

SMARTARE DOKUMENTATION MED AI

ÅSE LINNERBÄCK

Biträdande social- och äldredirektör



LÖSNING

Med hjälp av AI transkriberas telefonsamtal med kunder så att socialsekreteraren får ett förslag på journalanteckning som kan justeras och sen kopieras in i verksamhetssystemet.

Socialsekreteraren kan fokusera på samtalet och lägga mindre tid på dokumentation.

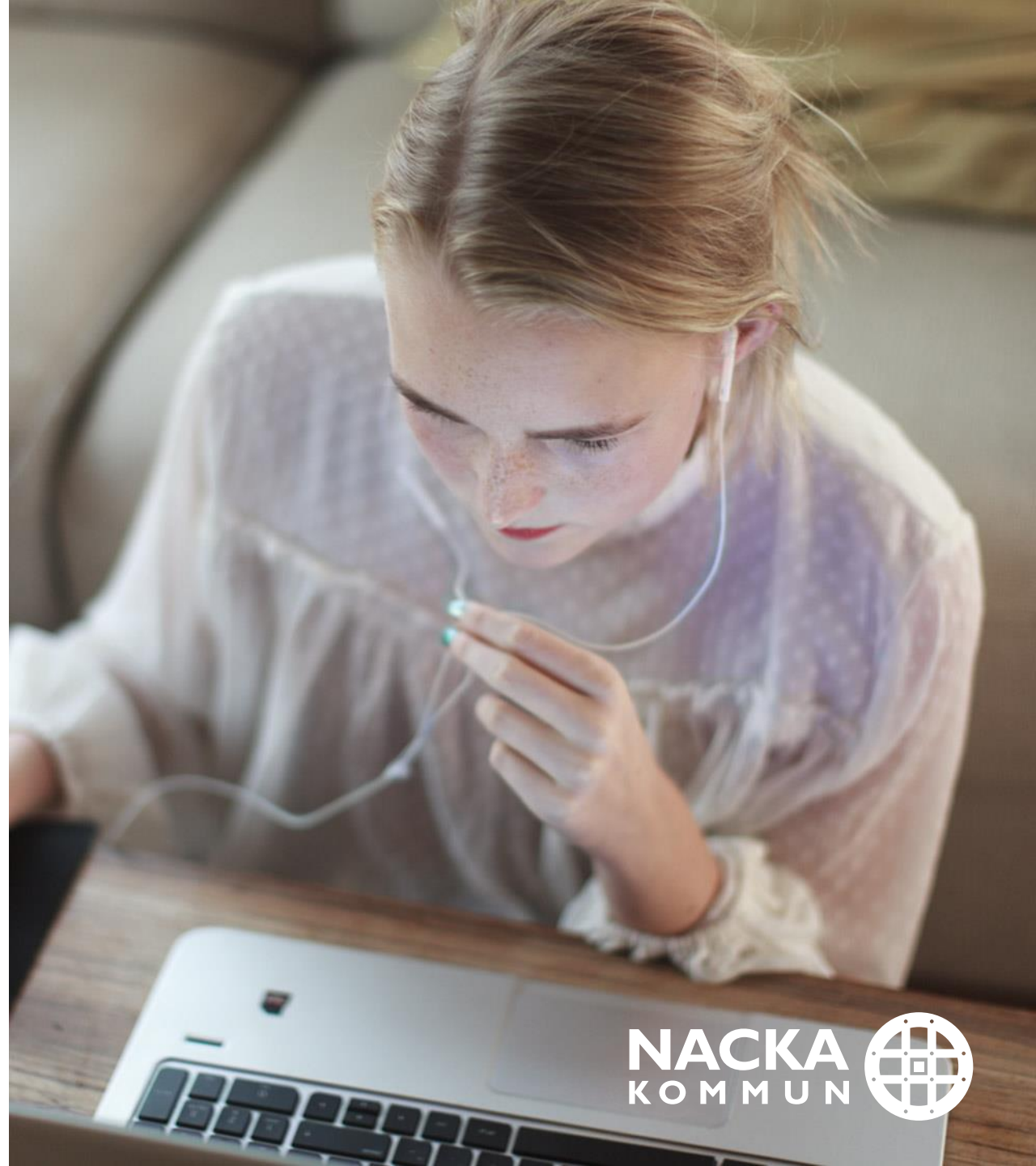
DOKUMENTATIONSSKYLDIGHET I 4 KAP 3 § SOL

- Anmälningar
- Ansökan
- Utredningar
- Beslut
- Vårdplan
- Journalanteckningar

Syfte med dokumentation

- Rättssäkerhet
- Kvalitet och uppföljning
- Insyn och kontroll

All handläggning och dokumentation
görs i vårt **verksamhetssystem!**



BEFINTLIG SYSTEMLEVERANTÖR

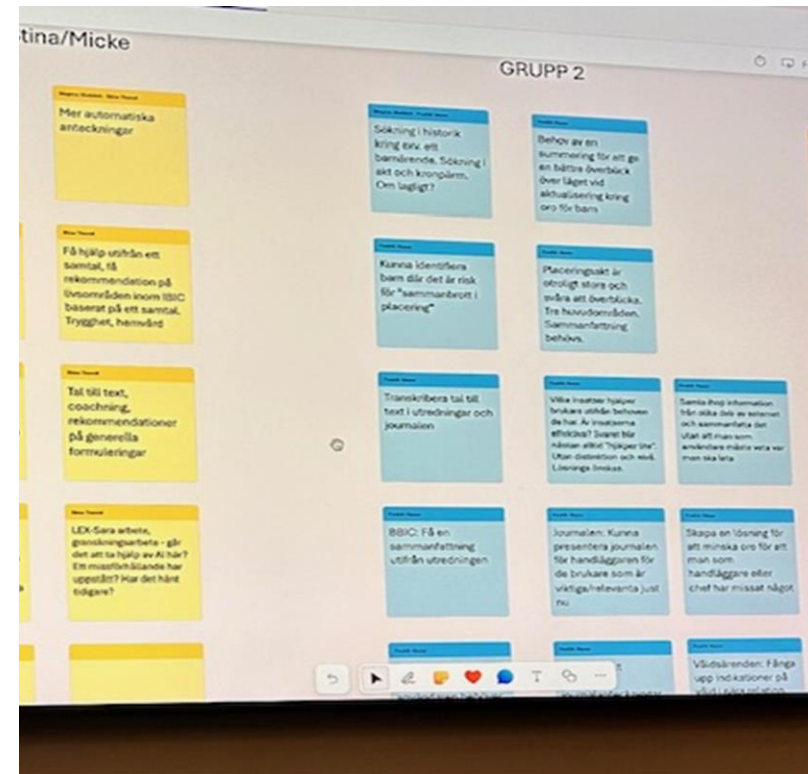
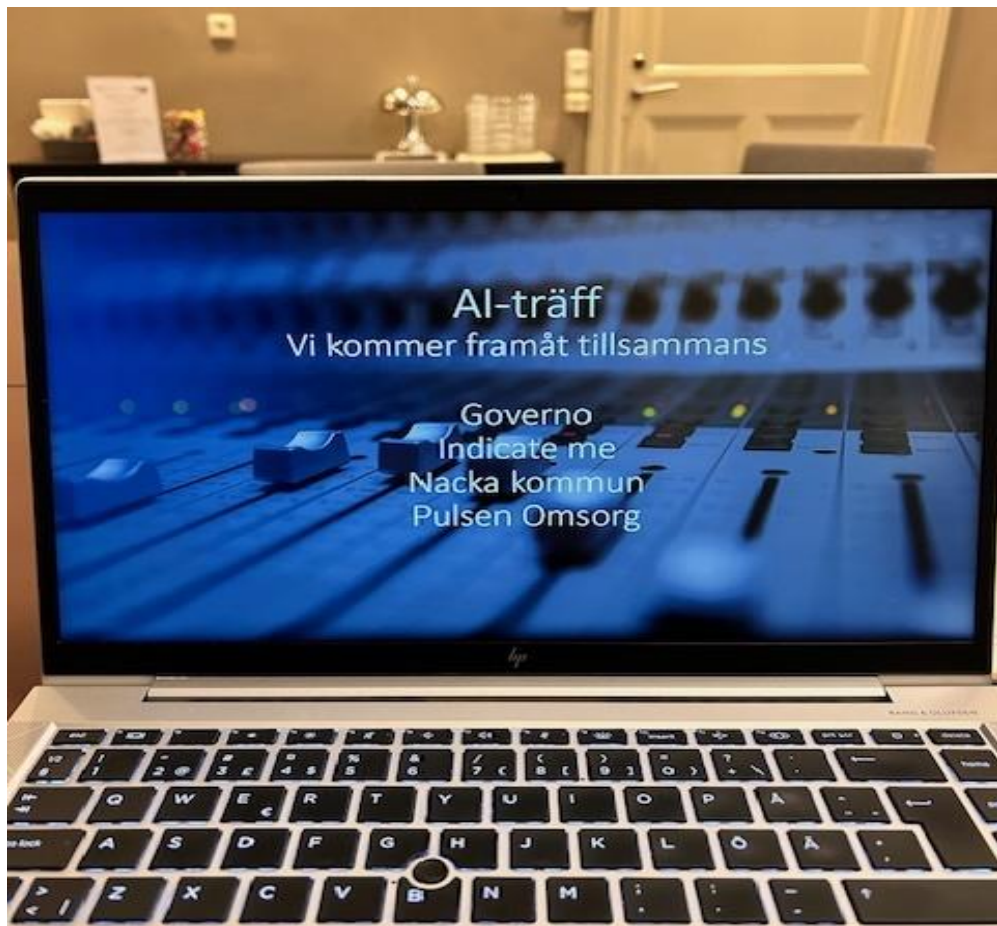
Pulsen omsorg AB

Nytt avtal med möjlighet till lång avtalstid
Gott partnerskap och dialog



HUR RESAN BÖRJADE...

AI-TRÄFF MED VÅR
SYSTEMLEVERANTÖR PULSEN OMSORG



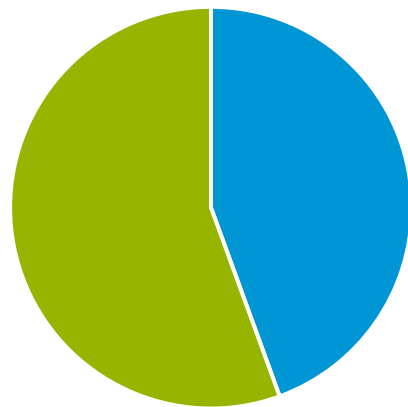
MASSA IDÉER MED AI ATT ARBETA VIDARE MED....

AI-drivet Stöd för Socialtjänsten



PULSEN OMSORG
TEKNIKUTVECKLING I MÄNSKLIGHETENS TJÄNST

Använd arbetstid



■ Klientarbete ■ Dokumentation



Dokumentationsskyldighet - journalanteckning

Handläggning av ärenden som rör enskilda ska enligt lag dokumenteras.



SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Journalanteckningar som görs i samband med ett möte med den enskilde eller ett möte med flera personer bör begränsas till uppgifter om vilka personer som har deltagit vid mötet, vilka frågor som i huvudsak har behandlats och vad mötet har resulterat i.

Journalanteckningar som görs i samband med telefonsamtal och elektroniska meddelanden bör begränsas till uppgifter om vem som har tagit kontakt, i vilket syfte och vad som i huvudsak har kommit fram.

SMARTARE DOKUMENTATION

- Handläggning av ärenden som rör enskilda ska dokumenteras. Det ska utvisa beslut och åtgärder i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Dokumentation = kunskap

- Minska arbetstiden som läggs på dokumentation och frigöra mer tid till mer värdeskapande arbetsuppgifter.

Uppskattad minskning av arbetstid ca 20
minuter per journalanteckning

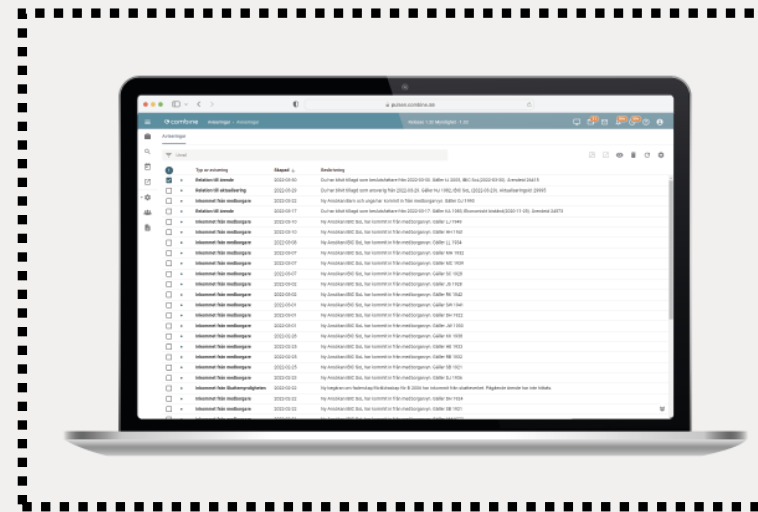


Transkriberade samtal med förslag till sammanfattning

AI-verktyget är direktkopplat till kommunens telefonsystem. Efter avslutat samtal kan du logga in med BankID i SAM och få en föreslagen summering av samtalet. Du kan direkt i SAM göra de ändringar som du tycker är nödvändiga innan du för in dem i verksamhetssystemet.



Samtal



Combine

.....> Transkribering

.....> Sammanfattning

Utvärdering samtalstester

- 23 utvärderingar gjorda av socialsekreterare September 2025
- 4 olika manus har använts
- 10 socialsekreterare har testat





Resultat (medelvärden skala 1–4)

Kriterium	Medelvärde
1. Sammanfattningen innehåller vilka som deltagit i mötet	3,48
2. Sammanfattningen innehåller vem har tagit kontakt	3,04
3. Sammanfattningen innehåller information om i vilket syfte samtalet genomförs	3,65
4. Sammanfattningen innehåller information om vilka frågor som behandlats	3,74
5. Sammanfattningen innehåller information om vad samtalet resulterat i	3,48
6. Sammanfattningen är kortfattad	3,50
7. Sammantagen bedömning av den genererade sammanfattningen utifrån samtalet som genomförts	3,17

RESULTAT

1

2

3


4


3,4


HUR DET SER UT I SAM?

Okänt samtal
2025-09-29 11:21

[↻ Visa originaltext](#)

 **Kort sammanfattning**
Ej redigerad

 **Generell sammanfattning**
Ej redigerad

 **Detaljerad sammanfattning**
Ej redigerad

Deltagare
Samtalet fördes mellan Anna, familjebehandlare, och Marcus inom socialtjänsten.

Bakgrund
Anna ringer för att göra en orosanmälan gällande en fjortonårig pojke, Elias.

Huvudsakliga frågor
Samtalet rör Elias höga skolfrånvaro, social isolering och brist på kommunikation med sina föräldrar. Det diskuterades även om det finns tecken på psykisk ohälsa och vilka insatser som skulle kunna hjälpa Elias.

Resultat eller slutsatser
Elias har under sex månader eskalerat sin skolfrånvaro och isolerar sig i sitt rum. Han släpper inte in någon och svarar knappt när hans föräldrar försöker prata med honom. Skolan har noterat att han verkar nedstämd och ofokuserad. Det finns inga kända vuxenkontakter utanför hemmet och skolan.

Åtgärder och behov
Socialtjänsten kommer att registrera anmälan, göra en bedömning av situationen och eventuellt påbörja en utredning. Vid behov kommer de att kontakta Anna för ytterligare information. Anna föreslog professionellt stöd genom BUP eller en kontaktperson.

Kontaktuppgifter
Anna: 08-7183012.

NYTTAN MED SMARTARE DOKUMENTATION

- Frigör tid till mer värdeskapande arbete
- Mer närvarande i mötet med kund
- Förbättrar kvaliteten på journalföringen
- Mer attraktiv arbetsgivare

**”Vi människor kan inte abdikera från
ansvaret bara för att AI gör något.”**



EFFEKT MÅL



Ökat fokus på kund

i kundmöten genom att socialsekreterare inte behöver dokumentera - mötet spelas in och bearbetas av AI-funktionen.



Ökad kvalitet, likabehandling och rättssäkerhet

genom att AI-funktionen neutralt transkriberar och summerar mötet till ett journalanteckningsförslag.



Ökad attraktivitet för Nacka som arbetsgivare

då medarbetare kan ägna sig åt mer utvecklande och stimulerande arbetsuppgifter.

ERA KOMMENTARER

”Allt det väsentliga i oron som vårdnadshavaren hade kom med på ett bra och tydligt sätt.”

”Sammanfattningen var nästan bättre med AI än om man skrivit själv.”

”Både den korta, generella och detaljerade sammanfattningen är bra och korrekt.”

”Allt det väsentliga i oron som vårdnadshavaren hade kom med på ett bra och tydligt sätt.”

ERA KOMMENTARER

”Sammanfattningen hade kunnat vara än mer sammanfattad. Den längre varianten är i princip ordagrann från samtalet och inte till någon hjälp.”

”Den känns svamlig och inte så snabb att använda när utredningen ska sammanställas.”

”Skriven i jag-form, vilket behöver ändras. Också bekräftelsen på att jag har mottagit samtalet behöver tas bort.”

AI-VERKTYGET – NULÄGE

- Ca 90 **socialsekreterare** har idag tillgång till SAM
- Verktuget används inom:
 - Barn och familj
 - Familjerätten
 - Vuxen

Verksamheternas **upplevelse:**

- **Positiv inställning** och förväntansfulla
- **Enkelt att se nyttan** i arbetet
- Upplevs som **lätt att använda**



NÄSTA STEG I TEKNIK

UPPDATERINGAR NUVARANDE TEKNIK:

- Uppdatera prompten -> Förbättra summeringarna
- Uppdatera AI modellen -> Förbättra summeringarna
- Utöka GPU kraften -> Snabbare transkribering

FRAMTIDEN:

- SAM 2.0-> Spela in fysiska samtal
- Uppdatera AI modellen -> Kontinuerligt
- Fler kommuner



AI-VERKTYGET – NULÄGE

Förra veckan uppdaterades språkmodellen som förväntas förbättra både transkriberingen och kvaliteten på sammanfattningen – positiv respons



PLAN FRAMÅT

Fler verksamhetsområden ansluts under våren 2026

- Äldre och LSS

Första utvärdering genomförs vecka 16-17;

Nyttjandegrad

Användarvänlighet

Kvalitet på sammanfattningarna

Breda användningsområdet



INSIKTER LÄNGS VÄGEN

Vikten av rätt kompetens och ansvar i dialog!

Projektet och införandet förändras längs vägen – det kräver rätt kompetens med dialog.

Agilt projekt och införande med många beroenden

Allt förändras under tiden och måste ses över igen te x teknik, juridik, arbetsätt – uthållighet

Välj lågt hängande frukter, men med stor kvantitet

T ex genom kontakt med befintliga leverantörer samt att välja områden ger effekt.

Involvera medarbetare, fack och skyddsombud tidigt

Viktigt för framdrift, positiv stämning och en bättre användarvänlig tjänst/verktyg.

VILKA MÖJLIGHETER SER VI?

Med fokus på AI ...

Vi ser **jättestora** möjligheter!



DELA

SKRs plattform för spridning av välfärdslösningar

DELA

Hitta lösningar

Dela lösning

Metodstöd

Om DELA

🔍 Vad letar du efter?

Sök

☰ Meny

Smartare dokumentation med AI

AI-transkribering av telefonsamtal med klienter gör att handläggare kan hålla fokus på klienten under samtalet samtidigt som dokumentationstiden kortas.

Socialtjänst

AI

Tidsbesparing



[Smartare dokumentation med AI - SKR – DELA](#)

TACK!

ÅSE LINNERBÄCK

Biträdande social- och äldredirektör

