

Kundval och kvalité

En utvärderingsstudie av kundvalssystemet inom äldreården
i Nacka kommun

Abstract

Kvalité i äldreården är något det bland politiker talas väldigt mycket om, men som det ur ett vetenskapligt perspektiv relativt sett inte har skrivits mycket om. Sätten att organisera sin äldreården runt om i landet skiljer sig vitt åt och säkerligen har detta effekter på kvaliteten. Ett sätt att organisera sin äldreården är via kundvalssystem, där kunden får en vårdpeng som kunden väljer var och hos vem den vill bruka tjänsten inom kommunen. En kommun som kommit långt i sitt utvecklande av kundvalssystemet är Nacka kommun. Med hjälp av enkätundersökningar, intervjuer och andra empiriska studier har vi försökt att utvärdera om kvaliteten inom äldreården i Nacka kommun har blivit bättre eller sämre sedan införandet. Slutsatsen vi drar med hjälp av dessa metoder är att kundvalssystemet inom äldreården övervägande har positiva effekter och att systemet är bättre än det gammeldags anslagsfinansierade systemet.

Nyckelord: kundval, äldreården, utvärdering, kvalité, Nacka

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Problemformulering.....	1
1.2 Syfte och frågeställning	2
2 Metod och urval	3
2.1 Metodval	3
2.2 Urval	4
2.3 Genomförande	5
2.4 Bearbetning och analys av insamlat material	6
2.5 Tillförlitlighet.....	6
2.6 Källkritik.....	7
3 Teoretiska utgångspunkter	8
3.1 Utvärderingsteori	8
3.2 Värdekriterium.....	9
4 Kundvalssystemet	10
4.1 Kundvalssystemets innebörd	10
4.2 Checksystemet	10
4.2.1 Mer om prissättning	11
4.3 Kundvalssystemet och aktörerna	12
4.4 Vägen till kundval.....	13
4.4.1 Implementeringen av kundval	14
4.5 Regler och mål för äldreården i Nacka kommun.....	15
4.5.1 Auktorisation	16
5 Analys av kostnadseffektiviteten	17
5.1 Kundvalssystem och kostnadseffektiviteten	17
5.1.1 Kostnadsdrivande eller kostnadsbesparande	18
5.1.2 Effekter på kapacitetsutnyttjandet	18
5.1.3 Ersättning för variation i kostnader	19
5.1.4 Minskad ransonering och överkonsumtion.....	20
5.1.5 Förbättrad metod- och processutveckling.....	21

5.1.6	Budgetdisciplin, ekonomistyrning och administration	21
5.1.7	Summering av kostnadseffektiviteten.....	22
5.1.8	Avgifter	24
6	Analys av kvaliteten.....	25
6.1	Kvalité i äldreården i Nacka kommun	25
6.1.1	Positiva effekter på kvaliteten.....	25
6.1.2	Negativa effekter på kvaliteten	26
7	Slutsatser och sammanfattning.....	28
8	Referenser.....	29
8.1	Primärmaterial	29
8.2	Sekundärmaterial	29
9	Appendix.....	32
9.1	Enkätundersökning	32

1 Inledning

Verksamheter som är kollektivt finansierade och offentligt producerade kännetecknar den svenska välfärdsmodellen. En modell som på senare tid har moderniserats bland annat genom förbättrad intern styrning och genom införandet av alternativa finansieringssätt till den gammeldags anslagsfinansieringen. Det har med andra ord blivit allt viktigare med innovativa processer inom kommuner och landsting.

1.1 Problemformulering

De senaste åren har allt fler svenska kommuner valt att införa kundvalssystem inom äldreården. Kundvalssystemet är en innovativ process som innebär att kommunen precis som tidigare finansierar den offentliga verksamheten, men att privata aktörer och leverantörer bjuds in på marknaden för att konkurrera med de kommunala verksamheterna. Detta innebär att kommunala verksamheter konkurrensutsätts för att öka kvaliteten och minska de offentliga kostnaderna. Systemet ger samtidigt vårdtagaren ett större inflytande över sin vårdssituation och framförallt större valfrihet mellan olika aktörer och leverantörer. Motståndare till kundval hävdar att systemet i första hand är kostnadsdrivet och att för stor fokus på kostnader i de offentliga verksamheterna minskar kvaliteten. Förespråkare gör istället gällande att systemet är kvalitetsdrivande och att konkurrens mellan olika aktörer kommer leda till att verksamheterna blir bättre på att ta hand om sina kunder. Tack vare kundens valfrihet kommer endast verksamheter med bra kvalitet och service att överleva.

Nacka kommun var först ut i landet med att införa kundvalssystem inom äldreården och därmed initiativtagare till ett sätt att ge kunden större inflytande. I Nacka har man inte bara infört kundvalssystem inom hemtjänsten, ledsagning och avlösning, utan också inom särskilda boenden och servicehus. Kunden poängsätts utifrån sitt särskilda vårdbehov och väljer sedan via Internet vilken leverantör av tjänst eller boende den vill ha. Olika poängnivåer motsvarar sedan en viss summa pengar som kunden tar med sig oavsett var den väljer att motta vård i kommunen.

1.2 Syfte och frågeställning

Vi vill i denna uppsats utvärdera kundvalssystemet och dess effekt på kvaliteten inom äldreården i Nacka kommun. Framförallt vill vi undersöka om kundval har gjort att kvaliteten inom äldreården blivit bättre eller sämre jämfört med tidigare system. För att kunna svara på frågeställningen behöver vi ha en definition på termen kvalité som vi kommer att bruka det i denna studie. I vår kvalitetsdefinition kommer följande parametrar att ingå: a) upplevt bemötande, b) kostnadseffektivitet, c) antal v rdragare per vårdgivare, d) handläggnings-tid/väntetid, e) hur många v rdragare f r sitt förstahandsval direkt/hur många hamnar på korttidsboende däremellan, f) upplevd arbetssituation, g) har valfriheten ökat sen kundvalssystemets införande.

Detta inledande resonemang g r att vi kommer fram till följande frågeställning:

- Hur har kvalitén i äldreården påverkats efter införandet av kundvalssystemet i Nacka kommun?

2 Metod och urval

2.1 Metodval

Kundvalssystemet och dess påverkan på kvalitet och kostnader är det som står i fokus i denna uppsats. Den undersökning vi har gjort är en fallstudie av utvärderingsslag, där vi utvärderar om kvaliteten inom äldreården har blivit bättre eller sämre efter införandet av kundvalssystemet i Nacka kommun. Vi har utifrån politiska dokument och undersökningar utav kundvalssystemets verkan i Nacka kommun skaffat oss kunskap om modellen och dess funktion. För att titta på kostnader förknippade med kundvalssystemet har vi använt oss av oberoende ekonomiska rapporter. Vi har även utfört en enkätundersökning och intervjuat en rad centrala aktörer inom äldreården i Nacka kommun. Enkätundersökningen har riktat sig till personal, kunder och anhöriga för att få vårdtagarens eller kundens syn på saken och intervjuerna har täckt in tjänstemän och verksamhetschefer. Detta för att skapa en helhetsbild av situationen i Nacka kommuns äldreår. Något som i många fall visat sig tidskrävande och ställt höga krav på oss som forskare, men som också ger goda resultat i slutändan.

Att samtala eller ställa frågor är ett av de mest använda tillvägagångssätten för att samla in forskningsmaterial till en studie, men det finns ett antal olika sätt att samtala och ställa sina frågor på. Därför görs en distinktion mellan informant- och respondentundersökningar, där informantundersökningar syftar till att använda svarspersonerna som betraktare medan en respondentundersökning används för att studera skillnader i svarspersonernas egna tankar (Esaiasson et al, 2007, s.257f). Distinktionen innebär att informantundersökningar genom samtalsintervjuer är mer öppna för oväntade svar, då intervjuerna inte följer någon konkret mall och för att det finns möjlighet till att följa upp frågorna (Esaiasson et al, 2007, s.283). Detta tillvägagångssätt har vi använt oss av vid intervjuer med tjänstemän och verksamheter. Inom kategorin respondentundersökningar görs en distinktion mellan två varianter av undersökningar, nämligen fråge- och samtalsintervjuundersökningar. Där frågeundersökningarna har standardiserade frågor som ska besvaras med ett antal i förväg bestämda alternativ och samtalsintervjuundersökningarna som har en mindre grad av standardiserade frågor och möjlighet till öppna svar (Esaiasson et al, 2007, s.258f). När det gäller respondentundersökningar har vi endast använt oss utav frågeundersökning i form av standardiserade enkäter. För att underlätta genomförandet av enkätundersökningen har vi för att vara enkla och tydliga gjort tre delvis olika enkäter, som riktar sig till kunder, personal och anhöriga (se bilaga).

Utöver den kunskap och teori vi läst oss till, de intervjuer vi genomfört och den enkätundersökning vi gjort, har vi också valt att åka till Nacka kommun och egenhändigt genomföra enkätundersökningen på en rad olika äldreboenden. Detta ger oss också information genom direktobservationer, d.v.s. genom ett uppmärksamt iakttagande på plats. Även om det i vår studie inte handlat om strukturerade direktobservationer. Det finns några lämpliga situationer där direktobservationer är bra att använda sig av och dessa är bland annat när man vill studera sådant som människor tar för givet eller när det är små barn eller andra människor i fokus som inte kan uttala sig verbalt (Esaiasson et al, 2007, s.344).

2.2 Urval

Valet av Nacka kommun och dess kundvalsmodell grundar sig främst på att kommunen var först ut i Sverige med kundval inom äldrevården. Valet baserades också på att eftersom de var först ut, så har de förhoppningsvis mest kunskap om systemet. De har varit med om ”barnsjukdomarna” och gått igenom implementeringsfasen. När det gäller kommunala verksamheter så har de ofta kritiserats för byråkrati och för att vara svårföränderliga och därför tyckte vi att det var viktigt att verksamheterna drivits i det nya systemet ett antal år för att man skulle kunna genomföra en utvärderingsanalys och på grundval av detta kunna dra vettiga slutsatser.

Då vårt syfte med intervjuerna är att få fram en helhetssyn på hur verkligheten är beskaffad så använder vi oss av informantundersökningar. När det gäller val av svarspersoner till informantundersökningar är den vanligaste principen centralitet, d.v.s. man vill nå källor som är centrala och viktiga för studien (Esaiasson et al, 2007, s.291). Urvalet kan sedan behöva kompletteras med ett antal svarspersoner för att studien ska bli mer trovärdig och detta görs enklast genom ett så kallat ”snöbollsurval”, där en informant pekar vidare på nästa o.s.v. (Esaiasson et al, 2007, s.291). Något som kan försvåra undersökningen är att urvalet av svarspersoner i en informantundersökning är valda med tanke på att de besitter en specifik roll eller kunskap och att de därmed inte är så lätta att byta ut (Esaiasson et al, 2007, s.295). De vi tänkt intervju är stadsdirektören, kommunstyrelsens ordförande, oppositionsledaren, förvaltningschefen för äldrevården samt två verksamhetschefer på äldreboenden.

Den vanligaste principen för att välja svarspersoner till frågeundersökningar från en bestämd population är slumpmässigt urval, något som görs för att resultaten från undersökningarna förhoppningsvis ska kunna generaliseras (Esaiasson et al, 2007, s.259f). För att kunna generalisera svaren i frågeundersökningarna måste svarspersonerna i urvalet därmed vara representativa för hela populationen (Esaiasson et al, 2007, s.260). Tidsaspekten är något som försvårar i denna undersökning och som gör att vi får nöja oss med de äldreboenden vi hinner besöka för enkätundersökning under två dagars vistelse i Nacka kommun. Dessutom är kundernas mentala och fysiska status för att kunna medverka i enkätundersökningen oviss. Något som gör det extra viktigt att

frågorna i enkäten är väl strukturerade, d.v.s. har en hög grad av precision och att de är detaljerade så att svarspersonerna kan tolka och därmed förstå vad vi menar med frågan (Esaiasson et al, 2007, s.262).

Vår ursprungliga förhoppning om urvalet för undersökningen har uppfyllts, totalt intervjuade vi 6 engagerade personer och fick 45 personer att delta i vår enkätundersökning. Framförallt har vi blivit oerhört vänligt bemötta från alla som vi varit i kontakt med. De personer vi intervjuat är:

- Lennart Jonasson, stadsdirektör i Nacka kommun.
- Jan-Erik Jansson, 1:e v. Ordförande i Socialnämnden i Nacka kommun.
- Greger Bengtsson, chef för äldreomsorgen i Nacka kommun.
- Marika Westerblom, verksamhetschef på Sofieros äldreboende.
- Eva Olsson, verksamhetschef på Tallidsgårdens äldreboende.
- Sam Carlsson, politisk sekreterare Nacka kommun.

2.3 Genomförande

Till grund för vårt arbete har Nacka kommuns hemsida legat, där vi fått information om respektive verksamheter men också vägledning till olika intervjupersoner. Dessutom har en god vän till oss (Sam Carlsson) som jobbar inom Nacka kommun möjliggjort flera viktiga intervjuer och givit oss mycket god vägledning om vart vi ska vända oss.

Intervjuerna med stadsdirektören och förste vice ordförande i socialnämnden fick vi välbehövlig hjälp att boka in, medan vi själva bokade in chefen för äldreomsorgen (Greger Bengtsson), samt besök och intervjuer på äldreboendena. Under dessa kontakter beskrev vi vårt syfte och ändamål. Gemensamt för alla intervjuerna var att vi förberett ett antal frågor specifika för varje intervju i förväg och att vi sedan ställde ett flertal följdfrågor. Alla intervjuer spelades in efter medgivande och alla godkände publicering av namnuppgifter och uttalanden på Internet. Intervjuerna varade i mellan 20-30 minuter.

Då vi endast skulle vara i Nacka i två dagar planerade vi intervjuer och besök på äldreboenden noggrant i förväg. Utifrån den planering vi lagt fick vi tyvärr av tidsbrist ställa in ett besök på äldreboendet Ektorps samt intervju med verksamhetschefen där. En intervju som vi senare genomförde per telefon och den intervjun tog mellan 10-15 minuter. Under våra besök på äldreboendena Tallidsgården och Sofiero genomförde vi vår enkätundersökning, med kunder, personal och i den mån det fanns tillgängligt anhöriga. Vi försäkrade alla som deltog i enkätundersökningen, oavsett vilken utav de tre enkäterna man besvarade, att de skulle förbli anonyma.

2.4 Bearbetning och analys av insamlat material

Hemkomna efter vårt besök i Nacka spelade vi upp de inspelade intervjuerna och skrev ner det som sagts. Vidare sammanställde vi enkäterna, räknade ihop antal kryss på varje fråga och omvandlade resultaten till diagram. Ifrån de öppna frågorna på enkäterna kommer vi endast använda uttalanden från svarspersonerna som citat.

I analysarbetet har vi försökt jämföra de svar och uttalanden vi fått i intervjuerna och från enkäterna med de hårda fakta vi har läst oss till genom politiska undersökningar och ekonomiska rapporter. Detta för att se om de skriftliga rapporter som finns sedan tidigare överensstämmer med vad människor i allmänhet tycker eller om det är så att dessa rapporter och undersökningar är politiskt färgade.

2.5 Tillförlitlighet

Ett sätt att säkerställa tillförlitligheten och validiteten på enkäter är att använda sig av fokusgrupper som kritiskt granskar dem och ger sina synpunkter. Fokusgrupper kan sägas vara en form av gruppintervjuer, men alla gruppintervjuer är dock inte fokusgrupper. Detta misstag kan lätt göras och därför är det på sin plats med en definition. Fokusgrupper är en form av gruppintervjuer, men har ytterligare tre karaktärsdrag: 1) Den syftar till datainsamling för forskningsändamål, vilket gör den till en forskningsteknik. Detta gör att man kan åtskilja fokusgrupper från andra grupper som inte har forskning som sitt huvudsyfte, likt undervisningsgrupper, terapigrupper, hårdocksgrupper och blodgrupper. 2) Datan som samlas in, samlas in via gruppinteraktion, vilket utgör en skiljelinje gentemot de gruppmöten där interaktiva diskussioner medlemmarna emellan inte står i centrum. 3) I vissa grupsammansättningar kan det vara ett gemensamt beslut om vilket ämne som skall diskuteras, men i en fokusgrupp är det forskaren som bestämmer detta (Wibeck, 2000, s.23f).

Så här definierar Morgan (1996, s.130) fokusgrupper: ”Fokusgrupper är en forskningsteknik där data samlas in genom gruppinteraktion runt ett ämne som bestämts av forskaren.”

Wibeck benämner fokusgrupper som ett i varierande grad strukturerat gruppsamtal som leds av en forskare. Hon inkluderar även Morgans (1996, s.130) definition i sin, men gör en distinktion mellan det hon kallar ”strukturerade” och ”ostrukturerade” fokusgrupper. Skillnaden är att de strukturerade samtalen är i högre grad formella och arrangerade och forskaren har en mer aktiv roll (Wibeck, 2000, s.45ff).

I det mer ostrukturerade samtalet ges större frihet åt gruppmedlemmarna att styra diskussionen och i denna frihet skapas förhoppningsvis en interaktion som kan vara värdefull för forskaren och dennes studie. I denna form har forskaren en

mer passiv roll i samtalet, men har ändå en viktig roll som moderator. Närvaron av en moderator är en gemensam nämnare för alla fokusgrupper (Wibeck, 2000, s.46).

Trots att moderatorns roll är olika beroende på fokusgruppens organisering är det vissa egenskaper som enligt Wibeck efterfrågas, såsom medkänsla, empatiförmåga, förståelse samt att denna har ett engagerat och opartiskt förhållningssätt i fokusgruppens arbete. Moderatoren balanserar samtalet genom att fördela ordet och sätta fokus på rätt frågor.

I samband med intervjuer är det inte lika lätt att kontrollera eller kritiskt granska i intervjusituationen eftersom min medverkan i intervjun påverkar densamma. De man intervjuar reagerar på ens personlighet och utöver detta finns risken för att intervjupersonerna svarar som de tror att vi förväntar oss eller som de tror stämmer överens med våra synpunkter. Detta fenomen kallas intervjuareffekt (Esaiasson et al, 2007, s.265f).

Ett problem i samband med enkätundersökningen är att vi endast fick 45 besvarade enkäter, men å andra sidan var detta en begränsning som berodde på tidsbrist. En riskfaktor när det gäller både enkätundersökningen och intervjuerna är svarspersonerna gärna vill framställa sin verksamhet eller sitt boende i positiva ordalag. Vidare så finns en risk att intervjupersonerna svarar utifrån sin politiska åsikt och tillhörighet. Det kan medföra ett överdrivet positivt eller negativt ställningstagande för eller emot kundvalssystemet. I Nacka kommun är det borgerligt styre och risken finns att det påverkar intervju- och enkätsvaren.

2.6 Källkritik

För att bedöma sanningshalten i olika påståenden och uttalanden finns det fyra källkritiska regler, nämligen oberoende, samtidighet, tendens och äkthet (Esaiasson et al, 2007, s.314). Vid insamling av information och material är det viktigt att vara källkritisk, men vid informantintervjuer är det särskilt viktigt att källkritiskt granska materialet och skilja på berättelsen och berättaren. Oberoende och samtidighet handlar om att kunna bedöma trovärdigheten i berättelserna och tendens har att göra med på vilket sätt omständigheter som rådde vid berättelsens uppkomst kan ha påverkat sanningshalten. Äkthet är ett grundläggande krav på källmaterial, d.v.s. forskaren måste kunna fastställa när berättelsen har inträffat, av den eller de personer som anges och i vilket sammanhang (Esaiasson et al, 2007, s.317f). När det gäller oberoende är en huvudregel att förstahandskällor är mer pålitliga än andrahandskällor (Esaiasson et al, 2007, s.319).

3 Teoretiska utgångspunkter

3.1 Utvärderingsteori

Utvärdering i politik och förvaltning handlar om att efter det inträffade upptäcka, kartlägga och bedöma offentliga åtgärders förvaltning och resultat. Detta för att nå ökad självreflektion, fördjupad förståelse och bättre grundade beslut. I utvärdering räcker det inte med goda avsikter utan det är helt och hållet resultatet som räknas. Man blickar mot det förgångna för att följa upp, systematisera och betygsätta pågående eller avslutade offentliga verksamheter och deras resultat. Målet är att berörda myndigheter och politiker, inför framtiden, förutsätts ta utvärderingen i bruk för att korrigera misstag och förstärka framgångar för att åstadkomma en mer fungerande offentlig sektor (Vedung, 1998, s20).

Evert Vedung definierar utvärdering närmre så här: ”Noggrann efterhandsbedömning av utfall, slutprestationer eller förvaltning i offentlig verksamhet, vilken avses spela en roll i praktiska beslutssituationer” (Vedung, 1998, s.20). Likt många andra vetenskapliga termer har även utvärdering attraherat många olika betydelser. Lundquist (1976, s.124) liknar termen utvärdering vid en semantisk magnet. Vissa menar på att just förhandsbedömningar, dvs. en systematisk bedömning av påtänkta åtgärder, likt konsekvensbeskrivningar bör ingå i definitionen av utvärdering. I Vedungs definition av utvärdering utelämnas alla former av förhandsbedömningar. Han menar på att utvärdering skall blicka tillbaka och bedömer det som är eller har varit för att ge vägledning framåt, vilket också gör denna definition kontroversiell (Vedung, 1998, s.21).

Kravet på utvärdering är inte bara en efterhandsbedömning utan skall även vara av noggrann karaktär, vilket innebär att den måste ske enligt regler, som garanterar kvalitet. Med kvalitet åsyftas systematisk datafångst eller konsekvent tillämpning av värdekriterier (Vedung, 1998, s.22f).

I denna studie är utvärderingen inriktad på offentlig verksamhet, vilket innefattar politiska beslut om offentliga reformer, myndighetsbeslut samt produktion av tjänster och varor. Dock innefattar även offentlig verksamhet i vår avgränsning enskildas aktivitet på uppdrag av offentliga organ samt samarbetsaktiviteter mellan offentliga och privata organ. Denna definition är också linje med Vedungs definition av offentlig verksamhet (Vedung, 1998, s.23).

3.2 Värdekriterium

Effekt och kvalitet behöver i utvärderingar värderas mot någon form av mål eller värdekriterier. I denna studie kommer vi inte att begränsa oss till en aktörs värdekriterium, t.ex. verksamheternas egna mål. Enligt Vedung finns det ingen poäng att på detta område bara värdera en grups mål, då man i en utvärdering kan ha flera värdekriterier (Vedung, 1998, s.28).

Vi kommer därför i vår utvärdering beakta både, verksamhetens, personalens, anhörigas och kundens mål. Samtidigt får man ha i åtanke att dessa roller kan komma i konflikt med varandra (Dahlberg, Vedung, 2001, s.26). Som medborgare i ett samhälle kan man inneha olika roller, bl.a. väljar-, skattebetalar-, kund-, personal- och chefsrollen. Roller som inte alltid går hand i hand. Medborgare som besitter chefsroller kan tvingas agera på ett sätt i verksamheten som medborgaren i sin brukarroll inte kan hålla med om. Likaså kan brukarrollen komma i konflikt med skattebetalrollen, då individen tenderar till att kräva mer av samhället när den behöver hjälp själv och å andra sidan tycka att skatten är för hög när den inte själv brukar den offentliga servicen (Dahlberg, Vedung, 2001, s.26ff).

4 Kundvalssystemet

4.1 Kundvalssystemets innebörd

I praktiken innebär kundvalssystem att man har prissatt varor och tjänster inom ett eller flera områden som medborgarna i respektive kommun har möjlighet att köpa om man vill och därigenom påverka densamma. Dessa tjänster och varor avgör varje medborgare själv om man vill köpa. Väljer man att köpa en tjänst så får man också själv bestämma vem som skall utföra den, antingen en privat eller kommunal leverantör.

Nacka kommun har infört kundvalssystem inom bl.a. förskola, grundskola, gymnasieskola samt inom äldreomsorgens olika delar såsom hemtjänst, särskilda boenden, korttidsboenden och demensboenden. Nacka kommun skall nu också prova kundvalssystem inom kulturen.

Syftet med kundvalssystemet är att valfriheten för medborgarna skall öka och då särskilt inom områden som traditionellt bedrivits i offentlig regi och där politikens inflytande som regel varit starkt och medborgarnas inflytande begränsat. Utöver valfrihetsaspekten är syftet med kundvalssystem att kvalitén skall öka i samband med en ökad konkurrens. Tanken är att den ökade konkurrensen också skall leda till att priserna hålls nere.

Varje medborgare som önskar köpa en tjänst inom ramen för kundvalssystemet får en check motsvarande en summa pengar. Denna check fungerar som betalningsmedel och kan lösas in hos vilken utförare som helst, privat som kommunal, under förutsättningen att utföraren är auktoriserad av kommunen. Detta gör medborgarna till kunder då checksystemet överför beställarmakten från politikerna till medborgarna. Politikernas uppgift blir då endast att dra upp riktlinjer för produktionen, samt att auktorisera de olika verksamheterna utifrån beslutade krav. Villkoren för personal förändras också i samband med ett införande av kundvalssystem (Kundval, 2002, passim).

4.2 Checksystemet

Checksysteemet innebär förenklat att medborgaren efter egen smak kan välja fritt mellan privata och kommunala tjänstproducenter som konkurrerar på lika villkor. Genom kundvalssystemet styr kommunen de individuella tjänsterna. Så här skriver man om checksysteemet i en av kommunens skriftserier:

”Checksystemet har införts inom de centrala verksamheterna skola, barnomsorg och hemtjänst. Det betyder att tjänster inom dessa områden har prissatts. Det i sin tur för med sig att kommuninvånare som köper tjänster inom något eller några av dessa områden också kan påverka. Inte bara vad de köper utan också av vem och i vilken omfattning. Checksystemet har införts för att ge medborgaren valfrihet och makt att påverka innehållet i tjänsterna. Dessutom stimuleras konkurrensen mellan olika anordnare.”(Wahlquist, 1999, s.17)

Innan kunden får sin check skall vårdbehov utredas och checknivå fastställas. Så här skriver kommunen om checknivåplacering i sina auktorisationsvillkor:

”I samband med biståndsbeslut om särskilt boende gör biståndshandläggaren en preliminär vårdbehovsmätning. Oftast sker den i hemmet eller på sjukhuset. Om tiden mellan beslut och inflyttning är mer än fyra veckor görs en ny mätning av vårdbehovet. Resultatet av vårdbehovsmätningen ligger till grund för inplacering i en checknivå, som i sin tur ligger till grund för den check som den enskilde erhåller. Checkbeloppen fastställs av Kommunfullmäktige och omfattar f. n. åtta olika ersättningsnivåer.

Blanketten för vårdbehovsmätning skickas till den anordnare den enskilde har valt.

För att fastställa checknivån gör biståndshandläggaren en ny vårdbehovsmätning inom tre månader efter inflyttning. Bedömningen görs tillsammans med en allsidigt sammansatt grupp på äldreboendet, t.ex. kontaktperson, sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast. Vid behov kan kommunens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) eller MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) konsulteras.

Checknivån kan vid detta tillfälle förbli lika som den preliminära bedömningen, höjas eller sänkas.” (www.nacka.se).

4.2.1 Mer om prissättning

En av grundbultarna för ett fungerande kundvalssystem är fastställandet av en lämplig checknivå, d.v.s. att hitta ett lämpligt värde på vad tjänsten skall kosta. Nacka kommun har sedan år 2000 haft ett checksystem för äldreboenden. Ersättningen varierar med det hjälpbehov pensionären har och utefter detta har kommunen också fastställt sin prislista.

Kommunens mål är att deras system för prissättning skall vara så objektivt som möjligt för att alla anordnare skall få samma ersättning för samma tjänst. Målen är också till för att verka som ett skydd för att vissa kunder inte skall missgynnas, p.g.a. att den har åkommor av mer resurskrävande karaktär. Kommunen som är finansiär kan alltså genom det varierande värdet på checkarna motverka skevhet i systemet. Kommunen kan t.ex. höja värdet på checken för att ge fler hemtjänststimmar eller annat individuellt stöd för att motverka att dessa kunder väljs bort p.g.a. resurskraven.

I samband med kundvalssystemets införande har kommunen p.g.a. konkurrens tvingats se över lokalkostnader, stödfunktioner samt ledningsstruktur på de verksamheter som kommunen driver i egen regi. Så här skriver Linda Wahlquist om checkbeloppet:

”När kommunen fastställer checkbeloppen, använder man sig av en uppskattad, genomsnittlig befintlig kostnadsnivå, där alla kostnader för ledning, stöd m.m. genom internprissättning påförts verksamheten. Därefter måste man kontrollera att totalkostnaderna för checkarna ryms inom kommunens beräknade budgetramar, d. v. s. att man har råd med de beräknade beloppen. En viktig del av prissättningen är också så kallad benchmarking, som innebär att man jämför med andra organisationer, regioner och kommuner, som har uppnått goda resultat på specificerade 37 områden. Kommunen har också justerat systemet för att styra bort överkonsumtion och anpassa utbudsintresset. När man inför ett kundvalssystem uppstår konkurrens mellan anordnarna, som inte är priskonkurrens, eftersom priset är detsamma för alla. Avsikten med konkurrensutsättningen var i stället att höja kvaliteten. Genom checksystemet styrs verksamheten underifrån, av medborgarnas fria val. Systemet leder till konkurrens mellan producenterna, och kommunens medborgare får större makt. Kommunens affärer har blivit en angelägenhet mellan producenter och konsumenter, snarare än resultatet av politiskt godtycke.” (Wahlquist, 1999, s.37).

Det råder dock inte priskonkurrens i en klassisk bemärkelse då det är kommunen som själva sätter priserna, men kostnaderna är inte heller anledningen i första hand till varför man infört kundvalssystem. Kostandseffektivitet är dock ett kommunalt mål vilket gör att kommunen har en anledning att hushålla med en redan ansträngd ekonomi och därmed hålla nere checknivån. Trots olika utgångspunkter tvingas producenterna i kommunen hålla samma kostnader på sina tjänster (Kundval, 2002, passim). Linda Wahlquist skriver:

”Kommunen försöker dock kompensera för objektivt mätbara och relevanta, allmänna såväl som juridiska, skillnader i fråga om konkurrensförutsättningar. Med kundvalssystemet har man valt att sätta fokus på ”output”. Brukaren/kunden skall inte behöva betala mer för sin service, om han eller hon vill använda en annan producent.” (Wahlquist, 1999, s.38).

4.3 Kundvalssystemet och aktörerna

Producenterna får idag betala tillbaka en viss procent av checkbeloppet till kommunen för administrativa tjänster som kommunen förser dem med. Dock är ett av målen från kommunens sida att producenterna i så stor grad som möjligt skall ha frihet och befogenhet att själva bestämma hur de skall använda sina resurser (Kundval, 2002, passim). Ett annat av målen med kundvalssystemet är att

politiken inte skall sysselsätta sig med detaljstyrning, vilket också ställer krav på arbetssättet. Genom fokus på systemfunktion och målsättning har uppgiften ändrats till uppföljning och utvärdering (Wahlquist, 1999, passim).

Brorström och Rombach i Bergström (2002) framhåller Nacka som en stark förebild när det gäller målstyrning.

Jan-Erik Jansson, som är 1:e vice ordförande i socialnämnden i Nacka, menar att något som är A och O inom kundvalssystemet är konkurrensneutralitet. Han anser att det är viktigt för att kundvalssystemet skall fungera att kommunen inte försöker styra konkurrensen i en viss riktning och att man inte särbehandlar vissa enheter framför andra, privata som kommunala. Detta gör t.ex. att kommunen idag inte kan skjuta till extra pengar till kommunal verksamhet endast av anledningen att de inte klarar av att hålla budget. Jansson menar på att i början efter införandet av kundval i hemtjänsten valde en övervägande del av kunderna kommunala leverantörer framför privata men att detta idag har förändrats. Enligt honom har idag de kommunala leverantörerna ca 24 % av marknaden medan de privata har ca 76 %. Han säger också att det idag finns en kontinuerlig tillströmning av privata leverantörer, men alla klarar sig inte. Man måste få ett visst antal kunder och behålla dem för att få fortsätta (Jansson, intervju 071211).

Nacka var först och låter brukarna välja mest eller konkurrensutsätter sin verksamhet hårdast, beroende på hur man ser det. Nackas kommunala hemtjänst är redan utkonkurrerad (www.dagenssamhalle.se).

Den sittande majoriteten i kommunen har inställningen att privatisering inte är ett självändamål utan drivkraften skall vara att medborgaren själv skall kunna välja det alternativ som är bäst för honom/henne. Huvudmannaskapet i detta avseende är oväsentligt (Carlsson, intervju 071211).

4.4 Vägen till kundval

Det första steget mot att införa kundvalssystem i Nacka kommun tog man den 1 september 1985 då man införde fotvårdscheckar. Nästa steg blev att införa pengssystem i barnomsorg, äldreomsorg och skola, vilket man gjorde genom ett principbeslut 1991. Principbeslutet blev realitet för hemtjänsten den 1 april 1992 då man införde hemtjänstcheckar. Därefter följde skolpeng läsåret 1992/93 och barnomsorgscheck från 1994 (ECON, 2005, s.11). Efter detta har kundvalssystemet fortsatt att utvecklas och täcka allt fler områden. 1998 införde man kundval för ledsagning och avlösning och 2001 införde man kundval för särskilt boende. I år 2007 provar Nacka kommun även kundvalssystem inom kulturen (Carlsson, intervju 071211).

Till följd av dessa beslut har Nacka kommun kundvalssystem på stora delar av de områden som traditionellt brukar kallas ”mjuka” sektorer. Enligt ECON Analysis AB (2005) gör detta att både verksamhetens karaktär och den rättsliga ramen för dessa verksamheter skiljer sig åt på flera betydelsefulla punkter, vilket gör att både vilka effekter som man kan förvänta sig att kundvalssystemet har på

kostnaderna för verksamheterna och möjligheterna för Nacka kommun att ensidigt förändra finansieringsmodellen påverkas.

Lennart Jonasson som är stadsdirektör i Nacka kommun har varit ansvarig för att se över vilka verksamheter i kommunen som kan och bör konkurrensutsättas och enligt honom är en av de första sakerna man bör göra, innan man börjar konkurrensutsättning, är att definiera myndighetsutövning. Vad är myndighetsutövande? Jonasson menar att staten inte har satt ner foten i denna fråga, vilket gör att det här finns möjlighet att utmana lagstiftningen. Gör man inte en tydlig definition av myndighetsutövning kan man få problem med konkurrensutsättning (Jonasson, intervju 071211).

4.4.1 Implementeringen av kundval

Enligt Lennart Jonasson är det största hindret när man byter system och ska införa något nytt *”professionell konservatism”* och så har enligt honom också varit fallet i Nacka. Man får ofta bemötande som t.ex. ”det går inte” eller ”så har vi aldrig gjort”. Dessa typer av inställningar fanns hos både jurister, socialtjänst, politiker, byråkrater och annan personal. Han menar på att denna typ av resonemang lite gran *”sitter i väggarna”*. I samband med kundvalssystemets införande fick alla nya roller och detta har mer eller mindre varit svårt att överbygga. Politikerna har sin roll, tjänstemännen sin och producenterna sin och det är mycket viktigt att dessa hålls och att rollöverträdelser inte görs. Som exempel nämner Jonasson att politikerna ibland haft en förmåga att lägga sig i saker som inte längre är deras bord och då är det viktigt att någon slår dem på fingrarna och påpekar att det inte är okej att *”stoppa fingrarna i syltburken”*. Kundvalssystemet ger människor tydliga roller, d.v.s. att människor i produktion lever på en marknad. *”Yrkesrollerna professionaliseras vilket är av godo”*.

Vidare belyser Jonasson vikten av att få med medborgarna genom information och genom ett sakligt bemötande, detta via oberoende undersökningar utifrån (Jonasson, intervju 071211).

Greger Bengtsson menar att ett annat hinder för implementering och utveckling av kundval är att det inte finns någon vana hos människor att tillämpa kundval. Bengtsson påpekar att *”man måste veta vad man själv bestämmer och vad andra ska bestämma”*. Ett annat hinder för kundvalet är prissättningen, vad är rätt pris? Framförallt är det svårt i de lägen när kommunala verksamheter har gått med förlust och privata gått med vinst. Vem ska man anpassa sig efter? (Bengtsson, intervju 071212).

Jan-Erik Jansson påpekar också att i samband med implementeringen av kundvalssystemet var motiveringsarbetet mycket viktigt (Jansson, intervju 071211).

Marika Westerblom, som är resultat- och enhetschef på äldreboendet Sofiero, menar att vid införandet av kundvalssystemet fanns det från början en oro bland personalen att man som kommunalt bolag skulle konkurrera med privata bolag. Men personalen har anpassat sig och vet att man måste engagera sig. Det fanns vid införande en ständig diskussion om detta, men man kan inte tala om någon

personalflykt. Tvärtom finns det en kö för personal som vill börja jobba på Sofieros äldreboende. När det gäller kvaliteten har den blivit bättre och framförallt har man blivit bättre på att mäta och jobba med genomförandeplaner, d.v.s. göra det kunden vill och önskar. Undersökningar bland kunder tenderar att besvaras av anhöriga och då får Sofiero minus på aktiviteter och utevistelser, något som ej bekräftas av kunderna själva på boendet (Westerblom, intervju 071211).

4.5 Regler och mål för äldrevården i Nacka kommun

Kundvalssystemet har en värdering som Nacka kommun tagit fram och som skall ligga till grund för allt som rör kundval:

”Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga – samt för deras vilja att ta ansvar” (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

För att bli auktoriserad producent och få möjligheten att driva särskilt boende måste man garantera att den verksamhet man driver uppfyller social- och äldrenämndens kvalitetsgaranti. Här följer ett utdrag:

- Du skall bemötas vänligt, korrekt och med respekt för din person och din personliga integritet.
- Du har rätt att utifrån den hjälp du är beviljad påverka på vilket sätt hjälpen skall utföras. För att ta reda på hur och när insatsen skall utföras görs alltid en individuell planering, en genomförandeplan, tillsammans med dig, och – om du så önskar – en anhörig eller en annan närstående. Planen utgår från dina behov och den hjälp du är beviljad.
- Du har rätt till eget rum i äldreboendet.
- På äldreboendet kommer du att ha en namngiven kontaktperson. Där finns också en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som du kan vända dig till. Läkare besöker äldreboendet minst en gång per vecka.
- Du får hjälp att komma ut i friska luften om du själv önskar det. Det kan vara en promenad, komma ut på balkong eller uteplats.
- Du bor kvar i äldreboendet så länge som du önskar, även om ditt vårdbehov förändras.
- Du skall kunna framföra klagomål och synpunkter och dessa skall följas upp och dokumenteras. Eventuella brister skall åtgärdas. Om du har synpunkter eller klagomål skall du bemötas på ett professionellt sätt (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

4.5.1 Auktorisation

Som tidigare nämnt måste man av kommunen bli auktoriserad för att få bedriva verksamhet inom äldreomsorgen. Uppfyller man dessa krav har man i princip fri etableringsrätt i Nacka kommun om man är intresserad av att starta t.ex. ett särskilt boende (Styrning i Nacka, 2007, passim). Det absoluta grundkravet för att få starta verksamhet är att boendet är godkänt av länsstyrelsen, samt att producenten följer gällande lagstiftning.

Auktorisationen gör av kommunen och innehåller ett flertal krav, såsom att företaget skall ha nödvändig kunskap och erfarenhet av särskilt boende för äldre och att alla skall garanteras att få bo kvar, även om vårdbehovet ökar. Några andra krav är att det skall finnas hälso- och sjukvård samt rehabilitering upp till läkarnivå, samt att boendet kan visa att man arbetar med kvalitetsfrågor på ett strukturerat sätt (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

Greger Bengtsson, chef för äldreheten i Nacka kommun, påpekar att det funnits tillfällen då äldreboenden har nekats auktorisation och vid något enstaka tillfälle har också hemtjänstföretag nekats. När det gäller hemtjänstföretag är det något som brukar lösa sig innan tillfället för beslut tas upp, då man vid uppenbara brister ger enheter möjlighet att komma tillbaka med en ändrad ansökan innan man fattar ett formellt beslut. Just nu finns det 49 privata aktörer och kvalitetsmässigt jämför man inte kommunala och privata aktörer. Bengtsson menar att detta är fel tankesätt, då man istället för att särskilja privata och kommunala aktörer av politiska skäl, endast bör se och jämföra enskilda enheter med samma ögon och fokusera på faktorer som handlar om rätt kvalitet och rätt pris (Bengtsson, intervju 071212).

Kvaliteten i boendet följs upp av kommunen. Viktiga delar att följa upp är hälso- och sjukvårdsfrågor och att göra en regelbunden verksamhetsuppföljning med hjälp av besök, intervjuer och enkäter. Varje år genomför kommunen en enkätundersökning som går ut till alla kunder på särskilt boende. Dessa är offentliga och syftar till att varje år mäta kvalitén och ifall den förändras utifrån kommunens egna kvalitetsmått (Styrning i Nacka, 2007).

5 Analys av kostnadseffektiviteten

5.1 Kundvalssystem och kostnadseffektiviteten

Kundval i Nacka tillämpas som tidigare nämnt på kommunalt finansierade tjänster såsom barnomsorg, skola och äldreomsorg. Tanken för Nacka kommun med att ha kundval är att den enskilde brukaren av en tjänst fritt skall få välja vem som skall leverera tjänsten bland de av kommunen godkända producenterna. Tjänsten är helt eller delvis finansierad av kommunen och denna finansiering följer kunden ditt den väljer att få sin tjänst producerad. Producenten kan både vara kommunal och privat och systemet syftar till att likna en vanlig marknads funktionssätt. Marknadsligt blir det på det sätt att producenterna tvingas konkurrera om kunderna, till följd av att kunderna har ett fritt val och inte tilldelas en viss producent av, i nackas fall, kommunen.

En gemensam offentlig finansiering av tjänster kan motiveras av flera olika skäl. De tjänster som erbjuds via Nackas kundvalssystem är av privat karaktär. Dessa privata varor har det gemensamt att när en kund väljer att bruka tjänsten är det ingen annan som kan konsumera samma enhet av densamma. Det finns alltså en rivalitet om varan, som i praktiken innebär att en lärare som hjälper en elev med ett matematiskt tal inte kan hjälpa någon annan med detsamma samtidigt.

Dock innebär, trots olika motiv, den offentliga finansieringen att konsumtion och finansiering av tjänsterna skiljs åt. Som tidigare nämnt kan det finnas både privata och kommunala utförare och när en kund väljer att köpa en tjänst av en privat utförare så uppstår en trepartssituation. Detta innebär i praktiken att kommunen står för finansieringen, den privata utföraren för produktionen och kunden för konsumtionen (Kundval, 2002, passim).

I Nacka kommun är det inte möjligt för producenten att ta extra betalt för tjänster som inte täcks av checken. Detta leder till att det inte råder någon priskonkurrens och ur detta hänseende så skiljer sig Nackas kundvalsmarknad från andra marknader. Detta i sin tur leder till att producenterna får skaffa sig andra konkurrensfördelar än pris, såsom kvalité och utformningen på sina tjänster (Jonasson, intervju 071211).

Eva Olsson är resultat- och enhetschef för två särskilda boenden i Nacka, varav ett nu skall läggas ner till följd av bristande kvalité. Den bristande kvalitén har i sin tur gjort det svårt att få kunder till detta boende. Det andra boendet som Eva är chef för har fått goda omdömen i kommunens årliga enkätundersökning, vilket gjort att kundtillströmningen här har varit god. Olsson menar att detta är ett

exempel på hur kunderna idag gör ett mer aktivt val än vad man gjorde tidigare (Olsson, intervju 071214).

5.1.1 Kostnadsdrivande eller kostnadsbesparande

Det finns ett flertal faktorer som kan påverka kostnadseffektiviteten i ett kundvalssystem. För att svar på frågeställningen om huruvida kundvalssystemet är kostnadseffektivt eller inte måste vi studera produktiviteten närmre och hur denna i sin tur påverkas av kundvalssystemet. Ur ett strikt produktivitetperspektiv skulle inte vad som producerades vara föremål för något större intresse, så länge varor eller tjänster producerades i önskad mängd och inom önskad tid. Dock är kvalitetsaspekten en betydande del i kundvalssystemet och även ett av våra studieobjekt i denna uppsats, vilket gör att kvalitet även kommer att vägas in i vår studie av produktiviteten.

I studiet av produktivitet tittar vi närmre på förhållandet mellan insatta resurser och producerade tjänster. Ur vårt perspektiv kan höjd produktivitet antingen innebära att det produceras fler tjänster t.ex. utökat tjänsteinnehåll, fler boendeplatser eller högre kvalitet, för givna resurser eller att vi får ut en given produktion med mindre resurser.

I ECON Analysis granskning om kundvalssystemets effekter på kostnader i Nacka kommun studerar de följande faktorer: effekter på kapacitetsutnyttjandet, ersättning för variationer i kostnader, minskad ransonering och överkonsumtion, förbättrad metod- och processutveckling, samt budgetdisciplin, ekonomistyrning och administration. Alla dessa faktorer kan påverka kostnadseffektiviteten vilket gör dem väsentliga för vidare studie i denna uppsats. Denna rapport är både till sitt innehåll och till sin omfattning den enda av sin karaktär, vilket gör att vi i granskningen av kostnadseffektiviteten kommer att lägga stor vikt vid denna.

5.1.2 Effekter på kapacitetsutnyttjandet

I och med att intäkterna i kundvalssystemet följer med kunden till den utförare kunden väljer att anlita, vilket får konsekvensen att desto fler kunder en utförare har desto större blir intäkterna. För att täcka kostnader finns det som regel ett behov för utföraren att ha en hög beläggning. I detta hänseende ger kundvalssystemet en drivkraft att för att utnyttja kapaciteten på ett så bra sätt som möjligt. Sammanfattat kan man säga att effekten utav detta bör vara att kundvalssystemet ger incitament för ett högt kapacitetsutnyttjande och därmed sänkta kostnader (ECON Analysis, 2005, passim).

Det finns dock förhållanden som begränsar kommunens möjligheter att styra utbud och efterfrågan, då kundvalssystemet både ger kunderna rätt att välja producent och ger producenterna fri etableringsrätt efter uppfyllandet av auktorisationskraven. Dessa faktorer arbetar i motsatt riktning jämfört med de tidigare nämnda vilket innebär en risk för att vissa enheter blir underbelagda, medan nya tillkommer och andra byggs ut. För vissa enheter som kanske står kvar

med sina fasta kunder, kan detta innebära att kapacitetsutnyttjandet blir lågt, vilket är en potentiellt kostnadsdrivande effekt. Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet riskerar att leda till att fasta kostnader dupliceras, vilket kan leda till höjda kostnader totalt sett (ECON Analysis, 2005, passim).

Av två skäl kan en viss överkapacitet krävas vilket också ger effekt på kapacitetsutnyttjandet. Det första är att kommunen är skyldiga att säkerställa att platser finns inom ett flertal av de verksamheter som omfattas av kundvalssystemet. För de äldre skyddas denna rättighet av SoL (socialtjänstlagen), som innebär att äldre har rätt att få hjälp i hemmet eller särskilt boende för service och omvårdnad. Enligt samma lag har också kommunen det yttersta ansvaret för att se till att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver, men har möjlighet att sluta avtal med någon annan om att utföra kommunens uppgifter (ECON Analysis, 2005, s14f).

Detta gör att en viss överkapacitet kan vara önskad från kommunens sida för att kunna hantera en situation då exempelvis en fristående verksamhet försvinner av någon anledning eller att kunderna väljer bort en viss producent på grund av t.ex. kvalitetsbrister. Om detta skulle inträffa torde det dock inte vara något problem för kommunen eller någon privat producent att ta över dessa kunder i någon av sina respektive verksamheter (ECON Analysis, 2005, s14f).

Det andra skälet till varför en viss överkapacitet kan behövas är för att en reell valfrihet skall kunna existera. Är producenterna fullt belastade är möjligheterna för kunden att kunna välja begränsade. Detta eventuella problem är dock främst kopplat till de valda politikernas och tjänstemännens förmåga att fastställa checknivån och inte en inbyggd effekt i kundvalssystemet (ECON Analysis, 2005, s.14f). Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet kan kräva en viss överkapacitet för att klara servicegarantier, samt ge möjlighet till en reell valfrihet. Detta kan leda till kostnadsdrivande effekter (ECON Analysis, 2005, s.14f).

5.1.3 Ersättning för variation i kostnader

På grund av exogena faktorer som enheterna inte själv kan påverka, kan kostnaderna för att bedriva en viss typ av verksamhet variera enheterna emellan. Exempel på exogena faktorer som kan påverka är t.ex. att kunder inom äldreården kan ha varierande vårdbehov eller att geografiska skillnader kan påverka kostnaderna inom hemtjänsten. Ett annat exempel som i viss mån även kan vara en exogen faktor är lokalutformning. Dock gör konkurrensen att producenterna måste ha så ändamålsenliga lokaler som möjligt för att inte bli bortvalda av kunderna (ECON Analysis, 2005, s.15f).

Detta gör att det kan uppstå variation i kvalitén till följd av dessa kostnadsvariationer. Givet att de olika enheterna är lika effektiva, har de med ofördelaktiga förutsättningar till följd av exogena faktorer inte möjlighet att hålla samma kvalitet i sina tjänster. Dessutom kan kostnadsvariationer i sig bli kostnadsdrivande.

En problematik som kan uppstå är att checknivån är satt för lågt för att mindre enheter skall ha möjlighet att uppnå kvalitet i sin verksamhet som kan betecknas som en rimlig miniminivå. Detta trots att checknivån kan vara alldeles tillräcklig för att uppnå god kvalitet för enheter med bättre förutsättningar (ECON Analysis, 2005, s.15f).

En åtgärd för att möta denna problematik är att man höjer checknivån för att minimikraven på kvalitet skall uppnås. Om ersättningsnivån är densamma för samtliga enheter får alla också ta del av den höjda checknivån. De enheter med goda förutsättningar kan då få ett checkbelopp som täcker mer än vad som krävs för att upprätthålla minimikraven på kvalitet (ECON Analysis, 2005, s.15f).

Dock behöver det inte innebära att detta extra ekonomiska tillskott är bortkastade pengar, utan bör också leda till höjd kvalitet. Dock är det så att i ett kundvalssystem där ersättningen inte varierar utifrån exogena faktorer kan det krävas att ersättningsnivån generellt sätts högre än vad som krävs för att upprätthålla minimikraven för kvalitet. Detta kan bli en kostnadsdrivande faktor (ECON Analysis, 2005, s.15f).

5.1.4 Minskad ransonering och överkonsumtion

Vi har tidigare beskrivit det trepartförhållande som kan uppstå i ett kundvalssystem, där kommunen är finansiär, en privat vårdgivare producent och kunden är konsument. I ett system där kommunen är både finansiär och producent uppstår ofta incitament för att kommunen skall ransonera tjänsteutbudet så att det blir lägre än vad kunderna efterfrågar. I ett kundvalssystem med det trepartsförhållande som vi tidigare beskrivit har kommunen inga möjligheter att ransonera utbudet, med undantag för en åtgärd vilken är att hålla ersättningsnivåerna låga och därmed göra det oattraktivt för vissa producenter att starta upp verksamhet.

Ofta har kommunen legala krav som står i stridighet med den här typen av ransoneringsåtgärder och dessutom kommer sådana åtgärder med högsta sannolikhet att leda till en försämrad kvalitet. En minskad ransonering leder till kortare köer, men kan också leda till höjda kostnader. Kostnadshöjningen i denna situation behöver inte nödvändigtvis ses som en produktivitetstförlust, utan leder sannolikt istället till en produktivitetsökning (ECON Analysis, 2005, s.16f). Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet kan leda till högre kostnader genom att kommunens möjligheter till ransonering av tjänsteutbudet minskar (ECON Analysis, 2005, s.16f).

Till följd av trepartsförhållandet i kundvalssystemet kan det vara så att både producent och konsument har ett intresse av att de tjänster som erbjuds är av så omfattande karaktär som möjligt. Denna situation är kanske som tydligast inom äldreomsorgen, då vård ges så får kunden ytterligare innehåll i den tjänst den köpt eller ett större utbud av tjänster samtidigt som producenten får en högre ersättning (ECON Analysis, 2005, s.16f).

Inom äldreomsorgen är det som regel så att kunden är den som besitter allra mest information om behoven i sin egen vårdssituation. Som regel är det därefter

producenten som är den mest informerade om kundens vårdssituation, då det är personalen i denna verksamhet som möter kunden i sitt dagliga arbete. Tillsammans kan kund och producent skapa sig ett informationsövertag över biståndshandläggarna i kommunen som har sämre förutsättningar att skapa sig en lika god bild över kundens vårdbehov. Detta informationsövertag kan då kund och producent utnyttja för att få en högre ersättning. Risken för detta är större vid förändring av en redan befintlig vårdssituation än när en biståndsbedömning görs för första gången. Detta på grund av att kund och producent vid andra bedömningstillfället har etablerat en kontakt (ECON Analysis, 2005, s.16f).

Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet kan leda till högre kostnader genom att producenter och konsumenter får ett informationsövertag gentemot kommunen som är finansiär, vilket kan utnyttjas för att utverka mer service (ECON Analysis, 2005, s.16f).

5.1.5 Förbättrad metod- och processutveckling

Vid införande av kundvalssystem frångår sig finansiären i stor utsträckning sin egen möjlighet att styra verksamheten. Den enskilde producenten styr själv i stor utsträckning hur deras verksamhet skall utformas och vad deras tjänster skall innehålla, vilket de också marknadsför mot kunden. Utifrån detta kan kunden välja en producent som i så stor utsträckning som möjligt kan tillgodose dennas behov. Kunden har också möjlighet att skicka tydliga signaler om vad de tycker om sin befintliga situation via de enkätundersökningar som kommunen gör. Sannolikt leder detta till att fler metoder prövas och också utvärderas på ett effektivt sätt.

Producenten har alltså ekonomiska incitament för att skraddarsy sin verksamhet efter kundens önskemål. Om konkurrensen är hög gör detta att de inbyggda mekanismerna sorterar bort tjänster som inte är önskvärda, vilket kan leda till sänkta kostnader och framför allt en höjd kvalitet (ECON Analysis, 2005, s.17).

Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet sannolikt ger upphov till en bättre metod- och processutveckling. I första hand bör detta leda till kvalitetshöjningar, men på längre sikt kan det minska behovet av höjda ersättningsnivåer (ECON Analysis, 2005, s.17).

5.1.6 Budgetdisciplin, ekonomistyrning och administration

I ett verksamhetsområde och i en kommun uppstår det med ett kundvalssystem som regel flera olika fristående enheter. Desto fler enheter som startas desto större blir också möjligheterna att göra jämförelser. Förhållanden och förutsättningar är som regel mer lika för enheter inom samma kommun än i jämförelse med enheter i andra kommuner. Detta gör att kundvalssystemet kan förbättra möjligheterna för benchmarking och därmed möjligheterna att avgöra om en verksamhet bedrivs effektivt eller inte (ECON Analysis, 2005, s.17f).

Konstruktionen i kundvalssystemet är mycket tydlig. Det finns tydliga band mellan t.ex. antalet kunder och kostnaderna för det särskilda boendet, vilket gör att den planering och ekonomistyrning som sker på central nivå underlättas. Dock blir planeringen svårare på lokal nivå d.v.s. på de enskilda enheterna då dessa aldrig kan veta exakt hur många kunder som kommer att välja dem framför någon annan. Dock utgör tydligheten i konstruktionen en pedagogisk poäng som underlättar t.ex. kommunikationen mellan verksamhetsledningen och personalen i fråga om betydelsen av kostnadskontroll och kundanpassning (ECON Analysis, 2005, s.17f).

Sammanfattat kan man säga att kundvalssystemet bör underlätta den centrala ekonomistyrningen och planeringen, men försvåra planeringen för de enskilda enheterna (ECON Analysis, 2005, s.17f).

5.1.7 Summering av kostnadseffektiviteten

I en sammanfattning kring huruvida kundvalssystemet är kostnadseffektivt eller inte får man ställa de kostnadsdrivande faktorerna mot de positiva kostnadsbesparande. Detta gör ECON Analysis i sin rapport och kommer fram till bedömningen att kundvalssystemet i hemtjänst inte är kostnadsdrivande. Generellt om vissa områden är mycket dyrare att bedriva hemtjänst på t.ex. genom ökade transportkostnader kan det finnas en poäng i att anpassa ersättningsnivåerna efter detta, eller införa särskilda transportsättningar.

Dock har hemtjänsten en stor del rörliga kostnader vilket gör att kundvalssystemet sannolikt endast medför små, eller inga, extra kostnader. Riskerna för att det till följd av ineffektivt resursutnyttjande skulle uppstå kostnadshöjningar bedöms också som små. När det uppstår förändringar i efterfrågan är det relativt enkelt att variera verksamhetens kapacitet efter detta. Dessutom förefaller hemtjänsten vara en verksamhet där man inte bör förvänta sig att kundvalet leder till några betydande negativa effekter avseende kapacitetsutnyttjandet.

Greger Bengtsson som är chef för äldreheten i Nacka kommun ser ett problem specifikt för hemtjänsten och det är att man endast får betalt för tiden hos kunden. Men samtidigt menar han att detta är ”ett sätt att styra i rätt riktning” då hemtjänstföretagen måste bli effektivare. Finansieringen/betalningssystemet är en del av kundvalssystemet som producenterna får vänja sig vid (Bengtsson, intervju 071212).

När det gäller särskilt boende ser bilden något annorlunda ut. Särskilt boende är en typisk verksamhet som dras med stora fasta kostnader vilket gör att risken för dåligt resursutnyttjande uppstår och att fasta kostnader dupliceras. Dock har Nacka kommun idag ingen överkapacitet, d.v.s. att kapaciteten inte fullt ut svarar mot behoven vilket gör att detta idag inte är något problem. Detta är trots det något som man bör vara vaksam på inför i framtiden.

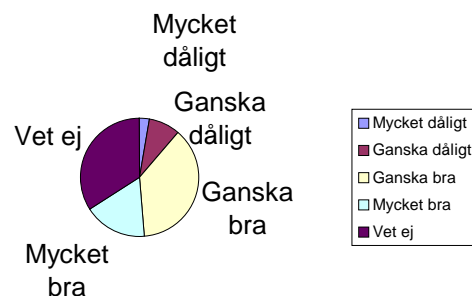
En kostnadsdrivande faktor som vi tidigare nämnt är att ersättningsnivån i ganska liten utsträckning är differentierad utifrån variationer i kostnader för att erbjuda den specifika tjänsten, t.ex. exogena kostnader. Om ersättningen sätts för

lågt kan denna ickedifferentiering leda till att vissa verksamheter inte lever upp till minimikraven för kvalitet. Om man istället väljer att sätta ersättningen tillräckligt högt för att kompensera de verksamheter med ofördelaktiga förutsättningar, ger detta ”onödigt” höga ersättningar till verksamheter med mer fördelaktiga förutsättningar. Denna överkompensation används dock i kvalitetshöjande åtgärder, men kan ge felaktiga prioriteringar.

I Nacka sker en differentiering utifrån vårdtyngd. Kommunen har för särskilt boende 8 olika nivåer som motsvarar 8 olika checkbelopp. Desto mer resurskrävande en kund är desto högre blir checknivån. Denna bedömning görs av biståndshandläggarna med annan personal. Differentieringen gör att det inte blir mindre attraktivt att ta emot resurskrävande kunder. Att ha differentiering utifrån andra faktorer än vårdtyngd skulle sannolikt vara komplicerat och för Nackas del väger nog nackdelarna i denna fråga över fördelarna.

De administrativa kostnaderna kan ha ökat i samband med kundvalssystemets införande. Detta på grund av att kostnaderna för själva valet har ökat. I en studie av hemtjänsten i Stockholms stad konstaterar man att tiden för biståndsbedömning har ökat på grund av att kunden själv skall välja och bestämma sig för vilken producent som den skall anlita och i samband med detta skall man tillgodoses med en stor mängd information. För Nackas del har vissa invändningar riktats mot att deras IT-system för kundval, vid namn Nacka24, skulle vara krångligt och tidskrävande, vilket kan öka administrationskostnaderna.

I samband med kundvalssystemets införande blev val, registrering och informationshantering internetbaserade.
Hur upplever du detta?



Egenproducerad personalenkät, 071211-071212

Dock menar Lennart Jonasson som är stadsdirektör i Nacka kommun att tjänsten har uppdaterats för att öka användarvänligheten för kund och dessutom utökat antalet tjänster för val och registrering. T.ex. kan man med Nacka24 nu jämföra de olika producenterna med varandra för att underlätta det val kunden står inför (Jonasson, intervju 071211).

Greger Bengtsson menar att Nacka i genomsnitt har låga kostnader för äldreomsorgen. När det gäller boenden så har kundvalssystemet gjort det bättre för kommunen på det viset att kommunen endast betalar för de platser som är belagda, vilket gör att kommunen inte står med kostnader för tomma platser som man gjorde tidigare (Bengtsson, intervju 071212).

Jan-Erik Jansson säger att i de undersökningar som gjorts där Nacka jämförts med andra kommuner visar det sig att Nacka kommun ligger bra till och att man har en bättre kostnadseffektivitet och bättre ekonomi än de andra. Det finns 49 olika producenter och man har i undersökningar funnit bevis för att det sker fler byten mellan leverantörer inom äldreboenden än inom skolan. Jansson säger också att i övrigt finns inga stora skillnader mellan privata och kommunala leverantörer, men man kan se *"en något större personalomsättning hos kommunala aktörer"* (Jansson, intervju 071211).

5.1.8 Avgifter

För äldre som bor på särskilt boende tar kommunen för alla ut en omvårdnadsavgift. Utöver detta betalar kunden för mat och hyra, vilket går direkt till äldreboendet. Utöver detta får inga producenter ta ut ytterligare avgifter, så till vida kommunen inte godkänt det. Omvårdnadsavgiften ligger idag på 1612 kronor i månaden. Om kunden har liten betalningsförmåga minskar denna avgift. Till detta finns ett förbehållsbelopp som kunden har rätt att behålla innan avgift får tas ut. Detta förbehållsbelopp skall täcka normala levnadsomkostnader och boendekostnader. Om make eller maka till kund bor kvar i deras ursprungliga bostad kan denna avgift minskas, så att han eller hon har råd att bo kvar.

Utöver detta erbjuds de som bor i särskilt boende en ekonomisk grundgaranti av Nacka kommun. Detta ger kunden, om vissa villkor är uppfyllda, en garanti om en minimisumma även efter det att hyra och mat är betalda (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

När en kund flyttar in på t.ex. ett särskilt boende tecknar kunden och fastighetsägaren ett hyresavtal. Hyran på de olika boendena i Nacka varierar från boende till boende.

Det dyraste boendet i Nacka hyresmässigt är Nacka seniorcenter Älta som har en hyra på 6038 till 6885 kronor i månaden och det billigaste är Nacka seniorcenter Talliden/Bikupan med en månadshyra 1300 till 1950 kronor. Variationen i hyran beror till stor del på skillnader i storlek på rummen samt läge (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

Matkostnaderna i Nacka för kunder i särskilt boende varierar också men ligger generellt på en kostnad av cirka 100 kronor om dagen (Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka, 2007).

6 Analys av kvaliteten

6.1 Kvalité i äldrevården i Nacka kommun

En stor del i våran studie handlar om kvalitét i äldrevården och formulerat mer specifikt om hur kundvalssystemet påverkar kvalitén i äldrevården i Nacka kommun. Ett av motiven bakom införandet av kundval är att detta system skall leda till kvalitetsökningar och i vårt fall då även inom äldrevården. Detta på grund av inbyggda mekanismer i kundvalssystemet, såsom konkurrens. Då alla enheter privata som kommunala tävlar på lika villkor om kunderna, så kommer detta leda till kvalitetshöjningar.

Vi kommer med detta i beaktande därför studera förutsättningar och möjligheter, för kunder och producenter att få respektive leverera en kvalitativ vård, närmre. Vi kommer även att studera Nacka kommuns förutsättningar och möjligheter att kontrollera, mäta och följa upp kvalitén i äldrevården. Hemtjänst och särskilt boende kommer i högre utsträckning att belysas.

6.1.1 Positiva effekter på kvaliteten

Enligt Claes Charpentiers studie av en kundvalsmodell är den mest förväntade positiva effekten av att införa kundval att kundval leder till en kvalitetsinriktning. Större konkurrens leder till bättre service och kvalitet och samtidigt minskar uppmärksamheten på kostnader. Tillika medför kundval att alla utförare måste följa samma regler. (Charpentier, 2002, s.24). I detta system överlever endast de utförare som lever upp till vad pensionärerna förväntar sig, i annat fall sprider sig ryktet och pensionärerna väljer inte den utföraren som har dålig kvalitet.

Kundvalssystemet leder till vad Charpentier kallar "självsanering" och detta uppstår genom den ökade valfriheten som kommer med kundvalssystemet. Självsanering innebär just det att de utförare som inte kan leva upp till vad kunderna förväntar sig, automatiskt kommer att försvinna från marknaden. Valfriheten leder till att kundernas förväntningar blir viktigare, men också till att deras klagomål får allt större betydelse. I Nacka kommun har man märkt att klagomålshanteringen blivit bättre tack vare kundvalssystemet och kundernas åsikter registreras i en loggbok på nätet (Charpentier, 2002, s.25).

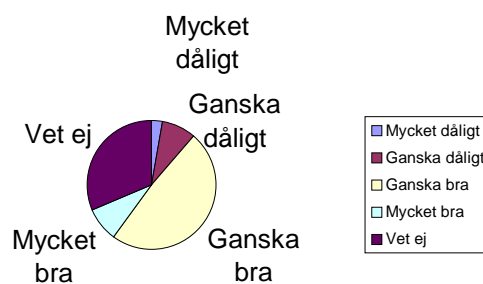
En annan viktig aspekt som kommer med kundvalssystemet är en ökad medvetenhet från personal och vårdbiträden som successivt måste förstå att verksamhetens överlevnad hänger på dem och på deras bemötande mot kunderna.

Enligt Charpentiers studie är det fastslaget att kundvalssystemet i Nacka kommun har lett till ett bättre bemötande och en större insikt från personal inom äldreården om att det hänger på dem. Det gäller att måna om sina kunder och ta hand om dem väl. (Charpentier, 2002, s.24f).

Kontinuitet är viktigt ur kundernas perspektiv, med andra ord är det viktigt för pensionärerna att de inte måste flytta runt mellan olika utförare. Utan att de kan ha samma utförare över tiden och slipper byta, något som kan vara väldigt jobbigt dels för kunden men också för anhöriga. 80 % av intervjupersonerna i Charpentiers studie trodde att kontinuiteten skulle bli bättre tack vare kundvalssystemet, medan 20 % trodde på en oförändrad kontinuitet. (Charpentier, 2002, s.25).

Enligt kvalitetsredovisningen från 2007 har kvaliteten ökat från 4,1 (2004) till 4,8 (2006) på en femgradig skala när det gäller handläggningen till äldreboenden. Under samma period har kvaliteten ökat från 4,5 till 4,9 inom handläggningen till hemtjänsten. (Kvalitetsredovisning, 2007, s.10). Likaså har kvaliteten på äldreboendena och inom hemtjänsten ökat för samma period. Äldreboendena har ökat från 4,3 till 4,5 medan hemtjänsten har ökat från 4,3 till 4,6 (Kvalitetsredovisning, 2007, s.17).

Hur väl anser ni att kundvalssystemet inom äldreården fungerar som helhet?



Egenproducerad personalenkät, 071211-071212.

6.1.2 Negativa effekter på kvaliteten

För att kunna nyttja kundvalssystemet på bästa sätt bör kunderna informera sig och vara aktiva i sina val. Något som många kunder inte gör eller har möjlighet att göra. Psykiskt sjuka och dementa kunder kan inte se vad som är bäst för dem och då inte heller kunna välja någon utövare av tjänst eller boende. Enligt Charpentiers studie är detta något som observerats i Nacka kommun och som även vi har observerat under vårt besök i Nacka kommun. (Charpentier, 2002, s.32). Det är inte heller säkert att dessa kunder har någon anhörig som kan hjälpa dem och då är det upp till handläggarna att välja åt kunden vilket kanske inte alltid blir så lyckat. Handläggarna väljer kanske inte det bästa boendet utan ett sämre boende där kunden får tillträde på en gång.

Ökade administrativa kostnader är också en negativ effekt av kundvalssystemet, men som inte i lika stor grad är kopplad till kvaliteten. Biståndsbedömarna/handläggarna har fått mer pappersarbete, mer fakturor att kontrollera och de ska även fungera som rådgivare till kunderna vilket är mer tidskrävande. (Charpentier, 2002, s.33).

När det gäller äldrevården i Nacka kommun har hjälpbehovet ökat under 2006 och kön till äldreboendena blivit längre. Detta är något som kommunen har uppmärksammat och stadsdirektör Lennart Jonasson säger att privata producenter nu bygger flera nya boenden på eget initiativ, vilket också är ett tecken på att de litar på kundvalssystemet (Jonasson, intervju 071211).

7 Slutsatser och sammanfattning

Sammanfattat blir våran bedömning efter att ha vägt kostnadsdrivande faktorer mot kostnadsbesparande att särskilt boende i Nacka kommun idag generellt inte är kostnadsdrivande i någon nämnvärd utsträckning. Dock finns ett flertal faktorer som i framtiden skulle kunna bli en risk för skattebetalarna och Nacka kommun i fråga om kostnadsdrivande effekter. Ineffektivt resurs- och kapacitetsutnyttjande, frånvaro eller snedvridning av differentiering på olika områden och ineffektiva administrativa system är alla faktorer som utan bevakning i framtiden är potentiella kostnadsdrivande faktorer.

Dock bör man inte främst se på kundvalssystemet som kostnadsbesparande eller kostnadsdrivande, utan som kvalitetsdrivande eller inte. Konkurrensen mellan dels kommunala aktörer och dels privata aktörer kommer leda till kvalitetsförbättringar då leverantörerna av boendeplatser och hemtjänster måste leva upp till de krav som kunderna har för annars byter kunderna leverantörer. Detta innebär också att personal inom äldreården måste vara medvetande om att deras jobb hänger på deras insats och bemötande till kunderna.

Ur ett kundperspektiv kan vi konstatera att valfriheten har ökat då antalet producenter har blivit fler och alla med sin egen nisch. Konkurrensen inom äldreården gör att kundvalssystemet blir självsanerande, då tjänster av låg kvalitet väljs bort av kunderna. Att antalet aktörer på marknaden ökar gör också att personal inom äldreården får större valfrihet.

Sammantaget med denna studie i beaktande blir våran slutsats att kvaliteten inom äldreården i Nacka kommun har ökat efter införandet av kundvalssystemet.

8 Referenser

8.1 Primärmaterial

- Bengtsson, Greger, chef för äldreheten Nacka kommun. Intervju 071212.
- Carlsson, Sam, politisk sekreterare (M) Nacka kommun. Intervju 071211.
- Jansson, Jan-Erik, 1:e v. ordförande socialnämnden (Kd) Nacka kommun. Intervju 071211.
- Jonasson, Lennart, stadsdirektör Nacka kommun. Intervju 071211.
- Olsson, Eva, verksamhetschef Tallidsgårdens äldreboende Nacka kommun. Intervju 071214.
- Westerblom, Marika, verksamhetschef Sofieros äldreboende Nacka kommun. Intervju 071212.
- Enkätundersökning för målgruppen kunder, anhöriga och personal. Enkät framtagen av Recht, Sebastian, von Sydow, Pontus. Enkätundersökning genomförd 071211-071212 på Tallidsgårdens äldreboende, Sofieros äldreboende samt äldreheten Nacka kommun.

8.2 Sekundärmaterial

- Bergström, Tomas, 2002. *Organisationskultur och kommunal förnyelse – Förändring i gamla hjulspår?*. Malmö: Liber AB.
- Charpentier, Claes, 2002. *Kundval –En studie av aktörerna, förväntade effekterna samt funktionssättet hos en kundvalsmodell (KV) inom hemtjänsten i eget boende inom Stockholms stad*. Stockholm: Handelshögskolan i Stockholm.
- Dagens Samhälle, <http://www.dagenssamhalle.se/zino.aspx?articleID=11916,080102>.
- Dahlberg, Magnus, Vedung, Evert, 2001. *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- ECON Analys AB, 2005. *Kundvalssystemets effekter på kostnader i Nacka kommun*. Stockholm. ISBN:91-85080-11-X.
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik, Wängnerud, Lena, 2007. *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Vällingby: Norstedts Juridik AB.
- Nacka kommun, 2007. *Val av särskilt boende för äldre –Katalog över auktoriserade äldreboenden i Nacka*. Nacka: AB Danagårds Grafiska.

- Nacka kommun, 2007. *Styrning i Nacka –Utgångspunkter, principer och ansvar*. Nacka: AB Danagårds Grafiska.
- Nacka kommuns hemsida, auktorisationskrav. <http://www.nacka.se/default/PlatsID.1871/vis.1/url.http://infobanken.nacka.se/www/aldre/boende/index.htm>, 071215.
- Nacka kommun Socialtjänsten, 2007. *Kvalitetsredovisning –Social- och äldrenämnden*. Nacka: AB Danagårds Grafiska.
- Svenskt Näringsliv, 2002. *Kundval –för en bättre offentlig sektor*. Stockholm: Tryckmedia Stockholm AB.
- Vedung, Evert, 1998. *Utvärdering i politik och förvaltning uppl. 2*. Lund: Studentlitteratur.
- Wahlquist, Linda, 1999. *Låt medborgaren bestämma! Kundvalssystem i Nacka kommun*. Stockholm: AB Timbro/CVV
- Wibeck, Victoria, 2000. *Fokusgrupper –Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Pozkal (Polen): Studentlitteratur.

9 Appendix

9.1 Enkätundersökning

Anhörigenkät

Följande enkät avser att undersöka kvalitén, effektiviteten samt funktionaliteten av kundvalssystemet inom äldreården i Nacka kommun. Enkätsvaren kommer att ligga till grund för en oberoende utvärderingsstudie av hur kvalitén inom äldreården har påverkats av införandet av kundvalssystemet. Då undersökningen är fullständigt anonym uppskattas sanningsenliga och verklighetsbaserade svar. Med kund avser vi i undersökningen boende eller vårdtagare.

Vi som genomför studien heter Pontus von Sydow och Sebastian Recht och vi läser Statsvetenskap vid Lunds universitet. Utvärderingsstudien avser att ligga till grund för en B-uppsats och vår handledare är Docent Anders Sannerstedt vid Statsvetenskapliga Institutionen, Lund universitet. Vill ni komma i kontakt med oss angående studien är ni välkomna att maila oss på: pontus_von_sydow@hotmail.com eller sebastian.recht@flyktsoda.se.

GENERELLA FRÅGOR Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

1. Kön: Man Kvinna

2. Förhållande till kund inom äldreården:

Barn Barnbarn Syskon Make/maka Annat förhållande, vilket: _____

VÅRDFRÅGOR Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

3. Upplever ni att kunderna får rätt vård, d.v.s. upplever ni att personalen ger kunderna rätt hjälp och behandling?

Ja Nej

4. Upplever ni att kunderna får vård i tid, d.v.s. upplever ni att personalen kommer inom rimlig tid när kunderna kallar på hjälp?

Ja Nej

5. Hur god anser ni att den vård kunderna får är?

Mycket dålig Ganska dålig Ganska bra Mycket bra

BEMÖTANDE- OCH INFORMATIONSFRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

6. Hur upplever ni att kunderna blir bemötta inom äldrevården av:

a) Andra kunder?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

b) Personal?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

c) Socialtjänsten?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

d) Politiker?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

7. Hur upplever ni att ni blir bemötta inom äldrevården av:

a) Personal?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

b) Socialtjänsten?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

c) Politiker?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

8. Anser ni att ni får tillräcklig information angående kundens vårdssituation?

Ja Nej

Personalenkät

GENERELLA FRÅGOR Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

1. Kön: Man Kvinna

2. Hur många år har ni varit anställd inom äldrevården?

-1 2-3 4-5 6-7 8-

ARBETSPLATSFRÅGOR Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

3. Vilken sorts boende arbetar ni på?

Särskilt boende Korttidsboende

4. Hur trivs ni på er arbetsplats?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

5. I vilken grad anser ni er kunna påverka er arbetsmiljö?

Mycket liten grad Ganska liten grad Ganska stor grad Mycket stor grad

VÅRDFRÅGOR Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

6. Hur anser ni att era möjligheter för att kunna utföra rätt vård är, d.v.s. ge varje kund den vård de behöver när de har t.ex. ont eller behöver hjälp med något?

Mycket dåliga Ganska dåliga Ganska bra Mycket bra

7. Hur anser ni att era möjligheter för att kunna utföra vård i tid är, d.v.s. upplever ni att ni hinner hjälpa kunderna inom rimlig tid?

Mycket dåliga Ganska dåliga Ganska bra Mycket bra

BEMÖTANDE- OCH INFORMATIONSFRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

8. Hur upplever ni att samarbetet inom äldrevården fungerar med:

a) Annan personal?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

b) Kunder?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

c) Socialtjänst och primärvård?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

d) Politiker?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

9. Anser ni att ni får tillräcklig information angående er arbetsplats och dess verksamhet för att kunna utföra ert arbete?

Ja Nej

Kundenkät

GENERELLA FRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

1. Kön: Man Kvinna

2. Antal år ni varit kund i äldrevården, d.v.s. hur många år är det sedan ni började nyttja något av följande: hemsjukvård, hemtjänst, korttidsvård, matdistribution, trygghetslarm eller någon form av äldreboende (korttidsboende eller särskilt boende)?

-1 2-3 4-5 6-7 8-

BOENDEFRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

3. Vilken boendeform bor ni på?

Särskilt boende Korttidsboende Eget boende

4. Hur upplever ni Nacka kommuns förmåga att ge er boendeplats i tid?

Mycket dålig Ganska dålig Ganska bra Mycket bra

5. När det gäller val av boende, fick ni ert förstahandsval direkt?

Ja Nej Har ej fått förstahandsval ännu

a) Om JA, hur många månader fick ni vänta på tillträde till boendet? _____

b) Om NEJ, hur många månader dröjde det innan ni fick tillträde till förstahandsvalet? _____

VÅRDFRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

6. Upplever ni att ni får rätt vård, d.v.s. upplever ni att personalen ger er rätt hjälp och behandling?

Ja Nej

7. Upplever ni att ni får vård i tid, d.v.s. upplever ni att personalen kommer inom rimlig tid när ni kallar på hjälp?

Ja Nej

8. Hur god anser ni att den vård ni får är?

Mycket dålig Ganska dålig Ganska bra Mycket bra

BEMÖTANDE- OCH INFORMATIONSPRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

9. Hur upplever ni att ni blir bemötta inom äldrevården av:

a) Andra kunder?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

b) Personal?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

c) Socialtjänsten?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

d) Politiker?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

10. Anser ni att ni får tillräcklig information angående er vårdsituation?

Ja Nej

Följande frågor finns med i alla enkäter

ALLMÄNNA FRÅGOR

Vänligen markera svar med kryss i rutorna eller skriv svar på linjerna.

10. Hur upplever ni att införandet av kundvalssystemet har påverkat äldrevården i Nacka kommun?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

11. Anser ni att kundvalssystemet har gjort äldrevården billigare eller dyrare jämfört med tidigare system?

Billigare Varken eller Dyrare Ingen uppfattning

12. Anser ni att kvalitén på äldrevården har blivit bättre eller sämre jämfört med tidigare system?

Sämre Varken eller Bättre Ingen uppfattning

13. Anser ni att effektiviteten i äldrevården har ökat eller minskat jämfört med tidigare system? (Med effektivitet avser vi förmåga att ge rätt vård i tid till en rimlig kostnad.)

Minskat Varken eller Ökat Ingen uppfattning

14. Anser ni att valfriheten i äldrevården har ökat eller minskat efter införandet av kundvalssystemet?

Minskat Varken eller Ökat Ingen uppfattning

15. Hur väl anser ni att kundvalssystemet inom äldrevården fungerar som helhet?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

16. I samband med kundvalssystemets införande blev val, registrering och informationshantering Internetbaserade. Hur upplever du detta?

Mycket dåligt Ganska dåligt Ganska bra Mycket bra

17. Vad anser ni vara positivt respektive negativt med kundvalssystemet?

a) Positivt: _____

b) Negativt: _____

18. Övriga synpunkter/kommentarer: _____

STORT TACK FÖR ATT NI TOG ER TID ATT FYLLA I ENKÄTEN OCH FÖR ERT DELTAGANDE! Med vänlig hälsning/Pontus von Sydow & Sebastian Recht

Enkät svar

Anhörigenkät

1. Man:0 Kvinna:1
2. Make/Maka:1
3. Ja:1
4. Ja: 1:
5. Mycket bra: 1
6. a) Mycket bra:1 b)Mycket bra: 1 c)Mycket bra: 1d) ganska bra: 1
7. a) Mycket bra:1 b) Mycket bra:1
8. Ja:1
9. MB:1
10. Varken eller:1
11. Bättre:1
12. Varken eller:1
13. ökat:1
14. MB: 1
15. GB: 1
16. –
17. Öppet svar: Aktiviteter för de boende är bra är bra

Personalenkät

1. M: 2 K: 33
2. -1: **2** 2-3: **2** 4-5: **4** 6-7: **4** 8-: **22** Vet ej: **1**
3. Särskilt b.: **28** korttidsb.: **0** eget b.: **0** annat: **7**

4. MD: 1 GD: 1 GB: 14 MB: 19
 5. MLG: 3 GLG: 8 GSG: 21 MSG: 3
 6. MD: 1 GD: 1 GB: 19 MB: 14 Vet ej: 1
 7. MD: 1 GD: 4 GB: 15 MB: 12 Vet ej: 3
 8. A) MD: 1 GD: 2 GB: 16 MB: 16 Vet ej: 1 B) MD: 1 GD: 0 GB: 17 MB: 17 Vet ej: 1
 C) MD: 1 GD: 2 GB: 14 MB: 10 VE: 8 D) MD: 9 GD: 8 GB: 5 MB: 2 VE: 11

9. JA: 31 NEJ: 0 VE: 4

10. MD: 2 GD: 5 GB: 13 MB: 5 VE: 10

11. B: 1 Ve: 7 D: 2 IU: 25

12. S: 3 Ve: 9 B: 9 IU: 14

13. M: 3 Ve: 6 Ö: 6 IU: 20

14. M: 1 Ve: 8 Ö: 9 IU: 17

15. MD: 1 GD: 3 GB: 17 MB: 3 VE: 11

16. MD: 1 GD: 3 GB: 13 MB: 6 VE: 12

Kundenkät

1. M: 3 K: 6

2. -1: 2 2-3: 2 4-5: 6-7: 8-: 4 VE: 1

3. SB: 8 KB: 1 EG: 1 Annat:

4. MD: 1 GD: 1 GB: 3 MB: 4 VE: 1

5. JA: 4 NEJ: 3 HAR EJ FÅTT: 1 EGET BOENDE: 1 A) Månader: B) Månader:

6. JA: 7 NEJ: 2

7. JA: 6 NEJ: 2 VE: 1

8. MD: 1 GD: 2 GB: 3 MB: 4 VE: 1

9. A) MD: 1 GD: 1 GB: 3 MB: 4 VE: 2 B) MD: 1 GD: 1 GB: 4 MB: 5 VE: 2

C) MD: 1 GD: 1 GB: 1 MB: 2 VE: 6 D) MD: 1 GD: 1 GB: 3 MB: 1 VE: 5

10. JA: 4 NEJ: 3 VE: 2

11. MD: 1 GD: 1 GB: 4 MB: 1 VE: 3

12. B: Ve: 2 D: 1 IU: 6

13. S: Ve: 4 B: 3 IU: 2

14. M: 2 Ve: 1 Ö: 1 IU: 5

15. M: 2 Ve: 3 Ö: 1 IU: 3

16. MD: GD: 3 GB: 2 MB: 1 VE: 3

17. MD: 2 GD: 3 GB: 1 MB: VE: 3

18. Negativt: För få boendeplatser på attraktiva boenden, Hemtjänstens städhjälp dålig, Dålig service från kommunen ifråga att få en ny hemtjänstleverantör, Jobbigt att hemtjänstpersonal har egen nickel

19. För långa väntetider, Människor klagar alltid oavsett servicenivå, ”Folk klagar alltid ändå”, God mat, kokerskan är mycket bra, Mer alternativ underhållning, ”Jag ser gärna att Thåström kommer hit”

Sammanfattning och slutsatser av enkätundersökning

Under de förutsättningar som enkätundersökningen genomförts i beaktande kan vi dra slutsatsen att resultaten inte har någon större signifikans för vår studie. Vi hade både behövt mer tid och större resurser för att kunna täcka in ett underlag stort nog för att ge relevans och generaliserbarhet åt vår studie. Olyckligtvis kom vi endast i kontakt med en anhörig och ett begränsat antal kunder samt personal. Ett flertal av de kunder, som var vår huvudmålgrupp, som svarat på enkäten var i ett sådant fysiskt skick att vi fick assistera vid respondentundersökningen, vilket blev ett tidsmässigt hinder får oss då vi endast hade två dagar till förfogande i Nacka.

Utöver detta var det en relativt stor grupp av de svarande som brukade alternativen ”vet ej” och ”ingen uppfattning”, trots att dessa alternativ inte alltid fanns. Detta blir ytterligare en faktor som minskar legitimiteten i våra enkätsvar.

Endast svaren på två frågor, dessa från personalenkäten och av allmän karaktär, brukas i uppsatsen.