

POLITIKEN.DK

Det offentlige skal tættere på

Det er intet mindre end det danske velfærdssamfunds fremtid, som er på spil.

AF CHRISTIAN BASON

Den offentlige sektor er i krise.

Såvel i Danmark som i andre vestlige lande skal der gennemføres radikale besparelser.

Men det er langtfra umuligt at få markant bedre offentlig service for færre penge.

Nøglen for offentligt ansatte er at komme helt tæt på borgernes liv – og at tage konsekvensen af den indsigt, det giver.

»Et ydelseschok«. Sådan karakteriserer Helene Bækmark, direktør for ældreplejen i Fredericia, den oplevelse, som de ældre fik, da kommunen tog en helt ny tilgang til hjemmeplejen.

I stedet for at sende flere og flere hjemmehjælpere til et voksende antal ældre for at gøre rent, hjælpe med indkøb mv., besluttede ældreplejen i stedet at investere i at gøre de ældre borgere, der ønskede det, i stand til at klare sig selv.

Via en intensiv indsats fra bl.a. socialrådgivere, fysioterapeuter og sygeplejersker, som bl.a. omfatter fysisk genoptræning, har kommunen hjulpet over halvdelen af de nyvisiterede ældre i stand til at klare sig helt uden den hjemmehjælp, de ellers skulle have haft.

De ældre er blevet mere tilfredse og har fået en bedre livskvalitet, fordi de kan klare sig selv længere i det liv, de har været vant til.

Kommunens investering har også givet økonomisk gevinst.

Besparelsen ved at fokusere på rehabilitering og undgå de mange dyre hjemmebesøg er ifølge kommunens egne beregninger på hele 15 mio. kr. om året. Ikke så underligt, at Fredericia Kommune for nylig vandt KL's store innovationspris for det mest nyskabende kommunale projekt i 2010.

Alle parter skal involveres

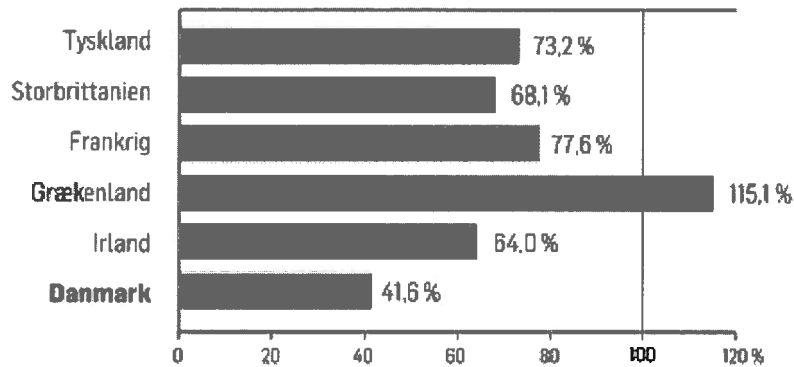
I en tid hvor offentlige organisationer skal spare både 5, 10 og 20 procent af omkostningerne, samtidig med at borgerne forventer samme eller bedre service, er historien fra Fredericia interessant. Men den er ikke unik.

En ny undersøgelse fra den britiske tænketank Innovation Unit viser tilsvarende, at førende offentlige organisationer over hele verden – fra Indien til Brasilien og USA – har skabt bedre service og resultater, samtidig med at de har sparet i størrelsesordenen 20-60 procent af deres omkostninger.

Offentlig gæld

I procent af BNP

Kilde: Eurostat - JH 10637



Analysen fra England understreger, at der er potentiale for en helt grundlæggende forandring af den måde, vi leverer velfærdsservice på.

Fra at se offentlig service som noget en enkelt offentlig organisation leverer til en bestemt gruppe borgere, skal offentlig service opfattes som noget, en offentlig organisation er ansvarlig for leveres, men snarere som noget den må skabe i et tæt samspil med en bred vifte af andre interessenter – herunder med borgerne selv.

Der er potentiale i en sådan 'samproduktion' på alle niveauer af den offentlige sektor – i både kommuner, regioner og stat.

I Fredericia vælger kommunen som nævnt at investere i borgernes evne til at klare sig længere på egen hånd, hvormed de selv producerer den service, det offentlige ellers skulle have leveret.

På Vejle Sygehus har man aktiveret borgernes ressourcer ved at operere knæ- og hoftepatienter i hold, så de kan støtte og opmuntre hinanden før, under og efter operationen.

Resultatet er en bedre serviceoplevelse for patienterne og omkring 40 procent kortere indlæggelsestid.

I staten har Arbejdsskadestyrelsen for længst konstateret, at den ikke er alene om at levere service til borgere med en arbejdsskade.

Forsikringsselskaber, læger, hospitaler, genoptræningsenheder, faglige organisationer, a-kasser, kommuner og arbejdsgivere spiller også en rolle i forhold til borgere med en arbejdsskade.

Styrelsen stiller derfor nu sig selv spørgsmålet: Hvordan hjælper vi alle disse aktører til at spille optimalt sammen med det fælles mål at give borgeren den bedst mulige serviceoplevelse og om muligt få borgeren tilbage på arbejdsmarkedet?

Hvordan opdager man som offentlig organisation, hvad mulighederne er for at forandre serviceleverancen, så den både bliver markant bedre og markant billigere?

Det gør man ved at nytænke serviceydelse *med* borgerne, ikke *for* dem. Med andre ord må vi som offentligt ansatte væk fra skrivebordet eller skranken og helt tæt på borgernes levede liv og den kontekst, det leves i.

Vi må desuden involvere borgerne direkte i at udforske, hvilke forandringer der bedst ville kunne virke for dem i netop deres hverdag.

Arbejdsskadestyrelsen har eksempelvis brugt etnografisk feltarbejde til bedre at forstå, hvordan en arbejdsskade opleves af borgerne, ligesom styrelsen har brugt personlige interview og workshops med borgere til at afprøve, hvilke ændrede serviceydelser der kunne virke bedst for dem.

Behov for nytænkning

At komme helt tæt på borgernes liv på denne måde kalder jeg professionel empati. Indlevelse i borgernes liv og en anerkendelse af, at det er dem, der er eksperter i deres egen tilværelse, bliver en forudsætning for, at man kan finde bedre og billigere løsninger.

Erfaringerne fra Arbejdsskadestyrelsen peger også på, at offentligt ansatte ikke kun skal gå tættere på borgerne – vi skal også kunne zoome ud fra vores daglige drift og se vores indsats fra oven.

Mere grundlæggende forandringer indebærer nemlig ofte, at selve systemet skal designes på ny.

Ligesom Arbejdsskadestyrelsen er begyndt at se sit virke som en del af et samlet system af forskellige aktører, er der et markant behov for, at ledere og medarbejdere i andre offentlige organisationer tager et kritisk blik på deres egen rolle og stiller sig selv spørgsmål som: Hvorfor er vi her?

Hvilken forskel gør vi konkret for borgere og virksomheder i Danmark?

Hvordan kunne vi gøre en langt større forskel – for færre ressourcer, end vi har i dag?

Hvem kan hjælpe os med det?

Det er denne type helt fundamentale spørgsmål, som krisen nødvendiggør, at vi stiller.

Det er intet mindre end det danske velfærdssamfunds fremtid, som er på spil.

Ressource: <http://politiken.dk/debat/analyse/ECE1135270/det-offentlige-skal-taettere-paa/>

Offentliggjort: Dec 6, 2010 6:09 PM

© POLITIKEN.dk