

# TÖREBODA KOMMUN

## Allmänhetens syn på valfrihetssystem inom hemtjänsten

P1071

An abstract graphic at the bottom of the page consists of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and grey, creating a layered, architectural effect.

Hösten 2009

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING .....	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Syfte .....	3
1.3 Målgrupp.....	3
1.4 Metod .....	4
1.5 Register och urval .....	4
1.6 Frågeformulär .....	4
1.7 Genomförande.....	5
2. RESULTATREDOVISNING .....	6
2.1 Inledning.....	6
2.2 Erfarenheter av hemtjänst.....	6
2.3 Inställning till förslaget om valfrihetssystemet .....	8
2.4 Bedömning av hemtjänsten i Törebodas kommun.....	11
2.5 Inställning till privatisering och konkurrensutsättning.....	14
2.6 Bakgrundsdata om de intervjuade .....	15
3. ANALYS OCH KOMMENTARER .....	19

# 1. INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Töreboda och Gullspångs kommuner arbetar kontinuerligt för att utveckla och förbättra servicen till kommunmedborgarna. Som en del av denna strävan överväger nu kommunerna att införa ett valfrihetssystem inom hemtjänsten. Valfrihetssystemet kommer bland annat att innebära att brukarna själva kan välja utförare av den beslutade hemtjänsten. För att förstärka beslutsunderlaget har kommunerna beslutat att låta genomföra en medborgarundersökning i frågan.

Man önskar få en bild av vad medborgarna i de primära målgrupperna anser om införandet av valfrihetssystemet och om man önskar det. Töreboda och Gullspångs kommuner har därför genom Mikael Ericksson vid Gullspångs kommun uppdragit åt ARS Research AB att genomföra denna studie.

ARS Research AB (ARS) är ett väletablerat och välrenommerat undersökningsinstitut. Vi har under årens lopp genomfört ett stort antal undersökningar inom äldre- och handikappomsorgsområdet. Vi har genomfört såväl brukarundersökningar som undersökningar bland anhöriga, utförare (företag och kommuner) och kommuner. Vi har också genomfört ett stort antal medborgarundersökningar gällande kommunmedborgarnas uppfattningar i olika frågor, för olika kommuner.

## 1.2 Syfte

Undersökningen syftar till att ge en bild av medborgarnas inställning till ett valfrihetssystem för hemtjänsten i Töreboda kommun.

## 1.3 Målgrupp

Målgrupp för undersökningen är medborgarna i Töreboda kommun, 60 år eller äldre.

## 1.4 Metod

Undersökningen genomförs som en kvantitativ, urvalsundersökning.

Datinsamlingen har skett med hjälp av telefonintervjuer.

## 1.5 Register och urval

ARS har genomfört ett statistiskt obundet slumpurval inom målgruppen för Töreboda kommun. Urvalet är så dimensionerat så att 300 intervjuer inom målgruppen har kunna genomföras. Sammantaget omfattar undersökningen i Töreboda kommun, 300 genomförda intervjuer.

Från urvalet har personer boende på servicehus, äldreboenden och gruppboenden exkluderats.

Urvalet är så stratifierat, att av de 300 intervjuerna, skulle cirka 75 intervjuer genomföras med personer i åldersintervallet 81 år och äldre och cirka 225 intervjuer genomföras med personer i åldersintervallet 60 – 80 år. Antalet genomförda intervjuer är 234 i gruppen 60 – 80 år och 67 i gruppen 81 år +. Då dessa relationer väl överensstämmer med de verkliga förhållandena har resultaten ej vägts.

## 1.6 Frågeformulär

Ett frågeformulär har utarbetats. Frågeformuläret täcker undersökningens syfte.

Formuläret har genomförts enligt följande arbetsgång. Detta innebär att:

\*Uppdragsgivaren (Gullspångs och Töreboda kommuner) har ansvarat för frågeområden (Vad man vill veta.).

\*ARS har ansvarat för frågeformulering och formulärutformning (att frågorna mäter det de avser att mäta och att frågeformuläret ger en trevlig intervjusituation för såväl intervjuad som intervjuare.).

\*Uppdragsgivaren (Gullspångs och Töreboda kommuner) har godkänt frågeformuläret före fältarbetsstart.



## 1.7 Genomförande

Efter väl genomfört förberedelsearbete påbörjades fältarbetet.

Ett informationsbrev till samtliga personer i urvalet och en information i media om undersökningens genomförande föregick intervjuarbetet.

Informationsbrevet sändes ut av ARS till samtliga personer i urvalet (se bilaga 2).

Informationen till media genomfördes vid en presskonferens i Töreboda, 8 september 2009. Denna information gav bland annat en artikel i Mariestadstidningen.

Därefter påbörjades intervjuarbetet.

Intervjuerna är genomförda av utbildade och erfarna intervjuare. En speciell genomgång av detta uppdrags specifika förutsättningar gavs.

Kontaktförsöken spreds jämt över hela fältarbetstiden. ARS genomför telefonintervjuer måndag – torsdag 10.00 – 20.00, fredag 10.00 – 18.00, lördag 10.00 – 17.00 och söndag 12.00 – 20.00,

Varje individ i undersökningspopulationen har kontaktas vid minst 7 tillfällen innan han/ hon förts som bortfall.

Eventuella bortfallsorsaker har registreras noggrant.

Vi har uppnått följande resultat av fältarbetet:

<b>BRUTTOURVAL</b>	<b>480</b>
<b>A-bortfall</b>	<b>80</b>
Felmeddelande, fel nummer	24
Långtidssjuka	13
Ej intervjubara	15
Annan orsak	
Ej använt urval	28
<b>NETTOURVAL</b>	<b>400</b>
<b>B-bortfall</b>	<b>98</b>
Ej anträffade efter minimum 7 försök	75
Vägrare	23
Avbruten	-
<b>GENOMFÖRDA INTERVJUER</b>	<b>302</b>
<b>SVARFREKVENS</b>	<b>76 %</b>

## 2. RESULTATREDOVISNING

### 2.1 Inledning

I detta kapitel redovisas undersökningens resultat. Rapporten är upplagd för att presentera resultaten i kronologisk ordning och följer frågeformulärets disposition. Frågorna anges med fullständig formulering med indragen kursiverad text.

Resultaten redovisas grafiskt och intressant avvikande resultat kommenteras löpande i texten. Vi kommenterar statistiskt signifikanta skillnader för undergrupper. Därefter följer en tabellbilaga med detaljresultat nedbrutet efter bland annat kön, ålder, hushållsstorlek, sysselsättning, politisk sympati etc.. Statistiskt säkerställda skillnader mellan totalresultatet och undergruppens resultat är markerade med ett + eller – tecken.

Summan i diagram och tabeller kan i vissa fall summera till någon procent lägre eller högre än 100 procent. Detta beror på att värdena är avrundade till närmsta heltal.

### 2.2 Erfarenheter av hemtjänst

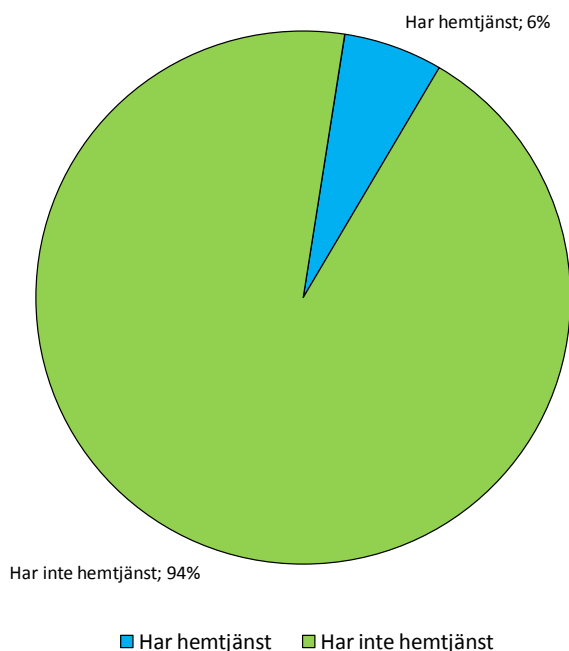
Intervjun inleds med frågor om den egna erfarenheten av hemtjänst. Den första frågan gäller om man själv har hemtjänst idag. Frågan har följande formulering:

1. *Har Du eller någon i Ditt hushåll hemtjänst idag?*

Det är en för ARS förvånande liten andel av kommuninnevärdarna 60 år och äldre som själva har hemtjänst. Endast 6 procent svarar att de har hemtjänst i hushållet idag.

**Har Du eller någon i Ditt hushåll hemtjänst idag?**

Bas: Samtliga



Endast 6 procent av medborgarna i Töreboda kommun 60 år eller äldre svarar att de själva eller någon i hushållet har hemtjänst idag. Andelen hemtjänstkunder varierar med ålder. I gruppen 81 år eller äldre är andelen med hemtjänst 18 procent. 10 procent av dem som bor i enpersonshushåll har hemtjänst och 8 procent av dem som bor i lägenhet har hemtjänst. Andelen medborgare med hemtjänst i de olika hemtjänstområdena varierar mellan 3 och 8 procent.

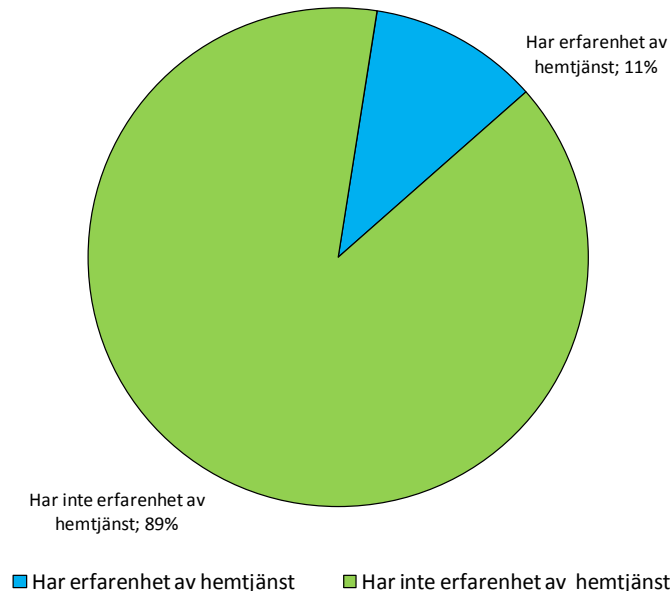
Nästa fråga gäller om man genom en anhörig har erfarenhet av hemtjänsten i kommunen. Frågan ställdes till dem som svarade Nej på den första frågan.

2. *Har Du genom föräldrar, vänner eller bekanta under de senaste två åren fått erfarenhet av hemtjänsten i kommunen?*

Det är ytterligare en av tio (11 procent) som svarar att de har erfarenhet av hemtjänsten i kommunen genom föräldrar, vänner eller bekanta.

## Har Du genom föräldrar, vänner eller bekanta fått erfarenhet av hemtjänsten i kommunen?

Bas: Har inte själv hemtjänst



Även för denna fråga ser vi en skillnad mellan olika åldrar. 18 procent av de äldsta (81 år +) har erfarenheter av hemtjänsten genom anhöriga.

Totalt sett är det 17 procent av kommunens innevånare, 60 år och äldre som har erfarenhet av den kommunala hemtjänsten.

## 2.3 Inställning till förslaget om valfrihetssystemet

8 av 10 (79 procent) av Törebodaborna är positiva till att kommunen inför ett valfrihetssystem inom hemtjänsten som innebär att, när man har fått beslut av kommunen att man har rätt till hemtjänst, så kan man själv välja vem som ska utföra hemtjänsten, kommunen eller en annan utförare. Frågan vi ställde har följande formulering:

3. *I Töreboda kommun talar man om att införa ett valfrihetssystem som innebär att, när man har fått beslut av kommunen att man har rätt till hemtjänst, så kan man själv välja vem som ska utföra hemtjänsten, kommunen eller en annan utförare. Med utförare menas ett företag eller en organisation, inte person.*

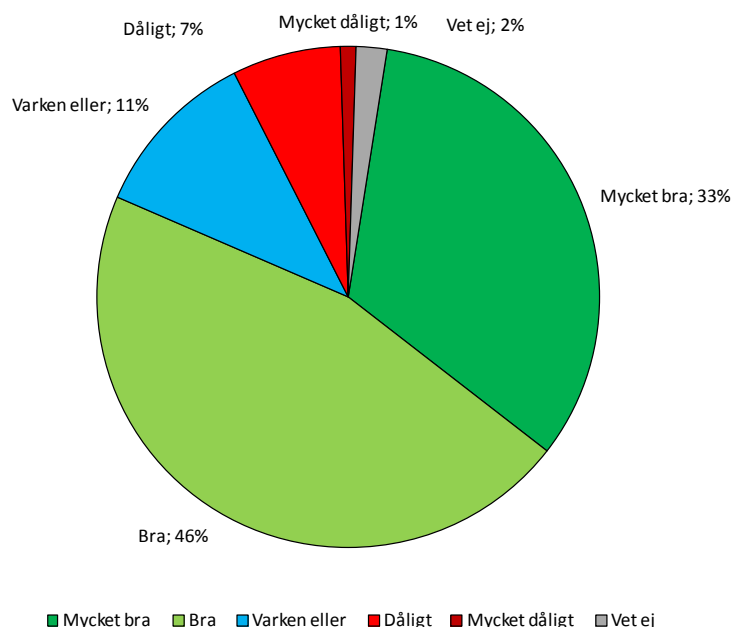


*Tycker Du att det är bra, eller är det inte bra om man själv får välja vem som ska utföra den hemtjänst man har fått beslut om? Du kan välja mellan svaren Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt.*

En av tre (33 procent) Törebodasbor svarar Mycket bra och till det svarar nära hälften (46 procent) Bra. 8 procent bedömer att valfrihetssystemet är dåligt (7 procent Dåligt + 1 procent Mycket dåligt).

### Tycker Du att det är bra eller är det inte bra om man själv får välja vem som ska utföra den hemtjänst man har fått beslut om?

Bas: Samtliga



Vi ser få statistiskt signifikanta skillnader mellan olika delmålgrupper i undersökningen. Svarsmönstret är egentligen detsamma för alla grupper. Det är naturligt när svarsmönstret totalt sett är enhetligt. Det bör kommenteras att gruppen som har egen erfarenhet av hemtjänst är mindre starkt positiv än de som inte har den erfarenheten (11 % Mycket bra mot 35 % Mycket bra). Gruppen med egen erfarenhet av hemtjänst är dock antalsmässigt liten, 18 personer, varför enskilda individers svar ger stor procentuell påverkan. Sammantaget är det 78 % som är positiva till valfrihetssystemet i gruppen "Har egen erfarenhet av hemtjänst".

Ej statistiskt signifikanta skillnader som vi kan se är att männen tycks vara mer positiva till förslaget än vad kvinnorna är, 81 procent respektive 77 procent positiva). De äldsta (81 år +) är också mer positiva (24 procent Mycket bra + 63 procent Bra, summa 87 procent Bra) än vad de yngre är (summa ca 76 procent Bra). Boende i villa/radhus är totalt sett mer positiva



till förslaget (82 procent summa Bra), än vad de som bor i lägenhet är (74 procent summa Bra).

Vi frågar också om vilka för- och nackdelar man tror sig kunna se med valfrihetssystemet. Frågorna 4. och 5. ställdes varierande före och efter varandra mellan intervjuerna. Svaren gavs spontant. Varje intervjuad kunde ge flera svar. Vi försökte få så många svar som möjligt på båda frågorna.

Fråga 4. har följande formulering:

4. *Vilka fördelar ser Du med att man själv får välja vem som ska utföra den hemtjänst man har fått beslut på att man har rätt till? SPONTANA SVAR, PROBA*

Den fördelen som flest ser är just att man får välja själv vem som ska utföra hemtjänsten. 64 procent av alla anger det som en fördel. Den näst viktigaste positiva aspekten är att man kan byta utförare om man inte är nöjd. Det är en av fem (19 procent) som ger det svaret. 11 procent svarar att det blir större kvalitetskrav och insyn om det finns fler utförare. 6 procent svarar att de tycker att det är bra att kommunen får konkurrens.

Vi ser inga statistiskt signifikanta skillnader i svarsmönster mellan de olika undergrupperna. Vi ser att de yngre anger fler svarsalternativ än vad de äldre gör. De yngsta (60 – 70 år) anger i genomsnitt 1,3 svar, medan de äldsta (81 år +) anger 1,1 svar i genomsnitt. 14 procent av alla svarar ”Vet ej” och två procent av alla ser inga fördelar. 61 procent av de yngsta anger argumentet ”att man får välja vem som ska utföra hemtjänsten”. Bland de äldsta är det 66 procent som anger det svaret.

Nästa fråga gäller då de nackdelar som man kan se med valfrihetssystemet. Frågan har följande formulering:

5. *Vilka nackdelar ser Du med att man själv får välja vem som ska utföra den hemtjänst man har fått beslut på att man har rätt till? SPONTANA SVAR, PROBA*

Två av tre (64 procent) kan inte se eller ge exempel på några nackdelar med systemet med valfrihet gällande utförandet av hemtjänsten. 43 procent svarar Vet ej och 21 procent svarar ”Inga nackdelar”.

11 procent svarar att de tror att det blir dyrare för dem personligen och lika många (10 procent) svarar att det kan bli svårt att välja.

## 2.4 Bedömning av hemtjänsten i Törebodas kommun

Till dem som har erfarenhet av hemtjänsten i Töreboda kommun, egen erfarenhet eller genom familj, vänner och bekanta, ställer vi tre frågor om hur de bedömer hemtjänsten. Frågorna är de frågor som Sveriges kommuner och landsting (SKL) har utformat för att på ett gemensamt sätt bedöma kvaliteten på hemtjänsten i Sveriges kommuner. Det är 50 personer i Töreboda kommun som har besvarat frågorna.

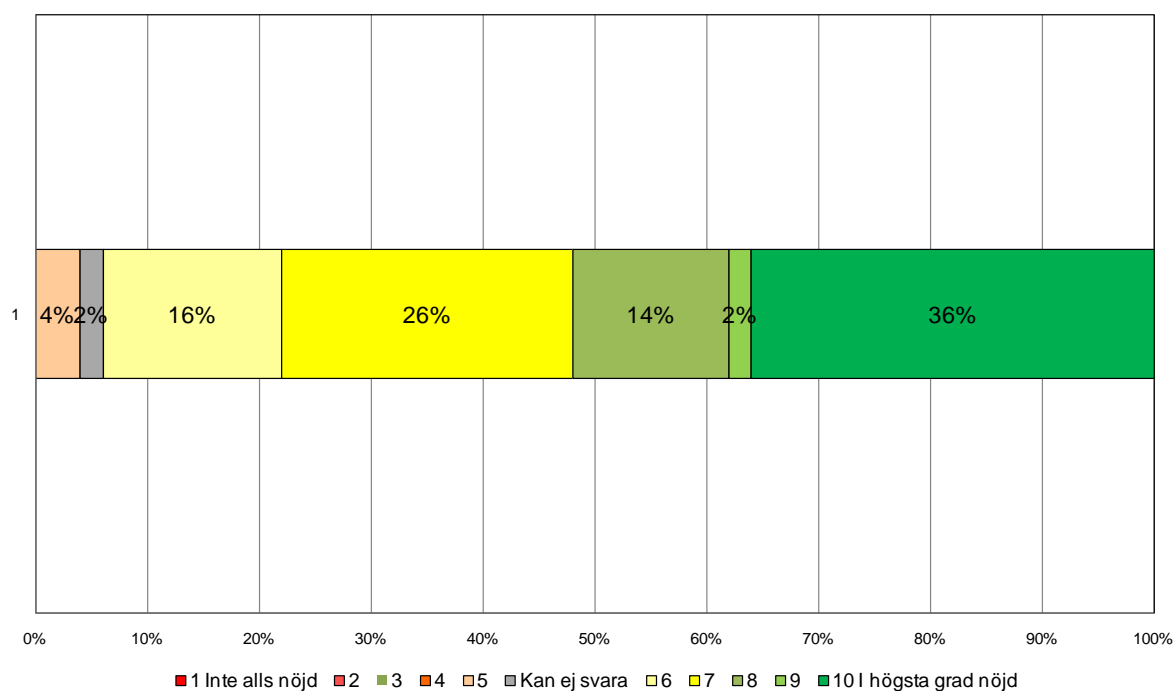
Den första frågan har följande formulering:

6. *Om du tänker på hemtjänsten i sin helhet, hur nöjd är du då med hemtjänsten? Ge Ditt svar på en 10-gradig skala, där 10 står för "I högsta grad nöjd" och 1 står för "Inte alls nöjd".*

Medelbetyget på den 10-gradiga svarsskalan är 8,0. Ett bra betyg alltså. Det är 36 procent som ger det högsta betyget 10, "I högsta grad nöjd" och ytterligare två procent som ger betyget 9, 14 procent ger betyget 8 och 26 procent som ger betyget 7. Det lägsta betyg som ges är fem, som ges av fyra procent av de tillfrågade.

### Hur nöjd är Du med hemtjänsten i sin helhet?

Bas: Har erfarenhet av hemtjänst



Delmålgrupperna är till antalet svarande relativt få svarande. Vi kan dock se att männen är mer positiva till hemtjänsten än vad kvinnorna är (8,2 jämfört med 8,0). De äldsta (81 år +) är den mest positiva gruppen (Medelbetyg 8,4). Boende i villa/radhus är mer nöjda än de som bor i lägenhet, medelbetyg 8,1 jämfört med 7,9.

Det finns skillnader i bedömning mellan de olika hemtjänstområdena i kommunen, men eftersom svarspopulationerna är små väljer vi att ej lyfta fram skillnaderna i rapporttexten.

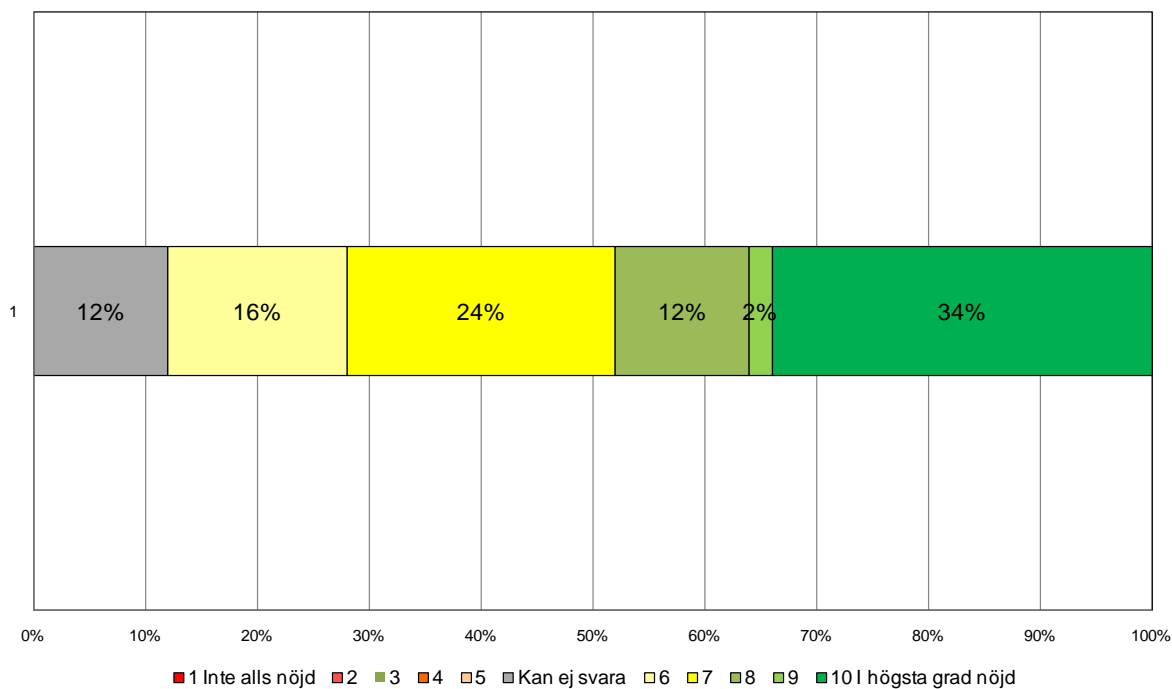
Nästa fråga gäller hur väl man anser att den hemtjänst man har uppfyller de förväntningar man har på hemtjänsten. Frågan har följande formulering:

7. *Hur väl uppfyller hemtjänsten de förväntningar du har på hemtjänsten? Ge Ditt svar på en 10-gradig skala, där 10 står för "I högsta grad" och 1 står för "Inte alls".*

Även på denna fråga ger man hemtjänsten ett gott betyg, 8,2 på den 10-graiga svarsskalan. 34 procent ger högsta betyg (10), två procent ger betyget 9, 12 procent ger betyget 8 och 24 procent ger betyget 7.

### Hur nöjd är Du med hemtjänsten i sin helhet?

Bas: Har erfarenhet av hemtjänst



Åter ser vi att männen (Medelbetyg 8,3) är mer nöjda än vad kvinnorna är (Medelbetyg 8,1). De äldsta (81 år +) är de mest nöjda (Medelbetyg 8,6). De boende inom hemtjänstområde

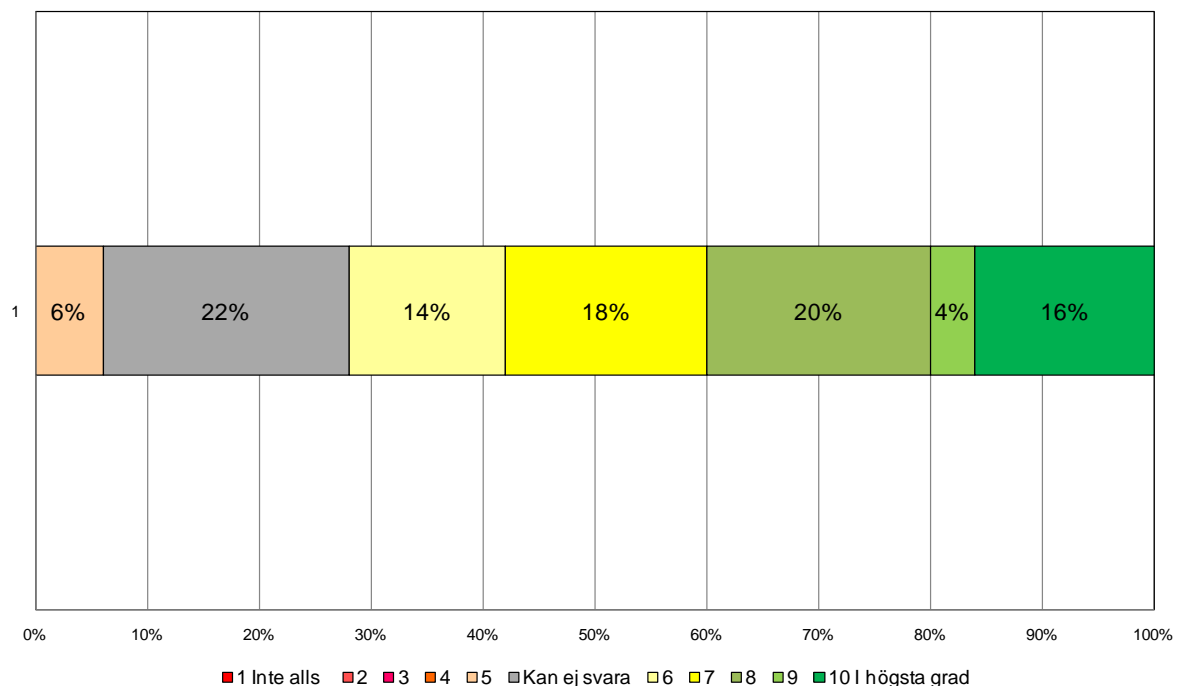
Norr avviker från övriga genom att ge medelbetyget 7,5 på denna fråga, medan övriga ger medelbetyg 8,2 eller högre.

Om man spänner bågen så långt så att man jämför den hemtjänst man har mot en ideal hemtjänst, hur bedömer man då hemtjänsten? Vi ställer följande fråga:

8. Om du tänker dig en perfekt hemtjänstutförare, hur väl motsvarar hemtjänsten ett sådant ideal? Ge Ditt svar på en 10-gradig skala, där 10 står för ” **I högsta grad**” och 1 står för ” **Inte alls**”.

Också jämfört med en ideal hemtjänst står sig hemtjänsten i Töreboda sig väl. 16 procent ger högsta betyg (10), fyra procent ger det näst högsta betyget 9 och 20 procent ger betyget 8. Det ger ett medelvärde på 7,6 på den 10 gradiga skalan.

**Hur väl motsvarar hemtjänsten en perfekt hemtjänstutförare?**  
Bas: Har erfarenhet av hemtjänst



Kvinnorna är här mer positiva till hemtjänsten än vad männen är (7,7 jämfört med 7,5). De som är i åldersintervallet 71 – 80 år är de mest positiva (Medelbetyg 8,2). Också i denna fråga avviker de boende i hemtjänstområde Norra negativt, de ger medelbetyget 7,2. I de andra områdena varierar medelbetyget mellan 7,5 och 7,9.

## 2.5 Inställning till privatisering och konkurrensutsättning

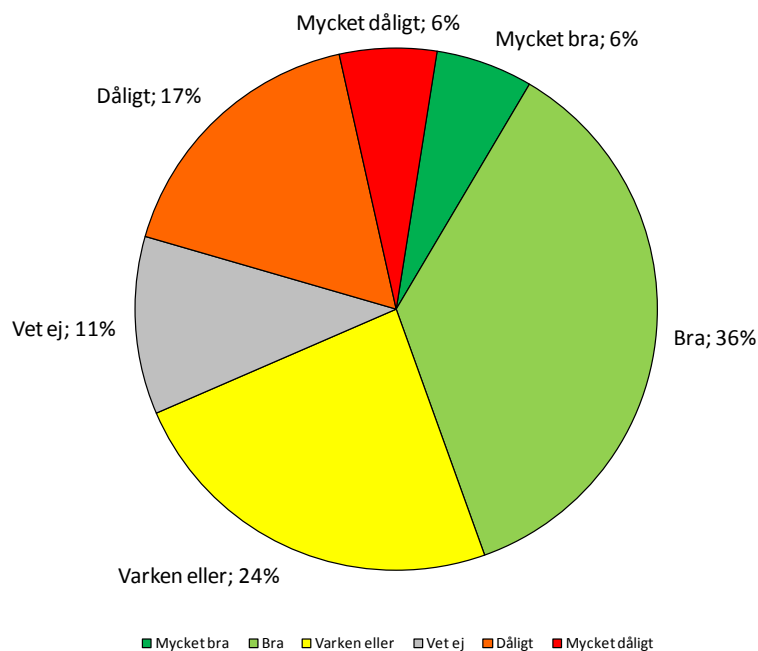
Vi ställer också en allmän fråga om vad man anser om den ökade privatiseringen och konkurrensutsättningen av den offentliga sektorn. Vi formulerade följande fråga:

9. *I samhället talar man allmänt om ökad privatisering och konkurrensutsättning av den offentliga sektorn. Vad anser Du allmänt om detta? Tycker Du att det är bra eller dåligt med en ökad privatisering och konkurrensutsättning av den offentliga sektorn? Du kan välja mellan svaren Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt.*

Vi kan se att det är fler (42 procent) som är positiva till den ökade privatiseringen, än vad det är som är negativa (23 procent). En av fyra (24 procent) svara ”varken bra eller dåligt”.

**Vad anser Du allmänt om ökad privatisering och konkurrensutsättning av den offentliga sektorn?**

Bas: Samtliga



Opinionsläget är relativt jämt mellan medborgarna i Töreboda kommun 60 år och äldre. Vi ser egentligen inga markanta skillnader mellan några delmålgrupper i undersökningen. Skillnader finns, men de procentuella variationerna bedömer vi snarare beror på delmålgruppernas olika faktiska antal, vilket kan innebära att de procentuella vikterna i en

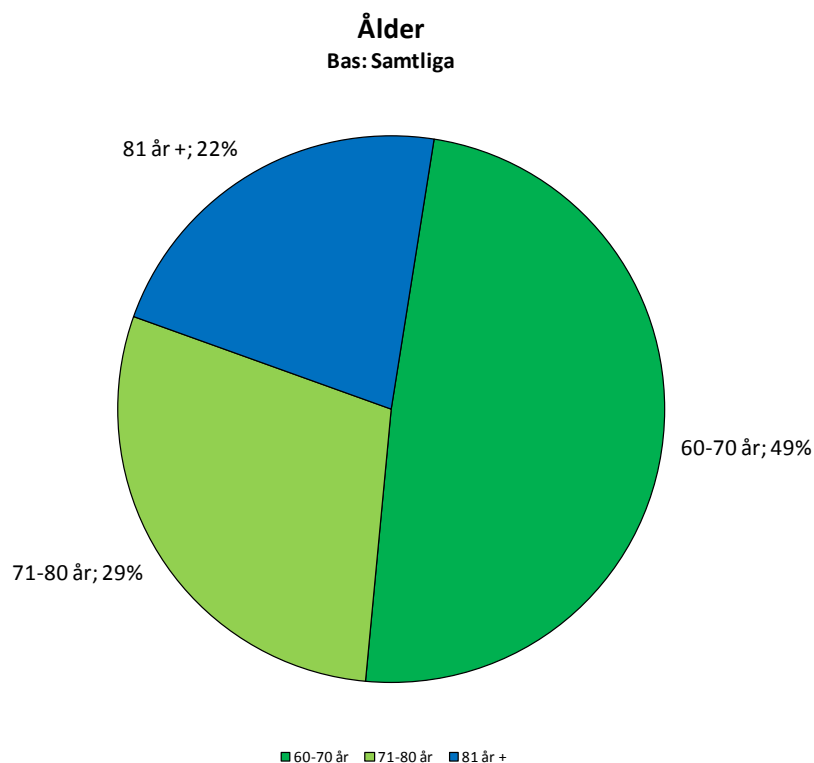
antalsmässigt liten grupp, blir mycket stora. För att ge några exempel visar vi på att av männen svarar 30 procent dåligt och bland kvinnorna är den andelen 18 procent, men det är också 16 procent av kvinnorna som svarar "Vet ej", mot 6 procent av männen. De äldsta är de mest positiva, 46 procent svarar bra, samtidigt är det 24 procent av de äldsta som svarar "Vet ej".

## 2.6 Bakgrundsdata om de intervjuade

I detta avsnitt av rapporten redovisar vi svarspopulationens sammansättning.

### 10. Vilket år är Du född?

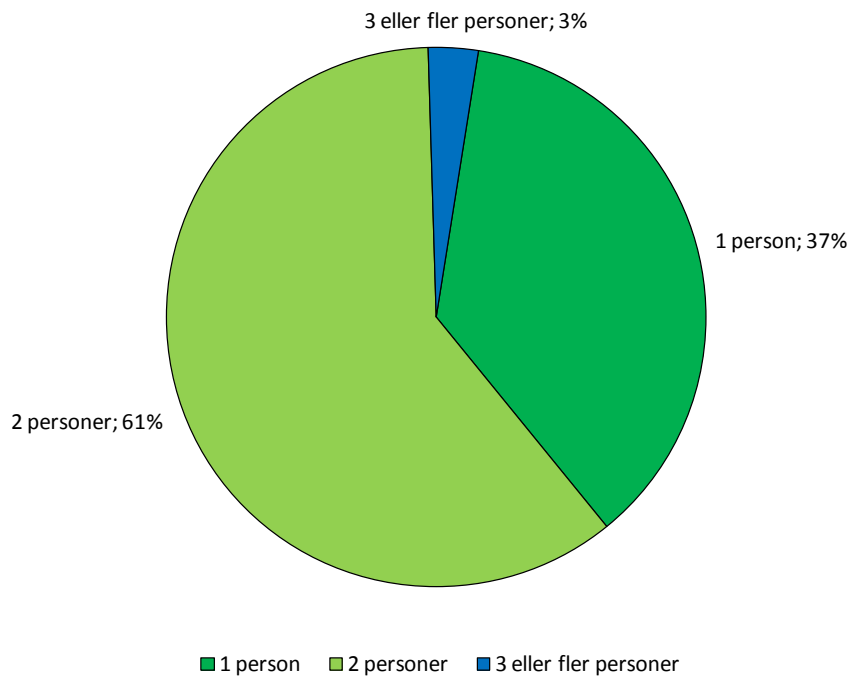
Medelåldern bland de intervjuade är 72,5 år.



### 11. Hur många personer inklusive Du själv bor i Ditt hushåll?

### Personer i hushållet

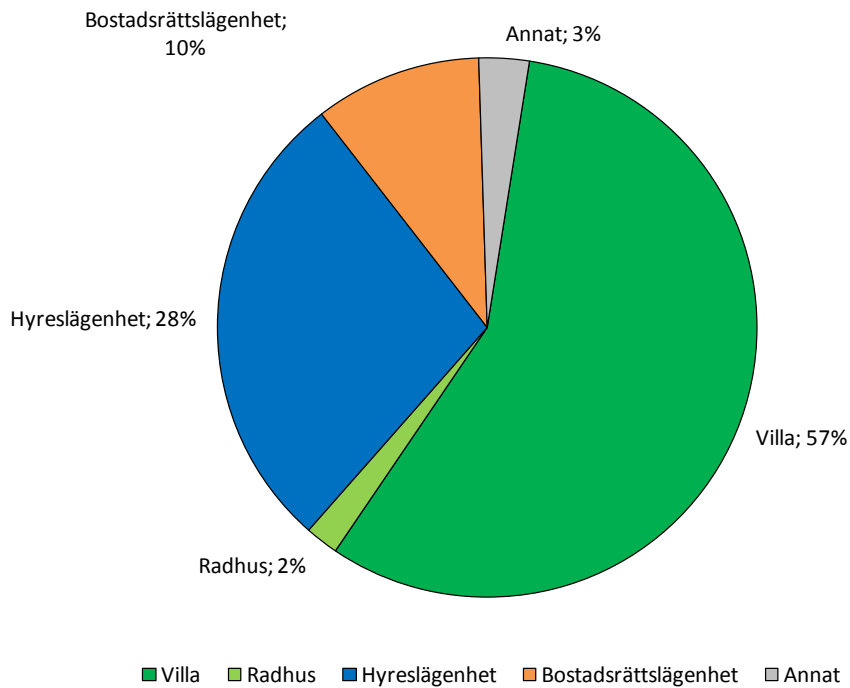
Bas: Samtliga



### 12. Hur bor Du idag? Bor Du i .....

#### Bostadsform

Bas: Samtliga

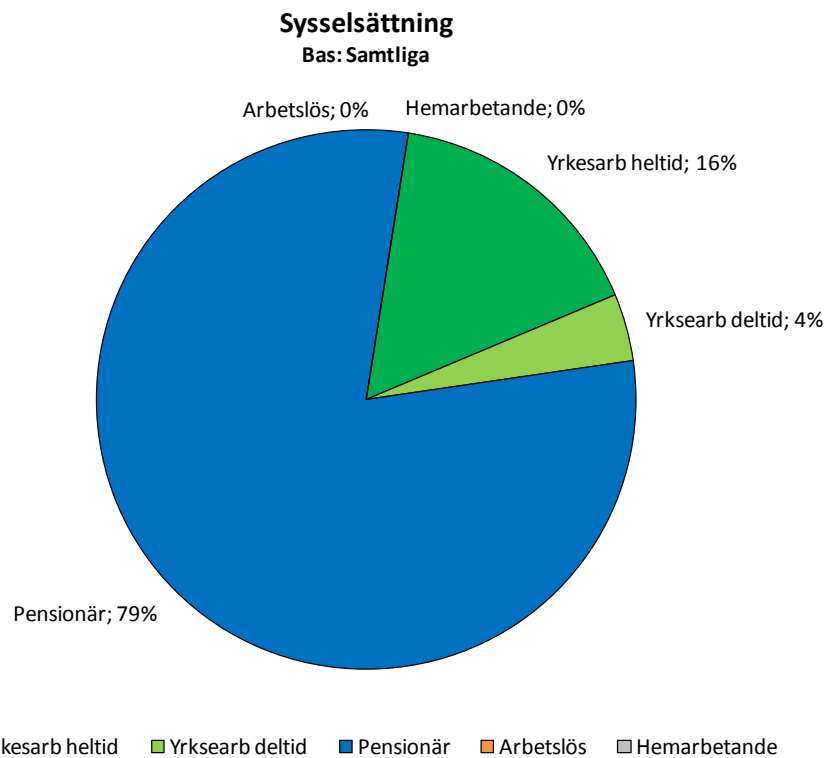


### 13. Vilket postnummer har Du där Du bor?



Redovisas sammanställt i tabellbilagan (Bilaga 1).

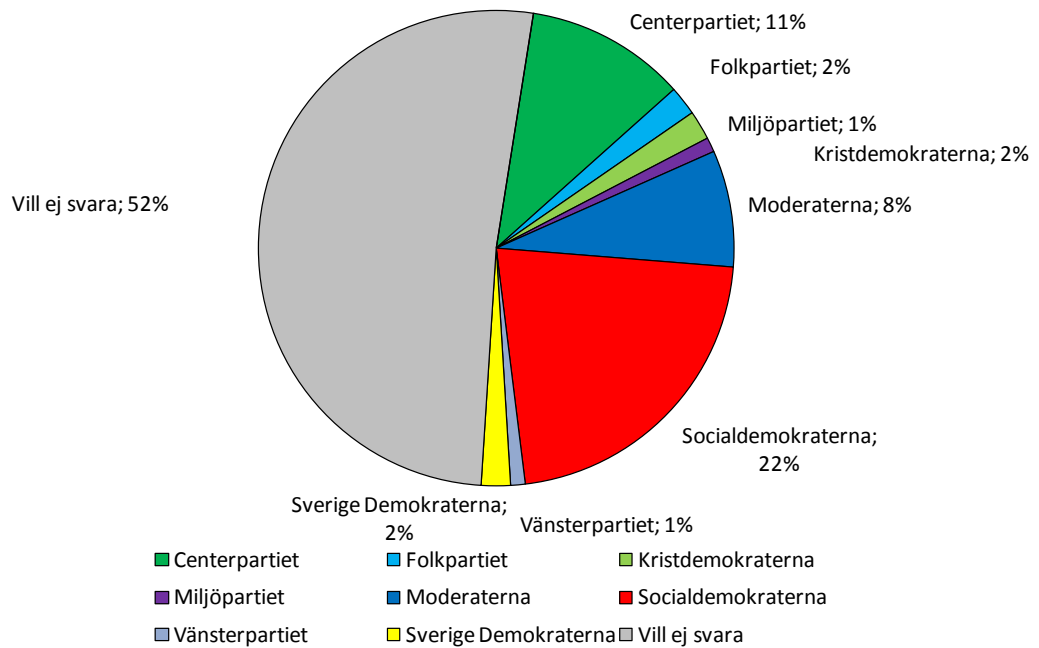
*14. Vilken är Din huvudsakliga sysselsättning idag?*



*15. Vilket parti skulle Du rösta på i kommunalvalet om det var kommunalval idag? Jag läser upp partierna, så svarar Du JA när jag läser upp det parti Du skulle rösta på. LÄS UPP 1 TILL 9. ROTERA 1 TILL 9*

### Politisk sympati

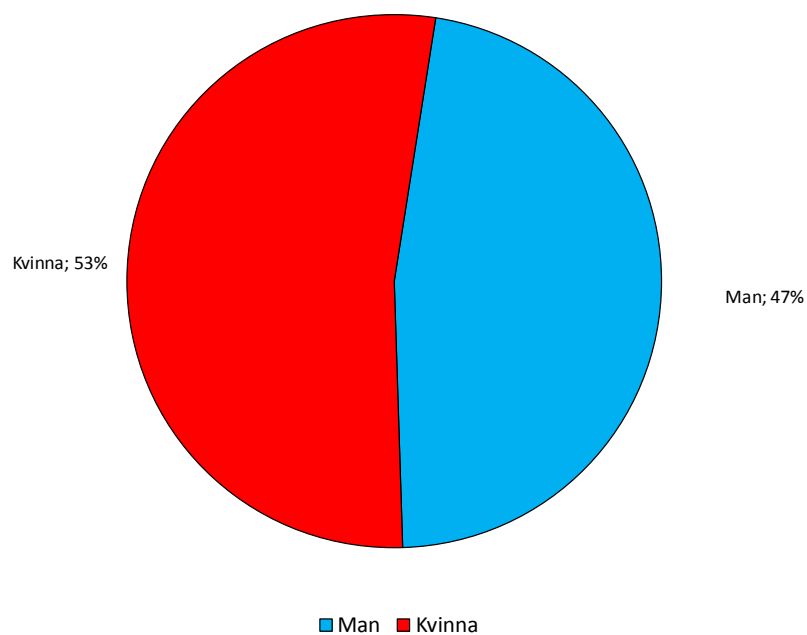
Bas: Samtliga



### 16. Markera kön

### Kön

Bas: Samtliga





### 3. ANALYS OCH KOMMENTARER

ARS har genomfört denna studie av hur innevånarna i Töreboda kommun, 60 år och äldre, ställer sig till ett valfrihetssystem inom hemtjänsten.

Undersökningen visar att målgruppen är mycket positiv till ett införande av valfrihetssystemet.

De främsta fördelarna man ser är att man själv får välja vem som ska utföra den hemtjänst man har fått beslut om och att man har möjlighet att byta utförare om man ej är nöjd och att kommunen får konkurrens.

Det är få som ser några nackdelar.

Rent generellt är målgruppen för studien positiv till en ökad privatisering och konkurrensutsättning av den offentliga sektorns verksamheter.

Det är en liten del av målgruppen som har erfarenhet av kommunens hemtjänst. Totalt är det en av 6 innevånare som har erfarenhet av hemtjänsten, endera genom att man har hemtjänst i hushållet eller att närstående har det.

De som har erfarenhet av den kommunala hemtjänsten är dock mycket positiva till densamma.

#### **ARS Research AB**

Stockholm 2009-10-05

Michael Söderström

#### Bilagor

- |           |                                  |
|-----------|----------------------------------|
| Bilaga 1. | Tabeller                         |
| Bilaga 2. | Informationsbrev                 |
| Bilaga 3. | Frågeformulär                    |
| Bilaga 4. | ARS Research AB företagsbroschyr |