
Hur resonerar företagen om kundvalet?

Intervjustudie med tretton företag
inom primärvård och hemtjänst

Rapport 0065

Hur resonerar företagen om kundvalet?

Intervjustudie med tretton företag
inom primärvård och hemtjänst

Rapport 0065

Tillväxtverkets publikationer

finns att beställa eller ladda ner som pdf på tillvaxtverket.se/publikationer. Där finns även material som gavs ut av Nutek

© Tillväxtverket

Upplaga: 500 ex, därefter tryck vid behov
Stockholm, maj 2010
Produktion: Ordförandet AB
Tryck: Danagårds Grafiska AB
ISBN 978-91-86341-53-4
Rapport 0065

Har du frågor om denna publikation, kontakta:

Eva Wahlström
Telefon, växel 08-681 91 00

Förord

Det genomförs idag flera reformer för att underlätta för privata entreprenörer att etablera sig i vård- och omsorgsbranschen, en bransch som tidigare mestadels omfattat offentlig produktion. Att det kan finnas effektivitetsfördelar genom konkurrensutsättning av offentliga verksamheter är ett pågående diskussionsämne. Det finns idag också en debatt om branschens tillväxtpotential samt hur patienter eller brukare kommer att påverkas av reformerna. Här finns således både positiva förväntningar och befarade målkonflikter.

Myndigheterna Tillväxtanalys och Tillväxtverket har ett delat uppdrag att under perioden 2010–2012 följa utvecklingen i vård- och omsorgsbranschen med avseende på mångfald och entreprenörskap. Föreliggande studie, som baseras på intervjuer med tretton företag inom primärvård och hemtjänst, ingår i en första avrapportering till Regeringskansliet.

Studiens resultat stämmer väl överens med tidigare studiers slutsatser inom området. Företag har överlag mycket olika åsikter kring förväntningar och påverkan av valfrihetssystemets införande. Tidigare belysta problemområden med lagen om valfrihetssystemets tillämpning får bekräftelse av de intervjuade personerna.

Myndigheterna Tillväxtanalys och Tillväxtverket avser att fortsätta att genomföra analyser av utvecklingen i vård- och omsorgsbranschen utifrån ett tillväxtperspektiv fram till uppdragets slutförande i december 2012.

Rapporten har skrivits av Anna Manhem, Tillväxtanalys.

Östersund, maj 2010

Dan Hjalmarsson

Generaldirektör
Tillväxtanalys

Christina Lugnet

Generaldirektör
Tillväxtverket

Sammanfattning

Den första januari 2009 trädde lagen om valfrihetssystem (LOV) i kraft. Principerna i LOV reglerar vad som ska gälla för de landsting och kommuner som vill konkurrensutsätta sin vård- och omsorgs-verksamhet och den är ett alternativ till lagen om offentlig upphandling, LOU. Den första januari 2010 blev det obligatoriskt för samtliga landsting att införa valfrihetssystem i primärvården.

Tillväxtanalys och Tillväxtverket har i ett gemensamt regeringsuppdrag fått i uppgift att under perioden 2010–2012 följa utvecklingen i vård- och omsorgsbranschen med avseende på mångfald och entreprenörskap. Föreliggande studie är en del i den första avrapporteringen till Regeringskansliet.

Studien består av tretton intervjuer med företagare verksamma i valfrihetssystemet, både inom hemtjänst- och primärvårdsbranschen. Syftet med studien är att undersöka uppfattningar, förväntningar, utmaningar och möjligheter som valfrihetssystemet innebär för dessa företag.

Studien visar att de flesta av de intervjuade personerna hade förväntningar inför systemets införande och att uppfattningen var att deras verksamhet skulle påverkas positivt av systemförändringen. Resultatet visar att ungefär hälften av de intervjuade har fått sina förväntningar infriade i form av ett ökat antal brukare eller patienter. Den andra delen av de intervjuade personerna menar att deras verksamhet inte påverkats eller påverkats negativt av förändringen.

På frågan om kringtjänsters betydelse för företagen menar ungefär hälften att de säljer någon typ av kringtjänst om än i liten omfattning. Av de företag som inte gör det är det ett par som uppger att de funderar på att utveckla detta.

Kontakten med kommun och landsting verkar överlag fungera mycket bra. Kommunikationen med förfrågningsunderlag och processen att bli godkänd aktör har fungerat väl. Dock efterlyser företagen mer information från kommun/landsting till medborgare kring de olika utförarna. I avsaknad av detta har en del företag valt att ha egen marknadsföring som brevutskick och annonser i lokalpress.

Det som upplevs som mest problematiskt är ersättningssystemen, ersättningsnivåerna och den osäkerhet man känner inför systemets

stabilitet. Osäkerheten beror främst på den eventuella effekt en förändrad politisk majoritet kan ha på systemen.

De framtida utmaningarna för företagen rör främst möjligheten att upprätthålla en bra och lönsam verksamhet samt i vissa fall att kunna expandera sin verksamhet.

Innehåll

1	Bakgrund	11
1.1	Uppdrag	11
1.2	Syfte	11
1.3	Metod och urval	12
1.4	Begrepp	12
2	Studie	13
2.1	Införande av kundval	13
2.2	Strukturella förutsättningar	14
2.3	Synpunkter på kommun/landsting	16
2.4	Framtidsutsikter	18
3	Avslutande reflektioner	20
4	Referenslista	23
5	Bilaga	24

1 Bakgrund

1.1 Uppdrag

1 januari 2009 infördes lagen om valfrihetssystem, LOV.¹ Lagen reglerar vad som ska gälla för de kommuner och landsting som vill konkurranspröva de kommunala och de landstingskommunala verksamheterna genom att lämna över valet av utförare av stöd, vård- och omsorgstjänster till brukaren eller patienten.²

1 januari 2010 blev det genom en förändring av hälso- och sjukvårdslagen³ obligatoriskt för landstingen att införa vårdval inom deras primärvårdsverksamhet, vilket innebär att deras patienter nu har möjlighet att välja vårdgivare. Det kan uttryckas som att en hälso- och sjukvårdspeng följer invånaren som då har möjlighet att fritt välja vårdenhet att ansluta sig till (Pettersson, 2008:20).

Regeringen har i ett beslut från 10 december 2009 givit myndigheterna Tillväxtverket och Tillväxtanalys ett delat uppdrag att följa utvecklingen avseende mångfald och entreprenörskap i vård- och omsorgsbranschen.⁴ Enligt uppdraget skall de båda myndigheterna årligen under perioden 2009–2012 följa upp, rapportera och bedöma utvecklingen avseende mångfald och entreprenörskap inom hälso- och sjukvård, äldreomsorg och övrig socialtjänst samt föreslå åtgärder för att främja en positiv utveckling.

Denna studie är en del av den första återrapporteringen till Regeringskansliet.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att genom intervjuer undersöka uppfattningar, förväntningar, utmaningar och möjligheter med kundvalssystemen utifrån tidigare studiers undersökta problemområden som gjorts av bland annat Konkurrensverket, Sveriges Kommuner och Landsting och Vårdföretagarna.

Viktigt att påpeka är att de intervjuer som genomförts inte skall ligga till grund för generella slutsatser utan enbart utgöra ett komplement till andra studier. Tanken är också att studien ska kunna fördjupa en

¹ Lagen om valfrihetssystem (2008:962).

² Regeringens proposition 2008/09:29.

³ Förändringen skedde i hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) och landstingen blev därigenom skyldiga att införa vårdvalssystemet som ger allmänheten möjlighet att välja mellan olika vårdgivare i primärvården.

⁴ Regleringsbrev S2007/11029/HS samt S2009/9847/HS (delvis).

del frågeställningar som framkommit i de enkätstudier som Tillväxtverket initierat till företag verksamma inom hemtjänst och primärvård. De resultat som studien leder fram till ska användas som underlag i den fortsatta utformningen av regeringsuppdraget som sträcker sig fram till december 2012.

1.3 Metod och urval

Intervjuerna genomfördes per telefon under april månad 2010. Respondenterna är privata företag som har verksamhet inom hemtjänst och primärvård. Företagen har valts bland de kommuner och landsting som ingår i de två enkätstudier som Tillväxtverket genomfört och som ska ligga till grund för utformandet av det fortsatta arbetet med regeringsuppdraget att följa utvecklingen av mångfald och entreprenörskap inom vård- och omsorgsbranschen. Dessa enkätstudier gjordes i sex kommuner och fyra landsting.⁵ De valda kommunerna och landstingen valdes utifrån hur länge de haft kundvalsystem, då det var önskvärt att de hade lång erfarenhet kring hur systemen fungerar. Personerna har både i enkätstudierna och i intervjuerna till föreliggande rapport varit personer på ledande befattningar inom respektive enhet.

Totalt har tretton företag intervjuats, där knappt hälften var aktiva inom primärvården och resterande inom hemtjänsten. De företag som ingått i studien har valts ut genom att de (i de fall det varit möjligt) representerar de allra största respektive de allra minsta företagen med avseenden på omsättning och antalet helårsarbetande. Bland dessa grupper av företag har sedan företagen valts ut slumpmässigt. De som intervjuats har utlovats anonymitet.

1.4 Begrepp

Inom vård- och omsorgssektorn finns flera olika begrepp för liknande företeelser. Inom kommunerna talas det främst om brukare medan man inom primärvården⁶ talar om patienter eller vårdtagare. I föreliggande rapport används begreppet brukare för kommunen och patienter för landstingen.

Kundval definieras också olika. Inom kommuner benämner man ofta det som *kundval* eller *valfrihetssystem* medan man inom landstingen använder sig av begreppen *vårdval* eller *hälsoval*. I föreliggande rapport används begreppet *kundval* för att beskriva företeelsen hos båda grupperna.

⁵ Lista över vilka landsting och kommuner som ingår i studien återfinns i bilagan.

⁶ Begreppet primärvård tolkas generellt till viss del olika i olika landsting. I denna studie är det verksamheten vårdcentral samt husläkarmottagningar som avses.

2 Studie

2.1 Införande av kundval

Varje intervju inleddes med att ett antal frågor ställdes kopplat till lagen om valfrihetssystemets införande.

2.1.1 Förväntningar inför kundvalets införande

Ofta var de intervjuade personernas förväntningar att antalet brukare eller patienter skulle öka, och att det skulle gynna deras verksamhet. Andra hade inte några speciella förväntningar inför införandet. Respondenterna uttryckte sig i termer av;

- *Vi trodde det skulle bli bättre än tidigare*
- *Vi hade inga större förväntningar*
- *Jag startade min verksamhet när jag fick reda på att kundval skulle införas*

2.1.2 Resultatet av kundvalets införande

Det kan observeras stora skillnader i svaren bland de olika utförarna. Dock menar samtliga respondenter att kundvalets införande har påverkat deras verksamhet.

Bland de undersökta privata utförarna inom kommunerna har drygt hälften fått ökat brukarantal, en del mindre än vad de förväntat sig och ytterligare andra har inte märkt att reformen nämnvärt påverkat antalet brukare.

Inom landstingen har de företag som hade verksamhet före kundvalets införande förlorat patienter medan de som startat upp nyligen menar att deras förväntningar åtminstone delvis har uppfyllts.

Generellt sett har utförare inom primärvården i större utsträckning fört fram åsikten att det nu känns mer påtaligt att det är konkurrens mellan vårdcentralerna än före kundvalssystemets införande. Dock är det enbart ett vårdföretag som deltog i enkäten som startats i och med vårdvalets införande, övriga hade verksamhet och patienter innan lagen introducerades. En utförare som haft verksamhet innan kundvalets införande menade att de förlorat brukare men att de brukare de nu har kommer fler gånger.

2.1.3 Kringtjänster

Av de undersökta primärvårdsföretagen är det två av fem som säljer någon eller några typer av kringtjänster och då endast i mindre omfattning. Av de företag som inte erbjuder kringtjänster funderar ett par på att utveckla detta i framtiden. Kringtjänsterna handlar främst om tjänster som företagshälsovård och vaccinationer.

Beträffande hemtjänstföretagen är det mindre än hälften som också säljer kringtjänster. Av de företag som idag inte gör det funderar tre på att utveckla kringtjänster. De som redan säljer kringtjänster är nöjda med den volym de har eller vill öka denna verksamhet. Kringtjänsterna handlar främst om städ-, fixartjänster och massage.

2.1.4 Samarbete med andra företag eller entreprenörer

Bland de undersökta vårdföretagen använder man sig av landstingens specialister och en del av företagen samarbetar även med andra privata entreprenörer. Då kan det exempelvis röra sig om ergonomi eller brandskydd. Bland hemtjänstföretagen är samarbete med andra privata entreprenörer inte särskilt utbrett, dock betonar de större företagen deras samarbete med Svenskt Näringsliv och Almega. Bland de företag som inte samarbetar med andra entreprenörer uttrycks inte heller att detta samarbete är något man önskar utveckla.

2.1.5 Etablera sig i fler kommuner eller landsting

Frågan huruvida de avser att expandera sin verksamhet till andra landsting eller kommuner ger divergerande svar bland de intervjuade. I de större företagen uttrycker man önskemål om att expandera både inom sjukvård och inom hemtjänst, och inte enbart inom branschen hemtjänst utan även inom personlig assistans och vårdboende respektive för primärvårdsföretagen inom företagshälsovård och friskvård. De största företagen är redan etablerade i upp till 60 kommuner. Bland de mindre företagen är det inte lika attraktivt att etablera sig i andra kommuner eller landsting. Som skäl anges bland annat;

- *Svårt att behålla "Vi-känslan" bland arbetskamraterna*
- *Jobbigt med nya förfrågningsunderlag som ser annorlunda ut och som har mer krav*
- *Det blir för långt att resa*
- *Kanske, men det kostar nog för mycket, det blir för stora risker*

2.2 Strukturella förutsättningar

I intervjuerna ställdes frågor gällande uppfattningen av några av de strukturella förutsättningar som tidigare studier indikerat att det finns problem med.

2.2.1 Placering av ickevalsmedborgarna

Vissa av företagen verksamma i landstingen menar att systemet är orättvist när det gäller de patienter som inte gör ett aktivt val. De finns då kvar registrerade på den vårdcentral som de tillhörde innan

landstinget gick in i vårdvalet. Orättvist är ett begrepp som återkommer. De som flyttar till en annan ort i ett annat landsting och som inte gör ett aktivt val fördelas i de flesta av de undersökta landstingen ut genom en områdesprincip eller geografisk närhetsprincip.

Beträffande företag verksamma inom hemtjänsten så skiljer sig åsikterna åt mellan de större företagen och de mindre. De större menar att de som inte gör ett aktivt val hamnar i kommunens egna verksamhet och detta upplevs som problematiskt och orättvist. Flera respondenter pekade på problematiken kring biståndshandläggarens neutralitet när det gäller information till brukaren om de olika utförarna. Respondenterna pekade på att:

- *Biståndshandläggarna skall ju vara neutrala när de ger information men man vet ju aldrig*
- *Det är problematiskt*

Bland de små företagen vet hälften inte vad som händer med de brukare som inte gör ett aktivt val. Av de som tror att de hamnar i kommunens egna verksamhet menar de att detta inte påverkar deras egen verksamhet.

2.2.2 Ersättningssystemet och ersättningsnivån

Åsikterna kring ersättningssystemen skiljer sig förhållandevis mycket åt bland utförarna. Det finns inget tydligt mönster i uppfattningarna mellan vårdföretag/hemtjänstföretag eller mellan stora/små företag. Åsikterna refererar till system i de berörda kommuner och landsting, vilka kan skilja sig åt både bland de kommuner och landsting som ingår i studien och bland övriga kommuner och landsting i landet. Respondenterna pekade på att:

- *Det är ett krångligt system*
- *Det är mycket papper som skall fyllas i och man får ingen extra ersättning för det*
- *Ersättningssystemet är ok. Det bygger på beviljad tid och det är bra. LOV:en är en förbättring, det är mer rättvist och konkurrensneutralt idag jämfört med det kommunala systemet som var tidigare*

Åsikterna kring ersättningsnivåerna skiljer sig också åt. Indikationer finns att de företag som verkar i hemtjänsten är mer nöjda än de företag som arbetar inom primärvården. Ingen av respondenterna har svarat att de får extra ersättning för kringtid för dokumentation, resor, vidareutbildning och så vidare. Men inom hemtjänsten är det vanligt att man får ytterligare ersättning för att arbeta längre från centralorten. Det upplevs som om arbetsuppgifterna kopplade till kringtiden hinns med inom ramen för de avtal företagen har med kommun och landsting. Respondenterna pekade på att:

- *Man borde få extra ersättning för extra dyra patienter*
- *Ersättningsnivån upplevs som pressande och det bygger på att man får en tillräcklig stor volym för att kunna gå runt*

- *Tidigare har vi inte haft så mycket synpunkter men nu kommer systemet att bli mer specifikt så att varje patient får en viss peng och då kommer grundersättningen bli för låg*
- *Ersättningsnivån är helt ok, helt normal*
- *Priset är helt ok, inget att klaga på, även om man välld alltid önskar att det vore högre*

2.3 Synpunkter på kommun/landsting

I intervjuerna ställdes också frågor kring respondenternas uppfattningar när det gäller det arbete kommunen och landstinget utträttat när kundvalssystemen införts.

2.3.1 Förfrågningsunderlaget och processen att bli godkänd aktör

Förfrågningsunderlaget har uppfattats olika av de intervjuade personerna. Men majoriteten både inom hemtjänstföretagen och vårdföretagen menar att förfrågningsunderlaget och processen att bli godkänd aktör överlag har fungerat bra. Någon efterlyser en bättre dialog från kommunens sida med de företagare som avser verka i systemet när man utformar förfrågningsunderlaget.

2.3.2 Dialogen med kommun/landsting

Alla respondenter menar att de har en ganska bra eller bra dialog med kommunens och landstingets representanter. Dialogen innebär främst att det är lätt att nå ansvariga politiker och tjänstemän för att ställa frågor eller diskutera något. Det sker främst genom e-mail, telefonsamtal och/eller regelbundna möten. Respondenterna pekade på att:

- *Vi har absolut en bra dialog med kommunen*
- *Både vad gäller tjänstemän och politiker är det oftast bara att lyfta på luren eller skicka ett e-mail så får man tag på dem*
- *Vi har regelbundna dialogmöten med landstingen*
- *Det är alldeles för många möten hos landstinget så man får välja vilka man går på*

2.3.3 Information från kommun/landsting till medborgare angående kundval

Respondenterna är i huvudsak överens om att respektive verksamhet har gjort ett förhållandevis bra arbete i inledningskedan med informationen till medborgaren om att det införs kundvalssystem. Informationen har bestått av upplysning på respektive verksamhets hemsida, annonser i tidningar, brevutskick och olika informationsevenemang.

Men efter den initiala informationskampanjen menar de flesta att det inte görs särskilt stora ansträngningar från kommun eller landsting. Uppfattningen är att alla nyinflyttade får information om att det finns valfrihet. Information om respektive utförare finns också på kommunens respektive landstingets hemsida.

De undersökta hemtjänstföretagen uppger att det är biståndshandläggaren som vidarebefordrar information om de olika utförarna och det är respondenterna mer tveksamma till även om åsikterna också här skiljer sig åt. Det råder en viss osäkerhet huruvida brukarna eller patienterna har uppfattat kundvalet och hur/om informationen har nått fram till målgruppen.

De flesta av respondenterna säger också att de har egen reklam för sin verksamhet. Hos de större företagen är detta viktigt. Reklamen kan vara allt från logotyps på bilar till reklamfilmer och annonser i lokalpressen. Många påtalar också vikten av ett gott rykte, nöjda kunder ger fler kunder. Respondenterna pekade på att:

- *Man konkurrerar nu med kvalité och tillgänglighet och det är det viktigaste*
- *Nöjda patienter sprider ryktet, det är det goda ordet som gäller*
- *De vet inte om att de har möjlighet att byta vårdcentral om de skulle vilja det*
- *Många patienter har inte förstått hela konceptet*

2.3.4 Konkurrensen med kommunernas/landstingens egenregi

I alla de landsting och kommuner som ingår i studien finns det verksamheter som drivs i offentlig regi och som konkurrerar med de privata utförarna. Åsikterna skiljer sig åt både inom gruppen av hemtjänstföretag och inom gruppen primärvårdsföretag. Vissa menar att de samarbetar med den offentliga verksamheten, andra anser att de har ett informationsutbyte och en tredje grupp tycker att de inte samarbetar alls. Respondenterna pekade på att:

- *Efter vårdvalet blev de mer ”vi och ni” mellan offentliga alternativ och de privata*
- *Vi samarbetar med kommunen och det fungerar bra*
- *De offentliga aktörerna blev sura när vi tog tusen av deras kunder*

2.3.5 Beläggningsgrad

Alla de intervjuade individerna menar att deras verksamhet har en normal beläggning eller en överkapacitet idag. Alla menar att de både skulle kunna och skulle vilja ta emot fler brukare/patienter. Men många påtalar också vikten av att expandera i ”lagom” takt. Där antalet brukare och antalet anställda inom företaget växer i symbios. Respondenterna pekade på att:

- *Skulle två brukare försvinna så kommer det bli svårt*
- *Vi har ingen kö, vi kan starta upp på en dag*
- *Vi har de kunder vi behöver*
- *Vi har varit tvungna att dra ner några procent på alla delar av verksamheten*

2.3.6 Möjligheten för brukare av hemtjänst att påverka innehållet i tjänsterna⁷

Alla de intervjuade respondenterna från hemtjänstföretagen menar att biståndsbedömningen ligger till grund för beslutet och att man inte får frånga det i större utsträckning. Dock menar de också att det finns en flexibilitet i systemet. Brukarna har möjlighet att komma med önskemål. Respondenterna pekade på att:

- *Vi försöker bjuda till lite extra så ofta som möjligt*
- *Har jag tid och möjlighet säger jag inte nej*
- *Deras önskemål måste överensstämma med vad de fått biståndsbedömt*
- *Vi gör de brukarna vill att vi skall göra*

2.3.7 Tankar kring stabiliteten i kommunens/landstingets kundvals-system

I diskussionen kring stabiliteten i systemen så har respondenterna olika åsikter. Ungefär hälften menar att de känner sig trygga och kan lita på de system de verkar inom, medan den andra hälften menar att de känner osäkerhet inför framtiden vad gäller systemen. Denna osäkerhet beror främst på en politisk osäkerhet. Ändras den politiska makten nationellt, regionalt eller lokalt så kommer det att påverka utförarnas verksamheter menar man. Respondenterna pekade på att:

- *Ändras den politiska majoriteten så ändras systemet*
- *Vi lever i en föränderlig värld*
- *Vem det är som bestämmer avgör mycket*
- *Vi känner att vi kan lita på systemet*

2.4 Framtidsutsikter

2.4.1 Största utmaningarna framöver

Utmaningarna för de företag som intervjuats skiljer sig åt men många pratar om tillväxt i verksamheten som en framtida utmaning. Att växa samtidigt som man bibehåller en god kvalitet nämns också. Den politiska osäkerheten och hur det kan påverka verksamheten talas det om likväl som att ha en lagom nivå brukare. Respondenterna pekar på att:

- *Utmaningen handlar främst om att få det att gå ihop*
- *Vi vill ge den vård vi själva skulle vilja ha om vi var i behov av vård*
- *Vi vill kunna rekrytera för att kunna expandera i lagom takt så att vi inte får en ketchupeffekt*

2.4.2 Övriga synpunkter

Flera intervjupersoner uttalade önskemål om en högre grad av nationell samordning både mellan landstingen och mellan kommunerna, exempelvis vad gäller förfrågningsunderlag. Detta för att underlätta för utförare att etablera sig i fler kommuner/landsting.

⁷ Frågan ställdes enbart till företagen verksamma inom hemtjänst då det främst är här brukaren eventuellt har möjlighet att påverka utformningen av tjänsten.

En respondent hade åsikter om remissystemet. Personen menade att det nya systemet i vissa fall har lett till att patienter "bollas" mellan olika remissinstanser. Eftersom det landsting där de är verksamma enbart använder sig av en differentierad voucher⁸ med avseende på ålder kan det få till effekt att patienter som kostar mycket bollas emellan olika verksamheter då ingen vill ta på sig kostnaderna för dessa brukare; "Ingen vill sitta med Svartepetter". Den intervjuade personen önskade att systemet i högre utsträckning baserades på ett Diagnosis-Related Group (DRG)-system.⁹

⁸ Ett särskilt monetärt värde som kan användas för en specifik vara.

⁹ DRG är ett system för att klassificera patienter med utgångspunkt i diagnosen, med andra ord en kostnadshomogen grupp baserad på diagnos och/eller utförd åtgärd.

3 Avslutande reflektioner

Valfrihetssystem inom vård och omsorg är relativt nyinförda även om de landsting och kommuner som ingår i studien valts delvis med tanke på att de haft igång berörda system en längre tid. Det gör att erfarenheterna på många sätt är begränsade och de iakttagelser som görs måste tolkas i ljuset av detta. Det är också bara tretton företag som intervjuats vilket också begränsar möjligheterna till generella slutsatser.

En reflektion som kan göras utifrån intervjuerna är att företag tycker väldigt olika i de flesta frågor. Etablering i fler kommuner eller landsting verkar främst vara aktuellt för de större företagen. Diskussionen indikerar att de små företagen, både primärvårdsföretag och hemtjänstföretag, menar att det är för svårt, att det innebär för stora risker och att det inte passar den typ av verksamhet man vill driva. Det finns ingen önskan att växa på det sättet. Däremot skulle även dessa företag gärna ha fler kunder, framförallt inom de områden som de tycker är mest givande att arbeta med exempelvis massage eller hälsofrämjande tjänster (s.k. kringtjänster).

Det som verkar mest problematiskt för företagarna är att nå lönsamhet. Man upplever att strukturella förutsättningar såsom ersättningsystem, ersättningsnivåer och inte minst ickevalsprincipen är bekymmersamma. Problem med låga ersättningar och krångliga system för ersättningar är också något som både Vårdföretagarna, Konkurrensverket och Svenskt Näringsliv pekar på i sina rapporter (Vårdföretagarna, 2009:10ff) (Konkurrensverket 2009:94) (Svenskt Näringsliv, 2010:7).

Två av vårdföretagen talar om problemet med patienter vars vårdskostnader är högre än de intäkter man får för patienten. Det talas om att detta i yttersta fall skulle kunna vara ett problem för patienten som blir slussad runt till olika vårdenheter. I intervjuerna visar sig också problem åt andra hållet där några haft ett system som inte var särskilt differentierat men nu skall övergå till ett mer differentierat system. I ett sådant system finns det en risk att vårdenheter som har många men ”lätta” patienter blir förlorare. De efterlyser istället att basbeloppet skall vara högt. Detta resonemang visar på svårigheter med de olika ersättningssystemen vilket bland annat Anders Anell visar på i sin bok *Primärvård i förändring* (Anell, 2005:49ff).

Det är endast två personer i föreliggande studie som upplever förfrågningsunderlagets kvalitet och processen att bli godkänd aktör som mycket problematisk. Även om processen att bli godkänd var något krånglig så gick det ändå relativt smidigt och man fick bra hjälp resonerar man. Dock upplevdes det som problematiskt att etablera sig i fler kommuner/landsting eftersom det då var nya förfrågningsunderlag och krav. Här finns således en efterfrågan på samordning mellan kommuner och mellan landsting sinsemellan.

Samarbetet med kommun respektive landsting verkar fungera mycket bra vad gäller dialog och tillgänglighet hos politiker och tjänstemän. Intervjupersonerna uppfattar också denna dialog som mycket positiv. Däremot finns det en viss tveksamhet i hur informationen om de olika alternativen framställs av biståndshandläggare och distribueras till brukare inom den kommunala verksamheten. Företag verksamma inom framförallt hemtjänst påtalade att kommunen borde fundera mer över hur målgruppen hämtar information. De äldre använder inte Internet menar man. Det är ett problem som SKL också belyser i sin rapport från 2009 och som Vårdföretagarna visar genom en konsumentundersökning 2010 (SKL, 2009:50ff) (Vårdföretagarna 2010:14).

Stabiliteten i systemen verkar vara en fråga som oroar flertalet av respondenterna. De intervjuade talar om det som ett hinder för vidare etablering, utökande av tjänster och anställningar av ny personal. Enbart en av de intervjuade personerna menar att de vågar lita på systemet i de fem år som det finns avtalat om i förfrågningsunderlaget, resten kommenterar inte eller vet inte hur många år som man skrivit avtal om. Att villkoren också måste vara stabila över budgetåret vad gäller exempelvis ersättningsnivån är inget som respondenterna specifikt tar upp men är något som Vårdföretagarna pekat på i sin rapport som viktigt (Vårdföretagarna, 2009:12).

Den största utmaningen som de intervjuade personerna ser är att kunna locka till sig nya brukare och patienter samt att kunna upprätthålla en god kvalitet i det arbete de utför. Att det kan vara en utmaning att anpassa verksamheten efter efterfrågan är en synpunkt som framkommer under intervjuerna. Det är också något Konkurrensverket pekade på i sin rapport från 2009 (Konkurrensverket, 2009:66).

Avslutningsvis visar denna studie att företag resonerar förhållandevis olika och har olika utmaningar, olika förväntningar och ser olika möjligheter. Delvis finns en skillnad mellan företag verksamma inom primärvård respektive hemtjänst, samt mellan stora och små företag. Att följa utvecklingen av företag verksamma inom kundvalssystem i vård- och omsorgsverksamheten är mycket angeläget utifrån flera perspektiv och är något som Tillväxtanalys kommer att ägna sig åt även fortsättningsvis.

4 Referenslista

Anell, Anders (2005). *Primärvård i förändring*. Studentlitteratur. Lund.

Konkurrensverket (2009). *Uppföljning av vårdval i primärvården – förutsättningar och hinder Delrapport 1*. Konkurrensverkets rapportserie 2009:5.

Pettersson, Karl-Henrik (2008). *Hur långt kan marknaden ta hand om vården?* i Lundström, Anders. Sundin, Elisabeth. Perspektiv på förnyelse och entreprenörskap i offentlig verksamhet. FSF – Forum för småföretagsforskning 2008:1.

Regeringens proposition 2008/09:29 Lag om valfrihetssystem.

Persson, Stefan (2010). *Ett år med LOV – vilka val har gjorts?*. Svenskt Näringsliv. Malmö.

Storm Åsell, Katarina (2010). *Vårdindikatorn – primärvård*. Vårdföretagarna, Almega. Stockholm.

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL (2009). *Valfrihetssystem Erfarenheter från ett antal kommuner och landsting*.

Vårdföretagarna (2009). *LOV: En vårdreform med barnsjukdomar*.

5 Bilaga

5.1 Lista över de kommuner och landsting som företagen är verksamma inom

5.1.1 Kommuner

Huddinge
Kristianstad
Kungsbacka
Trosa
Umeå
Örebro

5.1.2 Landsting

Halland läns landsting
Kronoberg läns landsting
Stockholm läns landsting
Västmanland läns landsting

5.2 Frågeformulären till företag i kommunerna och landstingen

Om LOV- kundvals-system

Vad hade ni för förväntningar innan LOV:s införande?

Hur har er verksamhet påverkats av LOV:s införande?

Säljer ni tjänster direkt till kund (s.k. kringtjänster)? Är detta ett utvecklingsområde för er?

Samarbetar ni med andra entreprenörer i branschen? Är detta något ni funderar på att utveckla?

Hur tänker ni kring etablering i fler kommuner/landsting om fler kommuner/landsting skulle införa LOV?

Strukturella förutsättningar

Icke-val alternativet, hur ser det ut? Hur påverkar det er?

Vad har ni för åsikter kring ersättningsnivån? Hur påverkar den er verksamhet?

Vad har ni för synpunkter på ersättningsystemet?

Kring-tiden ni har som exempelvis resor och dokumentation, ersätts den och i så fall hur?

Åsikter om kommunen/Landstinget

Vad tycker ni om förfrågningsunderlaget och processen att bli godkänd aktör?

Har ni en bra dialog med kommunen/landstinget?

Hur har informationen från kommunen/landstinget till medborgarna om de olika utförarna fungerat? Marknadsför ni er på något annat sätt?

Finns det i den kommun/landsting där ni är etablerade verksamheter som drivs i offentlig regi? Hur fungerar konkurrensen mellan offentligregis och privatregis verksamheter? Samarbetar ni med offentlig regis verksamhet?

(Endast de företag verksamma inom kommunalverksamhet) I hur stor utsträckning kan brukarna påverka innehållet i tjänsterna som ni erbjuder?

Hur ser er belastning av brukare ut? Har ni en överkapacitet eller kösituation?

Hur tänker ni kring stabiliteten i kommunens/landstingets LOV-system? Känner ni att ni kan lita på systemens varaktighet?

Avslutning

Vad är era största utmaningar för verksamheten framöver?

Är det något ytterligare som du skulle vilja tillägga eller som du kommit att tänka på under intervjun angående LOV:s införande?

**För fler och växande företag samt
ett hållbart och konkurrenskraftigt
näringsliv i alla delar av landet.**

Rapport 0065

