2027-2029

AI-målbillede for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

KØBENHAVNS KOMMUNE

Verden i forandring

- Ny teknologi som kunstig intelligens (AI) bliver i stigende grad en del af vores samfund og arbejdsliv.
- AI rummer et betydeligt potentiale for at optimere både driften og administrationen i SUF, og i fremtiden bliver AI en større del af vores digitale løsninger.
- Vi skal sætte en klar retning for brug af AI i SUF. Og medarbejdere og ledere skal klædes på til at bruge teknologien korrekt og sikkert.
- AI er en hjælp, der skal understøtte vores arbejde og medvirke til, at vi kan løse opgaver effektivt og sikkert.
- AI bliver aldrig en erstatning for fagligheden. I SUF handler vores arbejde altid først og fremmest om mennesker.



Fundamentale udfordringer, som AI skal bidrage til at håndtere



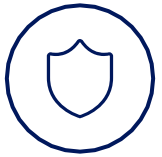
Mangel på medarbejdere på tværs af SUF

Det forventes, at SUF vil mangle 2.000 medarbejdere i 2030



Stadigt mere komplekse borgere

SUF skal udøve pleje og omsorg til borgere med tiltagende kompleksitet i behov



Stigende forventninger til personlige indsatser

Borgere og pårørende har stigende forventninger til personlige indsatser

Hvilken værdi skal AI skabe i SUF?

Rum til det, vi brænder for.

1
Mere tid

"AI gør det nemmere at løse kerneopgaven"

- AI sparer konkret arbejdstid
- AI reducerer kompleksitet for medarbejdere
- AI klæder borgerne på til at hjælpe sig selv.

2
Højere kvalitet

"AI løfter medarbejderne og sikrer kvaliteten"

- AI giver faglig sparring ved hånden
- AI understøtter ensartede og koordinerede indsatser
- AI hjælper os med at give borgeren den rette indsats.

3
Fokus på borger og service

"AI målretter indsatsen til den enkelte borger"

- AI personaliserer og tilpasser service
- AI giver mere intuitiv kommunikation
- AI øger selvbetjening.

AI

Rekruttering og fastholdelse

"AI bidrager til, at SUF er et fedt sted at arbejde"

AI hjælper os med at realisere værdien på flere måder

Vi starter med AI her...

AI skal aflaste medarbejdere fra administrative opgaver og dokumentation, så der frigives tid til borgerkontakt og sundhedsfaglige opgaver.

AI skal reducere kompleksitet for medarbejdere og ledere ved at give nem adgang til viden – det skal være mere intuitivt og let at finde den information, der er brug for på tværs af systemer.

... og breder vores indsats ud over tid!

AI skal give både medarbejdere og ledere faglig sparring og understøtte databaserede beslutninger.

AI skal hjælpe SUF med at forudsige borgeres behov for at kunne iværksætte relevante indsatser rettidigt.

AI skal hjælpe borgere med mere intuitiv kommunikation og interaktion med SUF.

Hvordan kan en AI-understøttet hverdag se ud for en medarbejder i hjemmeplejen?



Min ruteplan for dagen dannes med hjælp fra AI, og tilpasser sig løbende. Ved forsinkelser eller akutte behov bliver min rute automatisk omlagt, så jeg bruger tiden der, hvor behovet er størst.

Når jeg skal dokumentere et besøg hos en borger, indtaler jeg dokumentationen i stedet for at skrive alt. AI hjælper med at sortere, kategorisere og strukturere dokumentation korrekt i Cura.

AI bidrager til at jeg nemt får et overblik over de vigtigste punkter i borgerens journal. Jeg kan fx lytte til en opsummering af borgerens tilstand og besøgsplan forud for besøget.

Når jeg arbejder i Cura, kan jeg nemt fremsøge viden og får automatisk forslag til handlinger ud fra vores navigationssedler og arbejdsgangsbeskrivelser.

Hvordan kan en AI-understøttet hverdag se ud for en medarbejder på et plejehjem?



Når jeg holder indflytningssamtaler med nye beboere, lytter AI med. Den skriver automatisk referat og giver forslag til den dokumentation, der skal skrives i journalen.

Jeg bruger en AI-tolk til at oversætte samtaler med beboere, så vi bedre kan forstå hinanden i hverdagen. Det skaber tryghed og en bedre forståelse af borgerens behov.

Når jeg har brug for faglig sparring om en borgers situation og behandling, kan jeg med træk på AI-baseret teknologi nemt søge viden og få foreslået handlingsmuligheder ud fra vores vejledninger og instrukser.

Hvordan kan en AI-understøttet hverdag se ud for en medarbejder i et genoptræningstilbud?



Jeg får hjælp af AI-baseret teknologi til at udarbejde træningsplaner. Det højner sandsynligheden for gennemførsel af træningen og jeg kan bruge min tid og faglighed på at understøtte borgernes træning.

Baseret på borgerens diagnose, niveau og mål udvikler AI et målrettet forslag til træningsplan med øvelser, intensitet og progression. Det giver et grundigt fagligt afsæt, jeg nemt kan bygge videre på.

Jeg kan justere træningsplanen ud fra min faglige vurdering og borgerens udvikling. Det giver en bedre kvalitet, og jeg bruger mindre tid på planlægning og administration.

Hvordan kan en AI-understøttet hverdag se ud for en leder i hjemmeplejen?



Når jeg har brug for et hurtigt overblik over en borger, samler AI oplysninger fra flere systemer i et samlet billede af forløb og arbejdsgange.

Jeg kan få overblik over aktuelle behov, nylige indsatser og involverede medarbejdere. Det giver mig et godt grundlag for at træffe beslutninger om det videre forløb.

Når der mangler materialer eller varer på vores lager, giver en AI-agent besked og spørger, om der skal laves en ny bestilling.

AI lytter med og hjælper med at sikre den nødvendige dokumentation, når jeg holder pårørendesamtaler. Det giver mig mulighed for at være mere nærværende i samtalen, når jeg ikke samtidig skal skrive referatet.

Hvordan kan en AI-understøttet hverdag se ud for en leder på et plejehjem?



Tidligere var det et stort og tidskrævende puslespil at lægge vagtplaner. Nu hjælper AI os med at lave grundplaner, som tager højde for bl.a. ferie, hviletidsregler og individuelle ønsker.

Med afsæt i den enkelte borger, får jeg automatisk notifikationer baseret på journalens indhold om emner, der bør have særlig opmærksomhed. Så kan vi sætte ind tidligt med forebyggende indsatser.

Under medarbejderes sygefraværsforløb, hjælper AI mig med rettidigt med at navigere i regler, vejledninger og indsatser.

Jeg får hjælp af AI under sygefraværssamtaler. AI tager referat af samtalen og deler automatisk referatet via Digital Post, når jeg har godkendt det.

Vi starter med fem AI-indsatser, der giver mere tid til borgerne og nemmere adgang til viden



1. Talegenkendelse og AI-assisteret dokumentation i omsorgsjournalen
2. Automatisk referatskrivning af møder med borgere
3. AI-tolkning af samtaler med borgere, der ikke taler dansk
4. AI-assistenter der giver adgang til viden på tværs af flere systemer
5. AI-assisteret vagtplanlægning på plejehjem og i hjemmeplejen.

Hvilke forudsætninger skal være på plads for, at SUF lykkes med AI?

Centrale spørgsmål skal besvares i det videre arbejde for at lykkes med AI

Strategi

1. Hvor i organisationen skal vi prioritere vores AI-indsatser i SUF på kort sigt?
2. Hvor skal vi selv opbygge ressourcer og værktøjer, og hvor skal vi trække på KIT og leverandører?

Data

1. Hvilke data er de allervigtigste for vores prioriterede AI-indsatser?
2. Hvordan sikrer vi, at disse data er anvendelige og har høj kvalitet til fremtidige AI-indsatser?

Teknologi

1. Hvordan sikrer vi, at vores systemer kan integreres, så viden kan deles på tværs af SUF
2. Hvilke krav skal vi stille til de systemer, som vi allerede bruger i dag, for at vi kan få mest ud af AI?

Processer

1. Hvordan finansierer vi de rigtige AI-indsatser, der reelt skaber værdi i SUF?
2. Hvordan sikrer vi systematisk implementering, drift og værdiskabelse af AI-indsatser?

Etik og compliance

1. Hvilke etiske principper skal være styrende for vores arbejde med AI?
2. Hvordan indarbejder vi effektivt GDPR og sikkerhed i implementering og drift af AI-løsninger?

Medarbejdere

1. Hvilke kompetencer skal vi opbygge i SUF for at understøtte implementering og drift af AI?
2. Hvordan sikrer vi, at vores medarbejdere får størst mulig gavn af AI-løsninger?

Vi starter med at afklare tre grundlæggende forudsætninger



Strategi

Vi fastsætter

- Hvad skal SUF selv skal være i stand til?
- Hvor vi skal trække på KIT og leverandører?



Data

Vi afdækker

- Hvilke data er de vigtigste for vores prioriterede AI-indsatser?



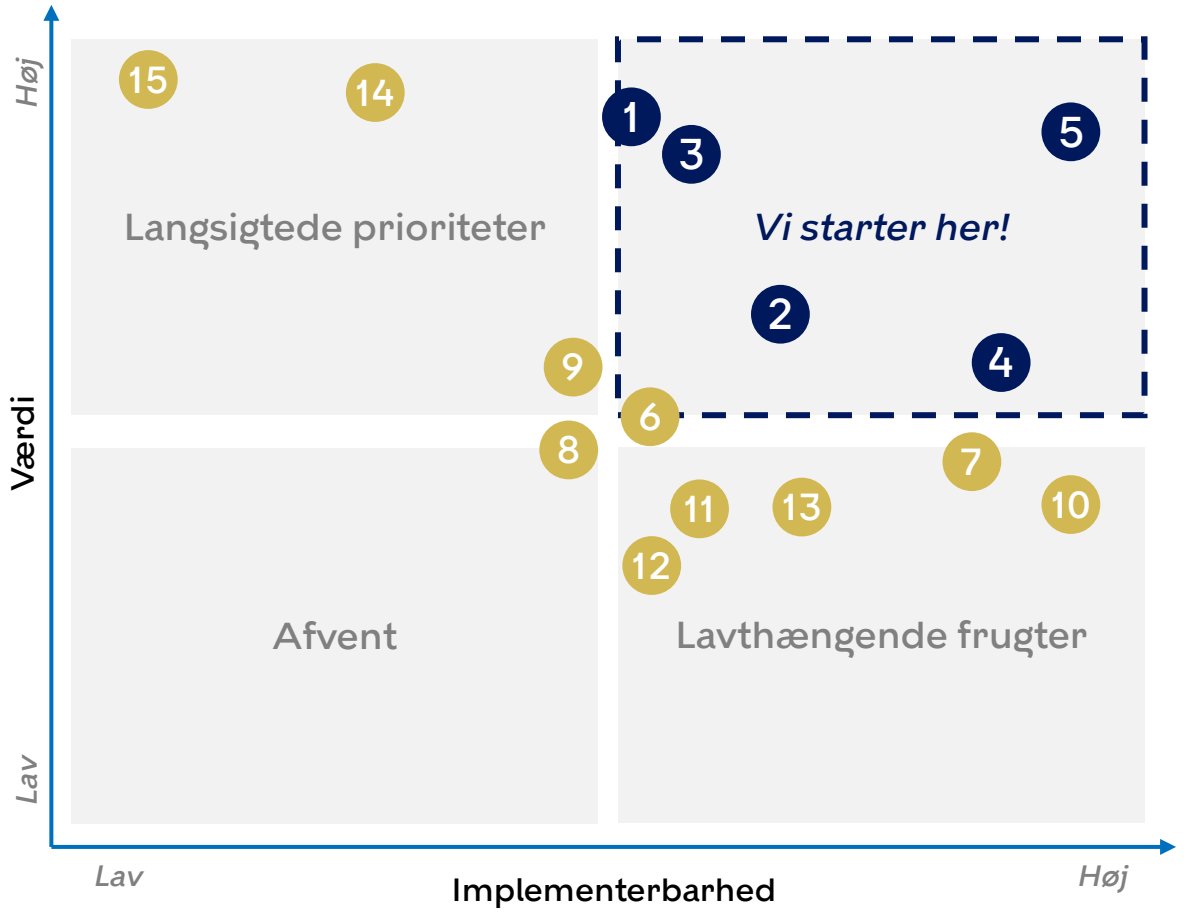
Etik og compliance

Vi definerer

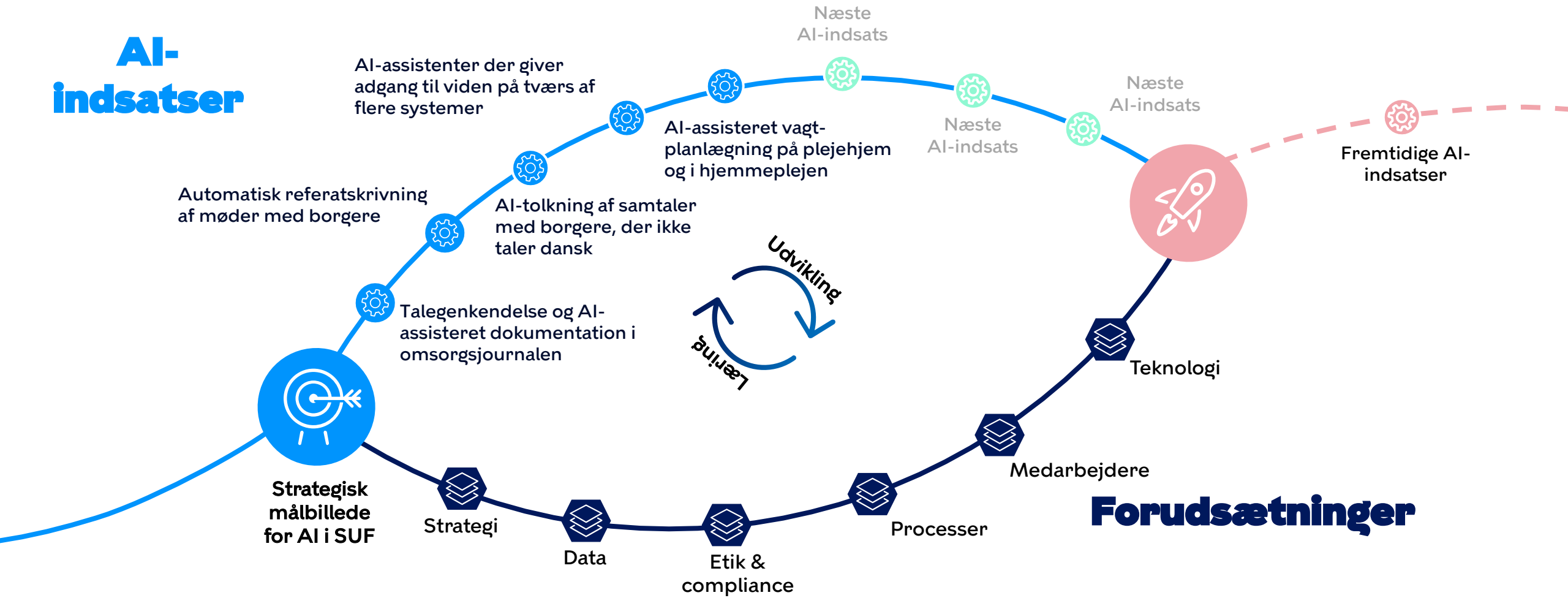
- De etiske principper, der skal være styrende for vores fælles arbejde med AI i SUF – på tværs af politisk, strategisk og fagligt niveau.

SUF's prioritering af AI-indsatser

	Vi starter med disse AI-indsatser
1	**Talegenkendelse og AI-assisteret dokumentation i omsorgsjournalen**
2	**Automatisk referatskrivning af møder med borgere**
3	**AI-tolkning af samtaler med borgere, der ikke taler dansk**
4	**AI-assistenter der giver adgang til viden på tværs af flere systemer**
5	**AI-assisteret vagtplanlægning på plejehjem og i hjemmeplejen**
	AI-indsatser, der indgår i fremtidige prioriteringer
6	Digitale assistenter til administration
7	AI-løsning til søgning i vejledninger og navigationssedler
8	AI-understøttet udfyldelse af ansøgningsblanketter
9	Automatisering af visitationsprocesser
10	AI-hjælp til dokumenter og anonymisering ifm. aktindsigt
11	Tale-til-tekst dokumentation af HR-samtaler
12	Intelligent overblik over sygeplejeprodukter hos borgere
13	AI-genererede træningsplaner
14	Avanceret beslutningsstøtte og faglig sparringsassistent
15	AI-understøttet prædiktion af borgeres behov mhp. forudsigelse af forebyggende indsatser



Mens vi implementerer de første AI-indsatser, opbygger vi sideløbende forudsætningerne for at lykkes med AI



AI-målbillede for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen