

Højere kvalitet når private løser velfærdsopgaverne

AF CHEFKONSULENT MALTHER MUNKØE, CAND.SCIENT.POL OG VELFÆRDSPOLITISK FAGCHEF RASMUS LARSEN LINDBLOM, CAND.SCIENT.POL

RESUMÉ

Borgere har et valg mellem offentlige og private tilbud på en række offentligt finansierede velfærdsydelser. Et politisk højaktuelt tema er netop mulighederne for frit valg og ikke mindst om der er forskel på kvaliteten mellem offentlig og privat.

Private bidrager til billigere og bedre opgaveløsning af velfærdsopgaverne

Dansk Erhverv kan i en omfattende befolkningsundersøgelse blandt 3.025 danskere, der udgør et repræsentativt udsnit af den voksne befolkning, dokumentere, at borgerne generelt er mere tilfredse med private end offentlige tilbud.

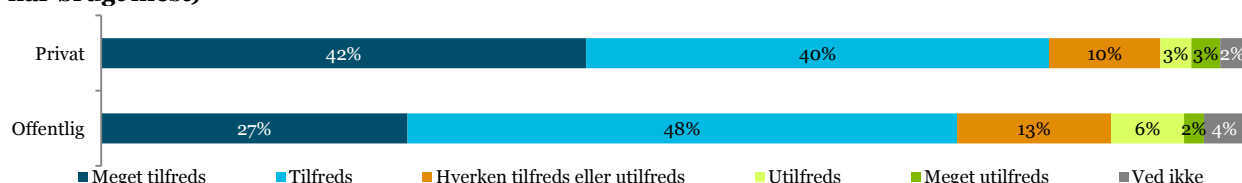
I undersøgelsen er folk blevet bedt om at angive, hvilke typer velfærdsinstitutioner (vuggestue, børnehave, skole, ældrepleje, sygehus og plejehjem) de selv eller nære familiemedlemmer har brugt de seneste tre år, hvor tilfredse de var med den pågældende institution, og hvorvidt den var offentlig eller privat. Der tages altså udgangspunkt i personer, som har konkret og faktisk kendskab til en bestemt velfærdsleverandør.

Højere tilfredsgrad omkring private end offentlige velfærdstilbud

Som vist i figur 1 er det således sammenlagt 82 pct. af dem, der anvender private tilbud, som angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse, mod 75 pct. ved offentlige tilbud.

Figur 1

Når du ser samlet på det, hvor tilfreds har I så været med den pågældende institution/institutioner? (Hvis I har haft forskellige oplevelser ved forskellige institutioner af samme slags bedes du tage udgangspunkt i det, I har brugt mest)



Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n = 3.025 personer. Hver person har foretaget mellem 0 og 6 evalueringer, afhængig af hvor mange af de seks typer velfærdsinstitutioner man selv eller andre i den nære familie har brugt inden for de seneste tre år

Private tilbud tiltrækker kunderne ved hjælp af bedre kvalitet

I undersøgelsen er det afdækket, hvad baggrunden er for at man har valgt at bruge et offentligt eller et privat velfærdstilbud.

Undersøgelsen viser, at de borgere, der har valgt private velfærdsinstitutioner, i høj grad har truffet et aktivt valg ud fra kvalitetsmæssige overvejelser. Således svarer 35 pct. borgerne, der har valgt et privat tilbud, at institutionen havde et godt ry, hvorimod det kun er 18 pct., for dem som benytter et til offentligt tilbud. Tilsvarende svarer 27 pct. af borgerne, der har valgt et privat tilbud, at valget skyldes, at institutionen har en særlig model eller profil, man gerne vil benytte. Dette er markant højere end de borgere, der har valgt et offentligt tilbud.

Utilfredshed med et offentlig tilbud er samtidig forklaringen på, at 18 pct. har fravalgt et offentligt tilbud. Omvendt indikerer kun 1 pct., at man har fravalgt et privat tilbud af børnepasning, skole eller ældrepleje.

Generelt tegner resultaterne af undersøgelsen et billede af, at brugerne af offentlige tilbud i mindre grad har forholdt sig til kvalitet, institutionens ry eller særlige profil.

Resultaterne er opsummeret i den nedenstående figur 2. Resultaterne er givet ved, at personer, som har konkret kendskab til en bestemt type velfærdsinstitution (fordi de selv eller andre i den nære familie har anvendt det inden for de seneste tre år), er blevet bedt om at angive, hvorfor de valgte den pågældende institution, fx børnehaven eller vuggestue.

Figur 2

Hvorfor har du/I valgt en offentlig/privat [institutionstype]?

Årsag	Offentlig	Privat
Er skiftet fra et tilbud man var utilfreds med fra den anden sektor	1 pct.	18 pct.
Institutionen havde et godt ry	18 pct.	35 pct.
Har ikke overvejet muligheden for at vælge institution fra den anden sektor	33 pct.	12 pct.
Havde en særlig model, profil mv. man gerne ville benytte	6 pct.	27 pct.
Der findes ikke et alternativ dér, hvor man bor	16 pct.	11 pct.
Ved ikke	20 pct.	13 pct.
Anden årsag	19 pct.	12 pct.

Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n=3.025 personer. Hver person har foretaget mellem 0 og 6 evalueringer, afhængig af hvor mange af de seks typer velfærdsinstitutioner man selv eller andre i den nære familie har brugt inden for de seneste tre år. Opfølgende er man blevet bedt om at angive årsagerne til, at man havde valgt en privat eller offentlig institution

Vigtigste årsag til at vælge offentligt velfærdsinstitution: at man ikke har overvejet alternativet

Vigtigste årsag til at vælge privat leverandør: at det havde ry for at have god kvalitet

Forskelle mellem det offentlige og private

En forståelse af dette resultat – at brugerne som gennemsnitsbetragtning er væsentligt mere tilfredse med private frem for offentlige tilbud og leverandører på velfærdsområderne – må bero på en forståelse af, hvordan de private adskiller sig fra det offentlige.

Den afgørende forskel er, at private virksomheder opererer på et marked med konkurrence om kunder og opgaver. Er kunderne utilfredse, vil de i stedet vælge konkurrenterne næste gang. På velfærdsopgaverne har den offentlige sektor derimod traditionelt været en monopolorganisation, og kunderne – borgerne – har ikke kunnet gå andre steder hen. Det skaber et stadigt pres for at sikre ydelser, som sikrer kundeloyalitet og kundetilfredshed. Offentlig-private samarbejder og andre lignende tiltag, der ved at åbne den offentlige sektors opgaveløsning op og introducere konkurrence, er derfor et redskab, der erfaringsmæssigt kan bidrage med højere kvalitet i mødet med borgeren.

For at få en bedre indikation på, hvorfor det samlet set lykkes private aktører at tilbyde bedre kvalitet i opgaveløsningen end offentlige, er det nyttigt at belyse nogle udvalgte områder nærmere. I det følgende betragter vi derfor sundhedsvirksomheder inden for privatbehandlingsområdet (privathospitaler og klinikker) og derefter den private hjemmepleje.

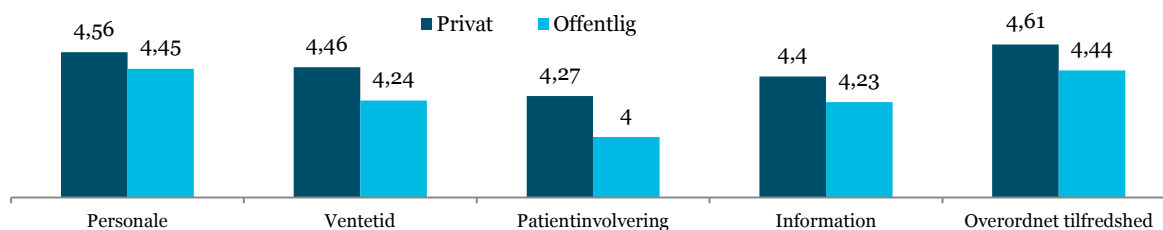
Tilfredsheden med private sundhedsvirksomheder er i top

Ser man nærmere på et konkret område som sundhedsbehandling, så viser nye tal, at private sundhedsvirksomheder er i top på alle målte indikatorer. Både hvad angår ventetid, personalets imødekommenhed, patientinvolvering og information så scorer private højere på tilfredshed sammenlignet med offentlige sygehuse.

De nye tal er opgjort i den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP), der måler tilfredsheden både hos offentlig og privat, jf. figur 3. I LUP rangerer patienter det sygehus, de har modtaget behandling på, ud fra en række kriterier fra 1 (værst) til 5 (bedst). Som vist får de private hospitaler gennemsnitligt set en noget bedre bedømmelse end de offentlige.

Figur 3

Evalueringer af patienttilfredshed (fempunktsskala, hvor 5 er bedst)



Kilde: BPK baseret på tal fra Den Landsdækkende undersøgelse af Patientoplevelser (2016)

Danskerne foretrækker privat ældrepleje

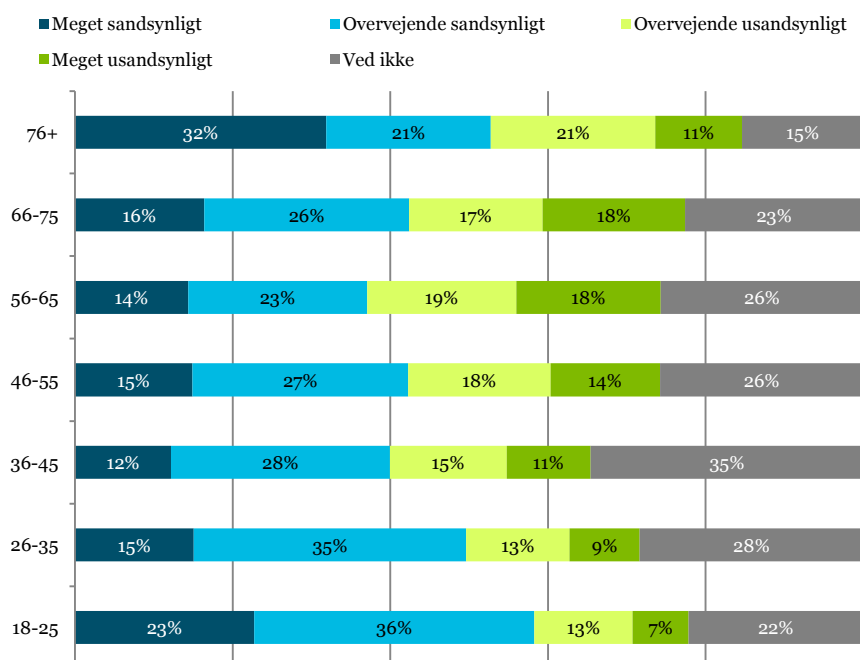
Flertallet af danskerne vil foretrække at få ældrepleje fra en privat virksomhed frem for det offentlige. Det gælder navnlig de ældre (og yngre), og navnlig folk der har konkrete erfaringer med ældrepleje – enten fra dem selv eller andre i den nære familie.

Det er konklusionen af Dansk Erhvervs befolkningsundersøgelse med 3.025 besvarelser, hvor vi ud over de resultater, der er præsenterede ovenfor i figur 1 og 2, har set nærmere på ældreplejen.

Konkret har vi bedt folk tage stilling til, om det ville være sandsynligt eller usandsynligt, at de ville foretrække at få privat frem for offentlig ældrepleje. Bemærk, at vi her ved så at sige har ”sat barren højt” – man skal ligefrem foretrække et privat tilbud, mens man må svare usandsynligt, hvis man er indifferent imellem offentlig og privat ældrepleje.

Figur 4

”Der tales meget om, at kommuner kan lade private virksomheder stå for ældreplejen som supplement til eller alternativ til den offentlige hjemmehjælp. Hvor sandsynligt er det, at du ville foretrække at få hjemmehjælp fra en privat virksomhed i stedet for det offentlige, hvis du skulle have hjemmehjælp?” Besvarelser er sammenholdt med personens alder



Mange – især de ældre og unge – vil foretrække privat frem for offentlig ældrepleje til dem selv

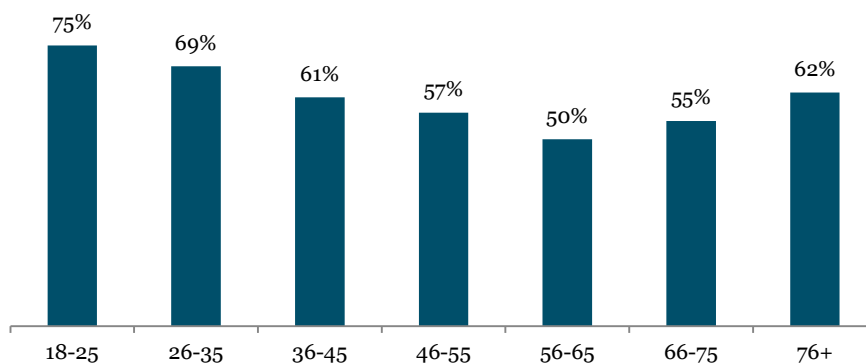
Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n=3.025

Som den ovenstående figur giver indtryk af, er der overordnet set et flertal, som har angivet, at de sandsynligvis ville foretrække at få privat snarere end offentlig hjemmehjælp. Disse resultater fremgår tydeligere, hvis man renser resultaterne for "ved ikke" svar. Det er gjort i figur 5 nedenfor. Som det ses, er det således knap to ud af tre ældre i aldersintervallet 76+ år, der enten finder det "meget sandsynligt" eller "sandsynligt", at de selv ville foretrække privat hjemmehjælp. Blandt de yngre er det endnu flere, 75 pct. af de 18-25 årige og 69 pct. af de 26-35 årige.

Det er påfaldende, at støtten er større jo ældre eller jo yngre personen er, og mindst blandt de 56-65 årige. Det kan hænge sammen med en generationseffekt, således at disse personer er vokset op og har dannet deres politiske holdninger i en tid, hvor udlicitering var et ophedet og meget politiseret emne, mens det i dag og især for de unge mere er et pragmatisk spørgsmål om, hvordan man får mest for pengene. Det kan også hænge sammen med, at de ældre i højere grad har konkrete erfaringer fra dem selv eller jævnaldrende venner, og kan se, at private tilbud typisk fungerer rigtig godt.

Figur 5

Andel der svarer, det er "meget sandsynligt" eller "sandsynligt", at de selv ville foretrække at få hjemmehjælp fra en privat virksomhed i stedet for det offentlige – renset for "ved ikke"

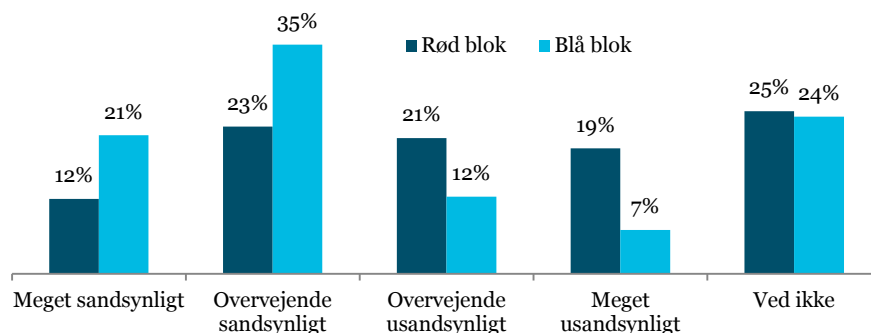


Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n=3.025

Dette billede bekræftes af, at der fortsat er forskellige holdningsmæssige forskelle i vurderingen af private velfærdstilbud inden for ældreplejen. Som vist i den nedenstående figur er der således en klar tendens til, at andelen af personer, der sandsynligvis ville foretrække en privat hjemmehjælp, er større blandt dem, som stemmer borgerligt (inkl. Dansk Folkeparti) end blandt dem, som stemmer på "rød blok" (inkl. Radikale Venstre). Også i "rød blok" er det dog relativt mange, flere end hver tredje, der finder det meget sandsynligt eller sandsynligt, at de ville foretrække privat hjemmehjælp.

Figur 6

”Hvor sandsynligt er det, at du ville foretrække at få hjemmehjælp fra en privat virksomhed i stedet for det offentlige, hvis du skulle have hjemmehjælp?” Besvarelser fordelt på partivalg ved seneste folketingsvalg



Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n=3.025, dog er der kun taget udgangspunkt i de 2.587 som stemte ved folketingsvalget på et parti, der opnåede repræsentation i folketinget

Der er en endvidere tendens til, at personer, som selv har konkret kendskab til ældrepleje-tilbud, i højere grad ville foretrække en privat frem for en offentlig leverandør, jf. nedenstående tabel.

Med konkret kendskab menes, at de i undersøgelsen har svaret bekræftende, at de selv eller andre i deres nærmeste familie (fx børn, forældre, kone/mand/partner/kæreste) indenfor de seneste 2-3 år har fået ældrepleje i eget hjem. Det er opsummeret i figur 7 nedenfor.

Især folk, der har konkret kendskab til ældrepleje (fra dem selv eller nære familiemedlemmer), vil sandsynligvis foretrække en privat leverandør

Figur 7

”Hvor sandsynligt er det, at du ville foretrække at få hjemmehjælp fra en privat virksomhed i stedet for det offentlige, hvis du skulle have hjemmehjælp?”

	Har konkret kendskab	Har ej konkret kendskab
Meget sandsynligt	22 pct.	15 pct.
Overvejende sandsynligt	28 pct.	29 pct.
Overvejende usandsynligt	16 pct.	16 pct.
Meget usandsynligt	13 pct.	13 pct.
Ved ikke	22 pct.	27 pct.
Total	100 pct.	100 pct.
n	540	2.427

Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2016. n=3.025

Konkret kendskab: Har selv eller nære familiemedlemmer har brugt et tilbud inden for de seneste 3 år

Samlet set peger undersøgelsens resultater i en klar retning: Overordnet set er erfarin-

gen i befolkningen, at private tilbud er forbundet med en højere kvalitet end offentlige tilbud. Det er en vigtig konklusion i de fremadrettede diskussioner om den offentlige sektors størrelse og indretning. Som minimum må man gå ud fra, at de private tilbud på velfærdsområderne er fuldt på omgangshøjde med de etablerede offentlige aktører, og resultaterne sandsynliggør, at man vil kunne øge kvaliteten i opgaveløsningen ved at åbne mere op for private aktører.

▼ OM DENNE UDGAVE

"Højere kvalitet når private løser velfærdsopgaver" er 8. nummer af Dansk Erhvervs Perspektiv i 2016. Redaktionen er afsluttet den 7. april 2016.

▼ OM DANSK ERHVERVS PERSPEKTIV

Dansk Erhvervs Perspektiv udkommer ca. 25 gange årligt og henvender sig til beslutningstagere og meningsdannere på alle niveauer. Ambitionen er at udgøre et kvalificeret og anvendeligt beslutningsgrundlag i forhold til væsentlige, aktuelle udfordringer på alle områder, som har betydning for dansk erhvervsliv og den samfundsøkonomiske udvikling. Det er tilladt at citere fra Dansk Erhvervs Perspektiv med tydelig henvisning til Dansk Erhverv.

▼ ISSN-NR.: 1904-7894

Dansk Erhvervs Perspektiv indgår i det nationale center for registrering af danske periodika, ISSN Danmark, med titlen "Dansk Erhvervs perspektiv: Analyse, økonomi og baggrund (online)"

▼ KVALITETSSIKRING

Troværdigheden af tal og analyser fra Dansk Erhverv er afgørende. Dansk Erhverv gennemfører egne spørgeskemaundersøgelser i overensstemmelse med de internationalt anerkendte guidelines i ICC/ESOMAR, og alle analyser og beregninger gennemgår en kvalitetssikring.

Denne analyse er offentlig tilgængelig via Dansk Erhvervs hjemmeside. Skulle der beklageligvis og trods grundig kvalitetssikring forefindes fejl i analysen, vil disse blive rettet hurtigst muligt og den rettede version lagt på nettet.

▼ KONTAKT

Henvendelser angående analysens konklusioner kan ske til chefkonsulent Malthe Munkøe på mmm@danskerhverv.dk eller tlf. 3374 6510.

Henvendelser angående offentligt-privat samarbejde, opgaveløsning på velfærdsområdet mv. kan dog med fordel rettes til chef for offentlig-privat samarbejde og markedschef Jakob Scharff, jsc@danskerhverv.dk, tlf. 3374 6404

▼ REDAKTION

Underdirektør Geert Laier Christensen (ansv.), cand. scient. pol.; cheføkonom Steen Bocian, cand. polit.; skattepolitisk chef Jacob Ravn, cand. jur.; chefkonsulent Malthe Mikkel Munkøe, cand. scient. pol., MA; politisk konsulent Morten Jarlbæk Pedersen, cand. scient. pol, ph.d.-stip.; økonom Jens Uhrskov Hjarsbech, cand. polit.; direktionssekretær Lotte Holmstrup

▼ NOTER