

Rundspørge blandt ældrechefer

17298

FOA

2. okt 2013

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Kort om Epinion	3
2.	Baggrund	4
3.	Frekvenser	5

1. KORT OM EPINION

Epinions kerneforretning har gennem mere end 10 år været faktabaserede konsulenttydelser. 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

2. 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".

3. 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 bevillet.
- 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 tilfælde med rod i betalingerne.
- ønsker ikke at fordybe sig.
- problemer med dokumentation 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. manglende ydelser og økonomiske 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 såkaldt 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 misvedligholdelsen. 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 til 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.
 - manglende markedsandel.
 - Mangelde kunder
 - manglende kunder gensidig beslutning.
- manglende kunder.
 - Mangelde kunder.
 - Mangelde 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 rundt 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 (arbejds miljø 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 hvert år.
- elektronisk eftersyn. foretages periodevis.
- kontakt med de ældre
- Møde med leverandørerne. Telefonisk møde med borger.
- Økonomisk kontrol tjek om faktureringerne stemmer overens med de visiterede bevillinger.
- spørgeskemaundersøgelser blandt borgerne
- Stikprøve hos de ældre og de private leverandører.
- stikprøver af journalerne.
- stikprøver i opsorgssystemet.
- Tæt dialog med private leverandører så de er bekendt med de nyeste krav eller regler
- Telefonisk kontakt med de involverede borgere eller pårørende
- Vides ikke med sikkerhed. men proceduren 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.
- jævnlgt. 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
- Foråret 2013
- foretages ikke.
- foretages ved skærpet tilsyn, hvis der er rimisvedligeholdelse. 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 kontrakt
- 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 er det primært møder 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 opsiges kontrakten øjeblikkeligt.
- mulighed for at opsiges kontrakten. Problemer er tidligere løst dialogbaseret.
- mulighed herfor. vil ikke gå i dybden.
- økonomiske sanktioner eller kontraktopsigelse
- opsiges før tid. Tilbageholde betaling.
- opsiges kontrakten.
- Opsiges 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
- Skærpet tilsyn og i sidste ende opsigelse af kontrakt
- tilbagebetalinger, advarsler.
- Ved oplevelse af fejl startes en dialog runde. i sidste instans, kan det blive en opsigelse.