Epinion Logo.pngt

AARHUS

OSLO

SAIGON

STAVANGER

MALMÖ

VIENNA

COPENHAGEN

FOA

Rundspørge blandt ældrechefer

17298

2. okt 2013

Epinion Logo.pngINDHOLDSFORTEGNELSE

[1. Kort om Epinion 3](#_Toc368495844)

[2. Baggrund 4](#_Toc368495845)

[3. Frekvenser 5](#_Toc368495846)

# Kort om Epinion

Epinions kerneforretning har gennem mere end 10 år været faktabaserede konsulentydelser. Vi analyserer og rådgiver på baggrund af input fra organisationens stakeholdere – medarbejdere, borgere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere. Vi tilfører vores kunder værdi, fordi vores analyser og konklusioner er systematiske og veldokumenterede.

**Vi leverer beslutningsgrundlag**

Vi analyserer, strukturerer og beskriver “virkeligheden” i en handlingsanvisende form, så den kan understøtte evidensbaseret udvikling og skabe grundlaget for konstruktive beslutningsprocesser.

**Vi fokuserer på metode**

Fordi korrekt metodisk design og godt analysemæssigt håndværk er forudsætningen for at nå frem til holdbare konklusioner.

**Vi skræddersyr gerne**

Vores erfaring er, at mange kunder har nogle helt særlige behov. Derfor skræddersyr vi oftest vores ydelser til den enkelte problemstilling.

**Vores ydelsespalet indeholder**

* Udvikling af analyse- og evalueringsdesign
* Dataindsamling og dataanalyse
* Statistisk analyse og kvalitativ analyse
* Kundetilfredshed og markedsanalyse
* Kommunikations- og medieanalyse
* Medarbejderundersøgelser
* Meningsmålinger og holdningsanalyse

Læs mere på [www.epinion.dk](http://www.epinion.dk)

# Baggrund

Denne rapportering er udarbejdet på baggrund af i alt 60 gennemførte interview med repræsentativt udvalgte danskere på 18 år og derover. Undersøgelsen er gennemført som en webbaseret undersøgelse på Epinions Danmarkspanel.

Interviewene er gennemført i perioden 18. september til 2. oktober 2013.

Rapporten viser undersøgelsens resultater i form af tabeller. Tabellerne viser resultaterne som procenttal, dvs. andele af befolkningen eller de respektive undergrupper af befolkningen. I nogle tilfælde kan tabellerne summere til mere end 100 %, hvilket skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål.

Epinion står naturligvis til rådighed i forbindelse med yderligere analyser og forespørgsler, hvis FOA ønsker særlige analyser inden for bestemte områder. Derudover står Epinion til rådighed, hvis FOA ønsker udtalelser mv. til videre formidling og publicering af rapportens resultater.

Denne rapport må kun offentliggøres med følgende kildeangivelse: ”Epinion for FOA”.

# Frekvenser

**Tabel 1: Har din kommune oplevet tilfælde af misligholdelser af kontrakter med private leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje indenfor fritvalgsområdet?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Ja | 25 % (15) |
| Nej | 67 % (40) |
| Ved ikke | 8 % (5) |
| Total | 100 % (60) |

**Tabel 2: Hvor mange tilfælde har I oplevet?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér antal: | 93 % (14) |
| Ved ikke | 7 % (1) |
| Total | 100 % (15) |

**Tabel 3: Hvor mange tilfælde har I oplevet?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| 1 | 50 % (7) |
| 2 | 29 % (4) |
| 3 | 21 % (3) |
| Total | 100 % (14) |

**Tabel 4: Hvori bestod misligholdelsen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér: | 93 % (14) |
| Ved ikke | 7 % (1) |
| Total | 100 % (15) |

**Spørgsmål -1: Hvori bestod misligholdelsen?**

* dokumentationen ikke fyldestgørende.
* et tilfælde af manglende service hos borgeren, for lavt faglig niveau hos personalet og til sidst snyd med fakturering
* Faktureringsproblemer.
* firmaet gik konkurs.
* Flere forhold. øgede den hjælp der blev bevilliget.
* leverer ikke ordentlig service. glemmer noget hos en borger. ikke dokumenterer korrekt.
* Manglende service i form af rengøring hos de ældre
* manglende tilbagemeldinger på de ændrede indsatser´. og et tilfæde med rod i betalingerne.
* ønsker ikke at fordybe sig.
* problemer med dokumention ifm udførte opgaver
* registrering praksis, manglende udførelse. borgere der ikke har fået den hjælp de er visiteret til.
* service som borger havde behov for blev ikke udført
* To firmaer er blevet afskediget pga. mangelende ydelser og økoniske afregningsfejl.
* Ydelserne blev ikke leveret.

**Tabel 5: Hvilke konsekvenser/sanktioner medførte misligholdelsen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér: | 93 % (14) |
| Ved ikke | 7 % (1) |
| Total | 100 % (15) |

**Spørgsmål -1: Hvilke konsekvenser/sanktioner medførte misligholdelsen?**

* 1 opsagt kontrakt og 1 mundtlig italesættelse af fejl.
* der blev fundet en løsning.
* Et såkald gult påbud hvor de følges på meget tæt hold for at kontrollere om der er rettet op på problemet
* indkaldelse til møde med beskrivelse af misvedligeholdelsen. skærpet tilsyn indføres herefter. ved nærmere uorden ophører kontrakten.
* Ja, ophør.
* kontrakten blev annulleret.
* møde med levandøreren og drøftede det og fået rettet op fejl og mangler.
* opsagde kontrakten
* Opsage kontrakten
* opsagt kontrakt.
* Opsigelse af kontrakt
* Sagen er endnu ikke afsluttet. Krav om konkursboet.
* Skærpet tilsyn, og ved gentagne fejl kan det føre tl opsigelse af kontrakt
* to møder med opfølgning på problemstillingen.

**Tabel 6: Har din kommune oplevet, at en privat leverandør har opsagt kontrakten før tid?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Ja | 63 % (38) |
| Nej | 33 % (20) |
| Ved ikke | 3 % (2) |
| Total | 100 % (60) |

**Tabel 7: Hvorfor opsagde den private leverandør kontrakten før tid?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér: | 92 % (35) |
| Ved ikke | 8 % (3) |
| Total | 100 % (38) |

**Spørgsmål -1: Hvorfor opsagde den private leverandør kontrakten før tid?**

* Af økonomiske årsager, de kunne ikke få det til at køre rund
* Af økonomiske årsager. De gik konkurs.
* Af økonomiske årsager. Der var ikke borgere nok som valgte dem frem for den kommunale hjemmepleje
* De gik konkurs
* De kunne ikke få det til at køre rund rent økonomisk
* De kunne ikke få kvaliteten af deres service til at hænge sammen med antallet af borgere som brugte dem
* de valgte at lukke
* De ville hellere fokusere på plejehjem og hospitaler frem for hjemmepleje.
* Der var for få borgere som valgte den pågældende virksomhed
* Der var tale om en enkeltmandsfirma som lukkede fordi de ville skifte branche
* ejerens alder.
* et firma, med for få kunder.
* for få borgere der valgte dem i stedet for kommunal hjemmepleje
* for få borgere der valgte dem som leverandør
* For få borgere valgte den pågældende virksomhed
* Gået konkurs.
* Geografisk udfordring. sygdom.
* I foråret 2013, de havde ikke kunder nok.
* I to tilfælde var der ikke kunder nok.
* Ikke borgere nok.
* ja, i det ene tilfælde havde vedkommende kontrakt med flere kommuner. vedkommende kunne ikke leve af slagelse kommune alene. i det andet tilfælde synes levandøreren at der var for meget at se til.
* Konkurs.
* konkurs. manglende kunder.
* mangelende markedsandel.
* Manglende kunder
* manglende kunder gensidig beslutning.
* manglende kunder.
* Manglende kunder.
* Manglende kunder. en anden virksomhed blev overtaget af en virksomhed.
* markedet er for lille.
* men årsag huskes ikke.
* Virksomheden kunne ikke få det til at køre rund rent økonomisk fordi der var for få borgere som valgte dem

**Tabel 8: Stiller kommunen krav til, at private leverandørers eventuelle underleverandører, herunder vikarbureauer, skal godkendes af kommunen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Ja | 50 % (30) |
| Nej | 28 % (17) |
| Ved ikke | 22 % (13) |
| Total | 100 % (60) |

**Tabel 9: Stiller kommunen specifikke krav til private leverandørers personaleforhold vedr.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Uddannelsesniveau for personale | 93 % (56) |
| Løn | 10 % (6) |
| Ansættelsesforhold (arbejdsmiljø ol.) | 68 % (41) |
| Sociale klausuler (personer ansat på særlige vilkår, praktikanter mv.) | 47 % (28) |
| Skal overholde de kommunale personalepolitikker (fx sundhedspolitik, seniorpolitik mv.) | 65 % (39) |
| Ingen af ovenstående | 7 % (4) |
| Total | 290 % (60) |

**Tabel 10: Hvordan fører kommunen tilsyn med de private leverandører?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Uanmeldte tilsynsbesøg i de ældres hjem | 57 % (34) |
| Uanmeldte tilsynsbesøg hos den private leverandør | 15 % (9) |
| Anmeldte tilsynsbesøg i de ældres hjem | 42 % (25) |
| Anmeldte tilsynsbesøg hos den private leverandør | 38 % (23) |
| Tilsynsbesøg i forbindelse med borgerklager | 60 % (36) |
| Tilsyn i forbindelse med visitationsbesøg hos den ældre | 68 % (41) |
| Andre former for tilsyn, notér hvilke: | 20 % (12) |
| Ingen systematisk tilsyn | 2 % (1) |
| Ved ikke | 0 % (0) |
| Total | 302 % (60) |

**Spørgsmål -1: Hvordan fører kommunen tilsyn med de private leverandører?**

* borgertilfredshedsundersøgelse hvet år.
* elektronisk eftersyn. foretages periodevis.
* kontakt med de ældre
* Møde med levandørerne. Telefonisk møde med borger.
* Økonomisk kontol.tjek om faktureringerne stemmeroverens med de visiterede bevillinger.
* spørgeskemaundersøgelser blandt borgerne
* Stikprøve hos de ældre og de private levandører.
* stikprøver af journalerne.
* stikprøver i opsorgssystemet.
* Tæt dialog med private leverandører så de er bekend med de nyeste krav eller regler
* Telefonisk kontakt med de involverede borgere eller pårørende
* Vides ikke med sikkerhed. men procedureren er den samme som ved de kommunale tilbud.

**Tabel 11: Hvor ofte er det planlagt at føre tilsyn med de private leverandører?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| En gang i kvartalet | 2 % (1) |
| En gang hvert halve år | 3 % (2) |
| Årligt | 57 % (34) |
| Efter behov | 32 % (19) |
| På konkrete henvendelser fra borgere | 2 % (1) |
| Stort set aldrig | 0 % (0) |
| Ved ikke | 5 % (3) |
| Total | 100 % (60) |

**Tabel 12: Hvornår har kommunen sidst gennemført tilsyn/ kontrol af kvaliteten?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér: | 77 % (46) |
| Ved ikke | 23 % (14) |
| Total | 100 % (60) |

**Spørgsmål -1: Hvornår har kommunen sidst gennemført tilsyn/ kontrol af kvaliteten?**

* 2011
* 2012
* 2012 efterår
* 2012/9
* 2013/5
* 2013/8
* 2013/9
* April-juli 2013
* December 2012
* Det gøres løbende ved stikprøver
* efterår 2013
* Efteråret 2012
* efteråret 2013
* foråret 2013.
* hele tiden.
* hvert år. i 2012.
* hvert år. netop et afsluttet. løbende.
* i 2013
* i løbet af 2012
* Iefteråret 2013
* igangværende.
* jævnligt. I sept. 2013
* Kommunen benytter ikke private levandører.
* Lige inden sommerferien 2013.
* løbende over året. 12. sept. møde med levandører.
* Løbende.
* løbende. Hver måned.stikprøvekontrol
* løbende. levandøreren skal indsende dokumentation for deres ydelser.
* oktober 2012
* Oktober 2013
* september 2013.
* September 2013.
* sommer 2012
* stikprøver i løbet af 2012
* vides ikke

**Tabel 13: Hvornår har kommunen sidst ført tilsyn med, om den private leverandør har overholdt kontrakten i forhold til personaleforhold, uddannelse, underleverandører mm.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Notér: | 40 % (24) |
| Ved ikke | 60 % (36) |
| Total | 100 % (60) |

**Spørgsmål -1: Hvornår har kommunen sidst ført tilsyn med, om den private leverandør har overholdt kontrakten i forhold til personaleforhold, uddannelse, underleverandører mm.**

* 1 gang årligt, april 2013.
* 12
* 2011.
* 2012
* 2013/5
* 2013/8
* årligt 2012
* Årligt, nov 12.
* December 2012
* En gang i kontraktpeioden
* Forået 2013
* foretages ikke.
* foretages ved skærpet tilsyn, hvis der er rmisvedligeholdelse. her tilsendes ansættelseskontrakten og kørselsoversigten.
* Grundet tæt samarbejde føres der ikke systematisk tilsyn.
* i foråret 2013.
* i forbindelse revitation.
* ja
* Løbende, en del af tilsynet.
* løbende. Men ikke systematisk. aftalen er baseret på tillid og de forventer at levandører lever op til aftalen.
* minimum en gang om året.
* stikprøve.
* Ved visitationsbesøg.
* Vides ikke. Ny på opgaven. kender ikke.

**Tabel 14: Fører kommunen selvstændig, separat kontrol med underleverandører/vikarbureauer?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Ja | 8 % (5) |
| Nej | 87 % (52) |
| Ved ikke | 5 % (3) |
| Total | 100 % (60) |

**Tabel 15: Anvender kommunen sanktioner overfor overtrædelser af forhold i kontrakten?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procentandel |
| Ja, notér hvilke sanktioner (gerne konkrete eksempler): | 87 % (52) |
| Nej | 8 % (5) |
| Ved ikke | 5 % (3) |
| Total | 100 % (60) |

**Spørgsmål -1: Anvender kommunen sanktioner overfor overtrædelser af forhold i kontrakten?**

* bøde eller opsigelse af kontrakt
* Bodsbetaling, øgede dokumentationspligt. opsige kontrakten før tid.
* De får en chance for at rette til, ellers kan kontrakten opsige.
* det har der ikke været grund til.
* dialog om problemer og så opsigelse af kontakt
* Dialog, møder.
* Dialogbaseret konflikthåndtering i henhold til påbud.
* Dialogbaseret konflikthåndtering.
* Dialogbaseret møder.
* dialogbaseret. samt mulighed for at opsige kontrakten før tid.
* efter gentagne advarsler opsiges kontraktet
* flere muligheder. samtaler eller ophør af kontrakt.
* I kontrakten indgår det, at kontrakten kan opsiges efter X antal gange.
* I tilfælde af vedvarende problemer med en leverandør bliver kontraktet opsagt
* I yderste konsekvens opsigelse af kontrakt hvis gentagne advarsler ikke hjælper.
* I yderste konsekvens opsigelse af kontrakt, men ellers intet
* i yderste tilfælde kontraktopsigelse
* I yderste tilfælde opsigelse af kontrakt
* I yderste tilfælde opsigelse af kontrakt, ellers r det primært møer med virksomheder for at rette op på evt. fejl
* Italesætte fejl og ophør af kontrakten, ved gentagne fejl.
* kontrakten kan ophæves.
* kontrakten kan opsiges.
* Mulighed for at opsige kontrakten øjeblikkeligt.
* mulighed for at opsige kontrakten. Problemer er tidligere løst dialogbaseret.
* mulighed herfor. vil ikke gå i dybden.
* økonomiske sanktioner eller kontraktopsigelse
* opsige før tid. Tilbageholde betaling.
* opsige kontrakten.
* Opsige kontrakten.
* Opsigelse af kontrakt hvis overtrædelser varer ved
* opsigelse af kontrakt.
* Opsigelse af kontrakten med afkortet varsel.
* Opsigelse af kontrakten. evt. tale om ersatningssag.
* Opsigelse.
* samarbejdet kan ophøre.
* Samarbejdet ophører ved overtrædelse, men det har ikke været tilfældet.
* sanktioner findes, men huskes ikke præcist.
* skærpet tilsyn
* skærpet tilsyn og ellers opsigelse af kontrakt
* Skærpet tilsyn og ellers opsigelse af kontrakt
* skærpet tilsyn og i sidste ende opsigelse af kontrakt
* skærpet tilsyn og i yderste tilfælde opsigelse af kontrakt
* Skærpet tilsyn og i yderste tilfælde opsigelse af kontrakt
* Skærpet tilsyn, og ellers opsigelse af kontrakt
* Skarpet tilsyn og i sidste ende opsigelse af kontrakt
* tilbagebetalinger, advarsler.
* Ved oplevelse af fejl startes en dialog runde. i sidste indstans, kan det blive en opsigelse.