



KOMMUNSTYRELSEKONTORET

Handläggare: Håkan Wahlgren
Titel: Koncerncontroller
E-post: Hakan.wahlgren@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsens arbetsutskott

Investering 2025 – Digitalt ärendeflöde, tal till text

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar:

1. Anslå investeringsmedel om 2 000 tkr för utveckling av det digitala ärendeflödet inom socialnämndens verksamhet.
2. Investeringen finansieras inom beslutad investeringsplan i Mål och budget 2025-2027.
3. Uppkomna drift- och kapitalkostnader om 450 tkr från och med 2026 finansieras inom socialnämndens befintliga budgetram.

Sammanfattning

Socialtjänsten, särskilt inom individ- och familjeomsorgen, präglas av hög administrativ belastning, där dokumentation är särskilt tidskrävande. Avsaknaden av integrerat tekniskt stöd påverkar verksamhetens effektivitet och kvalitet negativt.

Införande av lösningar som "Tal till text" förväntas effektivisera dokumentationsprocessen, frigöra tid för klientarbete och förbättra arbetsmiljön. Detta kan i sin tur leda till minskad stress, sjukskrivningar och personalomsättning, samt stärka kommunen i strävan att vara en attraktiv arbetsgivare.

Andra kommuners positiva erfarenheter av liknande verktyg ger värdefulla insikter för en kostnadseffektiv implementering. I ljuset av utmaningar som kompetensbrist och ekonomisk press är tekniskt stöd en strategiskt viktig åtgärd för en hållbar socialtjänst.

Ärendet

Socialtjänsten, och i synnerhet individ- och familjeomsorgen, är en verksamhet med hög administrativ belastning. En central utmaning är den tidskrävande dokumentationen inom individärenden, vilken idag sker utan integrerat tekniskt stöd i socialnämndens verksamhetssystem. Genom att implementera ett modernt tekniskt verktyg i dokumentationsprocessen förväntas inte bara en ökad effektivitet utan även en förbättrad kvalitet i utförandet.

Tidskrävande administrativa uppgifter medför att socialsekreterare får mindre tid för klientmöten, vilket bidrar till stress och missnöje inom yrkesgruppen. Införandet av tekniskt stöd, genom funktionen "Tal till text", och förändrade arbetssätt förväntas därmed förbättra arbetsmiljön genom att frigöra tid för direkt klientkontakt. Detta kan leda till minskad personalomsättning och färre sjukskrivningar, samtidigt som det stödjer Norrtälje kommuns strävan att vara en attraktiv arbetsgivare. Vidare visar resultat från kommuner som redan

infört tekniskt dokumentationsstöd inom socialtjänsten att texten som framställs är mer anpassad för mottagaren än vad socialtjänstens textmassor normalt är, vilket är en betydande fördel för klienten.

Utöver de interna fördelarna är det viktigt att beakta den övergripande kontexten. Sveriges offentliga sektor står inför betydande utmaningar, där demografiska förändringar, ekonomisk osäkerhet och kompetensbrist är centrala faktorer. Inom socialtjänsten är effekterna särskilt påtagliga, vilket gör att smarta arbetssätt som både behåller befintlig personal och minskar behovet av att utöka bemanningen får en betydande positiv effekt.

Flera kommuner har redan implementerat liknande lösningar med goda resultat och kan därför erbjuda värdefulla lärdomar och stöd i implementeringsprocessen. Detta möjliggör för Norrtälje kommun att minska både kostnader och tidsåtgång vid införandet av ny teknik och de tillhörande förändrade arbetsmetoderna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av enheten för säkerhet, trygghet och IT, i samråd med socialkontorets ledningsgrupp och controller från kommunstyrelsekontoret. Vidare har kommunstyrelsekontorets IT-enhet fått information om ärendet. Socialnämnden har behandlat ärendet den 28 maj 2025.

Ekonomiska konsekvenser

Tidigare utredningar har visat att administrativa arbetsuppgifter står för cirka 70 % av socialsekreterares arbetstid, där dokumentation utgör mellan 30 % och 50 % av en heltidstjänst. Erfarenheter från olika kommuners projekt visar på varierande grad av tidsbesparing genom implementering av tekniska lösningar och förändrade arbetssätt. Utifrån dessa insikter presenteras här de förväntade effekterna av tidsbesparingar, med hänsyn till den nuvarande personalstyrkan och de associerade lönekostnaderna.

Socialkontoret omfattar idag 91 heltidstjänster för socialsekreterare som förväntas nyttja den föreslagna lösningen. Med en genomsnittlig månadslön om 41 000 kronor och totala omkostnader på 58 700 kronor per tjänst och månad, ger investeringen en tydlig möjlighet att effektivisera arbetsprocesserna och därigenom frigöra resurser som kan bidra till ökad kvalitet och en bättre arbetsmiljö. Observera att i denna uträkning har befattningen behandlare och kategorin "Övrigt socialt och kurativt arbete" uteslutits, totalt 45 medarbetare med något lägre löneläge. Det är troligt att även en del av dessa tjänster skulle dra nytta av lösningen vilket skulle medföra än större nytta.

Antal heltidstjänster	91
Genomsnittlig heltidslön	41 000
Genomsnittlig heltidslön, inkl. PO	58 700
Total kostnad per månad	5 341 700
Total kostnad per år	64 100 400

Tidsbesparing %	Antal heltidstjänster	Ekonomi, helår
5%	4,55	3 205 020
10%	9,1	6 410 040
15%	13,65	9 615 060
20%	18,2	12 820 080

25%	22,75	16 025 100
-----	-------	------------

Vidare kan en förbättrad arbetsmiljö, där socialsekreterare har ett ökat fokus på klientnära arbete framför tidskrävande dokumentation, på lång sikt bidra till minskad personalomsättning och färre sjukskrivningar. Detta medför betydande fördelar för klienterna, eftersom de härigenom får en kontinuitet i kontakten med samma socialsekreterare. Dessutom resulterar minskad personalomsättning och lägre sjukfrånvaro i reducerade kostnader genom en effektivare samt driftssäkrare verksamhet.

Projektets kostnader redovisas enligt respektive projektfas och utgår från andra kommuners kostnadsuppskattningar. Observera att tidsplanen kan komma att revideras till följd av eventuellt upphandlingsbehov. I det fallet genomförs införande under våren 2026 och utvecklingsfasen pågår fram till och med september 2026.

PROJEKTFAS	FRÅN	TILL	KOSTNAD	BESKRIVNING
FÖRSTUDIE	2025-09-01	2025-10-10	150 tkr	<i>Syftar till att samla in erfarenhet från andra kommuner och anpassa dessa till Norrtälje kommuns förutsättningar, samt utredning av juridiska aspekter, för att skapa en planering för såväl tester som genomförande</i>
TESTFAS	2025-10-13	2025-11-07	350 tkr	<i>Småskaliga tester för att säkerställa funktionalitet och mäta effekt.</i>
INFÖRANDE	2025-11-10	2025-12-15	1 500 tkr	<i>Införande för samtliga områden inom Socialkontoret.</i>
UTVECKLING	2026-01-01	2026-06-01	Okänt	<i>Det vidare arbetet med projektet syftar till att kalibrera såväl arbetssätt som teknik för att uppnå goda resultat. I dagsläget är budgetbehovet för denna del okänt, varför ett nytt investeringsärende upprättas vid behov av ytterligare finansiella resurser.</i>

Investeringsbudgeten

Bedömd ingångsättningstidpunkt/beslut i kommunstyrelsen sker under 2025 och hela budgeten förväntas nyttjas under samma period. I de fall upphandling blir nödvändigt förväntas större delen av investeringen nyttjas under kvartal 1 2026. Driftsättningen bedöms ske för hela beloppet antingen från årsskiftet 2026 eller kvartal 2 2026.

Under förutsättningen att projektets resultat uppnår förväntade nyttor bör såväl drifts- som kapitalkostnader inrymmas i besparingen. Detta kan realiseras genom att avveckla externa konsulttjänster, behålla den nuvarande personalstyrkan trots en ökning i ärendemängden, eller genom en minskning av personalstyrkan.

Nedan följer förväntade kapitalkostnader för investeringen:

Driftsättning						
Belopp	2 000 000					
Ränta	2,50 %					
Avskrivningstid (år)	5					
År	2027	2028	2029	2030	2031	S:A
Räntekostnader	50 000	40 000	30 000	20 000	10 000	150 000
Avskrivning	400 000	400 000	400 000	400 000	400 00	2 000 000
Kostnad per år	450 000	440 000	430 000	420 000	410 000	2 150 000

Driftskostnaden för det tekniska stödet är idag okänt, varför mätningen av nyttor i testfasen behöver jämföras med kostnaden för breddinförandet, inklusive driftskostnaden och kapitalkostnader, för att besluta om huruvida projektet ska fortgå.

Konsekvenser för barn

Investeringen förväntas medföra positiva fördelar för barn som kommer i kontakt med socialtjänsten. Resultatet av andra kommuners införande av liknande teknik har resulterat i ökad klientkontakt, samt förbättrad dokumentation. Särskilt påtalas att dokumentationen blir utförligare och formuleras på ett sätt som är mer anpassat för mottagaren. Resultatet av en utförligare dokumentation har visat sig vara mer grundade bedömningar, med mindre grad av egna tolkningar. Detta bedöms av särskild vikt vid bedömningar av barns situation.

Landsbygds- och skärgårdsperspektiv

Förslaget bedöms inte ha en direkt påverkan ur ett landsbygds- och skärgårdsperspektiv. Däremot förväntas nyttorna av en minskad administrativ börda hos socialsekreterare medföra möjligheten att förändra arbetssätt, vilket kan innebära ökad närvaro av socialtjänsten runt om i Norrtälje kommun.

Jenny Nordström
Tf. kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Germund Jonsson
Ekonomidirektör
Ekonomiavdelningen

Bilagor

Bilaga 1 – Protokollsutdrag från socialnämnden den 28 maj
Bilaga 2 – Tjänsteutlåtande från socialkontoret

Beslut skickas till

Ekonomiavdelningen
Socialnämnden