



Kunden og de private virksomheder som aktører i ældreplejen

Tine Rostgaard
Institut for Statskundskab
Aalborg Universitet

DGS national konference 2015



Ny fokus på tillidsbaseret styring og samarbejdsdrevet innovation



- Stigende krydspres mellem behov, forventninger og ressourceknaphed
- Stigende antal af 'wicked problems' – ondartede problemer, der ikke kan løses vha. standardløsninger og flere ressourcer
- Globalisering og krav om øget produktivitet



New Public Management (NPM) delvist succesfuld



- Øget fokus på og lydhørhed overfor borgernes ønsker,
- Større erkendelse af behovet for målstyring og løbende evaluering af effekter og resultater,
- Generel anerkendelse af behovet for ledelse.



Utilsigtede og negative konsekvenser af NPM



- Øget mistillid
- Større institutionel fragmentering
- Unødige regler
- Ressourcekrævende og skævvridende tælleregimer
- Suboptimerende adfærd og mangel på indre motivation
- 'Loss of agency'
- Borgere reduceret til krævende kunder



Innovationshæmmende



- Fokus på at måle og veje resultater frem for, hvad der kan gøres anderledes.
- Skaber mistillid og hæmmer videndelingen, fordi fokus er på konkurrence mellem sektorer, medarbejdere og organisationer, i stedet for på samarbejde.
- Fagligheden undergraves: Medarbejderne handler efter, hvad der måles og ikke efter deres professionsfaglighed og situationen



New Public Governance (NPG) styringsparadigme



- Samarbejde, forhandling og aktiv deltagelse
- Mobilisering af hidtil uudnyttede ressourcer, empowerment, aktiv medborgerskab
- Bibeholde elementer af kontrol - men understøttende kontrol, der leder til indrestyret motivation
- Og ellers fokus på metastyring, netværk, tillid, samarbejde og innovation (Torfing, 2012, Osborne, 2009) .
- Effektivisering gennem øget brug af medarbejderne og andre aktørers ressourcer (Covey, 2006)



Nye midler:

Samarbejde, innovation og tillid



- Samarbejde:
 - Samarbejde på kryds og tværs inden for den offentlige sektor, samt med virksomheder, civilsamfundsorganisationer, frivillige og borgere
- Innovation
 - der skal skabes offentlig innovation, og innovation skal være en systematisk og vedvarende aktivitet i hele den offentlige sektor. Den private sektor som katalysator for mere innovation i den offentlige sektor





- Tillid:
 - Skabelse af mere tillidsbaserede samspilsrelationer mellem stat, regioner og kommuner, mellem den centrale forvaltning og institutionsniveauet i kommunerne og mellem den offentlige og private sektor
 - omdefinere de fagprofessionelles rolle, så den bliver mere åben, dialogbaseret og helhedsorienteret.
 - Fra nulfejlspolitik og kontrol til understøttelse af de ansattes arbejde og faglige prioriteringer.
 - Større borgerinddragelse og samarbejde. Fra at 'gøre noget for borgeren' til at 'gøre noget sammen med borgeren.'

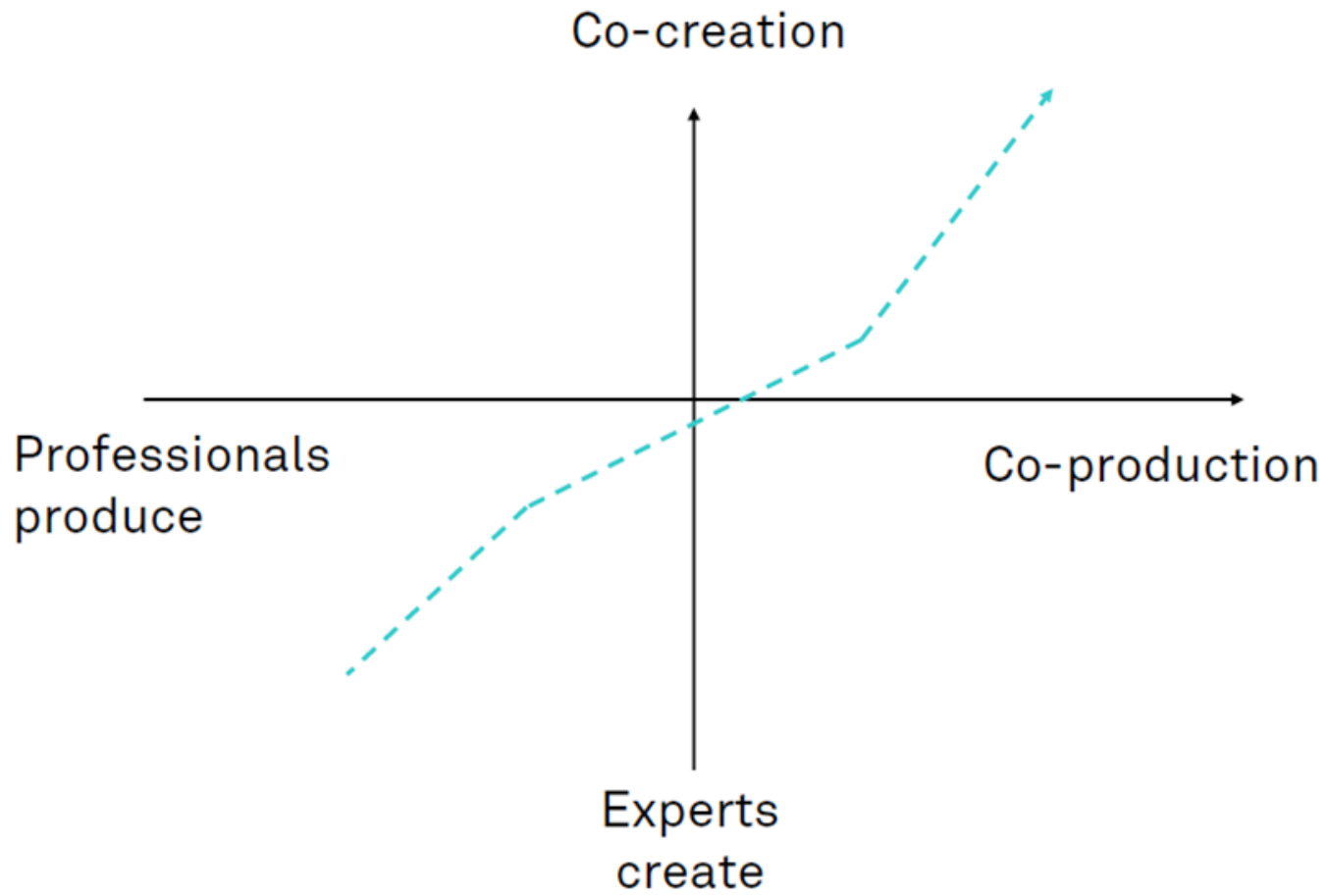


Konkrete samarbejdsformer



- Mellem den private og offentlige sektor: OPS (ofte. privat samarbejde), OPI (Ofte- privat innovationspartnerskab)
- Erfaring: Etableres som kontrakt og tillidsbaseret samarbejdsformer. Fordrer tillid og skabelsen af gode relationer, ressource- og investeringskrævende (eks. Petersen m-fl. 2013)
- Mellem borger og offentlig/privat sektor som serviceudvikler og producent:
 - Samskabelse (co-creation): borgere inddrages aktivt i produktudviklingen
 - og samproduktion (co-produktion) – ofte./privat sektor/borger etc. gør bedre brug af hinandens ressourcer og viden for at forbedre udbytte og øget effektivitet







Virksomhedsperspektivet



Bedre til at imødekomme borgerens behov?



- Den private virksomhed som den fleksible leverandør af individuelle løsninger
- Private virksomheder i ældreplejen bedre til:
 - kvalitetsprocesser
 - inddrager i højere grad borgeren i udformning af omsorgsplan, gennemgang af medicinplan
 - kvalitetsudbytte
 - (bedre fx ift at undgå faldulykker, tryksår, og underernæring. Mere tilfredse borgere i surveys. Er især tilfredse ift. medbestemmelse, ensartethed i ydelserne og at det er den samme person, der hjælper.
- Kommunale leverandører bedre til:
 - Strukturkvalitet
 - Kommunale leverandørfer har fx højere personaletæthed, færre medarbejdere ansat på timebasis, og på plejeboligområdet har flere beboere eget værelse og adgang til køkkenfaciliteter

(Rostgaard og Bertelsen, 2015)



Nye samarbejdsperspektiver



- Ny samarbejdspartner: Kunden som ressource og vidensagent
- Nyt læringsperspektiv:
 - adgang til viden om kundens behov og ønsker (har kunden tid/kapacitet/lyst),
 - brug af viden (udvælgelse af de gode ideer),





- Dele risici, udgift, viden og udbytte
- Incitamentter – på virksomhedsniveau fx ‘social impact bonds’; på medarbejderniveau ?
- Deling af viden (markedsinteresser)
- Tillid til at indgå i partnerskaber og samarbejde?
- Kommer produktudviklingen den offentlige sektor til gode? Er den i overensstemmelse med opfattelsen af det offentlige gode?





Borgerperspektivet



Ny rolle



- Fra klient til forbruger
 - Neo-liberalisme bevirket forbrugerismens indtog
 - Løsning på paradoks om politisering/ineffektivitet, lighed/ulighed, intervention/autonomi; som element i moderne refleksive samfund - > Disciplinering af borgeren til at ville og (kunne) vælge. Disciplinering af borgeren til deltagelse via forbrugervalg
 - Muligheden for at vælge bliver udgangspunkt for oplevelsen af at have indflydelse.
 - Kontraktliggørelse og tematisering af borgeren som politisk konsument
 - Nu bevægelse fra den forbrugeristiske kunde til deltagende medborger



Exit for forbrugeren?



POLITIK 4. OKT. 2014 KL. 00.00

Venstre vil satse stort på valgfri velfærd

Venstre præsenterer i dag et valgoplæg, som indebærer langt mere frit valg af tjenesteydelser til borgerne.



Venstres udspil

i udspillet 'Fremtidens frie valg' slår Venstre til lyd for øget valgfrihed på en række velfærdsområder. Det gælder blandt andet:

- Hjemmesygepleje.
- Rehabilitering.
- Reel udredningsret af sygdomme.
- Udvidet frit sygehusvalg.
- Udvidet frit valg af genoptræning efter operation.
- Krav til frit valg af ældres mad.
- Frit valg af plejehjem på tværs af kommuner.
- Frit valg af børnetandpleje.
- Frit valg af omsorgstandpleje.

Venstre vil også indrette lovgivningen, så det understøtter det frie valg. Derudover sætter partiet krav om en uafhængig visitation og et uafhængigt tilsyn.



Fortsatte knuder i den nye borgerdrevne samarbejdsmodel



- Fra forbruger til medskaber/medproducent
 - Deltagelse muligt for alle?
 - Baserer sig på samme fordring om den velinformerede forbruger
 - Styrkes individualisme eller bidrag til kollektiv serviceudvikling?
- Ny relation borger-professionel -virksomhed
 - Borgeren skal ikke inddrages, er aktiv medproducent
 - Ny ansvarlighed og kompetencer
 - Skabes på baggrund af tillid (konkurser)
- Løser det de fundamentale udfordringer?
 - Rationering forudsætter fortsat professionel vurdering ift fordeling af ressourcer.
 - Rettigheder vs ressourcer – fortsat diskrepans mellem udbud og efterspørgsel
- Paradoks – innovationsbryder, men ikke i rehabilitering





Tak!

