

"Kvalitetssäkring är ett horribelt ord!"

"Kvalitetsarbetet handlar därmed inte längre om en komplex verklighet utan bara om det som låter sig planeras, följas upp och mätas på ett enkelt sätt. Det innebär att det som inte kan mätas inte heller är synligt. Sådant som vårdpersonalens förmåga till empati och lyhördhet försvinner från dagordningen"

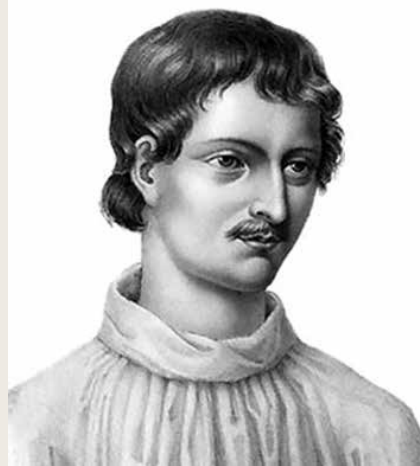
Ur boken "Det omätbaras renässans"



Jonna Bornemark är skoningslös i sin kritik mot försöken att genom olika mätmetoder skapa kvalitet inom människovårdande yrken. "Kvalitetssäkring är ett horribelt ord. Verklig kvalitet kan inte säkras", säger hon bestämt. "Istället borde vi fråga oss vad kvalitet är. Då måste man gå ner på individnivå och då finner man att den verkliga kvaliteten alltid utvecklas. Den kan man inte säkra."



Nicolaus Cusanus, 1401–1464 var kardinal, teolog och jurist men också filosof, matematiker och astronom. Inom vetenskaperna var han långt före sin tid; t.ex. hävdade han en heliocentrisk världsbild (att solen, inte jorden, är centrum i solsystemet) 100 år före Galileo. Som teolog försökte han finna en gemensam kärna i alla religioner och han var en stark företrädare för en respektfull dialog mellan olika religiösa traditioner, såsom kristendom och islam.



Giordano Bruno, 1548 – 1600 är en italiensk präst, poet och filosof. Han hävdade bland annat att universum är oändligt och innehåller oändligt många världar. Bland annat på grund av denna, i vår tid inte särskilt kontroversiella hypotes, blev han arresterad av inkvisitionen och 1592 skickades han till Rom där han hölls i fängelse i 8 år och slutligen brändes på kättarbål. För många har han blivit en martyr för vetenskapens sökande efter sanning samt yttrandefrihet.

Jonna Bornemarks bok "Det omätbaras renässans" har rönt stor uppmärksamhet i media. Det är som om hon fått syn på något som länge legat och grott i samhället och inte minst inom de offentliga verksamheterna som är inriktade på vård och omsorg. Många har känt att det är något som gått alldeles fel i utvecklingen.

– Det var mina studenter på *Centrum för praktisk kunskap* vid Södertörns högskola som väckte min nyfikenhet, berättar hon. De flesta kommer från olika verksamheter i offentlig sektor. Där har, under de senaste 20 åren, alltmer av verksamheterna kommit att drivas utifrån olika styrmodeller som sammantaget går under beteckningen New Public Management, NPM*. En verksamhet som tidigare byggde på ansvarstagande och tillit har alltmer kommit att styras av marknadslogik. För att detta ska kunna fungera har man skapat kontrollinstanser och alltmer detaljerade mätmetoder.

Att spegla vår tid

Jonna Bornemark är inte för inte filosof. För att hitta ett sätt att förstå dagens verklighet tog hon bland annat hjälp av två renässansfilosofier:

- Nicholas Cusanus 1401–1464
- Giordano Bruno 1548–1600

Det låter kanske långsökt, men för Jonna Bornemark är det just detta som är vägen till förståelse av den tid vi lever i: att kunna spegla den i gångna tiders idéer och tänkesätt.

– Cusanus hjälpte mig att se det som skavde i den verksamhet som mina studenter berättade om, säger hon. Han har dels en teori om icke-vetandet, dvs det som vi inte känner till. Idag uppfattar vi det som kunskapsbrist, d v s som saknade pusselbitar i vårt

vetande. Målet i en sådan världsbild är ett komplett pussel där världen är fullständigt förklarad. Men hos Cusanus är icke-vetandet det som finns bortom våra horisonter, bortom det vi känner till och det pekar mot nya möjligheter. I varje individ finns aspekter som inte är generella. Det innebär att vi aldrig helt kan fånga in individen med vårt vetande. Vårt mänskliga språk och vårt förnuft matchar helt enkelt inte verkligheten på något perfekt sätt.

Ratio och Intellectus

Därför delar Cusanus upp kunskapen i två delar: ratio och intellectus. Där ratio står för det som går att mäta, beräkna och kartlägga. Och intellectus det som mer handlar om vad som ska mätas, varför det ska mätas och vad som egentligen är meningen med alltihopa.

– Ratio handlar till exempel om det som vi kallar för evidens, det som vi på vetenskaplig väg kan utvärdera och redovisa med hjälp av staplar och diagram, säger Jonna Bornemark. Inom t ex sjukvården har möjligheten att kunna mäta effekten av olika behandlingar inneburit ständiga förbättringar. Problemet är att ratio alltmer kommit att prägla hela vårt samhälle.

Förpappringen

Detta har skapat en rad problem.

Det första är förpappringen. Behovet av att mäta och kontrollera har inneburit att allt mer fokus läggs på att fylla i papper som ger en falsk känsla av kontroll och trygghet hos beslutsfattarna.

– Men papperna tar ju en massa tid! säger Jonna Bornemark. Vilket till exempel innebär mindre tid inom de människovårdande yrkena för de mänskliga relationer som är den verkliga kvaliteten i arbetet.

* **New Public Management** (NPM), på svenska ungefär *ny offentlig verksamhetsledning*, är ett samlingsbegrepp för organisatoriska och styrningsrelaterade reformer inom den offentliga sektorn som är anpassade till det privata näringslivet. De utgår från en målstyrning och kräver hård granskning. De har inneburit ett ökat användande av prestationsmått, utvärderingar och dokumentation. Dessutom privatiseringar och marknadsanpassning.



Jonna Bornemark är född 1973 i Sundbyberg utanför Stockholm. Hon är docent i filosofi, lärare och forskare på centrum för praktisk kunskap vid Södertörns högskola. Hon disputerade i teoretisk filosofi 2010 på avhandlingen *Kunskapens gräns – gränsens vetande: en fenomenologisk undersökning av transcens och kroppslighet*.

Nu är hon bosatt i Huddinge. Hon har tre barn, 18, 7 och 5 år varav den yngsta har autism.

– Jag har redan nu börjat undersöka var han skulle kunna gå i förskoleklass, berättar Jonna. Det visade sig vara besvärligare än jag trott. Han har ju svårt att klara av att gå i en vanlig klass med 30 elever, men någon annan förskoleklass kan inte kommunen erbjuda. På papperet ska man ha kunskap om autism i skolan, men i verkligheten fungerar det inte. Se där, en bra illustration av vad det handlar om: Kommunen har alla rätt på papperet, men i verkligheten fungerar det inte riktigt.

Och sedan kommer naturligtvis den viktiga frågan: Är du släkt med Gullan?

– Jodå, skrattar Jonna Bornemark. Men på långt avstånd. Hon är gift med min farfars bror. Och båda var vi sommarpratere i radion 2017!



Böcker av Jonna Bornemark:

Kroppslighetens mystik. Volante förlag. 2015. 268 sidor. Pris 191 kr.

Det omätbaras renässans. Volante förlag. 2018. 304 sidor. Pris 208 kr.

Vi blir mer fjärrstyrda

Att vi lägger allt mer fokus på det som kan mätas innebär enligt Jonna Bornemark, också att vi blir allt mer fjärrstyrda av manualer mm.

– Arbetet inriktas på att uppfylla de mål som arbetsledningen föreskriver ska mätas. Vi blir helt enkelt mindre ansvarstagande vilket, om det dras till sin ytterlighet, är farligt. Det är när det personliga ansvarstagandet försvinner och man definierar sitt jobb som att bara lyda order, som det kan gå riktigt illa.

Kvalitetsbegreppet

Genom mätbarhetskraven har också kvalitetsbegreppet blivit fullständigt urlakat, anser Jonna Bornemark.

– Det finns något viktigt i begreppet kvalitet som idag är helt glömt. Begreppet har kidnappats. Från att ha betytt en egenskap har det nu fått en betydelse som mäts i kvantitet. Men man kan inte kvantifiera kvalitet! Och kvalitetssäkring är ett horribelt ord! Verkligt kvalitetsarbete kan inte säkras. Det bygger på omdöme, situationskunskap och empati och det är saker som vi aldrig är färdiga med. Det är ingenting som vi kan mäta genom att säga att ”nu när har alla fått gå en kurs i empati har vi fullgjort kvalitetskraven i detta och säkrat att alla alltid kommer att bete sig empatiskt”. Det är något vi hela tiden måste arbeta med – genom att t ex tillåtas göra fel, vilket vi inte får idag när vi måste skyffla alla misstag under mattan. Vi behöver hitta fram till det självkritiska reflekterande

arbetssättet. Och då får man inte tillåta sig att drunkna i pappren! 90% av kvaliteten ligger i de konkreta handlingarna kring den enskilde.

Minsta möjliga insats

– Dessutom innebär dagens kvalitetsbegrepp att fokus läggs på kvalitet som ett sätt att försäkra sig om minsta möjliga insats. Att uppfylla de mätbara målen innebär att man inriktar sig på den lägsta ribban. Kraven på dokumentation och mätbarhet gör att personalen blir osäker och drivs mot att fullfölja de mål som manualen anger, vilket inte behöver innebära att man gör ett bra jobb.

Många vittnar om att minstanivån är det som är kravet i arbetet: ska man få någon att duscha så är det viktiga att det blir gjort inte *hur* det görs. Därigenom motverkar ”kvalitetssäkrandet” ett verkligt kvalitetsarbete som ju handlar om att man ska genomföra duschningen på ett bra och behagligt sätt.

Vem är egentligen utförare?

För att denna mätbarhetskult ska kunna få ett genomslag krävs att vi omdefinierar begreppen.

– Ta ett enkelt ord som utförare. Det borde ju rimligtvis vara beteckningen på dem som utför själva arbetet! Istället har man omformulerat denna betydelse så att det idag är den som anställer personalen som betecknas som ”utförare”. Det är ju väldigt konstigt!

Pedanterna har tagit över!

Mätbarhetskulten har också uppmuntrat vissa människotyper, de som med Cusanus ord är mer lagda åt ratio än åt intellectus. Det är här den andra medeltida filosofen kommer in, Giordano Bruno. Han byggde vidare på Cusanus arv och kallar dessa personlighetstyper för *pedanterna* och menar att de styrs av mekaniskt tänkande och logisk rigiditet.

Men är inte motsatsen rent flum? frågar jag.

– Då måste vi nog undersöka det där begreppet flum, säger Jonna Bornemark som den filosof hon är. Kanske är det flummet som gör att vi över huvud taget kan räkna? Hursomhelst måste vi ju ändå fråga oss vad som är viktigt. Vad ska vi räkna? Vart är vi på väg? Vilka är vi? Alla dessa frågor som vi måste ha ett förhållande till om vi ska kunna komma vidare. Och det är nog dessa oundvikliga frågor som man idag kallar ”flum”. Det säger ganska mycket om vår kultur!

Enligt Jonna Bornemark har pedanternas upptagenhet med det mätbara också snedvridit vårt sätt att förhålla oss till oss själva och varandra.

– Ja, skrattar Jonna Bornemark, man kan ju se hur vi till och med börjar mäta oss själva eftersom det ger en känsla av kontroll, Stegräknare, pulsräknare och klockor som mäter hur många timmar vi sovit. Folk vill ha full koll!

Goda tankar i början

Framst har det varit privatiseringarna som har drivit på behovet av kvalitetsundersökningar och kontroll.

– Från början fanns det ju en hel del goda tankar

”Men det samtida ratiosamhället när en dröm om en total kunskap och därmed en total kontroll. Och vi har uppfunnit vår allierade i drömmen. Under Cusanus och Brunos tidsepoker var det änglarna som utgjorde den mytologiska plats varifrån alla världens aspekter blir synliga, eller om inte alla, i alla fall många fler aspekter än vad människan klarar av att uppfatta. Idag intar ofta datorn denna position. Datorn klarar av att hantera siffror i enormt mycket större utsträckning än människan, och i en kultur där allt kan omvandlas till siffror är det också datorn som är Gud.”

Ur boken ”Det omätbaras renässans.”

runt utvecklingen mot allt fler företag inom offentlig sektor, säger Jonna Bornemark. Då fanns det ju krafter både från vänster och höger som stödde den här utvecklingen. Från vänster tyckte man att den offentliga sektorn blivit för byråkratisk. Att lägga ut verksamheterna på olika små företag och ideella stiftelser skulle skapa valfrihet och mer demokrati. Problemet är att det bara var högerens motiv som förverkligades. Genom de ökande vinstuttagen har mycket pengar runnit ut från verksamheterna. Det i sin tur har drivit på kraven på att i detalj kontrollera verksamheterna, vilket i sin tur driver på behovet av mätbarhet. Det är också behovet av ökad kontroll som ständigt riskerar att reducera verksamhetsutvecklingen till kontroll av olika miniminivåer.

Men kanske har mätbarhetskulten börjat peaka nu? Jonna Bornemark tycker att hon ser sådana tecken.

– Allt fler börjar kritisera de styrsystem som bygger på att man ska manualisera, evidensbasera formalisera våra relationer samhället.

Passionerat förhållande

Även om det finns tecken i tiden på ”Det omätbaras renässans” så kvarstår Jonna Bornemarks grundkritik: Tonvikten på de generella insatserna har förminskat betydelsen av de mänskliga relationerna. Och där har hon tagit sin utgångspunkt i de medeltida filosoferna. Jonna Bornemark har ett passionerat förhållande till dessa filosofer.

– Cusanus är viktig för han har så mycket att säga om vår tid. Men Giordano Bruno är hetare och galnare. Genom honom får man syn på många saker!

Kan verkligen en medeltida filosof vara het?

– Javisst, skrattar Jonna. Historiska relationer kan som en kärleksrelation, som en förälskelse eller kanske som att få barn. Man ser världen på ett nytt sätt, man blir beroende och man häpnar: ”men shit så här har jag inte tänkt förut”, tänker man. Men det gäller att kunna släppa sina invanda tankegångar, att ge sig själv tiden oavsett vart det leder.

Text och foto: Hans Hallerfors.