

ANKESTYRELSENS UNDERSØGELSER

Frit valg i ældreplejen – landsdækkende brugerundersøgelse

2005



Ankestyrelsen



ANKESTYRELSENS UNDERSØGELSER

**Frit valg i ældreplejen –
landsdækkende brugerundersøgelse**
2005



Ankestyrelsen

Titel: Frit valg i ældreplejen – landsdækkende brugerundersøgelse
Udgiver: Ankestyrelsen, november 2005
ISBN nr.: 87-7811-461-6
Tryk af indhold: Ankestyrelsens trykkeri
Tryk af omslag: Litotryk København a/s
Opsætning: Ankestyrelsen
Foto: Foto/photos4u.dk
Bestilling: Ankestyrelsen, Amaliegade 25,
Postboks 9080, 1022 København K
Telefon 33 41 12 00. Telefax 33 41 14 00
E-post: ast@ast.dk
Hjemmeside: www.ast.dk

Denne publikation kan frit citeres med tydelig kildeangivelse

I serien 'Frit valg i ældreplejen' er tillige udgivet:

'22 private leverandørers erfaringer', november 2004
'Erfaringer fra landets kommuner', juni 2004
'Brugernes oplevelser', oktober 2003
'15 kommuners erfaringer og idéer', oktober 2003
'15 kommuners erfaringer og brugernes oplevelser', november 2003

Indholdsfortegnelse

	Sammenfatning	Side	5
1.	Baggrund og metode	Side	9
2.	Udbredelsen af det frie leverandørvalg	Side	17
3.	Brugernes kendskab til og oplevelse af det frie leverandørvalg	Side	25
4.	Brugernes oplevelse af den leverede hjælp	Side	39
5.	Brugernes kendskab til og anvendelse af fleksibel hjemmehjælp	Side	47
 Bilag:			
1.	Noter om undersøgelsens repræsentativitet	Side	53
2.	Spørgeguide til telefoninterview	Side	59
3.	Introducerende brev til respondenterne	Side	67
4.	Postspørgeskema	Side	69
5.	Skema til kommunernes indberetning af personoplysninger	Side	73
6.	Skema til kommunernes indberetning om det frie leverandørvalg og stikprøven	Side	77

Sammenfatning

Som led i opfølgningen på loven om frit valg af leverandør til personlig og praktisk hjælp mv. har Ankestyrelsen på Socialministeriets foranledning gennemført en landsdækkende undersøgelse blandt modtagere af varig hjemmehjælp over 65 år. Undersøgelsen er overvejende gennemført ved telefoninterviews og belyser brugernes kendskab og holdninger til frit valg af leverandør til personlig og praktisk hjælp. Undersøgelsen er baseret på en stikprøve på ca. 3.500 personer og har en svarprocent på 90. Desuden har landets kommuner som led i undersøgelsen besvaret et mindre spørgeskema.

Udbredelse af det frie leverandørvalg

Det fremgår af undersøgelsen, at 215 af landets kommuner, eller 79 pct., medio 2005 kunne tilbyde valg mellem 2 eller flere leverandører inden for mindst én af hovedydelseerne personlig pleje hverdagstimer, personlig pleje øvrig tid, praktisk hjælp eller madservice med udbringning. Fra 2004 til 2005 er der sket en stigning i andelen af kommuner, der kan tilbyde frit leverandørvalg, fra 66 pct. til 79 pct. af kommunerne.

Resultatet indebærer, at 90 pct. af landets brugere over 65 år har mulighed for at vælge mellem forskellige leverandører til én eller flere af de nævnte hovedydelser.

Kommunernes oplysninger viser, at 79 pct. af brugerne modtager hele hjælpen fra en kommunal leverandør. 7 pct. af brugerne modtager hele hjælpen fra private leverandører, mens 14 pct. af brugerne modtager hjælp fra både private leverandører og en kommunal leverandør. Det vil sige, at 21 pct. af brugerne af varig hjemmehjælp over 65 år modtager hele eller dele af hjælpen fra én eller flere private leverandører.

Undersøgelsen viser desuden, at brugere, der er visiteret til hjemmehjælp efter kommunens indførelse af frit leverandørvalg (nyvisiterede), i højere grad har valgt privat leverandør end brugere visiteret inden indførelsen af frit valg.

Brugernes kendskab til det frie leverandørvalg

Interviewundersøgelsen viser, at 81 pct. af brugerne af varig hjemmehjælp har kendskab til det frie leverandørvalg, mens 17 pct. af brugerne ikke har kendskab

til det frie leverandørvalg. Der er tale om en stigning i brugernes kendskab i forhold til en undersøgelse foretaget blandt brugere i udvalgte kommuner i 2003, hvor 78 pct. af brugerne havde kendskab til det frie leverandørvalg.

Undersøgelsen viser desuden, at der er en vis forskel i brugeres kendskab til det frie leverandørvalg alt efter, om brugernes plejebehov er under eller over 8 timer pr. uge. Således har færre brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov kendskab til ordningen. Endvidere har brugere bosat i kommuner uden valgmulighed mellem forskellige leverandører et lavere kendskab til ordningen end brugere i kommuner, hvor der er valgmulighed til én eller flere af de nævnte hovedydelse.

Brugernes holdning til at skulle vælge mellem flere leverandører

Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører til den hjælp, de modtager, er overvejende positiv. 65 pct. af brugerne oplever det frie leverandørvalg som godt, mens 2 pct. af brugerne oplever ordningen som dårlig. Desuden har 20 pct. af brugerne endnu ikke afklaret deres holdning til valgmuligheden. Undersøgelsen peger dermed på en stigning i andelen af brugere, der er positive overfor valgmuligheden, idet kun 39 pct. af brugerne i undersøgelsen i udvalgte kommuner fra 2003 var positive over for muligheden for at vælge.

Undersøgelsen viser ligeledes, at brugere med over 8 timers plejebehov er mindre positive over for det frie leverandørvalg. En stor del af brugerne med over 8 timers plejebehov betragter ordningen som ubetydelig, eller har ikke afklaret deres holdning til ordningen. Det samme gælder for brugere, der bor i kommuner, hvor der ikke er mulighed for at vælge mellem flere leverandører.

Brugernes begrundelse for en positiv holdning til valgmuligheden er især en formodning om, at valgmuligheden medfører større indflydelse på hjælpen, at brugerne føler tryk ved at kunne vælge, samt at brugerne finder det godt med konkurrence. Brugere, der er negative over for valgmuligheden, begrundes især dette med, at de er tilfredse med den hjemmehjælper eller den service, de får i dag, samt at de finder, at det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp.

Brugernes oplevelse af selve valgsituationen

67 pct. af de brugere, der har kendskab til fritvalgsordningen, og som er bosat i kommuner med valgmulighed, oplever det som nemt at vælge mellem flere leverandører. 7 pct. af brugerne oplever valgsituationen som svær, mens 24 pct. er i tvivl om, hvordan de oplever valgsituationen.

Der er ingen bemærkelsesværdige forskelle mellem brugernes oplevelse af valgsituationen fordelt på brugere med over og under 8 timers plejebehov.

Den primære årsag til, at brugerne oplever valgsituationen mellem flere leverandører som nem, er, at brugeren mener at have fået tilstrækkelig information om valgmulighederne. Tilsvarende er den primære årsag til, at brugerne finder valgsituationen svær, at brugerne ikke mener at have fået tilstrækkelig information. Brugernes oplevelse af informationen må således betragtes som afgørende for, hvorvidt brugeren betragter valgsituationen som nem eller svær.

Årsager til brugernes valg af leverandør

Brugerne, der oplyser, at de får leveret hele eller dele af hjælpen fra private leverandører¹, begrundet hyppigst deres valg med, at brugeren har indtryk af, at der hos de private leverandører kommer én fast hjælper, eller at brugeren er utilfreds med den kommunale leverandør.

Blandt brugere, der oplyser at have valgt den kommunale leverandør, er den helt dominerende begrundelse for valget, at brugeren altid har haft den kommunale leverandør.

Brugernes tilfredshed med den leverede hjemmehjælp

Undersøgelsen viser, at hovedparten af brugerne i overvejende grad – 83 pct. – er meget tilfredse eller tilfredse med den leverede hjemmehjælp. Dog er tilfredsgraden størst blandt de brugere, der mener, at de får leveret hele hjælpen fra private leverandører. Brugere med over 8 timers plejebehov er også overvejende positive over for den leverede hjemmehjælp, dog i lidt mindre grad end de øvrige brugere.

Generelt er der relativt få brugere, der angiver et ønske om at skifte leverandør. Undersøgelsen viser, at det er i gruppen af brugere, der mener at modtage hele hjælpen fra den kommunale leverandør, at flest brugere overvejer at skifte leverandør, og dermed få hjælpen fra en privat leverandør.

Brugernes kendskab til og anvendelse af fleksibel hjemmehjælp

Undersøgelsen viser, at godt halvdelen af brugerne har kendskab til fleksibel hjemmehjælp, og det fremgår, at brugere med over 8 timers plejebehov i mindre grad end andre brugere har kendskab til ordningen.

Undersøgelsen viser desuden, at knap en fjerdedel af alle brugerne har anvendt ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Det vil sige, at ca. halvdelen af brugerne, med kendskab til ordningen, har gjort brug af muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, kommunen har tildelt. Færre brugere med over 8

¹ Det bemærkes, at der ikke er fuld overensstemmelse mellem kommunernes og brugernes angivelse af, hvilken leverandør brugeren har (kommunal, privat eller begge), jf. *kapitel 4*.

timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov har anvendt ordningen.

Den primære årsag til, at brugerne ikke har anvendt ordningen om fleksibel hjemmehjælp, angives at være, at brugeren ikke har haft behov for at vælge en anden hjælp.

1 Baggrund og metode

Siden loven om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv. trådte i kraft den 1. januar 2003 har der løbende været fulgt op på indførelsen af de nye regler. Som led i opfølgningsindsatsen er der blandt andet gennemført undersøgelser af kommunernes implementering af reglerne og af udviklingen af markedet for hjemmehjælpsydelse. Socialministeriet har endvidere besluttet at igangsætte en landsdækkende brugerundersøgelse i 2005 omfattende brugere af varig hjemmehjælp over 65 år.

I forlængelse heraf har Ankestyrelsen i sommeren 2005 gennemført en landsdækkende undersøgelse overvejende baseret på telefoninterviews¹, hvor fokus har været rettet mod brugernes kendskab og holdninger til det frie leverandørvalg.

Som led i opfølgningen på loven om frit leverandørvalg gennemførte Ankestyrelsen i 2003 en brugerundersøgelse i 15 udvalgte panelkommuner. Formålet var at undersøge, hvordan lovændringen blev oplevet af brugerne i 15 udvalgte panelkommuner, herunder deres kendskab til og ønsker om at anvende fritvalgsordningen. Undersøgelsen i 2003 blev gennemført blot 5 måneder efter, at loven om frit leverandørvalg trådte i kraft.

Udover at belyse kendskab og holdninger til fritvalgsordningen blandt brugere af varig hjemmehjælp over 65 år er formålet med nærværende undersøgelse således at følge op på den brugerundersøgelse, der blev gennemført for 2 år siden i de 15 panelkommuner.

1.1 Oplysningerne fra kommunerne

Som led i undersøgelsen blev samtlige af landets kommuner i maj 2005 anmodet om at indberette oplysninger om 2,4 pct. af deres brugere af varig hjemmehjælp over 65 år, der er omfattet af reglerne om frit leverandørvalg², herunder borgere visiteret til madservice med udbringning. Brugere skulle udvælges tilfældigt blandt kommunens hjemmehjælpsmodtagere, og Ankestyrelsen anbefalede i den forbindelse, at kommunen tog udgangspunkt i 9 angivne fødselsdatoer i året.

¹ Jf. afsnit 2.1 nedenfor.

² Reglerne om frit leverandørvalg omfatter ikke beboere i plejehjem og lignende boenheder.

Kommunerne blev anmodet om at indberette følgende personoplysninger om hver af de udtrukne brugere:

- Brugerens cpr-nummer
- Brugerens navn
- Brugerens adresse
- Brugerens telefonnummer
- Brugerens civilstand
- Oplysning om, hvorvidt brugeren er visiteret til:
 - Personlig pleje i hverdagstimer
 - Personlig pleje øvrig tid
 - Praktisk hjælp
 - Madservice med udbringning
- For hver af de visiterede hovedydelser oplyses, hvilken leverandør der leverer hele ydelsen til brugeren:
 - Kommunal leverandør
 - Privat leverandør
 - Både kommunal og privat leverandør
- Antal timer hjemmehjælp, som brugeren er tildelt eller aktuelt modtager pr. uge, opgjort uden vejtid/transporttid
- Dato for hvornår modtageren første gang blev visiteret til hver af de aktuelt oppebårne hjemmehjælpsydelser.

Herudover blev kommunerne anmodet om at besvare enkelte spørgsmål om kommunens status på fritvalsordning. De to indberetningsskemaer er optrykt som bilag bagest i rapporten.

Undersøgelsen medtager fire ud af de fem hovedydelser personlig pleje i hverdagstimer, personlig pleje øvrig tid, praktisk hjælp, madservice *med* udbringning. Hovedydelsen madservice *uden* udbringning er udeladt i undersøgelsen, da Ankestyrelsen via blandt andet kommunepanelet har kendskab til, at kommunerne ikke ville kunne levere dækkende oplysninger herom.

Som udgangspunkt blev kommunerne således anmodet om at oplyse, hvorvidt brugerne er visiteret til madservice *med* udbringning. Det viste sig imidlertid også vanskeligt for flere kommuner at tilvejebringe denne oplysning, da der ikke altid findes en dækkende registrering i omsorgssystemerne af visitation til madordninger, når ordningerne hviler på fuld brugerbetaling.

Oplysningerne om brugerne er begrænset heraf, og det har derfor ikke været muligt at få et sikkert dækkende billede af brugernes oplevelse af fritvalgsordningen inden for madservice.

I forbindelse med undersøgelsen har der desuden vist sig et problem knyttet til nogle af de oplysninger, der vedrører visitationsdato til hovedydelse, det vil sige datoen for, hvornår brugeren første gang blev visiteret til de oppebårne hovedydelser. Blandt andet har Københavns Kommune ikke været i stand til at fremskaffe de nødvendige oplysninger om visitationsdatoer.

En del andre kommuner havde fejlagtigt indberettet revisitationsdatoer. Dette var ofte forårsaget af, at kommunen – typisk inden for de seneste par år – havde taget nyt elektronisk omsorgssystem i brug. Efter ibrugtagningen af det nye system havde kommunen ofte ved førstkommende revurdering af borgeren registreret datoen herfor som første visitationsdato i systemet.

Ankestyrelsen kontaktede undervejs de kommuner, hvor der forekom usikkerhed om de anførte datoer. Flere kommuner korrigerede datoerne ved at gennemgå brugernes journaler manuelt, men ikke alle kommuner kunne fremskaffe de rigtige datoer.

Oplysningerne om brugerne i de kommuner, hvor der fortsat hersker usikkerhed om de registrerede visitationsdatoer, eller hvor oplysningerne mangler, er udeladt i de analyser, der omfatter visitationstidspunktet.

Endelig viste det sig ved gennemgangen af de indberettede oplysninger, at et mindre antal brugere var indberettet flere gange (dobbelcpr-nummer), idet de på undersøgelsestidspunktet havde haft sommerophold i en anden kommune og således blev medregnet både hos hjemkommunen og i sommeropholdskommunen.

I alt 267 af de 271 mulige svarkommuner indberettede personoplysninger. Dog har Københavns Kommune alene leveret personoplysninger fra fem af kommunens syv hjemmeplejedistrikter. Den samlede dækningsprocent målt i forhold til det samlede antal brugere over 65 år i kommunerne (og distrikterne) var herefter 98 pct. I alt har Ankestyrelsen modtaget oplysninger om 4.067 brugere.

Ud af de indberettede personoplysninger for 4.067 brugere af hjemmehjælp måtte et antal bortsorteres på forhånd, blandt andet fordi de pågældende var under 65 år, boede på plejehjem, og derfor ikke er omfattet af reglerne om frit leverandørvalg, ikke havde telefon eller ikke kunne kontaktes pr. telefon, hvorved den samlede respondentgruppe blev reduceret til 3.573. Efterfølgende var der et frafald i

forbindelse med interviewrunden, der yderligere reducerede antallet af kommuner, der er repræsenteret i undersøgelsen. Årsagen hertil er, at det ikke lykkedes at komme i kontakt med de udvalgte brugere i 4 ud af de 267 kommuner. Undersøgelsen omfatter herefter 3.209 brugere i 263 kommuner.

De 8 kommuner³ og de to københavnske distrikter, der ikke indgår i brugerundersøgelsen, omfatter ca. 2 pct. af landets samlede antal brugere af varig hjemmehjælp over 65 år.⁴ Undersøgelsen dækker således 97 pct. af landets modtagere af varig hjemmehjælp over 65 år.

1.2 Undersøgelsens respondenter

Udgangspunktet for brugerundersøgelsen var at tilstræbe, at der blev gennemført telefoninterview med samlet set 3.500 hjemmehjælpsbrugere omfattet af reglerne om frit leverandørvalg, svarende til en stikprøve på ca. 2 pct. af det samlede antal modtagere over 65 år af varig hjemmehjælp.

Der er således tale om en relativt stor stikprøve. Baggrunden herfor er blandt andet, at der i forbindelse med undersøgelsen ønskes mulighed for at undersøge erfaringer og holdninger blandt en række undergrupper af brugere, herunder brugere med privat leverandør, brugere i kommuner uden mulighed for frit valg mellem flere leverandører, brugere med relativt stort plejeb behov mv.

I forbindelse med brugerundersøgelser må der forventes et frafald i stikprøven fra modtagere, ikke kan træffes efter gentagne opkald, er syge, indlagt eller på anden vis ikke kan eller vil gennemføre telefoninterviewet.

Med udgangspunkt i den samlede stikprøve på 3.573, hvor der blev opnået telefonkontakter med brugerne, blev der gennemført i alt 3.165 telefoninterviews helt eller delvis. Af de 3.165 gennemførte telefoninterviews blev de 3.150 (over 99 pct.) gennemført fuldt ud. Dette giver en svarprocent i telefonundersøgelsen alene på 88, *jf. tabel 1.1*.

³ De 8 kommuner er Hvalsø, Ramsø, Nysted, Rødby, Haarby, Blåbjerg, Gjern og Hanstholm. De to distrikter i Københavns Kommune er Nørrebro og Valby.

⁴ Danmarks Statistiks ressourceopgørelse, uge 10 2005, samt oplysninger fra Københavns Statistiske Kontor

Tabel 1.1 Oversigt over gennemførte interviews og frafald

Resultat:	Antal inter- viewpersoner	Procentvis Fordelt
<i>Gennemført</i>		
Interview gennemført	3.150	88
Interview delvis gennemført	15	0
<i>Frafald:</i>		
Nægter generelt	175	5
Afslår på grund af sygdom/handicap	172	5
Andet frafald, herunder sprogproblemer	61	2
I alt	3.573	100

I 408 tilfælde, hvor der opnåedes telefonisk kontakt med brugeren, måtte det konstateres, at det ikke var muligt at gennemføre interview, idet respondenterne ikke var i stand til eller nægtede at besvare spørgsmålene. Dette frafald blandt de opnåede telefonkontakter svarer til 12 pct.

Det måtte a priori formodes, at der af helbredsårsager ville forekomme et større frafald blandt brugere med et relativt stort plejebenhov. Et større frafald i gruppen af brugere med et relativt stort plejebenhov kan imidlertid påvirke validiteten i undersøgelsen i det omfang, deres oplevelse af fritvalgsordningen afviger fra gennemsnittet, blandt andet fordi størstedelen af disse brugere både modtager praktisk hjælp og personlig pleje.

Analysen af data fra interviewene viser, at frafaldet som forventet stiger i takt med plejebenhovet målt ved antal hjemmehjælpstimer. Således er frafaldet i interviewundersøgelsen blandt brugere med under 8 timers plejebenhov 10 pct., mens det i gruppen af brugere med over 8 timers plejebenhov er 27 pct., jf. tabel 1.2.

Tabel 1.2 Respondenter med og uden gennemført interview fordelt på gruppen af brugere med under og over 8 timers plejebenhov

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebenhov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebenhov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Interviewede respondenter	2.882	90	283	73
Frafaldne respondenter	303	10	105	27
I alt	3.158	100	388	100
<i>Procentfordelt</i>	<i>89</i>		<i>11</i>	

Gruppen af modtagere med over 8 timers plejebenhov er således underrepræsenteret i interviewundersøgelsen i forhold til gruppen af brugere med under 8 timers plejebenhov, og der er på den baggrund i rapporten foretaget en analytisk adskillelse mellem de to grupper.

Med henblik på at imødegå problemer med et eventuelt større frafald blandt modtagere med et relativt stort plejebenhov gennemførte Ankestyrelsen i forbindelse med undersøgelsen en midtvejsstatus i august 2005 for at kontrollere undersøgelsens repræsentativitet. Vurderingen blev gennemført på en række parametre såsom alder, tildelte hovedydelse, antal tildelte hjemmehjælpstimer mm.

Det blev med udgangspunkt heri besluttet at gennemføre særskilt dataindsamling af oplevelsen af det frie leverandørvalg blandt brugere med over 8 timers plejebenhov pr. uge.

1.2.1 Særskilt undersøgelse i gruppen af brugere med over 8 timers plejebenhov

Det større frafald blandt brugere med over 8 timers plejebenhov giver et metodeproblem i sig selv, idet deres oplevelser af fritvalgsordningen ifølge de gennemførte telefoninterviews på nogle punkter afviger fra gennemsnittet.

Men herudover var det en mulighed, at gruppen af *frafaldne* brugere med over 8 timers plejebenhov kunne have en oplevelse af det frie leverandørvalg, der afveg fra de *interviewede* brugere med over 8 timers plejebenhov. Et retvisende billede af den frafaldne gruppe forudsatte således en yderligere indsamling af viden herom.

Denne viden ville ikke kunne tilvejebringes alene ved stratificering af analysen på interviewene med de to grupper men forudsatte, at information herom blev indsamlet særskilt og på alternativ måde.

Ankestyrelsen havde allerede inden undersøgelsen planlagt, at et større frafald blandt særlige grupper af brugere kunne kompenseres via besøgsinterviews. En sådan mulighed ville være hensigtsmæssig, såfremt der havde været tale om respondenter, det havde været vanskeligt at komme i kontakt med. Da der imidlertid i høj grad var tale om respondenter, der nægtede at deltage i telefoninterview, blev problemstillingen anderledes.

For at sikre indsamling af viden fra den frafaldne del af gruppen af brugere med over 8 timers plejebenhov blev der derfor gennemført en særlig delundersøgelse til de frafaldne 105 brugere med over 8 timers plejebenhov. Delundersøgelsen bestod i, at der til denne gruppe blev fremsendt et begrænset udsnit af interviewspørgsmålene som postspørgeskema⁵ i et omfang, der skønnedes overskueligt at besvare skriftligt. Med spørgeskemaet blev vedlagt en frankeret svarkuvert.

⁵ Postspørgeskemaet er optrykt som bilag bagest i rapporten

I alt 44 ud af de 105 brugere med over 8 timers plejebehov returnerede spørgeskemaet i udfyldt form svarende til 42 pct. Dette har bidraget til at øge svarprocenten fra 73 til 84 for gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov.

Samlet set har 3.209 brugere herefter bidraget med svar til brugerundersøgelsen, hvilket giver en samlet svarprocent på 90 af de potentielle respondenter, *jf. tabel 1.3*.

Tabel 1.3 Respondenter med og uden svar fordelt på gruppen af brugere med over og under 8 timers plejebehov (efter gennemførelse af supplerende spørgeskemaundersøgelse)

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov		Alle brugere	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Respondenter der har svaret	2.882	90	327	84	3.209	90
Frafaldne respondenter	303	10	61	16	364	10
I alt	3.185	100	388	100	3.573	100

I det tilfælde, hvor der er stor forskel i gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov, der har besvaret et postspørgeskema og gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov, der har deltaget i et telefoninterview, er der i rapporten foretaget en nærmere analyse heraf. I modsat tilfælde er gruppernes besvarelser behandlet samlet. Undersøgelsens repræsentativitet belyses i *bilag 1* bagest i rapporten.

1.3 Gennemførelsen af brugerundersøgelsen

Kommunernes indberetninger af personoplysninger om respondenterne og om status for det frie leverandørvalg i kommunen foregik i perioden juni til august 2005.

Undersøgelsens telefoninterviews blev gennemført i perioden juni til september 2005. Telefoninterviewene blev gennemført af Socialforskningsinstituttet, SFI-Survey. Hvert telefoninterview bestod af 14 spørgsmål⁶, hvor interviewer gav respondenterne faste svarmuligheder. Respondenterne var inden opringningen tilsendt et introducerende brev⁷, der skulle forberede dem på opkaldet.

Spørgsmålenes omdrejningsfelt var brugernes kendskab til og oplevelse af muligheden for frit at kunne vælge mellem forskellige leverandører af hjemmehjælp, herunder i hvor høj grad brugeren havde ønsket at gøre brug af mulighederne samt bevæggrundene herfor. Desuden blev der stillet spørgsmål om kendskabet til og anvendelse af ordningen om fleksibel hjemmehjælp.

⁶ Spørgsmålene i spørgeguiden er optrykt som bilag bagest i rapporten.

⁷ Brevet er optrykt som bilag bagest i rapporten.

Afslutningsvis fik respondenterne mulighed for at komme med bemærkninger.

Spørgsmålene havde til formål at belyse brugernes subjektive oplevelse og opfattelse af fritvalgsordningen samt af ordningen om fleksibel hjemmehjælp og berører således ikke særskilt brugernes opfattelse af serviceniveauet.

Besvarelsene af undersøgelsens postspørgeskemaer, der blev sendt ud til en gruppe bortfaldne respondenter med mere end 8 timers hjemmehjælp ugentligt, blev modtaget i Ankestyrelsen i september og oktober 2006.

Den tidsmæssige forskydning mellem de oplysninger, kommunerne har indberettet om den enkelte respondent, og gennemførelsen af interviewrunden og postspørgeundersøgelsen medfører, at der kan være sket ændringer i den mellemliggende periode for nogle respondenter vedkommende. Dette kan medføre en vis mindre usikkerhed i de dele af rapporten, hvor de to sæt oplysninger er sammenstillet.

Det bemærkes, at undersøgelsen ikke giver mulighed for at belyse, i hvilket omfang de undersøgte hjemmehjælpsmodtagere oplever af det frie leverandørvalg har været påvirket af deres tilfredshed med den tildelte hjælp. Undersøgelsen giver endvidere ikke mulighed for at vurdere, i hvilket omfang respondenterne besvarelses kan have været påvirket af aktuelle ydre påvirkninger i øvrigt, herunder eventuel presseomtale, rådgivning fra pårørende eller fra personalet i hjemmehjælpen.

I tabeller kan afrunding medføre, at tallene ikke summer til totalen. Desuden er der ved nogle af tabellerne ved tabelnoter anført særlige forhold, som må tages i betragtning ved læsning af tabellerne.

2 Udbredelsen af det frie leverandørvalg

Til brug for den landsdækkende brugerundersøgelse blev der foretaget en statusopgørelse over kommunernes tilbud om valg mellem to eller flere leverandører til hjemmehjælp inden for hver af følgende hovedydelser:

- personlig pleje i hverdagstimer
- personlig pleje øvrig tid
- praktisk hjælp
- madservice med udbringning

En del kommuner benyttede sig af anledningen til at indberette nye statusoplysninger om antal leverandører til undersøgelsen. Brugerundersøgelsen i det følgende bygger alene på de oplysninger, kommunerne har indberettet til Ankestyrelsens undersøgelse, hvorfor undersøgelsens opgørelser ikke er helt sammenfaldende med oplysningerne i Fritvalgsdatabasen.

Madservice uden udbringning indgår ikke i undersøgelsen, da det kommunepanel, der bidrog ved tilrettelæggelsen af undersøgelsen, oplyste, at kommunerne ikke ville kunne levere dækkende oplysninger herom.

2.1 Status for antal leverandører i kommunerne

På baggrund af undersøgelsen kan det konstateres, at 215 eller 79 pct. af landets kommuner i 2005 kan tilbyde brugerne af hjemmehjælp frit valg mellem 2 eller flere leverandører på mindst en af hovedydelserne personlig pleje hverdagstimer, personlig pleje øvrig tid, praktisk hjælp og madservice med udbringning.

Af Ankestyrelsens landsdækkende spørgeskemaundersøgelse i 2004¹ fremgik det, at 66 pct. af landets kommuner kunne tilbyde brugerne af hjemmehjælp frit valg mellem 2 eller flere leverandører på mindst en af ydelserne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Der er således sket en ikke ubetydelig udvikling i det frie leverandørvalg i det forløbne år, *jf. tabel 2.1*.

¹ 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner', Ankestyrelsen, 2004.

Tabel 2.1 Kommunernes oplysninger fra 2004 og 2005 om borgernes muligheder for frit leverandørvalg fordelt på hovedydelse.

		Kommunernes oplysninger fra 2005		Kommunernes oplysninger fra 2004 ¹⁾	
		Antal	Pct.	Antal	Pct.
Personlig pleje hverdagstimer ²⁾	Valgmuligheder	124	46	107	41
	Ingen valgmuligheder	147	54	140	54
	Uoplyst	0	0	14	6
Personlig pleje øvrig tid	Valgmuligheder	117	43	-	-
	Ingen valgmuligheder	153	57	-	-
	Uoplyst	1	0	-	-
Praktisk hjælp	Valgmuligheder	207	76	165	63
	Ingen valgmuligheder	64	24	81	31
	Uoplyst	0	0	15	6
Madservice med udbringning ³⁾	Valgmuligheder	76	28	39	15
	Ingen valgmuligheder	192	71	201	77
	Uoplyst	3	1	21	8
Frit valg på en eller flere af hoved-ydelserne	Valgmuligheder	215	79	172	66
	Ingen valgmuligheder	56	21	73	28
	Uoplyst	0	0	16	6

¹⁾ Jf. Ankestyrelsens landsdækkende undersøgelse 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner', juni 2004. Antal og procenter fordelt på ydelseskategorier er beregnet efter de 261 svarkommuner.

²⁾ Kommunernes oplysninger fra 2004 om leverandørvalg til personlig pleje omfattede valgmuligheder inden for hverdagstimer og øvrig tid under ét.

³⁾ Kommunernes oplysninger fra 2004 om leverandørvalg til madservice omfattede madservice med og uden udbringning under ét.

Note: Oplysningerne i rapporten fra 2004 og nærværende rapport er ikke samstemmende med Fritvalgsdatabasens oplysninger. Fritvalgsdatabasens procentvise andele er generelt lavere.

Sammenlignes valgmulighederne for de fire hovedydelser, som er med i undersøgelsen, er der især inden for madservice med udbringning sket en procentvis stigning i antal kommuner, der kan tilbyde brugerne valg mellem flere leverandører. Sammenlignet med de øvrige ydelser er det dog fortsat relativt få kommuner, der tilbyder valg mellem leverandører til madservice, men fra 2004 til 2005 er antallet steget til 76 kommuner.

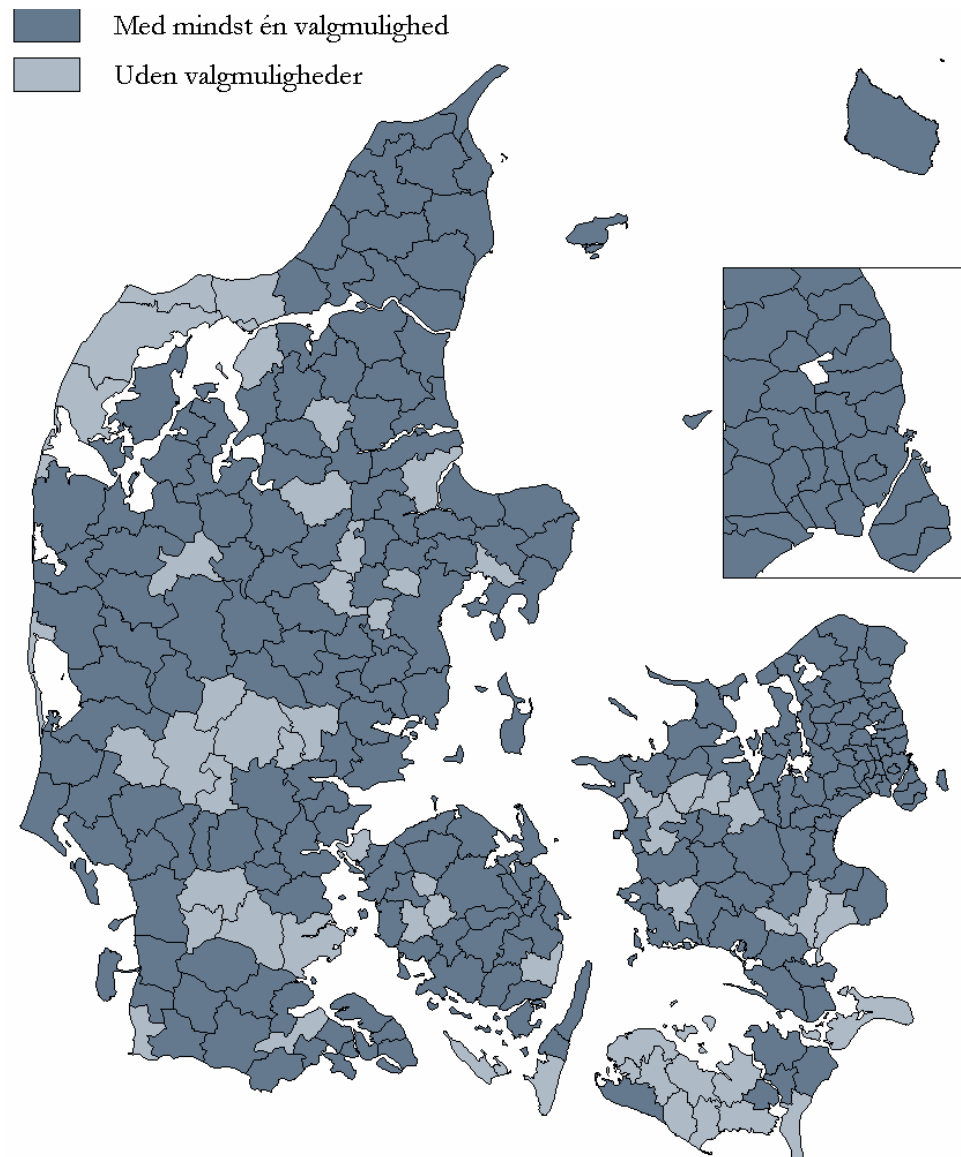
Inden for praktisk hjælp kan 76 pct. af kommunerne i 2005 tilbyde valg mellem 2 eller flere leverandører, hvilket er en betydelig stigning i forhold til 2004, hvor 63 pct. af kommunerne kunne tilbyde valgmuligheder inden for den praktiske hjælp.

Inden for personlig pleje har der også været en udvikling fra 2004 til 2005. For personlig pleje i hverdagstimer er det nu 46 pct. af kommunerne, der har 2 eller flere leverandører, mod 41 pct. i 2004. Inden for personlig pleje øvrig tid tilbyder 43 pct. af kommunerne valg mellem leverandører.

Tages der udgangspunkt i befolkningstallet, er andelen af brugere med valgmulighed mellem leverandører højere end de 79 pct., som antallet af kommuner i *tabel 2.1* angiver. Den andel af landets hjemmehjælpsmodtagere over 65 år, som bor i

de 214 kommuner, hvor der er mulighed for leverandørvalg, kan opgøres til 90 pct. Den større andel skyldes, at kommuner uden valgmuligheder typisk er at finde blandt kommuner med et relativt lille befolkningsgrundlag, *jf. kort 2.1*.

Kort 2.1 Kommuner med og uden valgmulighed mellem leverandører



Kilde: Kommunernes oplysninger til brugerundersøgelsen

Som det fremgår af tidligere undersøgelser², har dette sammenhæng med, at det især i tyndtbefolkede kommuner har været et problem at tiltrække private leverandører og sikre en markedsudvikling inden for hjemmeplejen.

2.2 Anvendelsen af kommunale og private leverandører

Kommunerne er i undersøgelsen anmodet om at oplyse hvilken type leverandør, der leverer hjælpen til brugerne i stikprøven. Besvarelserne viser, at det på landsplan er 79 pct. af brugerne, der modtager hele hjælpen fra den kommunale leverandør, 7 pct. af brugerne modtager hele hjælpen fra én eller flere private leverandører, mens 14 pct. af brugerne modtager hjælpen sammensat fra både private leverandører og den kommunale leverandør, *jf. tabel 2.2*.

Tabel 2.2 Brugere på landsplan fordelt efter de leverandører, de får leveret hjælpen af.

	Kun kommunal leverandør	Kun privat leverandør	Både kommunal- og privat	I alt
Antal	3.118	259	564	3.941*
Procentfordelt	79	7	14	100

* Den samlede stikprøve var på 4.067 brugere. For 60 brugere i de indsendte stikprøver havde kommunerne ikke oplyst leverandør. 39 brugere var under 65 år. 27 brugere i stikprøven, herunder nogle plejehjemsbeboere, indgår ikke i undersøgelsen.

Samlet set modtager således 93 pct. af brugerne over 65 år af varig hjemmehjælp hele eller dele af hjælpen fra den kommunale leverandør. Endvidere fremgår det, at 21 pct. af brugerne modtager hele eller dele af hjælpen fra én eller flere private leverandører i kommunen.

Landsopgørelserne omkring brugere, der får leveret hjælp fra både kommunal og privat leverandør, er præget af særlige forhold i Københavns Kommune, hvor hovedydelsen praktisk hjælp er opdelt i de særskilte underydelse praktisk hjælp, tøjvask og indkøb.

Underydelsen praktisk hjælp varetages i Københavns Kommune af såvel private som kommunale leverandører, mens ydelserne vedrørende tøjvask og indkøb alene varetages af private leverandører. Dette medfører, at den samlede andel af brugere med både kommunal og privat leverandør er betydeligt større i Københavns Kommune end i resten af landet. Kommunens størrelse medfører, at dette påvirker landsopgørelsen i en grad, der nødvendiggør en nærmere analyse i det følgende.

² 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner', og 'Frit valg i ældreplejen – 22 private leverandørers erfaringer', Ankestyrelsen, 2004.

Andelen af brugere i landet, der modtager hele eller dele af hjælpen fra én eller flere private leverandører, er som nævnt 21 pct. Men tallet er påvirket af forholdene i Københavns Kommune. I Københavns Kommune er andelen af brugere, der modtager hele eller dele af hjælpen fra én eller flere private leverandører således 76 pct., hvor den uden for Københavns Kommune er 15 pct., *jf. tabel 2.3*.

Tabel 2.3 Fordelingen af hvilke leverandører, brugerne får leveret hjælpen af. Procentvis fordelt på landsplan eksklusiv København og alene for Københavns kommune

	Kun kommunal leverandør	Kun privat leverandør	Både kommunal og privat	I alt
Landsplan ekskl. København	85	7	8	100
Københavns Kommune	24	1	75	100

Forholdene i Københavns Kommune illustrerer det faktum, at det at brugere får leveret deres hjemmehjælp fra privat leverandør, ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at brugerne har fravalgt den kommunale leverandør.

2.2.1 Leverandørerne inden for de enkelte hovedydelser

På baggrund af kommunernes oplysninger er fordelingen af hvilke leverandører, der leverer henholdsvis personlig pleje i hverdagstimer samt øvrig tid, praktisk hjælp og madservice, kortlagt.

Det fremgår, at 10 pct. af brugerne af praktisk hjælp får leveret hele den praktiske hjælp fra private leverandører, mens 2 pct. af brugerne får leveret hele den personlig pleje fra private leverandører, *jf. tabel 2.4*.

Tabel 2.4 Brugerne fordelt på hovedydelser og hvilke leverandører, brugerne får leveret hjælpen af. Fordelt på landsplan inklusive Københavns Kommune

	Kommunal leverandør		Privat leverandør		Både kommunal- og privat		I alt	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Personlig pleje i hverdagstimer ¹⁾	1.962	98	40	2	10	0	2.012	100
Personlig pleje øvrig tid	874	97	21	2	5	1	900	100
Praktisk hjælp	2.850	80	369	10	364	10	3.583	100
Madservice med ud- bringning ²⁾	654	88	80	11	10	1	744	100
Samlet set ³⁾	3.118	79	259	7	564	14	3.941	100

¹⁾ Det har ikke været muligt for Københavns Kommune at opdele personlig pleje i hverdagstimer og personlig pleje øvrig tid, hvorfor begge ydelser i tabellen er samlet under personlig pleje i hverdagstimer.

²⁾ Kommunerne blev anmodet om at oplyse, hvorvidt brugerne var visiteret til madservice med udbringning. Flere kommuner visiterer imidlertid ikke til madordningen, når ordningen er baseret på fuld brugerbetaling. Oplysningerne om madservice vil derfor være begrænset heraf.

³⁾ Samlet set udgør ikke summen af tallene ovenfor. Desuden er der samlet set flere, der modtager fra både kommunal og private leverandører. Godt 4 pct. af brugerne over 65 år (175 brugere i stikprøven) modtager

én hovedydelse alene fra den kommunale leverandør og samtidig mindst én af de andre hovedydelser alene fra privat leverandør.

De særlige forhold i Københavns Kommune, hvor brugerne til dele af den praktiske hjælp kun kan vælge mellem private leverandører, er illustreret i *tabel 2.5*. Størstedelen af brugerne får i Københavns Kommune leveret den praktiske hjælp fra både kommunal- og privat leverandør.

Tabel 2.5 Brugerne i Københavns Kommune fordelt efter hvilke leverandører, de får leveret hjælpen af. Procentvis fordelt inden for hver af hovedydelserne

	Kommunal leverandør	Privat leverandør	Både kommunal- og privat	I alt
Personlig pleje ¹⁾	99	0	1	100
Praktisk hjælp	18	6	77	100
Madservice med udbringning ²⁾	100	0	0	100
Samlet set ³⁾	24	1	75	100

¹⁾ Det har ikke været muligt for Københavns Kommune at opdele personlig pleje i hverdagstimer og personlig pleje øvrig tid, hvorfor begge ydelser er samlet under personlig pleje.

²⁾ Kommunerne blev anmodet om at oplyse, hvorvidt brugerne var visiteret til madservice med udbringning. Flere kommuner visiterer imidlertid ikke til madordningen, når ordningen er baseret på fuld brugerbetaling. Oplysningerne om madservice vil derfor være begrænset heraf.

³⁾ Samlet set svarer til det vægtede gennemsnit af tallene ovenfor.

Som det også fremgår af tabellen, er det samlet set kun 1 pct. af borgerne i Københavns Kommune, der alene får leveret hjælpen af private leverandører. I de tilfælde, hvor brugerne har valgt privat leverandør til praktisk hjælp (6 pct.) modtager de således oftest også hjælp fra den kommunale leverandør til enten personlig pleje og/eller til madservice.

Sammenlignet med landsgennemsnittet, hvor 7 pct. modtager hele hjælpen fra private leverandører, er det således væsentligt færre brugere i Københavns Kommune, der alene har privat leverandør til alle ydelser. Baggrunden herfor er ikke nærmere afdækket i undersøgelsen.

2.3 Leverandørvalgets sammenhæng med visitationstidspunktet

Det er i forbindelse med tidligere undersøgelser konstateret, at der er en tendens til, at brugere, der vælger privat leverandør, især er nye brugere³. For nærmere at undersøge eventuelle forskelle i brugergruppens valg af leverandører er brugerne i nærværende undersøgelse blevet kategoriseret i nyvisiterede og før-visiterede.

Kategorien af *nyvisiterede* indeholder de brugere, der første gang er blevet visiteret efter, at deres kommune kunne tilbyde et frit valg mellem 2 eller flere leverandører.

³ Jf. 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner', Ankestyrelsen 2004, afsnit 7.4.

Kategorien af *før-visiterede* indeholder de brugere, der første gang er blevet visiteret, før kommunen gav mulighed for valg mellem leverandører.

Hertil kommer, at der er en kategori af brugere, der er *visiteret i samme kvartal*, som kommunen indførte valgmuligheder. Denne gruppe kan ikke i undersøgelsen placeres entydigt i de to førnævnte kategorier.

Undersøgelsen viser, at 19 pct. af de nyvisiterede brugere har valgt private leverandører til hele eller dele af den praktiske hjælp, mens dette kun gælder omkring 6 pct. af de brugere, der er blevet visiteret før indførelsen af frit valg. 24 pct. af brugerne, der blev visiteret samtidig med kommunernes indførelse af frit leverandørvalg, havde valgt privat leverandør til praktisk hjælp, *jf. tabel 2.6*.

Tabel 2.6 Andel brugere med privat leverandør fordelt efter det tidspunkt, hvor brugerne første gang blev visiteret til den pågældende hovedydelse. Andel i pct.

	Praktisk hjælp	Personlig pleje hverdagstimer	Personlig pleje øvrig tid
Før-visiteret (før mulighed for frit valg)	6	2	3
Visiteret i samme kvartal som frit valg	24	8	4
Nyvisiteret (efter mulighed for frit valg)	19	5	5

Bem.: Tallene i tabellen er ikke direkte sammenlignelige med opgørelsen i tabel 2.2, idet opgørelsen er baseret på en delmængde af den samlede brugergruppe. Delmængden omfatter alene brugere, hvor kommunen har oplyst førstegangsvisitationsdatoer, og som er bosat i kommuner, hvor kommunen har oplyst, at der er valgmulighed mellem kommunale og private leverandører. Københavns Kommune indgår ikke i tabellen, da kommunen ikke har kunnet oplyse visitationsdatoerne. Madservice indgår ikke på grund af manglende oplysninger.

Til personlig pleje hverdagstimer er det 5 pct. af de nyvisiterede brugere over 65 år, der har valgt private leverandører, hvilket er dobbelt så hyppigt som blandt de brugere, der blev visiteret før indførelsen af frit valg.

Opgørelsen viser således, at de nyvisiterede brugere i højere grad end de førvisiterede vælger privat leverandør.

De brugere, der er visiteret samtidig med kommunens indførelse af frit leverandørvalg, har i højere grad valgt privat leverandør end både de før-visiterede og de nyvisiterede. Dette kan have sammenhæng med, at denne kategori af brugere kan formodes at være blevet særligt oplyst om valgmulighederne grundet øget presseomtale og information herom i denne periode.

Der er imidlertid andre forhold end visitationstidspunktet, der kan have påvirket tallene i *tabel 2.6*.

Det kan således anføres, at der kan være væsentlige forskelle mellem gruppen af før-visiterede brugere og gruppen af nyvisiterede brugere.

Gruppen af før-visiterede brugere vil typisk være ældre end de nyvisiterede og have større plejebenhov. Som det beskrives senere i nærværende rapport, kan disse forhold have betydning for blandt andet holdningen til frit leverandørvalg.

Analyser på talmaterialet viser imidlertid, at de nyvisiterede brugere i gennemsnit kun er to år yngre end de før-visiterede, og forskellen i gruppernes anvendelse af privat leverandør mindskes kun lidt med alderen.

Med hensyn til plejebenhovet, målt ved antal hjemmehjælpstimer, modtager de før-visiterede i gennemsnit 1,4 timers hjemmehjælp mere pr. uge end de nyvisiterede. Analyserne viser desuden, at forskellen mellem nyvisiteredes og før-visiteredes valg af privat leverandør kun mindskes ganske lidt med stigende plejebenhov. Plejebenhovet har således - som alderen - kun marginal betydning for hjemmehjælpsmodtagernes valg af leverandør.

Forskellen må således forklares på anden måde. Den kan blandt andet forklares ved, at tilfredsheden med den leverede hjælp gennemgående er meget høj, og at brugerne gennemgående er meget loyale over for deres hjemmehjælper og den leverandør, der leverer hjælpen⁴. Samtidig er tilfredsheden med den ydede hjælp gennemgående meget høj. Disse forhold kan være med til at forklare, at før-visiterede fortsat er tilbøjelige til at skifte den kommunale hjemmehjælper, de havde før kommunens indførelse af det frie leverandørvalg, ud med en hjælper fra en privat leverandør.

Nyvisiterede var ikke visiteret og havde derfor i sagens natur ikke valgt leverandør på det tidspunkt, hvor det frie leverandørvalg blev indført i kommunen. De har derfor ikke i valgsituationen været påvirket af samme loyalitetsforhold til en bestemt leverandør som de før-visiterede.

Endelig kan udbudet af leverandører spille en rolle. Relativt flere af de nyvisiterede er alene visiteret til praktisk hjælp. De konstaterede forskelle i brugernes valg kan derfor blandt andet være påvirket af, at der er større udbud af private leverandører til praktisk hjælp end til personlig pleje.

⁴ 'Frit valg i ældreplejen – 15 kommuners erfaringer og ideer', Ankestyrelsen 2003 og 'Frit valg i ældreplejen – 22 private leverandørers erfaringer', Ankestyrelsen, 2004.

3

Brugernes kendskab til og oplevelse af det frie leverandørvalg

For at skabe grundlag for, at brugerne kan benytte det frie leverandørvalg, skal kommunerne blandt andet informere de nuværende og kommende brugere om valgmuligheden. Dels skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med alle godkendte leverandører udarbejde informationsmateriale, der præcist og udtømmende præsenterer den enkelte leverandør, og dels skal borgeren i forbindelse med visitationen have materialet udleveret. Hovedparten af landets kommuner havde i 2004 efter eget udsagn informeret brugerne om det frie valg.¹

3.1 Brugernes kendskab til det frie leverandørvalg

I Ankestyrelsens brugerundersøgelse fra 2003 indgik godt 900 brugere fra 15 udvalgte panelkommuner. Af de 15 kommuner havde hovedparten inden for de senere år før fritvalgslovens ikrafttræden indgået aftaler med private leverandører. Flertallet af brugerne havde således på undersøgelsestidspunktet maj-juni 2003 haft mulighed for at vælge mellem flere leverandører i en længere periode.

I 2003 havde 78 pct. af brugerne i de 15 kommuner kendskab til ordningen om frit leverandørvalg. I 2005, omtrent 3 år efter fritvalgslovens ikrafttrædelse, har 81 pct. af brugerne af varig hjemmehjælp over 65 år kendskab til frit leverandørvalg. 17 pct. af brugerne har ikke kendskab til det frie leverandørvalg, *jf. tabel 3.1*.

Tabel 3.1 Brugerens kendskab til det frie leverandørvalg

	Landsdækkende brugerundersøgelse i 2005		Brugerundersøgelse i 15 kommuner i 2003	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Kendskab	2.603	81	716	78
Ikke kendskab	557	17	188	20
Ved ikke	49	2	15	2
Uoplyst	0	-	4	0
I alt	3.209	100	923	100

¹ 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner', Ankestyrelsen, 2004.

Niveauet for brugernes kendskab til ordningen i 2005 på landsplan, det vil sige, inklusiv kommuner, hvor der ikke kan vælges mellem 2 eller flere leverandører, er således lidt højere end brugernes kendskab i 2003 i panelkommunerne.

Opgøres de 15 panelkommuner særskilt, er der i de kommuner sket en mindre stigning af brugernes kendskab til det frie leverandørvalg fra 78 pct. i 2003 til 84 pct. i 2005.

Idet gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov er ringere repræsenteret i undersøgelsen, end gruppen af brugere med under 8 timers plejebehov, er der be-læg for at foretage særskilte analyser af de 2 gruppers oplevelser af det frie leve-randørvalg.

Der kan konstateres en vis forskel i de 2 grupper af brugeres kendskab til det frie leverandørvalg. Således har 10 pct. færre brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov kendskab til det frie leverandørvalg, *jf. tabel 3.2.*

Tabel 3.2 Brugeres kendskab til det frie leverandørvalg fordelt på brugere med henholds-vis over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med <u>under</u> 8 ti-mers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Kendskab	2.368	82	235	72
Ikke kendskab	475	16	82	25
Ved ikke	39	1	10	3
I alt	2.882	100	327	100

Dette indikerer, at brugere med over 8 timers plejebehov generelt kan have svære-re ved at tilegne sig de informationer, kommunen giver om det frie leverandør-valg.

Ankestyrelsens undersøgelse af implementeringen af reglerne om frit leverandør-valg i de 15 udvalgte panelkommuner viste, at den kommunale myndighed særligt havde opmærksomhed på formidlingen af brugernes muligheder om frit leveran-dørvalg til brugere med relativt stort plejebehov. Nærværende undersøgelse indi-kerer, at der kan være brug for en yderligere indsats. Det er derfor generelt vigtigt, at kommunerne har fokus på deres informationsforpligtelse.

Grundet forskellen på de 2 gruppers kendskab til det frie leverandørvalg kunne det forventes, at det ville påvirke det samlede resultat for alle brugerne, hvis gruppen af brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov havde et ensartet frafald fra respondentgruppen. Kompenseres der for det større frafald i gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov, ændrer det dog kun marginalt

på den samlede andel af brugere med kendskab til det frie leverandørvalg på landsplan, der således i lighed med opgørelsen i tabel 3.1 vil være 81pct.

3.1.1 Kendskab hos brugere bosat i kommuner med valgmulighed

Det kunne forventes, at brugere, bosat i kommuner uden valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører til mindst en hovedydelse i mindre grad, end brugere bosat i kommuner med valgmulighed, havde kendskab til de frie leverandørvalg. Der kan da også konstateres en vis sammenhæng mellem brugernes kendskab til det frie leverandørvalg, og om brugerne er bosat i kommuner med valgmulighed.

Brugere bosat i en af de 56 kommuner, der ikke kan tilbyde et frit valg mellem 2 eller flere leverandører på mindst en af hovedydelse, har i mindre grad kendskab til det frie leverandørvalg end brugere, der er bosat i kommuner med valgmulighed, *jf. tabel 3.3*.

Tabel 3.3 Brugernes kendskab til det frie leverandørvalg fordelt på brugere bosat i kommuner, hvor der er valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører

	Brugere bosat i kommuner <u>med</u> valgmulighed		Brugere bosat i kommuner <u>uden</u> valgmulighed	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Kendskab	2.427	82	171	65
Ikke kendskab	470	16	87	33
Ved ikke	45	2	4	2
I alt	2.946	100	262	100

3.1.2 Kilder til brugernes kendskab til det frie leverandørvalg

Loven om frit leverandørvalg fordrer, at kommunalbestyrelsen i samarbejde med leverandørerne i kommunen skal udarbejde og ajourføre informationsmateriale til brug for brugernes valg af leverandør. I forbindelse med afgørelsen om hjælp skal informationsmaterialet udleveres til de brugere, der er tildelt hjælp.²

Undersøgelsen viser, at brugerne oftest har fået kendskab til det frie leverandørvalg via brev eller informationsmateriale fra kommunen, formentligt fra den kommunale myndighed, men mange har også fået kendskab til ordningen via pressen, *jf. tabel 3.4*.

² Socialministeriets vejledning nr. 77 fra 2004, kapitel 4.

Tabel 3.4 Opgørelse over, hvorfra brugeren har fået kendskab til det frie leverandørvalg

	Antal	Pct.
Brev eller informationsmateriale fra kommunen	1.193	46
Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	943	36
Kommunens visitator	350	13
Pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	317	12
Hjemmehjælperen	135	5
Andet	57	2

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger. Procenten er beregnet ud fra de 2.603 brugere, der havde kendskab til fritvalgsordningen.

I lyset af kommunernes informationspligt er det dog bemærkelsesværdigt, at mindre end halvdelen af de 81 pct. brugere, der har kendskab til det frie valg, har opnået kendskabet via brev eller informationsmateriale fra kommunen. Ligeledes oplyser alene 13 pct. af brugerne at have fået kendskab til det frie leverandørvalg via kommunens visitator.

Der kan desuden konstateres forskelle i det overordnede billede af, hvorfra brugerne har fået kendskab til det frie leverandørvalg for henholdsvis gruppen af brugere med under og over 8 timers plejebehov. Der er en svag tendens til, at brugere med over 8 timers plejebehov gennemsnitligt har fået kendskab til det frie leverandørvalg fra færre kilder end brugere med under 8 timers plejebehov. Desuden mener flere brugere med over 8 timers plejebehov at have fået kendskab til det frie leverandørvalg via pårørende og hjemmehjælperen, *jf. tabel 3.5*.

Tabel 3.5 Opgørelse over, hvorfra brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov har fået kendskab til det frie leverandørvalg

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Brev eller informationsmateriale fra kommunen	1.096	46	97	41
Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	860	36	83	35
Kommunens visitator	327	14	23	10
Pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	280	12	37	16
Hjemmehjælperen	118	5	17	7
Andet	51	2	6	3

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger. Procenten er beregnet ud fra de 235 brugere med over 8 timers plejebehov og 2.368 brugere med under 8 timers plejebehov, der har kendskab til fritvalgsordningen.

Af andre kilder har flere brugere påpeget, at de har fået information under et hospitalsophold, og andre har bemærket, at de ikke kan huske, hvorfra de har fået kendskab til det frie leverandørvalg.

3.3 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem flere leverandører

65 pct. af brugerne oplever således det frie leverandørvalg som godt, og 2 pct. af brugerne oplever fritvalgsordningen som dårlig. 20 pct. af brugerne har endnu ikke afklaret deres holdning til valgmuligheden, *jf. tabel 3.6*.

I Ankestyrelsens brugerundersøgelse i 2003 fremgik det, at 39 pct. af brugerne i de 15 panelkommuner oplevede det frie leverandørvalg som positivt.

Sidestilles brugernes tilkendegivelser fra 2005 med brugerundersøgelsen i 2003, kan der konstateres en udvikling i retning af, at en langt større andel af brugerne på landsplan i dag oplever fritvalgsordningen som positiv.

Tabel 3.6 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører

	Landsdækkende brugerundersøgelse i 2005		Brugerundersøgelse i 15 kommuner i 2003	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Godt	2.077	65	359	39
Dårligt	55	2	11	11
Uden betydning	423	13	216	23
Ved ikke	633	20	238	26
Uoplyst	21	1	9	1
I alt	3.209	100	923	100

For de 15 udvalgte panelkommuner gælder det, at der er sket en markant stigning fra 39 pct. i 2003 til, at 66 pct. af brugerne i 2005 oplever det frie valg som godt.

Holdningen til det frie leverandørvalg hos gruppen af brugere med under 8 timers plejebehov er identisk med opgørelsen over den samlede brugergruppe. Derimod skiller besvarelsene fra gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov sig bemærkelsesværdigt ud.

18 pct. færre brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov betragter det frie leverandørvalg som godt. Den største andel af disse 18 pct. brugere betragter derimod ordningen som ubetydelig eller har ikke afklaret deres holdning til ordningen, *jf. tabel 3.7*.

Tabel 3.7 Holdningen til at skulle vælge mellem forskellige leverandører hos brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Godt	1.918	67	159	49
Dårligt	44	2	11	3
Uden betydning	361	13	62	19
Ved ikke	540	19	93	28
Uoplyst	19	1	2	1
I alt	2.882	100	327	100

Denne forskel mellem gruppen af brugere med under og over 8 timers plejebehov indikerer, at brugere med over 8 timers plejebehov generelt i mindre grad betragter det frie leverandørvalg som godt og i højere grad finder det uden betydning.

3.3.1 Brugernes holdning, når de har kendskab til ordningen

Belyses brugernes oplevelse af at skulle vælge mellem forskellige leverandører alene hos de brugere, der har kendskab til det frie leverandørvalg, fordeler svarende sig anderledes. Således mener 71 pct. af brugerne, at det er godt, at de skal vælge leverandør, mens 2 pct. af brugerne synes, at det er dårligt, at de skal vælge leverandør.

Der er således en tendens til, at brugerne i højere grad finder det frie leverandørvalg positivt, hvis de har kendskab til ordningen, *jf. tabel 3.8*.

Tabel 3.8 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører fordelt på brugernes kendskab til det frie leverandørvalg

	Kendskab til frit leverandørvalg		Ikke kendskab til frit leverandørvalg	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Godt	1.851	71	214	38
Dårligt	43	2	12	2
Uden betydning	312	12	108	19
Ved ikke	391	15	211	38
Uoplyst	6	0	12	2
I alt	2.603	100	557	100

Dog kan det bemærkes, at andelen af brugere, der finder det frie leverandørvalg dårligt, er lige stor for brugere med og uden kendskab til ordningen. Over halvdelen af brugerne uden kendskab til det frie valg har derimod ikke taget stilling til ordningen endnu.

3.3.2 Brugernes holdning i kommuner med valgmulighed

Der kan desuden konstateres en forskel mellem brugernes holdning til det frie leverandørvalg alt efter, om brugerne er bosat i kommuner, hvor der er valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører til mindst en af hovedydelse, eller i kommuner, hvor der ikke er denne valgmulighed.

Således har brugere, der er bosat i kommuner, hvor der ikke er valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører, i langt højere grad ikke taget stilling til det frie leverandørvalg, *jf. tabel 3.9*.

Tabel 3.9 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører fordelt på, om brugerne er bosat i kommuner, hvor der er valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører

	Brugere bosat i kommuner <u>med</u> valgmulighed		Brugere bosat i kommuner <u>uden</u> valgmulighed	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Godt	1.941	66	134	51
Dårligt	53	2	2	1
Uden betydning	377	13	43	16
Ved ikke	558	19	75	29
Uoplyst	13	0	8	3
I alt	2.942	100	262	100

En nærmere analyse af brugernes kendskab til det frie leverandørvalg og hvorvidt brugerne er bosat i kommuner med eller uden valgmulighed viser dog, at brugernes kendskab til ordningen er den væsentligste faktor for brugernes holdning til det frie leverandørvalg, *jf. tabel 3.8*.

3.3.3 Brugernes holdning i forhold til brugerens livssituation

Undersøgelsen viser, at der er en bemærkelsesværdig forskel i brugernes holdning til det frie leverandørvalg fordelt på brugernes alder.

Andelen af brugere, der betragter det frie leverandørvalg som godt, falder således i takt med, at brugeren bliver ældre. De ældste brugere betragter dog ikke i højere grad det frie leverandørvalg som dårligt, men har i højere grad ikke afklaret deres holdning til ordningen, *jf. tabel 3.10*.

Tabel 3.10 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører fordelt på alder. Procentvis fordelt

	65-70 år	71-75 år	76-80 år	81-85 år	Over 85 år
Godt	74	75	66	63	57
Dårligt	2	2	2	2	1
Uden betydning	9	10	12	15	15
Ved ikke	14	12	20	19	25
Uoplyst	1	0	0	1	1
I alt	100	100	100	100	100

Opgørelsen indikerer derfor, at brugerens alder har betydning for, hvorvidt brugeren kan tage stilling til det frie leverandørvalg.

Der kan umiddelbart forventes en sammenhæng mellem brugernes alder og plejebehov. En nærmere analyse af brugerens alder og plejebehov viser dog, at brugernes plejebehov ikke alene kan forklare den konstaterede variation i holdninger til valgmuligheden mellem aldersklasserne. Plejebehovet er den væsentligste faktor for brugerens holdning til det frie leverandørvalg, men alderen har også en selvstændig betydning for brugerens holdning.

Ligeledes kan der konstateres en forskel i brugernes holdning til det frie leverandørvalg alt efter brugerens civilstand. Det er i højere grad fraskilte brugere, der betragter det frie leverandørvalg som godt, hvor de ugifte brugere i mindre grad betragter ordningen som god, *jf. tabel 3.11*.

Tabel 3.11 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører fordelt på civilstand

	Gift/ reg. partner		Fraskilt		Enke/ enkemand		Ugift	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Godt	494	67	243	71	1.192	63	124	58
Dårligt	16	2	5	1	29	2	4	2
Uden betydning	88	12	30	9	265	14	34	16
Ved ikke	134	18	62	18	387	21	48	23
Uoplyst	4	1	2	1	12	1	2	1
I alt	736	100	342	100	1.885	100	212	100

3.3.4 Årsager til, at brugerne finder det frie leverandørvalg godt

Et centralt formål med reglerne om frit leverandørvalg er, at de ældre borgere via større valgfrihed skal have større indflydelse på tilrettelæggelsen af deres eget liv.

En stor del af de 65 pct. brugere, der finder det frie leverandørvalg godt, begrundet dette med, at de får større indflydelse på hjælpen, og at de føler tryghed ved at kunne vælge, *jf. tabel 3.12*.

Tabel 3.12 Årsager til, at brugerne finder valgmuligheden god

	Antal	Pct.
Fordi brugerne får større indflydelse på hjælpen	867	42
Fordi brugere føler tryghed ved at kunne vælge	659	32
Fordi det er godt med konkurrence	497	24
Fordi brugerne var utilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere	259	12
Fordi brugerne var utilfreds med kvaliteten af den hjælp, de fik	201	10
Andet	188	9
Uoplyst	7	0

Note: Procenten er beregnet ud fra brugere, der oplever ordningen som god, dvs. 2.077.

Bem.: Brugere har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Årsagerne til holdningen til det frie leverandørvalg hos brugere med over 8 timers plejebehov adskiller sig ikke markant fra det samlede billede. Det skal dog bemærkes, at flere brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov betragter det frie leverandørvalg som godt, fordi brugeren var utilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere. Desuden mener færre brugere med over 8 timers plejebehov, at det frie leverandørvalg er godt, fordi brugerne får større indflydelse på hjælpen, *jf. tabel 3.13*.

Tabel 3.13 Årsager til, at brugerne finder valgmuligheden god fordelt på gruppen af brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med under 8 timers plejebehov		Brugere med over 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugerne får større indflydelse på hjælpen	814	42	53	33
Fordi brugere føler tryghed ved at kunne vælge	603	31	56	35
Fordi det er godt med konkurrence	462	24	35	22
Fordi brugerne var utilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere	232	12	27	17
Fordi brugerne var utilfreds med kvaliteten af den hjælp, de fik	183	10	18	11
Andet	174	9	14	9
Uoplyst	5	0	2	1

Note: Procenten er beregnet ud fra brugere, der oplever ordningen som god, dvs. 159 brugere med over 8 timers plejebehov og 1.918 brugere med under 8 timers plejebehov.

Bem.: Brugere har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Samlet indikerer opgørelsen, at der er en tendens til, at større indflydelse på hjælpen generelt betyder mindre for brugere med over 8 timers plejebehov, hvorimod hjemmehjælperen er mere væsentlig for denne gruppe.

Undersøgelsen viser desuden, at der er en forskel på brugernes begrundelser for, at det frie leverandørvalg opleves som godt, alt efter om brugerne er bosat i

kommuner med valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører til mindst en af hovedydelse, eller om brugeren er bosat i kommuner uden denne valgmulighed.

Således er der en tendens til, at flere brugere bosat i kommuner med valgmulighed begrundet oplevelsen med, at brugeren får større indflydelse på hjælpen. Derimod begrundet flere brugere bosat i kommuner uden valgmulighed oplevelsen med, at brugeren føler tryk ved at kunne vælge, og at det er godt med konkurrence, *jf. tabel 3.14.*

Tabel 3.14 Årsager til, at brugere finder valgmuligheden god fordelt på brugere henholdsvis bosat i kommuner med og uden valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører

	Bosat i kommuner <u>med</u> valgmulighed		Bosat i kommuner <u>uden</u> valgmulighed	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugerne får større indflydelse på hjælpen	826	43	41	30
Fordi brugere føler tryk ved at kunne vælge	610	31	48	36
Fordi det er godt med konkurrence	458	24	39	29
Fordi brugerne var tilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere	242	12	17	12
Fordi brugerne var tilfreds med kvaliteten af den hjælp, de fik	190	10	11	8
Andet	177	9	11	8
Uoplyst	6	0	0	0

Note: Procenten er beregnet ud fra brugere, der oplever ordningen som god, dvs. 1.941 brugere med valgmulighed og 134 bruger uden valgmulighed.

Bem.: Brugere har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Af andre årsager har flere brugere fremhævet, at det generelt er godt med valgmulighed, samt at brugeren ikke føler, der bliver trukket noget ned over hovedet på dem.

3.3.5 Årsager til, at brugere finder det frie leverandørvalg dårligt

Over halvdelen af de 2 pct. brugere, der finder det frie leverandørvalg dårligt, begrundet dette med, at de er tilfredse med den hjemmehjælper, de har i dag.

Desuden begrundet henholdsvis 27 og 25 pct. af brugerne deres mening om det frie valg med, at det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp, og at de er tilfreds med den service, de får i dag, *jf. tabel 3.15.*

Tabel 3.15 Årsager til, at brugerne finder valgmuligheden dårlig

	Antal	Pct.
Fordi brugerne er tilfreds med den hjemmehjælper, de har i dag	30	55
Fordi brugerne er tilfreds med den service, de får i dag	15	27
Fordi det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp	14	25
Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt	8	15
Andet	12	22

Note: Procenten er beregnet ud fra brugere, der oplever ordningen som dårlig, dvs. 55.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Det overordnede billede af årsagerne til, at brugerne oplever det frie leverandørvalg som dårligt, er tilsvarende for brugere med over og under 8 timers plejebehov.

Opgørelsen viser, at der er en tendens til, at flere brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov begrundes deres holdning med, at brugerne er tilfredse med den hjemmehjælp og den service, de får i dag, *jf. tabel 3.16*.

Tabel 3.16 Årsager til, at brugere finder valgmuligheden dårlig fordelt på henholdsvis brugere med over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med under 8 timers plejebehov		Brugere med over 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugerne er tilfreds med den hjemmehjælper, de har i dag	19	43	11	100
Fordi det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp	12	27	6	55
Fordi brugerne er tilfreds med den service, de får i dag	10	23	5	45
Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt	7	16	5	45
Andet	11	25	5	45

Note: Procenten er beregnet ud fra brugere, der oplever ordningen som dårlig, dvs. 11 brugere med over 8 timers plejebehov og 44 brugere med under 8 timers plejebehov.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Det skal dog bemærkes, at gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov i tabel 3.17 består af relativt få personer, hvorfor de beregnede procenttal er behæftet med en betydelig usikkerhed.

3.4 Brugernes oplevelse af selve valgsituationen

Undersøgelsen viser, at knap to tredjedele af brugerne, der har kendskab til det frie leverandørvalg, og som er bosat i en kommune med valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører, oplever det som nemt at vælge mellem flere leverandører.

Der er 7 pct. af brugerne, der oplever valgsituationen som svær, mens knap en fjerdedel af brugerne er usikre på valgsituationen, *jf. tabel 3.17*.

Tabel 3.17 Opgørelse over, hvordan brugeren oplever valgsituationen

	Antal	Pct.
Nem	1.611	67
Svær	173	7
Ved ikke	581	24
Uoplyst	29	1
I alt	2.394	100

Note: Opgørelsen indeholder alene besvarelser fra de brugere, der har kendskab til det frie leverandørvalg og er bosat i kommuner med valgmulighed mellem 2 eller flere leverandører.

Bem.: Opgørelsen inkluderer ikke de 44 besvarelser fra post-spørgeskemaet.

Af de brugere, der har kendskab til det frie leverandørvalg og er bosat i kommuner med valgmulighed, er der ingen bemærkelsesværdige forskelle i brugernes oplevelse af valgsituationen, når de modtager henholdsvis over og under 8 timers hjemmehjælp.

Omtrent tilsvarende andele af brugere med over og under 8 timers plejebehov oplever således valgsituationen mellem forskellige leverandører som henholdsvis nem og svær, *jf. tabel 3.18*.

Tabel 3.18 Opgørelse over, hvordan brugerne oplever valgsituationen fordelt på brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov*	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Nem	1.495	67	116	65
Svær	163	7	10	6
Ved ikke	529	24	52	29
Uoplyst	28	1	1	1
I alt	2.215	100	179	100

Bem.: Post- spørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov indeholdte ikke dette spørgsmål, hvorfor de 44 besvarelser ikke er inkluderet i gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov.

3.4.1 Årsager til brugernes oplevelse af valgsituationen

Årsagen til, at de 67 pct. brugere betragter valgsituationen mellem to eller flere leverandører som nem, er i et stort antal tilfælde, at brugeren har fået tilstrækkelig information om valgmulighederne, *jf. tabel 3.19*.

Tabel 3.19 Begrundelser for, at brugeren oplever det som nemt at vælge mellem flere leverandører

	Antal	Pct.*
Har fået tilstrækkelig information	763	47
Har fået hjælp af kommunens visitator	267	17
Har fået hjælp af hjemmehjælperen	145	9
Andet	386	26
Uoplyst	21	1

* Procenten er beregnet ud fra de 1.611 brugere, der oplever det som nemt at vælge.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Note.: Opgørelsen inkluderer ikke de 44 besvarelser fra post-spørgeskemaet.

Af andre begrundelser har flere brugere fremhævet, at de har fået hjælp af familie og pårørende. Desuden har mange brugere påpeget, at de allerede modtog hjælp fra den kommunale leverandør før ikrafttrædelsen af det frie valg, og da de var tilfredse med hjælpen, var det naturligt at fortsætte med den kommunale leverandør.

Dog er årsagen til, at brugeren betragter valgsituationen som svær modsat, at brugeren ikke mener, at pågældende har fået tilstrækkelig information, *jf. tabel 3.20*.

Tabel 3.20 Begrundelser for, at brugeren oplever det som svært at vælge flere leverandører

	Antal	Pct.*
Har ikke fået tilstrækkelig information	67	39
Har ikke fået tilstrækkelig hjælp af kommunens visitator	32	18
Andet	54	31
Uoplyst	2	1

* Procenten er beregnet ud fra de 173 brugere, der oplever det som svært at vælge.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Note.: Opgørelsen inkluderer ikke de 44 besvarelserne fra post-spørgeskemaet.

Af andre begrundelser har flere brugere bemærket, at de er bange for at prøve en ny leverandør.

Betydningen af information bliver således påpeget af flertallet af brugerne og må derfor fremhæves som en væsentlig og afgørende faktor i forbindelse med det frie leverandørvalg. Den kommunale myndigheds rolle i forbindelse med informationen til brugerne om valgsituationen må betragtes som essentiel. Hertil skal det dog bemærkes, at visitators opgave alene er at informere brugerne om valgmulighederne, men ikke at hjælpe med selve valget, herunder at anbefale en leverandør. Visitator kan alene henvise brugerne til at få hjælp fra pårørende eller andet netværk til at træffe et valg mellem de forskellige leverandører.

4 Brugernes oplevelse af den leverede hjælp

Brugerne i undersøgelsen, der alle er varige modtagere af hjemmehjælp, har siden ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003 fået krav på at kunne vælge mellem forskellige leverandører, som er godkendt til at levere hjemmehjælp.

I 79 pct. af landets kommuner – svarende til 90 pct. af landets brugere – havde brugerne på interviewtidspunktet haft mulighed for at vælge mellem 2 eller flere leverandører til mindst en af hovedydelseerne personlig pleje hverdagstimer, personlig pleje øvrig tid, praktisk hjælp og madservice med udbringning.

4.1 Brugernes egne oplevelser af, hvilke leverandører de får leveret hjælpen af

De brugere, der under telefoninterviewet gav udtryk for, at de havde kendskab til muligheden for at vælge mellem flere leverandører, blev efterfølgende spurgt, hvilke leverandører de havde valgt til at levere hjælpen. Sammenstilles brugernes egne oplysninger om, hvem de har valgt til at levere hjælpen, med kommunernes oplysninger om, hvilke leverandører der faktisk leverer hjælpen til brugerne, fremstår en bemærkelsesværdig forskel.

10 pct. af brugerne oplyser, at en privat leverandør leverer hele hjælpen, mod kommunernes oplysninger, der viser, at det drejer sig om 8 pct.

84 pct. af brugerne oplyser, at den kommunale leverandør leverer hele hjælpen mod kommunernes oplysninger, der viser, at det drejer sig om 78 pct.

Endelig oplyser 2 pct. af brugerne, at den kommunale leverandør leverer dele af hjælpen og private leverandører andre dele af hjælpen mod kommunernes oplysninger, der viser, at det drejer sig om 13 pct., *jf. tabel 4.1*.

Tabel 4.1 Brugernes oplevelse af, hvilke leverandører, der leverer hjælpen overfor kommunernes oplysninger om den leverede hjemmehjælp

	Brugernes oplevelse		Kommunernes oplysninger *	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
En privat leverandør	341	10	211	8
Den kommunale leverandør	2.156	84	1.991	78
Både den kommunale leverandør og en privat leverandør	58	2	334	13
Ved ikke	11	0	0	0
Uoplyst	0	0	30	1
I alt	2.566	100	2.566	100

Bem.: Respondenter fra telefoninterviewene, der har kendskab til fritvalgsordningen.

Note: Post- spørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov er ikke indeholdt i opgørelsen.

* Opgørelsen over kommunernes oplysninger om, hvilke leverandører, der leverer hjælpen til brugerne er inklusiv Københavns Kommune. Opgørelsen er en delmængde af den samlede opgørelse i kapitel 2, og er derfor ikke fuldt sammenlignelig med opgørelsen i tabel 2.2, der omfatter hele stikprøven. Opgørelsen i tabel 4.1 omfatter alene de brugere, der har deltaget i undersøgelsen og oplyst, at de har kendskab til fritvalgsordningen.

Der kan således konstateres en markant forskel på brugernes egne oplevelser af, om de får leveret hjælpen af den kommunale leverandør eller en privat leverandør, og den faktiske fordeling heraf som oplyst af kommunerne.

Det er især de brugere, der ifølge kommunernes oplysninger får leveret dele af hjælpen fra den kommunale leverandør og andre dele fra en privat leverandør, der oplever, at hjælpen bliver leveret anderledes. Størstedelen af disse brugere mener, at de modtager hele hjælpen fra den kommunale leverandør, og kun 4 pct. er bevidste om, at de modtager fra både den kommunale leverandør og private leverandører, *jf. tabel 4.2*.

Tabel 4.2 Kommunernes oplysninger om, hvilken leverandør der leverer hjælpen til brugerne sidestillet med brugernes egne oplevelser af samme. Procentvis fordelt.*

	Kommunernes oplysninger		
	En privat leverandør	Den kommunale leverandør	Både kommunal og privat leverandør
Brugernes oplevelse			
En privat leverandør	85	3	28
Den kommunale leverandør	10	95	67
Både kommunale og privat leverandør	5	2	4
I alt	100	100	100

* Respondenter fra telefoninterviewene, der har kendskab til fritvalgsordningen.

Note: Post- spørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov er ikke indeholdt i opgørelsen.

Denne forskel i det oplevede og det faktiske indikerer, at brugerne kan have svært ved at erindre eller forholde sig til, hvilke leverandører der leverer hjælpen.

En årsag hertil kan eventuelt have sammenhæng med kommunernes oplysninger til de ældre brugere i forbindelse med valgsituationen. Undersøgelsen viser således, at information om valget er afgørende i valgsituationen. Den kommunale myndighed skal i den forbindelse sikre, at brugerne har den fornødne information til at kunne fortage et valg mellem de relevante leverandører.

En anden årsag kan være, at brugeren har fået hjælp af pårørende eller andet netværk til at træffe valget, og derfor ikke er fuldstændig bevidst om, hvilke leverandører de modtager hjælpen fra.

Desuden indikerer opgørelsen, at det ikke er altafgørende for brugerne at huske, om det er en kommunal eller privat leverandør, der leverer hjælpen.

4.1.1 Årsager til brugernes valg af private leverandører

Af de 12 pct. brugere, der oplyser, at de får leveret hele eller dele af hjælpen af private leverandører, begrundet en stor del dette valg med, at brugeren har hørt, at der kommer én fast hjælper, eller at brugeren er utilfreds med den kommunale leverandør, *jf. tabel 4.3*.

Tabel 4.3 Årsager til, at brugeren har valgt, at en privat leverandør skal levere hjælpen

	Antal	Pct.
Brugeren har hørt, at der kommer én fast hjælper	109	27
Brugeren er utilfreds med den kommunale leverandør	108	26
Brugeren kan få tilkøbsydelse	101	25
Brugeren har hørt, at kvaliteten er bedst	88	21
Brugeren har fået leverandøren anbefalet	44	11
Andet	57	14

Note: Procenten er beregnet ud fra de 410 brugere, der har angivet, at de helt eller delvist har valgt en privat leverandør til at levere hjemmehjælp.

Bem.: Brugere har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Flere brugere har i forbindelse med telefoninterviewet yttret ønske om generelt at få samme hjælper hver gang, eller færre skift af hjemmehjælper.

De 11 pct. brugere, der har fået en privat leverandør anbefalet, har hovedsageligt fået leverandøren anbefalet af venner og bekendte. Af de 14 pct. brugere, der har anført svarkategorien andet, har flere fremhævet, at et ønske om større stabilitet i hjælpen var årsag til, at de valgte en privat leverandør.

Undersøgelsen viser desuden, at årsagerne til brugerens valg af en privat leverandør afhænger af om brugeren modtager hjælp i over eller under 8 timer om ugen. Brugere med over 8 timers plejebehov vælger således i meget høj grad private leverandører, fordi brugeren mener at kunne få én fast hjælper samt på grund af en formodning om bedre kvalitet, *jf. tabel 4.4*.

Tabel 4.4 Årsager til, at brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov har valgt, at en privat leverandør skal levere hjælpen

	Brugere med under 8 timers plejebehov		Brugere med over 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Brugeren er utilfreds med den kommunale leverandør	102	27	6	22
Brugeren har hørt, at der kommer én fast hjælper	97	25	12	44
Brugeren kan få tilkøbsydelse	96	25	5	19
Brugeren har hørt, at kvaliteten er bedst	78	20	10	37
Brugeren har fået leverandøren anbefalet	42	11	2	7
Andet	55	14	2	7

Note: Procenten er beregnet ud fra de 27 brugere med over 8 timers plejebehov og 383 brugere med under 8 timers plejebehov, der har angivet, at de helt eller delvist har valgt en privat leverandør til at levere hjemmehjælp.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Det skal dog bemærkes, at gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov i tabel 4.4 består af relativt få personer, hvorfor de beregnede procenttal er behæftet med en vis usikkerhed.

4.1.2 Årsager til brugernes valg af den kommunale leverandør

Af de brugere, der mener, at de har valgt den kommunale leverandør til hele eller dele af hjælpen er den helt dominerende begrundelse, at brugeren altid har haft den kommunale leverandør, *jf. tabel 4.5*.

Tabel 4.5 Årsager til, at brugeren har valgt, at den kommunale leverandør skal levere hjælpen

	Antal	Pct.
Brugeren har altid haft den kommunale leverandør	1.606	71
Brugeren har hørt, at kvaliteten er bedst	222	10
Brugeren har fået den kommunale leverandør anbefalet	114	5
Brugeren har hørt, at der kommer én fast hjælper	93	4
Brugeren er utilfreds med en privat leverandør	19	1
Andet	325	14

Note: Procenten er beregnet ud fra de 2.257 brugere, der har angivet, at de helt eller delvist har valgt den kommunale leverandør til at levere hjemmehjælp.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

De 5 pct. brugere, der har fået den kommunale leverandør anbefalet, har hovedsageligt fået leverandøren anbefalet af et hospital samt af venner og bekendte.

Af andre årsager har flere brugere fremhævet, at de af princip mener, at hjemmeplej er en kommunal opgave, at de føler tryghed ved den kommunale leverandør, samt at hospitalet valgte for dem. Hertil skal det bemærket, at hospitalet, ifølge reglerne om frit leverandørvalg, ikke må vælge leverandør for brugeren.

Undersøgelsen viser desuden, at det i lighed med årsagerne til, at brugerne vælger privat leverandør, har betydning for brugernes begrundelser for at vælge den kommunale leverandør om brugeren har henholdsvis under eller over 8 timers plejebehov.

Den dominerende begrundelse for valget for brugere med både over og under 8 timers plejebehov er, at brugeren altid har haft den kommunale leverandør. Men der er flere brugere med over 8 timers plejebehov, der begrundet valget med, at kvaliteten er bedst, og at der kun kommer én fast hjælper, *jf. tabel 4.6.*

Tabel 4.6 Årsager til, at brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov har valgt, at den kommunale leverandør skal levere hjælpen

	Brugere med under 8 timers plejebehov		Brugere med over 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Brugeren har altid haft den kommunale leverandør	1.464	72	142	63
Brugeren har hørt, at kvaliteten er bedst	182	10	40	18
Brugeren har fået den kommunale leverandør anbefalet	105	5	9	4
Brugeren har hørt, at der kommer én fast hjælper	63	3	30	13
Brugeren er utilfreds med en privat leverandør	18	1	1	0
Andet	300	15	22	10

* Procenten er beregnet ud fra de 227 brugere med over 8 timers plejebehov og 2.030 brugere med under 8 timers plejebehov, der har angivet, at de helt eller delvist har valgt et den kommunale leverandør til at levere hjemmehjælp.

Bem.: Brugeren har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Samlet tegner der sig på den baggrund et billede af, at ønsket om en fast hjælper samt hjælpens kvalitet er af særlig stor betydning for brugere med over 8 timers plejebehov.

4.2 Brugernes tilfredshed med den leverede hjemmehjælp

Generelt er brugerne i overvejende grad tilfredse med den leverede hjemmehjælp. Således er 83 pct. af brugerne enten meget tilfredse eller tilfredse med den leverede hjælp. 4 pct. af brugerne er enten utilfredse eller meget utilfredse med den leverede hjælp, mens 13 pct. af brugerne er både og, *jf. tabel 4.7.*

Tabel 4.7 Brugernes generelle tilfredshed med den leverede hjemmehjælp

	Antal	Pct.
Meget tilfreds	1.478	57
Tilfreds	668	26
Både og	328	13
Utilfreds	73	3
Meget utilfreds	30	1
Ved ikke	12	0
Uoplyst	10	0
I alt	2.599	100

Fordeles brugernes tilfredshed med den leverede hjælp efter hvilken leverandør, der leverer hjemmehjælpen, kan der konstateres en vis forskel.

Brugere, der mener, at de får leveret hele hjælpen fra private leverandører er de mest tilfredse. 73 pct. af gruppen er således meget tilfredse og 15 pct. er tilfredse, jf. tabel 4.8.

De tilsvarende tal for brugere, der mener, at de får leveret hele hjælpen fra den kommunale leverandør er 54 pct. og 28 pct. Brugere, der mener, at de får leveret hjælpen både fra kommunal og privat leverandør, har en tilfredshed på niveau med brugere, der mener, at de får hele hjælpen fra den kommunale leverandør.

Tabel 4.8 Tilfredsheden med hjælpen hos de brugere, der selv mener, de får leveret hjælp fra henholdsvis private leverandører og den kommunale leverandør

	Kommunale leverandør		Privat leverandør		Både kommunal leverandør og privat leverandør	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Meget tilfreds	1.190	54	248	73	40	59
Tilfreds	603	28	50	15	15	22
Både og	300	14	24	7	4	6
Utilfreds	58	3	12	4	3	4
Meget utilfreds	27	1	2	1	1	1
Ved ikke	6	0	4	1	2	3
Uoplyst	5	0	2	1	3	4
I alt	2.189	100	342	100	68	100

Det ændrer ikke på den procentvise fordeling af brugernes oplevelse af den leverede hjælp, når opgørelsen foretages i forhold til kommunernes oplysninger om den faktisk leverede hjælp.

I forlængelse af telefoninterviewet har flere brugere bemærket, at de er utilfredse med, at de ikke ved, hvornår hjemmehjælperen kommer. Dette begrænser, efter brugernes udsagn, mulighederne for at planlægge dagen. I forlængelse heraf ytrer flere brugere ønske om, at hjemmehjælperen hver gang kommer inden for samme

tidsinterval, eller at brugeren fra gang til gang oplyses om, hvilket tidspunkt hjemmehjælperen ville komme næste gang.

Flere brugere der får leveret hjælpen fra kommunale leverandører har ligeledes bemærket, at hjemmehjælperen generelt opleves som for restriktiv med hensyn til tid og udførelse af opgaver. En bruger udtrykker, at hjemmehjælperen hele tiden kigger på uret og har travlt med at komme ud af døren igen.

4.2.1 Tilfredsheden med den leverede hjemmehjælp hos brugere med over 8 timers plejebehov

Undersøgelsen viser, at der ikke er den store forskel i brugernes oplevelse af den leverede hjælp fordelt på brugere med henholdsvis under og over 8 timers plejebehov.

Generelt er brugere med under 8 timers plejebehov dog mere tilfredse med den leverede hjælp end brugere med over 8 timers plejebehov, *jf. tabel 4.9.*

Tabel 4.9 Tilfredsheden med hjælpen hos de brugere med henholdsvis under og over 8 timers plejebehov, der faktisk får leveret hjælp fra henholdsvis private leverandører og den kommunale leverandør. Procentvis fordelt

	Kommunale leverandør		Privat leverandør		Både kommunal og privat leverandør	
	Under eller over 8 timers plejebøhov					
	Under	Over	Under	Over	Under	Over
Meget tilfreds	55	50	73	57	60	54
Tilfreds	27	31	14	21	24	15
Både og	13	16	7	14	2	23
Utilfreds	3	1	3	7	4	8
Meget utilfreds	1	1	1	0	2	0
Ved ikke	0	0	1	0	4	0
Uoplyst	0	1	1	0	5	0
Samlet pct.	100	100	100	100	100	100
<i>I alt</i>	<i>1.975</i>	<i>214</i>	<i>328</i>	<i>14</i>	<i>55</i>	<i>13</i>

Det kan bemærkes, at der generelt kun er ganske få utilfredse brugere – også i gruppen af brugere med over 8 timers plejebehov.

4.3 Brugernes ønske om at vælge ny leverandør

Der er ikke stor forskel i brugernes ønsker på interviewtidspunktet om at skifte til en anden leverandør, alt efter om brugeren modtager hele hjælpen fra den kommunale leverandør eller helt eller delvist fra private leverandører.

Dog kan det fremhæves, at lidt flere brugere, der modtager hjemmehjælp fra den kommunale leverandør end andre brugere, giver udtryk for, at de har lyst til at få hjælpen fra en privat leverandør, *jf. tabel 4.10*.

Tabel 4.10 Opgørelsen over, hvorvidt brugerne på interviewtidspunktet ville have lyst til at skifte til en anden leverandør. Fordelt på brugere, der henholdsvis modtager hele hjælpen fra den kommunale leverandør, og helt eller delvist fra private leverandører

	Får hele hjælpen fra privat leverandør eller både privat og kommunal		Får hele hjælpen fra den kommunale leverandør	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ønsker at skifte	27	7	212	10
Ønsker ikke at skifte	345	86	1.711	79
Ved ikke	22	6	226	10
Uoplyst	5	1	7	0
I alt	399	100	2.156	100

Bem.: Post- spørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov indeholdte ikke dette spørgsmål, hvorfor de 44 besvarelser ikke er inkluderet.

5 Brugernes kendskab til og anvendelse af fleksibel hjemmehjælp

Ifølge lovens bestemmelser kan personer, der modtager hjælp efter servicelovens § 71, vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, den såkaldte fleksible hjemmehjælp, jf. servicelovens § 75g. Det er som udgangspunkt intentionen med reglerne, at brugerne gives muligheden for at kunne tilpasse hjælpen til sine individuelle behov.

5.1 Brugernes kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Undersøgelsen viser, at godt halvdelen af brugerne har kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp, jf. tabel 5.1.

Tabel 5.1 Brugernes kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

	Antal	Pct.
Kendskab	1.645	51
Ikke kendskab	1.401	44
Ved ikke	143	4
Uoplyst	20	1
I alt	3.209	100

Det er den kommunale myndigheds opgave at sikre information om brugernes rettigheder og muligheden i forbindelse med fleksibel hjemmehjælp, når der er truffet afgørelse om, at en borger skal have hjemmehjælp.

Brugernes besvarelser indikerer, at de kommunale myndigheder generelt i højere grad må sikre, at brugerne er bekendt med de muligheder, der eksisterer for at tilpasse hjælpen til brugerens individuelle behov.

I forlængelse af telefoninterviewene har flere brugere ligeledes fremhævet betydningen af den information, de modtager. Disse brugere ytrer ønske om generelt bedre information om, hvordan de kan få hjælp, herunder også muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

Fordeles gruppen af brugere på brugere med over og under 8 timers plejebehov, er der en bemærkelsesværdig forskel mellem gruppernes kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. 9 pct. færre brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med over 8 timers plejebehov har således kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp, *jf. tabel 5.2*.

Tabel 5.2 Opgørelse over kendskabet til ordningen om fleksibel hjemmehjælp hos henholdsvis brugere med over og under 8 timers plejebehov

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Kendskab	1.506	52	139	43
Ikke kendskab	1.246	43	155	47
Ved ikke	114	4	29	9
Uoplyst	16	1	4	1
I alt	2.882	100	327	100

Denne forskel i de 2 gruppers kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp indikerer, at brugere med over 8 timers plejebehov generelt har sværere ved at tilægne sig de informationer, kommunen giver om hjemmehjælpen.

Den kommunale myndighed bør derfor særligt have opmærksomhed på formidlingen af brugernes rettigheder og muligheder i forbindelse med fleksibel hjemmehjælp til brugere med over 8 timers plejebehov.

5.1.1 Kilde til brugernes kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp

En stor del af de 51 pct. brugere, der har kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp, har opnået kendskabet via brev eller informationsmateriale fra den kommunale myndighed. Omkring en femtedel af brugerne har desuden fået kendskab til ordningen via hjemmehjælperen eller pressen, *jf. tabel 5.3*.

Tabel 5.3 Hvor har brugeren fået kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?

	Antal	Pct.
Brev eller informationsmateriale fra kommunen	561	35
Hjemmehjælperen	354	22
Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	312	19
Kommunens visitator	266	16
Pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	162	10
Andet	35	2
Uoplyst	2	0

Note: Procenten er beregnet efter de 1.624 brugere, der har kendskab til ordningen, og som deltog i telefoninterview. Post- spørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov indeholdte ikke dette spørgsmål, hvorfor de 44 besvarelser ikke er inkluderet.

Bem.: Brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Af andre kilder har flere brugere bemærket, at de har fået kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp via ældresagen.

5.2 Brugernes anvendelse af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Af de 51 pct. brugere, der har kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp, har under halvdelen gjort brug af muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp end det, kommunen har tildelt, *jf. tabel 5.4*.

Tabel 5.4 Opgørelse over, hvorvidt brugerne har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp

	Antal	Pct.
Brugt muligheden	747	45
Ikke brugt muligheden	877	53
Ved ikke	20	1
Uoplyst	1	0
I alt	1.645	100

Det vil sige, at knap en fjerdedel af alle brugerne har gjort brug af muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

Fordeles besvarelserne fra brugere med kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp på gruppen af brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov, kan der konstateres en forskel i de 2 brugergruppers anvendelse af ordningen. 8 pct. færre brugere med over 8 timers plejebehov end brugere med under 8 timers plejebehov har således gjort brug af ordningen om fleksibel hjemmehjælp, *jf. tabel 5.5*.

Tabel 5.5 Opgørelse over, hvorvidt brugere med henholdsvis over og under 8 timers plejebehov har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp

	Brugere med <u>under</u> 8 timers plejebehov		Brugere med <u>over</u> 8 timers plejebehov	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Brugt muligheden	694	46	53	38
Ikke brugt muligheden	794	53	83	60
Ved ikke	17	1	3	2
Uoplyst	1	0	0	-
I alt	1.506	100	139	100

Denne forskel mellem de 2 brugergruppe indikerer, at brugere med over 8 timers plejebehov generelt i mindre grad gør brug af muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp, end den kommunen har tildelt.

Dette er dog ikke overraskende, idet gruppen af brugere med over 8 timers hjemmehjælp pr. uge modtager hjælp til personlige pleje. En stor del af den hjælp, disse brugere modtager, vil således være nødvendig for brugerens helbred og derfor ikke nemt kan vælges fra.

Fordeles brugernes anvendelse af muligheden for fleksibel hjemmehjælp på alder, kan der dog ikke konstateres nogen umiddelbar sammenhæng mellem alder og anvendelse.

En større andel af brugere i alderen 71-75 år har gjort brug af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, mens den mindste andel er blandt brugere i alderen 81-85 år. Dog har en lige stor andel af brugere i aldersgruppen 76-80 år og over 85 år anvendt muligheden, *jf. tabel 5.6*.

Tabel 5.6 Brugere, der har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp procentvis fordelt på alder

	65-70 år	71-75 år	76-80 år	81-85 år	Over 85 år
Brugt muligheden	47	49	45	42	45
Ikke brugt muligheden	49	50	53	55	54
Ved ikke	3	1	2	1	1
Uoplyst	2	0	1	1	0
I alt	100	100	100	100	100

Undersøgelsen viser derimod, at der er vis sammenhæng mellem brugernes anvendelse af muligheden for fleksibel hjemmehjælp og hvilke leverandører, der leverer hele hjælpen. Således har en større andel brugere, der får leveret hele hjælpen fra private leverandører, anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp, *jf. tabel 5.7*.

Tabel 5.7 Brugere, der har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp fordelt på, hvilke leverandører der leverer hele hjælpen

	Kommunal leverandør		Privat leverandør		Både kommunal og privat	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Brugt muligheden	557	42	93	68	89	46
Ikke brugt muligheden	729	55	42	31	97	51
Ved ikke	13	1	2	1	5	3
Uoplyst	18	1	0	-	1	1
I alt	1.317	100	137	100	192	100

5.2.1 Årsager til, at brugerne ikke har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp

Den primære årsag til, at de 53 pct. brugere, der ikke har anvendt muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp, end den kommunen har tildelt, er, at brugeren ikke har haft behov for at vælge en anden hjælp, *jf. tabel 5.8*.

Tabel 5.8 Årsagen til, at brugerne ikke har anvendt muligheden for fleksibel hjemmehjælp

	Antal	Pct.
Fordi brugeren ikke har haft behov for at vælge en anden hjælp	648	74
Fordi brugeren ikke ved, hvilke ydelser de kan vælge imellem	36	4
Fordi brugeren ikke ved, hvor meget tid, de har til en anden hjælp	35	4
Fordi brugeren ikke ved, hvem de skal tale med for at vælge en anden hjælp	20	2
Andet	126	15
Uoplyst	2	0

Note: Procenten er beregnet efter de 877 interviewede brugere, der ikke har brugt muligheden, og som har deltaget i telefoninterview. Postspørgeskemaet til de frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov indeholdt ikke dette spørgsmål, hvorfor de 44 besvarelser herfra ikke er inkluderet.

Bem.: Brugeren har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Brugernes besvarelser indikerer således, at det i flest tilfælde er brugeren selv, der fravælger muligheden, idet pågældende ikke har behov for at ændre hjælpen.

Af andre årsager har flere brugere fremhævet, at hjemmehjælperen kun vil lave det aftalte, til trods for at visitator har fortalt brugeren, at hjemmehjælperen godt må hjælpe med andre ting. Dette kan være i overensstemmelse med reglerne om fleksibel hjemmehjælp, da det er den enkelte hjemmehjælper, der skal vurdere, om det i det enkelte tilfælde er fagligt forsvarligt at fravige hjælpen.

Bilag 1: Noter om undersøgelsens repræsentativitet

Undersøgelsens oplysninger om udbredelsen af det frie leverandørvalg i kommunerne, jf. kapitel 2, bygger på oplysninger fra samtlige af landets kommuner. Oplysningerne er ikke helt sammenfaldende med oplysningerne i Fritvalgsdatabasen, hvilket blandt andet kan tilskrives, at nogle kommuner har benyttet undersøgelsen som anledning til at indberette nye statusoplysninger om leverandørerne til personlig og praktisk hjælp.

Analyserne i undersøgelsen omfatter modtagere af varig hjemmehjælp over 65 år og er gennemført på baggrund af oplysninger, som kommunerne har indberettet om brugernes visiterede ydelser, samt resultaterne fra i alt 3.165 telefoninterviews med og 44 besvarelser af postspørgeskemaer fra brugerne. Undersøgelsen er således baseret på oplysninger om og fra 3.209 modtagere af varig hjemmehjælp svarende til knap 2 pct. af samtlige brugere over 65 år.

I analyserne indgår oplysninger om hjemmehjælpsmodtagere med bopæl i 263 af landets 271 kommuner. Der mangler således oplysninger fra hjemmehjælpsmodtagere i 8 kommuner. Desuden mangler oplysninger fra 2 distrikter i Københavns Kommune¹. Målt på antal hjemmehjælpsmodtagere over 65 år dækker undersøgelsen herved 96,6 pct. af landets hjemmehjælpsmodtagere.

Brugernes geografiske repræsentativitet

Det er som beskrevet ovenfor ikke alle kommuner, der er repræsenteret i undersøgelsen. Desuden er de kommuner, der har hjemmehjælpsmodtagere med i analyserne, ikke helt ligeligt repræsenteret i undersøgelsen. Dels har nogle kommuner i deres stikprøve indberettet flere eller færre personoplysninger til undersøgelsen end forventet, dels har frasorteringen og frafaldet i undersøgelsen varieret fra kommune til kommune.

Alt i alt betyder disse forhold, at den undersøgte andel af hjemmehjælpsmodtagerne varierer kommunerne imellem fra 0 til 6 pct. af det samlede antal hjemmehjælpsmodtagere over 65 år. Variationen er illustreret i *tabel b.1*.

¹ De 8 kommuner er Hvalsø, Ramsø, Nysted, Rødby, Haarby, Blåbjerg, Gjern og Hanstholm. De to distrikter, der mangler i Københavns kommune, er Nørrebro og Valby.

Tabel b.1 Kommunerne og respondenter fordelt efter andelen af interviewede hjemmehjælpsmodtagere over 65 år

Respondenter i kommunen	Kommuner		Respondenter	Andel respondenter i gennemsnit *
	Antal	Pct.	Pct.	Pct.
Andel modtagere over 65 år				
Ingen respondenter	8	3,0	0,0	0,00
Under 1 pct. respondenter	31	11,4	2,3	0,72
1,0 - 1,9 pct. respondenter	119	43,9	52,3	1,58
2,0 - 2,9 pct. respondenter	92	34,0	37,6	2,38
3,0 - 3,9 pct. respondenter	15	5,5	5,8	3,29
4 pct. eller flere respondenter	6	2,2	2,0	4,92
I alt	271	100,0	100,0	1,82

Note: Andelen er beregnet som antal respondenter incl. 44 spørgeskemabesvarelser i forhold til antal modtagere af varig hjemmehjælp over 65 år ifølge Danmarks Statistiks ressourceopgørelse, uge 10 2005.

* Antal respondenter i pct. af samlet antal modtagere over 65 år af varig hjemmehjælp i de pågældende kommuner og i alt.

De største udsving i forhold til gennemsnittet på 1,82 pct. er at finde blandt de mindre kommuner, hvor antallet af personer i undersøgelsen ofte har været begrænset til en håndfuld, og hvor frafaldet derfor har relativt stor betydning.

De 39 kommuner med under 1 pct. interviewede udgør 14,4 pct. af landets kommuner men yder kun hjælp til knap 7 pct. af landets hjemmehjælpsmodtagere over 65 år². Tilsvarende udgør de 21 kommuner med mere end 3 pct. interviewede 7,7 pct. af kommunerne men omfatter kun 4 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne i landet.

I flest tilfælde er der som forudsat i undersøgelsen gennemført interview med eller modtaget skemabesvarelser fra mellem 1 og 3 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne over 65 år i kommunerne, nemlig i 211 kommuner. Disse kommuner indbefatter de fleste større kommuner og dækker samlet 89 pct. af hjemmehjælpsmodtagerne i landet.

Samlet set må det således konkluderes, at spredningen i sig selv ikke har væsentlig betydning for undersøgelsesresultaterne på landsniveau.

Undersøgelsen data skal derimod i analyser på kommuneniveau anvendes med forsigtighed. Selv om stikprøven er udtaget ved tilfældig udtrækning, har både kommunernes indberetninger og frafaldet medført en så skæv fordeling af re-

² Danmarks Statistiks ressourceopgørelse, uge 10 2005.

spondenterne mellem de mindre kommuner, at analyserne næppe som udgangspunkt kan antages at blive retvisende, hvis de gennemføres på kommuneniveau.

Respondenterne fordelt på den modtagne hjemmehjælp

Respondenternes fordeling på hovedydelse personlig pleje og praktisk hjælp er i *tabel b.2* sammenholdt med fordelingen ifølge den landsdækkende statistik.

Tabel b.2 Respondenterne fordelt efter visiteret hjemmehjælp på hovedydelser, sammenholdt med antal modtagere over 65 år af varig hjælp landsstatistikken

Visiteret til	Fordelingen i respondentgruppen		Fordelingen på Landsplan ¹⁾	
	Antal	Pct. ²⁾	Antal	Pct. ²⁾
Personlig pleje	1.526	48,2	104.071	59,2
Praktisk hjælp	2.938	92,7	160.281	91,2
Antal personer i alt ³⁾	3.168		175.662	

¹⁾ Danmarks Statistiks ressourceopgørelse uge 10 2005. Ressourceopgørelsen er ikke opdelt på personlig pleje hverdagstimer og øvrig tid og indeholder ikke opgørelser over madservice med udbringning.

²⁾ Da brugerne, der modtager hjælp til personlig pleje, ofte også modtager praktisk hjælp, summer de to procenter ikke op til 100 pct.

³⁾ Den samlede respondentgruppe (3.209 personer) indeholder 41 brugere med madservice med udbringning uden anden hjælp.

Som det fremgår, er andelene ikke helt identiske for personlig pleje. Mens 48 pct. af respondenterne i brugerundersøgelsen er visiteret til personlig pleje, gælder dette 59 pct. af landets samlede antal modtagere af varig hjemmehjælp³.

Forskellen skyldes til dels, at den landsdækkende statistik også omfatter 6.159 hjemmehjælpsmodtagere i plejehjem og lignende boenheder, det vil sige et antal brugere af personlig pleje og praktisk hjælp, som ikke indgår i grundlaget for brugerundersøgelsen, da denne gruppe ikke er omfattet af reglerne om frit leverandørvalg.

Forskellene skyldes desuden, at bort- og frafaldet har været større blandt stikprøvens modtagere af hjælp til personlig pleje end blandt stikprøvens modtagere af praktisk hjælp. Tabellen indikerer således, at der i brugerundersøgelsen er en underrepræsentation i forhold til personlig pleje. Dette skyldes formentlig bortfaldet i gruppen af brugere med over 8 timers plejebenhov pr. uge, som er beskrevet i rapporten og i *tabel b.3* nedenfor.

³ Danmarks Statistiks ressourceopgørelse, uge 10, 2005

Respondenterne fordelt efter antal hjemmehjælpstimer

Den landsdækkende ressourceopgørelse indeholder en optælling af modtagere af varig hjemmehjælp over 65 år efter antal modtagne timer. Dette giver mulighed for at sammenholde antallet af timer pr. uge, som respondenterne i brugerundersøgelsen er visiteret til ifølge de kommunale oplysninger, med fordelingen af de faktisk modtagne hjemmehjælpstimer ifølge landsstatistikken 2005, jf. *tabel b.3*.

Tabel b.3 Respondenterne fordelt efter antal visiterede timer pr. uge, sammenholdt med antal modtagere over 65 år af varig hjælp ifølge landsstatistikken

	Fordelingen i respondentgruppen		Fordelingen på landsplan	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Under 2 timer pr. uge	1.973	65,5	97.540	55,5
2 - 3,9 timer pr. uge	369	12,2	20.442	11,6
4 - 7,9 timer pr. uge	345	11,5	20.903	11,9
8 - 11,9 timer pr. uge	157	5,2	10.794	6,1
12 - 19,9 timer pr. uge	122	4,1	12.601	7,2
20 timer pr. uge og derover	48	1,6	13.382	7,6
I alt	3.014*	100,0	175.662	100,0

*For 195 af respondenterne er der ikke indberettet oplysninger om visiteret eller faktisk timetal til brugerundersøgelsen.

Som det fremgår, er der en underrepræsentation i undersøgelsen af interviewede, der er visiteret til eller modtager 8 timers hjemmehjælp eller mere pr. uge. På landsplan modtager næsten 21 pct. af de over 65-årige brugere hjemmehjælp i 8 timer eller mere pr. uge. Dette gælder kun ca. 11 pct. af respondenterne i brugerundersøgelsen.

Til gengæld er der en næsten modsvarende overrepræsentation af modtagere med under 2 ugentlige timer i brugerundersøgelsen.

En del af skævheden kunne allerede konstateres i den stikprøve, kommunerne indsendte som grundlag for brugerundersøgelsen, det vil sige inden bortfald og frafald. Dette tyder på usikkerheder som følge af forskelle i opgørelsesmetoderne.

Af sådanne usikkerheder kan nævnes, at et antal kommuner i lighed med 2004 og tidligere eventuelt kan have medregnet vejtid ved deres indberetninger til Danmarks Statistik i 2005. Desuden medtager landsstatistikken som nævnt i alt 6.159 brugere på plejehjem og lignende boenheder, som må antages at have et relativt højt plejebæhov fordelt på timetal pr. uge.

Skævheden i repræsentativiteten på timetal kan herudover henføres til bort- og frafaldet i stikprøven, hvor det blandt andet er hypotesen, at brugere med højt timetal har haft sværere ved at deltage i interviewrunden. Den konstaterede

skævhed i frafaldet indgik i overvejelserne om at igangsætte den gennemførte spørgeskemaundersøgelse særskilt blandt frafaldne brugere med over 8 timers plejebehov pr. uge.

Respondenterne fordelt efter alder

I *tabel b.4* er respondenternes aldersfordeling sammenholdt med fordelingen i den samlede population. Som det fremgår af tabellen, er der en lille underrepræsentation af over-80årige i undersøgelsen.

Tabel b.4 Respondenterne fordelt efter alder sammenholdt med aldersfordelingen i landsstatistikken 2005

	Fordelingen brugergruppen		Fordelingen på landsplan	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.
65-66 år	77	2,4	4.176	2,4
67-79 år	1.203	37,5	62.032	35,3
80 år og derover	1.929	60,1	109.454	62,3
I alt	3.209	100,0	175.662	100,0

Forskellen i repræsentationen af den ældste aldersklasse kan til dels henføres til, at beboere i plejehjem og lignende boenheder ikke indgår i brugerundersøgelsen men til dels indgår i den landsdækkende statistik, jf. ovenfor. Herudover kan forskellene henføres til bort- og frafaldet.

Bilag 2: Spørgeguide til telefoninterview

Introduktion

Socialministeriet er ved at gennemføre en undersøgelse, hvor man spørger modtagerne om den hjemmehjælp, de får. Vi sendte Dem et brev om undersøgelsen i sidste uge.

Må jeg stille Dem nogle spørgsmål om den hjælp, De får? Det tager ca. 10 min.

Tekst 1:

Fra 1. januar 2003 har man fået mulighed for at vælge, om det skal være den kommunale hjemmepleje eller private firmaer, der skal give Dem, den hjælp De får – den såkaldte fritvalgsordning.

De næste spørgsmål handler om Deres muligheder for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje og private firmaer:

1. Har De hørt eller læst om muligheden for selv at vælge mellem den kommunale hjemmepleje og private firmaer, der kan gi' Dem den hjælp, De får?

Ja ☐
Nej ☐ [gå til spørgsmål 7]
Ved ikke ☐ [gå til spørgsmål 7]

2. Hvis 'Ja' i spørgsmål 1: Hvor har De hørt eller læst om muligheden for at vælge?

[Gerne flere svar]

- | | |
|--|--------------------------|
| Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade) | ☐ |
| Pårørende, bekendte eller naboer (netværk) | ☐ |
| Brev eller informationsmateriale fra kommunen | ☐ |
| Kommunens visitator | ☐ |
| Hjemmehjælperen | ☐ |
| Andet | ☐ |
| Hvis andet, hvor har De hørt eller læst om muligheden? _____ | |
-

3. Hvis 'Ja' i spørgsmål 1: Hvad har De valgt?

- | | |
|---|--------------------------|
| Valgt et privat firma til at give Dem hjælpen | ☐ |
| <i>[gå til spm. 4a)]</i> | |
| Valgt at den kommunale hjemmehjælp skal give Dem hjælpen | ☐ |
| <i>[gå til spm. 4b]</i> | |
| Valgt den kommunale hjemmehjælp til noget og privat firma til noget andet [besvar både spm. 4a og 4b] | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |
-

4. a. Hvorfor har De valgt, at et privat firma skal give Dem hjælpen?

[Gerne flere svar]

- | | |
|---|--------------------------|
| Der kan De også få tilkøbsydelse | ☐ |
| Har hørt, at kvaliteten er bedst | ☐ |
| Utilfreds med den kommunale hjemmehjælp | ☐ |
| Har hørt, at der kun kommer én fast hjælper hos Dem | ☐ |
| Har fået firmaet anbefalet | ☐ |
| Andet | ☐ |

Hvis anbefalet, hvem har da anbefalet firmaet? _____

Hvis andet, hvad er grunden? _____

4 b. Hvorfor har De valgt, at den kommunale hjemmepleje skal give Dem hjælpen?

[Gerne flere svar]

- | | |
|---|--------------------------|
| Har hørt, at kvaliteten er bedst | ☐ |
| Har hørt, at der kun kommer én fast hjælper hos Dem | ☐ |
| De har altid haft den kommunale hjemmepleje | ☐ |
| Har fået den kommunale hjemmepleje anbefalet | ☐ |
| Utilfreds med et privat firma | ☐ |
| Andet | ☐ |

Hvis anbefalet, hvem har da anbefalet den kommunale hjemmepleje? _____

Hvis andet, hvad er grunden? _____

5. Hvis 'Ja' i spørgsmål 1: Synes De, at det var nemt at vælge mellem den kommunale hjemmepleje og de private firmaer?

- | | |
|----------|--|
| Ja | ☐ [gå til spørgsmål 6a] |
| Nej | ☐ [gå til spørgsmål 6b] |
| Ved ikke | ☐ [gå til spørgsmål 7] |

6. a. Hvis 'Ja' i spørgsmål 5: Hvorfor synes De, det var nemt at vælge?

[Gerne flere svar]

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Har fået tilstrækkelig information | ☐ |
| Har fået hjælp af kommunens visitator | ☐ |
| Har fået hjælp af hjemmehjælperen | ☐ |
| Andet | ☐ |

Hvis andet, hvorfor synes De det var nemt? _____

6 b. Hvis 'Nej' i spørgsmål 5. Hvorfor synes De ikke, det var nemt at vælge?

[Gerne flere svar]

- | | |
|--|--------------------------|
| Har ikke fået tilstrækkelig information | ☐ |
| Har ikke fået tilstrækkelig hjælp af kommunens visitator | ☐ |
| Andet | ☐ |

Hvis andet, hvorfor synes De det var svært? _____

7. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De får fra:

[Hvis respondenten både får hjælp fra privat firma og den kommunale hjemmepleje spørges til tilfredsheden med begge]

det private firma:

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Meget tilfreds | ☐ |
| Tilfreds | ☐ |
| Både og | ☐ |
| Utilfreds | ☐ |
| Meget utilfreds | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |

den kommunale hjemmepleje:

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Meget tilfreds | ☐ |
| Tilfreds | ☐ |
| Både og | ☐ |
| Utilfreds | ☐ |
| Meget utilfreds | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |

8. a. [hvis respondenten har svaret 'privat' eller både 'den kommunale hjemmepleje og privat' i spm. 3] Kunne De have lyst til prøve at få hjælpen fra et andet privat firma eller den kommunale hjemmepleje?

- | | |
|-----|--------------------------|
| Ja | ☐ |
| Nej | ☐ |

eller

- 8 b. [hvis respondenten har svaret 'den kommunale hjemmepleje' i spm. 3]
Kunne De have lyst til prøve at få hjælpen fra et privat firma?

Ja ☐
Nej ☐

-
9. **Hvad synes De om muligheden for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje og private firmaer til den hjælp, De får? Synes De det er:**

Godt ☐
Dårligt ☐
Uden betydning ☐ [gå til spm. 10]
Ved ikke ☐ [gå til spm. 10]

Hvis godt, hvorfor er det godt?

[Gerne flere svar]

Fordi De får større indflydelse på den hjælp, De får ☐
Fordi De var tilfreds med kvaliteten af den hjælp/mad, De fik ☐
Fordi De var tilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere ☐
Fordi De føler tryghed ved, at kunne vælge ☐
Fordi det er godt med konkurrence ☐
Andet ☐

Hvis andet, hvorfor synes De det er godt? _____

Hvis dårligt, hvorfor er det dårligt?

[Gerne flere svar]

Fordi De er tilfreds med den hjemmehjælper, de har i dag ☐
Fordi De er tilfreds med den service, De får i dag ☐
Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt ☐
Fordi det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp ☐
Andet ☐

Hvis andet, hvorfor synes De det er dårligt? _____

Tekst 2:

Ifølge loven kan man i samråd med hjemmehjælperen selv bestemme, hvad hjemmehjælperen skal lave i den tid han/hun er hos borgeren, den såkaldte fleksible hjemmehjælp. Det betyder, at man har ret til at vælge en helt eller delvis anden hjælp, end den der er aftalt.

De næste spørgsmål handler om Deres muligheder for at vælge en anden hjælp end det kommunen har fastsat:

10. Har De hørt eller læst om muligheden for, at De til dels selv kan bestemme, hvad hjemmehjælperen skal hjælpe Dem med, dvs. evt. hjælpe med noget andet end det kommunen har fastsat?

Ja ☐ [gå til spørgsmål 11]
Nej ☐ [gå til bemærkningsfelt]
Ved ikke ☐ [gå til bemærkningsfelt]

11. Hvis 'Ja' i spørgsmål 10: Hvor har De hørt eller læst om muligheden for, at De til dels selv kan bestemme, hvad hjemmehjælperen skal hjælpe Dem med?

[Gerne flere svar]

Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade) ☐
Pårørende, bekendte eller naboer (netværk) ☐
Brev eller informationsmateriale fra kommunen ☐
Kommunens visitator ☐
Hjemmehjælperen ☐
Andet ☐
Hvis andet, hvor har De hørt eller læst om muligheden? _____

12. Hvis 'Ja' i spørgsmål 10: Har De brugt muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp end det kommunen har fastsat?

Ja ☐ [gå til bemærkningsfelt]
Nej ☐ [gå til spørgsmål 13]
Ved ikke ☐ [gå til bemærkningsfelt]

13. Hvis 'Nej' i spørgsmål 12: Hvorfor har De ikke brugt muligheden for helt eller delvist at vælge en anden hjælp? [sæt evt. flere krydser]

- Fordi De ikke har haft behov for at vælge en anden hjælp ☐
 - Fordi De ikke ved, hvem De skal tale med for at vælge en anden hjælp ☐
 - Fordi De ikke ved, hvilke ydelser De kan vælge imellem ☐
 - Fordi De ikke ved, hvor meget tid, De har til en anden hjælp ☐
 - Andet ☐
 - Hvis andet, hvorfor har De ikke brugt muligheden? _____
-

Eventuelle bemærkninger:

Bilag 3: Introducerende brev til respondenterne

Juni 2005

FRIT VALG AF LEVERANDØR TIL HJEMMEHJÆLP

Folketinget har bestemt, at brugere af hjemmehjælp fra 1. januar 2003 selv kan bestemme, om de vil have hjælpen udført af den kommunale hjemmepleje som hidtil eller af et privat firma, den såkaldte fritvalgsordning.

Socialministeriet har bedt Socialforskningsinstituttet om at undersøge, hvordan brugerne af hjemmehjælp ser på fritvalgsordningen. Til undersøgelsen har vi udvalgt ca. 3.000 brugere af hjemmehjælp, som vi gerne vil stille nogle spørgsmål pr. telefon. Udvælgelsen er sket i registre over brugerne af hjemmehjælp. Det vil tage ca. 5-10 min. at deltage i undersøgelsen, og besvarelsen vil være anonym.

De er udvalgt til at deltage i undersøgelsen. Vor interviewer vil derfor ringe Dem op inden for de kommende uger og stille Dem nogle få spørgsmål om Deres synspunkter om det frie valg af, hvem der skal udføre hjemmehjælpen.

Det er vigtigt, at alle deltager i undersøgelsen for at få så korrekt et billede af borgernes holdning som muligt, men det er frivilligt. Hver gang nogen melder fra til undersøgelsen, er det som et puslespil, hvor der mangler en vigtig brik. Vi håber derfor, at De vil tage godt imod vor interviewer, når hun eller han ringer Dem op.

På forhånd tak for Deres hjælp.

Med venlig hilsen

Socialforskningsinstituttet

Bilag 4: Postspørgeskema

1. Kender De muligheden for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje og private firmaer, der leverer hjemmehjælp?

[Gerne flere krydser]

- | | |
|---|--------------------------|
| Nej, har aldrig hørt eller læst om muligheden | ☐ |
| Ja, pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade) | ☐ |
| Ja, pårørende, bekendte eller naboer (netværk) | ☐ |
| Ja, brev eller informationsmateriale fra kommunen | ☐ |
| Ja, kommunens visitator | ☐ |
| Ja, hjemmehjælperen | ☐ |
| Ja, andet | ☐ |
-

2. Hvad synes De om at kunne vælge mellem den kommunale hjemmepleje og private firmaer, der leverer hjemmehjælp?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Godt | ☐ |
| Dårligt | ☐ |
| Uden betydning | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |

Hvis De synes, det er godt, er det da:

[Gerne flere krydser]

- | | |
|---|--------------------------|
| Fordi De får større indflydelse på den hjælp, De får | ☐ |
| Fordi De var utilfreds med kvaliteten af den hjælp/mad, De fik | ☐ |
| Fordi De var utilfreds med antallet af skiftende hjemmehjælpere | ☐ |
| Fordi De føler tryghed ved, at kunne vælge | ☐ |
| Fordi det er godt med konkurrence | ☐ |
| Andet | ☐ |

Hvis De synes, det er dårligt, er det da:

[Gerne flere krydser]

- | | |
|--|--------------------------|
| Fordi De er tilfreds med den hjemmehjælper, de har i dag | ☐ |
| Fordi De er tilfreds med den service, De får i dag | ☐ |
| Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt | ☐ |
| Fordi det er en kommunal opgave at levere hjemmehjælp | ☐ |
| Andet | ☐ |
-

3. Hvad har størst betydning for Deres valg af, hvem der skal levere den hjælp, De får?

- | | |
|---|--------------------------|
| At kvaliteten af hjælpen er god | ☐ |
| At der kun kommer én fast hjælper hos Dem | ☐ |
| At De har fået hjælperen anbefalet | ☐ |
| At De kan købe mere hjælp, hvis de får brug for det | ☐ |
| Andet | ☐ |
-

4. Er De tilfreds med den hjælp, De får:

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| Meget tilfreds | ☐ |
| Tilfreds | ☐ |
| Både og | ☐ |
| Utilfreds | ☐ |
| Meget utilfreds | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |
-

5. Ved De, at De kan bede hjemmehjælperen om hjælp til andre opgaver end det, som kommunen har tildelt?

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja | ☐ |
| Nej | ☐ |
| Ved ikke | ☐ |
-

6. Har De brugt muligheden for at bede om en anden type hjælp end den, som kommunen har tildelt?

Ja ☐
Nej ☐
Ved ikke ☐

Eventuelle bemærkninger:

Bilag 5: Skema til kommunernes indberetning af personoplysninger

Kommune:	
Skemaidentifikation:	
Grundoplysninger om brugeren	
Brugerens cpr-nummer: <i>(uden bindestreg)</i>	
Brugerens navn:	
Brugerens adresse:	
Brugerens telefonnummer:	
Betegnelse for det distrikt, brugeren er tilknyttet: <i>(udfyldes hvis kommunen er opdelt i flere fritvalgsdistrikter)</i>	
Brugerens civilstand: <i>(juridisk)</i>	☐ Gift/registreret partner ☐ Separeret ☐ Fraskilt ☐ Enke/enkemand ☐ Ugift
Tryk OK for at komme til næste side	

Oplysninger om de visiterede ydelser til brugeren

Hvilke hovedydelser er brugeren visiteret til?

sæt evt. flere krydser

- ☐ Personlig pleje i dagtimer
- ☐ Personlig pleje øvrig tid
- ☐ Praktisk hjælp
- ☐ Madservice med udbringning

Hvilke leverandører har modtageren valgt til levering af de visiterede hovedydelser?

Personlig pleje i dagtimer:

- ☐ Kun kommunal leverandør
- ☐ Kun privat(e) leverandør(er)
- ☐ Både kommunal og privat(e) leverandører

Personlig pleje øvrig tid:

- ☐ Kun kommunal leverandør
- ☐ Kun privat(e) leverandør(er)
- ☐ Både kommunal og privat(e) leverandører

Praktisk hjælp:

- ☐ Kun kommunal leverandør
- ☐ Kun privat(e) leverandør(er)
- ☐ Både kommunal og privat(e) leverandører

Madservice med udbringning:

- ☐ Kun kommunal leverandør
- ☐ Kun privat(e) leverandør(er)
- ☐ Både kommunal og privat(e) leverandører

Tryk OK for at komme til næste side.

Oplysninger om de visiterede ydelser (fortsat)

Hvor mange timer pr. uge modtager brugeren hjemmehjælp?
(opgjort uden vejtid/transporttid)

- ☐ Under 2 timer pr. uge
☐ 2 - 3,9 timer pr. uge
☐ 4 - 7,9 timer pr. uge
☐ 8 - 11,9 timer pr. uge
☐ 12-19,9 timer pr. uge
☐ 20 timer og derover pr. uge

Hvornår (måned, år) blev brugeren første gang visiteret til de modtagne ydelser?
(visitationstidspunkt for aktuelt oppebårne ydelser)

Personlig pleje i dagtimer:

Vælg måned ▼

Vælg år ▼

Personlig pleje øvrig tid:

Vælg måned ▼

Vælg år ▼

Praktisk hjælp:

Vælg måned ▼

Vælg år ▼

Madservice med udbringning:

Vælg måned ▼

Vælg år ▼

Tryk OK for at afslutte

Bilag 6: Skema til kommunernes indberetning om det frie leverandørvalg og stikprøven

Grundoplysninger	
Kommune:	
Distriktidentifikation:	
Skemaet er udfyldt af: <i>(kontaktperson)</i>	
Telefonnummer:	
E-mail:	

Grundoplysninger om stikprøven	
Antal hjemmehjælpsmodtagere i stikprøven i kommunen/distriktet i alt:	
Heraf med kommunal leverandør alene:	
Heraf med privat(e) leverandør(er) alene:	
Heraf med både privat(e) og kommunal leverandør:	

Kommunens indberetning af stikprøven	
I hvilken form er personoplysningerne om brugerne i stikprøven indberettet til Ankestyrelsen?	
Indberetning ved:	☐ Dataudtræk fra kommunens edb-system (omsorgssystem) ☐ Indberetning via Ankestyrelsens hjemmeside

Tryk OK for at afslutte

Grundoplysninger om frit valg

Fra hvilket tidspunkt er der i kommunen blevet etableret valgmulighed mellem private og kommunale leverandører eller alene mellem private leverandører til følgende ydelseskategorier?

	Valg mellem kommunale og private leverandører:	Valg kun mellem private leverandører:
Personlig pleje i dagtimerne	Ikke frit leverandørvalg	Ikke frit leverandørvalg
Personlig pleje øvrig tid	Ikke frit leverandørvalg	Ikke frit leverandørvalg
Praktisk hjælp	Ikke frit leverandørvalg	Ikke frit leverandørvalg
Madservice med udbringning	Ikke frit leverandørvalg	Ikke frit leverandørvalg

Hvis der på ét eller flere af områderne tidligere har været frit leverandørvalg, som for tiden er ophørt på grund af afgang af leverandører, bedes fritvalsperioden/-eme oplyst under eventuelle bemærkninger.

Eventuelle bemærkninger:

Tryk OK for at afslutte