

Mer tid för barn och unga genom förenklad dokumentation

Taligenkänning och Förbättrad dokumentation

Kjerstin Bergman, SKL
Marta Nannskog, SKL
Birgitta Svensson, Karlstad Universitet

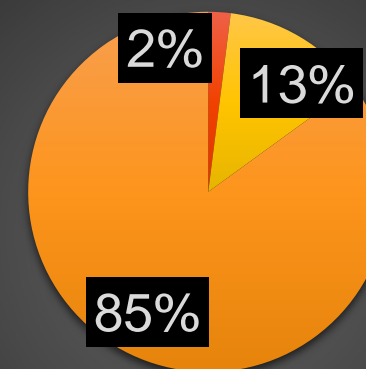
Bakgrund till projekten

Den nationella samordnaren för den sociala barnvården Cecilia Grefve gjorde 2016-2017 en kartläggning i ca 50 kommuner

Dokumentation upptar en stor del av socialsekreterare och chefers arbetstid, är betungande och måste effektiviseras

Den tekniska utvecklingen är eftersatt inom socialtjänsten

Socialsekreterarens arbetstid



- Tid med barn
- Tid med föräldrar och andra
- Övrig tid

Taligenkänning

Syfte med taligenkänning

Ur regeringsbeslutet

...undersöka om taligenkänning kan vara ett stöd i arbetet inom den sociala barnvården genom att det minskar tidsåtgången för dokumentation för socialsekreteraren och gör barn och vårdnadshavare mer delaktiga i journalanteckningarna, frigör tid för exempelvis samtal med barn, unga och vårdnadshavare och för utvecklingsarbete

Vad är taligenkänning?

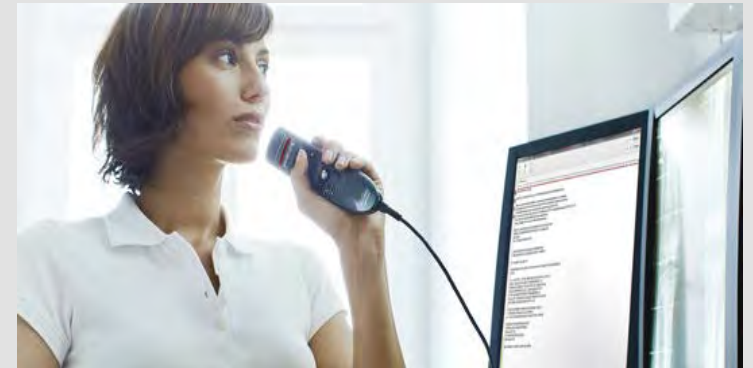
En IT-tjänst som översätter tal till text direkt in i verksamhetssystemet

Texten kan granskas och rättas av användaren med rösten och tangentbordet

Taligenkänning har utvecklats snabbt de senaste åren (generation 4)

Studie på Stanford universitet, 2016 visade:

- Går upp till 3 gånger fortare än att skriva med tangentbord
- Felmarginalen var 20 % lägre än med tangentbord



Vad kan taligenkänning göra?

Autotexter

Användaren kan infoga ofta förekommande textstycken, genom att med ett röstkommando säga till systemet att infoga den förbestämda texten som användaren själv kan lägga till, ändra osv.

Navigering i verksamhetssystemet

Användaren kan själva skapa kortkommandon för att navigera i sitt befintliga verksamhetssystem

Klarar dialekter och annorlunda uttal

Går att använda vid mobil användning

Projektet

Pågick mars 2017 - september 2018

Projektledning: Kjerstin Bergman, SKL och Marta Nannskog, SKL

3 kommuner med tre olika datasystem och IT-leverantörer

Norrköping

Viva

ILAB

Linköping

Treserva

CGI

Haninge

Procapita

Tieto

Totalt 35 socialsekreterare



Projektets upplägg

Förstudie	undersökte om testet kunde genomföras med hänsyn till teknik, informationssäkerhet och SoLPUL/GDPR
Genomförande	socialsekreterarna testade i 3 månaders tid att dokumentera alla sina journalanteckningar med taligenkänning
Utvärdering	tidmätning, utvärderingsenkäter och avslutningskonferens

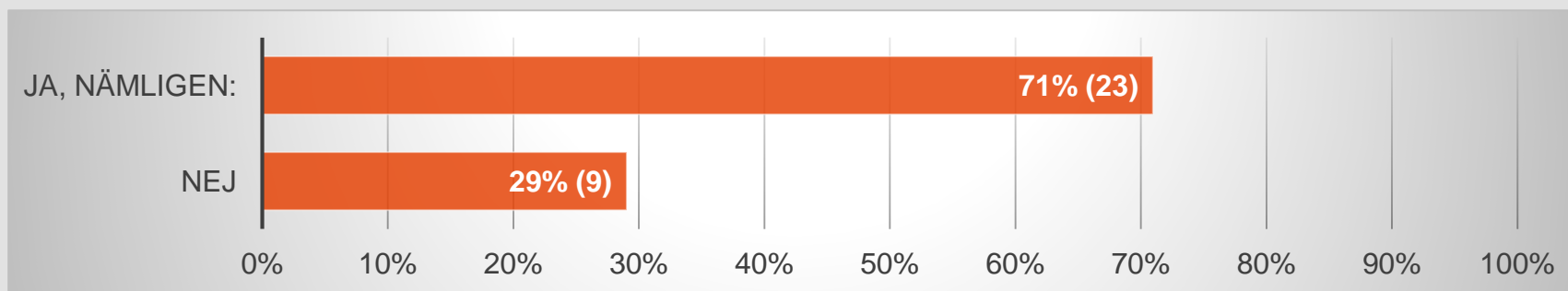
Utbildning och test

- Varje kommun hade en introduktionsträff på en halvdag med leverantören
- Tjänsten levererades via en länk via mejl och installerades av användaren själv
- Användaren deltog på en timmes utbildning antingen live eller e-learning
- Varje användare försågs med en mikrofon
- Användaren kunde börja använda tjänsten omedelbart
- Varje användare utvecklade en egen profil som förbättras ju mer tjänsten används

Resultat

Utvärderingsenkät –
Svarsfrekvens 88,6%
(31 av 35 testdeltagare)

Har du använt taligenkänning för att dokumentera annat utöver journalanteckningar?



Exempel:

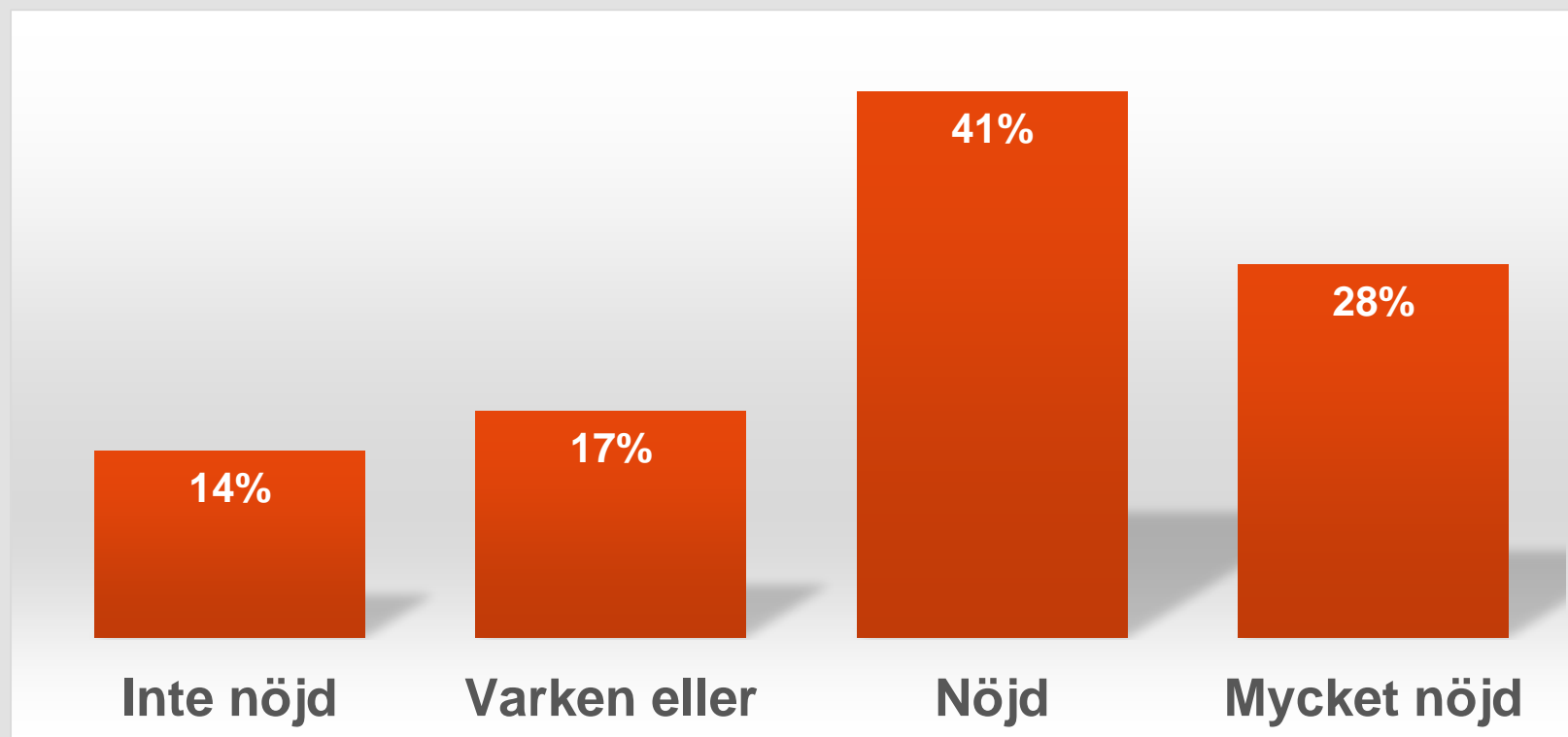
- Aktualiseringar, Skyddsbedömningar, Förhandsbedömningar, Beslutsunderlag, Genomförandeplaner, Vårdplaner och Överväganden
- Beslut
- Polisanmälan
- Brev, E-post.
- Minnesanteckningar i gruppsammanhang
- Sammanträdesprotokoll

Vad tyckte socialsekreterarna?

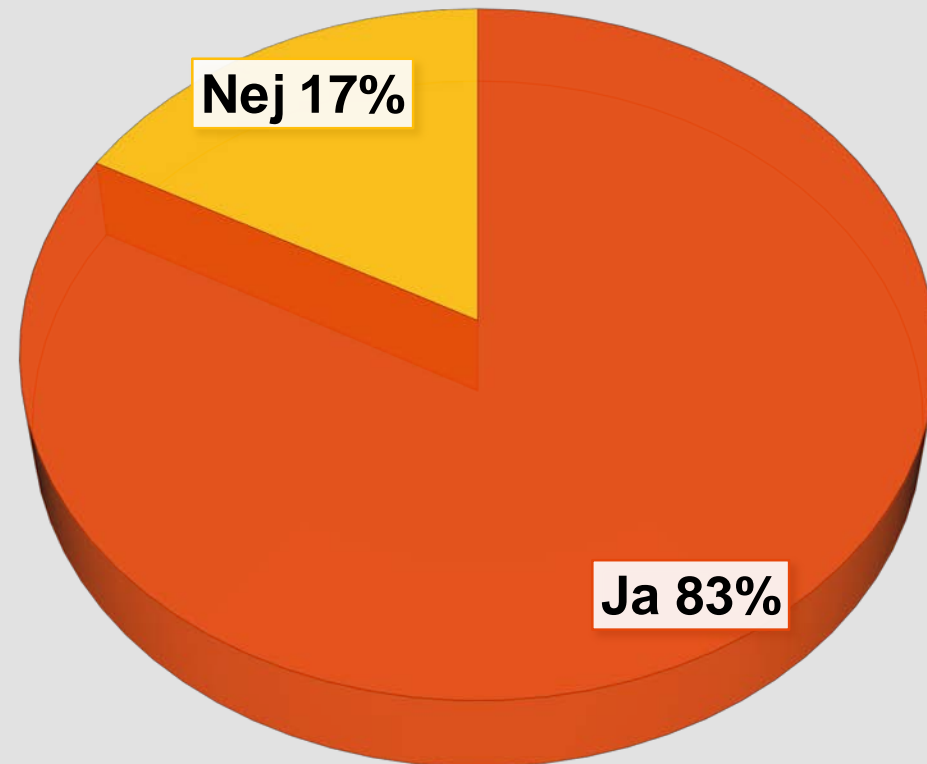
- 70% tyckte det var lätt/ganska lätt att lära sig använda
- 64% tyckte att taligenkänning underlättade deras arbete
- 59% tyckte att det gick fortare eller mycket fortare att använda taligenkänning
- 38% tyckte kvaliteten blev bättre/mycket bättre, 41% samma, 21% sämre



Hur nöjd är du med taligenkänning?



Vill du fortsätta arbeta med taligenkänning?



Nackdelar

Ordboken inte anpassad

... gör att det tar längre tid med rättningar och att profilerna inte byggs upp på samma sätt. Det har varit svårt med egennamn. Jobbigt att lära systemet nya namn hela tiden.

Tar tid att lära om

Det tar tid att förändra sitt sätt att tanka och sedan få ut det genom tal, det tar även energi att kontrollera så det blir rätt i journalen.

När man delar rum

Jag delar rum och kan inte använda det när kollegan pratar i telefon.

Fördelar

Skrivjobbet läggs inte på hög

*Lättare att ta tillvara på kortare stunder och läsa in en anteckning som annars fått vänta.
Känner inte att det "tar emot" på samma sätt att ta tag i att journalföra.*

Mer bekvämt och mindre stressigt

Känns lättare när man är trött eller påverkad av jobbigt möte eller stressad arbetssituation

Anteckningarna blir kortare

Kortare journalanteckningar, anteckningar blir kortare och mer koncisa.

Roligt och ligger i tiden

Effektiv och rolig dokumentation. Dags för socialtjänsten att hänga med i den digitala utvecklingen.

Ergonomiska vinster

*Känns bättre i handleder och nacke när man inte använder tangentbordet lika mycket.
Minskar smärta i axel, nacke, skuldra.*

Slutrapport och spridning

- Slutrapport till regeringen september 2018.
<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjanstern/taligenkanningdokumentation.12926.html>
- Mycket stort intresse från kommuner i landet inom socialtjänstområdet, men även från andra verksamheter
- Tjänsten går att inhandla via en så kallad FKU - Förnyad konkurrensutsättning inom ramen för SKL Kommentus avtal för programvara, vilket går snabbare och är enklare än en vanlig upphandling
- Kräver inga initiala, extrakostnader (annat än ev för mikrofon/headset)
- Månadsavgift för varje licens (användare) Avgiften minskas om informationen hanteras på egen server och vid större volymer

Förbättrad dokumentation i den sociala barn- och ungdomsvården

Bakgrund

Ur regeringsbeslutet:

Anställda och chefer uttrycker att det råder osäkerhet kring vad och hur mycket som ska dokumenteras och hur mycket en utredning ska innehålla.

Det finns en rädsla att göra fel gentemot den som granskar verksamheten. Detta leder till för mycket, snarare än för lite, dokumentation och utredning.

Syfte med förbättrad dokumentation

Ur regeringsbeslutet:

Syftet med utvecklingsarbetet är att underlätta och effektivisera dokumentationen i barn- och ungdomsärenden.

Projektet ska undersöka hur gällande dokumentationskrav omsätts i praktiskt arbete i syfte att dokumentationen blir relevant och ändamålsenlig i enskilda barn- och ungdomsärenden.

Projektledning

Projektid	mars 2017 – maj 2018 (slutrapport)
Projektledning	Kjerstin Bergman, SKL Marta Nannskog, SKL Birgitta Svensson, Karlstads Universitet
Styrgrupp:	SKL, Socialstyrelsen och Socialdepartementet
Samråd med:	Juridisk expertis från SKL och Socialstyrelsen, Maskrosbarn, Maskrosföräldrar, Barnombudsmannen, IVO och fackförbund

Projektdeltagare

Projektdeltagare

6 län – regionala
utvecklingsledare

29 kommuner –
kontaktpersoner

Ca 130 socialsekreterare



Projektets upplägg

Seminarier via webb

- Följdes lokalt i projektkommunerna eller samlat i länen

Workshops

- Deltagarna granskar sin dokumentation utifrån gällande föreskrifter och diskuterar med varandra

Övningar

- Deltagarna övar på att dokumentationen ska bli mer tidseffektiv, saklig och objektiv

Skriftliga inlämningar

- Uppföljningar och aidentifierade övningsexempel

Utvärdering

- Enkät vid projektstart och vid avslut av projekt

Genomförande och resultat

Förstudie om dokumentation

Forskning

- Det finns etiska risker med moraliserande, normaliserande och omfattande dokumentation
- Objektiv och saklig dokumentation efterfrågas

Brukarna

- Brukarna vill vara delaktiga och informerade
- Vill ha saklig och lättillgänglig dokumentation

Socialsekreterare

- Upplever att det är svårt att veta vad som är relevant och tillräcklig dokumentation i journalanteckningar och BBIC-beslutsunderlag och att det är svårt att formulera mål

Problembilden

Socialekreterarna upplevde att:

- 7 av 10 upplevde att de lägger för mycket tid på dokumenterandet i journalanteckningar och BBIC-beslutsunderlag (utredning)
- Mer än hälften svarade att det är ganska eller mycket svårt att veta vad som är tillräcklig och relevant dokumentation i journal och BBIC-beslutsunderlag.
- Nästan 7 av 10 svarade att det är ganska eller mycket svårt att formulera mål
- De skriver samma information på ett flertal olika ställen i onödigt stor utsträckning
- Journalanteckningarna är ofta omfattande och skrivs som berättelser där det kan vara svårt att urskilja vad som är viktigt och inte
- De har ofta med en stor mängd irrelevant information för beslutet i beslutsunderlag

Tillgängligt i praktiken men otillgängligt för läsaren - Maskrosföräldrar

”...det alltid är lätt att få ut dokumentation från socialtjänsten men också alltid för mycket dokumentation vilket gör det jättesvårt att få en överblick. Så samtidigt som dokumentationen är tillgänglig i praktiken så är det som står otillgängligt för läsaren.

Det har hänt att föräldrar kommit med en sportbag med papper som de fått ut. Så lätt att få ut, men hopplöst att ta sig igenom. Så mycket dokumentation men ändå får inte barnet den hjälp det behöver...”



Övningarnas indelning

1

- Journal

2

- Beslutsunderlag

3

- Utforma uppdrag

4

- Följa upp insatser

Journal

Övning:

Att dokumentera med ingress och i punktform

Resultat

Hur har dokumentera ingress förändrat arbetet när det gäller:

- **att veta vad som ska dokumenteras i journal?**

76% viss eller stor förbättring

- **att vara saklig och objektiv i dokumentationen?**

80% viss eller stor förbättring

- **tidsåtgången jämfört med tidigare sätt att dokumentera?**

50% viss eller stor minskning / 29% ingen förändring / 8% viss ökning

Resultat

Hur har punktform förändrat arbetet när det gäller:

– att veta vad som ska dokumenteras i journal?

80% viss eller stor förbättring

– att vara saklig och objektiv i dokumentationen?

84% viss eller stor förbättring

– tidsåtgången jämfört med tidigare sätt att dokumentera?

72% viss eller stor minskning, 8% ingen förändring och 12% viss ökning

Beslutsunderlag

Övning:

Fokus på mer relevant, saklig och nerkortad dokumentation

Resultat

Hur har det förändrat arbetet att dokumentera enligt övningen för beslutsunderlag när det gäller:

– att veta vad som ska dokumenteras i beslutsunderlaget?

80% viss eller stor förbättring

– att vara saklig och objektiv i beslutsunderlaget?

76% viss eller stor förbättring / 12% ingen förändring / 4% viss försämring

- tidsåtgången jämfört med tidigare sätt att dokumentera?

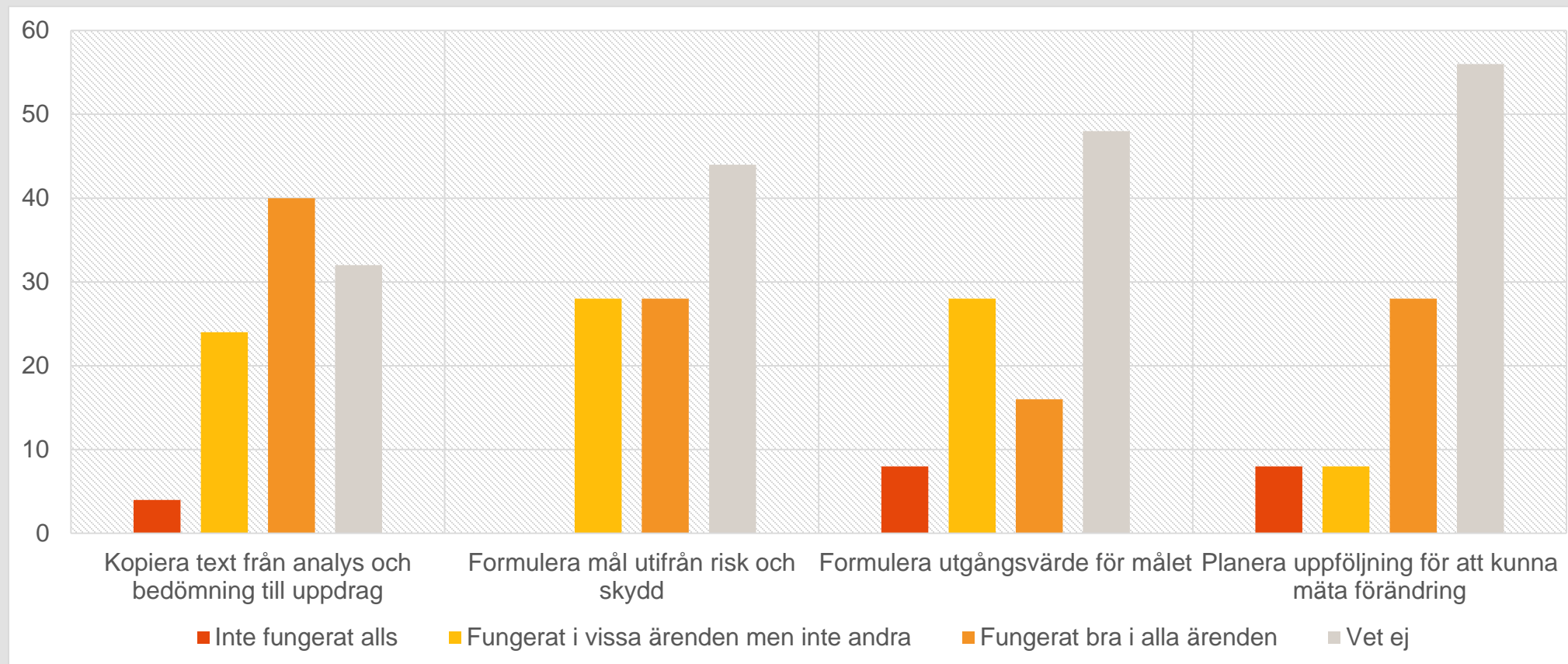
84% stor eller viss minskning

Uppdrag och mål

Övning:

Målen utgår från att risker ska minska och skydd ska öka.
Göra skillnad på det som gäller generellt att följa upp vid placering och specifika mål för barnet

Resultat

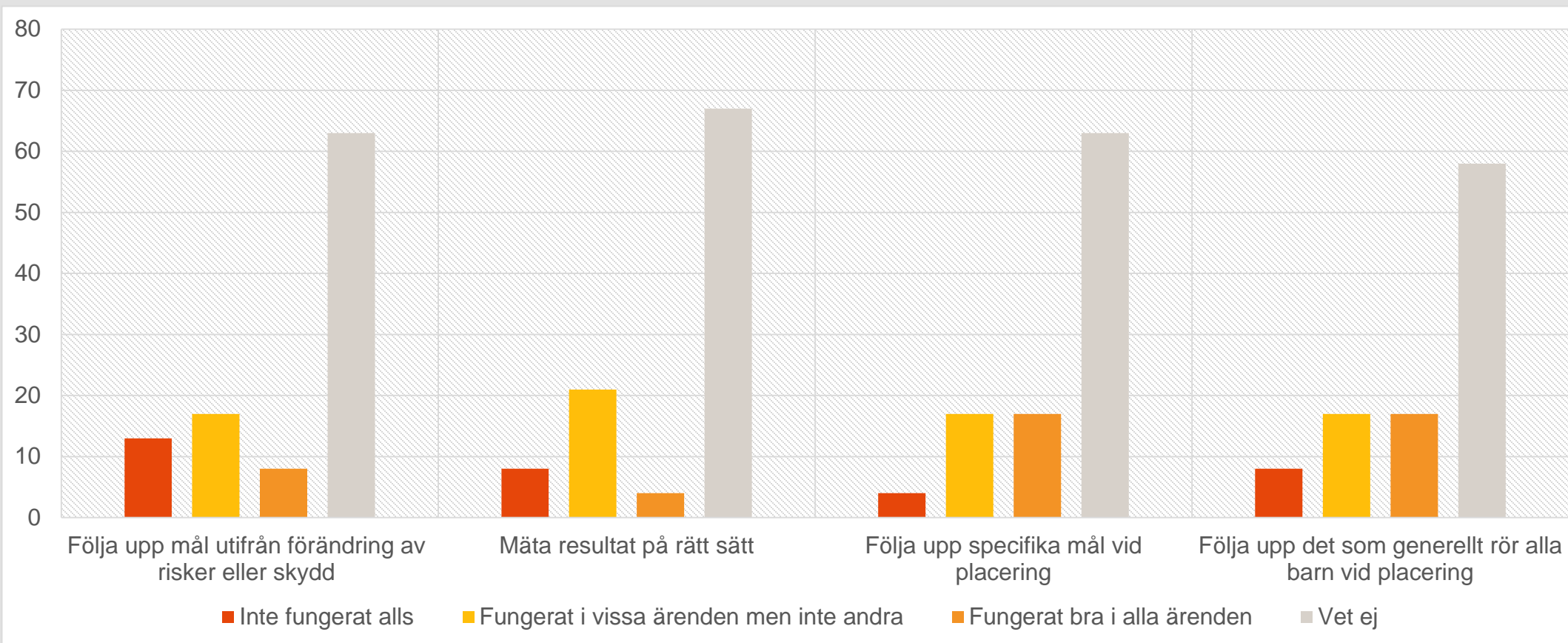


Följa upp

Övning:

Fokus på att följa upp förändring på samma sätt som vid utredning och att inkludera barnet/den unge

Resultat

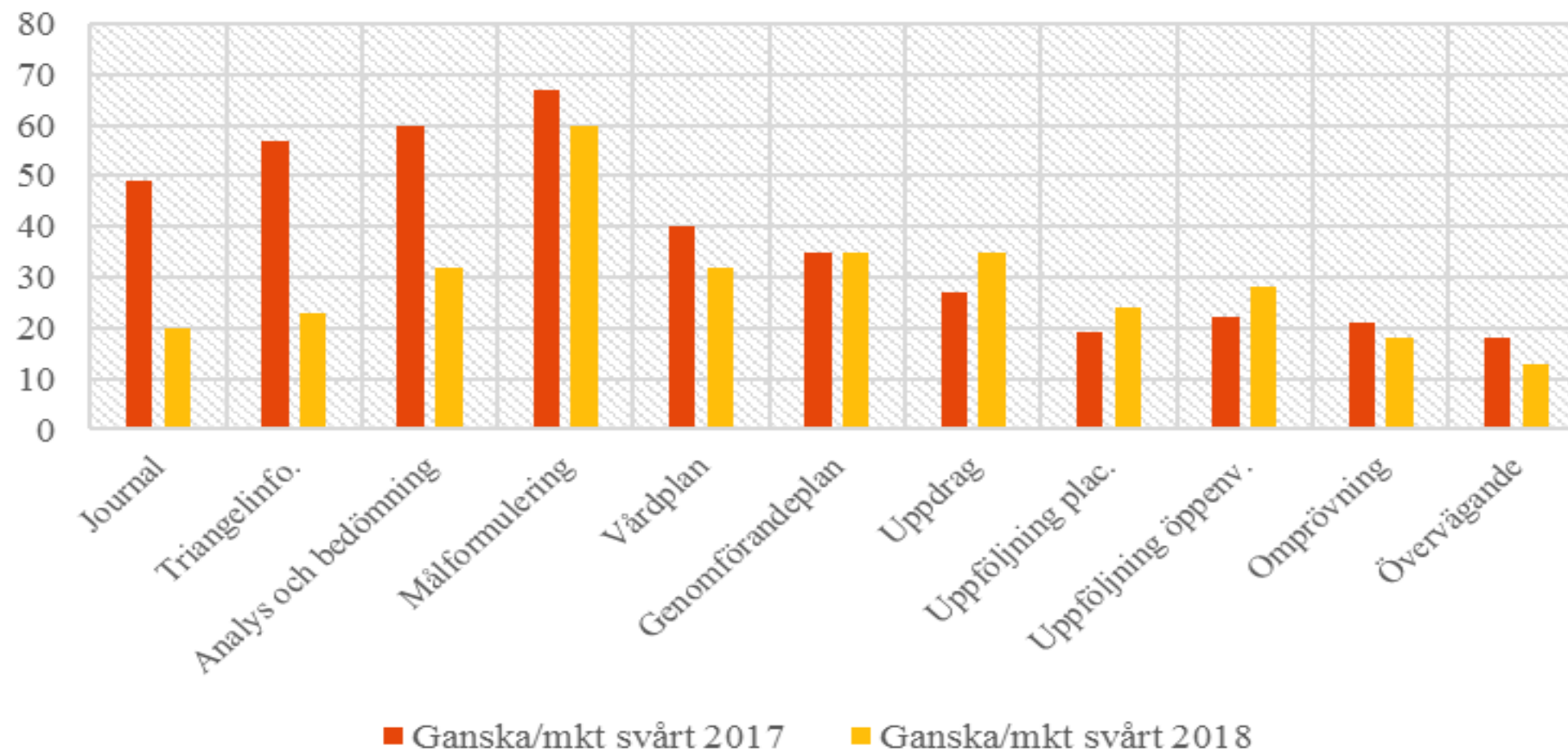


Socialsekreterarnas upplevelser vid start och avslut av projektet

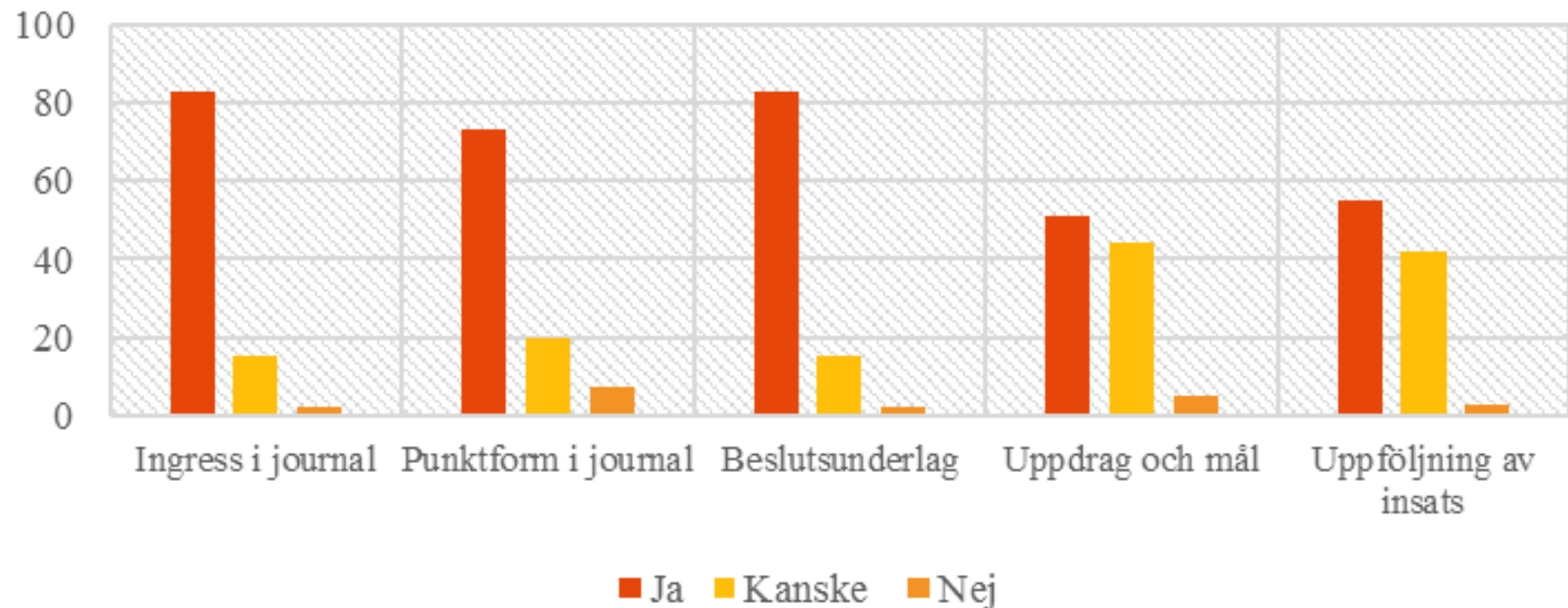
Förbättrat stöd på arbetsplatsen

- Vid projektets start upplevde 34 procent av socialsekreterarna att de på sin arbetsplats hade bristfälligt stöd kring dokumentation
- Motsvarade siffra vid projektets slut var 16 procent

Betydligt lättare att dokumentera i journal och i beslutsunderlag



Vill deltagarna fortsätta dokumentera enligt övningarna?



Eget lärande ger förbättrad och mer effektiv dokumentation

De allra flesta lyfte att projektet bidragit till reflektion och eget lärande, vilket i sin tur lett till förbättrad dokumentation i journal och beslutsunderlag. Genom övningarna ökade tryggheten i att våga dokumentera mindre, men mer sakligt och relevant.

”Det har blivit lättare att sålla bort information och inte skriva långa berättelser. Fått förtroende för att kunna plocka ut det väsentliga från informationen.”

”För mig har det varit bra att få en helhet i vad som faktiskt är relevant dokumentation...”

Eget lärande ger förbättrad och mer effektiv dokumentation

Som en konsekvens av att dokumentation blivit mindre omfattande och mer saklig och relevant menade många också att betydligt mindre tid läggs på dokumentation i journal och beslutsunderlag. Något som upplevdes mycket positivt.

”Positivt att få reflektera över vad som egentligen är viktigt av det vi dokumenterar. Det upplevs lättare att hinna med att dokumentera...”

”De kollegor som läst igenom tycker det är väldigt tydligt. Det är tidsbesparande och kortare och mer lättläst.”

Slutsatser och arbetet framåt

Slutsatser

- Nöjdhet med projektformen: ökade möjligheter att delta, ökat stöd på arbetsplatsen
- Konstaterade vinster med att dokumentera mindre omfattande i journal och beslutsunderlag
- Behov av fortsatt förbättringsarbete:
 - a) målformuleringar, b) översyn av 10-talet BBIC-dokument för genomförande/uppföljning, c) juridiska klargöranden och mer kunskap om dokumentationsregler d) stöd till organisation, t ex arbetsledare, bättre IT-stöd
- Ett lyckat förbättringsarbete bygger på: nationellt stöd i samverkan med regional och lokal nivå
- En generell slutsats: det behövs mindre detaljreglering och lättnader i dokumentationskrav samt möjligheter att ge lättillgängligt tidigt stöd utanför myndighetsutövningen.

Slutrapport och spridning

- Slutrapport till regeringen maj 2018
<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/barnochunga/regionalutvecklingsledare/dokumentationbarnochunga.12918.html>
- SKL har tagit fram en **webbutbildning** som publicerats 1 oktober
Utbildningen är uppbyggd kring 4 seminarium (halvdagar) som verksamheterna kan köpa in och arbeta med lokalt. Följer samma upplägg som projektet.
- Socialstyrelsen har under våren 2018 gjort en förstudie som syftar till att ta fram underlag för produkter och aktiviteter för att förbättra handläggning och dokumentation i social BoU. Resultaten av SKL:s projekt utgör en viktig del i Socialstyrelsens förstudie.

Tack