



Slutevaluering af frikommuneforsøget

06 Mulighed for mer- eller tilkøb af praktisk hjælp (rengøring mv.) fra kommunens serviceafdeling.

Forsøget er udført af: Pleje og Omsorg,
v/ pleje og omsorgschef Mona Nederby Larsen, mona.n.larsen@fredericia.dk, 7210 7300, 4129 6692.

Forfatter: Hanne Bylov, specialkonsulent, Pleje og Omsorg, hanne.bylov@fredericia.dk.

5. april 2016

Sag 16/983.



Indhold

1. Forord

2. Sammenfatning

3. Beskrivelse af forsøget

- 3.1. Baggrunden
- 3.2. Formål og forventede resultater
- 3.3. Målgruppen
- 3.4. Projektets aktiviteter
- 3.5. Forsøgets forløb

4. Evalueringsmetode

5. Forsøgets resultater

- 5.1. Effekter for målgruppen
- 5.2. Økonomiske effekter
- 5.3. Øvrige positive eller negative virkninger
- 5.4. Afsluttende bemærkninger

1. Forord

Der er tale om et kopiforsøg vedrørende salg af mer- og tilkøbsydelse til borgere, der modtog praktisk bistand i medfør af Servicelovens § 83.

Fredericia Kommune fik i juni 2012 en betinget tilladelse til at gennemføre frikommuneforsøg med at sælge mer- og tilkøbsydelse indenfor praktisk bistand.

Forsøg med mer- og tilkøbsydelse i Fredericia Kommune blev endeligt godkendt i februar 2014 efter en længere periode, hvor beskrivelser og beregninger i forbindelse med forsøget havde været undergivet en hel del sagsbehandling mellem ministeriet og Fredericia Kommune. Ydelserne skulle leveres af den afdeling i Fredericia Kommune, der leverede praktisk bistand, Serviceafdelingen.

Da den endelige forsøgsgodkendelse var i hus blev der trykt og omdelt en folder til de borgere, der kunne benytte sig af muligheden for mer- og tilkøb. Folderen blev delt rundt i foråret 2014 og der har været en vis interesse fra borgerne, der dog kun to gange har resulteret i at der er lavet en aftale om tilkøb.

Forsøget har været ramt af ændringer i organisationen, hvorved især motivationen for at gennemføre forsøget blev svækket en del.

2. Sammenfatning

Der er tale om et kopiforsøg vedrørende salg af mer- og tilkøbsydelse til borgere, der modtog praktisk bistand i medfør af Servicelovens § 83.

Med de gældende regler kunne den kommunale leverandør ikke sælge tilkøbsydelse til borgerne. Antagelsen var, at nogle af de borgere, der havde den kommunale leverandør ville købe sig til ekstra hjælp eller for eksempel en hovedrengøring én gang om året, hvis de havde mulighed for at vælge deres sædvanlige (kommunale) leverandør.

Der blev trykt og omdelt en folder til de borgere, der kunne benytte sig af muligheden for mer- og tilkøb. Folderen blev delt rundt i foråret 2014 og der har været en vis indledende interesse fra borgerne, men dette har kun i to tilfælde resulteret i en aftale om merkøb. Efter Plejens overtagelse af ledelsen af Serviceafdelingen pr. 1. april 2015 blev folderen genoptrykt og omdelt til borgere, der var visiteret til praktisk bistand, men heller ikke dette gav anledning til indgåelse af aftaler om mer- eller tilkøb.

Det vurderes at væsentlige dele af årsagerne til, at der ikke er solgt flere mer- og tilkøbsydelse, dels er prisen på ydelserne, dels muligheden for klippekortsydelse, som blev indført i 2015 (puljemidler). Desuden kan en medvirkende årsag også være, at der i Fredericia Kommune tilbydes rengøring hver 14. dag. En yderligere mulig forklaring kan være, at en væsentlig del af de borgere, der er villige/har råd til at købe tilkøbsydelse, formentlig allerede havde købt ved en privatleverandør.

Endelig har forsøgsperioden været præget af organisatoriske ændringer i Fredericia Kommune med deraf følgende tab af ledelsesmæssig fokus og føling med forsøget, især i opstartsperioden.

3. Beskrivelse af forsøget

Der er tale om et kopiforsøg. Fredericia Kommune ønskede at give modtagere af praktisk bistand mulighed for at tilkøbe ydelser indenfor praktisk hjælp. Der var tale om ydelser som ellers ikke er inddækket i de ydelser, som borgeren allerede modtager i forhold til funktionsniveau og behov (visiteret hjælp til praktisk bistand). De borgere, der ville blive omfattet af ordningen, var borgere, der allerede modtog hjælp efter Servicelovens § 83.

Private leverandører af pleje og praktisk bistand har allerede muligheden for at tilbyde tilkøbsydelser. Formålet med forsøget var således at ligestille kommunale og private leverandører.

Eksempler på tilbudte kommunale tilkøbsydelser:

- Rengøring, fx hver uge
- Hovedrengøring
- Tøjvask i eget hjem/vaskekælder
- Ledsagelse ved indkøb/ture/aktiviteter

Formålet med forsøget var at kunne levere mere fleksibel kommunal service, som matcher de ældre borgers behov. Formålet med at tilbyde tilkøbsydelser var tillige at kunne forbedre kommunens tilbud til borgeren, således at borgeren ikke fravælger kommunen, fordi vi ikke kan tilbyde det, der efterspørges (jf. eksemplerne ovenfor).

Målet var, at fleksibel velfærd med mulighed for tilvalg af ydelser ville bidrage til større brugertilfredshed hos de borgere, der modtager ydelser fra den kommunale leverandør.

3.1. Baggrund

Med de gældende regler kunne den kommunale leverandør ikke sælge tilkøbsydelser til borgerne.

Antagelsen var, at nogle af de borgere, der havde den kommunale leverandør ville købe sig til ekstra hjælp eller for eksempel en hovedrengøring én gang om året, hvis de havde mulighed for at vælge deres sædvanlige (kommunale) leverandør.

3.2. Formål og forventede resultater

Forventningerne var, at borgere, der allerede modtog ydelser fra den kommunale leverandør, ønskede at tilkøbe yderligere ydelser, hvis de kunne vælge den sædvanlige leverandør. Der var ikke forventning om stort salg, men dog væsentligt mere end de to ydelser, det blev til.

Målet var at give borgerne en bedre service.

3.3. Målgruppen

Den primære målgruppe var borgere, der allerede modtog hjælp efter Servicelovens § 83. I mindre grad var det håbet, at den kommunale serviceafdeling kunne blive økonomisk mere stabil og rentabel ved salg af flere ydelser.

3.4. Projektets aktiviteter

Der er udarbejdet en oplysningsfolder og den er omdelt hos de borgere hvor Serviceafdelingen allerede kom. Folderen er ligeledes kommet med en visitator ud sammen med det øvrige materiale om valg af leverandør i forbindelse med tildeling/visitering af ydelser efter Servicelovens § 83.

3.5. Forsøgets forløb

Forsøg med mer- og tilkøbsydelser i Fredericia Kommune blev endeligt godkendt i februar 2014 efter en længere periode, hvor beskrivelser og beregninger i forbindelse med forsøget havde været undergivet en hel del sagsbehandling mellem ministeriet og Fredericia Kommune. Ydelserne skulle leveres af den afdeling i Fredericia Kommune, der leverede praktisk bistand, Serviceafdelingen.

Da den endelige forsøgsgodkendelse var i hus blev der trykt og omdelt en folder til de borgere, der kunne benytte sig af muligheden for mer- og tilkøb. Folderen blev delt rundt i foråret 2014 og der har været en vis interesse fra borgerne, men dette har kun i to tilfælde resulteret i en aftale om merkøb.

Rengøringsopgaven var forankret i den kommunale Serviceafdeling, der dengang rummede alle opgaver vedrørende kommunal rengøring – også på kommunens skoler og institutioner mv. På grund af strukturelle ændringer i organisationen og deraf følgende ændringer i ledelseslaget kom arbejdet med salg af mer- og tilkøbsydelserne ikke godt fra start. Pr. 1. april 2015 blev Serviceafdelingen splittet op således at rengøringen af borgernes hjem overgik organisatorisk til Plejen. Herefter blev der gjort endnu et forsøg på at reklamere for mulighederne for at købe mer- og tilkøbsydelser af den kommunale leverandør, men heller ikke denne gang gav anstrengelserne resultat.

Organisationsændringerne skete ikke som følge af frikommuneforsøget.

Det vurderes at væsentlige dele af årsagerne til, at der ikke er solgt flere mer- og tilkøbsydelser, dels er prisen på ydelserne, dels muligheden for klippekortsydelser, som blev indført i 2015 (puljemidler). Desuden kan en medvirkende årsag også være, at der i Fredericia Kommune tilbydes rengøring hver 14. dag. En yderligere mulig forklaring kan være, at en væsentlig del af de borgere, der er villige/har råd til at købe tilkøbsydelser, formentlig allerede havde købt ved en privatleverandør.

4. Evalueringsmetode

Den planlagte evaluering var:

”Der foretages en evaluering hvoraf følgende parametre indgår:

- *Årlig registrering af antal og type tilkøbte ydelser*
- *Årlig registrering af borgernes tilfredshed med tilkøbsydelserne*
 - *tilfredsheden prøves via stikprøveinterview blandt 10% af borgere der modtager tilkøbsydelser*

Konklusioner og erfaringer skulle samles i en slutevaluering.”

Evalueringen er ikke relevant da der alene er solgt to ydelser i hele perioden, nemlig Trapperengøring 0,5 time og Ekstra rengøring 1,0 time. Beløbene fremgår af en økonomirapport vedrørende salg af mer- og tilkøb af praktisk bistand.

5. Forsøgets resultater

Der er i forsøgsperioden alene solgt to tilkøbsydelse. Der har været en vis – mindre – interesse i tilkøb fra borgernes side, men det er altså alene blevet til to aftaler. Det har været personalets opfattelse, at prisen for tilkøbsydelse ikke har været attraktive, men der er ikke lavet en egentlig undersøgelse heraf.

En væsentlig del af årsagerne til, at der ikke er solgt mer- og tilkøbsydelse vurderes at være dels prisen på ydelserne dels muligheden for klippekortsydelse, der blev tilbudt fra 2015 (puljemidler). Desuden kan en medvirkende årsag også være at der i Fredericia Kommune tilbydes rengøring hver 14. dag. En yderligere mulig forklaring kan være, at en væsentlig del af de borgere, der er villige/har råd til at købe tilkøbsydelse, formentlig allerede har købt ved en privatleverandør.

5.1. Effekter for målgruppen

Der var ingen effekter på hverken målgruppen eller den kommunale leverandør.

5.2. Økonomiske effekter

Der var ingen økonomiske effekter af forsøget.

5.3. Øvrige positive eller negative virkninger

Resultaterne er alt for spinkle til at konkludere noget om effekter. Læren kan måske være, at det kræver mere struktur, tid og tålmodighed at få startet et nyt ”marked” op end det, som vi formåede at præstere. Det har desuden ikke været positivt medvirkende, at der undervejs skete organisatoriske ændringer, hvor en del af motivationen for tiltaget forsvandt.

5.4. Afsluttende bemærkninger

Frikommuneforsøget med mer- og tilkøbsydelse blev ikke det, Fredericia Kommune havde håbet på fra starten og der er ikke længere den samme interesse i at sælge tilkøbsydelse til borgerne. Dette primært fordi interessen fra borgerens side har været lille jævnfør de ovenfor nævnte omstændigheder (prisen, 14. dages-rengøring og klippekortydelse), men også fordi det økonomiske aspekt for rengøringsenheden ikke længere er aktuelt, da praktisk bistand er indarbejdet i de daglige planer vedrørende levering personlige pleje og derfor ikke længere har behovet for at blive en større og mere stabil enhed.