HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Arbetsvetenskapligt program 180 hp

KANDIDATUPPSATS

ARBETE I FÖRÄNDRING

En studie om hur arbetet förändrades för undersköterskor när elektronisk dokumentation infördes

Jana Karlsson och Lina Mårtensson

Arbetsvetenskap 61-90hp

Halmstad 2015-06-22

Högskolan i Halmstad
Sektionen för Hälsa och välfärd
Arbetsvetenskapligt program
C-kurs i Arbetsvetenskap
Vt. - 2015

ARBETE I FÖRÄNDRING

En studie om hur arbetet förändrades för undersköterskor när elektronisk dokumentation infördes.

Författare: Jana Karlsson & Lina Mårtensson
Handledare: Eivor Hoffert Pålsson
Examinator: Mats Homquist

Förord

Vi vill tacka våra familjer och vänner för att ni har stått ut med oss under denna period, då vi inte har varit så närvarande eller kontaktbara de senaste månaderna. Vi kan måhända ha varit både förvirrade och otrevliga i vissa fall, men tack vare det stöd vi fått från våra nära och kära, har vi kunnat behålla förståndet och haft möjlighet att kunna diskutera vårt ämne. Under vår studie har vi haft otroligt roligt och jobbat hårt vilket gjort att vi är stolta över både vår uppsats och vårt samarbete tillsammans. Vi vill även passa på att tacka de som har läst igenom vår uppsats och hjälpt oss med stavning, meningsbyggnad och att hitta ett bra flöde genom uppsatsen. Vi vill även tacka vår handledare Eivor Hoffert Pålsson, som har stått ut med oss, en elev med gravidhjärna och den andra med skengraviditetshjärna. Vi vill avsluta med att tacka våra respondenter, som ställde upp och tog sig tid till vår uppsats och visade ett stort intresse för denna och ett extra stort tack till Katrin Svensson.

Stort tack till er alla, ni är värda mer än guld!

Jana och Lina

Abstrakt

Högskolan i Halmstad
Vårtermin 2015

Titel: Arbete i förändring - En studie om hur arbetet förändrades för undersköterskor när elektronisk dokumentation infördes.

Författare: Jana Karlsson och Lina Mårtensson

Sammanfattning

Vårt syfte med undersökningen är att synliggöra hur undersköterskor upplever det administrativa arbetet som elektronisk dokumentation innebär samt hur skiftet från pappersdokumentation till elektronisk dokumentation upplevs. Vi har genomfört en kvalitativ undersökning med åtta undersköterskor, fem enskilda intervjuer och en gruppintervju på tre personer, studien utfördes på ett äldreboende. Vi undersöker hur personalen upplever att elektronisk dokumentation påverkar deras dagliga arbete. Resultatet visar att personalen anser att förändringen gjort att arbetsbelastningen och oron har ökat, detta eftersom det har skett förändringar i arbetsfördelningen i förvaltningen och att elektronisk dokumentation leder till ytterligare ett arbetsmoment för undersköterskorna på älderboendet. Personalen upplever att dokumentationen är detsamma som innan med pappers dokumentation eftersom dokumentation alltid har gjorts, utan att det är själva utförandet som har förändrats. Det uppkom att vissa upplever arbetsbelastning och oro för att hantera datorn samt att möjligheten att skriva fel i anteckningarna. Detta beror på många anledningar, såsom skriva för långsamt vilket gör att tiden försvinner från kunderna, att personen inte vågar erkänna att denne inte kan hantera datorn, de vet inte vad de ska skriva och behöver mer utbildning inom området. Genom att ta hjälp av varandra och chefernas stöd upplever personalen att de kan hantera de administrativa arbetsuppgifterna, men att det kan behövas mer utbildning för de som upplever oro i arbetsmomentet. De flesta respondenterna ansåg, att elektronisk dokumentation har skapat möjligheter och är tidsbesparande, så har de fått möjligheter att skapa en bättre vardag för sina kunder, då de hade mer tid till dem. Administrationsuppgifterna i sig har inte ökat, menar respondenterna, utan det är arbetsfördelningen som har förändrats vilket innebär att undersköterskorna utför mer administration än tidigare. De som är märkvärt är hur de anställda kan hantera den förändrade arbetsfördelningen och de nya rutinerna bakom denna.

Nyckelord: Elektronisk dokumentation, administration, förändring, KASAM och kvalitativ undersökning.

Abstrakt

University of Halmstad
Spring term 2015

Title: Work in transition - A study of how the work changed for assistant nurses when the electronic documentation were introduced.

Author: Jana Karlsson and Lina Mårtensson

Abstrakt

Our purpose of the survey is to highlight how nurses experience the administrative work as electronic documentation implies and how the shift from paper documentation to electronic documentation is experienced. We conducted a qualitative survey of eight nurses, five individual interviews and group interviews of three people, the study was conducted in a nursing home. We examine how staff feel that electronic documentation affect their daily work. The result shows that the staff believes that the change made to workload and turmoil has increased, this is because there have been changes in the division of labor in the management and electronic documentation leads to a further operation for the nurses on älderboendet. The staff feel that the documentation is the same as before with paper documentation since the documentation has always been done, but that it is the actual execution has changed. It emerged that some are experiencing workload and concern for managing computer and the option of printing errors in the notes. This is due to many reasons, such as typing too slowly allowing time disappears from the customers, that person does not dare to admit that he can not handle it, they do not know what to write and need more training in the area. By taking the help of each other and the managers' support experience staff that they can handle the administrative tasks, but it may need more training for those who experience anxiety in the work process. Most respondents felt that the electronic documentation has created opportunities and savings in time, so they've got opportunities to create a better everyday life for its customers, when they had more time to them. Administrative data itself has not increased, considers the respondents, but there is division of labor has changed which means that nurses perform more administration than before. Those who are noticeably worth is how employees can handle the changing division of labor and the new routines behind this.

Keywords: Electronic documentation, administration, work in change, KASAM and qualitative research.

Innehållsförteckning

Inledning **1**
Problemformulering 1
Syfte och frågeställning 2
Nyckelbegrepp 2
Bakgrund 2
Presentation av organisationen 3
Regelverk för dokumentation 3
Disposition 4
Tidigare forskning och teoretiska perspektiv **5**
Arbete i förändring 5
Vad påverkar utfallet 6
Tid 7
Ansvar och befogenhet 7
Kompetens och vana vid datorn 8
Personalens förståelse och attityd 8
Arbetsfördelning 9
Centralisering och decentralisering 10
Administrativ fördelning 10
Lärande 11
Känslan av sammanhang - en strategi för att hantera påfrestningar 12
Metod **14**
Tillvägagångssätt 14
Kvalitativ metod 14
Intervjuguide 15
Urval 15
Datainsamling 16
Intervjusituation 17
Analys av datainsamling 17
Etik 18
Reliabilitet och validitet 18

Metoddiskussion 19

Resultat 20

Bakgrund 20

Arbetsfördelning 21

Tid 23

Ansvar och befogenhet 24

Lärande och datavana 26

Analys 27

Arbetsfördelning 27

Tid 28

Ansvar och befogenhet 29

Lärande och datavana 30

Personalens upplevelse av sammanhang 31

Slutdiskussion 34

Metoddiskussion 36

Förslag från respondenter hur man kan underlätta dokumentationen 37

Vidare forskning 37

Referenslista 39

Bilaga 1: 41

Informationsbrev 41

Bilaga 2: 42

Samtyckesblankett 42

Bilaga 3: 43

Intervjuguiden 43

Inledning

Arbetsinnehållet har förändrats i olika yrken, bland annat inom den offentliga sektorn och det har tillkommit fler administrativa arbetsuppgifter för de som inte är administratörer. I radioprogram, debatter och i böcker diskuteras den ökade administrationen i den offentliga sektorn. Jonas Söderström, informationsarkitekt och författare skriver i en artikel i DN (Dagens Nyheter att "*Sverige är i dag på väg mot en administrativ infarkt*" (DN, 2013). Han anser att administrationen är överdriven i dagens läge och bör skäras ner. Söderström (2013) Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) menar att administratörerna har blivit färre och för allt fler har dokumentationen blivit en del av deras arbetsuppgifter, detta i form av att det finns fler dokumentationssystem och fler uppgifter som ska dokumenteras. I radioprogrammet Vetenskapsradion Forum (på P1) belyser Forsell och Ivarsson Westerberg att förändringsviljan "*Vi måste förändra hela tiden"* skapar fler administrativa arbeten. Man tar aldrig bort några arbetsuppgifter utan i stället läggs det till fler, som ska utföras på samma tid som tidigare (SR.se 2015-01-05). Söderström (2013) samt Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) påpekar, att långsamma datorer, driftstörningar, olika lösenord, inloggningar, support och uppdateringssystem, som används vid administration och dokumentation, inte fungerar fullt ut, och att detta påverkar personalen negativt. Söderström (2013) menar att byråkratiska drivkrafter har funnits i alla tider, men det som har skett de senaste åren innebär att kontroll och informationskrav har blivit så stora att de tränger undan det verkliga arbetet. Tydligast syns detta i offentlig sektor och detta kräver allt större resurser. Marie Wedin, ordförande i Läkarförbundet (2013) skriver i en debattartikel i Läkartidningen om hur "administration stjäl tid från patienter". Hon delar med sig fakta av från en studie som har identifierat områden som behöver utvecklas inom vården. Bland annat innehåller den förslag på att kunna prioritera bland administrativa krav eftersom det finns viktig och mindre viktig dokumentation och man behöver ett förbättrat IT-system. I dagens läge är många IT-system svåröverskådliga (Läkartidningen, 2013:110 CMWD).

Det som inte är dokumenterat finns inte och kan heller inte bevisas!
(Carlsson och Nilsson, 2004:66)

Problemformulering

Administrationen i arbetet ökar oavsett vilken verksamhet vi idag pratar om. Aspekterna är, att det finns flera kontroller och fler arbetsuppgifter och att de skall utföras på samma tid som tidigare. Administrationsarbetet inom hem- och sjukvårds- områdena har förändrats den senaste tiden. Det har visat sig att patient- eller kundkontakter ger lika mycket administrativt arbete som själva mötet, och ibland t.o.m. mer (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). Samma författare (2014) skriver också, att tekniken har en förmåga att ta mer tid från arbetet, som skulle ha gått till patienterna, i detta fall kunderna på ett äldreboende. Om man jämför med pappersdokumentationen så behöver undersköterskorna lösenord till alla system, vilket ökar ansvaret. Hansen (2009) citerar Berner från 1999 om hur tekniken har en naturgiven logik, som tvingar fram social anpassning och förändring, oberoende av vad människorna önskar eller försöker göra. Mellström (2006) menar, att alla som jobbar inom äldreomsorgen har en

skyldighet att dokumentera, från början av kedjan med biståndsbedömning, som beviljar insatser och flytt till ett boende till slutet av kedjan då kunden inte längre är kund. Sättet att dokumentera har förändrats, det har blivit ett striktare utförande, och det gäller framför allt språket. Hansen (2009) hävdar också, att informationstekniken (IT) radikalt kommer att förändra vårt sätt att leva och arbeta.

Syfte och frågeställning

Arbete och innehållet i arbetet har förändrats under senare tid och vi har valt att studera hur administrationsarbetet ser ut och för undersköterskor, som arbetar inom omsorgssektorn. Vårt syfte med undersökningen är att synliggöra hur vårdpersonal upplever det administrativa arbetet med fokus på det som elektronisk dokumentation innebär och hur skiftet från pappersdokumentation och till elektronisk dokumentation upplevs.

De frågor vi söker svar på med vår undersökning är:

- Vad innebär förändringen att gå från pappersdokumentation till att dokumentera elektroniskt?
- Hur upplever undersköterskorna att elektronisk dokumentation påverkar innehållet i deras dagliga arbete?
- Upplever personalen att elektroniska dokumentationen bidrar till att skapa en känsla av sammanhang i omsorgsarbetet?

Nyckelbegrepp

Elektronisk dokumentation, administration, förändring, KASAM och kvalitativ undersökning.

Bakgrund

Helhets begreppet där dokumentation ingår är administration. Därför anser vi att det är viktigt att benämna vad det står för och hur vi kommer använda begreppet i vår uppsats. Ordet administration kommer från latinska ordet “ad” som betyder till/åt och “minstratio” som betyder “ge tjänst/ tjänstgöra” (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). Det är ett gammalt ord, men vi tycker att det har en modern förklaring. Vänder vi oss till en modernare tolkning av ordet administration, hittar vi Nobelpristagaren Herbert Simon, som beskrev det som “ konsten att få saker och ting gjorda” (Axelsson, 1998). När vi använder oss av ordet administration, är det i samband med att vi ger en förklaring till personalens ansvar inom yrket som undersköterskor och för deras vårdtagare. Administrationen inom olika yrken har ökat de senaste åren, både inom ansvarsområdet som ingår i arbetsbeskrivningen och hur effektiv personalen ska vara på sin arbetsplats (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). I allmänna debatter i tidningar, radio och bland fackliga organisationer höjs röster angående det utbredda administrativa arbetet. Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) skriver att yrkesstatistiken visar att sekreteraryrket är på väg att dö ut, men att i många yrken påstås det att de administrativa uppgifterna ökar. Grunden för påståenden om den ökade administrationen kommer från arbetsmiljöundersökningar och enkätundersökningar om människors olika arbetssituationer.

Presentation av organisationen

Vi genomför vår undersökning på ett äldreboende och undersökningen bygger på en förändring som skett på arbetsplatsen. Äldreboendet består av två hus med 128 lägenheter, som är fördelade på 8 enheter. Fyra av de åtta har inriktning på demenssjukdomar. Äldreboendet och hemtjänsten ansvarar för äldre personers boende, behov av vård- och omsorg och aktiviteter. Som äldre eller om man har en funktionsnedsättning har man möjlighet till hjälp i olika former i särskilt boende eller i hemmet. Förvaltningens tjänster ska också fungera som ett stöd till att leva ett självständigt liv.

Äldreboendet ligger i en av Hallands största kommuner och hela förvaltningen har cirka 2 200 medarbetare. Mellan 2012-2013 genomfördes en förändring från pappersdokumentation till elektronisk dokumentation på äldreboendet och inom hemtjänsten, vilket innebar att man införde ett dokumentationsprogram som heter Magna cura. Beslutet om förändringen togs av förvaltningen och genomfördes för att öka sekretessen, underlätta arkiveringen samt underlätta rutinerna för informationsdelning bland personalen angående deras kunder. Detta innebär nya krav på personalen som inte bara ska fokusera på omsorg utan de förväntas också utföra andra nya administrera arbetsuppgifter. Arbetsuppgifter såsom att dokumentera i ett flertal olika system, beställa mat och material och mycket mera via elektroniska hjälpmedel. I systemet Magna Cura, finns två olika sätt att dokumentera HSL och SOL, dessa hålls separat för de ha olika mening med att dokumentera. Den sociala dokumentationen skall utföras dygnet runt, vilket kan innebära att personalen upplever en ökad press. Den sociala dokumentationens innehåll är allt som rör kundens dagliga liv såsom aktiviteter, besök av anhöriga, vardagshändelser men det kan även vara om kunden har ramlat eller besökt sjukhus och även det som i övrigt avviker från det normala. Inom socialtjänstens område finns det lagar, som styr hur dokumentation skall utföras. Att dokumentera är ingen ny arbetsuppgift, utan det är själva utförandet som har förändrats. Inom vården används ordet social dokumentationen som benämner undersköterskornas arbetsuppgift inom förvaltningen när det gäller den elektroniska dokumentationen, och i vår undersökning kommer vi använda ordet elektronisk dokumentation, som hänvisar till hur dokumentationen går till. Nedan redogör vi kort för de lagar, som föreskriver hur dokumentation sker. Dessa lagar är viktiga för personalen att följa, då det ska skrivas utförligt och korrekt.

Regelverk för dokumentation

Det är arbetsgivarens ansvar att se till att utbilda sin personal i dokumentation och vilka lagar, som de ska arbeta utefter. Mellström (2006) beskriver vikten av att hålla isär detta för att få en tydlig och överskådlig bild av dokumentationen (s 112). Den sociala dokumentationen innehåller en individuell vårdplan där det ska framgå vad kunden behöver hjälp med och vilket bistånd som denne har fått beviljad. Det finns två delar av social dokumentation: Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) (1982:763) och Socialtjänstlagen (SoL) (2001:453). Ibland kan det vara svårt att avgöra om det ska skrivas SoL-anteckningar eller HSL-anteckningar. I HSL dokumenteras allt som har med kundens medicinska tillstånd att göra dvs. den del som ska dokumenteras av legitimerad personal så som sjuksköterska eller sjukgymnast. I SoL

dokumenteras övriga avvikelser, om till exempel en kund har tackat nej till en aktivitet, eller om kunden inte har ätit då den borde, och så vidare.

"handläggningen av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Handlingar som rör enskilds personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem."
Socialtjänstlagen (2001:453) 11 Kap §5

Enligt Socialstyrelsen ska dokumentationen vara tillräcklig, innehålla nödvändig information om kunden så som aktuella insatser och varför insatserna ska utföras dvs det ska finnas en genomförandeplan för varje kund. Dokumentationen ska vara väsentlig och ha betydelse för arbetet, som personalen ska utföra, alltså inte innehålla onödiga detaljer. Texten som skrivs ska vara korrekt, med hänsyn till den enskildes integritet. När genomförandeplanen är upprättad, så ska allt som avviker från den dokumenteras (Förvaltningen Hallands län, 2012).

Disposition

Inledningsvis förklarade vi vårt syfte och problemformuleringen för uppsatsen. Vi förklarade även bakgrunden om dokumentation och dess innebörd för den offentliga sektorn och dess personal. Vi presenterade organisationen där vi utfört vår studie samt de lagar som de anställda ska följa vid dokumentation.

I kapitel **Tidigare forskning och teoretiska perspektiv** berättar vi om tidigare forskning inom området arbete i förändring och om vad som kan påverka utfallet. Detta för att se hur andra har forskat i ämnet och hur deras utfall ser ut och på så sätt kunna koppla vårt material till ett teoretiskt perspektiv. Teorierna berör arbetsfördelning, ansvar, centralisering och decentralisering, administrativ fördelning, lärande, lärande teori, platsens betydelse, tid, rutiner, upplevelse och hanterbarhet och slutligen KASAM:s teoretiska begrepp, detta för att skapa en förståelse för hur undersköterskorna upplever förändringen.

I **Metod** kapitlet redogör vi för vårt val av metod. Vi beskriver hur ett antal författare menar, att man ska göra utifrån vårt val av metod och hur vi utförde vår kvalitativa studie.

I kapitlen **Resultat och Analys** redovisar vi den relevanta empirin om arbetet i förändring och hur detta upplevs. Vi använder oss av sammanfattningar utifrån intervjuerna samt citat från våra respondenter. I nästa kapitel analyserar vi resultatet utifrån teorierna.

I **Slutdiskussionen** kommer vi att besvara våra frågeställningar samt diskutera vårt metodval vid studien. Samt att dra slutsatser och ge förslag till vidare forskning utifrån vår analys. Avslutningsvis finns våra bilagor med samtyckesblanket, informationsbrev samt vår intervjuguide.

Tidigare forskning och teoretiska perspektiv

Det finns tidigare forskning om administration och dokumentation, dock är det begränsat med svensk forskning i ämnet. De artiklar som handlar om administration och dokumentation inom offentlig sektor i Sverige, har i de flesta fall utgått från socialstyrelsens rapport: Omfattningen av administration i vården (Edhag, 2000). I detta kapitel kommer vi att presentera tidigare forskning och teoretiska perspektiv som vi anser berör vårt område *arbete i förändring*. Inledningsvis presenterar vi artiklarnas inriktning och syfte, sedan presenteras resultaten under gemensamma tema och sist de teoretiska perspektiv som kommer användas i analysen.

Arbete i förändring

Forssell och Ivarsson Westerberg (2000) har utgått ifrån olika rapporter i den offentliga förvaltningen, bland annat Socialstyrelsens rapport från 2000. Syftet med Forssell och Ivarsson Westerbergs rapportstudie är att ta reda på om rapporterna stämmer. Författarna frågar sig om det stämmer att det administrativa arbetet har tryckts nedåt och utåt i de organisatoriska hierarkierna och att på så sätt fler människor dras in i det administrativa arbetet. Författarna skriver att administration och dokumentation har ökat inom den offentliga sektorn. Nittiotalets arbetskris slog hårt framförallt mot den offentliga sektorns administrativa personal, som minskade drastiskt. I dagens läge har större delar av administration och dokumentation hamnat på vårdpersonalens bord i den offentliga sektorn (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2000). Enligt Forssells och Ivarsson Westerbergs (2000) studie har hälften av sjuksköterskornas arbetstid övergått till dokumentation.

Lönn Svensson och Kokkonens (2009) utförde en utvärdering av projektet “social dokumentation”. Studien pågick under tiden 2006-2009 och genomfördes i sju kommuner med intervjuer och enkätundersökningar. Syftet med deras utvärdering var att belysa hur den sociala dokumentationen har utvecklats och de olika intressenterna i studien beskriver insatserna som genomfördes.

Törnvalls studie från 2004 handlar om införandet av elektronisk patient journal/dokumentation på ett sjukhus. Studien utfördes med hjälp av en kvantitativ enkätundersökning, en granskning av vård register och en beräkning av frekvensen av nyckelordet användning. Törnvall (2004) skriver i sin artikel att införandet av elektronisk dokumentation inneburit stora förändringar i vården, bland annat att kraven på personalens dokumentation har ökat. Detta har lett till upplevelser av otillräcklighet och frustration bland personalen eftersom administrationen tar en stor del från omvårdnaden.

Nilsson, Hansson, Ejlertsson och Troein har i sin kvalitativa studie från 2012 använt sig av begreppet KASAM för att öppna upp synen på arbetsmiljön och hur arbetslivet upplevs för sjukvårdspersonal. Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein (2012) menar att när det finns balans mellan arbetsbelastning, färdigheter och kompetens hos de anställda, då förbättras deras förmåga att vara flexibla på arbetsplatsen. Om personalen kan hantera nya utmaningar så ökar upplevelsen av att ha kontroll över arbetssituationen.

Whittaker (2009) utförde en intervjustudie i USA om sjuksköterskors uppfattningar om hinder och fördelar med införandet av ett elektroniskt patientjournalsystem (EPJ). Whittakers (2009) studie belyser att personalen upplevde förändringen från pappersförd dokumentation till elektronisk dokumentation som både positiv och negativ.

Vad påverkar utfallet

Whittaker (2009) skriver att en grupp såg förändringen till elektroniskt patientjournalsystem (EPJ) som en positiv upplevelse och hade minimala svårigheter att integrera elektronisk dokumentation med sina tidigare rutiner kring dokumentation. Whittaker (2009) skriver om deltagarna i sin studie, att de som hade en positiv upplevelse kategoriserades som organiserade, öppna för förändring samt flexibla och lagspelare vilket tolkas som att de har en större möjlighet att hantera situationen. Detta resultat har likheter med Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein (2012) studie. Den andra gruppen kämpade med EPJ och ansåg det vara en negativ erfarenhet. Dessa kategoriserades som negativa och såg mer hinder än möjligheter. Som grupp hade de svårt att hantera förändringar och ansåg, att det gick fortare med handskrivna anteckningar. De ansågs ha en dålig kommunikation mellan varandra och då de kämpade med sina egna inlärningsproblem hade de ingen lust att hjälpa andra.

Whittaker (2009) skriver, att införandet av EPJ skulle förbättra patientens vård då patientens journal skulle bli mer lättillgänglig. Vid införandet av EPJ fanns en del faktorer som spelade roll för hur väl införandet skulle tas emot och läras. Acceptans och framgångsrik anpassning till datoriserad dokumentation ansågs vara beroende av hur sjuksköterskorna skulle ta emot förändringen. Det var även av vikt, att sjuksköterskorna skulle förstå i vilka sammanhang de skulle komma att använda EPJ (Whittaker, 2009). Törnvall (2004) beskrev att deltagande och förståelse från vårdpersonalens sida är viktig för att öka motivationen att vilja lära sig den elektroniska dokumentationen samt för att motivera dem till att utveckla och använda denna. Lönn Svensson och Kokkonens (2009) menar att genomförandet av en likande förändring kräver att man arbetar med personalens attityder och förhållningssätt till förändringen. Det måste finnas en mening med att förändra, i detta fall att dokumentera.

Whittakers (2009) skriver att det respondenterna upplevde som negativt var att datorerna var långsamma, att logga in och logga ut var tidskrävande, det fanns brister i datakunskaper och att det var svårt att hitta support. Vid upplärningen fick personalen för mycket information på kort tid vilket begränsade inlärningen, samt att tidpunkten för utbildningstillfället inte var den bästa. I studien förklaras detta med att att introduktionen och utbildningen i EPJ kom under en kritisk period och att utbildningen enbart pågick under en dag (8 timmar). Sedan visade det sig att införandet av EPJ blev försenat med sex månader vilket därmed krävde repetition av utbildningen för personalen (Whittaker, 2009).

Något som är viktigt för att underlätta dokumentationen är tillgång till tekniken, i detta fall datorer. Forssell och Ivarsson Westerberg (2000) nämner, att datorns plats och vårdpersonalens miljö vid dokumentationstillfället spelar in för hur väl dokumentationen utförs och om den överhuvudtaget utförs. Sebrant (2000) förklarar, att datorns plats har stor betydelse för hur och

när dokumentationen kan utföras. Det är viktigt att datorns plats är lättillgänglig för den personal, som ska använda den. En del vårdpersonal väntade till kvällar eller helger för att dokumentera, dels för att tiden inte räckte till och dels för att de som inte dokumenterade uttryckte åsikter om, att de som satt vid datorn *slö surfade och lekte* istället för att utföra sina arbetsuppgifter (Whittaker, 2009).

Tid

Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) skriver att nedskärningarna av den administrativa personalen märktes eftersom de administrativa arbetsuppgifterna var desamma som innan men med färre administrativ personal. Konsekvenserna av förändringarna ledde till högre arbetsbelastning, omfördelning av arbetsuppgifter och en större upplevelse av otillfredsställelse och ohälsa i yrket. Det verkade inte finnas något konkret stöd för hur dokumentationen skulle organiseras och utföras praktiskt. Det fanns inte heller någon planerad tid för att utföra dokumentation, det överlämnades till individerna själva menar Forsell och Ivarsson Westerberg (2014). Även Lönn Svensson och Kokkonens (2009) skriver att det kan finnas svårigheter med införande av social dokumentation. I deras studie såg de att drygt hälften av ombuden angav tidsbrist, brist på datorkunskap, rädsla för datatekniken samt ett motstånd och ointresse från kollegorna som en del av problemen. Törnvall (2004) beskriver ett liknande fall där de outbildade var slarvigare och behövde mer tid till att dokumentera. Noon, Blyton och Morrell (2013) skriver att det är viktigt att ge personalen varierande möjligheter till tid för arbetsuppgifter och att ge tid till att utföra sina arbetsuppgifter. Författarna (2013) menar att tid är en viktig del av arbetet liksom många andra mänskliga aktiviteter och hur människor upplever tid får betydelse för hur de upplever arbetet som helhet. Att ha för mycket tid liksom att ha för lite tid kan innebära att arbetet upplevs som ostimulerande och att det kan leda till att arbetet upplevs som pressande. Tid har också att göra med arbetstempo, vanligen försöker arbetstagare att skapa variation i arbetet genom att ändra tempot så att arbetet antingen går fortare eller dra ner på arbetstakten. För att få en arbetsplats att fungera är scheman över arbetstider och för vem som arbetar när väldigt viktig. Tid i form av klockslag och arbetsschema behövs för att koordinera arbetet (Noon, Blyton, Morrell, 2013). Lönn Svensson och Kokkonens (2009) skriver att elektronisk dokumentation ansågs ta längre tid än det tidigare formatet med att skriva på papper. Författarna Lönn Svensson och Kokkonen (2009) synliggjorde också att en del hade svårt att skilja på SoL och HSL. Elektronisk dokumentation ses som ett vanligt förekommande problem för personalen eftersom de bland annat anser att det tar lång tid, är svårt och att det tar för mycket tid ifrån kunderna (Törnvall, 2004). Ett annat problem som uppstod var att en del trodde att datoriseringen skulle lösa alla problem, vilket det inte gjorde (Lönn Svensson och Kokkonens, 2009).

Ansvar och befogenhet

En del undersköterskor ansåg att det saknades stöd från cheferna (Lönn Svensson och Kokkonens, 2009). Dokumentationsombud ska vara behjälpliga på arbetsplatsen och ha kunskap nog att kunna svara på medarbetarnas frågor, men då krävs det en utförlig beskrivning av deras ansvar och befogenheter. Dessa beskrivningar visade sig vara bristfälliga och otydliga

eller oftast helt obefintliga. Detta ledde till informationsbrist. Likaså saknades rutiner för informationsflödet. Det gjordes antaganden om att cheferna hade rätt kompetens för att kunna dokumentera vid införandet av social dokumentation. En del chefer hade inte det och de kände, att när projektet redan hade startat så var det för sent att delge denna information. Då cheferna inte var engagerade på grund av kompetensbrist såg inte personalen något värde i att dokumentera "Chefen är inte engagerad, följer inte upp, bryr sig inte" (egen översättning utifrån Whittaker, 2009). Whittaker (2009) och Törnvall (2004) skriver om att frustration uppkommer vid upplevd brist på stöd från både chefer och kollegor. Whittaker (2009) tolkar ett liknande beteende som att deltagarnas svar tyder på att de är låsta i gamla metoder. Lönn Svensson och Kokkonens (2009) anser att det bör finnas en fysisk person med uttalat ansvar att vända sig till vid frågor och att man inte kan förlita sig på att tekniken löser problemen. Det bör även finnas engagerade mellanchefer som i sin tur har stöd uppifrån. Lönn Svensson och Kokkonens (2009) menar att engagemang från ledningen och personalens attityd till att dokumentera gav en utvecklad och positiv syn och som då kände en ökad meningsfullhet. Detsamma menar Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein (2012) att öppenhet bidrar till en ökad förståelse och delaktighet

Kompetens och vana vid datorn

Whittaker (2009) håller inte med Törnvall (2004) och Lönn Svensson och Kokkonens (2009) om att det är de med mindre datavana som har det svårt. Whittaker (2009) menar att det inte alls är de som har minst datavana som anser att det är krångligt, de jobbar hårt för att förstå och frågar om hjälp. Det är de andra med dataerfarenhet som kämpar, eftersom de tror, att de kan och vill därför inte fråga om hjälp. Teamwork är viktigt, dvs. man måste hjälpa varandra. En deltagare i Whittakers studie (2009) beskrev hur hon uppfattade personalens stöd till varandra med att sätta upp små lappar om ikoner och användbara tips. De anställda har kompetens och de använder den tillsammans med sina arbetskamrater som en resurs och källa till stöd. Whittaker tror att personalen kände sig mer bekväm att ställa frågor till de andra i personalgruppen och att de kände ett ökat förtroende för varandra och för varandras kunskaper. Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein (2012) skriver att det är de anställdas inställning till arbetsplatsen och deras kontroll över arbetssituationen samt stödjande medarbetare som underlättar förmågan till att hantera de olika arbetssituationerna.

Personalens förståelse och attityd

Upplevelsen av en bekväm arbetsplats var relaterad till de anställdas positiva attityder, liksom deras förmåga att klara krävande situationer och att njuta av de positiva (Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein, 2012). Whittaker (2009) skriver att personalen ansåg att det var bra att laptoppen kunde tas med och att programmet var lättanvänt samt att det var lätt att se en översikt av journalen. De ansåg även att de hjälpte varandra vid problem samt att deras chef var stöttande vid införandet. Personalen var öppna för en förändring vilket ledde till en större anpassningsförmåga (Whittaker, 2009). Lönn Svensson och Kokkonens (2009) skriver att i stort sett all personal såg nyttan med social dokumentation. Cheferna ansåg att kvalitetssäkerhetsfrågan vara viktigast. Personalen menade att de fick en bättre helhetsbild, man

kunde följa arbetet lättare och förbättrade kundens livskvalitet eftersom den enskilde blev mer delaktig i sin vardag. Personalen arbetade likvärdigt men också att det var ett bra arbetsverktyg. Personalen ansåg att det nya sättet att dokumentera underlättade arbetet och att det blev en märkbar skillnad i attityderna (Lönn Svensson och Kokkonen, 2009). Reflektion tillsammans med andra medarbetare och deltagande i diskussioner på avdelningen främjar förmågan att reflektera, lära sig och därigenom klara de olika episoderna under arbetsdagen (Nilsson, Hansson, Ejlertsson, och Troein, 2012). Forssell och Ivarsson Westerberg (2000) tror att genom att uppmärksamma den ökade administrationen, tar man ett första steg mot att förbättra vårdpersonalens situation. Forssell och Ivarsson Westerberg (2000) har förslag på hur organisationer kan sänka administrationspressen; Återanställ administratörer, minska antalet styrsystem och låt de professionella ta ansvar för sitt arbete istället för att kontrollera dem.

Arbetsfördelning

Administration kopplas till en ökad arbetsbelastning, osäkerhet och sjukskrivningar som följd (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). Under flera år har sjukvården genomgått organisatoriska förändringar i form av olika vårdreformer. Under nittiotalet skedde även nedskärningar, vilket i första hand drabbade administrativ personal inom vården. Under åren 1985-1995 försvann ungefär 25 % av personalen från landstingen (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). Under denna period då vården var som mest utsatt, infördes nya styrmodeller, som till exempel målstyrning. Tanken med målstyrning är att politikerna ska sätta mål och förvaltningen ska vara handlingsinriktad och försöka uppnå dessa mål. I en värld som uppfattas mer komplex, med en snabbare förändringstakt och därmed ökade krav på kompetens och anpassning, ses decentralisering som den legitima styrprincipen i syfte till att förändra organisationer (Almqvist, 2006). Genom att införa decentralisering i offentlig sektor skapas en uppdelning i enheterna, som gör att det blir överblickbart och enheterna kan delas in efter kund eller geografiskt, detta gör det mer lättöverskådligt och strukturerat. Målstyrningen ska vara tydlig från ledningen så att varje avdelning vet vad de ska göra för att nå målen (Almqvist, 2006). För att nå mål och skapa kontroll är rutiner i arbetet viktigt. Rutiner handlar i stora delar om hur och när man ska utföra uppgifter och rutiner ger kontroll och skapar framförhållning för en organisation och dess personal. Dock kan det uppstå svårigheter att upprätthålla dessa rutiner samt att hålla dem aktuella. Rutiner kan handla om att fastställa hur vissa arbetsmoment skall utföras samt att utarbeta planer för hur personalen ska agera vid avvikelser (Sebrant, 2000). För att en rutin ska behållas bör den fungera för personalen och de ser en mening i hur den är utformad.

Börnfelt (2009) skriver att låg arbetsfördelning innebär att den anställde har bredare arbetsuppgifter framför sig och får en utökad kontroll. Den anställde känner en meningsfullhet i arbetet i och med att denne får en större kontroll över arbetsprocesserna (Börnfelt, 2009). Arbetsuppgifterna och de anställda behöver samordnas, Börnfelt (2009) menar på att samordning är en metod för styrning och kontroll av de anställda. Styrningen av organisationen går ut på att påverka personalens förståelse och vilja att utföra arbetsuppgiften. Styrning i samordningen behövs menar Jacobsen och Thorsvik (2008), då det finns anställda som kanske har svårt att veta vem man ska samarbeta med eller som kanske inte vill samarbeta med andra.

För att utföra vissa arbetsuppgifter krävs samarbete, och då krävs det i någon form av kontroll och styrning, som ser till att de anställda samarbetar.

Arbetsdelning och specialisering kan också förekomma på gruppnivå är något som Jacobsen och Thorsvik (2008) diskuterar. Författarna (2008) förklarar att organisationsstrukturer kan ses i olika sammanhang och vilka befattningar som är kopplade till vilka enheter. Utifrån detta finns det två olika huvudprinciper så kallad funktionsbaserad gruppering samt marknadsbaserad gruppering. Jacobsson och Thorsvik (2008) beskriver funktionsindelning och marknadsbaserad indelning på följande sätt. Funktionsindelning innebär, att likartade uppgifter samlas i samma enhet. Man specialiserar sig kring likartade uppgifter såsom att inköp är en avdelning och produktion är en annan. Fördelar med denna sorts indelning är, att det skapar förutsättningar för att maximera specialisering samt att undvika dubbelarbete. Nackdelarna är att det blir så kallad "avdelningsegoism". Detta innebär, att det kan leda till ett bristande intresse och förståelse för de andra avdelningarna och deras arbete. Samt att det kan leda till samordningsproblem mellan avdelningarna. (Jacobsen och Thorsvik 2008). I marknadsbaserad indelning sammanför man de enheter som hör samman med en produkt eller ett verksamhetsområde. Områdena är specialiserade efter kunderna, exempelvis i verksamheter som äldreboende respektive hemtjänst. En marknadsbaserad indelning har en större närhet till marknaden samt ett större fokus på just sin del och ett enhetligt produkt- och kundtänkande. Nackdelen kan vara, att man inte utnyttjar de tänkbara stordriftsfördelarna samt att utvecklingsmöjligheterna kan bli drabbade då man fokuserar smalt (Jacobsen och Thorsvik 2008).

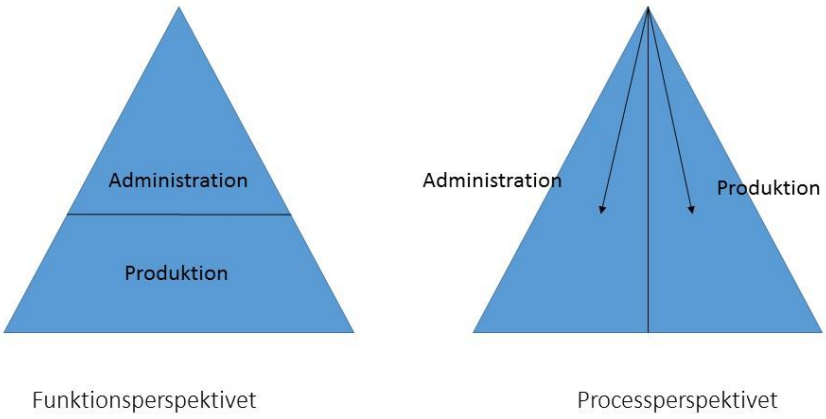
Centralisering och decentralisering

Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) menar att arbetslivet har förändrats och att även yrkeskategorierna har ändrats, samt att många sekreterare och assistentfunktioner har försvunnit. För att kunna ange på vilken nivå beslut ska fördelas och placeras så pratar bland andra Jacobsen och Thorsvik (2008) om centralisering och decentralisering. Centralisering innebär, att beslutsmakten flyttas uppåt i hierarkin. Decentralisering innebär, att alla beslut fattas på lägsta nivån i hierarkin. De anställda får alltså själva bestämma vad de ska göra och hur arbetsuppgifterna skall lösas (Jacobsen och Thorsvik, 2008). Graden av centralisering och decentralisering kan variera mellan olika typer av arbetsuppgifter, som ska lösas i en och samma organisation. På vissa avdelningar kan centraliseringen vara stark och de anställda är bundna till ledningens beslut medan det på en annan avdelning kan vara en stark decentralisering och de anställda har stor handlingsfrihet.

Administrativ fördelning

Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) beskriver två principer för organisationsstrukturer om hur administration fördelas. Författarna kallar dem för funktions- och processperspektiven (Figur 1). Forssell och Ivarsson Westerbergs beskrivning är som följer (figur 1); funktionsperspektivet innebär, att man ser organisationen i huvudsak i två delar, en administrativ del som leder och styr den andra delen, som är produktionen. Forssell och

Ivarsson Westerberg (2014) menar, att offentligt anställda klagar över den administrativa bördan och den ökade dokumentationen samt att det går åt för mycket resurser till administrativt arbete, som tränger undan de "verkliga" arbetsuppgifterna. Administration verkar alltså inte begränsas till dem som är anställda för att administrera, utan den "sipprar ner" till dem som arbetar med kärnverksamheten ute "på golvet" (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). Processperspektivet innebär, att man ser administration som arbetsuppgifter utan hierarkiskgräns, administration är en naturlig arbetsuppgift och ingår i arbetsprocessen. Grundidén är, att administrativt arbete och produktion är sammantvinnade med varandra och att anställda i organisationer utför båda sakerna (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014).



Figur 1: Funktionsperspektivet och processperspektivet[1]

Lärande

Det kan uppkomma problem med datoranvändningen då personal har olika erfarenhet av datorer. Sebrant (2000) menar, att allt eftersom tiden går så blir användningen av datorer allt mer avspänd eftersom personalens kunskap ökar. Författaren menar även i sin studie, att det är enklare för den yngre vårdpersonalen än för den äldre. Det kan även finnas problem om man inte har en förståelse för hur, var och vad man ska dokumentera Sebrant (2000). Trots dessa problemområden finns det positiva insikter om att datoriseringen även kommer att medföra mycket positiva saker (Sebrant, 2000). Motivationen till inlärning och användandet kan avgöra hur snabbt och väl man lär sig systemet. Ellström (2010) menar, att en effektiv kompetensutveckling kräver olika faktorer för bästa resultat, såsom tid för utbildning, stöd från ledning och chefer, "eldsjälar" som brinner för utvecklingen samt att de anställda förstår betydelsen av kompetensen.

[1] Figuren är egen designad utifrån Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) figur av funktion- och processperspektivet.

Börnfelt (2009) utgår ifrån McGregors Teori X och Teori Y om anställdas motivation. Teori X utgår ifrån att människor inte vill arbeta. Den anställde tar inte ansvar för sitt arbete samt bör de anställda styras och kontrolleras i sitt arbete. Den går emot ”människans natur att växa och utvecklas” (Börnfelt, 2009:105). Teori Y utgår ifrån människors vilja att arbeta och ta ansvar samt att kunna använda sin kreativitet. Drivkrafterna här är tillfredsställelse och självförverkligande. Något som motiverar individer är just självkontroll och mål (Börnfelt 2009). Både Kock och Byström (2010) beskriver vikten av de anställdas förståelse för utvecklingen och för effekterna vid en förändring. Om personalen inte får tillräckligt med information om det positiva med utvecklingen kan det leda till motstånd. Därför är det viktigt att personalen får vara med och påverka (Byström, 2010 och Kock, 2010).

Granberg och Ohlsson (2009) skriver om Kolbs teori att hur man lär sig i en organisation har en betydelse och om att erfarenhetsbaserade lärandet ses som ett kretslopp i form av ständiga loopar. Erfarenhetsbaserat lärande utgår från att idéer väcks, formas och omformas genom individens erfarenheter. Vi konstruerar kunskap genom att vi ställs inför nya upplevelser och erfarenheter. Vi kommer aldrig att sluta lära oss nya saker. Grunden i Kolbs lärande teori är en loop av direkta upplevelser - reflektion - abstraktion - pröva, och loopen rymmer två dimensioner. Den ena dimensionen handlar om vilket sätt en individ använder för att utveckla sin kunskap som är “konkret kontra abstrakt”. Antingen utgår individen från direkta upplevelser eller genom att förlita sig på tolkning med hjälp utav abstrakta begrepp. Den andra dimensionen är att “aktivt pröva kontra reflektera”, där individen omvandlar sin kunskap genom att antingen aktivt pröva och experimentera eller genom att reflektera.

Känslan av sammanhang - en strategi för att hantera påfrestningar

Antonovsky utvecklade en teori, KASAM – känsla av sammanhang (2005). Hans tes handlar om hur vi hanterar svåra påfrestningar och om att motståndskraften beror på individens känsla av sammanhang. Upplever individen tillvaron som meningsfull, begriplig och hanterbar är motståndet till en förändring minimal. Teorins tre komponenter: meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet, skapar det som Antonovsky (2005) påstår, en känsla av sammanhang-KASAM. Detta begrepp är ett helhetstänkande och kan kombineras olika beroende på individ och situation (Antonovsky, 2005). Tangen och Conrad (2009) tolkar utifrån Antonovsky, att den komponent som är viktigast är meningsfullhet, utan den är det svårt att förlita sig på de andra komponenterna. Den komponent som är näst viktigast är begriplighet dvs. där individen i fråga ska förstå en situation. Sedan kan det vara svårt att uppehålla en hanterbarhet och söka resurser, om de andra komponenterna inte är närvarande (Tangen och Conrad, 2009). För att kunna hantera påfrestningar bör personen i fråga ha tillgång till rätt resurser eller ha tidigare erfarenhet då detta kan underlätta för personen hur denne upplever påfrestningen. Har en person för lite resurser eller erfarenhet kan påfrestningen bli hög och skapa en osäkerhet som upplevs svår att hantera. Arbetsbelastning och osäkerhet i vård och omsorg kan hanteras på olika sätt och upplevas olika av olika individer, men stress kan även uppfattas olika av en och samma person men vid olika faser i livet. Orsaker till stress kan vara allt som ska dokumenteras, omsorgen till kunderna, fler arbetsuppgifter, mindre tid och möjligheten till att utföra sina arbetsuppgifter på arbetstid. En fråga som kan besvaras i KASAM, när det gäller

hanteringsstrategier, kan vara: “Kan vi minska våra problematiska upplevelser genom att skapa en större känsla av sammanhang?” (Tangen och Conrad, 2009). En person som har hög KASAM hanterar en situation i arbetslivet bättre än den med lägre KASAM. Många individer som har hög KASAM, har fler strategier att välja mellan och har större förmåga till att hantera arbetsbelastningar och osäkerhet. Dessa individer ser utmaningen som en rolig del i arbetet och ser det som en belöning att klara av utmaningen. Det kan i framtiden styrka en individs förmåga att lösa problem och andra belastningar i arbetslivet (Tangen och Conrad, 2009). Antonovsky (2005) beskriver, hur en person med hög KASAM kan hantera en situation så att denne inte kommer till stadiet med för hög arbetsbelastning och osäkerhet vilket kan orsaka andra åkommor så som stress som kan leda till sjukskrivningar.

Antonovskys begrepp; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet kan användas för att tolka upplevelsen hos individer vid en förändring. Vi som skriver uppsatsen har valt att använda Antonovskys teoretiska förklaringar av de tre begreppen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Begriplighet: Individen har en stor nytta av att känna begriplighet vilket gör att individen har möjlighet att förstå verkligheten bättre. En individ kan utsättas för olika prövningar, motgångar eller olyckor, och har man en större begriplighet kan man förstå sammanhanget på ett annat sätt. Antonovsky (2005) menar, att begriplighet är en form av framtida tänkande där individen förväntar sig framtiden eller förutsägbara händelser, framförallt att händelserna går att förklara och förstå.

Hanterbarhet: Detta hänger både på individen, individens omgivning och de resurser som finns i dess närhet, att man som individ kan lita på de resurser som finns och inte känna att man är ett offer. Att man som person känner att med eller utan hjälp av de resurser som finns så kan man klara av de krav och de problem som man ställs inför (Tangen och Conrad, 2009). Individens resurser bygger på exempelvis familjen, vänner eller samhället och dessa förlitar man sig på om det sker oförutsedd händelse Antonovsky (2005).

Meningsfullhet: Att man som individ ser möjligheterna i stället för motgångar, att man ser det som en utmaning och inte som ett problem. Personen i fråga kan känna att det är värt att investera i tid och engagemang. Meningsfullhet är en hög motivationskomponent i begreppet KASAM enligt Tangen och Conrad (2009).

“*Framgångsrik problemhantering är med andra ord beroende av KASAM i dess helhet*”
(Antonovsky, 2005:50).

Metod

I detta kapitel kommer vi att beskriva val av metod och undersökning också tillvägagångssätt, intervjuguide, urval, datainsamling, analys, etik, reliabilitet och metoddiskussion.

Tillvägagångssätt

Redan under hösten 2014 tog vi kontakt med förvaltningen och presenterade oss och syftet med vår studie. Vi informerade om, att vi sökte frivilliga till vår undersökning. Då ingen enhet inom förvaltningen visade något intresse, så sökte vi själva under vårterminen 2015 efter intresserade avdelningar genom att skicka ut vårt PM och ett informationsbrev om vår studie. Vi fick kontakt med ett äldreboende i en kommun i Halland som visade intresse och välkomnade oss. Undersökningsmetoden vi använde var kvalitativ. Intervjuundersökningen riktade sig till undersköterskorna och deras upplevelser av sin arbetsvardag med elektronisk dokumentation. Vårt syfte med undersökningen var att synliggöra hur vårdpersonal upplever det administrativa arbetet med fokus på det som elektronisk dokumentation innebär och hur skiftet från pappersdokumentation och till elektronisk dokumentation upplevs. Vi valde intervjupersoner som använder elektronisk dokumentation. Denscombe (2012) och Ahrne och Svensson (2013) menar, att om det är uppfattningen och upplevelsen av något fenomen, som man vill studera, så är kvalitativa intervjuer en metod som rekommenderas. Metoden kan fungera som en öppen diskussion och respondenterna får tala öppet om vad de upplever och tycker om ämnet. För att få en förförståelse av elektronisk dokumentation har vi fått en genomgång av hur den fungerar och hur den ska utföras utifrån förvaltningens utbildning.

I vår undersökning har vi fått tillgång till förvaltningens intranät och dess utbildningsmaterial angående social dokumentation. Vi ville få en riktlinje om varför social dokumentation skall göras, samt vad som ska dokumenteras och hur den ska ske. Vi kommer att utgå ifrån detta för att se om undersköterskorna upplever en begriplighet i dokumentationen. Den kvalitativa undersökningen utfördes på personalnivå då det är vårdpersonalen som arbetar med elektronisk dokumentation. De åtta respondenterna arbetar som undersköterskor och har varit med under införandet av elektronisk dokumentation.

Kvalitativ metod

En kvalitativ metod är en mer djupgående aspekt på en undersökning, som kan bestå av olika delar såsom intervjuer, observationer eller dokument (Wideberg, 2002). En kvalitativ metod består inte av siffror eller tal, utan har ett verbalt fokus, som antingen är skrivande eller talande. (Backman, 2008). Eftersom det är begripligheten, hanterbarheten och meningsfullheten vi vill mäta, så anser vi, att genom semistrukturerade intervjuer får vi en bredare bild av situationen, samt att det ger oss möjligheter att anpassa frågorna och ordningen utifrån det som sägs under intervjuerna (Denscombe, 2012 och Ahrne och Svensson, 2013). Semistrukturerade frågor består av både öppna och slutna frågor, för att få en struktur med möjlighet till att föra en

öppnare diskussion (Denscombe, 2012). Vi som intervjuar har tydliga ämnen som måste tas upp men det ger oss även möjlighet till att gå lite utanför ramarna.

Intervjuguide

Ahrne och Svensson (2013) menar, att man ska fråga sig vad man vill få ut av intervjuerna, vad frågorna handlar om och vilka frågorna är skrivna för. Frågorna i Intervjuguiden har inspirerats av Antonovskys KASAM teori (2005). KASAM är utformat för kvantitativa enkätundersökningar, men vi ansåg att Antonovskys begreppsapparat, med uttrycken hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet, är det som är användbart för att fånga undersköterskornas upplevelser. Vi gjorde ett medvetet val vid utformningen av frågorna att inte ställa frågor rakt av från Antonovskys KASAM teori, då den är utformad i en kvantitativ studie. Intervjuguiden består utav frågor som är utformade efter respondenternas vardag och dess arbetsrutiner samt utifrån de verktyg, som de använder sig av för att utföra den dagliga dokumentationen (se bilaga 3). Guiden består utav ca 20 frågor med passande följdfrågor för att locka respondenterna att svara mer utförligt. Intervjuguidens mening var att hålla oss till ämnet inom vår uppsats, att inte tappa tråden eller fokuset. Efter vår första intervju fick vi gå in och ändra vissa saker som inte hade funkat eller frågor som var av samma typ och inte gav oss någon ny fakta inom vårt undersökningsområde. Genom att ha en väl arbetad intervjuguide fick vi bra med material för resultatet och användning inom analysen.

I början på intervjuguiden hade vi med bakgrundsfrågor, vi frågade efter ålder, erfarenhet av vården och varför de har valt att arbeta inom förvaltningen. Alla respondenter har yrkeserfarenhet på minst 10 år, lagt på en del utbildning utöver sin undersköterska utbildning. Med inriktning ifrån vår valda teori är det viktigt att veta varför de jobbar inom förvaltningen och varför de sökt sig dit, förståelse för jobbet, och deras arbetsuppgifter som rör dokumentation. Då personalen har en lång och bred erfarenhet får vi även en bild av hur administrationen ändras med tiden och hur den ser ut idag, viktiga aspekter om hur de upplever de arbetsuppgifter som både ökat och fått en annan innebörd.

Urval

Vi tog kontakt med en samordnare på ett äldreboende och denna hjälpte oss att finna respondenter. Vårt urval är personer som använder sig utav det elektroniska dokumentationsprogrammet. Samordnarens uppgift var att fråga de anställda om de hade intresse av att vara med i en studie om elektronisk dokumentation. För att inte bli alltför styrda av valet av intervjupersoner, valde vi att inte ge samordnaren för mycket information om vår studie. Vi ville vara säkra på att samordnaren inte skulle kunna manipulera urvalet allt för mycket. Ahrne och Svensson (2013) skriver, att det är bäst om den som själv utför studien kan göra slumpvisa urval av personerna. Detta för att vara säkrare på att urvalet inte är manipulerat i den mening att ledningen har valt ut vissa personer, som de tror kommer ge en positiv bild av förvaltningen. Men som Ahrne och Svensson (2013) skriver, så är det egna urvalet ibland inte möjligt. I vårt fall var inte det möjligt för oss att slumpa våra respondenter då vi fick hjälp av en samordnare att samordna intervjuer så att tiden passade de anställda samt att arbetsbördan

inte skulle höjas för de övriga medarbetarna undertiden respondenterna utförde intervjun. Urvalet som framkommit från samordnarens insats, blev kvinnliga fastanställda undersköterskor med lång erfarenhet och arbetat inom förvaltningen under en länge tid. åldern varierade mellan 30 - 60 år. Antal respondenter blev åtta. Eftersom intervjuerna utfördes på arbetstid, var det fast personal som hade rullande schema som alltid var på plats. Vi ansåg detta som värdefullt med deras långa erfarenhet då de varit med om både pappers dokumentation och införandet av den elektroniska dokumentationen.

Datainsamling

Vi har använt oss utav förvaltningens utbildningsmaterial för att läsa om hur förvaltningen anser, att den elektroniska dokumentationen skall utföras. I utbildningsmaterialet fick vi information om varför personalen ska dokumentera, vem/vilka som ansvarar för den sociala dokumentationen, vad som ska dokumenteras och hur det skall göras, samt avgränsningarna mellan de olika komponenterna SOL och HSL. Ahrne och Svensson (2013) förklarar vikten av att förstå sitt studieobjekt genom att lämna sitt skrivbord och studera sitt studieområde för att kunna skapa ett empiriskt material och förstå studiepersonernas situation. Vi bad därför organisationen om, att få en genomgång av deras elektroniska dokumentationsprogram för att öka vår förståelse för hur det är uppbyggt.

I vår undersökning har vi använt oss av både personliga, enskilda intervjuer och en gruppintervju. Undersökningen består utav fem enskilda intervjuer och en gruppintervju innehållande tre intervjupersoner. Fördelen med personliga intervjuer är, att forskaren kan fokusera på en och samma person och dennes åsikter och värderingar (Denscombe, 2009). Gruppintervjuer används i första hand för att få in fler personer på samma gång med mer erfarenhet och fler åsikter. I vår undersökning, gör det att undersökningen blir mer representativ i empirin (Denscombe, 2009). Ahrne och Svensson (2013) förklarar Roethlisberger och Dicksons fem regler, som de formulerade för att få höra de anställdas mening om sitt arbete och sina arbetsförhållanden i stället för att bara få “ren” information. Reglerna handlar om, att intervjuaren inte ska leda samtalet utan att lyssna tålmodigt och enbart ställa frågor för att hjälpa respondenterna att tala. Vi hade dessa fem regler i åtanke, när vi genomförde intervjuerna eftersom vi ville få fram de anställdas upplevelser av sina arbetsuppgifter, gällande den elektroniska dokumentationen. Respondenterna ska känna sig säkra och trygga i situationen och miljön ska vara avslappnad. Vi fick använda oss utav deras samlingsrum, där det var lugnt och möjligheten att stänga om sig.

Om en intervju ska spelas in, ska respondenten ha tillåtit detta samt fått information om hur det inspelade materialet kommer att användas (Denscombe, 2012). Under avsnittet om etik finns de etiska aspekterna, som man skall tänka på vid datainsamling. Under intervjun bör inte moderatorn avbryta sin respondent utan låta denne prata till punkt. Respondenten kan dock avbrytas om denne går ifrån ämnet, men enbart då (Ahrne, Et al, 2013). Vid slutet av en intervju bör sista frågan vara om respondenten vill tillägga något utöver det som diskuterats. Vid avslutet bör de som gjort intervjun tacka respondenten för dennes medverkan (Denscombe, 2012). Vårt utförande av intervjuerna startade med information om vårt område, samt en

underskrift från respondenten att denne har fått information angående vår studie samt samtycker att medverka i studien, och att respondenten får när som avbryta sin medverkan utan att motivera varför och utan negativa följder.

Intervjusituation

Vi valde att båda två skulle sitta med under intervjuerna, och för att inte missa något viktigt ställde den ena frågorna medan den andre observerade och förde anteckningar under intervjun. Innan intervjun började tog vi respondenten i hand och presenterade oss, samt informerade respondenten om undersökningens syfte. Intervjuerna skedde under arbetstid, och de gjordes på deras respektive arbetsplatser, där vi hade tillgång till både kontor och besöksrum. Respondenten fick själv välja var denne kände sig bekväm i att göra intervjun. Enligt de etiska aspekterna fick respondenten läsa igenom informationsbladet samt skriva under en samtyckesblankett. Detta förklarar vi under Etikdelen. Att få en bekräftelse från respondenten om att vi har tillåtelse att spela in intervjun, att vi försäkrar att materialet kommer att hanteras konfidentiellt, samt att vi som utför studien kommer att hålla respondentens identitet anonym är viktiga faktorer för att respondenten ska känna sig trygg med att delta (Denscombe, 2012). De första frågorna som ställdes var så kallade "lätta" frågor, som skulle få i gång själva samtalet. Vi bad respondenten att berätta lite om sin bakgrund, om sin ålder, utbildning och erfarenhet. Därefter fortsatte frågor om hur respondenten upplevde och uppfattade den elektroniska dokumentationen i arbetet, samt hur de upplevde deras arbete i förändring. Vid avslutandet av intervjun gav vi intervjupersonen möjlighet att påpeka om denne ansåg, att vi hade missat något viktigt som borde tas upp. När detta var sagt, så tackade vi intervjupersonen för att ha upplåtit sin tid till att medverka i intervjun. Intervjutiden med de sex olika intervjutillfällena varierade mellan 20 minuter och 100 minuter.

Analys av datainsamling

När intervjuerna var färdiga påbörjades transkribering, och detta gjorde vi för att det underlättar analysen av empirin. Transkribering är tidskrävande och varje inspelad timme tar fler timmar att skriva ut (Denscombe, 2013). För att underlätta transkriberingen tog vi hjälp av ett program från internet, http://otranscribe.com/. Detta underlättade transkriberingen, då vi kunde undvika att skifta mellan en ljudinspelning och textdokument samt att det fanns möjligheter att pausa/starta inspelningen, spola fram och tillbaka. För att göra citaten tydligare i resultatkapitlet har vi valt att modifiera citaten med att ta bort onödiga ord såsom, liksom, asså, men och så vidare.

Både Denscombe (2012) och Ahrne och Svensson (2013) beskriven vikten av att inte styra innehållet i intervjun eller samtalsämnet, men för att få den fakta vi var ute efter bör man styra samtalet åt den riktning som är intressant för studien. När våra respondenter började sväva ut i intervjun om sådant som inte var intressant för vår studie försökte vi styra tillbaka respondenterna till vårt område. Materialet analyserades vid fler olika tillfällen, efter intervjuerna var klara diskuterade vi vad som sas, vid transkriberingen och när vi tog ut värdefull fakta till resultatet. Vi frågade oss; vad betyder detta? vad menade hon med det här

uttalandet? Vi frågade oss också om respondenterna var oeniga om något och vad detta kunde innebära och varför.

Etik

Vi har i tidigare text tagit upp en del om etiska aspekter, vi har beskrivit att vi har informerat med informationsblad samt använt oss utav samtyckesblanket vid intervjutillfället. I informationsbladet, som vi lämnade ut enligt Informationskravet, så fanns det information om vilka vi var som skulle utföra studien, syftet med undersökningen samt vad materialet skulle användas till (Denscombe, 2009). Informationen gavs vid två tillfällen, först vid ett inledande möte med samordnaren och sedan i samband med intervjutillfället för att försäkra oss om, att respondenten hade fått både den muntliga och skriftliga informationen samt förstått denna (se bilaga 1). För att det inte skall finns någon värdering i vem som har svarat på vad, har vi valt att använda oss utav ordet respondent 1,2,3 och så vidare. Numreringen är inte i den ordning, som intervjutillfällena är utförda utan slumpvist utlottade.

När någon samtycker till att delta i en intervju ska det ske under speciella förutsättningar (Denscombe, 2012). Det ska finnas ett samtycke från den intervjuade att denne är medveten om vad syftet med intervjun är, samt att intervjupersonens ord kommer att användas i uppsatsen. Vi har använt oss utav en samtyckesblankett, som intervjupersonerna fick skriva under om att de deltog i intervjuerna frivilligt och anonymt, samt att vi får använda materialet i vår uppsats (se bilaga 2). Det material som spelades in och antecknades blir förstört vid godkännandet av denna uppsats.

Reliabilitet och validitet

I kvalitativa studier handlar reliabilitet och validitet om hur den insamlade data bearbetas på ett bra sätt. Validiteten höjs med frågor som intervjupersonerna förstår och att svaren kan kopplas till studiens syfte och teori. Reliabilitet används som mest i kvantitativa studier, eftersom den mäter hur tillförlitlig källan är och frågar sig om samma resultat skulle ha visat sig oavsett situation. Problematiken med reliabiliteten i kvalitativa studier är att det förutsätter att intervjupersonerna svarar sanningsenligt och detta kan vara svårt att veta i kvalitativa studier (Ahrne och Svensson, 2013). Frågorna i vår intervjuguide var formulerade efter undersköterskornas utbildningsmaterial och därför lätta för dem att förstå vilket innebar att de inte krävdes att respondenterna behövde ställa följdfrågor eller kräva en förklaring på våra frågor. Intervjuerna transkriberades för att minska risken med feltolkning, vilket ökar validiteten (Denscombe, 2013).

Som källa i vår studie har vi använt oss av utbildningsmaterialet, som vi fick tillgång till från förvaltningen. Vi studerade relevanta vetenskapliga artiklar inom området arbete i förändring, samtliga artiklar är peer reviewed och är hämtade från Halmstad högskolas databaser DIVA och CINAHL, samt relevant kurslitteratur i ämnet Administration, dokumentation och arbetslivet. Detta för att förstå vårt område samt ha en möjlighet att få möjlighet att förstå hur en undersköterskas arbetsuppgifter har förändrats under en tid.

Metoddiskussion

Vi valde att skapa en intervjuguide inspirerad av Forssell och Ivarsson Westerbergs bok från 2014, *Administrationssamhället* och Antonovskys (2005) begreppsteori. Detta kan ha påverkat resultatet då vi inte har använt oss utav en beprövad intervjuguide. Vi var väl medvetna om detta, men fann ingen som passade för vårt behov till syftet och för att få svar på vår frågeställning.

Vi fick en genomgång av själva systemet Magna Cura av en person från förvaltningen, innan vi gjorde intervjuerna. Med den kunskapen har vi planerat vår intervjuguide på ett annat sätt. Vi har inte behövt lägga till någon fråga, eller föra en diskussion och lägga onödig tid om själva systemet Magna Cura, utan den informationen hade vi innan vi genomförde intervjuerna. Det har så här i efterhand visat sig vara värdefullt för vår uppsats. Vår sista intervju var en gruppintervju med tre stycken personer, och att det var flera personer visste vi inte förrän vi var på plats. Det resulterade i, att vi fick modifiera vissa frågor och lägga till andra. Detta kan ha påverkat resultatet, eftersom vi hade kunnat förbered oss på ett annat sätt, till exempel ändrat i intervjuguiden så att det hade passat en gruppintervju, om vi hade fått den informationen innan träffen.

Materialet ifrån intervjuerna, som skall användas i analysen, har vi studerat många gånger och vi har diskuterat igenom materialet för att kunna se det från andra vinklar än våra egna. Våra intervjuer utförde vi på personalens arbetsplats och på arbetstid, vilket gjorde att personalen ställde upp mer än gärna på intervjuerna. Lokalen ordnade kontaktpersonen och den fanns alltså på arbetsplatsen, vilket kan ha påverkat resultatet då respondenterna kanske inte kände sig tillräckligt anonyma. Eftersom vi fick göra detta på deras arbetstid så fick ju inte personalen gå ifrån arbete mer än nödvändigt.

Resultat

I detta kapitel redovisar vi resultatet av empirin. Vi börjar med att förklara bakgrunden med vårt område, arbete i förändring. Samt hur förvaltningens utbildningsmaterial har sett ut och hur utbildningstillfällena har utförts. Vi förklarar även utifrån förvaltningens material om hur och när de anställda ska utföra den elektroniska dokumentationen, detta för att belysa hur förvaltningen anser att den elektroniska dokumentationen och utbildningen har och ska utföras jämfört med hur det verkligen utförs.
Då personalens upplevelse av förändringen i arbetsuppgiften ingår i de flesta frågor, har vi valt att inte ha en egen del om personalens upplevelse. Hela resultatkapitlet är om hur respondenterna upplever förändringen och därför kommer i nästa kapitel, analys grundas på hela resultatkapitlet och inte från en enstaka del.

Bakgrund

Studien utfördes på ett äldreboende, där de boende får hjälp med att kunna utföra dagliga aktiviteter och kunna leva ett drägligt liv utan svårigheter. De som arbetar på äldreboendet är till större delen undersköterskor, och deras arbetsuppgifter består av att ansvara för äldre personers behov av vård, omsorg, boende och aktiviteter. Som äldre eller funktionshindrad har man möjlighet till olika former av hjälp i så kallat särskilt boende eller i hemmet. Avdelningarna kan se olika ut men personalen har liknande arbetsuppgifter. De ser dock lite olika ut beroende på om man arbetar på ett demensboende, på ett boende för funktionsnedsatta eller inom hemtjänsten. Som anställd har man olika arbetsuppgifter, och förutom omvårdnad av kunderna ska även undersköterskorna se till att kunderna får mat och att de aktiveras. Det har alltid funnits krav på att dokumentera, men tidigare har det skett på papper och nu har det förändrats till att man börjat dokumentera elektroniskt i ett system som heter Magna cura.

Förvaltningens utbildning synliggör hur informationsdelningen ska gå till. Det finns ingen frekvent utbildning inom förvaltningen. År 2013 fick 250 ombud en utbildning och skulle efter denna lära vidare till sina kollegor. Det var cheferna på avdelningarna som valde vilka som skulle vara ombud vilket resulterade i att personal utan datavana blev ombud. Detta blev inte bra då de inte kunde lära ut systemet till sina kollegor, eftersom de själva knappt visste vad de gjorde. En del kollegor ansåg också, att det var jobbigt att få utbildning av en arbetskamrat. En annan kritisk faktor vid ut- och inlärningen av systemet var beroende av hur hård arbetsbelastningen för personalen var vid inlärningstillfället.

Under en vanlig arbetsdag är det den ansvarige samordnaren, som ska rapportera/läsa om vad som hänt det senaste dygnet utifrån den sociala dokumentationen så att personalen uppdateras på hur dagsläget med kunderna ser ut. Är inte samordnaren där måste personalen själva läsa i dokumentationen. En daglig uppdatering om vad som har hänt det senaste dygnet kan vara av avgörande betydelse för kunden. Informationsdelningen skall ske mellan de olika arbetspassen. De anställda har överlappande arbetstider, de har 15 minuter på sig att överrapportera till

varandra. Om den anställde har varit borta i mer än ett dygn är det dennes ansvar att läsa i systemet, om vad som skett under de dygn då denne inte arbetat.

Arbetsfördelning

Vi har belyst utifrån tidigare studier att administrationen inom vård och omsorg har ökat de senaste åren, både i fråga om karaktär och i hur mycket tid man lägger ner på den. Respondenterna påpekar, att den har ökat och att de ser det som ett problem i arbetet. Respondenterna ser det som en förändring men till det bättre, för kvalitén har ökat. Dessa anser alltså, att administrationen har lett till en förbättring då de bland annat ser en ökad säkerhet både för sig själva och för kunderna.

"[...] allting måste dokumenteras, så var det inte förr." (respondent 5).

Respondenterna påpekar, att det är fler administrativa uppgifter som har kommit till såsom statistik och andra kontroller, som ska administreras och följas upp. Därför känner undersköterskorna att de tar mycket tid i anspråk och att det ibland går ut över det övriga arbetet med kunderna. Utöver detta har arbetsuppgifter tillkommit, som att beställa varor och inkontinenshjälpmedel, och dessa uppgifter upplevs som arbetsbetungande. Respondenterna beskriver skillnaden genom att hänvisa till hur det såg ut innan. De förklarar hur medicinen delades upp tidigare samt vad en husvärdinnas uppgifter var. En husvärdinna utförde det praktiska inom boendena, beställde färdtjänst och gjorde alla beställningar. Flera av respondenterna menar, att många av de administrativa arbetsuppgifterna har gått över från administratörer och husvärdinnor till undersköterskorna. De påpekar även, att de ska utföra fler arbetsuppgifter men att tiden till att utföra dem inte har ökat, vilket kan upplevas som påfrestande.

"[...]när jag började inom vården så var det ju till och med en sköterska som la upp medicinen i medicinmuggar. Så då hade man ju bara de gamla att ta hand om. Allting annat skötte någon annan." (respondent 2).

"När jag började jobba som undersköterska, så hade vi både läkarsekreterare och kurator och vi hade en husvärdinna. Idag har man inget av de." (respondent 7).

En arbetsuppgift som dokumentation skall mer eller mindre utföras dagligen enligt vad arbetsbeskrivningen säger. Alla respondenter är överens om att det finns rutiner på olika nivåer och att dokumentationen genomförs på arbetstid men av den personal som har datavana och skriver snabbt i systemet. Respondenterna menar, att det fortfarande finns personal som är rädda för förändringen men att det även finns de, som trots att de inte har någon datavana, har tagit emot förändringen positivt.

"Sen är det ju vissa som när vi startade detta med Magna Cura att man skulle dokumentera på datorn, då hade jag ju arbetskamrater som aldrig hade startat en dator i hela sitt liv. […]dom var ju helt skräckslagna men jag kan säga så här. "[...]de två som var mest

skräckslagna har idag Ipad (läsplatta) och har liksom introducerats i IT världen. Det finns ju stor vinster med detta både i jobbet och även på det personliga planet att man faktiskt tvingas till att lära sig." (respondent 7).

Respondenterna beskriver sin arbetsdag med att de börjar och slutar sitt arbetspass med att få rapport/rapportera om vad som hänt under dagen/kvällen. Informationsdelning anses viktigt för respondenterna för att det är på detta sätt, som personalen får del av det som hänt med kunderna. Dock finns det en respondent som påpekar, att informationsdelningen kan glömmas bort då man måste gå ut på avdelningen och börja arbeta direkt. Rutiner för dokumentation finns hos alla respondenter, dock anser de att inte alla har en lika välutvecklad rutin, då en del upplever, att det är stressigt att sätta sig ner och dokumentera. En respondent menar, att hen samlar ihop allt material till slutet av arbetsdagen och dokumenterar då. En annan respondent beskriver, att det finns de ur personalen som är "rädda" för datorn och inte fått in någon rutin för att dokumentera och som kanske inte har varit inne i dokumentations- programmet och läst eller dokumenterat på över en vecka. De som är "rädda" för att använda en dator och skriva fel har en tendens att få hjälp av andra medarbetare för att dokumentera. De som inte går in och läser dokumentationen får ofta en muntlig rapport.

"[…]dom får muntlig rapport och tycker att det räcker med de och de tar sig inte tiden till att läsa eller lära sig programmet och plus att de är rädda för datorerna." (respondent 2).
"Det är mitt eget ansvar och gå och läsa. Och om det har hänt något medan jag har varit ledig." (respondent 3).

Respondenterna upplever den elektroniska dokumentationen mer positiv än pappersdokumentationen. Respondenter anser, att det känns friare att dokumentera på papper, medan andra respondenter menar, att det inte är någon skillnad på själva dokumenterandet utan enbart på utförandet. Respondenter kommenterar är, att det är lättare att läsa datorskrift än pappers dokumentation. Trots slöa datorer upplevs dokumentationen som smidig och "fantastisk".

"[…]det var friare och man slapp liksom att sitta och funderar, om hur ska jag formulera det här? Svårigheter med det är hur man skall formulera sig så att det blir så rätt som möjligt så att man inte kränker någon." (respondent 1).

"Det är mycket enklare på data. Där finns ju stavrättelse så att man kan gå in och kolla så att det är rättstavat. […] Det var ju svårt att läsa vad andra skriver ibland." (respondent 5).

Samtliga respondenter menar, att dokumenterandet kan kännas överdrivet, allt ska dokumenteras samt att man inte kan dokumentera samma aktivitet på fler kunder samtidigt utan allt måste dokumenteras enskilt på varje kund.

Tid

Vid frågan om de känner att det finns tid att utföra dokumentationen är svaren varierande. Mer än hälften ansåg att det finns tid, och är tiden knapp så finns det möjlighet att arbeta övertid. De andra respondenterna anser att tiden för dokumentation skulle vara schemalagd, medan de övriga anser att den är det. En del av personalen tycker att det finns tid lite då och då att dokumentera och att man får ta de tillfällena i akt och sätta sig.

“ [...]periodvis är det ju dötid och då har man möjlighet att sätta sig vid datorn och dokumentera, och det är ju upp till mig.” (respondent 1).

En respondent anser, att en del av personalen använder tiden ineffektivt genom att sitta och klaga istället för att använda tiden till att utföra arbetsuppgifterna. Det som tar tid med att dokumentera är, att respondenterna upplever att det varit svårt att vänja sig vid dataprogrammet. Det är dock sådant som man lär sig, och att man får låta det ta sin tid. Något som annars upplevs svårt och tidskrävande är svårigheten att formulera och skriva in rätt information på rätt ställe. I systemet Magna Cura skall man skriva in HSL och SOL på olika ställen, medan när man går in på sammanfattningen finns allting skrivet om kunden.

“Det tar ju som sagt inte så där lång stund att dokumentera eller så. Det som tar lång tid är ju att formulera sig.” (respondent 1).

“[...]det tar längre tid att dokumentera för att man är rädd för att göra fel.” (respondent 2).
Respondenterna anser, att det finns tid till att dokumentera, bara man vågar ta sig den tiden. Dock kan längden på tiden variera, men det får ta den tid det tar, menar en av respondenterna.

“En del tycker det är stressigt. Men som jag säger så behöver man inte skriva romaner utan det är ju mer stödord och sånt.” (respondent 2).

Personalen beskriver, att antingen så ber man en annan kollega att dokumentera åt en, eller så sätter sig personalen i par och dokumenterar, eller så arbetar personalen över tills de är klara. Stödet finns från cheferna att arbeta över, så att den elektroniska dokumentationen blir gjord.

“Ja det kan man nog säga. en 15 min på förmiddagen och en 15 min på eftermiddagen. Och då är det ju meningen att de ska ha med sig den bärbara datorn. [...] om det är något som vill ha hjälp med dokumentationen och sånt.“ (respondent 3).

Samtliga respondenter menar, att all personal tycker att det går åt mera tid till att dokumentera numera, men att det beror på att det dokumenteras mer nu än tidigare och för att man har större kundfokus och en större medvetenhet. Allt detta skapar en ökad kvalité. Samtliga anser, att det är viktigt att dokumentationen hinns med, och att man inte väntar med den tills dagen efter.

Ansvar och befogenhet

I samband med införandet av elektronisk dokumentationen fick all personal gå utbildning i Magna Cura [programmet som används för elektronisk dokumentation] och utöver det fick vissa utvalda ytterligare utbildning i systemet med syfte att sedan vidareutbilda och vara ett stöd för sina kolleger. Nyanställda och vikarier som börjar och ska lära sig programmet lärs upp av någon ur den befintliga personalen. Det som framkom i vår undersökning är att de i personalen som genomgick den enskilda utbildningen, skulle fungera som ett slags ombud och vara till förfogande för de andra i personalstyrkan. Hälften av respondenterna visste att det fanns någon eller några som hade gått den enskilda utbildningen.

"Två stycken på varje avdelning skickades till [utbildning]. Och sen fick de lära ut till de andra i sin tur." (respondent 7).

"Det är jättesvårt och komma ihåg vilka som var på utbildningen." (respondent 6).
"Vi har ju ombud på boendet. Nu är ju inte alla dom som är kvar här."
(Respondent 3).

Vårt resultat visar, att hälften av våra respondenter inte vet att det finns personer som är ombud på arbetsplatsen. Det är viktigt för personalen att veta, då dessa ombud ska hjälpa och vara ett stöd för den personal, som behöver hjälp med den elektroniska dokumentationen.

"Nej det har vi inte. är det nått vi är osäkra på så finns det ju alltid någon kollega som kanske kan nått som inte jag kan som hon kan, eller så. Men annars så har vi cheferna som är duktiga om det skulle vara att vi var osäkra." (Respondent 5).

Respondenterna menar att ett stöd från cheferna och ledningen är av stor vikt vid en så stor förändring som elektronisk dokumentation innebär. Största delen av respondenterna anser att de har ett väldigt bra stöd från cheferna. Respondenterna beskriver cheferna som lyhörda och att de tar sig tid till att hjälpa sin personal. En respondent anser att det är svårt att visa för både chefen och arbetskamraterna att man inte är trygg i systemet.

"Man vill inte gå till chefen och säga att man inte kan efter så lång tid och nu förväntar sig de att man skall kunna detta." (respondent 8).

För att få en bild av hur respondenternas vardag och deras rutiner kring den elektroniska dokumentationen ser ut, bad vi alla beskriva en vanlig arbetsdag. Alla respondenter ger en samstämmig bild av sin vardag och hur arbetet fungerar. När det kommer till det egna ansvaret för den dagliga dokumentationen påtalar alla respondenter, att det är en mycket viktig del i arbetet.

"Det är viktigt att när vi har vart lediga så är det ju också viktigt för oss att gå in och läsa, vad som har hänt under de här dagarna. […] För att man ger informationen som har hänt under dagen eller under natten å sen så tappas det ju bort så de är ju lite eget ansvar att gå in och läsa dokumentationen." (respondent 5).

"Nej det är jätteviktigt och att det hinns med. stannar heller kvar en 20 min eller vad det nu kan ta, för att sitta och dokumentera. Och sen så kan man skriva upp den tiden eller att man bara går hem tidigare någon dag." (respondent 6).

Det råder delade meningar bland respondenterna om på vilket sätt den elektroniska dokumentationen har bidragit till arbetet. De flesta av respondenterna ser det som en ökad säkerhet och en möjlighet till att öka kvalitén på jobbet och de ser en meningsfullhet med uppgiften. Då det ingår som en del av arbetsbetsbeskrivningen att det ska dokumenteras, så är det ett egenansvar att göra detta. Den elektroniska dokumentationen kontrolleras i annan utsträckning än då det dokumenterades i pappersform. Dokumentation har alltid ingått som en arbetsuppgift men den har ändrat karaktär. Några av respondenterna ser det som ytterligare en uppgift som tar tid från kunderna. Eftersom vi som individer reagerar olika på hur arbetsuppgiften hanteras, ser en mindre del av respondenterna att det kan bli stressigt att få in dokumentationen i arbetsvardagen. Många respondenter anser att den elektroniska dokumentationen leder till bättre struktur och att det upplevs mindre rörigt bland papperna.

"Det ser mycket proffsigare ut tycker jag. Man hanterar inte längre en massa post-it lappar, man ser inte det här, nej men det är så rörigt med lite där och lite där." (respondent 8).

"Både och, ibland är det som sagt jätte rörigt och många som larmar. ibland har jag bara lust och slänga telefon och skita i den, men det kan man ju inte göra. " (Respondent 1).

Respondenterna förstår varför det är viktigt att dokumentera. De menar, att det är både för deras skull, att "hålla ryggen fri", och för kundens säkerhet, som de anställda ska dokumentera. Respondenterna anser, att det är bra att kunna gå tillbaka och se vad som har hänt under veckan. De anser, att det är bättre att dokumentera för mycket än för lite. Tre av respondenterna har ett liknande uttryck: "har man inte dokumenterat så finns det inte".

"[...]jag tror att det är mycket för vår säkerhet." (respondent 2).

Hälften av respondenterna menar, att dokumentationen bevisar att uppgiften, som ska utföras, verkligen har gjorts och att kunden har haft möjlighet att själv bestämma om denne vill ha aktiviteten utförd eller inte. De anhöriga ska kunna se vad som har dokumenterats, samt om sjuksköterska eller annan legitimerad sjukvårdspersonal har blivit kontaktad. Dock upplever intervjupersonerna, att det kan vara svårt att dokumentera på rätt plats i dokumentationssystemet, men samtliga respondenter är även här överens om att hellre dokumentera på fel plats än att inte dokumentera alls.

"Ibland kan man tycka att det svårt och få ner alltihopa, det är ju de här med att dokumentera på rätt sätt. Och bara skriva så kortfattat som möjligt. Och det är ju en konst i sig." (respondent 8).

Lärande och datavana

De respondenter som har datavana anser sig dokumentera mer och gör de administrativa arbetsuppgifterna oftare än övrig personal. Det är också de som lär ut till andra kolleger med mindre datavana, och det är också de med datavana som är de bästa lärarna. Trots att undersköterskorna har gått utbildning i elektronisk dokumentation vid införandet, så är det ingen av dem som kommer ihåg så mycket från utbildningstillfället. Två respondenter berättar, att de upplever kolleger som mår dåligt över att de inte kan hantera datorer. Dessa kolleger vill inte fråga om hjälp, då de anser att de redan ska kunna dokumentera efter så lång tid. Så för denna personal känns den elektroniska dokumentationen som svår att hantera och stressande. Samtidigt finns det personal som upplever att dokumentationen blivit smidigare och att det är skönt att slippa alla papper som ska sitta i pärmar.

”Det är mycket enklare på data. Där finns ju stavrättelse så att man kan gå in och kolla så att det är rättstavat. [...] Det var ju svårt att läsa vad andra skriver ibland, [...]” (respondent 5).

Precis som vid andra förändringar så krävs det en inkörningsperiod och denna kan vara olika lång för olika individer beroende på erfarenhet och kompetens. När den elektroniska dokumentationen fungerar och blivit en del av rutinerna på arbetet, så kommer personalen att få tillbaka tiden till kunderna.

Analys

Arbetsfördelning

I och med att arbetet förändras konstant är centralisering och decentralisering något som ofta diskuteras inom de offentliga verksamheterna. Vi ser utifrån vårt material att de anställda har en stor frihet att fatta beslut men att det finns en viss målstyrning från ledningen, detta för att inte tappa fokus från det gemensamma målet. Dock vet vi inte graden av centralisering och decentralisering i och med att detta kan variera mellan olika typer av arbetsuppgifter, som ska lösas i en och samma organisation (Jacobsen och Thorsvik, 2008). Vi ser äldreboendet som decentraliserad, utifrån den fakta vi fått från intervjuerna. Vi har tolkat materialet från våra intervjuer att det pågår en funktionsindelning på äldreboendet. Tanken med deras organisationsstruktur är att indelningen på arbetsuppgifter ska minska dubbelarbete och att det är personalen som arbetar med kunderna som vet bäst om vad kunderna behöver. Jacobsen och Thorsvik (2008) ansåg att nackdelarna med funktionsindelning var att det kan leda till avdelningsegoism och samarbetsproblem mellan avdelningarna. Eftersom det är organisationen som har valt att förändra och att det är de anställda som får arbeta med förändringen kan det leda till motstånd menar Jacobsen och Thorsvik (2008). Detta var inget som vi har reagerat på utan anser att avdelningarnas samarbete fungerade bra och personalen hade inget ont att säga om de andra avdelningarna.

Det som framkom under intervjuerna angående administrationen inom deras yrke, och deras beskrivningar var, att det blivit mer pappersarbete, mer kontroll och mer ansvar, allt ifrån fler lösenord att komma ihåg, till fler uppgifter, som kräver mer utbildning. Detta har gett mindre tid till kunderna. Börnfelt (2009) beskrev hur en hög respektive låg arbetsdelning kunde avgöra om anställda kände meningsfullhet i sitt arbete. En lägre arbetsdelning leder till att de anställda har möjlighet att utnyttja sin uppfinningsförmåga och sitt intellekt, likaså får de en större kontroll på hur de kan utföra sina arbetsuppgifter vilket kan göra att den anställda känner meningsfullhet i arbetsprocessen.

Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) menar att offentligt anställda klagar över den administrativa bördan och den ökade dokumentationen samt att det går åt för mycket resurser till administrativt arbete, som tränger undan de “verkliga” arbetsuppgifterna. Det finns mycket som talar för ett processperspektiv i dagsläget utifrån vad våra respondenter har uttryckt. Dock förespråkar detta en tydligare funktionsindelning pga. av bristande kunskaper, de anställda har inte samma behov när kunskapen redan finns. Och på grund av osäkerheten bland de anställda förespråkas en funktionsindelning. Vi tolkar utifrån vårt material att våra respondenter upplever just detta. Vi kopplar ihop upplevelsen till Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) funktionsperspektiv, som det ser ut i dag upplever de anställda på äldreboendet att administrativa arbetsuppgifter “sipprar” ner till dem på “golvet” vilket undersköterskorna inte “är utbildade till” eller sökte jobbet för. I intervjuerna får vi blandade svar om personalen anser att det har tillkommit mer administration. En del anser att det blir för mycket administration, de ska beställa hygienmaterial, medicin, fixa schemat, beställa mat osv, arbetsuppgifter som de

hade en administratör till förr, en slags husmor som hjälpte till vid behov. Förr fanns det personal som aktiverade kunderna, nu läggs även detta på personalen. Den andra delen anser att den tillkomna administrationen gör att undersköterskorna kan ge kunderna bättre omsorg eftersom det blir en mer personlig kontakt mellan vårdare och kunder. Administrationsuppgifterna i sig har inte ökat, menar respondenterna, utan det är arbetsfördelningen som har förändrats vilket innebär att undersköterskorna utför mer administration än tidigare. De som är märkvärt är hur de anställda kan hantera den förändrade arbetsfördelningen och de nya rutinerna bakom denna.

Sebrant (2000) skrev att rutiner ger kontroll och skapar framförhållning för en organisation och dess personal. Rutinerna med informationsdelning var tydliga både i förkunskapen och bland respondenterna. Den information som delas vid varje påbörjat och avslutat arbetspass är av vikt då de handlar om kundens vardag. När respondenterna förklarade deras rutiner för dokumentation, fann vi att de gör på liknande sätt, men att den elektroniska dokumentationen skiljde sig beroende hur de kunde hantera datorn. Vi fick även vetskap om att datakunskapen skiljde sig åt mellan personalen. Då personalen inte jobbar ensamma på avdelningarna har de alltid någon att fråga eller be någon annan om att dokumentera åt en. Så länge det finns lösningar till att inte själv dokumentera har personalen möjlighet att inte behöva lära sig systemet Magna Cura eller datorn. Det som verkar ohanterbart blir hanterbart genom att samarbeta med varandra (Tangen och Conrad, 2009). Personalens möjlighet till att samarbeta gör att när det väl kommer till en avvikelse vet de mycket väl vad som gäller och följer de riktlinjer som finns. Detta för att den dokumentationen som funnits i åratal bara har bytt skepnad och inte för att den är ny för personalen. Enligt Sebrant (2000) är rutiner ett arbetsmoment som beskriver hur personalen ska göra när det blir en avvikelse. Att få sitta ostört och dokumentera var viktigt så att man inte tappar bort sig i formuleringarna, Sebrant (2000) beskrev datorns plats som en betydande del i hur smidigt dokumentationen skulle bli. Om individen kunde sitta ostört och koncentrera sig på sin nuvarande arbetsuppgift utfördes denne på ett smidigare och snabbare vis.

Tid

Personalen känner av den förändrade arbetsfördelningen vilket innebär att de administrativa arbetsuppgifterna har ökat för undersköterskorna och likt Forssell och Ivarsson Westerberg bok från 2014, har en del undersköterskor i vår studie en fallande motivation för att dokumentera och utföra andra administrativa arbetsuppgifter. Antonovsky (2005) menar att om inte en individ upplever begriplighet och meningsfullhet vid en arbetsuppgift faller motivationen och motståndet ökar från individens sida.

Tiden är en viktig aspekt i vår uppsats, eftersom våra respondenter nämner tidsbristen i arbetet som ett stort problem. Respondenterna förstår varför de ska dokumentera men anser att de ibland inte kan hantera all dokumentation, detta beror i vissa fall på okunskap i datoranvändning och okunskap i hur texten ska formuleras. Bristande kunskaper kan leda till att de anställda inte upplever hanterbarhet som även här kan leda till bristande motivation (Tangen och Conrad, 2009). För att kunna hantera detta har respondenterna hjälp av en lathund, dock är den svår att

tolka och beskriver inte varför de ska uttrycka sig på ett visst sätt. Eftersom Magna Cura är utformat att HSL och SOL ska skriva på två olika ställen, medan sammanfattningen av en kund visas allting som är dokumenterat om kunden. Detta kan leda till en mindre motivation till att skriva utförligt och korrekt eller att ens ta sig tid till att dokumentera (Forssell och Ivarsson Westerberg, 2014). En del tar hjälp av sina kollegor som kan systemet för att spara tid. Dock fallerar säkerheten när någon annan dokumenterar än den som var med vid själva tillfället som dokumentationen handlar om. Detta gör att dokumentationen och säkerheten bakom den blir bristfällig i och med att det inte är den som har vart med om avvikelsen som dokumenterar och signerar. Det var många respondenter som ansåg att det tog längre tid när den elektroniska dokumentationen infördes på arbetsplatsen, dock anser de att det var ovanan som problemet och att de mesta av det hade försvunnit. Från vår förkunskap har vi förstått att dokumentation är inget nytt inom vård och omsorg utan har pågått i flera årtionden, det är själva utförandet som har förändrats. Men alla förändringar tar olika tid beroende på hur motiverad man är som individ att lära sig och acceptera det nya (Noon, Blyton, Morrell, 2013).

Forsell och Ivarsson Westerberg (2014) tar upp i sin studie hur nedskärningarna har påverkat den offentliga sektorn vilket även våra respondenter också känner av. Nedskärningarna upplever undersköterskorna som pressande men upplever arbetssituationen som hanterbar. En del av respondenterna menar att det finns tid till att dokumentera men att den inte är schemalagd medan andra säger att det är schemalagt en kvart innan arbetspasset börjar och en kvart innan arbetspasset slutar. Noon, Blyton och Morrell (2013) menar att människor upplever tid olika, de som upplever att de har lite tid liksom för mycket tid kan uppleva arbetet som ostimulerande. Respondenterna talar om överlappningstid och överrapportering och hur de upplevs, en del av personalen upplever det som pressande då det inte finns någon egentlig schemalagd tid att dokumentera medan de andra upplever att det finns schemalagd dokumentationstid. Detta kan bero på som Noon, Blyton och Morrell (2013) skriver om att det är arbetstempot som individen har som spelar en roll om arbetsuppgiften upplevs pressande eller inte. Noon, Blyton och Morrell (2013) menar att en schemalagd tid är viktig för personalen för att de ska veta vem och när som ska arbetsuppgiften ska utföras. Likaså mena Antonovsky (2005) att medarbetaren ska kunna ha en del kontroll över sina arbetsuppgifter för att ha möjlighet till att finna de hanterbara och meningsfulla.

Ansvar och befogenhet

Respondenterna uttrycker att stödet från ledning och chefer är viktigt och att de upplever sig känna stödet, dock kan det vara svårt att uttrycka sig om den anställde har gått i två år och inte vet hur denne ska formulera sig eller starta datorn. Datorkunskapen är respondentens eget ansvar att lära sig och att utvecklas. Upplägget som presenterades från förvaltningen samt Lönn Svensson och Kokkonens (2009) studie säger, att det bör finnas en dokumentationsombudsman på arbetsplatsen som de anställda kan gå till när de behöver hjälp eller för en kompetensutveckling, detta för att hjälpa de anställda när de inte kan hantera sina dokumentations arbetsuppgifter. Vad vi kan se i resultatet så fanns det ingen tydlig dokumentationsombudsman, men enligt vår förkunskap så skulle de som gått utbildningen vara ett stöd för övriga kolleger. Det var dock ingen som insåg vad utbildningen innebar och

kommunikationen var troligen bristfällig gällande de utbildades roll. Dock avläser vi i resultatet att alla undersköterskor fick tilldelat sig en grupp samt introduktion och en utbildning i systemet. Trots bristen på utnämnda dokumentationsombudsmän finner vi inget som visar att respondenterna saknar en sådan, då de menar, att de känner att de kan fråga sina kollegor eller någon chef om det är något de anser sig behöva hjälp med.

Alla respondenterna är medvetna om det egna ansvaret när det kommer till den elektroniska dokumentationen men i verkligheten verkställs den inte på samma sätt. Det händer att personalen dokumenterar åt någon annan eller ber någon annan att göra det åt sig, eller så sitter man i grupp och dokumenterar. En av anledningarna till detta är att det finns en högre åldersgrupp som inte kan/vill lära sig den elektroniska biten med datorn. Granberg och Ohlsson (2009) förklarar Kolbs olika dimensioner om hur en individ kan välja att utveckla sin kunskap. Vi ser i våra respondenter att de är splittrade på hur de utvecklas, en del förlitar sig på sin egen tolkning av hur de lärde sig systemet medan andra provar och reflekterar och lär sig genom att aktivt försöka trots att de kanske inte gör rätt de första gångerna, medan den andra delen ger upp och låter någon annan hjälpa dom.

Lärande och datavana

Enligt vår empiri har inte mängden administration har inte ökat sen datoriseringen som Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) påstår. Men, administrationen tar upp en större del av undersköterskornas arbetstid än vad den gjorde innan. Om personalen använder de hjälpmedel som finns så ska detta underlätta de administrativa arbetsuppgifterna, vilket gör att undersköterskorna spenderar mindre tid till administration. Genom att använda hjälpmedel blir arbetssituationen hanterbar och lätt att hantera (Tangen och Conrad, 2009). Förvaltningen har upplevt att det finns mycket frustration om att programmet Magna Cura som används till social dokumentation är långsamt, programmet har använts i 2 år. Man ska lättare kunna se helheten för en kund. Sebrant (2000) skriver att “datorisering innebär att nya värderingar och kunskaper möter traditionella sätt att arbeta och att dessa ska relatera till varandra. Det är därför intressant att notera hur de olika stegen av införandet upplevs bland personalen. SoL och HSL dokumentation har alltid funnits inom omvårdnad och är därför inget nytt för vårdpersonalen. Men än i dag ser förvaltningen att det kan finnas stora kunskapsluckor om vad som ska skrivas i den sociala dokumentationen. Dock har getts flera föreläsningar om vad som ska skrivas vart, utifrån lagen. Lönn Svensson och Kokkonens (2009) skrev i sin artikel om att en förändring på en organisation kräver att man arbetar med personalens attityd och förhållningssätt till förändringen, personalen måste se meningen med förändringen.

Respondenternas motivation till att vilja lära sig det nya sättet att dokumentera var varierande, de vi intervjuade ansåg att det nya programmet var lättanvänt, men förklarade ofta att det fanns “andra” som ansåg att de inte ville lära sig. Detta troligen på grund av åldern, några var nära pensionen och ansåg att det slöseri med tid och pengar, de andra med bristande motivation som troligen har för lite kunskap om datorer överlag. Teori X individer vill inte ta ansvar eller vill inte arbeta, dessa bör styras skriver Börnfelt 2009 utifrån Mc Gregors teori. Dock tror vi inte att det är detta som är problemet, personalen vill lära sig men känner att tiden inte finns.

Personalen som har tillräckligt med kompetens att hantera en dator får sitta framför datorn medan personen som bör sitta framför och dokumentera sitter bredvid och säger åt den andra vad denne ska skriva. Detta göra att personalen blir en man kort på "golvet". För att motivera anställda att själva och bejaka sin kreativitet bör de anställda få vara med i från början och få tillräckligt med information för att ha en positiv bild av förändringen (Byström, 2010 och Kock, 2010). Det krävs, som Ellström (2010) säger "eldsjälar", de som brinner för utvecklingen och vill se den positiva delen med en förändring. De medarbetare som tar hjälp att dokumentera anser vi vara problematiskt, detta leder till att personen som sitter bredvid inte har någon möjlighet att lära sig programmet. För att lära sig något bör den anställde sitta och skriva själv, kanske få hjälp av en kunnig medarbetare som sitter bredvid och kan förklara hur man gör och varför man gör just så.

Personalens upplevelse av sammanhang

Vid själva implementeringen av en förändring är det viktigt att de anställda förstår meningen med förändringen, annars kan det leda till motstånd (Byström, 2010 och Kock, 2010). Antonovsky (2005) menar att om inte personal finner en förändring begriplig och meningsfull så kan den upplevas som en belastning, osäkerhet och mindre hanterbar. Respondenterna var tydliga med att förklara att de har fått möjlighet att successivt implementeras i elektronisk dokumentation, så det är inte det som de har upplevt vara problemet utan den ökade dokumentationen, som de har upplevt som en ökad arbetsbelastning.

Om vi ser Antonovskys (2005) begriplighet, ordet förklaras att begriplighet gör att individen har en möjlighet att förstå verkligheten bättre, att händelser går att förklara och att de förstås. För att uppnå begriplighet behöver respondenterna förståelse för arbetsfördelningen om de administrativa arbetsuppgifterna. En del respondenter menade att kunderna kunde bli lidande eftersom mer tid spenderas med administrativa arbetsuppgifter än innan när det fanns administratörer. De andra menade på att administrationen inte tog längre tid och att ju mer de lär sig systemet desto mer tid kommer de att kunna få till kunderna. Tidsmässigt ser inte alla anställda detta som ett problem utan som ett sätt att öka kvalitén på arbetet och för kunderna. De anställda får en närmare relation med kunderna vilket gör att de kan förse dem med produkter och aktiviteter när kunderna själva känner att de är i behov. De anställda förstår vikten av att vara nära sina kunder och kunna skapa en livskvalité för dem. Alla de vi har intervjuat har en förståelse för varför de ska dokumentera. Detta framkom även i Nilsson, Hansson, Ejlertsson och Troeins (2012) vetenskapliga artikel i deras resultat om KASAM. I studien upplever medarbetarna förändringen som ett orosmoment vilket gör att de har svårt att förstå vad förändringen ska leda till. Respondenterna menar på att dokumenteringen har ökat och att det går åt mer tid till detta, men att de kan förklara och förstår varför det ser ut som det gör, att det skapar större kundfokus. De anställdas begriplighet med det administrativa kan ökas med att cheferna och ledningen finnas som ett stöd och kunna förklara förändringens syfte samt hur förändringen kommer att se ut. Ansvaret som kommer med de utökade administrativa arbetsuppgifterna ses som en ökad säkerhet för både kund och anställd då allt som sker finns dokumenterat, detta tolkar vi som att det kan bidrar till att skapa begriplighet för de anställda. Vid omstruktureringen från pappers dokumentation till elektronisk dokumentation fick de flesta

anställda en utbildning i systemet för att förstå hur den nya arbetsuppgiften är utformad. Respondenterna förstår att förändringen är till för att skapa mer tid till kunderna men anser att en del behövde en grundligare utbildning, inte bara i dokumentationsprogrammet utan även i datakunskap då en del inte hade någon kunskap om datorer. För att individer ska förstå något måste de få en förklaring och kompetensutbildning på sin nivå, detta underlättar förståelsen för förändringen och kan göra att anställda är mer motiverade till att lära sig.

För att kunna hantera förändringar menar Antonovsky (2005) att en individ bör ha rätt resurser och att personen känner att denne har ett stöd bakom sig. Respondenterna upplevde de tillkomna arbetsuppgifterna som administrationen innebär som hanterbar men som en arbetsbelastning. De kände även en del osäkerhet i arbetsuppgifterna då det ibland kunde vara brist på information om varför just undersköterskorna skulle utföra uppgiften när det fanns de som hade en utbildning till att utföra arbetsuppgiften. Respondenterna upplevde att de resurser de hade till hjälp försvann i och med nedskärningar. Detta upplevdes som svårt att hantera och arbetsbetungande. Men, efter en tid hade de anställda lärt sig hur systemet fungerade och även lärt sig små knep vilket ökade deras hanterbarhet i den nya arbetsfördelningen. Respondenterna var oeniga om tiden, en del ansåg att det fanns tid till att sätta sig och dokumentera eftersom möjligheten att arbeta övertid finns. Andra ansåg att tidsmässigt inte räckte tiden till att dokumentera. Detta beror på dels på sina kunskaper om att hantera en dator och systemet samt viljan att lära sig och viljan att låta det ta tid. Våra respondenter beskrev att de upplevde en ökad arbetsbelastning både fysiskt och psykiskt när de inte hann med att dokumentera elektroniskt. De löste situationerna genom att hjälpa varandra eller att det var flera som dokumenterade. Undersköterskorna upplever inte själva arbetsuppgiften dokumentation som problematisk utan det var tiden som togs ifrån kunderna. Detta framförallt då flera kolleger gick och dokumenterade samtidigt. Den personal som blev kvar fick då utföra fler arbetsuppgifter på avdelningen själv. Antonovsky (2005) skriver att genom att skapa en större känsla av hanterbarhet bland personalen, kan det minska stressupplevelsen. Respondenterna menar att genom att hjälpa varandra med dokumentationen minskas oroskänslan över att formulera sig fel eller att skriva på fel sida. Antonovsky (2005) menar även på att en person med hög KASAM kan hantera arbetsbelastningar bättre genom att använda sig utav flera olika strategier för att hantera upplevelserna. De med hög KASAM ser utmaningar och problem som en rolig del i arbetet. Att klara av en stressig situation och lösa problem ser de som en intellektuell utmaning och känner tillfredsställelse genom att klara dessa. Då vi inte har utfört en kvantitativ studie kan inte vi mäta om personalen upplever en hög eller låg KASAM. De vi ser i vårt resultat utifrån våra respondenter i huvida de känner hanterbarhet i meningen resurser som kunskap och tid som kan göra att man hanterar osäkerhet bättre eller på annat sätt, och att de kan se nya arbetsuppgifter som en utmaning.

Personalen har en förståelse och ser en meningsfullhet till att dokumentationen utförs, det är inte bara viktig för kunden utan det handlar om säkerhet både för kunden och personalen. Antonovsky (2005) och Tangen och Conrad (2009) förklarar att en individ som ser en meningsfullhet och möjligheter i något, kan göra att personen anser att det är värt att investera tid och engagemang i förändringen och ser det som motivering. Dokumentation är ett verktyg som används varje dag för att alla ska få del i information kring kunden. Det är svårt att se en

mening i något man själv anser är svårt. I och med att en del ansåg att det blev svårare att utföra dokumentation var även meningsfullheten och motivationen bristande. Organisationsstrukturer kan se olika ut och de anställda är sällan med och beslutar i en större förändring, de har möjlighet att påverka till en viss del om hur förändringen ska införas och läras ut. Eftersom det inte organisationen som beslutade förändringen från pappersdokumentation till elektronisk var det av stor vikt att de anställda fick information om detta i ett tidigt stadie och att de fick information om vad förändringen innebar. Eftersom förändringen var funktionsbaserad för att förbättra de administrativa arbetsuppgifterna fick personalen på äldreboendet tidigt information och utbildning. Arbetsfördelningen skulle se annorlunda ut i och med att de inte längre skulle ha administratörer som skötte beställning av varor, mat och aktiviteter skulle undersköterskorna lära sig uppgiften. Som Antonovsky (2005) skriver bör en individ förstå meningen med förändringen för att motiveras till att utföra och genomföra denna. En del respondenter ansåg att dokumenteringen kunde kännas överdriven ibland och inte meningsfull. En respondent beskrev dokumentationen som svår då denne ansåg att det var svart att formulera sig eller att man kunde skriva på fel person. Det fanns tendenser bland personalen att de ansåg att det fanns ont om tid för att genomföra dokumentationen medan andra påpekade att de fanns de som använde tiden till att klaga om arbetsbelastningen istället för att använda tiden effektivt och utföra sina arbetsuppgifter. De kände ingen meningsfullhet med att lägga sin tid på att dokumentera, de upplevde det som onödigt arbete för att de troligen inte såg vikten i dokumentationens betydelse. De respondenter som vi intervjuade förstod innebörden med att dokumentera, de menar att det är för att hålla ryggen fri samt för kundens säkerhet. Många ur personalen uppskattar förändringen och anser att det är skönt att slippa alla papper som ändå bara flög runt och gick sönder.

Antonovskys (2005) tes om känsla av sammanhang handlar om hur vi som individer klarar av svåra påfrestningar, och hur motståndskraften kan påverkas beroende på just känslan av sammanhang. Förstår man inte varför eller vet hur man ska göra, är det svårt att hitta en meningsfullhet i det. För att minska motståndet bör individen uppleva tillvaron som meningsfull, begriplig och hanterbar. Respondenterna själva säger, att deras arbetsplats var tidigt med i förändringen vilket troligen skapade en större förståelse och hanterbarhet av själva förändringen. När de fick information om möjligheterna med förändringen, såg de anställda även en meningsfullhet i varför de skulle omstrukturera sitt arbetssätt med administration och dokumentation, vilket skapar en känsla av sammanhang.

Slutdiskussion

Denna undersökning baseras på litteraturstudier och intervjuer med undersköterskor på ett äldreboende i Hallands län. Syftet med undersökningen är att synliggöra hur vårdpersonal upplever det administrativa arbetet med fokus på det som elektronisk dokumentation innebär samt hur skiftet från pappersdokumentation och till elektronisk dokumentation upplevs [2013]. Nedan finns våra frågeställningar som vi ska besvara, och inom detta kapitel kommer vi även att föra en metoddiskussion och ge förslag till vidare forskning.

- Vad innebär förändringen att gå från pappersdokumentation till att dokumentera elektroniskt?
- Hur upplever personalen att elektronisk dokumentation påverkar innehållet i deras dagliga arbete?
- Upplever personalen att elektroniska dokumentationen bidrar till att skapa en känsla av sammanhang i omsorgsarbetet?

Förändringen innebär att sättet att dokumentera ändrats från pappersformen och de två pärmar, som personalen dokumenterade i, har försvunnit och ersatts av ett dataprogram, som heter Magna Cura. I programmet skall undersköterskorna dokumentera i två separata spalter. Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) -anteckningar handlar om kundens medicinska tillstånd och Socialtjänstlagen (SoL) handlar om kundens allmänna situation och andra avvikelser än de rent medicinska, såsom förändrad mattid, aktiviteter eller besök. Dessa anteckningar visas tillsammans i dokumentet på datorn för att underlätta för läsaren vid informationsdelning. Respondenterna upplever att dokumentationen tog mer tid från kunderna under det första året efter att förändringen genomförts, men att ju mer de lärt sig om programmet och att dokumentera samt att samarbetet i arbetsgruppen förbättrats så har tiden fördelats jämnare och bättre bland kunderna. Liksom Lönn Svensson och Kokkonen (2009) artikel såg respondenterna i vår studie nyttan med förändringen vilket gjorde förändringen lättare att bearbeta. Respondenterna i vår studie ser att säkerheten kring informationen om kunderna har ökat samt att det är smidigare att dokumentera elektroniskt, då det inte är några papper som försvinner eller pärmar som förläggs. Nilsson, Hansson, Ejlertsson och Troein (2012) skriver om att personalens kontroll över arbetssituationen samt stöd från medarbetare höjer förmågan att hantera det nya arbetssättet. Granberg och Ohlsson (2009) skrev att vi människor konstruerar kunskap genom att ställas inför nya upplevelser och erfarenheter. För att lära sig måste individen våga prova och reflektera. På så vis lär vi oss något nytt och får en större erfarenhet vilket underlättar hur en individ upplever en förändring och hur individen hanterar denna.

Samtliga respondenter är överens om att det har blivit bättre med den elektroniska dokumentationen än det var med pappersdokumentationen som fanns innan. Med detta menar de att säkerheten har blivit bättre nu när allting finns på samma ställe och framför allt sparas i samma system, i detta fall Magna Cura. Att personalen uppskattar den elektroniska dokumentationen i stället för pappersformen är en viktig aspekt för att man skall kunna få en förståelse för sina arbetsuppgifter, eftersom förändringar av dessa sker hela tiden under ens

arbetsliv. Det som fortfarande kan vara ett problem är datorkompetensen och rädslan att inte våga erkänna, att man har svårt att hantera datorn. Forssell och Ivarsson Westerbergs (2014) funktionsperspektiv har vi tidigare i analysen förklarat hur personalen har upplevt att de administrativa arbetsuppgifterna har sipprat ner till undersköterskorna vilket i sig är osäkra på hur arbetsuppgifterna skall utföras och har bristande kunskaper i både datorer och system. Men att personalen har med hjälp av varandra lärt sig förstå och lärt sig att hantera arbetsuppgifterna som administration innebär till att se en meningsfullhet i detta. Personalen beskriver att arbetsuppgiften känns smidigare, men att datorerna inte är i toppskick och det kan fördröja själva utförandet. Som Nilsson, Hansson, Ejlertsson och Troein (2012) beskriver om att personalens attityd är viktig för hur en arbetsplats upplevs. På äldreboendet, där vi utförde studien, råder ett bra klimat med chefer som vill att personalen ska lära sig, och som anser att det är viktigt med den elektroniska dokumentationen. Som vårt resultat och vår analys visar, har vi varit på ett äldreboende där personalen är nöjd med arbetsuppgiften och de ser, att de långsamt blir bättre och bättre på att utföra den. Ett vinnande koncept är att cheferna uppmuntrar att personalen skall dokumentera och att man ordnar praktiska möjligheter för att göra det, såsom att ge tillgång till bärbara datorer, ordnar rum där man kan sitta ostörd samt att de ger personalen den tid som det behövs för att kunna dokumentera. De artiklar vi läst med Törnvall (2013), Whittaker (2009), Nilsson, Hansson, Ejlertsson och Troein (2012), Lönn Svensson och Kokkonen (2009) och Forsell och Ivarsson Westerberg (2014) uppfattar vi som skrivit uppsatsen att det som står i artiklarna handlar om att det är administrationen som har ökat inom vården. Men när vi läser igenom vår empiri så är det arbetsfördelningen som har förändrats. Vilket leder till att mängden administration är det samma men att det är undersköterskorna som har fått ökade arbetsuppgifter i och med nedskärningar och besparingar i förvaltningen. Detta i sig kan upplevas som ökad administration, men för vilka, organisationen eller personalen?

En känsla av sammanhang handlar om en individs möjligheter att hantera en situation. När en människa utsätts för påfrestningar krävs det, att denne har både vilja och resurser för att kunna hantera situationen och för att återskapa ett välbefinnande. KASAM - en känsla av sammanhang - består av tre begrepp, meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet. Hur meningsfullhet upplevs är olika från individ till individ. Våra respondenter känner meningsfullhet i sitt arbete och i det förändrade arbetet med de administrativa arbetsuppgifterna, men på olika sätt. En del påpekade, att det blivit ett smidigare arbetssätt, andra menade att säkerheten blivit bättre och andra påtalade att omsorgerna hade blivit lättare att kontrollera både för ledningen och för de anställda själva. Respondenterna förstod vad förändringen skulle innebära, men visste också att de som hade svårt med förändringen kände oro och hjälplöshet. Att öka förståelsen [begripligheten] gör man genom att ge tydlig information och ha en bra kommunikation. Om balans mellan resurser och påfrestningar saknas, så kan detta skapa negativa känslor hos en individ. För att öka hanterbarheten, balansen mellan påfrestningar och resurser, så kan man ta hjälp av tekniska hjälpmedel, ledsagning, stöd och motivation från ledning och kollegor. De anställda, som saknade kompetens i dataanvändning, tog hjälp av sina kollegor och sökte stöd från dem när det gällde det nya arbetssättet, som den elektroniska dokumentationen innebar. Problemet var inte att de inte visste vad eller var man skulle skriva SoL och HSL, utan problemet var själva datorn. De hade inte tillräcklig kompetens för att hantera den, vilket ledde till oro och negativa upplevelser av att dokumentera elektroniskt.

I och med att de flesta respondenterna ansåg, att elektronisk dokumentation skapat möjligheter och var tidsbesparande, så hade de fått möjligheter att skapa en bättre vardag för sina kunder, då de hade mer tid till dem. Inlärningsperioden hade dock varit lång, men ju bättre de lärt sig datorn och systemet desto mer tid har de fått över till sina kunder. Personalen känner sammanhang i det förändrade arbetssättet och respondenterna beskriver att de upplever att de ser meningen med förändringen, att de förstår den samt att de kan hantera denna. Eftersom vi inte utförde en enkätstudie med Antonovsks KASAM metod, kan vi inte mäta om personalen känner en hög eller låg KASAM, utan enbart beskriva hur vi uppfattade hur personalen upplever sammanhanget efter hur de beskrev upplevelsen. Som vi förklarat ovan handlar känsla av sammanhang hur individer klarar svåra påfrestningar, vi ser att personalen klarar av med stöd av varandra och stödet från cheferna att hantera förändringen på ett positivt sätt. Och att motståndet för förändringen handlar om okunskap med datorer vilket kan förändras med rätt utbildning och stöd.

Metoddiskussion

Som vi skrev tidigare i metodkapitlet, så finns det en viss problematik kring reliabilitet och validitet i kvalitativa studier. Det förutsätter att intervjupersonerna svarar sanningsenligt. Vi hoppas, att intervjupersonerna svarade sanningsenligt, men eftersom det inte var vi själva, som valde våra intervjupersoner, så kan urvalet ha blivit vinklat till fördel för positiva synpunkter för förvaltningens del.

Vi anser, att urvalet av kandidaterna kunde ha gjorts annorlunda. Vi fick inte möjlighet att själva presentera vår undersökning för en större grupp möjliga deltagare, så vi kunde inte själva komma med synpunkter på hur urvalet av respondenterna skulle gå till. Vår kontaktperson frågade i stället vissa personer, om de hade intresse av att vara med i en undersökning och informerade inte respondenterna speciellt mycket om vår undersökning, utan det fick vi själva göra.

Eftersom vi inte har valt någon teori med en teknisk inriktning, så saknar vi detta perspektiv. Om vi hade valt det, så hade vi haft möjlighet att spinna vidare på konceptet med rädslan för dataanvändning på annat plan. Vi är medvetna om, att vi hade kunnat undersöka utifrån ett byråkratiskt perspektiv, men vi valde att försöka förstå undersköterskornas upplevelser av sin arbetssituation och hur deras arbete har förändrats. Eftersom det vi undersökt är upplevelsebaserat, så har vi byggt uppsatsen runt Antonvskys begreppsteori KASAM. Vi ansåg, att det passade bättre in på vårt syfte med uppsatsen.

Resultat hade kunnat bli annorlunda, om vi hade valt att använda oss av personal från både hemtjänst och äldreboende, eftersom deras arbetssätt har en del inriktningar som kan skilja sig åt. Dock fanns det inte något intresse från någon hemtjänstgrupp att ställa upp på intervjuer, så det gick inte att genomföra. På grund av det svala intresset fick vi inte heller möjlighet att undersöka flera olika enheter, såsom ett annat äldreboende, och vi tror, att dokumentationsarbetet upplevs olika på olika enheter. Något som hade kunnat ge vår uppsats

ytterligare en dimension hade varit, om vi haft möjlighet att jämföra olika kommuner eller förvaltningar, eftersom alla inte alltid jobbar på samma sätt. En kompletterande metod till våra semistrukturerade intervjuer hade varit, att låta undersköterskorna föra dagbok över sina känslor och sin vardag inom den elektroniska dokumentationen. Då hade vi fått ännu mer djupgående fakta och det hade möjligen påverkat vårt resultat.

Förslag från respondenter hur man kan underlätta dokumentationen

En bra och lättläst lathund skulle vara bra att ha för i dagsläget är lathunden krånglig och svår att följa. Enligt en respondent kommer det att visas filmer på deras intranät, där man kommer att visa steg för steg om hur man gör en genomförandeplan, hur man dokumenterar och skriver i Magna cura samt om skillnaden mellan SoL och HSL.

Det fanns respondenter som menade, att hemtjänstpersonal har det mycket svårare att hinna med att dokumentera än boendepersonal. Detta eftersom hemtjänstpersonal reser mycket och det finns ingen möjlighet i dagsläget att rapportera utanför förvaltningens dörrar. Därför söker förvaltningen efter mobila lösningar, men programmen synkroniserar sällan med varandra eftersom de kommer från olika företag (Android kopplar inte samman med Iphone). Man kan inte arbeta med dokumentationssystem hemma hos en kund, då det kräver anslutning till hemvårdsförvaltningens uppkoppling. Därför är det svårt att kunna dokumentera under själva hembesöken ute hos kund.

Vidare forskning

Uppsatsens bidrag till vetenskapssamhället; vi hoppas bidra med vår uppsats till en större förståelse ute bland organisationer som ska förändras och utvecklas. Vi vill belysa svårigheter med en stor förändring samt de positiva med en förändring. Vi belyser hur organisationen kan underlätta personalens hanterbarhet och begriplighet genom att låta personalen vara med från grunden så att de förstår meningen med förändringen. En ändrad arbetsfördelning kanske inte betyder att arbetsuppgifterna blir fler i organisationen, men de kan upplevas mer för de som är med i den förändrade arbetsfördelningen, så som undersköterskorna upplevde det.

Många intressanta aspekter framkom, när vi arbetade med denna uppsats. Eftersom vi inte hade möjlighet att undersöka en större area, även om det är intressant, så vill vi ta upp det här i vår diskussionsdel.

Det första vi stötte på var glappet mellan organisationen och personalen, när det gäller hur allting skall fungera ute i verksamheten. Personalen, som arbetar inne på staben, har en egen bild eller uppfattning medan personalen ute i verksamheten har en annan. Här skulle vi vilja titta på varför det är så och vad det beror på. Ett tydligt exempel på olika bilder var, när vi pratade med den person från staben, som var med i projektet av införandet av elektronisk dokumentation. Då framkom hur hen hade tänkt att det skulle fungera ute i verksamheten med ombud och utbildning på eget ansvar. Detta kontrollerades dock aldrig av staben eller av någon annan i organisationen. Vi kunde utläsa från vårt resultat, att de anställda tog sitt eget ansvar

vid dokumentationen, men vi fick ingen tydlig bild om ombud existerade eller inte. Ett så starkt arbetsansvar som att dokumentera skulle kanske ha haft en slags kontroll och följts upp.

När vi gjorde intervjuerna, framkom det många synpunkter på tidsaspekter när det gällde alla de administrativa uppgifterna som tillkommit och ändrats med tiden inom vård och omsorg. Hur mycket tid lägger undersköterskorna på administrativa uppgifter? Att göra en uppsats med den inriktningen skulle ha varit en ren kvantitativ undersökning, vilket är raka motsatsen till vår uppsats. Även denna aspekt är på individnivå men med en helt annan inriktning, och en sådan undersökning skulle kunna vara ett komplement till vår uppsats. För att spinna vidare på vår inriktning med val av ämne, så skulle man kunna titta vidare på organisationsnivån vid införandet av den elektroniska dokumentationen, eftersom vi ju har valt att undersöka på individnivån.

Eftersom förvaltningen består av så många anställda och med olika anställningsformer, såsom timanställda, fast anställda och vikariatsanställda, så skulle en annan uppsats eller undersökning kunna bygga på timanställda, som bara jobbar timmar eller under sommaren, och deras upplevelser. Deras inskolning och deras inställning till den elektroniska dokumentationen är kanske inte likadan som de fast anställda undersköterskornas, vilka vi har med i vår uppsats.
Många av våra respondenter påpekade och pratade med oss om nya idéer, som skulle kunna underlätta den elektroniska dokumentationen. Ett exempel var att schemalägga tiden för dokumentationen så det alltid finns tid för den. Den tid som är schemalagd är tiden för överrapportering mellan olika arbetslag/arbetstider, vilket är en diskussion om vad som har hänt överlag och den lägger inte någon speciell vikt vid dokumentation. En av respondenterna berättade, att när hen jobbade inom en privat omsorgsverksamhet, så dokumenterade de alltid, oavsett om det hade hänt något eller inte.

Eftersom IT branschen hela tiden förändras så kommer det alltid nya produkter och nya lösningar, som kan underlätta arbetsuppgifter såsom den elektroniska dokumentationen. Här ser vi också, att det finns möjligheter att bygga vidare utifrån vår uppsats.

Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. (1. uppl.) Malmö: Liber.

Alvesson, M. och Sköldberg, K. (2005). *Tolkning och reflektion*. Lund: Studentlitteratur AB

Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. (2. utg.) Stockholm: Natur och kultur.

Axelsson, R. (1998). *Hälso- och sjukvårdsadministration i organisationsteoretisk belysning.* Lund: Studentlitteratur AB.

Börnfelt, P-O. (2009). Arbetsorganisation. Ur Berglund, T. och Schedin, S. (Red.). *Arbetslivet.* Lund: Studentlitteratur AB

Byström, E. (2010). Effekter av kompetensutveckling. Ur Kock, H. (Red.). *Arbetsplatslärande - att leda och organisera kompetensutveckling.* Lund: Studentlitteratur AB

Denscombe, M. (2012). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna.* Lund: Studentlitteratur AB

Ellström, P-E. (2010). Forskning om kompetensutveckling i företag och organisationer. Ur Kock, H. (Red.). *Arbetsplatslärande - att leda och organisera kompetensutveckling.* Lund: Studentlitteratur AB

Edhag, O. (2000). *Omfattningen av administration i vården.* socialstyrelsen.

Forssell, A. och Ivarsson Westerberg, A. (2014). *Administrationssamhället.* Lund: Studentlitteratur AB

Forssell, A. & Ivarsson Westerberg, A. (2000). *Administrera mera! organisationsförändring och administrativt arbete*. Stockholm: Stockholms centrum för forskning om offentlig sektor, Stockholms universitet (Stockholm Center for Organizational Research, Stockholm University). Tillgänglig på Internet: http://www.score.su.se/pdfs/2000-13.pd

Förvaltningen Hallands län (2012). Social dokumentation utbildningsmaterial.

Granberg, O. och Ohlsson, J. (2009). *Från lärandets loopar till lärande organisationer*. Lund: Studentlitteratur AB

Hansen, L. (2009). Arbete och teknik. Ur Berglund, T. och Schedin, S. (Red.). *Arbetslivet.* Lund: Studentlitteratur AB

Kock, H. (2010). Kompetensutveckling på arbetsplatsen. Ur Kock, H. (Red.). *Arbetsplatslärande - att leda och organisera kompetensutveckling.* Lund: Studentlitteratur AB

Löön Svensson, A. och Kokkonen, M. (2009). Attitydförändring och nya arbetsformer för social dokumentation. *Rapport från FoU Sjuhärad Välfärd. Rapport nr 22*. Borås.

Mellström, M. (2006). *Dokumentation och rättssäkerhet inom äldreomsorgen.* Lund: Studentlitteratur AB

Nilsson, P., Hansson, I., Ejlertsson, G. och Troein, M. (2012). *Workplace health resources based on sense of coherence theory*. International Journal of Workplace Health Management, Vol. 5 Iss: 3, pp.156 – 167. http://dx.doi.org/10.1108/17538351211268809

Noon, M., Blyton, P. och Morrell, K. (2013). *The realities of work: experiencing work and employment in contemporary society*. (4. ed.) Basingstoke: Palgrave.

Sebrant, U. (2000). *Organiserande och identitet - om arbetsorganisation i geriatrisk sjukvård.* Akademitryck AB Edsbruk. Stockholm.*Hospital*. Journal of Nursing Scholarship. 41:3,s.293-300.

Söderström, J. (2013-07-07), Debattartikel. ”IT och administration har perverterat vården”. DN (Dagens Nyheter). (Hämtad 2015-04-21).

Tangen, H. och Conrad, C. (2009). *Skapa och bygga hälsa på arbetsplatsen.* Lund: Studentlitteratur AB

Törnvall, E. (2004). *Electronic nursing documentation in primary health care.* Norddic college of Caring Sciences, Scand J Caring Sci; 2004; 18, 310-317.

Wedin, M. (2013, nr 51-52, vol. 110), “*Administration stjäl tid från patienter*”. Läkartidningen. (Hämtad 2015-04-18).

Whittaker, A A. (2009). *Barriers and Facilitatiors to Electronic Documentation in a Rual.* *http://*10.1111/j.1547-5069.2009.01278.x

Övrigt

www.sr.se (2015-01-05). P1. Vetenskapsradion forum - Välkommen till administrationssamhället. Lyssnades: 2015-03-23. http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/483079?programid=1302

Bilaga 1:

Informationsbrev

Hej!
Vi heter Jana Karlsson och Lina Mårtensson, vi läser arbetsvetenskap på Halmstad högskola. Denna sista termin ska vi skriva en C-uppsats, vilket innebär att vi ska undersöka ett ämne som intresserar oss.
Vårt syfte med undersökningen är att finna vad som upplevs kan vara problematiskt med det administrativa arbete som social dokumentation innebär. Vi kommer att vilja intervjua 5-8 stycken frivilliga anställda för att öka vår förståelse om hur upplevelsen med den elektroniska dokumentationen är. Frågorna kommer att handla om upplevelsen med att utföra den elektronisk dokumentation, införandet av elektronisk dokumentation samt din synvinkel till elektronisk dokumentation. Intervjun kan ta ca en- till en och en halv timme och ditt deltagande är frivilligt.
Du får när som helst välja att avbryta din medverkan utan motivering och utan negativa följder. När uppsatsen är färdig kommer vi att dela med oss utav resultatet till er och er arbetsgivare och det empiriska materialet kommer att förstöras när studien är klar. Under hela studien är du anonym och den information du ger brukas inte av någon annan förutom vi som utför uppsatsen, Jana Karlsson och Lina Mårtensson.

Alltså:
Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.
Undersökningen kommer att presenteras i form av en uppsats vid Halmstad Högskola.
Tack för ert intresse och er medverkan!

Bilaga 2:

Samtyckesblankett **2015-04-15**

Jag har informerats om denna studie skriftligt och muntligt samt fått ett exemplar av den skriftliga informationen.
Jag samtycker härmed till att medverka i studien och jag förstår studiens syfte. Mitt deltagande är frivilligt och jag är medveten om att jag när som helst kan välja att avbryta min medverkan utan att motivera varför och utan negativa följder. De uppgifter som framkommer under intervjun kommer att behandlas på ett sådant sätt, så att min identitet inte röjs. Jag är förstådd att materialet kommer att hanteras anonymt under hela studiens gång och i det slutliga arbetet, samt att det inte kommer att användas någon annanstans förutom i denna c-uppsats. Slutligen är jag medveten om att slutversionen är offentlig.

Du kan kontakta oss på:
Jana Karlsson Mobil: 072 730 2345 Mail: jankar12@student.hh.se
Lina Mårtensson Mobil:076 222 09 83 Mail: linmar12@student.hh.se
Vår handledare på Halmstad högskola
Eivor Hoffert Pålsson, Tele: 035-16 74 31 Mail: eiho@hh.se

Deltagarens underskrift

_____

Studenternas underskrift

_____

Datum och Ort

_____

Bilaga 3:

Intervjuguiden

Bakgrund:
Dessa frågor kommer lägga en grund för vem som vi intervjuar.

1. Berätta om dig själv, din bakgrund och din utbildning och när är du född?
2. Hur länge har du arbetat på förvaltningen?
3. Hur kom det sig att du började arbeta, sökte dig till förvaltningen?
4. Vad har du för position?

Elektronisk dokumentation i arbetsvardagen:
5. Hur utför ni det dagliga arbetet? beskriv din arbetsdag.
6. Hur ser rutinerna ut för elektronisk dokumentation?
7. Upplever du att de rutinerna följs och uppmärksammas?
8. Upplever du att du finner tid till att dokumentera på arbetstid?
    Inre stress?
9. Vad finns för rutiner för informationsdelning inom arbetsgruppen inför en arbetsdag?
10. Läser du själv informationen om dina kunder eller har ni ett gemensamt morgonmöte?
11. Hur kommer dokumentation in i det dagliga arbetet?
12. Har din utbildning innehållit mycket dokumentations-lära?
13. Hur upplever du skillnaden mellan den elektroniska dokumentation och pappersdokumentationen?
    Har du upplevt några fördelar/svårigheter?
14. Hur har ditt arbete förändrats när den elektroniska dokumentationen infördes?
    Känner du ett större ansvar med elektronisk dokumentation?
    Hur ser du på säkerheten med den elektroniska dokumentationen?
    (4) Upplever du att det går åt mer tid till att dokumentera elektroniskt än med papper?
        Varför? beskriv.
15. Innebär det administrativa arbetet som elektronisk dokumentation mer problematiskt?
    Tidsmässigt/arbetsuppgiftmässigt/belastning
    (3) Upplever du att det administrativa arbetet har ökat jämfört med de senaste åren?
16. Upplever du att du kan anpassa din arbetsplats för den dagliga dokumentationen?
    (lätt tillgång till datorer, sitta ostört, smidigt dokumentationsprogram, tid)

Elektronisk dokumentation
17. Hur lärde du dig att använda de elektronisk programmet?
    Fungerade detta?
    Annat vis?
    Vet du vad som ska skrivas vart? Skillnaden på SOL och HSL?
    (SOL=Social tjänst lagen, HSL= Hälso- och sjukvårdslagen)

18. Har du en uppfattning om varför ni ska utföra social dokumentation?
19. Hur lärde du dig Magna Cura?
20. Om du inte vet hur du ska göra, hur gör du då? (Kontroll)
    Har ni någon ansvarig att kunna fråga om elektronisk dokumentation?
    Vet du vem som är ombud i frågor om elektronisk dokumentation?
    Vad gör du om inte ombudet är på plats?

Analysfrågor

1. Tycker du att ditt arbete innehåller mer administration än omvårdnad?
2. Vad betyder administration i arbetet för dig?
3. Upplever du att det administrativa arbetet har ökat jämfört med de senaste åren?
4. Upplever du att det går åt mer tid till att dokumentera elektroniskt än med papper? Varför? beskriv.

(5) Känner du att du har svårt att lämna arbetsuppgifterna, exempelvis dokumentation oklara när du går hem ifrån arbetet?

Något att tilläga utöver det vi pratat om?

Tack för din medverkan!

Lina Mårtensson

Jana Karlsson

HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se