

Kvalitet i metermål

Jeg kan huske, at de ved ansættelsessamtalen spurgte: "Kan du stille dig op på en ølkasse og sælge et budskab?"

Hvis kassen er af god kvalitet, så jeg umiddelbart intet problem i dette. Hvis de i dag spurgte mere specifikt:

"Kan du sælge et budskab til dine medarbejdere om, at det vil højne kvaliteten af deres kerneydelser, hvis de engagerer sig i arbejdet med kvalitetsstandarder, referenceprogrammer, nationale indikatorer og akkreditering?"

Så ville jeg svare mere tøvende!

Det er ikke nogen hemmelighed, at jeg har svært ved at tro på, at vi er på rette vej, når vi i denne tid drysser det ene topstyrede kvalitetsstyringsværktøj efter det andet ud over sygeplejen i håb om, at det giver god kvalitet. Jeg føler mig mere og mere som en fabriksbestyrer, der er nødt til at sende sygeplejerskerne ind på kontorerne, så de kan sidde i fred og ro i deres glaskuppel og dokumentere, at de yder god kvalitet, mens patienterne står med fladtrykte næser og kigger længselsfuldt ind på dem.

Jeg ved, at det er nødvendigt med et ydre pres for at sikre kvalitetsudvikling, da historien har vist, at vi ikke kan sikre kvalitet ved at tro på, at den indre faglige udvikling alene kan sikre høj kvalitet. Jeg kender psykiatriske afdelinger og sociale tilbud, hvor jeg uden problemer kan konstatere, at de ikke er på toppen af deres ydeevne. Men skal det ydre pres nødvendigvis være i form af administrativt tunge standarder og procedurer?

Den anden dag luftede jeg min usikkerhed om styringsredskaber over for vores akademiske medarbejder. Hun drejede sin kontorstol en halv omgang og greb ud efter et digert værk, der viste sig at være hendes speciale. Det ramte bordet og min dårlige samvittighed ca. samtidig.

"Hvis du læser det, så kan du se, hvordan disse økonomiserede styringsrationaler går ud over kvaliteten af kerneydelserne, fordi medarbejderne anspores til at varetage forvaltningens interesser frem for klienternes."

Jeg besluttede at udvide min horisont og tog med på Social Kritiks temadag om "Måling og Evidens."

Jeg blev klogere, men ikke mere optimistisk, efterhånden som dagen skred frem. Disse lærde mennesker påstod, at kvalitetsudvikling i dag mere handler om at sikre beslutningstagerne, end det handler om at sikre kvalitet i kerneydelserne. Tankegods, som stammer fra USA, hvor det offentlige forsøger at beskytte sig mod blodtørstige advokaters ublu erstatningskrav.

Jeg skulle helt til Skotland, før mit indre smil og troen på, at der findes andre måder at styre kvalitet på, vendte tilbage. Da jeg besøgte The Scottish Association for Mental Health (www.samh.org.uk), så jeg en engageret organisation, der styrede deres kvalitetsudvikling ved at fokusere på faglige visioner og værdier. Her blev erfaringer og forskning omsat til en lind strøm af faglige værdier, der var styrende for medarbejdernes hverdag. En kvalitetsudvikling, hvor medarbejderne kan bruge deres dyrebare tid på patientkontakten i stedet for at ligge begravet i bunker af bureaukratiske kvalitetsformularer. Da det gik op for mig, at The Scottish Executive også arbejdede ud fra en værdibaseret ledelsesfilosofi, må jeg indrømme, at jeg var fristet til at springe i en skotsk kilt og indstille mig på et liv omgivet af sækkepiber og single malt whisky.

Landingshjulene havde kun lige ramt den danske muld, før jeg tilfældigt dumpede ind i en tv-udsendelse om Strandvejens Plejehjem i Middelfart (www.dr.dk/Dokumentar/tv/20060118103456.htm). Her har de skabt et plejehjem i verdensklasse, hvor medarbejderne og beboerne smiler om kap ved at arbejde målrettet med enkle faglige og menneskelige værdier. "Det her er deres hjem, og her skal de have det godt, trygt og sjovt." Det var en faglig lettelse at se, hvordan kvalitet også kan være styret af en fagligt målrettet leder.

Her lå de fælles værdier ikke gemt i en støvet skrivebordsskuffe, men var omsat i en moderne værdibaseret lederstil, som ikke var styret af kontrollerende kvalitetsprogrammer.

Plejhjemmet var underlagt de samme topstyrede kvalitetskrav som os andre, men som lederen med et glimt i øjet konstaterede, så havde hun ansat en dygtig sygeplejerske, hvis primære opgave var at få kommunen til at smile.