**Konsekvensbedömning enligt GDPR**

**Del 1: Bakgrund och beskrivning av den planerade personuppgiftsbehandlingen samt bedömning av lagligheten**

## Del 1 (punkten 1-28) ska besvaras av ansvarig nämnd för att ge en utförlig beskrivning och bedömning av den planerande personuppgiftsbehandlingen och riskerna.

### 

**Beskrivning av den planerade personuppgiftsbehandlingen**

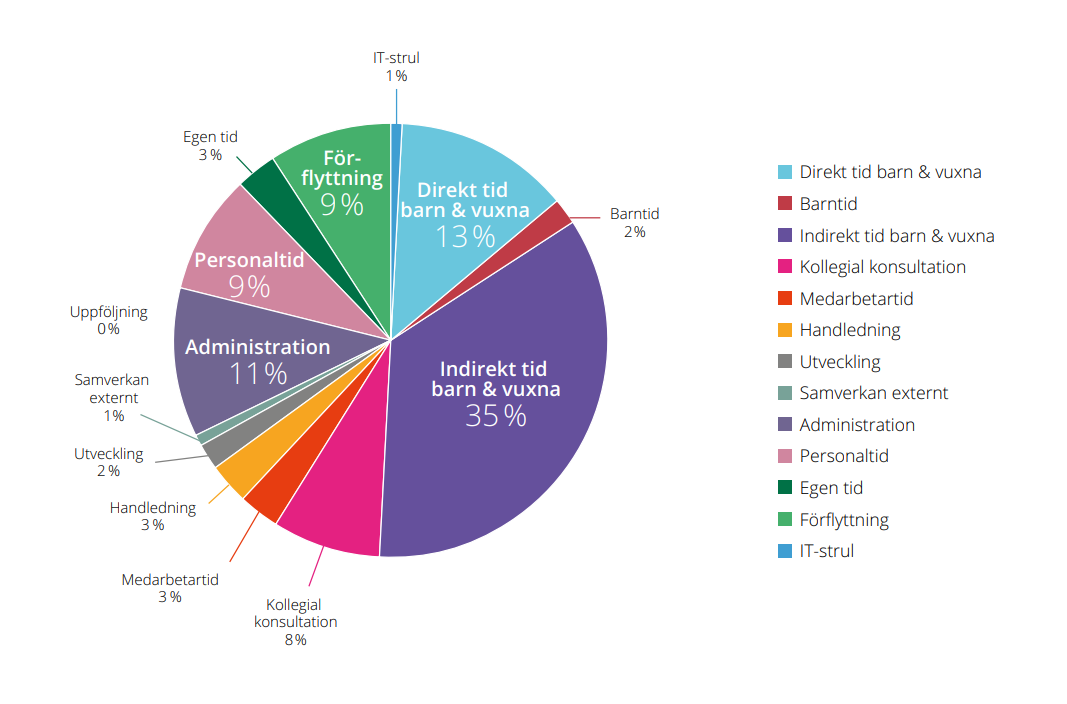
*(Här ges en utförlig beskrivning av den planerade personuppgiftsbehandlingen utifrån dataskyddsperspektiv.)*

1. *Beskriv utförligt bakgrunden och behovet av den planerade personuppgiftsbehandlingen*[[1]](#footnote-2)*:*

En av förutsättningarna för att socialtjänsten ska kunna fullgöra sin uppgift att erbjuda invånarna det stöd och den hjälp som följer av lag är att socialtjänsten har tillgång till kompetent personal. Socialtjänsten i Helsingborg, i likhet med andra kommuner, står idag inför stora utmaningar när det gäller att behålla och rekrytera kompetent personal. Detta är något som kan komma att påverka invånarnas möjlighet att få det stöd och den hjälp de har rätt till.

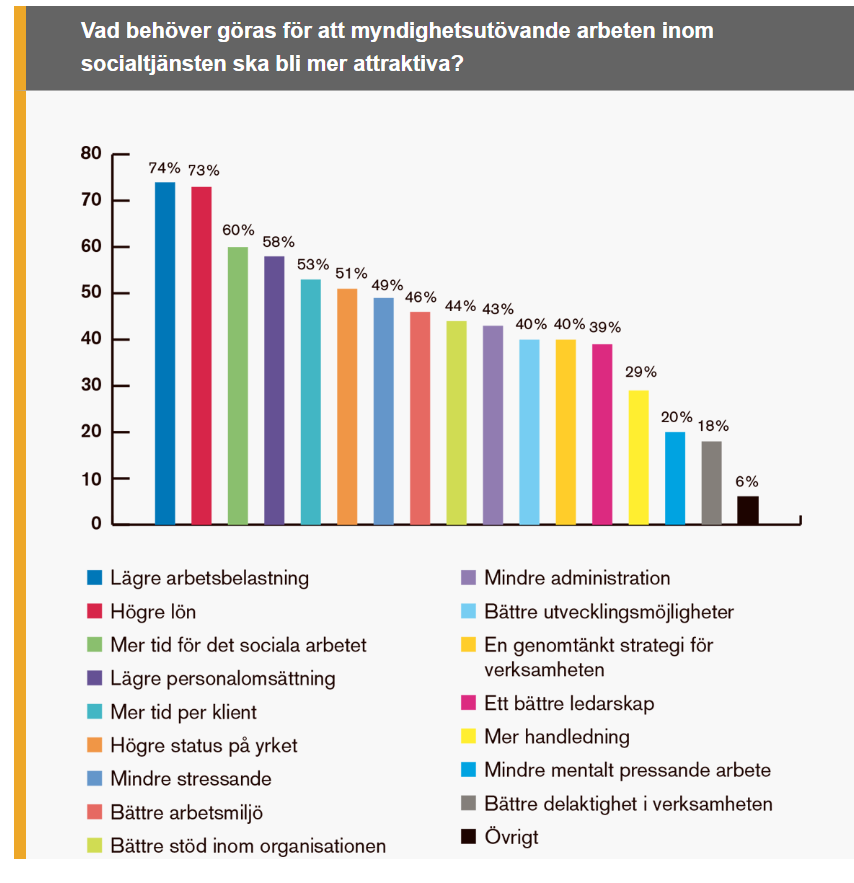
I en studie från Umeå Universitet[[2]](#footnote-3) konstateras att socialsekreterares arbetsbelastning upplevs hög, vilket leder till att alla arbetsuppgifter inte hinns med och framförallt minskar tiden för direkt klientarbete. Hela 45 % av de tillfrågade i studien har därför övervägt att söka sig till arbete utanför socialtjänsten, men de anger dock att de kan tänka sig att stanna kvar som socialsekreterare inom socialtjänsten om tiden för direkt klientarbete ökar (Novus, 2015). En av respondenterna beskriver situationen såhär:

Nationell statistik bekräftar bilden från studien. 2014 tillsattes en nationell samordnare för den sociala barn- och ungdomsvården som i sin slutrapport beskriver socialsekreterarnas vardag i myndighetsutövningen. Siffrorna visar att enbart 13% av arbetstiden läggs på direkta klientkontakter. Den administrativa bördan tar desto större utrymme i statistiken; uppemot 50%. Andra artiklar och studier beskriver siffror uppemot 70% (Socialstyrelsen 2018 och Arbetsmiljöverket 2017). Vad innebär det för kvalitén i arbetet, för arbetsmiljön och för effekten på de som verksamheten faktiskt finns till för?



*Resultat av alla mätvariabler gällande utredande socialsekreterare[[3]](#footnote-4)*

Helsingborg stad har under lång tid försökt hitta mer effektiva, rättssäkra och smarta sätt att dokumentera klientmöten på och har under en tid utforskat om möjligheterna med AI skulle kunna lösa en del av de beskrivna utmaningar som svensk socialtjänst idag står inför. En undersökning av tidningen Framtidens karriär – Socionom från 2016 belyser problematiken och föreslår förbättringsområden för att öka attraktiviteten för myndighetsutövning, där ökad tid för det sociala arbetet och lägre arbetsbelastning båda listades som toppåtgärder.



Trendundersökning 2016 från Framtidens karriär - Socionom[[4]](#footnote-5)

Vår hypotes är att vi genom att införa AI-faciliterad dokumentation kan förbättra vår service och våra insatser gentemot våra klienter genom att;

* öka attraktiviteten för yrket
* öka kvaliteten och likvärdigheten i dokumentationen
* minska stress och oro hos både klienter och handläggare kopplat till dokumentation och samtalsmiljö
* öka rättssäkerheten i dokumentationen samt
* minska administrativ börda
* samt öka tiden som socialsekreterare kan lägga på det sociala arbetet.

En AI-faciliterad tal-till-text transkriberingsfunktion med en funktion där en sammanfattning skapas direkt i samband med mötet, kan utöver att bidra till att lösa flera av de ovan nämnda utmaningarna, bli ett underlag för att verifiera att samförstånd råder om vad som avhandlats på mötet och därmed öka tryggheten för klienten i kontakten med socialtjänsten. Med dagens manuella dokumentation som sker med papper och penna finns även en risk att klienten förespeglas vad handläggaren tycker är viktigt då klienten ser när något antecknas. Den kan påverka vad klienten berättar och även hur klienten uttrycker sig. Med en automatiserad dokumentation hoppas vi att klienten inte påverkas utan känner att hen kan uttrycka sig fritt – och får handläggarens fulla uppmärksamhet.

En behovskartläggning genomfördes under våren 2024 i Helsingborgs Stads socialtjänst och innefattade test av AI-dokumentation på fiktiva men realistiska samtal mellan socialsekreterare och klient. Möjligheterna till stora effekter påvisades redan här; såhär beskrev socialsekreterarna potentialen de såg genom tekniken:

* **Ökad tid till socialt arbete**   
  Testdeltagarna var alla överens om att det kommer innebära en signifikant tidsbesparing då de slipper renskriva och dokumentera samtal, vilket möjliggör mer tid för klientarbete.
* **Minskad stress** **och oro**  
  Den absolut största fördelen som medarbetarna lyfter är den minskade stressen som tal-till–text kommer medföra. De behöver inte oroa sig för att de ska försöka minnas varje detalj från samtalen, och även flera dagar efter ett samtal kan de utan stress och oro skriva kvalitativ dokumentation.
* **Ökad rättssäkerhet**   
  Många vittnar om hur svårt det är att hinna dokumentera allt och att de oftast bara får med de absolut nödvändigaste. Det är också svårt att hålla sig alert genom alla samtal och det finns risk att viktig information missas. Genom tal-till-text minskar risken för missad viktig information och om samtal finns sparade finns det chans att gå tillbaka och lyssna igen på viktiga delar. Rättssäkerheten kan därför enligt testdeltagarna markant förbättras.
* **Förbättrad interaktion med klient**   
  Genom tekniken blir det enklare att fokusera på individens berättelse i samtalet och ha ett engagerat och nyfiket lyssnande, vilket i barnsamtal också stärker barnperspektivet. Det blir enklare att kontinuerligt få med klientens mående och tankar vilket leder till en mer levande och berörande dokumentation där individen får lov att ta plats och synas. Därtill minskas risk för missförstånd eller felaktiga anteckningar som kan uppstå vid manuell dokumentation.
* **Mer jämn dokumentationsnivå**AI kan säkerställa att all information dokumenteras mer likvärdigt och strukturerat, vilket minskar variationen i kvalitet och stil som kan förekomma när olika personer tar anteckningar. Därtill använder AI ett språkbruk som kan upplevas mer lättillgängligt för klient och medarbetare att förstå.

En sidoeffekt av att införa tjänsten är även en effektivisering av socialtjänstens dokumentationsskyldighet vilket uppnås då transkribering och sammanfattning görs automatiserat, vilket också är en viktig del i att kostnadseffektivisera och korta ned socialtjänstens ärendeprocesser.

Vinsterna för den enskilde (klienten) är flera:

1. **Mer närvarande samtal**Eftersom personalen inte behöver fokusera på att ta anteckningar manuellt kan de ägna all sin uppmärksamhet åt klienten. Detta kan leda till djupare och mer meningsfulla samtal där klienten känner sig mer hörd och förstådd.
2. **Ökad noggrannhet och rättssäkerhet**  
   AI kan noggrant fånga varje ord och nyans i samtalet, vilket minimerar risken för att viktig information missas eller misstolkas. Detta säkerställer att klientens röst och perspektiv dokumenteras korrekt och att inga detaljer går förlorade. I känsloladdade, svåra eller obekväma samtal kan AI:n därtill hålla sig till fakta och återge samtalet med neutralitet. Detta kan medföra att klienten i högre utsträckning känner igen sig i den skriftliga dokumentationen och upplever att deras behov och historia behandlas med större precision och omsorg.
3. **Effektivare vård**Med förväntad förbättrad dokumentationsnivå genom AI ges klienten en större möjlighet att få mer effektivt stöd, tidigare. Det finns också en möjlighet att effektiviseringen av dokumentationsförfarandet kan korta utrednings- och vårdtid för klienter. Klienten kan även ges mer konsekvent och sammanhängande stöd baserat på tidigare samtal då handläggarna enklare kan följa dokumentationen över tid.
4. *Beskriv utförligt ändamålet (syftet) med den planerade personuppgiftsbehandlingen (kopplat till nämnden/förvaltningens verksamhet)*

Ändamålet med behandlingen är att tillhandahålla en mer rättssäker, effektiv och likvärdig ärendehantering i samband med handläggningen av ärende inom myndighetsutövningen på Socialförvaltningen och Arbetsmarknadsförvaltningen.

Helsingborgs stad avser utforska hur teknikutvecklingen och AI kan bidra till att vi med ökad kvalitet utöva vårt uppdrag och leverera ökad service till invånarna i ett pilotprojekt.

Den tänkta personuppgiftsbehandlingen i detta pilotprojekt som avser testa AI-dokumentation avser fysiska samtal inom myndighetsutövning i Socialförvaltningens (SOF) och Arbetsmarknadens (AMF) verksamheter. Pilotprojektet kommer utforska AI-dokumentation under sex månader på klientmöten med barn, unga och vuxna inom myndighetsutövningen, hos 20 handläggare i vardera verksamhet. Mötena kommer ske fysiskt i särskilt avsedda mötesrum och tjänsten kommer användas när handläggare finner det lämpligt och på frivillig bas. Arbetet i pilotprojektet kommer att genomsyras av ett kontinuerligt lärande och ett iterativt förfarande, utifrån lärdomar som delas i frekventa möten med projektdeltagare och handläggare. Här kommer fokus ligga på invånarinvolvering genom att deltagande klienter får besvara frågor om upplevelsen av mötets karaktär och den framtagna dokumentationen i de fall det är möjligt.

Projektet kommer att utforska och försöka besvara följande:

* Hur upplever klienterna och handläggarna tjänsten?
* Nås en likvärdig eller ökad kvalitet i dokumentationen kontra traditionellt (manuellt) dokumentationsförfarande?
* Hur kan vi minimera risker för den enskilde genom tjänstens och arbetssättets utformning?
* Når vi de önskade effekterna?
* Hur robust är AI-modellen vid händelser som höga röster, tolk, olika känslolägen eller liknande.
* Vilken tidsbesparing uppskattar vi nås?
* På vilket sätt ökar vi kvaliteten i arbetet genom omfördelning av resurser?
* Vilka andra användningsområden ser vi?

Tjänsten är fristående från andra verksamhetssystem. Handläggaren för manuellt över den sammanfattning som tjänsten genererar till ordinarie verksamhetssystem (klipp & klistra). I samband med det gallras transkriberad text och sammanfattning av handläggaren. Handläggaren kan vid behov redigera i texten eller lägga till observationer och sin bedömning efter att anteckningen förts in i verksamhetssystemet. För att tjänsten ska inge förtroende skall det gå att arbeta vidare med den transkriberade texten genom att ställa klargörande frågor mot den, varvid det tydligt framgår hur texten sammanfattats. Det sker lämpligtvis genom att de textavsnitt som utgör sammanfattningen markeras.

1. *Ange med vilken rättslig grund som personuppgiftsbehandlingen är tänkt att gen omföras:*

Den rättsliga grunden för behandlingen är att utföra en uppgift som ett led i nämndens myndighetsutövning (artikel 6e dataskyddsförordningen), dvs. handläggning av ärenden om bistånd, stödinsatser och vård och behandling. När en behandling sker med stöd av denna grund måste det även finnas ett annat stöd i rättsordningen än det som ges i dataskyddsförordningen, antingen fastställt i enlighet med unionsrätten eller en medlemsstats nationella rätt. För socialtjänstens behandling av personuppgifter finns ett sådant stöd i lag (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (SoLPuL) och förordning (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (SoLPuF). I 12 § p. 1 SoLPuF anges att en kommunal myndighet får behandla personuppgifter för handläggning av ärenden om bistånd och annat stöd samt genomförande av beslut om bistånd, stödinsatser, vård och behandling samt annan social service som följer av bestämmelserna i socialtjänstlagen (2001:453) och 2 kap. 7 § lagen (2009:47) om vissa kommunala befogenheter.

1. *Beskriv vilka typer av personuppgifter som kommer att behandlas:*  
     
   Personuppgifter som kontaktuppgifter, adressuppgifter, som förekommer i de aktuella samtalen.
2. *Beskriv vilka känsliga personuppgifter som kommer att behandlas:*   
     
   Känsliga personuppgifter som hälsouppgifter, uppgifter om brott, uppgifter om våld i relation, ekonomiska förhållanden, medlemskap i fackförening som förekommer i de aktuella samtalen.
3. *Ange vem/vilka som kommer ha tillgång till/motta personuppgifterna*:   
     
   Behöriga systemadministratörer hos leverantören och aktuell handläggare samt dennes närmsta chef hos socialtjänsten och arbetsmarknadsförvaltningen.

1. *Ange vilken period som personuppgifterna kommer att lagras:*  
     
   Användaren gallrar självständigt samt kommer uppmanas att skyndsamt slutföra dokumentationen i verksamhetssystemet. Varje fredag kväll gallrar systemet automatiskt allt som är äldre än 48 timmar, det ger en bortre tidsgräns utan att skapa onödig belastning på handläggaren.
2. *Beskriv rutinerna för gallring alternativt arkivering av personuppgifterna:*   
     
   Avgörande för frågan om när och på vilket sätt information kan gallras är hur det inspelade samtalet, transkriberingen, sammanfattningen och slutligen tjänsteanteckningen betraktas utifrån regler om allmän handling.   
     
   Bedömningen är att det inspelade samtal och transkriberingen utgör minnesanteckningar i tryckfrihetsförordningens mening. Det innebär att materialet kan raderas när sammanfattningen är klar och handläggaren säkerställt att innehållet är fullständigt och korrekt utifrån lagkraven kring dokumentationsskyldighet som föreligger i den aktuella ärendetypen. Detta bidrar också till att eventuell överskottsinformation, det vill säga information som inte tillför ärendet något, inte sparas längre än nödvändigt.

Användaren kommer gallra självständigt samt uppmanas att skyndsamt slutföra dokumentationen i verksamhetssystemet. Som en ytterligare säkerhetsåtgärd för det fall användaren inte haft möjlighet att radera informationen införs automatisk gallring varje fredag för allt som är äldre än 48 timmar, det ger en bortre tidsgräns utan att skapa onödig belastning på handläggaren. När gallringen sker raderas all data relaterat till transkriberingen: ljudfilen, transkriberingen, sammanfattning och ställda frågor. Arbetssätt kommer utformas för att säkra upp eventuell sjukdom eller annan frånvaro hos aktuell handläggare, t.ex. genom att närmsta chef kan gå in och slutföra behandlingen.

1. *Finns det möjlighet till att enkelt hitta och rätta information relaterad till en individ och finns möjlighet till att ta ut registerutdrag? Beskriv dessa möjligheter.*

Systemet erbjuder flera sätt att hitta information: fritextsökning och AI-chatt där det går att ställa frågor om materialet. Det går att redigera transkriberingarna och rätta personuppgifter och annat som förekommer så länge som transkriberingen finns kvar.

1. *Kommer de registrerade informeras om den planerade personuppgiftsbehandlingen och i så fall med vilken information och på vilket sätt?*

Inför mötets öppnande kommer en lättillgänglig skrift lämnas över till den enskilde, en muntlig förklaring ges och tjänsten kommer användas när handläggaren finner det lämpligt.

1. *Kommer ett personuppgiftsbiträde användas? Beskriv i så fall på vilket sätt och ge namn och organisationsnummer på biträdet:*

Biträde: Klang AI AB 559378-4571. Tillhandahåller tjänsten  
Underbiträde: Elastx AB 556906-5617. Tillhandahåller teknisk infrastruktur.

1. *Har nämnden/förvaltningen eller dess personuppgiftsbiträde anslutits sig till en uppförandekod vars regler är relevanta för den planerade personuppgiftsbehandlingen?*

Nej

1. *Om personuppgifterna är avsedda att överföras till ett tredje land utanför EU/EES, ange till vilket land samt varför detta är nödvändigt?*

All behandling sker i Sverige av bolag med svenskt ägarskap.

1. *Finns det grund för överföringen av personuppgifter till tredje land?*

Nej

**Beskrivning av systemet/registret där personuppgiftsbehandling ska ske**

*(Här ges en utförlig beskrivning av den praktiska och tekniska bakgrunden till systemet/registret i vilket den planerade personuppgiftsbehandlingen ingår).*

1. *Ange i vilket system/program/app/annat som den aktuella personuppgiftsbehandlingen ska ske.*

Klang.ai

1. *Beskriv utförligt hur IT-systemet/programmet/appen/annat där behandlingen sker är uppbyggt IT-arkitektoniskt?*

Datafångst: Användare kan ladda upp ljudfiler och spela in i realtid i en webb-applikation.

Bearbetning: Ljudet/ljudfilen strömmas till det API som kommunicerar med en transkriberingsmodell. API:et returnerar resultatet av transkriberingen. Systemet ger möjlighet att sammanfatta, analysera och ställa frågor på den transkriberade texten genom det API som kommunicerar med en AI-modell. API:et returnerar resultatet.

Lagring: Transkribering, sammanfattningar och resultat på ställda frågor sparas i en databas och kan visas för användaren genom webb-applikationen.  
  
Säkerhet: Kommunikation mellan användare och systemet är krypterat med TLS 1.2 eller TLS 1.3. Serversidan av systemet godkänner de två senaste versionerna av TLS.  
  
API:et, transkriberingsmodellen och AI-modellen sparar ingen data.  
  
Databasen och webb-applikationen är en “single tenant”-lösning där informationen är helt isolerad per kund.

1. *Beskriv vilka tillgångar som är nödvändiga för att IT-systemet/programmet/ appen/annat ska fungera:*

En webbläsare, internetanslutning och mikrofon.

1. *Beskriv informationsflödena i, till och från IT-systemet/programmet/appen/ annat:*

Ljudfiler och ljud som strömmas från webb-tjänsten laddas upp/strömmas i webb-applikationen, och strömmas från webb-tjänsten till Klang.ai:s API som kommunicerar med en transkriberingsmodell.

Transkriberingen blir automatiskt sammanfattad och det går att ställa frågor om materialet genom Klang.ai’s AI-modell.

Klang.ai’s AI-modell tränas inte på stadens data.

De transkriberade texterna och sammanfattningen sparas i kundens databas.

Data behandlas temporärt av Klang.ai’s API och AI-modeller på servrar som är belägna på i Sverige.  
  
En bild som visar text, diagram, skärmbild, linje

Automatiskt genererad beskrivning

1. *Vilka tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder (t.ex. skyddsåtgärder, säkerhetsåtgärder och rutiner) avser man att vidtas för att skydda informationen i det IT-systemet/programmet/appen/annat?*

Kryptering av all kommunikation mellan användaren och tjänsten.

Kryptering i vila av all data.

Single tenant-lösning för varje kund.

Inloggning med MFA.

Kommunikation mellan klient och webbapplikationen sker med någon av de två senaste versionerna av TLS.

Endast ett fåtal administratörer hos leverantören har tillgång till datan.

Klang.ai’s AI-modell tränas inte på stadens data.

Underbiträdet har ej tillgång till krypteringsnycklarna.

Samtliga förstagångsanvändare ska gå en obligatorisk utbildning i arbetssättet och tekniken.

Riktlinjer för användning av Klang.ai är framtaget och obligatoriska att gå igenom för alla som använder Klang.ai. Dessa kommer finnas i kvalitetsledningssystemet.

1. Bifoga SAD (Software architecture document) till denna blankett om detta upprättats.

**Bedömning av riskerna för intrång i registrerades personliga integritet**

*(Här görs en riskanalys utifrån den planerande personuppgiftsbehandlingen och åtgärdsförslag identifieras).*

1. Vilka risker kan identifieras kopplade till den planerade personuppgiftsbehandlingen:  
   *(Risker kan innebära alla slags omständigheter som leder till obehörig åtkomst, oönskad förändring eller förlust av uppgifter. Lägg till flera rader om ni identifierar fler än sex risker.)*

Se Bilaga 1 – Risker och åtgärder Klang ai

**Bedömningsskalor**

**Bedömning Konsekvens:**(1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig)

**Bedömning sannolikhet:**1-Kan inträffa 2-Inträffar med jämna mellanrum 3-Vanligen inträffande 4-En påtaglig pågående realitet.

1. Fastställ planerade åtgärder för att hantera de identifierade riskerna enligt ovan  
   *(Det kan finnas flera åtgärder till en och samma risk och det behöver inte finnas åtgärder i varje kategori av åtgärd dvs. teknisk åtgärd, organisatorisk åtgärd, processåtgärd eller åtgärd i relation till personal.)*

Se Bilaga 1 – Risker och åtgärder Klang ai

1. Identifieras någon särskild risk för den enskildes integritet utifrån den planerade personuppgiftsbehandlingen?

Ja.

Vid användningen av Klang.ai tillkommer risker för den registrerade jämfört med ordinarie handläggning eftersom nya informationsmängder skapas genom upptagning av samtalet i sin helhet och en transkribering av detta. Dessa informationsmängder är nya för handläggningen och hade inte existerat om inte tjänsten används. Själva existensen av informationsmängderna medför också en risk att de hamnar i orätta händer och att ljudfilen sprids. Själva tjänsten i sig bjuder in tredje part då leverantören har tillgång till data. Konsekvenserna för de registrerade kan vara förödande.

Informationen som behandlas i tjänsten har mycket hög konfidentialitet och kräver av den anledningen omfattande skyddsåtgärder. Det ställer i sin tur krav på ett strukturerat och systematiskt informationssäkerhetsarbete för att säkerställa att skyddsåtgärder är uppdaterade över tid. Exempelvis måste kontroll av och begränsning av åtkomsträttigheter såväl internt som hos leverantören uppfylla högt ställda krav. Eventuell avsaknad av ett systematiskt informationssäkerhetsarbete med tydliga rutiner och uppföljning innebär hög risk för de registrerade. Till konsekvensbedömningen ska tillfogas en tydlig beskrivning över hur skyddet för informationen säkerställs, såväl vid implementering som i förvaltande fas.

Det finns risk för ändamålsglidning, det vill säga risken för att de inspelade samtalen och transkriberingarna börjar användas för andra ändamål än som ursprungligen var tänkt. Exempelvis utbildningssyften eller att utvärdera medarbetare i något avseende. Risken bör uppmärksammas särskilt och konkreta åtgärder för att motverka sådan ändamålsglidning bör upprättas.

Risk att den registrerade hamnar i än mer utsatt position. Det finns risk att AI inte uppfattar samtal och ord korrekt vid transkriberingen och att detta inte uppmärksammas. Socialtjänstens ord väger generellt väldigt tungt vid prövning av ärenden. Det finns en risk att handläggaren vid tidsbrist eller annan anledning inte genomför granskning av sammanfattningen på ett tillräckligt vis, eller i tid innan originalen raderas och möjlighet att kontrollera mot ursprungsfilen därmed saknas. Det ställs mycket höga krav på att nämnden säkerställer att handläggaren kontrollerar att sammanfattningen är rättvisande. Användningen av AI får inte innebära att den registrerade/klienten hamnar i ett sämre läge när det gäller frågor där handläggare och registrerad är av olika uppfattning kring vad som sagts.

Den registrerades utsatta position medför att det kan vara mycket svårt att undanbe sig inspelning. Att få mycket känslig information inspelad kan påverka samtalen till det sämre.

Riskerna i p 21-22 bör utvecklas i en egen bilaga med förnyad bedömning av konsekvensen för den registrerade. Med hänsyn till ovan nämnda risker har åtgärderna som föreslås utvecklas, tidsättas och en ansvarig för genomförande och förvaltande ska utses.

Tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder under p 19 bör kompletteras med åtminstone följande:

Framtagande av riktlinjer som innehåller bland annat

* Utpekad ansvarig för behandlingen och informationen som hanteras
* för hur och när en inspelning startas, information till den registrerade i samband med starten,
* rutin för vem som får använda inspelning och i vilka ärendetyper/processer,
* pseudonymisering av personuppgifter i materialet som spelas in, så långt det är möjligt för att minska risker
* tydlighet kring hur den registrerades ges rätt att välja att avstå inspelning - knappval för att undvika påverkan av handläggaren?
* beskrivning av hur handläggaren ska arbeta med materialet, när det ska ske och eventuella konsekvenser av att det inte sker
* uppföljning kring att tjänsteanteckningar faktiskt upprättas innan tiden för radering löpt ut.
* Beskrivning av hur data som är klippt och klistrad får/ska hanteras. Detta för att undvika exempelvis mellanlagring i filformat där nämnden inte har kontroll på att radering sker i korrekt ordning.
* Endast ett fåtal administratörer hos leverantören har tillgång till data
* Leverantören kan inte nå data utan att tillgång ges från behörig administratör hos kund.
* Leverantören har relevant policy för access och spårbarhet för all hantering av data
* All tillgång till och ändring av data loggas.
* Loggarna följs upp regelbundet.
* Beskrivning av lagring av data?
* Eftersom arbetsrutinen bygger på ett moment av copy-paste bör det kontrolleras var urklipp sparas (M365?).
* Hantering av eventuell backup, om backup bedöms nödvändig med hänsyn till den korta lagringstiden.
* Säkerställ att åtgärderna återspeglas i PUB-avtal.

*(Gör en samlad bedömning utifrån angivna omständigheter och lyft eventuella frågeställningar och risker som kan identifieras avseende den planerade personuppgiftsbehandlingen utifrån dataskyddslagstiftning*).

1. Anses de föreslagna skyddsåtgärderna tillräckligt eliminera eller minimera de risker som identifierats kopplat till den planerade personuppgiftsbehandlingen?

Riskbedömning och åtgärder bör utvecklas och konkretiseras.

(Kommentar från projektgruppen: ovan punkter som tillfaller leverantören är OK:ade av denne och kommer regleras i ett PUB avtal eller genom en vidareutveckling av tjänsten. Övriga punkter hanteras internt inför och/eller inom piloten. Vissa är redan lösta, se bilagor).

*(Om det kvarstår en hög risk för den personliga integriteten även efter genomförande av de i riskanalysen föreslagna åtgärderna ska samråd med Integritetsskyddsmyndigheten ske innan behandlingen initieras).*

**Bedömning av behandlingens laglighet**

1. Finns juridiska hinder för den planerade personuppgiftsbehandlingen?

En uppgift som omfattas av sekretess och som görs tillgänglig för en tjänsteleverantör betraktas som utlämnad eller röjd i offentlighets- och sekretesslagens mening. Ett utlämnande förutsätter därför stöd i en sekretessbrytande bestämmelse eller att det inte bedöms vara till men för någon enskild som sekretessen avser att skydda.

Det kan konstateras att uppgifter som enskildas personliga förhållanden som omfattas av sekretess enligt 26 kap. 1 § OSL kommer att röjas för Klang AI. Eftersom transkriberingstjänsten är tänkt att användas inom all handläggning av ärenden hos socialförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen går det inte att förutse vilka kategorier av sekretesskyddade uppgifter om enskilda inom socialtjänsten som kommer att lämnas ut till tjänsteleverantören och underleverantören. Utifrån förvaltningarnas uppdrag kan det dock konstateras att känsliga personuppgifter och andra skyddsvärda personuppgifter kommer att lämnas ut.

För att bestämmelsen i 10 kap. 2 a § OSL ska tillåta ett utlämnande är en första förutsättning att tjänsteleverantören endast har i uppdrag att tekniskt bearbeta eller lagra uppgifterna. Eftersom tjänsten består i att AI- och transkriberingsmodellen bearbetar datan genom en teknisk procedur och då kunddatan därefter enbart lagras bedöms tjänsten endast avse teknisk bearbetning och lagring.

Klang AI är ett svenskägt företag och omfattas således av lagreglerad tystnadsplikt enligt lag (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter. Vidare har Klang AI och underleverantören, Elastx, sin drift i Sverige vilket innebär att uppgifterna ifråga kommer att hanteras och lagras i Sverige.

Tjänste-och underleverantörens åtkomst till uppgifterna ifråga kommer begränsas genom kryptering. Loggning kommer att ske vilket ger socialnämnden möjlighet att följa upp så att inte en större krets av anställda hos tjänsteleverantören eller underleverantören än nödvändigt får del av de sekretesskyddade uppgifterna.

Uppgifterna kommer att samlokaliseras med andra kunders uppgifter på en server men stadens data kommer att förvaras i en separat databas hos Elastx.

Med beaktande av att uppgifterna ifråga skyddas av stark sekretess och kan förväntas vara särskilt känsliga ur integritetssynpunkt, att uppgifterna skyddas från obehörig insyn genom kryptering, tvåfaktorsinloggning samt då Klang AI omfattas av lagreglerad tystnadsplikt görs den sammantagna bedömningen att det inte är olämpligt att uppgifterna lämnas ut till tjänsteleverantören.

1. Är ändamålet för den planerade personuppgiftsbehandlingen berättigat och tillräckligt avgränsat?

Ändamålet med transkriberingstjänsten är att ge enskilda en likvärdig och rättssäker ärendehantering i samband med handläggning av ärenden enligt SoL. En ökad likvärdighet och rättssäkerhet bedöms vara berättigat utifrån kraven på opartiskhet och rättssäkerhet enligt förvaltningslagen 5 § förvaltningslagen.

*(Gör en bedömning utifrån ändamålet som beskrivits och den bakgrund som anges i svaren ovan).*

1. Är personuppgiftsbehandlingen nödvändig och motiverad?

*Nödvändig*

I 6 § SoLPul framgår att personuppgifter enbart får behandlas om det är nödvändigt för att arbetsuppgifter inom socialtjänsten ska kunna utföras. Kravet på nödvändighet innebär inte att det ska vara omöjligt att utföra en uppgift om det inte får ske en behandling av personuppgifter. Det får exempelvis anses nödvändigt att myndigheten använder sig av tekniska hjälpmedel även om det i teorin går att bedriva verksamheten manuellt utan automatisk behandling av personuppgifter. Mot denna bakgrund får det anses nödvändigt att socialnämnden behandlar personuppgifter vid ärendehandläggningen i samband med ovan angivna ärenden.

1. Är den planerade personuppgiftsbehandlingen adekvat och proportionerlig i relation till ändamålet och inte mer omfattande än nödvändigt?

*Uppgiftsminimering, känsliga personuppgifter etc.*

I artikel 5 dataskyddsförordningen, i vilken de grundläggande kraven för personuppgiftsbehandling är uppställda, anges under punkten e) att de personuppgifter som behandlas ska vara adekvata, relevanta och inte alltför omfattande i förhållande till ändamålet med behandlingen.

Av 11 kap. 5 § SoL framgår nämndens dokumentationsskyldighet. Vidare följer av 11 kap. 6 § SoL att dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och att dokumentationen måste bedömas vara av väsentlig betydelse för ärendets handläggning. Utgångspunkten är att myndigheten ska fullgöra sin utrednings- och dokumentationsskyldighet på minst ingripande sätt. Begränsningarna i dokumentationsskyldigheten har en tydlig koppling till reglerna i SoLPuL och dataskyddsförordningen avseende socialtjänstens hantering av personuppgifter.

I socialtjänstens verksamhet förekommer en stor mängd känsliga personuppgifter. För att få behandla känsliga personuppgifter måste det finnas ett tillämpligt undantag och i vissa fall även stöd i nationell rätt som gör det tillåtet med behandlingen. För socialtjänstens del finns undantaget i artikel 9.2 h som stadgar att känsliga personuppgifter får behandlas om behandlingen är nödvändig av skäl som hör samman med tillhandahållande av behandling, social omsorg och förvaltning av social omsorg och deras system. Eftersom socialtjänstens uppdrag finns reglerat i lag är kravet på nationell rätt uppfyllt.

*Begränsas personuppgiftsbehandlingen till det som är nödvändigt för att uppnå ändamålet med behandlingen?*

Ändamålet med att använda sig av inspelning och transkribering av samtal är att ge enskilda en likvärdig och rättssäker ärendehantering i samband med utredningssamtal. En ljudinspelning i samband med att utredningssamtal dokumenteras innebär att hela samtalet spelas in. Idag sker dokumentationen manuellt vilket innebär att handläggaren ansvarar för att endast uppgifter som är av väsentlig betydelse för ärendets handläggning dokumenteras. På så sätt säkerställs att kraven i artikel 5 dataskyddsförordningen om att personuppgifterna som behandlas ska vara adekvata, relevanta och inte alltför omfattande i förhållande till ändamålet med behandlingen uppfylls. Detta säkerställer även att kraven vid behandling av känsliga personuppgifter i artikel 9.2 h uppfylls.

Den nu föreslagna behandlingen innebär att socialnämnden riskerar att behandla en stor mängd känsliga personuppgifter som inte är nödvändiga för ändamålet med behandlingen. Syftet med att använda sig av inspelning och transkribering är att öka kvaliteten och likvärdigheten i dokumentationen. Inspelningen syftar vidare till att minska stress och oro hos klienten samt möjliggöra att handläggaren fokuserar på samtalet snarare än på att anteckna. Projektet kommer att ske under en begränsad period om sex månader och omfatta ett begränsat antal ärenden (20 klienter hos SOF och 20 klienter hos AMF). Handläggaren får till uppgift att välja vilka ärenden som ska ingå i projektet och klienten ska informeras om att ett deltagande är frivilligt. När inspelningen och transkriberingen är avslutad sker en manuell gallring. Det införs även en automatisk gallring varje fredag för allt som är äldre än 48 timmar.

De positiva effekterna som följer av användandet av transkriberingstjänsten får ställas i relation till att nämnden behandlar en stor mängd känsliga personuppgifter som inte nödvändigtvis har betydelse för ärendets handläggning. Vid denna avvägning får beaktas att ändamålet med behandlingen av de känsliga personuppgifterna ska höra samman med tillhandahållande av behandling, social omsorg och förvaltning av social omsorg och deras system. Att öka kvaliteten och rättssäkerheten vid ärendehanteringen är beaktansvärda ändamål men det får anses tveksamt om en så omfattande personuppgiftsbehandling av känsliga uppgifter som nu är i fråga kan anses nödvändig och proportionerlig för att uppnå detta syfte. Ett deltagande baseras visserligen på frivillighet men i detta sammanhang måste hänsyn tas till att den enskilde står i beroendeställning till den personuppgiftsansvarige varför frivilligheten kan ifrågasättas. Den sammantagna bedömningen är att det inte kan anses stå klart att den föreslagna personuppgiftsbehandlingen är adekvat och proportionerlig i relation till ändamålet med behandlingen.

1. Ska synpunkter inhämtas från de registrerade angående personuppgiftsbehandlingen? Om ja, vilka synpunkter har inkommit?

I tidigare pilotprojekt som behandlat liknande scenarios, tex en digital tolktjänst och digital bokningstjänst för socialtjänsten i Helsingborgs Stad, har tydligt framkommit att den här typen av digitala innovationer är välkomnade, utifrån ett trygghets- och serviceperspektiv, av invånarna i staden. En utredning av IoT-tjänster som staden gjorde med ett tjänstedesignperspektiv under 2022 visade på en övervägande positiv inställning bland invånarna till smarta sensorer för insamling av data, i de fall det kunde möjliggöra en ökad service och kvalitet i socialtjänstens arbete.

På liknande sätt (intervjuer, enkäter) kommer pilotprojektet involvera de registrerade i dialogerna för att utreda hur dessa ser på och upplever användningen av denna typ av digital tjänst.

*(Om synpunkter från de registrerade inte inhämtas ska anledningen till detta motiveras.)*

**Del 2: Samlad bedömning av den planerade personuppgiftsbehandlingen:**

Del 2 ska besvaras av dataskyddsombudet som gör en samlad bedömning av den planerade personuppgiftsbehandlingen och motiverar varför samråd med Integritetsskyddsmyndigheten bedöms/inte bedöms vara nödvändigt.  
  
I egenskap av personuppgiftsansvarig har era nämnder ansvar för att de person-uppgifter som behandlas är adekvata, relevanta och inte för omfattande i förhållande till ändamålet (artikel 5.1.c dataskyddsförordningen). Detta innebär bland annat en skyldighet att undersöka om den tänkta behandlingen och lagringen av person-uppgifter är en lämplig och nödvändig åtgärd för att uppnå det önskade ändamålet.

Ändamålet med personuppgiftsbehandlingen syftar till att ge den registrerade en likvärdig och rättssäker ärendehantering i en miljö där den registrerade känner ett förtroende och därmed vågar uttrycka sig fritt och öppet. Användandet av Klang-AI ger som bieffekt även en effektivitetshöjning och möjlighet till resursomfördelning för såväl arbetsmarknadsförvaltningen som för socialtjänsten. För socialtjänsten föreligger ett lagkrav i och med socialtjänstens dokumentationsskyldighet. Genom användandet av tjänsten kan socialsekreterarnas arbetssituation effektiviseras då transkribering och sammanfattning av samtalen görs automatiserat, vilket kan ses som både en nödvändig och proportionerlig åtgärd för att kostnadseffektivisera socialtjänstens ärendeprocesser. Även för arbetsmarknadsförvaltningen kommer tjänsten att innebära en tidsbesparing, vilket möjliggör ett effektivare sätt att fördela resurser.

Personuppgiftsbehandling gällande känsliga och särskilda kategorier av person-uppgifter regleras i dataskyddsförordningens artikel 9. Exempelvis uppgift om hälsa kategoriseras som en känslig personuppgift och ska erhålla ett starkt skydd. Inom ramen för personuppgiftsbehandling i samband med att tjänsten används blir det viktigt att säkerställa att personuppgiftsbiträdesavtalets instruktion noga reglerar den tänkta behandlingen av personuppgifter. Då tjänsten förväntas leda till förbättringar för den registrerade i mötet med arbetsmarknad och socialtjänst, såväl som effektivitetsvinster kan dataskyddsombudet se denna personuppgiftsbehandling som nödvändig och proportionerlig. Att personuppgifter oavsiktligt skulle röjas är något som får hanteras genom tekniska skyddsåtgärder och kontinuerlig utbildning av medarbetare. Tydliga rutiner för behandling av personuppgifter bör upprättas eller uppdateras.

Vad gäller lagring och gallringstid ser dataskyddsombudet att gallringsfristen ska vara kort, inte längre än nödvändigt för att kunna använda tjänsten. Gallringsfristen är satt till att systemet varje fredag kväll gallrar automatiskt allt som är äldre än 48 timmar, vilket kan ses som en rimlig gallringsfrist, dels för att värna den registrerades integritet, dels för att inte öka stressen hos arbetsmarknads- och socialförvaltningens handläggare som en kortare gallringsfrist eventuellt skulle kunna göra.

(Slutlig motivering till varför samråd är nödvändigt/inte behövs)

Konsekvensbedömningen ger sammantaget att behandlingen får anses vara tveksamt proportionerlig och nödvändig på grund av den stora mängden av personuppgifter som kommer att behandlas, särskilt i ljuset av att onödiga personuppgifter inte får behandlas enligt speciallagstiftning. Möjligheten att använda tjänsten ligger i ett i tid och till omfattning *mycket begränsat pilotprojekt* och den noga utvärdering som ska följa den första testomgången. Om tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder upprättas enligt dokumentation (viktigt att utveckla risker enligt rekommendationer i avsnittet bedömning av behandlingens laglighet i denna konsekvensbedömning) ser dataskyddsombudet inte det som nödvändigt med ett förhandssamråd från tillsynsmyndigheten för pilotprojektet. Efter utvärdering får tas nya beslut och förnyad riskbedömning innan ett eventuellt breddinförande.

**Bilagor**

Bilaga 1 Riskanalys DPIA Blink of an AI 240903

Bilaga 2 Utbildningsmaterial Blink of an AI

Bilaga 3 Riktlinjer för användning av AI-tal till text

Bilaga 4 AI Juridisk delbedömning Blink of an AI 2407

1. 11 kap. 1 § SoL – integritet  
    11 kap. 5 § SoL – dokumentationsskyldighet   
    [Socialstyrelsens föreskrifter](https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20145-om-dokumentation-i-verksamhet-som-bedrivs-med-stod-av-sol-lvu-lvm-och-lss/) [↑](#footnote-ref-2)
2. [Räcker socialtjänsten till?](https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1558959/FULLTEXT01.pdf)  En studie om ärendebelastningens påverkan på klienter, UMEÅ UNIVERSITET 2021 [↑](#footnote-ref-3)
3. [Barnets och ungdomens reform](https://www.regeringen.se/contentassets/37d51abb4e8c40928c289f4c3b423c37/barnet-och-ungdomens-reform--forslag-for-en-hallbar-framtid.pdf) - Slutrapport från den nationella samordnaren för den sociala barn- och ungdomsvården 2017 [↑](#footnote-ref-4)
4. [Vad skulle göra myndighets­utövande arbeten mer attraktiva? - Framtidens karriär socionom (socionomkarriar.se)](https://socionomkarriar.se/2016/09/07/vad-skulle-gora-myndighetsutovande-arbeten-mer-attraktiva/) [↑](#footnote-ref-5)