud fra besvarelsen af spørgeskemaet er det klart at Pleje & Omsorg umiddelbart vurderer, at der er behov for et helt nyt system. Med udgangspunkt i besvarelsen af spørgeskemaet sætter Digital Service sig sammen med DPO'en og udbudsafdelingen i HR. Ved at byde ind med deres forskellige perspektiver analyserer de sammen, hvad de tænker, der er behov for i forbindelse med Pleje & Omsorgs efterspørgsel. DPO'en har datasikkerhed for øje og vurderer blandt andet, hvad en given løsning ville kræve i forhold til datasikkerhed. Bliver informationen fra systemet lagret i Indien og er det forsvarligt i forhold til reglerne på området? Repræsentanten for udbudsafdelingen vurderer, om der eksisterer lignende aftaler på andre områder, som kunne bruges, eksempelvis fra Kultur & Fritid og om det overskrider tærskelværdierne. Samtidig er det relevant at se på løbetiden af kontrakten og hvilke betingelser, der er for at komme ud af kontrakten.

Digital Service skal desuden vurdere, hvorvidt det nye system kan integreres i de nuværende systemer. Det kan blive en meget dyr løsning, hvis der bliver indkøbt et system, som ikke kan integreres med allerede eksisterende systemer. Team Drift & Vedligehold vurderer, at systemet fint kan fungere på TK's IT-plattform, da det integreres i Nexus via KOMBIT's komponenter og at der kun er en lille opgave med at skyde appen ud til relevante medarbejderes tablets. Det vurderes at Pleje & Omsorg efterspørger et komplekst system, som kræver inddragelse af både DPO og udbudsafdelingen fremadrettet i processen.

Som repræsentant for indkøbsgruppen inviterer Team Projekt & Digitalisering repræsentanter fra Pleje & Omsorg til et møde. Mødet tager afsæt i at stille nysgerrige spørgsmål til Pleje & Omsorgs umiddelbare forespørgsel. Det er vigtigt for deltagerne først og fremmest at lytte til, hvilket behov Pleje & Omsorg ønsker opfyldt, og hvilket formål de ser med velfærdsteknologien. I hvilke situationer og arbejds gange er der udfordringer? Hvilket problem eller opgave er det reelt, som de ønsker at få løst? Hvordan får borgerne gavn af det nye system? Da borgeren er slutbrugeren af det ønskede system, er det relevant at høre, hvordan borgeren er blevet inddraget i processen. Er deres stemme blevet hørt gennem en samskabende proces som Pleje & Omsorg har gennemført? Det er særligt relevant for Team Projekt & Digitalisering at dvæle ved disse indledende spørgsmål, da det nogle gange kan vise sig, at problemet er et andet end først antaget, og at det digitale system i sidste ende ikke kommer til at ændre på den egentlige udfordring.

Derudover er der andre uddybende spørgsmål, som er relevante at stille: Kender Pleje & Omsorg andre kommuner, som bruger en løsning, der ligner den, som de ønsker? Er der andre lignende systemer, som kan opfylde samme behov?

Gennem dialogen finder de frem til, at der er et behov for, at det nye system kan integreres med NEXUS. Af den grund bliver Systemkonsulentteamet også inddraget i processen. Det sker ved at Team Projekt & Digitalisering sætter et møde op mellem systemkonsulenterne og Pleje & Omsorg om, hvordan vi bedst muligt kan lave integrationen. Gennem dialogen kommer gruppen frem til, at det nye system skal kunne tilgås

fra Nexus og at udviklingen i træningen registreres i Nexus, så den kan ses sammen med borgerens øvrige data – evt. sammen med borgerens handleplaner.

Udforskning af løsninger

Efter det første møde begynder arbejdet med at udforske mulige løsninger. Team Projekt & Digitalisering undersøger sammen med Pleje & Omsorg markedet og faglige netværk for hvilke løsninger, der er mulige. Arbejdet indebærer en løbende dialog med Pleje & Omsorg.

I forbindelse med vurdering af et evt. udbud er det vigtigt at afsøge markedet og undersøge om løsningen kan gøres til en pris, som er under tærskelværdien for udbud. I så fald kan Pleje & Omsorg lave en direkte aftale med den leverandør, der bliver vurderet bedst til opgaven. Alternativ skal bestillingen på et nyt system i udbud. Samtidig er det vigtigt at undersøge om det ønskede behov kræver, at der bliver lavet et nyt skræddersyet system netop til Pleje & Omsorg i Tønder Kommune, eller om der er en færdig løsning, som allerede eksisterer på markedet, som kan bruges. Der er fordele og ulemper ved begge løsninger: Den specifikke løsning lavet med udgangspunkt i Pleje & Omsorg vil muligvis passe bedre til at efterkomme de konkrete behov. Dog vil løsningen formentlig blive dyrere, både i omkostninger til firmaet og i medarbejderressourcer, der skal bistå og teste i udviklingsprojektet, end hvis man tager udgangspunkt i allerede eksisterende systemer. En anden udfordring ved at tage udgangspunkt i et skræddersyet system er, at IT-systemer kræver løbende opdateringer for at køre optimalt. Man kan ende med et system, der hurtigt er forældet, og hvor det ikke er muligt at opdatere systemet yderligere, og som ikke kan skiftes ud. De systemer som allerede eksisterer på markedet er billigere og bliver løbende opdateret, da andre kommuner også bruger samme systemer. Desværre er det ikke muligt at finde et system, som leverer præcis det, der ønskes fra Pleje & Omsorg. De forskellige fordele og ulemper bliver overvejet i Pleje & Omsorg og Team Projekt & Digitalisering.

Medbestemmelse

Efter rådgivning fra Digital Service bestemmer Pleje & Omsorg sig for et system, som bliver brugt af andre kommuner, men som ikke passer præcis på det, de i første omgang ønskede. Da prisen for systemet er under tærskelværdien for udbud, vælger Pleje & Omsorg selv den leverandør, som de finder kan løse opgaven bedst med udgangspunkt i borgerens behov, det faglige behov og råd fra indkøbsgruppen.

Medansvar

Arbejdet med at implementere løsningen stopper dog ikke her. Pleje & Omsorg har fremadrettet et arbejde med at få medarbejderne kvalificeret til at bruge det nye system. Der er også en forpligtelse til aktivt at bruge det nye system, så det giver en reel forskel for borgeren. Samtidig skal Team Helpdesk & Support klædes på til at yde support, hvis der opstår udfordringer med login eller så de kan henvise til superbrugeren i Pleje & Omsorg. Medarbejderne skal inddrages og skal have roller for at føle ejerskab og for selv at kunne håndtere evt. mindre udfordringer i forbindelse med implementeringen og den videre brug og udvikling af systemet. Efter at have hørt andre kommuners erfaringer, sendes én medarbejder fra hvert distrikt på studietur i x-kommune. Når de kommer tilbage, fastlægger de hvordan evt. fejl og ønsker skal håndteres, og hvordan man inddrager borgerne i at forbedre systemet. Det er den systemansvarlige, der er tovholder for ressourcemedarbejderne.