Datum
Riktlinjer pilotprojekt BLINK of an AI

**Socialförvaltningen**
Avdelning

Riktlinjer för användning av AI tal till text

1. Ansvar för behandling och information

Varje förvaltning ska utse en ansvarig person för behandlingen och hanteringen av information som transkriberas och sammanfattas av AI-tjänsten. Ansvarig person ska övervaka att alla riktlinjer och rutiner följs.

*Ansvarig Socialförvaltningen: Ulrika Skeppstedt*

*Ansvarig Arbetsmarknadsförvaltningen: Nadine Khalil*

2. Inspelning av samtal

Inspelning av samtal med brukare ska endast startas efter att brukaren har informerats och gett sitt samtycke.

Vid samtalets början ska handläggaren informera brukaren om att samtalet kommer att spelas in, varför inspelningen görs och hur inspelningen kommer att användas. Brukaren ska ha möjlighet att ställa frågor och ge sitt samtycke. Information kan ske muntligt eller skriftligt via dokumentet ”*Information om transkriberingstjänst till invånare”.*

Brukaren har alltid rätt att avstå från att bli inspelad.

3. Användning av inspelningar

Endast behörig personal som har fått utbildning i hur man hanterar inspelat material får tillgång till inspelningarna. Inspelningen som rör ett klientärende får enbart övervakas och nyttjas av aktuell handläggare och dennes närmaste chef(er).

Inspelningar får endast användas i de ärendetyper och processer där det förbättrar tjänstekvaliteten eller kan säkerställa korrekt dokumentation.

4. Pseudonymisering av personuppgifter

Personuppgifter i inspelat material ska pseudonymiseras så långt det är möjligt för att minska riskerna för integritetsintrång. Detta innebär att identifierande uppgifter ersätts med kodade värden som inte direkt kan kopplas till en individ utan ytterligare information. Handläggare är även ansvarig för att inte samla in mer personuppgifter än vad som är nödvändigt för samtalets innebörd.

5. Handläggarens arbete med inspelat material

Handläggare ska arbeta med det inspelade materialet enligt fastställda rutiner (se utbildningsmaterial Klang). Detta inkluderar att säkerställa att sammanfattningar och tjänsteanteckningar görs inom en angiven tidsram.

Om materialet inte bearbetas inom föreskriven tid kan det påverka ärendehanteringen negativt då transkriberingen och sammanfattningen kommer att raderas. Handläggare måste vara medvetna om vikten av att följa rutinerna för att undvika sådana konsekvenser.

Påminnelser kommer att sändas ut till handläggare och närmsta chef/teamledare i god tid inför radering av data för att säkerställa möjlighet till dokumentation i verksamhetssystemet.

# 7. Uppföljning och radering

Regelbundna kontroller ska genomföras för att säkerställa att tjänsteanteckningar upprättas innan tiden för radering av inspelningar löper ut.

Inspelningar ska raderas enligt fastställda tidsfrister och rutiner. Ingen mellanlagring i okontrollerade filformat får ske.

# 8. Hantering av data

Inspelat material får endast hanteras och lagras på ett säkert sätt. Klipp och klistra av data ska ske med försiktighet och endast inom säkra system som förvaltningen administrerar, tex verksamhetssystemet, där säker hantering av data sker.