

ANKESTYRELSENS UNDERSØGELSER

# Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner

2004



Ankestyrelsen



ANKESTYRELSENS UNDERSØGELSER

# Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner

2004



Ankestyrelsen

Juni 2004



Ankestyrelsen

|                 |                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel           | Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner                                                                                                                                                    |
| Udgiver         | Ankestyrelsen, juni 2004                                                                                                                                                                                     |
| ISBN nr.        | 87-7811-426-8                                                                                                                                                                                                |
| Tryk af indhold | Ankestyrelsens trykkeri                                                                                                                                                                                      |
| Tryk af omslag  | Litotryk København a/s                                                                                                                                                                                       |
| Opsætning       | Ankestyrelsen                                                                                                                                                                                                |
| Foto            | Foto/photos4u.dk                                                                                                                                                                                             |
| Tryk            | Ankestyrelsens trykkeri                                                                                                                                                                                      |
| Bestilling      | 50 kr. inkl. moms ved henvendelse til:<br>Ankestyrelsen, Amaliegade 25,<br>Postboks 9080, 1022 København K<br>Telefon 33 41 12 00. Telefax 33 41 14 00<br>E-post: <a href="mailto:ast@ast.dk">ast@ast.dk</a> |
| Hjemmeside      | <a href="http://www.densocialedatabase.dk">http://www.densocialedatabase.dk</a>                                                                                                                              |

*Denne publikation kan frit citeres med tydelig kildeangivelse*

I serien 'Frit valg i ældreplejen' er tillige udgivet:  
'Brugernes oplevelser', oktober 2003  
'15 kommuners erfaringer og idéer', oktober 2003  
'15 kommuners erfaringer og brugernes oplevelser', november 2003

---

## Indhold

|                                                                                          | side |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 Sammenfatning og indledning                                                            | 5    |
| 2 Generelt om ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg   | 13   |
| 3 Myndighedsfunktionen efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg             | 21   |
| 4 Den kommunale leverandørfunktion efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg | 31   |
| 5 Markedet for ældrepleje                                                                | 37   |
| 6 Rammerne for leverandørerne                                                            | 49   |
| 7 Brugere af ældrepleje efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg            | 59   |
| Bilag 1 Faktorer bag markedsudviklingen                                                  | 69   |
| Bilag 2 Vejledning til spørgeskema                                                       | 77   |
| Bilag 3 Spørgeskema                                                                      | 89   |



---

# 1 Sammenfatning og indledning

## 1.1 Sammenfatning

I forbindelse med vedtagelsen af lov nr. 399 af 6. juni 2002 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv. blev det besluttet af Folketinget, at der skal foretages en opfølgning på lovens bestemmelser om frit leverandørvalg.

Opfølgningsprogrammet blev igangsat 1. januar 2003 og forventes at løbe over 5 år. Som led heri gennemførte Ankestyrelsen i marts/april 2004 en landsdækkende undersøgelse, hvor formålet var at kortlægge, hvordan landets kommuner har implementeret loven om frit leverandørvalg.

### Omorganisering af ældreområdet

En afgørende forudsætning for implementeringen af loven om frit valg er, at kommunerne foretager en adskillelse mellem de kommunale myndigheds- og leverandørfunktioner, således at ansvarsfordelingen herimellem bliver klar. Undersøgelsen viser, at et fåtal af kommunerne havde erfaring med adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne før loven om frit valg – den såkaldte bestiller-, udfører- og modtagermodel (BUM-model).<sup>1</sup>

Tilsvarende har kun få kommuner haft erfaringer med frit leverandørvalg eller andre erfaringer med private leverandører før fritvalgslovens indførelse. Erfaringerne med frit valg og private leverandører inden loven om frit valg var især i forhold til den praktiske hjælp, madservice og madudbringning, jf. kapitel 2.

Med ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg blev det forudsat, at kommunerne adskiller myndigheds- og leverandørfunktionerne. Det skal blandt andet ske af hensyn til borgernes retssikkerhed, klarhed om ansvarsfordelingen samt tydeliggørelse af serviceniveauet, de afsatte ressourcer og de trufne afgørelser. Hensynet til myndighedens habilitet i forhold til leverandørkredsen har ligeledes relevans herfor.

Loven foreskriver ikke et bestemt organisationsniveau for adskillelsen af myndigheds- og leverandørfunktionerne. 232 kommuner har oplyst, at de har adskilt myndigheds- og leverandørfunktionerne. De kommuner, der har adskilt funktionerne, har typisk gjort det på niveauet til chefen for ældreområdet.

Forudsætningen om adskillelsen har desuden betydet, at kommunerne i overvejende grad har omorganiseret forvaltningen for ældreområdet. I den forbindelse har hovedparten af kommunerne centraliseret visitationsenheden, og denne centralisering har i en stor del af kommunerne medført, at antallet af medarbejdere med kompetence til at visitere er reduceret, jf. kapitel 3.

---

<sup>1</sup> Før ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg blev myndigheds- og leverandørfunktionerne betegnet som henholdsvis bestillerfunktionen og udførerfunktionen.

### **Administrative udgifter**

Kommunerne skønner generelt, at frit valg har medført øget administration til såvel selve implementeringen, som på længere sigt. At kommunerne mener, at reglerne har ført til mere administration, er ikke overraskende, idet loven med tilhørende bekendtgørelse og vejledning er forholdsvis detaljeret i sin beskrivelse af, hvordan rammerne for det frie valg skal etableres i kommunerne. For eksempel følger det af reglerne, hvordan der sikres kontrol med, at leverandører lever op til de aftaler, der er indgået. Hertil kommer det forhold, at en række af kommunerne har fundet det nødvendigt at ændre organiseringen for at få adskilt myndigheds- og leverandørfunktionerne, jf. kapitel 3.

### **Loven om frit valg har medført forbedringer på ældreområdet**

Resultaterne i undersøgelsen viser, at hovedparten af kommunerne vurderer, at organisationsændringer og ændringerne i medarbejderstaben i visitationen har medført forbedringer i kvaliteten og ensartetheden i visitationen. Ligeledes har ændringerne skabt forbedringer af klarheden over kvaliteten i ældreplejen og muligheden for tilsyn og kontrol.

Desuden vurderer halvdelen af kommunerne, at borgernes retssikkerhed er forbedret blandt andet ved, at der er kommet større gennemsigtighed for borgeren, og at borgerens retskrav i højere grad synliggøres. De øvrige kommuner vurderer hovedsageligt, at retssikkerheden og kvaliteten er uændret.

Desuden vurderer flere kommuner, at kvaliteten i ældreplejen er blevet forbedret ved, at kommunerne blandt andet har præciseret kvalitetskravene, hvorved der i højere grad stilles både generelle og specifikke krav til kvaliteten, jf. kapitel 3.

### **Øget behov for digitale styringsredskaber**

Undersøgelsen viser desuden, at kommunerne generelt har fået et stigende behov for digitale styringsredskaber for eksempel omsorgs- og journalsystemer. Blandt andet organisationsændringerne samt tilførslen af flere leverandører af hjemmeplejeydelserne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice har været årsag til det stigende behov. Især det stigende dokumentationskrav og ønsker om at effektivisere, har haft en betydning for kommunernes øgede behov for digitale redskaber.

Desuden viser undersøgelsen, at halvdelen af kommunerne vurderer, at tilgangen af digitale styringsredskaber forbedrer ensartetheden i behandlingen af borgerne, driften af ældreplejen, kommunikationen, sammenhængen i plejen og servicen til borgerne. De øvrige kommuner vurderer hovedsageligt, at forholdene er uændret som følge af tilgangen af digitale styringsredskaber, jf. kapitel 3.

### **Den kommunale leverandør efter lovens ikrafttrædelse**

Et af lovens formål er at give borgeren mulighed for at vælge mellem flere leverandører af ældrepleje. Halvandet år efter lovens ikrafttræden er der sket en væsentlig bevægelse i denne retning, idet størstedelen af kommunerne kan tilbyde andre leverandører end den kommunale. Kun godt en fjerdedel af landets kommuner kan således halvandet år efter lovens ikrafttrædelse alene tilbyde borgerne hjemmehjælp fra en kommunal leverandør til ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Betragtes dette fordelt på ydelseskategorierne, er billedet imidlertid mere nuanceret. For eksempel er det flertallet af kommunerne, der kun har en kommunal udbyder af madservice. Over halvdelen af kommunerne har kun en kommunal leverandør til personlig pleje og knap 1/3 til praktisk hjælp.

---

Loven om frit leverandørvalg forudsætter, at kommunerne har foretaget en adskillelse af de kommunale myndigheds- og leverandøropgaver. Ansvar for driften af den kommunale leverandørfunktion skal således varetages af den kommunale leverandørvirksomhed. Undersøgelsen viser, at de kommunale leverandører har foretaget ændringer i ledelsesstrukturen i halvdelen af kommunerne.

Som følge af loven om frit leverandørvalg skal leverandørerne, herunder også den kommunale leverandør, i samarbejde med den kommunale myndighed udarbejde informationsmateriale. Udover det lovpligtige informationsmateriale har størstedelen af de kommunale leverandører ikke taget særlige initiativer for at markedsføre sig i forbindelse med muligheden for flere udbydere på markedet for hjemmeplejeydelser. De kommunale leverandører har kun i en fjerdedel af kommunerne gennemført nye markedsføringsinitiativer som følge af den nye konkurrencesituation, jf. kapitel 4.

### **Markedet for ældrepleje**

Halvandet år efter loven om frit leverandørvalg trådte i kraft forekommer der fortsat en række udfordringer i forbindelse med udviklingen af markedet for hjemmeplejeydelser.

Størstedelen af kommunerne kan tilbyde et frit valg mellem flere leverandører på mindst ét af ydelsesområderne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Heraf kan flest kommuner (63 pct.) tilbyde et frit valg til praktisk hjælp, hvor færre kommuner kan tilbyde et valg mellem flere leverandører til personlig pleje (41 pct.) og madservice (15 pct.).

Der er en tendens til, at de private leverandører især har søgt godkendelse i de større og mere urbaniserede bykommuner og kommuner i hovedstadsregionen, som har et større kundegrundlag.

Over halvdelen af kommunerne har ikke taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører. Der forekommer en tendens til, at de kommuner, der har taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører, i højere grad har godkendt private leverandører, jf. kapitel 5.<sup>2</sup>

### **Rammerne for leverandørerne**

Kommunerne opstiller i overvejende grad samme krav til og rammer for den kommunale leverandør og de private leverandører.

Langt hovedparten af kommunerne stiller krav om løbende kontrol af leverandørerne, herunder især brugertilfredshedsundersøgelser, stikprøvekontrol samt egenkontrol. Desuden er der omtrent trefjerdedele af kommunerne, der stiller krav til leverandørerne om at sikre færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmet. Endvidere sikrer størstedelen af kommunerne, at leverandørerne lever op til lovens regler om fleksibel hjemmehjælp og erstatningshjælp blandt andet ved at indskrive kravet i leverandørernes kontrakter.

Desuden har kommunerne hovedsageligt skabt rammerne for markedet således, at leverandørerne skal kunne levere ydelserne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice i hele kommunen. Få kommuner har således valgt at opdele kommunen i distrikter, hvor leverandørerne har mulighed for at begrænse sig til at levere ydelser i udvalgte distrikter.

---

<sup>2</sup> I efteråret 2004 planlægger Ankestyrelsen at gennemføre en undersøgelse om de private leverandører, hvor formålet blandt andet er at kortlægge faktorer, der påvirker markedsudviklingen.



Kommunalbestyrelsen afregner alle godkendte leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp mv. i overensstemmelse med kommunens offentliggjorte priskrav og de nærmere betingelser i kontrakten mellem kommunalbestyrelsen og den enkelte leverandør. Kommunerne anvender i overvejende grad forskellige afregningsprincipper overfor den kommunale leverandør og de private leverandører. Kommunerne anvender primært taxameterafregning i forbindelse med afregning af private leverandører, hvorimod størstedelen anvender bevillingsstyring til afregning af den kommunale leverandør. Kun en femtedel af landets kommuner har besluttet at anvende samme afregningsprincipper overfor kommunale og private leverandører. Det skal ses i lyset af, at loven om frit leverandørvalg fordrer, at den kommunale myndighed skal sikre lige forhold for den kommunale leverandør og de private leverandører, jf. kapitel 6.

### **Brugerne af ældrepleje efter ikrafttrædelsen af loven**

De fleste af landets kommuner har informeret borgerne om det frie leverandørvalg, og hvad det betyder for brugerne af den kommunale ældrepleje og modtagerne af madservice. Informationen har taget form af generelle informationstiltag for eksempel knyttet til kommunens serviceinformation til borgerne, formidling via medierne, borgermøder mv.

Størstedelen af kommunerne har omdelt informationsmateriale samt informeret deres borgere om mulighederne for leverandørvalg i forbindelse med visitationen og revisitation.

Brugere i flertallet af kommunerne kan halvandet år efter lovens ikrafttrædelse tilbydes et frit leverandørvalg til mindst én af ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice. Ud af de brugere, der har et frit valg mellem flere leverandører, er der 2 pct., der får leveret personlig pleje fra en privat leverandør. 22 pct.<sup>3</sup> af brugerne får leveret praktisk hjælp fra private leverandører, og endelig er der 16 pct., der får leveret madservice fra private leverandører.

Det kan forventes, at flere brugere vil vælge private leverandører med tiden. Mere end halvdelen af kommunerne forventer imidlertid, at det vil være under 5 pct. af modtagerne, der på sigt vil vælge en privat leverandør til personlig pleje og madservice. I forbindelse med praktisk hjælp forventer lidt over halvdelen af kommunerne, at det er under 10 pct. af modtagerne, der på sigt vil vælge en privat leverandør. En skønsmæssig beregning af gennemsnit for kommunernes forventninger viser dog, at der på sigt især forventes flere brugere, der modtager personlig pleje af private leverandører.

Kommunerne betragter muligheden for at få tilkøbsydelse som den væsentligste årsag til, at brugerne vælger en privat leverandør. Der ses desuden en tendens til, at størstedelen af de brugere, der vælger en privat leverandør, er nye brugere, der er blevet visiteret til hjemmepleje for første gang. Desuden betragtes kendskabet til leverandøren som den væsentligste årsag til, at brugerne vælger den kommunale leverandør.

Kommunerne vurderer ikke, at frit valg hverken i positiv eller negativ retning har påvirket borgernes opfattelse af kvaliteten. Derimod vurderer flere kommuner, at borgernes vurdering af visitationen er forbedret, jf. kapitel 7.

---

<sup>3</sup> Opgørelsen er inklusiv Københavns Kommune, der har udbudt dele af den praktiske hjælp, og derfor alene kan tilbyde valget mellem private leverandører til levering af disse ydelser.

---

## 1.2 Baggrund for undersøgelsen

Som led i opfølgningen på loven om frit leverandørvalg har Socialministeriet nedsat et kommunepanel med 15 udvalgte kommuner. Panelet har endvidere repræsentanter fra Socialministeriet og Styrelsen for Social Service. Ankestyrelsen varetager formandskab og sekretariatsfunktionerne for kommunepanelet.<sup>4</sup>

Sekretariatet for kommunepanelet står for de praktiske opgaver med at gennemføre undersøgelserne og indsamle oplysninger. Opgaverne løses samordnet med den registrering og dataindsamling, der forestås af Styrelsen for Social Service. Sekretariatet afrapporterer til kommunepanelet, hvorefter rapporter og resultater blandt andet formidles på Ankestyrelsens hjemmeside, Den Sociale Databases hjemmeside og Den Sociale Portal.

Til opsamling af erfaringer om frit leverandørvalg kan der igangsættes både landsdækkende og afgrænsede undersøgelser samt anden informationsindsamling, der belyser organisering og praksis ved adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne i kommunerne, udfordringer i udviklingen af markeder for ydelser i ældreplejen samt virkninger af det øgede frie valg, herunder de ældres tilfredshed hermed.

Kommunepanelets opgaver med indsamling og formidling af erfaringer omfattede i 2003 en besøgsrunde<sup>5</sup> samt en brugerundersøgelse<sup>6</sup> i de 15 panelkommuner.

Som led i opfølgningen på loven om frit leverandørvalg gennemførte Ankestyrelsen i marts/april 2004 en landsdækkende undersøgelse, hvor formålet er at kortlægge, hvordan landets kommuner har implementeret loven om frit leverandørvalg. Undersøgelsen belyser organisering og praksis ved adskillelsen af myndigheds- og leverandørfunktionerne, udfordringer i udviklingen af markedet for ydelser i ældreplejen samt virkninger af det øgede frie valg, herunder de ældres anvendelse af frit leverandørvalg.

Resultaterne fra undersøgelsen vil blandet andet indgå som en del af erfaringsgrundlaget for Socialministerens fremsættelse af forslag til revision af lovens bestemmelser om frit leverandørvalg i første halvdel af folketingsåret 2004-05.

## 1.3 Undersøgelsens grundlag

Undersøgelsen 'Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner' tager udgangspunkt i en spørgeskemaundersøgelse i alle landets 271 kommuner. Undersøgelsen blev gennemført i marts/april 2004.

Undersøgelsen er baseret på et spørgeskema, der er opdelt i 5 temaer om frit leverandørvalg i ældreplejen:

1. Generelt om ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003
2. Myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden

---

<sup>4</sup> Sekretariatsfunktionerne varetages med hjemmel i bekendtgørelse nr. 1187 af 17. december 2002 om retssikkerhed og administration på det sociale område § 54, stk. 1.

<sup>5</sup> Den Sociale Ankestyrelse: "Frit valg i ældreplejen – 15 kommuners erfaringer og idéer", oktober 2003.

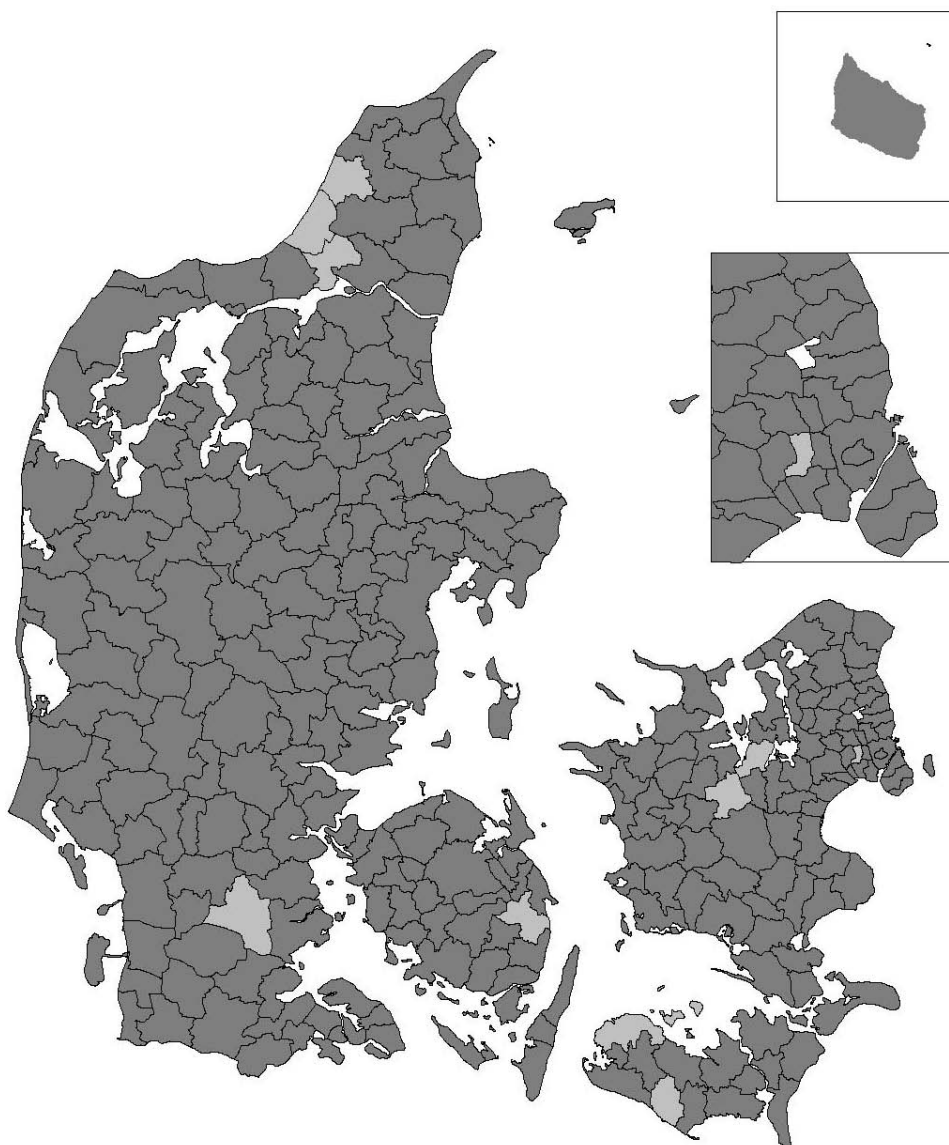
<sup>6</sup> Den Sociale Ankestyrelse: "Frit valg i ældreplejen – Brugernes oplevelser", oktober 2003.

3. Den kommunale leverandørfunktion efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden
4. Private leverandører
5. Brugere af ældrepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden

Vejledningen til spørgeskemaet og spørgeskemaet er vedlagt som henholdsvis bilag 2 og 3.

Der er 261 af de 271 mulige svarkommuner, der har besvaret spørgeskemaet. Det giver en samlet svarprocent på 96. De 10 kommuner, der ikke har besvaret spørgeskemaet udgør knapt 2 pct. af landets samlede antal modtagere af hjemmehjælp.<sup>7</sup>

Fordelingen af svarkommuner fremgår af nedenstående danmarkskort, hvor den mørkegrå farve markerer de kommuner, der har besvaret spørgeskemaet, og den lysegrå de kommuner, der ikke har besvaret skemaet.



Kilde: Udtræk fra Den Sociale Database, april 2004.

<sup>7</sup> Danmarks Statistiks ressourceopgørelse, uge 10 2003.

---

## 1.4 Gennemførelsen af undersøgelsen

Den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse fokuserer på de kommunale myndigheds opfattelse og oplevelse af lovens implementering og markedet for hjemmeplejeydelser. Den kommunale myndighed har muligvis besvaret enkelte spørgsmål i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed. Det er dog alt-overvejende erfaringer fra den kommunale myndighedsfunktion, der er belyst i rapporten.

Det skal desuden bemærkes, at denne rapport *ikke* belyser brugernes opfattelse og oplevelse af det frie valg. I dele af spørgeskemaet spørges der til brugerne af ældreplejen, men det er den kommunale myndigheds erfaringer hermed, der er indsamlet oplysninger om. Brugernes opfattelser og oplevelser er derimod belyst gennem en undersøgelse i 2003 ved telefoninterviews af et brugerpanel med godt 900 af brugerne i de 15 panelkommuner.<sup>8</sup>

## 1.5 Læsevejledning

I rapporten skelnes der mellem begreberne 'bestiller-, udfører- og modtagermodellen' ('BUM-modellen') og 'myndigheds- og leverandørfunktionerne'. Begreberne er som sådan udtryk for samme funktioner, således at bestillerfunktionen er lig myndighedsfunktionen, og udførerfunktionen svarer til leverandørfunktionen. Differentieringen i rapporten er blot et udtryk for tiden før og efter loven om frit valg. Når betegnelserne 'bestiller- og udførerfunktionerne' eller BUM-modellen anvendes, refereres der således til de kommuner, der forud for loven om frit valg, har haft erfaringer med organisatorisk at adskille funktionerne. Ved anvendelsen af betegnelsen 'myndigheds- og leverandørfunktionen' refereres der til kommunernes yderligere organisatoriske adskillelse af funktionerne, som en følge af indførelse af loven om frit leverandørvalg.

Desuden vil der i flere kapitler i rapporten blive differentieret mellem kommune-grupper efter bymæssighed, således at der skabes mulighed for at vurdere betydningen af kommunernes geografiske placering og størrelse i forhold til blandt andet udviklingen af markedet for hjemmeplejeydelser. Konkret vil der blive skelnet mellem kommuner i Hovedstadsregionen (København og Frederiksberg Kommune samt København, Frederiksborg og Roskilde Amter), bykommuner (kommuner, hvis største by er >10.000 indbyggere) og øvrige kommuner.

---

<sup>8</sup> Den Sociale Ankestyrelse: "Frit valg i ældreplejen – Brugernes oplevelser", oktober 2003.



---

# 2

## Generelt om ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg

Loven om frit leverandørvalg trådte i kraft den 1. januar 2003. Hensigten med loven er at give den enkelte mulighed for selv at vælge, hvem der skal udføre den personlige pleje eller praktiske hjælp i hjemmet, som kommunen har truffet afgørelse om.

Dette afsnit belyser kommunernes organisering af ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg.

Før loven om frit leverandørvalg betegnedes myndigheds- og leverandørfunktionerne som henholdsvis bestillerfunktionen og udførerfunktionen. Det er i undersøgelsen belyst, om kommunerne inden loven om frit leverandørvalg havde adskilt eller har haft forsøg med adskillelse af bestiller- og udførerfunktionerne, det vil sige anvendt den såkaldte BUM-model. Det belyses også, om kommunen har haft erfaringer med frit valg på ældreområdet før lovens ikrafttræden. Således fremkommer et billede af kommunernes organisering af ældreplejen før loven om frit leverandørvalg.

Konklusionerne i kapitlet er blandet andet:

- Hovedparten af kommunerne har ikke haft erfaring med BUM-modellen, frit valg eller private leverandører før loven om frit leverandørvalg
- En tredjedel af kommunerne har haft erfaring med BUM-modellen før loven
- Få kommuner har haft erfaringer med frit leverandørvalg, mens en fjerdedel har haft andre erfaringer med private leverandører før loven
- Hovedparten af landets kommuner har valgt godkendelsesmodellen frem for udbudsmodellen

### 2.1 Adskillelse af bestiller- og udførerfunktionerne før lovens ikrafttrædelse

Før ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg blev myndigheds- og leverandørfunktionerne betegnet som henholdsvis bestillerfunktionen og udførerfunktionen. Det forudsættes i loven om frit leverandørvalg, at der sker en adskillelse af disse funktioner. Det skal blandt andet ske af hensyn til borgernes retssikkerhed, klarhed om ansvarsfordelingen samt tydeliggørelse af serviceniveauet, de afsatte ressourcer og de trufne afgørelser. Hensynet til myndighedens habilitet i forhold til leverandørkredsen har ligeledes relevans herfor (jf. vejledningen til loven om frit leverandørvalg).

Kommunernes oplysninger viser, at 33 pct. af de kommuner, som har besvaret spørgeskemaet, har haft erfaringer med adskillelse af bestiller- og udførerfunktionerne.

nerne (den såkaldte BUM-model) i ældreplejen før loven om frit leverandørvalg blev indført 1. januar 2003, jf. tabel 2.1.

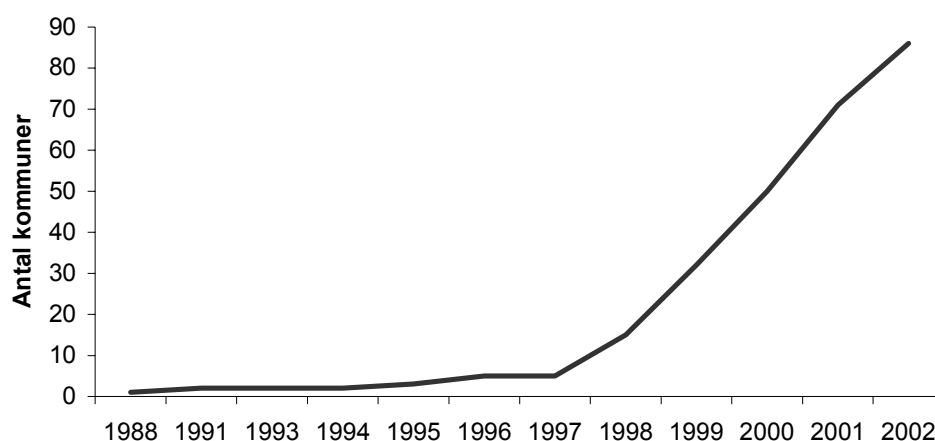
**Tabel 2.1: Antal kommuner med erfaringer med adskillelsen af bestiller- og udførerfunktionen i ældreplejen før loven om frit valg.**

|                | Antal | Pct. |
|----------------|-------|------|
| Erfaring       | 86    | 33   |
| Ingen erfaring | 167   | 64   |
| Uoplyst        | 8     | 3    |
| I alt          | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Kommunerne begyndte i højere grad at anvende BUM-modellen fra 1998. I årene frem til 2001 steg tilgangen af kommuner med erfaringer med BUM-modellen mest, jf. figur 2.1.

**Figur 2.1: Kommuner med erfaring med adskillelsen af bestiller- og udførerfunktionerne (BUM-modellen) fordelt efter årstal for implementeringen.**



Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

## 2.2 Erfaringer med private leverandører før lovens ikrafttrædelse

Ud over erfaringer med BUM-modellen, jf. ovenfor, er der 11 pct. af kommunerne, som har været langt fremme med frit valg mellem en kommunal leverandør og en eller flere private leverandører eller alene mellem forskellige private leverandører før loven om frit leverandørvalg.

Langt de fleste kommuner, 86 pct., har dog ikke haft erfaring med frit leverandørvalg på ældreområdet, inden lov om frit valg blev indført, jf. tabel 2.2.

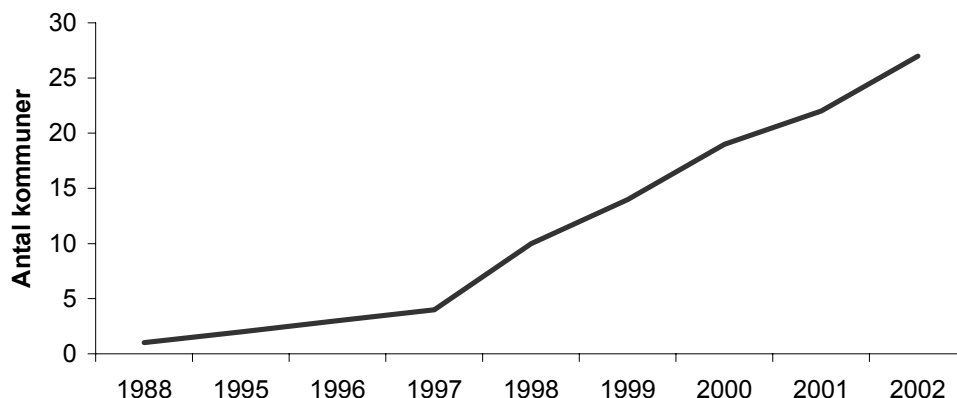
**Tabel 2.2: Antal kommuner med erfaringer med frit leverandørvalg på ældreområdet før loven om frit valg.**

|                | Antal | Pct. |
|----------------|-------|------|
| Erfaring       | 28    | 11   |
| Ingen erfaring | 224   | 86   |
| Uoplyst        | 9     | 3    |
| I alt          | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Antallet af kommuner, som begyndte at få erfaringer med indførelse af frit valg på ældreområdet, steg, ligesom tilfældet var med kommunerne med BUM-modellen, fra 1998. I årene derefter var der en støt stigning, jf. figur 2.2.

**Figur 2.2: Kommuner med erfaring med frit leverandørvalg fordelt efter årstal for implementeringen.**



Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Knap halvdelen af kommunerne, der har haft erfaringer med frit leverandørvalg før loven, har givet brugerne valgmuligheden, når det drejede sig om praktisk hjælp. Desuden har godt en femtedel tilbudt brugerne valgmulighed vedrørende personlig pleje, det vil sige hovedsagelig den lettere personlige pleje i dagtimerne, jf. tabel 2.3. Godt en tredjedel af kommunerne med frit valg inden lovens indførelse har ikke givet oplysninger om, på hvilke områder de har anvendt den frie valgmulighed.

**Tabel 2.3: Hvis kommunen har haft erfaring med frit leverandørvalg på ældreområdet før loven om frit valg, hvilke ydelsesområder har det frie valg været koncentreret om?**

| Ydelsesområder    | Antal | Pct. |
|-------------------|-------|------|
| Praktisk hjælp    | 13    | 46   |
| Personlig pleje   | 6     | 21   |
| Grundig rengøring | 2     | 7    |
| Indkøb            | 1     | 4    |
| Tøjvask           | 1     | 4    |
| Madproduktion     | 1     | 4    |
| Madudbringning    | 1     | 4    |
| Vikarområdet      | 1     | 4    |
| Uoplyst           | 10    | 36   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Note: Ikke alle af de kommuner, der har svaret, at de har haft erfaring med frit leverandør valg før loven om frit valg, har anført, hvilke ydelsesområder, der kunne tilbydes et frit valg indenfor. Flere af kommunerne har derimod anført flere områder, hvorfor procenten heller ikke runder op til 100.

Knap 1/4 af kommunerne havde, inden ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg, haft andre erfaringer med private leverandører på ældreområdet, herunder blandt andet udlicitering af hele eller dele af ældreplejen. Hovedparten af kommunerne havde dog ingen erfaringer hermed, jf. tabel 2.4.

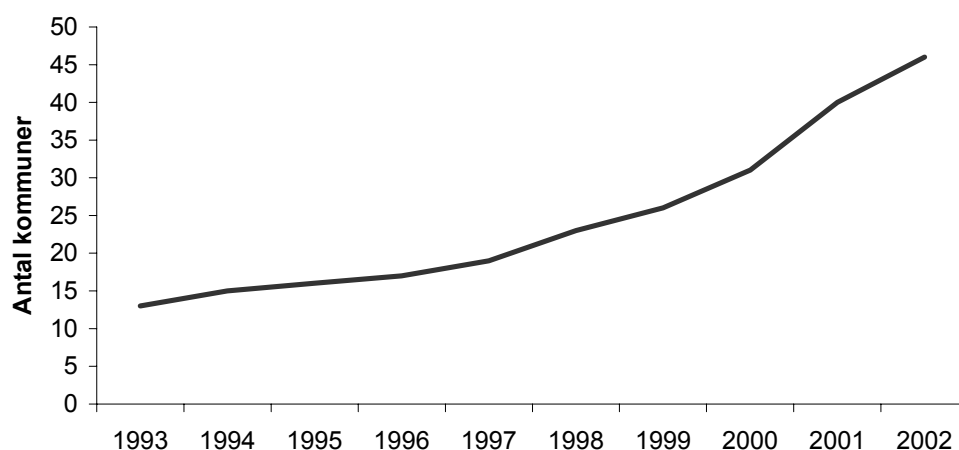


**Tabel 2.4: Antal kommuner med andre erfaringer med private leverandører på ældreområdet før loven om frit valg.**

|                        | Antal | Pct. |
|------------------------|-------|------|
| Andre erfaringer       | 60    | 23   |
| Ingen andre erfaringer | 188   | 72   |
| Uoplyst                | 13    | 5    |
| I alt                  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

I figur 2.3 er det opgjort, hvornår de 23 pct. af kommunerne, som har haft andre erfaringer med private leverandører før loven om frit valg, implementerede muligheden. Særligt i 1990'erne fik mange kommuner erfaringer med private leverandører. I de efterfølgende år forekom en jævn stigning i antallet af kommuner, der fik andre erfaringer med private leverandører.

**Figur 2.3: Kommuner med anden erfaring med private leverandører fordelt efter årstal for implementeringen.**

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Også for denne gruppe af kommuner er det især vedrørende den praktiske hjælp, at kommunen har haft andre erfaringer med private leverandører på ældreområdet. Dog har 15 pct. af disse kommuner ligeledes haft erfaringer inden for ydelseskategorierne madservice og madudbringning. Omkring halvt så mange kommuner har haft erfaringer med personlig pleje, indkøb og transport, jf. tabel 2.5.

**Tabel 2.5: Antal ydelsesområder som de private leverandører har været koncentreret om i kommuner med erfaring med private leverandører på ældreområdet før loven om frit valg.**

| Ydelsesområder           | Antal | Pct. |
|--------------------------|-------|------|
| Praktisk hjælp           | 10    | 17   |
| Personlig pleje*         | 5     | 8    |
| Grundig rengøring        | 3     | 5    |
| Rengøring på plejecentre | 3     | 5    |
| Indkøb                   | 5     | 8    |
| Tøjvask                  | 4     | 7    |
| Madproduktion            | 9     | 15   |
| Madudbringning           | 9     | 15   |
| Transport                | 5     | 8    |
| Omsorgstandpleje         | 1     | 2    |
| Vikarområdet             | 1     | 2    |
| Uoplyst                  | 25    | 42   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

\* Hovedsagelig den lettere personlige pleje i dagtimerne

Note: Ikke alle af de kommuner, der har svaret, at de har haft erfaring med frit leverandør valg for loven om frit valg, har anført, hvilke ydelsesområder, der kunne tilbydes et frit valg indenfor. Flere af kommunerne har derimod anført flere områder, hvorfor procenten ikke runder op til 100.

## 2.3 Overgangsordningen

Overgangsordningen er en del af overgangsbestemmelsen i lov nr. 399 af 6. juni 2002 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv., § 5, stk. 2. Som følge heraf behøver en kommunalbestyrelse, der senest dagen efter lovens bekendtgørelse i Lovtidende havde indgået kontrakt med en privat leverandør om hel eller delvis levering af personlig og praktisk hjælp, ikke at godkende andre leverandører indtil kontraktperiodens udløb, dog senest indtil den 1. juli 2004.

Kommunerne kan være helt eller delvist omfattet af overgangsordningen. Hvis en kommune er helt omfattet af ordningen, betyder det, at kommunen har en kontrakt med en leverandør, der udbyder på samtlige ydelseskategorier. Hvis en kommune kun er delvist omfattet, er det oftest fordi, kommunen har en kontrakt med en leverandør, der udbyder på enkelte ydelseskategorier, således at de øvrige ydelser kan omfattes af frit valg fra lovens ikrafttrædelsesdato.

20 pct. af kommunerne har oplyst, at de var *helt* omfattet af overgangsordningen til frit valg af leverandør til personlig og praktisk hjælp, jf. tabel 2.6. Derfor er disse kommuner ikke påkrævet at skulle godkende andre private leverandører indtil kontraktperiodens udløb, dog senest indtil den 1. juli 2004.

**Tabel 2.6: Antal kommuner der var helt eller delvist omfattet af overgangsordningen ved ikrafttrædelsen af loven om frit valg.**

|                      | Antal | Pct. |
|----------------------|-------|------|
| Var helt omfattet    | 51    | 20   |
| Var delvist omfattet | 36    | 14   |
| Var ikke omfattet    | 143   | 55   |
| Uoplyst              | 31    | 12   |
| I alt                | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger summer procenten ikke til 100

Lidt færre kommuner, 14 pct., var *delvist* omfattet af overgangsordningen til frit valg. Over halvdelen af landets kommuner var hverken helt eller delvist omfattet af overgangsordningen.

## 2.4 Modellerne for det frie valg

Godkendelsesmodellen er én af to modeller for frit leverandørvalg, som loven om frit valg opstiller. Har kommunalbestyrelsen valgt at anvende godkendelsesmodellen, betyder det, at alle leverandører, der opfylder de fastsatte kvalitets- og priskrav, har ret til at blive godkendt som leverandør i kommunen. Næsten alle kommunerne, 95 pct., har valgt godkendelsesmodellen ved anvendelsen af en eller flere ydelser i ældreplejen, jf. tabel 2.7.

**Tabel 2.7: Antal kommuner der har valgt godkendelsesmodellen eller udbudsmodellen ved en eller flere ydelser.**

|            | Godkendelsesmodellen |      | Udbudsmodellen |      |
|------------|----------------------|------|----------------|------|
|            | Antal                | Pct. | Antal          | Pct. |
| Valgt      | 249                  | 95   | 21             | 8    |
| Ikke valgt | 1                    | 0    | 210            | 80   |
| Uoplyst    | 11                   | 4    | 30             | 11   |
| I alt      | 261                  | 100  | 261            | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Note: Kommunerne har, ifølge loven om frit leverandørvalg, mulighed for at vælge begge modeller til de forskellige ydelseskategorier eller til underkategorierne.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Udbudsmodellen er den anden af de modeller for frit leverandørvalg, som loven om frit valg opstiller. De kommunalbestyrelser, der har valgt udbudsmodellen, skal træffe beslutning om, hvilke ydelseskategorier samt distrikter i kommunen, udbudet skal omfatte. Anvendelse af udbudsmodellen medfører, at kommunalbestyrelsen skal begrænse antallet af leverandører, som hjemmehjælpsmodtagerne kan vælge imellem, til mellem to og fem leverandører inden for hver ydelseskategori. For madservice gælder alene et krav om mindst to leverandører. Kun 8 pct. af kommunerne har valgt denne ordning. Heraf har 21 kommuner svaret, at de både har valgt udbuds- og godkendelsesmodellen til én eller flere ydelser.

I forbindelse med valget af *godkendelsesmodellen* gik følgende begrundelser igen hos flere kommuner:

- Af tidsmæssige årsager i forbindelse med implementeringen
- En politisk beslutning
- Bevare så mange kommunale arbejdspladser som muligt
- Sikre at borgeren har et reelt frit valg
- Ønsker ikke at favorisere de store leverandører
- Udbudsmodellen er mindre fleksibel og mere omfattende
- Mulighed for at holde plejecentrene udenfor det frie valg
- Sikre lige vilkår og krav for alle leverandører

I forbindelse med valget af *udbudsmodellen* havde kommunerne blandt andet anført følgende begrundelser:

- Ønskede en effektiviseringsgevinst
- Bedst kvalitet til bedst pris gennem øget konkurrence
- Mulighed for at begrænse antallet af leverandører
- Kommunen har ikke eget produktionskøkken

I alle de kommuner, der har valgt både godkendelses- og udbudsmodellen, er både personlig – og praktisk hjælp omfattet af godkendelsesmodellen, jf. tabel 2.8. I ca. halvt så mange kommuner er madservice også omfattet af denne model. I hovedparten af kommunerne er madservice omfattet af udbudsmodellen, mens personlig pleje og praktisk hjælp kun er omfattet i ca. 1/4 og 1/3 af kommunerne.

**Tabel 2.8: Antal ydelseskategorier omfattet af henholdsvis godkendelses- og udbudsmodellen i de kommuner, der har valgt begge modeller**

|                 | Godkendelsesmodellen |      | Udbudsmodellen |      |
|-----------------|----------------------|------|----------------|------|
|                 | Antal                | Pct. | Antal          | Pct. |
| Personlig pleje | 21                   | 100  | 5              | 24   |
| Praktisk hjælp  | 21                   | 100  | 7              | 33   |
| Madservice      | 12                   | 57   | 19             | 90   |
| Andet           | 1                    | 8    | 5              | 24   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af ydelseskategorierne.

Kommunerne har haft mulighed for at angive, om der er andre ydelseskategorier, der er omfattet af de to modeller, men kun få kommuner har anført, at godkendelses- og udbudsmodellen omfatter andre ydelser.

---

Derimod har de 5 kommuner, der har andre ydelser under udbudsmodellen, oplyst, hvilke ydelser dette dækker over. Følgende områder er omfattet:

- Tøjvask
- Grundig rengøring
- Inkontinenshjælpemidler
- Kommunalt omsorgscenter
- Årlig grundig rengøring
- Bleleverance



---

# 3

## Myndighedsfunktionen efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg

Loven om frit leverandørvalg har blandt andet medført, at landets kommuner i større eller mindre grad har ændret deres organisationsform for at imødekomme de krav, som loven stiller.

Konklusionerne i dette kapitel er blandt andet følgende:

- Hovedparten af landets kommuner har adskilt myndigheds- og leverandørfunktionen efter ikrafttrædelsen af loven om frit valg
- Størstedelen af kommunerne har centraliseret visitationen
- Hovedparten af kommunerne har koncentreret visitationen på færre medarbejdere
- Organisationsændringerne vurderes at have medført forbedringer i kvaliteten og ensartetheden af visitationen
- Hovedparten af kommunerne vurderer, at både implementeringen af frit valg og opretholdelsen af frit valg på længere sigt vil medføre øgede ressourcer til administration
- Behovet for digitale styringsredskaber vurderes generelt at have været stigende i kommunerne
- Driften af ældreplejen og kommunikationen vurderes at være blevet bedre som følge af digitale styringsredskaber

### 3.1 Adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne

Loven om frit leverandørvalg forudsætter en adskillelse på ældreområdet af de kommunale myndighedsfunktioner og leverandøropgaver.

Hensigten er at øge borgernes retssikkerhed gennem en tydeliggørelse af, hvem der varetager myndighedsopgaverne, og at skabe større klarhed om borgernes rettigheder. Herudover er det et formål, at adskillelsen skal sikre *habiliteten* i kommunens visitationsafgørelser og andre beslutninger. Myndighedsansvaret, for eksempel godkendelse af og afregning til leverandører, kontrol, visitation og tilsyn mv., må ikke blandes sammen med ansvaret for driften af udførelsen, herunder budget- og personalestyringen i den kommunale leverandørvirksomhed.

Blandt de kommuner, der har besvaret undersøgelsen, har de 232 (89 pct.) bekræftet, at der i kommunen er foretaget den organisatoriske adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne, som er forudsat i lovgivningen om frit valg på ældreplejeområdet, jf. tabel 3.1.

**Tabel 3.1: Antal kommuner der har foretaget en organisatorisk adskillelse af de kommunale myndigheds- og leverandørfunktioner**

|                   | Antal | Pct. |
|-------------------|-------|------|
| Adskillelse       | 232   | 89   |
| Ingen adskillelse | 12    | 5    |
| Uoplyst           | 17    | 7    |
| I alt             | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger summer procenten ikke op til 100.

Før loven om frit leverandørvalg lå ansvaret for driften af udførelse samt myndighedsopgaverne såsom visitation, kontrol og tilsyn typisk samme sted i kommunen, oftest hos den kommunale udfører.

Loven forudsætter ikke et bestemt organisationsniveau for adskillelsen. 148 kommuner (64 pct.) har oplyst, at den kommunale leverandør refererer til chefen for ældreområdet, jf. tabel 3.2. I 54 kommuner refererer den kommunale leverandør til socialchefen.

**Tabel 3.2: Organisationsniveauet i forvaltningen hvor kommunerne har foretaget adskillelsen mellem den kommunale myndighed og leverandør.**

|                             | Antal | Pct. |
|-----------------------------|-------|------|
| Til chefen for ældreområdet | 148   | 64   |
| Til socialdirektøren/chefen | 54    | 23   |
| Andet                       | 29    | 13   |
| I alt                       | 231   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Af de 29 kommuner, der har anført, at den kommunale leverandør refererer til kategorien 'andet', har størstedelen uddybet svaret og nævnt følgende referencer i den kommunale myndighed:

- Kommunaldirektøren,
- Vicekommunaldirektøren
- En anden forvaltningschef, for eksempel sundhedschefen, ældre- og handicaphchefen, chefen for serviceafdelingen mv.

### 3.2 Organisering af visitationen

I forbindelse med indførelsen af frit valg kan kommunerne vælge at organisere forvaltnings- og myndighedsfunktionen på forskellig vis for eksempel ved decentral visitation, central visitation eller på anden måde.

Langt hovedparten af kommunerne har valgt den centrale visitation, 4 pct. decentral visitation og kun 2 pct. benytter andre metoder, jf. tabel 3.3.

**Tabel 3.3: Organiseringen af kommunernes visitation pr. 1. marts 2004.**

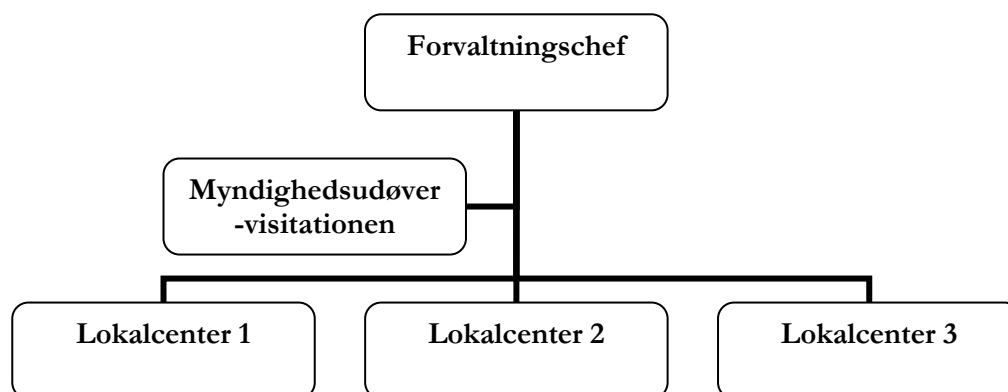
|                      | Antal | Pct. |
|----------------------|-------|------|
| Central visitation   | 237   | 91   |
| Decentral visitation | 11    | 4    |
| På anden måde        | 6     | 2    |
| Uoplyst              | 7     | 3    |
| I alt                | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Illustrationen i figur 3.1 viser, hvorledes centraliseringen af visitationen generelt håndhæves i flertallet af kommunerne. Det fremgår, hvorledes der er foretaget en

både fysisk og forvaltningsmæssig adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne.

**Figur 3.1: Illustration af model med central placering af visitationen**



I de få kommuner, der har valgt en decentral visitation, praktiseres denne typisk således, at visitationen er opdelt i lokale visitationsenheder, der er fysisk decentralt placeret samme sted som de enkelte lokalcentre. Den direkte forbindelse mellem de lokale visitationsenheder og lokalcentrene er dog alene af fysisk/praktisk karakter, således at adskillelsen mellem myndigheds- og leverandørenheden håndhæves forvaltningsmæssigt.

Anvendelsen af central visitation synes at være en nyere tendens i den kommunale forvaltning, idet 84 pct. af kommunerne har centraliseret visitationen til personlig og praktisk hjælp indenfor de sidste to år, jf. tabel 3.4.

**Tabel 3.4: Kommuner der har/ikke har centraliseret visitationen indenfor de sidste 2 år**

|                        | Antal | Pct. |
|------------------------|-------|------|
| Har centraliseret      | 220   | 84   |
| Har ikke centraliseret | 32    | 12   |
| Uoplyst                | 9     | 3    |
| I alt                  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Pga. decimalafrundinger summer procenten ikke op til 100.

Kommunernes bevæggrunde til at vælge den centrale visitation synes overvejende at være indførelse af loven om frit valg og sikring af en mere ensartet visitation af borgerne, men en del kommuner har også peget på, at mere korrekte afgørelser og organisationsændringer iøvrigt har haft indflydelse herpå, jf. tabel 3.5.

**Tabel 3.5: Årsag til, at kommunen har centraliseret visitationen**

|                          | Antal | Pct. |
|--------------------------|-------|------|
| Loven om frit valg       | 165   | 75   |
| Organisationsændringer   | 83    | 38   |
| Mere ensartet visitation | 162   | 74   |
| Mere korrekt afgørelse   | 119   | 54   |
| Andet                    | 11    | 5    |
| Uoplyst                  | 33    | 13   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem: Tabellen summer ikke til 100 pct., da kommunerne kunne give flere svar.



Flertallet af kommunerne betragter loven om frit valg som medvirkende årsag til, at kommunen har centraliseret visitationen. Desuden har 43 kommuner (20 pct.) oplyst, at frit valg alene er årsagen til, at visitationen er centraliseret. Kommunerne har ikke tilsvarende vurderet, at de øvrige områder alene har været afgørende for centraliseringen af visitationen.

Af de 11 kommuner, der har andre årsager til at indføre central visitation, oplyste en kommune, at det var et ønske om at højne kvaliteten i visitationen, at få tydeliggjort serviceniveauet samt at undgå et ”forventningsgab” hos borgerne.

En anden kommune havde anført, at der før fritvalgslovens vedtagelse forelå en analyserapport af kommunens plejeområde, som anbefalede en centralisering af visitationen med henblik på at opnå en bedre ressourcestyring af området, sikre en ensartet visitation og ensartet bestilling af hjælpen.

### 3.3 Ændringer i medarbejderstaben og ledelsesstruktur

I forlængelse af en centraliseringsproces af visitationen kan der forventes en reduktion i antallet af medarbejdere, der har kompetence til at visitere til praktisk hjælp og personlig pleje. I langt hovedparten (81 pct.) af kommunerne har dette været tilfældet, jf. tabel 3.6.

**Tabel 3.6: Har centraliseringen medført færre medarbejdere med kompetence til at visitere?**

|                                   | Antal | Pct. |
|-----------------------------------|-------|------|
| Er blevet færre medarbejdere      | 179   | 81   |
| Er ikke blevet færre medarbejdere | 38    | 17   |
| Uoplyst                           | 3     | 1    |
| I alt                             | 220   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100.

Loven om frit valg, og deraf følgende omorganiseringer i de kommunale myndigheder, synes kun i et vist omfang at have haft indflydelse på ledelsesstrukturen i kommunerne, idet 39 pct. af kommunerne har oplyst, at ledelsesstrukturen ikke er ændret, jf. tabel 3.7. Dette skal sammenholdes med, at 84 pct. af kommunerne har centraliseret visitationen.

**Tabel 3.7: Kommunale myndigheder, der har foretaget ændringer i ledelsesstrukturen, som følge af loven om frit valg**

|                                | Antal | Pct. |
|--------------------------------|-------|------|
| Ændret ledelsesstrukturen      | 148   | 57   |
| Ikke ændret ledelsesstrukturen | 102   | 39   |
| Uoplyst                        | 11    | 4    |
| I alt                          | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

De kommuner, der har foretaget ændringer af den kommunale ledelsesstruktur som led i implementeringen af loven om frit valg, har overvejende foretaget ændringer i kompetencefordelingen, 62 pct., mens kun 28 pct. har reduceret antallet af ledere i forbindelse med en præcisering af ledelsesansvaret, jf. tabel 3.8.

**Tabel 3.8: Er der foretaget ledelsesmæssige ændringer i den kommunale myndighed?**

|                                 | Antal | Pct. |
|---------------------------------|-------|------|
| Ændring i kompetencefordelingen | 92    | 62   |
| Reducering af antal af ledere   | 41    | 28   |
| Andet                           | 15    | 10   |
| I alt                           | 148   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

### 3.4 Ressourceforbrug som følge af frit valg

I loven om frit leverandørvalg tages der højde for, at kommunerne vil have øgede administrative udgifter i forbindelse med implementeringen af loven. I lovforslaget er der taget højde for, at følgende elementer kan forøge de administrative udgifter hos kommunerne:

- Ved fastsættelse og offentliggørelse af kvalitets- og priskrav til leverandørerne vil der være omkostninger i form af den tid, det tager at adskille myndigheds- og leverandøropgaverne, og dermed udrede, hvilke ydelser den kommunale leverandørvirksomhed hidtil har leveret, og hvad de enkelte ydelser koster.
- Ved kommunalbestyrelsernes godkendelse af leverandører til hjemmehjælpsydelser. Desuden vil der være administrative omkostninger forbundet både med selve kontraktindgåelsen og med de tilfælde, hvor kommunalbestyrelsen, grundet kommunens pris- og kvalitetskrav, må afvise at indgå kontrakt med en leverandør.
- Ved at kommunalbestyrelsen skal udfærdige en liste med kvalitetskrav til driften af plejehjem mv.
- Ved at den kommunale myndighed udarbejder, trykker og distribuerer informationsmateriale om udbydere af hjemmehjælpsydelser, som følge af at borgeren får mulighed for at vælge mellem forskellige leverandører (jf. lov nr. 399 om frit leverandørvalg af 6. juni 2002).

Hovedparten af kommunerne (86 pct.) vurderer, at både selve implementeringen af loven og loven på længere sigt vil medføre øget administration. Kun 2 pct. vurderer, at administrationen *ikke* er øget, jf. tabel 3.9.

**Tabel 3.9: Antal kommuner hvor frit leverandørvalg har medført øget administration**

|                                                   | Antal | Pct. |
|---------------------------------------------------|-------|------|
| Nej                                               | 4     | 2    |
| Ja, til selve implementeringen                    | 26    | 10   |
| Ja, til selve implementeringen og på længere sigt | 224   | 86   |
| Uoplyst                                           | 7     | 3    |
| I alt                                             | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger summer procenten ikke op til 100.

At kommunerne mener, at reglerne har ført til mere administration, er ikke overraskende, idet loven med tilhørende bekendtgørelse og vejledning er forholdsvis detaljeret i sin beskrivelse af, hvordan rammerne for det frie valg skal etableres i kommunerne. For eksempel følger det af reglerne, hvordan der sikres kontrol med, at leverandører lever op til de aftaler, der er indgået. Hertil kommer det forhold, at en række af kommunerne har fundet det nødvendigt at ændre organisationen for at få adskilt myndigheds- og leverandørfunktionen.

En stor del af de 224 kommuner, der har svaret, at loven om frit leverandørvalg har medført øget administration både til selve implementeringen af loven og på længere sigt, har uddybet, hvilke forhold der giver øget administration på længere sigt. Følgende forhold blev hyppigst påpeget af kommunerne:

- Øget mødevirksomhed blandt andet i forhold til eksterne leverandører
- Generel håndtering af flere leverandører
- Øget administration i forbindelse med borgernes skift mellem leverandører
- Øget administration i forbindelse med information, samarbejde, afregning, godkendelse og kontrol af flere leverandører
- Årlig revurdering af priser og kvalitetskrav

I de kommuner, der tidligere har haft erfaringer med adskillelse af bestiller- og udførermodellen, kunne der muligvis forventes en lavere vurdering af meromkostningerne ved ressourceforbruget til administration. Dette er imidlertid ikke umiddelbart tilfældet, jf. tabel 3.10. Flere kommuner, der har erfaringer med BUM-modellen (94 pct.) end kommuner uden erfaring (84 pct.), vurderer, at både implementeringen og frit valg på længere sigt øger ressourceanvendelsen til administration.

**Tabel 3.10: Sammenhæng mellem kommuner med erfaring med adskillelsen af bestiller – og udførermodellen før loven om frit valg, og vurderingen af om loven har medført øget administration**

|                | Nej   |      | Ja, til selve implementeringen |      | Ja, til selve implementeringen og på længere sigt |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|----------------|-------|------|--------------------------------|------|---------------------------------------------------|------|---------|------|-------|------|
|                | Antal | Pct. | Antal                          | Pct. | Antal                                             | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Erfaring       | -     | -    | 5                              | 6    | 81                                                | 94   | -       | -    | 86    | 100  |
| Ingen erfaring | 4     | 2    | 21                             | 13   | 140                                               | 84   | 2       | 1    | 167   | 100  |
| Uoplyst        | -     | -    | -                              | -    | 3                                                 | 38   | 5       | 63   | 8     | 100  |
| I alt          | 4     | 2    | 26                             | 10   | 224                                               | 86   | 7       | 3    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger summer procenten ikke op til 100.

Baggrunden herfor kan blandt andet være, at kommuner med erfaring allerede havde implementeret deres egne lokale fritvalgsordninger. Med gennemførelsen af loven om frit leverandørvalg kan disse kommuner have været nødsaget til at ændre den selvvalgte model i overensstemmelse med de generelle regler i loven.

### 3.5 Forbedringer efter organisationsændringerne

Flertallet af de kommuner, der har centraliseret visitationen, vurderer, at den ændrede visitation har medført forbedringer af kvaliteten og ensartetheden i visitationen. Ligeledes har ændringerne skabt forbedringer af klarheden over kvaliteten i ældreplejen og muligheden for tilsyn og kontrol. Forbedringerne vurderes at være størst i forbindelse med visitationen, jf. tabel 3.11.

**Tabel 3.11: Kommunens vurdering af om organisationsændringerne af visitationen har medført forbedringer i kvalitet, ensartethed og tilsyn og kontrol**

|           | Kvaliteten i visitationen |      | Ensartetheden i visitationen |      | Klarheden over kvaliteten i ældreplejen |      | Muligheden for tilsyn og kontrol |      |
|-----------|---------------------------|------|------------------------------|------|-----------------------------------------|------|----------------------------------|------|
|           | Antal                     | Pct. | Antal                        | Pct. | Antal                                   | Pct. | Antal                            | Pct. |
| Forbedret | 184                       | 84   | 196                          | 89   | 141                                     | 64   | 158                              | 72   |
| Uændret   | 28                        | 13   | 18                           | 8    | 64                                      | 29   | 54                               | 25   |
| Dårligere | 1                         | 0    | 1                            | 0    | 1                                       | 0    | 1                                | 0    |
| Ved ikke  | 5                         | 2    | 3                            | 1    | 11                                      | 5    | 5                                | 2    |
| Uoplyst   | 2                         | 1    | 2                            | 1    | 3                                       | 1    | 2                                | 1    |
| I alt     | 220                       | 100  | 220                          | 100  | 220                                     | 100  | 220                              | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100.

Flere kommunerne peger på, at kvaliteten og ensartetheden i visitationen er forbedret ved, at der er færre personer til at visitere. Andre kommuner peger på, at en mere ensartet visitation har forbedret muligheden for opfølgning på de bevilgede ydelser (tilsyn og kontrol).

Kommunernes vurdering af, om der er sket forbedringer som følge af ændringer af medarbejderstaben på de 4 områder, er stort set enslydende med deres vurdering af, i hvilket omfang organisationsændringerne af visitationen har medført forbedringer på de samme områder, jf. tabel 3.12.

**Tabel 3.12: Kommunens skønsmæssige vurdering af om ændringerne i medarbejderstaben har medført ændringer i kvalitet/ensartethed i visitationen/ældreplejen og muligheden for tilsyn og kontrol**

|           | Kvaliteten i visitationen |      | Ensartetheden i visitationen |      | Klarheden over kvaliteten i ældreplejen |      | Muligheden for tilsyn og kontrol |      |
|-----------|---------------------------|------|------------------------------|------|-----------------------------------------|------|----------------------------------|------|
|           | Antal                     | Pct. | Antal                        | Pct. | Antal                                   | Pct. | Antal                            | Pct. |
| Forbedret | 152                       | 85   | 164                          | 92   | 123                                     | 69   | 129                              | 72   |
| Uændret   | 19                        | 11   | 10                           | 6    | 46                                      | 26   | 40                               | 22   |
| Dårligere | 1                         | 1    | 1                            | 1    | 2                                       | 1    | 1                                | 1    |
| Ved ikke  | 4                         | 2    | 2                            | 1    | 5                                       | 3    | 5                                | 3    |
| Uoplyst   | 3                         | 2    | 2                            | 1    | 3                                       | 2    | 4                                | 2    |
| I alt     | 179                       | 100  | 179                          | 100  | 179                                     | 100  | 179                              | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100.

Flertallet af kommunerne, der har reduceret antallet af medarbejdere med kompetence til at visitere, vurderer således, at der er sket forbedringer, især for kvaliteten og ensartetheden i visitationen. Et flertal er ligeledes af den opfattelse, at der er sket en forbedring af klarheden i kvaliteten i ældreplejen og ved tilsyn og kontrol.

Et par kommuner har i uddybende svar påpeget, at øget fokus og interesse for området har givet et kvalitetsløft samt større retssikkerhed overfor borgerne.

Et par kommuner anførte, at med adskillelsen af myndigheds- og leverandørfunktionen samt færre personer til at visitere, findes der ikke længere de samme muligheder for at drøfte særlige problemstillinger som tidligere.

### 3.6 Retssikkerhed og kvalitet af ældreplejen

Kommunerne er tillige blevet bedt om at anføre, hvilke målsætninger kommunen har fastsat for, hvorledes frit valg kan forbedre retssikkerhed og kvalitet i ældreplejen.

Halvdelen af kommunerne har anført, at der ikke er vedtaget yderligere målsætninger med henblik på forbedring af retssikkerhed og kvalitet i forbindelse med implementeringen af loven om frit valg, men at kommunerne benytter de målsætninger, der tidligere er besluttet.

Den anden halvdel af kommunerne har givet oplysninger om, hvad de mener frit valg har medført i relation til forbedret retssikkerhed og kvalitet i ældreplejen.

Kommunernes bemærkninger om retssikkerhed kan opsummeres som følgende:

- Borgeren bliver orienteret om frit valg, og retssikkerheden bliver således forbedret via valgmulighederne
- Skabe større gennemsigtighed for borgeren og synliggøre borgerens retskrav
- Kommunen foretager øget opfølgning
- Kommunen har øget fokus på visitationskriterierne og en ensartet visitation
- Visitatorer gennemgår nye kurser i lovgivning, hvor der er fokus på borgers retssikkerhed

I tilknytning til kommunernes besvarelser omkring en forbedret kvalitet i ældreplejen er bemærkningerne som følgende:

- Der gives hjælp efter fastlagte retningslinjer, således at borgeren får samme kvalitet i hjælpen, uanset hvilken leverandør der vælges
- Kommunen foretager øget opfølgning
- Kommunen har præciseret kvalitetskravene, således at der stilles både generelle og specifikke krav til kvaliteten
- Nedsat kvalitetsstyregruppe, der blandt andet opstiller målbare kvalitetsmålepunkter
- Kvaliteten øges gennem konkurrence og brugertilfredshed samt gennem valgfrihed.

### 3.7 Kommunernes anvendelse af digitale styringsredskaber

Flere aktører i ældreplejen og øgede krav til kontrol og styring kan indebære øget behov for forskellige styringsredskaber. Kommunernes anvendelse af forskellige digitale/IT styringsredskaber, det vil sige elektroniske omsorgs- og journalsystemer, er således også steget i de seneste år. Kun et fåtal af kommunerne har oplyst, at der ikke har været et stigende behov, jf. tabel 3.13.

**Tabel 3.13: Har behovet for digitale/IT styringsredskaber i kommunen været stigende de sidste 2 år?**

|                     | Antal | Pct. |
|---------------------|-------|------|
| Stigende behov      | 242   | 93   |
| Ikke stigende behov | 7     | 3    |
| Uoplyst             | 12    | 5    |
| I alt               | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100.

97 pct. af kommunerne har peget på de stigende dokumentationskrav som årsag til behovet for elektroniske styringsredskaber, men også ønsket om at effektivisere, implementeringen af loven om frit valg og den generelle teknologiske udvikling har haft væsentlig indflydelse på udviklingen i anvendelsen af IT i kommunerne,

jf. tabel 3.14. Kun én kommune har svaret, at alene loven om frit valg har medført et stigende behov for digitale styringsredskaber.

**Tabel 3.14: Hvad skyldes det stigende behov for digitale/IT styringsredskaber?**

|                                      | Antal | Pct. |
|--------------------------------------|-------|------|
| Implementering af loven om frit valg | 156   | 64   |
| Den generelle teknologiske udvikling | 147   | 61   |
| Ønsker om at effektivisere           | 185   | 76   |
| Stigende dokumentationskrav          | 234   | 97   |
| Andet                                | 34    | 14   |
| Uoplyst                              | 13    | 5    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Note: Procenten er beregnet ud fra antallet af kommuner, der vurderer, at der har været et stigende behov for digitale styringsredskaber (242).

Bem: Summer ikke 100 pct., da kommunerne kunne give flere svar

Hovedparten af kommunerne, som har uddybet deres besvarelse, har blandt andet peget på et øget behov for økonomi- og kontrolstyring, kvalitetsstyring og et dokumentations- og afregningssystem for leverede ydelser.

Det er overvejende i forbindelse med planlægning, udvikling af ledelsesværktøjer, og journalstyring, der har været behov for nye IT-redskaber, hvorimod behovet for afregnings- og økonomisystemer har været knapt så udtalt, jf. tabel 3.15.

**Tabel 3.15: Hvilke behov for digitale/IT styringsredskaber har kommunen fået?**

|                              | Antal | Pct. |
|------------------------------|-------|------|
| Ledelsesværktøjer            | 198   | 82   |
| Kommunikation                | 176   | 73   |
| Journalstyring               | 186   | 77   |
| Afregnings- og økonomisystem | 114   | 47   |
| Planlægning                  | 205   | 85   |
| Opfølgning                   | 159   | 66   |
| Andet                        | 30    | 12   |
| Uoplyst                      | 20    | 8    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Note: Procenten er beregnet ud fra antallet af kommuner, der vurderer, at der har været et stigende behov for digitale styringsredskaber (242).

Bem.: Summer ikke 100 pct., da kommunerne kunne give flere svar.

Enkelte af de kommuner, som har peget på andre årsager, har anført visitationsmodul og behov for et dokumentationssystem til anvendelse ved blandt andet leverandørernes udførte arbejde, og en kommune har haft behov for IT i forbindelse med registrering af klienter og ydelser.

Langt over halvdelen af kommunerne har vurderet, at IT-redskaberne har medført forbedringer. Det er især på områder som driften af ældreplejen og kommunikationen, at digitale styringsredskaber har haft positiv effekt. 37 pct. vurderer, at servicen til borgerne er forbedret, og en del kommuner har tilsyneladende ikke kunnet vurdere effekten eller har valgt ikke at svare på spørgsmålet, jf. tabel 3.16.

**Tabel 3.16: Hvilken betydning har digitale styringsredskaber haft for nedenstående områder?**

|           | Ensartethed i behandlingen af borgerne |      | Driften af ældreplejen |      | Kommunikationen |      | Sammenhængen i plejen |      | Servicen til borgerne |      |
|-----------|----------------------------------------|------|------------------------|------|-----------------|------|-----------------------|------|-----------------------|------|
|           | Antal                                  | Pct. | Antal                  | Pct. | Antal           | Pct. | Antal                 | Pct. | Antal                 | Pct. |
| Forbedret | 113                                    | 47   | 138                    | 57   | 142             | 59   | 113                   | 47   | 89                    | 37   |
| Uændret   | 71                                     | 29   | 40                     | 17   | 39              | 16   | 63                    | 26   | 77                    | 32   |
| Dårligere | 1                                      | 0    | 3                      | 1    | 2               | 1    | 1                     | 0    | 4                     | 2    |
| Ved ikke  | 20                                     | 8    | 24                     | 10   | 21              | 9    | 24                    | 10   | 26                    | 11   |
| Uoplyst   | 37                                     | 15   | 37                     | 15   | 38              | 16   | 41                    | 17   | 46                    | 19   |
| I alt     | 242                                    | 100  | 242                    | 100  | 242             | 100  | 242                   | 100  | 242                   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100.

Hovedparten af de kommuner, der har uddybet deres svar, har anført, at betydningen af digitale styringsredskaber endnu ikke kan vurderes, da disse enten endnu ikke er blevet indført eller kun har været indført i et kort tidsrum.

---

# 4

## Den kommunale leverandørfunktion efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg

Et af lovens formål er at give borgeren mulighed for at vælge mellem flere leverandører af ældrepleje (jf. lov om frit leverandørvalg).

Halvandet år efter lovens ikrafttræden er der sket en væsentlig bevægelse i denne retning, idet størstedelen af kommunerne kan tilbyde andre leverandører end den kommunale. Kun godt en fjerdedel (28 pct.) af landets kommuner kan således halvandet år efter lovens ikrafttrædelse alene tilbyde borgerne hjemmehjælp fra en kommunal leverandør til samtlige ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Betragtes dette fordelt på ydelseskategorierne, er billedet imidlertid mere nuanceret. Der er således et flertal af kommunerne, der kun har en kommunal udbyder af madservice (77 pct.). Halvdelen af kommunerne har kun en kommunal leverandør til personlig pleje og knap 1/3 til praktisk hjælp, jf. tabel 4.1.

**Tabel 4.1: Kommuner, der kun kan tilbyde hjemmehjælp fra en kommunal leverandør**

|                 | Antal | Pct. |
|-----------------|-------|------|
| Personlig pleje | 140   | 54   |
| Praktisk hjælp  | 81    | 31   |
| Madservice      | 201   | 77   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Procenten er beregnet ud fra det samlede antal svarkommuner (261).

Resultaterne i dette kapitel skal ses i lyset heraf. Konklusionerne er blandt andet følgende:

- De kommunale leverandører i omtrent halvdelen af kommunerne har foretaget ændringer i ledelsesstrukturen som følge af loven
- Økonomi og geografiske forhold har størst betydning for, hvorledes den kommunale leverandør bliver organiseret.
- Loven har i en fjerdedel af kommunerne medført nye markedsføringsinitiativer fra den kommunale leverandør

### 4.1 Organiseringen af den kommunale leverandør

Loven om frit leverandørvalg forudsætter, at kommunerne foretager en adskillelse af de kommunale myndigheds- og leverandøropgaver. Ansvar for driften af den kommunale leverandørfunktion skulle således alene varetages af den kommunale leverandørvirksomhed (jf. vejledning til loven om frit leverandørvalg).

Det har haft konsekvenser for organiseringen af den kommunale leverandørvirksomhed.



Næsten halvdelen af kommunerne (48 pct.) har oplyst, at der som følge af loven om frit leverandørvalg er foretaget organisatoriske ændringer hos den kommunale leverandør, jf. tabel 4.2.

**Tabel 4.2: Har den kommunale leverandør foretaget ændringer i ledelsesstrukturen som følge af loven om frit valg?**

|                          | Antal | Pct. |
|--------------------------|-------|------|
| Foretaget ændringer      | 125   | 48   |
| Ikke foretaget ændringer | 119   | 46   |
| Uoplyst                  | 17    | 7    |
| I alt                    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Lidt færre kommuner (46 pct.) har oplyst, at der ikke er foretaget organisatoriske ændringer som følge af den nye lovgivning. En del af disse kommuner har dog oplyst, at der er foretaget organisatoriske ændringer i ledelsesstrukturen, men primært af andre grunde.

Der er en klar sammenhæng mellem de kommuner, hvor der i den kommunale leverandør er foretaget ændringer i ledelsesstrukturen, og de kommuner med private leverandørers tilstedeværelse på markedet. Det kan således forventes, at det hovedsageligt er de kommunale leverandører i de kommuner, hvor der er andre leverandører end den kommunale, der har foretaget ændringer i ledelsesstrukturen. Dette er imidlertid også tilfældet i 71 pct. af de 125 kommuner, hvor der er foretaget ændringer i ledelsesstrukturen i den kommunale leverandør.

Hyppest har ændringerne i den kommunale ledelsesstruktur indebåret ændringer i kompetencefordelingen. 76 af de 125 kommuner (61 pct.) med ændret ledelsesstruktur har oplyst, at kompetencefordelingen er ændret. I 40 kommuner (32 pct.) er der sket en ændring i antallet af ledere, jf. tabel 4.3.

**Tabel 4.3: Hvad har ændringerne i den kommunale leverandørs ledelsesstruktur medført?**

|                                 | Antal | Pct. |
|---------------------------------|-------|------|
| Ændring i kompetencefordelingen | 76    | 61   |
| Ændring i antal af ledere       | 40    | 32   |
| Andet                           | 9     | 7    |
| I alt                           | 125   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

De fleste af de 9 kommuner (7 pct.), der har anført 'andet', har uddybet svaret yderligere. Af disse kommuner har de 3 oplyst, at der både er foretaget ændringer i kompetencefordelingen og i antallet af ledere i den kommunale leverandørvirksomhed. Ifølge de fleste af de øvrige bemærkninger er der øjensynligt tale om mindre omfattende organisatoriske ændringer, for eksempel en klarere adskillelse eller opnormering af stillinger.

Forskellige hensyn kan have en betydning for, hvordan den kommunale leverandørvirksomhed i kommunerne er organiseret. For eksempel kan den kommunale leverandørvirksomhed være opdelt i flere distrikter med hver sin leder, i flere distrikter med fælles leder, samlet i et distrikt med en fælles leder eller lignende.

Blandt de 261 kommuner i undersøgelsen har de 186 (71 pct.) anført de geografiske forhold som værende blandt de tre mest betydningsfulde forhold for organisationen af den kommunale leverandørvirksomhed, jf. tabel 4.4. Dernæst har de

økonomiske forhold haft stor betydning for organiseringen. 159 af kommunerne (61 pct.) fremhæver således økonomien som en væsentlig årsag til valg af organisationsmodel.

**Tabel 4.4: Hvilke 3 hensyn har haft størst betydning for organiseringen af den kommunale leverandørvirksomhed?**

|                                           | Antal | Pct. |
|-------------------------------------------|-------|------|
| Kommunens indbyggertal                    | 101   | 39   |
| Befolkningstæthed                         | 72    | 28   |
| Geografiske forhold                       | 186   | 71   |
| Økonomi                                   | 159   | 61   |
| Lighed i forhold til private leverandører | 56    | 21   |
| Andet                                     | 29    | 11   |
| Uoplyst                                   | 11    | 4    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne har haft mulighed for at svare bekræftende på flere af svarmulighederne.

Lighed i forhold til de private leverandører vægtes i relativt få af kommunerne (21 pct.). Det vil sige, at den kommunale leverandør er organiseret efter de rammer i kommunen, som private leverandører kan byde ind på.

Af de 29 kommuner (11 pct.), der har anført, at kategorien 'andet' har haft størst betydning for organiseringen af den kommunale leverandørvirksomhed, har flere uddybet svaret yderligere. Kommunernes bemærkninger er følgende:

- Traditioner og gamle sognegrænser
- Øget effektivitet
- Skabe ensartethed og gennemsigtighed
- Nærhedsprincippet
- Politiske ønsker

## 4.2 Markedsføring af den kommunale leverandør

Som følge af loven om frit leverandørvalg skal leverandørerne i samarbejde med den kommunale myndighed udarbejde informationsmateriale. Informationsmaterialet skal blandt andet indeholde en grundig præsentation af de enkelte leverandører, herunder også den kommunale leverandør. Informationsmaterialet påkræves ved loven, således at borgerne gives et grundlag, hvorpå de kan vælge mellem leverandørerne. Desuden fungerer informationsmaterialet som en synliggørelse af de enkelte leverandører og deres tilbud.

Udover det lovpligtige informationsmateriale har størstedelen af de kommunale leverandører ikke taget særlige og nye initiativer for at markedsføre sig i forbindelse med muligheden for flere udbydere på markedet for hjemmeplejeydelser, jf. tabel 4.5.

**Tabel 4.5: Har loven om frit valg medført nye markedsføringsinitiativer i den kommunale leverandør?**

|                                  | Antal | Pct. |
|----------------------------------|-------|------|
| Har medført nye initiativer      | 74    | 28   |
| Har ikke medført nye initiativer | 170   | 65   |
| Uoplyst                          | 17    | 7    |
| I alt                            | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

28 pct. af kommunerne har oplyst, at de har gennemført markedsføringsinitiativer som følge af loven. 65 pct. af kommunerne har ikke gennemført sådanne initiativer.

De kommuner, der ikke har taget initiativer, vurderer, at årsagerne hertil primært er, at det ikke er nødvendigt med markedsføring (38 pct.), og at der ikke er andre leverandører end den kommunale i kommunen (37 pct.), jf. tabel 4.6.

**Tabel 4.6: Hvorfor har frit valg ikke medført nye markedsføringsinitiativer?**

|                                 | Antal | Pct. |
|---------------------------------|-------|------|
| Det er ikke nødvendigt          | 65    | 38   |
| Der er ingen andre leverandører | 63    | 37   |
| Andet                           | 31    | 18   |
| Uoplyst                         | 11    | 6    |
| I alt                           | 170   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Af de 31 kommuner, der har anført 'andet', har flere uddybet svaret yderligere. Omkring en fjerdedel af disse kommuner har oplyst, at en markedsføringsstrategi er under udvikling, eller at markedsføringsinitiativer på nuværende tidspunkt overvejes i kommunen. De øvrige kommuners svar kan opsummeres som følgende:

- Har haft logo på ældreplejens biler og uniformer i flere år før frit valg
- Manglende tradition herfor hos den kommunale leverandør
- Ikke kulturelt indstillet på at anvende forretningsmæssige metoder
- Tidsmæssige årsager og prioritering af andre opgaver

Blandt de 74 kommuner, der har oplyst, at den kommunale leverandør har gennemført markedsføringsinitiativer, nævnes det kommunale informationsmateriale hyppigst som et medium, hvor der er ofret lidt mere på layout for eksempel via farver og billeder, jf. tabel 4.7.

**Tabel 4.7: Hvilke nye markedsføringsinitiativer har loven om frit valg medført for de kommunale leverandører?**

|                                         | Antal | Pct. |
|-----------------------------------------|-------|------|
| Annoncering i lokalavis                 | 12    | 16   |
| Logo på personalets beklædning          | 26    | 35   |
| Logo på personalets køretøjer           | 21    | 28   |
| Farver/billeder i informationsmateriale | 55    | 74   |
| Andet                                   | 22    | 30   |
| Uoplyst                                 | 33    | 13   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne har haft mulighed for at svare bekræftende på flere af svarmulighederne.

Herudover nævnes anvendelse af logoer på personalets beklædning og biler af henholdsvis 35 pct. og 28 pct. kommuner.

Af de 22 kommuner, der har anført 'andet', har størstedelen uddybet svaret yderligere. Kommunernes bemærkninger er følgende:

- Fyldestgørende informationsmateriale om den kommunale leverandør
- Pjecer om den kommunale leverandør
- Informationsmateriale på lige fod med de private leverandører
- Oprettelse af hjemmeside for den kommunale leverandør

- 
- Møder med ældrerådet, bruger- og pårørenderåd, pensionistforeninger mv.
  - Øget fokus på positiv presseomtale og generel information i pressen
  - Undervisning af medarbejderne om fri konkurrence og service



---

# 5

## Markedet for ældrepleje

Hovedelementet i loven om frit leverandørvalg er, at de ældre borgere skal have større valgfrihed og større indflydelse på tilrettelæggelsen af deres eget liv. Valgfriheden består i, at brugerne af ældrepleje selv kan vælge den af de godkendte leverandører, som pågældende ønsker skal udføre opgaverne hos sig.

Et væsentligt formål hertil er at skabe øget konkurrence om leveringen af ydelserne i ældreplejen (jf. vejledning om frit valg af leverandør). Opbyggelse af et marked for hjemmeplejeydelser er derfor afgørende for at nå lovens mål.

Konklusionerne i dette kapitel er blandt andet følgende:

- 66 pct. af kommunerne kan tilbyde frit valg på én eller flere ydelser
- Flest kommuner kan tilbyde et frit valg af praktisk hjælp
- Færrest kommuner kan tilbyde et frit valg af madservice
- Geografiske forhold, befolkningstæthed samt priser har betydning for leverandørernes interesse
- Over halvdelen af kommunerne har ikke taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører
- Kommunerne forventer generelt, at der i fremtiden vil være flere leverandører, der er godkendt

### 5.1 Private leverandørers interesse for ældreplejemarkedet

I forbindelse med kommunernes implementering af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003 skulle kommunalbestyrelsen tage stilling til, hvordan rammerne for det frie valg skulle udfyldes. Kommunalbestyrelsen var og er forpligtet til at skabe adgang for kvalificerede leverandører enten ved at godkende og indgå kontrakt med alle kvalificerede leverandører eller ved at bringe leverandøropgaverne i udbud.

Alle leverandører, der mener, at de kan leve op til kommunens kvalitets- og priskrav, kan ansøge om godkendelse. Kommunerne skal udarbejde materiale, som leverandørerne kan rekvirere, hvis de har interesse for at blive godkendt i kommunen eller byde ind på ydelser i kommunen.

I størstedelen af landets kommuner (51 pct.) har der været én til fem leverandører, som har henvendt sig for at få kommunens godkendelses-/udbudsmateriale, jf. tabel 5.1.

**Tabel 5.1: Kommunerne fordelt efter hvor mange private leverandører, der på undersøgelsestidspunktet havde henvendt sig til kommunen for at få kommunens godkendelses-/udbudsmateriale**

|                    | Hovedstads-regionen |      | By-kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|--------------------|---------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                    | Antal               | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører     | -                   | -    | -           | -    | 19              | 11   | 19    | 7    |
| 1-5 leverandører   | 10                  | 21   | 15          | 38   | 107             | 61   | 132   | 51   |
| 6-10 leverandører  | 16                  | 34   | 10          | 25   | 28              | 16   | 54    | 21   |
| 11-20 leverandører | 14                  | 30   | 13          | 33   | 5               | 3    | 32    | 12   |
| 21-50 leverandører | 3                   | 6    | 2           | 5    | -               | -    | 5     | 2    |
| Uoplyst            | 4                   | 9    | -           | -    | 15              | 9    | 19    | 7    |
| I alt              | 47                  | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Antallet af leverandører, der har henvendt sig for at få materialet, varierer efter kommunetype. Det er kun i gruppen af øvrige kommuner, at ingen leverandører har henvendt sig, jf. tabel 5.1.

19 kommuner har særskilt oplyst, at ingen private leverandører har henvendt sig til kommunen for at få kommunens godkendelses- eller udbudsmateriale. Disse 19 kommuner vurderer, at de væsentligste årsager hertil er geografiske forhold, kommunens indbyggertal, at der ikke er nogen leverandører i nærmiljøet og lav befolkningstæthed, jf. tabel 5.2.

**Tabel 5.2: Hvad vurderes at være de 3 væsentligste årsager til, at ingen private leverandører har henvendt sig til kommunen?**

|                        | Antal | Pct. |
|------------------------|-------|------|
| Geografiske forhold    | 19    | 100  |
| Kommunens indbyggertal | 19    | 100  |
| Kvalitetskrav          | 4     | 21   |
| Priskrav               | 8     | 42   |
| Befolkningstæthed      | 15    | 79   |
| Ingen leverandører     | 16    | 84   |
| Andet                  | 1     | 5    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af kategorierne.

Flere kommuner har i samme forbindelse påpeget, at store geografiske afstande og lav befolkningstæthed, øger omkostningerne for leverandørerne til blandt andet transport.

## 5.2 Private leverandører, der har søgt om godkendelse

I betragtning af, at der i 86 pct. af kommunerne, har været private leverandører, der har rekvireret kommunens godkendelses-/udbudsmateriale, er det i overraskende få kommuner, hvor private leverandører *har søgt* om godkendelse. I forhold til personlig pleje har private leverandører søgt om godkendelse i 50 pct. af kommunerne, mens tallet for madservice er 18 pct., jf. tabel 5.3 og 5.5. I forhold til praktisk hjælp er tallet noget højere, nemlig 73 pct., jf. tabel 5.4.

I knapt halvdelen af kommunerne er der således mellem en og fem leverandører og i 46 pct. er der ingen leverandører, der har søgt om godkendelse til personlig pleje, jf. tabel 5.3.

**Tabel 5.3: Hvor mange private leverandører har på undersøgelsestidspunktet søgt om godkendelse til personlig pleje?**

|                   | Hovedstadsregionen |      | By-kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|-------------------|--------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                   | Antal              | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører    | 4                  | 9    | 8           | 20   | 107             | 61   | 119   | 46   |
| 1-5 leverandører  | 36                 | 77   | 32          | 80   | 60              | 34   | 128   | 49   |
| 6-10 leverandører | 3                  | 6    | -           | -    | -               | -    | 3     | 1    |
| Uoplyst           | 4                  | 9    | -           | -    | 7               | 4    | 11    | 4    |
| I alt             | 47                 | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Det er overvejende øvrige kommuner (61 pct.), der ikke har modtaget ansøgninger om godkendelse fra private leverandører til personlig pleje.

Mellem én og fem private leverandører har, i størstedelen af kommunerne (62 pct.), søgt om godkendelse til levering af praktisk hjælp, jf. tabel 5.4.

**Tabel 5.4: Hvor mange private leverandører har på undersøgelsestidspunktet søgt om godkendelse til praktisk hjælp i kommunen?**

|                    | Hovedstadsregionen |      | By-Kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|--------------------|--------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                    | Antal              | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører     | -                  | -    | 2           | 5    | 51              | 29   | 53    | 20   |
| 1-5 leverandører   | 26                 | 55   | 27          | 68   | 108             | 62   | 161   | 62   |
| 6-10 leverandører  | 11                 | 23   | 7           | 18   | 5               | 3    | 23    | 9    |
| 11-20 leverandører | 3                  | 6    | 3           | 8    | -               | -    | 6     | 2    |
| 21-50 leverandører | 1                  | 2    | -           | -    | -               | -    | 1     | 0    |
| Uoplyst            | 6                  | 13   | 1           | 3    | 10              | 6    | 17    | 7    |
| I alt              | 47                 | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Hvorvidt leverandørerne søger godkendelse varierer i forhold til kommunetype. Ingen kommuner i Hovedstadsregionen har oplevet, at der ikke er nogen private leverandører som har søgt om godkendelse til praktisk hjælp, mens 29 pct. af øvrige kommuner har erfaret dette.

Langt flere kommuner, 76 pct., har oplevet at ingen private leverandører har søgt om godkendelse til madservice, jf. tabel 5.5.



**Tabel 5.5: Hvor mange leverandører har på undersøgelsestidspunktet søgt om godkendelse til madservice i kommunen?**

|                  | Hovedstadsregionen |      | Bykommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|------------------|--------------------|------|------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                  | Antal              | Pct. | Antal      | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører   | 32                 | 68   | 26         | 65   | 140             | 80   | 198   | 76   |
| 1-5 leverandører | 10                 | 21   | 13         | 33   | 1               | 1    | 46    | 18   |
| Uoplyst          | 5                  | 11   | 1          | 3    | 11              | 6    | 17    | 7    |
| I alt            | 47                 | 100  | 40         | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Igen er det især i øvrige kommuner (80 pct.), at ingen private leverandører har søgt godkendelse. I de 18 pct. af kommunerne, hvor der er private leverandører, der har søgt om godkendelse til madservice, har der været én til fem interesserede private leverandører.

### 5.3 Årsager til, at private leverandører ikke søger om godkendelse

De kommuner, hvor ingen private leverandører har søgt om godkendelse til enten personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, angiver, at geografiske forhold, kommunens indbyggertal og befolkningstætheden er de tre væsentligste årsager hertil, jf. tabel 5.6.

**Tabel 5.6: Hvad vurderer kommunerne er de 3 væsentligste årsager til at ingen private leverandører har søgt om godkendelse til personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice?**

|                        | Personlig pleje |      | Praktisk hjælp |      | Madservice |      |
|------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                        | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| Geografiske forhold    | 77              | 65   | 47             | 89   | 88         | 44   |
| Kommunens indbyggertal | 59              | 50   | 30             | 57   | 69         | 35   |
| Kvalitetskrav          | 33              | 28   | 16             | 30   | 40         | 20   |
| Priskrav               | 17              | 14   | 19             | 36   | 42         | 21   |
| Befolkningstæthed      | 45              | 38   | 30             | 57   | 58         | 29   |
| Ingen leverandører     | 42              | 35   | 19             | 36   | 49         | 25   |
| Andet                  | 10              | 8    | 5              | 9    | 37         | 19   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Note: Procenten er beregnet ud fra antallet af kommuner, hvor ingen private leverandører har søgt om godkendelse til henholdsvis personlig pleje (119), praktisk hjælp (53) og madservice (198).

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af kategorierne.

En langt større andel af kommunerne (89 pct.) vurderer, at geografiske forhold er en væsentlig årsag i forbindelse med manglende private leverandører til praktisk hjælp end i forhold til personlig pleje (65 pct.) og madservice (44 pct.). Ligeledes betragter flere kommuner befolkningstætheden som mere væsentlig i forbindelse med praktisk hjælp (57 pct.) end i forbindelse med personlig pleje (38 pct.) og madservice (29 pct.).

Generelt er der færre kommuner, hvor private leverandører har vist interesse for at blive godkendt til personlig pleje og madservice end til praktisk hjælp.

I forbindelse med interessen for at levere den personlige pleje kan det have betydning, at den personlige pleje både inkluderer let og tung pleje. Den tungere pleje kræver ofte ansatte med sygeplejefaglige kompetencer, som ikke altid er tilgængelig

hos de mindre private leverandører. Dette betyder, at der generelt er en større udfordring i at tilbyde borgerne et frit leverandørvalg i forbindelse med personlig pleje.

Det bemærkes i den forbindelse, at kommunerne har mulighed for at udskille den lettere personlige pleje fra den tungere pleje i en selvstændig ydelseskategori, så leverandørerne kan blive godkendt alene til den lettere personlige pleje.

Enkelte kommuner har også påpeget, at når der både er store geografiske afstande og tyndt befolket i kommunen, øger det omkostningerne for leverandørerne til blandt andet transport, samt at kommunens krav om beredskab, krav til medarbejdernes uddannelsesniveau samt krav om døgnpleje, har indflydelse på leverandørernes interesse.

Selv om der umiddelbart er mange potentielle private leverandører af mad i kommunerne, som for eksempel private køkkener og cateringsvirksomheder, er det hovedsageligt til levering af madservice, at de private leverandører endnu ikke har vist stor interesse. Kommunerne vurderer, at en af årsagerne hertil kan være, at beboerne i plejeboliger og lignende boligenheder ikke er omfattet af frit leverandørvalg. Kundegrundlaget er således for begrænset til, at en leverandør kan få tilstrækkelig fortjeneste. Et andet forhold, kommunerne påpeger, er, at myndighederne stiller mange krav til den leverede mad herunder blandt andet krav om hygiejne, ernæringsrigtig kost samt særlig forplejning som for eksempel diætkost.<sup>9</sup> Disse krav kan være svære at leve op til for især de mindre private køkkener.

#### 5.4 Årsager til, at private leverandører søger om godkendelse

De kommuner, hvor én eller flere private leverandører har søgt om godkendelse til enten personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice, har angivet, at de tre væsentligste årsager hertil er priskrav, geografiske forhold og kommunens indbyggertal, jf. tabel 5.7.

**Tabel 5.7: Hvad vurderer kommunerne er de 3 væsentligste årsager til at en eller flere private leverandører har søgt om godkendelse til personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice?**

|                        | Personlig pleje |      | Praktisk hjælp |      | Madservice |      |
|------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                        | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| Geografiske forhold    | 67              | 51   | 85             | 45   | 18         | 39   |
| Kommunens indbyggertal | 49              | 37   | 53             | 28   | 19         | 41   |
| Kvalitetskrav          | 25              | 18   | 45             | 24   | 10         | 22   |
| Priskrav               | 55              | 42   | 91             | 48   | 20         | 43   |
| Befolkningstæthed      | 29              | 22   | 37             | 19   | 12         | 26   |
| Ingen leverandører     | 5               | 4    | 8              | 4    | 3          | 7    |
| Andet                  | 27              | 20   | 43             | 23   | 10         | 22   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Note: Procenten er beregnet ud fra antallet af kommuner, hvor ingen private leverandører har søgt om godkendelse til henholdsvis personlig pleje (131), praktisk hjælp (191) og madservice (46).

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af kategorierne.

Priskrav er ifølge kommunerne, den væsentligste årsag til, at en eller flere private leverandører søger om godkendelse til praktisk hjælp og madservice. For personlig pleje vurderes geografiske forhold at være den væsentligste årsag. Der er dog

<sup>9</sup> Det bemærkes, at reglerne ikke giver kommunerne adgang til at stille krav om særlige produktionsformer på madområdet.

fortsat mange kommuner (42 pct.), der betragter priskrav som en væsentlig årsag til, at en eller flere private leverandører søger om godkendelse til personlig pleje.

Kommunernes forventninger om, at priskravene kan have en betydning for, om de private leverandører søger om godkendelse må umiddelbart afkræftes ved at sammenholde antallet af godkendte leverandører med de priskrav, kommunerne har offentliggjort på fritvalgsdatabasen 1. juni 2004 på levering af praktisk hjælp. Således kan det imidlertid konstateres, at kommunernes priskrav ikke synes at have en afgørende betydning for, hvorvidt leverandørerne søger om godkendelse i kommunerne, jf. bilag 1, figur B.5.

Sammenholdes på samme vis antallet af leverandører, der har søgt om godkendelse til praktisk hjælp, med antallet af brugere af praktisk hjælp i de enkelte kommuner, ses der en tendens til, at antallet af private leverandører, der har søgt om godkendelse, stiger, jo flere borgere kommune har pr. km<sup>2</sup>, jf. bilag 1, figur B.3. Sammenhængen er dog relativt svag, hvilket indikerer, at der er flere forklaringer på godkendelsesmønstret end kommunernes befolkningstæthed.

Enkelte kommuner har bemærket, at en årsag til at leverandørerne er interesseret i at blive godkendt i en kommune, ligeledes kan være leverandørens kendskab til lokalområdet. Andre kommuner har peget på leverandørernes ønske om at komme ind på markedet. Ligesom en mindre kommune beliggende i nærhed af en storby kan få leverandører, der ønsker at høste stordriftsfordele ved at udbyde i begge kommuner.

## 5.5 Godkendte private leverandører

Som led i at sikre bredden i leverandørkredsen skal kommunerne som minimum fastsætte særskilte kvalitetskrav for den personlige pleje, madservice og for den praktiske hjælp. Potentielle leverandører kan anmode om at blive godkendt som leverandør indenfor hver enkelt ydelseskategori, hvor der fastsættes særskilte kvalitetskrav og eventuelt priskrav i forbindelse med godkendelsesmodellen.

Størstedelen af kommunerne (66 pct.) kan tilbyde brugerne et frit valg mellem flere både kommunale og private leverandører på mindst én af ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice, jf. tabel 5.8.

**Tabel 5.8: Kommuner med frit valg af leverandører på mindst ét af ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice**

|                                            | Antal | Pct. |
|--------------------------------------------|-------|------|
| Har frit valg på mindst ét område          | 172   | 66   |
| Har <i>ikke</i> frit valg på nogen områder | 73    | 28   |
| Uoplyst                                    | 16    | 6    |
| I alt                                      | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Men der er stor forskel på antallet af kommuner, der kan tilbyde brugerne et frit valg, når der ses på de enkelte ydelseskategorier personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. 63 pct. af kommunerne har godkendt én eller flere private leverandører til udførelse af praktisk hjælp. Derimod er der 41 pct. af kommunerne, der kan tilbyde deres borgere et frit valg af leverandør til personlig pleje og kun 15 pct., der kan tilbyde valg af leverandører til madservice, jf. tabel 5.9.

**Tabel 5.9: Kommuner med og uden godkendte leverandører fordelt på ydelseskategorier**

|                                    | Personlig pleje |      | Praktisk hjælp |      | Madservice |      |
|------------------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                                    | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| Ingen private leverandører         | 140             | 54   | 81             | 31   | 201        | 77   |
| 1 eller flere private leverandører | 107             | 41   | 165            | 63   | 39         | 15   |
| Uoplyst                            | 14              | 6    | 15             | 6    | 21         | 8    |
| I alt                              | 261             | 100  | 261            | 100  | 261        | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

I 46 pct. af kommunerne er der jf. tabel 5.3 ingen leverandører, der har søgt om godkendelse til personlig pleje. Der er imidlertid 54 pct. af kommunerne, der ikke har godkendt private leverandører til personlig pleje, jf. tabel 5.9. Det vil sige, at 8 pct. af kommunerne har undladt at godkende en privat leverandør, selv om der er leverandører, der har søgt om godkendelse i kommunen til personlig pleje.

Ligeledes kan det konstateres, at flere interesserede leverandører ikke har kunnet imødekomme kommunernes kvalitetskrav vedrørende praktisk hjælp. I 20 pct. af kommunerne var der på undersøgelsestidspunktet ingen private leverandører, der havde søgt om godkendelse, mens 31 pct. af kommunerne ikke har godkendt nogen private leverandører til at levere praktisk hjælp.

Tilsvarende er det for madservice, hvor det ligeledes kan konstateres, at der er flere kommuner, hvor der er private leverandører, der har søgt om godkendelse til levering af madservice end der har godkendt private leverandører til madservice, jf. tabel 5.5 og 5.9.

Kommunetypen har indflydelse på, hvorvidt kommunerne har godkendt private leverandører samt på antallet af godkendte leverandører. Der er således langt flere øvrige kommuner, der ikke kan tilbyde borgerne et frit valg af leverandører til samtlige ydelseskategorier, end der er i bykommunerne og kommunerne i Hovedstadsregionen.

Ses der særskilt på ydelseskategorierne, er der en del flere øvrige kommuner (67 pct.), der ikke har godkendt private leverandører til personlig pleje, end der er i bykommunerne (40 pct.) og i kommuner i Hovedstadsregionen (15 pct.), jf. tabel 5.10.

**Tabel 5.10: Kommunerne fordelt efter hvor mange private leverandører, der på undersøgelsestidspunktet var godkendt til udførelse af personlig pleje**

|                   | Hovedstadsregionen |      | Bykommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|-------------------|--------------------|------|------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                   | Antal              | Pct. | Antal      | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører    | 7                  | 15   | 16         | 40   | 117             | 67   | 140   | 54   |
| 1-5 leverandører  | 34                 | 72   | 24         | 60   | 48              | 28   | 106   | 41   |
| 6-10 leverandører | 1                  | 2    | -          | -    | -               | -    | 1     | 0    |
| Uoplyst           | 5                  | 11   | -          | -    | 9               | 5    | 14    | 5    |
| I alt             | 47                 | 100  | 40         | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100

Af de kommuner uanset kommunetype, der kan tilbyde et frit valg til borgerne, kan størstedelen tilbyde et valg mellem én og fem private leverandører til personlig pleje.

Der er flere øvrige kommuner (41 pct.) end bykommuner (20 pct.) og kommuner i Hovedstadsregionen (2 pct.), der ikke har godkendt private leverandører til praktisk hjælp, jf. tabel 5.11. Der er dog langt flere øvrige kommuner, der har godkendt private leverandører til praktisk hjælp end til personlig pleje, jf. tabel 5.10 og 5.11.

**Tabel 5.11: Kommunerne fordelt efter hvor mange private leverandører, der på undersøgelsestidspunktet var godkendt til udførelse af praktisk hjælp**

|                    | Hovedstadsregionen |      | By-kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|--------------------|--------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                    | Antal              | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører     | 1                  | 2    | 8           | 20   | 72              | 41   | 81    | 31   |
| 1-5 leverandører   | 33                 | 70   | 25          | 63   | 89              | 51   | 147   | 56   |
| 6-10 leverandører  | 6                  | 13   | 6           | 15   | 3               | 2    | 15    | 6    |
| 11-20 leverandører | 2                  | 4    | 1           | 3    | -               | -    | 3     | 1    |
| Uoplyst            | 5                  | 11   | -           | -    | 10              | 6    | 15    | 6    |
| I alt              | 47                 | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Størstedelen af kommunerne, uanset kommunetype, har godkendt mellem én og fem private leverandører til levering af praktisk hjælp. 15 pct. af bykommunerne og 13 pct. af kommunerne i Hovedstadsregionen har dog godkendt mellem seks og ti private leverandører til praktisk hjælp.

Hovedparten af kommunerne, uanset kommunetype, har ikke godkendt private leverandører til madservice. Dog er der lidt flere kommuner i Hovedstadsregionen (28 pct.) og bykommuner (23 pct.), der kan tilbyde et valg mellem private leverandører end i gruppen af øvrige kommuner (10 pct.), jf. tabel 5.12.

**Tabel 5.12: Kommunerne fordelt efter hvor mange private leverandører, der på undersøgelsestidspunktet var godkendt til udførelse af madservice**

|                  | Hovedstadsregionen |      | By-kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|------------------|--------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                  | Antal              | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører   | 29                 | 62   | 29          | 73   | 143             | 82   | 201   | 77   |
| 1-5 leverandører | 13                 | 28   | 9           | 23   | 17              | 10   | 39    | 15   |
| Uoplyst          | 5                  | 11   | 3           | 8    | 14              | 8    | 21    | 8    |
| I alt            | 47                 | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Der er en tendens til, at kommunerne i gruppen af øvrige kommuner har relativt sværere ved at få godkendt private leverandører til samtlige ydelseskategorier. Flere kommuner har i øvrigt særskilt bemærket, at mange private leverandører efter 3 til 6 måneder har opsagt kontrakten igen, fordi der ikke var et tilstrækkeligt kundegrundlag.

## 5.6 Betydningen af tidligere erfaring med private leverandører

Umiddelbart ses der et vist sammenfald mellem de kommuner, der har haft erfaring med frit leverandørvalg forud for loven, og antal godkendte private leverandører til personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Blandt kommuner *med* erfaring med frit valg før loven er der flere kommuner med godkendte leverandører (64 pct.) til personlig pleje end blandt kommuner uden erfaring (38 pct.), jf. tabel 5.13.

**Tabel 5.13: Sammenhæng mellem kommuner med erfaring med frit leverandørvalg før loven og godkendte private leverandører til personlig pleje**

|               | 0     |      | 1-5   |      | 6-10  |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|---------------|-------|------|-------|------|-------|------|---------|------|-------|------|
|               | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Med erfaring  | 9     | 32   | 18    | 64   | 0     | -    | 1       | 4    | 28    | 100  |
| Uden erfaring | 130   | 58   | 86    | 38   | 1     | 0    | 7       | 3    | 224   | 100  |
| Uoplyst       | 1     | 11   | 2     | 22   | 0     | -    | 6       | 67   | 9     | 100  |
| I alt         | 140   | 54   | 106   | 41   | 1     | 0    | 14      | 5    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Ligeledes er der blandt kommuner *med* erfaring med frit valg før loven flere kommuner med godkendte leverandører (89 pct.) til praktisk hjælp end blandt kommuner uden erfaring (62 pct.), jf. tabel 5.14.

**Tabel 5.14: Sammenhæng mellem kommuner med erfaring med frit leverandørvalg før loven og godkendte private leverandører til praktisk hjælp**

|               | 0     |      | 1-5   |      | 6-10  |      | 11-20 |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|---------------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|---------|------|-------|------|
|               | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Med erfaring  | 2     | 7    | 18    | 64   | 6     | 21   | 1     | 4    | 1       | 4    | 28    | 100  |
| Uden erfaring | 78    | 35   | 128   | 57   | 8     | 4    | 2     | 1    | 8       | 4    | 224   | 100  |
| Uoplyst       | 1     | 11   | 1     | 11   | 1     | 11   | -     | -    | 6       | 67   | 9     | 100  |
| I alt         | 81    | 31   | 147   | 56   | 15    | 6    | 3     | 1    | 15      | 6    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Samme tendens ses i forhold til godkendte leverandører til madservice, hvor der blandt kommuner *med* erfaring med frit valg før loven ligeledes er flere kommuner med godkendte leverandører (25 pct.) til madservice end blandt kommuner uden erfaring (14 pct.), jf. tabel 5.15.

**Tabel 5.15: Sammenhæng mellem kommuner med erfaring med frit leverandørvalg før loven og godkendte private leverandører til madservice**

|               | 0     |      | 1-5   |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|---------------|-------|------|-------|------|---------|------|-------|------|
|               | Antal | Pct. | Antal | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Med erfaring  | 20    | 71   | 7     | 25   | 1       | 4    | 28    | 100  |
| Uden erfaring | 178   | 79   | 31    | 14   | 15      | 7    | 224   | 100  |
| Uoplyst       | 3     | 33   | 1     | 11   | 5       | 56   | 9     | 100  |
| I alt         | 201   | 77   | 39    | 15   | 21      | 8    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Det kunne derfor umiddelbart antages, at erfaring har betydning for godkendelsesmønstret for samtlige ydelseskategorier personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Begrundelsen kunne være, at kommunerne med erfaring allerede inden loven havde opbygget et marked på visse ydelser.

Imidlertid findes kommuner med erfaring hyppigere blandt Hovedstadens kommuner og bykommunerne, der generelt har flere leverandører, end øvrige kommuner. Det er således ikke til at sige, om det er tidligere erfaringer med frit valg eller kommunernes urbaniseringsgrad, der har betydning for godkendelsesmønsteret.

## 5.7 Initiativer for at tiltrække private leverandører

Som det fremgår ovenfor, er der fortsat mange kommuner, hvor der ikke er nogen private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen.

Fordelt på hjemmeplejeydelserne er der tale om, at der i 46 pct., 20 pct. og 76 pct. af kommunerne ikke er nogen private leverandører, der har søgt om godkendelse til henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. I den forbindelse kan kommunerne tage særlige initiativer for at tiltrække private leverandører til kommunen.

Lidt over halvdelen af de 261 svarkommuner har ikke taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører til kommunen. En stor del af kommunerne (43 pct.) har dog valgt at gøre brug af særlige initiativer for i højere grad at tiltrække de private leverandører til hjemmeplejemarkedet for ydelserne personlig pleje og praktisk hjælp, jf. tabel 5.16.

**Tabel 5.16: Har den kommunale myndighed som følge af loven om frit valg taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører?**

|                     | Taget initiativer |      | Ikke taget initiativer |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|---------------------|-------------------|------|------------------------|------|---------|------|-------|------|
|                     | Antal             | Pct. | Antal                  | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Til personlig pleje | 113               | 43   | 133                    | 51   | 15      | 6    | 261   | 100  |
| Til praktisk hjælp  | 113               | 43   | 134                    | 51   | 14      | 5    | 261   | 100  |
| Til madservice      | 101               | 39   | 137                    | 52   | 23      | 9    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Sammenholdes antallet af godkendte leverandører i kommunerne med, om kommunerne har taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører, kan der for to af ydelseskategorierne konstateres en positiv sammenhæng. Kommuner, der har taget særlige initiativer, har i højere grad godkendt leverandører end kommuner, der ikke har taget initiativer, jf. tabel 5.17.

Tendensen er tydeligst i forhold til praktisk hjælp, hvor 81 pct. af de kommuner, der har taget initiativ for at tiltrække private leverandører, har private leverandører af praktisk hjælp. Ligeså med personlig pleje, hvor 55 pct. af de kommuner, der har taget særlige initiativer for at tiltrække leverandørerne, har private leverandører.



**Tabel 5.17: Antal kommuner med og uden særlige initiativer for at tiltrække private leverandører, fordelt efter antal godkendte leverandører inden for hovedydelse**

|                 |               | Taget initiativer |      | Ikke taget initiativer |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|-----------------|---------------|-------------------|------|------------------------|------|---------|------|-------|------|
|                 |               | Antal             | Pct. | Antal                  | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Personlig pleje | Ingen private | 49                | 43   | 87                     | 65   | 4       | 27   | 140   | 54   |
|                 | Har private   | 62                | 55   | 43                     | 32   | 2       | 13   | 107   | 41   |
|                 | Uoplyst       | 2                 | 2    | 3                      | 2    | 9       | 60   | 14    | 5    |
|                 | I alt         | 113               | 100  | 133                    | 100  | 15      | 100  | 261   | 100  |
| Praktisk hjælp  | Ingen private | 19                | 17   | 61                     | 46   | 1       | 7    | 81    | 31   |
|                 | Har private   | 92                | 81   | 70                     | 52   | 3       | 21   | 165   | 63   |
|                 | Uoplyst       | 2                 | 2    | 3                      | 2    | 10      | 71   | 15    | 6    |
|                 | I alt         | 113               | 100  | 134                    | 100  | 14      | 100  | 261   | 100  |
| Madservice      | Ingen private | 76                | 75   | 116                    | 85   | 6       | 26   | 198   | 76   |
|                 | Har private   | 21                | 21   | 16                     | 12   | 9       | 39   | 46    | 18   |
|                 | Uoplyst       | 4                 | 4    | 5                      | 4    | 8       | 35   | 17    | 7    |
|                 | I alt         | 101               | 100  | 137                    | 100  | 23      | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Sammenhængen indikerer, at særlige initiativer medvirker til at tiltrække private leverandører. Det er dog også en mulighed, at det primært er de kommuner, hvor rammerne for de private leverandører er gunstige, og hvor der derfor er en relativt god chance for at tiltrække private leverandører, der afsætter ressourcer til særlige initiativer.

Af de kommuner, der har taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører til kommunen, har 62 pct. foretaget hvervekampagner ved annoncering i blandt andet lokale og regionale aviser. Ligeledes har 62 pct. afholdt introduktions- og informationsmøder for leverandørerne, jf. tabel 5.18.

**Tabel 5.18: Hvilke initiativer har den kommunale myndighed taget?**

|                                     | Antal | Pct. |
|-------------------------------------|-------|------|
| Hvervekampagner ved annoncering     | 70    | 62   |
| Introduktions- og informationsmøder | 70    | 62   |
| Andet                               | 27    | 24   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af kategorierne.

De 27 kommuner, der har taget andre initiativer end hvervekampagner og introduktionsmøder, har blandt andet udsendt pressemeddelelse og afholdt pressemøde, lagt information på kommunens hjemmeside, sendt materiale og henvendt sig uopfordret til diverse leverandører og dannet offentlig-private aktieselskaber.

## 5.8 Fremtidens marked for private leverandører

På trods af, at mange af landets kommuner halvandet år efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg fortsat ikke har godkendt nogen private leverandører til alle ydelseskategorierne, er hovedparten optimistiske i forhold til udviklingen af fremtidens marked for hjemmeplejeydelser.



Størstedelen af kommunerne (65 pct.) vurderer, at borgerne i fremtiden vil kunne tilbydes et valg mellem én til fem private leverandører, jf. tabel 5.19.

Kommunernes forventninger til fremtidens valg mellem private leverandører afhænger af kommunens type. Således forventer kommuner i Hovedstadsregionen i højere grad, at der kommer flere private leverandører til, end bykommunerne og øvrige kommuner gør.

**Tabel 5.19: Hvor mange private leverandører forventer kommunen, der er på længere sigt vil være godkendt i kommunen?**

|                    | Hovedstadsregionen |      | By-kommuner |      | Øvrige kommuner |      | I alt |      |
|--------------------|--------------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                    | Antal              | Pct. | Antal       | Pct. | Antal           | Pct. | Antal | Pct. |
| 0 leverandører     | -                  | -    | -           | -    | 21              | 12   | 21    | 8    |
| 1-5 leverandører   | 18                 | 38   | 23          | 58   | 128             | 74   | 169   | 65   |
| 6-10 leverandører  | 18                 | 38   | 14          | 35   | 9               | 5    | 41    | 16   |
| 11-20 leverandører | 5                  | 11   | 3           | 8    | 1               | 1    | 9     | 3    |
| 21-50 leverandører | 1                  | 2    | -           | -    | -               | -    | 1     | 0    |
| Uoplyst            | 5                  | 11   | -           | -    | 14              | 8    | 19    | 7    |
| I alt              | 47                 | 100  | 40          | 100  | 174             | 100  | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Flere kommuner har i den forbindelse vurderet, at den kommende kommunalreform og de deraf følgende kommunesammenlægninger vil få en stor betydning for antallet af private leverandører. Flere kommuner mener, at kommunesammenlægningerne vil tilføre borgerne flere valgmuligheder.

# 6 Rammerne for leverandørerne

Kommunalbestyrelsen er forpligtet til at fastsætte og offentliggøre kvalitetskrav til leverandørerne af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. I kvalitetskravene kan kommunalbestyrelserne blandt andet sætte rammerne for samarbejdet med leverandørerne.

Kvalitetskravene skal udformes således, at der skabes sikkerhed for, at leverandørerne kan efterleve de afgørelser, der er truffet om hjælp og hjælpens udførelse, samt for at afgørelserne indeholder frister for erstatningshjælp, hvis der undtagelsesvis sker aflysninger samt sikkerhed for fleksibel hjemmehjælp. For at sikre at leverandørerne overholder kvalitetskravene kan kommunen anvende forskellige kontrolforanstaltninger.

Konklusionerne i dette kapitel er blandt andet følgende:

- Kommunerne stiller generelt samme krav til den kommunale leverandør og de private leverandører
- Hovedparten af kommunerne stiller krav om løbende kontrol af leverandørerne
- Der stilles hovedsagelig krav om brugertilfredshedsundersøgelser, stikprøvekontrol samt egenkontrol
- Flertallet af kommunerne stiller krav til leverandørerne om at sikre færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmet
- Størstedelen af kommunerne sikrer, at leverandørerne lever op til reglerne om fleksibel hjemmehjælp og erstatningshjælp, ved at indskrive det i kontrakterne
- I hovedparten af kommunerne skal leverandørerne kunne tilbyde hjemmeplejeydelser i hele kommunen
- Størstedelen af kommunerne anvender *ikke* ens afregningsprincipper i forhold til de private og kommunale leverandører

## 6.1 Kontrol af leverandørerne

Kommunernes kontrolforanstaltninger fremgår som regel af kommunernes kvalitetskrav for leverandørerne af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Kommunerne kan via diverse kontrolforanstaltninger kontrollere leverancer, effektivitet, kvalitet mv. Langt hovedparten af landets kommuner stiller krav om løbende kontrol, jf. tabel 6.1.

**Tabel 6.1: Stiller den kommunale myndighed krav om løbende kontrol af leverandørerne?**

|                   | Antal | Pct. |
|-------------------|-------|------|
| Stiller krav      | 234   | 90   |
| Stiller ikke krav | 12    | 5    |
| Uoplyst           | 15    | 6    |
| I alt             | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet decimalafrounding summer tabellen ikke op til 100.

Kommunernes kontrol af den personlige pleje, praktiske hjælp og madservice kan blandt andet foretages via brugertilfredshedsundersøgelser, stikprøvekontrol, dataudtræk og leverandørernes egenkontrol.

'Brugertilfredshedsundersøgelser' er målinger af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser. 'Stikprøvekontrol' er regelmæssige uanmeldte besøg i udvalgte brugeres hjem, det vil sige en stikprøve af den leverede hjælp. De kommuner, der anvender 'Dataudtræk', udtrækker data fra et registreringssystem, der ofte er knyttet til kommunens omsorgs- og journalsystem, hvor det registreres, om borgerne får de visiterede besøg, samt hvor meget tid leverandørerne bruger hos den enkelte borger. Ved brug af 'Egenkontrol' stiller kommunen krav om, at leverandøren skal have etableret en intern egenkontrol, hvor der blandt andet føres kontrol med de leverede ydelser, den leverede tid og ændringer i leverancerne.

Brugertilfredshedsundersøgelser, stikprøve- og egenkontrol anvendes i næsten lige stor udstrækning som kontrolforanstaltning i forhold til leverandørerne af personlige pleje, praktiske hjælp og madservice. Dataudtræk anvendes generelt i mindre omfang. Dog anvendes stikprøvekontrol og dataudtræk, overraskende nok, i lidt mindre grad ved kontrollen af madservice, jf. tabel 6.2.

**Tabel 6.2: Hvilke former for kontrol stiller kommunerne krav om**

|                                 | Personlig pleje |      | Praktisk Hjælp |      | Madservice |      |
|---------------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                                 | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| Brugertilfredshedsundersøgelser | 161             | 69   | 159            | 68   | 152        | 65   |
| Stikprøvekontrol                | 162             | 69   | 164            | 70   | 122        | 52   |
| Dataudtræk                      | 96              | 41   | 95             | 41   | 48         | 21   |
| Egenkontrol                     | 157             | 67   | 156            | 67   | 149        | 64   |
| Andet                           | 28              | 12   | 25             | 11   | 26         | 11   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem: Tabellen summer ikke til 100 pct., da kommunerne kunne angive flere svar.

Under kategorien 'andet' har enkelte kommuner oplyst, at klager fra borgerne bruges som kontrolparameter, og et par kommuner afholder samarbejds møder/dialogmøder mellem myndighed og leverandører. Flere kommuner udfører endvidere kontrol i forbindelse med besøg af visitator, for eksempel i form af interviews med borgeren.

Kommunernes kontrol af leverandørerne varierer ikke væsentligt i forhold til, om der er tale om en kommunal eller privat leverandør, jf. tabel 6.3.

**Tabel 6.3: Er der forskel på hvilke krav om kontrol, der stilles til de kommunale og de private leverandører?**

|              | Antal | Pct. |
|--------------|-------|------|
| Forskel      | 4     | 2    |
| Ikke forskel | 233   | 89   |
| Uoplyst      | 24    | 9    |
| I alt        | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Enkelte af de få kommuner, som har oplyst, at der er forskel på de krav, der stilles til kontrol til den kommunale og de private leverandører, har blandt andet oplyst, at der ikke er stillet krav til den private leverandør om tilfredshedsundersøgelse. Desuden er kontrolmuligheden større i forhold til den kommunale leverandør, der er koblet til kommunens omsorgs- og journalsystem, hvorfra den kommunale myndighed kan lave dataudtræk. Det er ikke alle kommuner, der kræver, at de pri-

vate leverandører skal være koblet til omsorgs- og journalsystemet, da det kan være omkostningsfuldt for især mindre private virksomheder.

## 6.2 Færrest mulige forskellige hjælpere

For mange ældre er det af stor betydning med kontinuitet i hverdagen, og at der ikke kommer for mange forskellige hjælpere i deres hjem.

Undersøgelsen viser, at omtrent 3/4 af kommunerne stiller krav om færrest mulige hjælpere i hjemmet, både når det gælder den personlige pleje og den praktiske hjælp, jf. tabel 6.4.

**Tabel 6.4: Stilles der krav til leverandørerne om, at der sikres færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmet?**

|                                            | Stiller krav |      | Stiller ikke krav |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|--------------------------------------------|--------------|------|-------------------|------|---------|------|-------|------|
|                                            | Antal        | Pct. | Antal             | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Når en leverandør tilbyder personlig pleje | 190          | 73   | 55                | 21   | 16      | 6    | 261   | 100  |
| Når en leverandør tilbyder praktisk hjælp  | 193          | 74   | 54                | 21   | 14      | 5    | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Enkelte kommuner har uddybende anført, at færre hjælpere i borgernes hjem er valgt som indsatsområde og bliver indarbejdet i kvalitetsstandarderne. En kommune anførte i forbindelse hermed, at kravet kun vil omfatte visse grupper af borgere for eksempel demente.

Enkelte andre kommuner har anført, at der er sat antal på, hvor mange hjælpere der må være. En kommune oplyste, at der ikke er sat et maksimum ved personlig hjælp, da nogle borgere skal have hjælp mange gange i løbet af et døgn. Ved praktisk hjælp er der sat et maksimum på 5 hjælpere om året.

I en anden kommune må der pr. kvartal maksimum være 4 forskellige hjælpere. Til personlig pleje må der maksimalt være 6 forskellige hjælpere i hver vagt på en måned.

Under halvdelen af de kommuner, der ikke stiller krav til leverandørerne om færrest mulige hjælpere, sikrer kontinuiteten på anden vis, jf. tabel 6.5.

**Tabel 6.5: Stilles der krav om, at der på anden vis sikres færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmehjælpen?**

|                                            | Sikrer på anden vis |      | Sikrer ikke på anden vis |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|--------------------------------------------|---------------------|------|--------------------------|------|---------|------|-------|------|
|                                            | Antal               | Pct. | Antal                    | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Når en leverandør tilbyder personlig pleje | 17                  | 31   | 35                       | 64   | 3       | 5    | 55    | 100  |
| Når en leverandør tilbyder praktisk hjælp  | 16                  | 30   | 36                       | 67   | 2       | 4    | 54    | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet decimalafrounding summer tabellen ikke op til 100

En enkelt kommune har organiseret den kommunale hjælp i mindre teams, hvor den enkelte borger har 1 til 2 faste hjælpere, mens flere kommuner oplyser, at der ikke stilles krav herom, men at det *benstilles*, at kontinuiteten sikres via planlægning af hjælpen.

### 6.3 Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge servicelovens § 75f om fleksibel hjemmehjælp skal kommunen sikre, at leverandørerne lever op til lovens regler om fleksibel hjemmehjælp. Det indebærer, at det i højere grad er muligt for den ældre selv fra gang til gang at aftale med hjemmehjælperen, at der ønskes en anden type hjælp end det, der er truffet afgørelse om. Endvidere skal den ældre have bedre mulighed for selv at vælge hvilke opgaver, der skal løses.

Kommunerne kan for eksempel sikre, at leverandørerne lever op til reglerne om fleksibel hjemmehjælp ved at stille krav herom i kontrakten med leverandørerne eller via diverse kontrolforanstaltninger. Herudover kan kommunerne blandt andet anvende 'stikprøvekontrol' og 'dataudtræk'. Kommunerne kan også anvende de forskellige metoder i kombination.

Undersøgelsen viser, at kommunerne oftest sikrer leverandørernes overholdelse af kravet om fleksibel hjemmehjælp via kontrakten, hvor det indskrives som et krav (70 pct.). 57 pct. af kommunerne har tillid til, at leverandøren opfylder kravet. Heraf er det alene 20 kommuner, svarende til 8 pct. af samtlige svarkommuner, hvor det alene er via tilliden til leverandørerne, at det sikres, at lovens regler om fleksibel hjemmehjælp bliver opretholdt, jf. tabel 6.6.

**Tabel 6.6: Hvordan sikrer de kommunale myndigheder, at leverandørerne lever op til lovens regler om fleksibel hjemmehjælp**

|                                            | Antal | Pct. |
|--------------------------------------------|-------|------|
| Stikprøvekontrol                           | 132   | 51   |
| Dataudtræk                                 | 49    | 19   |
| Gennem kontrakten                          | 182   | 70   |
| Tillid til at leverandøren opfylder kravet | 148   | 57   |
| Andet                                      | 59    | 23   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem: Tabellen summer ikke til 100 pct., da kommunerne kunne give flere svar.

Hovedparten af de kommuner, som anvender anden form for kontrol af fleksibiliteten, sikrer denne ved besøg af visitator i forbindelse med revisitation til personlig pleje og praktisk hjælp. Enkelte andre anvender borgerens samarbejdsbog. Et par kommuner har anført, at kravet sikres ved møder med leverandørerne.

### 6.4 Erstatningshjælp

Ifølge servicelovens § 75b skal kommunen sørge for, at der inden for en rimelig frist leveres erstatningshjælp i tilfælde af, at leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der er indgået om levering af hjemmehjælp.

Kommunalbestyrelsen skal således sikre, at den tilkendte hjælp kan leveres inden for en rimelig frist i de tilfælde, hvor det på grund af ganske særlige forhold ikke har været muligt at levere i overensstemmelse med den oprindeligt indgåede aftale om udførelse af hjælpen.

Kommunernes sikring af levering af erstatningshjælp foregår i lighed med sikring af fleksibiliteten i plejen hovedsageligt gennem kontrakten. Endvidere har en stor andel af kommunerne oplyst, at de foretager stikprøvekontrol i borgerens hjem, jf. tabel 6.7.

**Tabel 6.7: Hvordan sikrer den kommunale myndighed, at leverandørerne lever op til lovens regler om erstatningshjælp?**

|                                            | Antal | Pct. |
|--------------------------------------------|-------|------|
| Stikprøvekontrol                           | 132   | 51   |
| Dataudtræk                                 | 81    | 31   |
| Gennem kontrakten                          | 191   | 73   |
| Tillid til at leverandøren opfylder kravet | 134   | 51   |
| Andet                                      | 48    | 18   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem: Tabellen summer ikke til 100 pct., da kommunerne havde mulighed for at anføre flere svar.

Hovedparten af de kommuner, der anvender andre former for kontrol, har oplyst, at kravet om erstatningshjælp sikres gennem krav til leverandørerne om registrering af ændringer i hjælpen og indberetning til den kommunale myndighed.

Flere kommuner benytter ad hoc tilsyn via visitator og ved revisitation af hjælpen, og enkelte sikrer, at leverandørerne overholder reglerne via møder med leverandørerne.

## 6.5 Markedet og markedsføring af leverandørerne

De kommunale myndigheder har mulighed for at fastlægge rammerne for markedet for hjemmeplejeydelser. Blandt andet kan kommunalbestyrelsen beslutte, om en leverandør kan søge om godkendelse eller byde ind på opgaver i hele kommunen, eller om markedet for ældreplejen i kommunen skal være opdelt i distrikter, så leverandører kan vælge hvilke og hvor mange distrikter, som de ønsker at levere hjemmeplejeydelser i.

Størstedelen af kommunerne har valgt, at leverandørerne alene kan søge om godkendelse eller byde ind, hvis de kan levere enten personlig pleje (69 pct.), praktisk hjælp (70 pct.) eller madservice (67 pct.) til brugerne i hele kommunen, jf. tabel 6.8.

**Tabel 6.8: Kommunerne fordelt på, hvordan leverandører kan søge godkendelse/byde ind i kommunen?**

|                                             | Personlig pleje |      | Praktisk hjælp |      | Madservice |      |
|---------------------------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                                             | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| Kun hvis de kan levere i hele kommunen      | 179             | 69   | 182            | 70   | 175        | 67   |
| Kan levere i udvalgte distrikter i kommunen | 55              | 21   | 55             | 21   | 44         | 17   |
| Andet                                       | 9               | 3    | 6              | 2    | 11         | 4    |
| Uoplyst                                     | 18              | 7    | 18             | 7    | 31         | 12   |
| I alt                                       | 261             | 100  | 261            | 100  | 261        | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

At størstedelen af kommunerne har besluttet, at leverandørerne skal kunne levere ydelser i hele kommunen, kan have en begrænsende effekt på antallet af private leverandører, som søger om godkendelse, idet nogle leverandører ikke har tilstrækkelige ressourcer til at levere hjemmeplejeydelser i forhold til kundegrundlaget.

I nogle kommuner er der mulighed for, at leverandørerne kan vælge kun at udbyde hjælp i dagtimerne, aften og dag og/eller nattevagt. I andre kommuner godkendes leverandøren, kun hvis der udbydes hjælp hele døgnet.

Den kommunale myndighed har mulighed for at fastlægge rammerne for, hvordan leverandørerne kan markedsføre sig i forbindelse med kommunalbestyrelsens informationspligt (jf. Serviceloven, § 75c, stk. 4). Over halvdelen af kommunerne (58 pct.) har ingen regler for, hvordan private leverandører kan markedsføre sig, jf. tabel 6.9.

**Tabel 6.9: Har den kommunale myndighed begrænsninger for, hvordan private leverandører kan markedsføre sig?**

|                     | Antal | Pct. |
|---------------------|-------|------|
| Begrænsninger       | 94    | 36   |
| Ingen begrænsninger | 152   | 58   |
| Uoplyst             | 15    | 6    |
| I alt               | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Pga. decimalafrundinger runder tallet ikke op til 100 pct.

Af de 94 kommuner, der har fastsat grænser for de private leverandørers markedsføring, har størstedelen (77 pct.) fastsat regler for leverandørernes informationsmateriale, jf. tabel 6.10.

**Tabel 6.10: Kommunerne fordelt efter de områder, hvor kommunen har besluttet restriktioner for leverandørernes markedsføring**

|                                       | Antal | Pct. |
|---------------------------------------|-------|------|
| I leverandørens informationsmateriale | 72    | 77   |
| Anvendelse af eget logo               | 3     | 3    |
| Anvendelse af eget materiale          | 21    | 22   |
| Direkte markedsføring til borgeren    | 36    | 38   |
| Oplysninger om tilkøbsydelse          | 15    | 16   |
| Andet                                 | 6     | 6    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Bem.: Runder ikke op til 100 pct., idet kommunerne har haft mulighed for at vælge flere af kategorierne.

Enkelte kommuner har for eksempel oplyst, at leverandørens præsentation maksimum må fylde én A4 side, eller at leverandørernes informationsmateriale skal samles i én pjece, så borgeren ikke bliver overdænget af forskellige pjecer.

Kommunalbestyrelsen skal, ifølge loven, i samarbejde med leverandørerne udarbejde og ajourføre informationsmateriale om alle de leverandører, der er godkendt eller indgået kontrakt med om levering af personlig og/eller praktisk hjælp. Alle leverandører skal behandles lige og skal derfor i informationsmaterialet have samme muligheder for at præsentere sig.

## 6.6 Afregning af leverandørerne

Kommunalbestyrelsen afregner alle godkendte leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp mv. i overensstemmelse med kommunens offentliggjorte priskrav og de nærmere betingelser i kontrakten mellem kommunalbestyrelsen og den enkelte leverandør.

Hovedparten af kommunerne anvender taxameterafregning i forbindelse med private leverandører, mens de overfor kommunale leverandører overvejende anvender bevillingsstyring, jf. tabel 6.11.

**Tabel 6.11: Efter hvilke afregningsprincipper inden for fritvalgsordningerne bliver henholdsvis de kommunale og de private leverandører afregnet?**

|                    | Private leverandører |      | Kommunale leverandør |      |
|--------------------|----------------------|------|----------------------|------|
|                    | Antal                | Pct. | Antal                | Pct. |
| Taxameterafregning | 191                  | 73   | 23                   | 9    |
| Bevillingsstyring  | 22                   | 8    | 174                  | 67   |
| Andet              | 11                   | 4    | 37                   | 14   |
| Uoplyst            | 37                   | 14   | 27                   | 10   |
| I alt              | 261                  | 100  | 261                  | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100

Enkelte af de kommuner, der har svaret kategorien 'andet' har angivet, at der afregnes efter ydelser.

Undersøgelsen peger således på en betydelig variation i afregningsprincipperne mellem de kommunale og de private leverandører, og kun knap en femtedel af kommunerne har ens afregningsmetoder for den kommunale og de private leverandører, jf. tabel 6.12.

**Tabel 6.12: Fordelingen af kommuner, der anvender samme eller forskellige afregningsmetoder til henholdsvis den kommunale og private leverandør.**

| Kommunal leverandør  |                   |         |      |                   |      |       |      |       |      |
|----------------------|-------------------|---------|------|-------------------|------|-------|------|-------|------|
| Private leverandører |                   | Regning |      | Bevillingsstyring |      | Andet |      | I alt |      |
|                      |                   | Antal   | Pct. | Antal             | Pct. | Antal | Pct. | Antal | Pct. |
|                      | Regning           | 22      | 9    | 140               | 60   | 27    | 12   | 189   | 81   |
|                      | Bevillingsstyring | -       | -    | 18                | 8    | 3     | 1    | 21    | 9    |
|                      | Andet             | -       | -    | 5                 | 2    | 4     | 2    | 9     | 4    |
|                      | Uoplyst           | 1       | 0    | 11                | 5    | 3     | 1    | 15    | 6    |
|                      | I alt             | 23      | 10   | 174               | 74   | 37    | 16   | 234*  | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

\* Heraf har 172 kommuner godkendt private leverandører til mindst én af ydelseskategorierne.

I forhold til konkurrenceretten må kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af levering af ydelser til borgerne ikke ske på en sådan måde, at grænsen mellem offentlig og privat virksomhed forrykkes, og erlæggelsen af ydelsen må ikke påvirke konkurrenceforholdene i den private sektor på en væsentlig måde.

Det følger endvidere af det grundlæggende EU-retlige princip om ligebehandling af forskellige leverandører, at ensartede situationer ikke må behandles forskelligt, medmindre en forskellig behandling er objektivt begrundet (jf. vejledningen til loven om frit leverandørvalg). Der skal således være en objektiv begrundelse for, at kommunen eventuelt anvender forskellige afregningsprincipper overfor kommunale og private leverandører.

Det er kun meget få kommuner, der har angivet årsagen til, at kommunen anvender forskellige afregningsprincipper. Det er således ikke på det foreliggende grundlag muligt at forklare, hvorfor kommunerne vælger at afregne efter forskelli-



ge principper i forhold til de to leverandørtyper, samt konkludere, hvorvidt forskellene har betydning for ligebehandlingen og konkurrenceretten.

Knap halvdel af kommunerne, 48 pct., forventer at bibeholde det nuværende afregningssystem overfor de private og kommunale leverandører, mens 38 pct. ikke vil bibeholde princippet. 15 pct. af kommunerne har ikke oplyst, hvad de vælger i fremtiden, jf. tabel 6.13.

**Tabel 6.13: Forventer den kommunale myndighed at bibeholde det nuværende afregningsprincip for den kommunale og de private leverandører i fremtiden?**

|                            | Antal | Pct. |
|----------------------------|-------|------|
| Bibeholder principper      | 124   | 48   |
| Bibeholder ikke principper | 99    | 38   |
| Uoplyst                    | 38    | 15   |
| I alt                      | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Grundet afrunding summer tabellen ikke til 100

Flere kommuner har uddybende oplyst, at der arbejdes på at ændre afregningssystemet, så den kommunale leverandør fremover afregnes som de private leverandører, mens enkelte kommuner har anført, at kommunerne endnu ikke har et afregningssystem i forhold til den kommunale leverandør.

Et par kommuner har oplyst, at der endnu ikke er truffet politisk beslutning om, hvilke principper den kommunale leverandør skal afregnes efter, og enkelte af de kommuner, som ikke har private leverandører, har valgt at afvente udviklingen for, der ændres på afregningsprincipperne for den kommunale leverandør.

## 6.7 Samarbejde om udviklingen af ældreplejen

I forbindelse med udviklingen af ældreplejen, blandt andet med henblik på at forbedre kvaliteten, hjælpemidler m.m., kan de kommunale myndigheder stille krav til leverandørerne om at deltage i et formaliseret samarbejde og dialogforum herom.

Der er stor forskel på, om kommunerne stiller krav herom til henholdsvis de kommunale og private leverandører. Hovedparten af kommunerne (76 pct.) har et formaliseret samarbejde med de kommunale leverandører, mens kun 50 pct. har samme krav til de private leverandører, jf. tabel 6.14.

**Tabel 6.14: Stiller den kommunale myndighed krav til leverandørerne om at indgå i et formaliseret samarbejde om udviklingen af ældreplejen?**

|                   | Til en kommunal leverandør |      | Til de private leverandører |      |
|-------------------|----------------------------|------|-----------------------------|------|
|                   | Antal                      | Pct. | Antal                       | Pct. |
| Stiller krav      | 199                        | 76   | 131                         | 50   |
| Stiller ikke krav | 50                         | 19   | 111                         | 43   |
| Uoplyst           | 12                         | 5    | 19                          | 7    |
| I alt             | 261                        | 100  | 261                         | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Flere kommuner har oplyst, at de ikke har formaliserede samarbejder med private leverandører, idet ingen private leverandører er godkendt i kommunerne.

En anden kommune har endvidere oplyst, at leverandørerne skal indgå i samarbejdsfora, og at der skal leveres et vist antal udviklingstimer årligt afhængigt af markedsandel.

## 6.8 Afholdelse af møder med leverandørerne

Kun 18 pct. af kommunerne afholder både fælles og adskilte møder af mere formel karakter med både den kommunale og de private leverandører, det vil sige møder med relevans for både den kommunale leverandør og de private leverandører. 21 pct. af kommunerne, samler ikke de kommunale og private leverandører, jf. tabel 6.15.

**Tabel 6.15: Hvordan foregår formaliserede møder med leverandørerne typisk?**

|                                                      | Antal | Pct. |
|------------------------------------------------------|-------|------|
| Deltagelse af både kommunale og private leverandører | 41    | 16   |
| Samler ikke den kommunale og private leverandører    | 55    | 21   |
| Afholder både fælles og adskilte møder               | 46    | 18   |
| Afholder ikke formaliserede møder med leverandørerne | 21    | 8    |
| Andet                                                | 56    | 21   |
| Uoplyst                                              | 42    | 16   |
| I alt                                                | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Af de 56 kommuner, som valgte at uddybe svarmuligheden 'andet', har hovedparten anført, at de ikke har private leverandører. Møderne holdes derfor alene med den kommunale leverandør.

Et par kommuner afholder møder med leverandørerne hver 3. måned, og en kommune holder ugentlige møder med den kommunale leverandør og kvartalsvis med de private leverandører.



---

# 7

## Brugerne af ældrepleje efter Ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg

Formålet med loven om frit leverandørvalg er, at der skabes rammer for en ældrepolitisk indsats baseret på kontinuitet, selvstændighed, værdighed og respekt for de ældre og deres individuelle ønsker og behov, hvilket blandt andet skal opnås via et frit valg af leverandør (jf. lovforslaget om frit leverandørvalg).

Konklusionerne i dette kapitel er blandt andet følgende:

- 2 pct. af brugerne med frit valg får leveret personlig pleje fra en privat leverandør
- 22 pct. af brugerne med frit valg får leveret praktisk hjælp fra en privat leverandør<sup>10</sup>
- 16 pct. af brugerne med frit valg får leveret madservice fra en privat leverandør
- Kommunerne forventer generelt, at flere brugere vælger private leverandører i fremtiden
- Muligheden for at få tilkøbsydelser betragtes af kommunerne som den væsentligste årsag til, at brugerne vælger en privat leverandør
- Kendskabet til leverandøren betragtes af kommunerne som den væsentligste årsag til, at brugerne vælger den kommunale leverandør
- Frit valg har, ifølge kommunerne, hverken i positiv eller negativ retning påvirket borgernes opfattelse af kvaliteten.

### 7.1 Generel information om frit valg i ældreplejen

For at skabe et grundlag for, at borgerne kan benytte det frie valg, skal kommunen blandt andet gøre de nuværende og kommende brugere opmærksomme på valgmuligheden.

De fleste af landets kommuner har informeret borgerne om det frie leverandørvalg, og hvad det betyder for brugerne af den kommunale ældrepleje og modtagerne af madservice. Informationen har taget form af generelle informationstiltag for eksempel knyttet til kommunens serviceinformation til borgerne, formidling via medierne, borgermøder mv. Endvidere er der blevet udsendt eller uddelt materiale direkte til brugerne af den kommunale ældrepleje, jf. tabel 7.1.

---

<sup>10</sup> Opgørelsen er inklusiv Københavns Kommune, der har udbudt dele af den praktiske hjælp til udelukkende private leverandører, og derfor alene kan tilbyde valget mellem private leverandører til levering af disse ydelser (tøjvask og grundig rengøring).

**Tabel 7.1: Hvordan har den kommunale myndighed generelt informeret kommunens borgere om ikrafttrædelsen af loven om frit valg?**

|                                  | Antal | Pct. |
|----------------------------------|-------|------|
| Annoncering i lokalpresse        | 163   | 62   |
| Artikel i lokalt pensionistblad  | 73    | 28   |
| Afholdt temadag/orienteringsmøde | 42    | 16   |
| Udsendt pjece/brochure/ellign.   | 138   | 53   |
| Andet                            | 77    | 30   |
| Uoplyst                          | 15    | 6    |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne har haft mulighed for at svare bekræftende på flere af svarmulighederne. Procenten er blevet beregnet på baggrund af det samlede antal svarkommuner (261).

Hovedparten af kommunerne (62 pct.) har som led i deres borgerinformation om frit valg anvendt annoncering i lokalpressen, hvor der blandt andet er blevet orienteret om mulighederne for at vælge mellem forskellige leverandører.

Godt halvdelen af kommunerne (53 pct.) har udsendt pjecer eller lignende oplysningsmateriale direkte til de aktuelle og eventuelle potentielle brugere af ydelserne.

30 pct. af kommunerne har oplyst, at de har anvendt andre metoder i informationsstrategien, herunder formidling via ældreråd, brugerråd og pårørenderåd. Nogle kommuner har oplyst, at borgerne også er informeret via kommunens hjemmeside. Enkelte kommuner har oplyst, at man ikke har informeret borgerne om frit valg, da kommunerne ikke har private leverandører.

## 7.2 Informationen til den enkelte bruger

Efter forskrifterne i loven om frit valg i ældreplejen skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med leverandørerne udarbejde og ajourføre informationsmateriale om alle de leverandører, der er godkendt/indgået kontrakt med om levering af personlig og/eller praktisk hjælp. Dette omfatter også de kommunale leverandører.

Informationsmaterialet skal indeholde en grundig præsentation af de enkelte leverandører og generelle oplysninger om muligheden for at vælge, herunder muligheden for og varsling af et ønske om at skifte til en anden leverandør.

Alle leverandører skal behandles lige og skal derfor i informationsmaterialet have samme muligheder for at præsentere sig. Informationsmaterialet skal udleveres i forbindelse med afgørelsen om hjælpen til personer, der er tildelt hjælp.

I alt 79 pct. af kommunerne har oplyst, at de informerer deres borgere om mulighederne for leverandørvalg i forbindelse med visitationen. 70 pct. af kommunerne informerer tillige i forbindelse med revisitation, jf. tabel 7.2.

**Tabel 7.2: Hvordan informerer den kommunale myndighed den enkelte bruger om, hvilke leverandører der kan vælges imellem?**

|                                  | Antal | Pct. |
|----------------------------------|-------|------|
| Annoncering i lokalpresse        | 79    | 30   |
| Artikel i lokalt pensionistblad  | 38    | 15   |
| Omdelt informationsmateriale     | 88    | 34   |
| Udsendt pjece/brochure/el. lign  | 69    | 26   |
| Udsendt brev                     | 55    | 21   |
| Afholdt temadag/orienteringsmøde | 18    | 7    |
| Hjemmebesøg                      | 53    | 20   |
| Ved visitationen                 | 206   | 79   |
| Ved revisitation                 | 183   | 70   |
| Andet                            | 30    | 11   |
| Uoplyst                          | 27    | 10   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne har haft mulighed for at svare bekræftende på flere af svarmulighederne. Procenten er blevet beregnet på baggrund af det samlede antal svarkommuner (261).

21 pct. af kommunerne informerer ved udsendelse af brev til modtagerne. 20 pct. af kommunerne informerer pensionisterne i forbindelse med hjemmebesøg

Hovedparten af de kommuner, som har svaret 'andet', har angivet, at brugerne endnu ikke er blevet informeret, da der endnu ikke kan vælges private leverandører.

### **7.3 Antal modtagere af kommunal og privat hjemmehjælp**

Brugere i størstedelen af kommunerne kan tilbydes et frit leverandørvalg til mindst ét af ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice.

Af de brugere, der på undersøgelsestidspunktet havde frit valg, modtog 16 pct. samlet set ydelser via privat leverandører. Heraf modtog over halvdelen ydelser fra både en kommunal leverandør og en eller flere private leverandører. En bruger, der er visiteret til både praktisk hjælp og personlig pleje, kan i realiteten vælge at få leveret eksempelvis den praktiske hjælp fra en privat leverandør og den personlige pleje fra den kommunale leverandør, og således samtidig modtage hjælp fra både en privat leverandør og den kommunale leverandør.

På landsplan modtager brugere især hjælp fra private leverandører til praktisk hjælp (22 pct.) og madservice (16 pct.). Kun et fåtal af brugerne (2 pct.) modtager hjælp fra private leverandører til personlig pleje, jf. tabel 7.3.

**Tabel 7.3: Antal modtagere med frit valg af leverandør til henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, i alt og heraf med privat leverandør**

|                              | Brugere, der har et frit valg |        |       | Brugere, der har et frit valg ekskl. Københavns Kommune | Heraf brugere med privat leverandør ekskl. Københavns Kommune |       |
|------------------------------|-------------------------------|--------|-------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------|
|                              | Antal                         | Antal  | Pct.* | Antal                                                   | Antal                                                         | Pct.* |
| Modtagere af Personlig pleje | 52.474                        | 1.125  | 2     | 45.374                                                  | 1.055                                                         | 2     |
| Modtagere af praktisk hjælp  | 106.473                       | 23.883 | 22    | 91.173                                                  | 8.049                                                         | 9     |
| Modtagere af madservice      | 12.388                        | 2.040  | 16    | 8.188                                                   | 1.983                                                         | 24    |
| Ydelsesmodtagere i alt**     | 171.335                       | 27.048 | 16    | 155.435                                                 | 11.087                                                        | 7     |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Note: Opgørelsen af antallet af brugere, der har mulighed for at vælge mellem flere leverandører, kan være omfattet af en usikkerhedsfaktor, idet enkelte kommuner er opdelt i distrikter, og dermed kan der være en risiko for, at et distrikt ikke kan tilbyde et valg mellem flere, hvor kommunen set som helhed kan tilbyde et valg.

\* Procent af samlet antal brugere med frit valg, som modtog pågældende ydelse fra en privat leverandør. Herunder indgår de brugere, der fik leveret én eller flere hjemmeplejeydelser fra en privat leverandør før loven om frit leverandørvalg.

\*\* Ydelsesmodtagere i alt er en sammenlægning af modtagere af henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Brugerne modtager ofte flere af ydelseskategorierne og kan derfor indgå i optællingen flere gange.

Københavns Kommune udgør en stor andel af det samlede antal brugere, og kommunen har udbudsordning på dele af den praktiske hjælp på ydelserne *tøjvask* og *grundig rengøring*, som alene leveres af private leverandører. Antallet af brugere af private leverandører i forbindelse med praktisk hjælp bliver herved markant højere inklusiv Københavns Kommune end eksklusiv, idet samtlige brugere i Københavns Kommune af de pågældende ydelser anvender en privat leverandør.

På den baggrund er opgørelsen i tabel 7.3 af brugere med mulighed for et frit valg, der får leveret hjemmeplejeydelser fra private leverandører, oplyst både inklusiv og eksklusiv Københavns Kommune.

Det fremgår, at uden Københavns Kommune får 9 pct. af brugerne leveret praktisk hjælp fra private leverandører. Derimod er billedet i forbindelse med levering af madservice det omvendte. Her er andelen af brugere med privat leverandør højere uden inddragelse af Københavns Kommune end inklusive København. Årsagen hertil er blandt andet, at Københavns Kommune fortsat har et kommunalt produktionskøkken, hvorfra størstedelen af brugerne får leveret madservice, mens flere af de andre kommuner alene kan tilbyde madservice fra private leverandører.

Den personlige pleje ligger på samme niveau (2 pct.) både inklusiv og eksklusiv Københavns Kommune.

Sammenlignes ovenstående opgørelse med Danmarks Statistiks ressourceopgørelse af private leverandører, der udførte hjemmehjælp i uge 10 2003, kan der konstateres en stigning af brugere med private leverandører. Ud fra Danmarks Statistiks opgørelse fremgår det, at der var cirka 8.000 ydelsesmodtagere i marts 2003 af personlig pleje og praktisk hjælp fra en privat leverandør. Godt et år herefter, i april 2004, var der ifølge nærværende undersøgelse opgjort på samme måde cirka 25.000 ydelsesmodtagere af personlig pleje og praktisk hjælp fra en privat leverandør.

## 7.4 Erfaringer med skift mellem leverandører

Et formål med frit leverandørvalg i ældreplejen er at give brugerne mulighed for at vælge leverandør afhængigt af ønsker og behov. Der må derfor forventes et vist antal leverandørskift hvert år.

I løbet af det første år efter lovens ikrafttræden har i alt 3.174 borgere i kommunerne skiftet enten fra kommunal til privat leverandør eller omvendt. 2 pct. af brugerne har således skiftet den kommunale leverandør ud mens 1 pct. af brugerne af private leverandører har skiftet en privat ud med den kommunale, jf. tabel 7.4.

**Tabel 7.4: Antal hjemmehjælpsmodtagere med frit valg, der har skiftet leverandør efter ikrafttrædelsen af loven om frit valg.**

|                                    | Antal modtagere | Pct. |
|------------------------------------|-----------------|------|
| Fra kommunal til privat leverandør | 2.820           | 2 *  |
| Fra privat til kommunal leverandør | 354             | 1 ** |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

\* Procenten er beregnet ud fra et skøn over det samlede antal ydelsesmodtagere med frit valg, som modtog kommunal hjemmehjælp ved lovens ikrafttræden, jf. tabel 7.3.

\*\* Procenten er beregnet ud fra et skøn over det samlede antal ydelsesmodtagere af privat hjemmehjælp ved lovens ikrafttræden, jf. tabel 7.3.

Der ses således en tendens til, at størstedelen af de brugere, der vælger en privat leverandør, er nye brugere, der er blevet visiteret til ældrepleje for første gang, og derved skal tage valget mellem den kommunale leverandør og de private leverandører for første gang. Tilbøjeligheden til at vælge privat leverandør er umiddelbart større blandt de nyvisiterede end blandt de hidtidige brugere.

## 7.5 Forventninger til den fremtidige udvikling

Det kan forventes, at flere brugere vil vælge private leverandører med tiden, jf. tabel 7.5.

**Tabel 7.5: Hvor stor en andel af de nuværende og kommende brugere, forventer kommunerne på sigt, vil vælge privat leverandør?**

|                              | Personlig pleje |      | Praktisk Hjælp |      | Madservice |      |
|------------------------------|-----------------|------|----------------|------|------------|------|
|                              | Antal           | Pct. | Antal          | Pct. | Antal      | Pct. |
| 0-5 pct.                     | 167             | 64   | 93             | 36   | 141        | 54   |
| 6-10 pct.                    | 49              | 19   | 60             | 23   | 31         | 12   |
| 11-15 pct.                   | 6               | 2    | 31             | 12   | 11         | 4    |
| 16-20 pct.                   | 8               | 3    | 30             | 11   | 6          | 2    |
| 21-25 pct.                   | 1               | 0    | 11             | 4    | 0          | -    |
| 26-30 pct.                   | 1               | 0    | 4              | 2    | 0          | -    |
| Over 30 pct.                 | 1               | 0    | 4              | 2    | 5          | 2    |
| Har kun private leverandører | 2               | 1    | 2              | 1    | 27         | 10   |
| Uoplyst                      | 26              | 10   | 26             | 10   | 40         | 15   |
| I alt                        | 261             | 100  | 261            | 100  | 261        | 100  |
| Beregnet gennemsnit på sigt* | 7 pct.          |      | 13 pct.        |      | 12 pct.    |      |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Pga. decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

\* Gennemsnitlige andel hjemmehjælpsmodtagere, som forventes på sigt at vælge privat leverandør; beregnet som vægtede gennemsnit af de af kommunerne oplyste forventede procentandele. Tallet skal tages med forbehold, da beregningen bygger på oplysninger fra kun  $\frac{3}{4}$  af kommunerne: 205 kommuner (personlig pleje), 210 kommuner (praktisk hjælp) og 195 kommuner (madservice), samt på forudsætninger om fordelingen inden for de enkelte procentintervaller.



Mere end halvdelen af kommunerne forventer imidlertid, at det vil være under 5 pct. af modtagerne, der på sigt vil vælge en privat leverandør til personlig pleje og madservice. I forbindelse med praktisk hjælp forventer lidt over halvdelen af kommunerne, at det er under 10 pct. af modtagerne, der på sigt vil vælge privat leverandør.

Der er imidlertid også en del kommuner, der er mere optimistiske med hensyn til antal modtagere, der på sigt vil vælge hjemmehjælp fra private leverandører.

I tabellen er foretaget en skønsmæssig beregning af det forventede gennemsnit blandt de kommuner, der har oplyst om antal modtagere og deres forventninger til udviklingen.

De beregnede procenter er gennemsnitligt højest inden for praktisk hjælp og inden for tilbud om madservice. På sigt forventes i gennemsnit 13 pct. henholdsvis 12 pct. af modtagerne at ville vælge mindst én privat leverandør til disse ydelser. Inden for personlig pleje forventes på sigt i gennemsnit 7 pct. at vælge privat leverandør. I forhold til billedet i dag (jf. tabel 7.3 eksklusiv Københavns Kommune) forventer kommunerne således på sigt en stigning i antallet af brugere, der får leveret personlig pleje, på 5 pct. point. I forhold til praktisk hjælp forventes en stigning på 4 pct. point og til madservice et umiddelbart fald på 12 pct. point.

Det forventede procentvise fald på brugere, der vælger private leverandører til madservice i fremtiden, skal ses i sammenhæng med det fåtal af kommuner, der på undersøgelsestidspunktet kunne tilbyde et valg af en privat leverandør til madservice. Kun 15 pct. af kommunerne har godkendt private leverandører til madservice, jf. kapitel 5. Heraf har flere nedlagt det kommunale produktionskøkken, og derfor kan brugerne i disse kommuner alene vælge mellem private leverandører. Således har størstedelen af kommunerne ingen erfaringer med godkendelse af private leverandører til madservice, hvilket kan formodes at have en effekt på kommunernes forventninger for fremtiden.

Procentangivelserne må alene tages som en indikation på udviklingstendensen, da de dels bygger på en række beregningsforudsætninger, dels bygger på kommunale oplysninger, der formentlig kun undtagelsesvis bygger på besluttede planer for området.

Kommunerne blev i forbindelse med spørgsmålet bedt om at angive, hvad der lå til grund for kommunens forventninger til, hvor mange af borgerne der på sigt vil vælge en privat leverandør.

Ud over angivelser af, at vurderingen ofte bygger på helt skønsmæssige antagelser, begrundede kommunerne antagelserne ud fra følgende:

- Egne erfaringer siden fritvalgsloven trådte i kraft
- Erfaringer fra andre kommuner
- Den aktuelle udvikling i antallet af borgere, der vælger privat leverandør
- Brugerundersøgelser
- Borgernes tilfredshed med den kommunale leverandør tages af flere kommuner som grundlag for at forvente en lav procentandel

## 7.6 Brugernes motiver til at vælge en privat leverandør

Kommunerne er til undersøgelsen blevet bedt om at vurdere, hvad der er de 3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger privat leverandør eller vælger at beholde den private leverandør, de har valgt.

Især de private leverandørers mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse, det vil sige det forhold, at leverandørerne mod ekstra betaling kan foretage hovedrengøring, vinduespudsning, mindre reparationsarbejder m.m., vurderes af mange kommuner som en væsentlig årsag til, at hjemmehjælpsmodtagere vælger privat leverandør. Størstedelen af kommunerne (59 pct.) har angivet dette som en af de tre vigtigste årsager til, at brugerne vælger en privat leverandør, jf. tabel 7.6. De kommunale leverandører har ikke hjemmel til at udbyde tilkøbsydelse som supplement til praktisk hjælp og personlig pleje.

**Tabel 7.6: Kommunernes vurdering af de 1-3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger eller vælger at beholde en *privat leverandør*?**

|                                             | Antal | Pct. |
|---------------------------------------------|-------|------|
| Øget tryk                                   | 28    | 11   |
| Får mulighed for at få tilkøbsydelse        | 153   | 59   |
| Mulighed for at få færre hjælpere i hjemmet | 81    | 31   |
| Får mulighed for at beholde en hjælper      | 23    | 9    |
| Utilfredshed med en kommunal hjælper        | 57    | 22   |
| Kendskab til leverandører i forvejen        | 80    | 31   |
| Leverandørens image eller markedsføring     | 13    | 5    |
| Ønske om at prøve noget nyt                 | 67    | 26   |
| Leverer den bedste hjælp                    | 5     | 2    |
| Andet                                       | 4     | 2    |
| Uoplyst                                     | 65    | 25   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne, der har svaret, har haft mulighed for at markere fra 1-3 af svarmulighederne. Procenten er blevet beregnet på baggrund af det samlede antal svarkommuner (261).

Herudover vurderer 31 pct. af kommunerne, at muligheden for færre hjælpere i hjemmet spiller en væsentlig rolle, samt at kendskab til leverandøren inden visitationen til hjemmehjælp – for eksempel til ekstra rengøring – er af væsentlig betydning for modtagernes valg.

Også muligheden for at prøve noget nyt, vurderes ofte som værende af betydning, ligesom utilfredshed med en kommunal hjælper ofte nævnes. Næsten ingen kommuner (2 pct.) vurderer, at brugerne vælger private leverandører, fordi de leverer den bedste hjælp.

En række kommuner, herunder nogle af de kommuner, der ikke har besvaret spørgsmålet, har bemærket, at der (endnu) ikke findes private leverandører i kommunen.

## 7.7 Motiver til at beholde den kommunale leverandør

Kommunerne er desuden til undersøgelsen blevet bedt om at vurdere, hvad der er de 3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger eller vælger at beholde den kommunale leverandør.

Størstedelen af kommunerne (65 pct.) har oplyst, at de vurderer, at det forudgående kendskab til den kommunale leverandør er en af de vigtigste grunde til, at brugerne vælger eller vælger at beholde denne leverandør, jf. tabel 7.7.

**Tabel 7.7: Kommunernes vurdering af de 1-3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger eller vælger at beholde *den kommunale leverandør*?**

|                                             | Antal | Pct. |
|---------------------------------------------|-------|------|
| Mulighed for at få færre hjælpere i hjemmet | 5     | 2    |
| Får mulighed for at beholde en hjælper      | 86    | 33   |
| Utilfredshed med privat hjælper             | 4     | 2    |
| Leverandørens image eller markedsføring     | 18    | 7    |
| Kendskab til leverandøren i forvejen        | 170   | 65   |
| Manglende overskud til at skifte leverandør | 65    | 25   |
| Vanetænkning                                | 53    | 20   |
| Frygt for ændring i hjælpen                 | 36    | 14   |
| Leverer den bedste hjælp                    | 59    | 23   |
| Øget tryghed                                | 130   | 50   |
| Andet                                       | 30    | 11   |
| Uoplyst                                     | 35    | 13   |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: Summen af procenterne giver ikke 100 pct., da kommunerne, der har svaret, har haft mulighed for at markere fra 1-3 af svarmulighederne. Procenten er blevet beregnet på baggrund af det samlede antal svarkommuner (261).

50 pct. af kommunerne har oplyst øget tryghed som en af de væsentligste grunde, mens 33 pct. af kommunerne har oplyst, at muligheden for at beholde den hjælper, brugeren har, er en væsentlig grund til at bibeholde den kommunale leverandør. 25 pct. af kommunerne nævner, at også manglende overskud blandt modtagerne til at vælge en anden leverandør skønnes at være en væsentlig grund.

23 pct. af kommunerne mener, at den kommunale leverandør leverer den bedste hjælp, men kun ganske få mener dog, at utilfredshed med en privat hjælper er af væsentlig betydning. Det er også kun ganske få kommuner, der mener, at muligheden for færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmet motiverer modtagerne til at vælge den kommunale leverandør.

Flere af de kommuner, der har svaret 'andet', har som grund til at vælge eller bibeholde den kommunale leverandør anført borgernes tilfredshed med den kommunale leverandør. En række kommuner, herunder nogle af de kommuner, der ikke har besvaret spørgsmålet, har bemærket, at der (endnu) ikke findes private leverandører i kommunen.

## 7.8 Kommunernes vurdering af brugernes opfattelse af kvaliteten

Kommunerne er blevet bedt om at oplyse, om det vurderes, at implementeringen af loven om frit leverandørvalg har haft indvirkning på brugernes opfattelse af nogle udvalgte forhold, der har betydning for brugerne af hjemmehjælp.

De udvalgte forhold omfatter:

- Leverancen af ydelserne
- Visitationen
- Den kommunale ældrepleje
- Muligheden for at begrænse antal forskellige hjælpere i hjemmet
- Serviceniveauet generelt på området

Over halvdelen af kommunerne giver udtryk for den opfattelse – inden for alle fem punkter - at fritvalgsloven ikke generelt set har påvirket borgernes opfattelse af kvaliteten, hverken i positiv eller negativ retning, jf. tabel 7.8.

**Tabel 7.8: Har loven om frit valg betydet ændringer i brugernes opfattelse af leverancen, af visitation, af ældreplejen, af mulighederne for færre forskellige hjælpere i hjemmet samt af serviceniveauet?**

|                                           | Forbedret |      | Uændret |      | Dårligere |      | Ved ikke |      | Uoplyst |      | I alt |      |
|-------------------------------------------|-----------|------|---------|------|-----------|------|----------|------|---------|------|-------|------|
|                                           | Antal     | Pct. | Antal   | Pct. | Antal     | Pct. | Antal    | Pct. | Antal   | Pct. | Antal | Pct. |
| Leverancen                                | 28        | 11   | 176     | 67   | 2         | 1    | 30       | 11   | 25      | 10   | 261   | 100  |
| Visitationen                              | 58        | 22   | 137     | 52   | 12        | 5    | 29       | 11   | 25      | 10   | 261   | 100  |
| Ældreplejen                               | 14        | 5    | 193     | 74   | 2         | 1    | 27       | 10   | 25      | 10   | 261   | 100  |
| Mulighed for færrest forskellige hjælpere | 33        | 13   | 172     | 66   | 0         | -    | 31       | 12   | 25      | 10   | 261   | 100  |
| Serviceniveauet                           | 14        | 5    | 176     | 67   | 12        | 5    | 33       | 13   | 26      | 10   | 261   | 100  |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004

Bem.: På grund af decimalafrundinger er det ikke alle procenter, der summer til 100.

Flest kommuner (22 pct.) vurderer dog, at brugerne opfatter visitationen som bedre end før loven om frit valg. Samtidig er der 5 pct. af kommunerne, der vurderer, at brugerne opfatter visitationen som dårligere efter lovændringen. Dette afspejler formentligt de store ændringer, der er foretaget i organiseringen af visitationen i de sidste år blandt andet i forbindelse med implementeringen af loven af frit valg, jf. kapitel 3.

Af undersøgelsen fremgår desuden, at 11 pct. af kommunerne vurderer, at brugernes oplevelse af leverancerne er forbedret som følge af loven om frit valg. Kun 1 pct. af kommunerne har oplyst, at det er vurderingen, at brugernes opfatter, at leverancerne er blevet dårligere.

13 pct. af kommunerne giver udtryk for den vurdering, at brugernes opfatter en forbedring af mulighederne for at begrænse antallet af forskellige hjælpere i hjemmet efter fritvalgsloven. Ingen mener, at muligheden er blevet dårligere.

5 pct. af kommunerne mener, at serviceniveauet set med brugernes øjne, er blevet forbedret, og 5 pct. mener det modsatte.



---

## **Bilag 1 – Faktorer bag markedsudviklingen**



---

## Faktorer bag markedsudviklingen for praktisk hjælp

Udvikling af markedet for hjemmeplejeydelser er et omdrejningspunkt for, om brugerne får et reelt frit valg mellem flere leverandører, og for at der mellem leverandørerne kan opstå den indbyrdes konkurrence, der kan bidrage til kvalitetsudviklingen på området.

Datamaterialet fra Ankestyrelsens undersøgelse af det frie leverandørvalg i landets kommuner kan på visse punkter give et fingerpeg om de faktorer, der har betydning for udviklingen af markeder for plejeydelser. I det følgende ses på markedet for praktisk hjælp.

Ankestyrelsens undersøgelse viser, at der kan konstateres variation fra kommune til kommune i antallet af private leverandører, der har søgt om godkendelse, og som således har ytret positiv interesse i at deltage i udviklingen af markedet for praktisk hjælp.

Antallet af private leverandører, der har søgt om godkendelse, varierer således fra én leverandør i 64 af undersøgelsens kommuner til 22 leverandører i Københavns Kommune.

En række faktorer kan hypotetisk antages at bidrage til sådanne forskelle i leverandørernes interesse. Svarkommunerne har foruden virkningerne af forskelle i de fastsatte kvalitetskrav i de enkelte kommuner samt kommunernes erfaringer og initiativer peget på især følgende faktorer:

- Forskelle i kundegrundlaget (det vil sige antal hjemmehjælpsmodtagere)
- Geografiske forskelle, for eksempel befolkningstæthed
- Antallet af distrikter i kommunerne
- Leverandørernes størrelse og økonomiske bæredygtighed lokalt
- Kommunernes priskrav

Vilkårene for de private leverandører og deres tilgang til markedet vil blive nærmere belyst ved en undersøgelse i efteråret 2004.

På basis af datamaterialet i nærværende undersøgelse og i Fritvalgsdatabasen er det muligt at udskille nogle faktorer som forklaringsvariabler i vurderingen af markedsudviklingen målt ved antal reelt interesserede leverandører af praktisk hjælp.

Det skal bemærkes til analyserne i det følgende, at Københavns Kommune markerer sig ved at have landets højeste antal leverandører. Derfor afhænger en væsentlig del af sikkerheden i nedenstående analyseresultater af, at Københavns Kommunes besvarelse til undersøgelsen ikke er behæftet med usikkerheder ud over det, der gælder for landets kommuner som helhed.

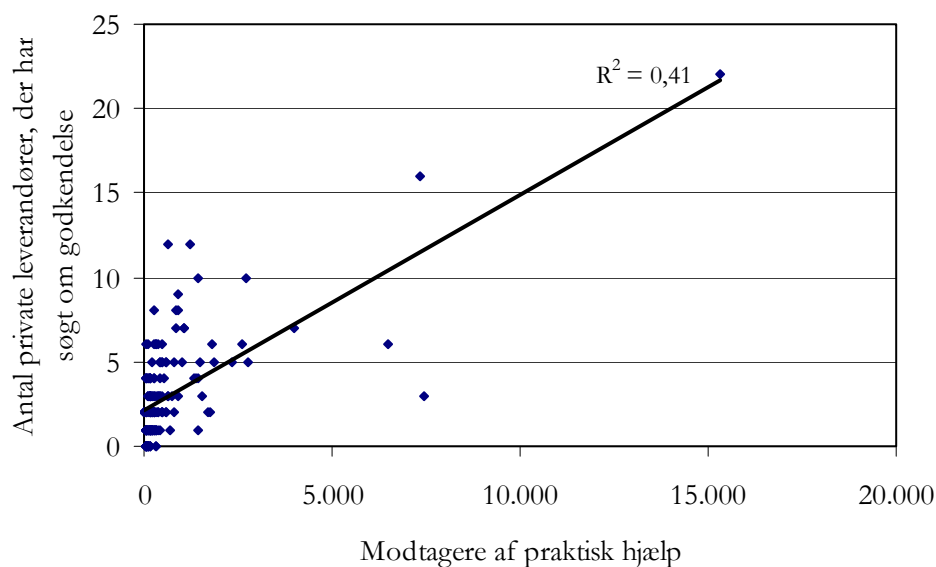
### 1. Forskelle i kundegrundlaget

Forventninger om et tilstrækkeligt antal kunder må som udgangspunkt antages at være af væsentlig betydning for, om leverandørerne udviser interesse.



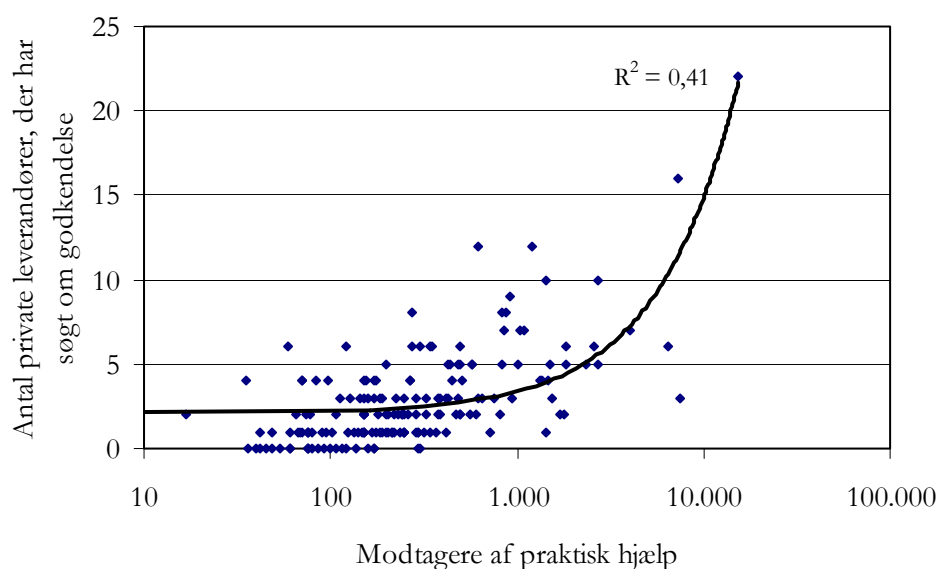
Omkring 40 pct. af variationen i antallet af interesserede leverandører kan statistisk sandsynliggøres ved forskellene i kundegrundlaget. Jo flere modtagere af praktisk hjælp en kommune har, desto flere interesserede leverandører melder sig med en vis sandsynlighed som interesserede, jf. figur B1.

**Figur B1: Kommunerne fordelt på antal private leverandører, der har søgt om godkendelse, sammenholdt med antal modtagere af praktisk hjælp under fritvalsordningen**



Sammenhængen fremstår mere tydeligt, når den illustreres i en figur, hvor X-aksens skala er logaritmisk, så fordelingen af de mindre kommuner kommer tydeligere frem. Kurven i figur B2 svarer til den rette linje i figur B1.

**Figur B2: Som figur B.1 men med logaritmisk X-akse**

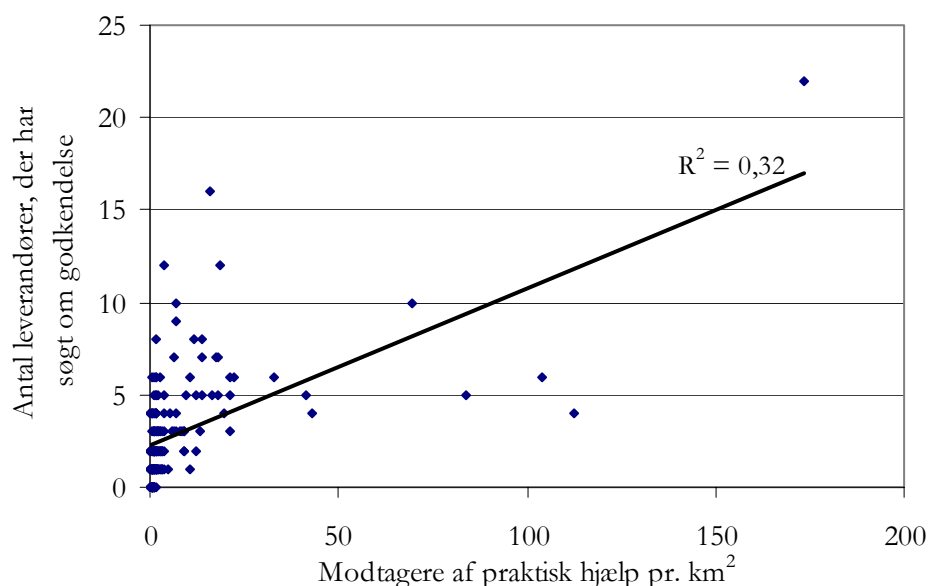


Imidlertid fremstår det herved også tydeligere, at der er en betydelig spredning omkring regressionslinjen. Denne spredning understreger, at mange andre faktorer end antal potentielle kunder i den enkelte kommune er af betydning for leverandørernes ønsker om at blive godkendt i kommunen.

## 2. Geografiske forskelle

En væsentlig faktor for leverandørernes interesse antages at være afstanden mellem kunderne. Udgifterne og tiden, der bruges til transport, må formodes at være af væsentlig betydning for, om en kontrakt med kommunen kan blive økonomisk bæredygtig for leverandøren, jf. figur B3.

**Figur B3: Antal private leverandører af praktisk hjælp, der har søgt om godkendelse, sammenholdt med antal modtagere pr km<sup>2</sup>**



Som det fremgår af figuren, er der også en sandsynlig statistisk sammenhæng med afstanden mellem kunderne målt ved den geografiske tæthed i antal modtagere af praktisk hjælp. Sammenhængen er noget mindre signifikant end vist ovenfor i illustrationen af sammenhængen med det samlede antal modtagere.

Det kan imidlertid ikke på det foreliggende grundlag konkluderes, hvilken sammenhæng, der betyder mest. En usikkerhed er, at antal modtagere indgår i såvel vurderingen af kundegrundlaget som i beregningen af de geografiske forhold. De uafhængige variabler kan således være statistisk afhængige, autokorrelerede. En analyse viser, at der faktisk er sammenhæng mellem antallet af modtagere af praktisk hjælp og antal modtagere af praktisk hjælp pr km<sup>2</sup>. Kommuner med mange modtagere er typisk mere urbaniserede end kommuner med færre modtagere.

I datamaterialet ses derimod ingen signifikant afhængighed mellem antal interesserede leverandører og kommunernes faktiske geografiske udstrækning (i km<sup>2</sup>). Dette kan skyldes, at store kommuner på den ene side har mange modtagere og derfor tiltrækker leverandører. Men på den anden side er der også lange transportafstande i mange af de geografisk store kommuner, hvilket bevirker, at leverandørerne kan antages at være tilbageholdende.

Det kan således være vanskeligt at vurdere, om det er det faktiske antal modtagere i kommunerne eller de geografiske forhold, der betyder mest for leverandørernes interesse. Men det kan med rimelig sikkerhed konkluderes, at der er en sammenhæng.

## 3. Distrikter i kommunerne

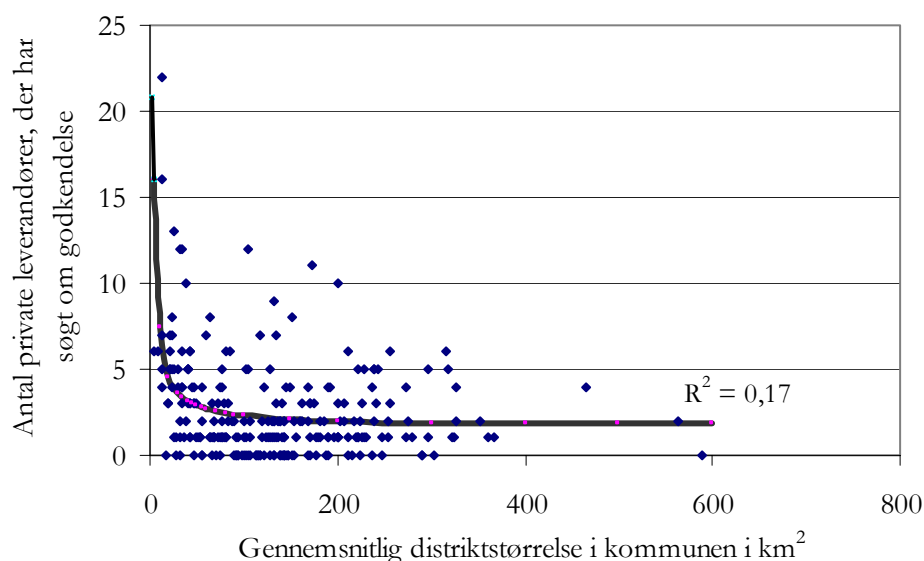
Geografisk store kommunale enheder har nogle steder været set som en barriere for især mindre leverandørers mulighed for at få en rentabel drift. Antallet af – og

formentlig især størrelsen – af de distrikter, som leverandørerne kan søge godkendelse i, antages således at have betydning for den interesse, de udviser for at opnå godkendelse.

Jo større distrikterne er, desto større skal en leverandør være for at kunne magte opgaven. Det må således til belysning af en lineær sammenhæng tages udgangspunkt i, at der er omvendt proportionalitet.

I figur B4 er sammenhængen mellem antal interesserede leverandører belyst i forhold til størrelsen af kommunernes distrikter. I kommuner med kun ét distrikt er distriktet lig kommunens samlede geografiske udstrækning.

**Figur B4: Antal private leverandører af praktisk hjælp, der har søgt om godkendelse, sammenholdt med gennemsnitlig distriktstørrelse i kommunen**



Ifølge den estimerede regression ( $Y = \alpha X^{-1} + \beta$ ) i figuren kan det ikke afvises, at der er en sammenhæng med distriktstørrelsen. Jo større distrikter, desto mindre leverandørinteresse. Men som det også fremgår, er der en betydelig spredning i antallet af leverandører omkring estimatet. Hertil kommer sammenhængens estimerede konstanthed ( $\beta = 1,7$  leverandører), der indikerer, at der uanset distriktstørrelse med sandsynlighed alt andet lige kan forventes at være leverandører, der vil vise interesse. Distrikternes størrelse er således set ud fra undersøgelsens og Fritvalgsdatabasens datagrundlag ikke en entydig barriere for leverandørers interesse.

#### 4. Leverandørernes størrelse

Der er ikke i forbindelse med undersøgelsen indsamlet oplysninger om de private leverandørers bæredygtighed. Tallene kan imidlertid alligevel give et fingerpeg. Det er således muligt for hver kommune med godkendte private leverandører at beregne, hvor mange brugere disse leverandører har i gennemsnit.

Det gennemsnitlige antal brugere pr. leverandør i de enkelte kommuner varierer med kommunetypen. I tabel B1 nedenfor er denne sammenhæng belyst ud fra kommunernes fordeling på Danmarks Statistiks geokoder (1).

**Tabel B1: Antal godkendte leverandører og gennemsnitligt antal brugere pr. leverandør i kommuner fordelt efter bymæssighed (geokode)**

| Geokode                                    | Gennemsnitligt antal godkendte leverandører pr. kommune i geokode | Gennemsnitligt antal brugere pr. leverandør pr. distrikt |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 11 Hovedstaden                             | 16,0                                                              | 109                                                      |
| 12 Hovedstadens forstæder                  | 4,3                                                               | 23                                                       |
| 13 Bykommuner i Hovedstadsregionen         | 3,8                                                               | 10                                                       |
| 14 Øvrige kommuner i Hovedstadsregionen    | 2,5                                                               | 15                                                       |
| 21 Bykommuner med mere end 100.000 indb.   | 6,3                                                               | 24                                                       |
| 22 Bykommuner med byer 40.000-99.999 indb. | 3,4                                                               | 11                                                       |
| 23 Bykommuner med byer 20.000-39.999 indb. | 4,2                                                               | 39                                                       |
| 24 Bykommuner med byer 10.000-19.999 indb. | 2,1                                                               | 9                                                        |
| 31 Kommuner med > 50 pct. af indb. i byer  | 1,0                                                               | 5                                                        |
| 32 Kommuner med 33-50 pct. indb. i byer    | 1,3                                                               | 5                                                        |
| 33 Kommuner med byer i øvrigt              | 1,1                                                               | 6                                                        |
| 34 Kommuner uden bymæssige bebyggelser     | 0,8                                                               | 5                                                        |

Kilde: Den Sociale Database, udtræk april 2004.

Note: Det gennemsnitlige antal godkendte leverandører er beregnet på grundlag af summen af antal godkendelser og kan derfor indeholde dobbeltgængere i det omfang leverandører er godkendt i flere kommuner i samme geokode.

Som det fremgår, findes der leverandører med kapacitet til at have over 100 hjemmehjælpsmodtagere som kunder i distrikterne i hovedstaden. I de øvrige bykommuner kræves også betydelig kapacitet. I de øvrige kommuner og især landkommunerne har leverandørerne derimod indtil videre under 15 brugere i gennemsnit.

## 6. Kommunernes priskrav

I debatten er det blevet fremført adskillige gange, at de priskrav, kommunerne fastsætter, har stor betydning for, om private firmaer vil melde sig som leverandører.

Kommunerne, der har oplyst antallet af private leverandører til undersøgelsen, har i gennemsnit fastsat et priskrav på 246 kr./time for praktisk hjælp. Det spreder sig fra 172 kr./time til 319 kr./time.

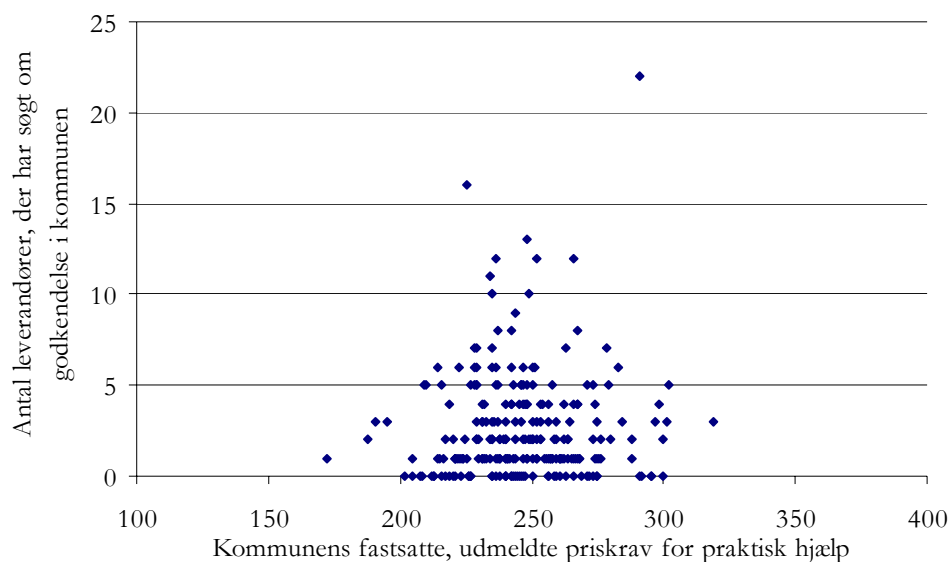
En sammenlignende analyse af antallet af interesserede leverandører ifølge undersøgelsen sammenholdt med de udmeldte priskrav, ifølge Fritvalgsdatabasens oplysninger herom 1. juni 2004, viser imidlertid, at der ikke er nogen signifikant statistisk sammenhæng mellem antal interesserede leverandører og priskravet, når kommunerne betragtes under ét.

De må blandt andet antages, at de øvrige faktorer, der som nævnt ovenfor må formodes at påvirke leverandørernes interesse for godkendelse til praktisk hjælp, så at sige overdøver den mulige sammenhæng, der måtte være.

De kommuner, der har fastsat priskrav under gennemsnittet på de 246 kr. har i gennemsnit modtaget ansøgninger fra 2,6 private leverandører, mens de kommuner, der har priskrav over gennemsnittet i gennemsnit har modtaget ansøgninger fra 2,7 leverandører.

For fordelingen er illustreret grafisk i figur B.5. Det ser umiddelbart ud som om antallet af interesserede leverandører er helt uafhængigt af niveauet for priskravet. Antallet af interesserede leverandører i undersøgelsen synes med tilnærmelse nærmest at være normalfordelt omkring medianprisen (245 kr./time).

**Figur B5: Antal private leverandører, der har søgt om godkendelse til praktisk hjælp, sammenholdt med kommunernes fastsatte, udmeldte priskrav**



---

## **Bilag 2 – Vejledning til spørgeskema**



---

## Landsdækkende undersøgelse om frit leverandørvalg i ældreplejen

Ankestyrelsen varetager formandskab og sekretariatsfunktionerne for et kommunepanel, der er nedsat af Socialministeriet som led i opfølgningen af lovens bestemmelser om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp.

Det er besluttet, at der i 2004 gennemføres en landsdækkende undersøgelse, hvor formålet er at kortlægge, hvordan landets kommuner har implementeret loven om frit valg.

Undersøgelsen omfatter frit leverandørvalg i ældreplejen inden for 5 kategorier, hvilket spørgeskemaet ligeledes er opdelt i:

6. Generelt om ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003
7. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden
8. Den kommunale leverandørfunktion efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden
9. Private leverandører
10. Brugerne af ældrepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden

Spørgsmålene under kategori 3 om den kommunale leverandørfunktion bør dog ikke besvares, hvis kommunen ikke har en kommunal leverandør.

Generelt når spørgeskemaet besvares, skal kommunen ikke holde sig til de ydelseskategorier, der gives i fritvalgsdatabasen. Kommunen skal i stedet foretage en vurdering af, om kommunens ydelser kan indgå under henholdsvis ydelseskategorierne personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice.

Resultaterne fra undersøgelsen skal bl.a. danne grundlag for Socialministerens fremsættelse af forslag til revision af lovens bestemmelser om frit leverandørvalg i folketingsåret 2004-05.

Er der behov for vejledning kan der rettes henvendelse til Analysekontoret på [analyse@dsa.dk](mailto:analyse@dsa.dk) eller telefonisk til:

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Marie Olund Petersen | 33 41 15 30 |
| Anita Larsen         | 33 41 14 74 |
| Poul O. Schmidt      | 33 41 16 26 |

Fristen for besvarelsen af spørgeskemaet over internettet er **senest den 25. marts 2004.**



## Vejledning

### 1. Generelt om ældreplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003

**Spørgsmål 1.1:** Før loven om frit leverandørvalg blev myndigheds- og leverandørfunktionen betegnet som henholdsvis bestiller- og udførerfunktionen. Det ønskes oplyst, om kommunen inden loven om frit leverandørvalg, der trådte i kraft 1. januar 2003, havde adskilt eller har haft forsøg med adskillelsen af bestiller- og udførerfunktionen, dvs. anvendt den såkaldte BUM-model.

**Spørgsmål 1.1a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 1.1. Der ønskes oplyst året for, hvornår kommunen har haft bestiller- og udførerfunktionen adskilt.

**Spørgsmål 1.2:** Det ønskes oplyst, om kommunen inden loven om frit leverandørvalg, der trådte i kraft 1. januar 2003, har haft forsøg med at tilbyde et frit valg mellem 2 eller flere leverandører af ydelser i ældreplejen. Dvs. at brugerne har haft mulighed for at vælge mellem en kommunal leverandør og en eller flere private leverandører eller alene mellem forskellige private leverandører.

**Spørgsmål 1.2a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 1.2. Der ønskes oplyst året for, hvornår kommunen har kunnet tilbyde et frit valg mellem 2 eller flere leverandører af ydelser i ældreplejen.

**Spørgsmål 1.3:** Det ønskes oplyst, om kommunen inden loven om frit leverandørvalg har haft forsøg med udlicitering af hele eller dele af ældreplejen eller anden erfaring med private leverandører.

**Spørgsmål 1.3a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 1.3. Der ønskes oplyst året for, hvornår kommunen har forsøgt sig med udlicitering af hele eller dele af ældreplejen.

**Spørgsmål 1.4:** Det ønskes oplyst, om kommunen ved loven om frit leverandørvalg var **helt** omfattet af overgangsordningen. Overgangsordningen er en del af overgangsbestemmelsen i lov nr. 399 af 6. juni 2002 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv., § 5, stk. 2. Som følge heraf behøver en kommunalbestyrelse, der senest dagen efter lovens bekendtgørelse i Lovtidende havde indgået kontrakt med en privat leverandør om hel eller delvis levering af personlig og praktisk hjælp, ikke at godkende andre leverandører indtil kontraktperiodens udløb, dog senest indtil den 1. juli 2004.

**Spørgsmål 1.4a:** Det ønskes oplyst, om kommunen ved loven om frit leverandørvalg var **delvist** omfattet af overgangsordningen, dvs. om dele af ældreplejen var omfattet af overgangsordningen. Overgangsordningen er en del af overgangsbestemmelsen i lov nr. 399 af 6. juni 2002 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv., § 5, stk. 2. Som følge heraf behøver en kommunalbestyrelse, der senest dagen efter lovens bekendtgørelse i Lovtidende havde indgået kontrakt med en privat leverandør om hel eller delvis levering af personlig og praktisk hjælp, ikke at godkende andre leverandører indtil kontraktperiodens udløb, dog senest indtil den 1. juli 2004.

**Spørgsmål 1.5:** Her spørges til, om kommunen har valgt godkendelsesmodellen. Godkendelsesmodellen er en af to modeller for frit leverandørvalg, som loven om frit valg opstiller. Har kommunalbestyrelsen valgt at anvende godkendelsesmodel-

---

len, betyder det, at alle leverandører, der opfylder de fastsatte kvalitets- og priskrav, har ret til at blive godkendt som leverandør i kommunen.

Kommunen bedes ligeledes svare 'ja' til spørgsmålet, hvis kommunen har valgt godkendelsesmodellen på dele af ældreplejeområdet.

Er kommunen helt eller delvis omfattet af overgangsordningen, bedes der svares 'ja' til spørgsmålet, hvis kommunalbestyrelsen har besluttet at dele eller hele ældreplejen omfattes af godkendelsesmodellen efter 1. juli 2004.

**Spørgsmål 1.6:** Her spørges til, om kommunen har valgt udbudsmodellen. Udbudsmodellen er den anden af de modeller for frit leverandørvalg, som loven om frit valg opstiller. Kommunalbestyrelsen har i den forbindelse truffet beslutninger om, hvilke ydelseskategorier samt distrikter i kommunen udbudet skal omfatte.

Kommunen bedes ligeledes svare 'ja' til spørgsmålet, hvis kommunen har valgt udbudsmodellen på dele af ældreplejeområdet.

Er kommunen helt eller delvis omfattet af overgangsordningen, bedes der svares 'ja' til spørgsmålet, hvis kommunalbestyrelsen har besluttet at dele eller hele ældreplejen omfattes af udbudsmodellen efter 1. juli 2004.

**Spørgsmål 1.6a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i ***både*** spørgsmål 1.5 og 1.6. Der ønskes oplyst, hvilke ydelseskategorier der er omfattet af henholdsvis godkendelsesmodellen og udbudsmodellen.

**Spørgsmål 1.7:** Her spørges til kommunens vurdering af, hvorvidt loven om frit valg har øget kommunens ressourceforbrug til administration.

**Spørgsmål 1.8:** Her spørges til kommunens forventning til, om frit valg vil forbedre ældreplejen både retssikkerhedsmæssigt for brugerne samt i forhold til kvalitetsniveauet i ældreplejen.

## **2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden**

**Spørgsmål 2.1:** Her spørges til, om hvordan kommunen har valgt at organisere visitationen.

**Spørgsmål 2.1a:** Her spørges til, om kommunen inden for de sidste par år har centraliseret visitationen.

**Spørgsmål 2.1b:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.1a. Her spørges til, hvilke be vægge grunde kommunen har haft for at centralisere visitationen.

**Spørgsmål 2.1c:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.1b. Her spørges til, hvad kommunen, brugerne og ældreplejen har fået ud af at centralisere visitationen.

**Spørgsmål 2.2:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.1a. Det ønskes oplyst, om kommunen som følge af centraliseringen har foretaget en reduktion i antallet af medarbejdere, der har kompetence til at visitere til praktisk hjælp og personlig pleje. Dvs. har ændret visitationen organisatorisk.

**Spørgsmål 2.2a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.2. Her spørges til, hvad kommunen, brugerne og ældreplejen har fået ud af, at der er blevet færre medarbejdere med kompetence til at visitere.

**Spørgsmål 2.3:** Der ønskes oplyst, om den kommunale myndighed har ændret eller præciseret ledelsesansvaret som følge af implementeringen af loven om frit valg.

**Spørgsmål 2.3a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.3. Her spørges til, hvilke ændringer den kommunale myndighed har foretaget i ledelsesstrukturen som led i implementeringen af loven om frit valg.

**Spørgsmål 2.4:** Her spørges til, om kommunen stiller krav om løbende kontrol af leverandørerne. Med kontrol menes, kommunens kontrol af leverandørernes kvalitetsniveau, rettidig levering, effektivitet og lignende.

**Spørgsmål 2.4a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.4. Der ønskes oplyst, på hvilke måder kommunen foretager kontrol med leverandørerne. Dette ønskes besvaret for de tre ydelseskategorier personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Med svarmuligheden **'brugertilfredshedsundersøgelser'** menes undersøgelser, der fx foretages årligt, hvor brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser måles. Med **'stikprøvekontrol'** menes regelmæssige uanmeldte besøg i borgerens hjem, dvs. stikprøvebesøg af det leverede. **'Dataudtræk'** skal forstås som udtræk fra et registreringssystem, der ofte er knyttet til kommunens omsorgs- og journalsystem, hvor der registreres om borgerne får de visiterede besøg samt hvor meget tid leverandørerne bruger hos den enkelte borger. Med svarmuligheden **'egenkontrol'** menes, at der stilles krav om, at leverandøren skal have etableret en intern egenkontrol, hvor der bl.a. føres kontrol med de leverede ydelser, den leverede tid og ændringer i leverancerne.

**Spørgsmål 2.4b:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.4. Det ønskes oplyst, om der er forskel på, hvordan den kommunale leverandør og de private leverandører kontrolleres.

**Spørgsmål 2.5:** Der ønskes oplyst, om den kommunale myndighed stiller krav til leverandørerne om at sikre størst mulig kontinuitet ved at sikre færrest forskellige hjælpere i modtagerens hjem. Dette ønskes besvaret i forhold til leverandører, der henholdsvis udbyder personlig pleje og praktisk hjælp.

**Spørgsmål 2.6:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'nej' til spørgsmål 2.5. Der ønskes oplyst, om den kommunale myndighed på anden måde sikre færrest forskellige hjælpere i modtagerens hjem. Dette ønskes besvaret i forhold til leverandører, der henholdsvis udbyder personlig pleje og praktisk hjælp.

Hvis svaret hertil er 'ja' ønskes en uddybning af, hvordan dette sikres i bemærkningsfeltet.

**Spørgsmål 2.7:** Der spørges til, hvordan den kommunale myndighed sikre, at leverandørerne opfylder lovens regler om fleksibel hjemmehjælp. Her henvises til servicelovens § 75f om fleksibel hjemmehjælp.

Med svarmuligheden **'stikprøvekontrol'** menes regelmæssige uanmeldte besøg i borgerens hjem, dvs. stikprøvebesøg af det leverede. **'Dataudtræk'** skal forstås som udtræk fra et registreringssystem, der ofte er knyttet til kommunens omsorgs- og journalsystem, hvor der registreres om borgerne får de visiterede besøg samt hvor meget tid leverandørerne bruger hos den enkelte borger.

---

**Spørgsmål 2.8:** Der spørges til, hvordan den kommunale myndighed sikrer, at leverandørerne opfylder lovens regler om erstatningshjælp. Her henvises til bestemmelserne i bl.a. servicelovens § 75b.

**Spørgsmål 2.9:** Der spørges til, om den kommunale myndighed stiller krav til leverandørerne om at deltage i et formaliseret samarbejde og dialog forum omkring udviklingen af ældreplejen bl.a. med henblik på at forbedre kvaliteten, hjælpemidler m.m.

**Spørgsmål 2.10:** Der spørges til, om og hvordan den kommunale leverandør afholder møder af mere formel karakter med leverandørerne. Dvs. møder med relevans for både den kommunale leverandør og de private leverandører. Der er ikke tale om mødevirksomhed, der kun berører den ene part, fx møder om afregning.

**Spørgsmål 2.11:** Der ønskes en vurdering af, om kommunen i de seneste år har fået et større behov for forskellige digitale/IT styringsredskaber, dvs. et større behov for elektroniske omsorgs- og journalsystemer.

**Spørgsmål 2.11a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.11. Der ønskes oplyst, hvad der har affødt et større behov i kommunen for forskellige digitale/IT styringsredskaber.

**Spørgsmål 2.11b:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 2.11. Der ønskes oplyst, hvilke behov for digitale/IT styringsredskaber kommunen har fået.

**Spørgsmål 2.12:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 2.11. Der ønskes oplyst, hvilke afkast digitale styringsredskaber giver til kommunen, borgerne og ældreplejen.

**Spørgsmål 2.13:** Der ønskes oplyst, hvilke afregningsprincipper fx bevillingsstyring eller efter regning den kommunale myndighed anvender til afregning af ydelser leveret af henholdsvis den kommunale leverandør og private leverandører. Anvender kommunen forskellige principper til afregning af henholdsvis den kommunale leverandør og private leverandører, bedes kommunen uddybe årsagen hertil i bemærkningsfeltet.

**Spørgsmål 2.14:** Det ønskes oplyst, om kommunen med tiden forventer at anvende samme afregningsprincipper for henholdsvis den kommunale leverandør og private leverandører, som der anvendes på nuværende tidspunkt.

### **3. Den kommunale leverandørfunktion efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden**

**Spørgsmål 3.1:** Det ønskes oplyst, om kommunen har fortaget en organisatorisk adskillelse af den kommunale myndighed og den kommunale leverandør.

**Spørgsmål 3.1a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' til spørgsmål 3.1. Det ønskes oplyst, på hvilket organisationsniveau i forvaltningen kommunen har valgt at skille den kommunale myndigheds- og leverandørfunktion. Dermed til hvilket niveau i forvaltningen leverandørfunktionen refererer til. Svarmuligheden 'socialdirektøren/chefen' skal forstås som chefen for hele det sociale område.

**Spørgsmål 3.2:** Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed. Det ønskes oplyst, om den kommunale leverandør som føl-

ge af loven om frit leverandørvalg har foretaget organisationsmæssige ændringer, der har betydning for ledelsen af leverandørvirksomheden, fx præcisering af ledelsesansvaret.

**Spørgsmål 3.2a:** Spørgsmålet bør kun besvares, hvis der er svaret 'ja' i spørgsmål 3.2. Her ønskes oplyst, hvilke organisationsmæssige ændringer der er foretaget. Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed.

**Spørgsmål 3.3:** Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed. Det ønskes oplyst, om den kommunale leverandør, som følge af loven om frit valg, har taget særlige og nye initiativer, udover det lovpligtige informationsmateriale, for at markedsføre sig i forbindelse med muligheden for flere udbydere på markedet for hjemmehjælpsydelser.

**Spørgsmål 3.3a:** Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed.

Spørgsmålet bør kun besvares, hvis der er svaret 'nej' i spørgsmål 3.3. Der ønskes en begrundelse for, hvorfor den kommunale leverandør ikke markedsfører sig.

**Spørgsmål 3.3b:** Spørgsmålet bør kun besvares, hvis der er svaret 'ja' i spørgsmål 3.3. Der ønskes en uddybning af, hvordan den kommunale leverandør markedsfører sig.

Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed.

**Spørgsmål 3.4:** Dette spørgsmål bør besvares i samråd med den kommunale leverandørvirksomhed. Der spørges til, hvad der har betydning for, hvordan den kommunale leverandørvirksomhed i kommunen er organiseret, fx betydningen for om den er opdelt i flere distrikter med hver sin leder, i flere distrikter med en fælles leder, samlet i et distrikt med en fælles leder eller lignende.

#### 4. Private leverandører

**Spørgsmål 4.1:** Det ønskes oplyst, om den kommunale myndighed har foretaget sig noget særligt, udover det lovpligtige, for at få private leverandører til at søge om godkendelse i kommunen. Dette ønskes oplyst for de 3 ydelsesområder: Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.1a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 4.1, om at der er taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører. Det ønskes oplyst, hvilke særlige tiltag kommune har foretaget for at få flere private leverandører til at søge om godkendelse.

**Spørgsmål 4.2:** Her spørges til, hvordan kommunen har udbudt markedet for hjemmeplejeydelser. Dvs. fx om leverandørerne skal kunne udbyde ydelserne i hele kommunen for at blive godkendt, eller om de kan afgrænse sig til at udbyde i dele af kommunen. Der spørges både til godkendte leverandører, og leverandører der udbyder i kommunen som følge af et egentligt udbud af ydelser. Dette ønskes oplyst for de 3 ydelsesområder: Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.3:** Her spørges til det samlede antal private leverandører som d.d. har henvendt sig for at få tilsendt kommunens godkendelses/udbudsmateriale inden

---

for kategorierne: Personlig pleje, praktisk hjemmehjælp og madservice. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.3a:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret '0' i spørgsmål 4.3. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at ingen private leverandører har henvendt sig til kommunen. Med svarmuligheden 'geografisk beliggenhed' menes fx landkommune, bykommune mv. Med svarmuligheden 'kommunestørrelse' refereres til befolkningsantal, og muligheden 'befolkningssammensætning' refererer til den demografiske sammensætning i kommunen.

**Spørgsmål 4.4:** Her spørges kun til personlig pleje. Der ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. har søgt om godkendelse til personlige pleje. Dvs. alle de private leverandører, der har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til personlig pleje, og ikke kun dem der er blevet godkendt.

**Spørgsmål 4.4a:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret '0' i spørgsmål 4.4. Her spørges til kommunernes vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at ingen private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til personlig pleje i kommunen. Med svarmuligheden "geografisk beliggenhed" menes fx landkommune, bykommune mv. Med svarmuligheden "kommunestørrelse" refereres til befolkningsantal, og muligheden "befolkningssammensætning" refereres til den demografiske sammensætning i kommunen.

**Spørgsmål 4.4b:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret 1 og alt derover i spørgsmål 4.4. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at 1 eller flere private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til personlig pleje i kommunen.

**Spørgsmål 4.5:** Her spørges kun til praktiske hjælp. Der ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til praktisk hjælp. Dvs. alle de private leverandører, der har søgt om godkendelse til praktisk hjælp, og ikke kun dem der er blevet godkendt.

**Spørgsmål 4.5a:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret '0' i spørgsmål 4.5. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at ingen private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til praktisk hjælp i kommunen. Med svarmuligheden 'geografisk beliggenhed' menes fx landkommune, bykommune mv. Med svarmuligheden 'kommunestørrelse' refereres til befolkningsantal, og muligheden 'befolkningssammensætning' refererer til den demografiske sammensætning i kommunen.

**Spørgsmål 4.5b:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret 1 og alt derover i spørgsmål 4.5. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at 1 eller flere private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til praktisk hjælp i kommunen.

**Spørgsmål 4.6:** Her spørges kun til madservice. Der ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til madservice. Dvs. alle de private leverandører, der har søgt

om godkendelse til madservice, og ikke kun dem der er blevet godkendt. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.6a:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret '0' i spørgsmål 4.6. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at ingen private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til madservice i kommunen. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

Med svarmuligheden 'geografisk beliggenhed' menes fx landkommune, bykommune mv. Med svarmuligheden 'kommunestørrelse' refereres til befolkningsantal, og muligheden 'befolkningssammensætning' refererer til den demografiske sammensætning i kommunen.

**Spørgsmål 4.6b:** Dette spørgsmål bør kun besvares af de kommuner, der har svaret 1 og alt derofter i spørgsmål 4.6. Her spørges til kommunens vurdering af, hvad de 3 væsentligste årsager er til, at 1 eller flere private leverandører har søgt om godkendelse enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til madservice i kommunen. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.7:** Her spørges kun til personlig pleje. Det ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. er godkendt enten via godkendelses- eller udbudsmodellen i kommunen til udførelse af personlig pleje. Er en leverandør godkendt i flere underkategorier under personlig pleje, skal leverandøren kun tælles med én gang.

**Spørgsmål 4.8:** Her spørges kun til praktisk hjælp. Det ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. er godkendt enten via godkendelses- eller udbudsmodellen i kommunen til udførelse af praktisk hjælp. Er en leverandør godkendt i flere underkategorier under praktisk hjælp, skal leverandøren kun tælles med én gang.

**Spørgsmål 4.9:** Her spørges kun til madservice. Det ønskes oplyst, hvor mange private leverandører, der d.d. er godkendt enten via godkendelses- eller udbudsmodellen i kommunen til udførelse af madservice. Er en leverandør godkendt i flere underkategorier under madservice, skal leverandøren kun tælles med én gang. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.10:** Her spørges til kommunens skønsmæssige vurdering af, hvor mange private leverandører kommunen i alt forventer, der vil være godkendt enten via godkendelses- eller udbudsmodellen til enten personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice inden for de næste 5 år. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 4.11:** Her ønskes oplyst, om den kommunale myndighed sætter begrænsninger for, hvordan en privat leverandør kan markedsføre sig.

**Spørgsmål 4.11a:** Dette spørgsmål bør kun besvares, hvis kommunen har svaret 'ja' i spørgsmål 4.11. Her spørges til, hvad kommunen sætter begrænsninger for i forbindelse med en privat leverandørs muligheder for at markedsføre sig.

## **5. Brugere af ældrepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden**

**Spørgsmål 5.1:** Det ønskes oplyst, hvordan den kommunale myndighed ved lovens ikrafttræden har informeret de ældre borgere bredt om loven om frit valg.

---

**Spørgsmål 5.2:** Det ønskes oplyst, hvordan den kommunale myndighed har informeret den enkelte hjemmehjælpsbruger om, hvilke valgmuligheder de har, herunder hvilke leverandører den enkelte kan vælge imellem til de forskellige ydelser, hvad de enkelte leverandører kan tilbyde m.m.

**Spørgsmål 5.3:** Her ønskes oplyst, det samlede antal borgere, som er omfattet af fritvalgsordningen, der d.d. modtager hjemmehjælp til personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 5.3a:** Her ønskes oplyst antallet af brugere der d.d. modtager hjælp, fordelt på de 3 kategorier personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt antallet af brugere der har valgt privat leverandør. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 5.3b:** Her ønskes oplyst antallet af brugere, der både modtager hjælp fra en kommunal- og privat leverandør.

**Spørgsmål 5.4:** Der spørges til kommunens skønsmæssige vurdering af, hvor stor en procentdel af det samlede antal nuværende og kommende hjemmehjælpsbrugere, der med tiden vil vælge en privat leverandør. Med tiden forstås, at fritvalgsordningen er kommet på et stabilt leje med en vis balance mellem kommunale og private leverandører fx indenfor de næste 5 år.

**Spørgsmål 5.5:** Her ønskes oplyst antallet af brugere, der allerede modtog hjemmehjælp før loven om frit leverandørvalg den 1. januar 2003, som har skiftet fra en kommunal leverandør til en privat leverandør.

**Spørgsmål 5.6:** Her ønskes oplyst antallet af brugere, der allerede modtog hjemmehjælp før loven om frit leverandørvalg den 1. januar 2003, som har skiftet fra en privat leverandør til en kommunal leverandør.

**Spørgsmål 5.7:** Her spørges kun til de private leverandører. Der ønskes oplyst, hvad der er kommunens erfaring og vurdering af, hvad der er de 3 hyppigste grunde til, at en modtager af hjemmehjælp vælger en privat leverandør til henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 5.8:** Her spørges kun til den kommunale leverandør. Der ønskes oplyst, hvad der er kommunens erfaring og vurdering af, hvad der er de 3 hyppigste grunde til, at en modtager af hjemmehjælp vælger den kommunale leverandør til henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Med brugere forstås både nyvisiterede brugere, og brugere der var i systemet, da loven om frit valg blev implementeret. Madservice omfatter både med og uden udbringning.

**Spørgsmål 5.9:** Det ønskes oplyst, om kommunen vurderer, at implementeringen af loven om frit leverandørvalg har haft en indvirkning på forskellige forhold, der har betydning for brugerne af hjemmehjælp.





---

## **Bilag 3 – Spørgeskema**



## ***Den Sociale Database***

### ***Undersøgelse om frit leverandørvalg i hjemmeplejen***

Kommunens nummer og navn

Nummer

Fortrykt navn

Dato (anfør dd/mm/åå):

Kontaktperson:

Telefonnummer (plus lokalnummer):

E-mail:

**Skemabesvarelsesne bedes indberettes over internettet senest den**

***25. marts 2004***

**Eventuelle spørgsmål kan rettes til**

Anita Larsen på 33 41 14 74  
Marie Olund Petersen på 33 41 15 30  
Poul Schmidt på 33 41 16 26

**eller via e-mail til**

**analyse@dsa.dk**

Tryk 'ok' og fortsæt til spørgsmålene

## 1. Generelt om hjemmeplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003 [Vejledning](#)

**1.1: Har kommunen haft erfaringer med adskillelsen af bestiller- og udførerfunktionen (BUM-modellen) i hjemmeplejen før loven om frit valg, der trådte i kraft 1. januar 2003?**

☐ Ja ☐ Nej

1.1a: Hvis ja, fra hvilket årstal?

Eventuelle bemærkninger

**1.2: Har kommunen haft erfaringer med frit leverandørvalg på ældreområdet før loven om frit valg?**

☐ Ja ☐ Nej

1.2a: Hvis ja, fra hvilket årstal?

Hvis ja, hvilke områder?

**1.3: Har kommunen haft anden erfaringer med private leverandører på ældreområdet før loven om frit valg?**

☐ Ja ☐ Nej

1.3a: Hvis ja, fra hvilket årstal?

Hvis ja, hvilke områder?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 1. Generelt om hjemmeplejen før og efter ikrafttrædelsen af loven om frit leverandørvalg 1. januar 2003 - fortsat [Vejledning](#)

**1.4: Var kommunen helt omfattet af overgangsordningen ved loven om frit valgs ikrafttrædelse 1. januar 2003?**

☐ Ja ☐ Nej

**1.4a: Var kommunen delvist omfattet af overgangsordningen ved loven om frit valgs ikrafttrædelse 1. januar 2003?**

☐ Ja ☐ Nej

**1.5: Har kommunen valgt godkendelsesmodellen ved en eller flere ydelser?**

☐ Ja ☐ Nej

Hvis ja, hvorfor?

**1.6: Har kommunen valgt udbudsmodellen ved en eller flere ydelser?**

☐ Ja ☐ Nej

Hvis ja, hvorfor?

**1.6a: Hvis 'ja' i både spg. 1.5 og 1.6, hvilke ydelseskategorier er omfattet af henholdsvis godkendelses- og udbudsmodellen?**

Godkendelsesmodellen  
*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Personlig pleje
- ☐ Praktisk hjælp
- ☐ Madservice
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Udbudsmodellen  
*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Personlig pleje
- ☐ Praktisk hjælp
- ☐ Madservice

☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**1.7: Skønner kommunen generelt, at loven om frit leverandørvalg har medført øget administration?**

- ☐ Nej  
☐ Ja, til selve implementeringen  
☐ Ja, til selve implementeringen og på længere sigt

Hvis ja, i hvilken forstand?

**1.8: Hvilke målsætninger har kommunen fastsat for, hvorledes frit valg kan forbedre retssikkerhed og kvaliteten i hjemmeplejen?**

a. Retssikkerhed

b. Kvalitet

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden [Vejledning](#)

### 2.1: Hvordan er kommunens visitation organiseret pr. 1. marts 2004?

- ☐ Decentral visitation  
☐ Central visitation  
☐ På anden måde

Hvis på anden måde, hvordan?

### 2.1a: Har kommunen centraliseret visitationen indenfor de seneste år?

- ☐ Ja ☐ Nej

### 2.1b: Hvis ja, hvad ligger til grund for, at kommunen har centraliseret visitationen?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Loven om frit valg  
☐ Organisationsændringer  
☐ Mere ensartet visitation  
☐ Mere korrekt afgørelse  
☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

### 2.1c: Hvis ja, er det kommunens skønsmæssige vurdering, at ændringerne har medført, at nedenstående områder er blevet ændret?

- a. Kvaliteten i visitationen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- b. Ensartetheden i visitationen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- c. Klarheden over kvaliteten i hjemmeplejen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- d. Muligheden for tilsyn og kontrol ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke

Uddyb gerne svaret



**2.2: Hvis 'ja' i spg. 2.1a, er der som følge af centraliseringen blevet færre medarbejdere med kompetence til at visitere?**

☐ Ja ☐ Nej

**2.2a: Hvis ja, er det kommunens skønsmæssige vurdering, at ændringerne har medført, at nedenstående områder er blevet ændret?**

- |                                             |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Kvaliteten i visitationen                | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| b. Ensartetheden i visitationen             | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| c. Klarheden over kvaliteten i hjemmeplejen | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| d. Muligheden for tilsyn og kontrol         | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |

Uddyb gerne svaret

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

**2.3: Har den kommunale myndighed foretaget ændringer i ledelsesstrukturen som følge af loven om frit valg?**

☐ Ja ☐ Nej

**2.3a: Hvis ja, hvilke ændringer er der foretaget i den kommunale myndighed?**

- ☐ Ændring i kompetencefordelingen  
☐ Ændring i antal af ledere  
☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**2.4: Stiller den kommunale myndighed krav om løbende kontrol af leverandørerne?**

☐ Ja ☐ Nej

**2.4a: Hvis ja, hvilke former for kontrol stilles der krav om?**

a. Personlig pleje  
*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Brugertilfredshedsundersøgelser  
☐ Stikprøvekontrol  
☐ Dataudtræk  
☐ Egenkontrol  
☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

b. Praktisk hjælp  
*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Brugertilfredshedsundersøgelser  
☐ Stikprøvekontrol  
☐ Dataudtræk  
☐ Egenkontrol  
☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

☐ Brugertilfredshedsundersøgelser

c. Madservice  
*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Stikprøvekontrol
- ☐ Dataudtræk
- ☐ Egenkontrol
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**2.4b: Hvis ja, er der forskel på hvilke krav om kontrol, der stilles til den kommunale leverandør og de private leverandører?**

☐ Ja ☐ Nej

Hvis ja, hvilken forskel er der?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

**2.5: Stiller den kommunale myndighed krav til leverandørerne om, at der ved tilrettelæggelsen af hjemmehjælpen sikres færrest mulige forskellige hjælpere i hjemmet?**

- a. Når en leverandør tilbyder personlig pleje ☐ Ja ☐ Nej
- b. Når en leverandør tilbyder praktisk hjælp ☐ Ja ☐ Nej

Eventuelle bemærkninger

**2.6: Hvis 'nej' i spg. 2.5, sikrer den kommunale myndighed på anden vis færrest mulige forskellige hjælpere i tilrettelæggelsen af hjemmehjælpen?**

- a. Når en leverandør tilbyder personlig pleje ☐ Ja ☐ Nej
- b. Når en leverandør tilbyder praktisk hjælp ☐ Ja ☐ Nej

Hvis ja, hvordan?

**2.7: Hvordan sikrer den kommunale myndighed, at leverandørerne lever op til lovens regler om fleksibel hjemmehjælp?**

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Stikprøvekontrol
- ☐ Dataudtræk
- ☐ Gennem kontrakten
- ☐ Tillid til at leverandøren opfylder kravet
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**2.8: Hvordan sikrer den kommunale myndighed, at leverandørerne lever op til lovens regler om erstatningshjælp?**

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Stikprøvekontrol
- ☐ Dataudtræk
- ☐ Gennem kontrakten

☐ Tillid til at leverandøren opfylder kravet

☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

### 2.9: Stiller den kommunale myndighed krav til leverandørerne om at indgå i et formaliseret samarbejde om udviklingen af ældreplejen?

- a. Til den kommunale leverandør ☐ Ja ☐ Nej
- b. Til de private leverandører ☐ Ja ☐ Nej

Eventuelle bemærkninger

### 2.10: Hvordan foregår formaliserede møder med leverandørerne typisk?

- ☐ Deltagelse af både kommunale og private leverandør
- ☐ Samler ikke den kommunale og private leverandører
- ☐ Afholder både fælles og adskilte møder
- ☐ Afholder ikke formaliserede møder med leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

### 2.11: Har behovet for digitale/IT styringsredskaber i kommunen været stigende de seneste år?

- ☐ Ja ☐ Nej

#### 2.11a: Hvis ja, hvad skyldes det stigende behov for digitale/IT styringsredskaber?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Implementering af loven om frit valg
- ☐ Den generelle teknologiske udvikling
- ☐ Ønske om at effektivisere
- ☐ Stigende dokumentationskrav
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

#### 2.11b: Hvis ja, hvilke behov for digitale/IT styringsredskaber har kommunen fået?

- ☐ Ledelsesværktøjer
- ☐ Kommunikation
- ☐ Journalstyring
- ☐ Afregnings- og økonomisystem
- ☐ Planlægning
- ☐ Opfølgning
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilke?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 2. Forvaltnings- og myndighedsfunktionen efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

**2.12: Hvis 'ja' i spg. 2.11, hvilken betydning har digitale styringsredskaber haft for nedenstående områder?**

- a. Ensartetheden i behandlingen af borgerne ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- b. Driften af hjemmeplejen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- c. Kommunikationen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- d. Sammenhængen i plejen ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke
- e. Servicen til borgerne ☐ Forbedret ☐ Uændret ☐ Dårligere ☐ Ved ikke

Hvis andet, hvilket?

**2.13: Efter hvilke afregningsprincipper indenfor fritvalgsordningerne bliver henholdsvis den kommunale og de private leverandører afregnet?**

- a. Private leverandører ☐ Regning ☐ Bevillingsstyring ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

- b. Kommunal leverandør ☐ Regning ☐ Bevillingsstyring ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Hvis der anvendes forskellige afregningsprincipper til den kommunale og de private leverandører, hvad er begrundelsen herfor?

**2.14: Forventer den kommunale myndighed at bibeholde det nuværende afregningsprincip for den kommunale og de private leverandører i fremtiden?**



☐ Ja

☐ Nej

Eventuelle bemærkninger



Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

### 3. Den kommunale leverandørfunktion efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden [Vejledning](#)

**3.1: Er der gennemført en organisatorisk adskillelse af den kommunale myndigheds- og leverandørfunktion?**

☐ Ja ☐ Nej

**3.1a: Hvis ja, hvilket niveau i den kommunale myndighed refererer den kommunale leverandør til?**

- ☐ Til chefen for ældreområdet
- ☐ Til socialdirektøren/chefen
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**3.2: Har den kommunale leverandør foretaget ændringer i ledelsesstrukturen som følge af loven om frit valg?**

☐ Ja ☐ Nej

**3.2a: Hvis ja, hvad har ændringerne i den kommunale leverandørs ledelsesstruktur medført?**

- ☐ Ændring i kompetencefordelingen
- ☐ Ændring i antal af ledere
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**3.3: Har loven om frit valg medført nye markedsføringsinitiativer i den kommunale leverandør?**

☐ Ja ☐ Nej

**3.3a: Hvis nej, hvorfor ikke?**

- ☐ Det er ikke nødvendigt
- ☐ Der er ingen andre leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

3.3b: Hvis ja, hvordan markedsfører den kommunale leverandør sig?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Annoncering i lokalavis
- ☐ Logo på personalets beklædning
- ☐ Logo på personalets køretøjer
- ☐ Farver/billeder i informationsmateriale
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

### 3. Den kommunale leverandørfunktion efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

#### 3.4: Hvilke 3 hensyn har haft størst betydning for organiseringen af den kommunale leverandørvirksomhed?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Økonomi
- ☐ Lighed i forhold til private leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 4. Private leverandører [Vejledning](#)

### 4.1: Har den kommunale myndighed som følge af loven om frit valg taget særlige initiativer for at tiltrække private leverandører?

- a. Til personlig pleje ☐ Ja ☐ Nej
- b. Til praktisk hjælp ☐ Ja ☐ Nej
- c. Til madservice ☐ Ja ☐ Nej

#### 4.1a: Hvis ja, hvilke initiativer har den kommunale myndighed taget?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Hvervekampagner ved annoncering
- ☐ Introduktions- og informationsmøder
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

### 4.2: Hvordan kan de private leverandører søge godkendelse/byde ind i kommunen?

- a. Til personlig pleje ☐ Kun hvis de kan tilbyde i hele kommunen
- ☐ Kan tilbyde i udvalgte distrikter i kommunen
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

- b. Til praktisk hjælp ☐ Kun hvis de kan tilbyde i hele kommunen
- ☐ Kan tilbyde i udvalgte distrikter i kommunen
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

- c. Til madservice ☐ Kun hvis de kan tilbyde i hele kommunen
- ☐ Kan tilbyde i udvalgte distrikter i kommunen

☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

#### 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.3: Hvor mange private leverandører har d.d. henvendt sig til kommunen for at få kommunens godkendelses-/udbuds materiale?**

4.3a: Hvis ingen (0) private leverandører har henvendt sig til kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.4: Hvor mange private leverandører har d.d. søgt om godkendelse til *personlig pleje* i kommunen?**

4.4a: Hvis ingen (0) private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen

4.4b: Hvis en eller flere private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?



Begrund besvarelsen



Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

---

#### 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.5: Hvor mange private leverandører har d.d. søgt om godkendelse til *praktisk hjælp* i kommunen?**

4.5a: Hvis ingen (0) private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen

4.5b: Hvis en eller flere private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen



Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

---

#### 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.6: Hvor mange private leverandører har d.d. søgt om godkendelse til *madservice* i kommunen?**

4.6a: Hvis ingen (0) private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen

4.6b: Hvis en eller flere private leverandører har søgt om godkendelse i kommunen, hvad vurderer kommunen da er de 3 væsentligste årsager hertil?

*sæt max. 3 krydser*

- ☐ Geografiske forhold
- ☐ Kommunens indbyggertal
- ☐ Kvalitetskrav
- ☐ Priskrav
- ☐ Befolkningstæthed
- ☐ Ingen leverandører
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Begrund besvarelsen



Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

---

#### 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.7: Hvor mange private leverandører er d.d. godkendt i kommunen til udførelse af *personlig pleje*?**

Eventuelle bemærkninger

**4.8: Hvor mange private leverandører er d.d. godkendt i kommunen til udførelse af *praktisk hjælp*?**

Eventuelle bemærkninger

**4.9: Hvor mange private leverandører er d.d. godkendt i kommunen til udførelse af *madservice*?**

Eventuelle bemærkninger

**4.10: Hvor mange private leverandører forventer kommunen, der er på længere sigt vil være godkendt i kommunen?**

☐ 0 ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21-50 ☐ over 50

Eventuelle bemærkninger

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 4. Private leverandører - fortsat [Vejledning](#)

**4.11: Har den kommunale myndighed begrænsninger for, hvordan private leverandører kan markedsfører sig?**

- ☐ Ja  
☐ Nej

**4.11a: Hvis ja, hvilke områder har kommunen begrænsninger på?**

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ I informationsmaterialet  
☐ Anvendelse af eget logo  
☐ Anvendelse af eget materiale  
☐ Direkte markedsføring til borgeren  
☐ Om tilkøbsydelse  
☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 5. Brugerne af hjemmepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden [Vejledning](#)

### 5.1: Hvordan har den kommunale myndighed generelt informeret kommunens borgere om ikrafttrædelsen af loven om frit valg?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Annoncering i lokalpresse
- ☐ Artikel i lokalt pensionistblad
- ☐ Afholdt temadag/orienteringsmøde
- ☐ Udsendt pjece/brochure/el. lign.
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

### 5.2: Hvordan informerer den kommunale myndighed den enkelte bruger om, hvilke leverandører der kan vælges imellem?

*sæt gerne flere krydser*

- ☐ Annoncering i lokalpresse
- ☐ Artikel i lokal pensionistblad
- ☐ Omdelt informationsmateriale
- ☐ Udsendt pjece/brochure/el. lign.
- ☐ Udsendt brev
- ☐ Afholdt temadag/orienteringsmøde
- ☐ Hjemmebesøg
- ☐ Ved visitationen
- ☐ Ved revisitation
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

### 5.3: Hvor mange borgere, som er omfattet af fritvalgsordningen, modtager d.d. hjemmehjælp i kommunen?

Antal modtagere i alt

### 5.3a: Hvor mange af brugerne modtager d.d. henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice?

#### a. Personlig pleje



Antal brugere i alt

Antal brugere med privat leverandør

**b. Praktisk hjælp**

Antal brugere i alt

Antal brugere med privat leverandør

**c. Madservice**

Antal brugere i alt

Antal brugere med privat leverandør

**5.3b: Hvor mange af brugerne modtager d.d. både hjælp fra en privat og en kommunal leverandør?**

Antal brugere i alt

Eventuelle bemærkninger

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 5. Brugerne af hjemmepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

**5.4: Hvor stor en procentdel af nuværende og kommende brugere forventer kommunen på sigt, vil vælge en privat leverandør?**

- a. Til personlig pleje ☐ 0-5% ☐ 6-10% ☐ 11-15% ☐ 16-20% ☐ 21-25% ☐ 26-30% ☐ over 30%  
☐ Har kun private leverandører
- b. Til praktisk hjælp ☐ 0-5% ☐ 6-10% ☐ 11-15% ☐ 16-20% ☐ 21-25% ☐ 26-30% ☐ over 30%  
☐ Har kun private leverandører
- c. Til madservice ☐ 0-5% ☐ 6-10% ☐ 11-15% ☐ 16-20% ☐ 21-25% ☐ 26-30% ☐ over 30%  
☐ Har kun private leverandører

Hvad ligger til grund for kommunens vurdering?

**5.5: Hvor mange af de borgere, der før lovens ikrafttrædelse modtog hjemmehjælp, har frem til d.d. skiftet fra den kommunale til en privat leverandør?**

Eventuelle bemærkninger

**5.6: Hvor mange af de borgere, der før lovens ikrafttrædelse modtog hjemmehjælp, har frem til d.d. skiftet fra en privat til den kommunale leverandør?**

Eventuelle bemærkninger

**5.7: Hvad vurderer kommunen, er de 3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger/beholder en *privat leverandør*?**

- ☐ Øget tryghed
- ☐ Får mulighed for at få tilkøbsydelse
- ☐ Får mulighed for at få færre hjælpere i hjemmet
- ☐ Får mulighed for at beholde en hjælper

sæt max. 3 krydser

- ☐ Utilfredshed med en kommunal hjælper
- ☐ Kendskab til leverandøren i forvejen
- ☐ Leverandørens image/markedsføring
- ☐ Ønske om at prøve noget nyt
- ☐ Leverer den bedste hjælp
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

**5.8: Hvad vurderer kommunen, er de 3 vigtigste grunde til, at brugerne vælger/beholder den kommunale leverandør?**

sæt max. 3 krydser

- ☐ Får mulighed for at få færre hjælpere i hjemmet
- ☐ Får mulighed for at beholde en hjælper
- ☐ Utilfredshed med privat hjælper
- ☐ Leverandørens image/markedsføring
- ☐ Kendskab til leverandøren i forvejen
- ☐ Manglende overskud til at skifte leverandør
- ☐ Vanetænkning
- ☐ Frygt for ændring i hjælpen
- ☐ Leverer den bedste hjælp
- ☐ Øget tryghed
- ☐ Andet

Hvis andet, hvilket?

Tryk 'ok' og fortsæt til næste spørgsmål

## 5. Brugere af hjemmepleje efter loven om frit leverandørvalgs ikrafttræden - fortsat [Vejledning](#)

**5.9: Er det kommunens skønsmæssige vurdering, at loven om frit valg har betydet ændringer i brugerens opfattelse af?**

- |                                              |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Leverancen                                | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| b. Visitationen                              | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| c. Hjemmeplejen                              | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| d. Mulighed for færrest forskellige hjælpere | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |
| e. Serviceniveauet                           | <input type="radio"/> Forbedret <input type="radio"/> Uændret <input type="radio"/> Dårligere <input type="radio"/> Ved ikke |

Eventuelle bemærkninger

Tryk 'ok' og afslut indberetningen

