



## Mødet i et velfærdssamfund

**Politisk ansvarlig**

Dennis Kristensen

**Tekst**

Christian W. Larsen (DJ)

**Redaktion**

Tom Bjerregaard, Jens-Jørgen Krogh, Inge Frölich, Maria Bregnhardt, Lea Groth-Andersen.

**Grafisk tilrettelæggelse/layout**

Joe Anderson og Maja Honoré

**Forsidefoto**

Henrik Sørensen

**Illustrationer**

Bob Katzenelson

**Tryk**

FOAs trykkeri

**Oplag**

750 eksemplarer

September 2004

# **FOA KONGRES 2004**

*faglghed og tryghed*

Debatoplægget Mødet i et velfærdssamfund udgives i forbindelse med FOAs 3. ordinære kongres 4. – 8. oktober 2004

# Mødet i et velfærdssamfund

*Det er beskæmmende, at vi lever i en tid,  
hvor det er lettere at sprænge et atom end en norm*  
Albert Einstein

Mødet mellem borgeren og den professionelle er en helt essentiel størrelse, hvis vi vil diskutere velfærd. Mødet sker mellem to parter, hvor den ene har behov for den andens ydelse, mens den anden skal levere sine kvaliteter uden at træde den enes værdighed under fode.

Er det en ideel ramme for en dialog i øjenhøjde?  
Kan det gøres anderledes?

Et gnidningsfrit samspil mellem de to er nødvendigt, fordi de er gensidigt afhængige, men ligestyreligheden har trange kår, fordi vi er tilbøjelige til at vægte borgerens ønsker over den professionelle ret til anstændige arbejdsvilkår.

Det er egentlig ejendommeligt, fordi vi lever i en tid, hvor individets ret prises til skyerne. Men både borger og den professionelle dagplejer, social- og sundhedshjælper, buschauffør eller rengøringsassistent er jo individer, der alle har ret til – og har bedst af – at blomstre i hverdagen.

I et historisk perspektiv er det interessant, at indførelsen af samlebånd og tidsstudier på de store industrialiserede arbejdspladser falder sammen. I første omgang var tidsstudier et værktøj til at maksimere overskud, men brugt med omtanke kunne man finde hensyn til sikkerhed og effektivitet gemt i analyserne af arbejdsrutiner.

Tidsstudier bruges kun i begrænset omfang i vore dage. Erhvervslederne er blevet klogere, kan man sige. Er det ikke ejendommeligt, at i en tid, hvor fremsynede private ledere forlader skemalægning og kontrol, hvor de opmuntrer til selvstændighed og kreative løsninger, indfører det offentlige strekkoder og minut-tyranni, der forhindrer individet i at udfolde sit potentiale?

“Tillid er godt, kontrol er bedre,” tilskriver vi Stalin for at mene. Det ser ud som om, at vi inden for det offentlige er ved at genindføre et gammelkommunistisk mantra, der er en historisk kuriøsitet.

Er vi mon i år 2004 – eller er vi på Herrens mark?

Denne pjece handler om mange aspekter ved mødet mellem borger og professionel. Vi sætter bevidst fokus på omsorgsfagene, fordi vi her finder nogle af de mest karakteristiske udfordringer. Pedeller, buschauffører og brandmænd oplever naturligvis også “mødet” med borgeren, men dilemmaerne er særligt tydelige i omsorgsfagene.

Tanken om at debattere mødet mellem borger og den professionelle løsrevet fra debatten om frit valg er kunstig. Dilemmaerne er meget ens på de to områder, og det er derfor sikkert, at nogle udfordringer, der diskuteres her, med lige så stor ret kunne debatteres som en “frit valg-problematik”. Papir er taknemmeligt over for akademiske sondringer. Det er virkeligheden ikke.

*God debat.*

## Førtidspension

Risikoen for at blive førtidspensionist er 55% større for sygehjælpere og hjemmehjælpere end den øvrige befolkning.

(FOA: Undersøgelse af offentlige ansattes risiko for at ende på førtidspension. marts 2002 og Undersøgelse af arbejdsskader marts 2003)

## Mødet i øjenhøjde

Det ideelle møde tager udgangspunkt i en tillidsfilosofi – ikke i stregkoder og minut-tyranni. Rammen om det ideelle møde bør sigte efter, at omsorgs-eksperten får de bedste betingelser. Eksperten er hjemmehjælpen og dagplejeren, og kollegerne på et hospital eller en psykiatrisk institution.

“Slip dog ekspertisen løs,” kunne vi hævde. “Drop alle kontrol-foranstaltninger, lad hende dog servicere borgeren.” Det har begge parter mest glæde af. Og når kommunen har glade borgere, stemmes politikerne tilbage på taburetterne og embedsmændene slipper for brok. Hvorfor mon ikke virkeligheden ser således ud?

“Politikerne er lamme i roen,” skrev et dansk dagblad for nogle år siden. Det handlede om sukker-krisen på Lolland, og det har under alle omstændigheder ikke meget med sagen at gøre. Men i almindelighed er det farligt at antage, at politikere eller andre beslutningstagere handler bevidst imod egen interesse. Hvilket fører os over til de første dilemmaer:

*Er vi sikre på, at stregkoder og minut-tyranni er entydigt dårskab?*

*Er vi sikre på, at præmissen om maksimal tillid er til vore kollegers fordel?*

*Og at udgifterne til omsorgen ikke løber løbsk, hvis vi gør det?*

Ser vi bort fra den ideelle situation, den paradisiske arbejdsplads, er der som nævnt i pjecen om frit valg en tryghed i at vide, hvilke funktioner, vi skal udføre, og hvilken tid vi har til rådighed. Hvis vi nu går ud fra, at kontrol og styring som redskaber er kommet for at blive, bør vi så ikke spørge:

*På hvilke måder og under hvilke former er den styrede hverdag en fordel?*

Vi har en tyrkertro på, at mødet mellem borger og den professionelle ikke alene må betragtes som “løsningen af borgerens problemer.” At FOA-medlemmernes ambition er maksimal fleksibilitet i alle situationer. Og at vi bliver i stand til at servicere borgeren bedst muligt, hvis vi fjerner alle kontroller. Hvis dét er rigtigt...

*Hvorfor scorer FOAs faggrupper meget højt, når vi taler om tilfredshed på jobbet?*

Nu er det muligt at have tilfredse medlemmer samtidig med, at man tænker i forbedringer. Og det er også muligt, at visiteringen kan blive endnu værre. Så det er helt legitimt at frygte, at en yderligere decentralisering af beslutningerne på velfærdsområdet risikerer at true arbejdsglæden.

Men det er ikke nødvendigvis visiteringen som instrument, der er skurken. Det er indholdet af den kommunale visitering, der måske er problematisk. Når de basale ydelser smalles ind – et bad om ugen, toiletrengøring hver 14. dag – og

## Arbejdsskader

Ældresektoren og døgninstitutionsområdet tegner sig for det største antal anmeldte arbejdsulykker.

(Arbejdstilsynets ulykkesstatistik 2001)



alt andet lægges ud som tilkøb, er den menneskelige værdighed på spil. Men det er ikke visitering som sådan, der er problemet.

Det er indholdet af visiteringen til gengæld ofte. Hvis indholdet af den kommunalt visiterede basisydelse bliver mindre og mindre, er det forståeligt, hvis vore kolleger i hjemmeplejen føler sig mere og mere som robotter. Hvis "sjove" opgaver skubbes over som tilkøbsydelser, er det forståeligt, hvis borgeren har større respekt for det menneske, der leverer tilkøbsydelsen.

Derfor burde vi diskutere:

*Hvordan fastholder vi en stor kommunalt visiteret basisydelse, så både borger og hjemmeplejen bevarer værdighed og professionalisme?*

Er det ikke at blande æbler og pærer, kunne man spørge. Nej, hvis en ældre borger ikke har penge til at begave sig selv med "luksus-ydelser", siver selvværdet ud med det badevand, der i øvrigt bliver sjældnere og sjældnere. Triste borgere er sværere at håndtere end tilfredse borgere.

Hvis en visiteret basisydelse bliver mindre og mindre, risikerer vore kolleger også at miste klienter, simpelthen fordi borgeren helst vil have besøg af den samme hjælper, og derfor sender borgeren det signal til kommunen, at firmaet, der leverer tilkøbsydelsen, også leverer basisydelsen.

Sådan ser vi på mødet mellem borger og den professionelle, men måske burde vi overveje følgende dilemma:

*Er det fornuftigt at arbejde hårdt for at forbedre "mødet" for den professionelle, hvis vi opnår bedre resultater ved at forbedre "mødet" for borgeren?*

Er der i øvrigt en modsætning mellem borger og den professionelle, når vi snakker "mødet"? Ved vi nok om det? Og kan der anlægges et helt andet perspektiv?

**Hvor mange roller bør vi bære?**

En anden måde at beskrive mødet mellem borger og den professionelle handler om de forskellige

## Knæ- eller rygproblemer

43% af de knæ- eller rygproblemer, der kræver indlæggelse blandt ansatte indenfor ældre- og døgninstitutionsområdet, kan forebygges ved at forbedre arbejdsmiljøet.

(Sammenhæng mellem arbejdsmiljø og sygdom, AMI 2002)

roller, vore kolleger spiller i hverdagen. Praktisk gris, støttepædagog, ven, sjælesørger, diætist, barfodslæge og gedign håndværker er bare nogle af de roller, som for eksempel hjemmehjælpen spiller i det daglige.

Det kætterske dilemma kunne lyde:

### *Er det sundt at idealisere blæksprutten?*

Tænker vi tanken til ende, skal vi uddannes konstant, hvis vi mere eller mindre bevidst propper os til med opgaver, der rent faktisk er forskellige. Det er muligt, at "sund fornuft" er tilstrækkelig ballast til at navigere sikkert på et farligt hav, men i andre situationer hævder vi frejdigt, at det kræver uddannelse at gøre rent.

Nu er det heller ikke i dette tilfælde uoverstigelige dilemmaer, vi skal løse for med god ret at påpege, at vore kolleger løser mangeartede problemer. Og at det bør påskønnes løn- og arbejdsmiljømæssigt. Men somme tider er det sundt at vende den etablerede sandhed på hovedet.

Som nu i tilfældet dagplejen, hvor nogle for tiden anbefaler, at dagplejens grundlag er for snævert eller forældet. Forældre er ikke mere bundet af arbejde mellem 08.00 og 16.00. Kan vi tænke så kreativt, at vi foreslår:

### **Dagpleje med aftenåben**

Det er vel fremsynet at tænke, at dagplejen burde tilbyde professionalisme til folk med unormale arbejdstider og syge børn. Maksimal fleksibilitet i tilbudet kryber igen frem som et nyt mantra. Og hvis ellers normeringerne og kompensationen er

fornuftig, og dagplejerne er indstillet på det, hvorfor så ikke udvide sortimentet?

Dilemmaet er desværre denne gang:

### *Bør en skomager blive ved sin læst?*

Hvorledes skal dette tilsyneladende reaktionære nonsens forstås?

Nogle af dagplejens enorme kvaliteter – og som i øvrigt adskiller den fra vuggestuen og "fritteren" i gamle dage – er:

- ro, harmoni og tryghed,
- tid til den basale læring,
- den trygge voksenkontakt
- integration af børn med anden etnisk baggrund.

Dagplejen er nok "alene", og savner måske af den grund engang imellem inspiration? Men dagplejen er det trygge sted, hvor de mindste børn lærer at dufte til en rose. Her opdager de, hvorfor man ikke dør af skræk ved mødet med en regnorm.

Uanset hvor rar en vuggestue er, opstår kaos tidligere her end i dagplejen. Rosens duft er ikke så let at identificere, når 22 tumlinger står på nakken af en, vel? Der er mindre larm i dagplejen, og dagplejen er måske skræddersyet til at "normalisere" et uroligt barn.

Uden sammenligning i øvrigt gælder samme ræsonnement for integrationen. Dagplejen er i virkeligheden en unik institution, der nok er opfundet af sparehensyn, men det motiv er jo ikke i sig selv diskvalificerende. Det er virkeligheden et af de vigtigste frirum for etniske børn, hvor de stille og roligt får afdramatiseret den



danske kultur. Måske er dagplejens socialiserende effekt så fornem, at danske børn ville have godt af at lege med hos en "etnisk dagplejemor"?

Inden vi forlader dagplejen helt, burde vi måske overveje følgende: Hvordan kan det være, at dagplejen nærmest er fri for styring og tidsstyranni – men er til gengæld underlagt strenge krav om arbejde i dagtimerne. Hjemmeplejen er på den anden side i sving 365 dage om året, mens de styrende håndjern er obligatoriske. Kan de to faggrupper mon lære noget af hinanden?

### Kvinder er måske gode nok

Omsorgsfagene tiltrækker kvinder, mens teknikken tilhører mændene. Når vi derfor fokuserer så hårdt på omsorgsarbejdet, er det nærliggende at spørge, om det er en af grundene til, at lønnen er så ringe, og at samfundet vurderer indsatsen i ankelhøjde?

Eller har arbejdet fået det image, fordi mænd

ikke gider "arbejde med mennesker"? Nu skal kongressen ikke afsluttes med en antropologisk afhandling, så måske er følgende udfordring skudt helt forbi skiven?

### *Er den skæve kønssammensætning et problem for faggrupperne?*

Ikke nødvendigvis, men hvis vi nu ser det som et problem, bør vi i det mindste spørge, hvem det er et problem for? For borgerne? For vore faggrupper? Og i givet fald hvorfor?

#### Blodprop i hjertet

Kvinder ansat indenfor hjemmeplejen har en særlig høj overhyppighed af blodprop i hjertet. Op til 10 procent af disse tilfælde kan undgås ved at iværksætte arbejdsmiljøforbedringer. (Sammenhæng mellem arbejdsmiljø og sygdom, AMI 2002)



Hvis nogle af vore faggrupper skal støvsuge samfundet for deltidsansatte og sideløbende fungere som værktøj for den etniske integration, så er den skæve kønssammensætning genial.

Vi bør blot være enige om, at uanset om kønssammensætningen opfattes som et problem eller ej, så forekommer det indlysende, at hver gang vi mennesker accepterer en bestemt kulturbærende struktur, er vi medansvarlige for resultaterne af strukturen.

Og at under alle omstændigheder bør vi give kollegerne i omsorgsfagene selvtillid til at markere den faglige stolthed. Spørgsmålet er naturligvis bare hvordan? Har vi redskaber og metoder, der styrker selvværdet i omsorgsfagene – og altså bringe os i “øjnehøjde” med borgerne?

*Er det muligt at genopdage fællesskabet og solidariteten?*

Det lyder måske som indledningen til en kommunistisk parole fra forrige århundrede, men intet er faktisk mere forkert. I moderne management teorier kalkulerer man direkte med, at tilhørsforholdet til grupper er styrkende for individet og præstationsfremmende for kollektivet.

Morten Olsen og Michael Laudrup kunne ikke drømme om at negligere de svageste led i kæderne. Hvis vi har et oprigtigt ønske om at styrke de kolleger, der har det svært, det være sig lønmæssigt, arbejdsmiljømæssigt og imagemæssigt – og som de kommunale beslutningstagere i øvrigt presser hårdere og hårdere – burde vi måske udvikle metoder, så de som et minimum selv tror på, at det betaler sig at gå på arbejde iført faglig stolthed?

## FARVELfærd

### Udtalelser af Tage Søndergaard Kristensen

- Den offentlige sektor kvæles i kontrol.
- I stedet for mistillid og kontrol, hvilket vinder stigende indpas i den offentlige sektor, burde vi have klare målsætninger og tiltro til, at de ansatte kan vurdere deres arbejdsindsats i forhold til disse målsætninger.
- Arbejdsglæden i den offentlige sektor er i dag så lille, at vi får problemer med overhovedet at få nogen til at løse fremtidige velfærdsopgaver.
- Får vi ikke rettet op på den måde, vi har misrøgtet den offentlige sektor på, er vi på vej mod et samfund, der ikke er bæredygtigt.
- Det er et alvorligt krisetegn, når danskerne begynder at stille større krav til velfærdsydelserne samtidig med, at de slækker på respekten for dem, der skal levere ydelserne.
- Politikerne snakker om kvaliteten i velfærdsydelserne uden at tage stilling til arbejdsbetingelserne for dem, der skal levere ydelserne.
- Det er jo et paradoks af rang, at man vil øge arbejdsstyrken ved at reducere antallet af personer på offentlige ydelser samtidig med, at offentligt ansatte har den største risiko for at ende på førtidspension.

(Ugebrevet A4 8. marts 2004.)

Hvis forandring starter indefra, for nu at citere fra psykologiens grundbog, burde det så ikke være en kongresopgave at debattere de rammer, der giver vore svageste kolleger det bedste afsæt i den faglige kamp? Det kræver blandt andet, at vi har mod til at indrømme, hvor det halter og hvorfor? Erfaringerne fra de stærke fællesskaber eksisterer, de skal bare samles op.

## En typisk arbejdsdag for en hjemmehjælper

Møder klokken 7.30	Hjemmehjælperne i gruppen fordeler klienterne mellem sig	15 minutter
Klokken 7.45	Gruppen modtager nye informationer om klienterne og fagligt administrative informationer. Henter nøgler til de klienter, man skal besøge samme dag.	15 minutter
Klokken 8.00 – 8.10	Cykler hen til første klient	10 minutter
Klokken 8.10 – 9.00	Den nøjagtige vejtid noteres i bogen. Borgeren lider af sclerose og ligger i sengen. Borgeren får støttestrømper på før borgeren ved hjælp af et glidebræt hjælpes fra sengen og over i en bækkenstol. Køres i bækkenstolen ud på badeværelset, hvor der gøres nedre toilette og borgeren får en ny ble på. Køres herefter ind i stuen og hjælpes over i kørestolen, og hjælpes med at få tøj på. Badeværelset ryddes op.	50 minutter
Klokken 9.00 – 9.15	Cykler hen til anden klient	15 minutter
Klokken 9.15 – 10.05	Den nøjagtige vejtid noteres i kørebogen. Borgeren er ung og scleroseramt. Borgeren hjælpes ud af sengen og ud på badeværelset, hvor der gives hjælp til bad, til at tørre og få creme på efter badet. Så hjælpes borgeren med at få tøj på. Der gives smøres mad og gives morgenmad. Opvaskemaskinen tømmes. Badeværelset soigner	50 minutter
Klokken 10.05 – 10.20	Cykler hen til tredje klient	15 minutter
Klokken 10.20 – 11.20	Den nøjagtige vejtid noteres i kørebogen. Borgeren er en lammet klient i seng. Borgeren får nedre toilette i sengen. Hjælpes herefter op i en kørestol. I kørestolen får borgeren øvre toilette. Der serveres morgenmad og borgeren får medicin. Sengen redes. Der vaskes op. Der ryddes op efter den personlige pleje.	60 minutter

Klokken 11.20 – 11.35	Der cykles hen til dagens første klient igen.	15 minutter
Klokken 11.35 – 12.00	Den nøjagtige vejtid noteres i kørebogen. Borgeren hjælpes fra kørestolen over i bækkenstolen og køres ud på badeværelset. Kommer på toilettet og får skiftet ble. Køres tilbage til stuen og hjælpes over i kørestolen ved hjælp af glidebræt. Der ryddes op på badeværelset.	25 minutter
Klokken 12.00 – 12.15	Der cykles tilbage til plejecentret.	15 minutter
Klokken 12.15 – 12. 44	Frokost	29 minutter
Klokken 12.44 – 12. 59	Der køres ud til en klient som skal have rengøring	15 minutter
Klokken 12.59 – 13.44	Klienten bor i en toværelses lejlighed. Der støvsuges i soveværelse, stue, køkken og bad. Der vaskes gulve i stuen, soveværelse og køkken. Håndvask, toilet og bad vaskes. rengøringen	45 minutter
Klokken 13. 44 – 13.59	Der cykles ud til den scleroseramte klient til 3. besøg.	15 minutter
Klokken 13.59 – 14.44	Den nøjagtige vejtid noteres i kørebogen. Klienten hjælpes i seng ved hjælp af en loftlift. I sengen får klienten skiftet ble og der lægges et vendeletstykke under klienten. Der ryddes op efter bleskiftet.	45 minutter
Klokken 14.44 – 14.54	Der cykles ud til den lammede klient igen	10 minutter
Klokken 14. 54 – 15.26	Den nøjagtige køretid noteres i kørebogen. Klienten hjælpes på toilettet og får skiftet ble. Hjælpes tilbage til kørestolen igen. Der ryddes op efter bleskiftet.	3 minutter
Klokken 15.26 – 15.35	Der cykles tilbage til centret.	9 minutter
Klokken 15.35 – 15.40	Den nøjagtige køretid noteres i kørebogen. Klienternes nøgler hænges i nøgleskabet. Der holdes fri.	9 minutter

Det ideelle møde mellem borgeren og den professionelle tager udgangspunkt i en tillids-filosofi – ikke i stregkoder og minut-tyranni. Rammen om det ideelle møde bør sigte efter, at omsorgs-eksperten får de bedste betingelser. Eksperten er hjemmehjælperen og dagplejen, og kollegerne på et hospital eller en psykiatrisk institution.

“Slip dog ekspertisen løs,” kunne vi hævde. “Drop alle kontrol-foranstaltninger, lad hende dog servicere borgeren.” Det har begge parter mest glæde af. Og når kommunen har glade borgere, stemmes politikerne tilbage på taburetterne og embedsmændene slipper for brok. Hvorfor mon ikke virkeligheden ser således ud?

Lige meget hvad så er det i almindelighed farligt at antage, at politikere eller andre beslutningstagere handler bevidst imod egen interesse. Hvilket fører os over til disse dilemmaer:

Er vi sikre på, at stregkoder og minut-tyranni er entydigt dårskab? Er vi sikre på, at præmissen om maksimal tillid er til vore kollegers fordel?

Og at udgifterne til omsorgen ikke løber løbsk, hvis vi gør det?



**Forbundet af  
Offentligt Ansatte**

Stauings Plads 1-3  
1790 København V  
Tlf.: 46 97 26 26  
[www.foa.dk](http://www.foa.dk)