

12. maj 2011



Folketingets Kommunaludvalg  
Christiansborg

Finansministeren

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 131 af 7. april 2011  
stillet efter ønske fra Simon Emil Ammitzbøll

**Spørgsmål 131**

Ministeren bedes gøre status på implementeringen af den såkaldte kvalitetsreform, herunder særligt med fokus på afbureaukratisering og modernisering af de offentlige institutioner.

**Svar**

Regeringen satte med kvalitetsreformen gang i en proces, der igennem en omfattende modernisering og afbureaukratisering af den offentlige sektor skal sikre, at det danske velfærdssystem er parat til de fremtidige udfordringer.

Reformen indeholder tre spor: Et løft af de fysiske rammer på de borgernære serviceområder i regionerne og kommunerne, bedre kvalitet i den leverede service herunder afbureaukratisering og modernisering af arbejdsgangene samt øget fokus på ledelse og faglighed i den offentlige sektor. Nedenfor oplystes en række af de igangsatte initiativer:

**Løft af de fysiske rammer på de borgernære serviceområder**

Som led i kvalitetsreformen har regeringen afsat 50 mia. kr. i kvalitetsfonden, der skal sikre modernisering og udbygning af de borgernære serviceområder. Midlerne udmøntes med 25 mia. kr. til en ny og forbedret sygehusstruktur, 22 mia. kr. til løft af de fysiske rammer for de borgernære serviceområder i kommunerne samt 3 mia. kr. til Fonden for Anvendt Borgernær Teknologi (ABT-fonden).

De ekstra 25 mia. kr. til regionerne har muliggjort realiseringen af en ny og moderne sygehusstruktur over de kommende år. Der er planlagt 16 konkrete sygehusprojekter med en samlet investeringsramme på over 41 mia.kr. inkl. regional egenfinansiering. Den nye sygehusstruktur med færre, men mere specialiserede sygehuse, fremtidssikrer det danske sygehusvæsen og sikrer grundlaget for en høj kvalitet i behandling af patienterne.

Med de store investeringer sikres også moderne hospitaler med adgang til ny teknologi, it og apparatur. De nye hospitaler skal lægge vægt på sammenhængende patientforløb, logistik, teknologi, kvalitet og sikkerhed. Idet dette indtænkes i byg-

geprojekterne fra begyndelsen sikres grundlaget for en bedre og mere effektiv patientbehandling.

Med henblik på at løfte de fysiske rammer for børn og unge på dagtilbudsområdet, i folkeskolen og vedrørende idrætsfaciliteter samt på ældreområdet blev der afsat 22 mia. kr. i kvalitetsfonden til statslig medfinansiering af kommunale investeringer i perioden 2009 til 2018.

I aftalen om den kommunale økonomi for 2009 indgik, at der udmøntes i alt 9 mia. kr. fra kvalitetsfonden i perioden 2009 til 2013, mens de resterende 13 mia. kr. udmøntes i perioden 2014 til 2018.

Med udmøntningen fra kvalitetsfonden skal kommunerne i perioden 2009 til 2013 hæve investeringerne på kvalitetsfundsområderne fra et historisk niveau på ca. 25 mia. kr. til et samlet investeringsniveau på områderne på mindst 34 mia. kr. over perioden.

Regeringen har afsat 3 mia. kr. af kvalitetsfondsmidlerne til Fonden for Anvendt Borgernær Teknologi (ABT-fonden). ABT-fonden finansierer forsøgsprojekter, hvor arbejdskraftbesparende teknologi og nye arbejds- og organisationsformer afprøves samt implementeringsprojekter, hvor en velafprøvet og moden teknologi implementeres nationalt.

Der er på nuværende tidspunkt igangsat 70 projekter med finansiering af ABT-fonden. Hensigten med projekterne er, at brugen af moderne teknologiske løsninger skal frigive ressourcer til løsning af kerneydelserne.

#### Bedre kvalitet i den leverede service

Med kvalitetsreformen har regeringen igangsat en række initiativer, som sikrer en bedre og mere ensartet kvalitet i den leverede service i kommuner og regioner. Der sker bl.a. gennem initiativer med Den Danske Kvalitetsmodel på sundhedsområdet, borgere skal let kunne komme i kontakt med og få svar fra det offentlige, sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på de borgernære serviceområdet i kommunerne, de kommunale kvalitetskontrakter, faglige kvalitetsoplysninger samt via afbureaukratisering.

Med kvalitetsreformen er der således afsat midler til implementering af Den Danske Kvalitetsmodel på sygehusene. Kvalitetsmodellen er rammen for et nationalt kvalitetsudviklingssystem for alle offentligt finansierede sundhedsydelser. Byggestenene i modellen er fastlæggelse af standarder for behandlingen med sigte på sikkerhed og højere kvalitet for patienterne.

Regeringen har i samarbejde med KL og Danske Regioner gennemført en lang række digitaliseringsinitiativer i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2007-2010 som sikre at borgere let kan komme i kontakt med og få svar fra det offentlige. Strategiens initiativer, herunder fx borger.dk, NemID, digital post,

NemSMS, NemLog-in mv. understøtter en sammenhængende og effektiv udvikling af den offentlige sektor. Dette gennem initiativer, der frigør ressourcer fra administration til borgernær service samt effektiviserer kontakten mellem det offentlige på den ene side samt borgere og virksomheder på den anden side.

For at sætte fokus på kvaliteten af den leverede service udfører kommunerne hvert andet år fra 2011 brugertilfredshedsundersøgelser på de borgernære serviceområder. Hensigten er, at kommuner sammenligner den borgeroplevede kvalitet mellem institutioner og kommuner.

For at sikre kvaliteten i den leverede service har regeringen endvidere igangsat et initiativ, der giver viden om den faglige kvalitet. Formålet er at måle og dokumentere kvaliteten af kerneydelsen på den enkelte institution ved hjælp af nogle få og sammenlignelige kvalitetsoplysninger, om eksempelvis resultaterne af sprogindsatsen for børn i børnehaver og forebyggelsen af unødvendige indlæggelser på plejehjem og -boliger.

De kommunale kvalitetskontrakter synliggør kommunalbestyrelsens mål for udviklingen af det lokale service- og kvalitetsniveau indenfor de kommunale serviceområder, dvs. dagtilbud for børn, folkeskolen, ældrepleje osv. Kvalitetskontrakten er et dynamisk redskab, der fx kan tilpasses nye lokale beslutninger. Kvalitetskontrakterne sikrer, at borgere til hver en tid har kendskab til de lokale målsætninger i kommunerne.

Regeringen har med kvalitetsreformen ligeledes igangsat en omfattende afbureaukratiseringsindsats. Hensigten er, at medarbejdere på skoler, jobcentre, børnehaver, plejehjem, og sygehuse skal bruge mere tid på den borgernære service og mindre tid på administration.

Det er et hovedprincip i afbureaukratiseringsprogrammet at inddrage de lokale ledere og medarbejdere i arbejdet med at identificere problemområder og forslag til forenklinger. Dette er blandt andet muligt via udfordringsretten. Udfordringsretten giver offentlige institutioner mulighed for at igangsætte forsøg, hvor medarbejdere og ledere fritages for specifikke regler eller dokumentationskrav, og dermed kan arbejde med alternative måde at løse serviceopgaverne på.

Ligeledes er der foretaget omfattende scanninger af serviceområderne, hvor kommunale ledere og medarbejdere er inviteret til at udpege procedurer, som de i dagligdagen oplever som unødigt bureaukratiske og administrativt belastende. Disse scanninger og udfordringsretten har bl.a. givet inspiration til regeringens plan "Mere tid til velfærd" fra efteråret 2009.

#### Ledelse og faglighed

Regeringen lancerede med kvalitetsreformen en række nye initiativer indenfor god offentlig ledelse og faglighed. En række af initiativerne blev udmøntet i forbindelse med trepartsaftalerne i 2007 mellem regeringen, KL, Danske Regioner, LO,

AC og FTF. Det gælder bl.a. ret til lederuddannelse på diplomniveau, ny masteruddannelse i offentlig ledelse, etablering af ledelsesnetværk, ledelsevaluering og Dialogforum for offentlig ledelse.

Med henblik på at øge fagligheden og styrke kompetenceudviklingen blandt medarbejderne i den offentlige sektor generelt har regeringen endvidere afsat midler til at øge muligheder for voksen- og efteruddannelse både i form af længerevarende forløb og kortere kurser.

Der blev taget initiativ til, at ikke-faglærte ansatte i det offentlige får mulighed for at tage eksempelvis en pædagogisk grunduddannelse, en kontor-, håndværker- eller social- og sundhedshjælperuddannelse. Endvidere er der bl.a. afsat midler til efteruddannelse af lærere og sygeplejersker.

Regeringen har i samarbejde med KL og Danske Regioner udarbejdet ni principper for god offentlig service, som skal sikre en åben dialog om god service på de enkelte arbejdspladser, så fagligheden bliver udmøntet på den bedst mulige måde. Principperne skal blandt andet sikre, at der sker en forventningsafstemning ved mødet med borgeren, samt at de enkelte medarbejdere bliver mere opmærksomme på, at mødet med borgeren foregår med udgangspunkt i de ressourcer borgeren har.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen