

at aftalen mellem den offentlige myndighed og de private leverandører er mangelfuld og/eller uklar. I den sammenhæng er problemerne typisk forbundet med, at ydelsesbeskrivelser og kvalitetsmålene giver anledning til forskellige fortolkninger.

En demokratisk »skævhed« ved fritvalgsordninger som de fungerer i dag, er at »adgangen« til ordningen typisk er de brugere, der modtager praktisk hjælp og ikke andre ydelser. Kvaliteten forbundet med frit valg kommer således ikke de mest plejekrævende ældre og ældre på plejehjem til gode.

På madområdet dækkes hele brugergruppen almindeligvis inklusiv plejehjemsboere.

*Tilfredsheden hos brugerne med disse ordninger Valgmuligheden i sig selv opleves som en kvalitet uanset om brugeren vælger at få ydelserne udført af en privat leverandør eller ej. Dette dokumenteres bl.a. af Odense Kommunes evaluering af fritvalgsmodellen.*

I en undersøgelse fra Københavns Kommune fremgår det, at der blandt brugere er mest opbakning og interesse for private leverandører blandt de *ynge ældre* – og i øvrigt blandt *kvindene*. Tendensen omkring alderens betydning viser sig også i Odense Kommunes brugerundersøgelse. Her blev forklaring knyttet til, at jo ældre man bliver, jo mindre ønsker man noget nyt. Man skifter kun hvis man er meget utilfreds, men det er også en positiv mulighed. I Odense Kommune var der ingen forskel på mænd og kvinders holdning.

*Brugere, der modtager hjælp af en privat leverandør er mere tilfredse end de, der modtager hjælp af kommunen.*

I undersøgelsen fra Odense Kommune sammenlignes tilfredsheden med serviceydelse hos modtagere af hjælp fra kommunen og fra de private leverandører. Sammenligningen viser, at andelen af tilfredse brugere er højere hos brugere af private leverandører end brugere af kommunen.

En af de forklaringer, der peges på er:

»De brugere, der har skiftet til private leverandører, har naturligvis gjort dette udfra utilfredshed med den kommunale hjemmehjælp. Derfor skal man forvente, at stigningen i tilfredsheden vil være størst hos den gruppe, der benytter private leverandører« (Odense Kommune – brugertilfredshedsundersøgelse vedr. fritvalgsordning, p. 15).

Antallet af klager falder. Både i Odense og Frederiksberg Kommune er klagerne faldet markant – brugerne anvender exit-muligheden og vælger privat leverandør frem for at klage.

*Generelt større brugertilfredshed blandt hele brugergruppen.* I Greve har man tilsvarende Odense sammenlignet brugertilfredsheden blandt modtagere fra en privat leverandør og kommunen. Her er andelen af tilfredse ligesom i Odense størst hos dem, der modtager hjælp fra den private leverandør – *men forskellen mindskes.*

Denne erfaring understøttes af en række kommuners oplevelse af, at konkurrencen positivt stimulerer egen organisation. I den sammenhæng fremhæves øget serviceorientering blandt det kommunale personale, bedre leveringssikkerhed, klarere kvalitetsbeskrivelser – forhold, der alt andet lige må medvirke til brugernes oplevelse af kvaliteten i ydelserne.

*Fritvalgsordninger udvider sig med tiden.* Erfaringerne viser, at det (foruden de utilfredse brugere) overvejende er indvisiterede (nye brugere), der vælger private leverandører. I Greveundersøgelsen fremgår det, at der er flere, der skifter fra kommunal til privat leverandør end omvendt.

Herudover er erfaringen, at de kommuner, der arbejder med frit valg oplever pres for udvidelse af ordningen til flere ydelser end de praktiske. Brugere ønsker at fortsætte med de private leverandører, selvom behovene ændres og man bliver mere plejekrævende. Dette vil næppe være tilfældet hvis brugere ikke var tilfredse med leverandøren.

*Større leverancesikkerhed.* De private leverandører afkorter og aflyser ikke levering af ydelser. Almindeligvis er aftalen med kommunerne bundet op på en fast tidsramme. Erfaringerne vidner samtidigt om, at leverancesikkerheden også stiger i kommuner med fritvalgsordninger som effekt af konkurrencen samt af skærpede kvalitetskrav til udførelsen.

*Omkostninger forbundet med disse ordninger*

Der er ingen undersøgelser, der dokumenterer, at fritvalgsordninger i forhold til praktisk og personlig hjemmehjælp er dyrere end de rent kommunale ordninger i driften. Der er til gengæld undersøgelser, der gengiver kommunernes *oplevelse* af, at brugervalg medfører flere omkostninger.

Reelt er vurderingen, at oplevelsen dækker over