

Mottagare
Socialnämnden

Uppdrag från SON. Kartlägga möjligheterna att med IT och AI frigöra arbetstid från främst administration inom socialförvaltningen

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner fjärde avrapportering av uppdraget.

Sammanfattning

Socialnämnden har, 2024-04-18 SON § 76, givit socialdirektören i uppdrag att, med beaktande av etiska aspekter, systematiskt kartlägga möjligheterna att med IT och AI frigöra arbetstid från främst administration inom socialförvaltningen.

Uppdraget skall avrapporteras halvårsvis till socialnämnden. Den första avrapporteringen skedde till socialnämnden 2024-10-23 SON § 178. Den andra avrapporteringen genomfördes på socialnämnden 2025-04-15 § 100. Den tredje avrapporteringen genomfördes på socialnämnden 2025-10-22 §179. Den fjärde avrapporteringen beslutade socialnämnden att flytta fram från sammanträdet i april 2026 till socialnämndens sammanträde i oktober 2026 2026-04-16 § 69. Detta blir därmed den fjärde avrapporteringen.

Inom individ- och familjeomsorgen har det under hösten 2024 startat ett projekt som förväntas kunna ge socialförvaltningen mer kunskaper och erfarenheter att med IT och AI frigöra arbetstid. Både vilka möjligheter och utmaningar som finns samt etiska aspekter kommer att kunna beskrivas.

Individ- och familjeomsorgen har sedan tidigare tagit fram en rapport som innehöll en behovsinventering samt en omvärldsbevakning. Ett flertal behov går att koppla direkt till utveckling av befintligt verksamhetssystem medan andra behov kan kopplas till digitala lösningar och förändrade arbetssätt.

Styrgruppen har utifrån rapporten tidigare fattat beslut om att gå vidare med att genomföra en prioritering av framtagna behov. En arbetsgrupp med representation ifrån Individ- och familjeomsorgen, digitaliseringsavdelningen, systemförvaltare och utvecklingsledare genomförde prioriteringen där följande områden valdes ut att testas i AI-plattformen Intric som Region Gotland har upphandlat.

- **Digital hantering och systemintegration**
Koppla sammanställd text och identifierade riskfaktorer till BBIC (barnets behov i centrum) och Kunskapsguiden hos Socialstyrelsen.
- **Manuella steg och administrativa processer**
Omformulera text till enklare språk. Sammanställa text och koppla till aktuell forskning samt säkerställa att all information är beaktad.
- **Kommunikation och informationsöverföring**
Automatisk överföring av samtal till verksamhetssystem.

Efter hand har behoven konkretiserats ytterligare vilket har resulterat i följande behov att testa med hjälp av AI-verktyg.

- **Digitalt bollplank**

Behov: Handläggare behöver stöd i att ”bolla” att relevant information i ett ärende finns med. Kan vara att jämföra insamlad information med gällande lagstiftning, BBIC, rutiner och riktlinjer.

Lösning: En AI-assistent konfigureras med kunskapssamling innehållande lagar, metodstöd och riktlinjer. Handläggaren ställer frågor till assistenten som analyserar texten/frågan, lyfter fram aspekter, kopplar till relevant metodstöd och flaggar om information verkar saknas. Assistenten anger tydliga källhänvisningar.

- **Transkribering av samtal med brukare**

Behov: Innehåll i (telefon)samtal behöver dokumenteras och föras in som underlag i verksamhetssystem (Lifecare) utan att handläggaren behöver skriva allt manuellt.

Lösning 1: Intric stödjer uppladdning av ljudfiler som automatiskt transkriberas. En AI-assistent bearbetar sedan transkriptionen och sammanfattar innehållet strukturerat. Eventuellt utifrån en mall anpassad för verksamhetssystemet (Lifecares) dokumentationskrav.

Lösning 2: Modulen AI samtalsstöd i Lifecare

- **Klarspråksassistent (Kommunikationsnätverket)**

Behov: Myndighetstexter behöver omformuleras till ett enklare och mer tillgängligt språk för klienter, utan att det faktamässiga innehållet förändras.

Lösning: En AI-assistent konfigureras med instruktioner för klarspråk och eventuellt Region Gotlands kommunikationspolicy. Handläggaren klistrar in en text och får omedelbart en omformulerad version att granska och använda.

- **Bild till text**

Behov: Handläggare behöver få information skriven på Whiteboard från möten med klienter omformulerad till dataskriven text i lämpligt format som kan föras in i verksamhetssystem (Lifecare) med rättssäker mellanlagring.

Lösning: En AI-assistent konfigureras till att kunna hantera känsliga uppgifter och/eller personuppgifter. Handläggaren laddar upp bild på Whiteboard med text och assistenten analyserar texten och presenterar den i lämpligt format i samma "stil" som skrivet på Whiteboarden. Undersöka om appen "Fota säkert" kan utgöra del i lösningen som säkert bildhanteringsprogram med möjlighet till säker mellanlagring.

Emma Eriksson verksamhetsutvecklare inom individ- och familjeomsorgen, Elvira Ekelund socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen samt Jenelle Holpers objektsförvaltare från regionstyrelseförvaltningen kommer muntligen att under sammanträdet informera om och presentera bollplanksassistenten som just nu testas inom individ- och familjeomsorgen.

Förutom en presentation av själva AI-assistenten så belyses även följande områden:

- Skapandeprocessen
- Styrkor och utmaningar
- Vidtagna åtgärder under processen
- Informationssäkerhet
- Förvaltning av assistenter framåt.

Bedömning

Socialförvaltningen bedömer att ovanstående projekt fortsatt ligger i linje med det beslut som Socialnämnden har fattat. Genom projektet får socialförvaltningen erfarenheter avseende möjligheter och utmaningar gällande automatisering av processer.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse socialförvaltningen, Uppdrag från SON - Kartlägga möjligheterna att med IT och AI frigöra arbetstid från främst administration inom socialförvaltningen, daterad 2026-09-25

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Kristina Pajuäär, administrativ chef, socialförvaltningen

Emma Eriksson, verksamhetsutvecklare, Individ- och familjeomsorgen