

Sæt velfærdsarbejderne fri



ÖZLEM SARA
ÇEKIC

Drop VKO-regeringens dogmer om kontrol, dokumentation og mistillid. Sats i stedet på tillid, dialog og arbejdsglæde.

Özlem Sara Çekic er socialordfører for SF i Folketinget.

DER ER noget, der går igen, hver gang jeg snakker med velfærdsarbejdere i den offentlige sektor – en frustration over, at der stadig er mindre tid til borgerkontakt, og et voksende stress over stigende mistillid, kontrol og dokumentation.

Socialrådgivere bruger otte minutter ud af en time på borgerkontakt, hvor resten af tiden går til dokumentation.

Sygeplejersker bruger halvanden time af deres arbejdsdag på dokumentation.

Mange social- og sundhedshjælpere ender med at gøre en ekstra ulønnet indsats – fordi dobbeltregistreringer stjæler tid fra kerneopgaverne.

Og skolelærere stritter imod, når de føler, at deres metodefrihed er smuldret bort til fordel for stadig mere detaljerede læreplaner og test.

Men hvad skal der til, hvis mistillid skal erstattes af tillid til velfærdsarbejderne?

FØRST MÅ man se på, hvad der er sket under de sidste ti års borgerlige styre, siden velfærdssamfundet i den grad er blevet oversvømmet med kontrol og bureaukrati.

Faglighed er blevet underkastet matematiske formler, og der bliver mindre og mindre tid til kontakten mellem mennesker. Dygtige og omsorgsfulde medarbejdere knokler for at få modstridende krav om høj service og meningsløst bureaukratisk tidsspilde til at hænge sammen, med det resultat, at de tvinges til at gå på

kompromis med fagligheden, fordi der simpelthen mangler den fornødne tid til at løse kerneopgaverne.

For borgerne er resultatet katastrofalt. Hjemmehjælpen bliver afmålt i fastdefinerede, minutaftgrænsede doser. Skolelærerne bruger tiden på elevplaner og obligatoriske test i stedet for at få lov til at koncentrere sig om undervisningen af børnene.

De ledige underkastes absurde fremføderregler og sendes i samlebandsaktivering, fordi formalia er vigtigere end at finde den rette hjælp. Underretninger om misrøgtede børn risikerer at drukne i sagsbehandlernes bunker, fordi tiden bliver brugt på at taste hvert skridt i sagen ind i ineffektive it-systemer. I børnehaver og vuggestuer kniber det nogle steder med at finde tid til bleskifte, og det sker, at børnene ender med at få stukket en sut i munden, når lydniveauet bliver for højt.

Den borgerlige regering har sprøjtet lovændringer og nye regler ud for at styre de mindste detaljer i velfærdssamfundets maskinrum.

Det, der angiveligt skulle sikre velfungerende sagsbehandling, glade børnehaver, dygtige elever, sundere patienter og tilfredse ældre, er endt i en tiltagende bureaukratisk foralkning og kontroltyranni, som giver borgerne en dårligere hjælp, og som ødelægger arbejdsdagen for tusinder af offentligt ansatte.

Hvad er årsagerne til det?

REGERINGEN har en grundlæggende mistillid til, at de offentlige velfærdsarbejdere kan gøre det godt nok uden at blive kigget over skulderen hele tiden. Det betyder, at mistilliden nu hænger



Faglighed er blevet underkastet matematiske formler, og der bliver mindre og mindre tid til kontakten mellem mennesker

tungt i luften i daginstitutionerne, på plejehjemmene, i jobcentrene, i socialforvaltningerne, på sygehusene, på skolerne osv. Den faglige stolthed og det at arbejde med andre mennesker bliver langsomt kvalt af stadig mere regulering, dokumentation, registrering og akkreditering.

Regeringen har gjort en massiv indsats for at skabe betingelser, der muliggør udlicitering af velfærden alle de steder, som det kan lade sig gøre. Når flere og flere velfærdsydelser på den måde omdefineres, så de kan måles og vejes, bliver det også lettere på sigt at lade dem overtage af private leverandører

Regeringen har en klippefast overbevisning om, at vi kan måle og veje os til velfærd.

Konsekvensen er, at det, der ikke kan måles og vejes, bliver tilsidesat, fordi fo-

kus hos alle involverede parter bliver på det målbare: »Se, hvor mange ældre vi nåede at give praktisk bistand og gøre rent hos i dag«, kan de sige. Men blev det gjort ordentligt? Og var det overhovedet rengøring, der var behov for i dag? Det gode og kvalificerede møde med borgeren er altså ikke noget, der kan sættes på formel.

VILKÅRENE for velfærdssamfundets velfærdsarbejdere ligner nogle steder mere industriarbejdernes arbejdsdag for 40-50 år siden: Styring oppefra, umyndiggørelse, minuttyranni, ingen tid til at stoppe op og reflektere – og flere og flere opgaver. Det er en ødelæggende udvikling.

Er det virkelig sådan en offentlig sektor, vi vil have?

Tror vi, at detaljeregulering, regler og kontrol sikrer os den bedste velfærd til de færreste penge?

Forestiller vi os, at nedslidning og tab af arbejdsglæde hos medarbejderne vil føre til bedre service og omsorg for borgerne?

I sidste ende handler det om menneskesyn, værdier og tillid. Det er på høje tid, at vi begynder at vise større tillid og giver friere hænder til de medarbejdere, der har fagligheden og engagementet til at løse opgaverne.

I SF tror vi – modsat regeringen – på, at vi i langt højere grad skal lade det være op til de ansatte med deres faglighed, vi-

den og sunde fornuft at tage sig af opgaveløsningen. Vi vil genoprette tilliden til velfærdsarbejderne.

VI VIL GIVE mere ansvar til den enkelte medarbejder og leder. Det skaber ejerskab for, at opgaverne løses bedst muligt, samtidig med at det giver medarbejdere og ledere et bedre arbejdsliv og borgerne en bedre service. Vi vil grundlæggende ændre fokus fra procedurer og formalia til at se på resultatet. Vi vil væk fra at styre arbejdet i mindste detalje og rigtigt kontrollere overholdelsen af alle reglerne. I stedet skal vi stille krav til, hvad borgerne skal have ud af det. Vi skal udstikke rammerne for arbejdet, men vi skal også have tillid til, at de fagprofessionelle sammen med borgerne ved, hvordan opgaven skal udføres.

Det kunne f.eks. være at give pædagogerne mulighed for selv at vurdere, hvordan de vil spotte de børn, der har brug for sprogstimulering, frem for at spille dyrebare timer på blindt at lave sprogtest på hver og en.

VI VIL LADE medarbejderne og de lokale ledere selv være med til at beslutte, hvordan deres arbejde skal dokumenteres og evalueres, og vi vil også inddrage brugerne i den proces.

Når evalueringen forankres på den enkelte arbejdsplads, sikrer vi, at indsatsen er i orden, og at det er relevante parametre

Borgernes retssikkerhed skal være i centrum, og vi skal sikre, at de får den indsats, de har ret til. Her er det vigtigt, at de forskellige offentlige institutioner og forvaltninger åbner mere op for, at borgere, ledere og politikere kan se, om lovgivningen overholdes, og de faglige standarder og dialogen med borgerne er i orden.

Mere tillid og faglig handlefrihed forudsætter en større gennemsigtighed i det offentlige. Vi vil forbedre retssikkerheden for de svageste borgere, som både skal have lette og gennemsikkelige klage-muligheder og en hurtig klagebehandling.

Det nuværende kontrolhysteri og bureaukrati sikrer ikke ensartethed i servicen. Og øget tillid og metodefrihed vil også skabe forskelle på den service, borgerne får.

Forskellen er, at med større frihed i opgaveløsningen kan forskelligheden lægges åbent frem. Ikke i form af tal og statistikker, men i form af kvalitative beskrivelser af, hvordan man lokalt løser opgaverne bedst muligt. Alle skal leve op til de retskrav, borgeren har, og de rammer, politikerne udstikker, men dertil kommer det ekstra, den enkelte forvaltning, skole, plejehjem osv. kan komme til at yde, fordi vi frigør engagementet og kreativiteten. Synlige og åbenbare forskelle er ikke et problem, hvis vi sikrer åbenhed og gennemsigtighed. I bedste fald vil man lære af hinandens gode måder at gøre tingene på, hvilket vil komme os alle til gode.

BUDSKABET er ikke til at tage fejl af: Der er

brug for, at vi stopper op og griber opgaverne grundlæggende anderledes an. Lad os skifte VKO-regeringens dogmer om kontrol, dokumentation og mistillid ud. Og lad os i stedet opbygge et forhold mellem politikere og forvaltninger på den ene side og de fagprofessionelle på den anden, der bygger på tillid og sund dialog, frem for kontrol og endeløs dokumentation.

Så kan vi skabe en social sektor, en æl drepleje, en folkeskole og et sundhedsvæsen, hvor der er tillid til medarbejderne, hvor der er arbejdsglæde, og hvor der er tid til at lytte og tage hånd om den enkelte.

ÖZLEM SARA CEKIC

WWW Har du kommentarer til Kroniken – gå ind på politiken.dk/kroniker

... Sæt velfærdsarbejderne fri

tre, der måles på. Dokumentation kan være uundværlig, men der skal skæres ind til benet, så vi kun bevarer den meningsfulde dokumentation. En undersøgelse af læreres, pædagogers og FOA-medlemmers tidsforbrug viser, at rigtig mange slås med megen meningsløs dokumentation i hverdagen, men at dokumentation også kan blive en hjælp, hvis medarbejderne får indflydelse på indholdet, og de oplever, at dokumentationen bliver brugt til noget. Selvfølgelig har politikerne både lokalt og nationalt behov for et overblik over den indsats, de i sidste ende er ansvarlige for. De har også brug for at have hånd i hanke med kvaliteten og skattekronerne. Men mange steder kunne det gøres en del smartere end i dag.

Vi kunne f.eks. lade socialrådgiverne være med til at definere, hvilke dokumentationsbehov de har for at yde den bedste indsats for udsatte børn, frem for at kræve, at alle sager skal registreres i mange forskellige registre efter en enkelt borgersamtale, som det kan være tilfældet i dag. Jeg kender socialrådgivere, der beretter om at skulle registrere sager og samtaler i op til fire forskellige registre.

ANSATTE I DET offentlige har ret og pligt til at ytre sig om, hvad der sker på deres arbejdsplads. Når ytringsfriheden sættes ud af spil, minimerer det gennemsigtigheden og svækker retssikkerheden for borgerne.

Derfor vil vi skabe bedre muligheder for, at offentligt ansatte kan komme til orde, når forholdene omkring deres arbejde ikke er i orden. De skal ikke frygte

repressalier, hvis de gør opmærksom på, at der mangler tid til at tage hånd om underretninger for voldsramte børn eller udføre ordentlig pleje og omsorg hos fru Hansen. Der skal gøres langt mere for at sikre de ansattes ytringsfrihed.

Forudsætningen for, at vi kan overlade mere ansvar til de enkelte fagprofessionelle og have tillid til, at de løfter det, er, at de faktisk er klædt på til det.

Vi er sikre på, at de gerne vil påtage sig et større ansvar, men det er vigtigt, at medarbejderne har de nødvendige ressourcer, de rigtige rammer og de rette kompetencer. Så vi kan være sikre på, at de yder den indsats, som borgerne har brug for og ret til.

I første omgang sikres et økonomisk råderum, der gør det muligt at løse velfærdsopgaverne forsvarligt. Der skal være en sammenhæng mellem de opgaver, velfærdsarbejderne bliver pålagt, og de penge, der afsættes til det. Derfor vil SF øge kommunernes råderum med 12 mia. kr. for at rette op på de sidste års velfærdsforringelser i kommunerne.

DERUDOVER ER der brug for en massiv indsats for at fjerne unødigt bureaukrati. Eksemplerne på tidsspilde og dobbeltprocedurer er mange - og det er bare at gå i gang med forenklingerne. Folketinget kunne f.eks. starte med at lave en dokumentationsvurdering af de love, vi sætter i værk, så vi sikrer, at ny lovgivning ikke pr. automatik betyder alt for meget nyt bureaukrati.

Regeringen har i flere omgange bebudet en afbureaukratisering i den offentlige sektor, men endnu er det så som så

med resultaterne. Derfor kunne det være en ide at fastsætte et måltal for, hvor meget vi vil afbureaukratisere hvert år, så vi aldrig glemmer vigtigheden af at frigøre tid til borgerkontakt.

Medarbejderne skal uddannelses- og udviklingsmæssigt være klædt godt på til udfordringerne, og derfor bør der igangsættes en massiv indsats for at fastholde og udvikle engagerede offentligt ansatte. Arbejdet skal være udviklende og med gode muligheder for efter- og videreuddannelse af medarbejderne. Det giver arbejdsglæde og lyst til at udvikle sig, hvis alle ved, at de har muligheder for relevant efteruddannelse, rotation og forfremmelser. Vi skal ikke tvinge folk til at søge nye udfordringer hele tiden, men de skal have muligheden, hvis de vil.

Vi skal skabe en sund anerkendelseskultur på de enkelte arbejdspladser, der kan fremme engagement og ansvarlighed.

Vi skal værdsætte og anerkende den kæmpemæssige arbejdsindsats, der ydes i skoler, institutioner, på sygehuse og i forvaltninger. Medarbejdere, som knokler hver eneste dag med at undervise og tage sig af vores børn, hjælpe udsatte borgere, pleje de syge, skal have ros hver eneste gang, arbejdet lykkes, og ikke kun kritik for de situationer, hvor det ikke lykkes. Det er også en opgave, der er op til os politikere.

Ansvar for opgaverne og kvaliteten i indsatsen skal være i top hele tiden. Alt for mange ledere er ikke klædt ordentligt på til at lede i moderne velfærdsinstitutioner, og det er et problem, når de på mange måder dygtige ledere ikke får mu-

lighed for at kvalificere sig til at varetage ledelsesopgaverne i f.eks. skolen eller fritidsklubben. Vi vil derfor sætte skub i den offentlige lederuddannelse, som allerede findes, men desværre slet ikke kommet ordentligt i gang.

MERE INDFLYDELSE og ansvar til den enkelte medarbejder fjerner ikke risikoen for fejl. Der sker fejl i dag trods de mange kontrolforanstaltninger - og de vil også



Tror vi, at detailregulering, regler og kontrol sikrer os den bedste velfærd til de færreste penge? Forestiller vi os, at nedslidning og tab af arbejdsglæde hos medarbejderne vil føre til bedre service og omsorg for borgerne?

ske i fremtiden, uanset hvad vi gør. Derfor skal vi væk fra 'nulfejlskulturen' i det offentlige, som ikke hindrer fejl, men som skader mulighederne for nytænkning. Vi skal skabe et miljø, der anerkender, at fejl kan forekomme, og som skaber plads til, at medarbejdere, ledere og systemet som helhed lærer af det. Mange fejl vil også forebygges ved at sikre, at de ansatte har tid og ressourcer og efteruddannelse regelmæssigt.

Hvis et misbrugt barn f.eks. overses, skal det give anledning til at se på, hvordan vi kan undgå det en anden gang, i stedet for at bruge situationen til at hænge den enkelte medarbejder ud.

Borgernes retssikkerhed skal være i centrum, og vi skal sikre, at de får den indsats, de har ret til. Her er det vigtigt, at de forskellige offentlige institutioner og forvaltninger åbner mere op for, at borgere, ledere og politikere kan se, om lovgivningen overholdes, og de faglige standarder og dialogen med borgerne er i orden.

Mere tillid og faglig handlefrihed forudsætter en større gennemsigtighed i det offentlige. Vi vil forbedre retssikkerheden for de svageste borgere, som både skal have lette og gennemskuelige klage-muligheder og en hurtig klagebehandling.

Det nuværende kontrolhysteri og bureaukrati sikrer ikke ensartethed i servicen. Og øget tillid og metodefrihed vil også skabe forskelle på den service, borgerne får.

Forskellen er, at med større frihed i opgaveløsningen kan forskelligheden lægges åbent frem. Ikke i form af tal og statistikker, men i form af kvalitative beskrivelser af, hvordan man lokalt løser opgaverne bedst muligt. Alle skal leve op til de retskrav, borgeren har, og de rammer, politikerne udstikker, men dertil kommer det ekstra, den enkelte forvaltning, skole, plejehjem osv. kan komme til at yde, fordi vi frigør engagementet og kreativiteten. Synlige og åbenbare forskelle er ikke et problem, hvis vi sikrer åbenhed og gennemsigtighed. I bedste fald vil man lære af hinandens gode måder at gøre tingene på, hvilket vil komme os alle til gode.

brug for, at vi stopper op og griber opgaverne grundlæggende anderledes an. Lad os skifte VKO-regeringens dogmer om kontrol, dokumentation og mistillid ud. Og lad os i stedet opbygge et forhold mellem politikere og forvaltninger på den ene side og de fagprofessionelle på den anden, der bygger på tillid og sund dialog, frem for kontrol og endeløs dokumentation.

Så kan vi skabe en social sektor, en ældrepleje, en folkeskole og et sundhedsvæsen, hvor der er tillid til medarbejderne, hvor der er arbejdsglæde, og hvor der er tid til at lytte og tage hånd om den enkelte.

ÖZLEM SARA CEKIC