

Kvalitet - socialfagligt arbejde er ikke blot service

af Mogens Lilleør



Aktualiseret af Servicelovens § 110 a om kvalitetsstandard for botilbud efter § 92, og amtets forslag til en standard som p.t. er i høring, har Mogens Lilleør gjort sig nogle betragtninger over begrebet kvalitet:

Tilpasning til kunden

Kvalitetsbegrebet stammer fra USA, fra såkaldt 'Scientific Management'. Det er særligt overgangen fra håndværksmæssig produktion til industriel masseproduktion der frembragte denne tænkning.

Håndværksmæssig produktion indebærer en arbejdsproces, som er relativ enkel og overskuelig, -planlægning og gennemførelse kan klares af en eller få personer. Med masseproduktionen taber den enkelte overblikket over den samlede arbejdsproces. Også planlægning og kontrol er arbejdsfunktioner der varetages særskilt. Tabet af overblik skaber et betydeligt behov for nye former for kontrol af produktet. Der skal formuleres standarder for hvad produkter skal kunne. Kontrollen skal måle om produktet lever op til standarden. Kvalitet forstås dermed som *en*

relation mellem faktiske egenskaber ved produktet og formulerede krav til det.

Via bla. den japanske bilindustri forstærkes dette aspekt. Nogle vil huske fænomenet 'mandagsbil', og at den i dag er en saga blot.

Men endnu vigtigere er det, at man tilføjede en ny dimension: Kundens forventning og oplevelse. Produktet, bilen, skulle sælges på et marked (det amerikanske), og det krævede tilpasning til kundernes ønsker. Dermed får begrebet kvalitet tilføjet en subjektiv betydning. Kvalitet er ikke længere kun en objektiv egenskab der måles på en ting, men også en oplevet dimension hos de kunder der anvender tingen. Kvalitet forstås dermed som *en relation mellem kundens oplevelse af tingen og kundens forventninger til den.*

Tilfredshed er en målestok

Kvalitetsbegrebet rummer således to aspekter: a) Noget objektivt: Dette at tingen lever op til en bestemt standard. b) Noget subjektivt: Det der beror på forholdet mellem kundens forventning til produktet og kundens oplevelse af produktet. Kundetilfredshed bliver dermed et vigtigt mål for kvalitet.

Service som produkt

Begge de to aspekter viser hen mod arbejdsprocessen, der skaber produktet. Perspektivet udvides, så det skifter fra 'hvad der produceres' til også at gælde 'hvordan der produceres'. Dermed bliver det muligt at kvalitetssikre via processtyring.

I og med kundetilfredshed vinder frem som standard for kvalitet, udvikler der sig en ny type produkt: Service.

Serviceproduktion kendetegnes ved at produktionen foregår i direkte samspil med kunden. Et 'restaurationsbesøg' produceres delvist af restaurantgæsten selv f.eks. via påklædning, opførsel, stemning, indtagelsen af måltidet osv.

Styringen udvides dermed til at omfatte hele den 'indpakning' som produktet bliver til i (kaldet 'total kvalitetsledelse' (TQM)). Der betyder f.eks. fokus på ledelse, strategi, ressourcer, arbejdsprocesser, brugertilfredshed, medarbejdertilfredshed, omdømme, opnåede resultater. Ved traditionel vareproduktion går processtyringen på minimering af fejl i et mere snævert perspektiv (f.eks. ISO 9000).

Den professionelle omsorg

I og med produktet skabes i mødet mellem leverandør og kunde ligner serviceydelsen den socialfaglige indsats. Det socialfaglige produkt bliver også først til i mødet mellem den professionelle og borgeren. Den professionelle ydelse er et vægtigt bidrag til et produkt, som skabes sammen med borgeren. Ydelsen er ikke givet, men er på en måde en 'halvfabrikata' som forarbejdes i samspillet.

fortsættes på bagsiden

Kvalitet ...fortsat fra forsiden

Det er derfor at Storstrøms Amts kvalitetsstandard for §92, som er i høring frem til 15/3 2004, fastslår, at det er en del af den professionelle ydelse at fremme borgerens eget bidrag til produktionen, dvs. et godt tegn på kvalitet er når en indsats fremmer borgerens mulighed for at bidrage på relevant måde.

Relationen som byttehandel

Kvalitetsbegrebet i dag bygger i høj grad på serviceaspektet, men spørgsmålet er om det er dækkende, når det gælder socialfaglige tilbud. En serviceydelse danner en bestemt type relation mellem to slags mennesker. Relationen er byttehandlen.

Menneskene er leverandører og kunder. Den terminologi er ikke helt dækkende. Servicereationen forudsætter tre ting: 1) 'kunde' (myndig, selvstændig, frit handlende). 2) 'frit forbrugervalg' (hyldevarer en masse). 3) 'kontrakt forhold' (forpligtende byttehandel).

Men for en betragtelig del af modtagerne af socialfaglige tilbud er det kun i begrænset omfang at disse tre dimensioner kan realiseres fuldt ud. Desuden bestemmes socialfagligt arbejde også af overordnede politiske mål, for så vidt rammen for socialfagligt arbejde fastsættes af det offentlige. Det er f.eks. et mål at tilbud skal være individualiserede, dvs. det modsatte af standardiserede 'hyldevarer'.

Og socialfagligt arbejde bestemmes til dels af mål og metoder tilhørende de forskellige professioner, der producerer ydelsen.

Kompleksitet

Socialfagligt arbejde er langt mere komplekst end service. Storstrøms Amts kvalitetsstandard for §92 udpeger seks dimensioner ved professionel omsorg, hvoraf service blot er en: Kompenserende indsats, vedligehold, udvikling, service, pleje og behandling. Kvalitetssikring sker bedst gennem en veludviklet sans for kompleksiteten i socialfagligt arbejde. Blikket for de seks dimensioner er et lille skridt i den retning.

Kvalitetsstandarden i høring

Forslag til en kvalitetsstandard for § 92 –området i Storstrøms Amt, er sendt til høring blandt berørte parter i amtet. Høringsfristen er den 15. marts 2004.

Forslaget til kvalitetsstandarden kan læses på InfoStrømmen eller rekvireres hos Mogens Lilleør

5 års Jubilæum

Værksternes Dag afholdes i år den
9. juni 2004
på Vordingborg Kaserne

Det er i år 5. gang arrangementet afholdes.

Nærmere oplysning kan fås hos:
Kirsten Bruun
Sydsjælland Sociale Virksomhed
Færggårdsvej 15
4760 Vordingborg
Tlf.: 55 34 3517 Lok. 13

REDAKTION

Ansvarshavende Vagn-Aage Nielsen
Redaktør Bente Christiansen
bri@socpsyk.stam.dk

Panel: Kjeld Saul, Knud Christiansen,
Alice
Pihl, Vibeke Krøll og Mogens Lilleør

**Næste nummer udkommer i
marts 2004**