

fremtiden starter her...

ÆLDREPLEJEN UNDER FORANDRING

ANBEFALINGER TIL ET STYRKET FRIT VALG



ANBEFALINGER TIL ET STYRKET FRIT VALG

Ældreplejen er under forandring. Det sker med udsigten til, at en større del af den danske befolkning bliver både ældre og generelt også sundere. Omvendt får flere ældre også mere komplekse individuelle behov.

Alt dette sker midt i en svær økonomisk virkelighed, som kræver nye veje og nye løsninger. Udviklingen er allerede i gang med nye teknologier og et stærkt fagligt fokus på at styrke borgerens egne ressourcer.

Private leverandører har her en vigtig rolle at spille i et tæt samarbejde med landets kommuner. I denne publikation kommer vi derfor med en række anbefalinger til, hvordan det frie valg kan styrkes for også i fremtiden at bidrage til udviklingen af vores fælles velfærd.

God læselyst

Jens Klarskov
Administrerende direktør, Dansk Erhverv

FAKTA OM FRIT VALG

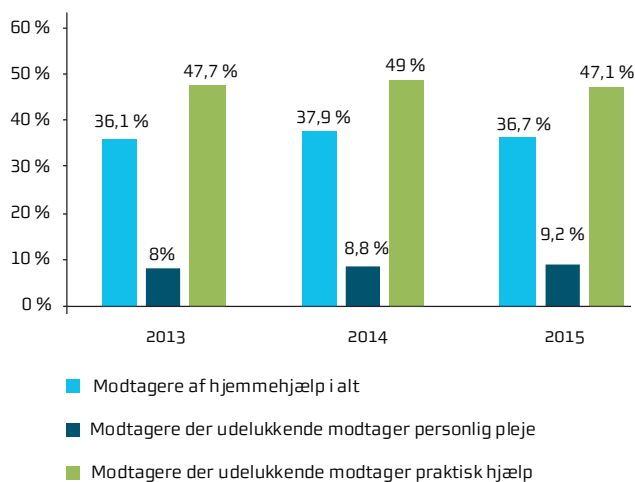
Når borgerne får muligheden for selv at vælge, så gør de det. De bruger valgfriheden til selv at afgøre, hvem der skal ind over dørttrinnet. På landsplan vælger mere end hver tredje en privat leverandør, og generelt er borgerens tilfredshed med den leverede service høj.

Den private andel er høj

Tal fra Danmarks Statistik viser, at andelen, der modtager privat hjemmepleje, er høj og stabil over de seneste år.

Stor borgertilfredshed og høj opbakning til det frie valg

FIGUR 1: ANDEL AF MODTAGERE VISITERET TIL HJEMMEHJÆLP, DER BENYTTET EN PRIVAT LEVERANDØR, PROCENT.



KILDE: Danmarks Statistik - tabel AED12

[Læs mere »](#)

Når borgerne spørges, er tilfredsheden med den private hjemmepleje stor. Generelt scorer de private virksomheder lige så højt, som den kommunale leverandør. Og ofte højere.

Også opbakningen til selv at kunne vælge er stor. Over 70 procent af de ældre, der modtager hjemmepleje, mener således, at det er vigtigt eller meget vigtigt at kunne vælge mellem flere leverandører. Det gælder også for de ældre, der har valgt en kommunal leverandør. Her mener 64 %, at retten til frit at vælge er vigtig eller meget vigtig.

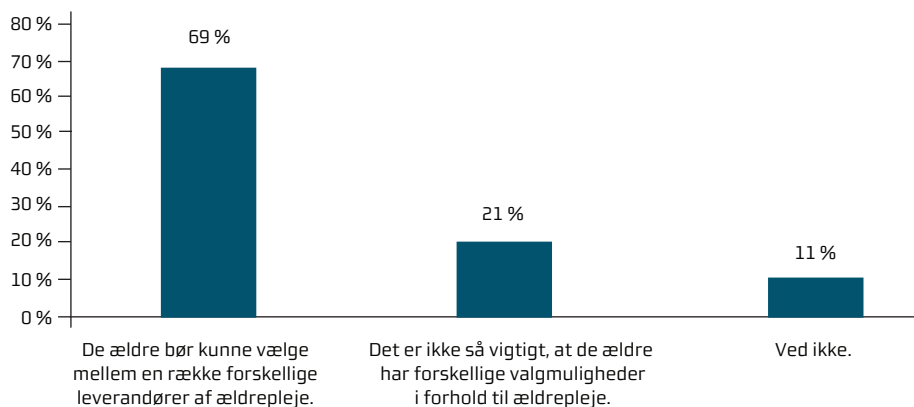
Kilde: "Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem, Sundheds- og Ældreministeriet, december 2015."

Danskerne bakker op om valgfrihed

Spørger man danskerne generelt, bakker de op om frit valg. Næsten syv ud af ti danskere mener, at de ældre bør kunne vælge mellem en række leverandører af ældrepleje. Det viser en undersøgelse fra Dansk Erhverv fra september 2015.

FIGUR 2: DANSKERNES HOLDNING TIL FRIT VALG I ÆLDREPLEJEN

Man kan indrette ældreplejen på forskellige måder. Nogle mener det er en fordel at de ældre kan vælge mellem en række forskellige leverandører af ældrepleje, mens andre ikke mener det er så vigtigt. Hvilket af følgende udsagn ligger tættest på din holdning?"



KILDE: Norstat for Dansk Erhverv, september 2015, n = 1011. Repræsentativt udsnit af den voksne befolkning.

NOTE: På grund af afrunding, giver summeringen ikke præcis 100.



ANBEFALINGER

DANSK ERHVERV HAR 15 ANBEFALINGER TIL ET STYRKET FRIT VALG I ÆLDREPLEJEN:

SAMARBEJDE OG INDDRAGELSE

SIDE 6

1. Skab mulighed for sammenhæng på tværs af ydelser gennem udvidelse af frit valg
2. Styrk formidlingen af borgerens frie valg
3. Systematisk efterprøvning af afregningsprisen
4. Inddrag de private i udviklingsarbejdet

TRYGHED

SIDE 9

5. Rimelig finansiel garanti ved udbud
6. Beredskabsplaner ved konkurser

PRIS & KVALITET VED UDBUD

SIDE 10

7. Kvalitetskrav i udbudsmaterialet
8. Skab dialog tidligt i forløbet
9. Øg volumen i udbuddet
10. Sæt tilbudsfrist på min. fire uger
11. Anvend længere kontraktperioder
12. Plan for virksomhedsoverdragelse ved konkurser
13. Fokuser på kvalitet og resultater
14. Undgå unødvendige krav
15. Brug fleksible udbudsformer

SAMARBEJDE OG INDDRAGELSE

Sammenhæng for borgeren - kommuner går foran

Paragraffer skal ikke stoppe muligheden for sammenhæng. Derfor er det en god ide, at kommunen udvider borgerens frie valg med flere ydelser.

Det gælder også det nye rehabiliteringsforløb, som kommunerne siden 1. januar 2015 skal tilbyde borgerne forud for eventuel visitation af hjemmepleje. Flere kommuner har allerede valgt at inddrage private virksomheder i rehabiliteringsforløb eller hjemmesygepleje. Det hilser vi velkommen. At inddrage leverandører til at levere hjemmesygepleje og det nye rehabiliteringsforløb giver god mening. Mange private leverandører af hjemmepleje har nemlig allerede stærke sundhedsfaglige kompetencer – bl.a. fra den almindelige hjemmepleje, hvor de fleste kommuner i dag stiller krav til kompetencer inden for rehabilitering hos de private leverandører, når den ”almindelige” hjemmepleje sendes i udbud.

Anbefaling # 1:

Skab mulighed for sammenhæng på tværs af ydelser gennem udvidelse af frit valg

- Dansk Erhverv foreslår, at kommunen, før et udbud, går tidligt i dialog med markedet og på den baggrund udvider borgerens frie valg til også at omfatte det nye rehabiliteringsforløb (Servicelovens § 83a) og hjemmesygepleje.

Greve kommune - Private og kommuner samarbejder om rehabilitering

Greve kommune har valgt, at det konkrete rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83 a sker i et samarbejde mellem borgeren og de leverandører, der er godkendt til at udføre opgaven.

Konkret bidrager firmaet Aleris Omsorg til, at borgeren bliver styrket fysisk, psykisk og socialt samt får vejledning i fremadrettet at mestre hverdagen. Gennem et målrettet og tidsafgrænset forløb er formålet, at borgeren bliver mere selvhjulpne.

Kommuner sikrer mulighed for sammenhæng

Ankestyrelsen har analyseret 31 udbud af hjemmepleje fra 2013 til 2014. I 18 tilfælde var hjemmesygeplejen en del af udbuddet. I en tredjedel af udbuddene er rehabilitering specificeret som en selvstændig opgave.



Private og kommunerne kan samarbejde om rehabilitering med gode resultater

Det kan fungere rigtig godt, når private inviteres ind i samarbejdet om at styrke de ældres mulighed for selv at mestre hverdagen. Det viser en ny rapport fra Rambøll for Sundheds- og Ældreministeriet (marts 2016).

I rapporten beskrives erfaringer og modeller for bl.a., hvordan aflønning og incitamentsstrukturen mellem virksomhed og kommune kan skrues sammen. Også modeller for det faglige samarbejde om at styrke de ældre medborgere beskrives i detaljer.

Rambøll har i undersøgelsen for Sundheds- og Ældreministeriet også undersøgt omfanget af kommunernes samarbejde med private i forbindelse med det nye rehabiliteringsforløb, §83a. 40 kommuner (ud af 63 kommunernes besvarelser) angav i undersøgelsen, at private inddrages i rehabiliteringen.

Kilde: Rapporten fra Sundheds- og Ældreministeriet

[Læs rapporten her»](#)

Formidling af borgerens frie valg

Tal fra 2013 viste, at kun 2 ud af 3 ældre kendte til retten til selv at vælge leverandør.¹

Kommunerne har derfor et vigtigt ansvar for at vejlede borgeren og de pårørende om rettighederne i lovgivningen til selv at vælge leverandør. Og at det sker med forståelse for borgerens forudsætninger for at forstå og modtage information. Dansk Erhverv mener ikke, at det alene er nok at informere om private leverandører på kommunens hjemmeside. Der er brug for en aktiv formidling over for den ældre og eventuelle pårørende.

Anbefaling # 2:

Styrk formidlingen af borgerens frie valg

- Dansk Erhverv opfordrer kommunen til at gennemgå, hvordan det frie valg lokalt formidles til borgeren og eventuelle pårørende. Gerne i samarbejde med kommunens godkendte private leverandører samt det lokale ældreråd m.m.

Ens afregningspriser under godkendelsesmodellen

Godkendelsesmodellen betyder, at private leverandører skal søge om godkendelse til at varetage opgaven, og kommunen kan godkende de leverandører, der lever op til kommunens kvalitetskrav. Under denne model skal den private leverandør have den samme afregningspris som den kommunale leverandør. Det sikrer lige konkurrence.

[1] Epinion for Sundheds- og Ældreministeriet, 2015.

Hvor kommunerne i tidligere lovgivning var forpligtet til automatisk efterregulering af afregningsprisen, skal kommunen nu i stedet ”sikre, at afregningsprisen justeres løbende, når den bliver bekendt med, at omkostningerne ikke længere stemmer overens med afregningsprisen”. (Vejledning 2 til Lov om Social Service samt bemærkningerne til lovændringen L121, 2012/13). Desværre er det ikke altid, at dette sker.

Anbefaling # 3:

Systematisk efterprøvning af afregningsprisen

- Når godkendelsesmodellen anvendes, bør kommunerne langt mere systematisk arbejde med efterberegning af egne omkostninger – og derved også grundlaget for afregningen til den private leverandør. Det giver mere lige konkurrence – men også mere synlighed og ikke mindst en bedre styring af kommunens egne gennemsnitlige omkostninger.

Inddragelse af de private leverandører

Borgerens frie valg fungerer bedst, når leverandørerne stilles lige i forhold til udviklingen af omsorg og pleje. Inddrages de private leverandører i udviklingen af den fælles velfærd, giver det grobund for udveksling af viden, nye ideer og innovation.

Anbefaling # 4:

Inddrag de private i udviklingsarbejdet

- Når din kommune modtager statslige udviklingsmidler til eksempelvis metode- eller kompetenceudvikling, inddrag da de private leverandører på lige fod med den kommunale drift. Det kan f.eks. være i udviklingsprojekter på rehabiliteringsområdet eller indsatser mod ensomhed.



TRYGHED

Borgerne skal forsat have tillid til deres hjemmehjælp.

I mange tilfælde sker ændringer i markedet i en god dialog med kommunerne og under hensyn til borgerens pleje og omsorg. Det kan eksempelvis være, hvor en virksomhed opkøbes af en anden leverandør.

Andre gange når et firma går konkurs midt i en kontraktperiode, kan borgere derimod komme i klemme. Her er det vigtigt, at kommunerne er opmærksomme på de mere specifikke redskaber til at forebygge konkurser.

Krav til virksomhederne – finansiel garanti ved udbud

Ansvaret for at forebygge konkurser går begge veje. Dansk Erhverv bakker derfor op om, at kommunen som myndighed eksempelvis mere regelmæssigt modtager virksomhedsregnskaber eller ønsker en form for finansiel garanti ved indgåelse af kontrakt. I de situationer er det vigtigt, at krav er proportionelle i forhold til opgavens omfang.

Anbefaling # 5:

Rimelig finansiel garanti ved udbud

- Krav til offentlige myndigheder om at sikre, at den private virksomhed stiller en rimelig finansiel garanti ved udbud. Garantien skal bruges til, at en anden privat aktør eller det offentlige selv kan forestå driften i tilfælde af konkurs, indtil der er fundet en permanent løsning for driften.

Anbefaling # 6:

Beredskabsplaner ved konkurser

- Krav til offentlige parter om i samarbejde med den private leverandør at udarbejde en køreplan for håndtering af en eventuel konkurs eller andre kritiske situationer.

Fælles pejlemærker skal forebygge konkurser.

Dansk Erhverv har i samarbejde med Kommunernes Landsforening, Ældre Sagen og Dansk Industri udarbejdet et sæt fælles pejlemærker. Her peger organisationerne bl.a. på muligheden for at stille krav til virksomheder om tættere økonomisk opfølgning samt en langt tættere dialog mellem myndighed og leverandør.

Kilde: Den fælles forståelse og pejlemærker til forebyggelse af konkurser.

[Læs mere her»](#)



PRIS OG KVALITET VED UDBUD

Et velfungerende frit valg handler ikke alene om garantistillelse og beredskabsplaner i forbindelse med konkurser. Ved udbud af hjemmeplejen handler det også om tidligt i forløbet at skabe det bedste grundlag for det efterfølgende samarbejde og drift.

Kvalitet skal vægtes højere

Dansk Erhverv ønsker, at kvaliteten i stigende grad bør prioriteres som et konkurrenceparameter, når hjemmeplejen sendes i udbud. Seriøse virksomheder vil gerne vurderes på både pris og kvalitet.

Erfaringer fra 37 udbud (gennemført i perioden 2013-2014) viser, at kommunernes pris på ydelserne vægtes endog meget højt. Nogle gange som det eneste kriterium (laveste pris), men oftest hvor pris vægtes højere end øvrige kriterier (Ankestyrelsens og KORA for Ældre- og Sundhedsministeriet, 2015)

Dansk Erhverv ønsker, at kvaliteten i stigende grad bør prioriteres som et konkurrenceparameter, når hjemmeplejen sendes i udbud. Seriøse virksomheder vil gerne vurderes på både pris og kvalitet.

Anbefaling # 7:

Kvalitetskrav i udbudsmaterialet

- Der bør stilles klare kvalitetskrav i udbudsmaterialet, men der bør også være rum til at virksomhederne kan konkurrere om nye løsninger både i tilbuddet – såvel som efterfølgende i kontraktperioden. Man kan eksempelvis understrege kvalitetsens betydning ved at vægte kvalitet som tildelingskriterium med 60 procent i fremtidige udbud.

Tidlig dialog med markedet

Allerede inden opgaven sendes i udbud, er det en god idé at gå i dialog med markedet. Det giver et bedre indblik i, hvilke muligheder og løsninger der findes.

Anbefaling # 8:

Skab dialog tidligt i forløbet

- Sørg for at invitere til dialogmøder med leverandører, inden udbudsmaterialet udarbejdes. Den viden og markedsindsigt, som dialogen giver, kan bruges til at kvalificere udbuddet og dermed også tilbuddene. Det fremmer samtidig den professionelle interesse fra solide virksomheder.

Volumen og sammenhæng gennem strategiske udbud

Et udbuds størrelse og indhold er afgørende for konkurrencen. Udbud af en enkelt opgave kan være så lille, eksempelvis geografisk afgrænset, at der ikke er tilstrækkelig volumen til, at solide og seriøse virksomheder finder det interessant at byde.

Anbefaling # 9:

Øg volumen i udbuddet

- Få afklaret, om der er flere opgaver, som kan udbydes samlet. Det vil skabe en vis volumen, som sikrer sammenhæng for både kommunen, virksomhederne og borgeren. Et alternativ til at øge antallet af opgaver kan være at gå sammen med andre offentlige aktører om at øge volumen i en konkret opgave.

Tilbudsfristen skal passe til udbuddets omfang

Et stort og komplekst udbud, hvor virksomhederne eksempelvis kun får få uger til at sende deres tilbud, begynder skævt fra starten.

Anbefaling # 10:

Sæt tilbudsfrist på min. fire uger

- Ved konkurrenceudsættelse af store opgaver skal virksomhederne minimum have en tilbudsfrist på fire uger fra annonceringen. Kommunalbestyrelsen kan forbedre vilkårene for en effektiv konkurrence markant ved at give virksomhederne mindst fire uger til tilbudsgivningen.

Længere kontraktperiode sikrer stabilitet

Et godt grundlag for virksomheden er en forudsætning for at kunne give et godt tilbud. Længere kontraktperioder giver virksomhederne mulighed for at optimere og effektivisere driften. Samtidig vil det sikre stabilitet for både medarbejdere og borgere.

Anbefaling # 11:

Anvend længere kontraktperioder

- Overvej kontraktperioder på fire til seks år, hvor der er mulighed for forlængelse.

Rammer for god virksomhedsoverdragelse ved konkurser

En god proces for virksomhedsoverdragelse tager hensyn til medarbejderne, og er i øvrigt afgørende for kvaliteten i det fremtidige samarbejde. Skab en god proces ved allerede i udbudsmaterialet at tilkendegive vigtigheden af at respektere medarbejderne.

Anbefaling # 12:

Plan for virksomhedsoverdragelse ved konkurser

- Stil krav om, at virksomhederne udarbejder en plan for virksomhedsoverdragelsen. Som erhvervsorganisation rådgiver Dansk Erhverv vores medlemmer herom. Skriv eksempelvis ind i udbudsmaterialet, at der skal afsættes mindst tre måneder fra kontrakten er underskrevet, til samarbejdet begynder.

Fokus på fremskridt for borgeren – mindre på processen

De faglige og politiske vinde i hjemmeplejen går i retning af mere fokus på, hvilken konkret forskel man gør for den enkelte borger. Eksempelvis gennem fokus på hjælp til selvhjælp. Den udvikling er vigtig, og vi ser flere steder et godt samarbejde mellem private virksomheder og kommuner.

Anbefaling # 13:

Fokuser på kvalitet og resultater

- Fokuser på de resultater og effekter som udbuddet skal føre til. Definer få og klare mål for blandt andet kvalitet og lad dem være styrende. Undgå for detaljerede specifikationer som begrænser virksomhedens fleksibilitet i valg af udstyr, løsninger og drift. Mere fokus på ønskede resultater og effekter åbner for nye og innovative løsninger, som måske ellers havde været udelukket.

Undgå unødvendig dokumentation

Unødvendige krav i forbindelse med udbud betyder ekstra omkostninger for både den kommunale udbyder og virksomheder.

Anbefaling # 14:

Undgå unødvendige krav

- Gennemgå dokumentationskrav detaljeret, så der kan luges ud i det unødvendige. Spørg hvordan dokumentation bidrager til, at man kan træffe en velbegrundet beslutning, og om det er vigtig viden eller interessant indsigt. Spørg om dokumentationen rent faktisk bruges.

Brug de fleksible udbudsformer

Med den nye lovgivning i form af udbudsloven har kommunerne fået bedre mulighed for dialog, når også hjemmeplejen bliver udbudt.

Anbefaling # 15: :

Brug fleksible udbudsformer

- De fleksible udbudsformer giver mulighed for at gå i dialog med potentielle leverandører under udbudsproceduren og udfordre dem på det, som er vigtigt for opgaven. Dialogen giver en fornemmelse af, hvad leverandørerne har at byde ind med på de områder, som man vægter højest.

Kontakt



RASMUS LARSEN LINDBLOM

VELFÆRDESPOLITISK
FAGCHEF,
DANSK ERHVERV

M. +45 2237 0880

T. +45 3374 6293

RLL@DANSKERHVERV.DK

Dansk Erhverv er erhvervsorganisation og arbejdsgiverforening for fremtidens erhverv.

Vi repræsenterer 17.000 virksomheder og 100 brancheorganisationer inden for handel, rådgivning, oplevelse, transport og service.



DANSK ERHVERV
BØRSEN
1217 KØBENHAVN K
T. +45 3374 6000
F. +45 3374 6080
WWW.DANSKERHVERV.DK
INFO@DANSKERHVERV.DK

**DANSK
ERHVERV**