



## Hjemmehjælp: Få kommuner skaber gode betingelser for et informeret leverandørvalg

DI har tidligere vist, at kun 60 pct. af de ældre kender til deres frie valg inden for valg af hjemmehjælpsleverandør. Baggrunden er bl.a. manglende information fra kommunerne. Knap halvdelen af kommunerne leverer ikke engang basal information om de ældres ret til frit valg.

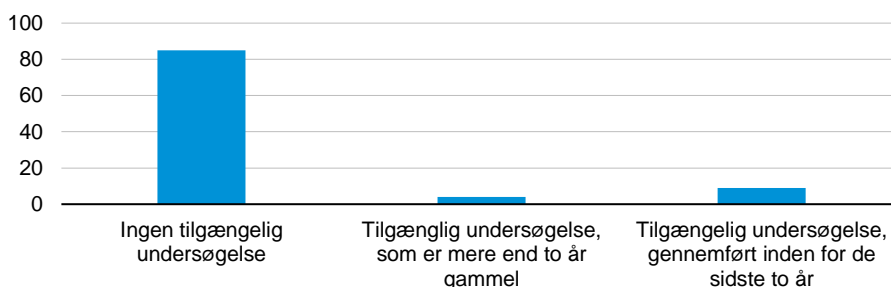
**Under hver tiende kommune har offentliggjort borgernes vurderinger**

Manglende information svækker ældre borgeres mulighed for at vælge den rette leverandør af hjemmehjælp, som matcher deres behov. Det er eksempelvis kun ni kommuner, der inden for de seneste to år har offentliggjort en opdateret brugertilfredshedsundersøgelse, som gør det muligt at sammenligne kvaliteten på tværs af både kommunale og private leverandører.

### Få kommuner har offentliggjort en opdateret brugertilfredsundersøgelse på hjemmehjælpsområdet

Fordeling af kommuner efter, om de har offentliggjort brugertilfredshedsundersøgelser, der gør det muligt at sammenligne forskellige leverandører

Antal kommuner



Anm.: Figuren omfatter samtlige 98 kommuner. Kommuner, der ikke har private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, tildes point, hvis blot de har offentliggjort en brugertilfredshedsundersøgelse af den kommunale hjemmepleje.

Kilde: DI.

**Fire kriterier for tilvejebringelsen af et informeret frit valg af leverandør**

Desuden er det kun to af de kommuner, der har gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse, der har gjort den let tilgængelig ved at offentliggøre den på samme underside som de øvrige oplysninger om visitation til hjemmehjælp og leverandørvalg. Gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser for andre kommuner kan således kun understøtte beslutningen om leverandørvalg for borgere, som aktivt søger efter oplysninger om brugertilfredshed og lykkes med at finde dem på undersider til hjemmesiden, der ikke umiddelbart har at gøre med hjemmehjælp i øvrigt.

Ud over offentliggørelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for de forskellige leverandører, har Moberg et al. peget på yderligere tre kriterier for en tilstrækkelig tilvejebringelse af information til borgerne om det frie valg, jf. nedenstående tabel.<sup>1</sup> Tilsammen giver en kodning af de fire kriterier således et billede af kommunernes overordnede evner til at tilvejebringe et informeret frit valg i hjemmehjælpen.<sup>2</sup>

<b>Kriterie</b>	<b>Definition</b>
Rettigheder (0-2 point)	Kommunen oplyser, at borgeren har ret til frit at vælge blandt de godkendte leverandører og beskriver eksplicit, at private leverandører ikke koster ekstra samt at disse skal leve op til kommunens egne kvalitetskrav.
Valgmuligheder (0-1 point)	Kommunen oplyser hvilke godkendte leverandører, borgeren kan vælge imellem.
Brugertilfredshed (0-2 point)	Kommunen offentliggør en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor kvaliteten sammenlignes på tværs af leverandører.
Troværdighed (0-1 point)	Kommunens oplysninger om hjemmehjælp, valgmuligheder mv. er senest opdateret inden for de sidste to år.

**Kommunerne giver mangelfuld information om det frie valg**

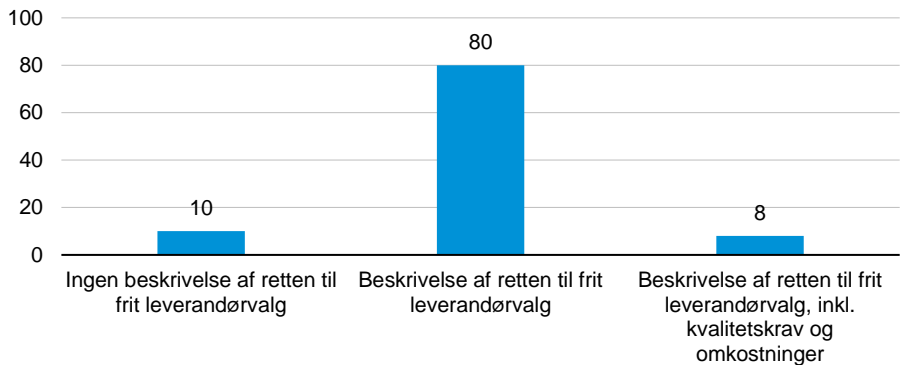
Kommunernes oplysninger om borgernes rettigheder inden for leverandørvalget er generelt mangelfuldt. Langt de fleste kommuner oplyser om retten til frit at kunne vælge blandt de godkendte leverandører, men det er de færreste, der eksplicit slår fast, at dette valg ikke er forbundet med ekstra omkostninger eller at leverandørerne skal leve op til samme kvalitetsstandarder som kommunens hjemmepleje.

<sup>1</sup> Med inspiration fra Moberg, L. et al. (2016, 284). User choice in Swedish eldercare – conditions for informed choice and enhanced service quality. *Journal of European Social Policy*, vol. 26(3): 291-295

<sup>2</sup> For en uddybning af valget af indikatorer samt kodningen heraf henvises til analysens metodeafsnit.

### Kommunerne oplyser mangelfuldt om retten til frit leverandørvalg i hjemmeplejen

Fordeling af kommuner efter graden af information vedr. retten til frit valg af hjemmehjælpsleverandør



Anm. Figuren omfatter samtlige 98 kommuner, da disse alle kan forventes at beskrive retten til frit leverandørvalg, uagtet den konkrete model og det aktuelle antal af leverandører.

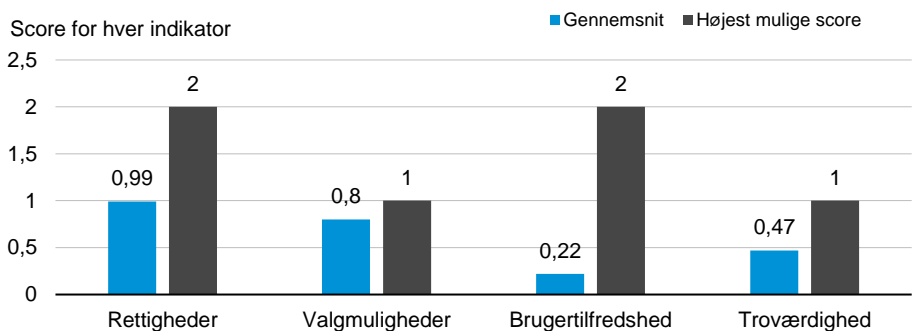
Kilde: DI

#### Særlig frit valg af leverandør og brugertilfredshed mangler

Resultaterne af kodningen viser overordnet, at informationsniveauet begrænser sig til et minimum: Langt de fleste kommuner oplyser helt overordnet om retten til frit valg og nævner oftest valgmulighederne i form af de godkendte leverandører. Til gengæld er det meget få, der får slået fast at private ikke koster ekstra eller skal leve op til kvalitetskrav, og det er også meget få kommuner, der har offentliggjort anvendelige brugertilfredshedsundersøgelser

### Manglende information om rettigheder for frit valg og brugertilfredshed

Kommunernes gennemsnitlige scores for hver af de fire indikatorer for information om frit valg



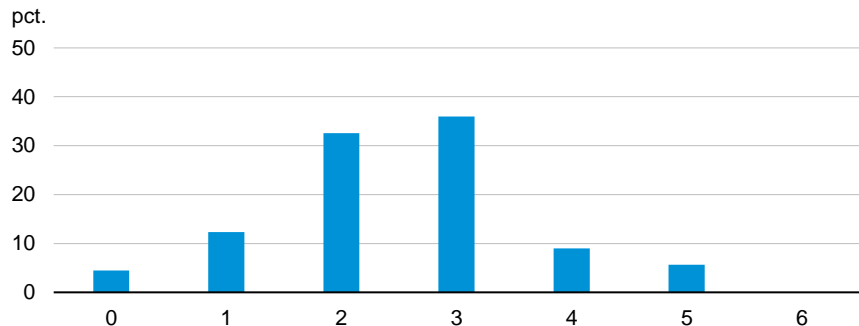
Anm.: De blå søjler angiver de 98 kommuner gennemsnitlige score for hver af de fire indikatorer, mens de mørke søjler angiver den højeste muligt opnåelige score for den pågældende indikator. For indikatoren vedr. valgmuligheder er de 9 kommuner uden private leverandører udeladt (N=89).

Kilde: DI.

Analysens resultater viser derfor samlet set, at det er de færreste kommuner, der har et højt informationsniveau målt på summen af de fire opstillede indikatorer. Omtrent 85 pct. af kommunerne ligger i den lave ende af skalaen med en score på mellem 0 og 3, mens ingen kommuner lever op til samtlige kriterier for at opnå den maksimale score på 6.

### Få kommuner har højt informationsniveau om frit valg

Kommunernes fordeling efter samlet score på fire parametre



Anm.: Kommuner der hverken har private leverandører af praktisk hjælp eller personlig pleje er udeladt, da indikatoren vedr. information om valgmuligheder ikke er relevant for disse kommuner. N=89.

Kilde: DI.

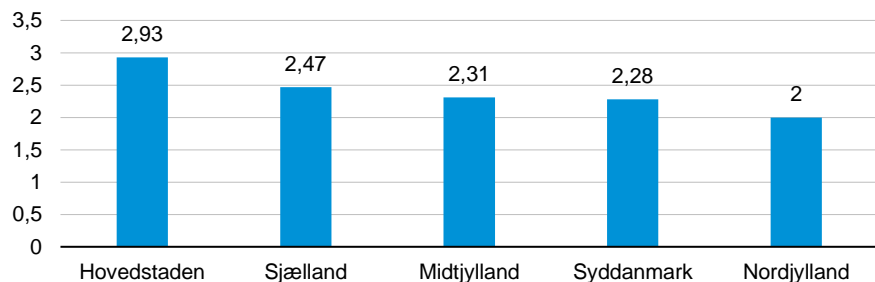
**Sjællandske og hovedstadskommunerne giver bedre information**

Ser man på den geografiske fordeling af kommunernes informationsniveauer, er det muligt at spore en svag tendens til, at kommunerne i hovedstadsområdet og på det øvrige Sjælland generelt ligger på et højere niveau end de øvrige kommuner på den samlede skala. Disse områder har et gennemsnitligt informationsniveau på hhv. 2,93 og 2,47.<sup>3</sup>

### Kommuner i Hovedstaden og Sjælland har det højeste samlede informationsniveau vedr. frit valg

Kommunernes gennemsnitlige score for informationsniveau, fordelt pr. region

Gennemsnit for samlet score



Anm.: De blå søjler angiver den gennemsnitlige score på den samlede skala for informationsniveau for kommunerne i de pågældende områder. Det simple gennemsnit på tværs af alle kommuner er angivet ved den sorte linje. Ni kommuner har hverken private leverandører af praktisk hjælp eller personlig pleje er udeladt, da indikatoren vedr. information om valgmuligheder ikke er relevant for disse kommuner.

Kilde: DI

**Operationalisering af informationsbegrebet**

### Metode

Til denne analyse er udvalgt fire indikatorer, der tilsammen skal give et billede på, hvorvidt og i hvilken udstrækning den enkelte kommune stiller tilstrækkelig information til rådighed for den visiterede ældre borger, således at der kan træffes et informeret frit valg af hjemmehjælpsleverandør.

<sup>3</sup> Fordelingen af kommunernes samlede vurderinger er ligeledes illustreret på et danmarkskort (se analysens bilag).

Indikatorerne er udvalgt med inspirationen fra Moberg et al. (2016). ”User choice in Swedish eldercare – conditions for informed choice and enhanced service quality.” Nedenstående indikatorer afspejler kun et mindre udsnit af kriterier, som kommunerne kan forventes at leve op til i forbindelse med vejledning af de ældre i valget af leverandør. F.eks. er kommunerne efter serviceloven allerede i dag eksplicit forpligtede til, enten gennem samtaler, pjecer eller på deres hjemmeside, at vejlede borgerne i, hvilke godkendte leverandører af hjemmehjælp, de kan vælge imellem.<sup>4</sup>

### Kodning af kommunernes information vedrørende hjemmehjælpsleverandører

Indikator	Målepunkt	Kodning
Vejledning i rettigheder	Beskriver kommunen hvilke vilkår, der gælder for borgeren i forbindelse med frit valg og skift af hjemmehjælpsleverandør? <sup>5</sup> (1 point)  <i>Tillæg (yderligere 1 point):</i> Nævnes det eksplicit, at valget af en privat leverandør ikke er forbundet med ekstra omkostninger eller at disse skal levere minimum samme kvalitet som kommunen?	Ja (1-2) / Nej (0)
Vejledning i valgmuligheder	Har kommunen opgjort en samlet liste over samtlige godkendte leverandører, og optræder denne liste sammen med de øvrige oplysninger om hjemmehjælp?	Ja (1) / Nej (0)
Brugertilfredshed	Har kommunen gennemført brugertilfredshedsundersøgelser, der som minimum gør det muligt at sammenligne den generelle tilfredshed på tværs af offentlige og private leverandører? (1 point)  <i>Tillæg (yderligere 1 point):</i> Er brugertilfredshedsundersøgelsen gennemført inden for de seneste to år?	Ja (1-2) / Nej (0)
Troværdig information	Er de generelle oplysninger senest opdateret inden for de sidste to år? <sup>6</sup>	Ja (1) / Nej (0)

<sup>4</sup> Rambøll (2019, 5). Inspirationskatalog om information til borgere om frit leverandørvalg af hjemmepleje.

<sup>5</sup> Dette element bliver fremhævet hos Rambøll (2019, 10). Inspirationskatalog om information til borgere om frit leverandørvalg af hjemmepleje.

<sup>6</sup> Hvis ikke det fremgår af hjemmesiden, hvornår oplysningerne sidst er opdaterede, tildeles scoren ”0”.

Moberg et al. (2016) peger på en lang række yderligere og mere omfattende kriterier for oplysninger, som kommunerne kunne vælge at stille til rådighed for i højere grad at understøtte borgernes beslutningstagning.<sup>7</sup> De udvalgte indikatorer skal således betragtes som udtryk for et *minimumsniveau* af information, som kommunerne kan forventes at stille til rådighed.

#### Kodning af informationsniveau

For hver overordnet parameter angives den mulige variation i pointtildelingen ift. kodning af de enkelte indikatorer. For to ud af fire indikatorer tages der blot udgangspunkt i en binær konstatering, mens der for indikatorerne vedr. vejledning i rettigheder samt brugertilfredshed tildeles 1-2 point afhængigt af opfyldelse af kriterierne for tillægspoint. Kodningen er foretaget i december 2020 og januar 2021.

#### Empirisk grundlag

Vurderingen af kommunernes vejledende informationsniveau vedr. valg af hjemmehjælpsleverandør tager udgangspunkt i kommunernes underside vedr. visitation og valg af leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje på deres hjemmeside. Kodning af indikatoren vedr. oplysninger om valgmuligheder er kun foretaget for kommuner, der enten via godkendelses- eller udbudsmodellen har minimum ét privat alternativ til kommunen inden for enten personlig eller pleje.

Kommuner, der udelukkende tilvejebringer det frie valg af hjemmehjælp vha. fritvalgsbeviser eller som på kodningstidspunktet ikke havde nogle godkendte private leverandører, indgår således ikke i analysen af dette kriterie eller den samlede skala. Disse kommuner indgår imidlertid fortsat i analyserne af de øvrige indikatorer, da de fortsat kan forventes at oplyse om vilkårene for det frie valg eller brugertilfredsheden af den kommunale hjemmepleje.

Endelig er eventuelle brugertilfredshedsundersøgelser undersøgt ved at søge kommunernes øvrige hjemmeside i tilfælde af, at disse ikke fremgår af undersiden vedrørende hjemmehjælp.

## Bilag

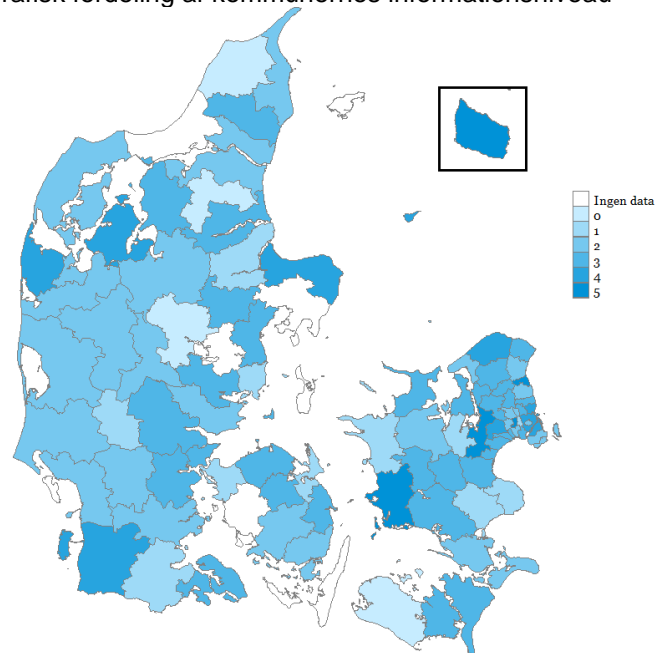
Kommunerne øst for Storebælt modtager generelt højere vurderinger af informationsniveauet.

---

<sup>7</sup> Eksempelvis objektive mål for plejepersonalets kompetencer i form af uddannelsesgrader, kontinuitet ift. brug af faste plejere for hver borger eller opsætning af et interaktivt værktøj på hjemmesiden, hvorefter den ældre let kan sammenligne mulige leverandører på tværs af selvvalgte relevante kriterier (Moberg et al. 2016: 287).

## Højere informationsniveau øst for Storebælt

Geografisk fordeling af kommunernes informationsniveau



Anm.: Kommuner der hverken har private leverandører af praktisk hjælp eller personlig pleje er udeladt, da indikatoren vedr. information om valgmuligheder ikke er relevant for disse kommuner (hvid markering). N=89.

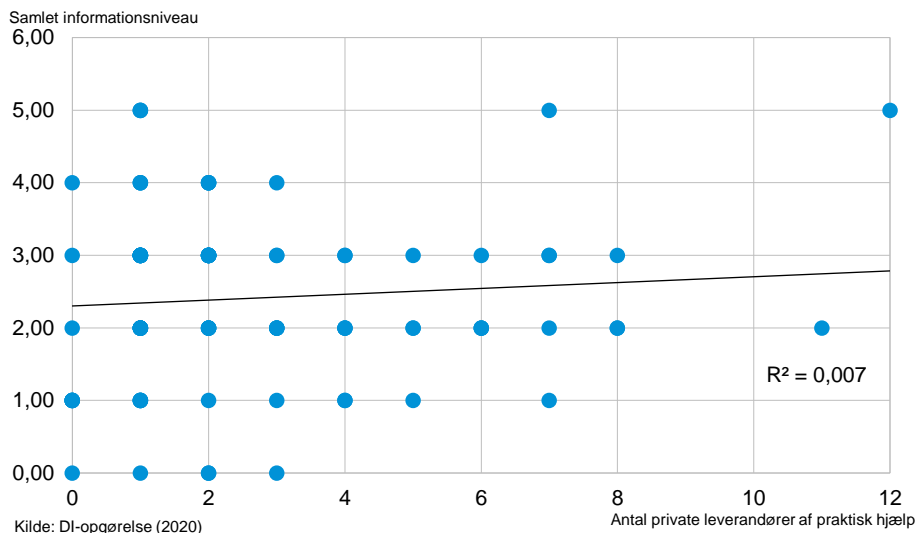
Kilde: DI

### Lille sammenhæng mellem informationsniveau og antal private leverandører

Det undersøges i nedenstående figurer, om det relativt højere informationsniveau i hovedstadsområdet på Sjælland kan forklares ved, at der generelt findes et højere antal godkendte private hjemmehjælpsleverandører blandt kommunerne i disse områder. Hverken antallet af leverandører til praktisk hjælp eller personlig pleje ser dog ud til at hænge sammen med informationsniveauet.

### Svag sammenhæng mellem antallet af leverandører af praktisk hjælp og informationsniveau

Samlet vurdering af kommunernes informationsniveau sammenholdt med antallet af godkendte private leverandører af praktisk hjælp



### Svag sammenhæng mellem antallet af leverandører af personlig pleje og informationsniveau

Samlet vurdering af kommunernes informationsniveau sammenholdt med antallet af godkendte private leverandører af personlig pleje

