

Rapport – Utvärdering av pilot med AI-baserad transkribering vid Socialförvaltningen i Österåkers kommun 28 april 2026

1. Bakgrund och syfte

Socialförvaltningen har genomfört en begränsad pilot med AI-baserad transkribering som stöd i dokumentationsarbetet. Piloten har genomförts med verktyget Tandem.

Syftet med piloten har varit att undersöka hur AI-baserad transkribering kan påverka tidsåtgång, arbetsmiljö, dokumentationskvalitet och användbarhet i det dagliga arbetet.

Piloten har också syftat till att ge förvaltningen ett underlag inför ställningstagande om fortsatt användning och ett eventuellt bredare införande.

2. Genomförande, metod och avgränsning

Piloten har medvetet genomförts i begränsad omfattning för att pröva arbetssättet kontrollerat och i linje med principerna om dataskydd som standard och inbyggt dataskydd enligt GDPR. Avgränsningen har gjort det möjligt att utvärdera nytta, risker och behov av rutiner innan ett eventuellt bredare införande övervägs.

Underlaget bygger på deltagarnas återkoppling, uppskattningar av tidsåtgång samt erfarenheter från praktisk användning i verksamheten. Resultaten ska ses som indikativa och inte som en fullständig effektutvärdering.

Eftersom antalet svarande är begränsat är resultaten inte statistiskt säkerställda. De bör därför tolkas med viss försiktighet. Samtidigt ger återkopplingen en relevant indikation på upplevd nytta, styrkor och utvecklingsområden.

AI-stödet har använts för att ta fram utkast till dokumentation. Det är fortsatt ansvarig medarbetare som granskar, justerar och godkänner innehållet innan det används i journal, dokumentation eller handläggning.

3. Sammanfattande resultat

Piloten visar sammantaget att AI-baserad transkribering kan utgöra ett användbart stöd i dokumentationsarbetet.

De viktigaste iakttagelserna är:

- dokumentationstiden minskar i de testade användningsfallen
- användarna upplever bättre fokus i mötet med brukare och klienter
- dokumentationskvaliteten bedöms som högre eller likvärdig jämfört med tidigare arbetssätt
- verktyget upplevs som lätt att använda
- introduktion av nya användare bedöms kunna ske relativt snabbt
- fortsatt användning förutsätter tydliga rutiner för granskning, kvalitetssäkring och informationssäkerhet

4. Tidsbesparing

En av de tydligaste effekterna i piloten avser den tid som läggs på dokumentation efter möten.

Deltagarnas återkoppling visar följande uppskattning:

- Dokumentation före Tandem: cirka 45–50 minuter per möte
- Dokumentation med Tandem: cirka 15–35 minuter per möte
- Uppskattad tidsbesparing: cirka 15–30 minuter per möte

Det motsvarar en uppskattad tidsbesparing på cirka 30–60 procent jämfört med tidigare arbetssätt.

Tidsbesparingen varierar beroende på typ av möte, ärendets komplexitet och användarens vana vid arbetssättet.

5. Påverkan på arbetssätt och arbetsmiljö

Den tid som frigörs genom snabbare dokumentation uppges framför allt kunna användas till ökat fokus och högre kvalitet i mötet med brukare och klienter.

Deltagarna beskriver även att arbetssättet i viss utsträckning kan skapa bättre förutsättningar för fler möten, fortbildning och andra verksamhetsnära arbetsuppgifter.

Flera deltagare uppger att de i högre grad kan vara närvarande i samtalet eftersom behovet av löpande anteckningar minskar. När det gäller upplevd stress visar återkopplingen i nuläget en neutral till svagt positiv påverkan.

Sammantaget indikerar piloten att nyttan inte enbart är kopplad till minskad tidsåtgång, utan även till förbättrade förutsättningar för kvalitet i mötet.

6. Dokumentationskvalitet

Majoriteten av deltagarna upplever att dokumentationskvaliteten är högre eller likvärdig jämfört med tidigare arbetsätt. Det finns också ett generellt förtroende för att verktyget fångar samtalet på ett korrekt sätt.

Samtidigt visar piloten att AI-genererad text alltid behöver granskas, kvalitetssäkras och vid behov justeras av ansvarig medarbetare innan den används i journal, dokumentation eller handläggning.

AI-stödet ska därmed ses som ett verktyg för att ta fram utkast till dokumentation. Det ersätter inte medarbetarens professionella bedömning och innebär inte automatiserad dokumentation eller automatiserat beslutsfattande.

AI-genererat underlag ska inte i sig betraktas som slutlig dokumentation. Det är först efter medarbetarens granskning, justering och överföring till verksamhetssystemet som dokumentationen blir en del av ordinarie journal- eller ärendehantering.

7. Användbarhet och införande

Verktyget upplevs generellt som lätt att använda. Deltagarna bedömer att en ny användare kan introduceras till arbetssättet på cirka 30–60 minuter.

Support och onboarding har fått goda omdömen, både tekniskt och verksamhetsmässigt. Detta indikerar att införandetröskeln är relativt låg, under förutsättning att användarna får tydliga instruktioner och stöd i det praktiska arbetssättet.

Det finns även en uppfattning om att nyttan kan öka ytterligare över tid när arbetssättet blir mer etablerat och användarna blir mer vana vid verktyget.

8. Omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte

Förvaltningen har inom ramen för arbetet även haft erfarenhetsutbyte med andra kommuner som genomfört liknande piloter med AI-baserad transkribering, bland annat Eslövs kommun.

Eslövs kommun genomförde under perioden december 2025 till april 2026 en pilot med AI-stödd dokumentation inom biståndshandläggning, hemsjukvård och individ- och familjeomsorg. I Eslövs utvärdering redovisas bland annat minskad dokumentationstid, ökat fokus i mötet med brukare och klienter, minskad upplevd stress och hög användaracceptans.

Eslövs kommun konstaterar samtidigt att ett framgångsrikt införande kräver målgruppsanpassning, fortsatt arbete med mallar, utbildning och

förändringsledning. De lyfter också fram att AI-genererade utkast alltid kräver mänsklig granskning och att nyttan kan variera mellan olika roller och verksamheter.

Dessa erfarenheter ligger i huvudsak i linje med förvaltningens egna iakttagelser från piloten. Omvärldsbevakningen stärker därmed bilden av att AI-baserad transkribering kan vara ett användbart stöd i dokumentationsarbetet, under förutsättning att införandet sker kontrollerat, stegvis och med tydliga rutiner.

Förvaltningen har även följt nationell vägledning och utveckling inom området, bland annat från DIGG och IMY. DIGG:s vägledning för generativ AI inom offentlig förvaltning betonar vikten av tydlig styrning, riskbedömning, informationssäkerhet och mänsklig kontroll. IMY:s arbete, bland annat inom ramen för innovationssandlåda kopplad till transkribering inom socialtjänsten, har beaktats i arbetet med konsekvensbedömning, informationsklassning och rutiner för användning.

9. Skyddsåtgärder och förutsättningar

Parallellt med piloten har förvaltningen arbetat med konsekvensbedömning avseende dataskydd, informationsklassning och bedömning av organisatoriska och tekniska skyddsåtgärder.

Följande förutsättningar bedöms vara centrala vid fortsatt användning:

- mänsklig granskning av allt AI-genererat material
- begränsad och ändamålsenlig användning
- tydliga rutiner för när och hur verktyget får användas
- behörighetsstyrning och loggning
- säker hantering av personuppgifter
- personuppgiftsbiträdesavtal och avtalsmässiga krav på leverantören
- utbildning av användare
- rutiner för information till brukare, klienter och andra berörda

Vid fortsatt användning behöver det finnas tydliga rutiner för hur brukare, klienter och andra berörda informeras om användningen av AI-baserad transkribering.

10. Risker och åtgärder

Iakttagen risk	Föreslagen åtgärd
Fel eller brister i AI-genererat utkast	Obligatorisk mänsklig granskning och kvalitetssäkring
Otydligt ansvar mellan AI-stöd och medarbetare	Tydliga riktlinjer, utbildning och ansvarsfördelning

Behandling av känsliga personuppgifter	DPIA, informationsklassning, PUB-avtal och tekniska skyddsåtgärder
Varierande nytta mellan verksamheter	Stegvis införande och prioritering där nyttan bedöms vara störst
Bristande användarstöd	Onboarding, support och löpande uppföljning
Otydlig information till brukare och klienter	Rutiner för information och transparens vid användning

11. Iakttagelser inför fortsatt införande

Piloten visar att ett fortsatt införande bör ske stegvis och kontrollerat. Följande områden bedöms vara särskilt viktiga att hantera:

- tydliga rutiner för granskning och kvalitetssäkring av AI-genererad text
- tydlig ansvarsfördelning mellan AI-stöd och medarbetarens professionella bedömning
- utbildning och stöd till användare
- informationssäkerhet och hantering av personuppgifter
- löpande uppföljning av nytta, kvalitet och risker
- anpassning av arbetssätt och mallar utifrån olika verksamheters behov

Ett fortsatt införande bör i första hand prioriteras till de verksamheter där dokumentationsbördan är hög och där nyttan bedöms vara störst.

12. Uppföljning

Vid ett fortsatt införande bör användningen följas upp löpande. Uppföljningen bör omfatta:

- faktisk användning och användningsgrad
- upplevd nytta för medarbetare
- påverkan på dokumentationstid
- dokumentationskvalitet
- arbetsmiljö och fokus i mötet
- behov av support och utbildning
- avvikelser eller incidenter kopplade till informationssäkerhet eller personuppgiftsbehandling
- behov av justering av rutiner, mallar eller arbetssätt

Uppföljningen bör användas som underlag för beslut om eventuell fortsatt breddning till fler verksamhetsområden.

13. Samlad bedömning

Förvaltningens samlade bedömning är att piloten visar att AI-baserad transkribering kan vara ett användbart stöd i dokumentationsarbetet.

Resultaten indikerar framför allt potential till minskad dokumentationstid, ökat fokus i mötet med brukare och klienter samt bibehållen eller förbättrad dokumentationskvalitet.

Samtidigt behöver resultaten tolkas med försiktighet eftersom piloten varit begränsad. Ett eventuellt fortsatt införande bör därför ske stegvis, med tydliga rutiner för granskning, informationssäkerhet, utbildning och löpande uppföljning.

Förvaltningen konstaterar även att området utvecklas snabbt och att såväl funktionalitet som arbetssätt förändras löpande. Det innebär att ett eventuellt införande behöver följas upp och utvärderas kontinuerligt.

Piloten ger därmed ett relevant underlag för att överväga nästa steg i ett eventuellt bredare införande, förutsatt att detta sker i enlighet med gällande lagstiftning och interna riktlinjer.