

Helse- og omsorgsdepartementet
Universitetsgata 2,
Postboks 8011 Dep,
0030 Oslo

14.11.2011

NOU 2011: 11 Innovasjon i omsorg (Hagen-utvalget) – Høringssvar NHO Service

NHO Service viser til Helse- og omsorgsdepartementets (HOD) høringsbrev om NOU 2011: 11 Innovasjon i omsorg (Hagen-utvalget). Nedenfor følger vårt hørings svar.

Overordnet

NHO Service støtter fullt ut departementets initiativ til et sterkere innovasjonsfokus i omsorgssektoren. Vi ønsker også å gi utvalget honnør for en grundig beskrivelse av utfordringene og mulighetsbildet i denne viktige sektoren. Samtidig ønsker vi å knytte kritiske kommentarer til enkelte momenter og forslag i NOU 2011:11. Vi vil også foreslå tiltak som kan forsterke og forbedre innovasjonsutviklingen, i tråd med departementets intensjon.

Utvalgets leder har i ulike foredrag understreket at NOU 2011:11 ikke er en teknologiutredning. Samtidig har utvalget fokusert på produktutvikling i sine vurderinger av hvordan man kan samarbeide mellom næringsliv og offentlig sektor. Det er til dels forståelig gitt utvalgets mandat. Likevel vil vi advare mot et for ensidig fokus på teknologiske løsninger i møte med fremtidens omsorgsutfordringer. Som utvalget er inneforstått med omfatter innovasjon i tjenestesektoren langt mer enn bruk av teknologi. I denne arbeidsintensive sektoren er det like viktig å vurdere hvordan vi kan ta i bruk eksisterende ressurser og humankapital på en bedre måte. Derfor vil vi spesielt fremheve behovet for å fokusere på nye tjenesteinnovasjoner gjennom økt konkurranse og gjensidig læring mellom offentlige- og privatdrevne tjenestetilbud.

Med innovasjon forstår vi det å løse problemer eller å møte nye behov ved hjelp av ny kunnskap eller nye kombinasjoner av kjent kunnskap. Følgelig kan innovasjoner også forstås som nye tjenester, nye arbeids- eller produksjonsprosesser. I omsorgssektoren gir det mening å snakke om stor grad av brukerdrevet (eller kundedrevet) innovasjon. Denne innovasjonen skjer ved at brukerne stiller nye krav til ytelsesnivå, tilgjengelighet, kvalitet og ikke minst valgfrihet. Her spiller god organisering, logistikk og kreative arbeidsprosesser en vel så viktig rolle som ny teknologi.

Behovet for innovasjon er ikke mindre i det offentlige enn i privat sektor. I privat sektor er konkurranse den viktigste spiren til innovasjon. Det fremste kjennetegnet på innovasjon i privat sektor er kommersiell suksess, og dermed ny virksomhet og nye arbeidsplasser. Innovasjonsprosessen vil alltid forsøke å møte eller å skape et behov i markedet. Siden kommersiell suksess er et lite relevant mål i omsorgssektoren er det behov for kunnskap om innovasjonens kilder og drivkrefter. Målbare resultater kan selvsagt være annet enn kommersiell suksess. NHO Service vil understreke at konkurranse som virkemiddel for å fremme innovasjon bør få større betydning også innenfor omsorgssektoren. Større åpenhet, omforente kvalitetskriterier og målbare resultater er viktige elementer for å fremme innovasjon i omsorgssektoren.

Om offentlig-privat samarbeid og anbudssystemet som tilrettelegger for nye innovasjoner

NHO Service anbefaler at det i fremtidige anbudsutlysninger i helse- og omsorgssektoren i større grad legges føringer og incentiver for innovasjonsutvikling. Her er det offentliges rolle som krevende og kompetent etterspørter vesentlig. Et tettere samspill mellom offentlig- og privat sektor vil kunne bidra til nytenkning, kunnskapsutveksling, og større mangfold i tjenestetilbudet.

Dersom det ikke legges til rette for å trekke veksler på næringslivet i tjenesteproduksjonen vil det vanskeliggjøre og forsinke innovasjonstakten i det offentlige omsorgstilbudet. Vi mener derfor at Helse- og omsorgsdepartementet bør vurdere tiltak for å styrke kommunenes innkjøps- og bestillekompetanse ytterligere. Innføringen av Samhandlingsreformen fra 2012 forsterker dette behovet.

Om familieomsorg, frivillige organisasjoner og fremtidig bærekraft

NHO Service er positive til utvalgets anerkjennelse av privat sektor, men vil understreke at privat sektor omfatter mer enn aktører som er organisert som ideelle virksomheter. Private bedrifter i denne sektoren leverer i økende grad tjenester på vegne av det offentlige og bidrar til å møte utfordringene omsorgssektoren står overfor. Profesjonelle aktører i omsorgssektoren er rede til å samarbeide i langt større grad i dag for å dekke behov og imøtekomme ønsker om større valgfrihet og individuelle tilpasninger.

Vi er derfor kritiske til utvalgets forslag om utvidet samarbeid med ideelle organisasjoner dersom dette skjer på bekostning av mulighetene for andre profesjonelle private aktører som leverer dokumentert god kvalitet i flere norske kommuner i dag. Vi forutsetter likebehandling mellom de ulike aktørene i privat sektor. En eventuell forskjellsbehandling vil etter vårt syn skade sektorens og velferdens bærekraft og muligheten for økt innovasjonstakt.

Om entreprenørskap i tjenesteproduksjonen

Helse- og omsorgssektoren har i for liten grad lagt til rette for entreprenørskap og private løsninger i det offentlige tilbudet. Her skiller Norge seg negativt ut sammenlignet med for eksempel vårt nærmeste naboland Sverige. I Sverige er det en helt annen fokus og tilrettelegging for at nyutdannede og erfarne sykepleiere og helsefagarbeidere kan få realisert sine ideer og løsninger i tjenesteproduksjonen. Dette er en systemutfordring i offentlig sektor, der byråkrati og hierarki ofte står i veien for å ta i bruk nyutviklet kompetanse og tjenesteinnovasjoner. Det er paradoksalt at ikke kvinnelige gründere får muligheten til å bidra mer på et felt der de historisk sett har svært gode forutsetninger og kompetanse. I verste fall kan omsorgssektoren bli en «kvinnefelle» for de som forsøker å realisere nye innovative løsninger.

Forbrukerrådet som et mulig tilsynsorgan for kvalitet og innovasjonsutvikling

Gode tjenesteinnovasjoner i omsorgssektoren fører til bedre ressursutnyttelse, men har også betydelig positiv effekt på kvaliteten i tjenestetilbudet. NHO Service foreslår derfor at det vurderes å opprette et tilsyn og en kvalitetsindikator på omsorgstilbudet i kommunene. Her har vi mye å lære fra Sverige. Dette vil gjøre informasjonen om tjenestene mer tilgjengelige og transparente. Brukerne og pårørende vil bli bedre i stand til å gjøre kunnskapsbaserte og kvalifiserte valg når omsorgsbehovet melder seg. Det vil gi brukerne større valgfrihet samtidig som tjenestetilbyderne (kommunen, frivillige og kommersielle aktører) får et klart insentiv til å bedre tjenestetilbudet gjennom nye teknologiske- og tjenesteinnovasjoner. Forbrukerrådet vil etter vårt syn være en egnet aktør og tilsynsinstans med tanke på organisasjonens nøytralitet, virkemiddelapparat og høye tillit i befolkningen.

Konklusjoner – hva mangler i NOU 2011:11?

- Utvalget fremhever tydelige ambisjoner for frivillig sektor i tjenesteproduksjonen, men signaliserer ingen forsterket rolle for næringslivet på dette viktige området. Det er etter vårt syn paradoksalt og lite fremtidsrettet sett i lys av omsorgssektorens utfordringer
- Betydningen av konkurranse som driver for innovasjon mangler.
- Det postuleres at frivillig sektor har en verdi som ikke markedsaktørene har i omsorgssektoren. NHO Service deler synet på frivillig sektor som viktig. Frivillig sektor har imidlertid også en viktig egenverdi utover det å være instrumenter for å oppnå politiske vedtatte mål. Privat sektor i omsorgssektoren omfatter også profesjonelle aktører som ikke står noe tilbake for frivillig sektor når det gjelder å levere kvalitet.
- Favoriseringen av ideelle organisasjoner organisert som stiftelser har allerede ført til tilfeller av at bedrifter har endret selskapsform – fra bedrift til stiftelse – for å fremstå mindre kontroversielle. I praksis betyr endringen selvsagt lite.

- I en ellers bred og grundig gjennomgang savner vi en tydelig anerkjennelse av private bedrifters rolle.
- NHO Service savner større ambisjoner for kvinner og entreprenørskap. NHOs Female Future har lyktes med å rekruttere flere kvinner inn i private bedrifters styrever. Vi trenger en tilsvarende offentlig ambisjon i omsorgssektoren slik at vi unngår en fremtidig «kvinnefelle».
- Vi etterlyser nærmere vurderinger av Difi, jf deres rolle som kompetanseorgan for offentlige innkjøp.
- NHO Service deler utredningens beskrivelser av utfordringsbildet, men er kritisk til flere av utvalgets foreslåtte virkemidler. Skal vi få til et løft i den offentlige omsorgen og øke innovasjonstakten må myndighetene ta i bruk hele registeret og bredden i virkemiddelapparatet.

For øvrig viser vi til NHOs hørings svar for mer utdypende og overordnede kommentarer til utvalgets utredning.

Vennlig hilsen
NHO SERVICE

Petter Furulund
Administrerende direktør