

examensarbete

Våren 2010

Sektionen för ekonomi

Examensarbete FE 6191

Fritt val inom hemtjänsten

Författare

Arlinda Isufi CIPO07

Melida Idrizovic CIPO07

Handledare

Bengt Göransson

Examinator

Leif Holmberg

Förord

Ett stort tack från oss till Kristianstads– samt Sollentunas kommun som gjorde detta uppsatsskrivande möjligt. De som givit oss en hjälpande hand är, Lilian Erlandsson och Elna Newman som tillsammans har ansvar för kvalitetsuppföljningen i Kristianstads kommun. De har alla på sitt eget sätt varit till en stor hjälp samt gjort vår uppsats genomförbar. Vi vill även tacka Pär Westring, kvalitetsutvecklare i Sollentunas kommun, för att vi även efter och före intervjun har haft möjlighet att kontakta honom då olika frågor uppkommit.

Slutligen vill vi även tacka vår handledare, Bengt Göransson, för hans goda råd och vägledning då vi stött på olika problem och svårigheter.

Arlinda Isufi och Melida Idrizovic CIPO07, Kristianstad, VT 2010

Summary

The new law LOV, "Lag om valfrihetssystem", took effect Januari 1, 2009 and is about a choice system in health care. But the number of municipalities, who are choosing to apply the system also in home help-service, is increasing. The purpose of this system is for the patient to be involved, make their own choices and for the supplier to carry out the services correctly and with best quality. According to the law, the municipalities has the responsibility for monitoring the quality in order to constantly improve and evolve contentment for the customers.

In Kristianstad they began to use the new system January 1, 2009, while in Sollentuna September 1, 2009. Both municipalities, however, began with a similar free choice system in home help-service already several years earlier. But at that time the systems structure was a little bit different because there was no legislation providing support for this system.

The problem that comes for the municipalities constantly is to think of ways to improve in the follow-up, and to be more effective in their work in the choice system. The purpose of this essay is therefore to analyze how our elected local authorities are working, when it comes to monitoring the quality, and how the new law has affected them overall.

Sammanfattning

Den nya lagen LOV, Lag om valfrihetssystem, trädde i kraft den första januari 2009 och gäller för hälso- och sjukvården. Däremot är det allt fler kommuner som väljer att tillämpa lagen även inom hemtjänsten. Syftet med fritt val är att brukaren ska vara delaktig och göra egna val samt att utföraren ska utföra tjänsterna med bästa kvalitet och på rätt sätt. Enligt lagen har kommunen ansvaret för uppföljning av kvalitén i syfte att hela tiden förbättras och utvecklas så att brukarna är nöjda.

I Kristianstads kommun började de att använda sig utav det nya systemet från och med den första januari 2009, medan i Sollentuna kommun den första september 2009. Båda kommunerna började däremot med fritt val inom hemtjänsten redan flera år tidigare. Däremot såg systemet lite annorlunda ut på grund av att det inte fanns någon lagstiftning som gav stöd för detta.

Problematiken är att ständigt komma på olika sätt att förbättras när det gäller uppföljningen för att bli mer effektiv i sitt arbete när det gäller valfrihetssystemet. Syftet med detta uppsatsskrivande är därför att analysera hur våra valda kommuner arbetar med kvalitetsuppföljningen samt hur den nya lagen har påverkat dem totalt sett.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	7
1.1. Bakgrund.....	7
1.2. Problemformulering.....	7
1.3. Syfte	7
2. METOD	9
2.1. Metodansats	9
2.2. Urval	9
2.3. Datainsamling	10
3. TEORI.....	11
3.1. Tillvägagångssätt	11
3.2. Vad innebär god kvalitet?	11
3.3. Lag om valfrihetssystem.....	12
3.3.1. Grundläggande principer.....	12
3.3.2. Förfrågningsunderlag och löpande annonsering	13
3.3.3. Godkännandeprocessen och överprövning	13
3.3.4. Information till brukare	14
3.3.5. Utförarens arbetsuppgifter.....	14
3.3.6. Uppföljning och säkring av kvalitén	14
3.4. Hantering och uppföljning av klagomål	16
3.5. Ekonomiska konsekvenser	18
3.6. Kvalitetsbarometern.....	19
3.7. Kapitelsammanfattning.....	20
4. EMPIRI.....	22
4.1. Tillvägagångssätt	22
4.2. Kristianstads kommun	22

4.2.1. Om kommunen	22
4.2.2. Information till brukarna	23
4.2.3. Kommunens kvalitetsuppföljningar	23
4.2.3.1. Brukarundersökningar	23
4.2.3.2. Verksamhetskontroller	25
4.2.4. Klagomål och synpunkter	25
4.2.5. Lagens påverkan på kommunen	26
4.2.6. Framtidsplaner och utveckling	26
4.3. Sollentunas kommun	27
4.3.1. Om kommunen	27
4.3.2. Information till brukarna	28
4.3.3. Kommunens kvalitetsuppföljningar	28
4.3.3.1. Brukarundersökningar	28
4.3.3.2. Verksamhetskontroller	29
4.3.4. Klagomål och synpunkter	30
4.3.5. Lagens påverkan på kommunen	30
4.3.6. Framtidsplaner och utveckling	31
5. ANALYS OCH SLUTSATSER.....	33
5.1. Lagens påverkan	33
5.2. Kristianstads kommun	35
5.3. Sollentunas kommun	36
5.4. Jämförelse av kommunerna	37
5.5. Förbättringspotential.....	38
5.6. Diskussion	40
5.7. Slutsatser.....	42
5.8. Metodkritik och förslag till vidare forskning	58
REFERENSER	45
BILAGOR.....	46

1. INLEDNING

I detta kapitel ska vi göra en närmare beskrivning av det valda ämnet. Vi börjar med att ge en bakgrundsbeskrivning och redogöra våra frågeställningar för att ge läsaren en bättre uppfattning angående studiens syfte.

1.1. Bakgrund

Lagen om valfrihetssystem gäller för hälso- och sjukvården och är en ny lag som började gälla från och med 2009-01-01. Allt fler kommuner väljer att tillämpa lagen även inom hemtjänsten, och idag är det totalt 37 kommuner som har infört det. Då valfrihetssystemet tillämpas, ökar medborgarnas inflytande eftersom brukaren gör egna val bland annat gällande vilken utförare de vill ska utföra tjänsten. Syftet med fritt val är därför att brukaren ska vara delaktig och göra egna val samt att utföraren ska utföra tjänsterna med bästa kvalitet och utföra dem på rätt sätt. För att kunna säkerställa detta är det viktigt för kommunen att kontinuerligt undersöka hur utförarna arbetar och därmed genomföra olika typer av kvalitetsuppföljningar.

1.2. Problemformulering

Eftersom Lag om valfrihetssystem är en ny lag som trädde i kraft för ungefär ett år sedan, ville vi ta reda på vad den innebär, se hur utvalda kommuner har påverkats av den samt se hur de väljer att hantera kvalitetsuppföljningen. Problematiken med den nya lagen är att ständigt komma på nya sätt till förbättring, när det gäller att följa upp kvalitén för att bli mer effektiva i sitt arbete. Uppföljningsarbetet är grundläggande för valfrihetssystemets vidare utveckling samt för att verksamheten ska kunna fungera.

Efter valfrihetssystemets införande har medborgare fått betydligt mer inflytande och då uppföljningsmaterialet är tillgängligt för alla intresserade får medborgarna även mer insyn i omsorgsförvaltningens arbete. Detta har medfört till att hemtjänstbrukarna kan göra säkrare och bättre val av utförare.

1.3. Syfte

Vårt syfte med denna uppsats är att ge läsaren en grundläggande förståelse för den nya lagen, hur den hanteras av de utvalda kommunerna och hur de totalt sett har påverkats av införandet. Vi väljer att även presentera kommunernas uppföljningsmetoder av kvalitén då detta är

centralt för deras arbete med valfrihetssystemet.

Vi hoppas att läsaren efter denna studie ska kunna avgöra om valfrihetssystemet är effektivt samt om kvalitetsuppföljningarna genomförs på rätt sätt samt eventuell förbättringspotential.

Därför har vi beaktat specifika faktorer som exempelvis ekonomiska konsekvenser, antal mottagna klagomål samt resultaten på kommunernas brukarundersökningar.

Vi valde att undersöka två kommuner som tillämpar detta system för att läsaren på ett enklare sätt ska kunna uppfatta kommunernas respektive styrkor och svagheter gällande deras arbetsätt.

Våra frågeställningar ser därför ut på följande sätt:

- Hur utförs kvalitetsuppföljningarna i respektive kommun och är dessa effektiva?
- Är brukarna nöjda i respektive kommun?
- På vilka sätt har den nya lagen påverkat kommunerna och kvalitén på deras service?

2. METOD

Under denna rubrik kan läsaren få en bättre förståelse för de metodval vi tillämpar för att kunna besvara våra frågeställningar. Vi tar även upp eventuell kritik mot våra val av metod.

2.1. Metodansats

Valfrihetssystem har införts inom både sjukvården och äldreomsorgen. På denna studie har vi valt att avgränsa oss genom att endast fokusera på hemtjänsten på grund av att de i Kristianstads- samt Sollentunas kommun endast har infört detta system inom hemtjänsten. Anledningen till våra val av kommuner är på grund av att båda har tillämpat ett liknande valfrihetssystem tidigare vilket medför att de har mer erfarenhet inom detta område i förhållande till andra kommuner. Kommunerna är även ungefär lika stora när det gäller antalet medborgare, vilket gör att vi lättare kan dra olika slutsatser och inte få ett snedvridet resultat vid jämförandet. Vid en undersökning av två kommuner kan man även enklare upptäcka styrkor och svagheter i kommuners arbetssätt. Därmed kan kommunerna utveckla sitt eget arbete med hjälp av att få inblick i andra kommuner och se hur de hanterar det nya systemet, men främst se hur kvaliteten följs upp.

2.2. Urval

Av Sveriges kommuner är det totalt 37 stycken som har infört valfrihetssystem inom hemtjänsten, men vi ska endast studera två av dessa kommuner. Anledningen till att vi väljer två kommuner är på grund av tidsbrist samt för att vi anser att det är tillräckligt med ett jämförande av dessa för att vi ska kunna få svar på våra frågeställningar. De två utvalda kommunerna är Kristianstads- samt Sollentunas kommun och den främsta anledningen är att de redan tidigare än lagens införande har tillämpat liknande system. De har även ungefär lika stor andel hemtjänstbrukare i förhållande till befolkningmängden. Detta resulterar i ett mer korrekt jämförande av kommunerna samt mer trovärdiga slutsatser.

Till vår hjälp ska vi ta kontakt med omsorgsförvaltningen i båda kommuner, där vi ska intervjua Pär Westring som arbetar som kvalitetsutvecklare i Sollentunas kommun. Medan i Kristianstads kommun ska vi ta kontakt med Lilian Erlandsson samt Elna Newman som tillsammans ansvarar för kvalitetsuppföljningen i kommunen.

2.3. Datainsamling

När det gäller metoden för datainsamling ska vi både använda oss utav primär- och sekundärdata. Våra intervjuer som vi ska göra med Sollentunas samt Kristianstads kommun ligger till grund för vår empiri med utfyllnad av bifogat material av respondenterna i respektive kommun. För att få en större förståelse om det valda ämnet ska vi ta hjälp av Internet, litteratur samt skickat material från respektive kommun för att på bästa sätt dra trovärdiga slutsatser för vårt problemområde.

Vi ska både använda oss utav kvalitativ samt kvantitativ metod då vi både planerar att utföra intervjuer men även studera kommunernas egna brukarundersökningar. Då vi inte har möjligheten att utföra egna brukarundersökningar som i början var önskat, på grund av olika bestämmelser om sekretess i lagstiftningen, får vi på så sätt nöja oss med tidigare undersökningar genomförda av kommunerna.

3. TEORI

Detta avsnitt inleds med en grundläggande beskrivning av begreppet kvalitet samt passande information om den nya lagen. Då vi har valt att lägga stor vikt på kommunernas kvalitetsuppföljningar, har vi gett en större beskrivning av lagens bestämmelser gällande det.

3.1. Tillvägagångssätt

Det vi först började med var att fördjupa oss i den nya lagen om valfrihetssystem, för att bättre förstå vad den innebar samt lättare se hur vi skulle fortsätta vår undersökning. Till vår hjälp använde vi oss utav SOU (Statens Offentliga Utredningar) som ger en djupare förståelse för lagens paragrafer och deras innebörd. Eftersom denna skrevs och slutfördes innan lagens införande, var det viktigt för oss att ta reda på om denna fakta har lagstiftats. Vi valde därför att endast ta med den information som har lagstiftats för att använda korrekt fakta och i sin tur få en mer pålitlig uppsats. Efter fördjupningen i lagen, fortsatte vi att studera fritt val processen inom hemtjänsten i de båda kommunerna. På detta sätt fick vi en bättre helhetsbild av ämnet vi valt men även kommunernas arbetssätt och strategier.

3.2. Vad innebär god kvalitet?

Kvalitetsbegreppet kan definieras på flera olika sätt beroende på vilket sammanhang det används i. Det kan även variera kraftigt beroende på vem det är som uttalar sig då människor har olika krav och förväntningar på kvalitet. För att uppnå god kvalitet i sin verksamhet gäller det att uppmärksamma varje kunds behov, krav och önskemål, som sedan ska vara vägledande för verksamheten. Vid mätning av kvalitet bör organisationen därför ta hänsyn till hur nöjda kunderna är eftersom det är just dem som de finns till för. Det är viktigt att göra en granskning för att lättare identifiera de olika behov som existerar, för att sedan kunna påbörja arbetet med att tillfredsställa de olika kundförväntningarna. Något annat är att se efter hur effektiv verksamheten är, det vill säga hur väl alla processer fungerar och hur lönsam verksamhet man har. (Bowin, 2009 s.21)

När det gäller vad vår definition av god kvalitet är anser vi att brukarna i denna fråga har en betydelsefull samt central roll. I vårt fall innebär därför god kvalitet hur nöjda brukarna är med utförarens service. Ett exempel på att avgöra hur god kvalitén inom hemtjänsten är genom att undersöka antalet framförda klagomål, det vill säga ju färre klagomål antagna, desto högre kvalitet menar vi.

3.3. Lag om valfrihetssystem

Lag om valfrihetssystem (LOV) är en ny lag som började gälla från och med 2009-01-01 och ska tillämpas för olika tjänster inom hälsovården och äldreomsorgen. Inom hälsovården är kommunen enligt lag tvungen att införa valfrihetssystem, men allt fler kommuner i landet väljer att använda sig av detta system även inom hemtjänsten.

Då valfrihetssystemet tillämpas ökar medborgarnas inflytande eftersom systemet innebär att brukaren själva väljer vilken utförare de vill ska utföra tjänsten. Detta ger även brukaren möjligheten att välja mellan flera olika utförare. Brukaren hamnar nu i centrum och på grund av alla utförare får lika stor ekonomisk ersättning, konkurrerar de nu med kvalité och inte pris. Det finns ingen siffra på hur många utförare som maximalt kan etablera sig, utan det viktiga är att dem uppfyller kraven och godkänns av kommunen för att sedan kunna bli valda av brukarna. (SOU 2008:15 s. 15)

3.3.1. Grundläggande principer

Det finns fem grundläggande principer för detta system. En av dem säger att de utförare som kommunen har beslutat om att godkänna ska behandlas på ett likvärdigt sätt, alltså är *likabehandling* viktigt. Kommunen får exempelvis inte välja att godkänna en utförare bara på grund av den orsaken att de tidigare haft kontrakt med dem. De får heller inte utesluta någon utförare, och det får alltså inte ske någon form av diskriminering (*icke-diskriminering*). Nästa princip som den upphandlande myndigheten ska följa är *öppenheten*, det vill säga det finns krav på att kommunen måste redovisa sina beslut offentligt, där de redogör för orsaken till att de kom fram till beslutet. Enligt 1:2 § LOV ska också principen om *proportionalitet* uppmärksammas, vilket innebär att myndigheten inte ska ställa högre krav än nödvändigt på utförarna i och med att det inte gynnar någon. Den sista principen om *ömsesidigt erkännande* handlar om att intyg och certifikat som godkänns i ett EG-land även ska godkännas i andra EG-länder. (Forsberg, 2009 s.19, SOU 2008:15 s. 130)

Även Socialtjänstlagen (SoL) nämner fyra olika grundläggande principer som är viktiga att tänka på för kommunen och utförarna. De fyra principerna är: demokrati, jämlikhet, solidaritet samt trygghet. (SOU 2008:15, s. 149)

3.3.2. Förfrågningsunderlag och löpande annonsering

De kommuner som har valt att införa valfrihetssystemet har en del skyldigheter, där en av dem är att myndigheten kontinuerligt ska informera utförare då de uppdaterar systemet på något sätt. Annonseringen ska ske löpande i en databas för att alla intresserade ska kunna ta del av materialet. I databasen ska även förfrågningsunderlaget finnas. Är man som utförare intresserad av att utföra sina tjänster i en kommun som tillämpar valfrihetssystem ska man lämna ansökan till myndigheten som sedan ska granska den för att se om kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls. Alla krav som myndigheten ställer ska alltså anges i förfrågningsunderlaget och även den ekonomiska ersättningen som utföraren får efter utförd tjänst. I och med att utförarna inte konkurrerar med priset, bestäms priset av myndigheten i förväg. Utförarnas ersättning varierar beroende på vilken tjänst som utförs men annars gäller samma principer för alla som är godkända. I förfrågningsunderlaget kan man även läsa mer om hur kontroller och uppföljningar av verksamheten ska utföras samt regler då utförare vill upphäva avtalet. (SOU 2008:15, s.17-18)

3.3.3. Godkännandeprocessen och överprövning

Då den upphandlande myndigheten beslutar sig för att tilldela någon utförare kontrakt ska det tydligt framgå vad man sluter avtal om. I kontraktet ska bland annat villkoren för avtalsperioden framgå, exempelvis vilka rättigheter man har som utförare och den ekonomiska ersättningen. Då myndigheten har bestämt vilka utförare som kommer att tilldelas kontrakt, är de skyldiga att underrätta alla utförare som har ansökt om att få delta i valfrihetssystemet. Utförarna ska meddelas skriftligt om skälen till beslutet och till de som inte har godkänts ska ytterligare upplysningar finnas om orsaken till detta. Denna bit är grundläggande för att man som utförare ska förstå på vilka sätt man inte har uppfyllt kraven och vad som måste göras för att det ska ske och därmed godkännas. (SOU 2008:15, s.133-134)

Anser utföraren att han trots myndighetens nekande till deltagande, uppfyller kraven finns möjligheten till överprövning. Rätten till överprövning finns därmed för de utförare som känner att de på något sätt lidit skada eller kan komma att lida skada på grund av att den upphandlande myndighetens felaktiga beslut. Rätten beslutar sedan om myndigheten har gått emot de EG-rättsliga principerna om exempelvis likabehandling, öppenheten eller om myndigheten har handlat fel genom att exempelvis inte ansett att utföraren inte uppfyllt

förfrågningsunderlagets krav. (SOU 2008:15, s.17-18)

3.3.4. Information till brukare

För att brukaren ska kunna känna sig tillfreds med sitt val av utförare, är det grundläggande att informationen om de olika utförarna är tillgänglig. Det är bland annat viktigt att informationen är lättförståelig, relevant och jämförbar vilket innebär att det ska vara lätt för brukaren att jämföra utförare. Genom att det till exempel tydligt står om personalens kompetens och liknande kan det underlätta mycket för brukaren vid beslutsfattandet. De brukare som på grund av olika skäl inte har förmågan att göra egna val får självklart hjälp av myndigheten då det är deras ansvar att underlätta för brukaren inför sitt val. Fritt val systemet inom hemtjänsten är frivilligt för medborgarna, och för de som inte är intresserade finns det ickevalsalternativ som innebär att kommunens interna utförare väljs automatiskt åt brukaren. Kraven på kvalitén ser likadana ut för kommunens egna utförare som för de externa, vilket gör att risken för särbehandling minskar. Är brukaren missnöjd med sitt val, är det möjligt för byte av utförare. Möjligheten till byte av utförare är viktigt då det bidrar till att brukaren känner sig trygg att välja och har större chans att blir nöjd, som i sin tur resulterar i att kvaliteten ökar och fritt val systemet utvecklas. (SOU 2008:15, s.19)

3.3.5. Utförarens arbetsuppgifter

Utförarnas arbetsuppgifter inom hemtjänsten innebär allt från städning och tvätt, till matlagning och inköp, det vill säga olika servicetjänster men även omvårdnadstjänster såsom hjälp med personlig hygien och tillsyn. Utförarna konkurrerar som tidigare nämnts inte med pris utan med tjänsternas kvalitét, därför är det viktigt för dem att hela tiden arbeta med att på olika sätt öka kvalitén på sina utförda tjänster. Eftersom det är brukarna själva som väljer utförare finns det ingen garanti på att just en utförare blir vald. Detta ökar motivationen för utförarna till att arbeta effektivare för att de ska kunna få långvariga kundrelationer. För att de interna och externa utförarna ska bli rättvist behandlade och konkurrera på samma villkor ska exempelvis reglerna för finansiering vara likadana oavsett vem det är som utför tjänsterna. En del externa utförare erbjuder även såkallade tilläggstjänster som kommunen inte ansvarar för och brukaren kan köpa direkt av leverantören. (SOU 2008:15, s. 107-108)

3.3.6. Uppföljning och säkring av kvalitén

Att kontinuerligt följa upp och kontrollera utförarnas arbete och kvalitét på servicen är en av

de viktigaste delarna för att valfrihetssystem ska fungera. Efter genomförandet av olika kontroller leder detta till att brukaren får större förtroende till sin utförare och känner sig tryggare samt lugnare med att låta en annan person hjälpa dem med att utföra olika vardagliga sysslor. Förutom brukaren, måste även kommunen känna tillit till de olika utförarna på grund av att det påverkar hela verksamheten om brukarna blir felbehandlade eftersom det är kommunens ansvar att hålla koll på alla utförare. Omsorgsförvaltningen måste undersöka om utförarna arbetar på ett sätt som överensstämmer med kraven som ställs i förfrågningsunderlaget. Skulle det ske någon felbehandling av en brukare, är kommunen enligt lag tvungen att säga upp avtalet med utföraren. (SOU 2008:15, s.20)

När kommunen gör kontroller för att följa upp kvalitén, kan dessa kontroller ske på flera olika sätt. När det gäller brukarna, gör omsorgsförvaltningen undersökningar genom att skicka ut enkäter där brukarna får möjligheten att yttra sig angående kvalitén. Genom denna enkätundersökning kan kommunen ta reda på hur nöjda de är med utförarens service samt förändringar som de anser borde ske.

En annan metod är att omsorgsförvaltningen genomför besök hos utförarna och brukarna för att kontrollera att allt går rätt till. Det som kan ha stor betydelse i detta fall är att dessa besök kan vara oanmälda, men även anmälda.

Förutom kommunens egna kontroller, kan kommunen även kräva att utförarna ska utföra egna kontroller kontinuerligt i sina egna verksamheter för att sedan skicka in dessa till kommunen. (SOU 2008:15, s.114)

Det finns krav i förfrågningsavtalet som ställs på utförare inom hela landets kommuner. Om en viss kommun vill lägga till ett visst krav i sitt förfrågningsunderlag kan de ansöka om rätten hos utredarna, det vill säga Socialstyrelsen eller Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). För att utredaren ska godkänna kommunens krav måste de uppfylla de EG-principer som gäller enligt LOV. Även SoL säger att det måste ställas olika krav på kvalitén som utförs av utförarna. Några av de krav som lagen nämner är att personalen ska bete sig på ett respektabelt sätt och vara utbildade samt att kvalitén på servicen ska kontrolleras löpande. (SOU 2008:15, s.21, 149)

Valfrihetssystem medför att det skapas konkurrens bland alla utförare, vilket i sin tur leder till att kvalitén ökar hos alla utförare eftersom även de själva ställer olika krav på sig själva. De olika utförarna arbetar ständigt med att utveckla den egna verksamheten och kvalitén på sina

tjänster för att bli bättre än sina konkurrenter. Om brukaren inte är nöjd med den service som ges, har brukaren full rätt att byta utförare. Därför är det viktigt att utföraren håller kvalitén uppe annars kan de förlora sina brukare men även sitt goda rykte.

Vissa utförare erbjuder även gratis- och/eller tilläggstjänster för att på så sätt försöka öka kvalitén samt locka till sig fler brukare. När det gäller tilläggstjänster, måste brukaren själva stå för betalningen och det handlar om att utföraren utökar sitt utbud av tjänster, exempelvis kan det vara att utföraren vill erbjuda brukarna fler timmar eller tjänster som inte ingår i avtalet. Medan en gratistjänst är det utföraren som står för och här kan det handla om exempelvis tillgänglighet och möjligheten att nå personalen via telefon när brukaren önskar att prata om något viktigt. Eftersom det finns brukare som önskar speciella tilläggstjänster är detta ett bra sätt att öka kvalitén samt få fler brukare. (SOU 2008:15, s. 22, 114)

En bra metod för att säkra kvalitén och ta med rätt krav i förfrågningsunderlaget, är genom samverkan mellan kommuner. Detta kallas även för benchmarking, och innebär att kommunerna jämför sina verksamheter med varandra för att på så sätt hålla kvalitén hög. Genom att se hur kommuner i närheten hanterar kvalitetsuppföljningen, kan kommunernas arbete utvecklas avsevärt på grund av att de vägleder varandra i kvalitetsarbetet.

Samverkan mellan kommuner kan även ske på annat sätt, nämligen genom att brukare i en viss kommun kan välja en utförare som befinner sig i en annan kommun i närheten. Det här är en metod som diskuteras av SKL samt Socialstyrelsen och gäller då kommunen har brukare som har speciella behov och ingen utförare i brukarens hemkommun erbjuder dessa tjänster. Även om detta hade underlättat mycket för vissa mindre kommuner som har få utförare, är det här en metod som kan skapa problem för kommunerna i fråga. Problematiken ligger i det att brukarens hemkommun har ansvaret för brukaren och att det inte sker någon felbehandling, vilket är väldigt svårt på grund av att brukaren inte är i hemkommunens händer. Detta gör det svårt för hemkommunen att hålla koll på om brukaren är nöjd och får bästa service. (SOU 2008:15, s.23)

3.4. Hantering och uppföljning av klagomål

Det är viktigt att brukaren vet om att de när som helst kan lämna klagomål till omsorgsförvaltningen om det uppstår några problem, om de har blivit felbehandlade eller om de bara har ett förslag till förbättring.

När det gäller klagomål och synpunkter från brukarna finns det två nivåer, där den första

nivån som även är den vanligaste metoden, handlar om att brukaren direkt meddelar utföraren om förbättringar av den utförda tjänsten. Oftast väljer brukaren detta tillvägagångssätt för att få problemet åtgärdat snabbare, men dessa så kallade problem är även av den mindre arten. Den andra nivån innebär att klagomålen är av den grövre arten, exempelvis kan det handla om avtalsbrott. Då tilldelar kommunen utföraren en varning vilket innebär att kommunen meddelar inom vilken tid problemet måste åtgärdas. Följer inte utföraren kommunens instruktioner tilldelas utföraren ytterligare en varning och därmed beställningsstopp, det vill säga inga fler brukare tills utföraren har bevisat för kommunen att problemet är löst. Då utföraren fått en till chans men ännu inte vidtagit åtgärder häver kommunen avtalet. Brukaren har alltid möjligheten att ta kontakt med kommunen direkt vid klagomål om de så vill, vid exempelvis synpunkter av känsligare karaktär.



Bild 1. Synpunkt/klagomålsprocessen. (Förfrågningsunderlag, 2010, s.48)

Det finns olika bestämda rutiner om hur man hanterar klagomål eller synpunkter från brukarna. Som vi ser på bilden ovan, börjar det med att brukaren skickar sina klagomål som hamnar i omsorgsförvaltningen. Anmälan kan göras genom brev, e-mail men även muntligt. Inom fem dagar får brukaren en bekräftelse på att hans/hennes anmälan är mottagen och registrerad. Sedan ska det skickas vidare till ansvarig enhetschef som måste informera arbetsledaren att det har skett ett klagomål. Enhetschefen har även ansvaret att ta upp ärendet,

ta kontakt med den brukare som gjort en anmälan samt att dokumentera för att det ska kunna förvaras. Efter att ha pratat med brukaren ska enhetschefen diskutera klagomålet med övrig personal, som tillsammans gör en sammanställning. Därefter ska de förbättra det som brukaren ansåg vara ett problem, det vill säga om detta är möjligt.

Det är viktigt att omsorgsförvaltningen gör sitt bästa för att brukarna ska vara nöjda och därför tas varje klagomål igenom dessa steg, även de minsta klagomålen eller synpunkterna om förbättring. (*Förfrågningsunderlag, 2010 s.44-45*)

3.5. Ekonomiska konsekvenser

Då kommuner valde att införa fritt val har det förändrat styrsättet när det gäller ekonomin. Systemet har även medfört mer kostnader för kommunen då det bland annat har krävts att både tjänstemän samt politiker arbetar för att utveckla en modell efter kommunens vision, mål och förutsättningar. Det har även inneburit mer arbete när det gäller hanteringen av fakturor från de olika leverantörerna. För att täcka många av kommunens merkostnader har regeringen beslutat att ett så kallat stimulansbidrag på 300 miljoner ska underlätta införandet av valfrihetssystemet i kommunerna. (*SOU 2008:15, s.257*)

Som det tidigare har nämnts är kvalitetsuppföljningar grundläggande i fritt val systemet, därför ökar även kommunens kostnader då de lägger stor vikt på olika kontroller samt återrapporteringar som är viktiga för verksamhetens vidare utveckling. Systemet har medfört att alltför utförare etablerar sig eftersom möjligheterna för att ta sig in på marknaden har ökat, men det kan även resultera i en nackdel för kommunen då det måste ske fler kontroller som då innebär en ökning på kommunens administrativa kostnader. (*SOU 2008:15, s.259-260*)

För att valfrihetssystemet ska vara en välfungerande verksamhet behöver det finnas många utförare att välja bland men det bör också finnas många intresserade samhällsmedlemmar. I områden med en mindre befolkning finns det därför svårigheter med att nå maximal nytta av systemet. Hemtjänsten har mer rörliga kostnader än fasta och det behöver inte vara en nackdel för kommunen och oftast gör det inte det när det gäller hemtjänst. För att det ska uppstå en konkurrenssituation så bör verksamhetens fasta kostnader vara låga, finnas många utförare som konkurrerar med varandra, men det krävs även att brukarna får så mycket informationsmaterial som möjligt så de sedan kan fatta ett genomtänkt och tillfredställande beslut. (*SOU 2008:15, s.261-262*)

Något som är positivt med införandet är att många kommuner har beslutat sig för använda olika konkurrensprogram i syfte att säkerställa att tjänsterna är av god kvalitet, öka effektiviteten, öka samhällsmedlemmarnas inflytande men även för verksamhetens utveckling samt öka etableringen av företag. Konkurrensprogrammen kan se olika ut i olika kommuner men brukar oftast innehålla vision, strategier för konkurrensprövning och handlingsplaner. Genom att kommuner använder sig utav konkurrensprogram kan man lättare få en helhetsbild av verksamhetens mål, vart man är på väg och hur man ska ta sig dit för att nå det uppsatta målet. Eftersom man är tydlig när det gäller exempelvis mål, strategier och vision medför det att de anställda arbetar på samma sätt och efter samma mål vilket ökar verksamhetens effektivitet. (*SOU 2008:15, s.249-250*)

Kommunen har även påverkats av fritt val systemet på flera olika sätt än ekonomiskt, men dessa effekter är inte lika lätta att mäta. Efter införandet blev det problematiskt för kommunen då de tidigare inte har haft några konkurrenter och därmed inte var bekanta med att arbeta på detta affärsmässiga sätt. Ur brukarnas synvinkel är detta endast positivt på grund av att konkurrensen har medfört att kvalitén på tjänsterna som utförs har ökat. Alltså bidrar konkurrensen mellan alla utförare till att de fokuserar på kvalitén på grund av att alla ändå får lika mycket betalt, och det viktiga är att behålla sina brukare samt locka till sig nya. På så sätt tycker brukarna att utförarna nu tänker på ”rätt saker” och att kommunernas verksamhet och hantering av hemtjänsten har utvecklats till det bättre. Desto mer brukarna är nöjda, ju bättre är det för kommunen och dess verksamhet. (*SOU 2008:15, s. 268-269*)

3.6. Kvalitetsbarometern

Kvalitetsbarometern är en brukarundersökning som en del kommuner väljer att genomföra inom hemtjänsten. Denna brukarundersökning har utvecklats av FoU (Forskning och Utveckling) i Sverige efter en lång och noggrann process där många undersökningar har genomförts. Slutligen fick de fram vilka kvalitetsområden som är grundläggande och bör studeras då uppföljning av kvalitén sker på de olika service- samt omsorgstjänsterna. Genom detta genomförande kan kommuner bättre bilda sig en uppfattning om verksamhetens kvalitet, brukarnas nöjdhet samt lätt ta reda på vad som bör förändras och därmed förbättras. Undersökningen är uppbyggd av ett antal olika kategorier som sedan ska betygsättas av brukarna. När betygsättningen är färdig studeras omdömena av nämnden som sedan även

samlar ihop ett sammanfattande betyg i form av ett kvalitetsindex för en bättre helhetsbild av kvalitetsfrågan. Alla värden över 1.0 innebär att omsorgs- och service insatserna som utförs är av god kvalitet. (*Sollentunas kommun, 28 april 2010*)

De sju olika kategorierna som betygsätts av brukarna är:

1. *Kontinuitet*, här studeras personkontinuiteten samt tidkontinuiteten. Brukarna tycker bland annat att det är viktigt att man har lång relation med samma personal och att detta medför att kvalitén ökar, och därför undersöks brukarens möjlighet till att träffa samma personal under en längre period.
2. *Flexibilitet*. När det gäller detta kvalitetsområde undersöker kommunen vad brukarna anser om personalens flexibilitet och då främst om brukaren får hjälp vid andra tider än avtalad tid och hjälp med andra saker än det som är bestämt i förväg.
3. *Självbestämmande och integritet*, innebär att man bland annat undersöker om brukarna känner att möjligheten till påverkan finns och till vilken utsträckning och hur de blir bemötta av personalen.
4. *Trygghet*. Det fjärde kvalitetsområdet som nämnden undersöker är tryggheten och några perspektiv som studeras här är brukarens tillit till personal, personalens tillgänglighet samt hur kompetenta personalen är.
5. *Social samvaro*. Då den sociala samvaron undersöks vill nämnden få reda på vad brukaren anser om kontakten med personalen, och hur den fungerar.
6. *Mat och måltider*, här tittar man på de olika rutinerna som finns när det gäller matområdet, brukarnas tankar kring matens kvalitet samt möjligheten till påverkan.
7. *Helhetsomdöme* är det sjunde och sista kvalitetsområdet som studeras av nämnden och här är det meningen att brukaren ska ge ett sammanfattat betyg av alla kategorier och personalens insatser. (*Se bilaga 2 och 3*)

3.7. Kapitelsammanfattning

Lagen om valfrihet är en ny lag som trädde i kraft i syfte att stärka brukarnas inflytande i äldreomsorgen samt hälso- och sjukvården. Alltså har brukaren nu rätt att själva välja den utförare de tycker är mest lämplig och bäst kommer att uppfylla deras behov. De externa utförarna, inklusive kommunens egna utförare, får nu konkurrera om brukarna genom att erbjuda bästa kvalitet på sina servicetjänster. Detta medför att brukarna hamnar i centrum, samt att konkurrensen mellan utförarna medför att kommunens verksamhet utvecklas.

Då uppsatsen inriktar sig på kommunernas hantering av LOV och kvalitetsuppföljningar i kommunerna är det viktigt att i denna teorigenomgång se lagens principer och bestämmelser om hur utförarna samt kommunen ska agera. Efter en definition av begreppet kvalitet blir det även lättare för läsaren att uppfatta vad som i uppsatsen menas med god kvalitet. Kommunens huvuduppgift är att ansvara för granskningen av hur utförarna sköter sina arbetsuppgifter samt brukarnas nöjdhet, det vill säga kontinuerligt göra olika kvalitetsuppföljningar.

4. EMPIRI

Inom detta kapitel presenteras studiens empiriska utförande där resultatet från de utförda intervjuerna redovisas.

4.1. Tillvägagångssätt

Då vi valde att inrikta oss och mest lägga fokus på kommunernas hantering av kvalitetsuppföljningar, var det viktigt för oss att göra djupgående intervjuer med de personer som har det största ansvaret för detta arbetsområde i respektive kommun. Vår intervju med Kristianstads kommun gjordes på deras arbetsplats på omsorgsförvaltningen där vi intervjuade Elna Newman. Däremot genomfördes vår intervju med Pär Westring via telefon, då det inte var möjligt för oss på grund av geografiska hinder att utföra en intervju på plats i Sollentuna.

Efter att ha samlat in allt material och information kunde vi analysera och dra slutsatser om kommunernas hantering av lagen samt deras effektivitet gällande kvalitetsuppföljningar.

4.2. Kristianstads kommun

Vår intervju med Kristianstads kommun gjordes fredag den 20 Maj klockan 9.00 – 11.00 på omsorgsförvaltningen. Där fick vi träffa Elna Newman, chef på utvecklingsenheten, och ställa våra frågor till henne angående fritt val inom hemtjänsten. Vi har även tagit kontakt med Lilian Erlandsson, som tillsammans med Elna ansvar för kvalitetsuppföljningen, för att besvara våra frågor. *(Se bilaga 1 för intervjufrågor)*

4.2.1. Om kommunen

Enligt Lilian Erlandsson har Kristianstads kommun sedan 2007 diskuterat om att införa ett nytt system som förändrar hela hanteringen av kommunens hemtjänst. Från och med den första november 2008 infördes fritt val systemet i kommunen. Anledningen till att de valde att införa detta system, där externa utförare får chansen att få kommunens brukare, är på grund av att kommunen ville ge brukaren möjligheten att välja och därmed kunna påverka. De insåg även att genom detta nya system kunde kvalitén förbättras på grund av att alla utförare får samma ersättning. Detta medför att det inte är priset som avgör, utan den utförare som har bästa servicekvalité, det vill säga att konkurrensen skapar kvalité.

Kommunen har idag cirka 79 000 invånare och av dem är det ungefär 1 200 medborgare som

är i behov av hemtjänst. Idag är Kristianstads kommun indelad i nio olika geografiska områden, där utförare kan välja att utföra tjänster inom ett eller flera av dessa områden. När det gäller utförarna, finns det för brukare sju olika att välja mellan när det gäller hemtjänst. De flesta erbjuder tjänster i hela kommunen, men några av dem har valt att inrikta sig på endast vissa områden.

4.2.2. Information till brukarna

För att brukaren ska kunna vara tillfreds med sitt val av utförare är det viktigt att från kommunens sida, ta ansvar för att informationen ska vara lättillgänglig. När brukaren ansöker om hemtjänst skickas det en mapp med information om fritt val systemet och samtliga utförare. I mappen finns det grundläggande information om varje utförare, det vill säga vilka tjänster de erbjuder, inom vilka tider samt vilka geografiska områden som gäller. Brukaren får ta del av mappen vid möte med biståndshandläggaren men även vid behov, det vill säga vid exempelvis byte av utförare. Denna information finns även på kommunens hemsida.

4.2.3. Kommunens kvalitetsuppföljningar

I Kristianstads kommun sker det kvalitetsuppföljningar löpande genom att göra brukarundersökningar och verksamhetskontroller hos utförarna för att kontrollera deras service samt personal.

4.2.3.1. Brukarundersökningar

Kommunen skickar ut enkäter till brukarna för att ta reda på exempelvis om de känner att de har fått tillräckligt med information, vad de tycker om utförarnas service och personalens bemötande samt om det finns något som de skulle vilja ändra på. Uppföljningens resultat används sedan till att hitta olika metoder för att förbättra verksamheten.

Vid de undersökningar som gjorts i Kristianstads kommun gällande hur kvaliteten uppfattas i hemtjänsten, fick brukare betygsätta sju olika kategorier på en skala ett till fem. De kategorier som de i Kristianstads kommun anser är viktiga att kontrollera vid kvalitetsundersökningar är: delaktighet, personaltäthet, kompetens, kontinuitet, självständighet, mat och ledning.

Då frågan om vilken/vilka av de sju kategorierna kommunen anser är viktigast att prioritera, svarade Elna att samtliga kategorier är viktiga. Då fritt val systemet syftar till att brukaren ska

hamna i centrum, anser hon däremot att kategorierna delaktighet samt självständighet är de kategorier som utförarna borde lägga störst vikt på. Många anser att en långvarig relation mellan brukare och personal ökar och stärker kvalitén, det vill säga att brukaren utvecklar en trygghetskänsla som gör att kvalitén på tjänsten ökar. Vi valde därför att ställa denna fråga till Elna för att se vad hon anser om detta och om hon tycker att det är något som bör prioriteras. Svaret på denna fråga blev att det både är viktigt och inte. Hon menade att personkemi är a och o och att kontinuiteten är viktig, men samtidigt kan det innebära en fara på grund av att personalen lätt kan förlora sin professionella roll och istället betraktas som en vän. Det professionella förhållningssättet måste finnas, bland annat för att det för brukaren blir lättare att framföra sina åsikter och klagomål om sådana finns. Vidare berättar hon att då varje hemtjänstbrukare är unik och har speciella behov bidrar det till att olika insatser utförs. Vid mycket arbete sker det fler personalbyten, vilket hindrar kontinuiteten att upprätthållas.

Brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” har vi valt att studera i syfte att fastställa om Kristianstads hemtjänstbrukare är nöjda med den utförda servicen. Som vi ser på bilaga 2 fick Kristianstad indexvärdet 1,19, och då allt över 1,0 innebär god kvalitet är resultatet mycket bra. Av kommunens brukare, var det 798 personer som svarade av totalt 1 208 hemtjänstbrukare, det vill säga det var 66 procent av brukarna som deltog i undersökningen. Av de brukare som deltog var det inte alla som kunde svara på undersökningen själva, utan 41 procent av dem fick hjälp av en anhörig med att besvara undersökningsfrågorna.

Elna bifogar även en enkätundersökning som gjordes i slutet av 2009, där kommunen undersökte hur brukarna upplevde att informationshanteringen från kommunens sida hanterades. Det var totalt 1 283 brukare som ingick i undersökningen, varav 882 brukare som besvarade frågorna. Anledningen till det stora bortfallet var bland annat för att dessa brukare inte hade möjligheten att delta på grund av sjukdom. En del brukare ansåg att informationen borde vara mer lättförståelig och önskade även fler hembesök i syfte att få tydligare instruktioner. Majoriteten, 89 %, tyckte däremot att informationen var lättåtkomlig och att de hade fått tillräckligt med information om valfrihetssystemet samt hur valet går till. En liten minoritet ansåg att det var för många telefonnummer att hålla reda på och att tillgängligheten bör öka, men 88 % av brukarna menade ändå att kontakten mellan biståndshandläggaren/personalen fungerade väldigt bra.

4.2.3.2. Verksamhetskontroller

Elna Newman berättar att vid verksamhetskontroller hos leverantörerna skickar kommunen en controller för att besöka och intervjua dem minst en gång per år. Controllern har även sällskap av en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och en medicinskt ansvarig rehabiliteringspersonal (MAR), vilka har ansvaret att kontrollera och kvalitetssäkra brukarnas hälsotillstånd. Controllern vill bland annat ta del av olika handlingar, som exempelvis individuella scheman. På så sätt kan de se hur utföraren har anpassat sina tjänster till brukaren i fråga, på grund av att alla brukare behöver hjälp med olika saker. Besöken sker genom att kommunen enligt regel först måste informera utföraren innan genomförandet av inspektionen kan ske. Enligt Elna har de denna princip i och med att kommunen har tillit för sina utförare samt brukare, och att de inte kommer för att kontrollera personalen på det sättet utan hembesöken är mer till för att samtala med brukaren då brukaren ska vara i centrum. Kommunen har även som tradition att varje år bjuda in de ansvariga från varje utförares verksamhet på möte två gånger per år. Om det skulle behövas fler besök eller möten, sker denna kontroll vid flera tillfällen. De har även ständig kontakt med sina utförare både via e-mail samt telefon.

4.2.4. Klagomål och synpunkter

Information om att brukare har möjligheten att skicka in klagomål och synpunkter om de utförda tjänsterna skickas till alla brukare i Kristianstads kommun i form av en broschyr som heter "Dina synpunkter är värdefulla". Hittills har det enligt Elna Newman inte kommit in många klagomål till omsorgsförvaltningen av sorten nivå två. Det enda som kommit in är kritik från brukarna då de anser att det är brist på personal men kritik har även riktats mot ledningen. Hon konstaterade även att det hade kommit in väldigt få synpunkter och klagomål till utförarna direkt, det vill säga klagomål av sorten nivå ett. Dessa synpunkter kan åtgärdas direkt av leverantören och är inga direkta problem, därför får kommunen inte in dem. Kommunen håller koll på alla klagomål som kommer in, från brukarna till utförarna, genom att det finns krav på att utföraren varje år måste lämna in en verksamhetsberättelse. I denna skriver utföraren om hur året har gått, och där finns även ett avsnitt om synpunkter och klagomål. Där beskriver de antalet klagomål, innehållet, samt hur de valt att åtgärda problemen som uppkommit. På detta sätt blir kommunen bra informerad på vad som sker på utförarnivå, samt hanteringen av de olika svårigheterna.

4.2.5. Lagens påverkan på kommunen

I Kristianstads kommun anser de att valfrihetssystemet har medfört att det har skapats tydligare struktur för hela verksamhetens innebörd och hur arbetet ska ske. Personalen som arbetar på omsorgsförvaltningen tycker att systemet har utvecklat kvalitén på deras arbete på grund av att det kräver att personalen engagerar sig väldigt mycket för att systemet ska fungera. Detta har samtidigt även skapat vissa bekymmer för dem då det blir mycket arbete som ska göras vilket medför stressiga arbetsdagar. Kommunens personalkostnader har bland annat ökat på grund av att personalen får mer arbete, till exempel när det gäller fakturahanteringen men även andra administrativa kostnader.

Elna fortsätter med att säga att konkurrensen har medfört att det nu ställs högre krav på kommunen och deras egna utförare i och med att brukaren nu har större valfrihet. Eftersom antalet utförare ökade bidrog detta till att många brukare valde att gå vidare från kommunens privata utförare till externa utförare. Detta gjorde att kommunen fick ställa sig frågorna: Var brukarna inte tillräckligt nöjda med vår service? Eller vad var den egentliga anledningen till bytet? Detta ansåg Elna personligen var det som har påverkat kommunen mest negativt sett, då brukarna är viktigast i detta system.

När vi gick över och frågade om vad som är det positiva med införandet svarade hon att syftet med valfrihetssystemet är att brukarna har fått mycket valfrihet. De kan nu vara delaktiga, vilket också bidrar till nöjdare brukare, då de bäst själva vet vad som gör dem nöjda.

4.2.6. Framtidsplaner och utveckling

När frågan om kommunens framtidsplaner kom på tal svarade Elna Newman att de inte har arbetat med att utveckla systemet hittills. Anledningen till detta är att systemet är relativt nytt och då brukarna har varit nöjda med kommunens arbete fram till denna tidpunkt känner de inte att systemet behöver en utveckling. Det är endast förfrågningsunderlagets upplägg som har förändrats och uppdaterats.

När det gäller benchmarking, det vill säga då en verksamhet jämför sin egen verksamhet med andra i samma bransch, jämför Kristianstads kommun sin verksamhet med fyra andra kommuner. Dessa fyra kommuner är: Karlskrona, Kalmar, Växjö samt Halmstad. Genom denna samverkan anser Elna att kommunens verksamhet på så sätt kan utvecklas då de kan ta del av varandras skillnader och se vad man kan förbättra i sin verksamhet. Hon tycker även att då de har jämförelsekommuner kan de lättare upptäcka sina egna brister men även andras, och

därmed medföra till förbättring och utveckling av kommunernas verksamhet.

Då personal och ledning tidigare har fått kritik, berättar Elna att kommunen planerar att låta personalen gå på olika utbildningar i syfte att stärka sin kompetens och åtgärda detta problem. En sådan utbildning kommer förmodligen vara en språkutbildning för att öka personalens språkkunskaper.

Personligen anser hon att systemet fungerat väldigt bra och att hon ser fram emot brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” som ska genomföras i slutet av 2010. Då kommunen vanligen jämför sina resultat med de fyra kommunerna, kan de nya resultaten leda till utveckling av systemet. Tidigare utförda brukarundersökningar visade bra betyg och Elna är positiv till även årets resultat av ”Kvalitetsbarometern”.

4.3. Sollentunas kommun

Vår intervju med Pär Westring, kvalitetsutvecklare i Sollentunas kommun, gjordes den 12 maj kl. 10.00 – 11.30 över telefon. Orsaken till att det blev en telefonintervju var på grund av det geografiska avståndet mellan Kristianstad och Sollentuna. Under intervjun fick vi möjligheten att ställa frågor om hur hanteringen av fritt val systemet sker i kommunen. (Se bilaga 1 för intervjufrågor)

4.3.1. Om kommunen

Även om LOV började gälla från och med 2009 har Sollentunas kommun sedan 2006 använt sig utav ett liknande valfrihetssystem. Enligt Pär Westring är det främsta skälet till att Sollentuna kommun valde att införa valfrihetssystemet att äldre inte ska känna att de inte kan vara lika delaktiga och ha lika stort inflytande på grund av åldern. Fritt val systemet medför ett ökat deltagande, inflytande från samhällsmedlemmarnas sida men även deras valmöjligheter. Han tycker även att genom att införa fritt val systemet ökar även de anställdas möjligheter i omsorgen, och detta bland annat för att de får ett större utbud när det gäller att välja bland arbetsgivare. Införandet bidrar även till att fler startar eget och att tjänsterna ökar för den äldre generationen.

Sollentuna kommun har idag ungefär 63 000 invånare och av dem är det ungefär 1 300 samhällsmedlemmar som är hemtjänstbrukare. De samhällsmedlemmar som är i behov och godkänns av biståndshandläggaren kan välja mellan 22 olika utförare. Andelen brukare som

gör aktiva val av utförare samt antalet utförare har ökat väldigt kraftigt under det senaste året. De tror att det större utbudet av utförare bland annat har lett till den ökade andelen aktiva brukare.

4.3.2. Information till brukarna

Pär Westring fortsätter med att beskriva hur informationen till brukarna sker, och att den sker på ett antal olika sätt. När brukaren är i behov av insats och därmed beslutar sig för att ansöka om hemtjänst, har brukaren ett möte med sin biståndshandläggare. Under mötet görs en behovsanalys där biståndshandläggaren avgör om brukaren har rätt till hemtjänstinsatser, och vid detta tillfälle får brukaren all information om fritt val systemet, hur valprocessen går till samt vilka utförare det finns att välja bland. Brukaren tilldelas även information i form av stödmaterial i pappersform där all information finns allmänt om valfrihetssystemet, exempelvis hur brukaren ska gå tillväga när det gäller byte av utförare. Brukaren hänvisas även till kommunens Internethemsida där informationen även finns om brukaren istället föredrar det. Under det senaste året har Sollentunas kommun satsat väldigt mycket på att utveckla en lättförståelig samt lätthanterlig hemsida där brukaren på ett enkelt sätt kan hitta önskad information. De har även skapat en funktion där brukaren kan genom att söka på dem servicetjänster han/hon är i behov av, för att sedan få fram alla de utförare som erbjuder dessa tjänster.

Vidare berättar Pär att kommunen även arrangerar olika minimässor där samtliga utförare får chansen att berätta och visa brukarna om vilka tjänster de erbjuder. Detta medför att brukaren kan skapa en dialog med utförarna och genom att följdfrågor kan ställas, resulterar detta i att brukaren kan göra ett säkrare val av utförare. Vid behov skickar kommunen även brev till brukare med den information som önskas.

4.3.3. Kommunens kvalitetsuppföljningar

Likaså som Kristianstads kommun, har även Sollentunas kommun flera olika sätt att göra kvalitetsundersökningar på, för att kontrollera hur utförarna sköter sig samt hur nöjda brukare kommunen har.

4.3.3.1. Brukarundersökningar

För att man ska kunna försäkra sig om att brukarna uppfattar kvaliteten som god och hela tiden utvecklas inom det område, berättar Pär att vård- och omsorgsnämnden i Sollentunas

kommun har en modell som de tar hjälp av. Kommunen använder sig utav denna modell eftersom den beskriver vilka olika kvalitetsområden som Sollentuna kommun anser är viktiga att undersöka när det gäller kvalitet och utveckling. De olika kvalitetsområdena som undersöks vid kvalitetsuppföljningar i kommunen är: Kontinuitet, mat och måltider, självbestämmande och integritet, flexibilitet, trygghet, social samvaro och aktiviteter och hälso- och sjukvård

Då frågan om vilken/vilka av dessa områden som främst prioriteras ställdes, kunde Pär inte utesluta någon kategori på grund av att han anser att samtliga områden bidrar till att systemet ska fungera. Anledningen till hans svar på denna fråga är på grund av att alla brukare är unika med olika behov vilket medför att kommunen inte endast kan prioritera vissa kvalitetsområden utan måste ta hänsyn till samtliga för att på bästa sätt tillgodose alla behov och försöka vara alla brukare till lags.

Den senaste brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” gjordes i Sollentuna 2008 och då deltog det 540 brukare av 801 tillfrågade vilket bidrog till en procentsats på 67,4 procent. Av de 540 besvarade enkäter var det 160 enkäter, det vill säga 30 procent, som besvarades av anhöriga och det av ett antal olika skäl. Det slutliga resultatet det vill säga indexvärdet för hemtjänsten i Sollentunas kommun låg 2008 på 1,08, som vi ser på bilaga 3.

Nämnden väljer att även arrangera en galamiddag det år brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” genomförs där priser delas ut till de utförare som hade bäst resultat i undersökningen. Detta har i kommunen blivit som en tradition för att de vill motivera sina utförare men även för att uppmärksamma de som gör ett bra jobb. Till de utförare som inte får bra resultat i kvalitetsbarometern och inte har god kvalitet på sina tjänster, skickas det en åtgärdsplan där man tar upp vilka områden som måste förbättras, vad som ska prioriteras och hur man ska arbeta för att uppnå goda resultat.

4.3.3.2. Verksamhetskontroller

När det gäller olika kontroller av utförarnas arbete så har kommunen ett flertal metoder för detta. De godkända utförarna är uppknutna till kommunen via ett verksamhetssystem som heter ”Vård och omsorg”. I detta system överförs elektroniska uppdrag från biståndshandläggare till utföraren om vilka tjänster brukaren är i behov av. När tjänsten är utförd skickar utföraren kvittering tillbaka till kommunen. På så sätt håller kommunen koll på sina utförare samt vilka tjänster som utförts kontinuerligt. Genom detta verksamhetssystem är det även möjligt för dessa tre parter att ha en närmare samt smidigare kontakt.

Per nämner även att biståndshandläggarna träffar alla kommunens utförare en gång i månaden i syfte att följa upp och se hur insatserna har gått samt kontrollera antalet utförda hemtjänststimmar. Kommunen möter även utförarna för att ta en närmare titt på deras akter och dokumentationer. Denna måntliga träff med utförarna är en viktig del när det gäller återrapporteringssystemet och kvalitetsuppföljningen.

Kommunen har även en verksamhetscontroller som har i uppgift att hela tiden kontrollera utförarnas arbete. Detta sker genom besök och då kommunen exempelvis önskar att göra en djupare granskning av ett specifikt klagomål. Besöken är som i Kristianstads kommun förvarnade av den enkla anledningen att de vill träffa ett antal specifika personer, och då måste de säkerställa att de personerna finns på plats vid besöket. Men även för att inte ödsla någon tid på att ta fram underlag till mötet då utföraren nu får möjlighet att förbereda all information samt material som är nödvändig.

4.3.4. Klagomål och synpunkter

Kommunen kräver att utförarna skickar statistik om det kommer in klagomål och synpunkter. Detta för att kommunen ska vara informerade angående vilka typer av klagomål som framförts, antalet men även hur utförarna valt att hantera dem.

Per berättar att när kommunen tar emot ett klagomål, undersöker de först och främst graden av allvarlighet. Sedan meddelar kommunen brukaren om vad som ska göras och vilka åtgärder som ska vidtas. I Sollentunas kommun har det under det senaste året endast kommit in ett fåtal klagomål och dessa har inte varit formella, det vill säga brukaren har endast tagit upp problemet med utföraren och då har det åtgärdats direkt. De klagomål som har kommit in till utförarna har inte varit stora problem och har till exempel handlat om att brukarna ansett att utföraren ska städa mer noggrant.

4.3.5. Lagens påverkan på kommunen

Pär kan inte uttrycka sig riktigt när det gäller denna fråga om hur kommunen har påverkats av fritt val systemet, på grund av att han anser att det fortfarande är för tidigt att avgöra tydliga skillnader. Sedan lagen infördes, har antalet utförare ökat kraftigt i kommunen, från att endast ha ungefär fem utförare till dagens totalt 22 utförare. En siffra som enligt Pär förväntas öka med tidens gång. Detta har medfört att det har skapats konkurrens bland utförarna eftersom det finns många att välja bland. För kommunens brukare, men även för kommunen, är detta

väldigt positivt eftersom de anser att positiv konkurrens höjer ribban för kvalitén på servicen. Vidare konstaterar Pär att möjligheten till den ökade valfriheten, endast det är en kvalitetsaspekt i sig eftersom brukarna är väldigt positiva till att göra detta val. Även antalet brukare som gör aktiva val har ökat inom kommunen.

Då vi ställde frågan om valfrihetssystemet har påverkat kommunens ekonomi, svarade Pär att det självklart har krävts mycket resurser vid införandearbetet samt för informationsinsatserna, men inte mer än så. Han fortsätter med att säga att det är småsummor då man ställer det i relation med vad verksamheten i stort kostar. Systemet är relativt nytt och därför har kommunen inte märkt av några stora skillnader när det gäller ekonomin. I framtiden kommer de säkerligen att upptäcka fler skillnader när det gäller ekonomin, men personligen tycker han att det är värt det ökade resursutnyttjandet eftersom det har medfört att kommunens brukare blivit nöjda.

4.3.6. Framtidsplaner och utveckling

Även frågan angående framtidsplaner är enligt Pär svår att besvara, men självklart har kommunen planer när det gäller att utveckla fritt val systemet. Han nämner bland annat att metoderna för kvalitetsuppföljning är något som hela tiden ska uppdateras och utvecklas med tiden. Han anser att metoderna de tillämpar nu är effektiva men till exempel diskuterar de för tillfället om att brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” bör ske oftare, i alla fall varje år och inte som nu vartannat. Detta för att två år är alldeles för lång tid på grund av att mycket hinner hända under detta tidsintervall, och de har då upplevt svårigheter med att upptäcka problem i tid. Sollentunas kommun har sex jämförelsekommuner, och dessa är: Solna, Danderyd, Nacka, Järfälla, Stockholm och Upplands Väsby, vilka har kommit långt i arbetet med konkurrensutsättning av hemtjänsten.

Efter Kvalitetsbarometerns utförande sker alltså ett jämförande av hemtjänsten mellan alla dessa kommuner, där de exempelvis upptäcker sina egna svagheter samt kan ta del av andra kommuners styrkor. Eftersom brukarundersökningen sker endast vartannat år, blir det svårt att hinna upptäcka problem och svagheter för att sedan kunna förändra/förbättra verksamheten. Pär tror även att något som i framtiden kommer att utvecklas är själva valsituationen då det enligt honom är många brukare som anser att denna är komplicerad. Det som enligt honom bör förbättras och något de kommer att arbeta med är att göra informationen mer lättförståelig eftersom det finns mycket material för brukaren att gå igenom och sätta sig in i innan valet

görs. En annan framtidsplan för Sollentunas kommun är att fler verksamheter ska omfattas av valfrihetssystem, och då exempelvis kommunens särskilda boende och insatser för Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Per Westring avslutar intervjun med att säga att fritt val systemet i Sollentuna kommun har fungerat mycket bra hittills. Kommunen har redan funnit en välutvecklad metod när det gäller kvalitetsuppföljningar, men är öppna till förbättringar av redan tillämpade metoder i kommunen. De har inte stött på några större problem och det har fungerat som de hade tänkt sig. De svårigheter som har uppkommit visste de att de skulle få uppleva vilket är naturligt vid en stor verksamhetsförändring, och de jobbar kontinuerligt med att motverka dessa ”gruskorn i maskineriet” som Pär uttrycker det.

5. ANALYS OCH SLUTSATSER

I detta kapitel redogör vi för våra tankegångar angående lagen och gör ett jämförande av de två kommunernas hantering av valfrihetssystemet. Vidare tycker vi till angående deras eventuella förbättringspotential samt skriver ett par rader om vårt helhetsomdöme rörande valfrihetssystemet.

5.1. Lagens påverkan

Ur empirin framkom det att båda kommuner har använt sig utav ett liknande valfrihetssystem tidigare, det vill säga innan lagens införande. Den nya lagens bestämmelser har nu påverkat kommunerna genom att det nu är krav på att anpassa sin verksamhet till den nya lagstiftningen. Kommunens anställda anser att det tidigare inte funnits tydliga riktlinjer såsom det nu finns efter lagens införande, vilket är positivt för de anställda. På detta sätt tycker de att hela verksamheten har en bättre struktur då det finns tydligare mål och direktiv när det gäller hur arbetsuppgifterna bör utföras. Detta bekräftade även teorin, där det kom fram att verksamheten blir effektivare när anställda arbetar på samma sätt och efter samma mål.

I Lag om valfrihetssystem står det även att kommunen ska följa upp kvalitén på utförarnas utförda tjänster, men lagen har gett stort utrymme för kommunen själv att besluta om hur dessa kontroller ska ske. Det är alltså upp till kommunen själv att välja hur de ska hantera uppföljningarna, och vilka kontroller de ska genomföra.

Som det har nämnts i teorin, är det exempelvis inte alla kommuner som har valt att genomföra brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern”, men den finns tillgänglig för alla intresserade. Detta har båda våra utvalda kommuner beslutat att genomföra vartannat respektive vart tredje år. Friheten som kommunerna får när det gäller uppföljningarna är positiv anser vi då kommunerna har olika egenskaper som exempelvis storlek men också olika arbetssätt. Detta resulterar i att kommuner förhoppningsvis väljer det arbetssätt som bäst lämpar sig för deras strategi samt mål med verksamheten.

Enligt SOU är uppföljning av kvalitén en metod för kommunen att på ett effektivt sätt få bättre koll på kommunens och utförarnas eventuella svagheter men även styrkor. I teoridelen står det även att genom detta kan kommunen förbättra verksamheten då de snabbt kan upptäcka problem beroende på hur ofta kontrollerna utförs. I vår utförda empiriundersökning

styrkte båda våra kommuner denna tankegång där båda respondenter tydliggjorde att detta är ett effektivt sätt för en vidareutveckling av verksamheten.

När det gäller utförarna, ska kommunen enligt lag göra djupa granskningar av deras verksamheter innan de kan godkänna dem. Utförarna får även gå igenom förfrågningsunderlaget från kommunen där alla krav, regler samt villkor framförs som utföraren måste sätta sin signatur på. Denna noggranna kontroll anser även våra respondenter medför att kommunen på så sätt har pålitliga utförare och det skapas en stark tillit dem emellan. Som det framkom i teorin har alltså alla utförare, både externa och interna, samma krav och regler som de måste följa enligt lag. Detta försäkrar att särbehandling av olika slag av de interna utförarna inte sker, eftersom kommunen är den part som godkänner utföraren, då det är förbjudet enligt lag.

Något annat som lagen har bidragit till enligt SOU är att kommunen är mer kostnadsmedvetna då fler kostnader har uppkommit på grund av mer arbete och flera anställda, som även våra utvalda kommuner påpekar. Respondenterna berättar att det krävs personal som är insatta i sina arbetsområden, exempelvis behövs det i varje kommun biståndshandläggare, verksamhetscontroller, projektledare och kvalitetsutvecklare, vilka ökar kommunens personalkostnader.

En av de grundläggande principerna i LOV är att det inte får ske någon diskriminering från kommunens sida då de ska välja utförare och att alla ska behandlas på ett likvärdigt sätt. Våra respondenter anser att det är betydelsefullt att alla intresserade utförare känner att de har samma chans att bli godkända av kommunen då kraven har uppfyllts. Därför anser de att det är bra att LOV erbjuder alla ansökanden samma förutsättningar för att bli godkänd som utförare för service samt omvårdnad för hemtjänstbrukare.

Valfrihetssystemet har enligt SOU också medfört till att etableringshindren har minskat och därmed får intresserade det enklare att ta sig in på marknaden och att konkurrens skapats. Våra respondenter anser att detta leder till att utförarna anstränger sig mer till att arbeta effektivt för att försöka värva kunder. Båda kommuner anser även att den positiva konkurrensen har resulterat i att utförarnas service ökar avsevärt. Detta eftersom kampen om brukarna ökar kraven om god kvalitet och pressar utförarna till att utveckla sina verksamheter och tjänster. Som det nämnts i teorin, har den nya lagen därför bidragit till nöjdare brukare då

varje brukares behov uppmärksammas samt kan tillgodoses på grund av att antalet utförare ständigt ökar. Detta bekräftar även våra utvalda respondenter som ser en tydlig förändring av ökade ansökningar, som är ett resultat av lagens bestämmelser gällande de lika förutsättningar som gäller för alla utförare för att bli godkända.

Självbestämmande samt deltagande är två grundläggande orsaker till varför idén om valfrihetssystem framfördes i Sollentunas samt Kristianstads kommun. Enligt lag ska brukarna genom möjligheten att påverka göra det val som bäst kommer att uppfylla deras behov. Vi anser därför att dessa två faktorer spelar stor roll när det gäller människans tillfredsställelse då brukaren känner sig uppmärksammas och upplever ett sorts förtroende för kommunen då valet nu är deras uppgift. Det framkom i intervjun med Sollentunas kommun att den största anledningen till valfrihetens införande i hemtjänsten i kommunen är att de med högre ålderstruktur ska kunna delta och påverka. Åldern ska inte vara ett hinder när det gäller att kunna göra egna val då de många gånger själva bäst vet vad de vill ha enligt respondenten. Vidare uttrycker Pär Westring att då det finns äldre som av olika anledningar inte kan göra valet själva, är det bra att anhöriga nu får hjälpa till och att detta alternativ finns då brukaren själv inte kan yttra sig i den frågan. Detta är något som stöds av lagen då det är den största orsaken till varför valfrihetssystemet erbjuder denna möjlighet till brukarna, det vill säga att kunna påverka.

Lag om valfrihetssystem ger bra utvägar vid eventuella missnöjen gällande val av utförare, vilket även bekräftas av våra respondenter. Då brukaren har kunskap om att vid felaktigt tjänstutförande finns möjligheten till byte av utförare, anser Pär Westring och Elna Newman att det ökar brukarens trygghetskänsla. De tolkar det som att om brukaren känner ånger efter beslutsfattandet, är det lättåtgärdat eftersom de enkelt kan göra ett byte av utförare.

5.2. Kristianstads kommun

I Kristianstads kommun har det hittills fungerat bra i och med att kommunen är nöjda med sina arbetsinsatser samt deras brukare med de utförda servicetjänsterna. Om vi tar en närmare titt på de senaste brukarundersökningar som har gjorts i kommunen, ser resultaten väldigt goda ut. På den senast gjorda brukarundersökningen ”Kvalitetsbarometern” fick de ett indexvärde på 1,19. Eftersom allt över 1,0 anses vara god kvalitet betyder det att kommunens hemtjänstbrukare är nöjda med de utförda tjänsterna. Även enkätundersökningen om upplevd

valfrihet inom hemtjänsten, som genomfördes hösten 2009, visar att brukarna uppfattar valfrihetssystemet i Kristianstad som ett välfungerande system och de flesta hade positiva åsikter.

Om vi tar en närmare titt på de olika uppföljningar som kommunen genomför under årets lopp så är det inte många aktiviteter som sker gällande det. De har exempelvis en brukarundersökning som sker varje år, kvalitetsbarometern som genomförs vart tredje år, olika verksamhetskontroller och vid behov inträffar fler kontroller. Antalet verksamhetsuppföljningar behöver inte alltid påverka slutresultatet positivt utan vi tror att det istället handlar om på vilket/vilka sätt de utförs. Eftersom brukarna har den viktigaste rollen i detta system bör det därför räcka med att studera deras åsikter för att bilda sig en uppfattning om hur verksamheten fungerar, menar vi. Under det att Kristianstads kommun fått väldigt gott betyg och över genomsnittet anser vi att kommunen har genomtänkta samt effektiva metoder när det gäller att följa upp kvaliteten.

Under intervjuens gång fick vi många gånger höra om att tilliten mellan kommunen och utförarna är väldigt viktig. Svaret på många frågor var att det räckte med att de litar på sina utförare och inte behövde undersöka varje tjänst som utförs. Vi tycker att det är viktigt att tilliten mellan dem finns men ännu viktigare är det att det finns ett system för återrapportering i kommunen. Anledningen är att kommunen måste hitta en balans mellan tillit och det professionella förhållningssättet mot sina utförare. Det behövs båda delar för att det ska bli rättvist men också för att de i kommunen ska agera korrekt i sådan situation. Återrapportering från utförarna är ett utmärkt sätt för kommunen att följa upp de utförda servicetjänsterna därför menar vi att Kristianstads kommun förlorar viktig samt behövlig information då kommunen bortser från denna aktivitet.

5.3. Sollentunas kommun

När vi intervjuade Pär Westring, kvalitetsutvecklare i Sollentunas kommun var vårt helhetsintryck positivt. Pär upprepade många gånger hur positivt valfrihetssystemet hade påverkat kommunen totalt sett. Som vi tidigare har nämnt har båda kommuner använt sig utav ett liknande system när det gäller valfriheten. Därför fick vi ganska fort klart för oss att det hittills har även i denna kommun mest varit en positiv upplevelse och att de har kommit väldigt långt i arbetet och utvecklingen med valfrihetssystemet.

Såsom i Kristianstads kommun har de även i denna valt att delta i brukarundersökningen Kvalitetsbarometern där de fick ett indexvärde på 1.08. Det är visserligen högre än 1.0 och

anses vara god kvalitet men enligt oss ändå lägre än förväntat då de har lagt ner mycket resurser och ständig tankegång på utveckling av systemet samt de olika uppföljningskontrollerna. Något som vi anser är bra är den galamiddag som genomförs efter resultatet på Kvalitetsbarometern har offentliggjorts. Detta anser vi är ett väldigt bra sätt att motivera de olika utförarna att göra ett bra jobb och utveckla sina verksamheter och tjänster för att i sin tur öka kvalitén på servicen. När en utförare tar emot ett pris, kan de genom detta locka till sig fler brukare vilket ökar deras motivation. Ett sådant festligt arrangemang tror vi även ökar gemenskapen mellan utförarna samt kommunen då man inte endast träffas på möten som är arbetsrelaterade utan nu även samlas för andra aktiviteter.

När det gäller kvalitetsuppföljningen utför Sollentuna en hel del kontroller, bland annat genom verksamhetssystemet ”Vård och Omsorg”, där alla deras utförare är registrerade. Vi anser att detta system är väldigt effektivt då allting sker elektroniskt vilket både är tids sparande och gör att de olika inblandande parterna kan upprätthålla kontakten dem emellan. Genom detta verksamhetssystem kan kommunen på ännu ett sätt hålla koll på sina utförare.

5.4. Jämförelse av kommunerna

Som det tydligt står i uppsatsens syfte, har vi valt att studera två kommuner för att sedan kunna göra ett jämförande och analysera kommunernas respektive styrkor och svagheter. Vi börjar med att titta på deras kvalitetsuppföljningar och vilka kvalitetsområden de prioriterar vid kommunernas egna brukarundersökningar. De har flera gemensamma områden, och dessa är: kontinuitet, mat, självständighet och delaktighet. Det som däremot skiljer dem åt är att de i Sollentuna även valt att beakta områdena: hälso- och sjukvård, socialt samvaro och aktiviteter, flexibilitet och trygghet. I Kristianstad väljer de istället att ta hänsyn till: personaltäthet, kompetens och ledning. Efter denna jämförelse kan vi tydligt se att Kristianstads kommun väljer att hellre lägga mer fokus och kraft på personalutveckling samt ledning. I Sollentunas kommun fokuserar de mer på brukarna, det vill säga att de vill öka deras trivsel samt samhörighet, och detta genom att bland annat anordna olika aktiviteter som brukarna kan delta i. Detta är möjligt för dem då de har infört valfrihetssystemet redan flera år innan Kristianstads kommun, och därmed kommit längre arbetsmässigt.

Med detta sagt anser vi att Kristianstad tar rätt beslut när det gäller att, förutom de gemensamma kvalitetsområdena, även fokusera på personal och ledning. Anledningen är att de har fått in klagomål angående det och då är det viktigare att ta itu med de problem som

uppkommit. Istället för att ständigt hålla blicken framåt och försöka utvecklas i områden som brukarna tycker fungerar bra, bör kommunen alltså hellre lägga mer fokus på att åtgärda problemen med detsamma. När det gäller Sollentuna anser vi även att de gör rätt i deras val av kvalitetsområden då de exempelvis lägger tid och arbete på brukarna och erbjuder dem olika sociala aktiviteter. Detta kan bero på att de har kommit långt i arbetet med fritt val i hemtjänsten och redan hunnit ta itu med dessa problem kommunen upplever de första åren med detta system. Vilket medför att de vid denna tidpunkt istället kan lägga fokus på sådana kvalitetsområden som exempelvis social samvaro. Vi menar att den sociala biten spelar en betydande roll när det gäller brukarens nöjdhet men är kanske inte något en kommun lägger stor tanke bakom i början av införandet av detta valfrihetssystem.

Om vi fortsätter med att jämföra antalet uppföljningar och kontroller som utförs årligen i respektive kommun, kommer vi fram till att siffran är högre i Sollentunas kommun. Varje månad ska exempelvis ett möte äga rum med utförare och biståndshandläggare medan det i Kristianstad endast sker en gång per år men vid behov även vid fler tillfällen. Denna del av utförare kontroll och återrapportering anser vi är viktig och att Sollentunas kommun bättre hanterar. Kommunens styrka anser vi är därför bra arbetsmetoder gällande uppföljningar av kvaliteten. När det gäller att identifiera eventuella svagheter kom vi inte fram till något, men som i vilken annan kommun existerar de även i denna. I vårt fall har det varit svårt att bedöma vilka dessa svagheter är då kommunens hemtjänstbrukare är nöjda (indexvärde-1,08), men efter att ha jämfört med Kristianstads resultat (indexvärde-1,19) blir det klart att Sollentunas kommun har lite sämre resultat. Orsaken till det sämre resultatet kan bero på de klagomål som har riktats mot själva utförarna och inte mot kommunens arbete med fritt val. Om vi sedan ska undersöka orsakerna till Kristianstads bättre betyg på "Kvalitetsbarometern", bör det enligt oss vara ett resultat av de fåtal synpunkter och inga klagomål som kommunen och utförarna mottagit.

5.5. Förbättringspotential

En del kommuner har valt att använda sig utav olika konkurrensprogram som de själva tagit fram. Detta anser vi vara en god idé och att fler kommuner bör utveckla sådana program för att främja konkurrensen. Eftersom konkurrensprogrammen syftar till att verksamhetens anställda ska arbeta efter gemensamma mål, tycker vi att detta är något både Kristianstads- och Sollentunas kommun bör tänka på. Ett sådant program kan även bidra till att missförstånd

kan undvikas på grund av att verksamheten får en bättre struktur, eftersom anställda får tydligare riktlinjer för arbetsutförandet och för att nå de uppsatta målen.

Om vi tittare närmare på Kvalitetsbarometerns resultat ser vi att bland annat kategorin personalkontinuitet för båda kommuner är tveksam enligt hemtjänstbrukarna. Vi ställde frågan till båda LOV-ansvariga i respektive kommun, om de anser att en långvarig relation mellan personal och brukare bör prioriteras. De båda svarade att det visserligen är något som majoriteten av brukarna lägger stor vikt på, men att det inte alltid är möjligt att säkerställa från kommunens sida. Elna Newman i Kristianstad, menar att personkemi mellan de två parterna och kvalitetsområdet kontinuitet är mycket viktiga, men berättar vidare att det många gånger inte är genomförbart. Det är viktigt att påpeka att brukarna är egna individer med olika behov och därför kan det bli problematiskt att öka kontinuiteten. Det finns brukare som exempelvis behöver service dagligen, och då är det omöjligt att en och samma personal är tillgänglig vid alla tillfällen. Medan andra endast är i behov av service en gång i veckan, vilket gör det möjligt för personalkontinuiteten att upprätthållas.

Personligen anser vi att personalkontinuiteten är något som bör tas hänsyn till. Då brukaren känner samhörighet med sin personal och kan utveckla en längre relation kan det bidra till att kunden upplever situationen dem emellan mer avslappnad och kan exempelvis framföra eventuella ogillanden på ett enklare sätt. Även om det är viktigt att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt gentemot brukarna, anser vi att kontinuitet är betydelsefullt för brukaren och ökar kvalitén på servicen. När brukaren känner förtroende för utförarnas personal anser vi att det kan bidra till en bättre arbetsmiljö på grund av att detta ökar båda parternas trivsel. Då de träffas ofta utvecklas en vänskapsrelation vilket vi tycker gynnar dem båda på de flesta punkter. Detta är alltså något som både Kristianstads- samt Sollentunas kommun bör lägga mer arbete på och möjliggöra det eftersom det är något som brukare efterfrågar.

Under intervjun med Elna Newman, framkom det att Kristianstads kommun inte hade någon form av återrapporteringssystem när det gäller deras utförare, medan Sollentunas kommun bland annat hade ett verksamhetssystem med namnet ”Vård och Omsorg”. Vi anser att denna kontroll av utförare är en betydelsefull del av verksamhetskontrollen. På detta sätt kan de enkelt och mer effektivt få bättre kontrollmöjlighet på utförarnas utförda servicetjänster. Elna nämnde att tilliten dem emellan är viktig och att det räcker som kontroll och återrapportering, men det anser inte vi. Om man inför ett system för utföraren att rapportera allt som sker under

arbetstid, kan minsta detalj uppmärksammas. Det finns säkerligen sådana händelser som utföraren inte anser vara väsentlig information att dela med sig, men som kommunen gärna vill ha reda på. Därför menar vi att det är något som Kristianstads kommun bör utveckla så att de inte endast räknar med att utföraren sköter sitt arbete korrekt och avtalsenligt.

I båda kommuner sker det inga spontana träffar hos utförarnas verksamheter och hembesök hos brukarna, utan det är förvarnade besök som gäller. Vår åsikt gällande detta är att det kan leda till ett snedvridet resultat av denna kontroll. Vi menar att då kommunen väljer att informera utföraren om mötet, kan det medföra att trovärdigheten minskar i och med att utföraren på så sätt är förberedd på att inspektionen ska ske. Då de nu ska iakttagas lägger de därför på ett kol för att ge ifrån sig ett intryck om att de är korrekta samt effektiva i sitt arbete. Efter detta yttrande menar vi att båda kommuner istället ska göra oanmälda besök kontinuerligt, för att i praktiken se att allting fungerar. Att utförarna arbetar och följer de krav, regler samt villkor som kommunen framfört är viktigt att kontrollera.

Som tidigare nämnts, är ”Kvalitetsbarometern” ett frivilligt mätverktyg för att se hur kvalitén uppfattas inom hemtjänsten. Vi anser att det bör vara ett krav på att alla kommuner som valt att införa valfrihetssystemet med stöd av Lag om valfrihetssystem, ska genomföra denna undersökning varje år. Vi tror att genom att inte längre göra det frivilligt, kommer det att underlätta för kommuner att utvecklas då de istället hade kunnat jämföra sig med alla kommuner och deras resultat i ”Kvalitetsbarometern”. På så sätt kan kommuner ta del av fler kommuners arbetsmetoder, styrkor och inte endast jämförelsekommunerna samt de kommuner som genomför ”Kvalitetsbarometern”. Eftersom frågorna vid denna brukarundersökning har forskats fram under en längre tid av FoU, anser vi att ”Kvalitetsbarometern” är viktigare att genomföra än kommunernas egna undersökningar. Anledningen är att kommuner inte är lika insatta i kvalitetsbegreppet, utan istället ställer frågor som har med deras egna arbetsinsatser att göra som exempelvis vad brukarna anser om kommunens informationshantering och liknande. Detta är även ett bra sätt för SKL, Sveriges Kommuner och Landsting, att varje år kunna kontrollera hur Sveriges kommuner sköter arbetet med fritt val inom hemtjänsten.

5.6. Diskussion

Vi anser att lagens införande har i det långa loppet endast inneburit positiva följder för

kommunen samt den viktigaste intressenten, nämligen hemtjänstbrukaren. Anledningen är att såsom vilket annat nytutvecklat system kräver resurser, gör även detta det, därför menar vi att man istället bör fokusera på kundnyttan och inte etableringskostnaderna. I längden tror vi att systemet kommer att löna sig då vi ser goda resultat i båda våra valda kommuner, där nästintill inga klagomål har mottagits. Även på de gjorda kvalitetsundersökningar, bland annat på "Kvalitetsbarometern", har brukarna gett klara tecken på nöjdhet. Vid vår definition av god kvalitet har brukaren en stor och betydande roll, och därför kan vi dra slutsatsen att de utförda tjänsterna i båda kommuner är av god kvalitet. Som det framkommer i teoriavsnittet gällande definitionen av kvalitetsbegreppet menar Bowin att man för att uppnå god kvalitet gäller det att uppmärksamma varje brukares behov, krav och önskemål. Därför anser vi att våra valda kommuner har god kvalitet på sin service då det finns många utförare i respektive kommun för brukare att välja bland. På så sätt kan varje brukare välja den utförare som bäst uppfyller deras krav, behov och önskemål och därmed blir fler brukare nöjda.

Vidare bedömer vi att brukarundersökningen "Kvalitetsbarometern", som i Sollentunas kommun genomförs vartannat och i Kristianstads kommun vart tredje, görs med alldeles för lång tids mellanrum. Då kommunen får vänta två till tre år hinner det hända mycket samt ske många åsiktsbyten bland brukarna. Om dessa undersökningar istället hade skett varje år, hade kommunen snabbare kunnat hantera samt åtgärda eventuella problem. Det är som sagt inte kommunerna som har utformat "Kvalitetsbarometerns" innehåll, det vill säga de frågor som ställs till alla deltagande brukare, utan dessa har Sveriges Kommuner och Landsting tillsammans med FoU i Sverige framställt. Då undersökningen genomförs tas det varje gång upp samma kvalitetsområden och frågor. Även om detta kan vara negativt då en del kan tycka att det inte ger så mycket i och med att det blir samma visa varje gång, anser vi att kommunen hade fått effektivare resultat. Anledningen är att om samma frågor ställs varje gång, blir det möjligt för kommuner att jämföra sina resultat med tidigare och därmed enkelt få en bättre uppfattning om de förändringar som skett, både positivt samt negativt sett.

Idag finns det endast 37 kommuner, av totalt 290, som har infört valfrihetssystemet och vi anser att den siffran kommer öka med tiden. Vi tycker även att regeringen har tagit ett bra beslut gällande stimulansbidragen som delas ut till de kommuner som är intresserade. Detta även för att locka andra kommuner till detta nya valfrihetssystem som stöds av Lag om valfrihetssystem. Då det uppstår en del merkostnader för kommuner vid införandet anser vi att det genom detta bidrag kommer att öka motivationen i kommuner för tillämpning av detta

system. De kommuner som ansöker om bidraget kommer även att sänka sina kostnader och enligt oss kan det vara ett tillräckligt motiv för valet om införandet.

Efter att ha analyserat de båda kommunernas arbetsmetoder när det gäller kvalitetsuppföljningar, har vi slutligen kommit fram till att båda kommuner lyckats med att skapa en välfungerande verksamhet. Då båda kommunernas brukare visar att deras behov har tillgodosetts, innebär det att de är effektiva. Sollentunas kommun har enligt oss skapat ett stabilt och strukturerat arbetssätt av den orsaken att de har kommit längre i arbetet med fritt val inom hemtjänsten. Kristianstad har inte utvecklat lika många uppföljningsmodeller och system, men detta kan vara ett resultat av att de haft valfrihetssystem betydligt kortare tid. Sollentunas kommun har experimenterat mycket när det gäller att utveckla nya uppföljningsmodeller på grund av att de redan har en stabil och organiserad verksamhet. Medan Kristianstads kommun hellre arbetar med säkrare metoder eftersom de ännu inte hunnit lika långt som Sollentuna. Eftersom deras brukare ger goda betyg vid undersökningar, anser de att det vid denna tidpunkt inte är nödvändigt för dem att ändra sina redan fungerande metoder. Det kan fortvarande ses som okänd mark för dem, och det är något som säkerligen läggs mer tanke och arbete på i framtiden.

Avslutningsvis vill vi påpeka att båda kommuner arbetar på bra när det gäller valfrihetssystemet samt kvalitetsuppföljningar. Detta har därför medfört att vi har en del svårigheter då slutsatser ska dras om kvalitetsuppföljningarna hanteras på rätt sätt. Anledningen är att båda kommuner har olika styrkor och arbetsrutiner, vilket bidrar till att vi å ena sidan stödjer Sollentunas kommun och deras ambitiösa inställning till utveckling men även beundrar Kristianstads kommun som hittat välfungerande metoder och har toppbetyg av brukarna.

5.7. Slutsatser

Nedan besvarar vi våra tre frågeställningar som är vår uppsats syfte:

- *Hur utförs kvalitetsuppföljningarna i respektive kommun och är dessa effektiva?*

Vid sina uppföljningskontroller har våra valda kommuner valt att fokusera på de kvalitetsområden där brukarna är minst nöjda med. Eftersom respektive kommun har sina egna ”svagheter” har de format sina uppföljningsmetoder på olika sätt. Vi anser att detta är väldigt bra och ökar deras effektivitet då de fokuserar på rätt saker och prioriterar rätt när det

gäller resursfördelningen. I Sollentunas kommun lägger man fokus på den sociala biten, det vill säga att erbjuda brukarna olika sociala aktiviteter, medan de i Kristianstads kommun väljer de att lägga stor vikt på att utveckla personal och ledning. Båda kommuner väljer att använda sig utav kvalitetsundersökningen ”Kvalitetsbarometern”, men de har även egna enkätundersökningar som genomförs kontinuerligt. De utför även verksamhetskontroller där de gör besök för att övervaka alla kommunens utförare. Något som vi anser visar att deras effektivitet, är att de även vid behov genomför kvalitetskontroller hos brukare men även hos utförare. Detta medför till att de problem som uppstår kan åtgärdas direkt i anslutning till att de uppkommer, vilket effektiviserar kommunernas arbete menar vi.

- *Är brukarna nöjda i respektive kommun?*

Lagens införande har gett brukaren möjligheten att påverka och detta medför att brukarens behov oftast tillfredsställs. Då även chansen till byte av utförare finns, ökar trygghetskänslan och antalet missnöjda brukare minskar. Båda kommuner har hittills efter lagens införande visat att hemtjänstbrukarna är nöjda. Resultaten på kvalitetsundersökningen

”Kvalitetsbarometern” som har genomförts i båda kommuner, visar goda resultat.

Kristianstads kommun hade indexvärdet 1,19 medan Sollentunas kommun fick 1,08, vilket betyder att båda är över 1,0 det vill säga har god kvalitet på sina utförda tjänster. För att göra en mer rättvis bedömning kan vi även ta hänsyn till antalet mottagna klagomål och synpunkter från missnöjda hemtjänstbrukare. Eftersom antalet mottagna klagomål är väldigt få i båda kommuner, tolkar vi det som att brukarna är positiva till servicen och dess kvalitet. Detta har även vi gett exempel på när det gäller vad vi definierar som god kvalitet, det vill säga att exempelvis mäta antalet framförda klagomål. Eftersom båda kommuner har flera utförare att välja mellan, är sannolikheten större för att brukaren ska hitta den utförare som erbjuder den service som bäst tillgodoser deras olika krav, behov samt önskemål. Vi drar den slutsatsen att detta är en anledning till varför kommunernas brukare är nöjda, det vill säga att de får rätt tjänster utförda av rätt utförare.

- *På vilka sätt har den nya lagen påverkat kommunerna och kvalitén på deras service?*

Den nya lagen, Lag om valfrihetssystem, har genom sina bestämmelser påverkat kommunerna på olika sätt. Den har exempelvis gett verksamheten en bättre och tydligare struktur eftersom det tidigare inte fanns tydliga riktlinjer för ett sådant valfrihetssystem innan lagens införande. Vi tolkar det som att de anställda i kommunerna nu får tydligare direktiv och mål att arbeta efter, som exempelvis kravet på att följa upp kvalitén på leverantörernas utförda tjänster.

Vidare har lagen även haft effekt på antalet ansökande utförare. Anledningen är att det nu finns grundläggande principer som ger alla utförare samma förutsättningar för att bli godkända och få ta emot brukare. Då utbudet av utförare ökar resulterar det i att konkurrens uppstår mellan alla godkända utförare, vilket i sin tur skapar ökad kvalitet.

5.8. Metodkritik och förslag till vidare forskning

Om vi ska kritisera våra val av metoder, vill vi nu i efterhand exempelvis påpeka att vi gärna hellre hade velat genomföra vår intervju med Sollentuna på plats. Detta för rättvisans skull, men även på grund av att då intervjun gjordes via telefon med Pär Westring kan vi ha missat flera betydelsefulla intryck och detaljer. När vi jämför med intervjun som gjordes med Elna, kunde vi genom hennes kroppsspråk enkelt och snabbt uppfatta exempelvis åsikter vilket var svårare med Pär. Även följdfrågor kom upp mer naturligt vid intervjun på plats i Kristianstad, än via telefon.

Vår intervju med Elna Newman fick inte spelas in på grund av okända skäl, vilket vi respekterar. Det är en självklarhet att man i en sådan situation oftast inte hinner anteckna alla viktiga och uttryckta meningar från den intervjuade. Därför kan vi ha missat flera betydelsefulla detaljer som vi möjligtvis kunde ha haft användning för i denna rapport.

I och med att vi i vår empiri fokuserat på intervjuer och inte hade möjligheten att göra statistiska enkätundersökningar, borde vi ha lagt mer tid på detta. Om det inte vore för tidsbrist, hade vi velat intervju flera personer på respektive kommun för att på så sätt få en ännu bättre och bredare förståelse gällande deras verksamheter och arbetssätt.

När det gäller förslag till vidare forskning hade man kunnat intervju en kommun som inte valt att införa valfrihetssystem inom hemtjänsten och se deras tankegång angående LOV och därmed kan en jämförelse av dessa kommuner ske. Några frågeställningar som hade kunnat undersökas samt besvarats är:

- Är brukarna i en kommun utan LOV mindre nöjda?
- Vilka arbetsmetoder tillämpar de när det exempelvis gäller uppföljning?

På detta sätt hade läsaren samt författarna uppnått samt fått en bredare förståelse för lagens påverkan, positivt samt negativt sett.

REFERENSER

- Bowin, Joachim (2009) *ISO 9000 – Svenska standarder för kvalitetsledning*. Göteborg: SIS Förlag.
- Forsberg, Niklas (2009) *Upphandling enligt LOU, LUF och LOV*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Förfrågningsunderlag (2010) *Hemtjänst och delegerad hemsjukvård*. Tillgängligt via: <http://kristianstad.se/upload/Malgrupper/Senior/dokument/FrittVal/ForfragningsunderlagFrittVal.pdf> (2010-05-12)
- Kristianstads kommuns hemsida: Tillgänglig via <www.kristianstad.se>. (2010-05-12)
- Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Sveriges Rikes Lag.
- Socialtjänstlag (2001:453). Sveriges Rikes Lag.
- Sollentunas kommuns hemsida: Tillgänglig via <www.sollentuna.se>. (2010-05-15)
- SOU 2008:15 *LOV att välja – Lag Om Valfrihetssystem*. Stockholm: Fritez.

BILAGA 1**Intervju frågor**

1. Vad gör ni i ert dagliga arbete? Hur är ert ansvar fördelat?
2. Arbetar ni mycket med att utveckla valfrihetssystemet och kvalitén? Hur/på vilka sätt?
3. Varför valde ni att införa fritt val inom hemtjänsten i er kommun?
4. På vilket sätt informerar ni brukarna? Endast genom mappen eller även på annat sätt?
5. Hur många brukare har ni totalt registrerade i er kommun som är i behov av hemtjänst?
6. Hur många leverantörer har ni som erbjuder hemtjänst för brukare i er kommun?
7. Kommer det in någon form av återrapportering från leverantörer/brukare om vilka servicetjänster som har utförts och hur det har fungerat? (Ex. under dagen/veckan/månaden).
8. Vad har ni för system? Hur håller ni ”koll” på leverantörernas arbete?
9. Kommer det in många klagomål/synpunkter från brukare eller personal/anhöriga till omsorgsförvaltningen?
10. Hur mycket klagomål/synpunkter får ni in ungefär per år? Flest brukare eller personal/anhöriga som skickar in?
11. Vad handlar dessa klagomål/synpunkter oftast om?
12. På vilka sätt följer ni upp kvalitén?
13. Vem är det som gör kvalitetsundersökning hos de olika leverantörerna samt hos brukarna?
14. Hur ofta gör ni besök hos leverantörerna?
15. Hur ofta gör ni besök hos brukarna?
16. Är dessa undersökningar/hembesök förvarnade eller går ni dit utan att informera om att ni är på väg?
17. Om besöken är förvarnade. Tror ni inte att detta drar ner på ” trovärdigheten”? I och med att de på så sätt är förberedda på att ni kommer och därför arbetar de kanske mer effektivt endast pga. av att ni kommer för att kontrollera. Detta kan medföra till ett snedvridet resultat på er kvalitetsundersökning.
18. Vem utformar frågorna som skickas ut till brukarna?

19. Vad tycker ni är viktigast att titta på när det gäller att godkänna en leverantör?
20. Vad har ni för olika kvalitetskrav när det gäller leverantörerna?
21. Ni utför kvalitetsundersökning en gång per år. Anser du att detta är tillräckligt eller tycker du att det bör ske oftare? I så fall hur ofta?
22. Dessa områden brukar beaktas vid kvalitetsundersökningar. Vilka tycker Du är viktigast att ta hänsyn till. Skriv ut nummer (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11) där nr 1 visar det som du tycker främst bör prioriteras, och nr 11 det som du tycker minst bör prioriteras.
- ___ Hälsa- och sjukvård
 - ___ Socialt samvaro och aktiviteter
 - ___ Flexibilitet
 - ___ Trygghet
 - ___ Personaltäthet
 - ___ Kompetens
 - ___ Ledning
 - ___ Mat
 - ___ Delaktighet
 - ___ Självständighet
 - ___ Kontinuitet
23. Många anser att en långvarig relation mellan brukare och personal ökar kvalitén, dvs. när en brukare har samma personal under en längre tid, ökar kvalitén på tjänsten. (ex. att brukaren utvecklar en trygghetskänsla →kvalitén ökar)
24. Vad anser du om detta? Tycker du att det är något som bör prioriteras hos leverantörerna för att de ska ha mer nöjda brukare?
25. Mellan kommuner är det vanligt med benchmarking. Jämför ni er med andra kommuner som har infört fritt val inom hemtjänsten? I så fall vilka kommuner? Och på vilka sätt?
26. På vilka sätt har införandet av fritt val i hemtjänsten påverkat er kommun totalt sett? Positivt – Negativt?
27. På vilka sätt har införandet av fritt val påverkat kvalitén på den service som ges i er kommun?
28. Har ni några planer på förändringar när det gäller uppföljningarna? Något som ni funderar på att ta bort/lägga till/ersätta, osv. I så fall vad? Och varför?

BILAGA 2Upplevd kvalitet inom hemtjänsten i **Kristianstad**

Kvalitetsområde	Aspekt			
		Dåligt	Tveksamt	Gott
Kontinuitet	Personkontinuitet		●	
	Tidkontinuitet			●
Flexibilitet	Hjälp med något annat		●	
	Hjälp vid andra tider		●	
Självbestämmande och Integritet	Möjlighet att påverka		●	
	Hjälp vid rätt tidpunkter			●
	Bemötande med respekt			😊
Trygghet	Tillit till personal			😊
	Tillräckligt med hjälptid			●
	Lätt att nå personalen		●	
	Personalens kompetens			●
Social samvaro	Samtalskontakt med personal		●	
Mat och måltider	Måltidsrutiner / matkvalitet			●
Helhetsomdöme	Om hjälpen			●

😊 Markerar att det genomsnittliga omdömet är mycket gott

Genomsnittet för Kristianstads kommun: 1,19

Underlag: 798 svarade av 1 208 möjliga (66 procent)

Av 798 besvarade enkäter har 331 besvarats med hjälp av anhöriga

BILAGA 3

Upplevd kvalitet inom hemtjänsten i Sollentuna

Kvalitetsområde	Aspekt			
		Dåligt	Tveksamt	Gott
Kontinuitet	Personkontinuitet		●	
	Tidkontinuitet			●
Flexibilitet	Hjälp med något annat		●	
	Hjälp vid andra tider		●	
Självbestämmande och Integritet	Möjlighet att påverka		●	
	Hjälp vid rätt tidpunkter			●
	Bemötande med respekt			😊
Trygghet	Tillit till personal			😊
	Tillräckligt med hjälptid			●
	Lätt att nå personalen		●	
	Personalens kompetens			●
Social samvaro	Samtalskontakt med personal			●
Mat och måltider	Måltidsrutiner / matkvalitet			●
Helhetsomdöme	Om hjälpen		●	

😊 Markerar att det genomsnittliga omdömet är mycket gott

Genomsnittet för hemtjänsten i Sollentuna är 1,08

Underlag: 540 svarande av 801 möjliga (67,4 procent).
Av 540 besvarade enkäter har 160 besvarats av anhöriga.