



Uppdrag att stödja kommuners användning av artificiell intelligens inom socialtjänsten

Slutrapport i regeringsuppdraget Fi2023/02301

Diggs ärendenummer: 2023–3313

Förord

Artificiell intelligens (AI) är ett hett ämne i samhällsdebatten, politiken och på både arbetsplatser och kring middagsbordet hemma. AI kan förenkla vår vardag och effektivisera vårt arbete. Samtidigt finns många frågor om hur AI-tekniken skyddar personlig information om oss och om vi kan lita på de resultat som tekniken ger oss. Kommer vi klara av att hantera AI och kommer AI att förändra oss? Den som har svårt att få sina behov tillgodosedda i dagliga livet, och inte kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har rätt till stöd av kommunens socialtjänst. Socialtjänsten hjälper människor i ofta väldigt utsatta situationer. Det är ett stort och viktigt uppdrag. Verksamheten är därför omgärdad av många regelverk. Mycket information och data behöver hanteras för att till exempel dokumentera och följa upp, information som ofta är integritetskänslig. I likhet med andra delar av välfärdssektorn står socialtjänsten inför utmaningen att hitta tillräckligt med personal som kan utföra alla arbetsuppgifterna, exempelvis inom äldreomsorgen.

Hur AI kan användas i socialtjänsten blir därför en viktig fråga för kommunerna. Hur kan tekniken användas för att effektivisera samtidigt som lagar följs och etiska överväganden görs? Hur kan AI användas för att förebygga andra insatser? Därför gav Regeringen i augusti 2023 ett uppdrag att stödja kommunernas användning av AI i socialtjänsten till E-hälsomyndigheten, Myndigheten för digital förvaltning (Digg) och Socialstyrelsen. Under arbetet med uppdraget har vi lärt oss att det är många svåra frågor som behöver ställas och att ett utforskande arbete behövs för att få svar på dem. Några kommuner har generöst delat med sig av sina insikter från sitt utforskande arbete med AI. Vi ser att det är viktigt att dela med sig för att skapa ett gemensamt lärande. Att få reda på hur andra har gjort och tänkt är värdefullt.

Vi befinner oss i ett läge där det är viktigt att öka kunskapen om AI. Socialtjänsten kommer behöva stöd i hur de kan använda AI och vad som krävs för att göra det. Till exempel behöver vi öka kunskapen om hur tillgången till data är avgörande för att skapa AI-lösningar. Hur data beskrivs och delas kommer vara en avgörande fråga i hur väl användningen av AI kommer fungera i våra kommuner. Vi kan se att arbetet med att skapa nytta med AI behöver genomföras i dialog med personalen så att utvecklingen sker utifrån verksamhetens behov. Det är också viktigt att kunna informera klienter, brukare och anhöriga om hur tekniken används och hur deras integritet skyddas. Vi tror också att lärdomar kan dras från annat utvecklingsarbete där teknikens möjligheter har använts.

Vårt gemensamma uppdrag har bidragit till ett steg på vägen för att samla in det stöd och den kunskap om AI som finns så här långt och sprida den. Vi vill tacka alla som bidragit med att dela sin kunskap och sina erfarenheter.

Anna Eriksson
Generaldirektör Digg

Gunilla Nordlöf
Generaldirektör E-hälsomyndigheten

Olivia Wigzell
Generaldirektör Socialstyrelsen

Sammanfattning

I detta uppdrag (Fi2023/02301) har Myndigheten för digital förvaltning (Digg), E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen i samverkan med SKR sammanställt material och kunskap i syfte att öka förståelsen för och användningen av AI inom socialtjänsten.

Socialtjänsten står inför flera utmaningar, t.ex. kompetensförsörjning och ansträngd ekonomi, för att kunna finnas där för de som behöver stöd. För att öka sina förutsättningar att möta dessa utmaningar har kommuner bl.a. börjat utforska och använda artificiell intelligens (AI).

Under uppdragstiden har vi konstaterat att i princip alla initiativ med AI inom socialtjänsten är i en utforskande fas. På grund av det initiala skedet saknas utvärderingar av effekter på kort och lång sikt och det är för tidigt att uttala sig om initiativen är kostnadseffektiva och ändamålsenliga, så som efterfrågas i regeringsuppdraget.

Vi har identifierat och samlat befintligt stöd som redan är tillgängligt för socialtjänsten samt delat exempel som beskriver hur olika kommuner för närvarande utforskar och använder AI på olika sätt för att hitta lösningarna på de utmaningar de står inför. Exempelvis har kommunerna utforskat AI-lösningar som kan underlätta vid schemaläggning, ge stöd med att hitta bland en stor mängd rutiner, förutse individens framtida behov av vård och omsorg samt minska antalen fallolyckor inom äldreomsorgen.

En webbplats aisocialtjanst.digg.se har tagits fram för att samla befintliga exempel, verktyg och stöd. Målet är att höja kunskapsnivån i kommunerna och ge konkret hjälp för att komma igång med AI som en del av digitaliseringen inom socialtjänsten. Vi har även hållit ett webinarium för att sprida resultatet av uppdraget, presentera webbplatsen och ge grundläggande information om AI samt dela erfarenheter från kommuner och forskare. Webbinariet hade ett maximalt antal på 1000 deltagare och det taket nådde vi några veckor innan sändningen, där hela 91 procent av Sveriges 290 kommuner var representerade. Detta visar på stor efterfrågan på kunskap och behov av kompetenshöjande insatser inom AI.

Det finns ett fortsatt behov av samverkan och erfarenhetsdelning mellan kommuner, med olika aktörer och olika nivåer inom offentlig sektor. Detta utifrån bakgrunden att kommunerna är i starten av sin AI-resa. Det är en utforskande resa med många inslag. Förutom tekniken behöver kommunerna stöd i hur de bäst tar sig framåt och går tillväga. Där finns det en efterfrågan på gemensamma lösningar, riktlinjer och rekommendationer för att undvika dubbelarbete och underlätta kostnadseffektivisering. Här kommer till exempel de juridiska frågorna in, samt frågor om etik och informations säkerhet.

Vi ser att det behövs mer arbete inom detta område för att stötta kommunerna i deras fortsatta resa med att använda AI inom socialtjänsten. Detta för att åstadkomma en ökad användning som är kostnadseffektiv och ändamålsenlig för den interna verksamheten, den enskilde och samhället i stort. Det är viktigt att verksamhetsutvecklingen först landar i behovet och den utmaning som

verksamheten står inför och involverar de som berörs för att sedan identifiera möjliga lösningar där AI kan vara ett av alternativen. För varje alternativ behöver man belysa konsekvenser och nyttor ur olika perspektiv. Till exempel hur lösningen kan bidra till ökad nytta för de enskilda samtidigt som det skapar en bättre verksamhet.

Innehållsförteckning

Förord	2
Sammanfattning	3
1 Inledning.....	6
1.1 Uppdraget.....	7
1.2 Strategi för genomförande.....	8
2 Kompetenshöjande insatser	12
2.1 Identifierade behov.....	12
2.2 Exempel på AI-initiativ inom socialtjänsten	13
2.3 Stöd och verktyg	15
2.4 Webbplatsen - aisocialtjanst.digg.se	16
2.5 Webbinarium för dialog och erfarenhetsutbyte	18
2.6 Dialogmöte	18
3 Juridik och etik.....	19
4 Uppföljning av genomförda insatser	21
4.1 Antalet AI-initiativ hos kommunerna.....	21
4.2 Användning av webbplatsen aisocialtjanst.digg.se	21
4.3 Webbinarium.....	21
5 Ekonomisk redovisning	23
6 Avslutande reflektioner	24
Bilaga 1: Förteckning av litteratur och pågående projekt.....	29

1 Inledning

Socialtjänsten har ansvar för att ge stöd och skydd till utsatta grupper i samhället. Ansvaret regleras i socialtjänstlagstiftningen. Verksamheterna inom socialtjänsten riktar sig till såväl barn och unga som vuxna och äldre personer i behov stöd. Insatserna som ges är ofta individuellt utformade men det utförs också förebyggande insatser på individ-, grupp- och samhällsnivå. Socialtjänsten, liksom samhället i stort, står inför stora utmaningar när det gäller bland annat kompetensförsörjning och ett ökat antal äldre. En otrygg omvärld i kombination med svårt ekonomiskt läge har ökat trycket på det sociala skydds nätet.¹

Digitalisering och automatisering har sedan flera år tillbaka varit en del av lösningen på några av dessa utmaningar. Digitalisering och användande av ny teknik inom välfärden fortsätter att gå framåt på många områden, bland annat ökar det digitala stödet för dem som jobbar inom socialtjänsten. Ett annat område som går framåt är automatisering. Exempelvis har andelen kommuner som har automatiserat en process inom området ekonomiskt bistånd ökat med 10 procentenheter mellan 2021 och 2023, från 31 procent till 41 procent. År 2023 hade cirka 7 procent av kommunerna en automatiserad beslutsfunktion. Exempel på områden där kommuner använder sig av automatiserade beslut är beslut om ekonomiskt bistånd, färdtjänst och trygghetslarm. Det framkommer i Socialstyrelsens senaste uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik. Det är en enkät som gjorts årligen sedan 2014 bland Sveriges kommuner för att följa utvecklingen av tekniska- och digitala lösningar inom kommunal hälso- och sjukvård, äldreomsorg, funktionshindersomsorg och individ- och familjeomsorg.²

Utöver enkätfrågorna om kommunernas automatisering ställs inga övriga frågor som rör Artificiell Intelligens (AI)³ i Socialstyrelsens enkät. Det går därför inte av resultatet i enkäten utläsa i vilken utsträckning AI-teknik används i kommunernas automatisering. I uppdraget har vi observerat att

¹ SCB, *Sveriges framtida befolkning 2023–2070*. Demografisk rapporter 2023:2 och Vision chef (2023) *Socialchefsrapporten 2023 Man får det man betalar för*.

² Socialstyrelsen (2023), *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023-Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänst och kommunal hälso-sjukvård*. Artikel 023-5-8549.

³ Vi använder OECD (2023), definition av AI. (fritt översatt) Ett AI-system är ett datorbaserat system som, för explicita eller implicita syften, utifrån den input som det tar emot drar slutsatser om hur man genererar utdata såsom förutsägelser, innehåll, rekommendationer eller beslut som kan påverka fysiska eller virtuella miljöer. Olika AI-system varierar i nivåer av autonomi och anpassningsförmåga efter införande.

Recommendation of the Council on Artificial Intelligence, OECD/LEGAL/0449, sida 7.

det finns ett intresse och nyfikenhet kring hur AI kan användas inom socialtjänsten. Kommuner vittnar om att mycket tid går åt till administrativa uppgifter och att detta tar tid från kärnuppdraget. Där ses AI som en möjliggörare så att medarbetare istället kan lägga sin tid på mer kvalificerade uppgifter och fokusera mer på brukarnas behov. Några kommuner har redan tagit de första stegen och vågat prova och utforska de möjligheter som olika AI-lösningar erbjuder. AI har till exempel utforskats för att stödja handläggare vid schemaläggning, ge stöd med att hitta bland en stor mängd rutiner och förutse individers framtida behov av vård och omsorg.

Liksom annan digitalisering inom välfärden är det av vikt att när AI utforskas så behöver det ske i samklang med socialtjänstens uppdrag och verksamhet i stort för att undvika att AI-lösningar blir en isolerad teknisk fråga. En central aspekt är att skydda privatlivet och säkerheten för de som får stöd. Användningen av AI måste anpassas efter varje specifikt område och situation, med etiska, juridiska och integritetsmässiga överväganden. Genom att öka kompetensen och kunskapen om AI hos kommunerna underlättas deras möjlighet att bedöma den potential som AI har för att lösa de utmaningar som socialtjänsten står inför.

I tidigare regeringsuppdrag har verktyg tagits fram och insatser genomförts för att höja förståelsen och användningen av AI⁴. Det har även konstaterats att det kunskapsstöd som finns för kommunerna idag inte är tillräckligt anpassat för de olika verksamheternas behov⁵.

I detta uppdrag har vi sammanställt material och kunskap som kan stödja kommunerna i hur AI kan användas inom socialtjänsten. Vi har identifierat och samlat befintligt stöd som redan är tillgängligt för socialtjänsten samt tillgängliggjort exempel som beskriver hur olika kommuner för närvarande utforskar användningen av AI inom detta område.

1.1 Uppdraget

Myndigheten för digital förvaltning (Digg), E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen har fått i uppdrag att erbjuda kompetenshöjande insatser till kommuner som stöd i hur de på ett

⁴ Arbetsförmedlingen m.fl. (2023) *Uppdrag att främja offentlig förvaltnings förmåga att använda artificiell intelligens* (I2021/01825)

⁵ Slutrapporten för nationellt stöd för kommunerna vid införande och användning av digital teknik (e-hälsa) (S2018/028375/FST)

ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt kan använda artificiell intelligens (AI) inom socialtjänsten. Digg har samordnat myndigheternas arbete (Fi2023/02301).

Under uppdragstiden har vi konstaterat att i princip alla initiativ med AI inom socialtjänsten är i en utforskande fas. På grund av det initiala skedet saknas utvärderingar av effekter på kort och lång sikt och det är för tidigt att uttala sig om initiativen är kostnadseffektiva och ändamålsenliga, så som efterfrågas i regeringsuppdraget. Det vi inom uppdraget har sett är att det finns kommuner som kommit längre än andra och kan dela med sig av hittills gjorda erfarenheter för ett gemensamt lärande.

I den här rapporten redovisar vi:

- De kompetenshöjande insatserna till kommunerna som har genomförts inom ramen för uppdraget i syfte att öka förståelsen för och användningen av AI inom socialtjänsten.
- Hur vi utifrån befintliga exempel på AI-initiativ inom socialtjänsten främjat erfarenhetsutbytet samt förståelsen för vilka förutsättningar som krävs för att använda AI i praktiken.

1.2 Strategi för genomförande

För uppdraget bildades en styrgrupp bestående av en representant från respektive myndighet. Styrgruppens uppdrag var att säkerställa att arbetsgruppen hade de nödvändiga förutsättningarna samt att bidra till vägval som inte kunde avgöras inom arbetsgruppen. SKR var adjungerad till styrgruppen.

Uppdraget genomfördes i en arbetsgrupp bestående av personer från Digg, E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen. Utöver arbetsgruppen involverades även andra kompetenser från respektive myndighet vid behov.

Styrgruppen utarbetade initialt ett gemensamt inriktningsdokument för uppdraget. Syftet var att ge alla en förståelse för uppdragets mål, riktning och avgränsningar. I inriktningsdokumentet framgick bland annat att digitala medier skulle nyttjas för det material som framställdes.

1.2.1 Avgränsning

Fokus för arbetet har varit att samla och sprida befintliga vägledningar, verktyg och exempel på hur AI utforskas och används inom socialtjänsten.

Vi har avgränsat oss från att:

- göra nya, egna utredningar i frågor kopplade till AI och socialtjänsten
- göra en egen definition av vad AI är eller i detalj beskriva de tekniska aspekterna av AI
- utföra nya analyser som exempelvis kostnads- och nyttoanalyser
- vara heltäckande och kartlägga alla AI-initiativ inom socialtjänsten

- juridiskt och etiskt bedöma de enskilda exemplen som beskriver kommunernas erfarenheter av arbete med AI
- utreda i vilken utsträckning AI kan användas inom socialtjänsten.

1.2.2 Informationsspridning och samverkan

Information om uppdragets arbete har spridits via myndigheternas ordinarie kommunikationskanaler som nyhetsbrev, information på webbplatser, inlägg i sociala medier och genom deltagande på olika möten och nätverksträffar. Övriga kommunikationskanaler som har använts är webbplatserna [DelaDigitalt.se](https://dela.digitalt.se),⁶ [Kunskapsguiden.se](https://kunskapsguiden.se)⁷ samt [Kunskapsstöd för e-hälsa](https://kunskapsstod.for.e-halsa.se)⁸ där målgruppen naturligt befinner sig. Även medverkande kommuner, samarbetspartners och nyckelaktörer har varit viktiga för att sprida information om både webinariet och den nya webbplatsen aisocialtjanst.digg.se.

Representanter från arbets- och styrgruppen har deltagit på olika möten och nätverksträffar med kommuner, nyckelaktörer och andra samarbetspartners. Dessa möten och nätverksträffar har gett möjlighet att stämma av frågor myndigheterna haft i uppdraget. Till exempel om befintliga AI-initiativ, behovsbilden och i identifieringen av relevant material och nyckelaktörer. Nedan exemplifieras samverkan vi har haft:

- **Samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)**

I uppdraget har vi haft löpande dialog med SKR för att stämma av och förankra vägval. SKR har bidragit till att identifiera AI-initiativ från kommuner. Vi har även deltagit i SKR:s nätverksmöten AI i socialtjänsten med syfte att få insikter om kommunernas behov och utmaningar, samt att stämma av olika frågor och sprida information. Därutöver har en representant från SKR deltagit som adjungerad i styrgruppen.

⁶ Dela Digitalt tillhandahålls av SKR och är en portal för samverkan, erfarenhetsutbyte, samfinansiering och gemensam verksamhetsutveckling inom offentlig sektor. Där de som jobbar inom offentlig sektor dela med sig och ta del av vad andra har gjort.

⁷ Kunskapsguiden.se tillhandahålls av Socialstyrelsen och vänder sig till de som arbetar inom Socialtjänsten eller hälso- och sjukvården. Där finns det kvalitetssäkrad kunskap från Socialstyrelsen, andra myndigheter och aktörer som kan ge stöd och vägledning.

⁸ Webbplatsen [kunskapsstöd för e-hälsa](https://kunskapsstod.for.e-halsa.se) tillhandahålls av [E-hälsomyndigheten](https://e-halsomyndigheten.se) och vänder sig till de som arbetar inom kommunal hälso- och sjukvård och socialtjänst. Där finns aktuella kunskapsstöd inom e-hälsoområdet som kan främja verksamhetsutveckling och bidra till ökad användning av digitala lösningar.

- **Nationell samverkansgrupp för kunskapsstyrning inom socialtjänsten (NSK-S)⁹ och nätverket för regionala samverkans- och stödstrukturer inom socialtjänsten (RSS-nätverket)¹⁰**

Representanter från uppdraget har deltagit på nätverksträffar som Nationell samverkansgrupp för kunskapsstyrning i socialtjänsten (NSK-S) har anordnat. Vid en särskild träff tillsammans med nätverket för regionala samverkans- och stödstrukturer (RSS-nätverket) i december 2023 förankrades bilden av kommunernas behov och utmaningar.

- **Adda - lärande och verksamhetsstöd¹¹**

Vi har samverkat med kompetensforum för kommuner och regioner inom Addas "Lärande och verksamhetsstöd". Kompetensforumet syftar till att bistå kommuner och regioner i deras omställning i en digital tid. Addas representant har hjälpt till att identifiera material och nyckelaktörer för att stödja kommunernas i deras AI kompetenshöjande ambitioner.

- **AI-Sweden¹²**

AI-Sweden leder bland annat arbetet med "Kraftsamling för AI i kommuner och civilsamhället". Samverkan med AI-Sweden syftade till att identifiera resurser för kompetenshöjning.

- **Vinnova¹³**

Samverkan resulterade främst i en identifiering av Vinnovas utlysningar inom ramen för "Kraftsamling för AI i kommuner och civilsamhället".

⁹ Nationell samverkansgrupp för kunskapsstyrning i socialtjänsten (NSK-S) är ett nätverk som ska bidra till utvecklingen av kunskapsstyrningen för socialtjänstens verksamheter (inklusive den kommunala hälso- och sjukvården) på nationell nivå med utgångspunkt i den lokala nivåns behov och förutsättningar. Det görs genom information, dialog och erfarenhetsutbyte. I NSK-S ingår företrädare för kommuner samt företrädare för statliga myndigheter.

¹⁰ Regionala samverkans- och stödstrukturer (RSS) bidrar till utvecklingen av en kunskapsbaserad socialtjänst, anpassad till regionala och lokala prioriteringar, och kan exempelvis arbeta med att sprida kunskapsstöd och ge struktur och stöd för implementering av nya arbetssätt. RSS stödjer huvudmännen och organiseras på olika sätt runt om i landet. RSS kan inrymmas i en kommun, ett kommunalförbund, i en region eller en FoU-enhet.

¹¹ [Addas kompetensforum](#)

¹² [Om AI Sweden | AI Sweden](#)

¹³ [Vinnova är Sveriges innovationsmyndighet | Vinnova](#)

Övriga möten, konferenser och seminarium

Dessutom har vi under uppdragstiden deltagit i flera olika sammankomster för att berätta om uppdraget samt lyssna till socialtjänstens behov. Nedan ges några exempel på sammankomster:

- Socialförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor i Stockholms stad (planeringsdag).
- Socialstyrelsens etiska råd.
- Deltagande i referensgrupp i uppdraget "*Kraftsamling för AI i kommuner och civilsamhället*".

2 Kompetenshöjande insatser

I detta kapitel redovisar vi arbetet med kompetenshöjande insatser för att öka kommunernas förståelse för och användning av AI inom socialtjänsten. Fokus har varit på att kommunicera och dela redan existerande vägledning, checklistor och befintliga exempel m.m. utifrån de behov som identifierats.

I uppdraget identifierade sex insatser:

- Identifiera kommunernas och specifikt socialtjänstens behov av stöd.
- Tillgängliggöra exempel på kommuners erfarenheter av AI-initiativ för att sprida erfarenheter och förmedla insikter om AI-användning.
- Identifiera befintligt stöd, verktyg och nyckelaktörer som kan bidra till en ökad förståelse och kunskap om AI-användningen.
- Samla stöd och verktyg, samt exempel på AI-initiativ på en webbplats för att garantera att materialet finns kvar en tid även efter uppdragstidens slut.
- Genomföra ett webinarium för socialtjänsten med syftet att ge både kunskap, inspiration och möjlighet att ställa frågor om AI-användningen.
- Genomföra ett dialogmöte med ett urval av kommuner för att diskutera deras viktigaste insikter från AI-projekt samt vilket stöd de behöver för att kunna öka användningen av AI inom socialtjänsten.

2.1 Identifierade behov

Under uppdraget har vi sammanställt kommunernas och specifikt socialtjänstens, behov av stöd och vilka förutsättningar de har med syfte att få en aktuell överblick. Behoven har identifierats och sammanställts med hjälp av uppgifter från tidigare rapporter och utredningar¹⁴ samt från kommunernas egna uttalade behov under exempelvis nätverksmöten och i andra dialoger. Vi har även stämt av behoven med de kommuner som deltar i SKR:s nätverk AI i socialtjänsten, i Nationell samverkansgrupp för kunskapsstyrning i socialtjänsten (NSK-S) och nätverket för regionala

¹⁴ Slutrapporten för nationellt stöd för kommunerna vid införande och användning av digital teknik (e-hälsa) (S2018/028375/FST), E-hälsomyndigheten (2022) *Förstudie En ingång* (2021/050575), SKR (2023) [Rättsliga förutsättningar för att använda AI i socialtjänsten](#).

samverkans- och stödstrukturer för kunskapsutveckling i socialtjänsten (RSS-nätverket) samt i dialogmötet (se avsnitt 2.6).

Behoven kan sammanfattas som följande:

- Ökad allmän kunskap om AI.
- Ökad förståelse för hur AI kan användas inom socialtjänsten- vilka möjligheter som finns.
- Ökad förståelse för hur AI kan integreras i verksamhetsutvecklingen (förändringsledning, nyttorealiserings, vilka etiska, juridiska övervägningar som behövs etc.).
- Förståelse för hur data från verksamhetssystemen kan genereras och användas.
- Erfarenhetsutbyte med andra kommuner när det gäller AI-initiativ inom socialtjänsten. Vill veta hur andra gjort för att kunna komma igång, höja medvetenheten och inspireras.
- Gemensamma lösningar och nationella vägledningar för användandet.

2.2 Exempel på AI-initiativ inom socialtjänsten

Uppdraget har varit att sprida information om befintliga exempel på användning av AI inom socialtjänsten i syfte inspirera om möjliga användningsområden och underlätta för kommuner att dra nytta av varandras erfarenheter och lärdomar.

Det har varit relativt enkelt att hitta exempel på kommuner som börjat utforska AI inom socialtjänsten. Däremot befinner sig de flesta kommuner i en tidig fas. I princip alla kommuner är i utforskande-, planerings- eller utvecklingsfasen. Endast något enstaka exempel har hunnit så pass långt att de haft möjlighet att mäta kostnadseffektivitet eller följa upp om satsningen varit ändamålsenlig jämfört med tidigare arbetssätt eller teknikval. Vi gör dock inte anspråk på att ha kartlagt samtliga AI-initiativ i landets socialtjänster.

Utifrån identifierade kommuner som under hösten 2023 hade pågående AI-initiativ gjorde vi ett strategiskt urval utifrån olika variabler för att få en så bred representation som möjligt. Variabler som använts är geografisk placering, kommunstorlek, antal invånare, vilket verksamhetsområde inom socialtjänsten som initiativet finns inom samt i vilken fas AI-initiativet är. Detta ledde till att vi valde ut 11 kommuner som fick bidra med sina erfarenheter av AI-användning inom socialtjänsten (se Tabell 1: Exempel på AI-initiativ). Dessa finns presenterade på aisocialtjanst.digg.se i form av beskrivande artiklar. Artiklarna togs fram av en kommunikationsbyrå som även genomförde intervjuerna.

Tabell 1: Exempel på AI-initiativ

Kommun	Rubrik	Beskrivning
Helsingborg	Digitala tolken – ett AI-verktyg som kan assistera handläggare med tolkning under möten	Helsingborgs stad undersöker om en AI-tolk, som behärskar arabiska och svenska, kan stötta socialtjänsten i möten med brukare och besökare.
Kalmar	Kalmar kommun testar AI för hjälp med schemaplanering	Social- och omsorgsförvaltningen i Kalmar kommun testar att använda AI för schemaplanering. Syftet är att utforska om AI kan spara värdefull arbetstid och användas som stöd för att bättre utnyttja personella resurser i verksamheten.
Lidingö	En organisation som är redo för AI.	Lidingö stads omsorgs- och socialförvaltning har sedan år 2021 gjort ett målmedvetet förändringsarbete för att göra organisationen redo för nästa digitala steg. Reformerna har gett resultat och kommunen utforskar nu möjligheterna med AI.
Linköping	AI kan assistera i att förutsäga framtida SiS- och HVB-placeringsbehov	Linköpings kommuns socialtjänst utvecklar ett AI-verktyg för att prognosticera SiS- och HVB-placeringar. Kommunen hoppas på så sätt kunna planera bättre för framtida budget och behov.
Malmö	AI som stöd i att utvärdera insatser	Kan AI användas för att se vilka av socialtjänstens stöd- och arbetsmarknadsinsatser som ger bäst effekt? Det var målet för ett forskningsprojekt inom Malmö kommun. Men bristfällig struktur på datan gjorde att projektet stötte på patrull.
Skellefteå	AI kan ge ökad trygghet med larm inom äldreomsorg	Radarkamera inom äldreomsorg som larmar när något ovanligt skett.
Strängnäs	AI-språkmodell som hjälp vid orosanmälningar	Socialtjänsten i Strängnäs kommun har undersökt om en AI-språkmodell kan användas för att automatisera en del av arbetsflödet vid en orosanmälan. Resultaten är lovande men flera utmaningar kvarstår innan en eventuell lansering.

Sundsvall	Sundsvalls kommun bygger gemensam AI-plattform	Utveckling av AI-lösningar ska gå snabbare och teknikdelning mellan kommuner ska bli enklare. Det är målet med Sundsvalls kommuns nya AI-plattform, som bland annat är tänkt att användas av socialtjänsten.
Uppsala	Chatboten RiTA ska svara på frågor om arbetsmarknadsförvaltningens rutiner	Arbetsmarknadsförvaltningen i Uppsala kommun utvecklar en chatbot som använder AI för att svara på frågor om förvaltningens rutiner och andra styrande dokument. Initiativet ska skapa praktisk nytta för verksamheten och ge lärdomar inför framtida satsningar inom AI.
Vetlanda	AI förebygger framtida behov	Vetlanda kommuns AI-tjänst ska identifiera patienter som kommer behöva hemtjänst eller hemsjukvård.
Värmdö	AI i mobilen kan spara tid för socialsekreterare	Ett AI-verktyg i mobiltelefonen kan hjälpa socialsekreterare i Värmdö kommun att skriva journalteckningar under sina möten. Det pågående projektet utforskar sätt att minska arbetstiden som läggs på dokumentation och frigöra mer tid för mötet med invånaren.

2.3 Stöd och verktyg

I detta avsnitt redovisar vi arbetet med att identifiera stöd och verktyg som vi ser kan bidra till en ökad förståelse och kunskap om AI inom socialtjänsten. Syftet är ge tips på verktyg, information, utbildning och annat stöd för att kommunerna ska lära sig mer om AI och kunna börja använda AI i sin verksamhet.

För att identifiera material och nyckelaktörer skapade vi en intressentmatris. En intressentmatris är ett stöd för att göra en mer systematisk bedömning.¹⁵ Det målgruppsanpassade materialet kunde vi sedan kategorisera och sammanfatta i åtta kategorier (se tabell2: Kategorisering av stöd och verktyg). Under arbetet har vi även stämt av urvalet med identifierade nyckelaktörer. Det identifierade materialet i form av stöd och verktyg finns presenterade aisocialtjanst.digg.se.

¹⁵ [Mall för intressentanalys \(pdf, skr.se\)](#)

Tabell 2: Kategorier av stöd och verktyg

Kategori	Beskrivning
Inspiration	Inspiration kring hur andra har gjort och tips på hur AI kan användas i praktiken.
Komma igång	Tips på hur kommuner kan komma igång med att arbeta med AI. Kunskap, vägledning och stöd med hjälp av konkreta verktyg.
Kompetensutveckling	Grundläggande och fördjupande information om AI. Samlade resurser för att lära sig mer om AI, hur det fungerar och kan användas i praktiken.
Finansiering	Rekommendationer inför upphandling, tips på projektmedel att söka och exempel på projekt som tidigare fått beviljade medel.
Juridik	Information om rättsliga förutsättningar och tips på hur AI kan användas på ett säkert sätt inom socialtjänsten.
Etik	Etiska aspekter av AI och inspiration för hur kommuner kritiskt och etiskt kan använda AI inom socialtjänsten.
Nyttorealisering	Samlade resurser om hur kommuner kan optimera nyttan av planerade förändringar och se till att det de lägger tid och pengar på ger de resultat som behövs.
Forskning och utbildning	Hur några av Sveriges universitet och högskolor arbetar med AI samt exempel på forskningsprojekt och vetenskapliga artiklar inom AI.

Inom uppdraget har även en litteratursökning genomförts och identifiering av pågående projekt utifrån potentiell användning för kompetensutveckling. Litteratursökningen avgränsades till sådan litteratur som finns att tillgå utan betalväggar (se Bilaga. *Litteratur och pågående projekt*). En kategorisering i "Forskningsprojekt", "Tidskrifter" och "Rapporter" är gjord.

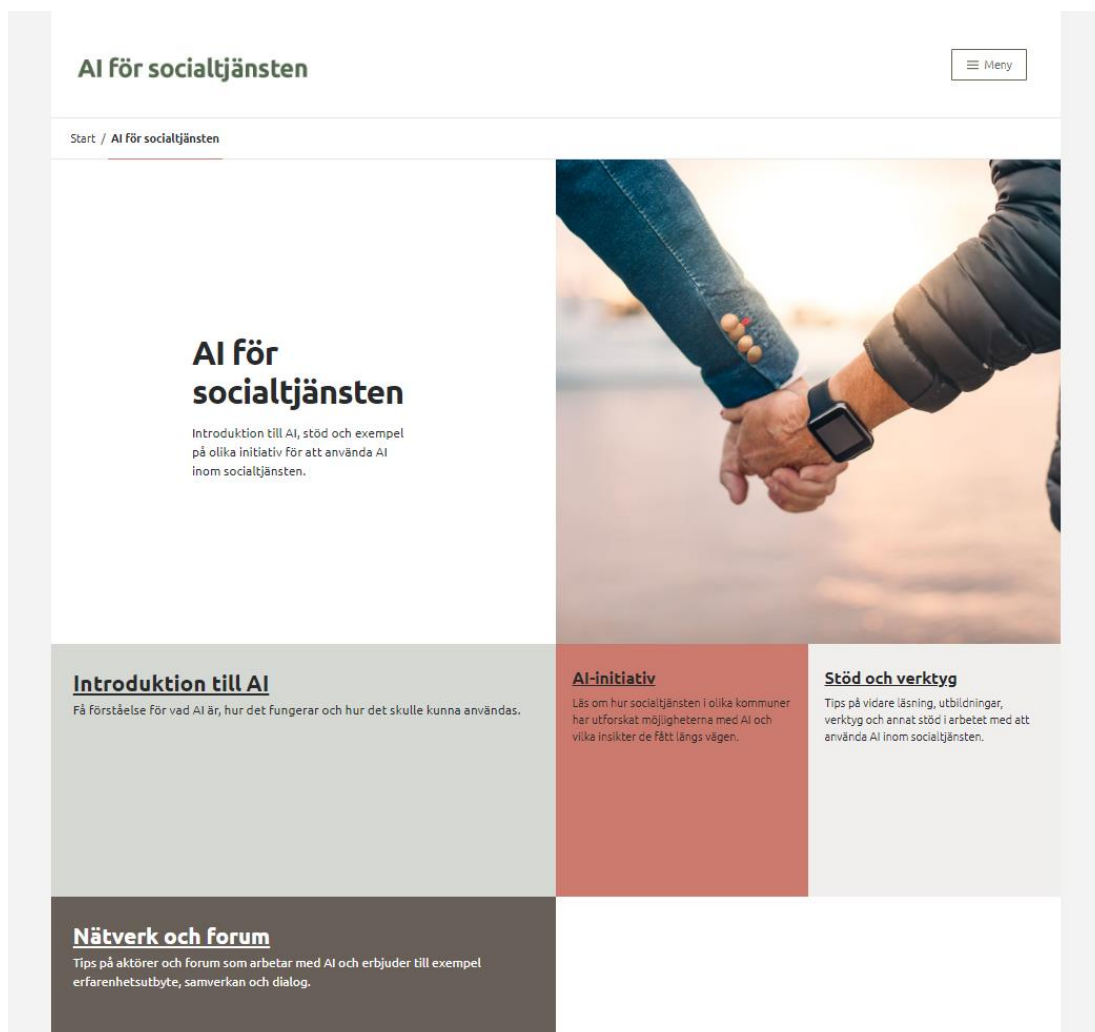
2.4 Webbplatsen - aisocialtjanst.digg.se

På webbplatsen har vi samlat exempel på AI-initiativ, nätverk, stöd och verktyg. Utgångspunkten har varit att höja kommunernas kunskapsnivå, förmedla andra kommuners lärdomar och insikter samt ge hjälp och stöd att komma igång med AI-arbetet. Webbplatsen riktar sig främst till chefer, verksamhetsutvecklare, digitaliserings- och förändringsledare och andra som arbetar med utveckling inom socialtjänsten.

Vi har diskuterat olika alternativ gällande utformningen av webbplatsen och var innehållet skulle placeras. Utifrån nedanstående argument föll valet på en så kallad subdomän till digg.se - aisocialtjanst.digg.se:

- Digg kunde leverera redaktionella resurser för att publicera och uppdatera innehållet över tid och leverera en webbplats som är paketerad på ett sätt som uppfyller målgruppens behov. Myndigheten har därtill haft det samordnande för uppdraget.
- Tidsramarna för uppdraget gjorde att det inte fanns tid att bygga om en redan befintlig webbplats för att skapa plats för resultatet av uppdraget.
- Viljan att kunna skapa en målgruppsfokuserad webbplats med egen meny och struktur för att kunna presentera innehållet efter målgruppens behov.
- Genom att publicera resultatet på en subdomän till digg.se uppfyller vi de krav som ställs på tillgänglighet för offentliga webbplatser.

Webbplatsen delades upp efter ingångarna Introduktion till AI, AI-initiativ, Stöd och verktyg samt Nätverk och forum. Skärmdump på startsidan av webbplatsen:



Webbplatsen lanserades i januari 2024 och planeras att vara tillgänglig till och med december 2024. Därefter stängs webbplatsen ner om inte ytterligare utveckling av webbplatsen har skett. Det är framför allt för att innehållet på webbplatsen kommer vara inaktuell efter ett år, givet den snabba takt som teknik och AI utvecklas.

2.5 Webinarium för dialog och erfarenhetsutbyte

Webinariet ägde rum den 16 januari 2024 och riktade sig till alla kommuner, främst till de som jobbar med verksamhetsutveckling, digitalisering och innovation inom socialtjänsten. Syftet var att sprida insikter och lärdomar genom att berätta om resultatet av uppdraget och presentera webbplatsen aisocialtjanst.digg.se och dess syfte. Dessutom ville vi genom webinariet ge grundläggande information om vad AI är och hur det kan användas samt vilken nytta och värde det kan skapa.

Under webinariet berättade forskare från Örebro universitet om vad AI är och hur det kan användas. De tog bland annat upp vikten av att behålla verksamhetsperspektivet och inte se AI som en teknikfråga som drivs separat från övriga verksamheten. För att sprida erfarenheter och insikter om att arbeta med AI berättade två kommuner, Värmdö kommun och Lidingö stad, om sitt arbete och sina lärdomar. I slutet av webinariet öppnade vi upp möjlighet för deltagarna att ställa frågor till en panel med bland annat representanter från Värmdö kommun, Lidingö stad, jurister och forskare inom AI. Deltagarna kunde skicka in frågor inför webinariet och kunde även ställa sina frågor under sändningen. Paneldiskussionen filmades och finns publicerad på webbplatsen aisocialtjanst.digg.se, tillsammans med de frågor och svar som diskuterades.

På webinariet deltog 698 unika deltagare (se mer statistik om webinariet under avsnitt 4.1.3.).

2.6 Dialogmöte

I slutet av uppdraget genomfördes ett fysiskt dialogmöte. De kommuner som på olika sätt bidragit och engagerat sig under uppdragstiden var inbjudna till mötet. Under mötet diskuterades de behov och insikter av stöd som socialtjänsten har i sitt arbete med AI.

Totalt deltog 6 kommuner. Dessutom deltog forskare från Örebro universitet, representanter från Digg, E-hälsomyndigheten, Socialstyrelsen samt SKR, även Civilminister Erik Slottner deltog.

3 Juridik och etik

I detta kapitel beskriver vi hur uppdraget har arbetat med stöd för de juridiska och etiska utmaningar som kommuner ställs inför i utvecklingen av AI-lösningar.

Inom uppdraget har vi samlat länkar till både stödmaterial om digitalisering och AI inom offentlig sektor samt till regelverk och stödmaterial inom socialtjänstens område. Det ska dock inte ses som en fullständig kartläggning av vilka regelverk som verksamheterna behöver förhålla sig till.

Det finns inget särskilt framtaget material som ger stöd i alla juridiska frågor som en kommun behöver ta hänsyn till när den vill utveckla en AI-lösning inom socialtjänsten. Samma regler gäller som vid all verksamhetsutveckling, exempelvis regelverken inom upphandling, offentlighet och sekretess, dataskydd för personuppgifter och informationssäkerhet. Även de etiska aspekterna behöver beaktas, exempelvis behöver kommunerna genomföra en granskning utifrån risken att föra in systematisk bias. Det vill säga öka sin databeredskap för att minimera risken att informationen som modellerna får tillgång till är felaktig.

De AI-lösningar som kommunerna har delat med sig av har utvecklats utifrån olika behov som har identifierats inom respektive kommun. AI-lösningarna har gemensamt att de förekommer inom socialtjänsten, men i övrigt är lösningarna olika och mer eller mindre komplexa från ett juridiskt perspektiv. Vi har identifierat många juridiska frågor som behöver beaktas i arbetet med att ta fram en AI-lösning för socialtjänsten, men inte granskat de bedömningar som kommunerna har gjort eller tagit ställning till de AI-lösningar som lyfts fram. Det ska understrykas att det är kommunerna som ansvarar för de juridiska och etiska bedömningarna i sina respektive lösningar.

Under Dialogmötet som anordnades under uppdraget diskuterades juridiska frågor och kommunernas utmaningar med att följa regelverk när de utvecklar AI-lösningar. Civilminister Erik Slottnér efterfrågade information om vilka lagar och regelverk som behöver utvecklas för att underlätta kommunernas digitalisering och AI-arbete. I regeringsuppdraget *Uppdrag att stödja regeringens arbete med fortsatt digitalisering av välfärden genom att identifiera rättsliga hinder* ska Digg identifiera juridiska hinder i välfärden, bland annat inom socialtjänsten. Nyligen släppte Digg en rapport om arbetet så här långt¹⁶. Arbetet fortsätter nu med att lämna förslag på fler regeländringar

¹⁶ Uppdrag att stödja regeringens arbete med fortsatt digitalisering av välfärden genom att identifiera rättsliga hinder (dnr I2022-00620), Redovisning den 9 januari 2024 (dnr 2022-0704)

som ska möjliggöra en ändamålsenlig, genomförbar och rättssäker digitalisering inom skolan, hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

4 Uppföljning av genomförda insatser

I detta kapitel beskriver vi uppföljningen av de insatser vi har genomfört under uppdragstiden. Analysenheten på Digg kommer även att följa upp genomförda insatser under 2024 inom ramen för sitt uppdrag att följa upp och analysera samhällets digitalisering.

4.1 Antalet AI-initiativ hos kommunerna

DelaDigitalt är en plattform som SKR tillhandahåller. Vi utförde en mätning den 1 oktober 2023, då 79 stycken AI-initiativ loggades på DelaDigitalt. Att fortsätta logga antalet AI-initiativ ser vi som ett möjligt sätt att följa utvecklingen av användningen av AI inom kommunerna. DelaDigitalt bygger på att innehållet genereras av enskilda personer och verksamheter vilket innebär att statistiken inte blir exakt. Den kan ändå ge en fingervisning om utvecklingen. I en sådan loggning kan siffran från oktober 2023 ses som en möjlig nollmätning att jämföra med framgent.

4.2 Användning av webbplatsen aisocialtjanst.digg.se

Webbplatsen och dess innehåll kommer att utvärderas för att se om den uppfyller syftet med uppdraget det vill säga att tillhandahålla ett målgruppsanpassat innehåll om AI för socialtjänsten. Utvärderingen kommer att ta sin utgångspunkt i statistik från webbplatsen samt hur innehållet på webbsidorna uppfattas av besökarna.

Under den tid som webbplatsen finns tillgänglig kommer analysenheten på Digg att föra statistik på antalet unika sidvisningar på webbplatsens sidor. I denna statistik ingår även antalet unika visningar av de filmer som spelats in inom ramen för uppdraget.

Innehållet på webbsidorna kommer att utvärderats löpande genom att besökarna har möjlighet att svara på frågan ”Hjälpte denna information dig?” under sitt besök på webbplatsen. Besökaren kan även lämna en kommentar kring förbättringar av informationen.

4.3 Webbinarium

Till webbinariet anmälde sig 1000 deltagare som även var maxantalet. Procentuellt sett var 91 procent av landets kommuner representerade. Medianantalet anmälda per kommun var 2, men spridningen av antalet anmälda var stor mellan kommunerna (1–39 stycken). Av de 44 kommuner som ingår i de fyra norrlänen var 64 procent representerade i deltagarlistan av anmälda.

Spridningen på de anmälda per yrkesroll var cirka en tredjedel chefer, en tredjedel it-personal/systemförvaltare/objektsförvaltare/digitaliseringsansvariga och en tredjedel handläggare och utvecklare.

Fördelningen på organisation:

- 70 procent av anmälningarna var från kommuner

- 6 procent privata företag
- 3 procent statliga myndigheter
- 4 procent från kommunförbund och dylikt
- 2 procent från regioner
- 12 procent från stadsdelsförvaltningar och dylikt.

Av de anmälda var det 698 unika deltagare, det motsvarar 70 procent av de som anmält sig. Under webinariet deltog 90 procent av Sveriges kommuner.

Vi kunde identifiera tre huvudkategorier av ämnen bland de frågor som deltagarna ställde till expertpanelen inför och under webinariet:

- Juridik med fokus på sekretess och personuppgiftsbehandling, både generellt men särskilt inom socialtjänstens område.
- Frågor kopplade till potentiella användningsområden, både generella men särskilt kopplade till socialtjänsten.
- Nationella vägledningar för användandet framförallt rörande säkerhet och etik.

Majoriteten av frågorna som ställdes inför webinariet kom från yrkesrollen it-personal/systemförvaltare/objektsförvaltare/digitaliseringsansvariga.

Efter webinariet ställde vi frågan ”*Vad är ditt helhetsintryck av webinariet (skala 1–5 där 1 är mindre värdefullt och 5 är mycket värdefullt)*”. 210 deltagare svarade på frågan och genomsnittet var 4.

5 Ekonomisk redovisning

I detta kapitel redovisar vi den ekonomiska redovisningen av uppdraget.

För att genomföra uppdraget disponerade Digg totalt 3 000 000 kronor för 2023. Medlen kunde även användas av E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen för kostnader i genomförandet av uppdraget. För uppdraget fick E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen under 2023 även använda högst 500 000 kronor vardera. Medlen betalades ut engångsvis efter rekvisition till Digg.

Det ekonomiska utfallet var sammantaget 3 034 953. Ej förbrukade medel återbetalades till Kammarkollegiet enligt instruktion i uppdragsbeskrivningen. I och med nedan redovisning anser Digg att uppdraget är slutredovisat.

Kostnaderna för uppdraget under 2023 fördelades enligt nedanstående tabell.

Tabell 3: Fördelning av kostnader

Budgetkonto	Belopp
Resor och hotell	21 257
Konsulter	569 676
Personalkostnader	1 444 020
Medel till E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen	1 000 000
Summa	3 034 953

6 Avslutande reflektioner

Vi kan konstatera att kommunerna är i starten av sin AI-resa. Det kan finnas kommuner som har infört AI-lösningar i ordinarie verksamhet, men rent generellt befinner de sig i en utforskande fas. På grund av det initiala skedet saknas utvärderingar av effekter på kort och lång sikt och det är för tidigt att uttala sig om initiativen är kostnadseffektiva och ändamålsenliga, så som efterfrågas i regeringsuppdraget. Det vi inom uppdraget har sett är att det finns kommuner som kommit längre än andra och som kan dela med sig av hittills gjorda erfarenheter för ett gemensamt lärande. Även om flera kommuner just nu utforskar hur de kan använda AI inom sin verksamhet, kommer tekniken att införas i verksamheten via system och verktyg som de redan använder. AI finns i många av de tjänster som vi alla använder dagligen, exempelvis produkter från Google eller Microsoft och i våra mobiltelefoner.

Vi kan se att det finns ett fortsatt behov av samverkan och erfarenhetsdelning mellan kommuner, med olika aktörer och olika nivåer inom offentlig sektor. Vi ser också att kommunerna behöver stöd i olika frågor som är kopplat till AI och verksamhetsutveckling i stort, exempelvis juridik, etik, informationssäkerhet, nyttokalkylering och förändringsledning. Det finns också behov av kunskap om hur strukturerade data kan genereras från verksamhetssystemen och hur sådan data kan och bör användas. Vår förhoppning är att webbplatsen aisocialtjanst.digg.se kan ge stöd i en del av dessa frågor.

Kompetens om AI, erfarenhetsutbyte och förändringsledning

AI-lösningar genererar nya arbetssätt och nya roller i organisationen som kräver att kunskapen och kompetensen behöver utvecklas, där kunskap om vad AI är och vad det kan användas till är en viktig grund, som behövs på alla nivåer i verksamheten.

Efterfrågan på kompetenshöjande insatser kopplat till användning av AI i socialtjänsten visade sig i antalet anmälningar till webinarier som anordnades av uppdraget. Till webinarier anmälde sig 1000 deltagare vilket också var maxantalet. Procentuellt var 91 procent av Sveriges alla 290 kommuner representerade. Rollerna var fördelade på en tredjedel chefer, en tredjedel it-personal/systemförvaltare/objektförvaltare/digitaliseringsroller och den sista tredjedelen handläggare och utvecklare. Det visar på behovet och intresset av att lära sig mer om AI och dess användning.

För att kunna nyttja potentialen med AI är det nödvändigt att vi på lokal, regional och nationell nivå förstår var och hur denna teknologi bäst kan tillämpas. Genom att aktivt dela erfarenheter och insikter av framgångsrika tillämpningar inom andra kommuner och offentliga förvaltningar, samt genom att analysera och förstå misslyckade försök kan ett gemensamt lärande skapas. Att skapa en öppen dialog och främja kunskapsutbyte är därför av vikt för att effektivt implementera och återanvända AI-lösningar över hela landet.

Kommunerna som intervjuats om befintliga exempel på AI-initiativ vittnar alla om att det, som för alla digitaliseringsinitiativ, primärt handlar om en verksamhetsförändring och därför är förändringsledning och en organisation som är anpassad efter nya arbetssätt A och O för en lyckad implementering. Det är viktigt att inte betrakta AI som ett IT-projekt, utan se det som ett stöd för verksamheten att uppfylla de behov, värden och krav som finns beskrivna i lagar, föreskrifter och nationella kunskapsstöd.

Säkra behov och nyttorna vid användningen av AI

Det är viktigt att verksamhetsutvecklingen först landar i behovet och den utmaning som verksamheten står inför och involverar de som berörs för att sedan identifiera möjliga lösningar där AI kan vara ett av alternativen. För varje alternativ behöver man belysa konsekvenser och nyttor ur olika perspektiv. Till exempel hur lösningen kan bidra till ökad nytta för de enskilda samtidigt som det skapar en bättre verksamhet. Det är inte säkert att just AI är den bästa lösningen för det som vill uppnås.

Varje kommun som utforskar AI måste göra sin egen nyttoanalys samt tekniska, juridiska och etiska bedömningar inför varje beslut om implementering och inte enbart kopiera det någon annan kommun gjort eftersom förutsättningarna kan skilja sig åt. Vi ser att det är centralt att den AI-användning som testas i kommunerna utvärderas och att konsekvenserna och nyttorna beskrivs på ett sätt som gör det möjligt för andra att ta del av. Detta kan bidra till att beslut om användning av AI-lösningar i annan kommun fattas på säkrare grunder. Det bidrar också till att den samlade kunskapen om konsekvenser och nyttorna av AI-användning inom offentlig sektor ökar.

Kommunerna kommer att behöva jobba än mer med uppföljning som del av sitt systematiska kvalitetsarbete.¹⁷ Detta gäller hela vägen från inledande nyttoanalys till effektmätning när man inför AI eftersom detta är ett oprövat område utan tillgänglig "best practice". Uppföljningen är helt central om man ska kunna bedöma i vilken mån implementeringen av en AI-lösning är kostnadseffektiv och ändamålsenlig.

¹⁷ [Senaste version av SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - Socialstyrelsen](#)

Vi kan även konstatera att det pågår forskning på området men att vi behöver mer kunskap om hur AI-lösningar implementeras på bästa sätt, eller vilka konsekvenser det får för personal, medborgare och samhället i stort.

Behov av olika kompetenser i ett AI-projekt

Kommunerna vittnar om att en framgångsfaktor är att kunna involvera många olika kompetenser i ett AI-projekt. Det är en komplex teknik att utforska och den ställer krav på kommunerna att parallellt hanterar många olika frågeställningar. Genom att ha tillgång till olika kompetenser och relevant expertis kan kommunerna få rätt förutsättningar (verksamhetsmässiga, tekniska, organisatoriska, juridiska och semantiska) för att adressera frågorna och stegvis ta sig framåt. Vikten av bred kompetens är också något som framkommer i flera av de stöd vi lotsar kommunerna vidare till på webbplatsen aisocialtjanst.digg.se.

Finansiering för det utforskande arbetet

Finansiering av det utforskande arbetet är en annan aspekt som är viktig för att få framdrift i AI-utvecklingen. Utifrån de dialoger som vi haft i uppdraget framgår det att ett beviljat stöd från till exempel Vinnova kan vara avgörande för om en kommun kan utforska AI eller inte.

Nationella vägledningar för användandet efterfrågas

Det finns en stor efterfrågan på riktlinjer om införande och användning av AI i verksamheten. Nationella vägledningar kring till exempel ansvar, etik och transparens för olika AI-baserade tjänster är konkreta behov där det efterfrågas en gemensam nationell utgångspunkt.

Data är en förutsättning för att använda AI

Tillgången till korrekt data är avgörande för om en AI-lösning blir lyckad eller inte. Det bygger på att AI-lösningen får grundläggande information - data - som är strukturerad. Om informationen inte finns tillgänglig i rätt format kan det sätta stopp för att bygga en viss tjänst eller funktion som kommunen har behov av. Ett annat problem som många kommuner vittnar om är att data är inlåst i

olika verksamhetssystem, där det bland annat är avgörande att upprätta avtal med leverantörer som ger kommunerna makten över sin egna data. Här finns stöd att få på [aisocialtjanst.digg.se](https://www.digg.se/kunskap-och-stod/oppna-och-delade-data/offentliga-aktorer/rekommendationer-for-upphandling-av-data).¹⁸

Dessutom behöver kommunerna bedöma om data från verksamheten får användas på det sätt man vill med hänsyn till bestämmelser om dataskydd och särskild lagstiftning om behandling av personuppgifter inom socialtjänstens verksamhet. Flera av kommunerna som utforskat AI har fått erfara att tillgången till data och kvaliteten på den data som finns har varit avgörande för om en AI-lösning kommer att kunna tas i bruk eller inte. Att skapa en mer ändamålsenlig och strukturerad dokumentation av socialtjänstdata är därför nödvändigt för att få kvalitetssäkrade data. Det är inte minst viktigt utifrån förberedelserna för en ny socialtjänstlag och en ny socialtjänstdataregisterlag. Det är ett arbete med syftet att göra det lättare att dela information mellan hälso- och sjukvård och socialtjänsten i enlighet med lag om sammanhållen vård- och omsorgsdokumentation. Uppgifterna behöver dokumenteras med entydiga och enhetliga begrepp och termer, klassifikationer, och kodverk, i samma del av socialtjänstprocessen, i alla delar av landet.

Strukturerade data på ett gemensamt sätt skapar möjlighet att dela data och även att använda gemensamma AI-lösningar som skapar synergieffekter.

Behovet av gemensamma lösningar

Om alla kommuner enskilt ska utforska potentialen med AI försvåras möjligheten att kostnadseffektivisera. Genom att samverka och skapa gemensamma lösningar i form av exempelvis guider om hur AI kan upphandlas, policys för användandet av AI-lösningar, återanvändbara AI-lösningar etc. minskas dubbelarbetet och kostnaderna. En ökad förmåga och samsyn gällande teknikens möjligheter och potentiella användningsområden bidrar även till att kommunerna bättre kan hantera utmaningarna som socialtjänsten står inför. Detta kräver i sin tur en gemensam infrastruktur inom offentlig sektor och labbmiljöer.

En gemensam digital infrastruktur gör det möjligt att främja jämlikhet mellan kommunerna så att alla får samma förutsättningar att använda AI. Gemensamma labbmiljöer för att det ska vara möjligt för kommunerna att tillsammans med andra aktörer experimentera och ta fram AI-lösningar med öppna eller egna data i en säker och beprövad miljö. Detta inkluderar utredande aktiviteter för att

¹⁸ Se <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/oppna-och-delade-data/offentliga-aktorer/rekommendationer-for-upphandling-av-data>

säkerställa rätt nivå gällande bland annat informationssäkerhet och vissa juridiska frågor. Det efterfrågas även en samordning av AI- initiativ för att undvika att flera testar samma sak. Att få stöd i att göra piloter som sedan är skalbara inom och mellan kommuner.

Kommunerna vittnar om att det är tidskrävande och svårt att upparbeta kompetensen att avgöra vilka lösningar som är bäst för deras verksamhet vad gäller teknik, kostnad och nytta. Där skulle till exempel en gemensam kvalitetsstämpel på att AI-lösningar har bedömts utifrån etiska, juridiska och säkerhetsmässiga krav och riktlinjer underlätta för kommunerna. Genom att varje enskild kommun inte behöver göra bedömningarna själva.

En slutlig reflektion är att det behövs mer arbetet inom detta område för att stötta kommunerna i deras fortsatta resa med att använda AI inom socialtjänsten. Detta för att åstadkomma en ökad användning som är kostnadseffektiv och ändamålsenlig för den interna verksamheten, den enskilde och samhället i stort.

Bilaga 1: Förteckning av litteratur och pågående projekt

Forskningsartiklar

AI Sweden - Kraftsamling för AI i kommuner och civilsamhälle

År 2022. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://my.ai.se/projects/164>

För att accelerera användningen av AI hos kommuner och civilsamhälle kraftsamlar Vinnova tillsammans med AI Sweden under perioden 2022–2024 för att nå dessa målgrupper.

Regeringen har slagit fast att Sverige ska vara ledande i att ta tillvara möjligheterna som användning av AI kan ge, med syftet att stärka både den svenska välfärden och den svenska konkurrenskraften. Det finns stor potential för kommuner och civilsamhälle att dra nytta av AI. AI spelar en viktig roll i att öka kvaliteten på välfärden och bidra med samhällsnytta för medborgare inom en rad områden - möjligheterna är mycket stora. Projektet pågår just nu.

AI Sweden: Framtidens Digitala Assistent för Offentlig Sektor

2023. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://my.ai.se/projects/293>

En digital assistent, baserad på AI-teknik, som erbjuder stöd till medarbetare inom offentlig sektor för en stor variation av textrelaterade uppgifter.

Assistenten baseras på en svensk språkmodell och tränas med hjälp av medarbetarnas genererade instruktionsdata och förstärkningsinlärning med mänsklig återkoppling (RLHF), där medarbetarnas återkoppling används för att kontinuerligt förbättra assistentens funktioner.

Genom att kontrollera utvecklingen kan vi upprätthålla transparens avseende teknik och träningsdata samt demokratiska ideal, integritet och digital suveränitet. Detta gör lösningen hållbar och skapar förutsättning för att assistenten även kan användas till uppgifter som involverar känslig information. Projektet pågår just nu.

Högskolan i Borås: När gör tekniken nytta och inte? – ny studie om digitalisering inom socialtjänsten

2022 2022-12-21. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://www.hb.se/om-hogskolan/aktuellt/nyhetsarkiv/2022/december/nar-gor-tekniken-nytta-och-inte--ny-studie-om-digitalisering-inom-socialtjansten/>

Syftet med studien är att undersöka användningen av digitala verktyg inom två av socialtjänstens verksamheter: ekonomiskt bistånd och barn och familj för att studera hur socialsekreterare möter upp det som digitala verktyg inte kan, och på så sätt synliggöra det omdömesprofessionella bidraget i

relation till tekniken, med andra ord ”vad professionen gör som inte datorn kan”. Med teoretiska utgångspunkter i professionsforskning och forskning om närbyråkrater, och ett etnografiskt metodologiskt angreppssätt, kommer studien bidra med att belysa den professionella praktiken i detalj och synliggöra uttalad såväl som outtalad kunskap (eng. *tacit knowledge*) samt de erfarenheter som vägleder agerande, bedömning och beslut med fokus på socialsekreterares arbete i relation till digitala verktyg. Projektet pågår just nu.

Stockholms universitet: Mot ökad likriktning? Om utfall av automatiserat beslutsstöd i arbetet med ekonomiskt bistånd

2021. Hämtad 2023 2023-11-15 från: <https://www.su.se/forskning/forskningsprojekt/mot-%C3%B6kad-likriktning-om-utfall-av-automatiserat-beslutsst%C3%B6d-i-arbetet-med-ekonomiskt-bist%C3%A5nd>

I det här projektet studeras automatiserat beslutsfattande i socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd. Fokus riktas mot sådant som bifallsgrad, beslutsvariationer och följder för såväl biståndssökande som professionella.

Digitala lösningar i offentliga verksamheter blir allt vanligare. I socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd har bl.a. användningen av automatiserat beslutsstöd börjat få viss spridning under senare år. Sådana beslutsstöd innebär att en s.k. robot sköter delar av utredningsprocessen och lämnar förslag till beslut, vilket fastställs eller omprövas av socialarbetare.

Forskningen på området är begränsad och en aspekt som inte alls behandlats är den betydelse som användningen av automatiserade beslutsstöd får i bedömningsprocessens olika delar. I det här projektet behandlas det som kan knytas till automatiserat beslutsstöd med avseende på a) förändringar i bifallsgrad, beloppsnivåer och beslutsvariationer samt i vilken mån sådana förändringar faller ut olika mellan grupper, b) den funktion socialarbetarna ges i förhållande till detta och på vilka grunder (om)prövningar av beslut görs samt c) vilket sätt innehållet i arbetet förändras för berörda socialarbetare, samt hur de liksom andra kommunala företrädare resonerar kring t.ex. organisering, samverkan och handlingsutrymme.

Data inhämtas i ett urval om fem kommuner där automatiserat beslutsstöd implementerats sedan en tid tillbaka. Projektet pågår just nu.

Umeå universitet: Användbar automatisering: mot en förståelse av robotar och AI i socialtjänsten ur ett organisatoriskt och brukarperspektiv

2021. Hämtad 2023 2023-11-15 från: <https://www.umu.se/forskning/projekt/anvandbar-automatisering-mot-en-forstaelse-av-robotar-och-ai-i-socialtjansten-ur-ett-organisatoriskt-och-brukarperspektiv/>

AI och robotar används allt mer i socialtjänsten för att möta en ökad efterfrågan på välfärdstjänster. Ett sex år långt forskningsprogram ska undersöka hur automatisering kan införas på bästa sätt, hur det påverkar personalen och brukarna samt ledarskapets betydelse.

Syftet med föreliggande program är att studera implementering av automatisering i socialtjänsten ur ett organisatoriskt- och brukarperspektiv. Programmet avser att generera ny användbar kunskap om vad kommuner behöver ta hänsyn till när de implementerar välfärdsteknik i socialtjänsten.

Projektet pågår just nu.

Vetenskapsrådet: Re@home – Evaluation of home rehabilitation for older people: A realist evaluation design

2021. Hämtad 2023 2023-11-17 från: https://www.vr.se/english/swecris.html#/project/2021-01791_Forte

Home rehabilitation for older people is widely implemented, but research on the content and the effectiveness of the rehabilitation interventions used in practice are scarce and we lack of knowledge of how home-rehabilitation units collaborate with social- and health care services.

Projektet pågår just nu.

Vetenskapsrådet: Mapping, development and evaluation of sustainable models for digitalization of addiction care in social services

2022. Hämtad 2023 2023-11-17 från: https://www.vr.se/english/swecris.html#/project/2021-02066_Forte

As much as every fifth adult Swede may present with a problematic use of alcohol, cannabis or gambling, yet few seek help and when they do, they are likely to meet a fragmented and often confusing care landscape with shared responsibility between social services/care (municipalities) and healthcare (regions) and large difference in treatment access over time and space.

Projektet pågår just nu.

Vetenskapsrådet: Development and evaluation of a digital twin for person-centred home care from client and social service perspectives

2022. Hämtad 2023 2023-11-17 från: https://www.vr.se/english/swecris.html#/project/2021-02121_Forte

There is a need for research that can contribute to developing social services and improving homecare clients' life situations, especially research on welfare technology to develop working

methods. The purpose of this project is to develop and evaluate a digital twin for person-centred homecare in close collaboration with clients and social services.

Projektet pågår just nu.

Vinnova: Vetlanda in i framtiden 2022

Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://www.vinnova.se/p/vetlanda-in-i-framtiden/>

Syftet med projektet är att ge Vetlanda en möjlighet att arbeta med kompetensutveckling inom hälsoinnovation och samhällets digitalisering samtidigt som kommunen gradvis skulle kunna öka sin kunskap om användning av AI för såväl strategiskt som operativt beslutsfattande. Genom att applicera AI inom den kommunala hälso- och sjukvården önskar Vetlanda understödja en individcentrerad vård och omsorg utifrån ett rehabiliterande och proaktivt förhållningssätt.

Projektet pågår just nu.

Vinnova: Artificiell Intelligens, Riktiga Människor - Malmö kommun

2022. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://www.vinnova.se/p/artificiell-intelligens-riktiga-manniskor/>

Projektet är det första vid Arbetsmarknads- och socialförvaltningen (ASF) i Malmö stad i vilket Artificiell Intelligens (AI) används. Projektets syfte är att ASF som organisation ska öka sin kunskap om AI och bättre förstå i vilka sammanhang och med vilka datamängder det är lämpligt att använda AI. Det specifika målet är att ta reda på om förvaltningens data för arbetsmarknad (AMA) och ekonomiskt bistånd (EB) i dag är av sådan kvalitet och så informationsbärande att AI i form av maskininlärning (ML) är tillämpbar på data, och i så fall, under vilka omständigheter.

Projektet pågår just nu.

Vinnova: Kommunklar: AI-chat för ökad delaktighet - Tomelilla kommun

2023. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://www.vinnova.se/p/kommunklar-ai-chat-for-okad-delaktighet/>

Projektet har som centrala mål att öka delaktigheten bland Tomelillas kommuninnevånare med hjälp av artificiell intelligens (AI). Detta görs genom utveckling och test av AI chat som sammanfattar och tillgängliggör politiska kallelser och protokoll. Den demokratiska processen stärks genom att göra information mer tillgänglig, förståelig och interaktiv för medborgarna, vilket förväntas öka engagemanget och delaktigheten i det politiska livet i kommunen.

Projektet pågår just nu.

Tidskrifter

Germundsson N, Stranz H. Automating social assistance: Exploring the use of robotic process automation in the Swedish personal social services

International Journal of Social Welfare. 2023; n/a(n/a).

Many European countries employ Robotic Process Automation (RPA) in the administration of public benefits. However, there is limited understanding of how RPA is applied at the client level. This article investigates the utilization and impact of RPA use on social assistance (SA) distribution in Sweden, drawing on a sample of 800 SA applications in four Swedish municipalities. The results show that RPA use correlates with applicants' country of birth, age and duration of SA receipt. Additionally, RPA implementation coincides with less generous decisions, disproportionately affecting financially vulnerable groups. Rather than a correlation between generosity and the technology itself, the results suggest a conflict between the reorganisation of SA administration during RPA implementation and the principle of individualized judgments inherent in SA casework. Hence, public organizations are encouraged to ensure that their adoption of RPA neither exacerbates unequal access to services nor compromises professional discretion in favour of efficiency-driven measures.

Hjelte J, Höög E, Nordström A: Kunskap och expertis i små glesbygdskommuners socialtjänst – synen på utmaningar och lösningar

Knowledge and expertise of social services in small rural municipalities - the view on challenges and solutions. 2023; 30(1):457-76.

Small rural municipalities face major challenges in the area of welfare. One of these challenges is about providing knowledge and expertise within social services. As a result of its small scale, social services in rural areas have an integrated organization where social workers are supposed to work with a wide range of social problems. At the same time, there are expectations that they should have expertise in defined areas. This article focuses on how representatives of social services in eight rural municipalities view the opportunities to provide knowledge and expertise. Data collection was carried out within an action research project in connection with conferences and workshops. The results show that it can be challenging to develop knowledge and expertise. Since social services mainly have an integrated organization, it is difficult to keep up-to-date on the state of knowledge in all areas. Another challenge is that it can be difficult to maintain skills in practice because certain types of cases are encountered relatively rarely. To deal with the challenges, different collaborative solutions are seen as a way to balance expectations on knowledge and expertise, and to balance the expectations of knowledge and expertise with the conditions that prevail in rural environments. The attitude towards different kinds of digital technology – for example web-based education and supervision – as tools for knowledge development and access to expertise is consistently positive. The results also indicate that digital technology has the potential to change the perspectives on the organisation of knowledge development and expertise within social services in rural municipalities.

An overall interpretation of the results is that social services in rural areas must deal with different challenges in terms of knowledge and expertise than social services in larger and more densely populated areas. Therefore, the possible solutions are also different.

Kaun A: Suing the algorithm: the mundanization of automated decision-making in public services through litigation

Information, Communication & Society. 2022; 25(14):2046-62.

Automated decision-making using algorithmic systems is increasingly being introduced in the public sector constituting one important pillar in the emergence of the digital welfare state. Promising more efficiency and fairer decisions in public services, repetitive tasks of processing applications and records are, for example, delegated to fairly simple rule-based algorithms. Taking this growing trend of delegating decisions to algorithmic systems in Sweden as a starting point, the article discusses two litigation cases about fully automated decision-making in the Swedish municipality of Trelleborg. Based on analyzing court rulings, exchanges with the Parliamentary Ombudsmen and in-depth interviews, the article shows how different, partly conflicting definitions of what automated decision-making in social services is and does, are negotiated between the municipality, a union for social workers and civil servants and journalists. Describing this negotiation process as mundanization, the article engages with the question how socio-technical imaginaries are established and stabilized.

Nordesjö K, Ulmestig R, Scaramuzzino G: Saving time for activation or relationships?: The legitimation and performance of automated decision-making for time efficiency in two street-level bureaucracies serving poor and unemployed clients

Nordic Social Work Research. 2023.

In the last decade, digitalized automated decision-making (ADM) has been implemented in many Swedish municipal social services to achieve values such as legal security, client empowerment and time efficiency. The paper aims to understand how ADM policy is legitimized and performed through time efficiency, by a comparison of ADM policy in two Swedish municipalities' social assistance agencies. It builds on 17 interviews with managers and professionals in two Swedish municipalities' social assistance units. Findings show ADM is legitimized through arguments of activation and relationships, and performed by handling more applications or increasing time spent with clients, rather than being perceived as increasing the quality of social assistance services. This highlights the significance of organizational goals regarding how street-level bureaucrats perform tasks within their discretionary powers.

Ranerup A, Henriksen HZ. Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services

Social Science Computer Review. 2022; 40(2):445-61.

The introduction of robotic process automation (RPA) into the public sector has changed civil servants' daily life and practices. One of these central practices in the public sector is discretion. The shift to a digital mode of discretion calls for an understanding of the new situation. This article presents an empirical case where automated decision making driven by RPA has been implemented in social services in Sweden. It focuses on the aspirational values and effects of the RPA in social services. Context, task, and activities are captured by a detailed analysis of humans and technology. This research finds that digitalization in social services has a positive effect on civil servants' discretionary practices mainly in terms of their ethical, democratic, and professional values. The long-term effects and the influence on fair and uniform decision making also merit future research. In addition, the article finds that a human-technology hybrid actor redefines social assistance practices. Simplifications are needed to unpack the automated decision-making process because of the technological and theoretical complexity.

Ranerup A, Svensson L: Automated decision-making, discretion and public values: a case study of two municipalities and their case management of social assistance

Automatiserat beslutsfattande, handlingsutrymme och offentliga värden: En fallstudie av beslut om socialbidrag i två kommuner. 2023; 26(5): 948-62.

Vårt syfte är att öka kunskapen om handlingsutrymme och automatiserat beslutsfattande (ADM) i socialt arbete baserat på en analysmodell som lyfter fram mänskliga och icke-mänskliga aktörers roll och de offentliga värden som uppstår. Denna modell tillämpas på en fallstudie av två svenska kommuner och deras ärendehantering av socialbidrag. Våra forskningsfrågor är: (1) Hur framträder mänskliga, icke-mänskliga och samarbetande, 'hybrid' aktörer i beslut om socialbidrag? (2) Hur påverkar de det digitala handlingsutrymmet och de offentliga värden som blir resultatet? En ärendehanteringsrutin med mänskliga aktörer (jfr handläggare, klienter) och icke-mänskliga aktörer (jfr ärendehanteringssystem, e-ansökan, Robotic Process Automation, algoritmer) framträdde, vilken påverkade handläggarnas digitala handlingsutrymme och de etiska, demokratiska och professionella värden som uppstod. Digitalt handlingsutrymme är inte en ja- eller nej-fråga, utan relaterad till en repertoar av icke-mänskliga aktörer, deras design och användning i den rutin som ADM är en del av. De direkta mötena med klienterna kan ses som en viktig logik bakom ADM. En avvägning mellan värden relaterade till enklare (jfr en 'förbättrad' process som främjar professionella värden) och komplicerande faktorer (jfr misstro mellan handläggare, oönskad användning av informationsteknologi) är nödvändig i dessa sammanhang.

Rapporter

Arnelid M: Robothandläggare i socialtjänsten: Sveriges kommuner och regioners roll vid automatisering av ekonomiskt bistånd

Score, Stockholm centre for organization research; 2021.

Carlsson JS, Svensson P: Digitaliserat ekonomiskt bistånd – Konstruktioner av "nya" relationer inom socialtjänsten

Borås; 2021.

E-hälsomyndigheten: Vad kommer det att kosta socialtjänsten att investera i digitala lösningar?

2023. Hämtad 2023 2023-11-15 från: <https://www.ehalsomyndigheten.se/yrkesverksam/e-halsostod-till-kommuner/kunskapsstod-for-e-halsa/sok-bland-kunskapsstoden-for-e-halsa/skr-vad-kommer-det-att-kosta-socialtjansten-att-investera-i-digitala-losningar/>

SKR: Socialtjänst i förändring

2020. 2020-10-02. Hämtad 2023 2023-11-17 från: <https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/socialtjanstiforandring.65544.html>

SKR: Vägledning för digital tillsyn

2021. Hämtad 2023 2023-11-17 från: <https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/vagledningfordigitaltillsyn.65810.html>

SKR: Automatisering av processer och beslut: möjligheter och utmaningar för kommuner och regioner

2023. Hämtad 2023 2023-11-16 från: <https://rapporter.skr.se/automatisering-av-processer-och-beslut.html>

Svensson L: "Tekniken är den enkla biten": Om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd

Socialhögskolan, Lunds universitet; 2019.

Övrigt

Högskolan i Borås: När gör tekniken nytta och inte? – ny studie om digitalisering inom socialtjänsten

2022 2022-12-21. Hämtad 2023 2023-11-16 från:

<https://www.hb.se/omhogskolan/aktuellt/nyhetsarkiv/2022/december/nar-gor-tekniken-nytta-och-inte--ny-studie-om-digitalisering-inom-socialtjansten>

Scaramuzzino G: Superintelligent socialtjänst? Socialt arbete i förändring: utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik

Socialhögskolan, Lunds universitet; 2022. s. 277–94.