



FOLKETINGET

# Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

**Ældreudvalget**

Onsdag den 28. august 2024 kl. 09.30-11.30 i værelse 1-133, Christiansborg



FOLKETINGET

# Velkomst

Kirsten Normann Andersen (SF),  
formand for Ældreudvalget

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget



FOLKETINGET

# Ulf Hjelmar

## Professor, VIVE

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget

# Erfaringer med tilkøbsydelse på ældreområdet

Ulf Hjelmar, professor mso, VIVE

Ældreudvalgets høring om tilkøbsydelse på ældreområdet  
28. august 2024

**VIVE**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD



# Agenda

1. Vidensgrundlag
2. Seks centrale spørgsmål om tilkøbsydelse – og forsøg på svar
3. Evt. spørgsmål og kommentarer
4. Evt. spørgsmål og kommentarer

# Vidensgrundlag



UIF Hjelmar og Anne Mehlsen Christiansen

## Tilkøbsydelsel på ældreområdet – en ny mulighed for kommunerne?

En evaluering af erfaringerne fra frikommunerne



Det Nationale Institut  
for Kommuner og Regioners  
Analyse og Forskning

VIDEN I FÆRD

DET NATIONALE FORSØGNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

## Tilkøbsydelsel på ældreområdet og på botilbud

Resultater fra et frikommuneforsøg i ni kommuner, 2018-2020



Søren Kjær Foged, UIF Hjelmar og Emilie Hjermitz-Jensen

DOI: 10.1111/j.1365-1206.2019.00111.x

INTERNATIONAL  
JOURNAL OF  
SOCIAL WELFARE  
ISSN 1365-1206

## Supplemental home care and topping-up: A shift from service universalism towards a new and privatised public service model?

Hjelmar U, Rostgaard T. Supplemental home care and topping-up: A shift from service universalism towards a new and privatised public service model?

How does a public service model based on service universalism react to the introduction of market principles of topping up? In a recent so-called Free Municipality Scheme (an experimental scheme that allowed for greater operational autonomy locally in an effort to reduce state bureaucracy), a number of Danish municipalities were for the first time ever allowed to compete with for-profit providers of home care in selling supplemental home care services paid entirely by the user. The take-home message from this experience is that the introduction of supplemental home care entails challenges and eventually wider implications for the public service model, on an economic, organisational and cultural level. Supplemental services represent a new and potentially powerful combination of market and state logics that eventually redirects away from the universalist welfare state and towards a new and increasingly privatised public service model – a model where the service level is determined by the user's capacity to purchase and pay for services. The introduction of such services therefore implies a change of the potential of the Nordic welfare state to ensure equal access regardless of class and income.

UIF Hjelmar, The Rostgaard

The Danish Center for Social Science Research, VIVE, Copenhagen, Denmark

Key words: old-age care, choice, free competition, innovation, marketisation, care workers, market logics, contracting

UIF Hjelmar, The Danish Center for Social Science Research, VIVE, Hørløf Trodes Gade 11, 1052 Copenhagen K, Denmark  
E-mail: uif@vive.dk

Accepted for publication 20 March 2019

### Introduction

In the Nordic public service model, service universalism is a guiding principle for care policies and service provision. Service universalism ensures that high quality, uniform services are available for all citizens according to need, that services are publicly funded so that they are affordable for all, and that services are flexible, catering for individual needs (Vabø, Christiansen, Jacobsen, & Trætteberg, 2013). As a result, take-up of services in the Nordic welfare states is relatively unaffected by class and maintains a relatively high service level. Some would also argue that the public production of services is part of the universalist dimension which allows for public control over content and quality of care (Antonsen & Sipilä, 2012; Moberg, 2017).

It has been argued that the introduction of market principles by welcoming in for-profit providers of care somewhat challenges the theoretical ideal of the Nordic public service model (Andersson & Krivist, 2015; Sipilä, Antonsen, & Krøger, 2009; Szababaly & Meagher, 2011; Szababaly & Trydeghrd, 2012). The empirical reality is nevertheless clear: During the 1990s, all

Nordic countries introduced legislative changes that made it easier locally to implement choice models and outsource services to private for-profit providers. As a result, the (local) state plays a diminishing role in the actual production and delivery of services (Antonsen & Karrio, 2017). Across the Nordic countries, there is an increased reliance on private for-profit provision in long-term care for older people. For instance, 125 out of 290 Swedish municipalities have introduced user choice in home care, with the result that by 2015, 25% of home care users in Sweden were receiving care from a private for-profit provider (Moberg, 2017).

This trend has also changed the Danish home care provision for older people. Among the Nordic countries, Denmark has been known to be particularly universalistic in long-term care with high coverage of generous, attractive, free of charge and (until the early 2000s) publicly provided home care services (Ranch, 2007). However, two major trends in home care services have changed the Danish care landscape. First, home care services are increasingly targeted at the most needy persons. Furthermore, fewer older people receive such services, from 18% in 2008 to the present

VIVE

# 1a. Borgernes behov for tilkøbsydelser?

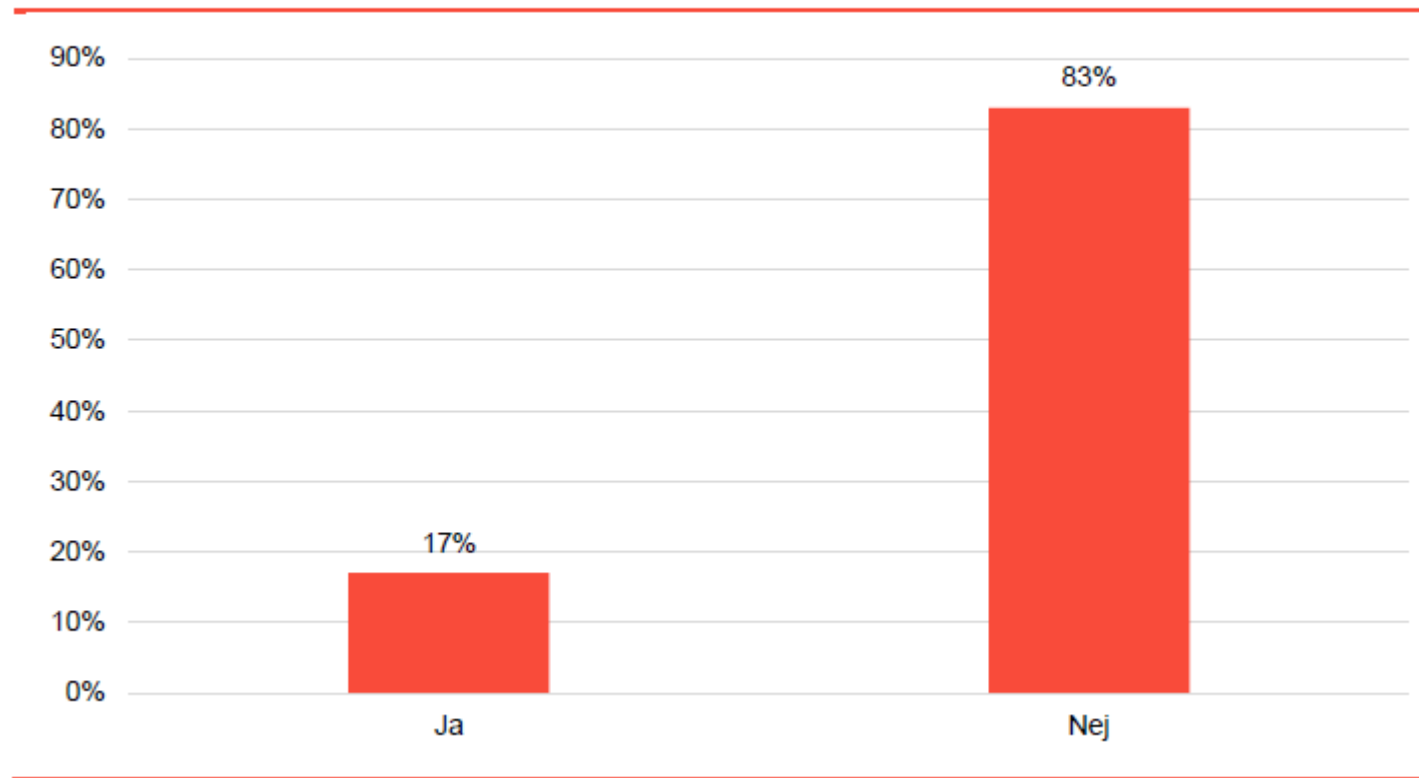
- Visiterede borgere (§ 83) med ny mulighed for at tilkøbe ydelser hos den kommunale hjemmeplejeleverandør og på kommunale plejehjem
- Kommunal forventning: Et behov hos borgerne – resulterende i større tilfredshed pga. fleksibilitet i service og ekstra ydelser

## Typiske ydelser

- a) Hovedrengøring, alm. rengøring
- b) Andre praktiske opgaver, fx pynte op, tøjvask, oprydning, rengøre køleskab, læse post
- c) Ledsagelse, fx gåtur, følgeskab til bank, indkøb
- d) Personlig pleje: Bad, fodpleje, make-up, frisering

# 1b. Borgernes oplevede behov for tilkøbsydelse?

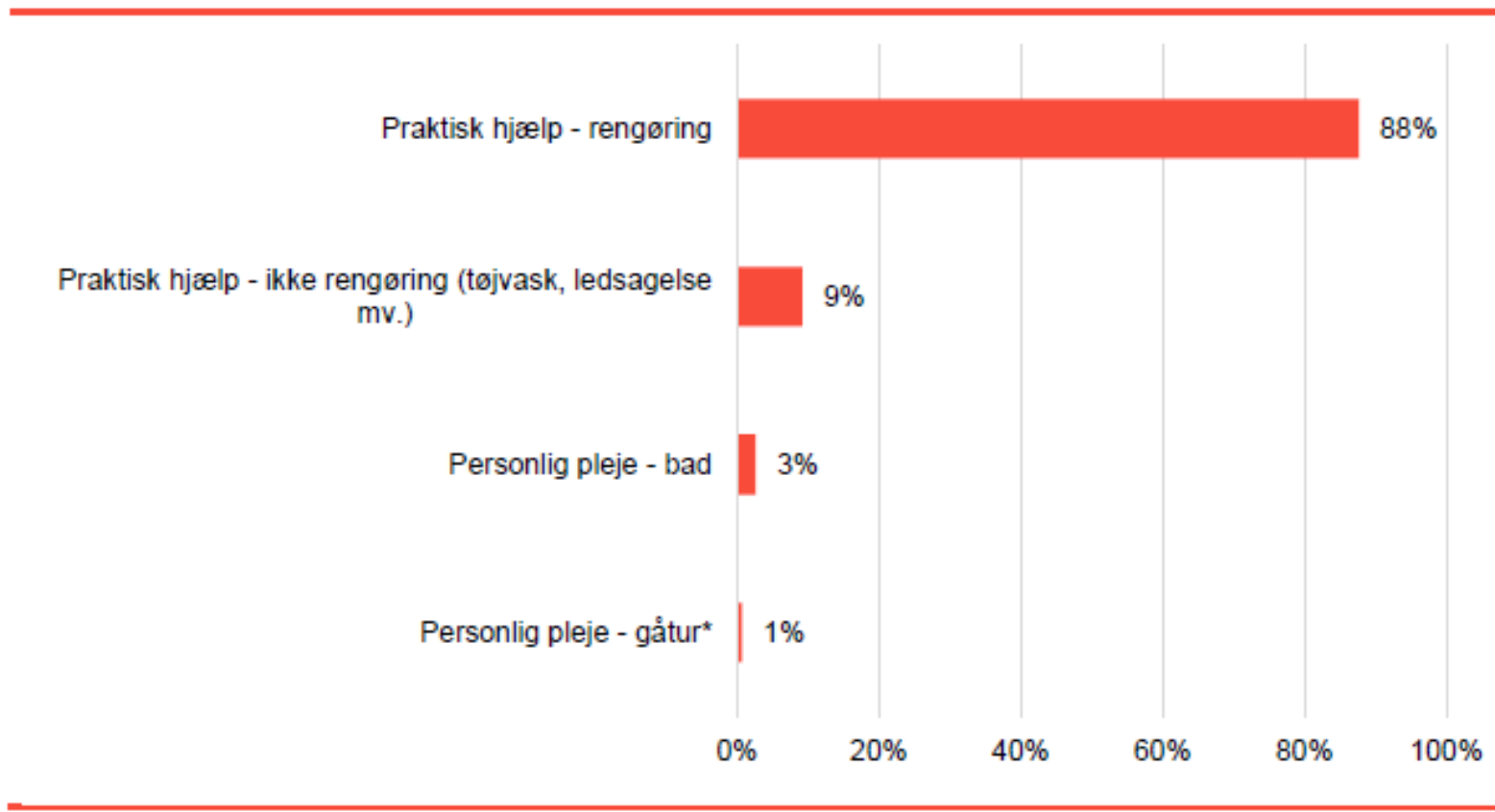
**Figur 3.3** Har du på noget tidspunkt overvejet at tilkøbe ekstra hjemmehjælp (procent, n=1.259 uden "ved ikke"-besvarelser)?





# 1c. Salg af tilkøbsydelser – hjemmepleje 2021?

**Figur 2.2** Borgere med tilkøb fordelt på registreret tilkøbt ydelse inden for henholdsvis praktisk hjælp eller personlig pleje (procent, n=153)

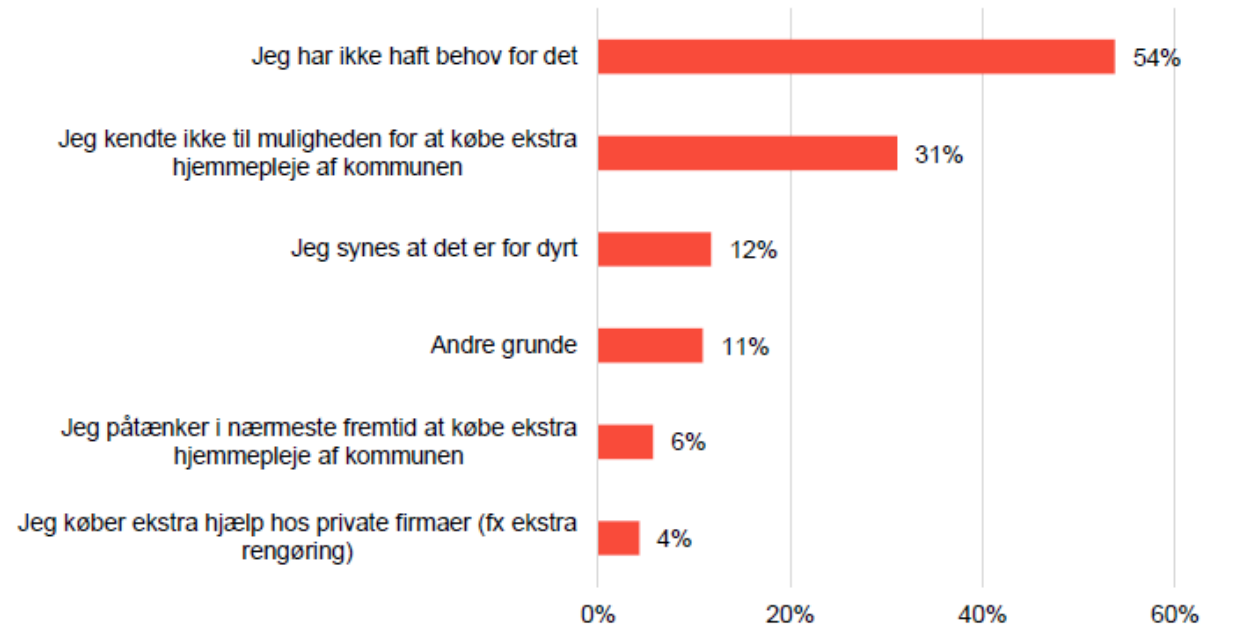


## 2. Et a- og b-hold blandt ældre borgere?

### Kunderne til tilkøbsydelse:

- Efterspørger primært rengøring (merkøb)
- Primært løbende ydelser
- Sætter pris på valgfrihed (faste medarbejdere)

Figur 3.1 Hvorfor har du ikke købt ekstra hjemmehjælp af kommunen (procent, n=1.395)?



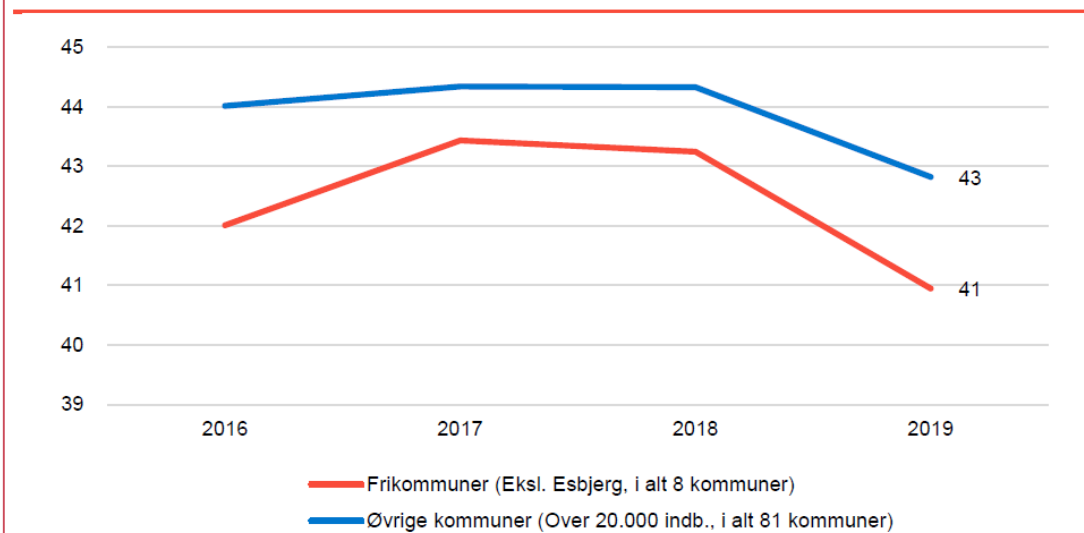
### 3. Medarbejdernes erfaringer?

- Tilfredse med at have muligheden for at tilbyde tilkøbsydelser – man kan ”konkurrere med de private og holde kunderne i butikken”
- Glade for at kunne imødekomme borgernes behov
- Bekymring:
  - ”Uddannet til mere end rengøring...”
  - Arbejdsmiljø?: Tage persienner ned m.m.

## 4. Oplevelse blandt private leverandører?

- Kommunale tilkøbsordninger: Har ikke ændret konkurrencesituationen
- Principiel enighed om lige markedsvilkår

**Figur 6.1** Andel modtagere af udelukkende praktisk hjælp, der anvender privat leverandør. Procent, 2016-2019



# 5a. Kommunernes evne til at levere tilkøbsydelse?

## Prissætning:

- Årlig genberegning af priser – intet misforhold mellem timepriserne og de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger (krydssubsidiering)
- Momsspørgsmålet – bl.a. merkøb/nykøb (afgørelse fra Skatterådet)

	Esbjerg (2019)	Favr- skov	Herning	Holste- bro	Køben- havn	Odense	Ran- ders	Aaben- raa	Aarhus
Praktisk hjælp	391	339	348	399	344	288	311	290	388
Personlig pleje	496	371	394	399	-	-	311	460*	-
Praktisk hjælp – øvrige tid	-	-	-	504	458	-	418	-	441**
Personlig pleje – øvrige tid	-	453	487**	504	-	-	418	-	-

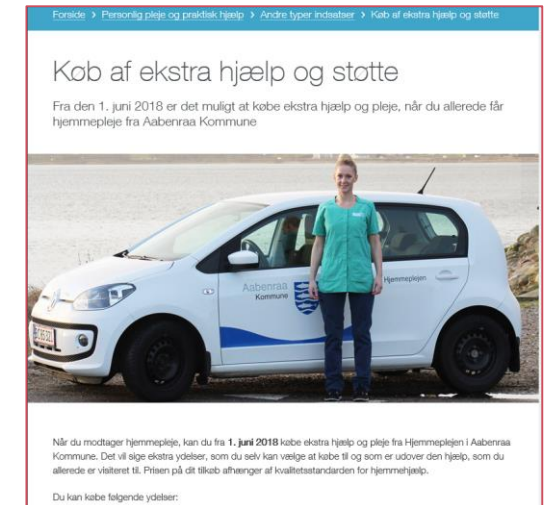
# 5b. Kommunernes evne til at levere tilkøbsydelser?

## Administrativ byrde / salg:

- Foldere uddelt, visitation har informeret om ny mulighed, hjemmeside, informeret seniorrådet, betalingsprocedure, prisfastsættelse, afklaring af skatteforhold m.m.

## Kultur:

- Ser ikke sig selv som sælgere: ”vi er jo ikke ansat i private firmaer”



## 6. Rykker det ved den danske velfærdsmodel?

Den universelle velfærdsstat: Alle borgere har ret til gratis/betalbare offentlige ydelser efter en vurdering af deres individuelle behov:

- Udhuling af kerneydelsen? Nedskæringer på fx praktisk hjælp (rengøring m.m.) kan betyde, at tilkøbsydelser erstatter visiterede ydelser.
- Fokus på øget valgfrihed og en generel mulighed for tilkøb (en skræddersyet servicepakke) kan blive en attraktiv mulighed for ressourcestærke ældre

På længere sigt: En udfordring for den danske velfærdsmodel

**Evt. spørgsmål og kommentarer**





FOLKETINGET

# Tony Bech

## Branchedirektør, Dansk Erhverv

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget

Folketinget

# Ældrereform og tilkøbsydelse

Tony Bech, branchedirektør, Velfærd og Samfund,  
Dansk Erhverv





# Dagsorden

Hvem taler Dansk Erhverv på vegne af?

Hvad er danskernes indtryk af velfærden?

Hvad er vores medlemmers erfaringer med tilkøbsydelser?

Fælles drøftelse

# Hvem taler Dansk Erhverv på vegne af?

# Dansk Erhverv repræsenterer blandt andet

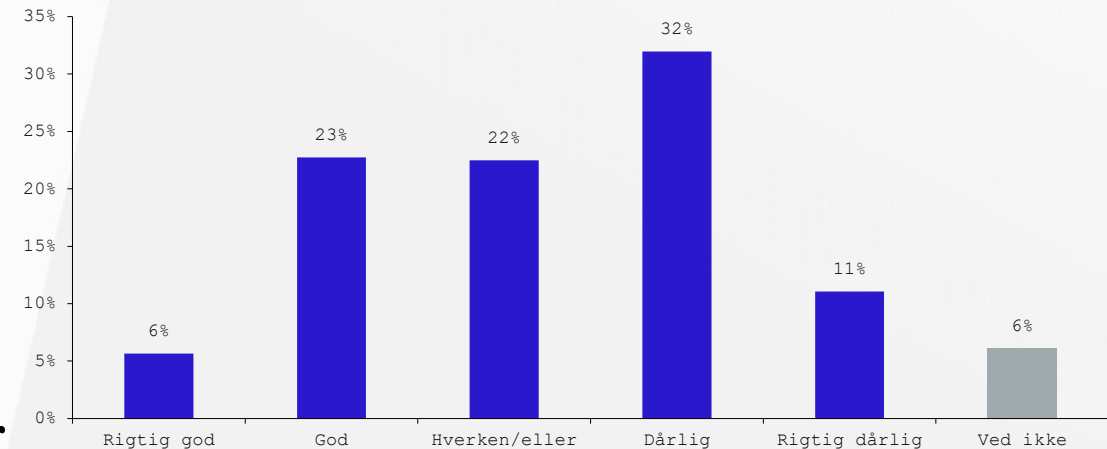


# Hvad er danskernes indtryk af velfærden?

# Danskernes forventninger er lave til velfærden

- Danskernes tillid til ældreplejen er lav.
- Kun 3 ud af 10 forventer, at de modtager god eller rigtig god kvalitet af velfærdstilbud i fremtiden.
- Ældrereformen skal styrke tilliden og forventningerne til ældreplejen gennem den ældres selvbestemmelse.
- Tilkøbsydelse giver borgeren frihed og mulighed for en alderdom på egne præmisser.

*Danskernes forventninger til kvaliteten af velfærdstilbud såsom hjemmehjælp og ophold på et plejehjem i fremtiden.*



Dansk Erhvervs befolkningsundersøgelse af 60 – 69 årige (2024).  
N = 1.005

Hvad er vores medlemmers  
erfaringer med tilkøb?



# Borgernes brug og medarbejderens dialog omkring tilkøbsydelse

## **Hvor udbredt er tilkøbsydelser, hvad tilbydes, og hvad er mest efterspurgt?**

- Vores medlemmer oplever, at niveauet af tilkøbsydelser er relativt stabilt over tid med en mindre stigning.
- Der tilbydes mange forskellige muligheder såsom rengøring, praktisk hjælp, træning, ledsagelse, aflastning af pårørende, indkøb, kæledyrspakke, træning, sociale aktiviteter med videre.
- Borgerne tilkøber typisk i de tilfælde, hvor det kan have stor betydning for deres livskvalitet eller i tilfælde, hvor de ikke er tilfredse med det visiterede serviceniveau.

## **Hvordan er medarbejdernes dialog med borgerne eller pårørende?**

- I de fleste tilfælde er dialogen konstruktiv og nærværende med udgangspunkt i de konkrete tilkøb og behov.
- Men i nogle tilfælde oplever vores medlemmer, at dialogen kan være konfliktfyldt.
- Behov for faglig opkvalificering af medarbejdere, så de bedst muligt kan vejlede og rådgive.

# Hvilke barrierer og muligheder er der for udviklingen af markedet?

## Hvilke barrierer oplever leverandørerne for at udvikle markedet for tilkøbsydelse?

- Behov for øget oplysning, viden og tilgængelighed for borgeren.
- Borgernes ønsker til helhedsplejen kan være vanskelig at imødekomme grundet manglende frit valg.
- Kommunernes kvalitetsstandarder kan være svære at tyde.

## Hvad er leverandørernes forventninger til markedet for tilkøb, når den nye ældrereform træder i kraft?

- Der er en risiko for, at markedet bliver skævvredet med kunstigt billige kommunale tilkøbsydelser.
- Hvis visiterede ydelser bliver gjort mere fleksible og individuelt baseret, vil vores medlemmer forvente et fald i tilkøbsydelser.
- Hvis servicen forringes med nye kommunale kvalitetsniveauer forventer vores medlemmer, at behovet for tilkøb vil stige.
- Det er centralt, at markedet baseres på en *even playingfield*, hvor både offentlige, selvejende og private har fair og lige vilkår.

A close-up photograph of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The hands are positioned in the center-right of the frame, with the fingers interlaced. The background is a solid, bright blue color. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin.

# DANSK ERHVERV

**Velfærd & Samfund**



FOLKETINGET

# Jakob Scharff

## Branchedirektør, DI Service

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget

# Tilkøbsyndelser i ældreplejen



1

Principielle  
overvejelser og  
anbefalinger

2

Hvad ved vi om  
tilkøb i det offentlige?

3

Hvis svaret er tilkøb,  
hvad er så  
spørgsmålet?



1

Principielle  
overvejelser og  
anbefalinger

2

Hvad ved vi om tilkøb  
i det offentlige?

3

Hvis svaret er tilkøb,  
hvad er så  
spørgsmålet?

# Offentlige tilkøbsydelse bryder med uskreven samfundskontrakt

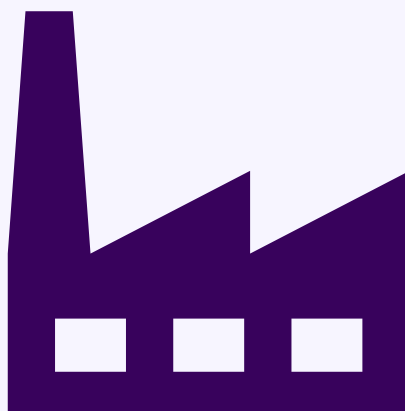
Stærkt velfærdssamfund



Sund markedsøkonomi



**Offentlig sektor**  
Fokus på den  
skattefinansierede  
kernevelværd



**Privat sektor**  
Fokus på erhvervsaktiviteter i  
skarp (pris)konkurrence

## Principielle bekymringer

- Det offentlige bør afholde sig fra at bedrive erhvervsaktivitet, jf. bl.a. kommunalfuldmagten
- Kommuner risikerer at få urimelige konkurrencefordele med skattefinansiering i ryggen
- Skattestigninger ind ad bagvejen?

Borgere, der modtager hjemmepleje, eller bor på plejehjem, har lige så meget ret til at købe services af virksomheder som alle mulige andre



# Hvis og når tilkøbsydelse skal implementeres



## Undgå glidebanen

Slå fast med syvtommersøm, at de skattefinansierede kerneydelser ikke bliver genstand for tilkøb. Alternativet er serviceforringelse og skattestigning



## Lige konkurrencevilkår

Priser for tilkøbsydelser skal bero på det offentliges *gennemsnitlige* langsigtede omkostninger ved at levere ydelsen, dvs. inkl. It, administration, biler mv.



**1**

**Principielle  
overvejelser og  
anbefalinger**

**2**

**Hvad ved vi om  
tilkøb?**

**3**

**Hvis tilkøb er  
svaret, hvad er så  
spørgsmålet?**

# Kun få ældre har købt ekstra hjemmehjælp af kommunen

Ældre borgere i seks kommuner har haft mulighed for at købe ekstra hjemmehjælp af kommunen i tre år. Kun én ud af 25 har taget imod tilbuddet.



## Hvor er efterspørgslen?



## VIVE-rapport afslører lunkne erfaringer i det offentlige



9

9 kommuner fik mulighed for at sælge tilkøbsydelser i ældreplejen fra 2018-2020



Kun 0,5 pct. af borgerne gjorde brug af muligheden



Begrænset succes trods lavere priser end ved tidligere frikommuneforsøg. Hvis korrekte priser viser sig at være høje, er man måske ikke særlig konkurrencedygtig?



90 pct. af de solgte ydelser lå inden for rengøringshjælp, hvor den private sektor i forvejen har kapacitet + sund konkurrence

Som erhvervsdrivende kan private leverandører tilbyde supplement til dem, der ønsker det



### Private tilkøbsydelser i praksis

*”Her har vi mulighed for at tilbyde borgerne et supplement, hvis de har særlige ønsker eller behov, som kommunen måske har svært ved at imødekomme.”*

Lene Bång, adm. direktør, Lev-Vel

*”Samarbejdet med Lev-Vel fungerer forbilledligt, og det giver kommunens borgere gode muligheder for at vælge, hvem de gerne vil modtage hjælpen fra, ligesom det giver borgere mulighed for tilkøbsydelser”*

Søren Wollesen, Ældre og Sundhedschef i Lolland Kommune



1

Principielle overvejelser  
og anbefalinger

2

Hvad ved vi om  
tilkøb?

3

Hvis tilkøb er svaret,  
hvad er så  
spørgsmålet?

## Mangel på sosu'ere kan sætte gang i negativ spiral

Mandag 4. sep. 2023 kl. 04:50

/ritzau/

Lav jobtilfredshed blandt sosu'er over 50 år kan skyldes højt arbejdspress, påpeger professor bag ny analyse.

Sosu'erne ligger i den lave ende af skalaen, når det kommer til jobtilfredshed blandt personer over 50 år.

## Nye tal: Tårnhøjt sygefravær blandt sosu'er i ældreplejen i nogle kommuner

SAMFUND 3. mar. 2023 - 18:06

## Pårørende rejser bekymring om mangel på pladser i danske plejecentre: 94-årig fik afslag



## Efter ældreaftale: Udrulning af velfærdsteknologi kan tage årevis

Der er ingen kommunale penge til velfærdsteknologi i den nye ældreaftale. Efter interview med ældreministeren står det klart, at det kan tage år, før kommunerne kommer i gang med teknologi, der kan frigive hænder.

## I en tid med...



Flere ældre med behov for hjælp,  
(syge)pleje og omsorg,



stigende rekrutteringsudfordringer,



og tårnhøjt sygefravær

Skal kommunens SOSU'er  
så prioritere at sælge  
gåture ekstra rengøring  
eller  
hundeluftning?



# Tak for ordet



Jakob Scharff  
Branchedirektør  
2112 9423  
jasc@di.dk



FOLKETINGET

# Stine Louise Eising von Christierson

Adm. direktør, Forenede Care

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget

**Stine Louise Eising:**  
CEO Forenede Care, uddannet  
social og sundhedsassistent

**Forenede Care:**  
Driver konkurrenceudsatte  
kommunale plejehjem





## Med tilkøbsydelse kan vores beboere opretholde de liv, de ønsker

### Omfang:

- Ca. 8 % af vores beboere bruger tilkøbsydelse på ledsagelse til fester, gåture med kæledyr og ekstra rengøring
- Ca. 20 % af beboerne tager med på vores fællesrejser

### Effekt:

- Øget selvbestemmelse
- Øget uafhængighed
- Øget fysisk og mental trivsel

Beboere og medarbejdere har positive erfaringer – tilkøbsydelse skaber muligheder, men de må ikke gå ud over fællesskabet!



# Nye medarbejdere til nye opgaver?

## Gammel kritik:

- Der er brug for flere medarbejdere, ikke flere tilkøb
  - Medarbejdernes tid bliver smurt for tyndt ud, når de skal bruge tid på tilkøb
    - Private cream skimmer og skubber svære opgaver over til det offentlige

## Nye muligheder:

- Fra kanten af arbejdsmarkedet til meningsfulde opgaver
  - Vi ansætter flere, som står udenfor et arbejdsmarked med høj kompleksitet
    - Forenede Care har min. 7% medarbejdere i tilskudsordninger og ønsker at dele flere sociale opgaver ud!

Tilkøbsydelse må ikke gå ud over medarbejderressourcer! Lad os få flere med forskellige kompetencer ind på plejehjemmene



## Andre tiltag end tilkøb, der vil få plejehjemsbeboeren i centrum

### Kvalitetsindikatorer

- Medarbejdertrivsel
- Faglige resultater
- Beboertrivsel



- Sygefravær blandt medarbejderne
- Medarbejderomsætning
- Medarbejdertilfredshedsundersøgelser
- Genindlæggelser
- Beboertilfredshedsundersøgelser

Sæt plejehjem i udbud, hvor kvaliteten er for lav! Plejehjemsbeboerne og samfundsøkonomien vinder på konkurrenceudsættelse



FOLKETINGET

# Spørgsmål

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget



FOLKETINGET

# Afrunding

Kirsten Normann Andersen (SF),  
Formand for Ældreudvalget

Åben høring om tilkøbsydelse på ældreområdet

Ældreudvalget