



NORRTÄLJE
KOMMUN

Diarienummer:
SN 2026-111

Riktlinje för användning av klientuppgifter i AI-baserade verktyg och för utveckling av AI-baserade verktyg inom socialnämndens verksamhet

Dokumentnamn	Typ av styrdokument	Antagen	Reviderad	Beslutsinstans
Riktlinje för användning av klientuppgifter i AI-baserade verktyg och för utveckling av AI-baserade verktyg inom socialnämndens verksamhet.	Riktlinje	2026-06-17 § 121 Diarienummer: SN 2026-111		Socialnämnden

Dokumentägare	Dokumentansvarig (om annan än dokumentägare)	Enheter som ska använda styrdokument
Enhetschef för kvalitet och utveckling.		Samtliga enheter.

Processtyp	Publicering	Giltig till	Uppföljning frekvens	Datum uppföljning
Styrande	Fyren, dokumentbibliotek och författningssamling	Tills vidare.	Minst en gång per år.	

Innehållsförteckning

Inledning	4
Syfte	4
Lagstiftning	4
Omfattning	4
Riktlinjer	4
Ansvar	4
Socialnämndens ansvar	4
Chefs ansvar	4
Medarbetarens ansvar vid användning av enskildas personuppgifter i AI-baserade verktyg	5
Tillåtna ändamål för att använda och/eller tillföra klientuppgifter till AI-baserade verktyg	5
AI-assistenter	5
AI-baserat samtalsstöd	6
Kontroll	6
Utveckling av AI-baserade verktyg	6

Inledning

Syfte

Denna riktlinje syftar till att beskriva och tydliggöra på vilket sätt invånares personuppgifter får användas i AI-baserade verktyg inom socialnämndens verksamhet. Vidare syftar riktlinjen till att beskriva hur utveckling och förvaltning av AI-baserade verktyg ska ske inom socialnämndens verksamhet. Riktlinjen ska säkerställa att användning och framtagande av AI-baserade verktyg sker på ett rättssäkert, effektivt, etiskt och korrekt sätt samt bidrar till att öka verksamhetens kvalitet i stödet till enskilda.

Lagstiftning

Denna riktlinje gäller utöver gällande lag, förordning och föreskrifter samt utöver riktlinjer för AI inom Norrtälje kommun.

Omfattning

Riktlinjen gäller alla medarbetare inom socialnämndens verksamhet när uppgifter från klientärenden används i och/eller tillförs ett AI-baserat verktyg.

Riktlinjer

Ansvar

Socialnämndens ansvar

Socialnämnden är personuppgiftsansvarig för all behandling av personuppgifter som sker inom socialnämndens verksamhet.

Socialnämnden fastställer medlen för och ändamålen med all personuppgiftsbehandling inom socialnämndens verksamhet och ska fastställa de riktlinjer som behövs för att verksamheten ska bedrivas enligt lag.

Chefs ansvar

Chef ansvarar för att:

- Säkerställa att medarbetare använder AI-baserade verktyg för att effektivisera arbetet avseende handläggning och dokumentation.
- Säkerställa att medarbetare har kunskap om i vilka AI-baserade verktyg det är tillåtet att använda och tillföra klientuppgifter.
- Säkerställa att medarbetare har kunskap om tillåtna ändamål för användning av AI-baserade verktyg i klienthandläggning.
- Säkerställa att medarbetare har kunskap om vikten av att allt AI-genererat material ska granskas innan det tillförs personakt.
- Möjliggöra för och säkerställa att medarbetare tar del av de utbildningar om AI som arbetsgivaren tillhandhåller.

- Säkerställa att riktlinjer och rutiner för AI-baserade verktyg är kända hos medarbetare.
- Säkerställa att medarbetare har kunskap om hur avvikelser och felaktigheter i svar från AI-baserade verktyg ska rapporteras.

Medarbetarens ansvar vid användning av enskildas personuppgifter i AI-baserade verktyg

Medarbetare ansvarar för att:

- Använda AI-baserade verktyg för att effektivisera arbetet avseende handläggning och dokumentation.
- Endast använda och/eller tillföra klientuppgifter i tillåtna AI-baserade verktyg.
- Endast använda AI för tillåtna ändamål.
- Säkerställa att allt AI-genererat material granskas innan det tillförs personakt.
- Ta del av de utbildningar om AI som arbetsgivaren tillhandhåller.
- Använda AI-baserade verktyg i enlighet med riktlinjer och rutiner.
- Rapportera avvikelser och felaktigheter i svar från AI-baserade verktyg.

Tillåtna ändamål för att använda och/eller tillföra klientuppgifter till AI-baserade verktyg

AI-baserade verktyg ska endast användas som ett stöd, de ska därmed aldrig användas för att ersätta professionella överväganden, bedömningar och beslut i klientärenden. De AI-baserade verktyg som inom socialnämnden är tillåtna att använda som stöd i handläggning och dokumentation är AI-assistenter och Samtalsstöd.

AI-assistenter

AI-assistenter ska fungera som ett stöd för att effektivisera dokumentations- och handläggningsarbetet genom att generera och strukturera text och/eller sammanfatta information. All genererad text ska granskas och vid behov redigeras innan den tillförs personakt.

AI-assistent får användas för att:

- Generera sammanfattningar av text från personakt.
- Strukturera och generera text till dokumentation och beslutsunderlag i personakt.
- Språkförbättring av text.
- Få förslag på planering i ärende, exempelvis mötesagenda, utredningsplan, uppföljningsplan och handlingsplan.
- Underlätta kunskapsinhämtning.

AI-baserat samtalsstöd

AI-baserat samtalsstöd ska fungera som ett stöd för att effektivera dokumentation i samband med klientsamtal genom att samtal spelas in, transkriberas och sammanfattas. Sammanfattningen ska granskas och vid behov redigeras innan den tillförs personakt.

AI-baserat samtalsstöd får endast användas efter samtycke från samtalsdeltagare.

Kontroll

Socialnämnden ska systematiskt kontrollera och följa upp att användningen av AI-baserade verktyg är i enlighet med lag och dessa riktlinjer samt att säkerställa att användning av verktyg genast upphör vid upptäckt av felaktigheter som medför risker för de registrerade.

Utveckling av AI-baserade verktyg

Socialnämnden ska vid utveckling av AI-baserade verktyg fokusera på att uppnå effektivitet och ökad kvalitet gentemot invånare. Vid nya ändamål för befintliga AI-baserade verktyg och vid framtagande av nya AI-baserade verktyg inom socialnämndens verksamhet ska socialnämnden alltid:

1. Säkerställa följsamhet mot lagar och förordningar (AI-förordningen, GDPR, OSL, SoLPUL).
2. Säkerställa hög etisk standard.
3. Säkerställa stark informationssäkerhet och korrekt databehandling.
4. Genomföra verksamhetsnära utveckling med tydliga syften och riskanalyser.
5. Genomföra kontinuerlig uppföljning och kompetensutveckling.
6. Säkerställa transparens och mänsklig kontroll i alla AI-assisterade processer.
7. Genomföra konsekvensbedömning för dataskydd vid behov.