

Statsministeriet  
Statsminister  
Hr. Anders Fogh Rasmussen  
Prins Jørgens Gård 11  
1218 København K

## Regeringens kvalitetsreform

Kære Anders Fogh Rasmussen.

Vedlagt fremsendes FOA – Fag og Arbejdes oplæg/bemærkninger i forbindelse med temamødet den 30. november 2006 vedr. frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar.

### Der er behov for at udvikle velfærds- og serviceydelseernes kvalitet

Den offentlige sektor er efter FOAs opfattelse det moderne velfærdssamfunds vigtigste redskab til at forebygge ulighed og dermed sikre borgerne lige adgang til at realisere et godt liv. At sikre borgerne lige adgang til det gode liv forudsætter, at mennesker med forskellig baggrund og forskellige forudsætninger behandles forskelligt. En sådan forudsætning rækker ud over det traditionelle udgangspunkt for opbygningen af et velfærdssamfund om, at fællesskabet tager ansvar for og dermed tager hånd om de svageste.

For de ansatte i de offentlige drevne velfærds- og servicefunktionerne er det et naturligt udgangspunkt, at den offentlige sektor skal frembringe flest muligt velfærds- og serviceydelser af den højest mulige kvalitet for de økonomiske midler, som fællesskabet - skatteyderne - stiller til rådighed.

Debatten om udviklingen af den offentlige sektor i Danmark har i alt for mange år alene drejet sig om økonomi og effektivitet.

FOA hilser derfor en fordomsfri og tilbundsgående debat om udvikling af kvaliteten af velfærds- og serviceydelserne velkommen. En sådan debat, hvor det ikke i første række handler om ressourcer, men derimod om kvalitet i den offentlige sektors ydelser har alt for længe væ-

**Dato:**  
24.11.2006

**Sagsnummer:**  
06/276972

**Ref.:**  
sl



**FOA**

Stauings Plads 1-3  
1790 København V

Telefon 4697 2626  
Telefax 4697 2300

Giro 8 01 47 95

E-mail  
foa@foa.dk  
oaa@foa.dk

www.foa.dk

ret fraværende - også i den velfærdsdebat, som velfærdskommissionens arbejde igangsatte.

FOA er derfor også enig i, at vejen til mere kvalitet ikke blot er et automatisk "Send flere penge".

Men kvalitet og tid - ikke mindst i forhold til pasning, pleje og omsorg - er til gengæld åbent forbundne kar. Velfærd handler især om kvalitet i mødet mellem brugeren og den professionelle, og her er tid en meget afgørende forudsætning for at øge kvaliteten i det møde. Derfor handler velfærd også om tid. Og tid forudsætter ressourcer.

FOA ser gerne at, regeringens endelige udspil til en kvalitetsreform i den offentlige sektor suppleres med en aftale mellem staten, de kommunale arbejdsgivere og de faglige organisationer om spilleregler for de ansattes aktive medvirken til udvikling af kvaliteten.

Spillereglerne kunne handle om større indflydelse for den enkelte ansatte og nye rammer for de ansattes andel i de gevinster, som kan opnås gennem kvalitetsudviklingen af de offentlige ydelser. Fra FOAs side ser vi frem til at få en bred og fordomsfri debat om, hvordan vi sikrer en endnu bedre offentlig sektor. Vi indgår gerne i forpligtende drøftelser og aftaler om dette.

### **Frit valg - brugerinddragelse - personligt ansvar**

Som borgere sætter vi vores forventninger til den offentlige sektor i forhold til samfundets velstand. I et stadigt rigere samfund øges forventningerne naturligt både kvantitativt og kvalitativt. FOA finder det både afgørende og positivt, at vi som borgere og brugere har mulighed for at vælge og tage personligt ansvar til offentlige velfærdsydelser. Brugere skal have så stor indflydelse som muligt på de ydelser, de modtager fra det offentlige. Det er et forældet og respektløst princip, at man må tage, hvad man bliver tilbudt. Dialogen mellem brugere og medarbejdere er det afgørende omdrejningspunkt for at skabe ydelser, som brugeren er tilfreds med, som medarbejderen har mulighed for at udføre under kvalitetsmæssige og fornuftige vilkår, og som hænger sammen økonomisk.

Den hidtidige debat om frit-valgs ordninger på forskellige områder har imidlertid været præget af en betydelig sammenblanding af mål og midler. Borgernes mulighed for at træffe valg mellem indholdsmæssigt forskellige løsninger blandes således sammen med muligheden for at træffe valg alene mellem forskellige leverandører. Valgmulighed mellem forskellige leverandører, der skal levere den samme ydelse i den samme kvalitet til den samme pris, kan således næppe anses for at handle om øget brugerindflydelse på leveringen af den pågældende ydelse, men må snarere betragtes som erhvervs politik.

At overveje, hvordan vi som borgere og brugere kan opnå indflydelse på løsninger gennem egne valg er fornuftigt og nødvendigt i et moderne samfund. Vi har allerede en vis grad af valgfrihed på en række områder - frit skolevalg, sygehusvalg, lægevalg og frit valg på ældreområdet. Men fører valget til løsninger af højere kvalitet? Opnår brugerne gennem disse allerede eksisterende valgmuligheder større indflydelse på velfærds- og serviceydelse? Hvis ja, hvad er det så for mekanismer, der gør at valget fører til højere kvalitet?

FOA gennemfører en undersøgelse af nogle disse spørgsmål op til mødet d. 30. november.

FOA mener at dialogen om samspillet mellem brugerne og medarbejderne kan føre til højere kvalitet, hvis medarbejderne får frihed til at udføre deres arbejde i dialog med brugeren og med udgangspunkt i deres faglighed, erfaring og ansvarlighed.

### **Frit valg skal være et reelt valg**

På ældreområdet blev gennemførelsen af frit valg en meget stor økonomisk belastning for kommunerne. Et tre-cifret millionbeløb blev anvendt alene til administration og igangsættelse af ordningen. En udgift, der alene er finansieret af det offentlige. Hvis der skal være frit valg, hvorfor skal de private aktører så ikke være med til betale til denne væsentlige merudgift? Konkurrencen mellem private og offentlige udbydere forvrides af dette og andre forhold - er det rimeligt? Det mener FOA ikke.

Som frit-valgs ordningen er i dag, står de ældre ikke med et reelt valg mellem en offentlig og en eller flere private leverandører, som konkurrerer på lige vilkår. Kommunerne kan ikke i dag tilbyde tilkøbsydelse til at supplere den hjælp, som den ældre er visiteret til. Tilkøb som en privat leverandør kan levere. Den ældre er således afskåret fra at vælge tilkøbsydelser leveret af den samme offentligt ansatte social- og sundhedshjælper, som i forvejen kommer i hjemmet for at levere visiteret hjælp.

Et reelt frit valg forudsætter, at man som modtager af velfærdsydelser kan være med til at vælge, hvilken hjælp, man vil modtage frem for skemalagte ydelser, der ikke er fleksible.

### **Frit valg skal være under fair konkurrence.**

Forudsætningen for, at konkurrence kan medvirke til at understøtte borgernes valgmuligheder er, at der etableres reel og fair konkurrencevilkår mellem offentlige og private leverandører.

Det er ikke fair konkurrence, når lovgivningen forhindrer den offentlige sektor i at konkurrere på lige vilkår med private leverandører på ældreområdet, således at det offentlige i modsætning til private leverandører ikke kan tilbyde sammenhængende løsninger, ligesom det er unfair konkurrence, hvis private leverandører kan vælge alene at tilbyde sig indenfor de lettest tilgængelige opgaver og overlade de vanskeligst tilgængelige opgaver til den offentlige leverandør.

Tilsvarende er det ikke fair konkurrence, hvis man uden videre kan etablere private børnepasningstilbud uden at skulle opfylde samme krav som de offentlige tilbud, som det fx. er tilfældet med læreplaner.

### **Demokrati og personligt ansvar**

Det danske samfund er demokratisk og har en lang foreningstradition og en høj deltagelse i det offentlige fællesskab. Indførelsen af brugerbestyrelser på skole- og børneområdet har fungeret nu i en årrække. Ældreråd og brugerråd på ældreområdet er også kommet godt i gang.

Det lokale engagement har utvivlsomt været med til at sætte fokus på kvaliteten i institutionens, skolens eller ældrecenterets arbejde.

Men indflydelsen og brugerinddragelsen bør ikke stoppe her. Indflydelsen skal også være der i hverdagen. I mødet mellem den offentligt ansatte og brugeren. Brugere, hvad enten det er forældre, elever, ældre eller pårørende, skal have indflydelse og inddrages i udførelsen af velfærdsydelsen. Den ældre skal tages alvorligt og ønsker og behov skal tages med i det daglige arbejde. Forældrene skal tages med i planlægningen af dagen i dagplejen. Den psykiatriske patient skal ikke umyndiggøres

Det handler om dialog mellem brugeren og den professionelle.

Vi har alle et ansvar overfor vores eget liv. Det danske samfund har ikke og skal ikke overtage det personlige ansvar fra os. Men i vores samfund har vi ikke alle lige forudsætninger og muligheder for at håndhæve vores ansvar. En række grupper i det danske samfund er så svage, at de behøver et stærkt fællesskab til at løfte sig op. Og det må vi ikke give køb på. I mange situationer skal det personlige ansvar og engagement være omdrejningspunkter for den offentlige velfærdsydelse. Deltage i børnenes hverdag på institutionen, modtage hjælp i ældreplejen med henblik på at blive støttet i at kunne klare sig selv i hjemmet.

På andre områder ser vi, at varetagelsen af det personlige ansvar bliver udfordret. Vi skal som patienter selv sørge for at komme på det rigtige sygehus, vi skal sørge for, at vi vælger den rigtige børnehave, vi skal stille krav til undervisningen i folkeskolen. Vi skal uanset alle valgmuligheder have en sikkerhed for, at den dødssyge patient, som intet overskud har til at vælge sygehus efter hvor mange stjerner, det har fået tildelt, kan være sikker på at behandlingen er i top.

Det må således aldrig være forældrenes egen skyld, hvis folkeskolen ikke kan lære deres børn at læse. På samme måde er det heller ikke patienternes ansvar, hvis de har vanskeligt ved at komme sig over operationer eller behandlingsforløb.

Det er samfundets opgave at bakke ressourcetsvage individer og grupper op med den fornødne hjælp, så de bringes i stand til at kunne klare sig selv og tage et personligt ansvar for eget liv.

Personlig ansvarlighed er nødvendig og sund fornuft. Men personligt ansvarlighed må ikke blive til en forestilling om, at man selv er skyld i det, hvis tingene ikke går, som de skal. Personlig ansvarlighed må heller ikke undergrave fællesskabet, det fælles ansvar og den solidaritet, som det har taget mange årtier at opbygge. Sammen kan vi mere, og det skal vi blive ved med at have fokus på.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink that reads "Dennis Kristensen" with a horizontal line extending to the right.

Dennis Kristensen  
Forbundsformand