Instruktion till arbetsgruppsledare för kartläggning av AI i socialtjänsten

I uppdraget som ledare för arbetsgrupp för kartläggning ingår flera delar.

Det övergripande ansvaret är att projektleda kommunens interna arbete med försörjningsstrategi samt att hålla ledningsgruppen informerad. I det interna arbetet ska flera moment genomföras för att försörjningsstrategin ska bli komplett.

Den första delen innebär att genomföra workshops med följande delar.

Att leda workshops för att ta reda på tidskrävande uppgifter inom socialtjänsten medför både ett för- och efterarbete. Är ni flera workshopledare, kom överens om hur ni gör upplägget i er kommun.

Innan workshop

- Planera för 2-3 workshops om c:a 2 timmar
- Håll workshopgrupperna relativt små, 4-6 deltagare
- Bestäm om ni vill ha blandade roller eller åtskilda i workshopgrupperna.
  Exempel på roller: chefer, myndighet och utförare.

Under workshop

Inled workshopen med en kort bakgrund utifrån ppt *1.a. Workshop tidskrävande uppgifter*. I anteckningsfältet finns ett enklare talmanus som stöd.

Presentera del 1 av workshopen, se *bild 6* i ovan nämnda ppt. Använd de fyra frågorna för att introducera uppgiften. Om det krävs mer stöd för gruppen att komma igång följande frågor med förklaringar vara till stöd.

- Vilka uppgifter tar mest tid i din arbetsdag?
  (Tänk på sådant du gör ofta eller som känns segt att få klart.)

- Finns det något du gör om och om igen?
  (Till exempel samma typ av dokument, mejl eller registrering.)

- Behöver du ofta flytta information mellan olika system eller dokument?
  (Till exempel kopiera, klistra in eller skriva in samma sak flera gånger.)

- Finns det något du tycker är onödigt krångligt eller frustrerande?
  (Sådant som du tänker att "det här borde gå att göra smartare".)

1. **Del 1. Nuläge – Vad är tidskrävande uppgifter?**

- Be deltagarna under 15 min enskilt skriva ned på post-it-lappar de tidskrävande uppgifter de kommer på för de tre olika perspektiven brukare/klient, personal och organisation.

- Be deltagarna att under 10 min i par titta på vad de skrivit ned och om de kan komma på ytterligare tidskrävande uppgifter.

- Lyft i helgrupp 20 min vad som kommit fram utifrån de tre olika perspektiven och gör en grov klustring över de mest angelägna områdena. Vad vill de fördjupa sig inom av det som framkommit att titta på efter pausen, max 2 konkreta områden.

2. Paus 15 min. Presentera därefter del 2 av workshopen, se ppt bild 8

3. **Del 2. Fördjupning av utvalda områden (se ppt bild 9)**

- Workshopledaren ansvarar för att dokumentera den här delen.
- Be deltagarna under 40 min tillsammans utifrån de utvalda 1-2 områdena svara på:
    - Är det nödvändigt att genomföra den här tidskrävande uppgiften (i sin helhet eller delvis)?
    - Beskriv mer detaljerat vad det tidskrävande består i
    - Är det hela uppgiften eller delar av uppgiften som är tidskrävande?
    - Hur lång tid tar uppgiften och vad är det som tar tid?
    - Förekommer dubbelarbete eller annan form av frustration
    - Hur många är involverade i uppgiften?
    - Om någon form av stöd skulle kunna avlasta uppgiften, vad skulle det leda till? Frigjord tid? Ökad kvalitet? Spara pengar? Öka tillgänglighet? Ökad rättssäkerhet?

- Avsluta workshopen med reflektioner kring hur den fungerat (10 min)

Efter workshop

- Dokumentera ned resultatet från workshoparna i mall *1.b Dokumentation vid workshop*.

    - Sålla bort irrelevanta tidskrävande uppgifter som inte går att relatera till framtida AI-utveckling. Däremot kan de vara bra att dokumentera och parkera de bortsorterade uppgifterna för att eventuellt hantera dem på annat sätt inom organisationen. Dessa uppgifter läggs under kolumnen ”Övrigt” i karläggningsmallen.

    - De post-it-lappar som beskriver samma sak men uttrycks på olika sätt, slås ihop till en post under relevant flik i mallen.

    - Klustra in materialet från workshopen i de förutbestämda områdena, se nedan under rubriken *Stöd vid klustring*.

- Det som dokumenterats i *Del 2 - Fördjupning av 1-2 utvalda områden* kommer att användas i sammanställningen/redovisningen till ledningsgruppen (Möte 4). Det innebär att för en till två klustringsområden kommer det att göras en mer utförlig analys.

Stöd vid klustring

Efter genomförda workshops om tidskrävande uppgifter med olika roller inom socialtjänsten behöver det som framkommit sorteras och grupperas under olika tematiska rubriker för att bli hanterbart. Det kallar vi klustring.

Klustringen följer den tidigare uppdelningen, d v s tidskrävande uppgifter för brukare/klient, personal, organisation/annan och varje uppdelning har tre klustringsområden vardera.

Under varje klustringsområde följer några exempel på vad som kan inrymmas under respektive rubrik. Exemplen kompletteras och/eller ersätts utifrån resultaten från workshopen.

Brukare/klient

1. **Att hitta rätt och få kontakt**
   - Svårt att veta vart man ska vända sig – kräver att man ringer runt eller väntar på rätt handläggare.
   - Långa väntetider för första kontakt eller svar.
   - Många olika kontaktpersoner och upprepade informationsöverföringar.

2. **Att förstå information och processer**
   - Information är svår att hitta eller förstå – både digitalt (hemsida) och i kontakt med personal.
   - Brukare behöver upprepa sitt behov flera gånger.
   - Beslut och processer är otydliga eller långsamma att kommunicera.

3. **Administrativa krav**
   - Ansökningar, intyg och handlingar är omfattande och svåra att fylla i utan stöd.
   - Det är oklart vilka dokument som krävs, och vem som ansvarar för att hjälpa till.
   - Väntan på insatser (t. ex. plats i boende) skapar frustration och tidsförlust.

Personal

1. **Dokumentation, administration och systemarbete**
   - Digitala verktyg och system stödjer inte arbetsprocesserna – det leder till dubbelarbete, tidsförluster och frustration.
   - Samma information måste skrivas på flera ställen och i flera system.
   - Mycket skrivarbete – beslut, rutiner, utredningar, rapporter och uppföljningar (chefer)
   - Journalföring, utredningar och bedömningar kräver många klick i systemet. Omfattande dokumentation av genomförandeplaner och dagganteckningar. (myndighet & utförare)

2. **Planering, möten och samverkan**
    - Samverkan kräver mycket manuell koordination och väntetider. Möten saknar ibland tydlig struktur eller uppföljning.
    - Många möten och samordningsinsatser (SIP, vårdplaneringar, telefonmöten). Bristande samverkansrutiner leder till upprepade kontakter. (myndighet)
    - Möten, uppföljningar och samverkan med vårdcentral, anhöriga, rehab m.fl. tar mycket tid – ofta utan samlad plan. (utförare)

3. **Informationsflöde och intern kommunikation**
    - Internkommunikationen är fragmenterad och beroende av enskilda personer. Informationsflöden saknar samordning.
    - Otydlig kommunikation mellan enheter, information når inte fram i tid. Saknas struktur och framförhållning vid förändringar. (utförare)
    - Brist på information om förändringar och beslut. Måste leta rutiner, uppdateringar eller rätt kontaktväg. (myndighet)

Organisation

1. **Brist på struktur, tydliga roller och fungerande system**
    - Systemen är inte integrerade, otillgängliga i mobilen och kräver många manuella steg.
    - Roller och ansvar är otydliga – “alla gör allt” i små enheter.
    - Rutiner och mallar är spridda och svåra att hitta.

2. **Resursfördelning och organisatoriska flaskhalsar**
    - För många medarbetare per chef, ojämn resursfördelning.
    - Liten organisation med många pågående processer och begränsade stödfunktioner.
    - Rekrytering och personalbrist påverkar både planering och kvalitet.
    - Besparingar och budgetprocesser fördröjer beslut och påverkar utbudet av insatser.

3. **Samverkan, kommunikation och beslutsvägar**
    - Många samverkanspunkter inom och utanför kommunen leder till oklara beslutsvägar.
    - Information och beslut fastnar mellan nivåer.

Stöd vid prioritering – tidskrävande uppgifter

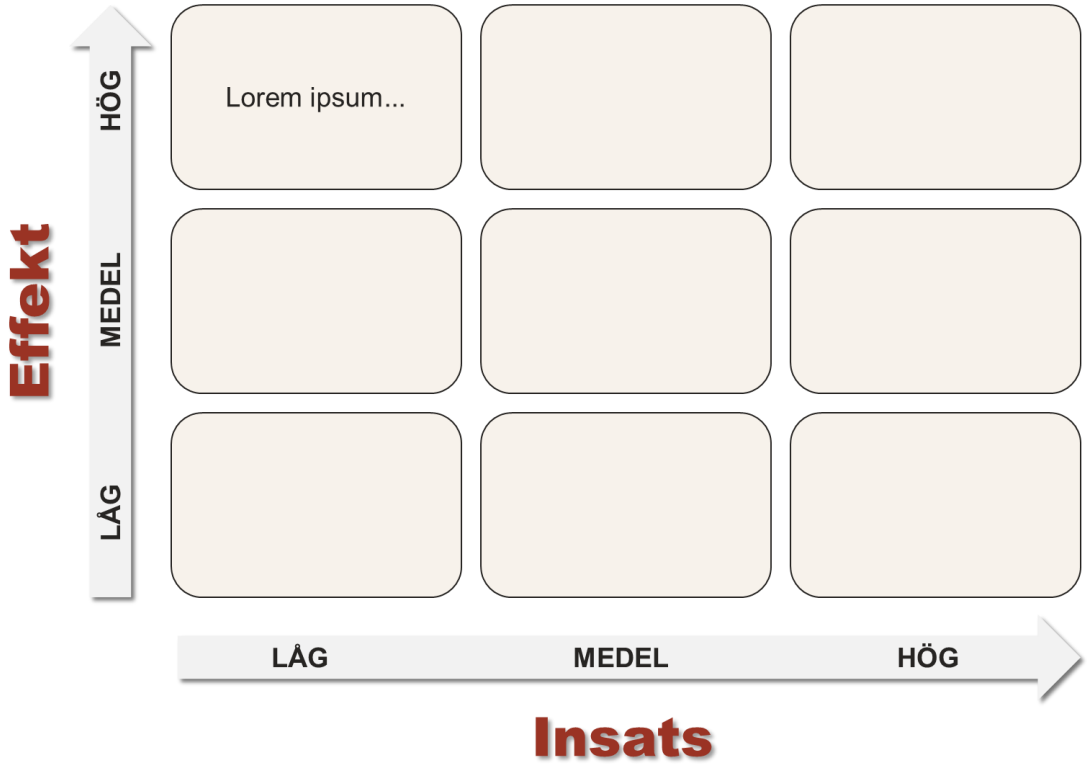
Arbetsgruppen behöver efter genomförda workshopar bearbeta och prioritera de tidskrävande uppgifter som framkommit. Som ett stöd i prioriteringen kan nedanstående frågor vara ett stöd. Det kan i varje kommun finnas andra faktorer som påverkar prioriteringen som behövs att ta hänsyn till.

- **Tidsaspekt**: Tidskrävande arbetsmoment som tar mest tid, innehåller mycket repetition eller skapar flaskhalsar samt kan dra nytta av AI för att direkt minska tidsåtgången.
- **Tillgängliga resurser (personella och ekonomiska):** Kapacitet hos medarbetare, möjlighet att frigöra tid för test och lärande samt ekonomiska ramar för en genomförbar pilot.
- **Kunskap och kompetens:** Befintlig digital kompetens och behov av externt stöd till verksamheten för att genomföra piloten.
- **Potential för nytta och effekt:** Bedömning utifrån var AI kan ge störst värde i att minska exempelvis administration, förbättra informationsåtkomst eller stödja beslutsprocesser.
- **Möjligheter till utforskande och lärande:** Områden där medarbetare kan testa, utvärdera och lära sig hur AI-stöd fungerar i vardagen utan att riskera kvalitet eller rättssäkerhet.
- **Synergieffekter med pågående utvecklingsarbete och mål/uppdrag:** Hänsyn till befintliga initiativ (t.ex. kvalitetsarbete, digitalisering, rutinarbete) och möjliga andra pilotområden som kan förstärkas.
- **Komplexitet och genomförbarhet:** Teknisk och organisatorisk komplexitet, moment där pilot kan genomföras utan att vara beroende av större systemförändringar eller risker med exempelvis personuppgifter.

Ytterligare en viktig del av prioriteringsarbetet är att inventera och analysera vilka **styrande dokument** som sätter ramarna för vilka målsättningar verksamheten ska arbeta mot.

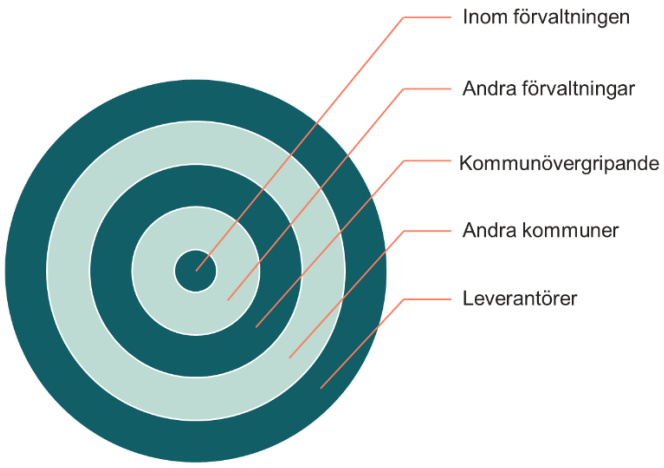
Det kan dels handla om styrdokument som direkt rör digitaliseringsarbetet (digitaliseringsstrategi, IT/AI-policy etc.), dels om styrdokument som sätter målen för verksamheten i stort (strategiska planer, måldokument, riktlinjer etc). Fokusera i första hand på styrdokument som rör verksamheten och förvaltningen, men glöm inte eller kommunövergripande sådana som också kan påverka ramarna.

Ett annat möjligt stöd i prioriteringsarbetet av tidskrävande arbetsuppgifter kan vara att **via en matris visualisera** hur stor uppskattat insats som krävs för att förändra en tidskrävande arbetsuppgift, samt hur stor effekt en förändring kan ge.



Stöd vid sammanställning av resultat och analys

Arbetet med det insamlade materialet börjar nu att kunna sorteras med olika prioriteringsgrad inom områdena klient/brukare, personal och organisation. Nästa steg är att matcha det mot de AI-funktioner som redan finns i socialtjänsten/kommunen. Finns det inga AI-funktioner i socialtjänsten/kommunen behöver en extern omvärldsbevakning genomföras. Det som framkommer i omvärldsbevakningen dokumenteras i presentationen till ledningsgruppen samt i rapportmallen.



Exempel på platser där man kan hitta eller efterfråga andra kommuners AI-arbeten är:

- SKR:s plattform DELA - SKR – DELA
- SKR:s Dela digitalt - Dela Digitalt
- DIGG - AI för offentlig förvaltning | Digg
- AI Sweden - Startsida - My AI