

Tjänsteutlåtande
Socialförvaltningen
Magnus Öberg

Till: Socialnämnden

Datum: 2026-05-18
Diarienummer: SN 2026/0038-01

Införande av AI-baserat dokumentationsstöd

Sammanfattning

Socialförvaltningen har genomfört ett pilotprojekt avseende AI-baserat stöd för transkribering och dokumentation. Resultaten visar potential för ökad effektivitet, minskad administrativ belastning och förbättrad kvalitet i dokumentationen. Det är ett nytt arbetssätt som är strategiskt betydelsefullt för nämndens verksamhet, varför det bör införas brett som arbetsverktyg.

Beslutsförslag

1. Socialnämnden beslutar att AI-baserad transkribering får användas som stöd i dokumentation och handläggning inom nämndens verksamheter där det bedöms ändamålsenligt, under förutsättning att behandlingen av personuppgifter sker i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen), lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning samt lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.
2. Socialnämnden uppdrar åt socialdirektören att genomföra införandet av AI-baserad transkribering enligt punkt 1.
3. Socialnämnden uppdrar åt socialdirektören att vid behov besluta om närmare tillämpning inom respektive verksamhetsområde, inom ramen för nämndens reglemente och gällande delegationsordning.

Ärendet

Socialförvaltningen har under en avgränsad period genomfört en pilot för att utvärdera hur AI-baserad transkribering kan användas som stöd i dokumentationsarbetet. Syftet har varit att pröva om tekniken kan minska den administrativa belastningen och frigöra mer tid för kärnverksamhet, samtidigt som dokumentationen fortsatt håller god kvalitet och uppfyller gällande krav.

Pilotprojektet har genomförts i begränsad omfattning inom delar av socialtjänstens verksamhet för att utvärdera hur AI-baserad transkribering kan

stödja dokumentationsarbetet i praktiken. Under piloten har användarna testat tekniken i skarpa arbetsituationer med manuell granskning av allt AI-genererat material innan överföring i journal eller dokumentation. AI-stödet används för att ta fram utkast till dokumentation. Det är fortsatt medarbetaren som ansvarar för granskning, bedömning och slutlig dokumentation.

Resultaten från den lokala piloten är inte statistiskt säkerställda på grund av det begränsade antalet deltagare, men det ger ändå en indikation på upplevd nytta, styrkor och utvecklingsområden. Piloten visar att dokumentationstiden i flera fall har minskat från cirka 45–50 minuter per möte till cirka 15–35 minuter per möte. Användarna uppskattar därmed en tidsbesparing på cirka 30–60 procent jämfört med tidigare arbetssätt.

Den frigjorda tiden uppges främst användas till ökat fokus och högre kvalitet i mötet med brukare och klienter. Vissa användare beskriver även att arbetssättet på sikt kan skapa bättre möjligheter till fler möten, fortbildning och andra verksamhetsnära arbetsuppgifter.

Flera deltagare upplever att möjligheten att fokusera på själva mötet har förbättrats genom att behovet av omfattande anteckningar under samtalet minskat. Upplevelsen av stress bedöms i nuläget som neutral till svagt positiv.

När det gäller kvalitet i dokumentationen upplever majoriteten att den har blivit högre eller minst likvärdig jämfört med tidigare arbetssätt. Det finns generellt ett gott förtroende för att systemet fångar samtalet korrekt. Samtidigt har piloten tydliggjort vikten av att användaren alltid granskar, kvalitetssäkrar och vid behov justerar det AI-genererade underlaget innan det används i dokumentation eller handläggning.

Den samlade bedömningen från deltagarna är att AI-baserad transkribering utgör ett bättre stöd för dokumentation än tidigare arbetssätt och att nyttan bedöms kunna öka ytterligare när arbetssättet blir mer etablerat i verksamheten. Majoriteten av användarna uppger även att de skulle rekommendera lösningen vidare, **bilaga 1**.

Liknande erfarenheter har även redovisats från andra kommuner som genomfört piloter med AI-baserad dokumentation inom socialtjänst och hemsjukvård, **bilaga 2**.

Förvaltningens slutsatser

Sammantaget visar piloten att AI-baserad transkribering kan utgöra ett användbart stöd i dokumentationsarbetet inom delar av socialtjänstens verksamheter. Erfarenheterna visar samtidigt att ett eventuellt breddinförande behöver ske successivt och följas upp löpande, med tydliga riktlinjer för granskning, informationssäkerhet, utbildning och användning.

Användningen förutsätter att rättsliga, organisatoriska och tekniska krav är uppfyllda.

Särskilt viktigt är att:

- personuppgifter behandlas enligt GDPR och övrig relevant lagstiftning,
- användningen sker med tydliga riktlinjer
- medarbetare utbildas i arbetssättet
- AI-genererat material alltid granskas manuellt innan det används i dokumentation
- införandet sker stegvis och följs upp löpande

Tekniken kan bidra till minskad administrativ belastning, ökat fokus i mötet med brukare och klienter samt mer strukturerad och enhetlig dokumentation. Erfarenheterna från piloten visar att arbetssättet kan frigöra tid från dokumentation till mer verksamhetsnära arbete, samtidigt som kvaliteten i dokumentationen kan bibehållas eller förbättras.

Finansiering och omfattning behöver hanteras inom ramen för införande av arbetssättet, inklusive val av avtalsform, licensmodell och eventuell upphandling. Eventuella kostnader ska vägas mot förväntade nyttor i form av minskad administration, förbättrad arbetsmiljö och ökad tid för kärnverksamhet.

Tidplanen för ett fortsatt införande bör utformas stegvis. Inledningsvis bör införandet omfatta de verksamheter där behovet och nyttan bedöms vara störst. Därefter bör användningen utvärderas innan eventuell fortsatt breddning till fler verksamhetsområden. Vid ett fortsatt införande bör även berörda verksamheter involveras i arbetet med rutiner, utbildning och uppföljning.

Barnkonsekvenser har beaktats genom att användningen av AI-baserad transkribering kan bidra till bättre fokus i möten med barn, unga och vårdnadshavare samt mer sammanhållen dokumentation. Samtidigt kräver användningen särskild försiktighet vid behandling av känsliga personuppgifter och vid dokumentation som rör barn och unga.

Mot denna bakgrund föreslår förvaltningen att nämnden beslutar att AI-baserad transkribering får användas som stöd i dokumentation och handläggning inom socialtjänstens verksamheter där det bedöms ändamålsenligt, under förutsättning att användningen sker i enlighet med gällande lagstiftning, interna styrdokument och fastställda rutiner.

Bilagor

1. Rapport – Utvärdering av pilot med AI-baserad transkribering vid Socialförvaltningen i Österåkers kommun 28 april 2026
2. Rapport - AI-dokumentation inom socialtjänst och hemsjukvård, Erfarenheter och resultat från Eslövs kommun.

Mona Bakhshi Poor
Socialdirektör

Josefin Bandh
Avdelningschef

Verification

Document ID 09222115557581115720

Document

Tjut SN 2026_0038-01 Införande av AI-baserat dokumentationsstöd
Main document
4 pages
Initiated on 2026-06-16 11:21:57 CEST (+0200) by Katarina Jupén Morell (KJM)
Finalised on 2026-06-16 14:23:08 CEST (+0200)

Initiator

Katarina Jupén Morell (KJM)
Österåkers kommun
Company reg. no. 212000-2890
katarina.jupenmorell@osteraker.se

Signatories

Mona Bakhshi Poor (MBP)
mona.bakhshipoor@osteraker.se
Signed 2026-06-16 14:23:08 CEST (+0200)

Josefin Bandh (JB)
josefin.bandh@osteraker.se
Signed 2026-06-16 11:23:04 CEST (+0200)

This verification was issued by Scrive. For more information/evidence about this document see the concealed attachments. Use a PDF-reader such as Adobe Reader that can show concealed attachments to view the attachments. Please observe that if the document is printed, the integrity of such printed copy cannot be verified as per the below and that a basic print-out lacks the contents of the concealed attachments. The digital signature (electronic seal) ensures that the integrity of this document, including the concealed attachments, can be verified by tools such as Adobe Reader.

