

Kalle Pettersson: Vi bör tänka helt annorlunda kring hur vi ska jobba

Digitalisera för ökad demokrati och tillgänglighet – inte för att effektivisera. Det förordar Kalle Pettersson, utvecklingschef i Helsingborg som predikar digitalisering av socialtjänsten.

R

egeringen bör lagstifta för att få Sveriges kommuner att bli mer digitala. Men digitaliseringen gör bara samhället en tjänst om man genomför den för invånarens skull, inte för organisationens. Så lyder Kalle Petterssons budskap. Han är utvecklingschef i Helsingborgs stad samt chef över stadens FoU-enhet och vill föra en idédebatt om digitaliseringen, och i förlängningen den offentliga sektorns, syfte.

I maj skrev han en stor artikel på DN Debatt om möjligheterna med digitalisering av socialt arbete. Men framför allt var artikeln en passning till regeringen om att lagstifta eller ställa tydliga krav på att alla invånare ska ha möjlighet att kommunicera, ansöka och boka möten digitalt i sina kontakter med kommunens socialtjänst.

Ordet digitalisering hörs ofta, och många pratar i de sammanhangen om robotisering. Vad är digitalisering för dig?

– Digitalisering är det bästa verktyget för att öka tillgängligheten av offentliga tjänster och på det sättet även demokratisera samhället. De flesta digitala lösningar som har blivit stora handlar om någon form av automatisering av olika administrativa processer. Till exempel robotisering av ansökningar av ekonomiskt bistånd som i Trelleborgsmodellen. Inget ont om den, den verkar super-

Är det värdeskapande för en invånare att en process är så effektiv som möjligt, eller ligger det värdeskapande i själva mötet?



smidig. Men som jag ser det är det bara en process, som man satt någon form av robot på.

– Man frigör resurser för personalen, vilket är jättebra, men det konserverar även det sätt man jobbar på. Det vill säga, man ritat upp en process över hur det går till när man fattar beslut om ekonomiskt bistånd, och så hittar man en dator som kan göra det i stället. Sedan fortsätter man jobba i samma arbetsflöde. Det tycker jag att vi måste börja ifrågasätta. Är det värdeskapande för en invånare att en process är så effektiv som möjligt, eller ligger det värdeskapande i själva mötet?

Vi möts i Hbg Works, ett öppet kontorslandskap i centrala Helsingborg som öppnade i våras och ska vara en mötes- och arbetsplats för utvecklingsprojekt i kommunen. Från undervåningen hörs ljuden från en pågående pingismatch. Sittsäcker, puffar och bollar i mjuka pasteller skapar samlingsplatser för arbete eller samtal. På väggarna sitter lappar med texter som ”Kör, bara kör”, ”Helsingborgaren först” och ”Vi avdramatiserar digitalisering”.

Kalle Pettersson är utvecklingschef på socialförvaltningen. Han har också arbetat med FoU Helsingborg, kommunens egen forskningsavdelning, parallellt med jobbet som utredare för SKL. Digitalisering är ett tydligt tema. Men han är egentligen inte intresserad av tekniken, säger han, bara av vad den kan göra.

– När vi pratar med våra brukare om vad de vill ha av det sociala arbetet pratar de hela tiden att de vill ha ökad tillgänglighet. De känner sig som passiva objekt i relationen till oss. Kan vi ändra den offentliga organisationen så att den blir mer tillgänglig?

På tåget på väg till intervjun träffar DS-reporter en man i 60-årsåldern. Han berättar om hur det tagit veckor för hans sjuka hustru att få sitt färdtjänstintyg förnyat. Det krävdes att han tog ledig från

Fakta. Kalle Pettersson

Ålder: 42 år.

Bor: Glumslöv med fru och två barn.

Gör: Utvecklingschef på socialförvaltningen i Helsingborg på halvtid. Utredare på SKL på halvtid.

Bakgrund: Statsvetare och ekonom. Arbetat i offentlig sektor i drygt 15 år inom både kommun och stat, samt som konsult.

Bästa egna digitala tjänsten/prylen: Efter lång betänketid svarar Kalle Pettersson: ”Det måste bli min Macdator.”

Kalle Pettersson vill digitalisera, men inte för digitaliseringens skull. ”Jag är inte jätteintresserad av digitalisering, det är bara att just nu ser jag att det är det verktyg som vi kan förändra samhället med. Och även att man nog måste börja fundera på vad det offentliga uppdrag är egentligen.”

FOTO: MATHILDA AHLBERG/BILDBYRÅN





FOTO: MATHILDA AHLBERG/BILDBRYNAN

Många kommuner gör jättemycket och testar saker och ting. Men det finns inte riktigt någon att kanalisera det till. ●●

jobbet för att kunna hjälpa hustrun att – med svaga ben, taxi och rullator – ta sig fram och tillbaka till kommunhuset för att berätta för handläggaren att hon fortfarande hade svårt att gå. Ett möte som tog flera timmar i anspråk.

Hade digitalisering kunnat hjälpa det paret?

– Absolut, självklart, säger Kalle Pettersson. Det skulle gå att göra ansökan digitalt, boka tid för ett digitalt möte på den tid som passar dem och vid mötet koppla upp sig med hjälp av någon av de sociala medieappar som finns. Sedan skulle de kunna se dokumentationen och tillföra egen information om det behövs eller om något blivit fel.

– Det är ju dit vi vill komma. Jag kan inte riktigt förstå att man ska behöva ta ledigt från sitt jobb för att besöka en myndighet.

– Vi kanske ska tänka helt annorlunda kring hur vi ska jobba, fortsätter han och radar upp frågor: Kan invånaren sköta mer av dokumentationen själv, följa kbt-behandlingar via nätet, boka tider för möten? Och socialkontoret, ska det kanske ha öppet på kvällar och helger och ta emot videosamtal eller chatta med brukare på lunchtid?

Men det finns också risker. Även om många brukare som Helsingborg har frågat om digitalisering är positiva, finns också de som vill möta sin socialsekreterare på samma sätt som förr.

– Risken uppstår om man inte tänker in dem som befinner sig i ett digitalt utanförskap. Man kan inte skapa en digital process dit man tvingar in alla. Utan vi måste bygga en som är ett komplement till den andra processen, och samtidigt jobba med att faktiskt öka den digitala kompetensen hos de invånare som befinner sig i ett utanförskap, säger Kalle Pettersson.

Hur långt har digitaliseringen kommit i Helsingborg då?

– Förhållandevis långt, men jag kan inte säga att vi är bäst i landet. Vi är lite över medel. Det intressanta är att vi har fått till ganska många av de här lösningarna: möjlighet att göra digitala ansökningar, möjlighet att boka in egen tid för möten, att ha möten med tjänstepersoner via videosamtal, att ha tillgång till sin egen dokumentation. Men de här tjänsterna är inte tillgängliga i hela organisationen och för alla invånare. I dagsläget har vi utgått från vilja, intresse och lust från medarbetarna.

Vad krävs för att kunna erbjuda dessa tjänster till alla?

– Man hade bara kunnat fatta formella beslut att nu ska vi göra detta. Men jag tror inte att det är riktigt rätt väg att gå. Det vi gör nu är att vi hela tiden diskuterar varför vi vill göra det. Inte digitalisera för digitaliseringens skull, inte för att vi vill rationalisera bort medarbetare, utan för att vi vill öka tillgängligheten för klienterna.

– Men det var därför jag i lite frustration skrev den där debattartikeln i Dagens Nyheter, för att det går så väldigt, väldigt långsamt. Jag ser att det inte finns jättestort intresse för att driva de här frågorna i en organisation, så därför det skulle vara skönt att kunna hänvisa till att det är inte jag – det är staten som säger att vi måste göra detta.

– I dag finns det ingen ovanför kommunen som driver frågorna tillräckligt mycket. Många kommuner gör jättemycket och testar saker och ting. Men det finns inte riktigt någon att kanalisera det till, utan man hänvisar till det kommunala självstyret och att det är upp till var och en. Om man inte tar ett tydligare grepp kring någon form av digital förvaltning i Sverige, då sitter vi rätt snart med 290 kommuner som har löst digitaliseringsfrågan på sitt eget sätt.

Det är en regeringsfråga, tycker du?

– Ja, så ser jag det. Åtminstone måste regeringen peka med hela handen mot

”Frigör tid för huvuduppdraget”

Kalle Petterssons tre bästa argument för digitalisering av socialtjänsten:

1. Man kan förflytta invånaren till att bli ett aktivt subjekt i förhållande till myndigheten.
2. Det ökar demokratiseringen av samhället för de mest utsatta.
3. Som medarbetare kan man frigöra tid för att fokusera på sitt huvuduppdrag: att utföra socialt arbete.

vem som ska ta frågan. Är det Digg, myndigheten för digital förvaltning? Eller ska den delas ut på respektive departement så att socialdepartementet tar våra frågor från socialförvaltningen? Eller ska den någon annanstans? Någonstans borde de peka.

Något som nu trots allt händer är det så kallade Digiteam som Helsingborgs stad har startat.

Fem socialsekreterare och en chef har under våren dragit i gång teamet, med uppdrag att tillsammans med en grupp intresserade brukare nyskapa socialt arbete och i så stor utsträckning som möjligt skapa digitala lösningar.

Om man får finansiering är planen att skala upp det hela till fler kommuner genom ett projekt som Kalle Pettersson driver för SKL:s räkning. Där ingår också att skapa en överbyggnad med representanter från olika myndigheter som tillsammans kan mejsla fram svar på frågor och hinder man stöter på. Det kan handla om integritetsfrågor på nätet, GDPR, juridik, vad man får och inte får skriva i en kommunchatt etc.

Men tiden är knapp. Kalle Pettersson ger Kommunverket mellan tre och fem år som man har på sig om man vill vara med och forma framtidens sociala arbete.

– Är vi aktiva och drivna kan vi få ett användarvänligt digitalt arbete, både för handläggaren och brukaren. Om vi inte gör det, då tror jag it-företag skapar det åt oss, och då köper vi återigen in oss i oanvändbara system.

Åsa Nilsson

an@dagenssamhalle.se

