

Yttrande över Motion Implementering av AI-baserade tolktjänster inom den kommunala omsorgen

Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att lämna förvaltningens förslag till yttrande som svar på Motion Implementering av AI-baserade tolktjänster inom den kommunala omsorgen dnr KS 2025-935.

Ann-Sophie Holgersson
Förbundsdirektör

Sammanfattning

Kommunfullmäktige i Norrtälje kommun beslutade 2025-06-16 § 98 att överlämna motion från Britt-Mari Canhasi (SD) gällande Implementering av AI-baserade tolktjänster inom den kommunala omsorgen till kommunstyrelsen för beredning. Stabs- och planeringschef Norrtälje kommun Johan Hernman beslutade 2025-06-27 dnr 2025-935 via delegationsbeslut att överlämna motionen till Sjukvård och omsorg för besvarande.

Britt-Mari Canhasi (SD) framför i motionen att tolkkostnaderna i offentlig sektor ökar, samtidigt som dagens system är sårbart. AI-baserade tolktjänster testas nu i flera regioner och har visat på stora besparingar, bättre tillgänglighet och ökad trygghet.

Sverigedemokraterna föreslår i motionen att Norrtälje kommun startar ett pilotprojekt med AI-tolkning, som stöd i övergången till integration där språkinläring fortsatt är individens ansvar.

Motionen besvaras efter en omvärldsbevakning inklusive intervjuer med Helsingborgs kommun och kommunalförbundets medlemsorganisationer.

Förvaltningens samlade bedömning är att AI baserade tolktjänster har potential men att det i dagsläget är för tidigt att införa i omsorgen. Flera avgörande faktorer är ännu inte tillräckligt utredda. Det gäller bland annat den juridiska ramen för användning av AI-tolkar, där frågor om integritet, ansvar och rättssäkerhet måste klargöras. Dessutom behöver den tekniska kapaciteten bedömas – det vill säga

om den nuvarande AI-teknologin är tillräckligt mogen och tillförlitlig för att användas i praktiken. Omvärldsbevakning har visat att teknologin inte är tillräckligt mogen för att hantera den komplexa interaktionen som finns inom omsorgen. Slutligen måste kommunalförbundets organisatoriska och ekonomiska förutsättningar att driva ett så omfattande projekt analyseras närmare.

Ekonomiska konsekvenser

Efter ett möte med Helsingborgs kommun konstaterades att det i dagsläget saknas robusta AI-tolklösningar på marknaden som kan hantera komplexa och långvariga interaktioner. Detta innebär att eventuella lösningar sannolikt skulle kräva omfattande utvecklings- och konsulttjänster, vilket i sin tur driver upp kostnaderna. Ett införande av AI-tolkning förutsätter även personella resurser från förvaltningen, särskilt inom styrning, ledning och testning. Sammanfattningsvis är den ekonomiska kalkylen i dagsläget för oförutsägbart för att kunna genomföra ett projekt på ett tillfredsställande vis.

Effekter för sammanhållen vård och omsorg

Förslagen bedöms inte ha några effekter för sammanhållen vård och omsorg.

Barnperspektiv

Förslagen bedöms inte ha någon påverkan i ett barnperspektiv.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har genom omvärldsbevakning tagit del av den pågående utvecklingen och de samtal som förs kring möjligheten att införa AI-baserade tolktjänster. Med anledning av detta vill förvaltningen härmed framföra ett antal synpunkter som framkommit i utredningen.

Ett införande av AI-tolkning skulle kräva en mer djupgående utredning, inte minst kring de juridiska konsekvenserna. Det är exempelvis oklart vem som bär det rättsliga ansvaret vid felaktig tolkning – om det är myndigheten, leverantören eller utvecklaren av AI-systemet. Det är oklart vem som skulle vara ansvarig om en brukare, mot förmodan, skulle avlida pga. felaktig tolkning av AI-tolken.

Utöver detta saknas idag tekniska lösningar som på ett tillfredsställande sätt kan hantera komplexa samtal inom omsorgen, där dialoger ofta är långa, emotionellt laddade och kräver kontextuell förståelse. Nuvarande AI-lösningar har begränsad kapacitet att tolka samtal som sträcker sig över en timme och som innehåller nyanser som är avgörande för kvaliteten i omsorgsverksamheten.

Ytterligare en utmaning är förvaltningens organisatoriska struktur som beställarorganisation med flera utförare av varierande storlek. Det är oklart hur en AI-tolktjänst skulle kunna implementeras i praktiken, och om förvaltningens utförare har kapacitet och vilja att testa och använda sådana lösningar. Det finns en risk att kravställningen blir för omfattande och därmed svår att uppfylla för utförare.

Det står klart att projektet är omfattande och att förvaltningen i dagsläget har begränsade personella resurser för att kunna driva ett initiativ av denna storlek.

Förvaltningen föreslår att frågan om AI-tolktjänster beaktas i kommunalförbundets fortsatta arbete med digitalisering inom ramen för förvaltningens digitaliseringsstrategi. Förvaltningen kommer att följa den tekniska utvecklingen, göra juridiska bedömningar och undersöka hur AI-tolkning skulle kunna fungera i vår verksamhet.

Bilagor

1. Bilaga 1 Yttrande.
2. Bilaga 2 Motion Implementering av AI-baserade tolktjänster inom den kommunala omsorgen (Britt-Mari Canhasi (SD)).

Beslut skickas till

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se).