

LOV i Sjuhärad

En förstudie om kundval

Sara Esbjörnson

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
SYFTE	2
METOD	2
FRÅGEFORMULÄR	2
MATERIALINSAMLING	3
RAPPORTERING	3
RESULTAT	4
BESLUT OCH INFÖRANDE AV KUNDVAL	4
HUR STARTADE PROCESSEN?	5
<i>Initiativtagande att starta utredning om kundval</i>	5
<i>Instans som fattade beslut om att utreda kundval</i>	6
<i>Skäl för kundval</i>	6
UTREDNING OCH BEREDNING INFÖR BESLUT OM KUNDVAL	8
<i>Beslutsprocess</i>	8
<i>Beredning av frågan</i>	8
<i>Representanter för brukare och personal under utrednings- och beredningsfasen</i>	9
<i>Reaktioner på beslut</i>	9
GENOMFÖRANDE/INFÖRANDE AV KUNDVAL	10
<i>Områden där kundval införts eller planeras införas</i>	10
<i>Godkända leverantörer</i>	11
<i>Startdatum för införande och ansvar för genomförande för kundval</i>	11
<i>Information till brukare och invånare</i>	12
<i>Ingen samordning mellan kundval och vårdval</i>	12
<i>Identifierade och förmodade problemområden vid införande av kundval</i>	13
DISKUSSION	14
REFERENSER	17
Bilaga 1	18
Bilaga 2	22

Inledning

Under de två senaste decennierna har kommuner och landsting prövat olika former av valfrihetssystem inom bland annat hemtjänst, särskilt boende för äldre, dagverksamhet, förskola, skola, familjerådgivning och primärvård. Genom att medborgaren får en starkare ställning och större inflytande är argumenten att kvaliteten kommer att öka. Begreppet *vårdval* används när det handlar om fri etableringsrätt för vårdgivare och fria val av vårdcentral för medborgaren inom primärvården och begreppet *kundval* används när det handlar om frihet att välja utförare inom äldre- och handikappomsorg och fri etableringsrätt för leverantörer. Ersättningen till utföraren följer vårdtagaren/patienten. I båda fallen är syftet att öka valfrihet och tillgänglighet och därmed uppnå förbättrad kvalitet, kontinuitet och effektivitet. En skillnad mellan de två systemen är att landstingen är *skyldiga* att införa vårdvalssystem medan det för kommunerna är *frivilligt*. En annan skillnad är att valet inom kundval alltid föregås av ett biståndsbeslut vilket inte är fallet inom vårdval. Den nya lagen från och med 1 januari 2009, "LOV att välja – Lag om valfrihetssystem", möjliggör och styr vid båda alternativen.

Denna rapport visar hur kommunerna i Sjuhärad arbetat med kundval enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) under 2009 och början av 2010. I några avseenden görs jämförelser med Göteborgsregionen. Under 2008 gav regeringen socialstyrelsen i uppdrag att fördela 280 miljoner kronor i stimulansbidrag för att kommunerna skulle kunna förbereda och utveckla valfrihetssystem inom äldre- och handikappomsorg. 177 kommuner ansökte och erhöll medel. Drygt 60 procent av de kommuner som sökte stimulansmedel avsåg att införa valfrihetssystem inom hemtjänst. I Sjuhärad har samtliga åtta kommuner ansökt och fått beviljat stimulansmedel för att utreda kundval enligt LOV och i Göteborgsregionen var det tio av 13 kommuner som gjorde en ansökan.

Riksdagen har även fattat beslut om att landstingen senast 1 januari 2010 skall införa vårdvalssystem som ger allmänheten rätt att välja privat eller offentlig vårdcentral. I Västra Götalandsregionen infördes vårdval den första oktober 2009.

Dessa reformer kommer således att omfatta hela verksamheter, stora personalgrupper och stora delar av allmänheten. Det finns därför anledning att förvänta stora förändringar för många intressenter, till exempel äldre och funktionshindrade som berörs av såväl kundval som vårdval. Frågan om valfrihet har också varit ämne för debatt mellan olika ideologiska företrädare.

I direktiven till utredning om "Fritt val inom äldre- och handikappomsorgen (2007:38) framgår att regeringen vill stärka den enskildes möjligheter till inflytande över den egna vardagen. Förhoppningen är att den offentligt finansierade servicen ska bli mer lyhörd för den enskildes behov och önskemål. Det ska uppnås genom att den enskilde ska ha flera utförare att välja mellan. Tanken med att öka valfriheten är att öka tillgängligheten, kvaliteten och effektiviteten för den enskilde inom såväl äldreomsorg som i stödet till personer med funktionshinder. Det innebär att makt flyttas från politiker till medborgare och de enskildas önskemål kommer i fokus.

Enligt Socialstyrelsen (2009) hade 207 kommuner beviljats stimulansmedel för att förbereda och/eller utveckla kundval inom äldre- och handikappomsorg i november 2009. Av dessa hade 83 kommuner beslutat att införa valfrihetssystem. Främst gällde det för hemtjänstinsatser där hälften av besluten omfattade biståndsbedömda serviceinsatser. Övrig hälft omfattade, utöver

serviceinsatser, även omvårdnadsinsatser och i flera fall även hemsjukvård, avlastning, ledsagning, anhörigstöd. Fem kommuner hade beslutat att avstå från att införa valfrihetssystem och övriga 119 kommuner utredde fortfarande frågan.

Lagen om valfrihetssystem enligt LOV bygger på konkurrens i kvalitet och inte i pris (Konkurrensverkets hemsida). Det innebär att brukaren betalar lika mycket för beviljad insats oavsett vem som utför insatsen. Därmed har brukaren möjlighet att välja den leverantör som han/hon anser tillhandahåller den bästa kvaliteten. Det kan leda till ökad konkurrens som i sin tur kan underlätta för små och medelstora företag att erbjuda sina tjänster inom dessa områden.

I uppstarten av denna förstudie ansågs vårdval och kundval vara angelägna områden att följa och få fördjupade kunskaper kring. Tankar som fanns var om dessa valfrihetsreformer i praktiken ger möjlighet till inflytande och en ökad kvalitet för den enskilde patienten/vårdtagaren? Med en övergripande fråga om vad reformerna får för konsekvenser för patienterna/vårdtagarna ämnade vi därför beskriva och analysera utvecklingen. Studien planerades att genomföras i två faser där tanken är att denna förstudie ska bilda utgångspunkt, en form av "baslinje", och ge underlag till en mer omfattande studie.

Syfte

Syftet med aktuell förstudie är att se hur långt de åtta kommunerna i Sjuhärad kommit i processen att utreda, fatta beslut och eventuellt införa kundval. I några avseenden görs jämförelser med Göteborgsregionens kommuner.

Aktuell förstudie är tänkt att användas som underlag för att kunna formulera en detaljerad projektplan till en mer omfattande studie med viktiga frågeområden att studera vidare kring, där tanken är att göra longitudinella fallstudier¹.

Metod

Arbetet med förstudien kring LOV har genomförts i ett samarbete mellan FoU i Väst/GR och FoU Sjuhärad Valfärd. FoU-enheterna har samarbetat kring att planera studien och återkommande träffats för att diskutera insamlad data i de två geografiska områdena. Gemensamma frågeställningar har arbetats fram som använts i förstudien kring kundval i kommunerna.

Frågeformulär

FoU Sjuhärad Valfärd och FoU i Väst/GR arbetade fram ett gemensamt frågeformulär (bilaga 1) som användes vid datainsamling. Frågeformuläret innehöll ett 40-tal frågor och var indelade under rubrikerna *Har ni infört kundval?, Hur startade processen? Beslutsfattandet vid ansökan/införandet av kundvalet? Genomförande/införandet av kundval?*

¹ Utöver det som framgår i rapporten pågår en framtagning av en översikt kring forskningsläget med avseende på valfrihet och inflytande, vilket dock inte behandlas i denna rapport.

Materialinsamling

I Sjuhärad skedde materialinsamling i två steg. Under hösten 2009 skickades enkäter ut via e-post till Sjuhärads åtta kommuner. Under perioden slutet av december 2009 till början av februari 2010 gjordes kompletterande telefonintervjuer med projektledarna för LOV i sex av Sjuhärads kommuner. Ytterligare har viss information framkommit vid nätverksträff för projektledare för LOV i Sjuhärads kommuner samt genom det material som kommunerna bifogat.

För att samla in material i Göteborgsregionen genomförde FoU i Väst/GR under hösten 2009 personliga intervjuer med en person per kommun, som antingen var ansvarig förvaltningschef eller särskilt utsedd projektledare för kundval.

Resultaten som presenteras nedan grundar sig på hur långt i processen kring beslut och införande av kundval enligt LOV kommunerna i Sjuhärad hade kommit i början av februari 2010. Vissa jämförelser görs även med kommunerna i Göteborgsregionen.

Rapportering

FoU Sjuhärad Välfärd och FoU i Väst/GR deltog i mars månad 2010 i ett seminarium kring ""Införandet av LOV, hur kan vi uppnå ett "Gränslöst Sjuhärad"?"" där delgivning av resultat och jämförelser mellan Göteborgsregionen och Sjuhärad gjordes, med gemensam presentation.

Även FoU i Väst/GR gör en rapport om valfrihetssystem som bygger på data insamlat i Göteborgsområdet.

Resultat

Beslut och införande av kundval

Av Sjuhärads åtta kommuner är det en kommun, Borås, som infört och startat kundval enligt LOV. I sammanhanget bör även nämnas att Ulricehamns kommun sedan 2005 haft kundval inom städ, som ännu inte anpassats till LOV. I Fyra av kommunerna har det tagits beslut om att införa kundval enligt LOV, men de har ännu inte startat. Dessa kommuner är Bollebygd, Svenljunga, Tranemo och Vårgårda. I de återstående tre kommunerna Herrljunga, Mark och Ulricehamn har man avslutat utredningarna kring kundval men ännu inte fattat något beslut om eventuellt införande. I Herrljunga och Mark förväntas kommunfullmäktige ta beslut under februari, där den troliga utgången blir beslut om införande av kundval enligt LOV då majoriteten verkar vara för förslaget. Även i Ulricehamn verkar det luta mot ett införande av LOV, men det är för tillfället ovisst exakt när i tid beslut ska tas. Sammanfattningsvis kan sägas att samtliga kommuner i Sjuhärad i början av februari 2010 hade utrett ett eventuellt införande av kundval enligt LOV. Figur 1 ger en bild av hur stor andel av kommunerna i Sjuhärad som infört kundval, som beslutat att införa kundval och hur stor andel som ännu inte tagit beslut om att införa kundval men där utredning kring kundval är klar. Här framgår att ingen kommun i detta skede beslutat sig för att inte införa kundval. Figuren visar att mer än hälften av kommunerna i Sjuhärad i början av februari infört eller beslutat sig för att införa kundval. Återstående kommuner väntade på att politiska beslut skulle fattas².

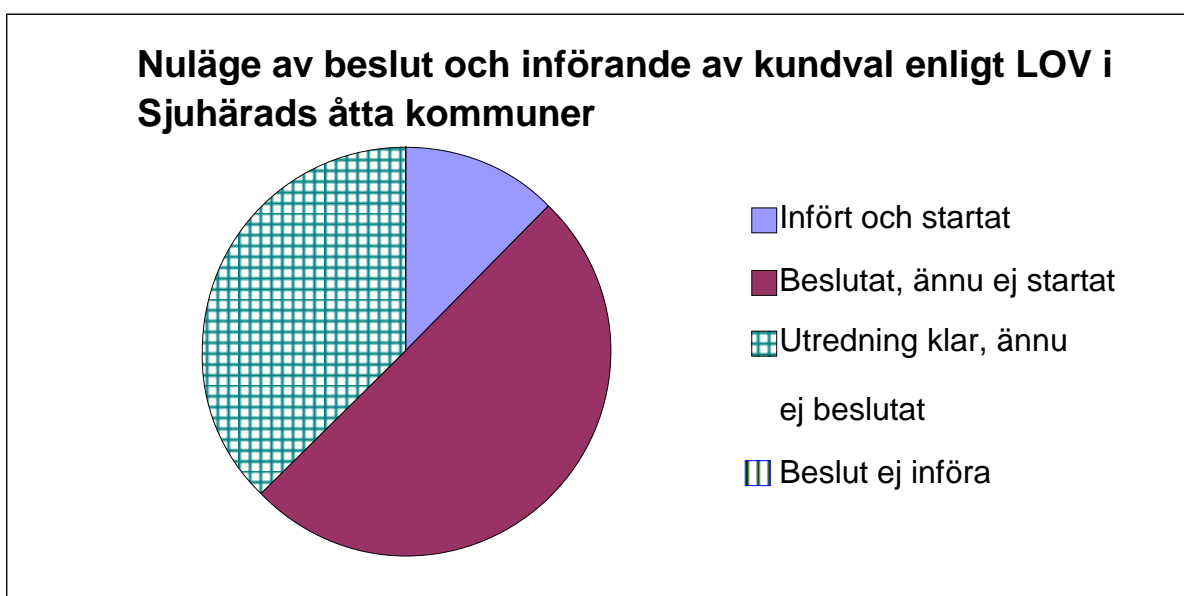


Fig.1 Andel kommuner i Sjuhärad (8) som i början av februari 2010 infört kundval (1), beslutat sig för att införa kundval men ännu inte startat (4) och andel kommuner som ännu inte tagit beslut om införande av kundval men där utredning är klar(3). Här framgår att ingen av kommunerna vid denna tidpunkt hade beslutat att inte införa kundval.

² För en mer detaljerad översikt se bilaga 2.

I Göteborgsregionen har tre kommuner infört och startat kundval enligt LOV under hösten 2009. Sju kommuner har beslutat sig för att införa kundval men ännu inte startat, tre av dessa hade sedan tidigare kundval som inte var anpassat till lagen om valfrihetssystem. Tre kommuner har beslutat sig för att inte införa kundval. Figur 2 ger en bild av hur långt kommunerna i Göteborg kommit i processen kring beslutsfattande och införande av kundval under hösten 2009. Här framgår att alla kommuner fattat beslut i frågan och att ungefär tre fjärdedelar av kommunerna har infört eller fattat beslut om att införa kundval men ännu inte hade kommit igång³. Redan här kan kommenteras att Sjuhärad och Göteborgsregionen på ett väsentligt sätt skiljer sig åt. Göteborgs Stad, det vill säga Göteborgsregionens största kommun, beslutade redan på ett tidigt stadium att inte införa kundval enligt LOV medan Sjuhärads motsvarighet, Borås, på ett tidigt stadium istället valde att införa kundval. Eventuellt kan detta ha betydelse för övriga kommuner i Sjuhärad, då det lutar mot ett införande av kundval i samtliga åtta kommuner.

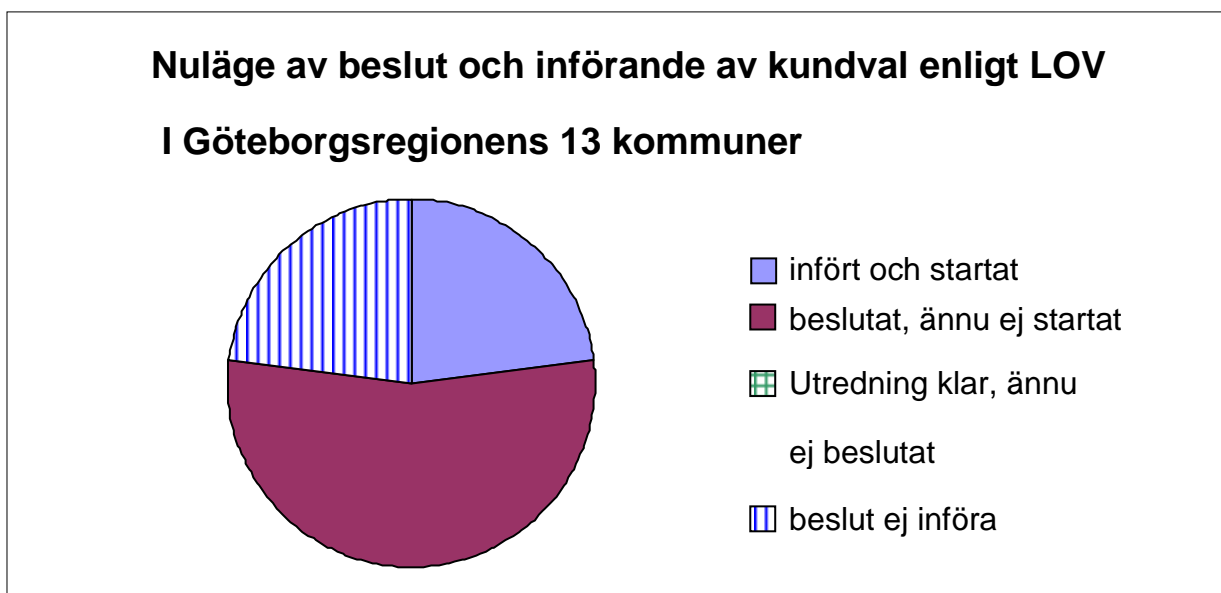


Fig.2 Andel kommuner i Göteborgsregionen (13) som under hösten 2009 infört kundval (3), beslutat sig för att införa kundval men ännu inte startat (7) och andel kommuner som beslutat sig för att inte införa kundval (3). Här framgår att alla kommuner tagit beslut i frågan.

Hur startade processen?

Initiativtagande att starta utredning om kundval

I Sjuhärad har det övervägande varit politiska initiativ till att utreda eventuellt införande av kundval i kommunerna. Så skedde i Bollebygd, Borås, Herrljunga, Svenljunga, Tranemo och Vårgårda. I t ex Bollebygd inkom tre borgerliga politiker med en motion till kommunfullmäktige för att möjliggöra för brukare att göra egna val av utförare inom hemtjänst. I Mark var det en tjänsteman, äldreomsorgschefen, som tog initiativ och socialnämnden som beslutade att utreda kundval. När det gäller städ inom hemtjänst som funnits sedan 2005 i Ulricehamn var det ett politiskt beslut att införa

³ För en mer detaljerad översikt se bilaga 2.

kundval, däremot är det osäkert var initiativet att starta en eventuell utvidgning av kundval kom från. I figur 3 framgår att i Sjuhärads åtta kommuner kom initiativet att utreda kundval från politiskt håll i sex kommuner, i en kommun kom initiativet från tjänstemän och i en kommun var det ovisst var initiativet kom ifrån.

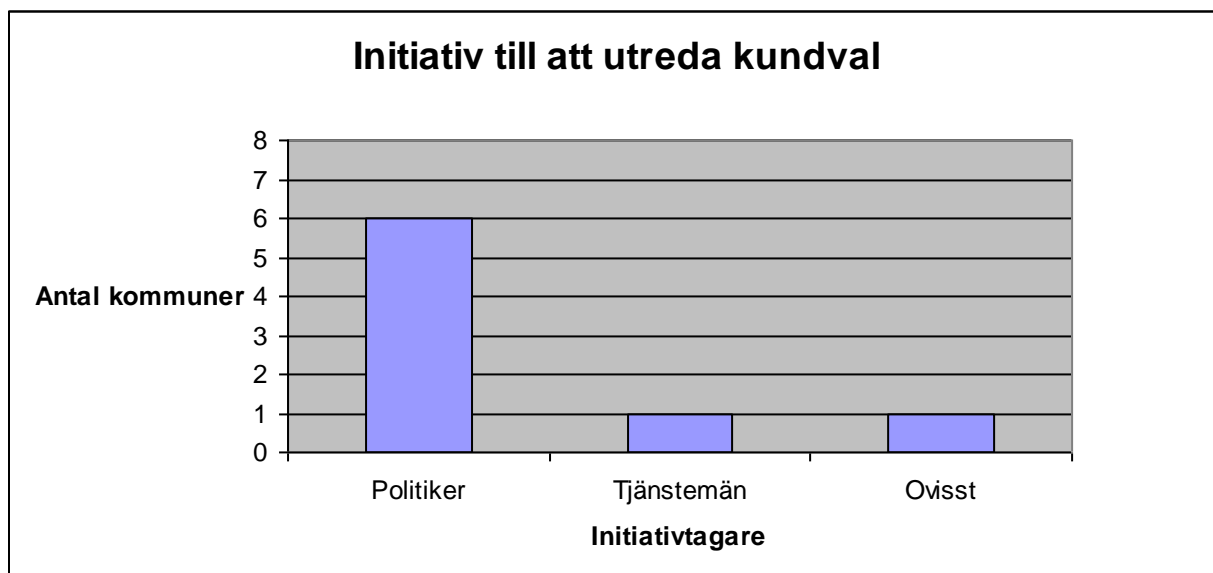


Fig. 3 Var initiativet att utreda kundval enligt LOV kom från i Sjuhärads åtta kommuner.

Instans som fattade beslut om att utreda kundval

I Bollebygd var det kommunfullmäktige som fattade beslut om att utreda kundval och i Borås var det kommunstyrelsen. I Herrljunga, Mark, Svenljunga, Tranemo och troligtvis även i Ulricehamn var det Socialnämnd/Omsorgsnämnd/Vård- och omsorgsnämnd som fattade beslut om att utreda kundval. Vårgårda har inte angett instans.

Skäl för kundval

Det visade sig att tre vanliga argument för att införa kundval enligt LOV i Sjuhärad är kvalitet, valfrihet och småföretagande. Samtliga tre argument återfinns hos Bollebygd, Borås, Herrljunga och Ulricehamn kommuner. I Svenljunga och Tranemo angavs två av dessa argument, kvalitet och valfrihet. I Mark och Vårgårda angavs inga specifika argument för att starta en utredning, bara att en utredning skulle startas för att se hur kommunen påverkas av ett införande och skälet att utreda kundval var således mer neutralt. Det visade sig under resans gång vara något svårt att hålla isär om argumenten kommunerna angav var argument för att utreda kundval eller argument för att införa kundval, då samma argument ofta använts för båda syftena. I figur 4 återges hur frekvent argumenten kvalitet, valfrihet och småföretagande användes som skäl att införa kundval enligt LOV i Sjuhärads kommuner samt hur många kommuner som hade ett neutralt argument för att utreda och införa kundval. Utöver detta bör nämnas att som argument för att införa kundval inom städ i hemtjänsten i Ulricehamn 2005 angavs att det fanns de som kunde städa bättre än omvårdnadspersonalen.

Skäl att införa kundval inom hemtjänst i 8 av Sjuhärads 8 kommuner (intervjuer projektledare)

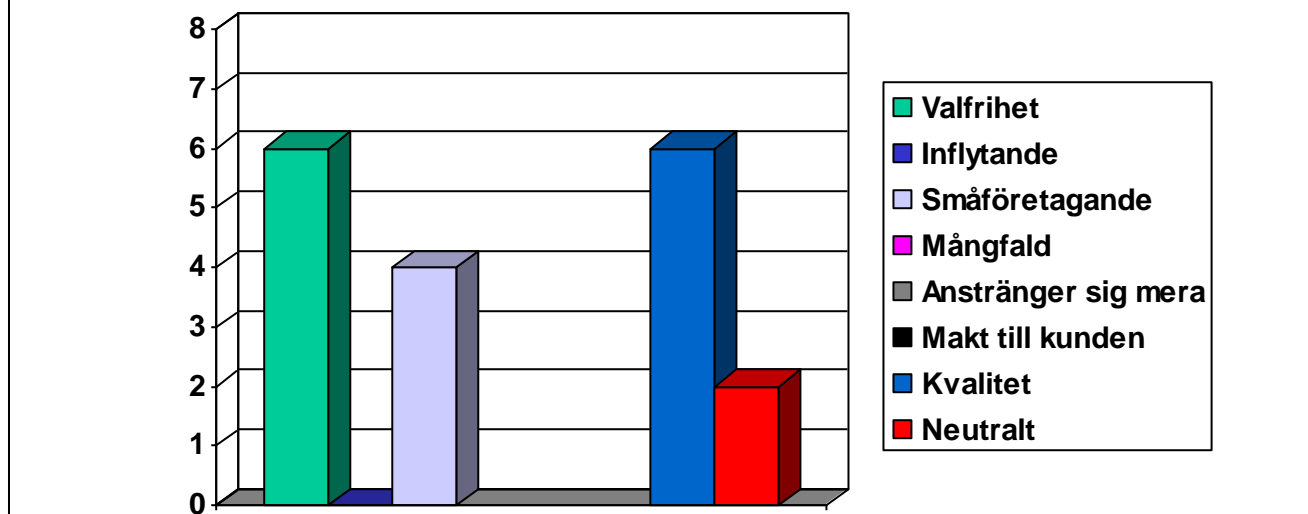


Fig.4 Frekvens över hur ofta argumenten kvalitet, valfrihet, småföretagande eller neutralt argument används som skäl för att införa kundval enligt LOV i Sjuhärads åtta kommuner. Varje kommun kunde ange ett eller flera argument.

Det visade sig att Göteborgsregionens kommuner angett fler skäl till att införa kundval än vad kommunerna i Sjuhärad gjort. En anledning till olikheter i resultat kan vara att materialinsamling skett på olika vis. FoU Sjuhärad har utgått från enkätsvar och intervjuer med projektledare för LOV och FoU i Väst har utgått från politiska dokument. Redan här kan nämnas att småföretagande var ett vanligt förekommande argument för att utreda och införa kundval enligt LOV, både i Sjuhärad och i Göteborgsregionen. Att öka småföretagandet är inget som nämns i direktiven till lagen och en fördjupning kring detta återfinns under diskussionen senare i rapporten. I Göteborgsregionen visade det sig att samtliga kommuner som beslutat sig för att införa kundval angett valfrihet som argument för ett införande. Även inflytande, småföretagande och ökad kvalitet var vanligt förekommande skäl. Skäl som angavs i Göteborgsregionen för ett införande av kundval och hur många av kommunerna i regionen som angett skälen återfinns i figur 5.

Skäl att införa kundval inom hemtjänst i 10 av Göteborgsregionens 13 kommuner (politiska dokument)

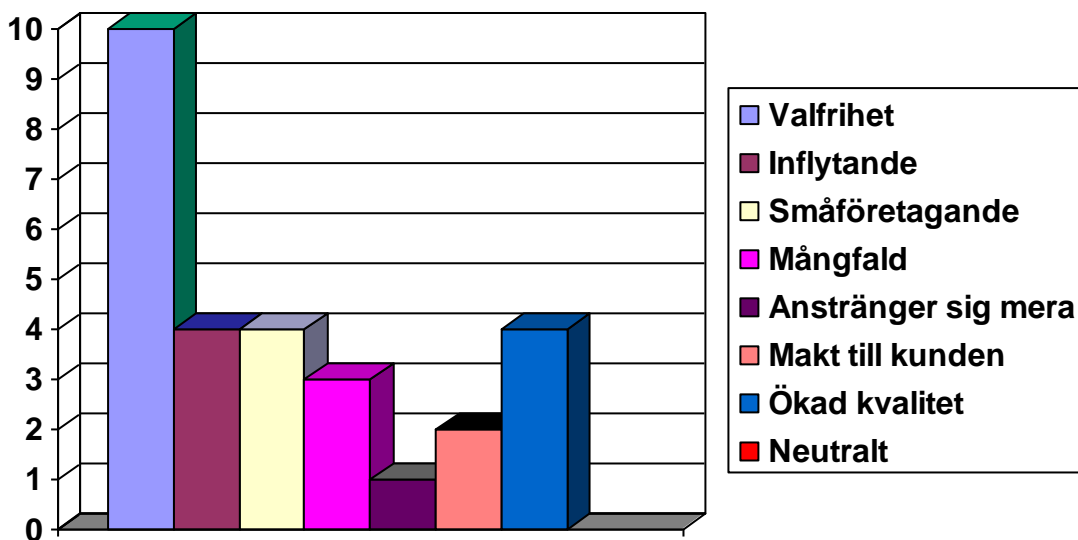


Fig.5 Förekomst av hur många av de tio kommunerna i Göteborgsregionen som angett valfrihet, inflytande, småföretagande, mångfald, ökad ansträngning, makt till kunden, ökad kvalitet som skäl för att införa kundval. Varje kommun kunde ange ett eller flera argument.

Utredning och beredning inför beslut om kundval

Beslutsprocess

Det har varit politiskt fattade beslut om att utreda förutsättningarna för ett införande av valfrihetssystem. Kommunerna har ansökt om stimulansmedel från socialstyrelsen och en projektledare har tillsatts för att genomföra en utredning. Utredningen har resulterat i en rapport där det framkommit förslag för inom vilka områden kundval kan införas samt eventuella förändringar som behöver göras inom organisationen för att möjliggöra ett införande av kundval. Politiker har sedan utifrån projektledarens skriftliga förslag fattat beslut om ett eventuellt införande. I några fall har förslaget återremitterats innan det slutgiltiga beslutet kunnat tas.

Beredning av frågan

Vid beredning av frågan kring kundval har det varit vanligast att kommunen söka projekt pengar tillsatt en projektledare. I samtliga kommuner utom i Herrljunga och Vårgårda har projektledaren tillsammans med enbart tjänstemän berett frågan. I Herrljunga har projektledaren berett frågan tillsammans med socialnämndens arbetsutskott och vård och omsorgschefen, varpå både tjänstemän och politiker har varit delaktiga. Även i Vårgårda har både tjänstemän och politiker varit involverade, då projektledare vid beredning av frågan samarbetat med förvaltningschef, ekonom och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

samt med en representant från varje parti. I samtliga kommuner har sedan besluten fattats eller kommer att fattas av politiker.

Representanter för brukare och personal under utrednings- och beredningsfasen

Genomgående för kommunerna i Sjuhärad, med undantag av Borås, är att det inte funnits med representanter för brukare och personal vid utredning och beredning inför beslut om kundval. Däremot uppger alla kommuner utom Vårgårda att de delgett pensionärsorganisationer information om kundval. Från pensionärsorganisationer har det i Herrljunga kommit in remissyttrande och i Mark och Tranemo har det kommit in skriftliga kommentarer. I Bollebygd, Borås, Mark och Vårgårda har personalen fått information om kundval enligt LOV. I samtliga kommuner utom i Svenljunga och Vårgårda uppges att fackliga organisationer informerats om kundval. I Mark inbjöds bland andra fackliga organisationer till ett informationsmöte som SKL höll i. Som ovan nämnts utgör Borås ett undantag då det i kommunen till viss del funnits med representanter för brukare. Det har handlat om att kommunen under utrednings- och beredningsfasen gav löpande information till pensionärsorganisationer och personal och att kommunen hade med representanter från pensionärsorganisationer liksom fackliga representanter vid inriktningsutredning. Sammanfattningsvis får det ändå sägas att när det gäller brukarmedverkan i utrednings- och beslutsprocessen kring LOV i Sjuhärads kommuner är det snarare samråd än medverkan som gäller.

Reaktioner på beslut

Som tidigare nämnts har kundval införts eller beslut tagits om att införa kundval i fem av Sjuhärads åtta kommuner. I två av dessa kommuner har det framkommit reaktioner på beslutet. I Borås har det enligt projektledaren för LOV handlat om positiva medieinslag, där både medborgares och vårdtagares synpunkter framkommit. När det gäller personalen i kommunen finns det de som både är intresserade av att driva egna grupper och att bli den bästa kommunala gruppen. Hos en del i personalgrupperna verkar det dock finnas viss rädsla för förändringar. I Tranemo har det i Tranemo Tidning förekommit en insändare som uttryckt negativa åsikter om att kundval ska införas. I övriga kommuner har det inte blivit några hörbara reaktioner på beslutet, vilket till viss del kan förklaras med att det i tre av kommunerna ännu inte fattats något beslut om ett eventuellt införande. Dessutom uppger några av projektledarna för utredning kring LOV i kommunerna att ytterligare en anledning till att det blivit så få reaktioner kan bero på att allmänheten är dåligt informerad om vad kundval innebär, eftersom kommunerna ännu inte gått ut med information.

Genomförande/införande av kundval

Områden där kundval införts eller planeras införas

Tabell 1

Områden där kommunerna i Sjuhärad infört kundval eller planerar införa kundval. X står för att kommunerna infört eller planerar införa kundval, O står för att viss osäkerhet råder.

	Hemtjänst		Delegerade HSL*-insatser	Mat-distribution	Trygghets-Larm	Daglig verksamhet LSS**
	Service	Omvårdnad				
Bollebygd	X	X	X			
Borås	X	X	X			O
Herrljunga	X	X	X			
Mark	X	X	X		O	
Svenljunga	X	X	X	O		
Tranemo	X	X	X			
Ulricehamn	X	X	X	O		O
Vårgårda	X	X	X			

*hälso- och sjukvårdslagen

**lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Som tabell 1 visar har samtliga kommuner i Sjuhärad infört eller planerar att införa kundval inom hemtjänst, både vad gäller service och omvårdnad, samt delegerade insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Från början ingick inte delegerade HSL-insatser i Herrljunga, men ett tillägg har gjorts att för att kundval även ska omfatta detta område. I Borås finns förslag om en eventuell utvidgning av kundval till att även omfatta dagligverksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Även Ulricehamn har funderingar på att framöver införa kundval inom dagligverksamhet enligt LSS samt inom matdistribution. Eftersom Ulricehamns planer på att införa kundval även inom dessa områden framgick först efter att utredningen kring kundval inom hemtjänst och delegerad HSL var klar, måste det göras en egen utredning kring matdistribution och dagligverksamhet innan beslut kan fattas. För Tranemos del är det ännu inte helt klart inom vilka områden kundval ska införas, men troligtvis blir det inom områdena hemtjänst och delegerade HSL-insatser. I Svenljunga finns funderingar på att utöver hemtjänst och delegerade HSL-insatser även införa kundval inom matdistribution. Eventuellt kommer kundval även att omfatta trygghetslarm i Mark. I Mark och Vårgårda ska kommunen ha kvar ansvaret för samtliga insatser nattetid, vilket även Borås har idag. Vid intervjuer av projektledare har det inte framkommit hur övriga kommuner planerar att göra med insatser nattetid.

Godkända leverantörer

I Borås har nio leverantörer godkänts enligt de krav som kommunen ställt utifrån de stagar som gäller för LOV. Det är nio sinsemellan mycket olika företag. Åtta av dem är småföretag där majoriteten av ägarna är kvinnor. Det nionde företaget är ett större företag och ägs av en koncern. Ungefär hälften av företagen utför enbart service, medan den andra hälften utför både service och omvårdnad samt delegerade HSL-insatser. De som utför omvårdnad och delegerade HSL-insatser har alla bakgrund eller kompetens inom vård och omsorg. Ägandeformerna bland de nio företagen är aktiebolag, kommanditbolag samt enskilda firmor. I Ulricehamn finns fem leverantörer för kundval inom städ som ännu inte är anpassade till lagen om valfrihetssystem. Några utförare i samband med en utvidgning av kundval är inte klara. I Svenljunga finns inga klara leverantörer. Däremot har kontakt tagits med företag och föreningar som arbetar inom serviceområden och en lista har upprättats över företag och organisationer som eventuellt kan vara intresserade av att utföra hemtjänstinsatser. Även i Tranemo har kontakt tagits med några företag som eventuellt är intresserade av att bli externa utförare av hemtjänst. Här tror kommunen att även redan etablerade städfirmor kan vara intresserade. I Bollebygd har kommunfullmäktige inte tagit definitivt beslut kring omfattningen av kundval och kommunen har därför valt att inte gå ut med information eller ansökningsblanketter till eventuellt leverantörer. Det finns ännu inga godkända leverantörer i Herrljunga, Mark eller Vårgårda.

Startdatum för införande och ansvar för genomförande för kundval

Tabell 2

Startdatum samt ansvariga för genomförande av kundval i Sjuhärads åtta kommuner, ordnat efter planerat startdatum.

Kommun	Startdatum	Ansvar för genomförande
Borås	2009-09-01	Egen personal med diskussionsstöd från SKL
Mark	2010-04-01*	-
Bollebygd	2010-05-01	Omsorgsnämnden
Svenljunga	2010-09-01	Inget uttalat, styrgruppen har dock yttersta ansvaret för att kundval genomförs
Herrljunga	2010-10-10*	-
Vårgårda	Hösten 2010	Egen personal
Tranemo	2011-01-01	Ej klart
Ulricehamn	2005 kundval städ	Förvaltningen genomförde processen på uppdrag av nämnden
	Under 2011*	Ej klart, troligtvis vård- och omsorgsförvaltningen tillsammans med en projektledare

*under förutsättning att beslut om införande av kundval fattas

Som framgår i tabell 2 startade kundval enligt LOV första september 2009 i Borås och där har egen personal ansvarat för införandet av kundval med diskussionsstöd från SKL. I Bollebygd, Herrljunga, Mark, Svenljunga och Vårgårda kommer kundval att införas under 2010, förutsatt att erforderliga beslut fattas även i Herrljunga och Mark. I Tranemo är startdatum för införande av kundval satt till den första januari 2011 och i Ulricehamn kommer kundval att införas någon gång under 2011, förutsatt att erforderliga beslut fattas.

I Bollebygd kommer omsorgsnämnden att ansvara för genomförande av kundval och Vårgårda uppger att egen personal kommer att vara ansvariga. För kundval gällande städ i Ulricehamn hade förvaltningen, på uppdrag från nämnden, ansvar för genomförandeprocessen. I Svenljunga finns det inte någon uttalad ansvarig för införandet av kundval, styrguppen som består av politiker och tjänstemän har dock det yttersta ansvaret. I Mark, Ulricehamn, Svenljunga och Tranemo pågår ett samarbete kring valfrihetssystem enligt LOV, vilket går under namnet MUST⁴. Enligt projektledaren för LOV i Svenljunga är förhoppningen att en av projektledarna i MUST kommer vara ansvarig för införandet i de fyra kommunerna. Projektledaren i Tranemo anser att det är otydligt vad som menas med genomförandefas. Enligt honom menar en del att genomförandefasen startar samtidigt som startdatum för införandet av kundval enligt LOV, medan han själv anser att genomförandefasen redan är över när kundvalssystemet drar igång. Då ska allt finnas på plats och eventuella problem ska ha identifierats och åtgärdats. Genomförandefasen pågår enligt honom från och med att beslut om införande tagits och pågår till och med startdatum för införandet. Herrljunga och Mark har inte svarat på vem som bär ansvaret för att genomföra kundval.

Information till brukare och invånare

Av enkätsvar och kompletterande intervjuer framgår att information till allmänheten och till brukare kring kundval har varit begränsad. Det kan förmodas hänga ihop med beslutsläget. Några projektledare för LOV uppger att kommunerna valt att avvakta och inte gå ut för tidigt med information för att undvika eventuell oro. I Borås har det skickats ut en broschyr som handlar om kundval och biståndshandläggaren har vid vårdplanering och uppföljning med sig en valmapp innehållande aktuella utförare. Kommunen har också informerat om kundval via media, annonskampanjer och har öppna telefoner för att kunna ta emot frågor. Aktuell information och material läggs även upp på hemsidan. I Ulricehamn finns det information om kundval för städinsatser som inte är anpassat till lagen om valfrihet på kommunens hemsida. Till dem som söker städinsatser informerar även biståndshandläggare om aktuella utförare.

Ingen samordning mellan kundval och vårdval

Samtliga kommuner svarar att de varken har tagit någon hänsyn till eller gjort någon samordning med vårdvalet, varken vid införande eller vid genomförande av kundval. Troligtvis finns flera förklaringar till detta. En projektledare tar upp att det inte finns någon naturlig arena för att lyfta den sortens samarbete. Ytterligare en anledning kan vara att införande av kundval inte skett samtidigt som införandet av vårdval i kommunen. En projektledare framför dock synpunkten att hemtjänstfoldrar om kundval bör finnas på vårdcentraler.

⁴ MUST är en förkortning av ett interkommunalt samarbete mellan Mark, Ulricehamn, Svenljunga och Tranemo kommuner och används även i andra sammanhang.

Identifierade och förmodade problemområden vid införande av kundval

Eftersom kundval enligt LOV enbart kommit igång i Borås, är det bara den kommunen som kunnat identifiera problemområden som omorganisationen vid införandet av kundval medfört. Resultat för övriga kommuner som redovisas nedan är förmodade problem som kommunerna kan komma att ställas inför om eller när kundval enligt LOV införs.

I Borås ökade administrationen i ett initialt skede. Kundval medförde även IT och dataproblem då kommunen och externa utförare inte har samma data- och kommunikationssystem. Kommunen arbetar på att alla utförare ska ha tillgång till ett gemensamt system. Införandet av kundval har även medfört fler relationer. Ett annat problemområde har varit ersättning för beviljad och utförd tid. Kommunen har utarbetat schabloner för hur lång tid en insats tar, vilket visat sig inte vara fullt tillräckligt. Schablonerna ska ses som en riktlinje för handläggarna som sedan måste göra individuella bedömningar för hur stor tidsåtgång insatser hos en brukare tar. Även delegationsförordningen har ändrats.

Övriga kommuner har angett flera områden där de kan se att införande av kundval enligt LOV innebär förändringar och eventuella problem för organisationen. Tre kommuner uppger ett förmodat merarbete i ett initialt skede. Det gäller främst för biståndshandläggare, avgiftshandläggare, sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Det hör ihop med att kundval innebär nya eller förändrade roller för nämnda grupper samt MAS och enhetschefer i hemtjänst. En kommun har funderingar på att tillsätta en så kallad äldrelots som kan informera om vad kundval innebär, vilka utförare som finns att välja på i kommunen och som ansvarar för uppföljning. De flesta övriga kommuner ser framförallt att dessa uppgifter kommer ingå i biståndshandläggarens arbetsuppgifter, vilket kommer innebära en förändrad biståndshandläggarroll. Utöver myndighetsutövningen kommer de ansvara för att delge brukare information kring kundval, vilka utförare som finns att välja mellan samt att uppföljning av insatser kommer innebära fler kontakter.

Tre kommuner uppger också att de tror att kundval kommer medföra ökade kostnader, åtminstone till att börja med för att bland annat implementera nya arbetssätt, föra dialoger med nya utförare och för att ändra teknikstöd. Tre kommuner uppger förmodade problem kring kommunens verksamhetssystem för dokumentation, utredning och beslut. Framförallt handlar det om att kommun och externa utförare inte har samma datasystem vilket kan försvåra informationsöverföring och rapportering av avvikelser. När det gäller avgiftshandläggarna får de fler utförare att arbeta mot, vilket förmodligen medför ökat behov av teknikstöd. Till detta hör också att flera kommuner funderar kring ersättning, avtalsförfarande, resursfördelningssystem och att införa någon form av mätinstrument för utförd tid. En kommun nämner att de måste ändra delegationsförordningen.

Två projektledare uppger farhågor kring att få brukare kommer välja externa utförare och en projektledare tror att det kan bli svårt att hitta externa utförare. För att underlätta för småföretagare bör förfrågningsunderlaget innehålla rimliga krav och ersättningen för utförd insats vara skälig. Om det blir få personer eller företag som vill satsa på att bli externa utförare av hemtjänst i en kommun och det i praktiken är få brukare som väljer externa utförare kan valfrihetssystemet komma att ifrågasättas. För hur stor blir egentligen valfriheten om det inte finns några eller bara få företag att välja mellan?

Diskussion

Förhoppningen är att denna förstudie ska ge en bild av hur långt kommunerna i Sjuhärad kommit i processen kring utredning och eventuellt införande av kundval samt några konsekvenser som införandet av kundval kan komma att få. Den främsta tanken med förstudien var att den ska ligga till grund för en framtida projektplan kring longitudinella fallstudier. Eftersom enbart Borås hade kommit igång med kundval i början av februari 2010 var utbudet av fall att följa över tid inte tillräckligt stort, med påföljden att det för tillfället inte upprättas någon projektplan. Eftersom övriga kommuner i Sjuhärad ligger i startgroparna för att införa kundval kan det framöver vara intressant att följa externa utförare med skiftande storlek och olika ägarformer, som kommer att verka i kommuner med varierande grad av landsbygd och tätort.

Enligt SKL (2009) visar forskning att det hittills finns begränsad kunskap kring frågor som berör brukarnas roll i kundvalssystemen. Eftersom det verkar som om samtliga kommuner i Sjuhärad kommer ta beslut om att införa kundval enligt LOV ger det underlag för att framöver kunna göra en mer omfattande studie kring kundval för att belysa viktiga frågeområden med fokus på brukarens perspektiv. Redan i uppstarten av förstudien kring vårdval och kundval framkom intressanta frågeställningar. Några var om brukare kommer uppleva ökad valfrihet och tillgänglighet och om de i ökad utsträckning kan göra sin röst hörd och få inflytande över vården och omsorgen? Hur utvecklas samverkan mellan aktörerna? Kan kontinuitet för läkare i primärvården som skall vara patientansvariga för äldre i kommunen upprätthållas, hur kommer samarbetet mellan distriktssköterska och hemtjänstpersonal utvecklas och kommer struktur och innehåll i vårdplaneringar att ändras? Hur når man ut med information till olika grupper som exempelvis äldre som inte har tillgång till Internet och behövs det särskilt stöd riktat till äldre och till personer med olika former av funktionsnedsättningar? Kommer biståndshandläggarens roll att förändras och kommer kundval innebära kvalitetskonkurrens i stället för priskonkurrens? Kommer verksamhetens arbete att underlättas eller försvåras och hur kan kommunen se till att alla får möjlighet och rätt till likvärdig service och omsorg?

Arbetet med förstudien har gett insikt om att när lagen om valfrihet (LOV) diskuteras framträder ofta tre skäl för att införa valfrihetssystem. De tre skälen är kvalitet, valfrihet och småföretagande. Kvalitet handlar delvis om att effektivisera verksamheten och på sikt få bättre och billigare vård och omsorg. Valfrihet handlar om att brukaren själv kan välja vem som ska utföra de insatser han/hon blivit beviljad, vilket bemyndigar brukaren och ger brukaren möjlighet att själv påverka sin vardag. Att kundval ska bidra till ökat småföretagande, främst bland kvinnor, är en vanlig förhoppning i kommunerna. Detta kan jämföras med regeringens direktiv till utredningen "Fritt val inom äldre- och handikappomsorgen (2007:38)" där det framgår att kundval är tänkt att stärka den enskildes möjligheter till inflytande över den egna vardagen där den offentligt finansierade servicen ska bli mer lyhörd för den enskildes behov och önskemål. I direktiven talas det om kvalitet och valfrihet, medan ökat småföretagande är något som tycks ha tillkommit under resans gång.

Trots att införande av kundval kan sägas indikera ett paradigmskifte med stora förändringar för organisationen, har förstudien visat att beslutsprocesserna i kommunerna följt gängse ordning. Kommunerna har sökt statlig finansiering, tillsatt en projektledare som utrett frågan och ett förslag har presenterats som politiker fattat beslut kring. Att det till viss del är en politiskt laddad fråga kan

skönjas genom att besluten i några fall återremitterats med påföljden att processen dragit ut på tiden. Det är en anledning till varför utredning och införande av kundval gått långsammare än beräknat i några av Sjuhärads kommuner.

Denna förstudie visar att personal- och brukarmedverkan varit begränsad under utrednings- och beslutsprocessen kring LOV i Sjuhärads kommuner. Här har snarare samråd gällt än medverkan, och det har framförallt gällt samråd med representanter för personal och brukare (fackförbund och pensionärsorganisationer), då de i några fall tillfrågats om sin syn på ett eventuellt införande av kundval. Detta kan te sig något märkligt då kundval är en fråga som i högsta grad är tänkt att påverka brukarens vardag och valfrihet. Förstudien visade även att informationssatsningen till brukare och invånare i kommunerna varit begränsad. En förklaring tycks vara att kommunerna inte velat gå ut med information kring valfrihetssystem för tidigt för att eventuellt oroa invånare i onödan. Istället verkar tongångarna varit att information kring valfrihetssystem ska bli tillgängligt först efter det att beslut om ett eventuellt införande av kundval fattats. Om LOV är tänkt att bemyndiga de äldre kan man undra varför kommunerna väljer att vänta med att gå ut med information kring kundval. Min personliga åsikt är att både brukare och invånare borde ha informerats om vad LOV innebär samt fått information om att det pågått en utredning kring kundval i kommunen. På så sätt hade invånare och brukare haft möjlighet att uttrycka sina åsikter om de skulle vilja ha annan utförare än kommunen och hur de tror att kundval kan påverka deras vardag. Det i sin tur kunde gett kommunen en fingervisning om det finns intresse av att välja externa utförare och dessutom föreberett brukare, både nuvarande och kommande, på att de i framtiden har möjlighet att göra aktiva val av utförare.

En tanke med denna förstudie var att även titta på vårdval i Sjuhärad, vilket inte gjorts. Däremot har förstudien visat att det vid utredning och införande av kundval inte funnits någon koppling till vårdval i kommunerna. Trots att båda valen lyder under samma lag – LOV – verkar det uppfattas som två vitt skilda områden. En tanke som dykt upp under förstudien är att kund- och vårdval kan komma att innebära komplexa situationer för brukare med många kontakter. Ett möjligt scenario kan vara en person, vi kan kalla henne Ada, som hamnat på sjukhus och som inför hemgång vårdplaneras. Det visar sig att Ada behöver hjälp med städ och dusch samt tillsynsbesök nattetid och blir därför beviljad insatser enligt socialtjänstlagen. Ada väljer annan utförare än kommunen för serviceinsatserna, men kommunen har enligt uppsatta regler kvar ansvaret för insatser nattetid. Ada klarar själv av att hantera sina mediciner varpå hon inte blir inskriven i hemsjukvården. Det innebär att hon får vända sig till vårdcentralen för att få en duschpall och en toalettförhöjning. Ada har listat sig på en privat vårdcentral och det visar sig att de inte har egna sjukgymnaster och arbetsterapeuter, varpå Ada måste vända sig till sin tidigare vårdcentral för att få de hjälpmedel som hon är i behov av för att klara sin vardag. Denna situation ter sig något förvirrande även för en person som vare sig är äldre eller har nedsatt funktionsförmåga.

Vid telefonkontakt med Carin Liesén Lindqvist, projektledare för LOV i Borås, 100331 framkom att det hittills är något mer än 5% av brukarna i Borås som valt andra utförare än kommunen. Tendensen i Borås är att det framförallt är nya brukare som gör aktiva val och som väljer externa utförare, troligtvis kommer andelen öka efter hand som nya brukare tillkommer. I Borås handlar det idag om ungefär 120 brukare och frågan är hur stort brukarunderlaget kommer bli för externa utförare i de mindre kommunerna i Sjuhärad. Carin Liesén Lindqvist säger också att det verkar som om brukarna är lojala mot den personal som kommer och att få väljer att byta utförare. En intressant fråga blir då hur stor andelen är som väjer att inte byta utförare, trots att de inte är nöjda? Leder

valfrihetssystemet till konkurrens i kvalitet om lojaliteten är stark? Carin Liesén Lindqvist tror att små saker i vardagen, som att personalen bestämmer och brukaren känner sig överkörd, inte påverkar till att välja annan utförare. Däremot tror hon att stora felaktigheter, som är uppenbara och sker gång på gång, uppdagas genom att brukaren eller anhörig informerar ansvarig chef eller genom avvikelserapportering. I dessa fall kan Carin Liesén Lindqvist tänka sig att brukare väljer att byta utförare, men att beslutet hos många sitter långt inne och att det sker först efter ett långt övervägande. Sammanfattningsvis kan sägas att när brukare väl gjort ett val verkar det vara ett stort steg för dem att byta utförare. Dessutom tror Carin Liesén Lindqvist att många äldre faktiskt är nöjda med den hjälp de får, både de som har kommunen som utförare och de som valt någon annan. Att äldre ofta är nöjda med den hjälp de får är något som bekräftas i andra undersökningar, se till exempel *Så tycker brukarna om äldreomsorgen i Herrljunga, Svenljunga och Tranemo – 2008 jämfört med 2004* (Esbjörnson, Björkman, Henriksson, Lidskog, Sjörelén, Wessbo och Karlsson, 2008).

I Sjuhärad har Proven genom Inicia⁵ startat projektet Gränslöst Sjuhärad som i första hand pågår till och med juni 2010, med eventuell förlängning i någon form. Gränslöst Sjuhärad är en stödstruktur för att underlätta införandet av kundval i Sjuhärads kommuner. Här har projektledare för LOV samlats för att komma vidare i sitt arbete och utbyta idéer och kunskaper. Gränslöst Sjuhärad har även haft för avsikt att stötta och informera de som planerar att bli externa utförare av hemtjänst. Under aktuell förstudie har en tydlig skillnad mellan Sjuhärad och Göteborgsregionen framträtt, nämligen att det inte finns någon motsvarande struktur för att stödja den här sortens verksamhet i Göteborgsregionen. Projektet Gränslöst Sjuhärad anordnade även ett seminarium i mars månad 2010 ””Införandet av LOV hur kan vi uppnå ett ”Gränslöst Sjuhärad”?”” där tjänstemän och politiker i Sjuhärad inbjöds till att diskutera införande av kundval och ett eventuellt samarbete kring vissa frågor. Eftersom många kommuner är relativt små, med litet brukarunderlag och där avstånden många gånger är stora, finns tankar kring att underlätta för småföretagare att etablera sig på marknaden genom att kommunerna samarbetar. För att visa på att det i Sjuhärad redan idag finns samarbete mellan vissa kommuner presenterades det samarbete kring kundval som pågår i MUST. FoU Sjuhärad Välfärd och FoU i Väst/GR deltog i seminariet. Utifrån en gemensam presentation delgavs resultat från förstudien och jämförelser mellan Göteborgsregionen och Sjuhärad gjordes.

Jag vill avsluta rapporten med att återge vad Katarina Johansson (Hemtrevnad, extern utförare av hemtjänst i Borås) berättade vid ovan nämnda seminarium. Efter att ha startat företag som utförare av hemtjänst upplevde hon en väsentlig skillnad mellan att vara kommunanställd i hemtjänsten och att vara extern utförare. Tidigare när hon arbetade inom hemtjänsten upplevde hon att nya brukare sågs som något betungande och det var vanligt med uttryck som ”nej, inte en till, det hinner vi inte med...”. I det egna företaget har man istället ett annat sätt att se på nyinkomna brukare och uttryck som ”ja, en ny brukare på faxen...” är vanliga. Frågan är om införandet av kundval ger utförare ett nytt sätt att se på brukare eller om det är något som är övergående när nyhetens behag lagt sig? Helt tydligt är att detta öppnar för intressanta frågeställningar att följa framöver. Medför kundval, när det är etablerat, att brukare sätts i centrum och att kvaliteten därmed höjs?

⁵ För ytterligare information om Proven och Inicia se www.inicia.se

Referenser

Esbjörnson, S., Björkman, I., Henriksson, A., Lidskog, R., Sjören, M., Wessbo, G., & Karlsson, P-Å.(2008). *Så tycker brukarna om äldreomsorgen i Herrljunga, Svenljunga och Tranemo – 2008 jämfört med 2004*, ÄldreVäst Sjuhärad.

Kommittédirektiv (2007:38). Fritt val inom äldre- och handikappomsorgen. Hämtad från regeringskansliet 100315. Internet: http://www.sou.gov.se/kommittedirektiv/2007/dir2007_38.pdf

Konkurrensverket. LOV – lagen om valfrihetssystem.

Internet: www.konkurrensverket.se/t/Page_4199.aspx).

Socialstyrelsen (2009). Stimulansbidrag valfrihetssystem – andra uppföljningen. Hämtad från Socialstyrelsen 100315. Internet: <http://www.socialstyrelsen.se/stadsbidrag/aldre/valfrihetssystem>
Worddokument att ladda ner: Lägesbeskrivning om LOV, dec 2009.

Sveriges Kommuner och Landsting (2009). *Kundval i hemtjänsten – Erfarenheter av information och uppföljning*. Sveriges Kommuner och Landsting: ISBN 978-91-7164-459-6.

Bilaga 1

FRÅGOR OM KUNDVAL INOM OMSORGERNA

FoU Sjuhärad välfärd avser att tillsammans med FoU i Väst i GR-området att studera av vilka konsekvenser införande av kund- och vårdval (enligt LOV) får för brukare/patienter⁶. Förhoppningen är att sådana studier bidrar till att utveckla omsorgen för de berörda. För att få en utgångspunkt för fortsatt planering är vi tacksamma om ni som är aktiva i arbetet med att förbereda kundvalet, eller beslut om kundval, i Sjuhärads kommuner vill besvara följande frågor. Denna kartläggning genomförs även inom GR-området. Syftet med kartläggningen är att få en samlad uppfattning om läget under hösten 2009, inför planeringen av studien.

Jag tror det är relativt enkelt för er som är verksamma som projektledare – utredare att svara på frågorna. **Ett svar per kommun önskas.** Enkäten besvaras genom att spara hem enkäten/dokumentet, fylla i svaren i rutorna (som kan expanderas om så behövs) och inom parenteserna och sedan e-posta den besvarade enkäten till mig: per-ake.karlsson@hb.se

Om något är oklart går det givetvis bra att kontakta mig, endera via e-post eller per telefon 033-4354771.

En sammanställning utifrån svaren kommer att göras under hösten och givetvis återförs till er.

Tack på förhand för er medverkan!

Kommun:

Namn, titel, tel nr och e-postadress till den som besvarat enkäten

Har ni infört kundval?

- Ja – infört och har startat.
- Ja – beslutat men ännu inte startat
- Ännu inte beslutat men utredning pågår
- Nej

Eventuella kommentarer

Om JA eller beslutat att införa eller om utredning pågår, skulle vi vara glada att få svar på följande frågor!

⁶ Vid FoU Sjuhärad Välfärd arbetar f n Per-Åke Karlsson med detta och vid FoU i Väst/GR arbetar Carina Löfström och Lars Muregård.

1. Hur **startade** processen?

1.1 Var kom initiativet från att starta en process/utredning om att införa kundval, i er kommun?

1.2 Vilka var argumenten (Kvalitet/Ekonomi/annat)?

1.3 Hur gick själva beslutsprocessen till?

1.4 Vem (vilken instans) fattade beslutet om att utreda kundval?

1.5 Hur såg kommunens ansökan ut till Socialstyrelsen?
(Bifoga gärna kommunens ansökan till Socialstyrelsen!)

2. Utredning och beredning inför beslut om kundval?

2.1 Angav direktiven till beslutsunderlaget inom vilka områden som kundval skulle införas?

2.2 Vem beredde/bereder frågan, politiskt tillsatt grupp eller tjänstemannagrupp/tjänsteman?

2.3 Fanns/finns representanter för brukare och personal med?

Om så, vilken representation och hur utsågs dessa?

2.4 Hur såg/ser beslutsunderlaget ut och själva beslutet?

(Bifoga gärna detta!)

2.5 Har det blivit några reaktioner på beslutet, bland media/invånare/brukare/personal?

3. Genomförande/införandet av kundval

3.1 Inom vilka områden har kundvalet införts eller planeras införas?

3.2 Hur många leverantörer är hittills klara?

Antal?

Namn?

Ägandeform (AB, enskild firma, kooperativ etc)

3.3 Startdatum för kundvalets genomförande?

3.4 Vem har/hade ansvaret för genomförandet (egen personal, konsult etc.)?

3.5 Hur fattas beslutet om vilka utförare som får väljas?

3.6 Hur sker informationen till invånarna/brukarna?

3.8 Finns särskild utformad information till dem som fått bistånd och som sedan skall välja

utförare?

(Bifoga gärna denna!)

3.9 Har hänsyn tagits till/ eller samordning skett med vårdvalet?

3.10 Vilka problemområden kan ni se med omorganisationen?

3.11 Hur är uppföljningen tänkt att ske?

4. Planering för studie

Vi planerar att fortsätta studera kundvalet bland annat genom att följa intressanta exempel. Finns det kanske redan idag inom er kommun någon/några klara eller potentiella leverantörer som ni bedömer intressanta för oss att följa?

Vilka i så fall ?

Tack för ert svar!

Bilaga 2

Tabeller över beslutsläget i Sjuhärad och Göteborgsregionen.



Kundval i Sjuhärad (feb 2010)

Kundval inom hemtjänst i Sjuhärad	Infört	Beslutat, ej startat	Utredning klart, ej beslutat	Beslutat att ej införa
Bollebygd		X		
Borås	X			
Herrljunga			X	
Mark			X	
Svenljunga		X		
Tranemo		X		
Ulricehamn	(X LOU)		X	
Värgårda		X		



Kundval i GR (dec 2009)

Kundval inom hemtjänst i GR	Infört	Beslutat införa	Beslutat att ej införa	Ej politiskt prövat
Ale			X	
Alingsås	X(LOU)	X		
Göteborg			X	
Härryda		X		
Kungsbacka	X			
Kungälv	X			
Lerum	X			
Lilla Edet				X
Mölnadal	X(LOU)	X		
Partille		X		
Stenungsund		X		
Tjörn		X		
Öckerö	X(LOU)	X		