



UPPSALA
UNIVERSITET

Dnr 2014/01

Den upphandlade äldreomsorgen

En enkätstudie om kommunala
tjänstemäns erfarenheter av
upphandlad äldreomsorg

Arbetsrapport 2014:1. Institutionen för folkhälso- och
vårdvetenskap, Uppsala universitet

Medverkande: Ulrika Winblad, Paula Blomqvist, David
Isaksson, Fredrik Olsson, Karin Josefsson

Innehållsförteckning

Metod och genomförande	3
Del 1 - Upphandlingshistorik.....	3
Del 2: Kommunernas upphandlingsprocesser.....	6
Del 3: Upphandlingens effekter	11
Del 4: Relationen med de privata utförarna	13
Del 5: Uppföljning av kvalitet	17

Metod och genomförande

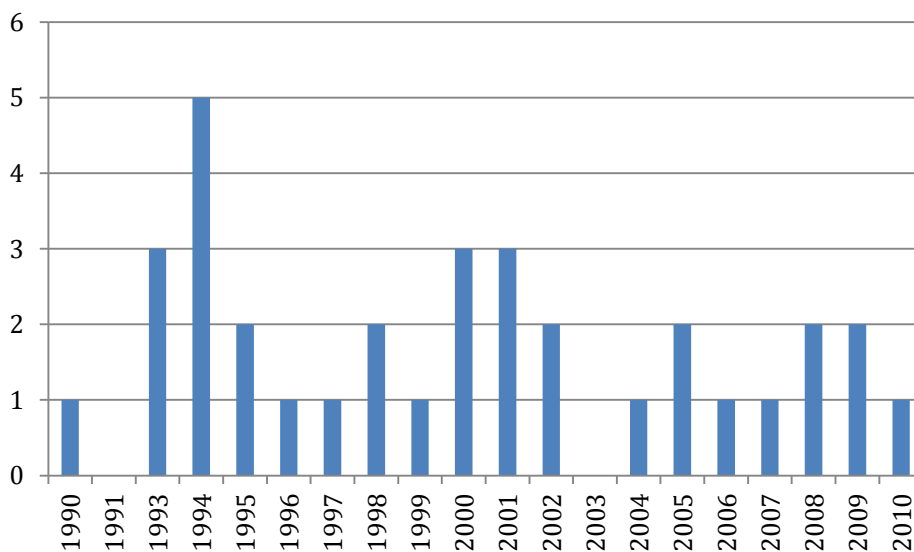
Det första utskicket av enkäten gjordes i oktober 2010. Därefter skickades två påminnelser i november och december 2010. Adresserna till kommunerna hittades på respektive kommuns hemsida.

Enkäten skickades ut till 84 kommuner som vid tillfället för studien hade någon form av entreprenadupphandling inom äldreomsorgen. Enkäten adresserades till socialchefen som sedan skickade den vidare till lämpliga nyckelpersoner på området. Enkäten besvarades i sin helhet av 49 kommuner (och i vissa fall av stadsdelar där monitoreringen var decentraliserad till den nivån).

Svarsfrekvensen var således 58 procent.

Del 1 – Upphandlingshistorik

Den första delen i enkäten behandlar kommunernas upphandlingshistorik. Enkäten visar att drygt 60 procent av de svarande har upphandlat sedan 1990-talet, där en majoritet började tidigt 90-tal.



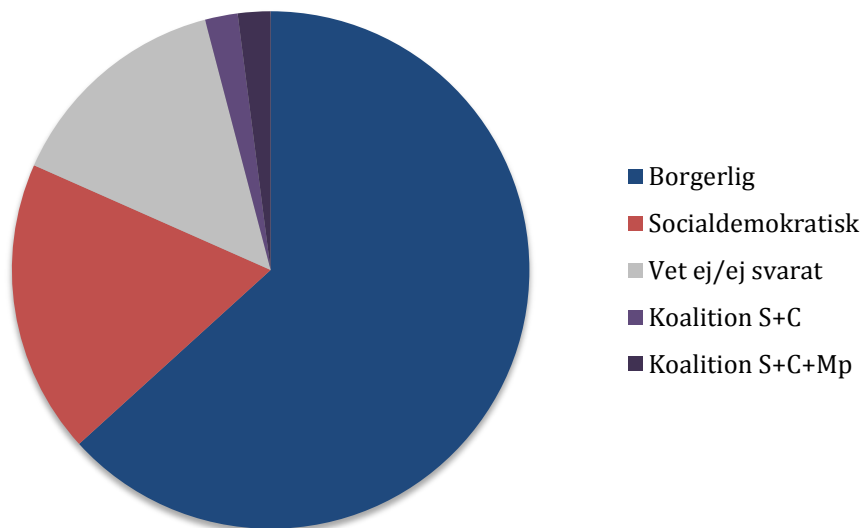
Figur 1. Kommuners första upphandlingsår, sorterat per år

Det råder dock vissa oklarheter bland kommentarerna, beträffande omfattningen. Vissa har svarat utifrån upphandling enligt LOV, medan andra har svarat när de gjorde sin första upphandling av äldreomsorg över huvud taget.

”Definition på upphandlad vård? Vi har köpt platser av externa, privata vårdgivare sedan 'urminnes tider' men inte haft hela boende utlagd på entreprenad.”

– informant, Hässleholms kommun

Den politiska majoriteten vid första upphandlingstillfälle är tydligt övervägande borgerlig. 31 av de svarande 49 kommunerna styrdes av borgerlig majoritet i någon form. Nio svarande hade socialdemokratiskt styre, och ytterligare två var koalitioner (S+C samt S+C+Mp). Sju av de informanter som svarat på enkäten lämnade endera frågan obesvarad eller svarade att de inte visste.



Figur 2. Politisk majoritet vid beslut om att börja upphandla äldreboende

75 procent av de tillfrågade svarade att motståndet mot upphandlingar främst kommer från politiskt håll. Det politiska motståndet anges enbart ha kommit ifrån Socialdemokraterna, Vänsterpartiet och Miljöpartiet, som alltså i stor utsträckning kan antas ha utgjort opposition vid införandet. Endast en tillfrågad kommun uppger att det inte funnits något motstånd alls (Järfälla). Frågan är en tydlig vattenskiljare mellan blocken.

Vidare anger 18 av de tillfrågade att även andra intressenter uttryckt motstånd mot upphandling av äldreomsorg, däribland främst personal och fackliga representanter, men även från brukarorganisationer och anhöriga.

”Indirekt medvetet eller omedvetet motstånd från anställda i praktiken, anser valfrihet onödigt och krångligt”

– informant, Borås kommun

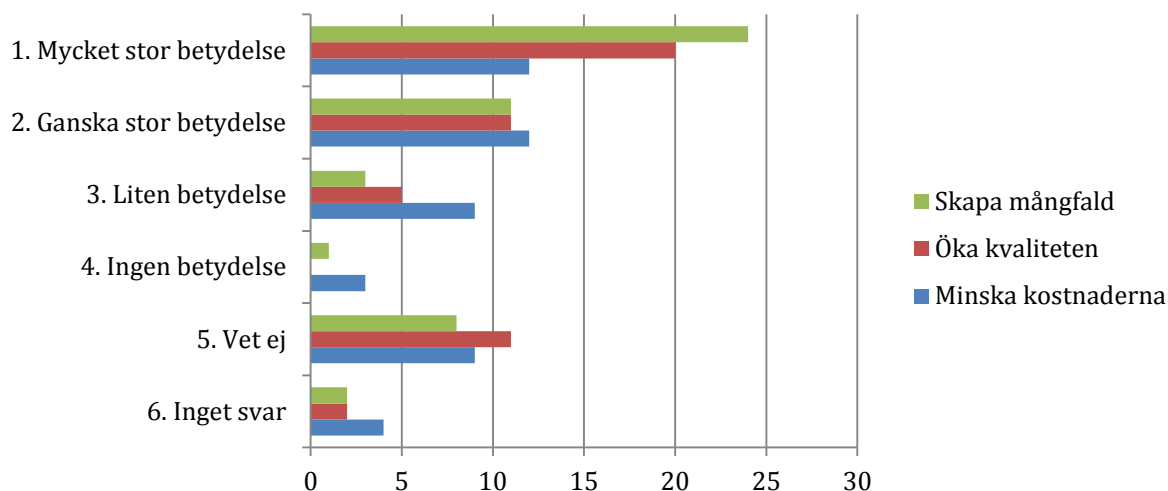
”Det finns exempel på vid beredningar har politiker avstått från att delta i beslut mm.”

– informant, Mölndals kommun

Man vidhåller dock att motståndet generellt har minskat. 28 procent av de tillfrågade menade att motståndet ökat mycket över tid, 30 procent ansåg att det bara hade minskat något. 28 procent av informanterna ansåg motståndet vara

oförändrat, och endast två informanter menade att motståndet hade ökat. Fyra informanter svarade att de inte visste.

Anledningarna till att upphandla äldreomsorgen anses i stor utsträckning härröra viljan att skapa en mångfald av olika vårdproducenter, samt öka kvaliteten på tjänsten.

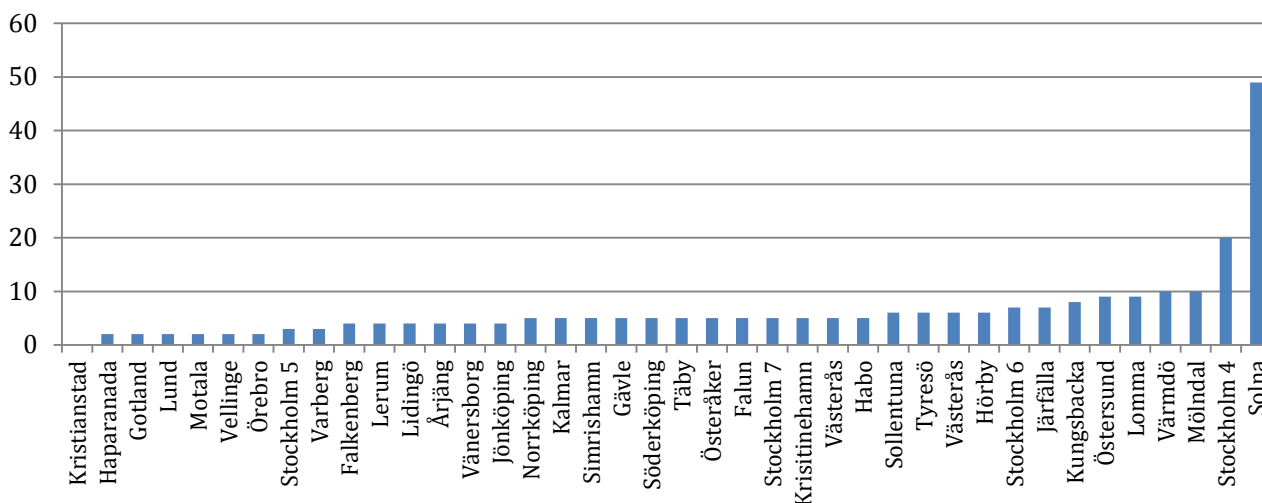


Figur 3. Anledningar till att börja upphandla äldreboende

Figuren ovan visar att informanterna framför allt anser att kvalitet och mångfald varit de mest betydande anledningarna för att börja upphandla tjänsten. Att minska kostnaderna är en jämförelsevis sekundär anledning, men även den anses vara relevant för förändringen. Informanterna anger också att valfrihet varit en viktig anledning vid senare tids upphandling, emedan en informant påvisar en skillnad på 1990-talets upphandlingar utifrån besparingsbehov och det nuvarande systemets syfte om valfrihet för brukare. Syftena med att upphandla äldreomsorg finns tydligt formulerade i hälften av de tillfrågade kommunernas styrdokument för verksamheten. Ytterligare tio säger att de finns formulerade, men att de är vaga. Ett fåtal kommuner påvisar att syftena finns formulerade i en särskild upphandlingspolicy eller dylikt.

Del 2: Kommunernas upphandlingsprocesser

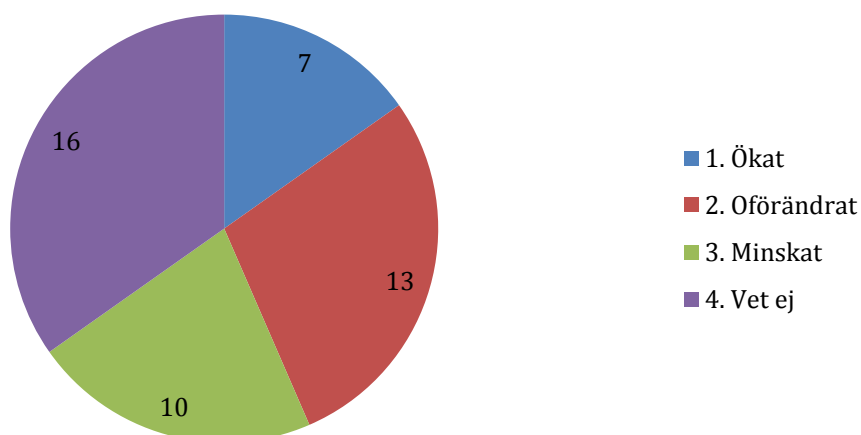
Den andra delen i enkäten berör kommunernas upphandlingsprocesser. I enkäten ombads informanterna ange hur många anbud som kommit in vid den senaste upphandlingen av äldreboende. Figur 4 nedan visar resultatet.



Figur 4. Antal anbud vid senaste upphandling av äldreboende

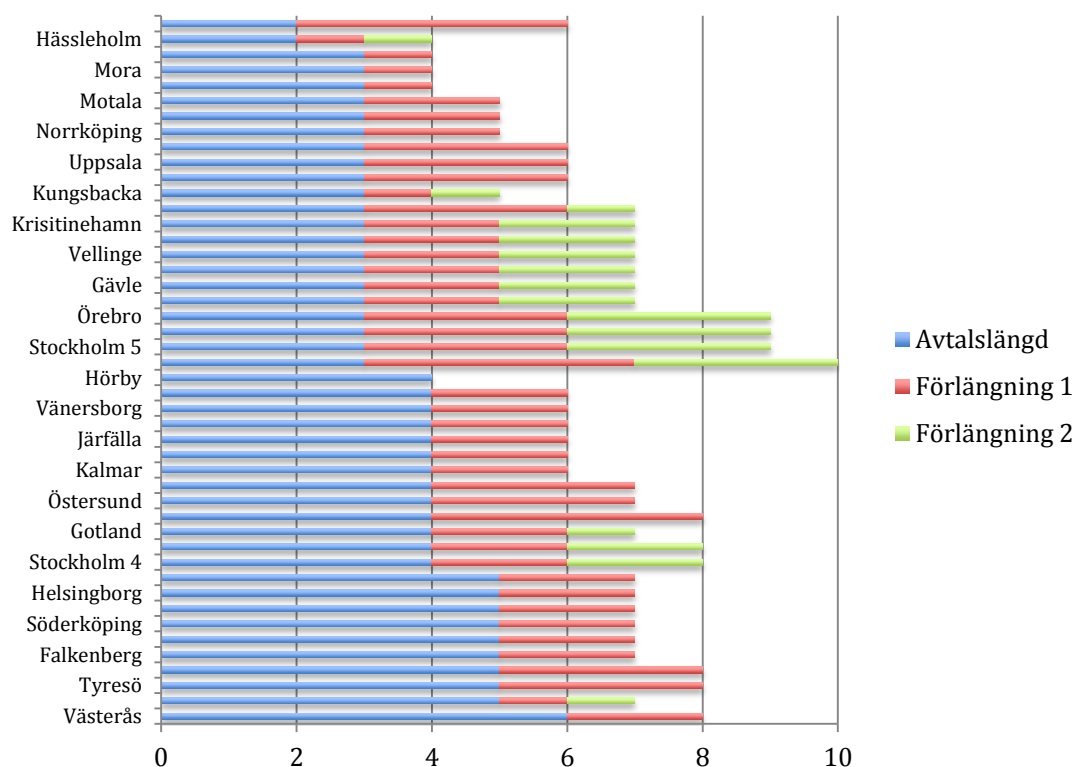
Tydligt är att majoriteten av kommuner anger att de fått under tio anbud vid den senaste upphandlingen. En kommun avviker markant, med 49 anbud (Solna). En andra avvikelse är en stadsdelsförvaltning i Stockholm, med 20 inkomna anbud. En kommun, Kristianstad, hade inte fått in något anbud alls. Sju kommuner svarade att de saknade uppgifter eller av någon annan anledning inte kunde svara. Två kommuner har inte svarat.

15 procent av informanterna anger att antalet anbud vid upphandlingarna har ökat över tid, 22 procent anger att de har minskat. 28 procent anger att de inte ser någon utveckling över tid, att läget alltså är oförändrat. Majoriteten av de svarande informanterna anger emellertid att de inte kan göra någon sådan skattning.



Figur 5. Inkomna anbud över tid

I enkäten ställdes också frågor kring avtalstidens längd för den senaste upphandlingen, och tillhörande förlängningsklausuler. Nedan följer en figur över avtalslängder och eventuella förlängningstider.



Figur 6. Avtalslängder i kommunerna, samt eventuella förlängningar

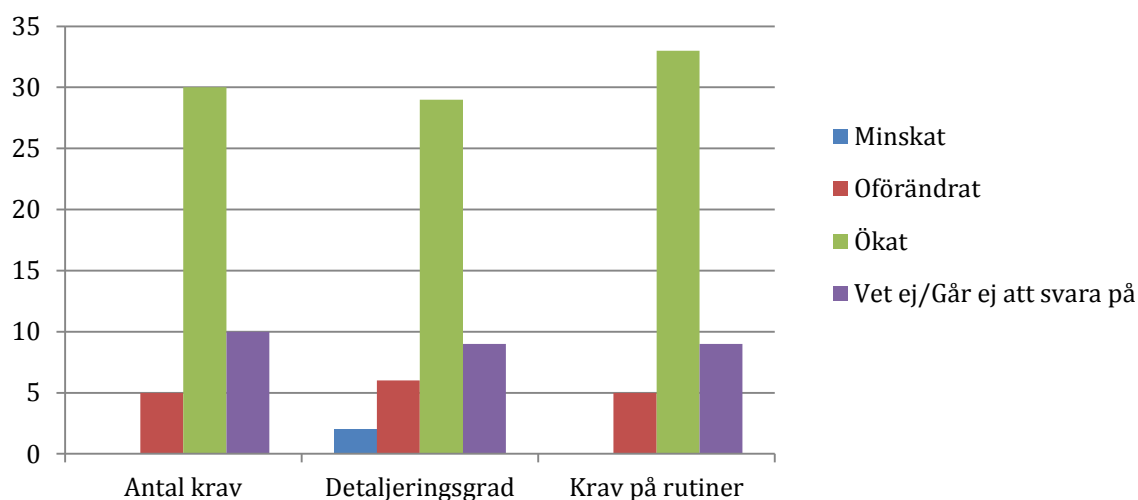
Figuren visar att standardavtalet vanligtvis är på tre år, med förlängningsmöjligheter på två år. Även fyra år är vanligt förekommande. Tre avvikelser är intressanta; Hässleholm, Hörby och Västerås. Hässleholm därför att

de använder en jämförelsevis kort första avtalsperiod, som sedan förlängs med fyra år. Man anger dock att man endast upphandlat en gång. Därefter Hörby, eftersom man angett att man inte förlänger avtalet alls och istället upphandlar på nytt. Slutligen också Västerås, som har den jämförelsevis längsta förstaperioden.

En tredjedel av informanterna anser att avtalslängden har ökat sedan de började upphandla, en andra tredjedel menar att längden är oförändrad. Nästan lika många svarar dock att frågan inte går att svara på. Endast tre tillfrågade svarar att de har blivit kortare.

Det framgår som sällsynt att kommunerna inte förlänger de avtal de ingått. Drygt hälften av de tillfrågade uppger att de förlängt 100 procent av de avtal de tecknat. Sex informanter uppger att det handlar om en absolut majoritet av fallet, uppskattningsvis 85-90 procent av fallen. Endast två informanter uppger lägre siffror: 60 procent respektive 70 procent. Sex anger att de inte kan svara på frågan, vissa till följd av att den första avtalstiden inte hunnit löpa ut ännu. Några gemensamt förekommande anledningar till att inte förlänga avtalet framgår inte. Däremot några enstaka anledningar, däribland låg kvalitet, obestånd hos utföraren, samt kostnadsskäl.

Vidare undersöktes i enkäten hur informanterna upplever att kraven i förfrågningsunderlagen har utvecklats över tid med avseende på antal krav, kravens detaljeringsgrad samt antal krav på rutiner (t.ex. avvikelshantering, dokumentation). Nedan presenteras en figur över resultatet.



Figur 7. Utvecklingen av kraven i förfrågningsunderlagen

Av figuren framgår det tydligt att majoriteten av informanterna upplever att antal krav, kravens detaljeringsgrad samt krav på rutiner ökat över tid. Ökningen beskrivs bland annat bero på att erfarenheter lett till bättre kunskap gällande formuleringen av kraven.

”Fått mer kunskap om hur man ska precisera och lägga då in mer i avtalen. Det tydliggörs tydligare nu.”

– informant, Norrköpings kommun

En förhållandevis stor andel uppger också att de inte vet eller att det inte går att svara på. Detta gäller framförallt kommuner som endast upphandlat en gång.

”Har ej genomfört någon mer upphandling”

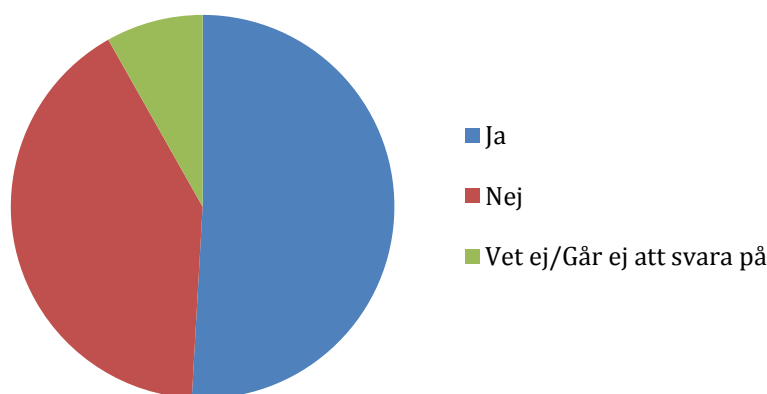
– informant, Söderköpings kommun

”Har endast upphandlat 1 gång”

– informant, Eskilstuna kommun

Kravens detaljeringsgrad är den enda kategorin där två kommuner (Västerås och Tyresö) upplever att det skett en minskning över tid.

I enkäten ställdes också frågan om det i avtalet fanns inskrivet möjligheten att utdöma ekonomiskt vite mot leverantören ifall denna inte lever upp till de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.



Figur 8. Möjlighet att utdöma ekonomiskt vite

Figuren visar att det i ungefär hälften av kommunerna (51 procent) finns möjlighet att utdöma ekonomiskt vite mot en leverantör om det visar sig att denna inte uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget. De kommuner som använder sig av ekonomiskt vite fick i kommentarerna ange hur den möjligheten är utformad mer precist. En del kommuner förklarar kort i att det finns möjlighet att utdöma vite om vissa specifika krav, exempelvis gällande bemanning, inte uppfylls.

”Att de ej uppfyller bemanningskravet”

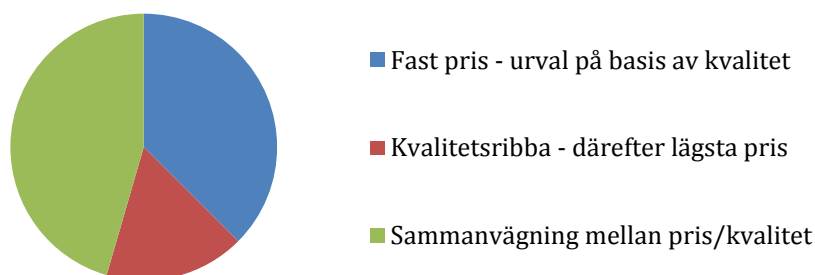
– informant, Stockholm 5

Andra kommuner beskriver mer utförligt hur möjligheten till ekonomiskt vite ser ut.

”Om bemanningsnivån understiger med mer än två procent utifrån det som angavs i anbudet, utgår vite med 20 000 kr/vecka tills dess att bemanningsnivån återställts.”

– informant Lunds kommun

Vidare behandlades även olika urvalsmodeller i samband med anbudsförfarandet. Informanterna fick bland annat i uppgift att ange vilken modell de använde sig av för att avgöra vilket anbud som skulle vinna i den senaste upphandlingen. Resultatet presenteras nedan.



Figur 8. Modell för att avgöra vilket anbud som vunnit

Framförallt avgör kommunerna vilket anbud som har vunnit upphandlingen med hjälp av en modell med fast pris där urvalet görs på basis av kvalitet samt en modell där pris och kvalitet sammanvägs. Mer än hälften av kommunerna (cirka 60 procent) uppger att de har ändrat urvalsmodell sedan de började upphandla. Hur kommunerna ändrat urvalsmodellen varierar dock. Flera kommuner uppger att kvalitet fått en större betydelse.

”Från pris till kvalitet”

– informant, Örebro kommun

Andra uppger att de gått från en sammanvägning mellan pris och kvalitet till fast pris.

”Pris och kvalitet i första upphandlingen. Fast pris och bedömning av kvalitet resterande.”

– informant, Österåkers kommun

Majoriteten av de kommuner som använder sig av en sammanvägning mellan pris och kvalitet uppger att pris utgör ungefär 40 procent och kvalitet 60 procent. Utmärkande är dock två kommuner (Söderköping och Hässleholm) där pris utgör 90 respektive 80 procent och kvalitet 10 respektive 20 procent. I ungefär hälften av kommunerna som använder sig av denna modell vann det anbud med lägst pris den senaste upphandlingen.

Slutligen fick kommunerna besvara om de privata utförarna tilldelats resurser utöver den summa som stipulerats i kontraktet och i så fall av vilken anledning. 39 av 49 kommuner uppger att de har tilldelat resurser utöver det som bestämts i kontraktet där den vanligaste orsaken beskrivs vara ökad vårdtyngd. Drygt en fjärdedel av kommunerna anger också att det finns andra förklaringar, exempelvis:

”Kommunals höga avtal.”

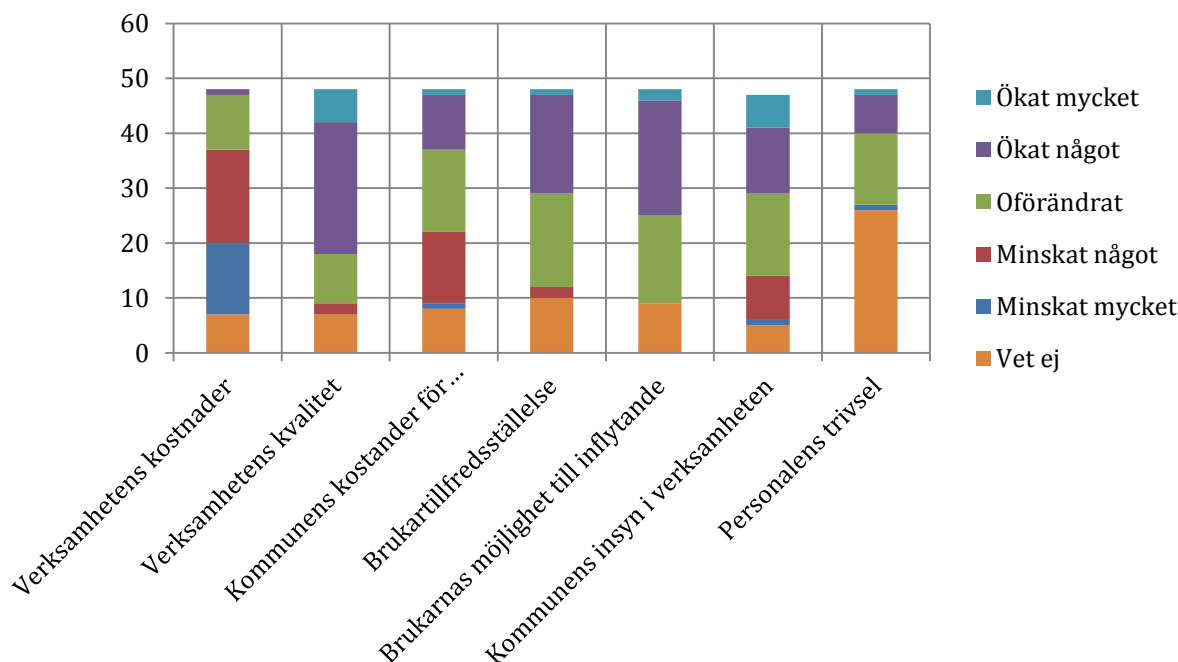
– informant, Kungsbacka kommun

”Utbildning av vårdhund.”

– informant, Värmdö kommun

Del 3: Upphandlingens effekter

Del tre handlar om upphandlingens effekter på verksamheten. Inledningsvis fick informanterna besvara frågor gällande effekterna av upphandling för ett antal områden. I figuren nedan redovisas resultatet.



Figur 10. Effekterna av upphandling av särskilda boenden

Tydligt är att kommunerna anser att verksamhetens kvalitet, brukarnas möjlighet till inflytande samt brukartillfredsställelse har ökat något i samband med upphandling av särskilda boende. Resultatet visar också att upphandlingen inneburit minskade kostnader då flera kommuner uppger att såväl verksamhetens kostnader som kommunens kostnader för administration minskat något. Drygt en tredjedel av kommunerna uppger till och med att

verksamhetens kostnader minskat mycket. Gällande kommunens insyn i verksamheten är resultatet något varierande. Majoriteten av kommunerna (cirka 55 procent) anser att insynen är oförändrad eller att den har ökat något. Åtta kommuner uppger dock att insynen har minskat något i samband med upphandling. Av figuren framgår det också tydligt att kommunerna har dålig kännedom om upphandlingens effekter på personalens trivsel.

Förutom effekterna av upphandling för ovanstående områden fick informanterna besvara huruvida de upplever att äldreboenden som fortfarande drivs i kommunal regi har påverkats av konkurrensutsättningen där ungefär två tredjedelar av kommunerna anser att de har påverkats. Majoriteten av kommunerna anser dock att upphandlingen inneburit en mer positiv utveckling och flera informanter uppger att arbetet med kvalitet har förbättrats på de äldreboenden som drivs i egen regi.

"Kvalitetstänket har ökat."

– informant Stockholm 7

"Konkurrensen innebär att alla jobbar mer med kvalitetsarbete"

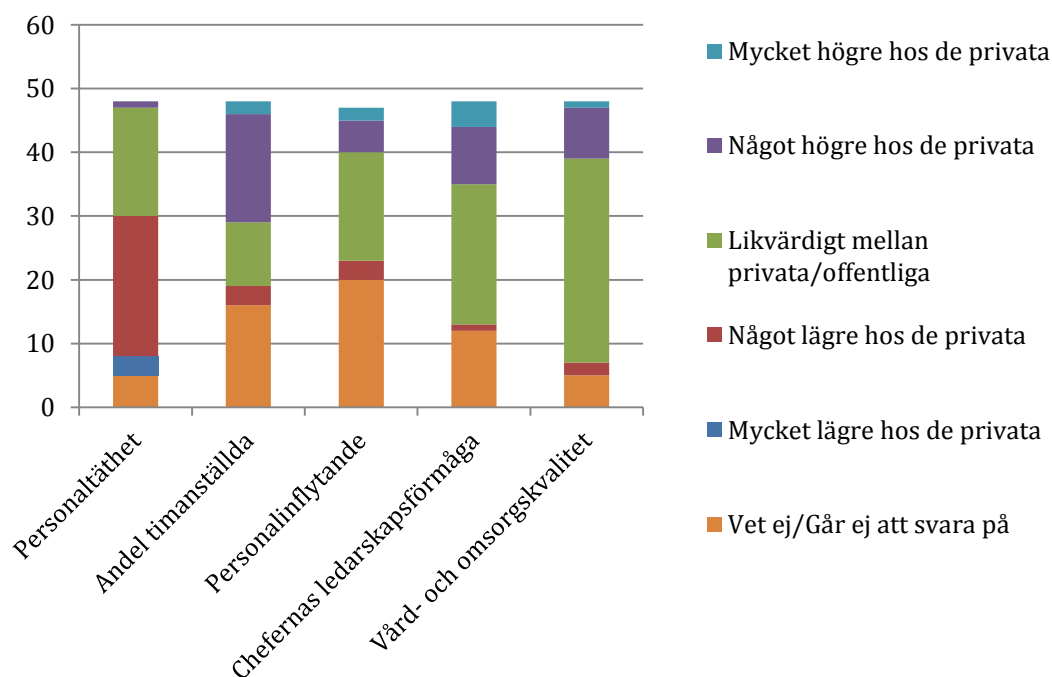
– informant Stockholm 6

Samtidigt uppger en kommun att upphandlingen har påverkat personal på äldreboenden i kommunal regi negativt.

"Den egna verksamheten får ta emot personal som väljer att stanna kvar i staden vid övergång. Detta leder till att personal med kortare anställningstid knuffas ut (enl LAS)."

– informant, Stockholm 4

I enkäten behandlades också kommunernas erfarenheter gällande hur privata utförare skiljer sig med den egna regin med avseende på fem olika aspekter. Resultatet redovisas i figuren nedan.



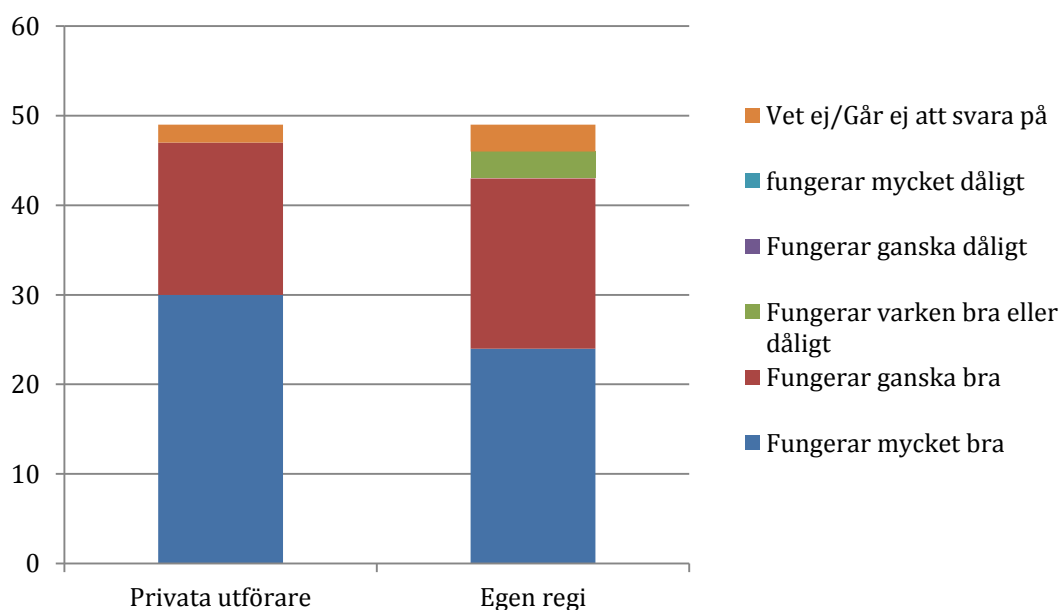
Figur 11. Skillnader mellan privata utförare och den egna region

Av figuren framgår det att de flesta kommunerna inte anser att de privata utförarna skiljer sig särskilt jämfört den egna region, framförallt vad gäller vård- och omsorgskvalitet. Vissa aspekter, vilka rör strukturmått, är dock utmärkande. Majoriteten av kommunerna upplever att personaltätheten är något lägre hos de privata utförarna. En stor andel kommuner anser också att andelen timanställda är något högre hos de privata utförarna.

Vidare vittnar resultatet om att det är svår fråga att besvara då flera kommuner uppger att de inte vet eller att det inte går att svara på. Bland annat visar resultatet återigen att kommunerna har dålig kännedom om personalen, i detta fall personalens inflytande, där ungefär två femtedelar (41 procent) uppger att de inte vet eller att det inte går att svara på hur möjligheten till personalinflytande skiljer sig.

Del 4: Relationen med de privata utförarna

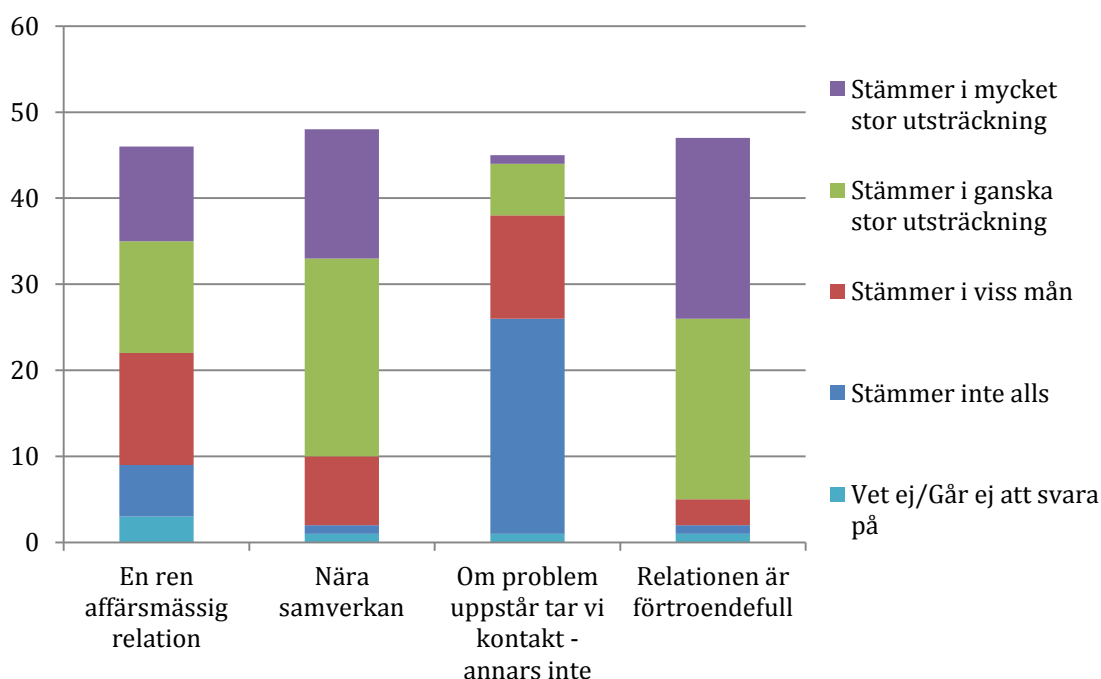
Den fjärde delen i enkäten rör kommunernas relation med de privata utförarna. Informanterna fick i enkäten uppge hur de uppfattar att samarbetet med de privata utförarna respektive den egna region fungerar. Resultatet presenteras i figuren nedan.



Figur 12. Samarbete med privata utförare och egen regi

Av figuren kan det utläsas att de flesta kommunerna anser att samarbetet med såväl de privata utförarna som den egna regin fungerar ganska bra eller mycket bra. Enkäten vittnar dock om att de uppfattar att samarbetet tycks fungera något bättre med de privata utförarna. Resultatet bekräftas ytterligare när informanterna fick ange hur ofta den kommunala förvaltningen har kontakt med de privata utförarna. Majoriteten av kommunerna (cirka 70 procent) uppger att de har kontakt med de privata utförarna minst en gång i veckan. Ungefär 30 procent uppger att de dagligen har kontakt med de privata utförarna. Framförallt är det biståndsbedömarna som beskrivs ha den mest frekventa kontakten med de privata utförarna och då främst vid biståndsbedömning eller planering av boende

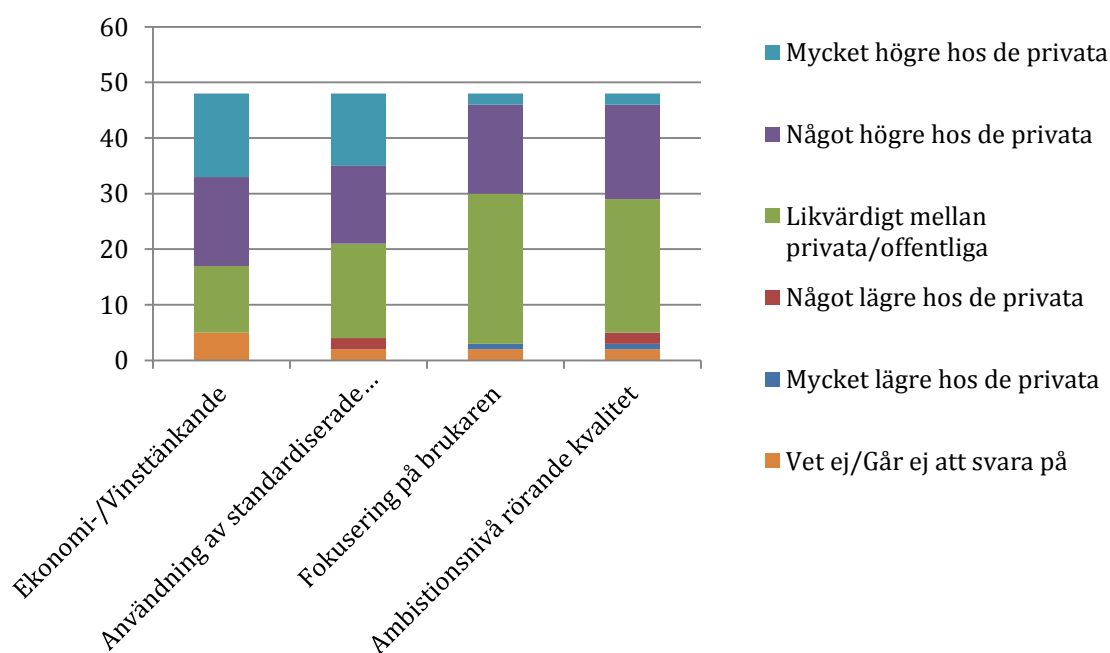
I enkäten behandlades också vilken typ av relation kommunerna anser sig ha med de privata utförarna.



Figur 13. Relationen mellan kommunen och de privata utförarna

Av figuren framgår det att kommunerna och de privata utförarna tycks ha en bra relation. Majoriteten av kommunerna vill beskriva relationen med de privata utförarna som förtroendefull med nära samverkan. Återigen förtydligas resultatet att kommunerna har en regelbunden kontakt med de privata utförarna eftersom mer än hälften (51 procent) inte instämmer i påståenden att de enbart tar kontakt om problem uppstår. Vissa kommuner håller också med om påståendet att beskriva relationen med de privata utförarna som en ren affärsmässig relation.

Vidare ombads informanterna besvara hur de privata utförarnas värderingar och målsättningar skiljer sig från den egna regins.



Figur 14. Värderingar och målsättningar hos de privata utförarna

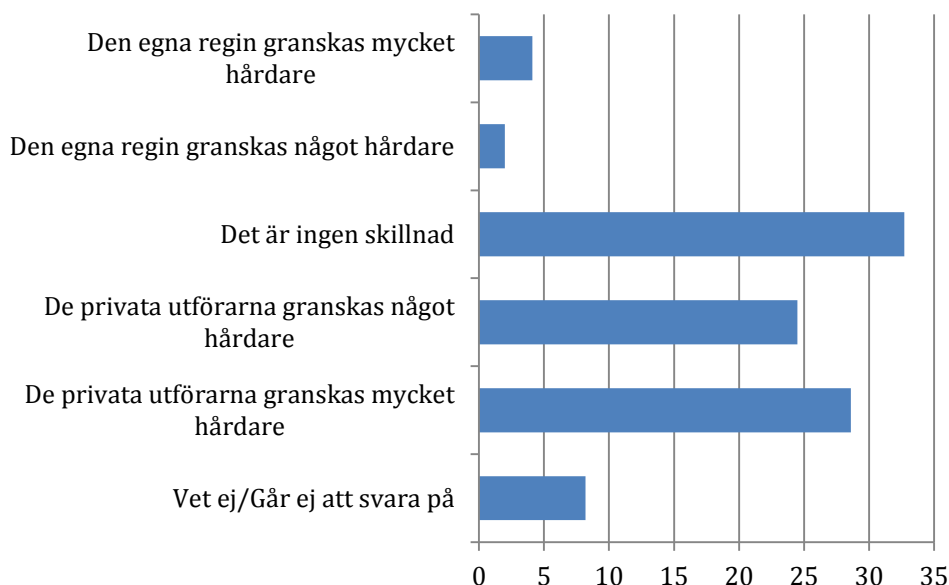
Resultatet visar att för de flesta kategorierna upplever kommunerna att de privata utförarnas värderingar och målsättningar är förhållandevis lika de offentliga utförarnas eller att de är något högre hos de privata utförarna. Gällande ekonomi-/vinsttänkande och användning av standardiserade rutiner upplever dock flera kommuner att de privata utförarnas värderingar och målsättningar är mycket högre. En kommun (Habo) påpekar dock att värderingar och målsättningar kan skilja sig mot hur det ser ut i praktiken.

”Ambitionen kan vara uttalad hög, men i praktiken låter det annorlunda.”

– informant, Habo kommun

Informanterna fick också ange vad eventuella meningsskiljaktigheter med de privata utförarna har handlat om. 23 av 49 kommuner uppger att meningsskiljaktigheterna framförallt har handlat om missnöje med kvaliteten. Samtidigt anger 15 kommuner att de inte haft några direkta meningsskiljaktigheter med de privata utförarna. I de fall då meningsskiljaktigheter uppstått har majoriteten av kommunerna löst det med hjälp av samtal och diskussion eller krav på åtgärdsplan för utförarna. Ingen kommun uppger att det tillhör vanligheten att kontrakt bryts eller att man hotar med att bryta kontrakt som en lösning på meningsskiljaktigheter. Trots det uppger drygt två tredjedelar av kommunerna att avtalet helt styr de privatats åtaganden och förväntningarna på vad de ska göra vid en eventuell konflikt.

Slutligen behandlades granskning av media där informanterna fick ange om de upplever att de privata utförarna och den egna regin granskas på olika sätt.

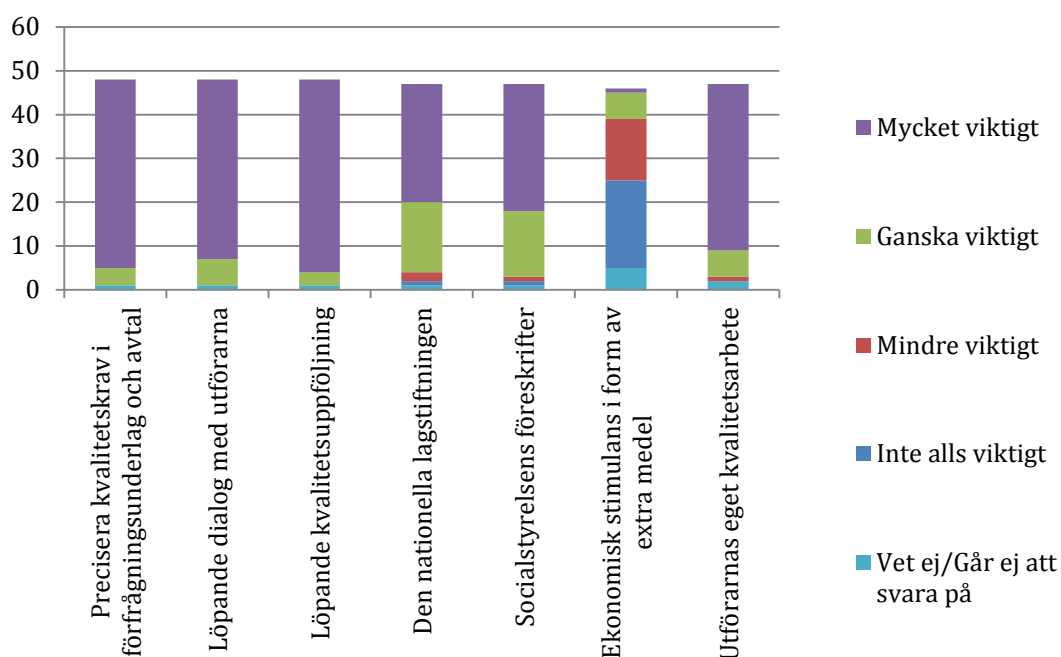


Figur 15. Medias granskning av de privata respektive offentliga utförarna

Figuren vittnar om att majoriteten av kommunerna anser att de privata utförarna granskas hårdare. En tredjedel av kommunerna upplever dock att medias granskning av de privata respektive offentliga utförarna inte skiljer sig åt. Endast tre kommuner anger att den egna regin granskas något hårdare eller mycket hårdare. Fyra kommuner uppger att de inte vet eller att det inte går att svara på hur medias granskning skiljer sig. I de fall som det uppstått negativ medieuppmärksamhet kring något privat drivet äldreboende tillhör det vanligheten att kommunerna samverkar med utföraren kring mediekontakterna.

Del 5: Uppföljning av kvalitet

Den femte och sista delen handlar om kommunernas uppföljning av verksamheternas kvalitet där informanterna fick i uppgift att ange hur viktiga ett antal aspekter var för att säkerställa en god kvalitet.



Figur 16. Viktiga aspekter för att säkerställa god kvalitet

Tydligt är att kommunerna inte anser att ekonomisk stimulans i form av extra medel är viktigt för att säkerställa kvaliteten. I övrigt anser majoriteten av kommunerna att precisering av kvalitetskrav, löpande dialog med utförarna, löpande kvalitetsuppföljning samt utförarnas eget kvalitetsarbete är mycket viktiga aspekter för att säkerställa en god kvalitet. De flesta kommuner uppger också att den nationella lagstiftningen och Socialstyrelsens föreskrifter är mycket viktiga aspekter. Resultatet är dock inte lika tydligt som för de andra aspekterna då ett antal kommuner endast anser att den nationella lagstiftningen och Socialstyrelsens föreskrifter är ganska viktiga.

Nästan alla kommuner (42 av 49) uppger att arbetet med kvalitetsuppföljning består av att de regelbundet samlar in uppgifter om de privata utförarnas verksamheter. Ett fåtal kommuner anger att de gör uppföljningar, men inte regelbundet. För att få en bättre uppfattning om vad regelbunden uppföljning innebär fick informanterna besvara frågan hur ofta det görs en övergripande, systematisk uppföljning av de särskilda boendena som är utlagda på entreprenad. Två tredjedelar av kommunerna anger att en övergripande, systematisk uppföljning sker varje år. Nio kommuner uppger dock att en sådan uppföljning sker oftare, minst två till tre gånger per år. Ingen kommun anger att en övergripande, systematisk uppföljning sker mer sällan än var fjärde år men två kommuner uppger emellertid att en sådan endast sker vart 2-3:e år. I kommentarerna förklarar ett par kommuner mer utförligt hur uppföljningsarbetet går till.

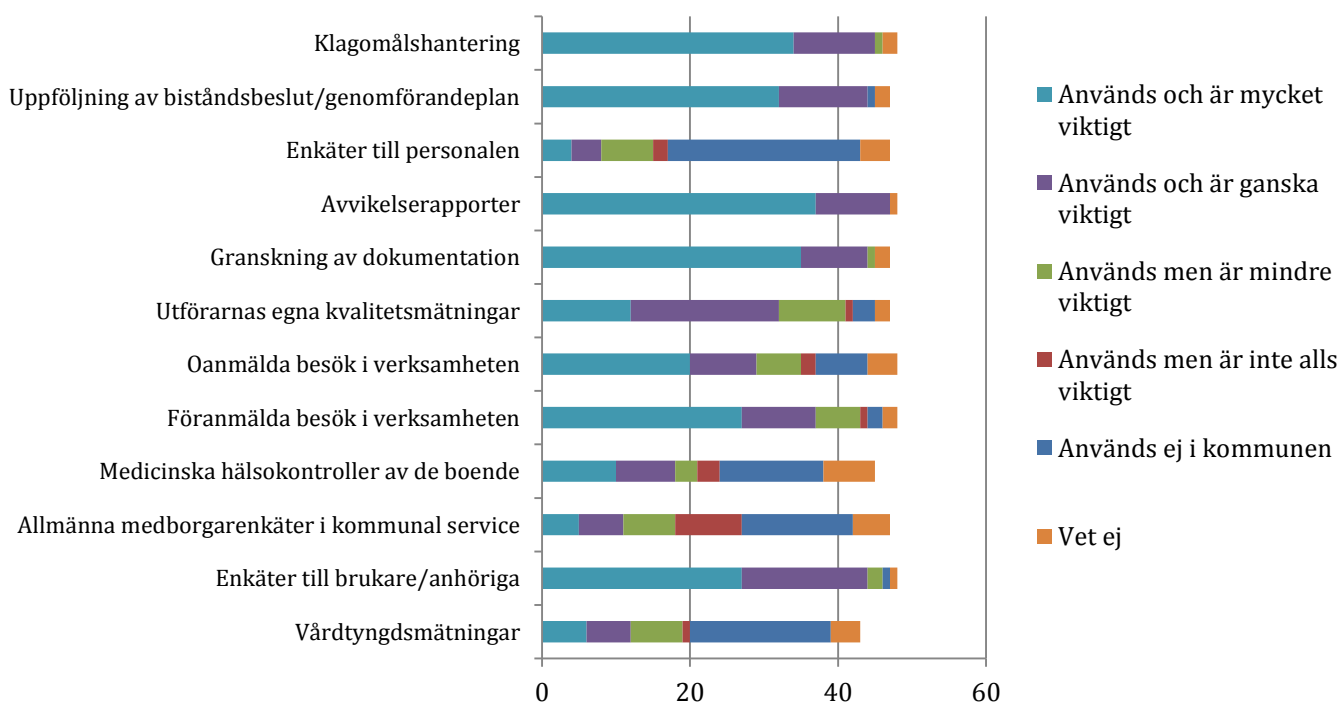
”När vi gjort en övergripande översyn fortsätter vi tillsynen varje månad tills icke godkända punkter är åtgärdade. Till dessa övergripande kontroller gör vi ett antal riktade kontroller under året. t ex matsituation, personlig hygien, renhet/städ. MAS följer kontinuerligt upp avvikelser. Klagomål följs kontinuerligt.”

– informant, Habo kommun

”Vi följer upp med årliga brukar- och anhörigenkäter, utförarna ska avge årliga kvalitetsrapporter med redovisning av måluppfyllelsen, uppföljning av hälso- och sjukvårdsriktlinjerna, årliga uppföljningar av fall o avvikelser, Lex Sara, klagomål m.m. Därutöver gör vi besök och uppföljning av avtalet ca 2ggr under avtalsperioden.”

– informant, Västerås kommun

Vidare fick informanterna besvara frågor gällande vilka kanaler de använder för att få information om kvaliteten i de privata utförarnas verksamhet samt hur viktiga de är i kvalitetsarbetet. Resultatet presenteras i figuren nedan.



Figur 17. Kanaler för att få information om kvalitet

Av figuren framgår det att av de tolv kanalerna är avvikelserapporter, granskning av dokumentation, klagomålshantering samt uppföljning av biståndsbeslut/genomförandeplan de viktigaste för att få information om kvaliteten i verksamheten hos de privata utförarna. Även enkäter till brukare/anhöriga, föranmälda besök i verksamheten, oanmälda besök i verksamheten samt utförarnas egna kvalitetsmätningar beskrivs som ganska

viktiga eller mycket viktiga informationsvägar. Fyra kanaler tycks dock kommunerna använda sig av i mindre utsträckning. Framförallt anges enkäter till personalen vara en kanal som används i mindre utsträckning då 26 kommuner uppger att den inte används i kommunen. En kommun förklarar varför personalenkäter inte används på följande sätt.

”Vi har inte ansvar för personalen men vid uppföljningar så förs samtal med personal, samma för egen regi som för de privata.”

– informant Danderyds kommun

Inte heller vårdtyngdsmätningar, allmänna medborgarenkäter i kommunal service samt medicinska hälsokontroller av de boende tycks vara informationsvägar som kommunen använder sig av i så stor utsträckning för att få en uppfattning av verksamheternas kvalitet.

Hur stor andel av den kommunala budgeten för äldreomsorgen som används till utvärdering/uppföljning av verksamheten är svårt för kommunerna att uppskatta. Flera kommuner förklarar att uppföljningen består av olika delar och att det därför är svårt att få en uppfattning om vad de sammanlagda resurserna blir.

”Mycket svårbedömt - flera personer arbetar med uppföljning. Dels regelbundna granskningar men också med utredningar vid avvikelser osv.”

– informant, Östersunds kommun

”Svårt att svara på då många är inblandade på både generell och individuell nivå.”

– informant, Stockholm 7

För de kommuner som har försökt uppskatta hur stor andel av den kommunala budgeten som används till utvärdering/uppföljning är svaret 1-5 procent. De flesta kommuner uppger att det finns flera personer som är ansvariga för att systematiskt inhämta information från äldreboenden. Vanligt är att den medicinskt ansvariga sjuksköterskan (MAS) inhämtar information från äldreboenden. Förutom denna uppges olika benämningar av controller samt kvalitetsuppföljare vara viktiga personer vid inhämtning av information.

Majoriteten av informanterna (cirka 73 procent) beskriver att uppföljning av verksamheten av de privata äldreomsorgsutförarna är en hög prioriterad politisk fråga. En informant förklarar dock att även om frågan är prioriterad begränsar resurserna uppföljningens omfattning.

”Äldrenämnden ser uppföljningen som mycket viktig, resurserna begränsar omfattningen på uppföljningen.”

– informant, Västerås kommun

Flera av informanterna som anger att utvärdering/uppföljning av verksamheten av de privata utförarna är en prioriterad fråga påpekar också att det inte finns någon skillnad i uppföljning mellan de privata respektive offentliga utförarna.

”Vi följer upp både egendrift och entreprenader på samma sätt.”

– informant, Simrishamn kommun

”Även egen regi ska följas upp på samma sätt.”

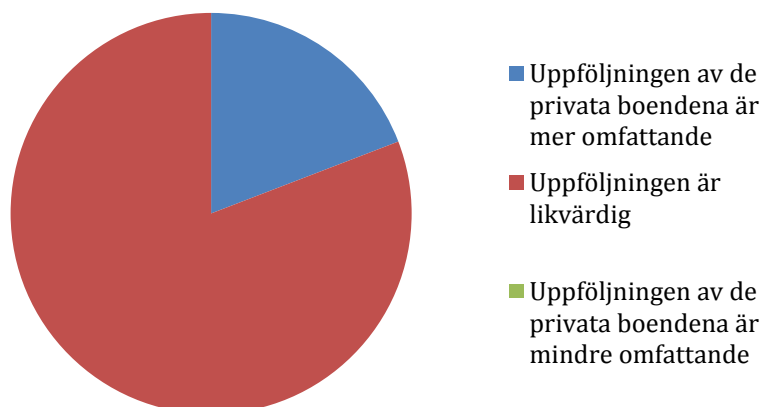
– informant, Danderyds kommun

Några informanter (cirka 14 procent) anser dock att utvärdering/uppföljning av verksamheten av de privata utförarna endast är prioriterad i viss grad.

”Mer resurser borde avsättas för uppföljning. Svårt att få gehör.”

– informant, Vellinge kommun

I enkäten fick kommunerna också beskriva hur kommunens kvalitetsuppföljning av de privat drivna boendena är jämfört med de som bedrivs i egen regi.



Figur 18. Skillnader mellan uppföljning av privata och offentliga utförare

Tydligt är att majoriteten av kommunerna anser att uppföljningen av de privat drivna boendena är likvärdig den uppföljning som görs av de som bedrivs i egen regi. Några kommuner anser till och med att uppföljningen av de privat drivna boendena är mer omfattande än den är för de som bedrivs i egen regi. Ingen kommun anger att uppföljningen av de privata boendena skulle vara mindre omfattande.

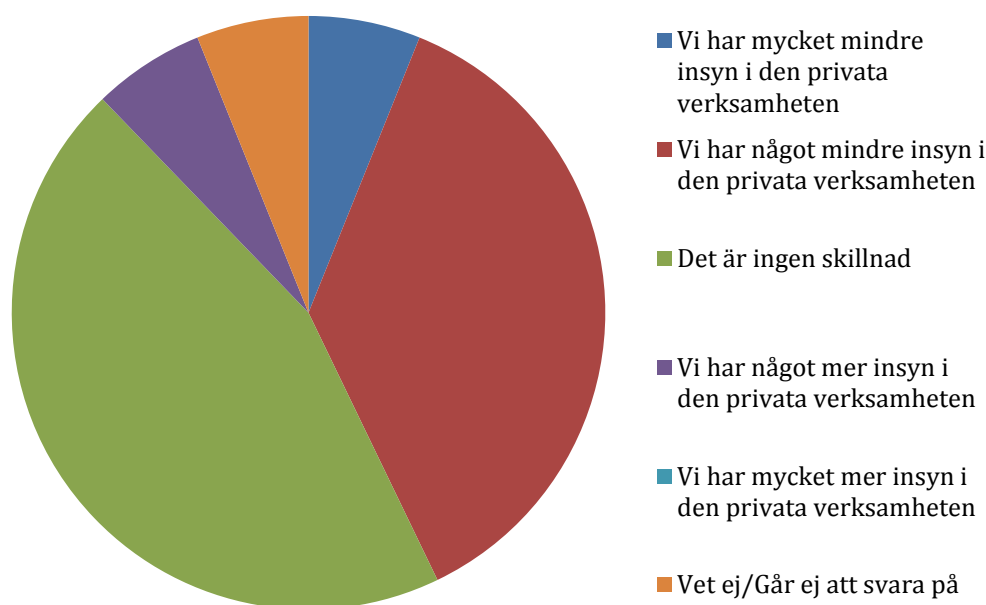
Vidare fick informanterna besvara frågan om de tycker att kommunen har tillräckligt med kunskap om kvaliteten på omsorgen i de boenden som lagts ut på privat entreprenad. 22 kommuner tycker att de har tillräckligt med kunskap om kvaliteten. 25 kommuner anser att de inte har tillräckligt med kunskap fullt ut, men tillräckligt för att veta om det skulle bli några kvalitetsproblem.

”Det finns klart förbättringspotential i de kontinuerliga uppföljningarna.”

– informant Lomma kommun

Trots att flera kommuner anser att de inte har tillräckligt med kunskap fullt ut är det ingen av kommunerna som uppger att de saknar tillräckligt med kunskap om kvaliteten i de privat drivna äldreboendena.

Enkäten behandlade också skillnader i insyn mellan den privata verksamheten och den egna regin.



Figur 19. Skillnader i insyn mellan privat och offentlig verksamhet

De flesta kommunerna (cirka 45 procent) anser att det inte finns någon skillnad i insyn mellan privat och offentlig verksamhet. En stor del av kommunerna upplever dock att de har något mindre insyn i den privata verksamheten, vilket bland annat beskrivs på följande sätt.

”Svaret ger sig själv. Vi har god insyn, men naturligtvis inte på samma sätt som i vår egendrift”

– informant, Simrishamn kommun

Tre kommuner uppger att de anser sig ha mycket mindre insyn i den privata verksamheten. Samtidigt finns det kommuner som tycker att de har något mer insyn i den privata verksamheten. Tre kommuner anger att de inte vet eller att frågan inte går att besvara.

Majoriteten av kommunerna anser att det är viktigt att följa upp de privata utförarna när det gäller kvaliteten i verksamheten, annars finns det en risk att de drar ner på kvaliteten för att spara pengar.

”Min grundinställning är att jag tror gott om människorna, men jag är inte naiv.”

– informant, Simrishamn kommun

Samtidigt är det flera kommuner som inte vet eller anser att frågan inte går att besvara alternativt valt att lämna frågan obesvarad på grund av att de anser den vara dåligt formulerad. Dessa kommuner betonar att det finns andra skäl till varför uppföljning av kvalitet är viktigt och att det är lika viktigt med uppföljning oavsett om det gäller privat eller offentlig verksamhet.

”Mycket viktig men vi svarar inte då vi tycker ni lagt till en egen värdering i frågan som inte hör dit.”

– informant, Lunds kommun

”Mycket viktig men av andra skäl”

– informant, Gävle kommun

”Uppföljning av verksamhet är lika viktig oavsett om utföraren är kommunen eller någon annan.”

– informant, Motala kommun

Majoriteten av kommunerna upplever att det inte finns någon skillnad i hur avvikelserapporter rapporteras i äldreomsorg som bedrivs i privat regi kontra egen regi. Sex kommuner anser att det görs en mer noggrann avvikelserapportering inom de privata verksamheterna. När kommunen utvärderar de privata utförarnas verksamhet upplever nästan alla att de bemöts positivt och samarbetsvilligt. Endast tre kommuner uppger att de inte får ett entusiastiskt bemötande, men att de ger dem den information de ber om.

Slutligen fick informanterna i enkäten uppge om och i så fall hur den information som erhålls när de utvärderar upphandlade tjänsters kvalitet används för att påverka kommande upphandlingar. De flesta kommuner uppger att informationen används men mer indirekt som en allmän läroprocess. Flera kommuner förklarar också att informationen används till annat, såsom att utveckla förfrågningsunderlagen.

”Finns med i arbetet med att ta fram nya förfrågningsunderlag.”

– informant, Sollentuna kommun

”Vi gör kontinuerliga förbättringar i förfrågningsunderlag utifrån att vi ser saker som kan vara otydliga eller brister i utförandet.”

– informant, Vellinge kommun

Sex kommuner anger att informationen inte används.