

Transkribering inom socialtjänsten

Slutrapport från IMY:s innovationssandlåda för dataskydd

Diarienummer
IMY-2026-6527

Datum
2026-04-13



Om innovationssandlådan

IMY:s innovationssandlåda för dataskydd är en form av fördjupad vägledning där IMY, i nära dialog med deltagande aktörer, utforskar hur dataskyddsreglerna ska tolkas och tillämpas i praktiken. Syftet är att göra det enklare att utveckla innovativa och integritetssäkra tekniska lösningar.

I innovationssandlådan får offentliga och privata aktörer vägledning genom en serie workshops tillsammans med våra specialister inom juridik, teknik och informations- och cybersäkerhet. Vi prövar dataskyddsrättsliga frågor i tydligt avgränsade projekt, vilket ger oss möjlighet att analysera specifika utmaningar på djupet. Sandlådan innebär dock inte några undantag från dataskyddsreglerna. För att fler ska kunna ta del av projektens frågor, överväganden och slutsatser sammanfattas insikterna i en rapport.

Deltagare i innovationssandlådan väljs ut genom en öppen intresseanmälan, där projekt med samhällsnytta, innovationshöjd och behov av vägledning prioriteras. På så sätt bidrar innovationssandlådan till ökad kunskap om hur dataskyddsreglerna kan tillämpas i takt med den tekniska utvecklingen – och därmed till svensk innovation och konkurrenskraft.



Innehållsförteckning

Om innovationssandlådan	2
Ordlista	4
1. Sammanfattning.....	5
1.1. Transkribering inom socialtjänsten.....	5
1.2. Slutsatser	5
2. Projektet.....	6
2.1. Bakgrund	6
2.2. Deltagaren i projektet	6
2.3. Projektets mål.....	6
2.4. Tekniken.....	7
2.5. Dataskyddsfrågor	8
2.6. Avgränsningar	8
3. Finns det rättslig grund för behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter?	9
3.1. Flera rättsliga grunder kan vara tillämpliga	9
3.2. Den rättsliga grunden är fastställd i nationell rätt	10
3.3. Behandlingen kan vara nödvändig.....	12
3.4. Det kan finnas stöd för behandling av känsliga personuppgifter.....	13
4. Mänsklig kontroll och automatiserat beslutsfattande	15
4.1. Automatiserat beslutsfattande.....	15
4.2. Principen om riktighet.....	16
4.3. Svårigheter i att utöva mänsklig kontroll.....	18
5. Vad kan vara lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder?	22
5.1. Säkerhet i samband med behandlingen.....	22
6. Övriga reflektioner.....	24
7. Fördjupning	25

Ordlista

Dataförordningen	Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/2854 av den 13 december om harmoniserade regler för rättvis tillgång till och användning av data
Dataskyddslagen	Lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning
Kalmar kommun	Avser den aktör som deltar i innovationssandlådan i detta projekt
EDPB	Europeiska dataskyddsstyrelsen (eng. <i>European Data Protection Board</i>)
EDPS	Europeiska datatillsynsmannen (eng. <i>European Data Protection Supervisor</i>)
GDPR	Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning). "GDPR" är en förkortning av det engelska namnet "General Data Protection Regulation"
IMY	Integritetsskyddsmyndigheten
LSS	Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
LVM	Lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall
LVU	Lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga
OSL	Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
SoL	Socialtjänstlagen (2025:400)
SoLPuL	Lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
SoLPuLF	Förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
Transkriberings-tjänsten	Den för projektet specifika transkriberingstjänsten

1. Sammanfattning

1.1. Transkribering inom socialtjänsten

Kalmar kommun deltar i IMY:s innovationssandlåda för att undersöka hur en AI-baserad transkriberingstjänst kan användas inom socialtjänsten för att effektivisera och höja kvalitén i verksamheten. Transkriberingstjänsten kommer spela in samtal och därefter generera ett transskript och en sammanfattning av samtalet. De frågor som IMY undersökt är om det finns rättslig grund för behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter, mänsklig kontroll och automatiserat beslutsfattande samt exempel på tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som kan behöva vidtas.

1.2. Slutsatser

Finns det rättslig grund för behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter?

IMY bedömer att det kan finnas rättslig grund för den planerade behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter. Som utgångspunkt skulle de rättsliga grunderna i artikel 6.1 c och e GDPR kunna användas för den planerade behandlingen. För behandling av känsliga personuppgifter bör undantaget från förbudet mot sådan behandling i artikel 9.2 h typiskt sett kunna tillämpas. Enligt IMY finns det mycket som talar för att behandlingen är nödvändig och proportionerlig.

Mänsklig kontroll och automatiserat beslutsfattande

IMY:s bedömning är att transkriberingen och sammanfattningen av samtalen inte kommer utgöra något automatiserat beslutsfattande. IMY betonar vikten av principen om riktighet som finns i GDPR och behovet av mänsklig kontroll samt pekar samtidigt på flera faktorer som kan försvåra utövandet av mänsklig kontroll, däribland bristande AI-kunnighet, övertro på systemet samt organisatoriska och tekniska brister. För att motverka detta behöver Kalmar kommun bland annat tillse att socialsekreterarna som använder transkriberingstjänsten får tillräcklig utbildning samt ges förutsättningar, såsom tid och stöd, för att utföra granskningen.

Vad kan vara lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder?

Kalmar kommun behöver, i enlighet med artikel 32 GDPR, säkerställa att de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärderna för den aktuella transkriberingstjänsten är anpassade till risken med behandlingen. Det innebär bland annat att kommunen behöver ha tydliga och uppföljningsbara rutiner för gallring så att personuppgifter inte sparas längre tid än nödvändigt. Kommunen behöver även säkerställa att personuppgifter skyddas genom ändamålsenlig kryptering vid överföring och lagring. Slutligen behöver identitets- och behörighetshanteringen vara robust med åtkomst begränsad till vad som är nödvändigt samt loggning och regelbundna kontroller för att upptäcka och förebygga obehörig åtkomst.

2. Projektet

2.1. Bakgrund

Det finns en hög efterfrågan på AI-tjänster inom välfärden då offentlig sektor står inför stora utmaningar med bland annat ökat tryck på välfärdstjänster.¹ Prognoser visar att välfärden kommer behöva rekrytera 500 000 nya medarbetare till 2026 och att finansieringsgapet,² enligt en analys från Finansdepartementet, uppgår till 90 miljarder kronor från och med år 2026.³ Det finns här en stor förväntan om att AI ska kunna bidra till att lösa flera av dessa problem, exempelvis genom att bidra till bättre beslutsstöd, högre precision och servicegrad, spara resurser och effektivisera processer.⁴ Beräkningar visar att det totala ekonomiska värdet av att införa AI i offentlig sektor uppgår till cirka 140 miljarder kronor.⁵

Belastningen och komplexiteten i arbetet inom socialtjänsten i Kalmar kommun har ökat, samtidigt som det råder brist på erfarna socialsekreterare. En stor del av socialsekreterarnas arbetstid går i dag åt till omfattande administrativa uppgifter, vilket minskar utrymmet för möten och arbete med de enskilda. Den höga arbetsbelastningen bidrar till personalomsättning, vilket innebär att erfarenhet och kompetens förloras. För Kalmar kommun innebär det att kommunen kontinuerligt behöver rekrytera nya, ofta mindre erfarna, medarbetare.

Aktuellt projekt tar sikte på om och i så fall hur en AI-baserad transkriberingstjänst kan användas för att avlasta socialtjänsten i dokumentationsarbetet samtidigt som de enskildas integritet och information skyddas.



2.2. Deltagaren i projektet

Kalmar kommun är en kommun i Kalmar län med cirka 73 000 invånare. Socialförvaltningen i kommunen deltar i IMY:s innovationssandlåda för att undersöka hur socialtjänsten kan använda en transkriberingstjänst på ett rättssäkert sätt.

2.3. Projektets mål

Kalmar kommun har presenterat ett projekt med fokus på en transkriberingstjänst inom socialtjänsten. Syftet är att utreda om transkriberingstjänsten kan användas för att dokumentera och sammanfatta möten mellan socialsekreterare och enskilda. Transkriberingstjänsten är tänkt att användas som ett stöd i handläggningen genom att skapa preliminära minnesanteckningar från möten, vilka därefter kan granskas och färdigställas av socialsekreteraren och användas som beslutsunderlag.

¹ SOU 2025:12, s. 11.

² Skillnaden mellan den utgiftsnivå man kan ha i kommuner och regioner med dagens skattesats och utgiftsnivån som krävs för att bibehålla 2019 års standard.

³ DIGG, Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI, s. 16.

⁴ SOU 2025:12, s. 11; Sektionen för socialtjänst, SKR, Användning av AI inom socialtjänsten, s. 11; Regeringskansliet, Myndigheters AI-användning ökar, tillgänglig:

<https://www.regeringen.se/artiklar/2025/10/myndigheters-ai-anvandning-okar/>.

⁵ DIGG, Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI, s. 9.

Med transkriberingstjänsten vill kommunen effektivisera dokumentationen i handläggningen genom att:

- använda transkriberingstjänsten för att omvandla samtal till sökbar och strukturerad text, och
- generera förslag till minnesanteckningar och sammanfattningar som stöd till socialsekreterarens bedömning.

2.4. Tekniken

Det har skett stora framsteg inom AI-baserad taligenkänning (eng. *Automatic Speech Recognition, ASR*). Idag kan ASR omvandla tal från möten och intervjuer till text, vilket underlättar dokumentation och gör verksamhetsnära underlag sökbara.

Stora ASR-modeller tränas på omfattande datamängder och finjusteras för specifika uppgifter. Detta ger lägre *word error rate (WER)*⁶ och bättre robusthet i brusiga miljöer, men kräver också betydande beräkningskraft. Sådana modeller körs ofta på servrar i molntjänster, vilket kan medföra ökad komplexitet kring hur data behandlas och hur de skyddas. Molnbaserade lösningar erbjuder däremot god skalbarhet och kan anpassas efter organisationens behov. Många modeller är primärt tränade på engelska, även om de stödjer flera andra språk. Därför är det viktigt att verifiera modellens prestanda för de språk och dialekter som ska användas för att undvika felaktiga transkriberingar.

En lokal lösning – på egna servrar – kan ge större förståelse över dataflöden och möjliggör skräddarsydda gränssnitt samt breddar möjligheten att finjustera modellen för specifika uppgifter. Nackdelen är ett högre resursbehov: både personal för utveckling och underhåll samt investering i infrastruktur.

Vid användning av en ASR-modell anges vanligtvis en uppgiftstyp, såsom transkribering, översättning eller språkidentifiering. Vissa modeller kan dessutom ta emot instruktioner av den önskade uppgiften, via det som kallas för promptar och vissa kan även särskilja olika talare i samtalen, vilket förbättrar både transkriberingen och möjligheten att märka talaren i den resulterande texten. Generellt ger större språkmodeller bättre resultat än mindre, men modeller som är specifikt tränade för ett språk eller uppgift presterar ofta bättre än generella flerspråkiga modeller. Det är därför viktigt att kartlägga verksamhetens behov och testa olika modeller för att säkerställa att de uppfyller kraven.

Den i projektet aktuella transkriberingstjänsten använder ASR för att omvandla ljudinspelningar från möten mellan socialsekreterare och enskilda till text. Processen kan beskrivas enligt följande:

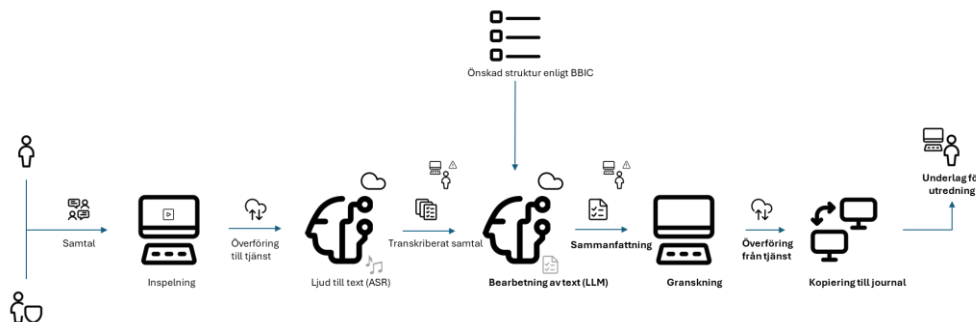
- ljudfilen laddas upp till en tjänst med ASR,
- ASR-modellen bearbetar ljudfilen och genererar ett transskript som sedan vidarebefordras till en stor språkmodell (eng. *Large Language Model, LLM*),
- språkmodellen bearbetar den transkriberade texten och sammanfattar mötet utifrån en prompt utformad efter de så kallade BBIC-riktlinjerna,⁷ och

⁶ Ett mått som används för att bedöma hur många ord fel ett taligenkänningsystem gör när det transkriberar tal till text (https://en.wikipedia.org/wiki/Word_error_rate).

⁷ Barnens behov i centrum, BBIC, beskriver ett arbetssätt för socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Det innehåller en struktur för handläggning, genomförande och uppföljning av myndighetsutövning. Mer information finns på Socialstyrelsens webbplats: <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum/>.

- sammanfattningen granskas slutligen manuellt för att korrigera eventuella fel och sparas sedan som underlag för socialsekreteraren.

I korthet är avsikten att transkriberingstjänsten ska fungera enligt följande flöde:



2.5. Dataskyddsfrågor

Kalmar kommun enades tillsammans med IMY om att fokusera på följande dataskyddsfrågor i det aktuella projektet:

- Finns det rättslig grund för behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter?
- Människlig kontroll och automatiserat beslutsfattande
- Vad kan vara lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder?

2.6. Avgränsningar

Inom ramen för projektet har Kalmar kommun inte tagit fram eller tränat någon egen taligenkänningsmodell, utan kommunen har istället använt en färdigutvecklad transkriberingstjänst från en extern leverantör. Det innebär att de ljudfiler som hanteras inte används som träningsdata för modellen, utan endast bearbetas för att omvandlas till text. Denna rapport behandlar därmed inte utveckling eller träning av egna AI-modeller. Det bör noteras att den aktuella transkriberingstjänsten inte är driftsatt och ytterligare juridiska och tekniska aspekter som IMY inte berör i denna rapport kommer behöva behandlas av kommunen innan en driftsättning sker.

Eftersom behandlingen hos Kalmar kommun och tjänsteleverantören ska ske inom Sverige och EU har frågor kring dataöverföring till tredjeland inte analyserats.⁸ Rapporten berör inte heller AI-förordningen.⁹ Vidare behandlar rapporten inte frågor kopplade till allmänna handlingar och sekretess enligt offentlighet- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Bedömningarna i denna rapport görs mot bakgrund av nuvarande rättsläge och kan komma att ändras om det skulle komma ny lagstiftning, domstolspraxis eller vägledning från Europeiska dataskyddsstyrelsen (EDPB).¹⁰

⁸ Mer information om så kallade tredjelandsfrågor finns på IMY:s webbplats (<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/overforing-till-tredje-land/>).

⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/1689 av den 13 juni 2024 om harmoniserade regler för artificiell intelligens och om ändring av förordningarna (EG) nr 300/2008, (EU) nr 167/2013, (EU) nr 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 och (EU) 2019/2144 samt direktiven 2014/90/EU, (EU) 2016/797 och (EU) 2020/1828 (förordning om artificiell intelligens).

¹⁰ Läs mer om EDPB på IMY:s webbplats (<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/dataskydd-pa-eu-niva/edpb/>).

3. Finns det rättslig grund för behandlingen av personuppgifter och stöd för att behandla känsliga personuppgifter?



3.1. Flera rättsliga grunder kan vara tillämpliga

All behandling av personuppgifter måste ha stöd i någon av de rättsliga grunder som anges i artikel 6.1 a–f GDPR. De rättsliga grunderna är i viss mån överlappande och flera rättsliga grunder kan vara tillämpliga avseende en och samma behandling.¹¹ Av särskilt intresse för den planerade behandlingen är artikel 6.1 c som gäller när behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige och artikel 6.1 e som gäller när behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning.

Rättslig förpliktelse i artikel 6.1 c har i första hand bedömts omfatta offentligrättsliga förpliktelser.¹² Obligatoriska uppgifter för kommuner, liksom verksamhet som kommuner bedriver inom ramen för sin befogenhet, har bedömts vara av *allmänt intresse* i den mening som avses i artikel 6.1 e.¹³ Av skäl 45 till GDPR följer bland annat att socialt skydd är av allmänt intresse. *Myndighetsutövning* karaktäriseras av beslut eller andra ensidiga åtgärder som är uttryck för samhällets maktbefogenheter i förhållande till medborgarna, men kan även aktualiseras i förhållandet mellan myndigheter.¹⁴

3.1.1. IMY:s kommentar

IMY bedömer att de rättsliga grunderna rättslig förpliktelse, uppgift av allmänt intresse och myndighetsutövning i artiklarna 6.1 c och e GDPR skulle kunna vara tillämpliga på den planerade behandlingen.

Det finns ett flertal bestämmelser som reglerar frågor om dokumentation i socialtjänsten. Handläggning av ärenden som rör enskilda, genomförande av insatser, beslut, åtgärder, faktiska omständigheter och händelser av betydelse ska som huvudregel dokumenteras.¹⁵ För viss typ av dokumentation gäller särskilda skyndsamhetskrav, till exempel vid omedelbar skyddsbedömning och förhandsbedömning.¹⁶ För en stor del av

¹¹ Se prop. 2017/18:105, s. 46.

¹² Se prop. 2017/18:105, s. 53.

¹³ Se prop. 2017/18:105, s. 57.

¹⁴ Se prop. 2017/18:105, s. 62. Även en socialnämnds beslut att inte inleda en utredning utgör myndighetsutövning, se prop. 2024/25:89, s. 463.

¹⁵ 14 kap. 3 § SoL.

¹⁶ 20 kap. 1 och 2 §§ SoL.

dokumentationen inom socialtjänsten finns detaljerade krav på bland annat dokumentationens innehåll och utformning.¹⁷

Ärenden ska vidare handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Handläggningen ska vara skriftlig, men myndigheten får besluta att handläggningen helt eller delvis ska vara muntlig, om det inte är olämpligt.¹⁸ En myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling ska snarast dokumentera dem, om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet.¹⁹ Detta borde innebära att uppgifter som framkommer muntligen, till exempel vid sådana samtal där transkriberingstjänsten är tänkt att användas, ska dokumenteras.

Kalmar kommun har uppgett att ändamålet med den planerade behandlingen är att på ett effektivt och rättssäkert sätt dokumentera vad som framkommer vid samtal med enskilda som är föremål för ärenden inom socialtjänsten och andra berörda, i enlighet med de krav som finns på dokumentation i sådana ärenden där transkriberingstjänsten ska användas. Detta får enligt IMY anses utgöra en sådan uppgift av allmänt intresse som avses i artikel 6.1 e, eftersom dokumentationen är en obligatorisk uppgift för kommunen. Då dokumentationen sker inför att beslut ska fattas i enskilda ärenden, kan det också vara fråga om behandling som ett led i myndighetsutövning i enlighet med artikel 6.1 e. Dokumentationen utgör vidare en offentligrättslig förpliktelse, varför även artikel 6.1 c skulle kunna tillämpas.

3.2. Den rättsliga grunden är fastställd i nationell rätt

Den grund för behandlingen som avses i artikel 6.1 c och e GDPR ska, enligt artikel 6.3, fastställas i enlighet med EU-rätten eller i medlemsstaternas nationella rätt. Med detta avses inte att den rättsliga grunden nödvändigtvis måste fastställas i en lag. Däremot måste grunden vara fastställd i laga ordning på ett konstitutionellt korrekt sätt. I svensk rätt kan den rättsliga grunden för behandling som grundar sig på artikel 6.1 c eller e fastställas i lag eller annan författning, i kollektivavtal eller beslut som har meddelats med stöd av lag eller annan författning.²⁰ Den rättsliga grunden bör vidare vara tydlig och precis och dess tillämpning förutsägbar för dem som omfattas av den. Ett mer kännbart intrång kräver en mer preciserad rättslig grund, medan behandling med lägre integritetsrisker kan ske med stöd av en mer allmänt hållen rättslig grund.²¹

Därtill gäller enligt artikel 6.3 att syftet med behandlingen, då denna grundar sig på en rättslig förpliktelse enligt artikel 6.1 c, ska fastställas i den rättsliga grunden. För behandling som grundar sig på artikel 6.1 e gäller istället att syftet med behandlingen ska vara nödvändigt för att utföra uppgiften av allmänt intresse eller som ett led i myndighetsutövningen.

Slutligen ska den rättsliga grunden, enligt artikel 6.3, också uppfylla ett mål av allmänt intresse och vara proportionerlig mot det legitima mål som eftersträvas.

¹⁷ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

¹⁸ 9 § förvaltningslagen (2017:900), FL. Se även 14 kap. 1 § SoL.

¹⁹ 27 § FL. Se även 14 kap. 1 § SoL.

²⁰ Se 2 kap. 1 och 2 §§ dataskyddslagen.

²¹ Se prop. 2017/18:105, s. 51. Se även skäl 41 till GDPR. Jfr. även EU-domstolens dom den 16 juli 2020, Schrems II, C-311/18, ECLI:EU:C:2020:559, p. 176 och dom den 22 juni 2021, Latvijas Republikas Saeima, C-439/19, ECLI:EU:C:2021:504, p. 105.

3.2.1. IMY:s kommentar

IMY bedömer att den rättsliga grunden är fastställd i nationell rätt och att den som utgångspunkt uppfyller kraven i artikel 6.3 GDPR, både om behandlingen grundar sig på artikel 6.1 c och e.

Utifrån det ändamål med behandlingen som Kalmar kommun har uppgett, bedömer IMY att det är förpliktelsen eller uppgiften att dokumentera uppgifter från samtalen i fråga som måste ha stöd i rättsordningen.²² Det bedöms alltså inte vara användningen av den specifika tekniken som behöver ha rättsligt stöd.²³ I avsnitt 3.1.1 har det redogjorts för ett antal bestämmelser som ställer krav på att kommunen dokumenterar uppgifter i sådana ärenden där transkriberingstjänsten ska användas. Dokumentationsplikten får därmed anses vara fastställd i nationell rätt.²⁴ Den rättsliga grunden preciseras även i särskild dataskyddsreglering, bland annat genom bestämmelser i SoLPuL, SoLPuLF och i föreskrifter om dokumentation.²⁵

Enligt kommunen ska behandlingen ske för:

- handläggning av ärenden om insatser som följer av bestämmelserna i SoL,
- handläggning av ärenden som följer av bestämmelserna i LVU och lagen (2024:79) om placering av barn i skyddat boende,
- handläggning av ärenden som följer av bestämmelserna i lagen (1964:167) med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare och körkortsförordningen (1998:980), och
- handläggning av ärenden om anmälan om oro för barn som följer av bestämmelserna i SoL.

Därmed ryms den planerade behandlingen inom de ändamål som framgår av 12 § SoLPuLF.²⁶ Det borde innebära att kravet i artikel 6.3 GDPR om att syftet med behandlingen ska vara fastställd i den rättsliga grunden vid behandling med stöd av artikel 6.1 c är uppfyllt.²⁷ Även vid tillämpning av den rättsliga grunden i artikel 6.1 e borde kravet i artikel 6.3 om att syftet med behandlingen ska vara nödvändigt för att utföra uppgiften av allmänt intresse eller som ett led i myndighetsutövningen vara uppfyllt.²⁸

Uppgifter av allmänt intresse, myndighetsutövning och rättsliga förpliktelser som har fastställts i svensk rätt uppfyller som utgångspunkt kraven på att den rättsliga grunden ska uppfylla ett mål av allmänt intresse och vara proportionerlig mot det legitima mål som eftersträvas.²⁹

Den planerade behandlingen i transkriberingstjänsten är integritetskänslig, bland annat eftersom behandlingen är omfattande, berör sårbara grupper och omfattar känsliga

²² Jfr. prop. 2017/18:105, s. 49. Enligt regeringen är det inte själva behandlingen av personuppgifter som måste regleras, utan det som måste ha stöd i rättsordningen är den rättsliga förpliktelsen respektive uppgiften av allmänt intresse eller rätten att utöva myndighet.

²³ Vilken teknik som används kan däremot påverka hur pass omfattande en behandlings integritetsintrång bedöms vara, vilket i sin tur påverkar bedömningen av om den rättsliga grunden är tillräckligt tydlig, precis och förutsägbar, se nedan.

²⁴ Se prop. 2017/18:105, s. 53, 57 f. och 63. Regeringen har bedömt att de åtgärder som myndigheter vidtar i syfte att utföra sina uppdrag eller uppfylla sina åligganden enligt bland annat författningar, regeringsbeslut och kommunala reglementen har stöd i rättsordningen.

²⁵ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

²⁶ Se 12 § p. 1, 3, 9 och 11 SoLPuLF.

²⁷ Jfr. prop. 2017/18:171, s. 76 ff.

²⁸ Jfr. prop. 2017/18:171, s. 76 ff. och prop. 2017/18:105, s. 61.

²⁹ Se prop. 2017/18:105, s. 50.

personuppgifter. Det ställer höga krav på den rättsliga grundens tydlighet, precision och förutsägbarhet.³⁰ IMY konstaterar att de dokumentationskrav som behandlingen syftar till att uppfylla är omfattande och förhållandevis preciserade. Det är IMY:s bedömning att den rättsliga grunden i princip är tillräckligt tydlig, precis och förutsägbar för att ligga till grund för den planerade behandlingen av personuppgifter.

3.3. Behandlingen kan vara nödvändig

Behandling enligt artikel 6.1 c och e GDPR är bara tillåten om den också är nödvändig. Att behandlingen ska vara nödvändig innebär inte att det ska vara omöjligt att uppnå syftet med behandlingen utan att personuppgifter behandlas. Däremot ska det intresse som eftersträvas med behandlingen av personuppgifterna inte rimligen kunna uppnås på ett lika effektivt sätt genom andra medel som är mindre ingripande i de registrerades grundläggande fri- och rättigheter.³¹ En behandling kan anses nödvändig om den leder till effektivitetsvinster.³²

Även i kompletterande rätt finns bestämmelser om nödvändighet. Personuppgifter får, enligt 6 § SoLPuL, behandlas bara om behandlingen är nödvändig för att arbetsuppgifter inom socialtjänsten ska kunna utföras.

3.3.1. IMY:s kommentar

IMY bedömer att det finns mycket som talar för att den planerade behandlingen kan vara nödvändig.

Behandlingen av personuppgifter planeras ske i flera steg, bland annat genom ljudinspelning, överföring av ljudfil, transkribering, framtagande av en AI-genererad sammanfattning av transkriptet, lagring och överföring av en textfil. Enligt IMY bör bedömningen av om kravet på nödvändighet är uppfyllt avse behandlingsprocessen som helhet, eftersom transkriberingen och sammanfattningen förutsätter att även övriga behandlingssteg utförs och varje steg därmed är en förutsättning för att transkriberingstjänsten ska kunna användas på det sätt som avses.

Kalmar kommun bedömer att den kommer att kunna uppfylla sin dokumentationsplikt på ett mer effektivt och rättssäkert sätt med hjälp av den planerade transkriberingen och sammanfattningen. Effektivitetsvinsterna ligger enligt kommunen främst i att nedlagd tid på dokumentation minskar, färre socialsekreterare behöver delta vid möten och att den totala handläggningstiden förkortas. Som nämnts ovan är kommunen skyldig att handlägga ärenden på ett snabbt och kostnadseffektivt sätt.³³

Enligt kommunen bidrar användningen av transkriberingstjänsten även till ökad rättssäkerhet genom att den minskar risken för att viktiga detaljer från samtalen missas. I transkriptet kommer allt som sägs under samtalet att finnas, så att socialsekreterarna kan gå tillbaka till detta när de ska kontrollera de genererade sammanfattningarna. Sammanfattningarna utgår från standardiserade frågor som baserar sig på rubrikerna i BBIC-handboken,³⁴ vilket stödjer handläggarna att identifiera den information som är

³⁰ Se prop. 2017/18:105, s. 51. Se även skäl 41 till GDPR. Jfr. även EU-domstolens dom den 16 juli 2020, Schrems II, C-311/18, ECLI:EU:C:2020:559, p. 176 och dom den 22 juni 2021, Latvijas Republikas Saeima, C-439/19, ECLI:EU:C:2021:504, p. 105.

³¹ Se t.ex. EU-domstolens dom den 22 juni 2021, Latvijas Republikas Saeima, C-439/19, ECLI:EU:C:2021:504, p. 110.

³² Prop. 2017/18:105, s. 189.

³³ 9 § FL. Se även 14 kap. 1 § SoL.

³⁴ Se Socialstyrelsen, BBIC Grundbok – Barns behov i centrum.

relevant att dokumentera. Vidare bidrar transkriberingstjänsten till att dokumentationen kan målgruppsanpassas på ett enkelt sätt, så att den kan förstås av den registrerade själv.³⁵

IMY har inte funnit skäl att ifrågasätta att införandet av transkriberingstjänsten skulle kunna leda till effektivitets- och rättssäkerhetsvinster på det sätt som kommunen har anfört. Utifrån vad kommunen har angett bedömer IMY att mycket talar för att behandlingen kan vara nödvändig.

3.4. Det kan finnas stöd för behandling av känsliga personuppgifter

Av artikel 9.1 GDPR framgår att behandling av särskilda kategorier av personuppgifter är förbjuden. Det är uppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening och behandling av genetiska uppgifter, biometriska uppgifter för att entydigt identifiera en fysisk person, uppgifter om hälsa eller uppgifter om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning. I svensk rätt kallas sådana uppgifter för känsliga personuppgifter.³⁶ Förbudet i artikel 9.1 kompletteras av ett antal undantag i artikel 9.2 som anger när behandling av känsliga personuppgifter trots allt är tillåten.

I artikel 9.2 h finns ett undantag från förbudet mot behandling av känsliga personuppgifter för behandling som är nödvändig av skäl som hör samman med bland annat social omsorg och förvaltning av social omsorg och av deras system. I nationell rätt finns reglering som tillåter behandling av känsliga personuppgifter inom socialtjänsten, enligt undantaget i artikel 9.2 h, om uppgifterna har lämnats i ett ärende eller är nödvändiga för verksamheten förutsatt att kravet på tystnadsplikt i artikel 9.3 GDPR är uppfyllt.³⁷ För att undantaget i artikel 9.2 h GDPR ska kunna tillämpas krävs sammanfattningsvis att:

- behandlingen sker inom ramen för sådan verksamhet som anges i 9.2 h GDPR,
- verksamheten utförs på grundval av EU-rätten eller medlemsstaternas nationella rätt eller enligt avtal med yrkesverksamma på området,
- behandlingen är nödvändig³⁸ av skäl som hör samman med någon av de angivna verksamheterna, till exempel social omsorg, och

personuppgifter bara behandlas av eller under ansvar av yrkesutövare, eller annan person, som omfattas av tystnadsplikt enligt EU-rätten eller medlemsstaternas nationella rätt eller bestämmelser som fastställs av nationella behöriga organ.³⁹

3.4.1. IMY:s kommentar

Den planerade behandlingen kommer enligt Kalmar kommun ofta att innefatta behandling av känsliga personuppgifter. Detta dels för att det inte fullt ut går att styra vilka uppgifter som lämnas, dels för att vissa typer av känsliga personuppgifter kan ha betydelse i de ärenden där transkriberingstjänsten planeras att användas. Exempel på

³⁵ Det finns flera krav på att anpassa informationen till mottagaren, se t.ex. 3 kap. 3 § SoL.

³⁶ Se till exempel 3 kap. 1 § dataskyddslagen.

³⁷ Se 7 § SoLPuL. Se även upplysningsbestämmelsen i 3 kap. 5 § dataskyddslagen om förutsättningarna för att behandla känsliga personuppgifter inom social omsorg.

³⁸ Kravet på nödvändighet i artikel 9 GDPR innebär detsamma som kravet på nödvändighet i artikel 6, se prop. 2017/18:105, s. 75 f. Se även 7 § SoLPuL.

³⁹ Se artikel 9.3 GDPR. Se även prop. 2017/18:171 s. 105, där det framgår att regeringen har bedömt att kravet i artikel 9.3 GDPR inte omfattar personuppgiftsbiträden, så länge den personuppgiftsansvarige omfattas av sådan reglerad tystnadsplikt.

det senare skulle kunna vara uppgifter om religiös övertygelse vid en utredning om hedersrelaterat våld, uppgifter om sexualliv eller sexuell läggning vid utredning om oro för övergrepp eller självskadebeteende eller uppgifter om politisk åskådning vid oro för samröre med extremistiska grupperingar.

Regeringen har uttalat att undantaget i artikel 9.2 h GDPR innefattar sådan verksamhet som avses i 2 § SoLPuL.⁴⁰ Kommunen har uppgett att den planerade behandlingen ska utföras i verksamhet enligt lagstiftningen om socialtjänst, vård utan samtycke av unga eller missbrukare och insatser för barn i form av skyddat boende samt verksamhet som i annat fall handhas av socialnämnd. Därmed är det fråga om sådan verksamhet som avses i 2 § SoLPuL.⁴¹ Undantaget för social omsorg i artikel 9.2 h bör därför vara tillämpligt.

Regeringen har bedömt att verksamheten utförs på grundval av nationell rätt när den bedrivs i enlighet med verksamhetslagstiftningen på de aktuella områdena, till exempel SoL och andra relevanta författningar.⁴² Den planerade behandlingen är tänkt att utföras i verksamhet som bedrivs i enlighet med bland annat SoL, LVU, lagen om placering av barn i skyddat boende och lagen med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare. Därmed får verksamheten anses utföras på grundval av den nationella rätten.

Uppgifterna som ska behandlas i transkriberingstjänsten kommer att lämnas i ärenden, varför behandlingen typiskt sett får anses vara nödvändig.⁴³

IMY bedömer således att det kan finnas stöd för behandling av känsliga personuppgifter och konstaterar att det finns bestämmelser om tystnadsplikt för den svenska offentliga sektorn i OSL. För personal hos privata utförare finns bestämmelser om tystnadsplikt i bland annat SoL och LSS.

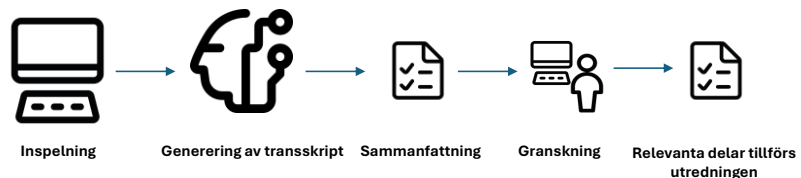
⁴⁰ Se prop. 2017/18:171, s. 185. Se även prop. 2017/18:105, s. 93.

⁴¹ 2 § p. 1 och 2 SoLPuL.

⁴² Se prop. 2017/18:105, s. 94.

⁴³ Jfr. 7 § andra stycket SoLPuL. Se även avsnitt 3.3, där IMY redogör för bedömningen att det finns mycket som talar för att den planerade behandlingen av personuppgifter kan vara nödvändig. Den bedömningen inkluderar behandling av känsliga personuppgifter.

4. Mänsklig kontroll och automatiserat beslutsfattande



Användningen av AI-tjänster medför utmaningar i att hantera exempelvis bias och brist på transparens i systemen.⁴⁴ Undersökningar har visat att nästan varannan svensk känner sig obekvämd med att AI används som beslutsstöd hos statliga myndigheter. Tre av fyra svenskar känner ett lågt förtroende för att AI hanterar deras personliga information på ett säkert sätt.⁴⁵ Om dessa problem inte adresseras och hanteras på ett konstruktivt sätt finns det risk för att förtroendet för tekniken skadas och att enskildas rättigheter och integritet påverkas negativt.⁴⁶

Ett sätt att minimera riskerna för fel och samtidigt skydda grundläggande mänskliga rättigheter är att bygga in mänsklig kontroll i processerna.⁴⁷

4.1. Automatiserat beslutsfattande

GDPR är en teknikneutral lagstiftning och det finns därför inga bestämmelser som reglerar just användning av AI-tjänster. Om en AI-tjänst däremot används som beslutsstöd eller genererar beslut kan artikel 22 GDPR om automatiserat beslutsfattande bli tillämplig. Alla system för automatiserat beslutsfattande är emellertid inte AI-baserade – de kan även grundas på förutbestämda regler, deterministiska algoritmer eller annan programmerad logik.⁴⁸

Artikel 22 är utformad som en negativ rättighet⁴⁹ och talar om att den registrerade har rätt att inte bli föremål för ett enbart automatiserat beslut.⁵⁰ Syftet med bestämmelsen är att skydda de registrerade från det potentiella negativa effekterna av sådana beslut.⁵¹

För att det ska vara fråga om ett automatiserat beslut enligt artikel 22 behöver tre omständigheter vara uppfyllda: 1) det ska vara fråga om ett beslut, 2) beslutet ska enbart

⁴⁴ Technology and Privacy Unit of the European Data Protection Supervisor (EDPS), TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 5.

⁴⁵ Insight Intelligence mfl., Svenska folket och AI, s. 26 och 38.

⁴⁶ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 5; Sektionen för socialtjänst, SKR, "Användning av AI inom socialtjänsten", s. 11.

⁴⁷ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 20.

⁴⁸ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 7.

⁴⁹ Europeiska kommissionen har den 19 november 2025 presenterat ett förslag till ändringar av GDPR. De föreslagna ändringarna lades fram inom ramen för ett bredare paket av ändringar på det digitala området, den så kallade digitala omnibussen. Bland de förslag som lämnas finns att artikel 22.1 och 22.2 GDPR ska ändras från att vara utformad som en negativ rättighet till att istället ange under vilka förutsättningar automatiserat beslutsfattande är tillåtet. Se Digital Omnibus, 2025-11-19, COM(2025) 837 final, s. 57.

⁵⁰ Artikel 22.1 GDPR; Riktlinjer WP251rev.01, s. 20.

⁵¹ Riktlinjer WP251rev.01, s. 20-21; EU-domstolen, dom av den 7 december 2023, Schufa holding (Scoring), C-634/2, ECLI:EU:C:2023:957, p. 57.

grundas på automatiserad behandling, och 3) beslutet ska ha rättsliga följder för den enskilda eller påverka denne på liknande sätt i betydande grad.⁵²

Den mänskliga kontrollen är central för att inte hamna i automatiserat beslutsfattande.⁵³ Det går inte att kringgå artikel 22 genom att påstå att en människa har deltagit i beslutsprocessen. Om en människa rutinmässigt accepterar utdata från systemet rakt av, utan att det sker någon faktisk granskning, och lägger det till grund för sitt beslut kommer fortfarande hela beslutsprocessen att betraktas som helt automatiserad.⁵⁴ För att en faktisk granskning ska kunna ske behöver den som granskar beslutet ha erforderlig kompetens för att kunna utföra granskningen och, om påkallat, mandat att ändra beslutet.⁵⁵ Slutligen måste även beslutet få allvarliga följder för den enskilde för att bestämmelsen ska vara tillämplig, som exempelvis att denne nekas en särskild lagstadgad social förmån.⁵⁶

4.1.1. IMY:s kommentar

Transkriberingstjänsten kommer generera ett transskript av samtalet mellan socialsekreteraren och den enskilde eller andra berörda. Transkriberingstjänsten kommer även generera förslag till sammanfattningar. Transkriptet kommer användas för att kontrollera att sammanfattningen är korrekt och sammanfattningen kommer sedan utgöra del av beslutsunderlaget. Sammanfattningen innehåller inga slutsatser, rekommendationer eller förslag på åtgärder som socialsekreteraren bör vidta, utan kommer endast att återge en komprimerad version av samtalet. Även om sammanfattningen kan påverka socialsekreterarens beslut kommer den inte utgöra det enda underlaget, utan bedömningen kommer ske baserat på flertalet andra handlingar, såsom sammanfattningar från andra samtal som förts under utredningen.

Mot bakgrund av ovanstående är IMY:s bedömning att den AI-genererade sammanfattningen inte utgör ett beslut i den mening som avses i artikel 22 och att bestämmelsen därför inte är tillämplig.

4.2. Principen om riktighet

Även om transkriberingstjänsten inte genererar automatiserade beslut är det viktigt att uppgifterna i underlagen är riktiga för att besluten ska bli rätt. I GDPR finns det ett uttryckligt krav på detta som kallas principen om riktighet.

4.2.1. Reglering i GDPR

Principen om riktighet återfinns i artikel 5.1 d GDPR. Bestämmelsen innebär att den personuppgiftsansvarige ska säkerställa att de uppgifter som behandlas är riktiga och, om nödvändigt, uppdaterade. Oriktiga uppgifter ska rättas eller raderas utan dröjsmål.

Huruvida det är nödvändigt att uppdatera uppgifterna ska bedömas utifrån ändamålen med behandlingen av personuppgifterna.⁵⁷ Om ändamålet med en viss behandling

⁵² EU-domstolen, dom av den 7 december 2023, Schufa holding (Scoring), C-634/2, ECLI:EU:C:2023:957, p. 43.

⁵³ Riktlinjer WP251rev.01, s. 8 och 21.

⁵⁴ Riktlinjer WP251rev.01, s. 21; EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 11.

⁵⁵ Riktlinjer WP251rev.01, s. 22.

⁵⁶ Riktlinjer WP251rev.01, s. 22.

⁵⁷ EU-domstolen, dom av den 20 december 2017, Nowak, C-434/16, EU:C:2017:994, p. 53.

exempelvis är att kontakta en enskild, är det nödvändigt att ha uppdaterade kontaktuppgifter.⁵⁸

Att personuppgifterna ska vara riktiga innebär att de ska stämma överens med verkliga förhållanden. Om ett barn under ett samtal med en socialsekreterare uppger att hen blivit slaget är uppgiften *att barnet berättat detta* riktig, även om själva påståendet i sig är falskt. Om en familj flyttat är uppgiften om deras tidigare adress oriktig om den anges som nuvarande adress, men däremot riktig om den anges som just tidigare adress.

Den personuppgiftsansvarige behöver självmant vidta åtgärder för att säkerställa att uppgifterna är riktiga. Detta eftersom de beslut som fattas riskerar att bli bristfälliga eller felaktiga om uppgifterna de grundas på är felaktiga.⁵⁹ Vad som utgör rimliga åtgärder bör bedömas mot bakgrund av omständigheterna i varje enskilt fall, såsom ändamålen för behandlingen av personuppgifterna, hur många personuppgifter som behandlas och vilka konsekvenser en felaktig personuppgift kan få för den registrerade.⁶⁰

Det finns inte angivet i bestämmelsen hur lång tid den personuppgiftsansvarige har på sig att rätta oriktiga uppgifter, endast att detta ska ske "utan dröjsmål". Jämförelsevis ska den personuppgiftsansvarige vid rättelse eller radering på den registrerades begäran lämna information utan onödigt dröjsmål och senast en månad efter att ha mottagit begäran.⁶¹ Detta skulle kunna utgöra ett riktmärke vid tolkning även av artikel 5.1 d.⁶²

4.2.2. IMY:s kommentar

Inom socialtjänsten hanteras ofta allvarliga eller känsliga ärenden. Eftersom felaktigheter i uppgifterna kan få mycket allvarliga konsekvenser för de registrerade behöver de åtgärder som Kalmar kommun, i egenskap av personuppgiftsansvarig, vidtar stå i proportion till detta. Att använda transkriberingstjänsten kan vara en sådan åtgärd. Transkriberingstjänsten kan bidra till att uppfylla principen om riktighet genom att fånga upp viktiga detaljer från samtalen som annars hade kunnat missas. Därtill kan den bidra till att samtal återges mer objektivt, förutsatt att eventuella biasproblem hanteras. Samtidigt medför användningen av transkriberingstjänsten en skyldighet att kontrollera att de utdata som genereras faktiskt är riktiga.

För att säkerställa att de uppgifter som diarieförs i ärendet är riktiga behöver granskningen av transkriptet och sammanfattningen ske innan diarieföringen. IMY:s bedömning är att granskningen bör ske så snart som möjligt efter samtalet medan socialsekreteraren fortfarande har samtalet färskt i minnet.

Ljudfilen och transkriptet behöver finnas tillgängliga för att granskningen ska vara möjlig. Här behöver principen om riktighet vägas mot principen om lagringsminimering som också framgår av GDPR.⁶³ Sistnämnda princip innebär i korthet att personuppgifterna får sparas så länge det är nödvändigt för ändamålet med behandlingen, men därefter ska raderas eller avidentifieras.⁶⁴ Kommunen har uppgett att deras ambition är att en granskning ska ske i anslutning till mötet och senast inom 72 timmar. IMY bedömer att

⁵⁸ Ömans kommentar till artikel 5.1 d GDPR. "Uppdaterade personuppgifter".

⁵⁹ Riktlinjer WP251 rev.01, s. 12.

⁶⁰ Ömans kommentar till artikel 5.1 d GDPR. "Vidta alla rimliga åtgärder".

⁶¹ Artikel 12.3 GDPR.

⁶² Ömans kommentar till artikel 5.1 d GDPR. "Vidta alla rimliga åtgärder".

⁶³ Artikel 5.1 e GDPR

⁶⁴ Läs mer om grundläggande principer enligt GDPR på IMY:s webbplats

(<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/grundlaggande-principer/>).

det är nödvändigt att spara filerna under angiven period. I undantagsfall kan det även vara motiverat att spara filerna längre, till exempel om ett brådskande ärende kommer emellan eller ansvarig socialsekreterare blivit sjuk och inte kan utföra granskningen inom fristen.

Kommunen har vidare uppgett att den inför mötet avser att informera de registrerade om användningen av en AI-baserad transkriberingstjänst samt var det finns mer information om hur transkriberingstjänsten fungerar. IMY ser positivt på detta eftersom kommunen som personuppgiftsansvarig har en informationsskyldighet gentemot de registrerade.⁶⁵ Därutöver har kommunen uppgett att de har för avsikt att, om lämpligt, läsa upp sammanfattningen för de registrerade varpå de ges möjligheter att lämna sina synpunkter. IMY noterar att även om denna åtgärd inte är ett krav enligt GDPR finns det goda skäl som talar för den typen av ordning. Informationen till de registrerade kan bidra till att öka deras förtroende för kommunens användning av transkriberingstjänsten och för att de beslut kommunen fattar är korrekta. De registrerades möjlighet att lämna synpunkter kan även bidra till ökat förtroende liksom att bidra till att uppgifterna i högre grad blir riktiga.

4.3. Svårigheter i att utöva mänsklig kontroll

Mänsklig kontroll är en grundläggande del för att säkerställa att principen om riktighet efterlevs. Det finns dock flera faktorer som kan försvåra utövandet av mänsklig kontroll.

4.3.1. Bristande AI-kunnighet

En förutsättning för att kunna utöva mänsklig kontroll är att den person som utses att granska texten har tillräckliga kunskaper om det aktuella AI-systemet och om det område som ska granskas.⁶⁶

Att förstå hur ett AI-system fungerar är emellertid lättare sagt än gjort. Dagens språkmodeller har flera miljarder parametrar, vilket förvisso gör att de presterar väl, men bristen på transparens i hur beslutsprocessen fungerar (ofta refererat till så kallad *black box*-problematik) gör att det blir svårt – eller nästintill omöjligt – för ens en expert att granska dem. Detta försvårar givetvis utövandet av mänsklig kontroll.⁶⁷

EDPS har identifierat att flera verksamheter inte förser sina medarbetare med tydliga rutiner eller tillräcklig vägledning när de inför automatiserade system. Konsekvensen blir att de som ska använda systemet inte vet när de ska – eller ens tillåts – ingripa om de märker att systemet brister. Om användarna dessutom inte fått utbildning i hur de ska använda verktyget eller har tillräcklig teknisk baskunskap blir det ännu svårare för dem att utvärdera de utdata som systemet genererar.⁶⁸ Därtill finns en risk att användarna upplever att de saknar tillräcklig kompetens för att ifrågasätta de utdata AI-systemet som generar, vilket kan få dem att avstå från att ingripa i de fall de uppmärksammar brister.⁶⁹

Ett exempel på bristande AI-kunnighet är när ett system för att utvärdera risken för att drabbas av våld i nära relation infördes i rättsväsendet i Baskien i Spanien. Varken domare eller poliser som använde systemet hade fått tillräcklig utbildning för att tolka aktuella utdata på ett korrekt sätt, vilket ledde till osäkerhet kring hur resultaten skulle

⁶⁵ Artikel 13 respektive 14 i GDPR

⁶⁶ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 27.

⁶⁷ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 25. Jfr. även Riktlinjer WP251 rev.01, s. 26.

⁶⁸ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 17.

⁶⁹ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 12–13.

användas i beslutsprocessen.⁷⁰ Ett annat exempel kan hämtas från sjukvården, när ett AI-system infördes för att ta fram behandlingsrekommendationer åt cancerpatienter. Systemet gav i flera fall osäkra eller felaktiga behandlingsrekommendationer. De som tillhandahöll systemet hade räknat med att onkologerna skulle fånga upp eventuella felaktigheter. I praktiken hade dock onkologerna varken tid, verktyg eller tillräcklig förståelse för systemet för att kunna reagera när rekommendationerna var felaktiga. Detta ledde till att patienterna fick vänta längre på att få sin behandling eller rent av fick en felaktig behandling.⁷¹

Den personal som ska använda AI-systemet bör få en adekvat utbildning om systemet. Utbildningen bör vara anpassad efter vilket system som införs samt efter användarnas tekniska förkunskaper. EDPS föreslår att den bör innehålla åtminstone nedanstående moment. Listan är dock inte uttömmande.

- en genomgång av hur systemet fungerar; inkluderat vad som är dess förmågor och dess begränsningar,
- exempel på hur det kan se ut när AI-systemet genererar fel svar samt förslag på hur sådana felaktiga svar hanteras,
- vilka åtgärder användaren behöver vidta när de använder systemet, såsom att godkänna eller avslå ett AI-genererat svar. Användaren kan även behöva motivera ett avslag eller behöva lämna ett eget svar innan AI-tjänstens svar presenteras,
- vad syftet med den mänskliga kontrollen är, och
- riktlinjer för hur användaren ska utföra granskningen.⁷²

4.3.2. IMY:s kommentar

IMY:s bedömning är att det är en förutsättning att de socialsekreterare som ska använda transkriberingstjänsten får tillräcklig utbildning om hur den fungerar. Vad som utgör tillräcklig utbildning får sättas i relation till hur komplex granskningen kommer att vara och vilka konsekvenser eventuella fel kan få för de registrerade. Transkriberingstjänsten ska, i jämförelse med AI-tjänsterna i exemplen ovan, inte generera några beslut eller rekommendationer utan det är fråga om enklare transkriberingar och sammanfattningar. Granskningen ska enligt Kalmar kommun utföras av den eller de socialsekreterare som arbetar med ärendet. IMY finner inga skäl att ifrågasätta att socialsekreterarna kommer ha tillräcklig sakkunskap för att utföra granskningen. Svårigheten kan möjligen ligga i att nyanställd personal saknar erfarenhet av att sammanställa sammanfattningar manuellt och därför inte har lika god kännedom om vilken information som behöver stå med i respektive sållas bort från sammanfattningen. Det skulle i sådana fall kunna leda till att de i högre grad accepterar utdata rakt av.

Det viktiga är dock inte att socialsekreterarna kan förklara tekniken i detalj, utan att de förstår när det kan bli fel och vad de i så fall ska göra samt att de kan förklara för de registrerade vad de använder för tjänst. I aktuellt fall kan kommunen utgå från EDPS lista med förslag. Därutöver bör det finnas rutiner för hur transkriberingstjänsten ska användas och en funktion dit socialsekreterarna kan rapportera fel och avvikelser samt kan vända sig med frågor.

⁷⁰ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 17.

⁷¹ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 16.

⁷² EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 24.

4.3.3. Övertro på systemet

Det finns en stor förväntan på att de utmaningar offentlig sektor står inför ska kunna lösas med hjälp av AI. Förhoppningen med transkriberingstjänsten är att kunna effektivisera och höja kvalitén i verksamheten. En möjlig konsekvens är att det i verksamheten uppstår en övertro på systemets kapacitet. Att systemet alltid bidrar till effektivisering, alltid genererar korrekta svar och alltid är tillgängligt. Detta kan i sin tur medföra att användarna förlitar sig på systemet i för hög utsträckning och därmed inte granskar det kritiskt. Studier har till exempel visat att radiologer som använt AI-system för att tolka mammogram förlitat sig på de AI-genererade förslagen i för hög grad och därför inte upptäckt när förslagen varit felaktiga, detta oavsett radiologernas erfarenhetsnivå.⁷³ I ett annat fall hade en förare av en självkörande bil i för hög grad förlitat sig på bilens körförmåga och underlåtit att övervaka körningen, vilket lett till att bilen krockat med en fotgängare.⁷⁴

4.3.4. IMY:s kommentar

Införandet av transkriberingstjänsten kan sannolikt frigöra tid för socialsekreterarna hos Kalmar kommun genom att vissa arbetsuppgifter försvinner eller tar mindre tid att utföra. Nya arbetsmoment kommer emellertid tillkomma. Kommunen kommer behöva ta fram rutiner, utbilda berörd personal och följa upp att systemet är uppdaterat och fungerar enligt förväntan. Socialsekreterarna som använder transkriberingstjänsten kommer behöva avsätta tid för att lära sig systemet och senare för att granska de genererade sammanfattningarna. Om det saknas resurser skulle dessa moment kunna utgöra hinder för implementering, men även om så inte är fallet bör de beaktas vid utvärderingen av transkriberingstjänstens effektivitet för att ge en rättvisande bild.

Under workshopserien har IMY och kommunen identifierat att socialsekreterarna sannolikt kommer vara mer kritiska i sin granskning när transkriberingstjänsten fortfarande är ny och oprövad, men att de, om transkriberingstjänsten visar sig prestera väl, utvecklar ett större förtroende för systemet och i högre utsträckning antar att de genererade utdata alltid är korrekta. Detta kan vara svårt att komma ifrån, men IMY ser positivt på att kommunen är medveten om att detta är en risk som behöver hanteras.

Kommunen har uppgett att transkriberingstjänsten kan användas till mer än transkribering och sammanfattning, till exempel översättning under pågående transkribering och att göra handlingar chattbara.⁷⁵ IMY rekommenderar i detta avseende att skala upp transkriberingstjänsten successivt och att utvärdera befintliga funktioner och arbetssätt innan nya läggs till och personuppgiftsbehandlingen utökas. IMY understryker även att det är viktigt att inte helt förlita sig på transkriberingstjänsten utan att bibehålla den manuella arbetsförmågan. Det är av stor vikt för att kunna säkerställa fortsatt verksamhet även vid tekniska fel eller andra störningar.

4.3.5. Organisatoriska och tekniska brister

Mänsklig kontroll kan även försvåras på grund av organisatoriska och tekniska hinder. Organisatoriska hinder kan bestå i att användare inte ges tid till eller uppmuntras att utföra granskning, inte har tillräckligt tydliga instruktioner eller rutiner, saknar mandat att korrigera fel, avråds från eller rent av förbjuds att gå emot systemets

⁷³ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 11.

⁷⁴ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 18.

⁷⁵ Möjligheten att chatta gentemot materialet skulle dock vara begränsat genom förinställda promptar.

rekommendationer.⁷⁶ Tekniska hinder kan bestå i att systemet är utformat på ett sätt som inte tillåter eller försvårar möjligheterna att korrigera felaktiga utdata. Systemet kan även mer subtilt påverka beslutsfattandet genom att presentera färre handlingsalternativ än vad som faktiskt finns tillgängliga. För att motverka detta rekommenderar EDPS att de system som används har användarvänliga gränssnitt där användaren ges tillräckligt med betänketid för att reagera och inte exponeras för onödigt information. Att föredra är ett enkelt, tydligt och intuitivt språk samt visualiseringar.⁷⁷

4.3.6. IMY:s kommentar

Socialtjänsten är en verksamhet under hårt tryck med tidsbrist och hög arbetsbelastning. För att möjliggöra mänsklig kontroll krävs att socialsekreterarna ges förutsättningar för det, såsom tid och stöd. Det kan genomföras genom att granskning införs som en del av de vanliga arbetsrutinerna och att möten schemaläggs med tillräckligt utrymme emellan. Det bör också finnas en plan för hur granskningen ska hanteras vid sjukfrånvaro eller andra oväntade händelser.

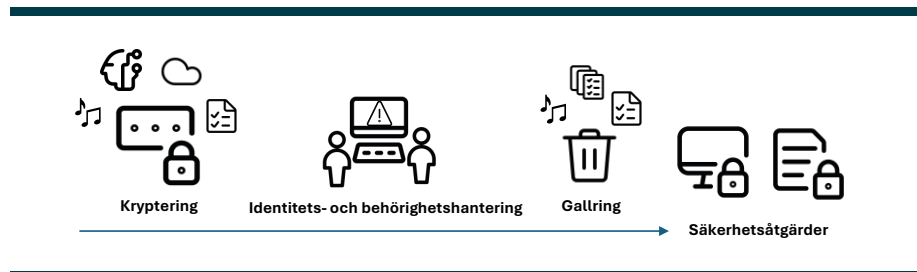
De genererade sammanfattningarna kommer inte journalföras automatiskt utan socialsekreterarna kommer enligt Kalmar kommun ha kontroll över vad som förs in i journalen på samma sätt som de har idag vid manuellt arbete. Hur systemet är utformat kommer kommunen inte kunna styra då de köper in en standardiserad transkriberingstjänst. Det kommunen kan påverka är val av tjänsteleverantör och att vid upphandlingen ställa krav på transkriberingstjänsten. Därefter kan kommunen påverka transkriberingstjänstens utveckling genom att ge återkoppling till tjänsteleverantören angående vilka funktioner som fungerar väl och vilka som behöver förbättras.

Att upprätthålla mänsklig kontroll över automatiserade processer är ett löpande arbete som kräver aktivt engagemang från kommunens sida. För att detta ska kunna genomföras måste det prioriteras, vilket i sin tur förutsätter att kommunen förstår varför det är viktigt. Detta innebär att kommunen behöver förstå syftet bakom bestämmelserna om automatiserat beslutsfattande och principen om riktighet – vilka intressen de avser att skydda, vilka risker som uppstår om man inte lever upp till dem och vilka konkreta åtgärder som krävs för att säkerställa att kraven efterlevs i praktiken.

⁷⁶ Exempel på organisatoriska brister kan hämtas från den polska arbetsförmedlingen respektive det australienska skatteverket. I det första fallet hade arbetsförmedlingen infört en profileringsalgoritm som sorterade arbetssökande i tre kategorier, vilket påverkade vilket stöd de fick. Handläggarna skulle granska utfallet saknade både tid, utbildning och tydliga riktlinjer för att kunna ifrågasätta eller överpröva besluten. I flera fall förbjöds de till och med att avvika från algoritmens rekommendationer, vilket i praktiken omöjliggjorde mänsklig kontroll. I det andra fallet hade skatteverket introducerat ett system för skuldindrivning. Interna policyer och prestationsmål prioriterade emellertid kvantitet framför kvalitet vilket motverkade kritisk granskning av resultaten. Se EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 15, 19 och 20.

⁷⁷ EDPS, TechDispatch - Human oversight of automated decision-making, s. 26.

5. Vad kan vara lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder?



5.1. Säkerhet i samband med behandlingen

Artikel 32 GDPR ställer krav på att den personuppgiftsansvarige ska vidta lämpliga och tekniska säkerhetsåtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är anpassad till risken med behandlingen. Bedömningen av säkerhetsåtgärdernas lämplighet ska ske med beaktande av den senaste utvecklingen, genomförandekostnaderna och behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för fysiska personers rättigheter och friheter.⁷⁸

När personuppgifter behandlas via en extern transkriberingstjänst uppstår risker som kräver en genomgång av informationssäkerheten och en riskbedömning. Den personuppgiftsansvarige behöver därför analysera och värdera flera centrala områden för att bedöma om säkerhetsåtgärderna är tillräckliga. I detta avsnitt diskuteras säkerhetsåtgärder som behöver beaktas i samband med implementeringen av en transkriberingstjänst. Detta ska dock inte ses som en uttömmande uppräkningslista över de säkerhetsåtgärder som behöver vidtas vid införandet av en transkriberingstjänst.

För ytterligare vägledning om säkerhetsåtgärder vid användning av AI enligt GDPR hänvisas till IMY:s tidigare rapport *Utlämnande av allmänna handlingar med hjälp av AI* som tagits fram i ett tidigare projekt i innovationssandlådan tillsammans med Lidingö stad och Atea Sverige AB.⁷⁹

5.1.1. Kryptering

Kryptering är en säkerhetsåtgärd som skyddar personuppgifter från obehörig åtkomst och kan användas vid olika typer av behandlingar som exempelvis överföring och lagring av personuppgifter. Eftersom personuppgifter kan förekomma i flera tekniska delkomponenter i en transkriberingstjänst bör kryptering och kompletterande skyddsåtgärder användas genomgående för att förhindra obehörig åtkomst. Detta är särskilt viktigt när känsliga personuppgifter behandlas.

Som stöd vid utformningen av skyddsåtgärder som kryptering kan etablerade standarder och vägledningar beaktas, exempelvis från Europeiska unionens cybersäkerhetsbyrå (eng. *European Union Agency for Cybersecurity, ENISA*), National Institute of Standards and Technology (NIST) och International Organization for Standardization (ISO).

⁷⁸ Artikel 32.1 GDPR.

⁷⁹ Se avsnitt 6 i rapporten *Utlämnande av allmänna handlingar med hjälp av AI* som behandlar lämpliga säkerhetsåtgärder vid användning av AI-tjänster (<https://www.imy.se/globalassets/dokument/rapporter/utlamnande-av-allmanna-handlingar-med-hjalp-av-ai.pdf>).

5.1.2. Identitets- och behörighetshantering

En välfungerande hantering av identiteter och behörigheter är central för säkerheten och minskar risken för obehörigt röjande, ändring eller förlust av personuppgifter. När externa tjänster används behöver det vara tydligt hur identiteter fastställs, hur åtkomst tilldelas och hur behörigheter ändras eller tas bort.

Behörigheterna bör begränsas till de personer som behöver åtkomst till personuppgifter för sina arbetsuppgifter. Åtkomst bör också kunna följas upp genom loggning och regelbundna kontroller. Vid behandling av känsliga personuppgifter är det särskilt viktigt att autentisering och identitetshantering håller en hög tillförlitlighet. Som stöd vid utformningen av sådana åtgärder kan etablerade standarder och vägledningar beaktas, exempelvis ISO/IEC 27002:2022 om informationssäkerhetsåtgärder och Europeiska unionens cybersäkerhetsbyrås vägledning om standarder för digitala identiteter.⁸⁰

5.1.3. Rutiner för gallring

När personuppgifter behandlas behöver det finnas tydliga rutiner för gallring så att uppgifterna inte sparas längre än nödvändigt. Att inte spara personuppgifter längre än nödvändigt är ett krav som följer av en av GDPR:s grundläggande princip om lagringsminimering (artikel 5.1 e GDPR). Rutinerna bör ange när personuppgifter ska raderas och hur det säkerställs att raderingen faktiskt genomförs. Om personuppgifter förekommer på flera lagringsytor, exempelvis lokalt på en enhet, i tillfälliga lagringsutrymmen eller hos ett personuppgiftsbiträde, behöver gallringen omfatta samtliga platser där uppgifterna kan finnas. När behandlingen involverar flera aktörer (till exempel när personuppgifter behandlas av en eller flera personuppgiftsbiträden) ska ansvarsfördelningen för gallring och radering vara tydlig.⁸¹ Rutiner för gallring behöver även omfatta säkerhetskopior.

5.1.4. IMY:s kommentar

När personuppgifter behandlas via en extern tjänst på det sätt som är aktuellt i detta projekt behöver Kalmar kommun säkerställa att skyddsåtgärderna uppfyller de krav som finns och är anpassade till risken med behandlingen. Det innebär bland annat att det behöver finnas tydliga och uppföljningsbara rutiner för gallring samt att ansvarsfördelningen mellan kommunen och leverantören av transkriberingstjänsten är klarlagd. Kommunen bör då exempelvis även säkerställa att personuppgifter skyddas genom ändamålsenlig kryptering vid överföring och lagring samt att identitets- och behörighetshantering är robust, där åtkomst begränsas till vad som är nödvändigt och åtföljas av loggning och regelbundna kontroller i synnerhet vid behandling av känsliga personuppgifter.

⁸⁰ Enisa, Digital Identity Standards (<https://www.enisa.europa.eu/publications/digital-identity-standards>) lämnar information om viktiga standarder och standardiseringsorganisationer som kan ge stöd för en tillförlitlig och säker hantering av digitala identiteter.

⁸¹ Jfr. artikel 28.3 g i GDPR.

6. Övriga reflektioner

Kalmar kommun har under workshopserien framfört att de på sikt vill använda transkriberingstjänsten för fler ändamål än de som har utretts inom ramen för detta projekt. Innan kommunen inför nya eller utökar befintliga funktioner måste de utreda de rättsliga förutsättningarna. Detta innefattar att bedöma den rättsliga grunden för varje nytt ändamål samt att utreda huruvida transkriberingstjänsten kan komma att utgöra automatiserat beslutsfattande, om den används för att generera beslut. IMY framhåller betydelsen av att noggrant utvärdera befintliga funktioner innan ytterligare tillägg görs i transkriberingstjänsten.

7. Fördjupning

Detta avsnitt samlar vägledningar för den som vill fördjupa sig utöver vad som behandlas i rapporten. Hänvisningarna pekar på material som utvecklar relevanta begrepp, metodik och praktisk tillämpning.

För vägledning om rollerna personuppgiftsansvarig, gemensam personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde samt gränsdragningen mellan dessa hänvisas till [EDPB:s rekommendationer 07/2020](#) om begreppen.

För ytterligare vägledning om tredjelandsoverföringar hänvisas till [EDPB:s rekommendationer 01/2020](#) på området, inklusive vägledning om val av överföringsverktyg och kompletterande skyddsåtgärder.

Nedan listas slutrapporter från projekt i IMY:s innovationssandlåda om dataskydd. Hänvisningarna avser vidare läsning och fördjupning utöver vad som behandlas i denna rapport. För en uppdaterad sammanställning av publicerade sandlåderapporter, se [IMY:s innovationsportal](#).

Publicerade slutrapporter

- Federerad maskininlärning mellan två vårdgivare, 15 mars 2023 ([IMY-2023-2602](#)).
- Trygghetsmätning i offentliga miljöer med hjälp av IoT-teknik, 9 februari 2024 ([IMY-2023-15495](#)).
- Utlämnande av allmänna handlingar med hjälp av AI, 7 november 2024 ([IMY-2024-5156](#)).
- Delning av kunduppgifter mellan banker i syfte att motverka ekonomisk brottslighet, 19 maj 2025 ([IMY-2024-14275](#)).
- Vidarebehandling av personuppgifter i vårdnadsärenden för att träna en AI-modell, 9 december 2025 ([IMY-2025-23536](#)).
- Betrodna exekveringsmiljöer för uppkopplade fordon, 30 mars 2026 ([IMY-30 mars 2026](#)).

I våra grannländer har även Danmarks och Norges dataskyddsmyndigheter undersökt transkriberingstjänster i sina sandlådor. Den danska slutrapporten finns publicerad här: [Talt slutrapport \(D744614\).docx](#). Den norska slutrapporten väntas publiceras sommaren 2026.

Detta är Integritetsskyddsmyndigheten

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) arbetar för att skydda alla dina personuppgifter, till exempel om hälsa och ekonomi, så att de hanteras korrekt och inte hamnar i orätta händer. Det är vi som granskar att företag, myndigheter och andra aktörer följer GDPR – dataskyddsförordningen. Vi utbildar och vägleder dem som behandlar personuppgifter. Vi vill se en hållbar och integritetsvänlig digitalisering. Vi är övertygade om att det går att värna medborgarnas trygghet och samhällets säkerhet, utan omotiverad kartläggning och övervakning. Tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter i EU arbetar vi för att medborgarnas personuppgifter ska ha samma skydd i hela unionen. Vi arbetar även för att kreditupplysning ska bedrivas på ett korrekt sätt.

Kontakta Integritetsskyddsmyndigheten

E-post: imy@imy.se

Webb: www.imy.se

Tel: 08-657 61 00

Postadress: Integritetsskyddsmyndigheten,
Box 8114, 104 20 Stockholm