

POLITIKEN.DK

Sådan skaber vi velfærd på nye måder

Velfærdsarbejdere bør undervises i, hvordan de sammen med borgerne kan skabe bedre service.

AF NIKOLAJ LUBANSKI OG CHRISTIAN BASON

Danmark har brug for en ny bevægelse – en innovationsbevægelse. Som andelsbevægelsen var med til at forvandle Danmark fra landbrugssamfund til industrination, eller som fagbevægelsen og kvindebevægelsen var med til at skabe det moderne velfærdssamfund. Det skal være en bevægelse af samme store betydning – intet mindre.

Hvorfor? Fordi det spor, vores samfunds udvikling kører på, netop nu ender blindt. Vi kan ikke finansiere velfærdssamfundet fremover, som vi gør det nu. Med væsentlig flere ældre og meget færre på arbejdsmarkedet, og med fortsat stigende krav til velfærdsydelserne, går regnestykket simpelthen ikke op. Vi må væk fra forestillingen om den altomfavnende offentlige moder, som tager sig af hele vores liv fra vugge og til grav. Det er der hverken råd eller hænder til mere.

Vi kan ikke bygge fremtidens offentlige sektor på forestillingen om 'leverance' af stadig mere effektiv masseproduktion. Der skal noget andet og nyt til, som snarere bygger på forestillingen om, at værdi skabes via gode relationer mellem de offentligt ansatte og den enkelte borger.

Danmark har behov for en innovationsbevægelse, som kan finde nye måder at delagtiggøre borgerne på, så grænsen mellem, hvad det offentlige leverer, og hvad vi selv gør, rykkes tættere på os selv.

Velfærdsopgaverne må løses i nogle nye samspilskonstellationer, som kan udløse alle samfundets ressourcer for at skabe værdi for såvel den enkelte som for samfundet som helhed. Det handler både om at tænke forskellige fagligheder ind i løsningerne, om at nytænke involveringen af borgerne, og om at det offentlige og den private sektor spiller sammen på nye måder.

Der blomstrer heldigvis i øjeblikket en række gode eksempler frem, hvor velfærdsopgaver løses på nyskabende måder. Normalt varetages ungdomsklubber af kommunen og lektiehjælp af skolerne og forældrene, men behøver det at være sådan?

Dansk Flygtningehjælp har indledt et strategisk samarbejde med en række virksomheder om leveringen af frivilligt arbejde. Gennem dette samarbejde leverer medarbejdere fra virksomhederne frivilligt arbejde, som er med til at køre ungdomsklubber og sikre flygtningebørn bedre lektiehjælp. Og sådan en model kan sagtens fungere andre steder end i arbejdet med flygtninge.

Et andet eksempel er det engelske ekspertpatientprogram, hvor tidligere patienter hjælper og uddanner andre patienter til bedre at håndtere deres sygdomsforløb. Derved klarer programmet en del af den rehabiliteringsopgave, som ellers ville påhvile sundhedssystemet.

Hvem er det så, der har ansvar for, at disse eksempler ikke bare bliver enkeltstående lykketræf, men starten på en ny og større bevægelse? Det er dem, som i det daglige leverer velfærdsydelserne. Det er de professioner i velfærdens frontlinje, som hver dag mødes af de stigende krav fra borgerne og systemet. Det er de sygeplejersker, lærere, socialrådgivere og andre professionsgrupper, som hver dag oplever krydspresset mellem at skulle levere bedre kvalitet og service for borgerne på den ene side og at skulle gøre det mere og mere effektivt på den anden.

De har for længst oplevet på deres egne kroppe, at det ikke længere nytter at blive ved med at løbe stærkere og gøre mere af det samme. Men hvordan kommer de fra fornemmelse til handling?

Her kommer behovet for træning i innovation ind; innovation forstået som en styret kreativ proces, der målrettet skaber nytteværdi. Medarbejderne i velfærdens frontlinje skal have et 'mindset', nogle værktøjer og gode rammer til selv at skabe den nødvendige forandring.

De skal kunne skabe sig et større handlerum, og de skal have en viden om, hvordan involveringen af andre i løsningen af opgaverne ikke bare kan gøre løsningen billigere, men faktisk også bedre. Som da ledelsen i daginstitutionen Lærkereden i København samarbejdede med udvalgte forældre og lod dem gå på

feltarbejde i børnehøjde for at vurdere børnemiljøet set fra børnenes perspektiv. Samarbejdet igangsatte en anderledes, ny og åben dialog om den gode daginstitution mellem forældre og medarbejdere.

Erfaringer såvel fra Danmark som England og andre lande viser, at det først er, når offentlige organisationer nytænker selve relationen mellem systemet og borgerne, at det bliver muligt at skabe bedre service og kvalitet til færre penge.

Den grad af nytænkning kommer bare ikke af sig selv. Offentligt ansatte kan ikke fra den ene dag til den anden springe ud som innovationseksperter. Hvis selve relationen mellem de professionelle og borgerne skal forandres, må flere offentligt ansatte lære, hvordan serviceydelserne kan nytænkes sammen med borgerne – i stedet for at de som i dag blot udtænkes for borgerne.

Men hvordan kan man komme så tæt på borgernes liv? Det kræver nogle metoder og værktøjer, som medarbejderne ikke i dag er uddannet til. Samtidig kræver det en nysgerrighed, vilje og lyst til at se ideerne blive til virkelighed.

Fordi du er uddannet som sygeplejerske, ved du ikke nødvendigvis, hvordan du gentænker dine egne og kollegernes arbejdsprocesser med udgangspunkt i borgernes behov. Ligeledes bliver den lærerstuderende ikke undervist i, hvordan hun kan reorganisere læringen, så f.eks. de vilde drenge også kommer med. De undervises i, hvordan de kan udvikle undervisningen, men nogle gange kræver det en helt anden tilgang, hvor eleverne indgår på en anden måde, og hvor f.eks. forældrene spiller en central rolle.

De færreste professionelle ved, hvordan man i praksis spørger tættere ind til borgernes behov og trækker disse behov tilbage i værdikæden til en ændret opgaveløsning. De er ikke trænet som etnografer eller velfærdsdesignere.

Uden en større satsning på at træne innovationskompetencerne hos medarbejderne i velfærdens frontlinje kan vi godt skyde en hvid pind efter den store fornyelsesbølge, vi går og venter på. Den nye bevægelse kommer aldrig i gang, hvis ikke de, der skal drive den, også har kompetencerne til det.

Ressource: <http://politiken.dk/debat/analyse/ECE1208060/saadan-skaber-vi-velfaerd-paa-nye-maader/>

Offentliggjort: Feb 27, 2011 9:20 PM

© POLITIKEN.dk