



GÖTEBORGS  
REGIONEN

# AI-baserat bedömningsstöd inom funktionsstöd

En kartläggning av behov och  
möjligheter

Cornelia Björk och Henrik Krantz

December 2024





Göteborgsregionen (GR) består av 13 kommuner som har valt att jobba tillsammans. Vi driver utvecklingsprojekt, har myndighetsuppdrag, forskar, ordnar utbildningar och är storstadsregionens röst i Västsverige, bland mycket annat. I våra nätverk träffas politiker och tjänstepersoner för att utbyta erfarenheter, bolla idéer och besluta om gemensamma satsningar. Allt för att regionens en miljon invånare ska få ett så bra liv som möjligt.

Göteborgsregionen 2024  
Box 5073, 402 22 Göteborg  
[gr@goteborgsregionen.se](mailto:gr@goteborgsregionen.se)  
[www.goteborgsregionen.se](http://www.goteborgsregionen.se)  
Text: Cornelia Björk och Henrik Krantz

---

Rapporten har tagits fram av Göteborgsregionen (GR) på uppdrag av Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad.

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>4</b>
<b>Förklaringar av ord och begrepp</b> .....	<b>5</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>7</b>
<b>Genomförande</b> .....	<b>7</b>
<b>Huvudresultat</b> .....	<b>7</b>
<b>Slutsats</b> .....	<b>7</b>
<b>Introduktion</b> .....	<b>9</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>9</b>
<b>Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>10</b>
<b>Metod för datainsamling</b> .....	<b>10</b>
<b>Kortfattat om AI</b> .....	<b>11</b>
<b>Resultat</b> .....	<b>13</b>
<b>Handläggningen – arbetsmoment och underlag</b> .....	<b>13</b>
<b>Verksamhetssystemet påverkar villkoren</b> .....	<b>15</b>
<b>Handläggarnas förståelse av analys</b> .....	<b>15</b>
<b>Handläggarnas syn på kvalitet i utredningen</b> .....	<b>16</b>
<b>Handläggarnas erfarenhet av och attityder till AI</b> .....	<b>18</b>
<b>Handläggarnas syn på förbättringsarbete med AI</b> .....	<b>18</b>
<b>Utvecklingsarbete med AI i liknande verksamheter</b> .....	<b>20</b>
<b>Möjligheter för utveckling av handläggningsarbetet</b> .....	<b>24</b>
<b>Diskussion</b> .....	<b>30</b>
<b>Källhänvisningar</b> .....	<b>32</b>
<b>Bilaga 1 – Intervjuguide</b> .....	<b>34</b>
<b>Bilaga 2 – Informationsbrev</b> .....	<b>36</b>
<b>Information om intervjuer</b> .....	<b>36</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>36</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>36</b>
<b>Att delta i undersökningen</b> .....	<b>36</b>
<b>Vill du veta mer?</b> .....	<b>37</b>
<b>Bilaga 3 – Uppgifter</b> .....	<b>38</b>
<b>Bilaga 4 – Källor</b> .....	<b>40</b>

# Förord

Artificiell intelligens (AI) är en fråga av strategisk betydelse för den svenska offentliga sektorn. Möjligheten att effektivisera arbetsprocesser och stärka kvalitén i välfärdens tjänster är stor. För att realisera denna potential krävs att vi identifierar var i de kommunala processerna som denna teknologi faktiskt kan bidra och göra nytta.

Denna kartläggning påbörjar ett arbete med att undersöka AI-teknikens möjligheter att stödja handläggningsprocesser inom funktionsstödsområdet och ger en bild av juridiska, tekniska och organisatoriska faktorer. Den beskriver ett nuläge hösten 2024 och pekar på ett fält i snabb förändring. Den pekar på att utveckling med stöd av AI-teknik kommer kräva kompetenshöjning av många personalgrupper och organisationer som kontinuerligt arbetar med utveckling och lärande.

Göteborgsregionens 13 medlemskommuner har just startat en innovationsarena med fokus på AI. På Innovationsarenan kan resultatet från denna kartläggning tas om hand. Kommunerna behöver fortsätta bygga kunskap om hur AI kan tillämpas och integreras inom välfärden och den här typen av kartläggningar blir viktiga för att belysa både möjligheter och utmaningar.

Jag hoppas att denna rapport inspirerar till fortsatta undersökningar, fortsatt utveckling och en fördjupad dialog om hur utvecklingen ska se ut. Framtiden kräver både att vi klarar av en ansvarsfull användning av den nya tekniken, samtidigt som vi behöver vara nyfikna och utforska de möjligheter som följer med den.

**Sofia Larsson**

Verksamhetschef, Göteborgsregionens Innovationsarena  
Göteborg, december 2024

# Förklaringar av ord och begrepp

## **AI (Artificiell Intelligens)**

Det är svårt att kortfattat förklara AI. Se Digg (2024a) för en mer utförlig beskrivning som är anpassad för socialtjänsten. Förenklat kan AI beskrivas som en maskins eller ett programs förmåga att efterlikna människoliknande drag, till exempel resonering och inlärning. Förmågan kommer från djupinlärda neurala nätverk som har tränats på data för att utföra uppgifter.

## **Bias (fördomar)**

Systematiska snedvridningar i hur information uppfattas eller behandlas, vilket kan påverka beslut. Bias finns både hos människor och i AI-system. Hur träningsdatan är utformad påverkar på vilket sätt och hur bias uppstår i AI-tekniken.

## **Generativ AI**

En typ av AI som kan skapa nytt innehåll, exempelvis text, bilder eller musik, baserat på stora mängder träningsdata. Kan jämföras med övervakad (eng. "supervised") inlärning som handlar om en sorts klassificering.

## **GPU**

Graphics Processing Unit, eller grafikkort/grafikprocessor, som används för att göra beräkningar och bearbeta stora mängder data.

## **AI-hallucinationer**

AI-hallucinationer är felaktiga eller missvisande resultat som AI-modeller genererar. Dessa fel kan orsakas av en mängd olika faktorer, till exempel otillräckliga träningsdata, felaktiga antaganden gjorda av AI-modellen eller fördomar i data som används för att träna modellen. Det kan också vara en människa som gett den för lite information och kontext för att kunna utföra en uppgift den var designad att utföra.

## **IBIC (Individens Behov i Centrum)**

En nationell dokumentationsstruktur som används för att bedöma individers behov och skapa en helhetsbild av deras livssituation.

## **Klarspråk**

Ett sätt att skriva och tala som är enkelt och tydligt, anpassat till mottagaren för att undvika missförstånd.

## **SAMSA**

Ett digitalt samverkanssystem som ska underlätta informationsutbyte mellan kommun och vårdgivare, särskilt för att planera och koordinera insatser för individer.

## **SIP (Samordnad Individuell Plan)**

Ett verktyg som används för att samordna insatser från olika aktörer, exempelvis vårdgivare och socialtjänst, för en individs behov.

### **Språkmodell**

En AI-modell som används för att generera och bearbeta mänskligt språk. Dessa kallas också för Large Language Models (LLM).

### **Treserva**

Ett verksamhetssystem som används av många kommuner för att dokumentera och hantera information om klienter och ärenden.



# Sammanfattning

Denna rapport, som är framtagen av Göteborgsregionen på uppdrag av Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad, utforskar möjligheterna att använda AI-teknik i handläggningsprocesser inom funktionsstödsområdet. Målet är att inleda ett arbete med att undersöka hur AI kan bidra till effektivisering och kvalitetsförbättringar i bedömningen av individers behov av stöd, med särskilt fokus på hemtjänstinsatser.

## Genomförande

Rapporten bygger på en kombination av intervjuer med handläggare och kartläggningar av befintliga AI-lösningar.

## Huvudresultat

Rapporten belyser både de möjligheter och utmaningar som följer med att införa AI-teknik i en komplex verksamhet präglad av stora informationsmängder och höga krav på säker informationshantering.

**Handläggningsprocessen:** Processen består av flera steg, från att ta emot ansökningar till att följa upp insatser. Den är arbetsintensiv och involverar hantering av uppgifter från en mängd källor. I handläggarnas professionella kompetens ligger att med stöd av olika verktyg samla in, bearbeta och strukturerat analysera uppgifter för att bedöma individens behov och rätt till stöd.

**Potentiella användningsområden för AI:** Rapporten belyser att AI-teknik kan användas direkt på sådant som inte kräver hantering av personuppgifter genom att AI-assistenter kan skapas för att besvara frågor, exempelvis om handläggningsrutiner. Dock kräver detta att användarna får kompetensutveckling för att lära sig använda tekniken på lämpligast sätt. Om AI-teknik ska användas för att hantera personuppgifter krävs juridiska avvägningar och större investeringar bland annat i hårdvara, i en stödjande IT-infrastruktur och i kompetensutveckling av de tänkta användarna.

**Viktiga aspekter vid utvecklingsarbete:** Många av de intervjuade handläggarna har låg förkunskap om AI men de allra flesta visar ett intresse för att lära sig mer. Handläggarnas farhågor rör bland annat sekretess, tekniska begränsningar, och att mänskliga bedömningar riskerar att minska i betydelse.

## Slutsats

Denna kartläggning indikerar att en kombinerad strategi är lämplig för att utveckla handläggares arbete med hjälp av AI-teknik:

- Satsa på kompetensutveckling av handläggare och deras chefer för att säkerställa att befintlig och kommande teknik används effektivt.
- Utforska befintliga tekniska lösningar som kan ge snabb nytta utan stora investeringar.
- Planera långsiktigt för en robust och flexibel IT-infrastruktur som kan möta framtida behov och omhänderta kommande tekniska lösningar.





# Introduktion

I den här rapporten redovisas resultatet av en kartläggning som genomförts under perioden juni-oktober 2024. Uppdragsgivare var Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad och utförare var Göteborgsregionen. I fokus står utredning av invånares behov av hemtjänstinsatser och vilken AI-teknik som skulle kunna underlätta och stödja handläggarnas arbete. Ambitionen är att skapa underlag för ett kommande utvecklingsarbete.

## Bakgrund

På grund av demografiska förändringar uppstår behov av förändrade arbetssätt i offentlig sektor (Abrahamsson et al. 2023). Sverige, liksom många andra länder, har en allt mer åldrande befolkning och en lägre andel i arbetsför ålder vilket gör att möjligheten att rekrytera rätt kompetens försämras. Valfärdsteknik och digitala lösningar introduceras för att genom effektivisering hantera denna utmaning (Sveriges Kommuner och Regioner [SKR], 2024). Men valfärdsteknik och digitalisering handlar inte bara om att effektivisera arbetet; genom teknik kan också arbetssätt förändras så att kvaliteten i det utförda arbetet stärks.

En ny teknik som erbjuder möjligheter är generativ AI. Den uppfattas ha potential att förbättra arbetsprocesser genom att automatisera och effektivisera arbetsuppgifter, vilket skulle kunna frigöra personal till arbetsuppgifter som kräver en människa (McKinsey & Company, n.d.; Sveriges radio, 2024a). Specifikt identifieras bland annat yrken som arbetar med olika former av textbaserad administration, handläggning, planering och kvalitetssäkring. Rätt använt bedöms generativ AI kunna öka effektiviteten, spara resurser och samtidigt innebära möjligheter att förbättra kvaliteten i arbetet (Göteborgsregionen, 2024).

Införandet av AI-teknik i offentlig verksamhet väcker dock en mängd frågor som bland annat handlar om hur personuppgifter ska hanteras, hur arbetsprocesser påverkas och vad den nya tekniken kommer att betyda för det professionella yrkesutövandet (Statskontoret, 2024). Det väcker också frågor om hur det påverkar de brukare och klienter som får stöd. Är det möjligt att med AI-teknik frigöra tid för personalen? Hur kommer i så fall arbetsuppgifter att förändras och fördelas i organisationerna? Kommer det vara möjligt att utföra mer klientnära arbete eller ta fram mer välgrundade beslutsunderlag?

I Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad finns en förhoppning att AI-teknik kan frigöra tid från handläggarna så att de i större utsträckning har tid att träffa klienterna. Förhoppning är också att AI-tekniken kan skapa möjligheter att utveckla kvaliteten i själva utredningsarbetet. Denna rapport utgör starten på ett arbete att undersöka möjligheterna att använda AI-teknik inom utredande verksamheter.

## Syfte och frågeställningar

Förvaltningen för Funktionsstöd i Göteborgs Stad vände sig till Göteborgsregionen för stöd i att undersöka möjligheterna att använda AI-teknik i handlägningsprocessen inom myndighetsutövningen. Handläggningen av hemtjänstinsatser valdes ut för att i mindre skala påbörja ett utvecklingsarbete.

Fyra huvudsakliga frågor besvaras i denna rapport:

1. Hur ser vanligen en handlägningsprocess av hemtjänst ut: Vilka arbetsmoment innehåller den, vilka underlag samlas in från vilka aktörer och vilken form har dessa underlag?
2. Hur ser handläggarna på sitt professionella yrkesutövande: Hur går deras arbete till? Vad uppfattar de skapar kvalitet i arbetet och hur tänker de att kvaliteten skulle kunna stärkas?
3. Vilken befintlig AI-teknik är möjlig att använda redan idag i handlägningsprocessen för att öka kvaliteten och effektiviteten?
4. Vilka AI-lösningar skulle vara relevanta att utveckla för att möta behoven?

## Metod för datainsamling

För att besvara frågeställningarna har två huvudsakliga metoder för datainsamling använts: intervjuer med handläggare och kartläggning av befintliga AI-lösningar.

Intervjuerna genomfördes i två omgångar och med olika syften. Först genomfördes två gruppintervjuer via Teams med sammanlagt sju handläggare från fyra stadsområden. Ansvariga chefer valde ut två personer per stadsområde. Dessa intervjuer syftade till att ge författarna en grundläggande förståelse för hur handläggningen går till och en förståelse för handläggarnas attityder till och kunskap om AI-teknik. Intervjuerna spelades in och transkriberades i sin helhet.

De transkriberade gruppintervjuerna användes sedan för att utforma en tematisk frågeguide. Frågeguiden hade fem huvudsakliga teman: handlägningsprocessens genomförande, handläggarnas uppfattning av kvalitet i handläggningen, handläggarnas förståelse för analys och bedömning i utredningarna, handläggarnas förkunskaper och förståelse av AI-teknik och förändring av handlägningsprocessen. Frågeguiden redovisas i bilaga 1.

Därefter genomfördes fyra fokusgrupper med sammanlagt 27 personer. Ansvariga chefer i respektive stadsområde valde ut vilka som skulle delta i fokusgrupperna och uppmanades att försöka få en spridning bland deltagarna med avseende på erfarenhet av yrket och inställning till ny teknik. Ett informationsbrev skickades ut till deltagarna, se bilaga 2.

Fokusgruppsintervjuerna genomfördes på handläggarnas arbetsplatser och varade mellan 60 och 90 minuter. En av författarna ledde samtalet och den andra fungerade som observatör och var ansvarig för att dokumentera samtalen och säkerställa att alla teman i intervjuguiden berördes. Vid tre tillfällen spelades fokusgruppsintervjuerna in och transkriberades i sin helhet. Vid ett tillfälle användes ingen inspelningsutrustning. Denna fokusgruppsintervju dokumenterades istället genom minnesanteckningar.

Kartläggningen av befintlig AI-teknik har genomförts genom omvärldsbevakning, såsom att söka på internet och ta personlig kontakt med personer som har kunskap om pågående utvecklingsarbeten. Kartläggningen har främst riktats mot att söka projekt som kan vara av relevans för uppdragsgivaren och utgör därför inte en fullständig bild av pågående projekt.

## Kortfattat om AI

Artificiell intelligens (AI) kan ses som system som kompletterar mänskliga förmågor genom att utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens. Ofta handlar det om halvautomatiska processer där AI och människa samarbetar i ett "human-in-the-loop"-system. Det innebär exempelvis att AI:n analyserar stora datamängder och presenterar slutsatser, men det är en människa som fattar det slutgiltiga beslutet.

En central del av AI är maskininlärning, där system lär sig att identifiera mönster och fatta beslut baserat på data, utan att vara tydligt programmerade för varje situation. Detta möjliggör ett mer flexibelt och anpassningsbart samarbete mellan människa och maskin. AI är alltså inte en ersättning för mänsklig intelligens, utan snarare ett verktyg som kan förstärka och effektivisera människors arbete. Genom att komplettera mänskliga förmågor med AI kan vi uppnå mer än vad som annars vore möjligt.

I denna rapport kommer vi främst att avgränsa oss till generativ AI, vilket är AI-system som kan generera nytt innehåll såsom texter, bilder eller musik, genom att den har tränats på stora mängder data. Detta innebär att den kan generera något nytt baserat på den input modellen får från en människa. Generativ AI har fått stort genomslag och används inom många områden för att automatisera kreativt arbete och skapa nya lösningar, vilket skapar potential för att förändra och utveckla arbetssätt. Enligt definitionen ovan är ett helautomatiserat flöde sällan ett slutmål, utan AI är ett komplement. AI kan vara en del i ett effektiviserat arbetsflöde genom att bättre och snabbare hantera stora datamängder. Människans roll är att styra arbetsflödet samt komplettera med detaljerna.

På marknaden idag finns en mängd betaltjänster som tillhandahåller lätt tillgänglig generativ AI-teknik som använder stora språkmodeller som inte är lämpliga att använda om exempelvis sekretessbelagda uppgifter ska hanteras. Utvecklingen av mindre modeller sker i snabb takt, vilket även möjliggör lokal användning av AI-teknik för att generera text, men dessa är ofta mer begränsade i sin kapacitet.

För att kunna använda mindre språkmodeller lokalt, om till exempel data kräver sekretess eller om man är orolig för hur data med personuppgifter förflyttas, kan man införskaffa hårdvara med grafik-acceleratorer, ofta benämnda GPU. Med sådan hårdvara kan man använda öppna språkmodeller och forma dem för sina egna syften. Det möjliggör att kontrollera hur data förflyttas samt ger möjligheten att eventuellt finjustera och anpassa en modell för sina egna syften.



# Resultat

Nedan besvaras kartläggningens fyra frågeställningar. De första två frågeställningarna besvaras med utgångspunkt i intervjuer med handläggare. Först beskrivs hur arbetet konkret går till när individens behov och rätt till stöd ska bedömas, sedan redovisas handläggarnas syn på sitt yrkesutövande och vad de uppfattar viktigt vid införandet av ny teknik. De andra två frågeställningarna besvaras med utgångspunkt i en kartläggning av pågående AI-projekt i offentliga verksamheter.

## Handläggningen – arbetsmoment och underlag

Handläggning av ansökan om hemtjänstinsatser på funktionsstödsenheterna i Göteborgs Stad består av sju huvudsakliga steg:

1. Ta emot ansökan
2. Utredda ansökan
3. Bedöma och besluta
4. Kommunicera beslut
5. Formulera uppdrag
6. Genomföra
7. Följa upp

Dessa steg är inte unika för handläggning av hemtjänstinsatser utan kan fungera som beskrivning på olika typer av handlägningsprocesser inom socialtjänst och funktionsstödsverksamheter.

De intervjuade handläggarna har främst arbetsuppgifter kopplade till steg 1–5 och 7. Vissa handläggare arbetade på en mottagningsenhet som i steg 1 ansvarar för att ta emot en anmälan, en ny ansökan eller hantera frågor i en befintlig ansökan. När en klient ansöker om stöd skickas ansökan till en handläggare som arbetar på en utredningsenhet. Dessa handläggare samlar sedan under steg 2–3 in en mängd uppgifter som bearbetas, analyseras och ligger som grund för en bedömning av individens behov och rätt till insats samt beslut. I steg 4 kommuniceras beslutet till klienten. Om insats beviljats formuleras i steg 5 ett uppdrag som skickas till en utförare. De utredande handläggarnas roll handlar därefter främst om att se till att insatsen kommer till stånd samt följa upp om insatsen leder till önskat resultat.

I varje steg av utredningen hanterar handläggarna olika slags uppgifter. I bilaga 3 redovisas en fullständig lista av vilka uppgifter som lyftes fram under intervjuerna. Uppgifterna kan delas in i fyra huvudsakliga typer:

- Uppgifter som har dokumenterats i skrift på **papper**, exempelvis ett läkarintyg.
- Uppgifter som har dokumenterats i skrift i **digital** form, exempelvis ett mejl.
- Uppgifter som getts **muntligen** av någon, exempelvis under ett telefonsamtal.

- Uppgifter som samlats in genom **observation**, exempelvis under ett hembesök.

Under utredningens gång kan uppgifterna övergå från en typ till en annan: uppgifter som getts muntligen av klienten vid ett telefonsamtal kan exempelvis tecknas ned på ett papper för att sedan dokumenteras digitalt på en dator.

De källor som kan tillhandahålla uppgifter i en utredning är många. I bilaga 4 redovisas en fullständig lista över de källor som framkom vid intervjuerna. Källorna kan kategoriseras i fyra huvudsakliga typer:

- Klienten själv
- Närstående till klienten
- Handläggaren genom sina observationer
- Andra professionella aktörer

En viktig del av handläggarnas arbete är att de uppgifter som inkommer under utredningen ofta behöver bearbetas i övergången från en typ av uppgift till en annan. Det kan exempelvis handla om att ett läkarintyg som inkommit i pappersform behöver bearbetas genom att de uppgifter som är relevanta för utredningen väljs ut och sparas i digital form i verksamhetssystemet. Det kan också handla om att de observationer som görs vid ett hembesök och de muntliga uppgifter som klienter delar med sig av ska registreras av handläggaren, nedtecknas och i ett urval föras in i utredningen som ligger i verksamhetssystemet. Ibland handlar det om behov av att hantera större informationsmängder.

Och ibland är det, det kan vara väldigt, väldigt stora dokument där man får sälla ut det som är relevant liksom till utredningen. (Intervju med handläggare)

I utredningen av individernas behov och rätt till stöd använder handläggarna olika verktyg och stöd. Ett sådant är verksamhetssystemet **Treserva** där alla uppgifter som är kopplade till utredningen lagras, som journaler, observationer, bedömningar och beslut. Syftet med verksamhetssystem som Treserva är att möjliggöra säker lagring av känsliga uppgifter samt säker kommunikation inom kommunen.

Handläggarna använder också olika instruktioner och stöd för handläggningen. Dels finns specifika **riktlinjer** inom Göteborgs Stad för hur handläggning och insatser ska utformas och genomföras. Dessa riktlinjer bygger på nationella riktlinjer men är anpassade till lokala behov. Dels finns **IBIC-manualen** (Individens Behov i Centrum) som är en nationell dokumentationsstruktur för att bedöma individens behov utifrån olika livsområden. IBIC är tänkt att hjälpa handläggarna att strukturera och analysera insamlade uppgifter för att säkerställa en korrekt bedömning. Dels finns en **utredningsmanual från Socialstyrelsen** som är en mer omfattande handbok som fungerar som referens vid ovanliga eller juridiskt komplicerade ärenden.

För bedömning av rätt till stöd i mer komplexa ärenden används också tidigare rättsfall. **JP Infonet** tillhandhåller en databas för rättspraxis som av handläggarna används för att söka efter relevanta domar och rättsliga vägledning. Vissa stadsområden har också en **lokal databas med rättsfall** för stöd i beslutsfattandet.

Ytterligare ett stöd i handläggningen är **kollegiala träffar** och metodhandledning. Vid sådana tillfällen lyfts frågor och dilemman till en arbetsledare eller diskuteras i grupp för att säkerställa rättssäkra beslut och förbättra handläggningsprocesserna.

För ärenden som kräver samverkan med vårdgivare används ett gemensamt digitalt system – **SAMSA** – där uppgifter delas mellan de samverkande parterna. I samverkan används också **Samordnad Individuell Plan** vilken syftar till att underlätta samordningen av insatser runt en individ.

## Verksamhetssystemet påverkar villkoren

Ett tema som återkom i intervjuerna var begränsningar i verksamhetssystemet Treserva. Handläggarna beskrev flera utmaningar. En återkommande berättelse var att systemet upplevs som krångligt och tidskrävande, där handläggarna ofta måste navigera mellan olika flikar och fönster. Detta upplevs ibland göra arbetet ineffektivt och försvåra den dagliga dokumentationen. I intervjuerna är det lätt att få intrycket att systemet ibland snarare hindrar än underlättar handläggarnas arbete.

Intervjupersonerna beskrev att mycket av arbetet måste ske manuellt genom att föra in och sortera information från olika aktörer, vilket uppfattas bidra till en ökad arbetsbelastning. Ett exempel är när större dokument, som kommer från externa utförare, behöver hanteras fysiskt och skannas in i systemet. Ett annat problem handlade om bristande integration med externa utförare. Eftersom dessa inte är anslutna till Treserva, måste handläggarna hantera information från dem manuellt, vilket skapar extra arbetsmoment.

Förändring av handläggarnas arbete är till stor del beroende av att uppgifter kan hanteras på ett säkert sätt under handläggningen. Möjligheterna att skapa effektivitetsvinster eller kvalitetshöjningar under handläggningen är därför villkorade av de förutsättningar som finns i befintligt verksamhetssystem.

## Handläggarnas förståelse av analys

Handläggarnas arbete består av att samla in, sortera, gallra och värdera en stor mängd uppgifter som kan ha olika form och komma från olika källor. Ett sätt att beskriva sådana arbetsuppgifter är att det handlar om ett analytiskt arbete. I intervjuerna har handläggarna fått frågor om hur de förstår begreppet analys och vad det innebär att analysera något. Syftet var att få en fördjupad förståelse för vad handläggarna konkret gör när de utreder individers behov av stöd. Syftet var att söka efter arbetsmoment där AI-lösningar skulle kunna utgöra ett stöd i arbetet.

Inledningsvis kan påpekas att *analys* inte var ett begrepp som handläggarna själva använde för att beskriva sitt arbete men som samtidigt uppfattades stämma väl in på vad de gör under en utredning av individens behov.

Vi analyserar ju allting innan vi kommer fram till en bedömning. Fast det är inget vi pratar om. Det är bara vardagsjobbet. (Intervju med handläggare)

Intervjupersonerna beskrev analys som en **kontinuerlig process** och en ständigt pågående del av arbetet. Det är alltså inte något som sker enbart vid en viss tidpunkt. Analysen pågår i takt med att de tar emot och bearbetar uppgifter från olika källor.

Handläggarna beskrev hur analysen ligger till grund för att fatta beslut om vilka insatser som ska beviljas, baserat på en sammanvägd bedömning av alla insamlade uppgifter. Analysen beskrevs som själva **länken** mellan insamlade uppgifter och det slutgiltiga beslutet.

Att analysera sades innebära att **bearbeta och reflektera** över de uppgifter som samlats in i relation till någonting annat, exempelvis rådande rättspraxis.

Handläggarna beskrev hur de sammanställer, granskar och **utvärderar** uppgifter för att skapa sig en **helhetsbild**, som sedan ligger till grund för att göra en bedömning. Återkommande var berättelserna om utredningsmanualen Individens behov i centrum (IBIC) och de livsområden som där anges viktiga att inkludera i utredningen av individens behov.

I intervjuerna framkom också berättelser om att handläggarna använder sin professionella kunskap för att **tolka** insamlade uppgifter. De väger olika uppgifter mot varandra, såsom klientens egna utsagor, observationer de själva gjort i hemmet och medicinska intyg, för att bättre **förstå** klientens behov.

Analys beskrevs också av vissa som en **kollegial** process. Handläggarna kan diskutera och bolla information med kollegor, med ett metodstöd eller med en ledningsfunktion för att säkerställa att de gör en korrekt bedömning.

## Handläggarnas syn på kvalitet i utredningen

I intervjuerna har frågor också ställts om vad handläggarna uppfattar som god kvalitet i handläggningen av hemtjänstären. Intervjupersonerna lyfte flera olika aspekter som viktiga.

I sin kärna handlar kvalitet förstås om att beskriva individens behov. Det uppnås genom att de uppgifter som samlas in under utredningen är **objektiva**. Det handlar om att uppgifterna ska vara fria från handläggarens eller andra professionellas personliga värderingar. Detta innebär att handläggaren beskriver individens situation och förhållanden faktabaserat utan att använda ett värderande språkbruk.

Jo att man tänker sig för att inte på något sätt lägga in egna värderingar. Det kan vara så små ord som kan uppfattas värderande. [...] Man kan skriva på ett annat sätt – att det var klädhögar och sopor – alltså med fakta då. (Intervju med handläggare)



En annan aspekt var att de uppgifter som samlas in ska vara **relevanta**. I handläggningen ska alltså överflödiga uppgifter inte dokumenteras, såsom uppgifter som inte direkt påverkar bedömningen av ett ärende. Relevanta uppgifter kan vara något klienten själv gett uttryck för, men också observationer som handläggaren gjort under ett hembesök. Det framhölls också vara viktigt att säkerställa att uppgifterna är **aktuella** eftersom klientens livssituation kan förändras över tid.

Handläggarna diskuterade också i intervjuerna vikten av att vara **transparent** när det kommer till hur uppgifter används i utredningen och att tydligt ange varifrån uppgifter kommer och att se till att klienten förstår hur beslut fattas och vad som ligger till grund för dem. Detta bidrar till en ökad förståelse hos klienterna och stärker förtroendet för processen.

I IBIC är det ju bra också att det står vem som har kommit in med vilken synpunkt. [...] Sjuksköterskan har den här informationen och mamma har kommit in med det här och så vidare. (Intervju med handläggare)

Handläggarna nämnde att även om många arbetsmoment standardiserats genom mallar såsom IBIC, är det samtidigt viktigt att **anpassa kommunikationen** med klienterna till den specifika individens behov och förutsättningar för att öka förståelsen och acceptansen av beslutet. Handläggarna lyfte vikten av att anpassa språket och kommunikationen beroende på klientens förmåga och behov. Språket som används i utredningar och beslut ska vara tydligt och enkelt för klienterna att förstå. Det innebär att undvika onödigt komplicerade eller tekniska termer.

En annan viktig kvalitetsaspekt är att klienten är **delaktig** i utredningen och att kvaliteten i handläggningen förbättras om arbetssättet anpassas efter klientens specifika behov och situation. Detta innebär att vara **flexibel** i hur man hanterar varje ärende och bemöter olika individer eftersom olika individer har olika behov och förmågor.

Klienter från psykiatrigruppen kanske är mer verbala medan vi i SoL vuxengruppen har många med intellektuella funktionsnedsättningar eller grav autism. Delaktighet handlar inte bara om verbal information utan kan innebära olika sätt att anpassa sig. (Intervju med handläggare)

Handläggarna strävar efter att skapa utredningar där klienten känner igen sig och där klientens perspektiv är tydligt representerat. Detta innebär också att utredningarna ska vara skrivna på ett sätt som är **lättförståeligt** och inte använda ett komplicerat fackspråk.

Handläggarna pratade också om vikten av att skapa ett **gott möte** med klienterna. Detta innebär att visa respekt, skapa en trygg atmosfär och att ge tydlig information. Handläggarna menade att ett gott bemötande bidrar till att klienten känner sig förstådd och respekterad. En trygg och tillitsfull miljö där klienten känner sig bekväm underlättar för den klient som ska dela med sig av personliga uppgifter. Det är viktigt att klienten känner sig hörd och får uttrycka sina behov på ett sätt som är möjligt för dem.

God kvalitet kopplades också ihop med att de beslut som fattas är **rättssäkra**. De behöver vara grundande i lagstiftning och rådande rättspraxis och vara oberoende av vilken handläggarna som utreder ansökan. Utredningen ska reflektera den faktiska situationen och behoven hos individen och att klienterna känner igen sig i hur situationen beskrivs.

## Handläggarnas erfarenhet av och attityder till AI

Även om det fanns stor variation bland handläggarna var intrycket som författarna fick under intervjuerna att förkunskapen generellt var låg bland handläggarna men att de flesta var öppna och nyfikna på den nya tekniken.

Vissa hade hört talas om eller testat AI-verktyg i privata sammanhang, som tal-till-text eller CV-skrivande. Erfarenheterna var främst från enklare verktyg, men det fanns ett intresse för att lära sig mer om hur AI kan användas i deras arbete. Trots den begränsade erfarenheten verkade många handläggare vara öppna för att utforska AI som ett potentiellt verktyg i handlägningsprocessen. De såg potential för AI att automatisera uppgifter som dokumentation, transkribering av möten och informationshantering. AI sågs också som ett sätt att spara tid och förbättra arbetsprocesser, vilket skulle kunna frigöra tid för klientmöten och utredningar.

Det fanns samtidigt farhågor kring att AI skulle bli för dominerande och minska behovet av mänsklig input. Några handläggare uttryckte en oro för att AI kan ta över vissa delar av handlägningsprocessen, vilket skulle leda till att färre handläggare behövs. Det fanns också tekniska och etiska farhågor, såsom sekretess och hur AI kan påverka klientrelationer. Det fanns också de som uttryckte oro för hur AI skulle påverka det egna arbetet och möjligheten att få använda sin professionella kunskap.

## Handläggarnas syn på förbättringsarbete med AI

I intervjuerna ställdes också frågor om vad som är viktigt för handläggarna om förändringsarbete med stöd av AI-teknik ska genomföras på deras arbetsplatser. De lyfte flera aspekter att beakta:

En sådan rörde vikten av **tydlighet**. Det uppfattades vara viktigt att tydligt förklara syftet med att införa AI och hur det kan förbättra arbetet. Många har olika uppfattningar om vad AI innebär, vilket kan leda till antingen höga förväntningar eller rädslor. Genom att klargöra de tänka nyttorna kan man minska motståndet.

En annan rörde vikten av **utbildning och stöd**. För att AI-teknik ska accepteras behövs utbildning som ökar förståelsen för vad AI är och hur det kan integreras i det dagliga arbetet. Detta kan lindra oro och osäkerhet, särskilt för de som har haft negativa erfarenheter med tidigare system.

Ytterligare en aspekt rörde behov av en **stegvis implementering**. Istället för att införa AI på bred front bör förändringsarbetet ske stegvis. Det kan börja med att införa enklare, lättanvända verktyg som automatiserar administrativa uppgifter, för att sedan gradvis införa mer avancerade funktioner.

De intervjuade handläggarna pekade också på **etiska och mänskliga aspekter** av arbetet som är viktiga att beakta. Det sades vara avgörande att AI inte ersätter mänskliga bedömningar utan fungerar som ett stöd. Handläggarna uttryckte att etiska riktlinjer måste vara centrala i all användning av AI.

I intervjuerna framkom också farhågor att det befintliga verksamhetssystemet kan hindra utveckling med AI-teknik. Handläggarna befarade att eftersom väldigt mycket av deras arbete sker inom och villkoras av verksamhetssystemet kommer det vara svårt att finna effektivitetsvinster om inte AI-verktyg integreras i Treserva.

## Sammanfattningsvis

Handläggare på funktionsstödsenheterna i Göteborgs Stad följer en sjustegsprocess vid handläggning av ansökningar om hemtjänstinsatser, där de samlar in och bearbetar olika typer av uppgifter från flera källor som klienter, närstående, observationer och andra professionella aktörer. De använder verktyg som verksamhetssystemet Treserva, IBIC-manualen, rättsfallsdatabaser och samarbetsplattformar för att säkerställa korrekta bedömningar, rättssäkra beslut och effektiv samordning av insatser.

Handläggarna ser sitt arbete som en kontinuerlig analytisk process där de samlar in, bearbetar och värderar information från olika källor för att fatta beslut om individers behov och rätt till stöd. Deras arbete innebär att skapa sig en helhetsbild genom professionell bedömning och samarbete med kollegor, ofta med hjälp av olika verktyg.

Handläggarna anser att god kvalitet i hemtjänstären innebär att samla in objektiv och relevant information, vara transparent med hur uppgifter används, anpassa kommunikationen efter klientens individuella behov och förmågor, samt säkerställa klientens delaktighet i utredningen. De betonar också vikten av respektfullt bemötande och att besluten är rättssäkra och grundade i lagstiftning.

Trots generellt låg förkunskap om AI är många handläggare öppna och nyfikna på att integrera teknologin i sitt arbete för att automatisera uppgifter och förbättra arbetsprocesser. Samtidigt finns det oro för att AI kan minska behovet av mänsklig input, påverka klientrelationer och begränsa möjligheten att använda deras professionella kunskap.

Handläggarna betonar att införandet av AI-teknik kräver tydlig kommunikation om syftet, utbildning och stöd för att öka förståelsen och minska oro, samt en stegvis implementering som börjar med enklare verktyg. De understryker också vikten av att

AI ska fungera som ett stöd utan att ersätta mänskliga bedömningar, och att etiska och mänskliga aspekter måste vara centrala i användningen av AI.

## Utvecklingsarbete med AI i liknande verksamheter

Många kommuner och organisationer i Sverige har de senaste åren påbörjat AI-projekt med syfte att undersöka möjligheterna att förbättra arbetsprocesser. Förhoppningen är att tekniken ska effektivisera och höja kvaliteten i arbetet. Vissa har också ambitionen att skapa lösningar som kan skalas upp för användning i fler kommuner.

I november 2024 redovisades en nationell kartläggning (AI Sweden & Dcipher Analytics, 2024) som visade att 263 av landets 290 kommuner har påbörjat någon form av AI-initiativ. Totalt handlade det om 1 008 initiativ. De vanligaste områdena för AI-initiativ var inom utbildning och skola (154 initiativ i 111 kommuner), medborgarservice och kommunikation (140 initiativ i 101 kommuner) samt inom socialtjänst, hälsa och vård och omsorg (149 initiativ i 88 kommuner). Syftena med initiativen inkluderade förbättrad medborgarservice (61 % av kommunerna) och ökad resurseffektivitet (60 %).

Författarna konstaterade att trots den utbredda användningen av AI fanns det stora variationer i mognadsgrad och omfattning mellan kommunerna. Större kommuner tenderade att ha fler och mer avancerade AI-projekt jämfört med mindre kommuner. Författarna betonade vikten av att klargöra var och hur AI kan skapa påvisad nytta i olika kommunala verksamheter samt att förstå vad som driver AI-utveckling i en kommunal kontext. Vidare framhölls behovet av fler praktiska exempel för att identifiera tillämpningar som kan delas mellan flera kommuner och sektorer.

En utmaning med att kartlägga pågående initiativ är att många är i en testfas och att det råder brist på konkreta resultat från gedigna utvärderingar. Tillgängliga data innehåller många visioner och önskningar om teknikens tänkta nyttor, men det är i dagsläget svårt att säga något samlat om projektens resultat. För den kommun som ska inleda ett utvecklingsarbete med AI-teknik är det viktigt med kunskap om *resultatet* från tidigare initiativ, men det är svårt att få tillgång till. Det är ett fragmentiserat fält man har framför sig. Det räcker inte med att bara klargöra vilken nytta som tekniken är tänkt att skapa, och sprida en idé om det. Vi måste också följa upp och ta reda på om nyttan faktiskt realiserats eller inte. Är det något som bör spridas mellan kommunerna så är det tydliga utvärderingsresultat från genomförda initiativ.

I syfte att tillgängliggöra pågående och avslutade projekt som kan vara användbara i ett utvecklingsarbete beskrivs nedan fem projekt som bedömts mest relevanta för uppdragsgivaren. För mer detaljerad och dagsaktuell information om projekten hänvisar vi till angivna källor eller direktkontakt med de aktuella kommunerna.

### **Helsingborg: Tolk för socialtjänsten**

Helsingborgs stad har undersökt möjligheterna att utveckla en mobilapplikation för tolkning mellan arabiska och svenska som skulle kunna användas i socialtjänsten (Digg, 2024b). Denna AI-stödda lösning har testats i kortare möten och bedömdes ha potential att användas i mer formella sammanhang i framtiden, förutsatt att risken för felaktiga översättningar kan minimeras.

### **Lund: Handläggning och dokumentation inom vård- och omsorg**

Lund har undersökt möjligheterna för AI att stödja hela handläggnings- och beslutsprocessen inom vård- och omsorgsförvaltningen (AI Sweden, 2023). Datan som användes i testet var skapad och inte baserad på verkliga personer. I testet undersöktes möjligheterna för AI-teknik att stötta handläggarnas arbete. Resultatet indikerar att det finns potential att stärka kvaliteten i handläggningen, exempelvis genom mer konsekventa bedömningar, snabbare hantering av ärenden och att handläggarna kan få coachning i arbetet (Ibid.). Resultaten indikerar också att det finns potential att professionalisera yrkesrollen när den administrativa bördan på handläggarna minskar, men att det är viktigt att AI endast utgör ett stöd för handläggarna. Det handlar alltså inte om utvecklandet av ett automatiserat beslutsfattande. Projektet pekade på att flera juridiska frågetecken kvarstod och behöver utredas vidare.

### **Lidingö: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten**

Lidingö kommun och RISE samarbetar för att utforska möjligheterna med AI som stöd för dokumentationsprocesser inom socialtjänsten (Digg, 2024c). I ett projekt har möjligheterna att utveckla en AI-tjänst som fungerar som mötessekreterare undersökts, där syftet var att minska den administrativa bördan för handläggare genom att transkribera tal till text och skapa dokumentation enligt förutbestämda mallar. I ett annat projekt utvecklades en AI-tjänst för rådgivning om rutiner inom hemtjänst och särskilda boenden. Den riktar sig till personal och vikarier och syftar till att underlätta tillgången till och sammanfattningar av rutiner (Ibid.).

### **Nacka: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten**

Nacka har drivit ett projekt på barn- och familjeenheten där socialsekreterare testat att spela in, transkribera och sammanfatta möten med klienter (Sveriges radio 2024b). Därefter granskar socialsekreterarna dokumentationen och för in sammanfattningen i journalen (Ibid.). I Nacka pågår fler AI-projekt, bland annat testas möjligheten för personal att använda sig av Microsofts AI-tjänst Copilot (Nacka, 2024). Denna typ av tjänst hjälper användaren att skriva, planera, analysera och lösa uppgifter genom att ge förslag, svara på frågor och automatisera arbetsmoment.

### **Värmdö: Handläggning och dokumentation i socialtjänsten**

Värmdö har arbetat med utvecklingen av en AI-applikation som ska hjälpa socialsekreterare att transkribera och analysera samtal med invånare i realtid (Digg 2024c). Syftet var att minska tiden som går åt till dokumentation och istället frigöra mer tid för direkt kontakt med invånare. Kommunens AI-råd och forskningsinstitutet RISE deltog för att säkerställa att AI-tekniken implementeras på ett etiskt och säkert

sätt. Lunds universitet undersöker hur tekniken påverkar socialsekreterarna. Projektet har försenats på grund av informationssäkerhetskrav och komplexiteten i att utveckla en ny AI-lösning (Dagens samhälle, 2024).

### **Samarbete mellan flera aktörer: Handläggning och dokumentation**

I projektet ”En gemensam digital assistent för offentlig sektor”, koordinerat av AI Sweden, deltar flera kommuner, bland annat Göteborgs Stad (AI Sweden, 2024). Här utvecklas den AI-baserade prototypen **Svea** som ska kunna effektivisera textbaserade arbetsuppgifter i offentlig sektor. Assistenten, som just nu är baserad på språkmodellen Mixtral, ska kunna besvara verksamhetsspecifika frågor, sammanfatta dokument och skriva om texter på lättläst svenska. Projektet befinner sig i en fas där användare ger återkoppling för att förbättra assistentens funktioner. Målet är att minska stress, höja arbetskvaliteten och skapa en nationell AI-lösning för offentlig sektor. Projektets första etapp har bestått av utveckling av en prototyp. I den andra etappen ska fler organisationer involveras. Från 2026 planeras att Svea ska lämnas över till en aktör för långsiktig drift. Projektet syftar till att skapa ett system som är anpassat efter de juridiska förutsättningar som finns inom offentliga organisationer (Ibid.).

### **Lärdomar från tidigare projekt**

Intrycket från genomgången av tidigare AI-projekt inom kommunala verksamheter är att de kräver ett nära samarbete mellan tekniska experter och de som ska använda AI-lösningarna. Olika delar av kommunens verksamhet bör därför involveras tidigt i processen för att säkerställa att alla perspektiv och behov beaktas. Det tycks viktigt att involvera medarbetare tidigt eftersom deras insikter och erfarenheter ofta är avgörande för att kunna utveckla lösningar som verkligen fungerar i praktiken. Ett starkt stöd från ledningsfunktioner hävdas också vara avgörande för att driva AI-projekt framåt. Ledningens engagemang kan bidra till att övervinna motstånd och underlätta förändringen av arbetssätt.

Vid utvecklingen av AI-tjänster, liksom vid all verksamhetsutveckling, bör man identifiera tydliga och relevanta användningsområden som kan ge praktisk nytta. Att börja med specifika pilotprojekt kan ge värdefulla lärdomar och underlätta bredare implementering av lösningarna. Det är viktigt med strukturerade tester i verkliga miljöer som också noggrant utvärderas innan en bredare spridning sker.

En central utmaning för utvecklingsarbete med stöd av AI-teknik i offentlig sektor rör frågor om juridik, etik och informationssäkerhet. Extern expertis kan vara nödvändig för att säkerställa att alla dessa aspekter hanteras korrekt. Att juridiken är en utmaning blir synligt i hur tidigare projekt beskrivs. Ansvariga myndigheter påtalar kommunernas ansvar att göra egna juridiska överväganden beträffande de lösningar som provas (Digg 2024).

På nationell nivå pågår för närvarande ett arbete med att ta fram vägledande principer för användning av generativ AI inom offentlig sektor i Sverige (Regeringen 2024). Myndigheten för digital förvaltning (Digg) och Integritetsskyddsmyndigheten

(IMY) har fått i uppdrag att ta fram riktlinjer som ska presenteras senast den 20 januari 2025. Syftet med riktlinjerna är att ge vägledande stöd för anställda på statliga myndigheter, kommuner och regioner vid användning av generativ AI (Regeringen 2024). Fram till att dessa riktlinjer är publicerade är området ganska svårnavigerat och stort ansvar läggs på den enskilda kommunen att själv avgöra vilken utveckling som är möjlig.

## Om befintliga AI-lösningar

På marknaden finns idag en stor mängd privata aktörer som utvecklat och erbjuder lösningar som till exempel rör diktering, transkribering och sammanställningar utifrån journalmallar och med bland annat inbyggda tolkningstjänster.

En av de stora utmaningarna idag när det gäller AI-teknik rör frågor om personuppgiftshantering och hantering av sekretesskyddat material. Om språkmodeller och generativ AI ska användas krävs att slutsatser dras från modeller som organisationen själv styr över och kan veta hur datan förflyttar sig, vilket fortfarande inte är helt rättsligt prövat vid skrivande av denna rapport. Att erbjuda egna lokala språkmodeller kräver idag hårdvara som kostar stora summor, vilket skapar utmaningar för kommuner. Med den stegvis ökade användningen i framtiden är det sannolikt att det kommer bli billigare att tillhandahålla egen hårdvara än att betala för molnresurser. Dessutom kan man då styra sina egna resurser samt finjustera modeller för sina egna syften och även träna på egen data.

Det är fullt möjligt idag att bygga lösningar för att till exempel transkribera ljudfiler lokalt på datorer, servrar eller i molnet, detsamma gäller för att ha språkmodeller att sammanfatta och bearbeta den transkriberade texten med god kvalitet. Detta kräver idag antingen kraftfullare datorer eller att språkmodeller kan köras via lokal hårdvara.

Här finns vägval att göra för kommuner: när kan och bör kommersiella produkter användas och när bör egna lösningar användas? Svaret är beroende av tre faktorer: sekretesskrav på uppgifterna som ska hanteras, kostnad för hårdvara och möjligheten till anpassning av lösningar i befintlig infrastruktur.



## Möjligheter för utveckling av handläggningsarbetet

Syftet med denna kartläggning var att undersöka möjligheterna att använda AI-teknik i handläggningsprocessen inom myndighetsutövning på Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad. Intervjuerna har visat att handläggningen av hemtjänstinsatser består av insamling av stora mängder uppgifter som har olika form och kommer från många olika källor. Uppgifterna bearbetas och dokumenteras i ett urval av handläggarna under utredningen med stöd av olika verktyg.

I intervjuerna lyfts flera arbetsmoment där handläggarnas arbete potentiellt skulle kunna underlättas eller stärkas genom användning av AI-lösningar. Nedan lyfts de potentiella nyttor som genom kartläggningen har kunnat identifieras och de AI-lösningar som skulle kunna skapa nyttorna diskuteras. En preliminär och övergripande bedömning görs också, dels av hur lätt det vore att införa AI-lösningar, dels av eventuella utmaningar vid införande.

### Potentiell nytta: Svar på frågor

Handläggarna arbetar enligt lagstiftning och riktlinjer för hur en bedömning av individens behov och rätt till stöd ska gå till. Handläggarna utgår i sitt arbete från rådande rättspraxis och kan vara i behov av specifik kunskap om betydelsen av andra professioners – ofta vårdpersonals – uttryck för individens behov.

Med hjälp av generativ AI och någon av de språkmodeller som finns tillgängliga på marknaden är det möjligt att skapa assistenter som besvarar handläggares frågor. Det innebär att en avgränsad chattbot skapas och ges tydliga instruktioner om hur den ska besvara frågor och med grund i vilken informationsmängd.

I intervjuerna med handläggare har nedanstående sex områden identifierats där behov kan finnas av att konsultera riktlinjer eller kunskapsstöd för vägledning. Det är områden som kan vara motiverade att testa i vilken mån en AI-assistent skulle kunna stötta handläggarnas arbete och utvärdera om den faktiskt leder till förbättrad kvalitet eller effektivare arbetssätt.

- Göteborgs Stads riktlinjer och Socialstyrelsens handbok för utredningen av mer komplexa ärenden.
- Arbetssättet individens behov i centrum (IBIC) för generell vägledning under utredning
- Rådande rättspraxis och juridiska förutsättningar i lagstiftning vid utredning av komplexa ärenden
- Enklare vårdinformation, som betydelsen av medicinsk terminologi för att förstå läkarintyg
- Diagnosspecifik information, för exempelvis råd kring bemötande vid samtal och hembesök

**Bedömning:** AI-lösningar som möter dessa behov bedöms vara enkla att införa eftersom de utgår från befintliga tjänster på marknaden som är tillgängliga till en relativt låg kostnad. Sådana lösningarna bedöms ha en låg risk eftersom känsliga



*uppgifter inte hanteras. Risker med denna teknik är att generativ AI kan generera svar som inte innehåller rätt information, så kallade hallucinationer. Det är därför viktigt att utbilda personal i tekniken för att tydligt förstå dess begränsningar och möjligheter.*

### **Potentiell nytta: Säkra och utveckla kvalitet**

Enligt socialtjänstlagen (Socialtjänstlagen [SoL], 2001) är alla verksamheter skyldiga att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete vilket regleras i föreskriften SOSFS 2011:19. I intervjuerna lyfter handläggarna fram värden som är viktiga för att uppnå god kvalitet i arbetet, exempelvis att enbart samla in relevant information och att göra rättssäkra bedömningar. För att ge verksamheterna stöd i det löpande kvalitetsarbetet kan en AI-assistent skapas som stöttar arbetsledare att leda ett effektivt kvalitetsarbete.

Också här går att använda generativ AI och någon av de språkmodeller som finns tillgängliga på marknaden. En avgränsad chattbot kan skapas och ges tydliga instruktioner om hur den ska interagera med användaren och vilken informationsmängd den ska ha som grund för sina svar.

En sådan AI-assistent skulle kunna erbjuda följande för arbetsledare och handläggare:

- Ge vägledning i hur kvalitetsarbetet ska struktureras.
- Erbjuder en kunskapsbank med anonymiserade exempel och bästa praxis.
- Erbjuder interaktiv rådgivning om gällande föreskrifter och standarder.
- Erbjuder vägledning för rapportering.
- Skapar mallar för dokumentationen av kvalitetsarbetet och hjälper till med spårbarhet och kontinuerlig förbättring.
- Föreslår diskussionsfrågor och exempel för arbetsgruppers lärande.

**Bedömning:** *AI-lösningar som möter detta behov bedöms vara enkla att införa eftersom de utgår från befintliga tjänster på marknaden som är tillgängliga till en relativt låg kostnad. Lösningarna bedöms ha en låg risk eftersom känsliga uppgifter inte hanteras. Risker med denna teknik är att generativ AI kan generera svar som inte innehåller rätt information, så kallade hallucinationer. Det är därför viktigt att utbilda personal i tekniken för att tydligt förstå dess begränsningar och möjligheter.*

### **Potentiell nytta: Tolktjänster**

Handläggare använder idag tolktjänster när klienten saknar tillräckliga kunskaper i svenska språket. Det kan handla om stöd för samtal vid hembesök men också kortare telefonkontakter.

Verktyg för att översätta och tolka digitalt har funnits en längre tid, till exempel Microsoft Translator, men enklare lösningar med generativ AI kan idag användas

som översättare och tolk. Tekniken möjliggör att skapa AI-drivna konversationsassistenter som behärskar en mängd olika språk och som i realtid kan översätta enkel information. Det finns en mängd privata aktörer som erbjuder röstöversättningar i realtid, dock är de flesta tjänster som bäddas in i tjänster för digitala videomöten.

En möjlig väg är att undersöka i vilken mån AI-teknik skulle kunna vara ett stöd för handläggarnas arbete genom att använda teknik för kortare kontakter med klienten, såsom inbokning av tid för hembesök.

**Bedömning:** *Tekniska lösningar som möter dessa behov bedöms vara relativt enkla att införa. Först behöver det dock utredas om en teknisk lösning faktiskt skulle innebära någon nytta i form av besparing av tid eller kostnader. Hur många kontakter sker idag där tolktjänst krävs? Vad kostar tolktjänsterna? Hur påverkar tillgången till tolk handläggarnas arbete? Vid införande krävs också en juridisk bedömning om möjligheterna att använda olika tjänster.*

### **Potentiell nytta: Omvandla uppgifter från en form till en annan**

En viktig del av handläggarnas arbete handlar om att omvandla uppgifter från en form till en annan. Exempelvis kan observationer under hembesök noteras genom anteckningar på ett papper för att sedan digitaliseras genom att skrivas in på en dator och läggas in i verksamhetssystemet. Idag sker ingen inspelning av samtal med klienten.

Det är möjligt att använda AI-teknik för att omvandla uppgifter från en form till en annan. AI har potential att ge handläggare stöd i att:

- omvandla tal till text
- omvandla bild till text

Handläggare skulle kunna spela in samtal med klienter, dokumentera sina observationer i ljudformat på en diktafon eller fota sina minnesanteckningar och på så vis få stöd i att digitalisera uppgifterna. Många språkmodeller har tränats på stora mängder text, ljud och bilder. På marknaden finns AI-lösningar och modeller som omvandlar tal till text, men även sådana som kan läsa bilder och tolka om dem till text.

AI-driven transkribering av tal kan idag ske lokalt på en användares dator eller via programvara på säkra servrar och bedöms ha en relativt låg investeringskostnad. Som diskuteras i nästa kapitel finns det dock frågetecken kring relevansen i att enbart införa denna lösning eftersom det skulle öka mängden uppgifter för handläggarna att hantera. Det krävs också att ett sådant förändrat arbetssätt följs upp och utvärderas noggrant för att se hur handläggare och klienter förhåller sig till att samtal spelas in.

Omvandling av anteckningar genom att fota, renskriva och sammanfatta dem är idag möjligt med stöd av befintliga och lätt tillgängliga AI-tjänster. Dock innebär det

risker med informationshanteringen eftersom det kräver att anteckningarna inte innehåller några personuppgifter.

**Bedömning:** *En AI-lösning som omvandlar bild till text är möjlig att införa med stöd av befintliga lösningar som finns på marknaden. Men det förutsätter att det i anteckningarna inte dokumenteras några personuppgifter och innebär därför en risk vid användning. Att skapa helt säkra lösningar för att omvandla uppgifter från en form till en annan kräver i dagsläget att mindre lokala AI-modeller används, vilket i sig kräver hårdvara och kostnader för utveckling. Sådana AI-lösningar är möjliga att utveckla men relevanta först när tekniken också samtidigt ger handläggarna stöd för att bearbeta uppgifterna, se nästa avsnitt.*

### Potentiell nytta: Bearbeta och anpassa texter

En central del av handläggarnas arbete består av att bearbeta insamlade uppgifter. Ett analytiskt arbete krävs för att göra en bedömning av individens behov och rätt till stöd enligt lagstiftningen. Det innebär att insamlade uppgifter inte bara omvandlas från en form till en annan, utan också bearbetas av handläggarna, bland annat genom att sorteras och värderas i relation till livsområdena i IBIC.

Om handläggarnas samtal med klienterna transkriberades skulle det innebära en ökning i mängden uppgifter som samlas in. I dag gör handläggaren redan vid hembesöket ett urval av vilka uppgifter som är relevanta att dokumentera. Inspelning skulle innebära att allt som sägs under mötet dokumenteras. Om handläggarnas arbete ska effektiviseras behöver en transkriberingslösning kompletteras med en lösning som också kan bearbeta uppgifterna på ett meningsfullt sätt, exempelvis genom att tematisera dem och skapa klarspråkade sammanfattningar. I annat fall riskerar lösningen bara att skapa mer arbete för handläggarna.

Bearbetning av insamlade uppgifter i utredningen innebär att personuppgifter hanteras. Det betyder att särskilda juridiska krav ställs på informationshanteringen. Det är därför nödvändigt med en noggrann utredning av juridiska förutsättningar innan ett sådant utvecklingsarbete startas upp.



AI-lösningar som bearbetar uppgifter på detta sätt behöver av juridiska skäl antingen finnas lokalt installerade på datorer eller säkra servrar, eftersom molnlösningar idag inte är ett alternativ. För att uppgiftshandlingen ska vara meningsfull och hålla en god kvalitet behövs också hög kapacitet i den teknik som används. I det korta perspektivet kan lokalt installerade språkmodeller användas på datorer som har tillräcklig kapacitet att använda dessa. I ett längre perspektiv behövs infrastruktur som är förenat med större investeringskostnader. Detta kommer sannolikt kräva samverkan mellan flera större organisationer. Den här typen av lösningar kräver alltså både juridiska och ekonomiska överväganden.

AI-teknik och större språkmodeller har en god förmåga att generera ny text som skulle göra det möjligt att skapa assistenter som kan anpassa och skriva om befintliga texter utifrån specifika instruktioner. Om det finns sätt att skapa en säker informationshantering och införskaffa teknik till en rimlig kostnad är nedanstående områden intressanta att testa:

- Bearbeta och sortera digital text i relation till livsområdena i IBIC
- Stöd att skriva klarspråk när individens behov utreds, särskilt vid kommunikering av beslut
- Anpassa texter utifrån individens förmåga, exempelvis utbildningsnivå
- Sammanfatta större mängder text

**Bedömning:** *AI-lösningar som möter dessa behov bedöms vara möjliga att införa först när frågor om sekretess och säker informationshantering har hanterats. Om lokala modeller ska användas för att möjliggöra säker informationshantering finns utmaningar med AI-teknikens förmåga att utföra arbetet med hög kvalitet. Det blir också högre investeringskostnader för kommunen när det gäller drift och förvaltning.*

## Potentiell nytta: Fördjupat analysstöd

Handläggarnas arbete består av att analysera stora mängder uppgifter. Handläggarna samlar in, gallrar, sorterar och värderar uppgifter för att bedöma individens behov och rätt till stöd enligt lagstiftningen. I detta hantverk ligger kärnan i handläggarnas professionella kompetens.

Flera intervjupersoner ger uttryck för oro eftersom användandet av verktyg ibland på ett negativt sätt påverkar deras arbete och förmåga att använda sin kompetens. Det gäller både befintliga verktyg, såsom Treserva och IBIC-manualer, men också sådana som kan skapas med stöd av AI. Hur olika system påverkar utförandet av ett arbete är viktigt att belysa vid allt utvecklingsarbete.

Vid analys av stora mängder uppgifter har både människan och tekniken olika tillkortakommanden som innebär risker. Hos människor handlar det om att vi omedvetet letar efter uppgifter som stämmer överens med våra förutfattade meningar – vi har alltså vad som kallas för **bekräftelsebias** (Bryman, 2016;

Kahneman, 2011). Det betyder att vi inte ser den fulla bilden av klientens situation eftersom vi fokuserar på det som bekräftar det vi redan tror. En annan risk är att människor kan dra slutsatser som går för långt utifrån de uppgifter som vi har samlat in – vi tenderar att **övertolka** (Ibid.). Till exempel kan vi lägga för stor vikt vid en enstaka observation och tro att den betyder mer än den egentligen gör. Ytterligare en risk är att människor ibland fokuserar på vissa uppgifter och ignorerar annat som också är viktigt – vi har alltså så kallad **selektionsbias** (Ibid.). Det kan leda till att vi missar viktiga aspekter av en klients situation. Det kan också handla om att vi inte kontrollerar med olika källor innan vi drar slutsatser. För att vara säkra på att en uppgift stämmer är det viktigt att jämföra uppgifter från olika källor. Vi brister i vad som inom forskningen kallas för **triangulering** (Ibid.).

Generativ AI och dess förmåga att snabbt analysera stora mängder uppgifter skulle kunna användas för att ge handläggarna stöd genom att uppmärksamma vad vi kan kalla för ”mänskliga faktorer” vid analysarbetet. Genom AI-teknik skulle det vara möjligt att bidra till fördjupad reflektion kring kvaliteten i bedömningen av individens behov och på så vis stimulera utvecklingen av handläggarnas professionella kunskap. En AI-lösning skulle kunna assistera arbetsledarens uppdrag att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten, genom att löpande och i dialog med handläggare identifiera vilka uppgifter som saknas för att göra en bedömning och hur insamlade uppgifter ska tolkas.

Men även tekniken har brister när det kommer till att utföra analytiskt arbete. Det kan finnas bias inbyggd genom den träningsdata som använts, tekniken kan hallucinera och dess förmåga att klara av att utföra större och mer krävande analytiska uppgifter är beroende av vilken kapacitet som finns i språkmodellerna (Hamilton et al 2023). Bland annat handlar det om arbetsminne.

Ett utvecklingsarbete med AI-teknik som syftar till att förbättra handläggningen av ärenden skulle behöva hitta sätt att stärka handläggarens analyser och samtidigt överkomma de brister som kan finnas inbyggda i tekniken. Det kommer också att behövas kompetensutveckling för den personal som ska använda tekniken.

**Bedömning:** *AI-lösningar som möter detta behov kräver tillgång till delar av eller samtliga insamlade uppgifter om en individ. De är möjliga att införa först när frågor om sekretess och säker informationshantering har hanterats. En sådan AI-lösning är av juridiska skäl svårare att införa, men flera projekt, till exempel AI Swedens Svea (se sid 22) syftar till att underlätta detta i framtiden. Vid användandet av AI-teknik för denna typ av arbetsuppgifter finns också risker med inbyggda bias från den använda språkmodellens träningsdata. Det finns också utmaningar kopplade till hur rustad organisationen är, vilken IT-infrastruktur som finns och vilken AI-kompetens det finns i arbetsgrupperna.*

## Diskussion

Göteborgs Stads förvaltning för funktionsstöd undersöker möjligheten att använda AI-teknik som stöd i handlägningsarbetet. Ambitionen är att uppnå både effektivitets- och kvalitetsvinster. Det är dock avgörande att utvecklingsarbetet styrs av målen snarare än av tekniken i sig. AI är ett potentiellt verktyg, men det är inte alltid det mest ändamålsenliga. Ibland kan enklare förändringar av arbetssätt eller befintliga tekniska lösningar vara bättre alternativ.

### Tre vägar för AI-utveckling

Om AI-teknik väljs som utvecklingsväg finns det tre huvudsakliga alternativ att överväga:

- **Integration i befintliga verksamhetssystem:** Detta innebär att leverantören av systemet utvecklar AI-funktionalitet för att förbättra vissa delar av arbetet.
- **Utveckling av externa lösningar:** Här används AI utanför det befintliga systemet, vilket dock medför juridiska och tekniska utmaningar.
- **Användning utan personuppgifter:** AI-lösningar kan också utvecklas för arbetsuppgifter där hantering av personuppgifter inte är nödvändig, vilket kan inledas utan omfattande investeringar.

Av dessa alternativ har den första vägen inte undersökts i denna rapport, medan den andra kräver investeringar och juridiska överväganden. Den tredje vägen framstår som mest genomförbar på kort sikt, särskilt eftersom den primärt kräver kompetensutveckling snarare än tekniska investeringar.

### Betydelsen av kompetensutveckling

Vår bedömning är att det är viktigt att handläggarna och deras chefer får rätt kunskap och färdigheter för att använda AI. Kompetensutveckling är en strategi som både hanterar den snabba tekniska utvecklingen och stärker personalens förmåga att anpassa och förbättra sina arbetssätt. I en tid då generativ AI utvecklas snabbt riskerar organisationer som satsar på specifika verktyg att se dessa bli föråldrade innan de ens hunnit implementeras. AI-kommissionens (Regeringskansliet, 2024b) förslag om ett nationellt kunskapslyft för AI styrker vår bedömning, att välja kompetensutveckling som huvudsaklig strategi just nu. Genom bred utbildning kan fler dra nytta av AI-verktyg i sina dagliga arbetsuppgifter, oavsett yrkesroll.

Lite förenklad kan två alternativa förhållningssätt finnas:

- **Utveckla, köp och implementera AI-produkter:** En resurskrävande väg med risk för teknisk föråldring och inlåsnings effekter.
- **Kompetensutveckla personalgrupper:** En mer flexibel strategi som gör det möjligt för medarbetarna att själva anpassa sitt arbete med hjälp av befintliga och kommande AI-lösningar.

### Befintliga resurser och möjligheter

Göteborgs Stad har redan tillgång till lösningar som Microsoft 365 och Copilot

Studio, vilka kan användas för att bygga digitala assistenter. Dessa kan exempelvis hantera frågor om riktlinjer, manualer eller databaser med juridisk information. Göteborg Stad ingår även i AI Swedens projekt med den offentliga assistenten Svea, en säker och lokal chattlösning för exempelvis lokala dokument.

Även enklare verktyg som digitala anteckningsplattor och transkriberingslösningar kan testas för att underlätta handläggarnas arbete. Dessa alternativ kräver dock att personalen ges möjlighet att utforska och använda tekniken.

## **Teknisk och organisatorisk beredskap**

I ett kortsiktigt perspektiv kan mindre pilotprojekt, som dem som ska genomföras inom Göteborgsregionens Innovationsarena, ge värdefulla insikter. Exempelvis kan mindre språkmodeller testas för att transkribera och sammanfatta ljudfiler enligt specifika mallar. Detta ger en möjlighet att utforska AI utan att omedelbart behöva hantera komplexa juridiska frågor kring sekretess.

För att på sikt kunna dra nytta av AI-teknik krävs mer än tekniska lösningar – det handlar om att skapa en långsiktig strategi för infrastruktur, datahantering och kompetens. För att hantera sekretessbelagda uppgifter och utnyttja språkmodeller effektivt behövs en robust IT-struktur, ofta med kraftfulla servrar och lokal hårdvara som säkerställer dataintegritet och flexibilitet.

## **AI som komplement, inte ersättning**

Slutligen är det viktigt att betona att AI-teknik alltid bör ses som ett komplement till mänsklig kompetens, inte som en ersättning. Ett utvecklingsarbete bör ha som mål att stärka handläggarnas arbete och frigöra deras tid för att kunna utföra de uppgifter som kräver en människa.

## **Slutsats och medskick**

Vår analys pekar på att det är lämpligt att välja en kombinerad strategi för att utveckla handläggares arbete med hjälp av AI-teknik:

- Satsa på kompetensutveckling av handläggare och deras chefer för att säkerställa att befintlig och kommande teknik används effektivt.
- Utforska befintliga tekniska lösningar som kan ge snabb nytta utan stora investeringar.
- Planera långsiktigt för en robust och flexibel IT-infrastruktur som kan möta framtida behov och omhänderta kommande tekniska lösningar.

Genom att hålla målet – ökad kvalitet och effektivitet – i fokus och noggrant välja de mest lämpliga verktygen kan Göteborgs Stad lägga grunden för ett framgångsrikt och hållbart utvecklingsarbete med AI.

# Källhänvisningar

Abrahamsson, L., Kivimäki, M., Leicht, R., & Arvidsson, S. (2023). *Den första boken om offentlig sektors digitalisering*. Göteborgs universitet.

AI Sweden. (2023). AI-drivet beslutsfattande inom socialtjänsten. Hämtad 2024-11-20 från <https://my.ai.se/projects/362>

[AI Sweden. \(2024\). En gemensam digital assistent för offentlig sektor. Hämtad 2024-12-02 från https://www.ai.se/sv/projekt/en-gemensam-digital-assistent-offentlig-sektor](https://www.ai.se/sv/projekt/en-gemensam-digital-assistent-offentlig-sektor)

AI Sweden & Dcipher Analytics. (2024). *Svenska kommuners AI-initiativ*. AI Sweden. Hämtad från <https://www.ai.se>

Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.

Dagens Samhälle. (2024). Värmdös AI-app blir försenad – ”Ingen har gjort det här tidigare”. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.dagensamhalle.se/samhalle-och-valfard/digitalisering/varmdos-ai-app-blir-forsenad-ingen-har-gjort-det-har-tidigare/>

DIGG. (2024a). *Introduktion till AI för socialtjänsten*. Myndigheten för digital förvaltning. Hämtad 2024-12-05, från <https://www.digg.se/ai-for-socialtjansten/introduktion-till-ai#h-Vadarartificiellintelligens>

Digg. (2024b). Digitala tolken – ett AI-verktyg testas för att assistera med tolkning under möten. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.digg.se/ai-for-socialtjansten/ai-initiativ/digitala-tolken---ett-ai-verktyg-testas-for-att-assistera-med-tolkning-under-moten>

Digg. (2024c). Lidingö stad har gjort sin organisation redo för AI. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.digg.se/ai-for-socialtjansten/ai-initiativ/lidingo-stad-har-gjort-sin-organisation-redo-for-ai>

Digg. (2024c). AI i mobilen kan spara tid för socialsekreterare. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.digg.se/ai-for-socialtjansten/ai-initiativ/ai-i-mobilen-kan-spara-tid-for-socialsekreterare>

Europeiska kommissionen. (2025, februari). Artikel 3: Definitioner. *Artificial Intelligence Act*.

Göteborgsregionen. (2024). *AI och kompetensförsörjning inom välfärden i Göteborgsregionen*. Göteborgsregionen (GR). <https://goteborgsregionen.se>

Hamilton, L., Elliott, D., Quick, A., Smith, S., & Choplin, V. (2023). Exploring the use of AI in qualitative analysis: A comparative study of guaranteed income data. *International Journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231201504>

Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.



Nacka kommun. (2024). Pilotprojekt: Effektiv och säker Copilot i Nacka kommun. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.nacka.se/medarbetare/digitalisering/stod-for-medarbetare/digiakademin/pilotprojekt-effektivitet-sakerhet-copilot-nacka/>

McKinsey & Company. (n.d.). *Generativ AI: Den ekonomiska potentialen för Sverige*. Hämtad 18 november 2024 från <https://www.mckinsey.com/se/our-insights/generativ-ai-den-ekonomiska-potentialen-for-sverige>

Regeringskansliet. (2024a). *Ökad användning av generativ AI inom offentlig sektor*. Hämtad 2024-11-20 från <https://www.regeringen.se>

Regeringskansliet. (2024b). *AI-kommissionens färdplan för Sverige*. Hämtad 2024-12-02 från <https://www.regeringen.se/rapporter/2024/11/ai-kommissionens-fardplan-for-sverige/>

Socialstyrelsen. (2011). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ändring i föreskrifterna (SOSFS 2009:28) om blodverksamhet (SOSFS 2011:19)*. Hämtad 2024-11-20 från <https://lagen.nu/sosfs/2011:19>

Socialtjänstlag (2001:453). Hämtad 2024-11-20 från [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/)

Statskontoret. (2024). *Myndigheterna och AI: En studie om möjligheter och risker med att använda AI i statsförvaltningen*.

Sveriges Radio. (2024a, 18 november). *Forskare: Stor oanvänd potential för AI inom socialtjänsten*. P1. Tillgänglig på <https://sverigesradio.se/artikel/forskare-stor-oanvand-potential-for-ai-inom-socialtjansten>

Sveriges Radio. (2024b, 18 juli). *Nacka testar AI för att socialsekreterare ska få mer tid*. Sveriges Radio. <https://sverigesradio.se/artikel/nacka-testar-ai-for-att-socialsekreterare-ska-fa-mer-tid>

# Bilaga 1 – Intervjuguide

## Tematisk Intervjuguide Fokusgrupper med handläggare

### INTRODUKTION

- Hälsningsfras.
- Presentation av intervjuarna och syftet med intervjun.
- Förklara hur intervjun kommer att gå till och uppskattad tid för genomförandet.
- Fördelning av ansvar mellan intervjuaren och observatören.
- Be om samtycke att spela in.
- Ge försäkran om konfidentialitet.

### TEMA: Processen (visa stimulusmaterial)

- Stämmer den här processbeskrivningen med er förståelse?
- Om inte, vad vill ni ändra eller komplettera?
- Är listan på informationskällor fullständig?

### TEMA: Kvalitet i handläggningen

- Vad är god kvalitet i handläggningen av hemtjänst?
- Vilka delar av handlägningsprocessen är viktigast för att det ska bli en bra handläggning?
- Vad utgör ett bra bedömningsunderlag? (när tycker du att du gjort ett bra jobb?)
- Vilken information behöver handläggaren ha för att kunna fatta väl grundade beslut?

### TEMA: Analys och bedömning i utredningarna

- Hur går en analys av individens behov till i era utredningar?

- Vad betyder ordet ”analys” i detta sammanhang?
- Vad skiljer ”analys” från ”bedömning”?
- Vilka delar av analys- och bedömningsprocessen upplever ni som mest tidskrävande eller komplexa?

**TEMA: AI-teknik i handlägningsprocessen**

- Har ni använt AI-teknik privat eller i jobbet – och i så fall hur?
- Har ni funderat på om AI-teknik kan vara användbart i handlägningsarbetet – hur?
- Vilka fördelar ser ni med att kunna använda AI-teknik i er handläggning?
- Vilka risker ser ni med att använda AI-teknik i er handläggning?
- Vilka specifika delar av handläggningen tror ni skulle kunna effektiviseras eller förbättras på annat sätt med hjälp av teknik?

**TEMA: Förändring av handlägningsprocessen**

- Om man skulle använda AI-teknik för att utveckla handlägningsprocessen på din arbetsplats, vad är viktigt att ta hänsyn till?
- Vilka farhågor har du inför möjligheten att använda exempelvis AI-teknik för att utveckla handlägningsprocessen?



# Bilaga 2 – Informationsbrev

## Information om intervjuer

### Sammanfattning

Göteborgsregionen ska undersöka möjligheterna att använda AI-teknik som stöd i handlägningsprocessen inom myndighetsutövningen i Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad. I undersökningen ska handlägningsprocessen kartläggas. Personer som arbetar med handläggningen utgör en viktig källa till kunskap. Därför genomförs intervjuer med handläggare.

### Bakgrund

Dessa intervjuer genomförs inom ramen för ett utvecklingsprojekt på Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad. Verksamhetschef Camilla Hesselroth har anlitat Göteborgsregionen (GR) för att undersöka om och i så fall hur AI-teknik kan möta förvaltningens utvecklingsbehov.

### Syfte

Syftet med utvecklingsprojektet är att undersöka möjligheterna att använda AI-teknik som stöd i handlägningsprocessen inom myndighetsutövningen. Generativ AI kan idag fungera som assistent och stöd vid flera områden så som transkribering av samtal, sammanställningar och generering av text samt som flexibla kunskapsstöd. I detta projekt väljs handläggningen av hemtjänstinsatser ut som arena för att i mindre skala undersöka möjligheterna att påbörja ett utvecklingsarbete.

### Att delta i undersökningen

De personer som tillfrågas att delta i undersökningen är handläggare inom Förvaltningen för funktionsstöd i Göteborgs Stad.

Intervjuerna kommer att genomföras som gruppintervjuer och fokusgrupper. Gruppintervjuerna genomförs digitalt med stöd av Microsoft Teams och fokusgrupperna genomförs på deltagarnas arbetsplatser. Både gruppintervjuerna och fokusgrupperna kommer att ta cirka 60–90 minuter. Med intervjupersonernas tillstånd kommer de att spelas in och transkriberas med stöd av en lokal AI-teknik som skyddar uppgifterna.

I samtalet med dig som handläggare är vi särskilt intresserade av att höra om hur handlägningsprocessen konkret går till, hur dokumentationen sker idag, vilka verksamhetssystem som används, hur handläggningen individanpassas, hur bedömningen går till samt vad som uppfattas vara god kvalitet i handläggningen och vad som är viktigt att tänka på vid utvecklingsarbete med stöd av AI-teknik på din arbetsplats.

Du intervjuas i egenskap av din professionella roll. Ingen utom projektmedarbetare på Göteborgsregionen och de andra intervjudeltagarna kommer att veta vad just du har sagt. Utifrån intervjuerna kommer vi att skriva en kort rapport. Rapporten kommer att skrivas på ett sådant sätt att ingen kommer att kunna identifiera enskilda deltagare.

Att delta i undersökningen är frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta ditt deltagande. Du behöver inte uppge någon anledning. Du berättar bara vad du vill och är bekväm med att berätta. Vi kommer att vara lyhörda för saker som är känsliga för dig att berätta om och inte pressa dig på något sätt.

Att delta i undersökningen förväntas bidra till en ökad kunskap om hur utvecklingsarbete av handlägningsprocessen kan ske på ett lämpligt sätt.

### **Hur får jag information om resultatet?**

Resultatet kommer att redovisas i en rapport till förvaltningen som i första hand ska användas som arbetsmaterial. Om du vill kan vi meddela dig när rapporten är klar och se till att du kan ta del av den.

### **Hantering av data och sekretess**

De uppgifter du lämnar till oss kommer att behandlas konfidentiellt. Din identitet kommer inte att röjas och inga obehöriga kommer att kunna ta del av informationen. De uppgifter du lämnar kommer att förvaras skyddat i enlighet med Göteborgsregionens dokumenthanteringsregler. Vi hanterar personuppgifter enligt EU:s dataskyddsförordning GDPR. Det betyder att du utan kostnad har rätt att ta del av de uppgifter om dig som vi har sparat och få eventuella fel rättade. Du kan också begära att information om dig raderas eller att behandlingen av dina personuppgifter begränsas. Om du är missnöjd med hur dina personuppgifter behandlas kan du lämna in klagomål till Datainspektionen. Du kan läsa mer om hur vi hanterar personuppgifter på <https://goteborgsregionen.se/integritetspolicy>. Du kan även kontakta vårt dataskyddsombud på [dso@goteborgsregionen.se](mailto:dso@goteborgsregionen.se).

### **Vill du veta mer?**

Om du vill veta mer om undersökningen får du gärna kontakta mig!

Cornelia Björk, projektansvarig analytiker  
Telefon: 0708- 39 49 32  
E-post: [cornelia.bjork@goteborgsregionen.se](mailto:cornelia.bjork@goteborgsregionen.se)

# Bilaga 3 – Uppgifter

## Lista på uppgifter som samlas in under utredningen:

### Personliga möten och observationer:

- **Hembesök:** Vid hembesök observerar handläggaren klientens levnadssituation och antecknar klientens uttalade behov och beteende. Dessa observationer dokumenteras antingen i realtid eller senare, antingen som daganteckningar eller direkt i utredningen.
- **Telefonsamtal och SMS:** Telefon- eller SMS-kontakt kan användas för att snabbt få information från klienten, anhöriga eller andra aktörer. Den insamlade informationen förs in i systemet, vanligtvis som daganteckningar eller direkt i journalen.
- **SIP-möten (Samordnad Individuell Plan):** Detta är en mötesform som styrs av de frågor som klienten själv vill lyfta, och där klienten också deltar. Med samtycke från klient kan det även hållas samverkansmöten där endast vård- och omsorgsaktörer medverkar. Dokumentationen från SIP-möten kan vara både muntlig och skriftlig, beroende på situation.

### Skriftliga dokument:

- **Läkarintyg och medicinska utlåtanden:** Dessa är vanliga skriftliga dokument som tillhandahålls av läkare, psykologer eller andra specialister. Intygen innehåller detaljer om klientens medicinska tillstånd, behov av stöd och prognos. Dessa kan lämnas in i pappersform eller elektroniskt.
- **Brev och ansökningar:** Klienten själv eller anhöriga kan lämna in skriftliga ansökningar, där de beskriver sina behov. Detta kan också inkludera handlingar från andra myndigheter som Försäkringskassan eller socialtjänsten.

### Digitala system:

- **Treserva:** Det kommunala dokumentationssystemet som används för att lagra och bearbeta all information kopplad till utredningen. Här lagras:
  - Journalanteckningar från handläggaren, som inkluderar observationer, samtal och beslut.
  - Tidigare utredningar och insatser som klienten har haft.
  - Inlagda lagtexter och kommunens riktlinjer som relaterar till ärendet.
  - Eventuella rapporter eller feedback från utförare.
- **SAMSA:** Ett samverkanssystem mellan sjukvården och kommunen, där vårdrelaterad information delas mellan vårdaktörer och handläggare. Här lagras bland annat journaler från sjukhus och planering kring utskrivning från vårdinrättningar.

### Telekommunikation:

- **Telefonsamtal:** Viktig information kan samlas in genom samtal med klienten, anhöriga, eller andra aktörer som vårdpersonal eller utförare.

Telefonsamtal dokumenteras vanligtvis i Treserva som daganteckningar eller i form av kortare journalanteckningar.

- **E-post och Treserva-meddelanden:** Ibland skickas information och uppdateringar via e-post eller genom ett särskilt meddelandesystem i Treserva som bara är tillgängligt för handläggare. Här kan känslig information utbytas på ett säkert sätt, exempelvis personnummer och detaljer om klientens situation.

#### **Anteckningar och rapporter från utförare:**

- **Hemtjänstpersonal och boendestödjare:** Dessa aktörer förser handläggaren med regelbundna rapporter och genomförandeplaner som dokumenterar hur insatserna utförs och klientens dagliga behov. Dessa anteckningar är centrala för att följa upp insatsernas genomförande och effektivitet.
- **Genomförandeplaner:** Utförare skapar genomförandeplaner som beskriver hur den beviljade insatsen ska utföras. Dessa planer kan även justeras om klientens behov förändras.

## Bilaga 4 – Källor

### Lista på källor som tillhandahåller uppgifter under utredningen:

- **Den sökande själv** – Klienten som söker stöd ger information direkt, både genom ansökan och samtal med handläggare.
- **Anhöriga** – Familjemedlemmar och andra närstående kan ge viktig information om den sökandes behov och situation.
- **Gode män och förvaltare** – Dessa juridiska företrädare bidrar ofta med information om den sökandes ekonomiska och juridiska status.
- **Vårdpersonal** – Olika vårdpersonal som läkare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och psykologer tillhandahåller läkarintyg och andra medicinska bedömningar.
- **Utförare av sociala insatser** – Utförare som hemtjänstpersonal och boendestödjare ger observationer och anteckningar från deras kontakt med klienten.
- **Andra förvaltningar och enheter** – Inom kommunen kan andra förvaltningar och enheter, som socialtjänst, funktionsstöd och äldreomsorg, bidra med information.
- **Andra myndigheter** – Externa myndigheter som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, polisen, Kriminalvården och rättspsykiatri kan också bidra med relevant information.
- **Handläggarens egna observationer** – Handläggaren själv gör observationer vid exempelvis hembesök som dokumenteras i utredningen.