

PINK:PASTINAK

PLAi

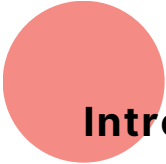
AI signaturprojekt: Øget kontinuitet i
ældreplejen ved hjælp af kunstig intelligens

En antropologisk slutevaluering blandt planlæggere og ledere

Aalborg Kommune
Syddjurs Kommune

Undersøgelse udført af :
Pink Pastinak

April 2023



Introduktion

Hvad er den gode plan i planlægningsarbejdet, og hvad ligger der i ordet kontinuitet? Hvor meget tavs viden sidder planlæggere inde med og hvilke udfordringer kan det netop give, når der skal udvikles et kunstig intelligens værktøj, der baseres på netop den viden?

Det er nogle af de emner, som Pink Pastinak har taget fat på som en del af slutevalueringen for AI-signaturprojektet: Øget kontinuitet i ældreplejen ved hjælp af kunstig intelligens.

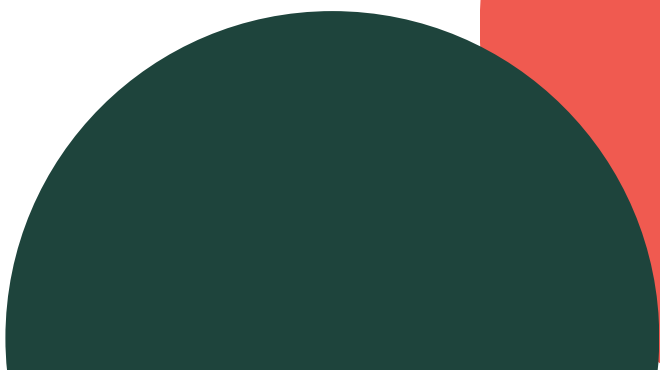
Evalueringen er lavet i samarbejde med Aalborg Kommune og Syddjurs Kommune, hvorfra der også er indsamlet empiri. Den empiriske data er blevet analyseret og udformet til denne rapport.

Rapporten indeholder en præsentation af planlægningsarbejdet, modtagelsen af kunstig intelligens, en evaluering af projektets mål og resultater fra et medarbejderperspektiv, samt en fremlæggelse af udvalgte erfaringer fra projektet.

Vi ønsker læseren af denne slutevaluering god læselyst.

Astrid Dahl og Louise Elm Niemann
Pink Pastinak

astrid@pinkpastinak.dk



Indhold

• Metode.....	2
• Transparens.....	4
◦ Dialog om planlægning.....	5
◦ Planlæggernes mange opgaver.....	7
◦ Den gode plan.....	10
• Kunstig Intelligens.....	12
◦ Forståelsen af kunstig intelligens.....	13
• Mål og resultater.....	17
◦ Er projektet lykkes?.....	18
◦ Planlægningsværktøj.....	19
◦ Potentialer og ønsker.....	23
◦ Kort opsummering af delmål.....	25
• Erfaringer.....	27
◦ Informanternes fremtidige behov.....	34
• Pointer kort og godt	35

Metode

Pink Pastinak har empirisk data fra i alt 11 informanter; 6 chefer og ledere og i alt 5 planlæggere hhv. Aalborg og Syddjurs kommune. Der er afholdt 1 workshop, 1 gruppeinterview og 13 individuelle interviews. Disse interviews er den primære kilde til den empiriske data, der behandles og analyseres i slutevalueringen.

Dataindsamlingen blev foretaget i to runder med en første interviewrunde i december 2022 - januar 2023, der endte ud i en midtvejsevaluering, samt en anden interviewrunde i marts 2023, der sammen med pointer fra midtvejsevalueringen udgør den samlede slutevaluering.

Interviews

Til interviewene er der brugt en struktureret interviewguide. I første interviewrunde var fokus på kunstig intelligens, transparens og den gode plan. I anden interviewrunde var fokus på brugen af værktøjet, ny viden samt potentialer fremadrettet.



Materialet er anonymiseret så vidt det er muligt. De interviewede medarbejdere og ledere er på forhånd blevet bekendt med, at interviews ikke kan anonymiseres fuldstændigt og at evt. citater, holdninger til specifikke emner, kendetegnende sprogbrug o.l. kan være nok til, at andre kan identificere dem.



Varighed:
13 interviews á ca. 60 min.
1 workshop á ca. 2 timer
1 gruppeinterview á 1 1/2 time



Interviews er optaget til databehandlingsøjemed.

Kommuner til forskel

Pink Pastinak har indsamlet data fra to kommuner og har haft til opgave at fremhæve eventuelle væsentlige forskelle. Der har dog ikke været nogle pointer, der særligt knytter sig op til en enkelt af de to kommuner, hvorfor det ikke er blevet fremhævet undervejs i slutevalueringen. Begge kommuner har desuden stået over for organisatoriske ændringer og sygdom, der på hver sin måde har skabt udfordringer i projektet. Det har bl.a. betydet at nogle informanter er blevet skiftet ud undervejs mens andre har været med fra start.

Begrebsdefinering

Der benyttes en række begreber i rapporten som kræver en afgrænsning for at sikre forståelsen i denne specifikke kontekst.

Informant	Alle de interviewede såvel planlæggere som ledere bliver kaldt informanter i evalueringen med mindre, der er et behov for at differentiere mellem de to.
Ledere	Ledere referere i evalueringen samlet til de chefer og ledere der er interviewet.
Medarbejdere	Medarbejdere referer til dem, der kører ud til borgeren i ældreplejen. Hvis andet menes, bliver det skrevet.
Køreliste/plan	Kørelisten er de opgaver og borgere, som medarbejderen skal køre ud til i ældreplejen. Det refereres også nogen gange til som plan.

Fokuslinje:

Den antropologiske afdækning har til formål at give en bedre forståelse for, hvordan det er som medarbejder og leder at få introduceret et AI-værktøj ind i ens daglige arbejde. Afdækningen skal synliggøre og evaluere transparens i projektet i forhold til medarbejdernes forståelse af AI, samt oplevelsen af transparens i processerne, når AI bliver et nyt værktøj, på tværs af de organisatoriske lag.

Fokuslinjen er udarbejdet i samarbejde med projektledergruppen

Transparens

Transparens

Transparens i planlægningsarbejdet handler i høj grad om hvor godt kendskab, der er til opgaverne og det ansvar det medfører. Før vi kan snakke om kontinuitet, kørsel på vejene eller kunstig intelligens, så vil vi forsøge at afdække hvad den gode plan er. Den gode plan er nemlig omdrejningspunktet for PLAI-værktøjet, og derfor er det også særlig interessant hvad der egentlig forstås ved den gode plan og hvornår der er er transparens i planlægningsarbejdet. Som en del af den første interviewrunde, blev der derfor sat særlig fokus på netop dette område, hvorfor vi i det følgende afsnit fremhæver pointerne fra midtvejsevalueringen.

Dialog om planlægning

Hvis man spørger planlæggerne, så har de let ved at snakke om planlægning og de udfordringer, der generelt kommer løbende i organisationen og inden for de teams, de arbejder i. Dog er der en generel frustration over, at der ikke er enighed om hvilke prioriteringer, der skal følges inden for hvert team. Det kan være prioriteringer såsom økonomi, kontinuitet, kørselstid m.m. Her kommer det til udtryk, at det særligt er medarbejderne, der skaber modstanden i planlægningsarbejdet, hvorfor medarbejderne også forventes at være imod PLAi-værktøjet som styrende faktor for planlægningsarbejdet. Samtidig oplever planlæggerne, at ledelsen har svært ved at lave en prioritering, og ønsker der tages hensyn til det hele på én gang, hvilket opleves umuligt for planlæggerne.

Forskelle på tværs af teams

Det er også svært at blive enige om prioriteringerne på tværs. Der er forskel på, hvordan man prioriterer i teams, fordi der er forskel på hvilken type borgere man har på tværs af teams, samt hvilke type ydelser det enkelte team kan levere på. Derfor ønskes der ikke ensartet prioriteringer for alle, men en tydelig retning for prioriteringen inden for det enkelte team. Det kræver også, at man bliver enige om begreber inden for det enkelte team såsom "kontinuitet", som er et ord, der er blevet nævnt mange gange, diskuteret flere gange, men stadig tolkes forskelligt på tværs af arbejdsroller og teams. Vi kommer senere i evalueringen ind på kontinuitetsbegrebet.



Medarbejdernes stemme mangler

Medarbejderne, der kører ud til borgerne, er i centrum for mange beretninger omkring behov, krav, ansvar, viden, villighed og meget mere. Det er særligt dynamikken mellem planlægger og medarbejder, der lader til at ligge til grund for mange af de udfordringer, der er vedr. transparens i planlægningen. Her kan der fremadrettet med fordel laves interviews med medarbejderne for at få en mere helhedsorienteret forståelse af deres rolle og for at få afmystificeret og be-/afkræftet mange af de hypoteser, der findes om dem. Samtidig er der også et behov for, at medarbejderne er med til at vurdere PLAis udkast til kørelister, da medarbejderne har et andet blik for kørelisterne, og selv kører dem i praksis.

"Lederne tænker nok, at vi med værktøjet kan gøre det bedre inden for forskellige parametre såsom økonomi, personale og CO2, men det er også snakken om hvad, der er vigtigst, der er relevant."

Planlægger

"Barrieren kan være medarbejdere - deres hjerte brænder for borgeren og det, at der skulle være noget kunstigt, der planlægger deres arbejdsdag med borgeren - så strejker de."

Leder

"Men den del som jeg synes er spændende at snakke om, er den viden man ligger inde med hver især med de to andre planlæggere, og den viden er der ikke andre der ved. Og hvordan kan vi få den ud den viden? Det synes jeg er meget spændende"

Planlægger

"Øget gennemsigtighed giver fordel på flere parametre. Der er mange ting i spil ift. rekruttering - hvordan bliver faget spændende og attraktivt, hvordan får vi folk til at vælge faget og det kan det her være med til at understøtte."

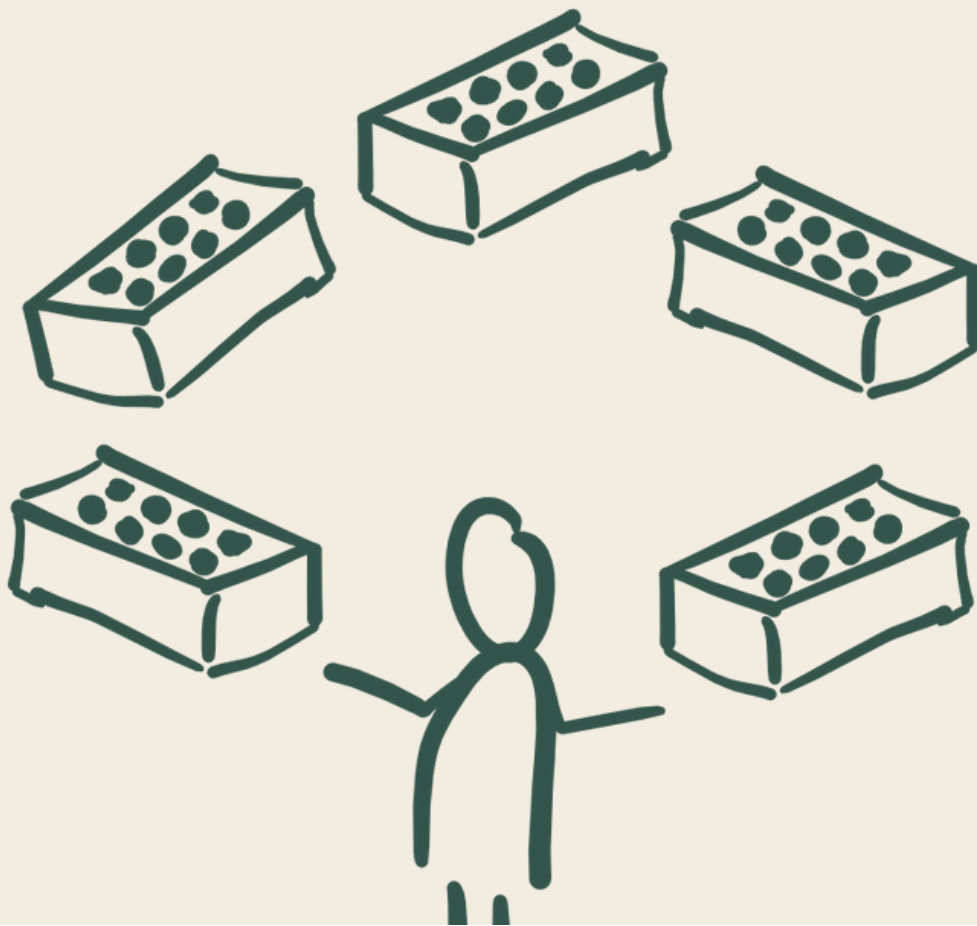
Leder

Planlæggernes mange opgaver

Planlæggerne har til dagligt rigtig mange bolde at jonglere med og "mange legoklodser, der skal passe sammen", som en planlægger siger. Der ligger i sig selv et kæmpe arbejde i at skulle huske på de mange detaljer fra både borgere og kollegaer, der kan have afgørende betydning for planlægningen. En oplevet del af planlægningsarbejdet er netop at tage højde for individuelle behov og faktorer fra både medarbejdere og borgere. Nogen vurderer, at de derudover også sidder med opgaver, der ikke hører med til deres jobbeskrivelse, mens andre vurderer, det er fint nok, at de sidder med øvrige opgaver, for hvem skulle ellers ordne det.

Forskel på lokale aftaler

De forskellige holdninger til opgavetyper kan være afhængige af individuelle aftaler og forventninger planlægger og leder imellem, samt forskelle i jobbeskrivelsen. Fx har nogle planlæggere også jobbeskrivelsen 'ressourceplanlægger', hvor de også står for vagtplanen, mens andre planlæggere ikke har sammen jobbeskrivelse, men stadig ser på vagtplanlægning.



Usynligt arbejde og kultur

Direkte og indirekte adspurgte er der ingen planlæggere, der mener de har påtaget sig opgaver, de ikke har fået tildelt. Men nogen planlæggere mener at have fået tildelt opgaver eller forventes at løse opgaver, de ikke bør have. Andre oplever en kultur, hvor det er forventet af dem at skulle være bindeleddet mellem medarbejder og leder og deraf stå til rådighed for "aktiv lytning". De forskellige arbejdsopgaver relaterer sig også til transparens af planlægningen, da der igen er forskel på hvilke opgaver man har i de enkelte teams ligesom den kultur der er omkring planlæggerne heller ikke er ens.

Netop dialogen om hvad den gode plan er, er central for udviklingen af selve PLAI-værktøjet. Det har nemlig stor betydning for hvad der er vigtigst at fokusere på i udviklingen af PLAI-værktøjet fremadrettet. Dog er planlæggernes tavse viden det der potentielt kan være mest afgørende for hvorvidt PLAI kommer med nogle gode alternative planer end planlæggerne selv. For hvis den tavse viden ikke på en eller anden måde kan blive omsat til fælles viden, så er der risiko for at PLAIs forslag bliver negligeret. Vi kommer yderligere ind på tavs viden senere i evalueringen.

Der kan i midtvejsevalueringen ses mere handlingsanvisende forslag.

"Jeg vurderer, at jeg bruger 25% minimum dagligt på opgaver i gennemsnit på at være i flinkeskolen, der er uden for planlæggeransvar."

Planlægger

"Vi har virkelig den store rygsæk på - tasken er meget stor med mange andre ting - meget personalepleje."

Planlægger

"Lige nu er opgaverne båret af de enkelte planlæggere, som sidder og lægger ruterne ude i organisationen og dermed båret af uhyggelig meget tavs viden. Hvis en planlægger forsvinder, så står vi med håret i postkassen. Vi kan derfor ikke med 100% sikkerhed sige "Nu gør vi det bedste vi kan"."

Leder

PINK:PASTINAK

Kontinuitet

Klager fra
medarbejdere

Lave ruteplaner

Matche borgers behov
med medarbejder-
kompetencer

Administrative
opgaver

Håndtere
sygemeldinger

"Lægge øre til"

Opladning
af iPads

Bestille varer
og tøj

Tage telefonen

Booke biler

Økonomi

Benzinkort

Personalepleje

Opladning
af biler

Køre ud til
borgeren

Sikre nok
vagter på arbejde

Booke og afbooke
vikarer

Individuelle
ønsker

IT

Tage højde for
borgers ønsker

Modtage
opkald uden for
arbejdstiden

Tage højde for
borgernes
behov

Den gode plan

Når man spørger ledere og planlæggere, hvad den gode plan er, så fordeler svarene sig primært indenfor 3 kategorier; kommunikation, værdier og realiserbarhed. 1. Den gode plan er afhængig af løbende dialog. 2. Den gode plan kræver enighed om værdier. 3. Den gode plan skal fungerer i praksis og ikke kun på papiret. Hvis de tre punkter er opfyldt, så vil der forventeligt også være en god transparens omkring planlægningen.

Sårbarhed i personafhængig viden

Den gode plan er afhængig af samlet viden om både arbejdsgange, medarbejdere og borgere. Både ledere og planlæggere er enige i, at det er sårbart, når det er få mennesker, der har alt den fornødne viden, det kræver for at lave en god plan. Samtidig bliver arbejdsgangene sårbare og tilgangen til arbejdet uens. Det kan derfor føles som et stort individuelt ansvar for planlæggerne at få planen til at gå op, da planlæggerne kontinuerligt bruger deres erfaring og indsigt i borgerne og medarbejderne for at lave en risikovurdering af både planer og konsekvenser.



Kendskab til medarbejderne er en vigtig faktor

Mens de fleste informanter er enige om, at borgerne står i centrum for den gode plan og bør være udgangspunktet for planlægningen, så nævner flere hensynet til medarbejderen, som en vigtig faktor ift. PLAI. Medarbejderne har forskellige kompetencer og uddannelser og nogen af dem har fysiske udfordringer (midlertidige eller kroniske), der gør, at de ikke kan løse alle opgaver, som tilsvarende medarbejdere kan. Der er borgere, der ikke ønsker specifikke medarbejdere pga. personlig kemi o.l., der kan være medarbejdere med en personlig relation til borgeren, hvorfor de derfor ikke kan køre ud til den enkelte borger, og meget mere. Det er alt sammen vigtig viden som planlæggerne tager højde for, for at lægge den gode plan, men det er også det, der gør det så komplekst for planlæggerne, at skulle huske alle faktorer og detaljer.

"Det er en udfordring, at vi er meget forskellige i, hvordan vi prioriterer og hvordan vi vægter det (den gode plan). Svært ift. algoritmen, fordi den skærer alle over en kam."

Leder

"Der er så mange ting om det enkelte hjem og sted, som man ikke ved som planlægger. Så det med at blande AI og medarbejdernes egne oplysninger er så vigtigt i det her."

Leder

"Som udgangspunkt laver vi de gode planer inden vi går hjem, men de bliver rykket rundt om morgenen, hvis der er fravær eller andet. En god plan behøver ikke at være perfekt på papiret, men handler også om, hvad driften synes er en god plan"

Planlægger

Kunstig intelligens

Påvirkning af kunstig intelligens i projektet

Som en del af slutevalueringen har vi undersøgt, hvordan planlæggere og ledere forstår og forholder sig til kunstig intelligens. Fylder det fx for informanterne, at kunstig intelligens er en del af projektet og giver det dem nogle forbehold over for selve PLAI-værktøjet? Og hvilke fordele og ulemper kan de se, der kan være, når der kommer kunstig intelligens ind over deres arbejde? Det er nogle af de emner informanterne er blevet bedt om at forholde sig til og som bliver skitseret herunder.

Forståelsen af kunstig intelligens

Hvis vi helt kort skal konkludere på, hvorvidt kunstig intelligens fylder i informanternes bevidsthed, så er svaret nej. Kunstig intelligens er ikke en overskyggende faktor for informanterne i regi af PLAi-projektet. Informanterne er i nogen grad informeret om den rolle, som den kunstige intelligens spiller i projektet og hvordan det kan understøtte planlægningsarbejdet i ældreplejen. Kunstig intelligens er derfor som udgangspunkt ikke en faktor, der påvirker informanterne på en negativ måde og de fleste mener selv, de har en rimelig god forståelse for, hvad kunstig intelligens er og kan.

Allerede ved første interviewrunde var det tydeligt, at kunstig intelligens ikke fylder for informanterne. Få synes det fylder, fordi det er spændende og fordi det netop er på grund af den kunstige intelligens, at PLAi-værktøjet er en mulighed. Det er med andre ord en grundsten i projektet.

De fleste informanter har generelt en god forståelse af, hvad kunstig intelligens er i relation til projektet. De fleste beskriver, at man skal proppe noget ind i maskinen, som maskinen så spytter ud til dem igen.

"Man propper noget viden fra menneskeverden ind i en maskine og så bliver det behandlet derinde, og så kommer det forhåbentlig ud i en bedre udgave, så det har hjulpet mig og dem."

Planlægger

"Det er en intelligens, vi har fordret og programmeret på en bestemt måde, så det vil sige, den kan svare ud fra de parametre, vi har fodret den med og de data, vi har fodret den med. Så kan den give nogle mere konkrete svar end jeg kan give. Hvor jeg kan give nogle måske mere nuancerede svar."

Leder

Citaterne på foregående side lægger sig tæt op ad hvad andre informanter har sagt. Informanterne har altså en ret ens forståelse af kunstig intelligens inden for projektets rammer. Andre typer af kunstig intelligens eller anden brug af kunstig intelligens ville forventeligt kunne forvirre eller forstyrre, da informanternes forståelse begrænser sig til dette projekts brug af kunstig intelligens. Introduktion af andre typer af kunstig intelligens eller brug af kunstig intelligens i en anden kontekst vil derfor kræve yderligere introduktion.

I forhold til PLAI-værktøjet beskriver informanterne i høj grad værktøjet som ethvert andet softwareværktøj, som de har forskellige krav til for at kunne inkorporere ordentligt i deres arbejde.

Ingen af de interviewede virker direkte utrygge eller bekymrede ved, at det er kunstig intelligens, men ser netop muligheder i at få et kunstig intelligens-baseret værktøj. Få medarbejdere har før været involveret i projekter med kunstig intelligens og har derfor en lidt dybere forståelse af emnet.

I begge interviewrunder bliver informanterne spurgt ind til, om de har lært noget nyt om kunstig intelligens ift. før projektet startede. Da de bliver spurgt første gang, mener de fleste, at de ved lige så meget om kunstig intelligens på daværende tidspunkt som før projektet startede. Anden gang de bliver spurgt, er der dog generelt set en større egen forståelse af at være blevet klogere på kunstig intelligens end før projektet startede. De interviewede har dog svært ved at sætte ord på, på hvilken måde de er blevet klogere på området.

Dykker vi lidt mere ned i den måde informanterne forholder sig til kunstig intelligens i projektet på, er der flere nuancer i det, hvor de væsentligste pointer kort bliver fremhævet herunder:

- **Synergi mellem menneske og teknologi**

- **Kvalitet og faglighed**

- **Tillid eller manglen derpå**

Synergi mellem mennesker og teknologi

De fleste informanter er generelt ubekymrede omkring det at have kunstig intelligens som en bærende del af værktøjet. Der er en god forståelse blandt planlæggere og leder hvilke styrker teknologien kan bidrage med; mennesket er god til at tage beslutninger i en kompliceret kontekst og teknologien kan huske på meget data. Størstedelen af informanterne ser derfor en fordel i at kombinere det menneskelige hensyn med det overblik og den hukommelse som et kunstigt intelligens-værktøj kan understøtte planlægningsarbejdet med.

Kvalitet og faglighed

Nogle få planlæggere er bekymrede for, hvad den kunstige intelligens kan have af betydning for borgeren. Specifikt er de bekymret for at PLAI-værktøjet på sigt skal stå alene. Hvis PLAI kommer til at stå alene som planlægningsværktøj, forventer de, at den vil fejle og det vil gå ud over borgeren.

Samtidig har nogle planlæggere en mistro til, at værktøjet kan løse opgaverne i en høj nok kvalitet til, at det vil være en hjælp for dem, selv hvis PLAI-værktøjet bliver et beslutningsstøttende værktøj. Flere af planlæggerne italesætter at "den" jo ikke er et menneske og den ikke kan lave de menneskelige vurderinger, som de kan og dermed kan det være svært at se værdien af den. Forbeholdene kan virke lidt modsatrettede, men kan være et udtryk for en usikkerhed omkring deres egen fremtidige rolle som planlæggere. Samtidig kan det også være en underliggende frygt for at deres faglige stolthed, der ligger i planlægningsarbejdet, sættes over styr med PLAI-værktøjet.

"Håber virkelig man bliver ved med at udvikle – sammenspillet mellem menneske og algoritme kan noget. Mennesker og tech kan noget koblet sammen. Det visuelle billede hvor man hurtigt kan afkode i et andet setup fra den verden man kører i til dagligt og sine ruter. Der kan vi se noget andet."

Leder

Tillid eller manglen derpå

Der er for flere planlæggere til gengæld en mistillid til, at PLAI-værktøjet kan optimeres i sådan en grad, at det kan tage højde for alle de forskellige faktorer, som planlæggerne sidder med på daglig basis. En informant har fx ikke tiltro til, at en "maskine" kan erstatte mennesket. PLAI skal i informantens øjne kunne løse planlægningsopgaven perfekt med alt, hvad det indebærer af tavs viden, før hun vil have tillid til den. Der er generelt høje krav til værktøjet, før informanterne ønsker at lægge deres arbejde i dens hænder. Samtidig er der for flere også et tydeligt ønske om, at PLAI-værktøjet ikke alene må afgøre hvilke faktorer og beslutninger, der skal tages højde for, da den ikke har et menneskeligt øje.

Begge forbehold er et udtryk for mistillid til den kunstige intelligens, som kan komme både af manglende indsigt i teknologien og i projektets konkrete formål. Det kan igen hænge sammen med forståelsen af, hvad PLAI-værktøjet kan og ikke kan og hvad kunstig intelligens kan og ikke kan. Erfaringer fra tidligere digitale produkter kan også spille ind som en faktor og den manglende tillid til tidligere produkter får her en konsekvens i forhold til tilliden til nye digitale løsninger.

"Jeg er helt sikker på at det er brugbart. Jeg tror aldrig man kan undgå mennesker og jeg tror aldrig man kan undgå at have noget tavs viden. Det er mennesker vi arbejder med, det er ikke maskiner, vi kan ikke programmere alt. Det synes jeg også er vigtigt at huske."

Planlægger

"Nogle borgere de er så specielle, at det kan en computer ikke styre hvordan det skal være. Og så er det jo det vi også snakkede om, det med den tavse viden, det som ingen andre ved, men som man selv lærer at vide, og hvordan man fik det ud. Men det ved jeg ikke hvordan man kan få det ud. (...) Ej, der er alt for meget faglighed og borgerviden vi sidder med, som den (PLAI) ikke ville kunne tage hensyn til."

Planlægger

Mål og resultater

Projektets mål og resultater

Projektets primære mål har været at skabe øget kontinuitet i ældreplejen for at skabe en sammenhængende og tryk ældrepleje. Derudover har projektet også haft til formål at undersøge, om en implementering af algoritmen kan reducere transporttiden mellem besøgene. Undervejs i processen er det yderligere blevet et ønske, at PLAi-værktøjet kan komme til at fungere som et dialogværktøj, hvorfor det også vil være en perspektivering, der er bragt ind i slutevalueringen.

I denne del af evalueringen bliver det gennemgået, hvordan projektet er kommet i mål ud fra et medarbejderperspektiv (her menes ledere og planlæggere) og hvordan værktøjet generelt er blevet modtaget af informanterne. Til sidst kommer vi ind på hvilke potentialer informanterne ser i PLAi-værktøjet og hvilke ønsker de har fremadrettet.

Er projektet lykkes?

I denne slutevaluering er fokus på, hvad planlæggere og ledere vurderer er lykket og vi evaluerer derfor ikke på, om projektet konkret har skabt en sammenhængende ældrepleje eller om projektet konkret har skabt reduceret transporttid. Vi evaluerer til gengæld på den oplevede effekt af projektet og potentialet for projektet fremadrettet.

Hvorvidt projektet er lykket, afhænger af øjnene der ser. Der er ikke bred enighed blandt informanterne om, hvorvidt projektet er lykket eller ej. Nogen mener ikke, projektet er nået så langt, som de havde troet, mens andre havde andre forventninger og dermed synes, projektet er nået derhen, hvor de havde forventet det.

Samtidig er der heller ikke en fælles forståelse af, hvornår projektet er i mål. Der er flere eksempler på, hvorfor oplevelsen af, om projektet er i mål, er forskellig.

- Informanterne er i tvivl om, hvor projektets mål starter og deres egne håb og forventninger slutter. Slutmålet er derfor mudret for dem.
- Informanterne troede projektet først lige var startet og synes det er forvirrende, de kun lige har prøvet at teste PLAI i kort tid og så er projektet slut.
- Informanterne mangler kendskab til projektets overordnede retning og mål og kan derfor ikke svare på spørgsmålet om, projektet er lykket.
- Informanterne har ikke fået noget konkret prøveprogram at bruge i deres daglige planlægningarbejde, og derfor er det svært at sige, at projektet er i mål.
- Informanterne har en algoritme, der til dels virker, men kun på historisk data, hvilket ikke vurderes at være målet.

Helt konkret har projektet resulteret i en øget skarphed omkring planlægningsarbejdet. Det er via projektet blevet tydeligere hvilke faktorer, der spiller ind, når et kunstig intelligens-værktøj skal understøtte driftsopgaver, der i forvejen har et udpræget menneskeligt fokus; både når det kommer til opgavernes hensyn, rammerne for udførslen og målet for planlægningen. Projektet har resulteret i nye indsigter, ligesom projektet har givet et større fokus på nogle specifikke områder inden for planlægning såsom kontinuitet og kørselsoverblik, der for informanterne er mere relevant og vigtigere end projektets delmål om reducere af CO2. Disse nye indsigter kommer vi mere ind på i det følgende, hvor selve modtagelsen af PLAi-værktøjet gennemgås.

På figuren herunder og i den følgende figur, fremgår det, hvad informanterne har svaret, når de er blevet spurgt ind til, hvor brugbart PLAi-værktøjet er på sigt som hhv. planlægningsværktøj og dialogværktøj, hvis de skal svare på en skala fra 0-10.

I figurerne markerer de røde cirkler, hvor svarene fra planlæggerne placerer sig, mens de grønne cirkler markerer, hvor svarene fra lederne placerer sig.

Figur 1 - Skalaspørgsmål: "På en skala fra 0-10 hvor brugbart synes du værktøjet er som planlægningsværktøj på sigt? (hvor 10 er meget brugbart og 0 er slet ikke brugbart)"



Planlægningsværktøj

Når man spørger informanterne, hvor brugbart de synes værktøjet er på sigt som planlægningsværktøj, så er der en generel positivitet, som man også kan se i figur 1.

Informanternes svar ligger ret ens og svarene ligger i den høje ende af skalaen. Værdien af værktøjet er tydeligt og det opleves som et brugbart værktøj, som flere ville ønske, var tilgængeligt allerede nu.

Dog nævner en af informanterne, at det positive svar er betinget af, at PLAi-værktøjet kan det, som de er blevet stillet i udsigt. Her er det som nævnt usikkert hvad informanterne konkret er stillet i udsigt, da flere selv nævner, at de er i tvivl om hvor meget og hvor lidt, der rent faktisk har været på tegnebordet fra start og hvad der er ændret undervejs.

Netop på grund af det store potentiale i værktøjet ærger informanterne sig også over, at projektet er stoppet, da de netop synes det kun lige var begyndt for dem.

Første-plan-knap

De fleste informanter kan se en stor fordel i at få et første udkast til en plan ved nærmest bare at trykke på en knap. Vi kalder det her i slutevalueringen en første-plan-knap. Det er den knap, som mange af planlæggerne forbinder med projektet og som de håber på at få på sigt.

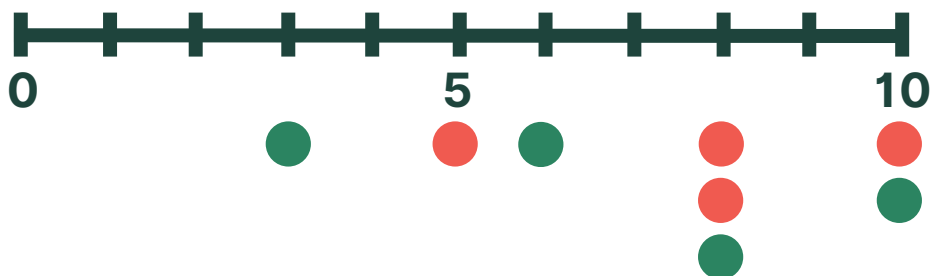
En første-plan-knap vil kunne hjælpe planlæggerne i dagligdagen, hvor de tit skal ændre på de planer om morgenen, som de har lavet dagen inden. Det er også en knap, som vil komme dem til gavn, når der er uventede sygdommeldinger på dagen eller når der kommer nye borgere, der skal planlægges ind. Samtidig foreslår en planlægger, at en første-plan-knap er et rigtig godt udgangspunkt til de nyansatte planlæggere, som endnu ikke har opbygget en masse tavs viden. Ved at kunne få en første-plan-knap har de nyansatte et godt udgangspunkt for deres arbejde. Samtidig vil planlægningen blive mindre personafhængig og kan i højere grad overtages af andre når planlæggerne er syge.

Selvom en første-plan-knap kun kommer med et forslag til en plan og altså forventeligt ikke kommer med den endelige køreliste, så mener en leder, at et første udkast stadig er relevant, fordi det også kan give perspektiver på ens egne valg og beslutninger. Det bliver også fremhævet, at det er en fordel, hvis værktøjet kan dobbelttjekke arbejdet, så planlægningen kan blive endnu bedre.

Dialogværktøj

Som nævnt har projektet undervejs sat fokus på PLAi-værktøjet som dialogværktøj. Det betyder, at værktøjet fx kan bruges til at synliggøre nogle mønstre i arbejdet omkring borgerne, som ikke er tydelige i dag. Det kan være en hjælp for planlæggerne at kunne få adgang til data, når de skal tale med medarbejderne om fx kontinuitet, ressourcer eller kørsel. Det kan også være en hjælp for ledelsen at få indsigt i mønstrene, for at se hvordan de ønsker at planlægningen skal prioriteres fremadrettet. På den måde kan der skabes databaserede dialoger på tværs af planlægningsarbejdet både leder, planlæggere og medarbejdere imellem.

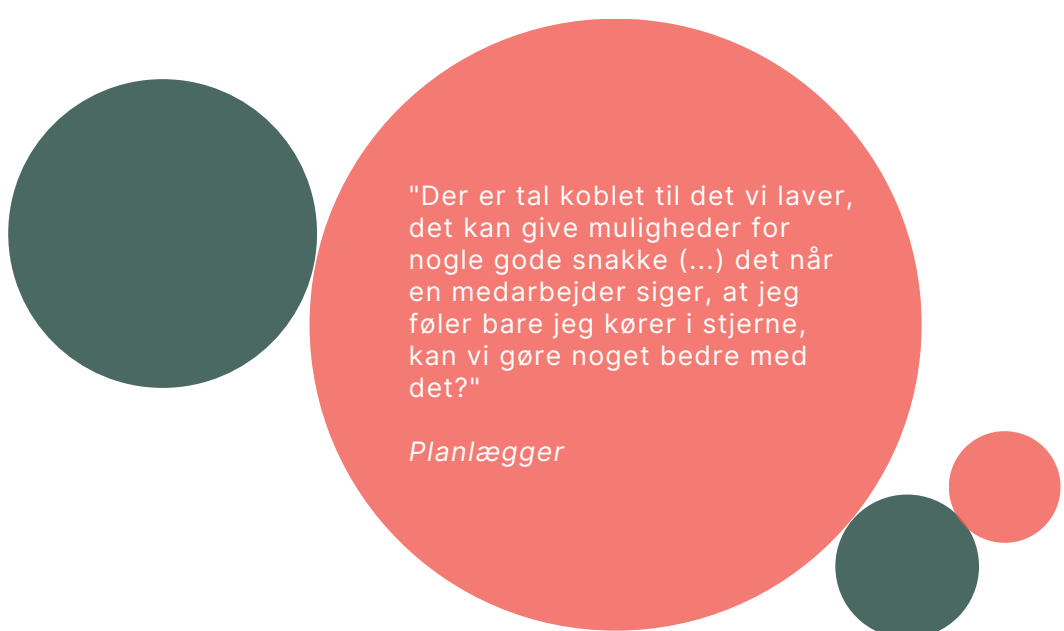
Figur 2 - Skalaspørgsmål: "På en skala fra 0-10 hvor brugbart synes du værktøjet er som dialogværktøj på sigt? (hvor 10 er meget brugbart og 0 er slet ikke brugbart)"



Når informanterne er blevet spurgt ind til, hvor brugbart de synes værktøjet er som dialogværktøj, så er informanterne ligeledes rimeligt positive som det ses på figur 2. Selvom informanterne fordeler sig mere bredt i den højeste halvdel af skalaen, kan det stadig tolkes positivt.

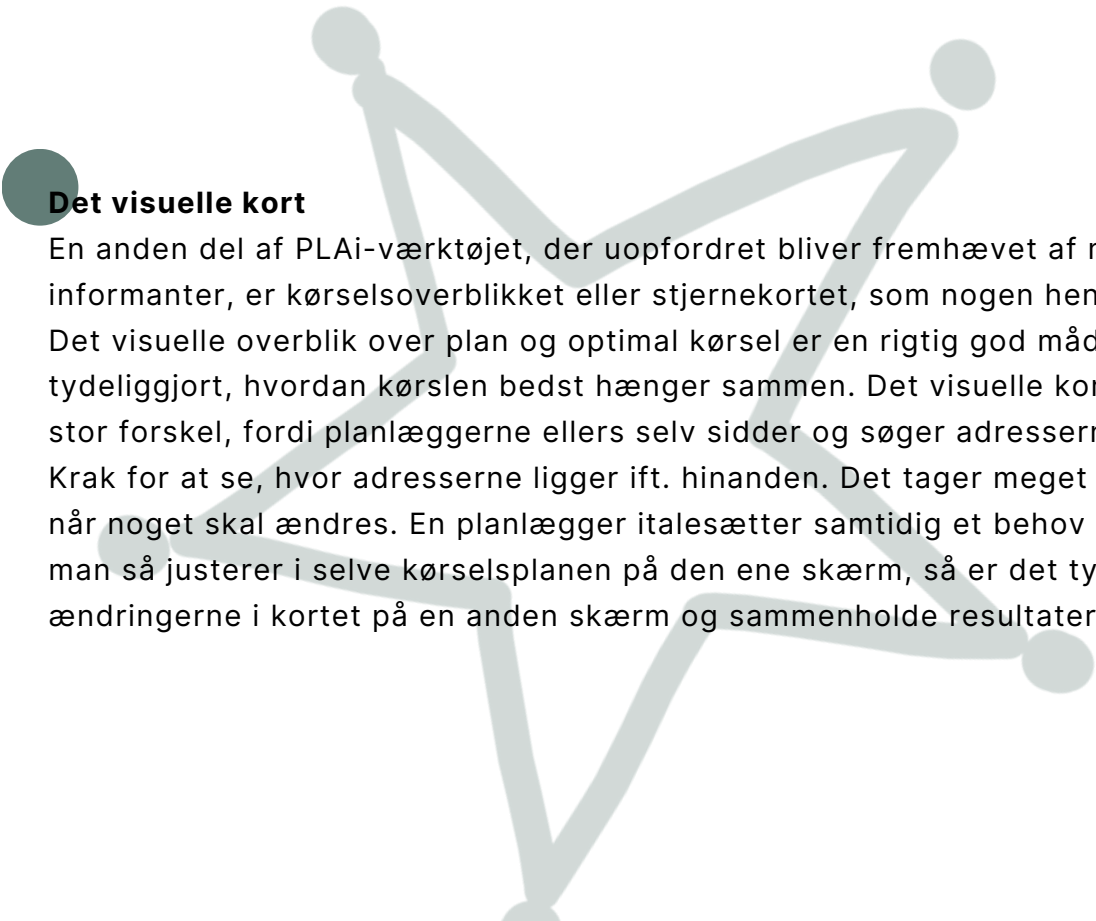
Værdien af PLAi-værktøjet er på sigt mindre end værdien af PLAi som planlægningsværktøj i informanterne øjne. Det er igen vigtigt at pointere, at størstedelen af informanterne ikke synes, det er svært at snakke om planlægningsarbejdet, hverken ledere eller planlæggere. Det der er svært for dem, er at flytte noget på baggrund af de snakke de har om planlægningen. Og her kan PLAi som dialogværktøj spille en væsentlig rolle, fordi snakkene flytter sig fra synsninger til data, der er visualiseret og som giver et andet perspektiv af virkeligheden. Derfor vil PLAi kunne bruges i de eksisterende dialoger som et redskab til at tydeliggøre hverdagen ud fra data. Det kræver dog også en tillid til den data, der trækkes ud og snakkes ud fra.

Når nogle informanter betvivler værdien af PLAi-værktøjet som dialogværktøj på sigt, så er det fordi, de har en forventning til, at de mere databaserede dialoger vil løse mange eksisterende udfordringer, som så netop bliver løst og knap så ofte skal håndteres efterfølgende.



"Der er tal koblet til det vi laver, det kan give muligheder for nogle gode snakke (...) det når en medarbejder siger, at jeg føler bare jeg kører i stjerne, kan vi gøre noget bedre med det?"

Planlægger



Det visuelle kort

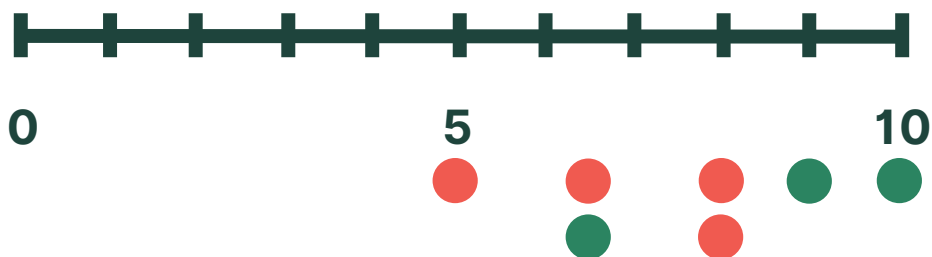
En anden del af PLAi-værktøjet, der uopfordret bliver fremhævet af mange informanter, er kørselsoverblikket eller stjernekortet, som nogen henviser til. Det visuelle overblik over plan og optimal kørsel er en rigtig god måde at få tydeliggjort, hvordan kørslen bedst hænger sammen. Det visuelle kort gør en stor forskel, fordi planlæggerne ellers selv sidder og søger adresserne frem på Krak for at se, hvor adresserne ligger ift. hinanden. Det tager meget tid, særligt når noget skal ændres. En planlægger italesætter samtidig et behov for, at når man så justerer i selve kørselsplanen på den ene skærm, så er det tydeligt at se ændringerne i kortet på en anden skærm og sammenholde resultaterne.

Potentialer og ønsker

Da vi spurgte informanterne i første interviewrunde om, hvor sandsynligt det er, at de ser positivt tilbage på projektet om et år, så var det tydeligt, at de havde høje forventninger til at mange af de eksisterende planlægningsudfordringer ville blive løst med PLAi-værktøjet.

Da vi spørger dem igen et par måneder senere, så er deres svar blevet lidt mere forbeholdende. Deres svar kan ses i figur 3 herunder, som dog generelt stadig er positive. Her skal der tages højde for skiftende informanter mellem første runde og anden runde af interviews. Alligevel mener vi, at det er et retvisende billede, da informanterne selv udtrykker en ny indsigt i kompleksiteten af projektet og vores vurdering er, at deres svar snarere afspejler nedjusterede forventninger til realiteterne, end at de har haft en negativ oplevelse med projektet.

Figur 3 - Skalaspørgsmål: "På en skala fra 1 til 10, hvor sandsynligt tror du det er, at du vil se tilbage på projektet som positivt om 1 år? (10 er meget sandsynligt 1 er meget usandsynligt)?"



"Det er helt sikkert kortet, man kan trække ud og se om, man kører lige forbi Mauda, det er helt sikkert en hjælp i stedet for, at jeg skal sidde og finde adresser inde på Krak. Så den tror jeg helt sikkert, at jeg ville kunne bruge."

Planlægger

"Jeg har jo nogle medarbejdere, der siger 'jeg er bare altid ude ved en eller anden' og så kan man måske gå tilbage og sige, det er bare en følelse du har og det er ikke, fordi man skal negligere deres følelser, men det er en følelse, du har, for du er der faktisk ikke så meget. Det er ikke altid dig. Der er nogen, der er der x-antal mere."

Leder

Informanterne kan samlet set se rigtig meget potentiale med PLAI.
Opsummeret så er PLAI et værktøj, der i medarbejdernes øjne potentielt kan:

- 1 Hjælpe med at lave bedre planer
- 2 Gøre planlæggere mere bevidste om, hvad der virker og ikke virker i planlægningen
- 3 Hjælpe på ressourceudfordringerne omkring rekruttering
- 4 Tage hensyn til kontinuitet
- 5 Tage hensyn til CO2 udledning og kørsel på vejene
- 6 Hjælpe nye medarbejdere i gang
- 7 Komme med et første udkast til en køreliste særligt ved sygdom eller ved nye borgere
- 8 Visualisere kørslen og skabe hurtigt overblik
- 9 Skabe bedre grundlag for at handle på løbende udfordringer internt
- 10 Skabe mindre individuel viden og øge viden på tværs

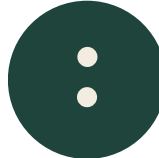
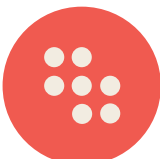
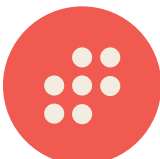
Når informanterne bliver spurgt ind til hvad de synes skal prioriteres først i en evt. videre udvikling af PLAI, så står det visuelle kort øverst på ønskelisten. Det er hurtigt at inkorporere i arbejdet og værdien er øjeblikkelig at mærke.

Derudover ønsker informanterne den store planlægningsknap eller første-plan-knappen, som kan give dem et første bud på en plan, der kan tiljusteres ud fra det ekstra lag af menneskeligt perspektiv, som det skal kobles sammen med.

Kort opsummering af delmål

For at få en fornemmelse af, hvorvidt informanterne vurderer, om projektet er nået i mål, når de skal vurdere de enkelte delmål, er informanterne i anden interviewrunde blevet spurgt ind til følgende:

Den røde cirkel viser antal "nej", den grønne cirkel antal "ja" og den lyse cirkel "ved ikke".

- | | |
|--|--|
| <p>1 Ud fra dit perspektiv og hvis projektet handler om at skabe øget kontinuitet, er projektet så lykkes på nuværende tidspunkt?</p> |    |
| <p>2 Ud fra dit perspektiv og hvis projektet handler om at reducere transporttiden på vejene, er projektet så lykkes på nuværende tidspunkt?</p> |    |
| <p>3 Ud fra dit perspektiv og hvis projektet handler om at give jer et bedre værktøj til at få dialog på tværs, er projektet så lykkes på nuværende tidspunkt?</p> |    |

Hvis projektet udelukkende skal vurderes ud fra om det er lykket at skabe henholdsvis kontinuitet, mindre kørsel og bedre dialog på tværs, så er projektet ikke kommet i mål som ønsket. Men som det også er blevet eksemplificeret, så er der flere nuancer i tilbagemeldingerne fra informanterne omkring PLAI-værktøjet og der er en tydelig efterspørgsel på de løsninger der er stillet i udsigt. Samtidig er der kommet en større bevidsthed om behovet for at sætte noget i gang indenfor planlægningsområdet, ligesom der også er kommet en større klarhed omkring, at det vil være lignende, digitale løsninger, der på sigt kan hjælpe med ressourcespørgsmålet.

For at komme i mål med et beslutningsstøtteværktøj som PLAI, så er det også nødvendigt at se på organisationen og de interne arbejdsgange, de lokale behov og prioriteringer. Ellers kan der hurtigt blive sat urealistiske krav til et kunstig intelligens værktøj, som i højere grad løses bedre på en anden måde, nemlig organisatorisk, for at få det mest værdifulde beslutningsstøtteværktøj.

Evalueringen af værktøjet er derfor, at informanterne generelt set ser et kæmpe potentiale i PLAI-værktøjet, både som et planlægningsværktøj i bred forstand og blandt de enkelte delelementer af værktøjet gennemgået herover. Men den overordnede holdning er også på nuværende tidspunkt, at værktøjet ikke er i mål.

I de følgende afsnit bliver der sat fokus på udvalgt viden og erfaringer, der er kommet på baggrund af kontinuitetsprojektet, som kan bruges fremadrettet.

"Uanset hvad, så har vi turdet kigge ud i horisonten og vi turde tænke noget andet."

Leder

"Jamen det ville være, at mine planlæggere havde mulighed for at lave noget bedre planlægning ud fra noget, der kan give noget data frem for bare en mavefornemmelse. Også nemmere at overtage det planlægger, planlægger imellem. Og så det at man kunne sikre noget medarbejder- og noget borgerkontinuitet. Der er også noget trivsel i det."

Leder

"(Hvis værktøjet kan) Hjælpe mig med at skabe den bedste plan ud fra de forudsætninger, der er på det givne tidspunkt. Fordi det nogle gange kan ændre sig så hurtigt. Så der vil et menneske komme til at lave flere fejl end en maskine måske ville, når der er fem syge, som der var onsdag morgen. Hvis jeg kunne teste nogle facts ind i den og jeg så derved kunne fjerne noget, sætte noget andet ind og sige tryk på en knap- giv mig dit bedste bud nu - og så er det det, vi kører med. Så begynder det at være en kæmpe gevinst. Ja."

Planlægger

"Jeg synes stadig, jeg kan se skattekisten, men der er dælme langt."

Planlægger

Erfaringer

Erfaringer til fremadrettet brug

Selvom projektet viser et stort potentiale, så er der også områder der kan optimeres i en fremadrettet proces. Projektet har været med til at tydeliggøre nogle udfordringer i planlægningsarbejdet, som der med fordel kan sættes fokus på for at sikre de bedste betingelser for, at et kunstigt intelligens-værktøj som PLAi kan blive et levedygtigt og værdiskabende værktøj i planlægningsarbejdet på ældreplejeområdet i fremtiden.

I denne del fremhæves relevante erfaringer og viden, der er opnået undervejs i projektet. Til sidst opsummeres de konkrete ønsker, som informanterne har til PLAi-værktøjet fremadrettet.

Kontinuitet skal defineres

Kontinuitet er et begreb, der fylder meget blandt informanterne. Det er tydeligt, at kontinuitet er noget, der bliver snakket meget om i organisationerne, men om det direkte er afledt af kontinuitetsprojektet eller af andre dagsordener eller projekter, er ikke så tydeligt.

Kontinuitet er en vigtig faktor ift. planlægningsarbejdet, fordi det har betydning for, hvordan planlæggerne skal vurdere og prioritere medarbejdernes besøg hos de enkelte borgere. Der er samtidig en bevidsthed om, at mere kontinuitet giver færre klager fra borgeren.

"Enten skal jeg være god på kontinuitet, eller også skal jeg være god på kørsel og så skal jeg være god på CO2, som også er kørsel, eller så skal jeg være god på økonomi, og være ligeglad med alt andet. Så hvad er det jeg skal være god på?"

Planlægger

"Der hvor jeg stadig synes det er svært, det er at få åbnet op og sagt, hvad er kontinuitet? Det er så svært at sige, for jeg synes jo stadig det er vigtigt, at det måske er tre der kører nede ved den samme, og ikke kun en. Men det er jo hvordan jeg føler. Det skal man jo have snakket om i gruppen. Hvordan ser vi egentlig det her? Hvad forstår du ved det og hvad forstår jeg ved det?"

Planlægger

Flere planlæggere er frustreret over, at der ikke er enighed om, hvordan kontinuitetsbegrebet skal tolkes og at der mangler en retning for, hvordan kontinuitet skal håndteres helt konkret. For betyder kontinuitet, at borgeren så vidt muligt bliver mødt af den samme medarbejder? Eller betyder kontinuitet, at borgeren bliver mødt af et ansigt de genkender og at det derfor kan være en gruppe af medarbejdere, der skaber kontinuitet?

Hvis borgeren, så vidt det er muligt, skal mødes af den samme medarbejder, så skal andre hensyn prioriteres lavere. I forvejen oplever planlæggerne at ledelsen forventer, at de prioriterer både kontinuitet, mindre køretid og ressourcer m.m. Derfor ønsker planlæggerne en prioriteret rækkefølge at arbejde ud fra, som gerne må være på teamniveau, for at sikre den mest relevante prioritering.

PLAi-værktøjet kan være en vigtig spiller til at skabe større gennemsigtighed omkring kontinuitet. Baseret på den historiske data, kan værktøjet bl.a. bruges til at se hvem, der kører ud til de forskellige borgere, samt hyppigheden af besøg ved borgeren, hvilket vil gøre overtagelsen af arbejdsopgaven nemmere, hvis der er sygdom blandt planlæggerne eller medarbejderne.

PLAi-værktøjet kan også bruges til at træffe bedre valg baseret på data, så valgene ikke kun er baseret på den enkelte planlæggers mavefornemmelse, som en leder påpeger. Derfor er tallene for kontinuitet rigtig vigtige for at vise, om ruteplanlægningen er skarp nok. Men det kræver også en gennemsigtighed i udregningen af kontinuitet. Planlæggerne er allerede rigtig dygtige til at planlægge efter at skabe kontinuitet, men der er en holdning blandt planlæggere og ledere om, at det kan blive endnu bedre.

En af lederne mener også, at projektet allerede har skabt øget kontinuitet hos dem, fordi de har fået en anden opmærksomhed på det. Med PLAi-værktøjet har det været muligt at se, hvordan der tidligere er blevet kørt ud og reagere på det. Resten af informanterne mener ikke, kontinuitet er lykket endnu, men de kan sagtens se PLAi-værktøjet kan være en vigtig brik for, at det kan ske.

Ved at få klare rammer for hvordan kontinuitet skal tolkes lokalt og hvordan det skal prioriteres i forhold til andre hensyn, er der mulighed for at skabe helt tydelige linjer for, hvordan PLAi-værktøjet skal sættes op. Det stiller også krav til at PLAi-værktøjet kan justeres lokalt efter lokale prioriteringer.



"Kontinuitet er vigtigt og hvad gør vi hvis vi har en sygemelding. Og hvad gør vi hvis jeg bliver syg i morgen ift. tavs viden."

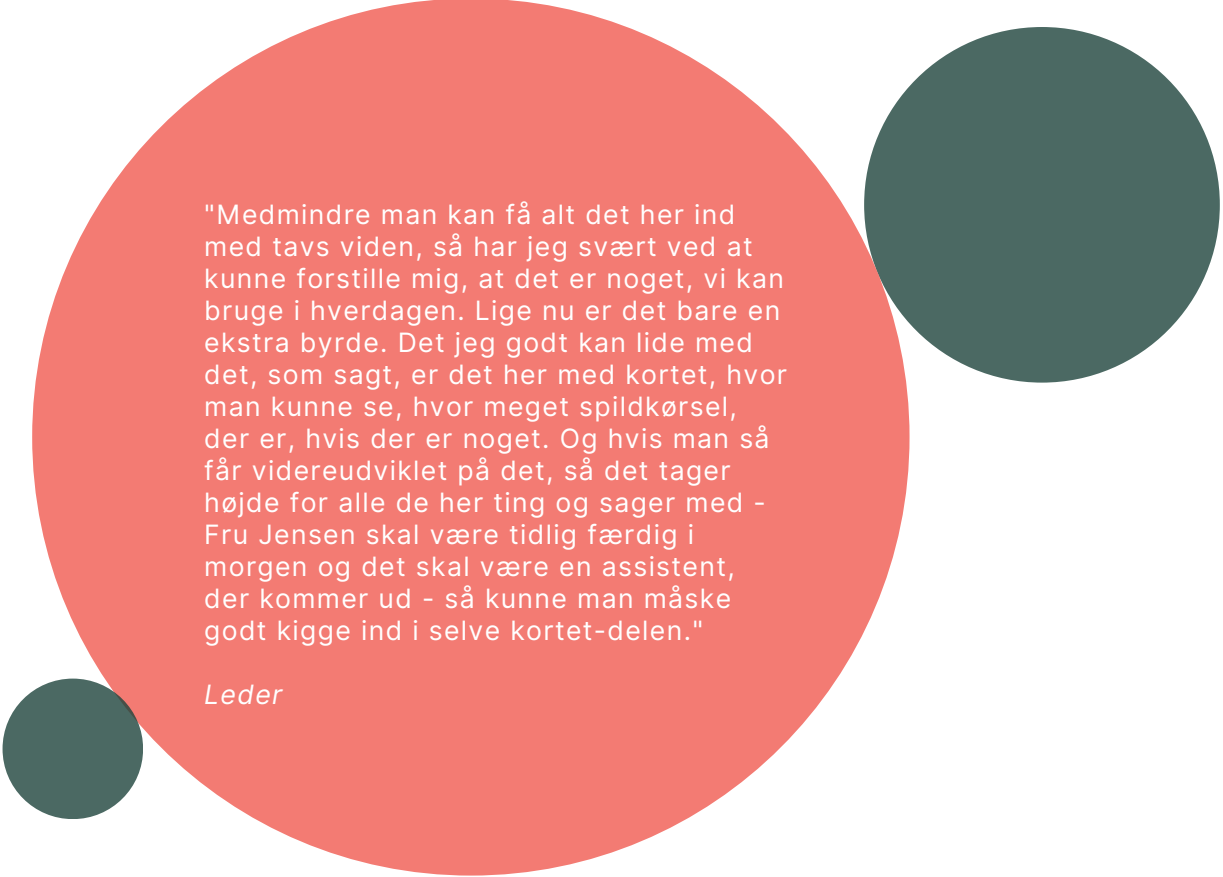
Planlægger

"Kontinuitet, ja, hvis man ikke havde været opmærksom på det før, ja så fik man i hvert fald lige pludselige en øjenåbner på hvor mange gange den faste medarbejder havde været i hjemmet."

Leder

Tavs viden er svær at omsætte

Det er en gennemgående udfordring, at planlæggerne sidder med så meget tavs viden, som de gør. Der ligger rigtig meget tavs viden hos især planlæggerne, som for flere af informanterne er blevet tydeliggjort undervejs i projektet. Via projektet er der kommet en bedre forståelse af det ansvar og de opgaver, der ligger i planlæggeropgaverne, herunder hvor meget planlæggerne skal huske og hvor mange hensyn de skal tage både ift. medarbejdere og borgere, som alt sammen er med til at tilføje til tavs viden.



"Medmindre man kan få alt det her ind med tavs viden, så har jeg svært ved at kunne forstille mig, at det er noget, vi kan bruge i hverdagen. Lige nu er det bare en ekstra byrde. Det jeg godt kan lide med det, som sagt, er det her med kortet, hvor man kunne se, hvor meget spildkørsel, der er, hvis der er noget. Og hvis man så får videreudviklet på det, så det tager højde for alle de her ting og sager med - Fru Jensen skal være tidlig færdig i morgen og det skal være en assistent, der kommer ud - så kunne man måske godt kigge ind i selve kortet-delen."

Leder

Særligt planlæggerne har kendt til kompleksiteten forud for projektet, men det er bl.a. ved at blive interviewet til evalueringen og de dialoger, der har været på tværs af organisationerne, der har konkretiseret, hvad den tavse viden består af og hvor mange hensyn, der tages i den daglige planlægning. Der er i de to kommuner ikke nogen tværgående systematik eller hjælpeværktøj til at huske på alt den viden, som planlæggerne sidder inde med. Deres viden bliver ofte noteret på post-its eller små noter på kontoret, mens de selv husker på andre ting.

Når den nødvendige viden ikke er eksplicit, så gør det planlægningsarbejdet skrøbeligt ved sygdom. Det er svært for planlæggerne at overtage hinandens arbejde ved sygdom, fordi der er så meget tavs viden. Som det blev eksemplificeret i starten af slutevalueringen, så husker planlæggerne både på individuelle aftaler med borgere og medarbejdere. Det kan også være personsensitive oplysninger som helst ikke skal nedfældes på skrift. Det er noget planlæggerne selv italesætter som et problem og som gør, at de føler et stort dagligt ansvar. Det betyder også, at planlæggerne ikke føler, at de kan lægge sig syge, fordi det går ud over deres kollegaer og ikke mindst borgeren, som er deres primære fokus i deres arbejde.

Planlæggerne kan have svært ved at tro på at PLAI nogensinde kan blive et værdifuldt værktøj for dem, fordi de kender til kompleksiteten af den viden og det puslespil de sidder med hver dag. Den tavse viden er netop den faktor, der kan gøre det svært for flere informanter at tro på, at de nogensinde får et værktøj, der kan hjælpe dem med at lave kørelister i hverdagen, fordi de ikke selv kan se, hvordan den komplekse viden, de sidder med, kan overføres til algoritmen.

En leder påpeger, at netop på grund af den store mængde tavse viden skal arbejdsgangene professionaliseres og dermed ensartes mere, så der bliver mindre tavs viden. Det betyder også færre individuelle aftaler med borgeren, selvom borgeren stadig skal være i centrum for planlægningsarbejdet.



"Hvis der ikke er nogen på arbejde med den viden den dag, så falder det, fordi det er svært at vise det i systemet, som det er i dag"

Planlægger

Opbakning fra baglandet mangler

Projektet har undervejs oplevet udfordringer med forskellige organisatoriske ændringer; nogen var igangsat forud for projektet og andre kom undervejs. Med andre ord så har der for de fleste informanter været rigtig meget at forholde sig til udover dette projekt og deres daglige arbejde. Dette er sandsynligvis også årsagen til, at det er blevet tydeligt for flere informanter, at de har manglet deres bagland undervejs. Nogle har følt sig ensomme i projektet, fordi de har været så få planlæggere, der konkret sad og kunne se og teste værktøjet. Andre har haft brug for en bedre forståelse fra andre i afdelingen og blandt egen leder, så der også blev udvist interesse for den indsats, de har lagt. Det har for nogen været svært at skulle overbevise kollegaer, der intet kendskab har haft til projektet, at ens tid blev brugt rigtigt uden en mere tydelig støtte fra ledelsen. En mere tydelig ledelsesopbakning har også potentielt kunne gøre projektets mål og potentiale mere tydelig for de involverede.

"Hvis vi skulle gøre noget om, så skulle vi nok have prioriteret mere ledelse ind i sporet. Jeg tror at vores leder skulle have været tættere på ift. det med at kigge ind i det med data og få defineret mere præcist hvordan vi opgør kontinuitet og hvordan vi opgør CO2 og alle de her ting."

Leder

"Man mangler sin leder i så stort et projekt. At nogen vidste hvad jeg lavede – de andre aner ikke hvad jeg laver. Så sidder jeg selv i det. Projektlederen har været tæt, men baglandet havde været vigtigt. Det bliver ellers demotiverende."

Planlægger

Det er særligt den nære leder, der efterspørges både fra planlæggerne og lederne selv. Lederne ville på bagkant ønske, at de havde været mere inde over projektet eller at der havde været en tydeligere retning for dem, så de kunne have engageret sig mere.



Inddragelse er vigtig

Undervejs er informanterne blevet inddraget i forskellig grad som en del af projektet. Der er forskel på hvilke aktiviteter, informanterne har deltaget i, da forskellige informanter har været involveret på forskellige tidspunkter i projektet.

Særligt har lederne oplevet et højt niveau af information undervejs, og oplevet, at de er blevet involveret i det omfang der var nødvendigt for deres arbejde. Planlæggerne oplever derimod, at de godt kunne være blevet involveret i højere grad. De ville samtidig ønske, at der havde været flere planlæggere involveret i projektet fra deres egen kommune, så de havde haft flere at sparre med og løfte opgaverne med. Selvom de generelt ønsker, at der havde været flere aktiviteter og ressourcer sat af til dem i projektet, så er der også en enighed om, at de aktiviteter der blev afholdt har været værdifulde.

Spurgt ind til hvilke aktiviteter de synes har givet dem mest værdi i projektet nævner de følgende:

- 1 De workshops der blev afholdt i hhv. Rebild og i Vodskov, fordi planlæggerne oplevede, at det var spændende at møde andre planlæggere fra andre kommuner, som de kunne spejle sig i og lade sig inspirere fra.
- 2 De møder hvor planlæggerne fik præsenteret værktøjet lokalt og fik det testet af. Planlæggerne udtrykker, at det var spændende og givende at sidde med værktøjet. Generelt er det også noget, som særligt planlæggerne efterspørger endnu mere af fremadrettet.
- 3 De interviews der blev afholdt undervejs, som også ligger til grund for evalueringen. Nogle af informanterne har tolket de afholdte interviews som en særlig interesse i deres arbejde og holdninger, hvilket de har værdsat meget. De mener, at dette adskiller sig fra andre projekter, de har været med i.

Informanternes fremtidige behov

Der har været flere udfordringer i projektet, som i højere grad relaterer sig til organisering, kommunikation og involvering, end det relaterer sig til selve PLAi-værktøjet. I stedet for at se på de udfordringer retroperspektivt, ønsker vi at bruge den viden til at fremhæve, hvad der ud fra informanternes synspunkt med fordel kan tages højde for i fremtidige, lignende projekter.

- Tydeligere italesættelse af mål for projektet og mere fælles retning for projektet
- En længere testperiode og mere øremærket tid til involvering og test
- Hurtigere beslutningstagen om strategiske valg, der kan få betydning for projektet
- Mere bagland og tættere ledelse ind over
- Flere involverede planlæggere på lokalt plan - dermed øget sparringsmuligheder og mindre sårbarhed
- Medarbejdere skal være inde over, for at teste køreplaner og give feedback
- Tydeligere afslutning af projektet
- Mere opfølgning, mere struktur, flere møder og opfølgende diskussioner
- Mere undervisning i værktøjet
- Bedre supportmulighed i testperioden
- Hurtigere håndtering af børnesygdomme og fejl og bedre indsigt i, hvordan indberettede fejl bliver håndteret
- Opmærksomhed på at erfaringer og manglende tillid til andre systemer kan gøre det svært at få tillid til det nye system

På basis af slutevalueringen har vi på den følgende side opsummeret de vigtigste pointer, som vi håber kan bruges til at reflektere over, og evt. bruge som opmærksomhedspunkter i fremtidige, lignende projekter.

Pointer kort og godt

Kendskabet til kunstig intelligens er tilfredsstillende

Kunstig intelligens spiller ikke en væsentlig rolle for medarbejderne, men manglende forståelse af muligheder og begrænsninger kan på sigt give udfordringer i indeværende projekt eller i andre kunstig intelligens projekter.

Tavs viden er en central udfordring

Tavs viden er en central udfordring i standardiseringen af arbejdsgange, der ligger til grund for et værdifuldt PLAI-værktøj. Den tavse viden skal i mindre grad ligge ved den enkelte planlægger og i højere grad blive til eksPLICIT viden, der er bredt ud i teamet og i afdelingen.

Planlæggernes ansvar skal fordeles bredere ud

Planlægningsarbejdet er komplekst og der ligger et stort ansvar på planlæggernes skuldre dagligt. De påtager sig ansvaret for at tilgodese individuelle aftaler med både borgerne og medarbejderne.

Arbejdsgange skal ensartes

Der er et stort behov for et værktøj som PLAI i planlægningsarbejdet. Behovet vil kun blive større, når der kommer flere ældre i ældreplejen og færre planlæggere. Derfor er det nødvendigt at ensarte arbejdsgangene omkring planlægning og kørsel for at mindske den tavse viden, for at give plads til et værktøj som PLAI, eller lignende beslutningsstøttewærktøjer.

Kontinuitet kræver strategisk prioritering

Det er muligt at opnå øget kontinuitet med PLAI-værktøjet, men det kræver en ensretning af hvad, der forstås med begrebet. En gennemsigtighed i hvordan kontinuitet udregnes og forståelse for, at hvis kontinuitet prioriteres, er det på bekostning af andre indsatser.

Manglende mål gør det svært at måle

Projektet har haft store ambitioner og sat sig for at løse nogle reelle udfordringer. I praksis har det ikke været tydeligt for de fleste medarbejdere, hvor målet konkret er, og det bliver let mudret sammen med egne ønsker og drømme. Det kan være utilfredsstillende ved afslutning

Projektet kræver en tydelig daglig ledelse

Ledelsesopbakning er afgørende for at involverede i projektet bliver hørt og støttet. Lederne skal ikke bare have kendskab til mål og projekt, men de skal sætte retning og sikre, at de involverede ikke sidder alene med projektrelevante opgaver. Derimod skal der involverede have nogle at sparre med og støtte sig op af, ligesom der skal afsættes konkret tid til deres involvering.

PLAI kan skabe værdi

PLAI har stort potentiale for at skabe værdi i planlægningsarbejdet, men værktøjet er ikke i mål endnu. PLAI kan blive et vigtigt værktøj i fremtiden ift. at skabe kontinuitet, dialog på tværs og få en nemmere hverdag med planlægning.

PINK:PASTINAK

www.pinkpastinak.dk