

KS-FoU-prosjekt nr. 124016:

**Friere brukervalg i
hjemmetjenesten**

Hovedpunkter/konklusjoner

Fürst og Høverstad ANS

Mandat

«Prosjektet skal øke kunnskapen om erfaringer, praktiske utfordringer og mulige løsninger for friere brukervalg i kommunal tjenesteproduksjon.»

Følgende problemstillinger skal belyses med utgangspunkt i hjemmetjenester for eldre brukere (over 67 år):

- Beskrivelse av organisering, omfang, variasjon og utfordringer ved ulike ordninger for brukervalg.
- Erfaringer fra Sverige og Danmark.
- På hvilke områder og på hvilke måter ønsker brukerne selv mulighet for friere valg?
- Hva skal til for at dette skal kunne realiseres og hvordan kan det organiseres og gjennomføres?

Motiver for friere brukervalg

- **Brukerinnflytelse og brukervedvirkning:**
«Brukeren vet best hva som trengs for å tilfredsstille aktuelle behov.»
- **Effektivitet:** Konkurransen kan «skjerpe» virksomhetene – ift. kvalitet i tjenesteførelsen og kostnadseffektivitet.
- **Myndiggjøring av medarbeidere:** Brukervalg skal bidra til at den enkelte medarbeideren får større ansvar og bedre muligheter til å svare på brukerens ønsker og behov.

Hva er «friere brukervalg»?

I den offentlige debatten og i forsknings-/evalueringslitteraturen som oftest:

Valg mellom ulike tjenesteleverandører.

Men prinsipielt mer enn dét:

- **Hvem** yter tjenestene?
- **Hva** inneholder tjenestene/hva får brukeren hjelp til?
- **Hvordan** og **når** ytes tjenestene?

Friere brukervalg i Norge, Sverige og Danmark

Norge:

Intet krav om friere brukervalg i lovverket.

8% av kommunene har fritt valg av tjeneste-leverandør i hjemmetjenesten.

Sverige:

Vel halvparten av kommunene benytter LOV (Lag om valfrihetssystem) som innebærer en autorisasjonsordning for private leverandører av hjemmetjenester.

Danmark:

Siden 2003 krav om at kommunene plikter å sikre brukerne av hjemmetjenester fritt leverandørvalg. 34% av brukerne benytter private leverandører (2011).

Synspunkter ift. brukervalg: Hva er viktigst for brukerne?

Brukere/brukerrepresentanter gir uttrykk for at kontinuitet og fleksibilitet i tjenesteytingen er viktigst. Friere leverandørvalg er positivt, men klart mindre viktig. Ved leverandørvalg er det spesielt mulighetene for å bytte ved misnøye som fremheves.

Brukervalg forutsetter at brukeren kan orientere seg i «markedet». En del av de eldre brukere opplever det som problematisk.

Synspunkter ift. friere leverandørvalg

<i>Fordeler</i>	<i>Ulemper</i>
Konkurransen om kvalitet	De ansatte må forstå at de er i konkurranse
Ved misnøye kan bruker bytte leverandør	Det er mulig å få til økt brukerfokus også uten konkurranse
Bedre oversikt og bevissthet om kvalitet og økonomi	Brukere er lite opptatt av om leverandøren er privat eller offentlig
Økt fleksibilitet og kapasitetsutnyttelse	Mange mangler «valgkompetanse»
	Transaksjonskostnader
	Overtallighetsproblematikk

Synspunkter ift. valg av tjenesteyter

- Brukere er mer opptatt av å ha en fast/færrest mulig tjenesteyter(e), enn av å kunne velge tjenesteyter.
«Bare man blir kjent med hverandre, ordner alt det andre seg.»
- Det er effektivt for tjenestene at hjelperen kjenner «sine» brukere og deres hjem.

Synspunkter ift. valg av tjenesteinnhold

Brukere er opptatt av fleksibilitet ved utførelsen av tjenestene, men stor variasjon mellom kommunene/leverandørene og mellom hjelpere.

➔ Behov for å sette fleksibilitet i system:
«Romslige vedtak» - valgmuligheter innenfor og mellom «kjerneoppgaver»
Ansvarliggjøring og myndiggjøring av hjelperne

Høy kontinuitet (få tjenesteytere) gjør det enklere å utvise fleksibilitet ved tjenesteutførelsen.