



Den Sociale Ankestyrelse

Frit valg i ældreplejen
Brugernes oplevelser

2003

Den Sociale Ankestyrelse

Analysekontoret

Titel	Frit valg i ældreplejen – Brugernes oplevelser
Udgiver	Den Sociale Ankestyrelse, Analysekontoret, oktober 2003
ISBN nr.	87-7811-284-2
Tryk af indhold	Ankestyrelsens trykkeri
Tryk af omslag	Litotryk København a/s
Grafisk design	Christina Stampe Hansen, designed by ...
Foto	Foto/photos4u.dk
Bestilling	50 kr. inkl. moms ved henvendelse til: Den Sociale Ankestyrelse, Amaliegade 25 Postboks 9080, 1022 København K Telefon 33 41 12 00 · Telefax 33 41 14 00 E-mail: dsa@dsa.dk
Hjemmeside	www.densocialedatabase.dk

Denne publikation kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

I serien 'Frit valg i ældreplejen' er tillige udgivet:
'15 kommuners erfaringer og idéer'

Indhold

	side
1 Indledning	5
2 Præsentation af brugergruppe	15
3 Brugernes kendskab til frit valg	19
4 Brugernes anvendelse af frit valg	21
5 Brugernes bemærkninger til fritvalgsordningen	33
Bilag Spørgeguide til telefoninterview	37

I forbindelse med Folketingets behandling i maj 2002 af lovforslag L 130 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv. blev det besluttet, at der skal foretages en opfølgning på lovens bestemmelser om frit valg af leverandør.

Opfølgningsprogrammet blev igangsat 1. januar 2003, og forventes at løbe over 5 år.

1.1 Kommunepanelet

Som led i opfølgningen har Socialministeriet nedsat et kommunepanel med 15 kommuner. De fleste af dem har inden for de senere år på forskellige måder arbejdet med udviklingen af nye organisations- og arbejdsformer i ældreplejen, fx bestiller-udfører-modtager modellen (BUM-modellen) eller indgået aftaler med private leverandører. Der er således tale om 15 kommuner, der for de flestes vedkommende havde haft erfaringer med frit leverandørvalg og/eller med adskillelse af bestiller- og udførerenheden forud for loven om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp.

Formålet med kommunepanelet er, at den viden og de erfaringer, kommunerne har fået i forbindelse med lovens implementering, opsamles og formidles, således at udviklingen af det frie valg i landet som helhed fremmes. Desuden skal kommunepanelet bidrage til den vidensudvikling, der skal danne udgangspunkt for socialministerens fremsættelse af forslag til revision af lovens bestemmelser om frit leverandørvalg i folketingsåret 2004-05.

De 15 kommuner i panelet er:

Københavns Kommune, Sundhedsforvaltningen	Københavns Amt
Søllerød Kommune	Frederiksborg Amt
Græsted-Gilleleje Kommune	Roskilde Amt
Greve Kommune	Vestsjællands Amt
Gørlev Kommune	Storstrøms Amt
Suså Kommune	Fyns Amt
Faaborg Kommune	Sønderjyllands Amt
Haderslev Kommune	Ribe Amt
Esbjerg Kommune	Ringkøbing Amt
Herning Kommune	Vejle Amt
Fredericia Kommune	Århus Amt
Silkeborg Kommune	Århus Amt
Århus Kommune, Magistratens 3. afdeling	Viborg Amt
Skive Kommune	Nordjyllands Amt
Hadsund Kommune	

Den Sociale Ankestyrelse varetager formandskab og sekretariat for kommunepanelet¹, som ud over deltagelsen fra de 15 kommuner har repræsentanter fra Socialministeriet og Styrelsen for Social Service (tidligere: Institut for Pensions- og Ældrepolitik).

¹ Kommunepanelet er nedsat efter reglerne for Den Sociale Database, jf. Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1187 af 17. december 2002 om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 54, stk. 1.

1.2 Kommunepanelets opgaver

Kommunepanelet fokuserer på erfaringsudveksling og videreformidling, først og fremmest om mulige konstruktive kommunale løsninger på de problemer, der måtte melde sig i praksis i forbindelse med implementeringen af frit leverandørvalg i hjemmeplejen. Kommunepanelet skal desuden indhente og videreformidle de kommunale erfaringer blandt administrationen, leverandører og borgere, herunder oplysninger om konsekvenserne for den kommunale organisering.

Til opsamling af erfaringer indhentes primært oplysninger fra kommunepanelets 15 kommuner. Der igangsættes både undersøgelser og anden informationsindsamling, som kan belyse implementeringen. Det gælder fx organisering og praksis ved adskillelse af myndigheds- og leverandørfunktionerne i kommunerne, fastsættelse af kvalitetskrav, udfordringerne i udviklingen af markeder for ydelser i hjemmeplejen samt andre virkninger af det frie valg, herunder de ældres opfattelse og oplevelse heraf.

Kommunepanelet har til opgave at afdække både barrierer og nye muligheder for udviklingen af det frie leverandørvalg på hjemmehjælpsområdet.

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 formidles bl.a. på Den Sociale Databases hjemmeside og Den Sociale Portal.

1.3 Udvælgelsen af kommunepanelets deltagere

Da det væsentligste formål med kommunepanelet er erfaringsudveksling og videreformidling, har traditionelle overvejelser om repræsentativitet i valget af deltagere haft mindre betydning. Formålet er ikke primært at opnå repræsentative konklusioner men at indsamle erfaringer og idéer til inspiration for landets øvrige kommuner og det landspolitiske niveau samt som grundlag for fremtidige landsdækkende undersøgelser af det frie leverandørvalg.

Alene det beskedne antal deltagere i kommunepanelet (15 ud af 271 kommuner) udelukker en egentlig repræsentativitet. De 15 kommuner kan ikke betragtes som repræsentative for landet som helhed.

Primært er det indgået i udvælgelsen, at de pågældende kommuner på en eller anden måde måtte forventes at have erfaringer i forhold til det emne – frit leverandørvalg – der ønskes belyst, og gerne på forskellige stadier i udviklingen.

På baggrund af Indenrigsministeriets kommunale nøgletal var det muligt at se, hvilke kommuner, der havde haft frit valg og/eller BUM-modeller i hjemmeplejen forud for loven.

På baggrund af data fra Den Sociale Database og Den Sociale Ankestyrelses publikation 'Sociale Danmarkskort 2001'² var det muligt at se, hvilke kommuner, der før loven havde haft erfaringer med private leverandører i hjemmeplejen.

De kriterier, som til sikring af bredden er inddraget i udvælgelsen af deltagerne i kommunepanelet, har især været:

- Geografisk spredning. Det er tilstræbt at have et flertal af amterne repræsenteret. Dette giver mulighed for at få belyst regionale forskelle, fx erfaringer, barrierer og muligheder mv., som kan variere fra landsdel til landsdel.
- Befolkningsstørrelse og urbanisering. Det er tilstræbt, at eventuelle forskelle mellem store og små kommuner kan opfanges.
- Organisatorisk forskellighed. Organiseringen af visitation til personlig pleje og praktisk hjælp er ét organisatorisk aspekt med mulig betydning for kommunens tilrettelæggelse af implementeringen af loven. På baggrund af 'Sociale Danmarkskort 2001' var det muligt at inddrage dele af kommunernes organisering i hjemmeplejen forud for loven i udvælgelsen.

² Den Sociale Ankestyrelse: 'Sociale Danmarkskort 2001 – kommunernes beslutninger om ældreplejen', Den Sociale Database, maj 2001.

1.4 Nøgleoplysninger om panelkommunerne

Den nævnte udvælgelse af de 15 kommuner har medført en vis overrepræsentation af større bykommuner. Til gengæld dækker panelkommunerne næsten 1/4 af befolkningen i hele landet, og såvel kommuner med høj urbaniseringsgrad som tyndt befolkede kommuner er repræsenteret i kommunepanelet, jf. tabel 1.1.

Tabel 1.1 Demografiske oplysninger

	Geokode *	Befolkning i alt	Ældrebeholdning 67 år og derover		Modtagere af varig hjemmehjælp 67 år og derover	
			Antal	Andel af befolkningen i pct.	Antal	Andel af ældre befolkning i pct.
København	11	500.531	57.060	11,4	16.236	28,5
Søllerød	12	31.498	5.543	17,6	1.146	20,7
Græsted-Gilleleje	14	20.773	2.783	13,4	625	22,5
Greve	12	48.278	3.910	8,1	920	23,5
Gørlev	32	6.323	1.005	15,9	236	23,5
Suså	34	8.185	998	12,2	242	24,2
Faaborg	32	17.278	3.023	17,5	678	22,4
Haderslev	23	31.675	4.561	14,4	907	19,9
Esbjerg	22	82.341	9.716	11,8	2.842	29,3
Fredericia	23	48.487	6.497	13,4	1.793	24,6
Herning	23	58.624	6.800	11,6	1.130	16,6
Silkeborg	23	53.253	6.230	11,7	1.780	28,6
Århus	21	288.837	29.750	10,3	9.074	30,5
Skive	23	28.011	3.781	13,5	932	24,7
Hadsund	32	10.847	1.627	15,0	411	25,3

* Danmarks Statistiks geokodeinddeling 1.

Tal hentet fra Danmarks Statistiks befolkningsopgørelse januar 2002 og den sociale ressourceopgørelse 2002.

Som det fremgår, varierer også de ældres andel af befolkningen – og dermed behovet for tilbud til gruppen – fra kommune til kommune. Mens de ældre udgør godt 8 pct. i Greve Kommune, er andelen af ældre i Søllerød og Faaborg Kommune mere end dobbelt så stor. Også på denne måde er der tilstræbt at få en repræsentativitet i udvalget. Der forekommer ligeledes differentiering i andelen af 67-årige og derover, der er modtagere af varig hjemmehjælp. For eksempel har Århus Kommune den højeste andel på 30,5 pct. af gruppen af ældre over 67 år, der modtager varig hjemmehjælp, hvor der i Herning og Haderslev Kommune er en andel under 20 pct.

1.5 Brugerundersøgelse i panelkommunerne

Kommunepanelets opgaver med indsamling og formidling af erfaringer omfatter, ud over en besøgsrunde i de 15 kommuner i perioden marts - maj 2003³, en brugerundersøgelse i kommunerne.

Formålet med brugerundersøgelsen er at gennemføre målinger af lovændringens gennemslagskraft i de 15 panelkommuner, som den opleves af brugerne, herunder måle brugernes ønsker om, og kendskab til det frie valg. Ved at foretage undersøgelsen tidligt i processen skabes mulighed for at belyse udviklingen i ordningen, således som den opleves af brugerne. Det er forventningen, at der inden for de næste 5 år laves tilsvarende brugerundersøgelser i panelkommunerne. Formålet hermed er at måle udviklingen i brugernes kendskab til det frie valg og ønske om at gøre brug af valgmuligheden. Denne undersøgelse forventes derfor at være den første i en række, og målingerne vil derved først få en egentlig værdi i sammenligning med de senere undersøgelser, hvormed udviklingen kan klarlægges. Fremover vil der i brugerundersøgelserne således indgå analyser af udviklingen over tid.

Udgangspunktet for undersøgelsen var, at der i de 15 panelkommuner blev indhentet svar fra samlet set 1.000 folkepensionister, der modtager hjemmehjælp og/eller har madservice. Undersøgelsen blev gennemført ved telefoninterviews i perioden maj-juni 2003. Hvert enkelt interview kom til at bestå af elleve spørgsmål i en spørgeguide, hvor der blev givet faste svarmuligheder, samt et afsluttende bemærkningsfelt. Spørgsmålenes omdrejningsfelt var de ældres kendskab til muligheden for frit at kunne vælge mellem forskellige leverandører, i hvor høj grad der herskede et ønske om at gøre brug af muligheden samt bevæggrundene herfor (spørgeguiden er optrykt bagest i rapporten som bilag). Denne brugerundersøgelse er således ikke en undersøgelse af brugernes opfattelse af serviceniveauet i hjemmeplejen.

1.6 Brugerundersøgelsens grundlag

Udgangspunktet for brugerundersøgelsen var at sikre svar fra omkring 1.000 modtagere af varig hjemmehjælp over 67 år. Som følge af det forventede frafald blev der udtaget en stikprøve på godt 1.200 personer til interview.

Udtrækningen af stikprøven blev foretaget ved, at panelkommunerne meddelte personoplysninger på et antal tilfældigt udtrukne (ca. 3 pct.) modtagere af varig hjemmehjælp i kommunen over 67 år. Da der i de 15 kommuner er omtrent 39.000 modtagere af varig hjemmehjælp over 67 år⁴, gav dette en stikprøve på de ønskede 1.200 personer.

Den samlede stikprøve er efterfølgende blevet reduceret fra 1200 personer til 1136, grundet diverse faktorer som, at vedkommende hævdede ikke at modtage hjemmehjælp, havde ingen telefon samt dødsfald.

³ Den Sociale Ankestyrelse: 'Frit valg i ældreplejen – 15 kommuners erfaringer og idéer', oktober 2002.

⁴ Tal hentet fra Danmarks Statistiks ressourceopgørelse 2002.

I forhold til kommunernes samlede antal modtagere af varig hjemmehjælp over 67 år er sammensætningen af stikprøven som følgende.

Tabel 1.2 Stikprøven i procent af kommunernes antal modtagere af varig hjemmehjælp

	Pct. af modtagere
København	1,7
Søllerød	4,2
Græsted-Gilleleje	4,8
Greve	3,6
Gørlev	3,8
Suså	5,4
Faaborg	3,2
Haderslev	6,3
Esbjerg	4,3
Fredericia	4,8
Herning	3,8
Silkeborg	5,6
Århus	3,0
Skive	1,5
Hadsund	2,4
Samlet antal modtagere i panelkommuner	2,9

Den endelige stikprøve er således på 1.136 svarende til 2,9 pct. af panelkommunernes modtagere af varig hjemmehjælp over 67 år.

Stikprøvens fordeling på de 15 panelkommuner fremgår af tabel 1.3 nedenfor.

Tabel 1.3 Endelig stikprøve fordelt på de 15 panelkommuner

Deltagere i undersøgelsen	Antal	Pct.
København	278	24,5
Søllerød	46	4,0
Græsted-Gilleleje	30	2,6
Greve	33	2,9
Gørlev	9	0,8
Suså	13	1,1
Faaborg	22	1,9
Haderslev	57	5,0
Esbjerg	122	10,7
Fredericia	86	7,6
Herning	43	3,8
Silkeborg	100	8,8
Århus	273	24,0
Skive	14	1,2
Hadsund	10	0,9
Samlet stikprøve	1136	100,0

Der er gennemført interview med 923 modtagere af varig hjemmehjælp ud af de 1136 mulige i stikprøven. Dette giver en samlet svarprocent på 81,3 pct. Heraf er 10 interview kun delvis gennemført, dvs. 0,9 pct. af den samlede svarprocent. Disse interview indgår som en del af undersøgelsen.

Som udgangspunkt vil en reducere give en mindre repræsentativitet. Men undersøgelsens formål er ikke at fremlægge absolutte tal og vise en repræsentativ tendens, men i stedet at vurdere udviklingen i brugernes kendskab til det frie valg over tid i et lille udsnit af landets kommuner.

Begrundelsen for den manglende gennemførelse af interview med de resterende 213 modtagere er faktorer som: ønskede ikke at deltage, sygdom, handicap, bortrejst eller hospitalsophold, kunne ikke træffes, var flyttet samt andet. Årsager for den manglende gennemførelse af interview er opgjort i nedenstående tabel.

Table 1.4 Resultater for gennemførelse af interview i alle 15 kommuner

Resultat	Antal	Pct.
Interview gennemført	913	80,4
Interview delvis gennemført	10	0,9
Nægter	62	5,5
Sygdom	35	3,1
Handicap	24	2,1
Bortrejst/hospitalsophold	13	1,1
Ikke truffet	61	5,4
Flyttet	2	0,2
Andet	16	1,4
I alt	1136	100,0

Således har en række faktorer haft indvirkning på muligheden for at gennemføre interviewene. Gruppen som har været genstand for brugerundersøgelsen – modtagere af varig hjemmehjælp over 67 år – bør hertil holdes in mente.

Der forekommer en differentiering mellem panelkommunerne i forhold til, i hvor stort et omfang ovenstående faktorer har påvirket svarprocenten. Nedenfor vises svarprocenten fordelt på de 15 panelkommuner.

Tabel 1.5 Svarprocent fordelt på panelkommunerne

	Gennemført interview	Ikke gennemført	I alt
København	82,3 *	17,7	100
Søllerød	89,1	10,9	100
Græsted-Gilleleje	70,0	30,0	100
Greve	81,8	18,2	100
Gørlev	66,7	33,3	100
Suså	76,9 *	23,1	100
Faaborg	63,6	36,4	100
Haderslev	86,0	14,0	100
Esbjerg	85,2	14,8	100
Fredericia	67,5 *	32,5	100
Herning	83,7 *	16,3	100
Silkeborg	79,0	21,0	100
Århus	83,5 *	16,5	100
Skive	85,7	14,3	100
Hadsund	90,0	10,0	100
Gennemsnit	81,3 *	18,7	100

* Denne procentangivelse indeholder ligeledes interview, der er delvis gennemført.

I de tre kommuner (Gørlev, Faaborg og Fredericia) med færrest procentvise gennemførte interview, er årsagen hertil hyppigst, at modtageren ikke kunne træffes, nægtede at deltage, sygdom eller handicap.

1.7 Forbehold

Undersøgelsens formål er at vurdere udviklingen i brugernes kendskab til det frie valg over tid i et lille udsnit af landets kommuner. Derfor er undersøgelsens resultater ikke af repræsentativ karakter.

I nogle af panelkommunerne har der umiddelbart før eller samtidig med gennemførelsen af telefoninterviewene været indlæg i medierne bl.a. med baggrund i den politiske debat i kommunen. I nogle kommuner har myndigheden inden for samme periode indrykket informationsannoncer om frit valg i lokalpressen. Sådanne forhold har bl.a. været gældende i Århus Kommune henholdsvis Københavns Kommune, hvor en stor del af de interviewede brugere er bosat. Dette kan ikke udelukkes at have påvirket nogle af undersøgelsesresultaterne.

Undersøgelsen blev foretaget ca. 5 måneder efter lovens ikrafttrædelse, hvorfor der ikke i alle 15 kommuner på interviewtidspunktet var blevet godkendt andre leverandører end den kommunale. Undersøgelsesresultaterne må ses i dette lys, da det således ikke var alle brugere, der havde haft valgmulighed. Dette var fx tilfældet i Københavns Kommune, hvor en stor del af de interviewede brugere er bosat.⁵ Dog skal det understreges, at undersøgelsens formål er at klarlægge, hvor mange brugere der ønsker at gøre brug af valgmuligheden, og har kendskab til frit valg, og ikke hvor mange der har valgt, eller ikke har valgt mellem flere leverandører.

I undersøgelsen indgår interview med 18 beboere i plejecentre eller lignende boenheder. Disse hjemmehjælpsbrugere er ikke omfattet af reglerne om frit leverandørvalg. I det omfang disse brugere har afgivet svar – helt eller delvis – til interviewet, indgår deres svar på lige fod med de øvrige besvarelser i undersøgelsesmaterialet.

1.8 Læsevejledning til rapporten

Undersøgelsen er som nævnt ikke en repræsentativ brugerundersøgelse men bygger på interview med et udsnit af hjemmehjælpsmodtagere i de 15 panelkommuner. Når der i nærværende rapport refereres til 'brugerne i de 15 panelkommuner' eller blot til 'brugerne', er det således dette udsnit af brugere, der er grundlaget.

Rapportens konklusioner bygger på faktuelle resultater, baseret på optællinger over brugernes svar under telefoninterviewene.

Enkelte af de faktuelle resultater er i rapporten suppleret med citater fra brugernes egne bemærkninger. I disse tilfælde er der tale om et udklip af observationer og udtryk for nogle brugeres subjektive oplevelse af de aktuelle forhold på interviewtidspunktet.

Rapportens kapitel 5 adskiller sig fra rapportens øvrige kapitler, da dette kapitel alene bygger på citater fra brugernes bemærkninger under telefoninterviewet. Kapitlet bringer ingen faktuelle optællinger, der kan drages konklusioner på, men skal bidrage som et supplement, hvorved nogle af brugernes subjektive oplevelser af hjemmeplejen og frit leverandørvalg synliggøres.

5 Pr. 1. oktober 2003 kunne brugerne i Københavns Kommune tilbydes et frit valg.

Herunder gives en præsentation af den gruppe af brugere af varig hjemmehjælp, som har deltaget i telefoninterview, og hvis besvarelser brugerundersøgelsen bygger på.

2.1 Hjælpen modtaget af brugergruppen

Præsentationen af brugergruppen indeholder bl.a. en beskrivelse af, hvilken hjemmehjælp henholdsvis praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som brugerne oplyste, at de modtager. I tabellen nedenfor fremgår denne fordeling. Det skal bemærkes, at nogle af de 923 brugere får flere former for hjælp, og derved optræder i flere af tabellens grupperinger. Dermed overstiger den samlede sum 100 pct.

Tabel 2.1 Fordelingen af modtaget hjemmehjælp

	Antal	Pct.
Praktisk hjælp	860	93
Personlig pleje	353	38
Madservice	211	23
Andet	24	3

Af tabellen fremgår det, at hovedparten af brugerne i stikprøven modtog praktisk hjælp.

2.1.1 Leverandøren af hjemmehjælp

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

I over halvdelen af panelkommunerne havde borgerne før 1. januar 2003 haft mulighed for at vælge en anden leverandør end den kommunale.

Fordelingen af brugerne i forhold til, hvilken leverandør, der på interviewtidspunktet ifølge brugerne leverede hjemmehjælpen, fremgår af tabellen nedenfor.

Tablet 2.2 Hvem får brugerne hjælpen leveret af ?

	Antal	Pct.
Privat leverandør	50	5
Kommunal leverandør	842	91
Både kommunal- og privat leverandør	16	2
Ved ikke	8	1
Uoplyst *	7	1
I alt	923	100

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Af tabellen kan det konstateres, at hovedparten af brugerne i stikprøven fik leveret hjælpen fra den kommunale leverandør. 5 pct. af brugerne modtog hjælp fra en privat leverandør, hvor 2 pct. fik hjælp leveret fra såvel kommunal som privat leverandør.

2.2 Brugerens bolig

Kortlægning af hvilken form for bolig, brugerne i stikprøven beboede, har bl.a. betydning for, om pågældende var omfattet af frit valg.¹

I tabellen nedenfor fremgår fordelingen af brugergruppen på boligtyper. Kun 2 pct. af de interviewede hjemmehjælpsmodtagere havde bopæl i et plejecenter eller lignende, og var derved undtaget fra reglerne om frit leverandørvalg.

Tablet 2.3 Hvilken slags bolig bor brugerne i ?

	Antal	Pct.
Almindelig bolig (ejer-, andels-, lejebolig)	769	83
Plejecenter eller anden bolig med fast personale	18	2
Bolig indrettet for ældre eller handicappede	136	15
I alt	923	100

Ud fra tabellen kan det konstateres, at størstedelen af brugerne i stikprøven boede i en almindelig bolig, dvs. en ejer-, andels-, eller lejebolig.

¹ Beboere i plejehjem og lignende boligheder er ikke omfattet af retten til frit at vælge leverandør af serviceydelser, idet disse beboere har særlige plejehøve, der bedst varetages ved en samlet, koordineret og fleksibel indsats, hvor den enkelte leverandør har base under bolighedens tag. Jf. Socialministeriets vejledning nr. 95 af 9. oktober 2002, kapitel 4.

2.2.1 Samlivsforhold

Herunder beskrives, hvordan brugergruppens samlivsforhold var, dvs. om pågældende boede alene eller sammen med andre. Dette fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2.4 Bor modtageren sammen med andre ?

	Antal	Pct.
Bor alene	765	83
Bor sammen med ægtefælle/samlever	144	16
Bor sammen med børn	8	1
Bor sammen med ægtefælle/samlever og børn	0	–
Bor sammen med andre	6	1
I alt	923	100

Flertallet af de interviewede brugere boede alene.

2.3 Hjælp fra bofæller

Af de 18 pct. af brugergruppen, der ikke boede alene, er der i tabellen nedenfor opgjort, hvor stor en procent, der kan modtage hjælp i hverdagen af bofællen.

Tabel 2.5 Kan bofæller hjælpe modtageren i hverdagen ?

	Antal	Pct.
Ja	96	61
Nej	62	39
I alt	158	100

Af tabellen fremgår det, at 61 pct. af de interviewede brugere havde muligheden for at modtage hjælp fra bofæller i hverdagen.

2.3.1 Hjælp af andre end bofæller

Nedenfor opgøres, hvorvidt brugergruppen havde mulighed for at modtage hjælp fra andre i hverdagen end eksempelvis bofæller. Det bemærkes, at de 923 brugere har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne. Derved overstiger den samlede sum 100 pct.

Tablet 2.6 Er der andre, der kan hjælpe modtageren i hverdagen ?

	Antal	Pct.
Pårørende	261	28
Bekendte	44	5
Naboer	73	8
Ingen kan hjælpe	581	63

Tabellen viser, at i over halvdelen af tilfældene oplyste brugerne, at de ikke kunne forvente at modtage hjælp fra andre i hverdagen.

For at frit valg kan udbredes, er der behov for, at brugerne er bekendt med fritvalgsordningen.

Derfor skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med leverandørerne udarbejde og ajourføre informationsmateriale til brug for brugernes valg af leverandør. Informationsmaterialet skal i forbindelse med afgørelsen afleveres til de personer, der er tildelt hjælp. I de tilfælde hvor afgørelsen om hjælp er truffet før 1. januar 2003, skal den kommunale myndighed sørge for, at brugeren af hjælpen får udleveret informationsmaterialet om leverandørerne med henblik på stillingtagen til leverandørvalg.¹

Informationsmaterialet skal dels indeholde en bredere orientering med generelle oplysninger om muligheden for at vælge, og dels en grundig præsentation af de enkelte leverandører, som den kommunale myndighed har godkendt eller indgået kontrakt med om levering af personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

3.1 Kendskabet til valgmuligheden

Brugergruppens kendskab til frit valg og muligheden for at skifte leverandør tager udgangspunkt i, hvorvidt brugeren havde hørt eller læst om muligheden for at vælge leverandør. Dette er opgjort i tabellen nedenfor.

Tablet 3.1 Har brugeren hørt eller læst om muligheden for at vælge leverandør ?

	Antal	Pct.
Ja	716	78
Nej	188	20
Ved ikke	15	2
Uoplyst *	4	0
I alt	923	100

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Af tabellen fremgår det, at størstedelen af brugerne i de 15 panelkommuner havde hørt eller læst om muligheden for at vælge. Det er desuden nævneværdigt at 20 pct. af brugerne i panelkommunerne 5 måneder efter lovens ikrafttrædelse² ikke havde kendskab til det frie valg. Hertil bør det holdes in mente, at stikprøven omfatter ældre borgere over 67 år, der alle var modtagere af varig hjemmehjælp, hvilket kan have haft indflydelse på kendskabet.

1 Jf. Socialministeriet vejledning nr. 95 af 9. oktober 2002, kapitel 4.

2 Loven om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp trådte i kraft 1. januar 2003.

3.2 Kilder til kendskabet

De 716 – 78 pct. – af brugerne, der havde kendskab til frit valg, kan have fået dette kendskab via forskellige kilder såsom pressen, netværk og hjemmeplejen. Nedenstående tabel viser fordelingen af, hvor disse brugere havde hørt eller læst om muligheden for at vælge leverandør. Det skal bemærkes, at brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og derved kan optræde i flere af tabellens grupperinger. Derved overstiger den samlede sum 100 pct.

Tabel 3.2 Hvor har brugeren hørt eller læst om muligheden for at vælge leverandør ?

	Antal	Pct.
Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	474	51
Pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	91	10
Brev eller informationsmateriale fra kommunen	319	35
Kommunens personale (hjemmeplejen mv.)	80	9
Andet	10	1
Uoplyst *	212	23

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

På baggrund af tabellen kan det konstateres, at lidt over halvdelen af de interviewede brugere havde fået kendskabet til frit valg gennem pressen, dvs. TV, radio, lokal- eller dagblade. Dette bør ses i sammenhæng med, at der, som tidligere nævnt, i nogle af panelkommunerne umiddelbart før eller samtidig med gennemførelsen af telefoninterviewene havde været indlæg i medierne bl.a. med baggrund i den politiske debat i kommunen. Dette var bl.a. tilfældet i Århus Kommune, hvor en stor del af stikprøvens brugere er bosat. Flere af panelkommunerne havde i interviewperioden også haft indrykket informationsannoncer i lokalblade mv. Dette var bl.a. tilfældet i Københavns Kommune, der ligeledes har en stor del af stikprøvens brugere.

Den næsthøjest kilde til kendskabet er modtagelse af brev eller informationsmateriale fra kommunen.

Efter 5 måneder med loven om frit valg¹ var det formålet at kortlægge, i hvilket omfang brugerne ønskede at anvende muligheden for at skifte leverandør samt at få en indikation på deres holdning til det frie valg. Resultaterne er et udtryk for brugernes opfattelse i starten, hvor det ikke var alle panelkommuner, der kunne tilbyde de ældre brugere at vælge mellem flere leverandører, da private leverandører endnu ikke var godkendt. Dette er således et første indtryk fra brugerne, der i de kommende år forventes at blive fulgt op af tilsvarende brugerundersøgelser, hvorved udviklingen kan belyses. Derved er formålet at få indsigt i brugernes udvikling i præferencer i takt med udbredelsen af det frie leverandørvalg.

4.1 Valgmuligheden

Tabel 4.1 viser, i hvilket omfang brugerne i de 15 panelkommuner ved interviewene oplyste, at de havde haft lejlighed til at vælge mellem forskellige leverandører af hjemmehjælp. Tabellen nedenfor viser fordelingen heraf.

Tabel 4.1 Har brugeren haft lejlighed til at vælge mellem forskellige leverandører ?

	Antal	Pct.
Ja	299	32
Nej	377	43
Ved Ikke	37	4
Uoplyst *	210	23
I alt	923	100

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Af tabellen fremgår det, at 32 pct. af brugerne havde haft mulighed for at vælge leverandør. 43 pct. af de interviewede brugere i panelkommunerne havde ikke haft lejlighed til at vælge mellem forskellige leverandører.

4.2 Vælge ny leverandør

Som det fremgik af kapitel 2, fik 5 pct. af brugerne, der er interviewet, leveret hjemmehjælp fra en privat leverandør, og 2 pct. af brugerne modtog hjælp fra både den kommunale- og en privat leverandør. Disse brugere er blevet spurgt, om de ønskede at få hjælpen fra en anden privat leverandør eller den kommunale leverandør, hvis de fik valgte nu. Græsted-Gilleleje Kommunens brugere indtager herved en særskilt situation, idet kommunen ikke har en kommunal leverandør, hvorfor disse brugere blev spurgt, om de ønskede at skifte til en anden privat leverandør.

¹ Loven om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp trådte i kraft 1. januar 2003.

Tabellen nedenfor viser hvor mange af de 66 brugere, der fik leveret hjælpen fra private leverandører eller både en privat- og den kommunale leverandør, der gav udtryk for, at de ønskede at skifte leverandør.

Tablet 4.2 Hvis brugeren fik valget nu, ønsker pågældende så at skifte til en anden leverandør ?

	Antal	Pct.
Ja	14	21
Nej	51	77
Ved Ikke	1	2
I alt	66	100

Af tabellen kan det konstateres, at hovedparten af de 15 panelkommuners interviewede brugere, der modtager hjælp fra private leverandører eller både den kommunale og en privat leverandør, på daværende tidspunkt ikke ønskede at skifte leverandør, hvis de fik valget.

I kapitel 2 fremgår det ligeledes, at 91 pct. af brugerne alene får hjemmehjælp leveret af den kommunale leverandør. Disse brugere er på samme måde blevet spurgt, hvis de fik valget nu, om de da ønskede at få hjælpen fra en privat leverandør.

Tabellen nedenfor viser denne fordeling i forhold til de brugere, der fik leveret hjælpen fra en kommunal leverandør.

Tablet 4.3 Hvis brugeren fik valget nu, ønsker pågældende så at skifte til en privat leverandør ?

	Antal	Pct.
Ja	80	10
Nej	654	78
Ved Ikke	108	13
I alt	842	100

Tabellen viser, i lighed med tabel 4.2, at størstedelen af de 15 panelkommuners brugere, der modtager hjælpen fra en kommunal leverandør, ikke ønskede at skifte leverandør på undersøgelsestidspunktet.

Mens 21 pct. af brugerne, der fik leveret hjælp fra enten en privat leverandør eller både en privat og den kommunale leverandør, ønskede at skifte leverandør, var det 10 pct. af brugerne, der fik leveret af den kommunale leverandør alene, der ønskede at skifte leverandør.

Det bemærkes, at 13 pct. af modtagerne af hjælp fra kommunal leverandør ikke havde taget stilling til eventuelt leverandørskift. Dette gjaldt kun en enkelt af modtagerne af hjælp fra private leverandører. Forskellen må bl.a. ses i lyset af, at det på interviewtidspunktet endnu ikke var alle 15 panelkommuner, der havde godkendt private leverandører i deres kommune.

Det samlede billede af brugernes ønsker om at skifte leverandør, uanset om leverandøren var kommunal eller privat, vises i tabellen nedenfor.

Tabel 4.4 Brugere fordelt efter, om de ønsker at skifte leverandør

	Antal	Pct.
Ja	94	10
Nej	705	76
Ved ikke	109	12
Uoplyst *	15	2
I alt	923	100

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Af tabellen fremgår det, at 10 pct. af de adspurgte modtagere af varig hjemmehjælp på interviewtidspunktet kunne forestille sig at skifte leverandør, og dermed gøre brug af deres valgmulighed via fritvalgsordningen. 76 pct. af brugergruppen ønskede angiveligt på under-søgelsestidspunktet ikke at skifte leverandør.

4.2.1 Årsager til ønskerne om at skifte leverandør

De 10 pct. brugere der ved interviewet oplyste, at de ønskede at skifte leverandør, blev spurgt om årsagen hertil.

Resultaterne heraf vises i nedenstående tabel. Det skal hertil bemærkes, at brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne.

Tabel 4.5 Årsager til, at brugerne ønsker at skifte leverandør

	Ja		Nej		Ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugeren selv ønsker at bestemme, hvem der leverer hjælpen	72	77	18	19	3	3
Fordi brugeren ønsker at få større indflydelse på den hjælp, pågældende får	77	83	10	11	6	6
Fordi brugeren er utilfreds med kvaliteten af den hjælp/mad, pågældende får	56	62	28	31	7	8
Anden årsag	29	31	59	63	5	5

Den væsentligste årsag til, at 10 pct. af de 15 panelkommuners brugere ønsker at skifte leverandør, var et ønske om at få større indflydelse på den hjælp pågældende modtager, herunder hvem der leverer hjælpen. Over halvdelen af de brugere, der ønskede at skifte leverandør, ytrede også utilfredshed med kvaliteten.

Den sidstnævnte svarmulighed 'Anden årsag' dækker over en række årsager, hvor hyppigste begrundelse var ønsket om færre forskellige hjemmehjælpere i hjemmet.

En enkelt bruger udtrykte dette som følger:

'Hjælpen fra private firmaer er mere effektiv, og det er samme person, der kommer hver gang.'

En anden bruger oplyste årsagen til, at pågældende valgte at skifte leverandør:

'Skiftede til en privat leverandør, da der var for mange forskellige hjemmehjælpere i det kommunale system, og for mange afbud.'

4.2.2 Årsager til ønskerne om ikke at skifte leverandør

De 76 pct. af brugerne, der på undersøgelsestidspunktet ikke ønskede at skifte leverandør, blev spurgt om årsagen hertil.

Resultaterne vises i nedenstående tabel. Det skal bemærkes, at brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne.

Tabel 4.6 Årsager til, at brugerne ikke ønsker at skifte leverandør

	Ja		Nej		Ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugeren er tilfreds med den måde, pågældende får hjælpen på	675	96	24	3	6	1
Fordi brugeren er tilfreds med den indflydelse pågældende har i dag	634	90	45	6	25	4
Fordi brugeren er tilfreds med kvaliteten af den hjælp/mad, pågældende får	640	91	46	6	19	3
Fordi brugeren lige er begyndt at modtage hjælp	50	7	654	93	1	0
Anden årsag	26	4	671	95	8	1

På baggrund af tabellen kan det konstateres, at årsagen til at størstedelen af de 15 panelkommuners interviewede brugere ikke ønskede at skifte leverandør, var tilfredshed med måden, hvorpå pågældende modtog hjælpen på interviewtidspunktet. Det skal dog bemærkes, at omtrent lige så stor en andel af brugerne, var tilfredse med den indflydelse, pågældende havde på det pågældende tidspunkt samt med kvaliteten af hjælpen. Disse forhold var også af betydning for de ældres ønsker om at bibeholde den nuværende leverandør.

Den sidstnævnte svarmulighed 'Anden årsag' blev under telefoninterviewet suppleret med muligheden for at oplyse, hvilken anden årsag, der lå til grund for ønsket om at bibeholde leverandøren.

De hyppigste begrundelser herunder var, som enkelte brugere nedenfor udtrykte det:

'Der er for meget besvær med at skulle skifte leverandør.'

'Mener ikke, at private firmaer kan gøre det bedre end kommunen.'

'I min alder har jeg ikke lyst til at skifte leverandør.'

4.2.3 Ønsket om at skifte og kendskabet til frit valg

Nedenstående tabel viser forholdet mellem brugernes ønske om at skifte og pågældendes kendskab til frit valg.

Tabel 4.7 Brugere med og uden kendskab til frit valg, procentvis fordelt efter, om de ønsker at skifte leverandør

Ønske om at skifte	Kendskab til frit valg		
	Ja	Nej	Ved ikke
Ja	12	6	0
Nej	77	74	56
Ved ikke	12	20	44
I alt	100	100	100

Som det fremgår af tabellen, er det 12 pct. af brugerne med kendskab til frit valg, der gav udtryk for, at de kunne ønske at skifte leverandør. Dette var kun halvt så hyppigt – 6 pct. af brugerne – blandt interviewede hjemmehjælpsmodtagere uden forudgående viden om ordningen.

4.3 Holdning til valgmuligheden

I interviewene blev brugerne spurgt, hvad de syntes om, at de fremover skal vælge mellem flere leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje mv.

I tabellen nedenfor er opgjort, fordelingen af brugernes holdning til at skulle vælge.

Tablet 4.8 Brugernes holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører

	Antal	Pct.
Godt	359	39
Dårligt	101	11
Det er uden betydning	216	23
Ved ikke	238	26
Uoplyst *	9	1
I alt	923	100

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Til trods for at det var et forholdsvis begrænset antal ældre borgere, der ønskede at skifte leverandør, kan det ud fra ovenstående tabel dog konstateres, at 39 pct. af brugerne alligevel oplevede valgmulighederne mellem forskellige leverandører som positiv. Desuden var der en andel på 26 pct. af brugerne, der endnu ikke havde afklaret deres holdning til valgmuligheden.

Det bemærkes, at graden af tilfredshed med fritvalgsordningen ikke giver et anvendeligt mål for graden af tilfredshed med leverandørens eller den kommunale myndigheds indsats. Brugernes holdninger må formodes at udspringe af flere faktorer, bl.a. brugernes kendskab til ordningen og omtalen af ordningen i medierne. I de følgende afsnit analyseres sammenhængen mellem brugernes holdning og en række af de faktorer, der indgik i interviewspørgsmålene.

4.3.1 Holdningen til frit valg og modtaget hjemmehjælp

Tabellen nedenfor sammenstiller brugernes holdning til det frie valg med, hvilken form for hjemmehjælp pågældende modtog.

Tabel 4.9 Modtagere af praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, procentvis fordelt efter holdning til at skulle vælge leverandør

	Praktisk hjælp	Personlig pleje	Madservice
Godt	38,7	36,5	30,3
Dårligt	11,1	11,9	13,7
Uden betydning	23,7	25,2	27,0
Ved ikke	25,6	25,2	28,4
Uoplyst *	0,9	1,1	0,5
I alt	100,0	100,0	100,0
Antal	860	353	211

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Af tabellen kan der ikke udledes en sammenhæng mellem arten af hjælpen og brugerens holdning til det frie valg.

4.3.2 Holdningen til frit valg og boligform

Nedenfor vises fordelingen af holdningen til at skulle vælge leverandør, i forhold til hvilken bolig brugeren bor i.

Tabel 4.10 Brugere med bopæl i alm. bolig, plejebolig og ældrebolig, procentvis fordelt efter holdning til at skulle vælge leverandør

	Alm. bolig	Plejebolig	Ældrebolig
Godt	39,8	5,6	38,2
Dårligt	10,9	11,0	14,7
Uden betydning	23,4	38,9	21,3
Ved ikke	25,9	33,3	24,3
Uoplyst *	0,9	0,0	1,5
I alt	100,0	100,0	100,0
Antal	769	18	136

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ønskede at besvare spørgsmålet.

Tabellen indikerer, at der er en variation af brugernes holdning til frit valg, afhængigt af, hvilken bolig brugeren bor i. Langt større andel af brugere, der bor i almindelig bolig og ældrebolig, fandt ordningen positiv, hvilket i sig selv ikke er overraskende, idet plejeboliger ikke er omfattet af reglerne om frit valg. Derimod er det bemærkelsesværdigt, at der var 5,6 pct. af brugerne i de 15 panelkommuner, der bor i en plejebolig, der fandt ordningen positiv.

4.3.3 Holdningen til frit valg og samlivsforhold

Nedenfor sammenholdes brugerens holdning til frit valg med, om brugeren bor alene i boligen eller sammen med andre.

Tablet 4.11 Hvad er brugerens holdning til at skulle vælge mellem forskellige leverandører i forhold til borgerens samboforhold, angivet i pct.

	Bor alene	Samlevende
Godt	36,9	49,3
Dårligt	11,4	9,0
Uden betydning	23,7	21,5
Ved ikke	27,1	19,4
Uoplyst *	1,1	0,7
I alt	100,0	100,0
Antal	765	144

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Ud fra tabellen kan ses, at der er indikation for en sammenhæng imellem brugernes holdning til frit valg og pågældendes samlivsforhold. Tabellen indikerer, at det i højere grad er de samboende brugere i de 15 panelkommuner, der fandt fritvalgsordningen positiv.

4.3.4 Holdningen til frit valg og kendskabet hertil

Nedenfor sammenstilles brugernes holdning til det frie valg med, hvorvidt brugerne oplyste, at de havde kendskab til ordningen.

Tabel 4.12 Brugere med og uden kendskab til frit valg, procentvis fordelt efter holdning til at skulle vælge leverandør

	Kendskab til frit valg	
	Ja	Nej
Godt	42,3	29,8
Dårligt	11,0	11,7
Uden betydning	23,2	23,9
Ved ikke	23,2	33,5
Uoplyst *	0,3	1,1
I alt	100,0	100,0
Antal	716	188

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

På baggrund af tabellen kan det konstateres, at der umiddelbart forekommer en sammenhæng mellem brugernes kendskab og deres holdning til frit valg. Således indikerer tabellen, at det i højere grad var brugere med kendskab til frit valg, der var af den opfattelse, at ordningen er positiv.

4.3.5 Holdningen til frit valg og kilden til kendskabet

Nedenfor er brugernes holdning til det frie valg sammenstillet med oplysningerne om, fra hvilken kilde brugeren har sin viden om ordningen.

Tablet 4.13 Brugere som har kendskab til frit valg fra forskellige kilder, procentvis fordelt efter holdning til at skulle vælge leverandør

	Kilde til kendskabet			
	Pressen	Pårørende m. fl.	Info fra kommune	Personale
Godt	39,2	55,0	43,3	48,8
Dårligt	13,9	8,8	11,9	6,3
Uden betydning	23,0	13,2	25,1	22,5
Ved ikke	23,6	23,1	19,8	21,3
Uoplyst *	0,2	0,0	0,0	1,3
I alt	100,0	100,0	100,0	100,0
Antal	474	91	319	80

* Uoplyst er udtryk for brugere, der enten ikke kunne eller ikke ønskede at besvare spørgsmålet.

Tabellen viser, at holdningen til frit valg varierede med den kilde, brugeren har sin viden om frit valg fra. Således indikerer tabellen, at relativt flere brugere finder fritvalgsordningen positiv, hvis kendskabet er opnået via pårørende eller fra det kommunale plejepersonale, end hvis informationen stammer fra kommunen eller pressen.

4.3.6 Årsag til en positiv holdning

Begrundelsen for de 39 pct. af brugerne i de 15 panelkommuner, der fandt det positivt, at der via fritvalgsordningen gives mulighed for at vælge mellem forskellige leverandører af hjemmehjælp, ses i nedenstående tabel. Det skal bemærkes, at brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne.

Tabel 4.14 Årsager til at brugerne finder valgmuligheden positiv

	Ja		Nej		Ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugerne får større indflydelse på udførelsen af hjælpen	230	64	71	20	56	16
Fordi brugeren ønsker en bedre kvalitet i hjælpen/maden, der leveres	173	48	111	31	73	20
Fordi brugeren selv kan bestemme, hvem der skal hjælpe	265	74	43	12	49	14
Andet	36	10	293	81	31	9

Ud fra tabellen fremgår det, at størstedelen af brugerne i de 15 panelkommuner fandt fritvalgsordningen positiv, fordi den giver brugeren mulighed for selv at bestemme, hvem der skal levere hjælpen.

Den sidste svarmulighed 'Andet' er under interviewet blevet suppleret med muligheden for at tilføje en bemærkning. Af de 10 pct., der mente, at andet, end de angivne svarmuligheder, var årsag til deres positive holdning til frit valg, fandt størstedelen, at det er positivt, at brugeren har valgmuligheden i tilfælde af, at pågældende er utilfreds med den kommunale leverandør.

Enkelte brugere har påpeget følgende andre forhold, der har betydning for opfattelsen af valgmuligheden som positiv:

'Det kan blive bedre med konkurrence.'

'Det giver mulighed for at få hjælp til andre ting.'

'Kvaliteten er meget bedre fra et privat firma.'

4.3.7 Årsag til en negativ holdning

Begrundelsen for de 11 pct. af brugerne, der finder det negativt, at der via fritvalgsordningen gives mulighed for at vælge mellem forskellige leverandører af hjemmehjælp, ses i nedenstående tabel. Det skal hertil bemærkes, at brugerne har haft mulighed for at vælge flere af svarmulighederne, og kan derved optræde i flere af tabellens grupperinger.

Tabel 4.15 Årsager til at brugerne finder valgmuligheden negativ

	Ja		Nej		Ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Fordi brugerne ikke ønsker mere indflydelse end tidligere	40	40	51	51	9	9
Fordi kvaliteten af hjælpen/maden er god, som den er nu.	62	63	27	27	10	10
Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt for brugeren	54	54	32	32	14	14
Andet	16	16	80	78	6	6

Størstedelen af de interviewede brugere i de 15 panelkommuner, der fandt fritvalgsordningen negativ, begrundede det med, at kvaliteten af hjælpen/maden er god, som den er på nuværende tidspunkt.

Blandt de 16 pct. af brugerne, der har svaret 'Andet' som årsag til deres negative holdning om frit valg, har flertallet anført, at hjemmehjælpen ikke bliver bedre med tilførslen af private udbydere.

Enkelte brugere udtrykte årsagen til en negativ opfattelse af valgmuligheden som følgende:

'Det er mest trygt at få hjælp fra kommunen.'

'De kommunale hjemmehjælpere er dygtigere end private firmaer.'

'Et privat firma skal ikke tjene penge på hjemmehjælp.'

Afslutningsvis i telefoninterviewet fik brugerne mulighed for at afgive deres eventuelle bemærkninger omkring frit leverandørvalg.

Det kan konstateres, at hovedparten af de brugere, der ønskede at afgive bemærkninger, overvejende ønskede at påpege utilfredshed med omfanget af hjælpen samt antallet af forskellige plejere i hjemmet. Disse temaer var ikke en del af undersøgelsen.

Herunder videregives til illustration nogle af brugernes bemærkninger:

'Der er for lidt tid til at gøre rent.'

'Afløserne har ikke forstand på at gøre ordentligt rent.'

'Den pågældende bruger må selv gøre rent, og det kan hun altså ikke.'

'Der kommer for mange nye mennesker hele tiden.'

'Det er godt, når det er samme person, der kommer hver dag.'

'Hjælpen er ikke fleksibel.'

Det er nævneværdigt, at det netop er disse forhold, der har haft vægt i forbindelse med brugernes svar til undersøgelsen af deres oplevelse og opfattelse af frit leverandørvalg. Muligheden for frit at vælge leverandør forekom mindre afgørende for brugerne i de 15 panelkommuner. Det væsentligste var, at brugeren kunne få den hjælp, pågældende havde behov for, samt at der var mulighed for, at der blev skabt tryghed og tillid til personalet, hvilket, ifølge flere af brugernes udsagn kræver færre hjælpere i de enkelte hjem.

5.1 Det frie valg

Brugernes bemærkninger omkring det frie valg fordeler sig jævnt på brugere, der betragtede ordningen, som et gode, der giver større frihedsgrader og brugere, der betragtede ordningen som overflødig og fordyrende.

Nedenfor gengives en række af enkelte brugeres bemærkninger om den positive opfattelse af det frie valg:

'Godt med et alternativt tilbud, hvis man er utilfreds med de offentlige tilbud.'

'Vil gerne have valgmuligheden, men ville klart vælge den kommunale hjælp.'

'Mener det er en god idé med frit valg, hvis man ønsker en fast person som hjælp.'

De 15 panelkommuners brugere, der var negativt stemt overfor fritvalgsordningen, havde ligeledes en række betragtninger, som nedenfor bliver videregivet i form af citater fra enkelte brugere:

'Konkurrence er udmærket, men ikke på dette område.'

'Ressourcespild med frit valg.'

'Frit valg er kun godt, hvis der er garanti for en fast hjemmehjælper.'

5.1.1 Pressens rolle

I forbindelse med negative udtalelser, er det nævneværdigt, at en række brugere fra en enkelt panelkommune udtrykte deres holdning med overvejende ens formuleringer og sprogbrug. Som eksempel kan nævnes tre citater fra brugere, der udtaler sig uafhængigt af hinanden:

'Loven er fuldstændig overflødig og fordyrende.'

'Det er en overflødig og fordyrende ordning.'

'Det er en overflødig ordning.'

Dette kan være udtryk for indvirkningen af den polemik, der i den pågældende panelkommune bl.a. havde været i lokalpressen omkring det frie valg. Det har med sandsynlighed haft en afsmittende effekt på enkelte brugers holdning til og argumentation omkring det frie leverandørvalg. Dette kan således være et udtryk for, hvorledes medierne kan have været medvirkende til at danne brugernes holdninger.

5.2 De private leverandører

Flere af de 15 panelkommuners brugere havde desuden valgt at benytte muligheden for en bemærkning til at videregive holdninger omkring private udbydere og konsekvenser af et skift mellem leverandører.

Flere brugere udtrykker en stærk mistillid til private leverandører. Nedenstående bemærkninger er meget sigende herfor:

'Stoler ikke på de private.'

'Tør ikke prøve de private.'

'Har ikke tillid til private firmaer.'

Andre af panelkommunernes brugere var mere positivt stemt over for de private leverandører. En enkelt bruger udtrykte følgende:

'Hjælpen fra private firmaer er mere effektiv, og det er samme person hver gang.'

I hovedparten af brugernes bemærkninger, udtrykkes tilfredshed med den kommunale leverandør som begrundelse for, at private leverandører ikke kommer i betragtning:

'Ville aldrig vælge et privat firma, da pågældende tror der er større garanti fra kommunen.'

'Er mest tryk ved den kommunale leverandør.'

En faktor, der ligeledes har haft stor indvirkning på brugernes overvejelser, er loyalitet overfor den nuværende hjælper og kommunen. Flere brugere udtrykker; 'hvorfor skifte leverandør, når man er tilfreds, med den man har'.

Bemærkninger fra andre af panelkommunernes brugere uddyber denne betragtning:

*'Pågældende er glad for sin hjælp, og vil ikke skifte til et privat firma.
Synes ikke, hun kan være det bekendt, fordi hendes hjælper er så søde.'*

'Den faste hjemmehjælp rejser nu, og derfor overvejer pågældende at prøve et privat tilbud.'

Andre af brugernes bemærkninger giver udtryk for en usikkerhed og utryghed i forbindelse med konsekvenserne ved et leverandørskift:

'Kommunen ser helst ikke, at man vælger private firmaer.'

'Det er svært at vide, hvordan kvaliteten er i de andre firmaer, man tør ikke skifte, hvis kommunen nu bliver sur over, at man vil prøve noget andet.'

'Tør ikke at skifte af frygt for, at det ikke bliver bedre, og man så ikke kan komme tilbage til den kommunale igen.'

Hertil skal det dog bemærkes, at brugerens frygt ikke er i overensstemmelse med lovens forskrifter. Brugeren har til en hver tid, dog indenfor kommunens fastsatte frister herfor, mulighed for at skifte leverandør.

Brugerens bemærkninger herom kan dog betragtes som en indikator for, at der fortsat er behov for, at kommunerne informerer brugerne om det frie valg, herunder bl.a. konsekvenser for leverandørskift.

Endelig vælger en enkelt bruger med baggrund i ønsket om at sikre sit netværk:

'Vælger kommunen, fordi pågældende således har mulighed for kontakt til sit lokalcenter, hvilket ikke ville være muligt med en privat leverandør.'

Disse bemærkninger er udtryk for en række faktorer, der har spillet ind ved brugerens overvejelser omkring skift af leverandør samt opfattelsen af det frie leverandørvalg.

Der er stor lighed fra kommune til kommune i brugernes bemærkninger omkring hjemmeplejen og det frie leverandørvalg. De geografiske og politiske forskelle i de 15 panelkommuner afspejles således ikke i de interviewede brugeres opfattelse af området ifølge undersøgelsen.

Spørgeguide til telefoninterview

IP.nr.:

Int.nr.

Frit valg i Hjemmehjælpen

Us. nr. 5642

Maj 2003

Introduktion

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

Må jeg stille Dem ca. 10 spørgsmål om dem selv og den hjælp, De får?

Tekst 1: Først vil jeg stille Dem nogle spørgsmål om den hjælp, De får:

1. Hvilken form for hjemmehjælp modtager De?

(Gerne flere svar)

- a. **Praktisk hjælp (rengøring, skift af sengetøj)** 1
- b. **Personlig hjælp (bad, personlig pleje, af- og påklædning, toiletbesøg)** 1
- c. **Madordning**..... 1
- d. **Andet**..... 1

Hvis andet, hvilke: _____

2. Hvilken slags bolig bor De i?

(Sæt kun ét kryds)

- Almindelig bolig (ejerbolig, andelsbolig eller lejebolig)..... 1
- Plejecenter, plejehjem eller anden institution med fast personale 2
- Bolig indrettet for ældre eller handicappede (ældrebolig, beskyttet bolig, kollektivbolig) 3

3. Bor De alene eller sammen med andre i Deres bolig?

(Sæt kun ét kryds)

- Bor alene 1 Gå til spm. 5
- Bor sammen med ægtefælle/samlever 2
- Bor sammen med børn 3
- Bor sammen med ægtefælle/samlever og børn 4
- Bor sammen med andre 5

4. Kan den eller de mennesker, De bor sammen med, hjælpe Dem med forskellige ting i hverdagen?

- Ja 1
- Nej 2
- Ved ikke..... 8

5. Får De hjælp i hverdagen af (andre) pårørende, naboer eller andre bekendte?

(Gerne flere svar)

- a. Ja, pårørende 1 b. Ja, bekendte mv. 1 c. Ja, naboer 1 d. Nej 1 e. Ved ikke 1

Tekst 2: Fra 1. januar 2003 har man fået mulighed for at vælge mellem kommunen og private firmaer, der kan give den samme form for hjælp, som De får nu.
De næste spørgsmål handler om Deres muligheder for at vælge mellem kommunen og private firmaer:

6. Har De hørt eller læst om den mulighed for selv at vælge mellem kommunen og private firmaer, der kan gi' Dem den hjælp, De får?

- Ja 1
 Nej 2 Gå til spørgsmål 9
 Ved ikke..... 8 Gå til spørgsmål 9

7. Hvor har De hørt eller læst om muligheden for at vælge?

(Gerne flere svar)

- a. Pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade) 1
 b. Pårørende, bekendte eller naboer (netværk) 1
 c. Brev eller informationsmateriale fra kommunen 1
 d. Kommunens personale (hjemmeplejen mv.) 1
 e. Andet 1

Hvis andet, hvor: _____

8. Har De selv haft lejlighed til at vælge mellem kommunen og private firmaer, til den hjælp De får?

- Ja 1
 Nej 2
 Ved ikke..... 8

9. Får De i dag hjemmehjælp fra kommunen eller fra et privat firma?

- Fra privat firma 1 Gå til spm. 10a.
 Fra kommunen 2 Gå til spm. 10b.
 Både fra kommunen og privat firma..... 3 Gå til spm. 10a.

10a. Hvis De fik valget nu, kunne De så have lyst til prøve at få hjælpen fra et andet privat firma eller kommunen?

Ja 1 Gå til spm. 10c.

Nej 2 Gå til spm. 10d.

10b. Hvis De fik valget nu, kunne De så have lyst til prøve at få hjælpen fra et privat firma?

Ja 1 Gå til spm. 10c.

Nej 2 Gå til spm. 10d.

10c. Er det:

(Et svar i hver linie)

Ja Nej

- A. Fordi De gerne selv vil bestemme, hvem De får hjælpen af? 1 2
- B. Fordi De får større indflydelse på den hjælp, De får? 1 2
- C. Fordi De er tilfreds med kvaliteten, af den hjælp/mad De får nu? 1 2
- D. Anden årsag? 1 2

Hvis anden årsag, hvilken: _____

Gå til spørgsmål 11

10d. Er det:

(Et svar i hver linie)

Ja Nej

- A. Fordi De er tilfreds med den måde, De får hjælpen på i dag? 1 2
- B. Fordi De er tilfreds med den indflydelse, De har i dag? 1 2
- C. Fordi De er tilfreds med kvaliteten, af den hjælp/mad De får nu? 1 2
- D. Fordi De lige er begyndt at få hjælp? 1 2
- E. Anden årsag? 1 2

Hvis anden årsag, hvilken: _____

11a. Hvad synes De om at skulle vælge mellem kommunen og private firmaer til den hjælp, De får? Synes De det er:

Godt 1 Gå til spm. 11b.

Dårligt 2 Gå til spm. 11c.

Det er uden betydning 3 Gå til spm. 12

11b. Er det:

(Et svar i hver linie)

- | | Ja | Nej |
|---|----------------------------|----------------------------|
| A. Fordi De får større indflydelse på den hjælp, De får? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| B. Fordi kvaliteten af hjælpen/maden kan blive bedre? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| C. Fordi De selv kan bestemme, hvem De får hjælp af? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| D. Andet? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |

Hvis andet, hvilket: _____

Gå til spørgsmål 12

11c. Er det:

(Et svar i hver linie)

- | | Ja | Nej |
|---|----------------------------|----------------------------|
| A. Fordi De ikke ønsker mere indflydelse, end De har i dag? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| B. Fordi kvaliteten af hjælpen/maden er god, som den er nu? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| C. Fordi flere valgmuligheder gør det mere uoverskueligt? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| D. Andet? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |

Hvis andet, hvilket: _____

12. Eventuelle bemærkninger:

00A

