

Lunds universitet
Statsvetenskapliga institutionen

STVK02
VT19
Handledare: Agnes Cornell

Entreprenadiserings konsekvenser

En studie om New Public Management och vårdkvalitet

Joel Thell

Abstract

This thesis purpose aims to examine if organizational reforms, connected to the concept of New Public Management, have led to quality differences in elderly care at the sub-national level. Theories that form the basis of the research problem are based on information problems and rationality linked to economic aspects. The hypothesis suggests that profit-making actors overlook the quality of welfare services within public institutions. To test the theory and hypothesis, a statistical analysis of the relationship between the proportion of private contracting by public procurement in the elderly care, and how satisfied the elderly are with the welfare services will be carried out. The results indicate that there is no explicit correlation between the variables within Swedish municipalities. The conclusion discuss why this might be the case, where it is argued that a wider perspective of quality and focus on understanding relations must be included to perceive the problem, and proposes some guidance how further research should address the research issue.

Nyckelord: New Public Management, äldreomsorg, kvalitet, rationalitet

Antal ord: 9499

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 New Public Management inom svensk förvaltning	1
1.2 Kvalitetsutvärdering	2
1.3 Upphandling inom vård.....	3
1.4 Syfte.....	4
1.5 Frågeställning.....	5
1.6 Avgränsningar.....	5
1.7 Disposition av uppsatsen.....	6
2 Teori och begreppsdefinitioner.....	7
2.1. Att mäta kvalitet.....	7
2.2. New Public Management.....	8
2.2.1 Konkurrensutsättning och marknaden.....	9
2.2.2 Kontraktstyrning.....	9
2.2.3 Intern kontroll, decentralisering och målstyrning.....	10
2.3 Teoretiskt ramverk.....	12
2.3.1 Rational Choice, NPM.....	12
2.3.2 Principal-Agent teorin.....	13
3 Tidigare forskning.....	15
3.1.1 Styrning, offentlig och privat regi	15
3.1.2 Val av fall – Äldreomsorgen	18
4. Metodologiska överväganden.....	19

4.1 Val av datamaterial	20
4.1.1 Kvalitetsmått.....	20
4.1.2 Mått på verksamheter.....	21
4.2 Val av variabler.....	22
4.3 Operationalisering.....	24
4.4 Statistik och genomförande.....	24
4.5 Validitet och reliabilitet	25
5 Resultat.....	26
5.1 Deskriptiv statistik	26
5.2 Bivariat sambandsanalys	29
6. Diskussion	32
6.1 Kvalitetsmätningens komplexa natur.....	33
6.2 Från politiker till utförare	34
6.3 Datamaterialets betydelse	35
7. Slutsats	35
Referenser.....	36

Diagram- och tabellförteckning

Diagram

Diagram 1.....	29
Diagram 2.....	30
Diagram 3	31

Tabeller

Tabell 1.....	27
Tabell 2.....	28
Tabell 3.....	29
Tabell 4.....	30
Tabell 5.....	31
Tabell 6.....	32

Inledning

1.1 New public management inom svensk förvaltning

Sveriges förvaltning har sedan 1980-talet präglats av flertalet institutionella reformer. Den offentliga sektorns roll i egenskap av välfärdsproducent har skalats ner och ersatts av allt fler privata aktörer. Den utveckling som tog fart under slutet på 1900-talet påverkade offentliga tjänster i en rad olika aspekter. Denna omstrukturering påverkade Sverige olika mycket beroende på geografisk hemvist (Hartman, Laura, 2011). Sverige var inte ensamma om institutionella nydaningar, även länder som Storbritannien och Nederländerna genomgick denna globala trend vilket sägs härstamma från politiska strömningar (Hartman, Laura, 2011).

New public management (härefter NPM) som begrepp myntades i dessa tider av Christopher Hood (Diefenbach, 2009). Begreppet syftar till att den offentliga förvaltningens försök att efterlikna näringslivets organisationsmodeller och styrning. Mål- och resultatstyrning gavs en central roll, samtidigt lades tonvikt vid utvärdering av verksamhetsprocessen i förvaltningen. Förvaltningar decentraliserades med syfte att politiker och medborgare skulle närma sig varandra och ersatte på så vis tidigare organisatoriska graderingssystem (Diefenbach, 2009).

Sammanfattningsvis innefattar NPM ett kluster av idéer och synen att se på institutioner likt marknader eller företag. Detta mångtydiga paraply-begrepp är underbyggt av åtskilliga teorier kring hur en offentlig förvaltning bör styras. Begreppet är inte framtaget av praktiker, utan snarare en konstruktion skapad av tidigare forskning inom ämnet (Almqvist, 2009).

Paradigmskiftet sköljde över svenska kommuner på flera sätt, bland annat i form av de företagsorienterade aspekter. Den rigida byråkratin skulle nu istället effektiviseras via management som målinriktning och uppföljning av verksamheter och fokus skulle flyttas från *input* till *output*. Mätning, uppföljning och utvärdering blev en fundamental del inom den offentliga sektorn. Välfärdstjänster likt hemtjänst och äldreomsorg utsattes för en konkurrenssituation, och kunde därmed outsourcas till privata aktörer (Almqvist, 2009). Denna utveckling kan tyckas förvånansvärd då dessa sektorer sedan tidigare varit viktiga att skydda från marknads- och

företagskrafter. Sverige beskrivs tillhöra de länderna som var först med att implementera NPM-influenser inom välfärden, och en del av reformerna har fått långtgående effekter i dagens samhälle (Blomqvist, 2016).

1.2 Kvalitetsutvärdering

Statlig styrning av kommunal verksamhet ökar genom ständigt ökande krav om effektivisering och kvalitetsutvärdering. Det har tilltagit ett ökat behov av att undersöka huruvida omfattningen av entreprenadisering påverkar välfärdstjänsters kvalitet, vilket denna uppsats kommer ta fasta på. Den ständiga utvärdering av verksamheter NPM bidragit med beskrivs ha påverkat anställda inom en rad aspekter, genom ständig dokumentation tillits utförare inte lita på sina erfarenheter inom arbetet (Lindgren, 2014).

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Socialstyrelsen är två viktiga aktörer inom detta område. Årligen presenteras kvalitetsutvärderingar inom flera olika offentliga områden på grund av att externa aktörer inom den offentliga sektorn expanderat lavinartat sedan 1990-talet (Socialstyrelsen, 2012).

Socialstyrelsen är en fundamental del inom kommuners förvaltning och behandlar vård- och servicerelaterade frågor, socialtjänstlagen stipulerar att kommuner ska ansvara för människor som behöver denna typ av vård eller stöd (SFS). 1998 infördes en ny paragraf vilket framhåller betydelsen av kvalitet av verksamheten. ”Socialtjänsten ska vara av god kvalitet”, ”kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande säkras” (SFS 2001:453 3 kap §3). Detta ökade behov av kvalitetsutvärderingar har möjliggjort statistik baserat på utvärdering, både från privat och kommunal huvudman, och satsningar har utförts så att insatser ska bygga på vetenskaplig grund (Lindgren, 2014).

Samtidigt som privata aktörer har getts större utrymme inom den kommunala sfären, främst till följd av två huvudmodeller – entreprenadmodellen och kundvalsmodellen. *Entreprenadmodellen* baseras på en upphandling från kommunen gentemot en utomstående privat aktör enligt kontraktsavtalade villkor. *Kundvalsmodellen*, innebär att medborgare ges större frihet i form av att

själva få välja producent av tjänster. Detta härstammar från idéer om NPM i form av att ge medborgare ett större handlingsutrymme och ökat medborgarinflytande (Lindgren, 2014).

Kommuner i Sverige har det primära ansvaret för utförande av offentliga välfärdstjänster och principen om kommunalt självstyre ger mycket spelrum. Detta leder till en stor åtskillnad inom förvaltning kommuner emellan. Styrning och implementering kan alltså skilja sig åt radikalt beroende på geografisk hemvist (Erlingsson och Wänström, 2015).

1.3 Upphandling inom vård – höjd kvalitet eller minskat inflytande?

2018 införde regeringen en tillitsdelegation med uppdrag att undersöka hur styrningen av den offentliga sektorn och välfärdstjänsterna kan bli mer tillitsbaserad. I den statliga utredningen *Med tillit växer handlingsutrymmet* lyfts den samhällskritik som varit rådande på senare år riktad mot vård- och omsorgsområdet (SOU 2018:47). Mötet mellan medborgare och medarbetare beskrivs vara den kontaktyta där förtroende för offentliga institutioner skapas. Utredningen visar att kvaliteten inom området inte motsvarar förväntningarna från de svenska medborgarna eller styrande politiker. Arbetskraften inom dessa offentliga sektorer upplever ett minskat handlingsutrymme och ökad detaljstyrning vilket reformerna resulterat i (SOU 2018:47). Med bakgrund av detta uppkommer ett ökat behov av fortsatt forskning kring huruvida reformer påverkat vårdsinsatsers kvalitet.

Äldreomsorgen är en sektor där NPM fått stor genomslagskraft, detta främst genom utkontraktering vilket betyder att kommuner delegerar ansvaret till privata aktörer i utbyte mot ekonomisk ersättning (Lindgren, 2014). I vissa fall har brukare erbjudits en valfrihet att välja vilken aktör som skall utföra insatser, vilket återspeglar reformernas influenser enligt kundvalsmodellen. Målbestämningen inom äldreomsorgen var att minska kostnader genom konkurrens, kvalitetsutveckla verksamheter och möjliggöra ett friare val för hjälptagare (Blomqvist, 2016). Det råder oenighet från tidigare resultat huruvida syftet med reformerna har infriats, främst genom kvalitetsutvecklingen. Tendenser visar att konkurrensen om priserna leder till en kvalitetsförsämring, företrädevis inom vinstsyftande verksamheter på ett internationellt plan (Blomqvist, 2016).

Tidigare nationella jämförelser visar variationer inom kvalitetsmätningar när kommunal eller enskild regi är utförare. Socialstyrelsen utförde en omfattande studie på uppdrag av regeringen 2012. Utfallet visar att skillnader inom kvalitet kunde framhållas i viss utsträckning. Vad som emellertid accentueras är, att det krävs fler och fördjupade studier inom ämnet för att kunna fastslå tydligare sakförhållanden mellan NPM-relaterade influenser och kvalitet kommuner emellan (Socialstyrelsen, 2012). Denna uppsats kommer rikta ljus mot detta komplexa område med syfte att öka och fördjupa kunskapen om hur externa aktörer inom den kommunala sfären tar sig uttryck.

På senare tid har teoretiska ramverk inspirerade av Rational Choice-institutionalism blivit vanliga för att belysa problematiken NPM fört med sig. Både teoretiska ramverk och NPM utvecklades samtidigt i början 1970-talet (Widmalm, 2016). Principal-Agent teorin (härefter PA-teorin) är en produkt av Rational Choice-institutionalism men tar i första hand fasta på de ekonomiska aspekterna. Teorin är vanlig inom korruptionsforskning för att förstå problematiken med individers rationella handlande inom institutioner, exempelvis kring hur individer agerar i enighet med bestämmelser, lagar och normer. Nyttomaximering skapar incitament att bryta den strukturen (i detta fall NPM) som föreligger (Widmalm, 2016). I enighet med ovanstående teorier finns det anledning att studera huruvida vinstsyftande verksamheter åsidosätter faktorer välfärden ämnar uppehålla och att de reformer NPM har fört med sig påverkat kvaliteten. Denna studie ska empiriskt pröva huruvida det finns stöd för ovanstående teorier.

1.4 Syfte

Syftet med föreliggande uppsats är följaktligen att undersöka, ur ett bredare perspektiv, huruvida NPM-relaterade reformer, främst köp från externa aktörer i svenska kommuner, påverkar vårdkvaliteten inom äldreomsorgen. Sverige har, som tidigare nämnts, haft en ledande ställning vid implementering av NPM influenser ur ett internationellt perspektiv (Blomqvist, 2016). Undersökningen kommer ske i överensstämmelse med rational choice-institutionalism för att analysera insamlad empiri.

Ur ett bredare forskningsperspektiv är förhoppningen att kunna bidra till en fördjupad kunskap och bredda debatten för senare forskning inom ämnet.

1.5 Frågeställning

Påverkar omfattningen av verksamhet på entreprenad kvaliteten inom äldreomsorgen?

Genom att undersöka frågeställningen är förhoppningen att fördjupa kunskapen kring detta mångfasetterade ämne och kartlägga huruvida NPM-reformer medverkat till några systematiska kvalitetsavvikelser.

1.6 Avgränsningar

Uppsatsen gör flertalet avgränsningar för att ringa in problemen som undersöks och underlätta utförandet av undersökningen. Studien tar fasta på olika aspekter inom ramverket NPM. Policyområden inom NPM kommer beröras olika mycket på grund av att den offentliga förvaltningens påverkan har varierat inom flera sektorer. Främst fokuserar denna studie på begreppen *entreprenadisering* och *kvalitetsutvärdering* då sambandet mellan dessa variabler kommer ligga till grund för undersökningen. Olika former av styrning relaterade till NPM kommer även att beröras, men på ett mer översiktligt plan. Detta förklaras genom att det inte föreligger en explicit förklaring av vad paraply-begreppet innefattar samt svårigheten att undersöka alla aspekter inom ramen för uppsatsbestämmelser. Inom avsnittet begreppsdefinitioner görs en tydligare distinktion av NPM.

Studien kommer endast att fokusera på den kommunala nivån inom offentlig förvaltning. Anledningen till detta, vilket nämnts inledningsvis, är att reformer kring entreprenadisering och kvalitetsmätning fått stor genomslagskraft inom den kommunala sektorn i Sverige samt att svenska kommuner har en stark decentralisering som återfinns i få andra länder (Alvehus & Andersson, 2017). Det återfinns även betydande skillnader inom Sverige i form av köp av andel privat

verksamhet beroende på geografisk hemvist. Detta sammantaget, gör det möjligt att utröna kvalitetsrelaterade skillnader vilket belyser studiens syfte.

Den tredje distinktionen tar fasta på äldreomsorgen. Äldreomsorgen har blivit föremål för åtskilliga undersökningar och resultatutvärderingar vilket möjliggör data att analysera utifrån nya infallsvinklar. Det är även en fundamental del inom den svenska välfärden ur ett ekonomiskt perspektiv (Angelis & Jordahl, 2014). Med detta sagt, behövs det fördjupad och fortsatt forskning inom denna förvaltningsenhet vilket förhoppningsvis denna uppsats kan bidra med.

1.7 Disposition av uppsatsen

Del 1 presenterar uppsatsens problembild, syfte, frågeställning och avgränsningar.

Del 2 presenterar uppsatsens begrepp, teori och modell.

Del 3 lyfter fram hur tidigare forskning angripit ämnet och motiverar val av fall,

Del 4 introducerar metodologiska överväganden, Här undersöks vilken metod som är adekvat för undersökningen samt de variabler som är relevanta inom ämnet. Även datamaterial och diskussion angående studiens reliabilitet och validitet presenteras här.

Del 5 presenteras undersökningens resultat.

Del 6 diskuterar och analyserar de resultat som framkommit samt möjliga vidareutvecklingar inom forskningsfältet.

Del 7 sammanfattar uppsatsens olika delar och ger en bild av fortsatt forskning inom ämnet.

2. Teori och begreppsdefinitioner

2.1 Att mäta kvalitet – är det möjligt?

På uppdrag från regeringen utförde Finansdepartementet 2008 ett nationellt utbildningsprogram vilket gick under namnet *att mäta för att veta*. Syftet var att vända sig till kommun och landsting för att utveckla mätinstrument som kan användas i utvärderande ändamål inom hälso- och sjukvården. Till följd av att mäta kvalitet, resultat och effektivitet skulle detta säkerställa att offentliga verksamheter utvecklades i den takt och riktning bestämmelserna avsågs (Edström, Svensson, Olsson, 2008).

Det råder emellertid stor osäkerhet kring hur kvalitet ska definieras och var i förvaltnings-kedjan begreppet tar fasta. Är det utföraren, politikern eller brukaren som ska avgöra huruvida den utförda tjänsten uppnår en grad kvalitet? (Lindgren, 2014). Då det inte finns en enhetlig, objektiv bild av vad begreppet kvalitet innefattar krävs en tydlig definition av hur denna uppsats tolkar och använder begreppet.

Då denna uppsats undersöker kvalitetsvariationer inom äldreomsorgen och köp av tjänster från externa aktörer är Socialstyrelsen en betydelsefull institution då de, som tidigare nämnt, årligen presenterar statistiska data gällande verksamhetskvalitet (Edström, Svensson, Olsson, 2008).

Begreppet kvalitet är mångtydigt och behöver definieras för att få en uppfattning om hur verksamheten förhåller sig till det. Standardiseringskommissionens definition av begreppet lyder ”alla sammantagna egenskaper hos en produkt eller tjänst som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov” (SOU 2013:53). Denna definition tar hänsyn till samtliga aspekter inom kvalitetsmätning, men precis som NPM krävs en tydlig avgränsning för att möjliggöra denna studie. Svårigheten med en tjänst ligger i att brukare tenderar ha olika perspektiv vad de anser är kvalitet. Det gäller att göra en tydlig distinktion mellan systemkvalitet, vilket tar hänsyn till riktlinjer och dokumentation och upplevd kvalitet, vilket är brukarnas perspektiv (SOU 2013:53). Socialstyrelsen lyfter fram riktlinjer modeller ska fokusera på vid mätning av kvalitet inom äldreomsorgen. *God kvalitet* är ett begrepp som framhävs och fokuserar på ett antal aspekter

vilket ska möjliggöra uppföljning av kvaliteten (Socialstyrelsen, 2012). Detta är framtaget gemensamt av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting och innefattar att de:

- bygger på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet
- utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglade av kontinuitet
- är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- är tillgängliga
- är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen (Socialstyrelsen, 2012).

Dessa mål analyseras utifrån olika kvalitetsmått, *Strukturmått* behandlar resurser, förutsättningar, personalkompetens, utbildningsnivå och policydokument. *Processmått* är ett mer handfast mått och detta innefattar utförandet av tjänster, exempelvis bemötande och behandling av brukare. Det sista måttet som framhålls är *resultatmått*, vilket visar effekt och resultat av verksamheten, exempelvis hur nöjda brukarna är med insatser från Socialstyrelsen (Socialstyrelsen, 2012).

Socialstyrelsen likställer god kvalitet med en uppsättning politiska mål för att kunna begripa innebörden i kvalitetsbegreppet. Genom att utgå ifrån en fastslagen standard, vilket i sin tur anses vara en giltig kvalitet, har verksamheten mål att sträva efter (Lindgren, 2014).

- Vad händer om dessa mål inte efterlevs när externa aktörer står som utförare? Utvecklingen av kvalitetsbegreppet härstammar ifrån industriella kvalitetsaspekter genom en vidgad definition, vilket sedermera spillt över på den offentliga sektorn i samma veva NPM tog fart (Lindgren, 2014).

2.2 New Public Management – En systematisering av modellen

Som inledningsvis nämnt, innefattar NPM en rad olika aspekter. För att precisera uppsatsens syfte krävs avgränsningar som möjliggör undersökningen. En explicit uppdelning av begreppet gör Roland Almqvist i sin bok ”New Public Management” där han tar fasta på tre olika aspekter. Konkurrensutsättning, kontraktstyrning och kontroll.

2.2.1 Konkurrensutsättning och marknaden

Denna infallsvinkel tar ställning till huruvida en organisation, exempelvis en kommun ska göra något på egen hand eller ta hjälp av marknaden. Förespråkarna av detta menar att genom att utsätta en verksamhet för konkurrens skapas en effektivitet vilket leder till besparing av resurser. Det mest kostnadseffektiva blir således att låta privata utförare konkurrera om offentliga verksamheters åtaganden (Almqvist, 2009). Det spelar här ingen roll om utföraren av arbetet är privat eller offentlig, då forskningen pekar på att konkurrens gynnar effektivitet. Inom äldreomsorgen har det varit vanligt att vårdproducenter konkurrerar om själva marknaden, det vill säga om att inneha ensamrätt till utförandet av dessa tjänster under en specifik period (Almqvist, 2009).

Privata utförare kan bidra med ny kunskap och nya arbetssätt vilket kan bidra till en högre kvalitet och innovation (SOU 2013:53).

Privatisering visar sig emellertid ha negativa effekter bland personal inom offentlig sektor. Studier visar att tilliten från politiker urholkas (Angelis & Jordahl, 2014). Tidigare forskning visar att enhetschefer uppvisar en negativ bild av konkurrensutsättning ” - Detta är rent ekonomiska och politiska frågor. Man har eftersträvat en privatisering. Jag tror det är pengarna som styr och inget annat. *Kvaliteten* bryr man sig inte så mycket om” beskriver en anställd inom äldreomsorgen i Almqvists studie (Almqvist, 2009).

Avsikten med att privatisera verksamheten var att spara in ekonomiskt men att bibehålla, eller förhöja kvaliteten. Uppfattningarna av den intervjustudie som beskrivs och utfördes var emellertid att kvaliteten förpassades till en struntsak (Almqvist, 2009).

2.2.2 Kontraktsstyrning

Strategiska val offentliga organisationer måste ta ställning till är vilka kontraktsrelationer som ska råda. Med outsourcing av verksamheter tillkommer både fördelar och nackdelar. Fördelarna kan exempelvis vara *specialisering, marknadsdisciplin, flexibilitet* och *kostnadsbesparingar*.

Specialisering innebär möjligheten att kunna rikta all uppmärksamhet kring sin huvuduppgift i egenskap av offentlig institution genom att outsourca administrativa uppgifter. Den andra fördelen

är *marknadsdisciplin* och illustreras genom att renodla roller likt beställare och utförare. Utföraren ska ha fokus på *hur* tjänster ska presteras medan beställaren har till uppgift att kontrollera *vad* som ska presteras (Almqvist, 2009). Det sker här en förflyttning inom politiken då politikerna får ett mer strategiskt fokus då leverans av service inte är deras primära uppgift. På grund av detta blir utförarna av tjänster mer konkurrenskraftiga via marknadens villkor och beställare får mer valfrihet. Den tredje fördelen, *flexibilitet*, tar fasta på organisationens självbestämmande av producerande av tjänster. Organisationen kan ensam bestämma hur mycket som ska produceras internt eller externt vilket sammanfogas med den sista aspekten, *kostnadsbesparingar*. Till följd av utläggning på entreprenad skapar marknadens konkurrens att den mest kostnadseffektiva aktören får producera tjänsten (Almqvist, 2009).

Det finns emellertid flertalet nackdelar med outsourcing. Bland dessa ökade administrativa krav vilket medför högre kostnader av detta slag. Relationen mellan beställare och utförare blir här viktig och medför ofta konflikter när det gäller ansvar. Kontraktet kan inte heller omfatta all information om tjänsten som ska produceras. Vid utförande av tjänster finns det vissa aspekter utförare måste ta hänsyn till (Almqvist, 2009). Detta exempel illustrerar ett principal- och utförarproblem vilket enligt denna uppsatshypotes medför en kvalitetsförsämring av utförd tjänst.

Kontrakt som innehåller explicita mål gällande mätning och uppföljning av verksamheten anses bättre ur ett styrningsperspektiv än de som inte innefattar det. Kvalitetsaspekterna är ofta inte utskrivna i kontrakten för att kunna styra prestationer. I praktiken leder därför många kontrakt inte upp till vad teorin säger. Ett annat problem är också att kontrakten inte är utformade på så sätt att resultat- och kvalitetsutvärderingar kan följas upp (Almqvist, 2009). Kvalitetsbegreppet kritiserar genom att mötet mellan brukare och vårdbiträde inte bör operationaliseras eller standardiseras. Relationen dessa emellan bygger på aspekter som inte är mätbara utan handlar mer om omdöme än vad kontrakten innefattar (Pollit & Bouckaert, 2011).

2.2.3 Intern kontroll, decentralisering och målstyrning

Den avslutande beståndsdelen handlar om kontrollen och hur den interna styrningen ska utformas i termer av målstyrning och decentralisering. Effektivitet och individens betydelse är två argument som lyfts fram kring varför en decentralisering av kommuner var nödvändig. Eftersom

kommunerna befinner sig på vitt skilda geografiska platser i Sverige, och NPM reformer har fått olika genomslagskraft, blir anpassning till lokala preferenser en viktig del (Blomqvist, 2016).

Kommuner och landsting har det huvudsakliga ansvaret för genomförande av välfärdstjänster inom den offentliga sektorn. Den traditionella principen om kommunalt självstyre ger kommuner en stor handlingsfrihet (Lindgren, 2014).

Styrning är organisationens sätt att påverka olika beteenden med hjälp av en uppsättning av styrdokument. De samhällsorienterade målen står över de kommersiella inom den klassiska staten. Inom en NPM-modell har de politiska målen hamnat i bakgrunden i förhållande till dem kommersiella. De rigorösa regelverk vilka tidigare varit fundamentala inom den offentliga förvaltningen avregleras och en flexibilitet infinner sig. Denna flexibilitet motas emellertid av den ökade resultatuppföljningen och interna kontrollen (Almqvist, 2009).

Decentraliseringen beskrivs ha en positiv inverkan på effektiviteten inom organisationer genom att avståndet mellan politiker och individer minskas. Tidigare byråkratiska förhållanden ansågs allt för centraliserade, även om kommunala verksamheter i hög grad styrs av staten, med exempelvis generella lagar (Lindgren, 2014). Målstyrning ansågs vara ett resultat av decentraliseringen då man genom att sätta upp explicita mål var öppna för uppföljning kunde utvärdera och kontrollera verksamheter. *Vad* som skall uppnås blir således viktigare än *hur* det uppnås, vilket är centralt inom målstyrning (Almqvist, 2009).

Målstyrningen och formulerandet av mål ska ses som en av många tekniker för uppföljning. Kontinuerlig kontroll, tydlighet och mätbarhet beskrivs vara viktiga tekniker i utformandet av målstyrning. Det finns olika typer av mål, - abstrakta och konkreta. Som tidigare nämnts gör abstrakta och komplexa mål gör det svårt för uppföljning och resultatmätning. Ur ett teoretiskt perspektiv kan målstyrningen påverka personalen inom välfärden- på ett negativt och positivt sätt, vilket även Almqvist belyser (Edström, Svensson, Olsson, 2008).

Genom tydligt uppsatta mål skapar detta incitament för att motivera anställda i en tydlig riktning. Den andra aspekten innebär att riktlinjer kan begränsa arbetet i form av detaljstyrning vilket minskar handlingsutrymmet. Avslutningsvis kan personalens beteende styras genom återkommande utvärderingar, till följd av att sätta gränser och beslutspremissor kan detta påverka anställdas uppförande (Almqvist, 2009).

2.3 Teoretiskt ramverk

Uppsatsens teoretiska del utgår ifrån olika infallsvinklar, rationalitet, ekonomiska aspekter och relationer är delar inom det teoretiska ramverket som behandlar forskningsproblemet.

2.3.1 Rational Choice, NPM

Forskningsfrågan som presenteras inledningsvis tar fasta på huruvida andel köp av extern verksamhet inom äldreomsorgen påverkar kvaliteten. Genom att behoven på välfärd ständigt ökar ställs högre krav på välfärdstjänster. Att effektivisera verksamheter, exempelvis genom konkurrens, används som ett incitament för förbättring, - men vad händer vid denna typ av processer, påverkas kvaliteten? Det har riktats skarp kritik mot reformer som kan härledas till begreppet NPM om huruvida kvaliteten inom flera offentliga sektorer förändrats, främst genom hur en betydande del av insatser inom äldrevården gått från offentlig till privat regi (Lindgren, 2014). Denna studies hypotes utgår från att desto större andel utförande av tjänster från externa aktörer inom äldreomsorgen innebär desto lägre kvalitet bör uppföljning och utvärdering visa på. Privatisering av offentliga verksamheter kan enligt flera forskare verka som ett resultat av begreppet NPM (Almqvist, 2009).

Bakomliggande faktorer vilka ligger till grund för uppsatsens hypotes är att kvaliteten, som rör exempelvis resursfördelning, utbildningsnivå, personalkompetens åsidosätts för det vinstintresse externa utförare besitter. Stöd för denna hypotes återfinns inom tidigare kvalitetsundersökningar där det presenteras att privata utförare tenderar ha en lägre kvalitet inom vissa faktorer (Angelis & Jordahl, 2014).

Rational-choice institutionalism och teoretiska ramverk används i första hand för att analysera empiri som samlats in. Genom att studera uppsatsens empiri med hjälp av ett teoretiskt ramverk kan nya infallsvinklar tillkomma. Det fungerar som en lins att se verkligheten igenom. För att förstå kopplingen mellan Principal Agent teori, NPM och Rational Choice måste det vetenskapliga

problemet behandlas utifrån flera grundantaganden. I likhet med Principal-agentteorin som presenteras nedan är första antagandet att människor agerar rationellt, det vill säga att deras beslut grundas i överväganden. Individer agerar även utifrån en specifik preferensordning, detta kan i första hand vara ekonomiska preferenser (Hay, 2002). Det andra antagandet är att institutioner har en påverkan på individers agerande, att personer agerar i enighet med institutionens incitament. Det råder emellertid olika uppfattningar om hur en institution definieras (Hay, 2002). NPM innefattar en samling av institutionella aspekter, exempelvis styrning. Genom styrning agerar personer i enighet med rådande regelverk. Privata aktörer drivs ofta av vinstintresse. Marknadsprinciper introduceras och kommer till uttryck i prestationslöner, tidsbegränsade avtal och ökad konkurrens. Dessa marknadsaspekter skapar incitamentsstrukturer som förändrar utförarens rationella beteenden, vilket skapar indikatorer att kvaliteten kan påverkas (Agevall, 2005).

2.3.2 Principal-Agent Teorin

Principal-Agent Teorin (härefter PA teorin) är en mer handfast teori som kan liknas vid Rational Choice institutionalism. Det är ett analysverktyg som utvecklats i samband med ekonomiska teorier och Rational Choice. Inom statsvetenskapen har den fått ett starkt fäste inom områden där delegering av makt är centralt (Braun & Gaston, 2003). Grunden utgörs av en social relation där två aktörer är inblandade, principalen och agenten. Agenten kan ses som en förlängning av principalen i form av att den senare är villig att tillvarata och utveckla principalens intressen (Braun & Gaston, 2003).

Teorin utgår ifrån två antaganden. Den första antagandet anser att alla individer och organisationer är nytto-maximerare och agerar rationellt utifrån sitt egenintresse. Institutionella regler skapar både incitament och begränsningar, individer och organisationer förutsätts svara på liknande sätt på dessa incitament. Det andra antagandet tar fasta på relationer, att offentliga och privata organisationer formar kontrakt vilket ämnar att efterlevas (Agevall, 2005).

Inom PA teorin återfinns problemet hur strukturen ska utformas då principalen måste försäkra sig om att agenten fullgör sina åtaganden enligt avtalat kontrakt (Agevall, 2005). För att härleda

vederbörande teori till studiens primära forskningsproblem, överlåter huvudmän inom den offentliga sfären vidare insatser inom äldreomsorgen till externa utförare, i hopp om att kvaliteten skall bibehållas. Teoretiska argument anknutna till PA teorin menar emellertid att det vinstintresse enskilda aktörer besitter, kan påverkar kvaliteten negativt på grund av att delar av kontraktet mellan parterna förbises av agenten (Marsh, 2009).

Till följd av denna implementering uppstår fenomenet *asymmetrisk information* (Braun & Gaston, 2003). Braun och Gaston framför att asymmetrisk information ligger till grund för det informationsövertag vilket uppstår i relationen aktörer emellan (Braun & Gaston, 2003). Utförare av välfärdstjänster förestår ett informationsövertag gällande tjänstens kvalitet gentemot huvudman som väljer att entreprenadisera verksamheten. Marsh hävdar att det informationsunderläge principalen förskaffar sig kan påverka förhandlingarna inom senare uppgörelser med agenten, exempelvis när resultatbaserade uppdrag ska utföras (Marsh, 2009). Det framhävs i samma artikel att PA teorin kan tillämpas när modeller likt NPM används vid entreprenadisering av offentliga verksamheter (Marsh, 2009).

Till följd av informationsunderläget, har resultatutvärdering och uppföljning blivit en central del för åtskilliga offentliga aktörer (Lindgren, 2014). Agenten som utför tjänster åt principalen har även en bättre översikt av verksamheten. Inom offentliga verksamheter föreligger inte marknadsaspekterna kopplade till NPM i samma utsträckning. Då existerar inte den incitamentsstruktur som teoretiskt påverkar kvalitetsutförandet av välfärdstjänsterna (Marsh, 2009). Detta sammantaget, öppnar upp för att undersöka huruvida kvaliteten av välfärdstjänster försämras om det föreligger en större andel externa aktörer som utför insatser, i enighet med PA teorin.

Enligt föreliggande hypotes ämnar studien testa huruvida det föreligger ett samband mellan andel köp av externa aktörer och kvalitet om äldreomsorgen. Principal-agentproblematik återfinns inom flertalet steg i implementeringskedjan. Från politiker som tar beslut till individ som utför arbetet. För att möjliggöra undersökningen kommer uppsatsen fokusera på relationen mellan huvudman och utförare.

3. Tidigare forskning

Inom denna del presenteras tidigare forskning inom ämnet. Studier med olika utfall presenteras för att få en mer förstående bild av vad som undersöks och hur tidigare undersökningar angripit forskningsfrågan.

3.1.1 Styrning, offentlig och privat regi

Den nya kommunallag som infördes 1992 ger kommuner och vidare äldreomsorgen nya möjligheter till utveckling. Lagen tillåter kommuner att ingå avtal med externa aktörer, även vinstsyftande företag vilket tidigare var förbjudet. Denna organisatoriska förändring influerad av NPM gav äldreomsorgen nya möjligheter (Gustafsson & Szebehely, 2007).

Bo Rothstein diskuterar i *”Vad bör staten göra”* att offentliga tjänster är svåra att specificera vilket påverkar kontrakteringen med utomstående aktörer. Inom det sociala området återfinns svårigheten i att kontrakten ska fungera på ett styrande sätt. Valfärdstjänster som ska drivas av privata, vinstsyftande aktörer kräver återkommande granskningar och regleringar, för att kunna behålla en sund konkurrens (Rothstein, 2002). Sammanfattningsvis kan Rothsteins synsätt förklaras av att om de offentliga inte kan specificera utförandet av tjänster, finns möjligheten att exempelvis kommuner får något som inte efterfrågas. Om en fungerande konkurrenssituation inte kan upprätthållas, finns det inte heller mening i att privatisera den offentliga verksamheten. (Rothstein, 2002)

I boken *”Bortom New Public Management”* lyfter författarna fram problematiken kring entreprenadisering äldreomsorgen erfarit. De nya styrningsreformerna beskrivs, liknande Rothsteins argument, stöpa om relationerna mellan politiker, anställda och medborgare (Hasselbladh et.al, 2008). Brist på demokratiskt inflytande och detaljstyrning kan således bli konsekvenser av fenomenet.

Beställar-utförarmodellen (BUM), vilken introducerades i samband med NPM:s framfart, innebär att efterfrågan från ”kunder” går före de rådande normerna, exempelvis politiken. Utförande av

insatser separeras, mellan privat och offentlig regi, och effektivitet belönas. Stockholm och Skåne län förefaller vara regioner där modellen etablerats, men idag återfinns delar av den inom samtliga Sveriges kommuner (Hasselbladh et.al, 2008).

2012 gav regeringen Socialstyrelsen i uppdrag att utföra en omfattande kvalitetsundersökning inom äldreomsorgen mellan kommunal och offentlig regi. Syftet var att förmedla kunskap om den viktiga frågeställningen, huruvida styrning spelar roll, till både allmänheten och politiker. Resultaten som presenterades kunde inte se ett entydigt samband mellan kvalitet och någon specifik regiform. 17 kommuner jämfördes i undersökningen. Vad som emellertid framhävs är att fler fördjupade och fortsatta studier behövs för att undersöka denna komplexa frågeställning. Det konstateras att det finns för få studier angående kvalitetsskillnader inom äldrevården (Socialstyrelsen, 2012). Som inledningsvis nämnt är syftet med denna uppsats att fördjupa kunskapen inom ämnet, med en mer omfattande studie, och förhoppningsvis fylla den lucka som presenteras inom den tidigare forskningen genom att bidra med ett större antal fall.

Privata äldreboenden är vanliga i storstäder och grannkommuner till dessa och ökar ständigt. Enskild regi är även överrepresenterat i de kommuner som styrs av allianspartier. År 2013 återfanns 21 procent av alla brukare på privata boenden inom hela landet (Angelis & Jordahl, 2014).

Analyserna från tidigare forskning uppges visa olika resultat avseende olika områden inom äldrevården inom kvalitet. I vissa aspekter visar enskild utförare en högre kvalitet, medan offentliga insatser värderas högre i andra. Kommunala utförare påvisar en högre kvalitet gällande strukturmått, vilket innefattar personaltäthet, boendestandard och personalens kvalitet (Socialstyrelsen, 2012). Å andra sidan har enskild utförare en högre kvalitet gällande processmått, vilket tar hänsyn till hur en arbetar. Exempel på detta kan vara genomförandeplaner och riskbedömningar.

Icke-vinstdrivande verksamheter inom äldreomsorgen hade en högre andel personal med adekvat utbildning (Socialstyrelsen, 2012). Detta kan vara en, bland flera, orsaker till att kommuner med fler vinstsyftande aktörer skulle visa på en lägre kvalitet.

Svenskt Näringsliv presenterade 2015 en rapport gällande sambandet mellan kvalitet, kostnader och bemanning inom äldreomsorgen. Syftet tog fasta på kvalitetsskillnaderna mellan svenska kommuner. Analysen framhåller att det finns ett samband mellan regiform och kvalitet. Enheter i

privat regi uppvisar en högre kvalitet gällande processmått, vilket stämmer överens med Socialstyrelsens analys (Socialstyrelsen, 2012). Andra resultat som presenteras är att en högre andel personaltäthet uppvisar en högre brukarupplevd kvalitet. (Svenskt Näringsliv, 2015).

Omfattande studier har gjorts gällande omsorgsarbeters arbetsmiljö, styrning och opinion för eller emot entreprenadisering. Det återfanns inga genomgående, tydliga skillnader bland personalen inom arbetsmiljö vad gäller privat eller offentlig regi. Vad som dock kunde fastslås är att det fanns variationer mellan kommunerna. Området där stora skillnader påvisas är styrning. Anställda i privat regis roll var tvetydig och av mindre betydelse för omsorgens kvalitet (Gustafsson & Szebehely, 2007). Offentligt anställda uppges ha en annan relation med kommunens politiker och därmed politisk styrning. Det är främst relationen gentemot politiker och styrning där skillnader kunde påvisas, även en negativ inställning mot privatisering av verksamheten från de offentligt anställda. Anställda i privat regi var även mindre benägna att göra en bedömning gällande hur stort inflytande politiker har över äldreomsorgens kvalitet (Gustafsson & Szebehely, 2007).

I en studie från SNS (Studieförbundet Näringsliv och Samhälle) undersöktes 497 äldreboenden i syfte att utvärdera kvaliteten gällande styrning och ledning. Skillnader mellan privat och offentlig regi kunde presenteras inom ett antal punkter. Personalutveckling och målstyrning lyfts fram som en aspekt inom privata utförare (Angelis & Jordahl, 2014). Detta går att sammanföra med de reformer NPM fört med sig. Det framhävs att målstyrning är en viktig del som behöver uppföljning för att utvärderas. Inom kommunala äldreboenden är denna del bristfällig, privata aktörer har en högre grad utvärdering och resultatuppföljning. Vinstsyftande verksamheter beskrivs också ha en viss sämre kvalitet än ideella utförare gällande incitament och personalutveckling (Angelis & Jordahl, 2014).

Lomma kommun är starkt influerad av entreprenadisering av äldreomsorg. Enligt senaste mätningarna från SCB stod externa aktörer för över femtio procent av vårdproduktionen om äldreomsorg (Lomma kommun, 2018) (Kolada). År 2017 riktade media stark kritik mot flera av kommunens entreprenader avseende hemtjänst och äldreboende. Kommunen utförde en granskning av externa producenter eftersom brister i verksamheten hade uppmärksammats gällande privata utförare av vård (Lomma kommun, 2018). Enligt medias uppfattning fanns stora brister inom dokumentation och utförare levde inte upp till de avtal som stipulerats i enighet med

kommunen. Kritik riktades även gentemot den upplevda kvaliteten bland brukare, missförhållanden och åtskilliga incidenter låg till grund för missnöjet (Lomma kommun, 2018). De klagomål som socialnämnden fick in granskades och resulterade i att socialnämndens styrning av äldreomsorg inom kommunen kritiserades. Utifrån presenterade resultat hävdas att socialnämnden i kommunen bör dra lärdom av erfarenheter från övergång till privata entreprenörer och säkerställa att verksamhetsförändringar sker på ett ändamålsenligt sätt (Lomma kommun, 2018). Lomma kommun är ett, bland flera, utmärkande fall när det gäller köp av äldreomsorg från externa producenter som varit öppet för kritik.

3.1.2 Val av fall - Äldreomsorgen

En fungerande äldreomsorg står högt upp på den politiska dagordningen i Sverige. Vård och omsorg om äldre har utvecklats till en viktig del av det svenska välfärdssamhället och den svenska ekonomin. 2011 uppgick kommunernas kostnad för äldreomsorgen till 90 miljarder kronor vilket motsvarar 2,7 procent av Sveriges BNP. Sverige tillhör de länderna i världen som satsar mest resurser på vård och stöd om äldre (Angelis & Jordahl, 2014).

Medan andra kommunala områden haft mer stabila kostnader har äldreomsorgen ständigt ökat sedan 1990-talet vilket gör den till ett intressant fall att undersöka (Glanzelius & Wizell, 2008). Debatten om privat vård har varit på agendan sedan 1990-talet och är ständigt aktuell. Flertalet fall har uppmärksamrats där vanvård och missförhållanden har ägt rum inom äldreomsorgen och där vinstsyftande företag legat bakom, se exempelvis (Lomma kommun, 2018). I synnerhet har dessa brister i kvalitet och utförande skett i samband med externa utförare om vård.

Att denna välfärdssektor styrs och organiseras på ett bra sätt är därför fundamentalt för det svenska samhället. Med en ökad andel äldre i befolkningen och en förväntning från medborgare om att kvaliteten skall höjas i takt med levnadsstandarden är detta en viktig policyfråga. Parallellt med utvecklingen av nya målsättningar har extern vårdproduktion lyfts fram som en del för att nå de högt ställda målen (Angelis & Jordahl, 2014).

I samband med ett ökat antal privata aktörer inom den offentliga sfären har debatten om kvalitet blivit högst aktuell, både nationellt och internationellt. Kvalitetsutvärderingar sker på olika sätt inom flertalet europeiska länder och kartläggningar ämnar öppna upp möjligheter att jämföra länders kvalitet inom vård och omsorg om äldre (SKL, 2009). Trots svårigheterna med att mäta kvalitet görs flertalet kvantitativa mätningar som ska ligga till grund för utvärderingar. Mätningarna som utförs omfattar äldreomsorgen i både särskilt boende och hemtjänst och genomförs av Socialstyrelsen samt Sveriges kommuner och landsting (Socialstyrelsen, 2012) Med bakgrund av det stora antal uppföljningsregister som återfinns inom hälso- och sjukvården och de ekonomiska medel staten riktar mot resultat och utvärdering är äldrevården ett område där fortlöpande forskning krävs.

4. Metodologiska överväganden

”Metod handlar om de olika vägar som finns för att ta sig från fråga till svar; en metod är helt enkelt ett sätt att besvara en frågeställning på” skriver Teorell och Svensson i sin lärobok *Att fråga och att svara* (Svensson & Teorell, 2007). Detta beskriver koncist metodens betydelse för forskningen. En fundamental del vars uppgift är att sammanföra hypoteser och insamlad empiri i syfte att dra egna slutsatser. En skiljelinje brukar dras mellan kvalitativ och kvantitativ metod, den är emellertid inte alltid tydlig. Båda metoderna används frekvent inom samhällsvetenskapen, men med olika utgångspunkter och egenskaper. Den kvantitativa forskningen har till syfte att fastställa relationer mellan orsak och verkan, skapa kausalitet. Med ett deduktivt förhållningssätt testas på förhand skapade hypoteser och teorier. Slumpmässiga urval och ett stort antal observationer brukar vara karaktäristiska drag för en kvantitativ undersökning (Svensson & Teorell, 2007).

Inom kvalitetsforskningen är kvantitativa undersökningar dominerande, se exempelvis (Angelis & Jordahl) och (Svenskt Näringsliv) från föregående kapitel. Som inledningsvis diskuteras, är kvalitet en komplicerad variabel att mäta. Ofta baseras denna typen av undersökningar på enkäter eller statistiska data presenterad av myndigheter vilket innefattar ett stort antal observationer som ligger till grund för jämförelser. Intervjustudier är dock inte helt ovanligt inom området, Angelis &

Jordahl använder sig av detta för att studera komplexiteten inom kvalitetsbegreppet (Angelis & Jordahl, 2014) (Svenskt Näringsliv, 2015).

Denna uppsats kommer utgå ifrån ett deduktivt förhållningssätt, därmed en kvantitativ metod. Statistiska metoder används som mätinstrument då det finns ett stort antal observationer, undersökningens variabler bearbetas och kvantifieras (Svensson & Teorell, 2007). Eftersom näst intill samtliga Sveriges kommuner kommer att behandlas, 289 stycken, krävs en statistisk metod för att behandla mängden observationer. Därmed är en kvantitativ metod adekvat. Uppsatsens frågeställning ämnar belysa huruvida det föreligger ett samband mellan en högre andel externa aktörer och kvalitet inom de kommuner som studeras (Svensson & Teorell, 2007).

4.1 Val av datamaterial

4.1.1 Kvalitetsmått

I tidigare kapitel diskuteras svårigheterna med att mäta kvalitet. Det återfinns ingen fastställd, objektiv tolkning av begreppet vilket öppnar upp för variationer inom utförda undersökningar. Tolkningen av kvalitetsbegreppet öppnar upp för diskussion huruvida det explicit är kvalitet som mäts vilket är något som bör undersökas grundligt och nyanserat. Ett antal undersökningar kommer därför att ligga till grund för uppsatsens analys. Tidigare studier har använt sig av SCB:s NKI (Nöjd Kund Index) vilket innefattar brukares uppfattning av verksameters kvalitet från SCB. Detta måttet uppdateras inte längre (sista mätningen gjordes 2011) (Svenskt Näringsliv, 2015). Numera står Socialstyrelsen för dessa mätningar.

Huvuddelen av undersökningen gällande kvalitetsmått kommer att utgöras av Socialstyrelsens *öppna jämförelser – vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Denna årliga undersökning baseras på enkätsvar från brukare och är ett samarbete mellan Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting. Rapporten syftar till att ge en bred bild av vård och omsorg om äldre och hur vårdkvaliteten kan utvecklas. Flera olika kvalitetsmått presenteras men för att få en träffande mätning av kvalitet kommer en avvägning göras angående vilket mått som används

(Socialstyrelsen, 2017). Data görs tillgänglig för allmänheten via Socialstyrelsens hemsida. Eftersom det är en statligt kontrollerad myndighet får statistiken anses vara tillförlitlig. Även om osystematiska mätfel slumpartat kan förekomma vid undersökning av attityder (Svensson & Teorell, 2007).

Syftet med Socialstyrelsens undersökning är att få en generell uppfattning om vad äldre tycker om äldreomsorgen genom att ge dem en röst, men även att få fram kvantitativa mått utifrån ett brukarperspektiv. Insatser från utförare kan därmed mätas och utvärderas i linje med hjälptagares uppfattning (Socialstyrelsen, 2017). Fördelar med att mäta på detta sätt är att intervjuareffekten åsidosätts, kodningen blir mer tillförlitlig och en stor mängd data som omfattar åtskilliga respondenter kan analyseras. Nackdelar är emellertid att det ofta föreligger ett stort bortfall och det osäkerhet kring vem som svarat på enkäten (Svensson & Teorell, 2007).

4.1.2 Mått på verksamheter

RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) är en ideell förening där svenska staten och Sveriges kommuner och Landsting är medlemmar. Kolada är RKA öppna databas som årligen presenterar statistik gällande kommuners och regioners verksamheter. Uppsatsens underlag bygger på nationell statistik från de statistikansvariga myndigheterna, exempelvis SCB (Kolada). Även denna data bör anses tillförlitlig, då SCB är den statliga myndigheten för statistiska analyser. Härifrån inhämtas data gällande andel köp från extern verksamhet. Statistiken är hämtad från år 2017.

Detta innebär att ifrågavarande material utgörs av existerande källor, det vill säga information som redan finns tillgänglig, och är oberoende av den undersökning som genomförs (Svensson & Teorell, 2007).

4.2 Val av variabler

Den första variabeln kommer, som ovanstående nämnt, från enkätundersökningen som genomfördes av Socialstyrelsen 2017, *vad tycker de äldre om äldreomsorgen* (Socialstyrelsen, 2017). Enkäterna riktar sig till personer som är 65 år eller äldre och som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller bor permanent på särskilt boende. 216 220 personer har erhållit enkäten och erbjudits medverka och svarsfrekvensen är 60 procent (130 125 personer), vilket gör denna undersökningen unik. Resultat erhålls från 289 kommuner inom hemtjänst och 252 kommuner inom särskilt boende och 84 procent uppger att de är nöjda vid sammanställning av samtliga variabelnivåer (Socialstyrelsen, 2017). I frågeformuläret ställdes frågor angående exempelvis trygghet, behandling och bemötande för att undersöka kvalitet, vilket samspelar väl med föregående uppsats undersökningsområde och syfte. Föreliggande uppsats ämnar emellertid undersöka den sammanfattade bilden av kvalitet vilket illustreras i en av frågorna.

Den första variabeln som används tar fasta på fråga nummer 20 i enkäten angående hemtjänsten i sin helhet, och fråga 24 inom särskilt boende-enkäten. Frågan är utformad som en ordinalskala, vilket betyder att det går att rangordna analysenheten utifrån olika svarsalternativ. Det går emellertid inte att veta avståndet mellan svarskategorierna, det vill säga hur långt det är mellan de presenterade variabelvärdena (Svensson & Teorell, 2007).

Frågorna som ställs i enkäten lyder:

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Respondenterna har sedan fått svara på frågan utifrån ordinalskalan, detta då endast ett svarsalternativ var tillåtet. Svaren ”vet inte/ingen åsikt” har tagits bort av ansvarig för data då detta inte anses relevant för syftet med mätningen. Denna fråga väver in en omfattande bild av hemtjänstens och särskilda boendets kvalitet eftersom respondenten ombeds att ta hänsyn till samtliga aspekter inom ett svar.

1. Mycket nöjd
2. Ganska nöjd
3. Varken nöjd eller missnöjd
4. Ganska missnöjd
5. Mycket missnöjd
6. Vet inte/Ingen åsikt

En sammanslagning av variabelnivåerna *Mycket nöjd* och *Ganska nöjd* kommer att utgöra undersökningens ena variabel. Detta sker på grund av uppsatsens syfte, att utröna huruvida ett samband föreligger mellan variabler. Till följd av att kombinera variabelvärden undanröjs respondenternas attityder och upplevelser mellan svarsalternativen 1 och 2. Ett annat argument för detta är att en mer generell bild av kvalitet skapas genom att 84 procent av alla svar ligger inom dessa variabelvärden. Denna variabel kommer att benämnas ”*andel nöjda brukare*”.

Den oberoende variabeln, som har till syfte att samvariera systematiskt gentemot den beroende, är andelen verksamhet på entreprenad inom äldreomsorgen inom svenska kommuner (Svensson & Teorell, 2007). RKA:s statistikdatabas offentliggör data inom svenska kommuner som årsvis mäter hur stor andel kommunal verksamhet inom äldreomsorgen som köps och utförs från externa aktörer. Mätningarna redovisas i en procentsats som årligen tilldelas varje kommun som medverkat i undersökningen och avser köp av sammanhållen tjänst (Kolada). År 2017 har valts ut för att sammanfalla med det år enkätundersökningen genomfördes för att undvika missvisande resultat i studien.

Oberoende variabel	Beskrivning
Köp av äldreomsorg, andel procent	Köp av verksamhet äldreomsorg, dividerat med bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för äldreomsorg.

(Källa: Kolada)

4.3 Operationalisering

I avsnitt 2.1 diskuteras svårigheter med att mäta kvalitet. Trots detta baseras en omfattande del av offentliga verksamheter på resultat- och kvalitetsutvärderingar. Behovet av att mäta utföranden behövs för att utveckla insatser. Genom att använda sig av redan utstakade kvalitetsmått, likt enkätundersökningar, krävs inte en egen definition av begreppet. Därmed säkerställs validiteten i uppsatsens definition. Både en teoretisk definition och operationalisering krävs för att kunna genomföra en statistisk undersökning. Operationalisering innebär att svårdefinierade begrepp vars innebörd är tvetydig ska göras mätbara (Svensson & Teorell, 2007).

Äldreomsorgens kvalitet operationaliseras genom den sammanfattade fråga i enkätundersökningen som presenterades i tidigare avsnitt. Frågorna ger och mäter en helhetsbild av brukares uppfattningar. Verksamhet på entreprenad innefattar måttet gällande köp av äldreomsorg.

NPM har ingen entydig specifik definition. Dock diskuteras inledningsvis de mest centrala delarna inom begreppet. Verksamhet på entreprenad och privatisering är de delar av NPM denna undersökningen fokuserar på. Således sammanfogas en del av NPM inom operationaliseringen gällande detta mått.

4.4 Statistik och genomförande

För att besvara uppsatsens syfte och undersöka studiens hypotes analyseras data i statistikprogrammet SPSS. Studiens primära syfte är att undersöka huruvida det föreligger ett samband mellan äldreomsorgens kvalitet och andel verksamhet på entreprenad inom svenska kommuner. För att undersöka detta eventuella samband används korrelationsanalys.

Korrelation är ett mått på sambandets styrka mellan två variabler, korrelationskoefficienten redovisar i vilken riktning sambandet lutar, positivt, negativt eller inget samband alls. Korrelationsanalys används ofta vid användning av index och sammanslagning av variabler för att testa hypoteser (Svensson & Teorell, 2007). Korrelation visar inte om det föreligger kausalitet mellan variablerna utan tar endast fasta på statistiska samband. Hypotesen utgår som tidigare nämnt

ifrån; desto högre andel entreprenad av äldreomsorg inom kommunerna ju lägre bör den upplevda kvaliteten vara. Således kommer X-variabeln bestå av andel köp av verksamheter, Y blir därför upplevd kvalitet.

4.5 Validitet och reliabilitet

Konceptet om validitet behandlar de indikatorer studien använder för att mäta de begrepp som presenteras. Alla påståenden är behäftade med mätfel och ingen indikator ger en precis avspeglning av det underliggande fenomenet som undersöks. För att diskutera uppsatsens beroende variabel och den ordinalskala svarsenkäten uppvisar är det möjligt att det förekommer osystematiska mätfel (Svensson & Teorell, 2007). Problematismen som krävs diskuteras ligger i individers egna attityder och upplevelser gentemot skalan avseende hur nöjda de där med äldreomsorgen. Trots att individer anser att de är nöjda kan skillnaden mellan ”ganska nöjd och ”mycket nöjd” variera beroende på personens individuella uppfattning. Så länge detta mätfel återfinns och uppstår på samma sätt hos samtliga svaranden kommer det inte leda till något systematiskt mätfel.

Frånvaron av systematiska mätfel beskrivs vara detsamma som god validitet. Validitet förklaras ofta genom meningen ”äter vi det som avses att mäta?” vilket beskrivs förklara kopplingen mellan teoretisk definition och operationell definition (Svensson & Teorell, 2007). I samband med individers individuella uppfattningar är sjuk- och ålderdom en aspekt som krävs diskuteras med anledning av uppsatsens inriktning. Eftersom enkäten riktar sig till personer över 65 år finns anledning att tro att individers hälsa kan påverka vederbörandes attityder och sedermera studiens resultat. Trots detta, görs utvärderingar årligen som visar på hur kvaliteten varierar och genom att ha detta i beaktning blir analysen av resultaten mer mångsidig. Eftersom validitet är sammankopplat med operationalisering är den operationella definitionen viktig för mätningen. Kvalitetsbegreppets komplexa karaktär gör det svårt att mäta det och det finns åtskilliga tolkningar av begreppet. Validitetens tyngd mynnar ut i en bedömningsfråga baserat på jämförelser med andra undersökningar och förklaringar av begreppet (Svensson & Teorell, 2007).

Reliabilitet beskrivs vara frånvaron av osystematiska mätfel. När upprepade mätningar av samma mätmetod visar på samma resultat vid samma tillfälle finns en god reliabilitet. När reliabilitet och validitet sammanfaller blir resultaten mest träffande (Svensson & Teorell, 2007). Genom att undvika systematiska mätfel i det behandlade enkätstudierna är chansen större för ett träffande resultat. Både SCB och socialstyrelsen har bra anseende gällande utförande av undersökningar eftersom de är statligt förankrade och ständigt utvärderade.

5. Resultat

5.1 Deskriptiv statistik

Detta avsnitt kommer att presentera och analysera den deskriptiva statistik som studien undersöker. En översikt av mätningar och variabler lyfts fram för att förstå och tolka det som ligger till grund för diskussion och slutsats.

Hemtjänst

Variablerna som lyfts fram av huvudfrågeställningen är som nämnts andel köp av äldreomsorg från externa aktörer och andel nöjda brukare (god kvalitet). Andel nöjda brukare utgörs av både variabelnivå 1 och 2 i ordinalskalan som presenteras inom avsnittet variabler.

Båda variablerna som visas i den nedanstående tabellen omfattar 289 svenska kommuner, med samma kommun som bortfall. Intervallskalan skiljer sig åt mellan variablerna, den första befinner sig mellan 0–100 och andra mellan 75–100. Alla värden representerade i tabellen är avrundade till två decimaler.

Den första variabeln, andel köp av äldreomsorg visar sig ha en stor spridning vilket senare illustreras i ett scatter-plot diagram. Ett axplock av ytterligheterna är Norrtälje (99,7), Sollentuna (80,6), Solna (64,6). Lägre värden hade Sorsele (0,0), Sävsjö (0,1), Tingsryd (1,1) och Skurup (2,7). Stockholms län, som innefattar 26 kommuner är det län vilket står ut gentemot andra angående köp från externa aktörer. Det tre första kommunerna som nämns står ut gentemot det medelvärde hela landet representerar, men på grund av att en tydlig koppling antyds mellan geografisk hemvist och

de höga värdena som presenteras plockas de ej bort från analysen. Stockholms län har ett medelvärde på (41) där Norrtälje med sitt höga värde och Sigtuna (1,8) balanserar medelvärdet.

Den andra variabeln som visas i tabellen, andel nöjda brukare, har inte lika stor spridning som ovanstående fall. Intervallet ser emellertid olika ut. Några kommuner som står ut med höga värden är Oskarshamn (100), Danderyd (97), Alingsås (96). Låga värden representerade exempelvis kommuner likt Arvika (75), Borgholm (78) och Essunga (80). Oskarshamn är ett unikt fall då samtliga tillfrågade brukare antingen svarat att de är *mycket nöjda* eller *ganska nöjda* på enkätundersökningen. Standardavvikelsen är betydligt lägre jämförelsevis med tidigare nämnd variabel vilket indikerar att de samlade värdena ligger nära medelvärdet.

Tabell 1. Deskriptiv statistik för variablerna. Hemtjänst.

	N	Minimum	Maximum	Medelvärde	Standardavvikelse
Andel köp av äldreomsorg	289	,0	99,7	9,12	15,73
Andel nöjda brukare	289	75,00	100,00	91,61	3,90
N	289				

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Särskilt boende

Inom särskilt boende återfinns resultat från 252 kommuner. Anledningen till detta är att RKA presenterar färre statistik gällande särskilt boende i jämförelse med hemtjänst. Variablerna presenterade ovan används även i denna undersökningen för att utröna huruvida det finns några signifikanta skillnader mellan hemtjänst och särskilt boende. Vad som skiljer sig är andelen kommuner och intervallskalan angående nöjda brukare som befinner sig mellan 68–100. Värden som sticker ut inom särskilt boende är Norrtälje (99,6), Staffanstorps (71,2), Vaxholm (81,3). Även

inom särskilt boende finns låga tal av köp av verksamhet, exempelvis Vimmerby (0,1), Timrå (0,0), Sävsjö (0,0).

Tabell 2. Deskriptiv statistik för variablerna. Särskilt boende

	N	Minimum	Maximum	Medelvärde	Standard- avvikelse
Andelnöjda	252	68,00	100,00	82,85	5,78
Andelköp	252	,0	99,6	9,43	17,60
N	252				

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Stockholm/Skåne Hemtjänst

Denna undersökningen bör ses om en utbyggnad med avsikt att undersöka huruvida det finns ett samband mellan län där andelen köp av verksamhet avsevärt är högre än hela landets då inget signifikant samband föreligger än. Den andra anledningen är att Stockholms län och Skåne län är geografiska platser där beställar-utförar-modellen etablerats och således verkat under en lång tid (Hasselbladh et.al, 2008).

Med anledning av detta är det relevant att undersöka län som under en längre tid involverat externa aktörer inom välfärdstjänster samt om länen uppvisar ett tydligare samband mellan de presenterade variablerna. Denna grupp av kommuner uppgår till 57 och innefattar samtliga kommuner inom Stockholm och Skåne län. Vad som åtskiljer detta urvalet är främst medelvärdet av andelen köp av verksamheter vilket uppgår till (27,5), jämförelsevis med hela landets (9,12). Standardavvikelsen är 24,63 och indikerar att stora variationer finns inom länen. Noterbart är även medelvärdet av andelen nöjda brukare vilket uppgår till 89,89.

Tabell 3. Deskriptiv statistik för variablerna. Stockholm/Skåne

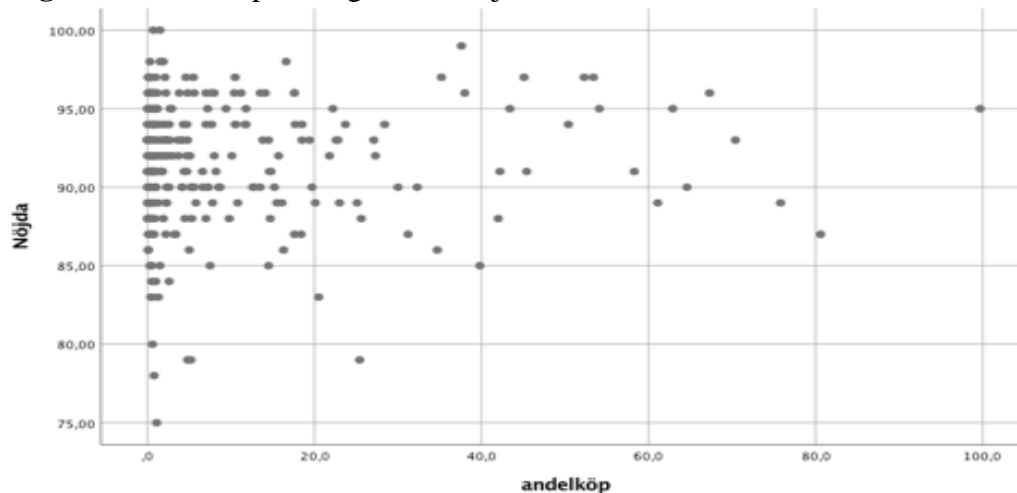
	N	Minimum	Maximum	Medelvärde	Standard-avvikelse
andelköp	57	,0	99,7	27,5	24,63
Nöjda	57	75,00	97,00	89,89	4,77
N	57				

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

5.2 Bivariat sambandsanalys

För att kunna besvara uppsatsens huvudfrågeställning huruvida det finns ett samband mellan andel köp av äldreomsorg (NPM-reform) och kvalitet (positiva brukarupplevelser) behöver sambandet undersökas. Bivariat korrelationsanalys används för att få ett mått på hur väl variablerna samvarierar. Resultaten går att utläsa i scatter-plot diagrammet och korrelationsmatrisen nedan.

Diagram 1. Scatter-plot diagram, hemtjänst.



(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Det är tydligt att det finns en stor spridning bland variablerna vilket gör att inget samband går att utläsa. Majoriteten av andel köp av äldreomsorg ligger mellan noll och femton procent,

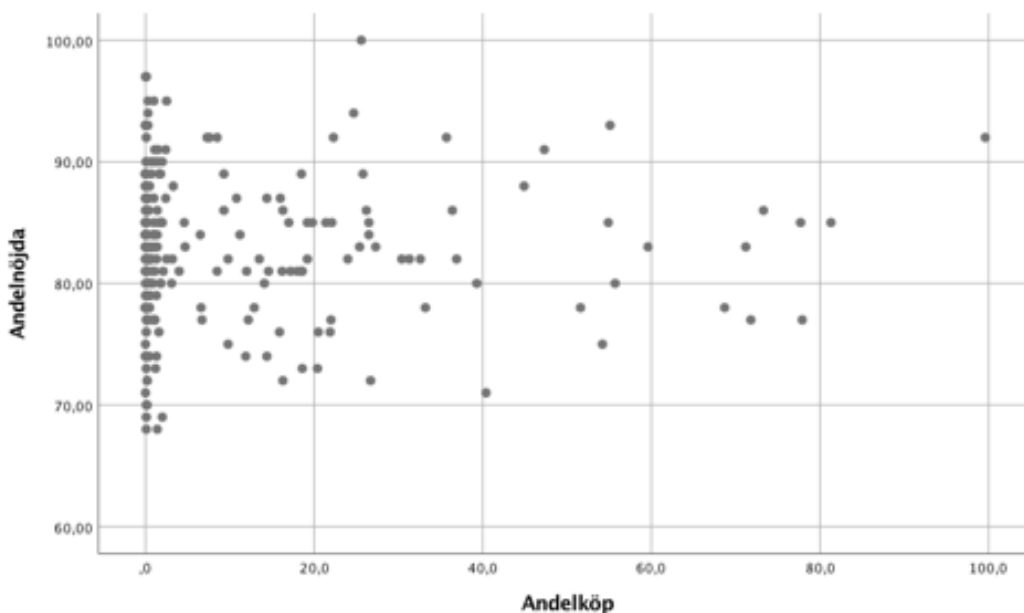
Tabell 4. Korrelationsmatris hemtjänst

		andelköp	Nöjda
andelköp	Pearson Correlation	1	,042
	Sig. (2-tailed)		,482
	N	289	289
Nöjda	Pearson Correlation	,042	1
	Sig. (2-tailed)	,482	
	N	289	289

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Korrelationstabellen fastställer diagrammets resultat, det finns inget signifikant samband mellan variablerna som jämförs, i denna uppsats är signifikans-nivån 0,05. Korrelationen uppgår till 0,042 vilket är väldigt nära noll, värdet noll innebär inget samband.

Diagram 2. Scatter-plot diagram, särskilt boende



(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Precis som inom hemtjänst föreligger en stor spridning mellan variablerna och det går inte att utläsa ett samband.

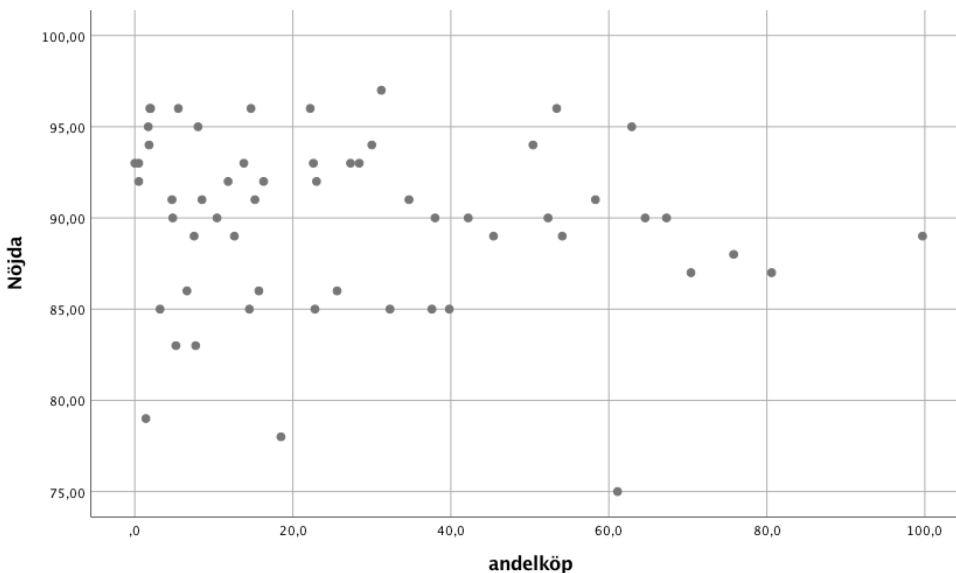
Tabell 5. Korrelationsmatris särskilt boende

		Andelköp	Andelnöjda
Andelköp	Pearson Correlation	1	,011
	Sig. (2-tailed)		,858
	N	252	252
Andelnöjda	Pearson Correlation	,011	1
	Sig. (2-tailed)	,858	
	N	252	252

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Tabellen visar korrelationen 0,011 vilket, även i detta fallet, visar att det inte finns ett samband inom särskilt boende och andelen nöjda brukare.

Diagram 3. Scatter-plot diagram, Stockholm/Skåne



(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Inom de 57 kommuner som undersöks återfinns, trots det höga medelvärdet av andelen köp, stora variationer inom båda variablerna och det finns inget tydligt signifikant samband.

Tabell 6. Korrelationsmatris Stockholm/Skåne

		andelköp	Nöjda
andelköp	Pearson Correlation	1	-,127
	Sig. (2-tailed)		,347
	N	57	57
Nöjda	Pearson Correlation	-,127	1
	Sig. (2-tailed)	,347	
	N	57	57

(Kolada)(Socialstyrelsen, 2017)

Vad som skiljer sig från de tidigare undersökningarna gällande hela landet är att inom Stockholm/Skåne återfinns en negativ korrelation, vilket infriar uppsatsens hypotes även om det inte är signifikant säkerställt.

Sammanfattningvis kan det fastslås att det inte föreligger ett nämnvärt samband mellan varken hemtjänst, särskilt boende, eller specifika kommungrupper inom andelen verksamhet på entreprenad inom äldreomsorgen och nöjda brukarupplevelser. Resultaten indikerar på att det inte verkar skilja sig huruvida kommunen använder sig av en hög grad entreprenadisering om äldreomsorg eller utför välfärdstjänster helt i offentlig regi.

6. Diskussion

Uppsatsens syfte och frågeställning var att undersöka, i överensstämmelse med det teoretiska ramverket, ifall NPM-reformen att entreprenadisera äldreomsorgen påverkar den brukarupplevda kvaliteten av verksamheten. Resultatavsnittet fastslår att det inte föreligger ett explicit samband mellan variablerna. Argumenteringen kring de teorier som presenteras visar att vinstintresse,

rationellt handlande och informationsproblematik sammantaget inte verkar påverka brukarnas upplevelser ur ett generellt perspektiv. Nedan diskuteras, kopplat till teori, möjliga orsaker till varför köp av verksamheter inte verkar påverka kvaliteten.

6.1.1 Kvalitetensmätningens komplexa natur

Teoretiska ramverket framhåller och förklarar varför externa aktörer teoretiskt skulle visa på en lägre kvalitet i utförande av välfärdstjänster. Tidigare fall kopplat till externa utförare av vård belyser de problem som kan uppstå, se (Lomma kommun, 2018). Enligt uppsatsens resultat verkar dessa enskilda fall endast vara just det, sporadiska fall. Noterbart är dock att resultaten mellan hemtjänst och särskilt boende varierar angående brukarnöjdhet. Hemtjänst visar ett medelvärde på (91,61) medan särskilt boende visar (82,85) inom samma parameter. Detta kan förklaras med att särskilt boende har ett större intervall än hemtjänst. Men även att personer inom särskilt boende har ett lägre välbefinnande generellt på grund av att de besitter ett sämre hälsotillstånd än individer som endast behöver hemtjänst. Svårigheten med kvantitativa studier likt vederbörande ligger i att individens egen uppfattning inte tas i beaktning. Även om undersökningen försöker förhindra personers olika bild av kvalitet går det inte att förbise att varje brukare har ett eget perspektiv på vad kvalitet innebär. Intervjustudier ger en mer djupgående beskrivning om individers perspektiv av kvalitet och det är möjligt att den metoden skulle ta fasta på relationen mellan utförare och brukare på ett mer mångfasetterat sätt.

Teorimodellen visade att den ökade styrning NPM medfört har påverkat anställdas förtroende för politiker (Almqvist, 2009). Med bakgrund av studiens resultat har denna ökade detaljstyrning inte påverkat brukarnas upplevelser av kvalitet, kedjan från politiker till utförare är komplex och kräver närmare granskning på individnivå. Även om tidigare forskning påvisat skillnader mellan privat och offentlig regi inom äldreården i en snävare skala bevisar denna studie att det inte går att förankra på sub-nationell nivå samt att resultaten inte är generaliserbara över landets kommuner. Det vinstintresse privata aktörer besitter verkar inte heller påverka det rationella handlande som sedermera skulle mynna ut i en lägre upplevd kvalitet, även i detta fall kan relationen mellan privat

huvudman och utförare av tjänst vara intressant och studera på en djupare nivå. Även om det inte går att bevisa att teorierna håller för att dra generaliserbara slutsatser utifrån den mängd kommuner som studeras, kan de ligga till grund för mer djupgående analyser inom specifika fall och därmed bör inte det teoretiska ramverket förkastas. Principal-agent problematiken föreligger på en mer djuplodande nivå vilket illustreras inom exempelvis fallet Lomma kommun och de marknadsprinciper och ekonomiska preferenser som diskuteras i teoriavsnittet går inte applicera på den stora massan.

6.1.2 Politiker till utförare

Undersökningen klarar av att mäta sambandet mellan köp av verksamhet och kvalitet. Genom att vända på det, är det relevant att diskutera vad den inte klarar av att mäta. Relationen mellan privata aktörer och tjänstemän har förändrats i takt med NPM och uppsatsens undersökning tar inte fasta på denna förändrade relation över tid. Tilliten mellan medborgare, anställd och politiker har underminerats och teorin framställde den incitamentsstruktur vilket kunde leda till rationellt handlande från vinstsyftande aktörer, studiens resultat visar emellertid att det inte verkar avspegla kvaliteten på insatsers utförande.

Informationsasymmetrin verkar som tidigare nämnt endast föreligga inom enstaka fall och kopplingen från näringslivet till äldreomsorg diskuteras inte i detalj vilket vore ytterligare en utvecklingsaspekt. Med bakgrund av detta kan det vara viktigt att utforska relationerna från politiker till utförare inom svenska kommuner för att ge en tydligare bild av hur NPM har tagits i uttryck. Kvalitativ forskning som tar fasta på sociala relationer inom kommuner i samband med kvantitativa jämförelser, likt denna studie, är ett alternativ till fortsatt forskning. Att endast undersöka sambandet äldreomsorg och andelen köp av verksamhet ger inte en fullständig bild av NPM-reformers påverkan då den tagits i uttryck på flera områden inom svenska kommuner.

Det sista utförda korrelationstestet tog fasta på tidsaspekten, de studerade länen där privata aktörer och NPM-influerade modeller haft inflytande under en längre period kunde inte visa på ett samband. Detta kan emellertid vara en möjlig utveckling på fortsatt forskning inom ämnet. Genom

att studera data från tidsserier under en längre period i samband med reformers framfart möjliggörs ett nytt förhållningsätt vilken förhoppningsvis kan bära frukt.

6.1.3 Datamaterialets betydelse

Avslutningsvis är det viktigt att nämna vilket roll datamaterialet spelar. Även om det årligen presenteras kvalitetsundersökningar sedan 2008 från socialstyrelsen är tidsaspekten en fundamental del. Kvalitetsutvärderingar inom äldreomsorgen är en relativt ny företeelse och det är fullt möjligt att en tydligare bild av NPM-reformernas inverkan på svenska kommuner hade klarlagts med data som spänner över flera år, då skillnaden mellan offentlig och privat regi förändrats i takt med NPM:s framfart. Genom att studera hur kvalitetsutvecklingen agerat i takt med högre införande av NPM kan detta ge en tydligare bild om reformerna medverkat till en längre kvalitet.

7. Slutsats

Resultaten fastslog i ett tidigt skeende att det inte föreligger ett samband mellan brukarupplevd kvalitet och andel köp av verksamhet inom äldreomsorgen. Därmed går det att fastställa att andel entreprenadisering inom äldreomsorgen inte påverkar de kommunala nivåerna i överensstämmelse med det teoretiska ramverket. Diskussionen tar upp möjliga anledningar och orsaker till varför ett samband uteblev samt hur fortsatt forskning inom bör behandla frågeställningens komplexitet. De specifika fall av missförhållanden inom privata verksamheter inom äldreomsorgen går inte att generalisera till det stora antal svenska kommuner som studien undersöker. Det teoretiska ramverket tar inte hänsyn till komplexiteten inom kvalitetsbegreppet, fler aspekter behöver vävas in för att få en mer sammanfattande bild av vad som påverkar kvaliteten inom välfärdstjänster.

Den tidigare forskning som presenteras visade på kvalitetsskillnader inom olika led, utbildningsnivå på vårdpersonal, personalomsättning och kvalitet relaterad till verksamheten är faktorer som lyfts fram variera mellan offentlig och privat regi. Den statistiska metod som används tar inte hänsyn till de sociala relationerna och samtliga aspekter som verkar spela en fundamental roll i medborgares uppfattning om välfärdstjänsters utförande. Genom att analysera de specifika fall där det återfinns en ovanligt hög eller låg brukarnöjdhet öppnas möjligheter för fortsatt forskning. Teoretiska ramverket underskattar NPM:s komplexitet i form av att endast ta hänsyn till kvalitetsutvärderingar även om det är en fundamental del inom reformerna. Det statistiska utbyggnadstestet som tog fasta på hur NPM verkat under en längre tid gav indikatorer om att det finns utvecklingspotential inom det förhållningsättet. Slutligen krävs även mer data kring kvalitetetsforskningen ur ett större perspektiv inom svenska kommuner. Då både förvaltningsreformer och vårdkvalitet är långsamt föränderliga krävs tidsserieanalyser över en längre tid för att få en förståelse av effekterna som NPM bidragit med. Även om undersökning av kvalitet medför stora utmaningar är förhoppningen att denna studie bidragit med att fylla den kunskapslucka som forskningen eftersträvar.

Referenser

Agevall, Lena (2005) *Välfärdens organisering och demokratin*. Acta Wexionensia 2005. nr 60.
Samhällsvetenskap

Almqvist, Roland M. (2006). *New public management: NPM: om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. 1. uppl 2. Malmö: Liber

Alvehus, Johan & Thomas Andersson (2017) *Sveriges kommuner och landsting. Debatt pågår!*
Styrning och professionellt inflytande i offentliga organisationer.

Angelis J. och Jordahl H. *Att styra och leda äldreomsorgen*. Stockholm : SNS
Förlag, 2014.

Blomqvist, Paula (2016) NPM i välfärdsstaten: hotas universalismen? *Statsvetenskaplig tidskrift* vol 1. 39-67

Braun, Dietmar & Gaston, H, David, *Principal-agent theory and research policy: an introduction*. Science and Public Policy, volume 30, number 5, October 2003, pages 302–308, Beech Tree Publishing.

Diefenbach, Thomas (2009), "New Public Management in Public Sector Organisations: The Dark Sides of Managerialistic "Enlightenment". Public Administration, vol. 87.

Edström, Anders, Svensson Carina, Olsson Jesper. (2008) *Att mäta för att veta*, Sveriges Kommuner och Landsting. <https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-018-5.pdf>

Gissur Ó. Erlingsson & Wänström, Johan (2015). Politik och förvaltning i svenska kommuner. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Glanzelius, Marie & Wizell, Katarina (2008). *Skolan och äldreomsorgen kostar allt mer*. SCB:s tidskrift Välfärd, vol 2, 2008. 21-23

Gustafsson, Rolf & Szebehely, Marta. (2007). *Privat och offentlig äldreomsorg*. Socialvetenskaplig tidskrift. vol 1.

Gustavsson Jakob & Hedlung, Maria. 2010, *Konsten att skriva och tala*. bookboon.com. E-bok (hämtad 2019-04-02)

Hartman, Laura, red. (2011). *Konkurrensens konsekvenser. Hälsa och sjukvårdens tjänster i privat regi*. SNS förlag. 2019-04-02

Hasselbladh, Hans, Bejerot, Eva & Gustafsson, Rolf Å. (2008). *Bortom New Public Management:*

institutionell transformation i svensk sjukvård. 1. uppl. Lund: Academia adacta

Hay, C. (2002). *Political analysis: a critical introduction*, Basingstoke: Palgrave.

Lindgren, Lena (2014). *Nya utvärderingsmonstret: om kvalitetsmätning i den offentliga sektorn.* 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Lomma kommun, (2018) *Socialnämndens styrning och uppföljning av entreprenader inom äldreomsorg.* Kommunrapport, 2018.

Marsh, Ian (2009). "Pragmatist and Neo-Classical Policy Paradigms in Public Services: Which is the Better Template for Program Design?" *The Australian Journal of Public Administration*, vol. 68, no 3, pp. 239-255.

Pollitt, Christopher & Bouckaert, Geert (2011). *Public management reform: a comparative analysis : new public management, governance, and the neo Weberian state.* Oxford: Oxford University Press

Rothstein, Bo. (2002). *Vad bör staten göra? Om välfärdsstatens moraliska och politiska logik.* upplaga 2. Angered: SNS Förlag

SFS 2001:453 *Socialtjänstlag.*

SFS 1991:900 *Kommunallag*

SOU 2013:53 *Privata utförare - kontroll och tillsyn*. Stockholm: Fritzes. Hämtad från <https://www.regeringen.se/49bb31/contentassets/58a43c57cf7e46709c127b430a4bb44f/privata-utforare---kontroll-och-insyn-del-2-bilagor-1-3-sou-201353>

SOU 2018:47 *Med tillit växer handlingsutrymmet - tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn* Hämtad från <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2018/06/sou-201847/>

Socialstyrelsen, (2012) *Kommunal eller privat regi, spelar det någon roll? - en jämförelse av utförare av vård och omsorg om äldre*. Artikel nr 2012-5-30. ISBN 978-91-87169-41-0 <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18732/2012-5-30.pdf>

Sveriges Kommuner och Landsting (2009) *Nationella kvalitetssystem för äldreomsorg i Europa - En kunskapsöversikt*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting. <https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-500-5.pdf>

Teorell, Jan & Svensson, Torsten (2007). *Att fråga och att svara: samhällsvetenskaplig metod*. 1. uppl. Stockholm: Liber

Widmalm, Sten (2016). *After NPM, curb your enthusiasm for the Principal- Agent theory*. *Statsvetenskaplig tidskrift* 2016/1. 143–147.

Datamaterial

Kolada, Rådet för främjande av kommunala analyser. Tillgänglig : https://www.kolada.se/?_p=index
Fri sökning – Nyckeltal per verksamhet/område – Kommun – Äldreomsorg – Äldreomsorg övergripande – Köp av äldreomsorg andel %.

Socialstyrelsen, *Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2017 - En rikstäckande undersökning av*

äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och särskilt boende.

<https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2018/2018-2-5> Hemtjänst - resultat från riksnivå till stadsdelar.

Socialstyrelsen, Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2017 - *En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och särskilt boende.*

<https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2018/2018-2-5> Särskilt boende - resultat från riksnivå till stadsdelar.