

Bør kommunale tjenester standardiseres?

Utsetting av kommunale tjenester diskuteres flittig. Eventuelle utsettinger tvinger fram en nærmere beskrivelse av hva tjenestene egentlig skal omfatte og hvilken kvalitet de skal ha.

Hvilken metodikk bør så brukes når tjenester skal beskrives? Standardisering er velprøvd når det gjelder tekniske temaer, men favner i dag også miljø og helse. Det foreligger til og med forslag om å utarbeide en internasjonal standard som skal beskrive firmaers samfunnsansvar. Men kan offentlige tjenester standardiseres, slik at politikere, utførende organer og brukere får en felles forståelse av innholdet i tjenestene?

Standardiseringsfaglig sett: ja

Temaet ble i sommer satt i fokus på et møte i *Standardiseringsforeningen*. Direktør *Britt Stokke Lønaas* i Norsk Allmennstandardisering (pr. 1.11 Standard Norge) pekte på at tjenester kan oppleves som mer "diffuse" enn varer. Det vil være faglige utfordringer knyttet til innhold og presentasjonsform i forhold til nye målgrupper og brukere. Organisering, deltakelse og ikke minst finansiering kan skape startproblemer. Eksempler på områder innenfor tjenesteområdet der det pågår standardisering er turisme, avfallssortering, avtaledokumenter, rengjøring, gravferdstjenester, helseområdet og kommunale tjenester (under vurdering).

Flere av feltene kjennetegnes av profesjonelle fagfolk, som har liten erfaring med standardisering. Standard Norge kan tilby disse systematikk, og sørge for at arbeidet finner sin form. Det største problemet kan nok i mange tilfeller være å få arbeidet forankret i et behov hos brukere som har ressurser til å utarbeide aktuelle standarder.

Husholdningsavfall – eksempel på en ferdig tjenestestandard

Utviklingsdirektør *Eirik Wormstrand* i Norsas, Norsk kompetanseselskap for avfall og gjenvinning, orienterte om arbeidet med å få utarbeidet standarden "Alminnelige kontraktsbestemmelser for innsamling og transport av husholdningsavfall". Kommunene har plikt til å sørge for innsamling av husholdningsavfall, og mindre kommuner har ofte benyttet enkle kontrakter med lokale firmaer. Men det siste tiåret har det blitt vanlig å sette ut innsamlingen til private firmaer etter konkurranse, og det settes økte krav til profesjonalitet både hos kommunene og entreprenørene.

Hovedproblemer ved utarbeidelsen av standarden var beskrivelse av oppgaven, forholdet til kommunens renovasjonsforskrift, betydningen for arbeidstakernes arbeidsmiljø og andre arbeidsforhold, og regulering av kontraktssum og priser for justering av priser. Men problemene ble overvunnet, og standarden er utgitt som en Norsk Standard.

Fri og bevare meg for standardisering

Kommunaldirektør for helse og omsorg i Drammen kommune *Tove Wangensten* pekte på at hverdagen ved omsorgstjenester var uforutsigbarhet, dårlig tid, stress, glede og humor, dilemmaer. I bunnen ligger det et omtrentlig lovverk. I omsorgstjenestene handler det om å gå

"fra holdning til handling", og ikke om "fra regler til handling". Fru Hansens trivsel er ikke proporsjonal med antall løpemetre med permer og standardarder.

Omsorgstjenester kan derfor vanskelig standardiseres, men det finnes unntak. Blant annet er det behov for standarder om anbudsmateriale, disponering av brukers midler, spørreundersøkelser, dokumentasjon-/kvalitetssystem og pasientbehandling (eks. sår, tvang, medisiner).

Hvorfor er det få standarder for tjenester?

For en som arbeider med standardisering til daglig, er det vanskelig å skjønne at tjenestesektorene ikke har tatt flere initiativ for å få utarbeidet standarder. Innholdet i for eksempel kommunale tjenester har mange fellesnevner i ulike kommuner, og det skulle være unødvendig at hver enkelt kommune finner opp kruttet hver gang innholdet i en tjeneste skal beskrives. Det er en misforståelse at standarder betyr manglende fleksibilitet. Standarder beskriver løsninger og rutiner som den enkelte kommune kan ta utgangspunkt i og tilpasse til sin egen virkelighet. Alle som har interesse kan være med på å påvirke innholdet i standarden.

I omsorgssektoren og sykehusvesenet synes det klart at basale tjenester kan prosedyrefestes. Mange sykehus lager egne rutiner for slike tjenester for praktisk bruk i avdelingene. Eksempelvis prosedyrer for behandling av døende, som kan inneholde bestemmelser om at pasienten skal ha enerom og en fast sykepleier uten ansvar for andre. Kan det være prestisje som hindrer samarbeid om felles prosedyrer, tør man ikke tenke tanken, eller er det bare slik at tradisjonen for standardisering mangler?

Hvordan komme i gang med standardisering av tjenester?

Kommunaldirektør Tove Wangensten i Drammen sa at det i Drammen var aktuelt å lage spesifikasjoner for flere tjenester, og hun utfordret gjerne Kommunenes Sentralforbund og andre kommuner til å ta initiativ overfor Standard Norge for å få utarbeidet norske standarder på disse områdene. Formelt er det jo slik at standarder utarbeides etter initiativ fra brukergrupper som ønsker felles spesifikasjoner. For å komme fra ide til handling er det nødvendig at noen tar initiativ, og Standardiseringsforeningen oppfordrer kommuner og statlige myndigheter til å ta kontakt med Standard Norge.

Sverre Steen
Leder Standardiseringsforeningen



Fra venstre: Britt Stokke Lønaas, Eirik Wormstrand og Tove Wangensten