

Omvärldsbevakning kring tal till text med stöd av AI inom funktionsstödsförvaltningen i Malmö stad

November 2024



Innehållsförteckning

- Bakgrund
- Erfarenhet och fördjupning av lösningar
- Utmaningar och potential
- Slutsatser av way of working



Bakgrund



Bakgrund till omvärldsbevakningen

Finsam i Malmö har under våren 2024 arbetat tillsammans med Funktionsstödsförvaltningen i Malmö stad och Lunicore kring en förstudie avseende AI inom daglig verksamhet. I denna förstudie var ett av förslagen att gå vidare med en tal till textlösning i syfte att minska den administrativa delen av handläggningen inom förvaltningen. Därefter har en önskan om fortsättning på samarbetet skickats till FINSAM i Malmö. Detta har resulterat i en rapport som avser att göra en omvärldsbevakning av de kommuner som helt eller delvis infört en teknisk lösning av tal till text.

Omvärldsbevakningen ska i korthet innefatta:

- Erfarenheter och fördjupning från kommuner som jobbat med införande av tal till textlösningar.
- Utmaningar och potential av ett sådant tekniskt införande.
- Sammanfattning av de erfarenheter som PwC tagit med sig kring lösningar som rör tal till text.

Inom ramen för omvärldsbevakningen har PwC avgränsat sig till att omvärldsbevaka tre kommuner. Dessa tre kommuner har kommit olika långt och är i olika faser i sitt införande. Samtliga av dessa tre kommuner har påbörjat arbetet med AI-lösningar antingen inom vård och omsorg eller inom socialtjänstens område.

Rapporten kring omvärldsbevakningen kommer muntligen presenteras den 19 november för Finsam i Malmö samt för representanter på Funktionsstödsförvaltningen i Malmö stad.





Erfarenhet och
fördjupning av lösningar



Automatiserad avvikelserapportering med stöd av AI

Uddevalla kommun
Vård och omsorg

Utmaning

Socialförvaltningen i Uddevalla kommun har under en längre tid arbetat för en mer effektiv och teknikorienterad verksamhet inom socialförvaltningen. Detta har bl.a. inneburit införande av digitala ansökningar och automatiserade processer med hjälp av RPA.

Med mer lättillgänglig teknik på marknaden vill Uddevalla nu se över möjligheterna att förenkla administrationen för utvalda professioner inom socialförvaltningen.

Lösning

PwC stöttade Uddevalla kommun med att ta fram en pilot för användning av Azure OpenAI för en automatiserad lösning av avvikelserapportering. Lösningen bestod av följande steg:

1. Medarbetare dikterar information till avvikelserapporten i en egenbyggd applikation.
2. Automatiserat flöde startar och sparar diktering.
3. Azure Cognitive Services transkriberar dikteringen till text.
4. Azure OpenAI läser in och kategoriserar texten i enlighet med mallen för avvikelserapporter.
5. Automatiserade flöden för in den bearbetade texten i avvikelserapporten.

Resultatet granskas av ansvarig medarbetare innan avvikelserapporten lämnas in.

Nuläge

Lösningen har gått in i en pilotfas där 50-tal sjuksköterskor testar applikationen och där utvecklare finjusterar under denna pilotperiod.

Möjliggörande teknik



Automatiserad journalföring med stöd av AI

Värmdö kommun Individ och familjeomsorgen

Utmaning

Värmdö kommun estimerar att socialsekreterare spenderar 70% av sin arbetstid på administrativa uppgifter och endast 30% på att möta kommuninvånarna. Värmdö har som mål att vända fördelningen så att 70% av tiden istället spenderas i möte med kommuninvånarna.

Kommunens tes var att generativ AI skulle vara teknologin som möjliggör måluppfyllelse.

Lösning

PwC stöttade Värmdö kommun med att ta fram en pilot för användning av Azure OpenAI för analyser av risk- och skyddsfaktorer vid orosanmälningar av barn. Lösningen bestod av följande steg:

1. Fysiskt möte med klient spelas in i en egenbyggd applikation.
2. Automatiserat flöde startar och sparar inspelat samtal.
3. Azure Cognitive Services transkriberar samtalet till text.
4. Azure OpenAI läser in och kategoriserar texten i enlighet med krav för journalanteckningar.
5. Automatiserade flöden för in den bearbetade texten i journalanteckningen.

Resultatet granskas av ansvarig medarbetare innan slutlig journalföring sker.

Nuläge

Värmdö kommun har valt att stanna upp i processen. Detta främst p.g.a. det osäkra juridiska läget men även då det sker organisatoriska förändringar i organisationen.

Möjliggörande teknik



Automatiserad journalföring med stöd av AI

Helsingborgs stad

Individ och familjeomsorgen och arbetsmarknadsförvaltningen

Utmaning

Helsingborgs stad och socialtjänsten står inför en utmaning att erbjuda sina invånare det stöd och den hjälp som de är i behov av samtidigt som de ska ha tillgång till kompetent personal.

Undersökningar visar att den administrativa bördan har ökat de senaste åren med siffror uppemot 70%. Därför ville staden testa att förändra detta genom ny teknik för att bl.a. Uppnå ökad attraktivitet för yrket, minskad stress och oro hos klienter och handläggare, ökad rättssäkerhet samt minska den administrativa bördan.

Nuläge

Detta är en pilot som omfattar 10 socialsekreterare och 10 arbetsmarknadskonsulenter som pågår under sex månader med start oktober 2024 och som utvärderas kontinuerligt.

Lösning

Tjänsten/lösningen är fristående från andra verksamhetssystem. Handläggaren för manuellt över den sammanfattning som tjänsten genererar till ordinarie verksamhetssystem (klipp & klistra). Den data som AI-modellen tränas på tränas inte på stadens data. De transkriberade texterna och sammanfattningen sparas i Helsingborgs stads databas. Denna data behandlas temporärt av en leverantör som har sina servrar belägna i Sverige.

Processen för tjänsten sker i stort sett i tre steg:

1. **Klientmöte**
AI-tjänste startas när det är lämpligt och skriver ner det som sägs i mötet ord för ord, person för person.
2. **Mötet avslutas**
AI-tjänsten sammanfattar mötet som en chatt-tråd. Personalen arbetar med sammanfattningen genom att ställa klagörande frågor till AI-tjänsten.
3. **Dokumentationsförfarande**
Handläggaren för över sammanfattningen till verksamhetssystemet. Där görs manuellt ytterligare redigering som analys, slutsats och övriga observationer.

Detta är en pilot som omfattar 10 socialsekreterare och 10 arbetsmarknadskonsulenter som pågår under sex månader.



HELSINGBORG

Utmaningar och potential



Utmaningar vid användning av AI (tal till text)

1 Område

1

Kräver i viss utsträckning kompetensutveckling

2

Juridisk komplexitet

3

Organisationens ledarskap

4

Systematisk bias

5

Minne och datavaliditet

6

Datakvalitets osäkerhet

2 Vidareutveckling

För att få bästa möjliga effekt av de tekniska lösningarna som finns att tillgå så krävs det att organisationen kompetensutvecklas. Även om tekniken är relativt enkel krävs det att organisationen förstår teknikens kapacitet. Som organisation behövs ökad intern teknisk kompetens för att undvika dyra kostnader vid vidareutveckling och förvaltning. Det behövs också ökad medvetenhet om AI och språkmodellens möjligheter i det dagliga arbetet

Rättsläget när det gäller juridik och AI är osäkert i skrivande stund. Det förs diskussioner kring nationella riktlinjer och som syftar till att klargöra rättspraxis i frågan. Dock finns det uppenbara rättsliga hinder som gör att många offentliga verksamheter väljer att avvakta. Utmaningarna i fråga handlar i mångt och mycket om var data sparas och hanteras i förhållande till vilka tjänster som används. Den juridiska komplexiteten gör det extra viktigt att tillse att alla kompetenser finns med i ett projekt som är av AI-karaktär,

Ledarskapet har troligtvis aldrig spelat större roll än det gör just nu. I ett skede där tekniken går snabbt framåt i kombination med osäkert rättsläge och en kompetensbrist inom den offentliga sektorn så kommer ledarskapet vara av stor vikt. I den organisation där ledarskapet visar mod och kraft för att göra de förändringar som krävs kommer med största sannolikhet nå framgångar. Men ett sådant ledarskap kräver att hela organisationen, inkluderat den politiska ledningen, ger organisationen stöttning i frågan.

Det är viktigt att vara kritiskt granskande till de uppgifter som diverse språkmodeller genererar. Detta p.g.a. Att AI:n är en spegel av den datat den är tränad på, därför är datakvaliteten avgörande. Detta innebär att till exempel, ChatGPT tränas med hjälp av offentligt tillgänglig data, vilket gör plattformen utsatt för systematiska fördomar. Vid tekniska införande som hämtas av språkmodeller är det av vikt att överväga bygga in ett kontrollerande moment för att undvika fördomar.

Kvaliteten på utdata beror på kvaliteten på den data som används för att träna modellen. Språkmodeller kan vara tränade på data som skapades vid en annan tidpunkt, så information kan vara ofullständig, föråldrad eller ogiltig. Utifrån att språkmodeller kan vara tränade på data som riskerar att vara förlegad krävs det funktioner som kontrollerar utfallet. I kombination med systematisk bias så kan den genererade datan bli minst sagt missvisande och rättsligt fel.

Mekanismer för att validera felaktig eller olämplig information är begränsade eller saknas helt i olika AI-system eller språkmodeller. Till exempel har ChatGPT begränsade specialiserade förmågor; dock kan detta åtgärdas genom att finslipa modellen och använda proprietära datamängder. Oavsiktlig delning av känslig/konfidentiell data kan också utsätta användare för integritets- och GDPR-överträdelser. Vidare finns det etiska bekymmer som författarskap eller plagiering m.m.

Potential vid användning av AI (tal till text)

1 Område

1

125/75-principen

2

Mellanmänniska
samspelet

3

Ökad kontroll

4

Stärkt varumärke

5

Demokratiseringen av
tekniken

6

Ingen utveckling leder till
avveckling

2 Vidareutveckling

Sveriges offentliga sektor står inför en demografisk utmaning. Fler personer blir äldre samtidigt som färre personer är i arbetsför ålder. Denna ekvation behöver lösas för att upprätta en välfärd som håller hög klass. En lösning som i stor utsträckning skulle kunna lösa denna ekvation är att accelerera den tekniska implementationen i allt högre utsträckning. Digg har låtit göra en beräkning att om teknik i stort används med full potential som skulle det generera runt 140 miljarder i form av högre produktivitet, ökade intäkter och minskade utbetalningar.

Som en förlängning av område 1 så behövs det ökad samarbete i det mellanmänniska samspelet. Kommunikationen och samspelet mellan människan och maskinen behöver öka för att uppnå ökad effektivitet. Det kommer bli alltmer viktigt i framtiden att möjliggöra och optimera detta samspel. Människor ska göra det som de är bäst på, men människor måste också våga lita på maskinen och att den kan underlätta och göra det som den är bäst på. Vad det är, är upp till varje organisation att ta reda på.

Den nya tekniken leder till en större osäkerhet av den data den genererar. Därför kommer det vara viktigt att öka kontrollen vid användningen av data. Men detta ger också möjligheter till att kontrollera en större mängd data och träna AI-modeller på utreda exempelvis välfärdsbrott. Detta skulle kunna innebära att med hjälp av AI sker en ökad kontroll vilket i sig leder till ökad rättssäkerhet. Detta är någon som behöver beaktas och testas då det finns enorma vinster med att komma till rätta kring välfärdsbrott.

Det blir viktigare och viktigare att kunna rekrytera rätt personer till sin organisation. Konkurrensen för att finna och behålla sin personal är stor. Samtidigt är kontinuiteten väldigt viktig för att skapa balans och stabilitet i organisationen. Med hjälp av ny teknik i allmänhet och AI i synnerhet kan organisationer som arbetar med AI skapa ett stärkt varumärke och samtidigt skapa hållbara arbetsmiljöer för den personal som befinner sig i organisationen. En attraktiv arbetsgivare ger mer motiverade medarbetare som i sin tur producerar mer.

Mycket av dagens informationssamhälle går ut på att information och data ska bli mer lättillgänglig. Detta innebär att det sker en demokratisering av tekniken. De verktyg som behövs för att nå ökad effektivitet finns redan licensierade på medarbetarnas datorer och kommer utan krav på tidigare teknisk kompetens. Som exempel kan en organisation sätta upp en språkmodell på intern information som vet allt om organisationen och kan stötta i det dagliga arbetet. Genom ökat användande ökar förståelsen och på så vis även demokratiseringen av ny teknik.

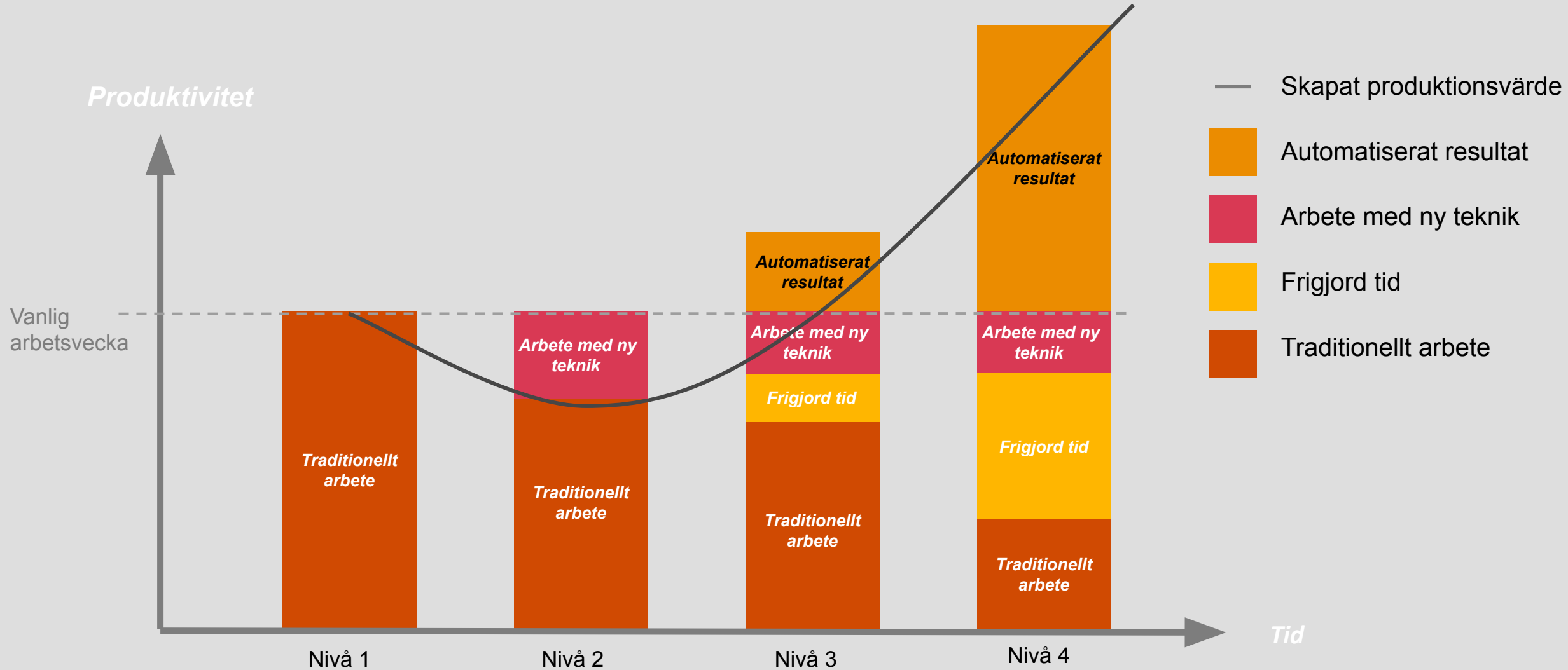
Denna delen kan ses som en sammanfattning av de övriga områdena men som ringar in vikten av att faktiskt göra något. Utveckling kan ske på olika sätt och i olika fart. Men att inte låta en organisation utvecklas innebär troligtvis att hela eller delar av organisationen avvecklas. Därför befinner sig svensk offentlig sektor i ett läge där man antingen drar nytta av tekniken eller fortsätta stå vid sidan och se på. Undersökningar avseende digitalisering i stort visar att Sverige tappar fart. Potentialen av ny teknik är lika kraftig som offentlig sektors utmaningar, det gäller att nyttja den rätt.

Slutsatser av way of working



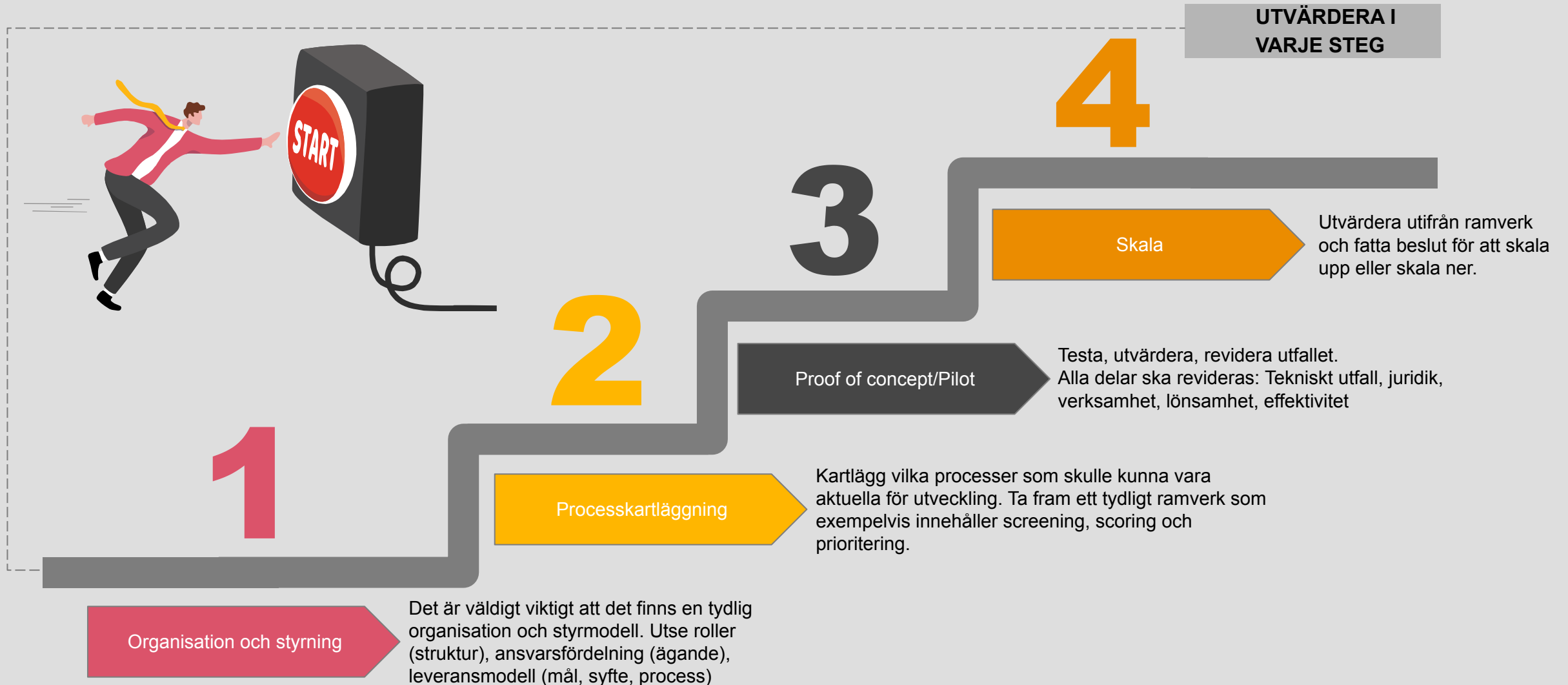
Demokratisering av teknik sätter höga krav på ledarskapet

I ett transformationsprojekt tvingas gamla arbetssätt bort



Slutsatser av way of working

Tänk stort, börja smått



Tack!



Denna rapport har upprättats inom ramen för vårt uppdrag att tillhandahålla rådgivning avseende omvärldsbevakning kring tal till text med stöd av AI inom funktionsstödsförvaltningen i Malmö stad genom Finsam i Malmö. Rapporten är endast upprättad för vår uppdragsgivares räkning, Finsam i Malmö, och får inte lämnas ut eller göras tillgänglig för andra fysiska eller juridiska personer utan Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB:s/PricewaterhouseCoopers AB:s skriftliga godkännande. I avsaknad av skriftligt godkännande, tar Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB/PricewaterhouseCoopers AB inte något som helst ansvar gentemot någon annan än uppdragsgivaren som väljer att förlita sig på eller att agera utifrån innehållet i denna rapport. Inte heller tas något ansvar för att rapporten används för andra syften än för dem som förelegat vid uppdragets utförande.