



EIDSKOG KOMMUNE

PILOTEVALUERING

Effektiv ressursbruk og opprettholdt kvalitet med kunstig intelligens for tale-til-utkast

Vurdering av pilotering med Journalia i Eidskog kommune

Januar – juni 2026 · Helse og omsorg

«Implementeringen av Journalia er det som har gått best av alle teknologier vi har implementert.»

Eric Anthony Utgård, Prosjektleder Velferdsteknologi, Eidskog kommune

INNHALDSFORTEGNELSE

Sammendrag	3
1 Bakgrunn og formål	3
2 Om piloten	4
3 Resultater	5
3.1 Tidsbesparelse.....	5
3.2 Økt tilstedeværelse.....	6
3.3 Redusert stress og arbeidsbelastning.....	7
3.4 Dokumentasjonskvalitet og rettssikkerhet.....	7
4 Helhetsvurdering	7
5 Lærdommer og videre implementering	8
Kontaktinformasjon	9

Eidskog kommune gjennomførte våren 2026 et pilotprosjekt med KI-støttet dokumentasjon i helse og omsorg, ved bruk av verktøyet Journalia. Nær 20 medarbeidere på tvers av sykehjem, hjemmebaserte tjenester, rus og psykisk helse og ergo- og fysioterapi deltok, fra fagpersonell til kommunalsjefnivå. Målet med piloten var å undersøke om kunstig intelligens kunne bidra til mer effektiv ressursbruk i helse- og omsorgstjenestene, uten at det gikk på bekostning av dokumentasjonskvaliteten eller kontakten med pasienter og innbyggere.

Resultatene er gjennomgående positive: samtlige respondenter sparer tid på dokumentasjon, opplever høyere dokumentasjonskvalitet og vil anbefale verktøyet til en kollega. Over 90 % opplever mindre stress, bedre arbeidsflyt og økt tilstedeværelse i møtet med pasienter og innbyggere.

NØKKELRESULTATER · BASERT PÅ 11 RESPONDENTER

Indikator	Resultat ¹
Sparer tid på dokumentasjon ved bruk av verktøyet	100 %
Opplever økt tilstedeværelse i møtet med pasient/innbygger	91 %
Opplever redusert stress knyttet til dokumentasjon	91 %
Opplever at verktøyet forbedrer arbeidsflyten knyttet til dokumentasjon	91 %
Opplever økt dokumentasjonskvalitet	100 %
Vil anbefale verktøyet til en kollega	100 %

Verktøyet fungerer som en støtte i eksisterende arbeidsflyter og krever ingen store endringer i arbeidshverdagen, noe som i seg selv har vært tidsbesparende.

Medarbeiderne beskriver en arbeidshverdag hvor dokumentasjonen ikke lenger hoper seg opp i etterkant av arbeidsdagen, viktig informasjon fanges opp løpende, og frigjort tid går tilbake til kjerneoppgavene. Eidskog kommune står overfor et vedtatt omstillingsbehov på 50 millioner kroner. Kommunestyret vedtok enstemmig å ta i bruk teknologi og kunstig intelligens som del av omstillingsarbeidet. Journalia-piloten er kommunens første konkrete tiltak innenfor dette vedtaket. Etter seks måneder har piloten levert merkbare resultater:

- Gjennomsnittlig dokumentasjonstid er redusert fra 2,05 til 0,80 timer per dag (61 %).
- Dette tilsvarer om lag 1,8 årsverk frigjort blant de 11 respondentene.
- 100 % av respondentene ønsker at kommunen fortsetter å bruke Journalia.

1 BAKGRUNN OG FORMÅL

Eidskog kommune er en grensekommune i Innlandet med 6 095 innbyggere.² Som mange andre norske kommuner står Eidskog overfor betydelige utfordringer i årene som kommer. Et økende tjenestebehov, færre yrkesaktive innbyggere og strammere økonomiske rammer gjør det nødvendig å finne nye måter å organisere og levere tjenestene på.

Kommunen har hatt merforbruk i perioden 2022–2024 og står overfor et vedtatt omstillingsbehov på rundt 50 millioner kroner. Kommunens overordnede målsetting er å sikre en bærekraftig økonomi og samtidig opprettholde kvaliteten i tjenestene for innbyggere og ansatte. Statsforvalteren i Innlandet følger omstillingsarbeidet tett og har tildelt skjønnsmidler til gjennomføring av nødvendige tiltak.

¹ N = 11

² Statistisk sentralbyrå. (2026). *Kommunefakta – Eidskog*. Hentet fra <https://www.ssb.no/kommunefakta/eidskog>

Som en del av økonomiplanen for 2026–2029 vedtok kommunestyret enstemmig i juni 2025 å utrede og ta i bruk teknologi og kunstig intelligens for å effektivisere ressursbruken og opprettholde kvaliteten i tjenestene.³ Målet er å bruke ansatte, tid og økonomiske ressurser på en smartere måte, slik at kommunen kan møte fremtidige behov.

En sentral utfordring er at dokumentasjon og administrative oppgaver utgjør en betydelig del av arbeidshverdagen i helse- og omsorgstjenestene.⁴ Dokumentasjonen gjennomføres ofte både underveis og i etterkant av konsultasjoner, hjemmebesøk og møter, og har dermed blitt en oppgave som legges på toppen av en allerede travel arbeidshverdag. For fagpersonell i direkte arbeid med mennesker innebærer dette en krevende balansegang mellom å være til stede i møtet med pasienter og innbyggere, og å rekke over dokumentasjonskravet.

Kommunen står samtidig overfor en demografisk utvikling som vil forsterke utfordringsbildet. Ifølge SSBs befolkningsframskrivninger vil antallet innbyggere over 67 år øke med om lag 500 personer frem mot 2040, mens den yrkesaktive befolkningen (16–66 år) forventes å synke med rundt 400 personer.⁵ Antallet yrkesaktive per eldre vil dermed falle fra om lag 2,4 til 1,6. Det betyr færre ansatte som skal dekke et økende tjenestebehov. Det er derfor behov for praktiske og skalerbare løsninger som kan frigjøre tid, utnytte ressursene bedre og skape dokumenterbare gevinster i tjenestene.

Eidskog kommune besluttet derfor å starte omstillingsarbeidet med et konkret og avgrenset tiltak: å teste tale-til-tekst-teknologi gjennom en pilot med Journalia. Tale-til-tekst ble vurdert som et naturlig sted å begynne fordi teknologien allerede er tilgjengelig, og retter seg mot et område med stort effektiviseringspotensial, uten at ansatte måtte endre arbeidsmåten sin. Formålet med pilotprosjektet var å undersøke om KI-støttet dokumentasjon kan redusere tidsbruken, forbedre kvaliteten på dokumentasjonen og frigjøre tid til kjerneoppgaver, samt å kartlegge teknologiens praktiske nytte og forutsetningene for videre bruk i kommunen.

2 OM PILOTEN

Verktøyet som ble brukt i piloten er Journalia, en KI-assistent som transkriberer samtaler, og automatisk genererer et utkast til dokumentasjon basert på fagspesifikke maler. Utkastet gjennomgås og justeres av medarbeideren, som deretter overfører den ferdige teksten til journalsystemet.

Ingenting registreres i journalsystemet uten at medarbeideren har lest gjennom og godkjent notatet. KI genererer et forslag, mens fagpersonen kvalitetssikrer innholdet, redigerer ved behov og tar alle endelige beslutninger.

OMFANG

Piloten ble innledet i januar 2026 i rus- og psykisk helsetjenesten og ble gradvis utvidet til øvrige faggrupper utover våren. Omtrent 20 medarbeidere fra sykehjem, hjemmebaserte tjenester, rus og psykisk helse, ergo- og fysioterapi samt ledelse og administrasjon tok verktøyet i bruk i løpet av pilotperioden.

OPERASJONALISERING

Innføringen ble gjennomført som en strukturert prosess med et 1,5 times oppstartsmøte som ga en komplett introduksjon til Journalia og den nye arbeidsmetodikken. Hver faggruppe fikk opplæring tilpasset sine dokumentasjonstyper og sin arbeidshverdag, slik at verktøyet raskt kunne tas i bruk i ordinær drift.

³ Eidskog kommune, Omstilling i arbeidet med økonomiplanen for 2026–2029, K-032/25 (2025).

⁴ Helsepersonellkommisjonen. (2023). *NOU 2023:4 Tid for handling – Personellet i en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste*. Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-4/id2961552/>

⁵ Eidskog kommune, Omstillingsprosjekt 2025–2027 (2024), s. 6.

For å skape trygghet i møtet med pasienter og brukere ble det også utarbeidet kommunikasjonsmaterieil som forklarte hvordan verktøyet fungerer, og hvordan personvern og informasjonssikkerhet ivaretas.

Parallelt ble det utviklet fagspesifikke maler i tett dialog med de ansatte. Malene ble justert kontinuerlig gjennom pilotperioden for å sikre at de traff de faktiske behovene i de ulike tjenestene. Erfaringene viser at kvaliteten på KI-utkastene er direkte avhengig av hvor godt malene er tilpasset faggruppens arbeidsprosesser.

Tett oppfølging og løpende dialog mellom kommunen og leverandøren har vært en viktig del av implementeringen. De ansatte fremhever at støtte har vært lett tilgjengelig gjennom hele pilotperioden, noe som har bidratt til trygghet, rask problemløsning og en smidig innføringsfase.

En viktig årsak til at Eidskog kommune valgte Journalia, var at løsningen er tilgjengelig gjennom en mobilapplikasjon som kan brukes der arbeidet faktisk utføres. Mange medarbeidere har en arbeidshverdag som innebærer forflytning mellom ulike lokasjoner og begrenset tid ved en fast arbeidsstasjon, enten det er ved hjemmebesøk, aktiviteter ute i felt eller ved forflytning mellom ulike behandlingsrom. Muligheten til å dokumentere uavhengig av arbeidssted har derfor vært en viktig forutsetning for å integrere verktøyet i arbeidshverdagen, fremfor å måtte tilpasse arbeidshverdagen til verktøyet.

DATAGRUNNLAG

Evalueringen bygger på en anonym spørreundersøkelse blant pilotdeltakerne, supplert med brukerstatistikk fra Journalia. Undersøkelsen ble sendt til samtlige deltakere, og 11 medarbeidere svarte. Respondentene hadde på evalueringstidspunktet brukt verktøyet i mellom én og fem måneder. Funnene gir et godt bilde av deltakernes erfaringer i pilotperioden, men sier ikke nødvendigvis noe om langsiktige effekter eller erfaringer på tvers av alle tjenesteområder.

3 RESULTATER

Resultatene fra piloten er gjennomgående positive på tvers av alle faggrupper. Bruken av verktøyet økte kontinuerlig gjennom pilotperioden, både når det gjelder antall aktive brukere og antall dokumenter som ble opprettet, noe som tyder på at løsningen i økende grad ble en naturlig del av arbeidsflyten. Samtlige respondenter bruker verktøyet i møter, 73 % i samtaler og 27 % ved telefonsamtaler.

Etter hvert som medarbeiderne ble tryggere på verktøyet, utvides også bruksområdene. Medarbeiderne forteller blant annet at de bruker verktøyet direkte i samtaler med pasienter, til å diktere observasjoner og refleksjoner, til å transkribere samtaler som grunnlag for søknadsskriving, og til å ta notater fra kurs og møter. Resultatene viser gevinster langs flere dimensjoner: tidsbesparelse og arbeidsflyt, økt tilstedeværelse, redusert stress og forbedret dokumentasjonskvalitet.

3.1 TIDSBESPARELSE

Basert på en gjennomsnittlig tidsbesparelse på 1,25 timer per arbeidsdag blant de 11 respondentene i piloten, frigjøres kapasitet tilsvarende 1,8 årsverk per år i Eidskog kommune med KI-støttet dokumentasjon gjennom Journalia.⁶

Erfaringene fra piloten viser at verktøyet bidrar til å integrere dokumentasjonen tettere i arbeidsflyten. I stedet for å dokumentere i etterkant av konsultasjoner, hjemmebesøk og møter, kan ansatte nå ta opp samtalen, motta et utkast til notat basert på fagspesifikke maler, gjøre eventuelle

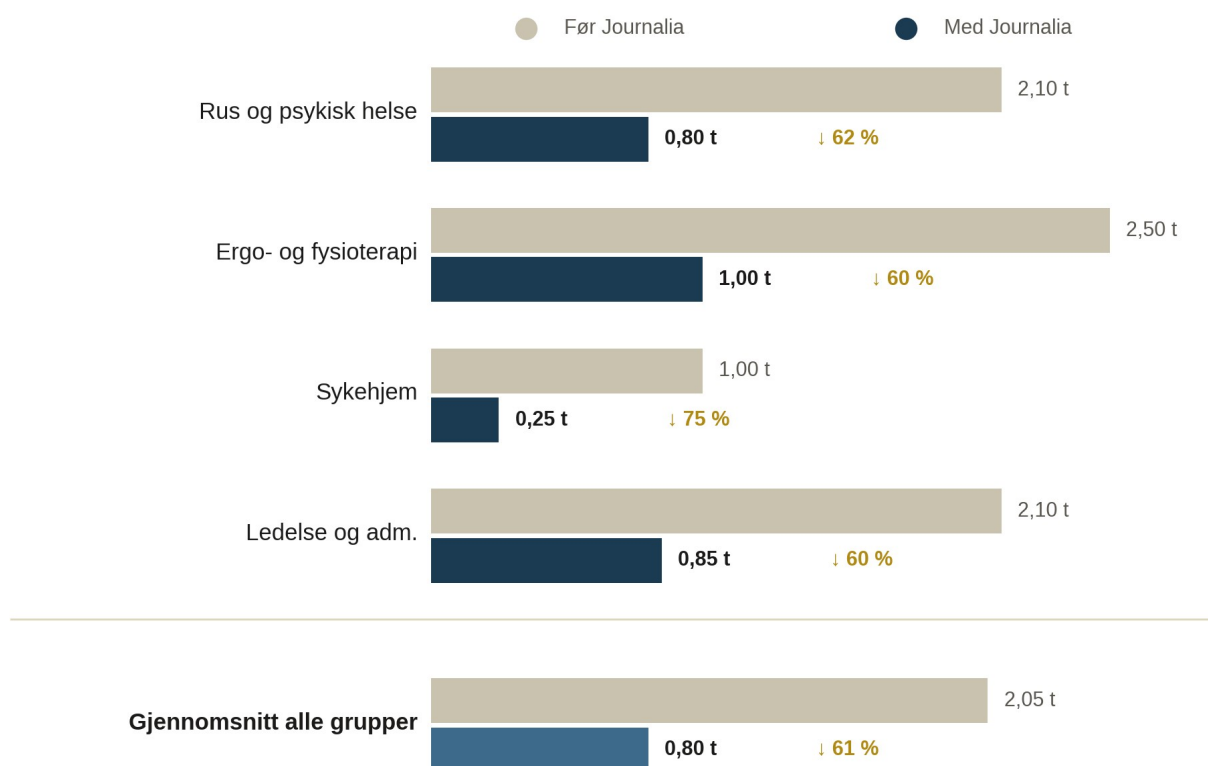
⁶ Beregningen er basert på gjennomsnittlig tidsbruk før og etter innføring av Journalia (henholdsvis 2,05 og 0,80 timer per arbeidsdag), som gir en tidsbesparelse på 1,25 timer per dag per respondent. 11 respondenter × 1,25 timer × 225 arbeidsdager = 3 094 timer frigjort per år. Med et årsverk på om lag 1 750 timer tilsvarer dette ≈ 1,8 årsverk. Beregningen er ment som en indikativ illustrasjon av gevinstpotensialet.

justeringer og godkjenne innholdet før det overføres til journalsystemet. Dokumentasjonen blir dermed en naturlig del av arbeidsprosessen, fremfor en oppgave som må ferdigstilles på et senere tidspunkt.

Den nye arbeidsmåten gir en mer effektiv arbeidsflyt og reduserer den totale tidsbruken knyttet til dokumentasjon. Samtlige respondenter sparte minst 30–60 minutter per dag, hvorav 8 av 11 sparte 1 time eller mer. Den frigjorte tiden brukes primært på annet administrativt arbeid og faglig oppdatering, men flere trekker også frem mer tid med pasienter og mulighet til å gjennomføre flere konsultasjoner.

Dette er i tråd med Eidskog kommunes mål om å bruke ansatte, tid og økonomiske ressurser på en smartere måte. Resultatene viser hvordan KI kan bidra til å møte et økende tjenestebehov og et begrenset handlingsrom ved å frigjøre kapasitet innenfor eksisterende ressurser.

Tabellen under viser estimert tidsbruk før og etter innføringen av Journalia, samt hvor mye tid som frigjøres i løpet av en vanlig arbeidsdag.



“ Standarden på dokumentasjonen er bedret og mer oversiktlig. Jeg klarer å dokumentere raskere, og kan ha flere pasienter per dag og likevel dokumentere fortløpende.

BEHANDLER, RUS OG PSYKISK HELSE, EIDSKOG KOMMUNE

3.2 ØKT TILSTEDEVÆRELSE

91 % av deltakerne opplever økt tilstedeværelse i møte med innbyggere.

Når mindre tid og oppmerksomhet bindes opp i dokumentasjonsarbeid, kan medarbeiderne være mer til stede i møtet med pasienten. Dette gir bedre forutsetninger for aktiv lytting, relevante oppfølgingsspørsmål og faglige observasjoner som ellers kunne blitt oversett når oppmerksomheten må deles mellom pasient og journalføring. Gevinsten handler derfor ikke bare om mer effektiv dokumentasjon, men om bedre forutsetninger for å levere trygge tjenester av god kvalitet til innbyggerne.

3.3 REDUSERT STRESS OG ARBEIDSBELASTNING

91 % av deltakerne opplever redusert stress knyttet til dokumentasjon, og 91 % opplever at Journalia forbedrer arbeidsflyten knyttet til dokumentasjon. Medarbeiderne beskriver en redusert mental belastning knyttet til dokumentasjonsarbeidet. Når viktig informasjon fanges opp løpende, slipper de å bære på uferdig arbeid mellom avtaler eller rekonstruere samtaler i etterkant. Flere trekker også frem en økt trygghet i at det som ble sagt faktisk er dokumentert, og at de kan gå tilbake og verifisere ordlyden ved behov.

“ Det er noe med å ikke ha transkribert et møte selv, men likevel ha manuset klart i etterkant. Da kan jeg bruke energien på å tenke på hva jeg skal justere, ikke på å gjenoppleve møtet i hodet og forsøke å formulere det.

BEHANDLER, RUS OG PSYKISK HELSE, EIDSKOG KOMMUNE

3.4 DOKUMENTASJONSKVALITET OG RETTSSIKKERHET

100 % av deltakerne opplever at kvaliteten på dokumentasjonen har blitt bedre. 73 % opplever at språk og terminologi er i tråd med faglige standarder. Verktøyet transkriberer samtalen og genererer notatet basert på det som faktisk ble sagt. Det reduserer risikoen for at viktig informasjon faller ut, og sikrer at dokumentasjonen gjenspeiler det reelle innholdet i samtalen. I kommunale helse- og omsorgstjenester er dokumentasjon en sentral del av den faglige og rettslige oppfølgingen av tjenestene. Når dokumentasjonen ferdigstilles løpende og kvalitetssikres av medarbeideren før den overføres til journalsystemet, styrkes både kvaliteten, kontinuiteten og forsvarligheten i tjenestene.

“ Journalia plukker opp det som blir sagt, men ikke sarkasme, ironi eller stemningen i rommet. I et yrke med høy emosjonell belastning er det faktisk en fordel, det blir enklere å i etterkant trekke ut det saklige av situasjonen, og ta det med seg videre uten å bli farget av stemningen i øyeblikket.

BEHANDLER, RUS OG PSYKISK HELSE, EIDSKOG KOMMUNE

“ Vi er virkelig imponert over hvor strukturerte og detaljerte notatene blir med Journalia etter lengre samtaler. Det sparer behandlerne for mye tid i etterkant.

LEDELSE HELSE OG OMSORG, EIDSKOG KOMMUNE

4 HELHETSVURDERING

100 % av deltakerne ønsker at kommunen fortsetter med et slikt verktøy.

Piloten viser at verktøyet løser et reelt problem i arbeidshverdagen, og resultatene er entydige på tvers av faggrupper og dokumentasjonstyper. Medarbeiderne bruker verktøyet fordi det faktisk hjelper, og bruken økte gjennom hele pilotperioden. Det er et sterkere signal enn hva en spørreundersøkelse alene kan gi.

Sett i sammenheng tegner funnene et klart bilde: dokumentasjonen tar mindre tid, kvaliteten er høyere, og medarbeiderne er mer til stede i møtet med innbyggerne. Den frigjorte kapasiteten går tilbake til kjerneoppgavene. For en kommune med et vedtatt omstillingsbehov på 50 millioner kroner

er dette ikke bare positive tilbakemeldinger, det er målbare resultater fra et tiltak som allerede er i drift.

Indikator	Andel
Ønsker å fortsette	100 %
Økt tilstedeværelse i møtet	91 %
Redusert stress	91 %
Forbedret dokumentasjonskvalitet	100 %
Språk i tråd med faglige standarder	73 %
Vil anbefale til en kollega	100 %

5 LÆRDOMMER OG VIDERE IMPLEMENTERING

Etter piloten sitter Eidskog kommune igjen med en løsning som har vist seg verdifull, og som kommunen ønsker å videreføre. Samtidig gir erfaringene fra pilotperioden fem sentrale lærdommer som kommunen tar med seg i det videre arbeidet med å ta i bruk kunstig intelligens i tjenestene.

◆ TEST I DET SMÅ OG VALIDER VERDI TIDLIG

En avgrenset pilot reduserer risiko og gir rask læring. Det gjør det enklere å se om løsningen fungerer i praksis, blir tatt i bruk og skaper ønsket verdi før en bredere utrulling.

◆ BYGG INTERNT ENGASJEMENT MED SUPERBRUKERE

Superbrukere og interne ambassadører bidrar til trygghet, forankring og praktisk støtte når en ny løsning skal tas i bruk. De bygger kompetanse internt gjennom erfaringsdeling og gjør overgangen enklere for kollegaer som kommer etter.

◆ FJERN HINDRINGER GJENNOM TETT SAMARBEID

God dialog mellom kommune og leverandør gjør det lettere å identifisere og løse tekniske, praktiske og organisatoriske utfordringer tidlig. Det gir en smidigere implementering og bedre forutsetninger for videre bruk.

◆ FORSTÅ ARBEIDSFLYT OG JUSTER LØSNINGEN

Piloten bør brukes til å forstå hvordan løsningen passer inn i arbeidshverdagen. Erfaringene kan brukes til å tilpasse løsningen, maler og opplæring til eksisterende arbeidsprosesser og behovene i de ulike tjenestene.

◆ BYGG GODE RUTINER OG TRYGGHET RUNDT BRUK

Tydelig kommunikasjon, god opplæring og gode rutiner skaper trygghet hos både ansatte og innbyggere. Dette er særlig viktig ved innføring av ny teknologi og kunstig intelligens.

VEIEN VIDERE

Etter en vellykket pilot med gode resultater vil Eidskog kommune bygge videre på erfaringene og arbeide for en bredere implementering av Journalia. Målet er at flere faggrupper, både innen helse og omsorg og i øvrige tjenesteområder, skal ta i bruk løsningen for å frigjøre kapasitet, effektivisere ressursbruken og opprettholde kvaliteten i tjenestene.

KONTAKTINFORMASJON

EIDSKOG KOMMUNE

Eric Anthony K. Utgård

Prosjektleder, Helse og Livsmestring

eric.anthony.utgarden@eidskog.kommune.no

EIDSKOG KOMMUNE

Evy Anne Vestli Heggen

Kommunalsjef, Helse og Livsmestring

evy.anne.vestli.heggen@eidskog.kommune.no

Eidskog kommune · Journalia · Evaluering av pilotprosjekt · januar–juni 2026