

Rapport

2025-04-23

AI – Effektivitet med människan i fokus

**FRAM – arbetslivsinriktad
rehabilitering**

Författare

Ebba Rakuljic Feldt
Ebba Lundgren



Lunicore

Lunds universitets studentkonsultbolag

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
1. Sammanfattning	3
2. Syfte och mål	3
3. Metod	3
4. Rekommendationer	4
4.1 Rekommendation: Dokumentering för Handläggare.....	4
4.2 Rekommendation: Digital plattform för deltagarna.....	7
4.3 Rekommendation: Automatiska påminnelser och personligt schema för deltagare.....	9
4.4 Rekommendation: Digital stämpelklocka.....	11
4.5 Rekommendation: Workshop för kompetenshöjning inom AI.....	12
4.6 Rekommendation: Översikt i Teams-planner.....	12
5. Övriga insikter	13
6. Vidare rekommendationer och nästa steg	14

1. Sammanfattning

Förslagen i denna rapport omfattar bland annat AI-baserad dokumentation för handläggare både under och efter möten, en digital version av den broschyr som idag delas ut till deltagarna, samt automatiska och personligt anpassade påminnelser till bokade tider hos FRAM. Vi föreslår även en lösning för daglig incheckning, en intern workshop för att höja interna kompetensen inom AI, samt ett system för översikt över deltagarnas status och aktiviteter.

2. Syfte och mål

Syftet med projektet är att hjälpa Finsam och FRAM att utforska tekniker för att frigöra tid från administrativa, ofta repetitiva arbetsuppgifter för att kunna ägna mer tid åt deltagarna.

Målet är att genom ett projekt bestående av informationsinsamling, intervjuer och observationer, identifiera och effektivisera processer hos FRAM, främst för handläggarna, med hjälp av antingen AI-verktyg eller andra digitala lösningar.

3. Metod

Projektet har pågått i cirka en månad där fyra intervjuer har hållits, tre stycken med handläggare på FRAM och en med en praktiksamordnare. Alla intervjuer var cirka en timme långa. Intervjuerna har varit semistrukturerade med redan framtagna frågor men med möjlighet till följdfrågor.

Två observationer har också genomförts, där vi under två timmar vardera har varit med och observerat vad de anställda har gjort för att se ifall vi får fler insikter om vardagliga arbetsuppgifter.

Intervjuerna och observationerna har genomförts på plats hos FRAM, och då har vi även fått en rundtur av Jonas Feldt av verksamheten.

Efter intervjuer och observationer har vi sammanställt våra reflektioner och påbörjat en skrivbordsundersökning för att identifiera möjliga lösningar. Alla reflektioner har inte lett fram till konkreta AI eller digitala lösningsförslag, men har ändå gett viktiga insikter om verksamheten vilket kan läsas mer om i rapporten under punkt "Övriga insikter".

Tillsammans med Finsam och FRAM kom samtliga parter även fram till att ha ett avstämningsmöte en gång i veckan för att kunna ställa eventuella frågor och kolla hur arbetet gått.

Konsulterna för detta projekt var Ebba Lundgren, fjärdeårsstudent på Civilingenjörsprogrammet i Informations- och Kommunikationsteknik, och Ebba Rakuljic Feldt, femte års student på Civilingenjörsprogrammet i Teknisk Matematik - båda på Lunds Tekniska Högskola i Lund.

4. Rekommendationer

4.1 Rekommendation: Dokumentering för Handläggare

Bakgrund: I intervjuerna framkom att arbetet som handläggare i nuläget innebär mycket dokumentering och administrativa uppgifter. Varje möte med deltagaren måste dokumenteras och sammanfattas i det nuvarande journalsystemet Procapita. Dokumentationen är något som handläggarna tycker är onödigt tidskrävande och vissa beskrev det som en mindre rolig arbetsuppgift som emellanåt tar fokus och tid från deltagarna. Även om handläggarna har vant sig vid att anteckna under deltagarmötena, uttryckte vissa att det hade varit positivt att slippa anteckna under tiden, för att kunna vara mer närvarande under samtalet. Det framgick även från intervjuerna att tid och personlig kontakt med deltagaren är det handläggarna ser som mest värdefullt i processen för att kunna stötta deltagarna och få dem ut i arbete eller studier. Här ser vi stor potential till att använda generativ AI, för att frigöra tid och minska den administrativa bördan för handläggarna.

Förbättringsförslag:

Förslag 1: Transkribering under mötet med deltagaren

Idag finns AI-modeller som genom att spela in samtal kan transkribera det som sägs och sammanfatta samtalet, så kallade **speech-to-text** modeller. Dessa modeller kan urskilja röster och vem som säger vad, och har även god förmåga att förstå svenska. Genom att använda dessa typer av modeller slipper handläggarna anteckna själva under deltagarmötena, vilket gör det möjligt att vara mer närvarande under samtalet då de slipper anteckna samtidigt som de kan lyssna och ställa frågor under tiden. Vissa handläggare lyfte också att antecknandet, speciellt på datorn, kan få mötet att uppfattas mer "institutionellt" av deltagaren, vilket då kan störa det personliga intrycket FRAM vill förmedla. Då dessa modeller också kan sammanfatta samtal, kan handläggaren direkt efter mötet få ett utkast till dokumentering av mötet för journalföring. Att automatisera transkribering av samtal är något som testats i Helsingborg genom initiativet [BLINK Of An AI](#), och är några man hade kunnat kontakta för att få input på hur de tänkt kring datasäkerhet.

I intervjuerna lyftes en oro att den "egna analysen" kommer försvinna när man använder AI-transkribering. Handläggare vittnar om att de ibland behöver tolka mellan raderna och använder visuella intryck för att tolka deltagaren, denna analys som kan vara svår för en AI-modell att fånga upp. Samtidigt behöver inte denna analys försvinna, transkriberingen ska ses som ett komplement, och i grunden är det fortfarande handläggarens bedömning som står till grund då de kan kontrollera eller redigera det AI:n skrivit innan journalföring. Detta kallas i sammanhanget av AI-processer att ha en "**Human-in-the-loop**", och är viktigt då det som journalförs måste vara korrekt återgivet. Även om handläggaren fortsatt vill anteckna under

mötena, av vana eller för att just komma ihåg egna reflektioner, kan det finnas ett värde i transkriberingen är till hjälp, det blir inte lika kritiskt att få med alla detaljer eller anteckna lika mycket när en AI-assistent skriver allt som sägs.

AI:ns sammanställning ska alltså ses som ett utkast till dokumentation, men måste självklart kontrolleras innan det journalförs. Hur väl dessa AI-modeller kan återge och tolka samtalet är något som hade kunnat testas i ett pilotprojekt. Först då kan vi utvärdera hur väl transkriberingen fungerar i just denna tillämpning. Självklart ska användandet av dessa verktyg avgöras av handläggarnas behov, och inte bara användas för saken skull utan för att de faktiskt underlättar och ses som ett stöd för handläggaren.

En risk vi ser med AI-transkribering är att det kan uppfattas som ett störningsmoment för deltagaren då de riskerar att känna sig "avlyssnade". Handläggarsamtalen med deltagarna kan vara väldigt känslamma och jobbiga för deltagarna, att då spela in de kan skapa oro/stress under mötet eftersom det ofta är känslig information som delges. Inspelning av samtalet måste självklart bygga på samtycke och att deltagaren känner sig bekväm med att samtalet spelas in. Men detta är också en fråga om hur väl handläggaren kan förklara varför och hur dessa verktyg används så att deltagaren känner sig trygg. Det är även en mer samhällsmässig fråga om inställning till AI. Att AI-modeller spelar in eller "deltar" i samtal kommer bli vanligare på sikt, så gemene mans inställning till detta kan komma att förändras framåt.

AI-modell för transkribering

[Klang.ai](#) är ett svenskt startupbolag som har byggt en speech-to-text AI-modell som utifrån ljudfiler kan transkribera, analysera och sammanfatta samtal. Samtalen kan både spelas in live med deras tjänst men den kan även transkribera ljudfiler som skickas in i efterhand. Deras tjänst skapar alltså digitala mötesanteckningar med hjälp av AI-teknik, och de lägger stort fokus på säkerhet. De har huvudkontor i Helsingborg och används i nuläget av flera svenska kommuner såsom Helsingborg stad och Borås stad. De drifvar sina egna servrar i Frankrike, vilket betyder att datan endast lagras inom EU, vilket är positivt utifrån ett datasäkerhetssynpunkt. De krypterar all data som skickas eller sparas hos dem och efterföljer även europeiska dataskyddslagar som GDPR. Klang.ai tror vi hade varit ett bra alternativ för ett pilotprojekt med transkribering, och har gratis prova på perioder och även vissa gratis funktioner. Deras tjänst kan även användas för att sammanfatta dokument och långa texter.

Förslag 2: Dokumentering efter deltagarmötet

Som lyfts ovan finns en oro att handläggarens egna analys försvinner eller att deltagaren känner sig obekvämt med att samtalet spelas in. Ett alternativ till transkriberingen kan därför vara att bara använda AI efter samtalet för själva dokumenteringen i journalsystemet. Handläggaren antecknar då som vanligt under mötet, antingen för hand eller på datorn. Efter mötet kan handläggaren sedan ta en bild på sina anteckningar, eller kopiera på datorn, och skicka in denna bild/text i en språkmodell som kan sammanfatta samtalet och ge ett utkast till journalsystemet. Språkmodeller har idag möjlighet att läsa text utifrån bilder av handskrivna

anteckningar. Genom att tidigare ge exempel på anteckningar och tillhörande dokumentation, samt använda text-prompts för att beskriva hur dokumentationen ska se ut, får modellen ännu mer kontext och kan generera bättre sammanställningar. Genom att också träna modellen på just varje handläggares anteckningar och dokumentation, gör det att språkmodellen anpassar sig efter det den blivit tränad på, och kan fånga handläggarens unika struktur och stil.

Det viktiga här är att det som skickas in är anonymiserat, detta verkar dock vara standard för handläggarna när de antecknar, då de använder kodord som DL (deltagare) och undviker att skriva namn. Vill man garantera att datan som skickas in är anonymiserad kan man skriva något som kallas en "Wrapper", det är att man bygger ett interface, som en mur, innan själva språkmodellen som ser till att det som skickas in uppfyller vissa krav som t.ex. anonymitet innan det släpps vidare och tillåts "passera" in till språkmodellen. Så länge texten som skickas in inte kan kopplas till en viss person så bör det vara säkert att använda språkmodeller på detta sätt. För att förtydliga är problemet inte att själva AI-modellen tar in data, utan det problematiska är att datan först skickas till företaget som hostar modellen, och att de därmed får tillgång till datan. Därför gäller det att antingen se till att datan är anonymiserad, eller att företaget är säkert och kan garantera att datan sköts på ett säkert sätt.

Förslag 3: Anvisningsvaret

Generativ AI och språkmodeller har en god förmåga att sammanställa och sammanfatta stora mängder information på kort tid. Detta kan utnyttjas för att spara tid vid dokumentering. Efter att en process avslutats på FRAM skriver handläggaren ett så kallat anvisningsvar på två sidor, detta ska innehålla information om deltagarens resa på FRAM och ligga till grund då deltagaren skickas tillbaka till anvisaren. För att skiva anvisningsvaret behöver handläggaren läsa igenom all dokumentation från deltagarens tid på FRAM, vilket kan röra sig mot upp ett års tid. Detta är ett tidskrävande arbete som hade kunnat underlättas av språkmodeller. Precis som vid dokumentering av deltagaremötena kan en modell snabbt tränas, eller som det kallas promptas, för att imitera formen på hur anvisningsvaren brukar skrivas utifrån all dokumentation. Detta arbete, som kan ta en hel förmiddag för att läsa igenom och skriva, kan en språkmodell läsa igenom och sammanställa på några minuter. För att testa detta i ett pilotprojekt måste det vara möjligt att skicka in texter från deltagarnas journal, vad vi hört från handläggarna ska texterna i journalen inte innehålla namn i nuläget, men det är en fråga att diskutera för att kunna genomföra detta.

Språkmodeller som kan användas och säkerhet

Det finns idag en rad olika språkmodeller på marknaden som är gratis att använda och är lättillgängliga för vem som helst att skapa ett konto på. Den mest kända är OpenAI:s state-of-the-art modell [ChatGPT-4o](#), som är bra på logik, att resonera och har god språklig förståelse. En annan känd modell är Anthropic:s [Claude](#), som är särskilt bra på att analysera dokument och långa texter. Dessa modeller har servrar över hela världen men främst i USA, det går alltså inte att kontrollera att datan man skickar in lagras inom EU.

Vad vi förstått är det inte ett krav från GDPR att servrarna ska finnas på europeisk mark, men om datan lagras i ett tredje land krävs större säkerhetskrav då företag utanför EU inte nödvändigtvis följer europeisk dataskyddslag. I förslagen vi tagit fram ovan är datan som

skickas in i modellen anonymiserad, men självklart finns alltid en risk att personifierad data skickas in i modellen av misstag, en risk som måste tas hänsyn till. En annan aspekt är att även om själva datan är anonymiserad, lagras fortfarande så kallad metadata om användaren, det vill säga att användaren har ett konto, skriver vissa tider, om vissa ämnen osv.

Det finns idag ingen europeisk motsvarighet till ChatGPT, men det pågår initiativ inom EU att bygga europeiska språkmodeller. Tyvärr håller de europeiska språkmodellerna som finns i nuläget inte samma mått som de amerikanska, vilket gör att de inte fungerar lika bra och därför inte kan ge samma värde. Frågorna kring hur dessa modeller sparar användardata är en öppen fråga som många företag undersöker i detta nu, det finns inga tydliga ramar över hur de amerikanska modellerna följer EUs eller svenska dataskyddslagar. Det här är ett dilemma som många företag och andra organisationer ställs inför idag, det finns en vilja att använda dessa AI-modeller men det går inte att garantera att informationen och datan som användarna skickar in hålls skyddad. Det vissa företag gör för att komma runt detta är att själva hosta en modell lokalt inom företaget, eftersom koden för många färdigtränade modeller finns open-source, det vill säga gratis för vem som helst att ladda ner på nätet. Vi tror dock inte detta är ett alternativ för er då det kräver serverkapacitet, underhåll och en hel del teknisk kompetens.

Microsoft-copilot

[Copilot](#) är en AI-assistent från Microsoft som fungerar direkt i Microsoft-verktyg som FRAM redan använder såsom Word, Outlook, Teams och Excel. Den kan t.ex. hjälpa till att skriva e-post, sammanfatta dokument, föreslå svar och skapa mötesanteckningar via ett enkelt chattgränssnitt. Tjänsten integreras i befintliga Microsoft 365-verktyg och är därför lätt att använda i det dagliga arbetet. Microsoft säger att [Copilot](#) följer de europeiska dataskyddslagen, som GDPR, och är därför ett säkrare alternativ att använda. Då vi inte har tillgång till Microsoft inlogg har vi inte själva kunnat utvärdera hur väl den klarar uppgifter som att sammanställa texter eller generera dokumentation. Microsoft Copilot kostar 348 kr per användare per månad.

4.2 Rekommendation: Digital plattform för deltagarna

Bakgrund:

Från intervjuerna framkom det att information och aktuella tider som deltagarna får om aktiviteter, handläggarmöten och arbetsträning, meddelas i form av pappers broschyrer och muntligt från handläggaren.

Pappers broschyrer kan bidra till att deltagarna upplever ett mer personligt bemötande, vilket som tidigare nämnt är något som FRAM värderar högt. Samtidigt kan pappersbroschyrerna som ges ut orsaka problem när informationen inte är uppdaterad eller förändras med mycket kort varsel. Det har tidigare skapat stress och oro hos vissa deltagare, som har ställt in sig på den information de fått via broschyrerna, men sedan fått reda på att dagarna och tider inte längre stämmer. Pappers broschyrerna innebär även en ökad arbetsbelastning för de

handläggare som ansvarar för dem, eftersom de måste skrivas ut, vikas, uppdateras vid schemaändringar och kontrolleras så att informationen alltid är korrekt.

FRAM:s digitala närvaro är inte särskilt stor idag och det är svårt att hitta information om FRAM för potentiella deltagare. Idag bygger vägen in till FRAM på att deltagarens anvisare känner till vad FRAM är för att kunna bli anvisad. En reflektion från vår sida är ifall mer information hade funnits tillgängligt online hade kanske fler känt till FRAM och intrycket av FRAM beror inte helt på anvisarens inställning. Från intervjuerna framkom det att anvisarna i perioder haft för lite information om FRAM och att en hög arbetsbelastning hos anvisarna haft stor inverkan på hur många deltagare som hittat till FRAM. En större digital närvaro hade kunnat bidra till att fler hittar till FRAM och att de som behöver stödet får det.

Förbättringsförslag:

Digital Broschyr

Ett alternativ för att göra det enkelt för de deltagare som vill och kan använda digitala verktyg, såsom datorn och mobilen, är att ha en hemsida för FRAM med veckans alla aktiviteter. Då kan handläggaren skicka med länken till hemsidan och deltagaren kan när som helst gå in på hemsidan för att kolla när, var och med vem aktiviteterna sker ifall de glömmer eller vill veta ifall något ändrats. En annan fördel med att ha det digitalt är att det är svårare att tappa bort än en pappersbroschyr, en hemsida är enklare att spara och komma ihåg ifall man fått en länk på sms eller mejl.

Självklart kan broschyrerna fortfarande delas ut, för att förmedla att aktiviteterna finns eller ifall det är någon deltagare som inte använder dator/mobil eller inte vill använda det, men en digital hemsida kan fungera som ett komplement till den muntliga och skriftliga informationen för dem deltagare det passar – som en digital broschyr.

Denna hemsida skulle också kunna visas i receptionen för att meddela alla som kommer in för dagen för att påminnas eller inspireras till vad som händer på FRAM dem olika dagarna.

Att ha informationen digitalt kommer även spara tid för handläggarna och dem som är involverade i att skapa dessa broschyrer. På intervjuerna och observationerna framkom det att det är mycket jobb bakom dem, speciellt när dagar och tider ändras ofta. Att istället uppdatera en hemsida är betydligt mer tidseffektivt och minskar behovet av att skapa nya fysiska versioner varje gång något ändras.

För att få en uppfattning om hur en sådan här plattform hade kunnat se ut har vi med hjälp av plattformen [Lovable](#) skapat en hemsida med enkel design vilket kan ses i figur 1. Observera att designen går att ändra och att de namn som använts till aktivitetsledarna inte är korrekta.



Figur 1: Exempel på hur en plattform som visar veckans aktiviteter på FRAM

Digital Närvaro

Ett möjligt tillägg till hemsidan vore att ha med mer information om FRAM. Denna del skulle kunna innehålla information om vad FRAM är, vad man kan förvänta sig som deltagare, vilka aktiviteter som finns, och annan relevant information. Syftet med detta är att stärka den digitala närvaron och skapa en lättillgänglig introduktion för personer som blir anvisade till FRAM. För vissa deltagare kan det kanske vara hjälpsamt att få en bild av verksamheten i förväg, särskilt inför det första mötet som ofta kan kännas extra nervöst. Idag är det ett problem att deltagare inte dyker upp på första mötet, genom att erbjuda en tydlig och förberedande information, kan upplevelsen kännas tryggare och underlätta för deltagarna att känna sig mer förberedda och mindre oroliga.

Detta är något vi på Lunicore hade kunnat hjälpa till med att implementera, en enklare hemsida som skulle kunna komplettera broschyrerna med information om aktiviteter samt introducera FRAM kort för nya deltagare och allmänheten.

4.3 Rekommendation: Automatiska påminnelser och personligt schema för deltagare

Bakgrund:

Från intervjuer och observationer har det framkommit att deltagarna ofta missar möten eller aktiviteter, antingen för att de glömmer bort när det var inbokat eller på grund av oro och stress. Det kan vara extra svårt för människor med psykisk ohälsa/NPF-diagnoser att hålla reda på möten, aktiviteter och komma ihåg tider.

Som tidigare nämnts så framförs informationen om framtida bokade möten och aktiviteter via sms eller muntligt. I nuläget finns inget system för deltagarna själva att se när de har bokade tider hos FRAM. Vi tror att det finns behov för deltagarna att kunna se sitt personliga schema online, för att lättare kunna hålla koll och inte glömma bort bokade tider eller arbetspass.

I och med att deltagarna inte kan se sina bokade tider någonstans, innebär det att handläggaren måste komma ihåg att skicka påminnelser till deltagarna ifall de vill ha det, vilket i många fall upplevs som stressande för handläggarna att komma ihåg. Vissa deltagare gillar att ha påminnelser en dag innan, vissa en timme innan och vissa en vecka innan, detta kan göra att det kan bli svårt för handläggaren att hålla koll på när alla deltagare vill ha sina påminnelser. Det kan även skapa en stress hos handläggaren då det finns risk att glömma av att skicka en påminnelse till en deltagare. Några handläggare har därför valt att sluta med dessa påminnelser helt, för att undvika att lova något de inte kan garantera.

Förbättringsförslag:

Automatiska påminnelser

En lösning för att underlätta för deltagarna och handläggarna är en tjänst med automatiska påminnelser.

Som tidigare nämnts så kontakter handläggaren ofta deltagaren via telefonsamtal eller SMS för att påminna om bokade möten. De flesta vi har intervjuat menar att detta sätt upplevs som mest personligt, det ger handläggaren möjlighet att också höra hur deltagaren mår och skapa en mänsklig kontakt. Det är därför viktigt att bevara den personliga relationen, även om vi vill effektivisera processen för att minska handläggarnas arbetsbörda och stress.

Vi har identifierat två olika förslag på hur man kan lösa det med automatiska påminnelser:

Förslag 1: Handläggarna får automatiska påminnelser om när de måste ringa eller smsa och påminna en deltagare. Det bibehåller den personliga kontakten mellan handläggare och deltagare och underlättar för handläggaren att inte glömma bort påminnelsen.

Förslag 2: Deltagarna får personliga automatiska påminnelser den tiden de själva önskat. För att behålla den personliga kontakten, görs SMS:en personliga för att inte uppfattas som automatiserade.

I dagsläget har vi inte lyckats hitta ett enhetligt system på FRAM där information om deltagare, såsom namn, telefonnummer och även bokade tider, är samlade. Det som finns är journalsystemet ProCapita. Från det vi har observerat så används inte ProCapita av handläggare för att hantera bokningar, utan det används primärt för dokumentationen under mötena. Det är därför svårt att integrera externa tjänster för automatiska påminnelser, då dessa kräver att det redan finns ett system som talar om *vem* som ska få ett meddelande och *när*, det vill säga ett system där all denna information finns samlad. Exempelvis kräver tjänster som Twilio (som skickar ut automatiska SMS bland annat) att det finns ett bakomliggande CRM- eller bokningssystem. Dessutom lagras Twilios data utanför EU, vilket väcker frågor kring dataskydd och sekretess.

För förslag 2 så rekommenderar vi att FRAM kontaktar organisationer med liknande verksamhet som använder motsvarande tjänster för att se vad de använder för typ av system gällande tjänster med automatiska påminnelser. Exempelvis 1177, Folktandvården, Försäkringskassan eller AME. Vid skrivbordsundersökningen har det framkommit att vissa organisationer, som Folktandvården i olika kommuner, använder andra typer av journalsystem än ProCapita. Ett av dessa system är Frenda. Baserat på tillgänglig information framgår det att systemet har en inbyggd funktion för att skicka automatiska kallelser.

Förslag 1 går att genomföra redan idag med hjälp av Outlooks schemaläggning funktioner. Där kan handläggare själva sätta påminnelser vid önskade tidpunkter för att bli påminda om att kontakta deltagare.

Personligt Schema

En digital plattform där deltagarna kan se sina bokade handläggarmöten, aktiviteter och arbetsträningspass, skulle underlätta för deltagarna att komma ihåg vilka tider som gäller, vilket i sin tur skulle kunna öka närvaron och samtidigt avlasta handläggarna från ansvaret att påminna deltagarna manuellt. En sådan lösning skulle fungera bäst om schemaläggning, närvaroregistrering och påminnelser var integrerade i ett och samma system, då dessa delar hänger ihop, vilket FRAM i nuläget saknar.

Det finns system så som Planday eller Quinyx som används för schemaläggning främst av restauranger och detaljhandel. Båda dessa är applikationer där varje användare har ett personligt inlogg och använder systemet via sin egen telefon. Att dessa främst används inom restaurang och detaljhandel innebär att funktioner och begrepp är anpassade för den typen av branscher och terminologin kan därför upplevas som mindre relevant eller otydlig för deltagare hos FRAM. Exempelvis så kommer alla aktiviteter benämnas som "Pass", vilket innebär att deltagaren ser *när* något ska ske men inte nödvändigtvis *vad* som ska ske, vilket kan försvåra planeringen ytterligare.

Trots dessa begränsningar kan sådana system vara värda att undersöka vidare som möjliga lösningar för att hantera grundläggande schemaläggning för deltagarna. Dessa tjänster erbjuder även notifikationer så att påminnelser innan bokade tider kan skickas utan tillägg av något annat system, dock går inte påminnelserna att personifiera. Värt att tillägga är att Planday och Quinyx följer GDPR.

4.4 Rekommendation: Digital stämpelklocka

Bakgrund:

Vid våra besök på FRAM noterade vi att deltagarna checkar in för dagen genom ett manuellt stämpelkortsystem i receptionen. Enligt handläggarna registrerar deltagarna sin ankomst och avfärd genom att stämpla kortet, och handläggarna kollar på dessa stämpelkort för att kunna dokumentera närvaro. Även om aktivitetsledare tar närvaro vid varje aktivitet har vissa deltagare uttryckt att det känns bra att checka in, som en slags symbolisk start för dagen.

Handläggarna har dock nämnt att korten ibland kan vara svåra att tolka vid första anblick. Eftersom korten ser likadana ut varje månad och endast visar datum, inte veckodag, kan det ibland vara tidskrävande att se vilka dagar deltagaren faktiskt har varit på plats.

Förbättringsförslag:

Ett alternativ som gör det enklare för handläggarna men ändå låter deltagarna checka in som vanligt, är att införa ett digitalt incheckningssystem. Det skulle bevara känslan av att starta dagen för deltagarna samtidigt som processen blir smidigare och mer lättöverskådlig för handläggarna.

Ett alternativ är tjänsten Personalkollen, en applikation, som bland annat erbjuder en digital stämpelklocka. Även Planday och Quinyx, som tidigare nämnts, har digitala stämpelklockor. Dessa används via användarens egna telefon, medan Personalkollen även kan användas i receptionen via en gemensam enhet (t.ex skärm eller Ipad). Där kan deltagarna enkelt stämpla in och ut genom att skriva in sitt personnummer, vilket gör systemet mer likt den nuvarande stämpelklockan men förenklar arbetet för handläggarna som i rollen som administratörer istället kan logga in på webbplatsen och tydligt se när deltagarna har kommit och gått för att enklare kunna dokumentera närvaron.

Hos Personalkollen lagras all data i Stockholm, Sverige. Prissättningen varierar beroende på antalet användare. På deras webbplats kan man boka en demo för att få en uppskattning av kostnaden.

4.5 Rekommendation: Workshop för kompetenshöjning inom AI

Bakgrund: Det finns stor potential i att använda AI i det dagliga arbetet, men det kan vara svårt att komma igång om man inte vet vilka verktyg som finns att tillgå. En AI språkmodell kan till exempel användas för att skriva mail, bearbeta och generera text, sammanfatta information eller som ett kraftfullare sökverktyg. Men också för att bolla tankar och idéer – som en digital kollega. Vi tror hela verksamheten på FRAM hade gynnats av att få en introduktion och utbildning i säker AI-hantering.

Förbättringsförslag:

Vi föreslår en kompetenshöjande workshop för alla medarbetare på FRAM, där en introduktion ges till AI i stort men också till vilka verktyg som kan användas för att komma igång. Utbildningen kan också innehålla information om trygghet och säker AI-användning, t.ex. att inte skicka in personuppgifter eller hur man avgör vad som är känslig information som inte bör delas. Självklart ska de verktyg som vi i så fall introducerar kännas tillräckligt säkra för er att använda i den dagliga verksamheten. Då vi, Ebba och Ebba, själva använder AI så pass mycket på daglig basis, är vi övertygade om att det finns många användningsområden för medarbetarna på FRAM också. Chattbotar och språkmodeller har enkla interface och är gratis att använda, de är alltså lättillgängliga och ingen särskild teknisk kompetens krävs för att kunna använda dessa. Det finns även användningsområden för deltagarna, till exempel kan de få feedback på sitt CV av en AI-modell vid jobbsökande. En kompetenshöjande workshop om AI är något som vi på Lunicore hade kunnat anordna om ni tror det hade varit värdefullt.

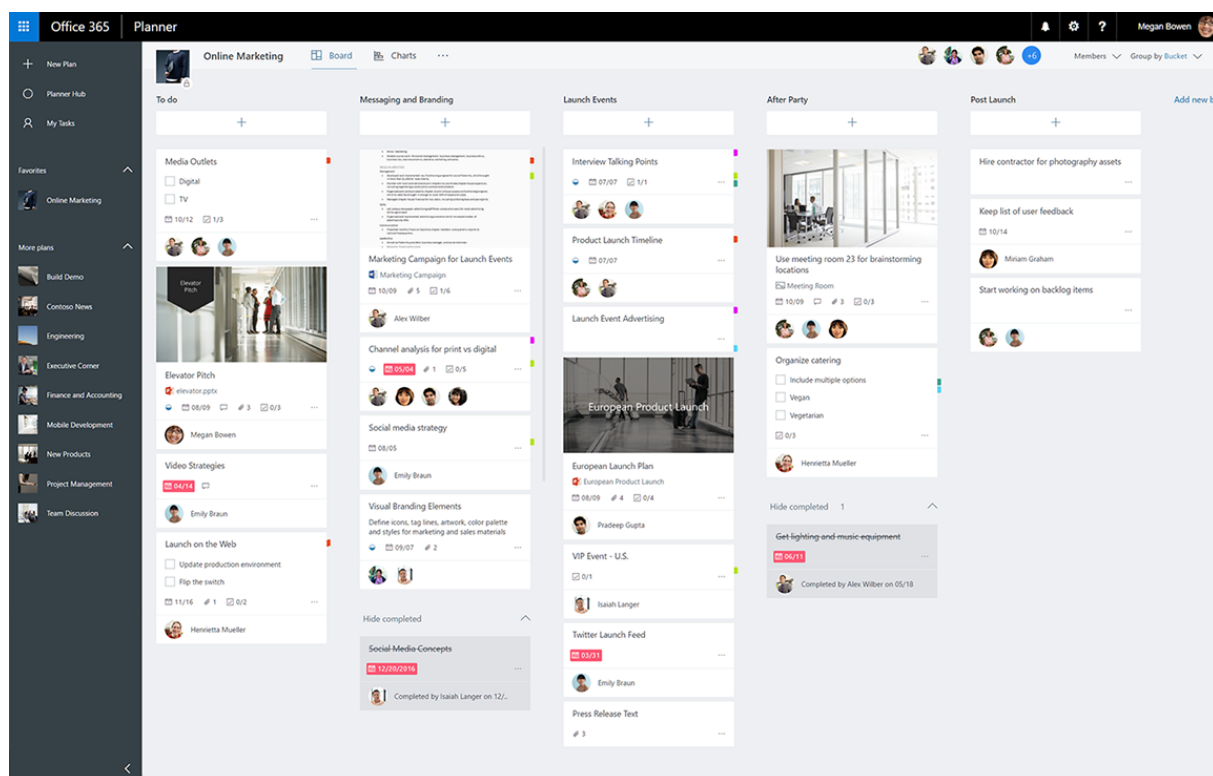
4.6 Rekommendation: Översikt i Teams-planner

Bakgrund:

Under intervjuerna uttryckte handläggarna att det inte finns något system för att få en översikt över de deltagarna handläggarna ansvarar för. Vissa använde excel och flera upplevde att detta fungerade bra som ett slags översiktsverktyg. Detta tyder på att behovet av en samlad och strukturerad översikt finns.

Förbättringsförslag:

Ett möjligt förbättringsförslag utgår från något vi observerade i mötet med projektsamordnaren. Praktiksamordnaren använde då Microsoft Teams Planner, ett verktyg som möjliggör enkel visuell överblick över deltagare. Rubriker och kategorier kan anpassas efter behov, vilket ger flexibilitet och struktur i arbetet, se gärna figur 2 för visualisering av verktyget. Kategorier som handläggare skulle kunna använda är: "Inskrivning", "Pågående", "Avslutade". Varje kort under respektive kategori hade till exempel kunnat representera en deltagare, vilket ger en tydligare översikt. En annan fördel med Planner är att det går att sätta deadlines för varje kort, vilket hjälper till att hålla koll på när olika ärenden behöver hanteras.



Figur 2: Exempel på hur Teams Planner ser ut, taget från Microsofts egna hemsida.

Då handläggarna på FRAM redan använder TEAMs så är det inget nytt som måste köpas. Microsoft Planner ingår i Microsoft 365-abonnemanget och är tillgängligt utan extra kostnad för användare som har en sådan licens.

5. Övriga insikter

En av de främsta insikterna vi tagit med oss från våra möten med handläggare och praktiksamordnare är att FRAM verkligen värdesätter den personliga kontakten med deltagarna. Det viktigaste är inte att saker och ting går snabbt alltid, utan att mötena är genuina och bygger på närvaro och kontakt. FRAM:s arbete handlar inte enbart om arbetsträning, utan också om att vara ett stöd i en ofta skör process där deltagaren får möjlighet att bygga upp sig själv igen. Det framkom också att första mötet är extra kritiskt för att etablera en kontakt och få deltagarna att komma dit i fortsättningen. Många deltagare har svårt för just första steget, där svårigheter som social fobi och ångestproblematik begränsar deltagarna, därav blir den första interaktionen med FRAM väldigt viktig.

Vi har också fått höra att vissa handläggare har arbetat i team, något som uppskattats där det fungerat väl. De som fortsatt arbeta på detta sätt lyfter fram värdet i att kunna stötta varandra och få snabb återkoppling i sitt arbete.

Något som återkommer i samtalen är hur mycket kollegorna på FRAM betyder. Det finns en stark känsla av gemenskap och ömsesidig respekt, vilket skapar en arbetsmiljö där även krävande situationer blir lättare att hantera. Det framkom under intervjuerna att arbetet ofta kan bli väldigt intensivt och att många av de administrativa uppgifterna kan leda till en hög arbetsbelastning. Den goda stämningen hos kollegorna är en tydlig styrka. Att handläggarna och praktiksamordnare arbetar så nära varandra och deltagarna skapar en känsla av närhet och värme, vilket verkar uppskattas av alla involverade parter.

En annan viktig aspekt som lyfts är att FRAM skiljer sig från andra liknande verksamheter genom att deltagarna själva får vara aktiva i hela processen. Det handlar om ett individanpassat arbetssätt där deltagaren känner sig sedd och delaktig under hela processen.

Samtidigt uttrycks en viss oro kring ökad digitalisering, särskilt om det riskerar att ta bort den personliga kontakten. Det är något man verkligen behöver ha i åtanke om verksamheten utvecklas i den riktningen.

En annan utmaning som lyfts är de ramar och mallar som ska följas. Det finns många dokument och instruktioner, som ofta uppdateras och kan vara svåra att hitta. Det gör det ibland svårt att veta vad som gäller vid specifika möten till exempel.

En positiv iakttagelse är att många arbetsplatser vill bidra, många verkar medvetna om den höga arbetslösheten. Men samtidigt är kunskapen om psykisk ohälsa inte alltid tillräcklig, vilket i vissa fall kan skapa problem i mötet med deltagarna.

6. Vidare rekommendationer och nästa steg

Slutligen så vill vi sammanställa de rekommendationer vi på Lunicore hade kunnat hjälpa till med framåt.

Dessa inkluderar en digital broschyr - en hemsida för att visa FRAM:s aktiviteter och information om FRAM, en AI-workshop samt ett pilotprojekt där vi undersöker hur handläggarna kan använda AI-verktyg för att underlätta dokumentationen.

AF-borgen
Sandgatan 2
223 50 Lund

www.lunicore.se

info@lunicore.se



Lunicore