



9.00 Ett år med vår transkriberingspilot: vad har vi lärt oss?

9.45 Paus

10.00 Panelsamtal: utmaningar & möjligheter med AI i socialtjänsten

10.45 Avslut

Dagens talare



Martina Avasoo Barte

Innovationsledare
Helsingborgs stad



Oscar Lundström

Arbetsmarknadssekreterare
Helsingborgs stad



Marie Cederberg

Utredare
Helsingborgs stad

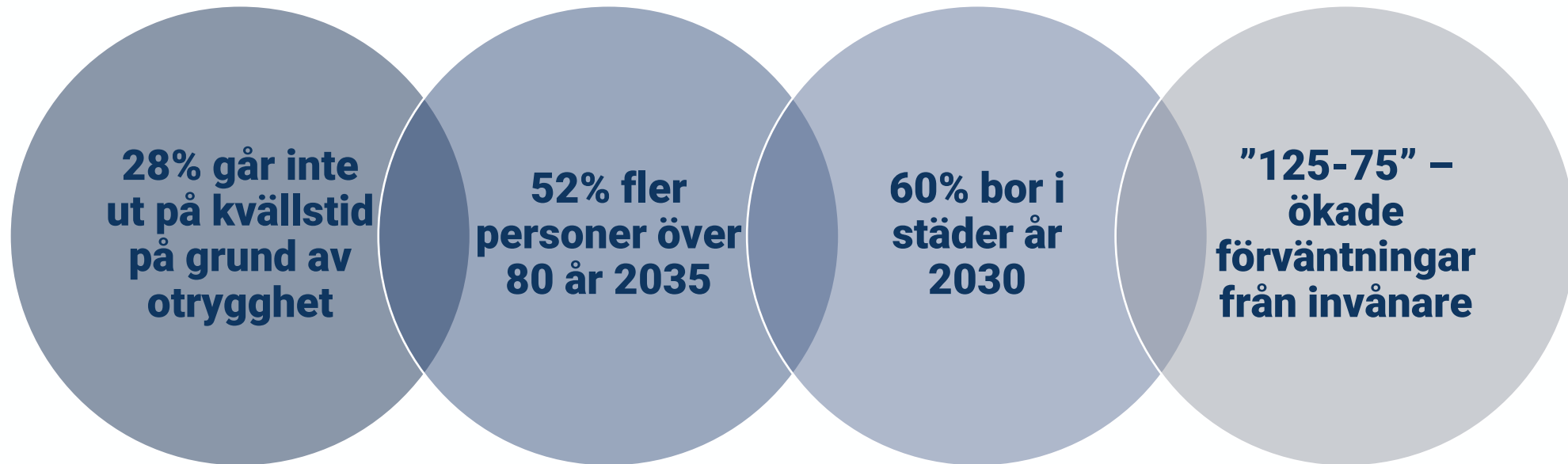
Helsingborgs stads vision och målbild

År 2035 ska Helsingborg vara en skapande, pulserande, gemensam, global och balanserad stad för människor och företag.

Tillsammans gör vi Helsingborg till en av de bästa städerna att leva och verka i år 2027. Vi når målet med hjälp av **samspel** och **innovation**.



Varför innovationsarbete?



Goda förutsättningar för ökat värdeskapande

- Innovation som politisk & strategisk riktning
- Dedikerade roller, kompetens & resurser
- Ledarutveckling för transformation
- Innovationsdistrikt och testbäddar
- "Invånarens behov formar lösningarna"



Tre tongivande innovationsområden



Idédriven

Idéer på lösningar
och behov



Utmaningsdriven

Komplexa behov som
behöver lösningar

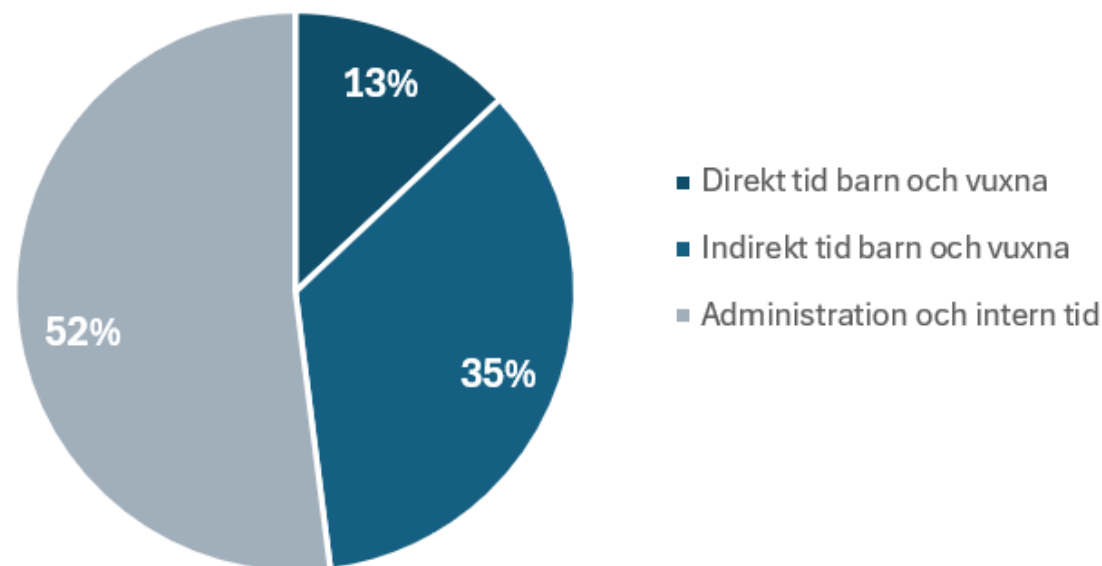
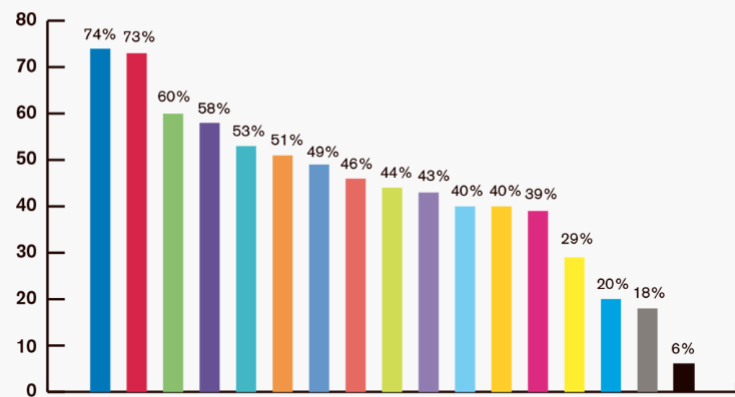


Möjlighetsdriven

Lösningar som kan
matchas med behov

Kritiskt läge för svensk socialtjänst

Vad behöver göras för att myndighetsutövande arbeten inom socialtjänsten ska bli mer attraktiva?



- Lägre arbetsbelastning
- Högre lön
- Mer tid för det sociala arbetet
- Lägre personalomsättning
- Mer tid per klient
- Högre status på yrket
- Mindre stressande
- Bättre arbetsmiljö
- Bättre stöd inom organisationen
- Mindre administration
- Bättre utvecklingsmöjligheter
- En genomtänkt strategi för verksamheten
- Ett bättre ledarskap
- Mer handledning
- Mindre mentalt pressande arbete
- Bättre delaktighet i verksamheten
- Övrigt



Vad skulle göra myndighetsutövande arbeten mer attraktiva? - Framtidens karriär socionom (socionomkarriar.se)

Barnets och ungdomens reform - Slutrapport från den nationella samordnaren för den sociala barn- och ungdomsvården 2017

Är AI lösningen?

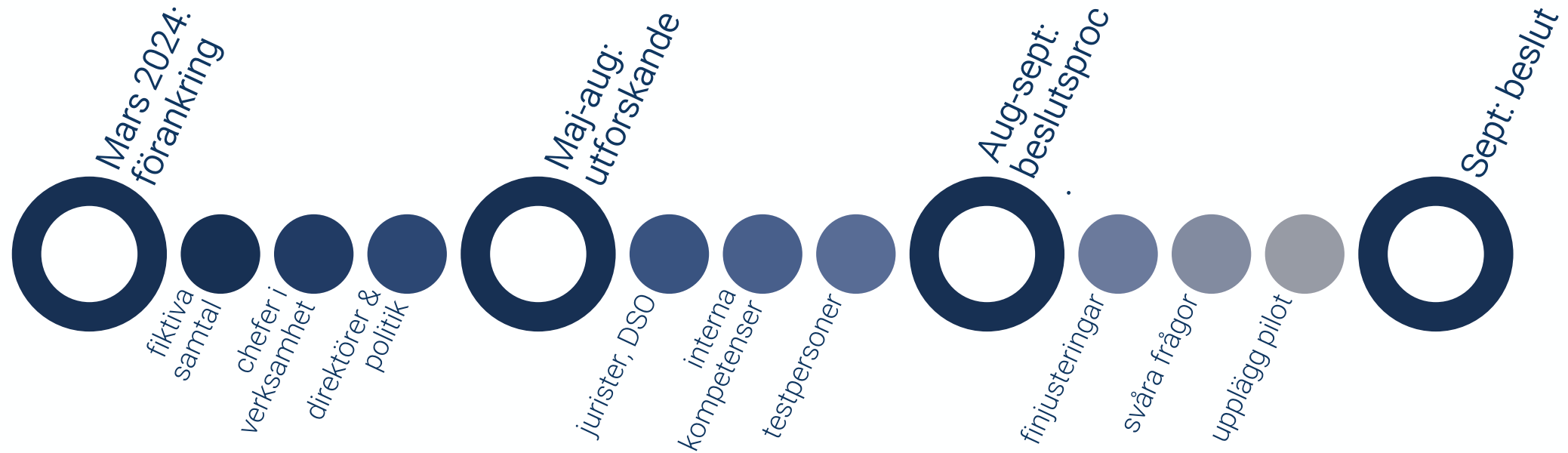
- Öka attraktiviteten för yrket
- Minska den administrativa bördan
- Öka tiden med klienter/för det sociala arbetet
- Öka kvalitén och likvärdigheten
- Minska stress och oro
- Öka rättssäkerheten



2023-2024

Utforskande & målsökande

Misstag och möjliggörande chefer



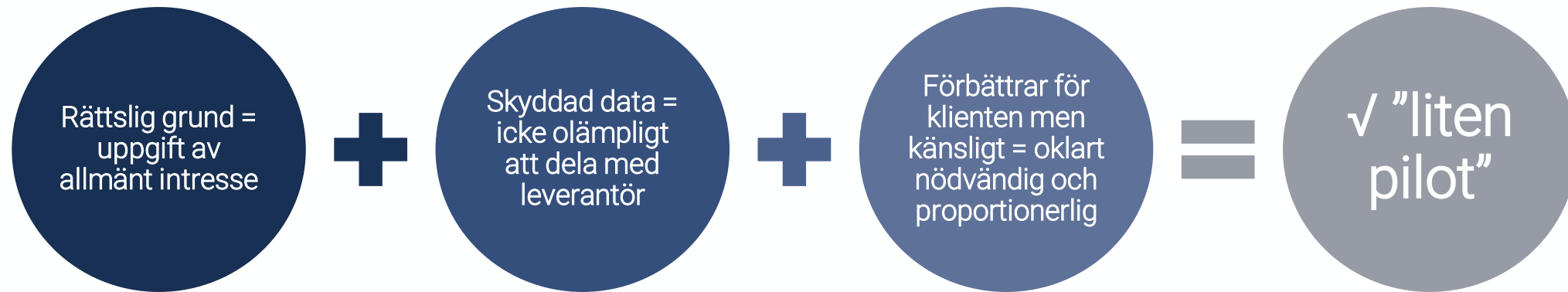
HELSINGBORG

”Juridisk jiu jitsu”

- OSL – SolPUL – GDPR
- Rättslig grund – får vi lov?
- Risk för enskilds integritet
- Tredjepartsinformation – olaglig överskottsdata
- Datahantering – svenska molntjänster, intrång
- Datakvalitet och robusthet



Vår risk & konsekvensbedömning



1. DPIA – dataskyddsombud utlåtande risker/konsekvenser utifrån GDPR
2. Tabell över risker och riskminimering
3. Juridisk delbedömning – praxis och principer
4. Riktlinjer för användning – utbildningsmaterial



HELSINGBORG



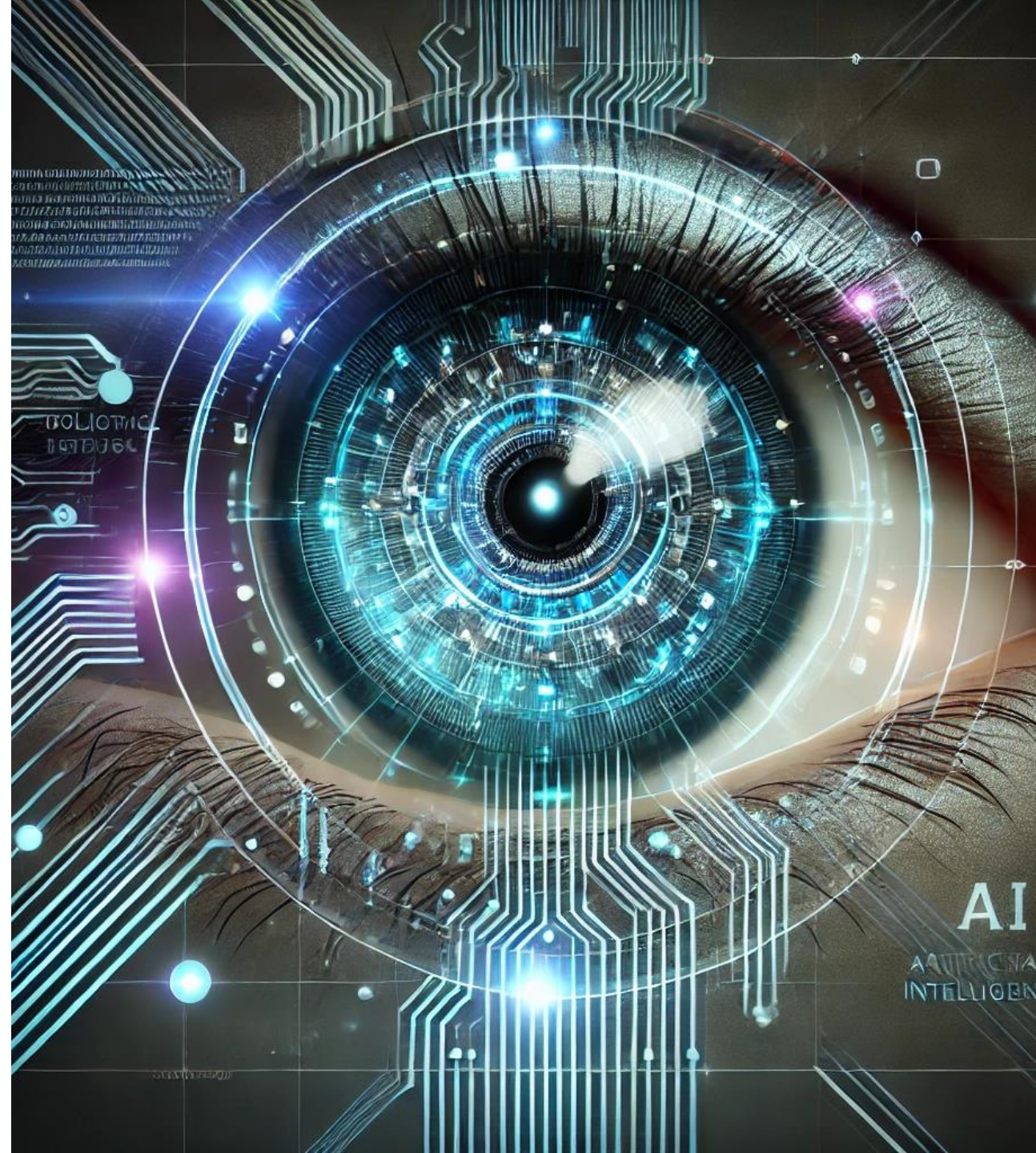
2025 – Testande & målstyrande



HELSINGBORG

Piloten BLINK of an AI

- SOF (socialsekreterare barn och unga)
- AMF (socialsekreterare ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad)
- 20 pilottestare
- 6 + 6 månader
- Fysiska möten med klient
- Mobil, webbläsare och mikrofon



Effektmått vi följer

- Hur ofta Klang används i möten
- Tidsbesparing per dokumentation
- Skillnader i samtalskvalité
- Skillnader i dokumentationskvalité
- Medarbetarnas upplevelse
- Klienternas upplevelse



Hur lär vi oss?

- Täta, korta dialogmöten
- Lärandemöten i helgrupp
- Enkäter för testare varje månad
- Enkät/intervjuer med klienter
- Djupintervjuer med testarna
- Följeforskare Lupita Svensson LU





Familjen

Familjens sammansättning

Anna har två äldre systrar som är tvillingar. Den ena bor i mammans lägenhet nu när hon är sjuk, och den andra har flyttat till en egen lägenhet inne i Malmö. Anna har inte så nära relation till sina systrar, de snackar ibland men inte jätteofta. Anna bor mestadels hos sin pappa, som har en flickvän som han är hos ganska ofta. Anna tycker att det är skönt att vara hemma ganska mycket och vill flytta hemifrån snart för att lära sig hur hon klarar sig själv.

Familjens bakgrund

Annas föräldrar separerade när hon var ganska liten, kanske runt 10 år gammal. Anna minns inte så mycket från den tiden, men hon tror att det var skönt för båda föräldrarna. Anna tycker att det inte var en relation som de levde i riktigt, utan mer en överenskommelse. När föräldrarna separerade bodde Anna mestadels hos sin mamma. Anna har inte sett några tecken på att föräldrarna bråkade när de levde tillsammans, eftersom pappan jobbade mycket och mamma jobbade när pappan var hemma, så de var inte hemma samtidigt så ofta.

Föräldrarnas mående (missbruk och psykisk ohälsa)

Mamman har varit sjuk och diagnostiserad med bipolär sjukdom för ungefär 10 år sedan. Anna tycker att det har varit svårt att förstå hur mamman mår, eftersom hon kan vara på ett sätt en dag och ett annat sätt nästa dag. Anna har inte varit hemma så mycket på grund av mammans sjukdom och har istället sovit hos andra eller varit ute på nätterna. Anna tycker att mamma tänker mycket på sig själv och att hon inte kan prata med mamma om saker som hon själv går igenom. Mamma har en tendens att dra till sig Annas problem och jämföra dem med sina egna, vilket gör att Anna inte kan prata med henne om saker.

Barnets hälsa

Barnets hälsa (inklusive missbruk)

Anna har tidigare haft problem med missbruk, hon började använda droger för ungefär tre år sedan. Hon träffade en kille som sålde droger och han introducerade henne för det. Anna använde blandade typer av droger, inklusive benzo, manol och cannabis. Hon använde droger dagligen och finansierade det genom sin pojkvän, som fixade allt. Anna gick på Maria Nordväst för att få hjälp med sitt missbruk och hon var ren alla gånger hon testades. Anna tycker att hon har haft mycket trauma när hon har använt droger och att hon inte vill använda dem mer. Hon har varit drogfri i ungefär ett år och tycker att det är inget problem längre. Anna har också ADHD och tar medicin för det, men hon har inte hämtat ut medicinen på ett tag. När hon tar medicinen märker hon en liten skillnad, men hon är ganska glömsk och glömmer ofta att hämta ut den.

Barnets skolgång

Anna går i skolan typ två timmar om dagen, oftast mellan 12-14. Hon har missat skolan en del tidigare, men nu är hon där oftast. Anna tycker att skolan är jättekul och att hon vill plugga, trots att hon inte vill. Hon läser Fälleskrift på biblioteket för att kunna komma in på gymnasiet. Anna vill läsa bygg på gymnasiet och har tänkt på vissa skolor som hon kan tänka sig att gå på. Hon har inte frågat lärarna om hon kommer att lyckas läsa ut betygen, utan har bara gått på magkänsla. Anna trivs på skolan och tycker att hon får det stöd hon behöver, men hon orkar inte när lärarna lägger sig i för mycket.

Anteckningar

Lägg till block

tidigare bott med sin mamma som Anna har en äldre syster som bor i lägenhet. Anna har inte så nära ruk och har varit på Maria och tycker att hon mår bra. Hon har r att hon har en bra relation med lyssna på henne. Hon tycker att ptagen och inte lyssnar på henne. ch oberäknelig.

i äldre systrar som är tvillingar, en enhet. Anna säger att hon inte har

arit inlagd på sjukhus flera gånger. hon tycker att sin mamma är

u bor med sin pappa. Hon berättar

r är opålitlig och oberäknelig. Hon tt hon tycker att han är för hård. a och beteende" utöver det som

och beteende".

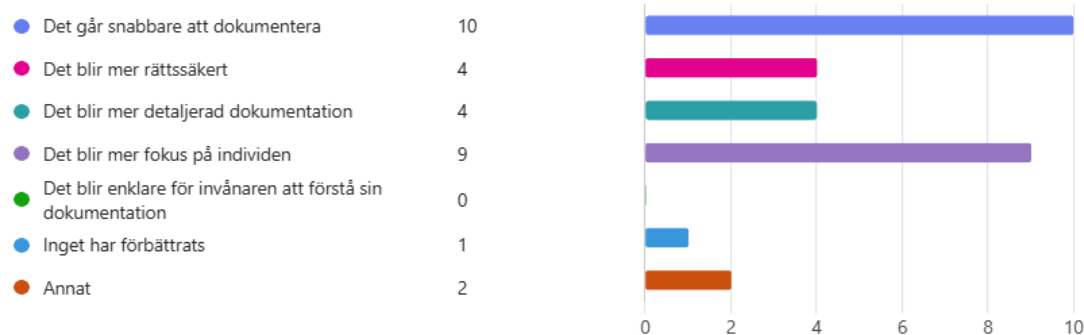
ade omkring 10 år gammal. Hon

Tidsbesparande och rättssäkert

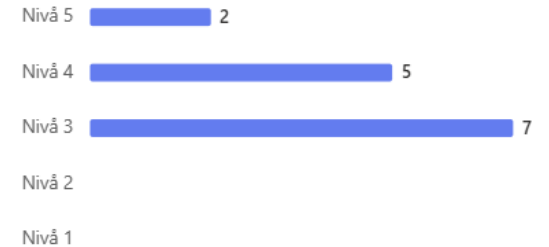
”Klang hjälper mig att spara tid på dokumentation. Tycker generellt är Klang snabb och dessutom ger snabba svar när man ställer frågor i chatten.”

”Att man inte missar saker genom att gå tillbaka och lyssna är bra för rättssäkerhet. Risken för fel är mindre med Klang än med manuella anteckningar.”

9. Vad med dokumentationen tycker du förbättras när du använder Klang som din assistent?



7. Hur har din känsla av stress och oro för att hinna med din dokumentation påverkats av Klang?

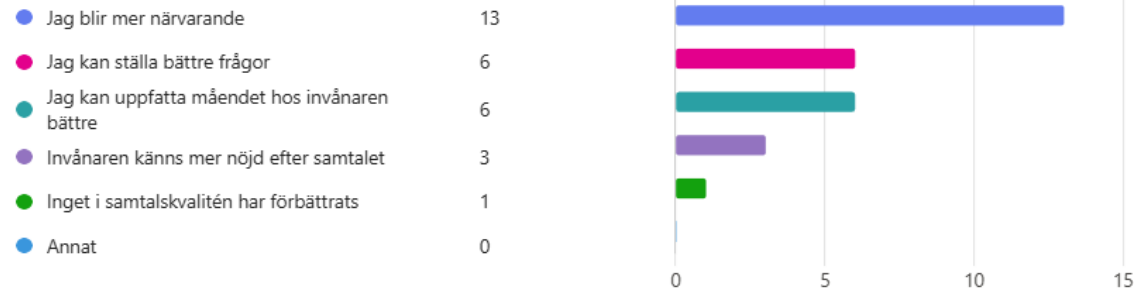


Avslappnade och förtroendefulla samtal

”När fokus läggs på att tolka och förstå klienten snarare än att hinna med att dokumentera blir samtalen mer kvalitativa.”

”Klienterna brukar vara positiva till Klang, att de tycker att det är bra.”

12. Vad i samtalskvalitén förbättras när du använder Klang som din assistent?



11. Hur tycker du att **samtalskvalitén** med klient blir när Klang används?

[Mer info](#)



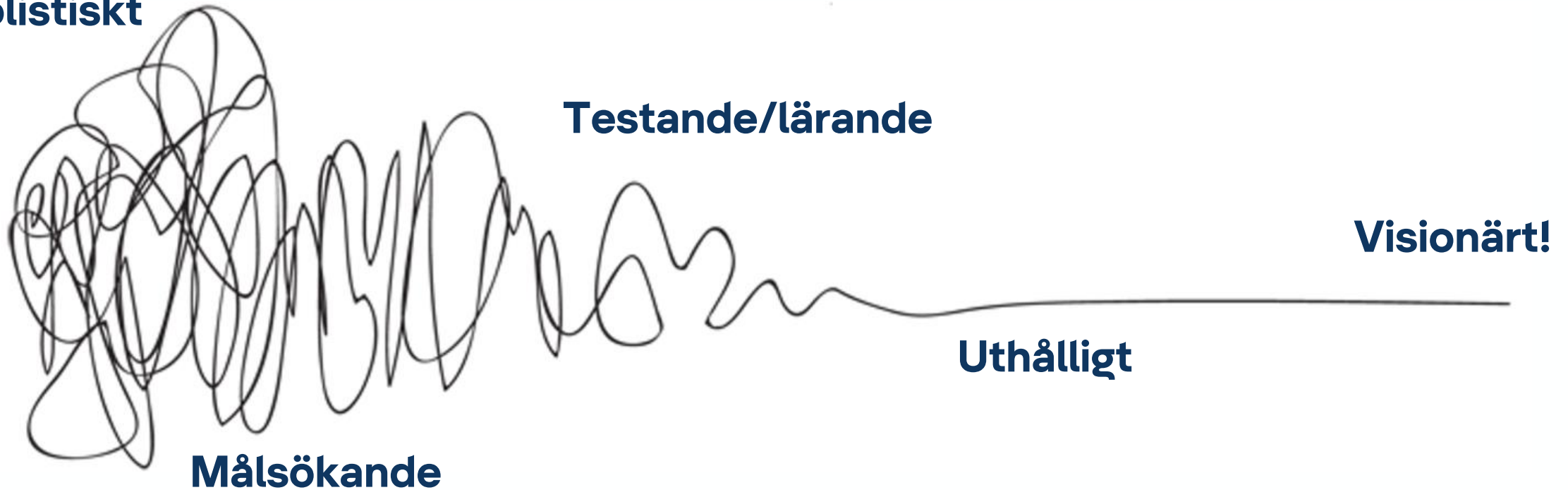
Lärdomar summerat

- ✓ Användarvänligt verktyg
- ✓ Korrekta transkriberingar
- ✓ Tydlig tidsbesparing på "två sätt"
- ✓ Tydligt ökat fokus på samtal och klient
- x Sammanfattningarna måste utvecklas
- x Utmaning förändra sitt arbetssätt



Medskick för hållbar AI-innovation

Holistiskt



FRÅGOR



HELSINGBORG

Pannelsamtal



Ellinor Blum Lussi
Doktorand AI och Samhälle
Lunds Universitet



Fredrik Löfgren
Jurist
Integritetsskydds-
myndigheten



Henriikka Airaskorpi
Arbetsmarknadsdirektör
Helsingborgs stad

