FREMTIDENS KOMMUNER

Når AI bliver hverdag i kommunen

Fra gode forsøg til fælles praksis, faglig kvalitet og værdi for borgeren



Troels van Dijk

Centerchef, Faxe Kommune

Fra AI-værktøj til kommunal praksis

Tre bevægelser, der er mere interessante end den næste funktion

01

Fra individuelt værktøj til fælles arbejdsgang

Hvem bruger løsningen, til hvad, med hvilken kontrol - og med hvilken hjælp?

02

Fra lokal erfaring til skalering

Hvad kan genbruges på tværs, og hvad skal tilpasses den lokale opgave?

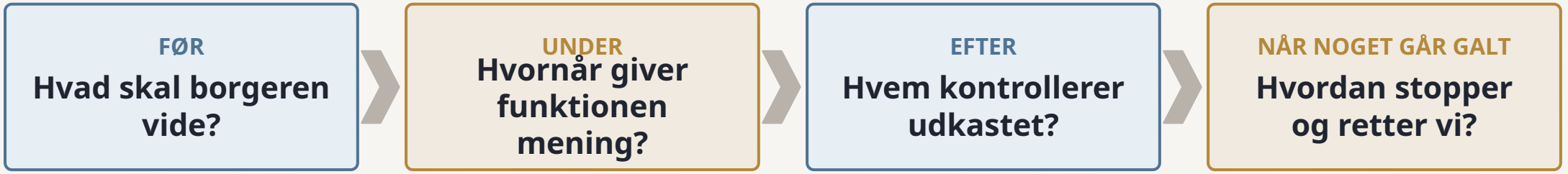
03

Fra sparet skrivetid til reel værdi

Bliver kvaliteten bedre, bliver næste skridt tydeligere - eller flytter vi bare arbejdet?

Et værktøj er ikke en arbejdsgang

Notathjælp bliver først til praksis, når hele forløbet er beskrevet



Ledelsesspørgsmålet er ikke kun: "Kan systemet skrive referatet?"

Det er: Kan vi beskrive hele forløbet, så en ny medarbejder kan udføre opgaven forsvarligt?

Kontrol er også en faglig opgave

Korrekt dansk er ikke det samme som korrekt betydning

BORGERENS UDSAGN

“Jeg har ikke sagt nej til praktik. Jeg vil først vide, om arbejdstiden kan passe med min behandling.”

AI-UDKASTET

“Borgeren er afvisende over for praktik og vurderes ikke motiveret.”

- **Et forbehold bliver til en afvisning**
- **En begrundelse forsvinder**
- **En vurdering tilføjes uden belæg**

Hvad er det egentlig, vi skalerer?

Del den praksis, der får teknologien til at virke - ikke kun værktøjet



Faxe er skaleringsleder i et KL-samarbejde - men det interessante er, hvad andre faktisk kan overtage.

Fælles rammer, lokalt ansvar

Fire spørgsmål, der skal kunne besvares på en dårlig dag - ikke kun i projektgruppen

Hvem godkender?

Anvendelse, formål og rammer

Hvem kontrollerer?

Det konkrete faglige arbejde

Hvem hjælper?

Problemer, fejl og eskalation

Hvem kan stoppe?

Pause, ændring og genvurdering

“Mennesket har ansvaret” er kun meningsfuldt, hvis mennesket også har rammerne, tiden og muligheden for at sige stop.

Hvad skal AI gøre bedre?

Hurtigere tekstproduktion er ikke i sig selv bedre service

Mere nærvær

Mindre opmærksomhed på tastaturet - mere på borgeren

Bedre faglig kvalitet

Tydeligere aftaler, færre betydningsfejl, bedre overblik

Tydeligere næste skridt

Borgeren skal kunne forstå, hvad der sker bagefter

Hvis teknologien frigør tid, er anvendelsen af tiden et ledelsesvalg.

Mere opfølgning? Bedre koordinering? Mindre efterslæb?

Borgeren har også AI

Mere tekst er ikke nødvendigvis mere afklaring

Når en henvendelse er lang, juridisk og AI-formuleret, er opgaven stadig at finde frem til borgerens ærinde.

1. **Hvad ønsker borgeren ændret?**
2. **Hvilke faktiske oplysninger er der uenighed om?**
3. **Hvad er relevant for den konkrete sag?**

Brugen af AI er ikke i sig selv et tegn på utroværdighed.



Tre beslutninger at tage med hjem

AI skal kunne forklares som praksis - ikke bare som teknologi

1

Beskriv arbejdsgangen

Fra start til slut - også når teknologien ikke virker.

2

Del den faglige praksis

Kvalitetskrav, begrænsninger og de fejl, I vil undgå.

3

Beslut, hvad værdien skal være

For borgeren, medarbejderen og opgaveløsningen.

"Min ambition er ikke en kommune med mest mulig AI. Det er en kommune, der bliver bedre til at løse sin opgave."