

Erfaringer med Tilbudsportalen

- et eksplorativt studie af erfaringerne efter
det første år



KREVI.

Denne rapport indeholder et pilotstudie af de første erfaringer med Tilbudsportalen.

Studiet har set på standardiseringseffekterne af portalen, markedsgørelsen og Tilbudsportals styrker og svagheder.

Rapporten er udarbejdet af projektleder Hans H. Knudsen og projektmedarbejder Hanne Søndergård Pedersen.

Tak til alle der har bidraget med data til undersøgelsen.

KREVI, oktober 2008
Tim Jeppesen
Direktør



Olof Palmes Allé 13
8200 Århus N
www.krevi.dk
post@krevi.dk

T: 7226 9970
F: 7226 9980

ISBN 978-87-92258-10-6 (elektronisk version)

Grafisk design: Designit

INDHOLDSFORTEGNELSE

.....

1 RESUME

I forbindelse med kommunalreformen i 2007 skete der en række ændringer på det sociale område. I forbindelse med disse ændringer blev Tilbudsportalen oprettet.

Formålet med Tilbudsportalen er at styrke overblikket og forbedre planlægningsgrundlaget for tilbud til udsatte børn og unge, handicappede og socialt udsatte.

Tilbudsportalen skal styrke grundlaget for valg af konkrete tilbud til den enkelte borger, og blandt andet være med til at skabe en generel åbenhed og gennemskelighed i de tilbud, der er registreret i portalen.

KREVI skal sætte fokus på statens regulering af kommuner og regioner. Tilbudsportalen er et udtryk for et statsligt standardiseringskrav, og denne erfaringsopsamling omhandler både de tilsigtede og de afledte effekter af disse krav.

Undersøgelsen er tilrettelagt som en interviewundersøgelse med informanter, der geografisk dækker Region Nordjylland, Region Midtjylland og Region Syddanmark.

Undersøgelsens resultater viser, at det endnu ikke er muligt at se effekter af Tilbudsportalen, hverken på tilbudsniveau eller på myndighedsniveau.

Undersøgelsen viser, at portalen har endnu ikke påvirket tilbuddenes udbud af ydelser – herunder prisen for ydelserne. Tilbuddene oplever ikke, at Tilbudsportalen har ændret på efterspørgslen efter ydelser, da de kun har fået meget få henvendelser, hvor Tilbudsportalen nævnes som kilde

På trods af at portalen opleves som en god ide, viser undersøgelsen, at portalen ikke bruges i nævneværdigt omfang. Der er en tendens til, at de interviewede sagsbehandlere, i det omfang de kender til portalen, benytter egne tilbud og de tilbud, de kender.

Problemerne med anvendelsen bunder måske i, at portalen på den ene side er meget detaljeret, hvilket gør den uoverskuelig. På den anden side er den ikke detaljeret nok til, at tilbuddenes kvalitet kan sammenlignes. Det har da heller ikke været hensigten, at portalen har skullet afløse den personlige kontakt til tilbuddene.

Netop derfor kan man stille spørgsmålstegn ved, om detaljerigheden er nødvendig. Tilbudsportalen har på den måde sat sig mellem to stole, hvor dilemmaet har været brugervenlighed vs. oplysninger. Her peger undersøgelsen på, at brugervenligheden har tabt.

Et andet spørgsmål, der rejses i undersøgelsen, er Tilbudsportalens dækning. Flere informanter peger på, at Tilbudsportalen giver mest mening for specialiserede døgntilbud /dagtilbud og, når de, der visiterer, ikke kender tilbuddene i forvejen.

Det kan måske være en del af årsagerne til, at vi i denne undersøgelse kun finder en begrænset brug af portalen.

2 INDLEDNING

2.1 Tilbudsportalen

Kommunalreformen, der blev gennemført den 1. januar 2007, betød, at der skete en række ændringer i opgavevaretagelsen på det sociale og socialpsykiatriske område samt på specialundervisningsområdet. Med reformen placeres myndighedsansvaret i kommunerne, mens både region, kommuner og private bliver leverandører af tilbud. I forbindelse med reformen blev rammeaftalen indført som det centrale planlægnings- og udviklingsværktøj for de hidtidige amtslige tilbud. Rammeaftalen indgås årligt mellem kommunerne og mellem kommunerne og regionerne. I forlængelse heraf oprettede Servicestyrelsen Tilbudsportalen (lov om social service af 18. januar 2007 § 14, stk. 4 og bekendtgørelse nr. 681 af 20. juni 2007). Alle tilbud, der er omfattet af rammeaftalerne, skal indberettes til Tilbudsportalen, sammen med de private tilbud.

Formålet med Tilbudsportalen er:

- At styrke overblikket og forbedre planlægningsgrundlaget for tilbud omfattet af bekendtgørelsen
- At styrke grundlaget for valg af konkrete tilbud til den enkelte borger
- At skabe generel åbenhed og gennemsækelighed i de tilbud, der er registreret i portalen
- At skabe sammenlignelighed mellem tilbuddene, herunder mellem offentlige og private tilbud, og udgifterne til tilbuddene
- At sikre en lige konkurrence mellem private og offentlige leverandører.

Forud for, at Tilbudsportalen blev taget i brug, gik et større udviklingsarbejde, hvor Servicestyrelsen blandt andet i samarbejde med centrale aktører definerede nøglebegreber, kortlagde den eksisterende, primært amtskommunale, viden på området mv. Derudover blev Tilbudsportalen testet i et pilotprojekt, hvor der deltog 400 tilbud. Sideløbende hermed gennemførte Servicestyrelsen et omfattende informationsarbejde og afholdt en række instruktions/informationsmøder over hele landet.

Indberetningerne til Tilbudsportalen blev afsluttet i april 2007, hvorefter den gik i drift.

2.1.1 Tilbudsportalens indhold og anvendelse

Tilbudsportalen er internetbaseret, og beskrivelsen af tilbuddene er overordnet bygget op over følgende skabelon:

- Organisering (målgruppe, etableringsår, vedtægter, navn, adresse ...)
- Antal pladser – specificeret pr. målgruppe
- Hovedydelse og delydelser, behandlingsmetoder, pædagogik, værdigrundlag
- Takst for tilbuddets hovedydelse og delydelse
- Personaleforhold (ledelse, antal ansatte, uddannelse, kompetencer)
- Fysiske forhold
- Brugerråd, pårørenderåd, forældreråd eller andre
- Samarbejdsrelationer – interne og eksterne
- Evalueringer af tilbuddet
- Økonomi grundlag, takst og takstberegningsgrundlag.

I bilag 3 er der en række billeder fra hjemmesiden, som viser en del af indholdet. Derudover henvises til tilbudsportalen.dk

En af grundtankerne i Tilbudsportalen er, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers behov. Derfor kan der i portalen søges på tilbud ud fra de problemstillinger, som en konkret borger har. Det kaldes struktureret søgning, og er illustreret i figur 1.

Figur 1 Struktureret søgning

The screenshot shows the 'TILBUDSPORTALEN' search interface. At the top, there are navigation links: 'Indberetning | Om tilbudsportalen | Hjælp | Kontakt | Statistik'. Below this is a search bar with 'SØG' and buttons for 'VIS RESULTATER' (showing 6678 results) and 'SAMMENLIGN VALGTE YDELSER'. A sidebar on the right shows 'Antal valgte ydelser: 0' and a note: 'NB: Der kan maksimalt tilføjes 5 ydelser til "Sammenlign valgte ydelser"'. The main search area is divided into three sections: 'TILBUDSTYPER', 'MÅLGRUPPER', and 'YDELSER'. The 'MÅLGRUPPER' section is expanded, showing three columns of criteria: 'ALDER' (0-85 years), 'FUNKTIONSNEDSÆTTELSE' (Physical, Psychological, Intellectual/Cognitive), and 'SOCIALT PROBLEM' (Behavior, Criminality, Homelessness, Abuse, Prostitution, Specific groups). The 'FRI TEKST' section at the bottom allows for a free-text search.

TILBUDSPORTALEN SØG » VIS RESULTATER: antal: 6678 » SAMMENLIGN VALGTE YDELSER

Her kan du søge ud fra geografisk område, tilbud, målgruppe, ydelser og/eller fritekst. Du kan udfylde felterne i vilkårlig rækkefølge og du kan udfylde et, to, tre, fire eller alle felter. Ryd felter 1 Søg 1

TILBUDSTYPER
Her kan du vælge hvilken tilbudstype du vil søge efter. Ved første afkrydsning vil du kun søge på den konkrete tilbudstype. For hver efterfølgende afkrydsning bliver dit søgeresultat udvidet. Afkrydses ingen tilbud søges der bredt på alle tilbudstyper.

MÅLGRUPPER
Her kan du vælge hvilken målgruppe ydelsen skal henvende sig til. For hver afkrydsning bliver dit søgeresultat indsnævret.

ALDER
☐ 0 år
☐ 1 år
☐ 2 år
☐ 3 år
☐ 4 år
☐ 5 år
☐ 6 år
☐ 7 år
☐ 8 år
☐ 9 år
☐ 10 år
☐ 11 år
☐ 12 år
☐ 13 år
☐ 14 år
☐ 15 år
☐ 16 år
☐ 17 år
☐ 18-23 år
☐ 24-29 år
☐ 30-39 år
☐ 40-49 år
☐ 50-59 år
☐ 60-66 år
☐ 67-74 år
☐ 75-79 år
☐ 80-84 år
☐ 85 år -

FUNKTIONSNEDSÆTTELSE
 Fysisk funktionsnedsættelse
☐ Syn
☐ Hørelse
☐ Kommunikation
☐ Mobilitet
 Psykisk funktionsnedsættelse
 Sindslidelse
☐ Angst
☐ Depression
☐ Forandret virkelighedsopfattelse
☐ Personlighedsforstyrrelse
☐ Spiseforstyrrelse
 Intellektuel / kognitiv forstyrrelse
☐ Hjerneskade
☐ Demens
☐ Udviklingshæmning
☐ Udviklingsforstyrrelse
☐ Autisme spektrum
☐ ADHD
☐ Kommunikation

SOCIALT PROBLEM
 Adfærd
☐ Udsadseagerende
☐ Indsadseagerende
☐ Selvskadende
 Kriminalitet
☐ Personfarlig
☐ Ikke personfarlig
 Hjemløshed
☐ Hjemløshed
 Misbrug
☐ Alkohol
☐ Stof
 Prostitution
☐ Prostitution
 Særlige grupper
☐ Voldsramt
☐ Seksuelt krænkede
☐ Seksuelt krænkende
☐ Tilknævningsforstyrrelse
☐ Problemer begrundet i forældres forhold

YDELSER
Her kan du vælge hvilken type ydelser, du vil søge efter. For hver afkrydsning bliver dit søgeresultat indsnævret.

FRI TEKST
Her kan du søge på leverandørnavn og fritekst. Efter at du har skrevet i et felt, vil søgeresultatet blive indsnævret efter et lille stykke tid.

VERKSTED PLE
TUNG SYN KOM
IS FORANDRET S
BUD TERAPI SEVI

Borgeren indtaster altså oplysninger om alder, funktionsnedsættelse, socialt problem m.m. og på baggrund heraf kan borgeren søge i Tilbudsportalen og finde tilbud, der formodes at dække borgerens behov.

Figur 2 Eksempel på søgeresultat

TILBUDSPORTALEN

SØG

»

VIS RESULTATER antal: 32

»

SAMMENLIGN VALGTE YDELSER

Her kan du se alle de ydelser, som din søgning har givet. Du kan vælge ydelser til sammenligning ved at klikke på pilene og derefter gå til SAMMENLIGN VALGTE YDELSER. Du kan se detaljer ved at klikke på ydelsens navn.

Hvis der vælges en anden sortering via drop down menuerne, skal der trykkes på knappen opdater for at det træder i kraft

Opdater tabelindhold

Antal valgte ydelser : 0

NB: Der kan maksimalt tilføjes 5 ydelser til 'Sammenlign valgte ydelser'

Sorter leverandør efter:

post nr

▼

Vælg indhold af kolonnen:

Anvendte sociale, pædagogiske og/eller

▼

		Ydelser	Vælg
Østruplund 5450 Nordfyns Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Beboerudviklingssamtale. Brugerindflydelse Doms anbragte Neuropædagogik	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Østruplund, Lindevej 5450 Nordfyns Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Anderkendende Pædagogik Beboerudviklingssamtale Brugerindflydelse Neuropædagogik	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
VESTBO 5464 Middelfart Kommune Botilbud Endeligt godkendt	"Det ka' llytte", Neuropædagogik, Pædagogisk Målsætning	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
LINDEBJERG 5560 Assens Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Udvikling gennem oplevelse	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Handicap Bo- og Servicetilbud Østervang 6900 Varde Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Socialpædagogisk metode	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Socialpsykiatrisk Center (Rosengården) 6900 Ringkøbing-Skjern Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Hverdagsliv: Ramian Miljøterapi: Haugsgård, Yalom og Strand Netværksarbejde: Tom Andersen, Lars Thorgaard og Carl Tom. Psygodynamisk systemisk referenceramme inspireret af en Recovery tilgang i Cullberg, Craford, Thorgaard, Tom Andersen, Topor og P. Jensen.	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Skelbæk Centret, Holmelunden 6900 Ringkøbing-Skjern Kommune Botilbud Endeligt godkendt		HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Flydedokken 7000 Fredericia Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Kognitiv metode Misbrugsbeh. Næderækupunktur Opsøgende arbejde systemisk tilgang	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔
Fuglekær Udviklingscenter 7080 Vejle Kommune Botilbud Endeligt godkendt	Individuel pædagogisk behandling baseret på relationspædagogik Miljøterapi	HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling HOVEDYDELSE: Socialpædagogisk behandling	➔ ➔

Søgeresultaterne 1 - 10 ud af 32

1

2

3

4

Næste

Figur 2 viser et eksempel på et søgeresultat. Her er der søgt på et tilbud til en udadreagerende person på 33 år med forandret virkelighedsopfattelse.

I søgningen fremkommer en række resultater, der kan sammenlignes i portalen, som illustreret i figur 3. Hvis man vil vide mere om de enkelte tilbud, klikker man på det specifikke tilbud, og man får en visning, der er illustreret i bilag 3.

Erfaringer med Tilbudsportalen . Oktober 2008 . www.krevi.dk

7

Figur 3 Sammenligning af tilbud

TILBUDSPORTALEN

SØG

»

VIS RESULTATER

»

SAMMENLIGN VALGTE YDELSER

Indberetning

Om tilbudsportalen

Hjælp

Kontakt

Statistik

Herunder kan du sammenligne de valgte leverandører. Du kan vælge flere leverandører at sammenligne med ved at klikke på pilene på fanen VIS RESULTATER. Du kan slette dem alle ved at trykke Slet alle valgte ydelser.

Slet alle valgte ydelser

Se på kort

Leverandør	Handicap Bo- og Servicetilbud	Skelbæk Centret, Holmelunden	Flydedokken	VESTBO
Handicap Bo- og Servicetilbud Østervang 3 6800 Vardø Kommune Tlf.: 79946219 www.vardekommune.dk gran@vardo.dk	Skelbæk Centret, Holmelunden Byskellet 20 6550 Ringkøbing-Skjern Kommune Tlf.: 97323144 Christian.hansen@rks...	Flydedokken Vester Voldgade 19 7000 Fredericia Kommune Tlf.: 75532411 www.flydedokken.regi... ole.nielsen@psyki...	VESTBO Skovbakken, Stationsvej 24, 5464 Brenderup - Bromsøvej 16 - 5464 Brenderup, Fælleshøj, Bogenvej 123, 5500 Middelfart 24 5464 Middelfart Kommune Tlf.: 64441345 www.Vestbo.dk Vestbo@middelfart.dk	

Ydelsens juridiske grundlag

SEL § 108

Målgruppe

18-23 år

24-29 år

30-39 år

40-49 år

50-59 år

60-66 år

67-74 år

75-79 år

Hørelse

Kommunikation

Mobilitet

Angst

Depression

Forandret virkelighedsopfattelse

Personlighedsforstyrrelse

Spiseforstyrrelse

Hjerneskade

Udviklingshæmning

Autismespektret

Kommunikation

Udadreagerende

Indadreagerende

Selvskadende

Personfarlig

Ikke personfarlig

Alkohol

Stof

Tilbud

Botilbud

Ydelse

Socialpædagogisk behandling

Socialpædagogisk behandling

Ydelse

Socialpædagogisk behandling

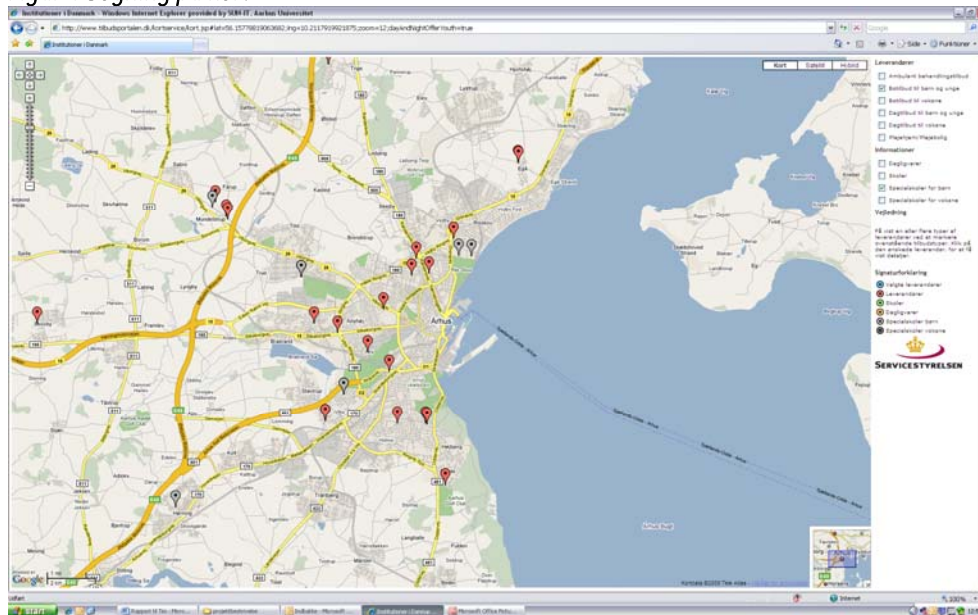
Tilbuddets juridiske grundlag

I figur 1-3 er der søgt bredt på tilbudstyper. Det er også muligt at søge i et geografisk afgrænset område. Figur 4 viser en søgning på botilbud til børn og unge i Århus-området, suppleret med oplysninger om, hvor der findes specialskoler.

Erfaringer med Tilbudsportalen . Oktober 2008 . www.krevi.dk

8

Figur 4 Søgning på kort



2.1.2 Indberetningen til Tilbudsportalen

Kommunerne/regionerne er ansvarlige for at indberette oplysninger om deres egne tilbud og om de private tilbud, som kommunen har godkendt eller har indgået en generel aftale om anvendelse af.

Det er op til kommunen/regionen selv at beslutte, hvorledes indberetningsproceduren organiseres - for eksempel om en eller flere personer i forvaltningen skal indberette alle tilbud, eller om de enkelte tilbud selv skal indberette og vedligeholde oplysningerne på portalen. Kommunerne/regionerne skal i alle tilfælde godkende de indberettede oplysninger både for de private og de offentlige tilbud.

2.2 Formål og afgrænsning

KREVI skal sætte fokus på statens regulering af kommuner og regioner. Tilbudsportalen er et udtryk for et statsligt standardiseringskrav, og denne erfaringsopsamling omhandler både de tilsigtede og de afledte effekter af disse krav. Effekt forstås i denne sammenhæng som en "tilsigtet eller utilsigtet ændring som direkte eller indirekte følger af en indsats".¹ Man kan måle effekt både ved hjælp af eksperimentelle og ikke eksperimentelle metoder. Den eksperimentelle metode opererer med en tilfældig udvalgt gruppe, der deltager i eksperimentet, medens en anden gruppe ikke gør det. Begge grupper fundet ved hjælp af lodtrækning. De ikke eksperimentelle metoder kan være regression, matchning, instrument variabel og quasi eksperimentelle metoder.² I denne forbindelse har vi valgt at undersøge effekterne gennem en kvalitativ tilgang. Vi har gennem en række spørgsmål systematisk forsøgt at få respondenternes vurdering af, hvorledes standardiseringen (Tilbudsportalen) har påvirket deres tilbud/myndighedsplacering på en række nærmere definerede områder.

Tilbudsportalen betyder både en standardisering, der muliggør sammenligning af tilbudene, og en markedsføring på det sociale område, der øger konkurrencen mellem tilbud. Det vil formentligt både påvirke det enkelte sociale tilbud, det samlede udbud af tilbud og myndighedsniveauet.

¹ <http://www.danskevalueringsselskab.dk/Evalueringsterminologi.asp>

² Effektmåling: Nielsen Connie et. Al. Kbh. 2007, Socialforskningsinstituttet

2.2.1 Effekter af standardisering

Formålet med denne erfaringsopsamling er primært at kortlægge effekterne af standardiseringen for det enkelte tilbud og for myndighedsniveauet. En standard er "et dokument, der beskriver væsentlige dele af et produkt eller en arbejdsproces. Standarden indeholder hensigtsmæssige specifikationer, fremgangsmåder og terminologi"³. I denne sammenhæng er standarden defineret i Tilbudsportalen. Formålet med standardiseringen var at skabe et styrket overblik og forbedre planlægningsgrundlaget for de tilbud, der er omfattet af den relevante lovgivning samt at øge sammenligneligheden. Men derudover kan selve standardiseringsprocessen også have effekter på både tilbud og myndigheder.

For tilbuddene fokuserer vi på standardiseringsprocessens organisatoriske effekter, samt på standardiseringsprocessens effekter på tilbuddenes praksis. De organisatoriske effekter kan opstå som følge af, at regionen/kommunen skal godkende tilbuddenes indberetninger til portalen. Det kan potentielt give anledning til ændringer i samarbejdsforholdet mellem tilbud og region/kommune.

Effekten på tilbuddenes praksis kan opstå, hvis selve indberetningen, hvor tilbuddene skal beskrives efter den standardiserede form, giver anledning til en refleksion over egen praksis og hvis praksis efterfølgende bliver ændret. Det kan ske, f.eks. fordi standardiseringen gør det lettere for det enkelte tilbud at sammenligne sig med andre, hvilket kan få tilbuddene til at se på sig selv med andre øjne.

Standardiseringen kan også have effekter på myndighedsniveauets administration og visitation. Effekten på administrationen kan opstå, hvis godkendelsesprocessen skaber bedre kendskab til det enkelte tilbud, hvis der er udarbejdet et beredskab til at håndtere procedurer i forhold til portalen, eller hvis tilsynsprocedurerne er ændret som følge af Tilbudsportalen. Effekterne på visitationen kan opstå, hvis portalen giver den enkelte sagsbehandler et bedre overblik over tilbuddene, og hvis den medvirker til en bedre kvalitet i visitationen.

2.2.2 Effekter af markedsgørelsen

Undersøgelsen vil også forholde sig til markedsgørelsen, men da Tilbudsportalen kun har været i drift i ganske kort tid, skal denne del af undersøgelsen betragtes som en indledende dataindsamling med henblik på en senere undersøgelse, hvor markedsgørelsen vil være i fokus.

Markedsgørelsen i Tilbudsportalen sker gennem den sammenlignelighed af ydelser og priser, som den giver mulighed for, og netop sammenligneligheden, og ønsket om at sikre en lige konkurrence mellem offentlige og private leverandører, er da også en del af portalens formål. 'Markedet' opstår, fordi der med Tilbudsportalen er oprettet ét sted, hvor der er en let adgang til at sammenligne både pris og indhold på de enkelte tilbud. Tilbudsportalen bliver altså markedspladsen, hvor leverandørerne (de enkelte tilbud) præsenterer deres produkter og forbrugerne (sagsbehandlere/ borgerne) præsenterer deres behov.

For tilbuddene kan markedsgørelsen både have effekt på udbud af og efterspørgsel efter ydelser. Tilbuddenes udbud kan ændres – f.eks. i form af en ændret målgruppebeskrivelse. Det er f.eks. muligt, at stærkt specialiserede tilbud vil brede deres målgruppe ud, for på den måde bedre at sikre, at alle pladser i tilbuddene er besat. Man kan også forestille sig, at prisen på ydelserne ændres som følge af sammenligneligheden i portalen. Den standardiserede taktstopgørelse⁴ i portalen øger i princippet sammenligneligheden mellem tilbuddenes pris – ikke mindst mellem offentlige og private tilbud. Og når sammenligneligheden øges,

³ www.ds.dk.

⁴ Se bekendtgørelse nr. 58 af 18. januar 2007.

kan man også forestille sig, at der vil ske pristilpasninger. Endelig kan tilbuddene også tilpasse deres ydelsesudbud.

Synliggørelsen af alternative tilbud og sammenligneligheden kan betyde en øget konkurrence, hvilket sandsynligvis vil påvirke efterspørgslen efter tilbuddenes ydelser. Man kan forestille sig, at nogle vil opleve en øget efterspørgsel, og andre en mindre efterspørgsel. På nuværende tidspunkt kan vi ikke forvente at se et klart billede af disse effekter, men vi vil i undersøgelsen se på, om tilbuddene har fået henvendelser fra andre 'kunder', end de plejer at have.

Markedsgørelsen kan også have effekter på for myndighederne. Hvis Tilbudsportalen gør det lettere at finde det bedste tilbud til prisen, kan man således forestille sig, at kommunens bestillerfunktion får en bedre økonomi. Samtidig kan konkurrencen betyde, at der vil ske en tilpasning af kommunernes udbud af ydelser. Det sidste forventer vi ikke endnu at kunne se tegn på.

Erfaringsopsamlingen har endvidere det formål, at den kan indgå i en evt. justering af Tilbudsportalen. Derfor vil vi også fokusere på portalens styrker og svagheder, samt på at indsamle forbedringsforslag fra informanterne.

2.3 Metode og design

Undersøgelsens metode er kvalitativ. "Kvalitative metoder anvendes i forskningen, når der er mange forhold, der har indflydelse på hinanden, men hvor der til gengæld ikke er mange enheder, der skal undersøges.

Kvalitative metoder er deskriptive, idet de redegør for forskellige aktørers forståelse, bevæggrunde og motiver for at gøre, som de gør, og samtidig er årsagsforklarende, fordi de forsøger at identificere begrundelser og baggrunde for, at mennesker tænker og handler som de gør" (Høgsbro 2008).

I en kvalitativ undersøgelse arbejder man med et fleksibelt design, i og med undersøgelsens hovedkategorier ikke er fastlagt på forhånd, men udvikles dynamisk som et resultat/funktion af dialogen med det undersøgte felt (Dahler-Larsen 2002).

Der er typisk tre begrundelser for at vælge den kvalitative metode: 1) at undersøgelsesfeltet er komplekst og desorganiseret og derfor ikke er egnet til kvantitativ måling, 2) at man ved for lidt om det pågældende område og derfor må arbejde eksplorativt og 3) at aktørerne konstruerer deres egen verden, og at forskeren derfor må operere med et fleksibelt design for at pejle sig ind på og forstå denne verden, frem for at arbejde med fastlagte undersøgelseskategorier (Dahler-Larsen 2002; Pedersen, Goldmann og Østerrud (red) 1997).

Denne undersøgelse er inspireret af begrebet virkningsevaluering (Dahler-Larsen; Krogstrup, 2003). Virkningsevaluering handler grundlæggende om at generere hypoteser (programteori) om nogle virkninger, som man senere tester i sin undersøgelse.

I erkendelse af Tilbudsportalens korte funktionsperiode, valgte vi at forholde os eksplorativt til undersøgelsen, og vi valgte som dataindsamlingsteknik at bruge det kvalitative forskningsinterview (Kvale 1994) kombineret med studier af litteratur og andet skriftligt materiale, suppleret med en kort interessentanalyse.

Metodisk er undersøgelsen bygget op over følgende faser:

1. Litteraturstudier og interessentanalyse
2. Eksplorative interview med Servicestyrelsen, Landsforeningen af opholdssteder (LOS), to sociale tilbud og en kommune
3. Generering af hypoteser om, hvilke effekter der kunne opstå på baggrund af Tilbudsportalen, og udvikling af spørgeguides (om kvalitativt genererede hypoteser se: Silverman, 2000)
4. Interviewundersøgelsen
5. Bearbejdning og analyse af data ved hjælp af softwareprogrammet Atlas.ti
6. Rapportering.

Dataindsamlingen er gennemført i perioden januar 2008 til april 2008.

Informanterne dækker geografisk Region Nordjylland, Region Midtjylland og Region Syddanmark. Erfaringsopsamlingen er derfor ikke repræsentativ i forhold til landet som helhed.

Tabel 1

Hvem	Variation	Bidrag til undersøgelse af/med:
18 ledere af sociale tilbud	Private og offentlige tilbud. Tilbud til voksne, børn og ældre. Spredt på Region Nordjylland, Region Midtjylland og Region Syddanmark. Udvælges vha. Tilbudsportalen.	Effekter for de enkelte tilbud af henholdsvis standardisering og markedsføring og Tilbudsportalen samlet set.
6 sagsbehandlere fra kommuner	Fordelt på i alt 4 kommuner fra Region Nordjylland, Region Midtjylland og Region Syddanmark.	Effekter for myndighedsniveauet af henholdsvis standardisering, markedsføring og Tilbudsportalen samlet set.
2 konsulenter fra kommuner	Fordelt på 2 kommuner fra Region Nordjylland og Region Syddanmark.	Effekter for myndighedsniveauet af godkendelsesproceduren.
2 konsulenter fra regioner, og 1 økonomimedarbejder	Fra Region Nordjylland og Region Syddanmark.	Effekter for myndighedsniveauet af godkendelsesproceduren.
2 medarbejdere fra Styrelsen for specialrådgivning og social service		Erfaringer med Tilbudsportalens anvendelse.

3 STANDARDISERINGSEFFEKTER

Med etableringen af Tilbudsportalen indførte man som nævnt samtidig en standardisering af det sociale område i både den offentlige og private sektor. Formålet var, på leverandørniveau, at skabe et styrket overblik og forbedre planlægningsgrundlaget på de tilbud, der er omfattet af den relevante lovgivning, samt for myndighedsniveauet at skabe en øget sammenlignelighed på ydelser og pris mellem tilbuddene.

I det følgende gennemgår vi erfaringsopsamlingens resultater af effekterne af denne standardisering for henholdsvis leverandør- og myndighedsniveau.

3.1 Leverandørniveauet

For tilbuddene har vi fokuseret på standardiseringens 1) organisatoriske effekter, samt på 2) effekterne på tilbuddenes praksis.

3.1.1 Organisatoriske effekter

I forbindelse med tilbuddenes indberetninger til Tilbudsportalen, har kommunen eller regionen godkendt indberetningerne. Det har potentielt kunnet give anledning til ændrede samarbejdsforhold mellem kommune/region og tilbud. Der er dog ikke noget i undersøgelsen, der peger på, at det har været tilfældet. Årsagen er, at ingen af de adspurgte tilbud har fået mange kommentarer til deres indberetning. Tilbudsportalen har således ikke givet anledning til nogen øget dialog mellem på den ene side de enkelte tilbud og på den anden side myndighederne. For tilbuddene har der derfor ikke været nogen refleksion over organisering og vi har således ikke kunnet finde organisatoriske effekter for tilbuddene i undersøgelsen.

3.1.2 Effekter på praksis

I indberetningen til portalen har tilbuddene beskrevet målgrupper, ydelser, værdier og metoder i en standardiseret form. En sådan indberetning kunne potentielt give anledning til refleksion over egen praksis blandt ledere og/eller medarbejdere og deraf følgende ændringer i det daglige arbejde.

Der er dog ikke noget, der tyder på, at det har været tilfældet. Medarbejderne har kun været involveret i beskrivelserne i ét regionalt tilbud, og har derfor ikke generelt haft anledning til refleksion i den forbindelse. I alle de resterende tilbud har det været ledelsen, der har stået for indberetningerne, og der er taget udgangspunkt i eksisterende materiale. Og det at beskrive tilbuddene er ikke noget nyt. Før Tilbudsportalen har tilbuddene beskrevet sig selv i brochurer, virksomhedsplaner og ikke mindst på egne hjemmesider – dog ikke i en standardiseret form. Alligevel har det været muligt i høj grad at genbruge beskrivelserne i Tilbudsportalen, og den proces har ikke givet anledning til yderligere refleksion hos ledelsen: *"Jeg tror ikke, det har gjort nogen forskel ikke for os. Vi er i udvikling, og vi kigger på vores metoder, vi kigger på vores dagligdag, vi kigger på vores praksis, hele tiden"*. Tilbuddene oplever altså, at den standardisering, der er i forbindelse med indberetningen til Tilbudsportalen, ikke haft nogen effekt på det daglige arbejde i tilbuddene.

Det fremhæves fra flere sider, at indberetningerne skulle laves under stort tidspres – ikke mindst fordi strukturreformen gav meget arbejde på samme tidspunkt. Det har måske haft betydning for den proces, som tilbuddene gennemgik i forbindelse med indberetningen: *"Hvis der havde været mere ideelle forhold og der havde været tid nok, så kunne den godt have været en anledning til det (refleksion over egen praksis, red.). Men med de tidshorisonter der var og de deadlines, så er det en illusion at tro, at ret mange har haft tid til at gøre det, for der var så mange opgaver i forbindelse med kommunalreformen"*. En anden årsag til, at Tilbudsportalen endnu ikke har haft væsentlige effekter på praksis, kan altså være, at

registreringen blev gennemført på en sådan måde, at refleksioner over egen praksis enten ikke var mulig eller ikke blev prioriteret.

Der er delte meninger om, hvorvidt en standardisering, som den Tilbudsportalen indebærer, overhovedet kan give anledningen til refleksion over praksis. Et tilbud nævner, at de i forbindelse med overgangen til BUM⁵ skulle lave lignende beskrivelser, hvilket gav refleksion hos både ledere og medarbejdere. En anden institution siger, at *"det her er fuldstændigt et skelet af det her kød og blod, vi er"* – og dermed har det ikke en karakter, der gør det meningsfyldt at reflektere på baggrund af.

3.2 Myndighedsniveauet

I forbindelse med undersøgelsens myndighedsdel har det overordnede fokus været effekter på kommunernes og regionernes administration og kommunernes visitation. Undersøgelsen har dog kun i meget begrænset omfang fundet standardiseringseffekter hos kommunerne, og slet ingen effekter for regionerne.

3.2.1 Effekter på administration og visitation

Standardiseringen i Tilbudsportalen kunne potentielt påvirke kommunernes og regionernes administration ved at forbedre kendskabet til tilbuddene, skabe ændrede tilsynsprocedurer, og ved, at der blev udarbejdet procedurer for indberetninger, godkendelser og opdateringer af portalen. Der er ikke noget, der tyder på, at der har været sådanne effekter. Ingen af de adspurgte regioner eller kommuner har fået et større kendskab til tilbuddene, og kun i et enkelt tilfælde er der fundet ændringer i tilsynsprocedurerne. I et notat fra Kommunernes Landsforening⁶ anbefaler KL, at man: "i kommunen bl.a. drøfter og beslutter procedurer og retningslinjer for, hvem der har ansvaret for at indberette oplysninger, hvem der har ansvaret for vedligeholdelse af oplysninger, hvilke oplysninger og hvilken form oplysningerne har og hvem der har ansvaret for at godkende, at der er overensstemmelse mellem oplysningerne og de faktiske forhold". Et sådant formaliseret beredskab er ikke fundet i nogen af de deltagende kommuner.

Kommunernes visitation er heller ikke påvirket i noget væsentligt omfang. Kommunerne bruger den meget lidt, når de søger efter tilbud, og den har derfor ikke stor indflydelse på den enkelte sagsbehandlers overblik over mængden af tilbud, ligesom den ikke har påvirket kvaliteten af sagsbehandlingen og visitationen. Det skal i den forbindelse nævnes, at det er praksis i de undersøgte kommuner, at man så vidt muligt bruger sine egne tilbud. Det skal også nævnes, at på trods af, at man fra Styrelsen for social service side har foretaget et stort informationsarbejde, er det langt fra alle, der har modtaget decideret vejledning i brugen af Tilbudsportalen, hvilket formentlig også er en medvirkende årsag til, at den bliver brugt så sporadisk i de kommuner, der deltager i denne undersøgelse.

⁵ BUM-modellen er en styringsmodel, hvor det centrale afsæt er en adskillelse af roller, således at bestilleren kan fokusere på brugerens behov og udmønte kommunens serviceniveau gennem visitation og beskrivelse af ydelser. Udførerenheden har på den anden side ansvaret for at levere og dokumentere det aftalte serviceniveau. (styring af de sociale institutioner; notat, Kommunernes Landsforening 5. juni 2007 p.3)

⁶ Tilbudsportalen – kom godt i gang – børne- og ungeområdet p. 4: notat KL den 29. november 2006

4 MARKEDSGØRELSEN

Tilbudsportalen har udover at være et planlægningsredskab også det formål at skabe en lige konkurrence mellem private og offentlige tilbud. Tilbudsportalen gør dette ved at skabe sammenlignelighed, åbenhed og gennemsækelighed tilbuddene imellem, således at det bliver muligt at sammenligne ydelser og pris i både private og offentlige tilbud.

Tilbudsportalen har kun været i drift knapt et år. Det har været et år præget af strukturreformen, hvor arbejdet med at etablere overblik over de nye enheder, og få dem til at fungere, har været det primære. På den baggrund forventer vi, at denne markedsførelse kun i begrænset omfang er slået igennem. Det er derfor nødvendigt at supplere resultaterne i denne undersøgelse med en senere undersøgelse, når Tilbudsportalen har været i drift i måske 3 til 5 år.

4.1 Leverandørniveauet

4.1.1 Effekter på tilbuddene

Når tilbuddene kommer på Tilbudsportalen øges sammenligneligheden. Det formodes at give myndighedsniveauet et bedre overblik over mulighederne, og dermed øges konkurrencen principielt. Derfor er hypotesen, at leverandørerne efterhånden vil tilpasse deres ydelsesudbud til den nye markedssituation. Denne tilpasning kan ske ved at ændre på prisen for ydelserne, målgruppen for ydelserne og selve ydelsens indhold.

Der er dog ikke noget, der tyder på, at Tilbudsportalen - endnu - har haft sådanne effekter. Ingen af tilbuddene har ændret målgruppen for tilbuddet, og kun et enkelt tilbud siger, at de i forbindelse med indberetningen til portalen diskuterede, hvad deres pris skulle være. Undersøgelsen peger dog på, at der med tiden kan komme en effekt. Flere tilbud siger, at de vil bruge portalen til prissammenligninger, og et enkelt tilbud fremhæver også, at den måde der afregnes på, vil blive mere ensartet pga. portalen. Hvis flere og flere tilbud går over til ikke at anvende døgnpriser, men i højere grad udspecificerer priserne på enkelttydelser, er forventningen således, at de øvrige tilbud bliver nødt til at følge efter.

Det er ikke alle tilbud, der har alle ydelser med på portalen. Det skyldes typisk, at der er kommet nye ydelser til siden indberetningen blev lavet, men det skyldes også vanskeligheder i forbindelse med indberetningen. Der er ikke noget, der tyder på, at udbuddet af ydelser er ændret som følge af portalen.

4.1.2 Effekter på efterspørgslen

Tilbudsportalen giver som nævnt basis for sammenlignelighed og konkurrence. Hypotesen er, at den nye transparens på området og den øgede markedsførelse af de sociale tilbud betyder, at tilbuddene oplever en ændret efterspørgsel. Myndighedernes bedre overblik over de forskellige mulige tilbud formodes således at ændre det eksisterende efterspørgselsmønster, hvis myndighedsniveauet opdager, at der findes bedre tilbud på markedet, end de var klar over.

Der er dog ikke noget, der tyder på, at det er sket endnu. De fleste af tilbuddene hævder, at de ikke har fået en eneste henvendelse fra kommuner eller pårørende, hvor Tilbudsportalen er nævnt som kilde: *"Jeg har ikke en eneste gang fået en henvendelse, hvor nogen har sagt, at de har set på Tilbudsportalen"*. Det kan dog ikke udelukkes, at der er nogen, der har fundet tilbuddene på portalen – uden at tilbuddene er klar over det. Mange af tilbuddene mener, at deres egen hjemmeside bruges i stedet for portalen, og at det derudover er mund-til-mund metoden, der benyttes i visiteringen til tilbuddene.

Både i bemærkningerne til lovforslaget til lov om social service, selve loven og i bekendtgørelsen om Tilbudsportalen fremgår det, at Tilbudsportalen også er et tilbud til borgerne om at kunne finde oplysninger om relevante tilbud. Undersøgelsen har ikke omfattet borgere og brugere, men det er dog en udbredt opfattelse blandt tilbuddene, at Tilbudsportalen ikke anvendes af borgerne: *"Tilbudsportalen er ikke spredt ud på en sådan måde, så det er naturligt for en borger at gå ind og kigge på den"*.

4.2 Myndighedsniveauet

4.2.1 Økonomiske effekter

For regionernes vedkommende har der ikke været effekter af Tilbudsportalen ifm. markedsførelsen af det sociale område, hvilket skyldes, at de ikke har nogen bestillerfunktion. Og de interviewede kommuner oplyser også, at de kun sjældent bruger portalen, fordi de finder den vanskelig at bruge og fordi den tilsyneladende ikke er kendt blandt alle sagsbehandlere. Dette er i god tråd med, at tilbuddene heller ikke oplever, at kommunerne bruger portalen eller nødvendigvis har det store kendskab til den endnu: *"Der er ikke mange af de socialrådgivere, jeg taler med i kommunerne, der ved, at den eksisterer, lyder det fra en institutionsleder."*

Den begrænsede brug af portalen kan skyldes flere forskellige forhold. Manglende kendskab kan jf. ovenfor være en årsag. Men kommunerne oplyser også, at de primært bruger egne tilbud eller tilbud, de kender i forvejen. Kvaliteten af oplysningerne i portalen kan også spille ind: *"Vi farer rundt i et kaos af priser og ydelser, og derfor kan vi ikke sammenligne på pris Vores økonomidel er slet ikke på plads - derfor kan vi pt. ikke bruge Tilbudsportalen til at finde de bedste og billigste tilbud ... Taksterne kan ikke bruges til så meget, fordi der er så mange særydelser, som der ikke er pris på"*. I ovenstående citat skyldes det, at efterdøningerne af strukturreformen har bevirket, at den kommunale økonomimodel til beregning af takster ikke er taget i anvendelse. Dette forhold betyder endvidere, at taksterne på portalen ikke altid er sammenlignelige.

5 TILBUDSPORTALEN – STYRKER OG SVAGHEDER

Tilbudsportalen er ganske ny, og derfor er det naturligt, at den har nogle 'børnesygdomme'. Portalen tilrettes da også jævnlige. Den grundlæggende oplevelse af Tilbudsportalen, som vi har mødt i undersøgelsen, afspejles i følgende citat: *"Jeg synes ideen er helt vildt god, men jeg har aldrig hørt om nogen endnu, der synes den er brugbar"*. I dette kapitel redegøres der for de styrker og svagheder, som informanterne har påpeget. I bilag 2 findes en liste over de konkrete forbedringsforslag, som informanterne er fremkommet med.

5.1 Tilbudsportalens styrker

Generelt synes langt hovedparten af informanterne, at Tilbudsportalen er en god ide. De ser klare fordele i at have alle tilbud samlet og beskrevet på et sted, så man er i stand til at skabe sig et overblik over udbuddet og drage sammenligning på tværs af ydelser og priser. Informanterne er helt klar over, at den kun har været i drift i ca. et år, og derfor stadig lider af diverse børnesygdomme, men på længere sigt forventer de, at den vil styrke det faglige arbejde på området: *"På sigt kan den være med til at forstærke hele vores behandlingssektor, i det øjeblik alle tager den alvorligt nok"*.

5.2 Tilbudsportalens svagheder

5.2.1 Indberetningen

Indberetningerne til Tilbudsportalen gav en del problemer. Der var som nævnt en relativ kort tidsfrist, og flere tilbud oplevede, at det var svært at lave en præcis og afgrænsende målgruppebeskrivelse. Derudover var det svært at få afklaret, hvad begreberne hovedydelser og delydelser dækkede over. Definitionen af ydelsestyper gav også problemer: *"Problemerne var i at forstå de kategorier, der var, og få dem til at passe til det vi synes, vi går og laver. Der er f.eks. ikke en kategori der hedder socialpsykiatri"*. En anden siger: *"De overordnede kategorier – der mangler definition. Hvad ligger i socialpædagogisk behandling? Det er alt for bredt. Man kan ikke bruge det til noget som helst."*

Nogle tilbud oplevede også, at de rent praktisk havde svært ved at udfylde indberetninger og få dem ind på Tilbudsportalen.

Indberetningen af taksterne gav også forskellige problemer. For eksempel opererer Region Nordjylland, Region Midtjylland og Region Syddanmark med en helhedstakst, der aftales med kommunerne i forbindelse med de årlige forhandlinger om de sociale rammeaftaler. Derfor kan man ikke uden videre indberette delydelser, fordi de ikke er særskilt takstlagt. Prisen differentieres således ikke ved hjælp af delydelser, der kan vælges til og fra.

Et andet problem opstår, når man har differentierede takster eller har en centerorganisation: *"Overordnet handler det om den sammenkædning mellem p. numre, målgruppe, ydelse og takst ... for hver matrikel har man et p. nummer, og det er så det, du skal starte med at beskrive, når du indberetter til Tilbudsportalen. Til hvert p. nummer kan man indberette sine ydelser, men jeg kan godt have flere afdelinger og bygninger på samme matrikel, og så kan man ende med at have mange hovedydelser med forskellige takster, uden man kan se hvorfor, på det samme p. nummer. Dertil kommer, at jeg kun har et stamblad til hvert p. nummer, hvor der kan være 8 til 10 bygninger. Tilbudsportalen er det eneste sted, man bruger begrebet p. numre. Andre steder er det tilbuddet som helhed, man ser på. Det vil sige, hvis et tilbud består af fem p. numre, kan man ikke se, hvordan de hænger sammen"*.

Det er uvist, om disse indledende problemer har haft indflydelse på brugen af Tilbudsportalen, efter den er gået i drift. Udover indberetningsproblemerne, der altid vil opstå, når man søsætter et så ambitiøst projekt som Tilbudsportalen, har der også vist sig andre problemer.

5.2.2 Sammenligneligheden

En række af tilbuddene sætter spørgsmålstegn ved sammenligneligheden i Tilbudsportalen:

"Som den er skruet sammen, mener jeg ikke, at man kan sammenligne ret godt, fordi man er ikke nede i den detalje, der viser kvalitetsforskellen ... De gode og de dårlige steder koster nogenlunde det samme, men man kan ikke se ud fra tal og opstillinger, om der er en kvalitetsforskel. Det skal man have et personligt kendskab til tingene for at bedømme".

Der er enighed om, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at få kvaliteten af ydelserne til at fremgå af portalen. Brugen af tilsynsrapporter mv. nævnes som relevant af flere, men det fremhæves generelt, at et tilbuds kvalitet ikke er noget man udelukkende kan læse sig til. Der er behov for en personlig kontakt: *"Jeg ser den mest som et katalog over, hvad der findes, et sted hvor man kan slå op, så man ikke overser en ting, og så må man gå direkte til tilbuddet. Man kan selvfølgelig godt lige se, hvad det drejer sig om, men den kan i hvert fald ikke erstatte, at man tager en personlig kontakt og tager ud og kigger på tingene".*

Det skal bemærkes, at det, ifølge ministeriet, heller ikke været meningen med tilbudsportalen, at den skulle erstatte den personlige kontakt med tilbuddene.

5.2.3 Brugervenligheden

Generelt er det opfattelsen, at Tilbudsportalen ikke er brugervenlig nok, og det er særligt den strukturerede søgning, der giver problemer: *"Dem, der har været inde på den, de synes at den var alt for svær".* At det forholder sig sådant, kan delvist skyldes, at informationen om brugen af Tilbudsportalen ikke er slået fuldt igennem på brugerniveau. Det er f.eks. de færreste (2 informanter), der har bemærket, at der på Tilbudsportalens åbningsside, fig. 5, er en instruktionsvideo, der guider rundt i Tilbudsportalen⁷. Ingen af informanterne har bemærket, at når man holder cursoren på f.eks. begrebet angst, så kommer der en definition af begrebet frem.

⁷ Det skal bemærkes, at ingen af de adspurgte i Aalborg Kommune har højtalere tilknyttet deres PC, og derfor kan de ikke bruge videoen.

Figur 5 Tilbudsportalens forside



Tilbudsportalen opfattes generelt som uoverskuelig: "Jeg har oplevet en del, der siger, at Tilbudsportalen er uoverskuelig. De kan se, at vi har alle de tilbud, og så ringer de. De orker ikke at kigge eller læse det igennem. Jeg har det på samme måde ... Jeg giver mig ikke til at læse Tilbudsportalen, der er alt for meget, jeg ikke har behov for at vide, og som jeg ikke er interesseret i at vide ... Det, den burde indeholde, er det helt overordnede, for når man bruger den, er det fordi man ikke kender tilbuddet. Det, den burde indeholde, er: hvad er det for et tilbud, målgruppen, hvad er spidskompetencerne, takst og så selvfølgelig en henvisning til hjemmesiden". Særligt fremhæver en del af tilbuddene, at de ikke mener, at de meget detaljerede personaleoplysninger er relevante⁸, og også de mange delydelser kritiseres for at gøre portalen overskuelig: "Det er ikke så relevant at få oplyst, om et botilbud både leverer støtte i forhold til madlavning hygiejne, og rengøring. For det gør de alle sammen. Jeg har aldrig kendt nogen, der ikke gjorde. Det er en hel pakke. Det er det, vi plejer at betegne botræning".

Et andet problem, der har vist sig, er der, hvor et tilbud er centerorganiseret og har tilbud på flere adresser. Ved søgning på et sådant tilbud får man kun modertilbuddet og ikke de øvrige afdelinger frem.

Endelig påpeges det også, at det kan være svært at søge specifikt nok i portalen. Når man søger efter tilbud til en konkret borger, får man typisk en række tilbud frem, som ikke er relevante. Det kan skyldes, at de f.eks. kun retter sig mod personer, der har det handicap, som man har søgt efter ydelser til - i kombination med andre funktionsnedsættelser.

5.2.4 Tilbudsportalens dækning

Endelig stilles der fra flere sider spørgsmålstejn ved, om portalen vil vise sig lige nyttig for alle de typer af tilbud, som den dækker. Opfattelsen er, at Tilbudsportalen giver mest mening, når de, der visiterer, ikke kender tilbuddene i forvejen. Det vil i praksis sige, at den giver mest mening for tilbud, der ikke kun betjener lokale borgere, det vil sige specialiserede døgntilbud, eller for dagtilbud, hvor tilbuddene ligger tæt, så der er en reel valgmulighed mellem tilbud.

⁸ Se bilag 3 for et eksempel

6 KONKLUSION

Formålet med denne erfaringsopsamling har for det første været at kortlægge effekterne af standardiseringen for de enkelte tilbud og for myndighedsniveauet. For det andet udgør erfaringsopsamlingen en indledende kortlægning af portalens markedseffekter. Endelig kan erfaringsopsamlingen bidrage med inspiration til en tilretning af Tilbudsportalen.

Erfaringsopsamlingen er baseret på 31 interview med repræsentanter fra tilbud, kommuner og regioner, og undersøgelsen er ikke repræsentativ. Det skal bemærkes, at portalen stadigvæk er meget ny og at undersøgelsen derfor næppe er i stand til at opfange de små ændringer der måtte være. Det skal også nævnes at portalen til stadighed udvikles, og løbende forbedres.

Erfaringsopsamlingens hovedkonklusion er, at der endnu ikke kan ses effekter af Tilbudsportalen – hverken for tilbud eller myndigheder. De tilbud og kommuner, vi har besøgt, oplever ikke, at portalen endnu anvendes i nævneværdigt omfang.

Nedenfor opridses erfaringsopsamlingens resultater om henholdsvis standardisering og markedsgørelse samt om portalens styrker og svagheder.

6.1 Effekter af standardiseringen

- Standardiseringsprocessen har ikke givet anledning til refleksion over egen praksis i tilbuddene.
- Standardiseringen har ikke ændret på forholdet mellem tilbud og den godkendende myndighed. Dette gælder også for forholdet mellem kommunerne og private tilbud.
- Standardiseringen har ikke i nævneværdig grad påvirket sagsbehandlingernes arbejde, da de bruger den meget lidt.

6.2 Effekter af markedsgørelsen

- Portalen har ikke endnu påvirket tilbuddenes udbud af ydelser – herunder prisen for ydelserne.
- Tilbuddene oplever ikke, at Tilbudsportalen har ændret på efterspørgslen efter ydelser, da de kun har fået meget få henvendelser, hvor Tilbudsportalen nævnes som kilde. De adspurgte kommuner bekræfter billedet af, at portalen bruges meget lidt.
- Tilbudsportalen når ikke borgerne.

6.3 Tilbudsportalens styrker og svagheder

Vores erfaringsopsamling peger på, at Tilbudsportalens styrke er, at den samler og beskriver alle tilbud på et sted, så brugerne i princippet får mulighed for at skabe sig et overblik over udbuddet på området. Portalens svaghed er, at den er svær at anvende for brugerne.

Problemerne med anvendelsen bunder måske i, at portalen på den ene side er meget detaljeret, hvilket gør den uoverskuelig. På den anden side er den ikke detaljeret nok til, at tilbuddenes kvalitet kan sammenlignes. Det har da heller ikke været hensigten, at portalen har skullet afløse den personlige kontakt til tilbuddene.

Netop derfor kan man stille spørgsmålstegn ved, om detaljerigdommen er nødvendig. Tilbudsportalen har på den måde sat sig mellem to stole, hvor dilemmaet har været brugervenlighed vs. oplysninger. Her peger undersøgelsen på, at brugervenligheden har tabt.

Et andet spørgsmål, der rejses i undersøgelsen, er Tilbudsportalens dækning. Flere informanter peger på, at Tilbudsportalen giver mest mening for specialiserede døgntilbud /dagtilbud og, når de, der visiterer, ikke kender tilbuddene i forvejen.

Det kan måske være en del af årsagerne til, at vi i denne undersøgelse kun finder en begrænset brug af portalen.

Efter dataindsamlingen til denne undersøgelse var afsluttet, er der bl.a. lavet en forenkling og præcisering af målgruppebeskrivelsen, forenkling af ydelsesbeskrivelserne præcisering af tilbudstyperne, og portalen er på børne- og ungeområdet udvidet til at kunne vise ledige pladser.

7 STATUS

Status for Tilbudsportalen efter et års drift er, at Tilbudsportalen i gennemsnit har 3.000 unikke brugere om ugen. Der er mellem 40-50.000 hits om dagen.

Dertil kommer, at der er registreret ca. 5.000 administrative brugere, det vil sige brugere, der enten indberetter eller godkender oplysninger i Tilbudsportalen. Disse brugere fordeler sig med 4.000 leverandørbrugere og 1.000 myndighedsbrugere.

Siden portalen er taget i brug er følgende elementer udviklet:

- Grafisk søgning via googlemaps, så man blandt andet kan se oplysninger om specialskoler.
- Genveje til hovedområder.
- Mulighed for at designe egne leverandørlistor.

Servicestyrelsen oplyser, at kvaliteten af oplysningerne i portalen nu er så god, at Tilbudsportalen er mere opdateret end Danmarks Statistik, hvorfor der er etableret et samarbejde mellem Tilbudsportalen og Danmarks Statistiks sociale ressourcetælling.

8 LITTERATURLISTE

Dahler-Larsen, Peter: At fremstille kvalitative data, Syddansk Universitetsforlag 2002

Dahler-Larsen, Peter, Hanne Kathrine Krogstrup: Nye veje i evaluering, Academica 2006

Kvale, Steinar: Interview- en introduktion til det kvalitative forskningsinterview, Hans Reitzel 1994

Denzin, K. Norman; Lincoln S. Yvonna: Handbook of Qualitative Research. Sage Publications 1994

Pedersen N. Mogens, Goldmann Kjell, Øyvind Østerrud: Leksikon i Statskundskab. Akademisk forlag 1997

Silverman, David: Doing qualitative Research. A Practical Handbook. Sage Publications 2000

BILAG 1: INFORMANTER

Tilbud

Tilbud	Type	Ejerforhold
Sønderparken	Socialpsykiatrisk døgntilbud	Region Midtjylland
Blåkjærgård	Socialpsykiatrisk døgntilbud	Region Midtjylland
Farbror Svends Gård	Socialpsykiatrisk døgntilbud	Region Syddanmark
Atriumhuset	Socialpsykiatrisk døgntilbud	Region Midtjylland
Visborggård	Socialpsykiatrisk døgntilbud	Region Nordjylland
Grenen Glesborg	Sikret Døgninstitution	Region Midtjylland
Uddannelsescenter Hilltop	Botilbud	Privat
Minnesota Center Damgård	Døgnbehandling misbrug	Privat
Betesda	Døgnbehandling misbrug	Privat
Behandlingshjemmet Møllen	Døgnbehandling misbrug	Privat
Krisecenter for Kvinder, Hjørring	Botilbud	Privat
Pindstrupcentret	Aflastningstilbud	Privat
Randers Klosters Plejehjem	Botilbud	Privat
Dagbehandlingen Vejle misbrugscenter	Ambulant behandling	Kommunalt
Stofbehandlingen, Herning	Ambulant behandling	Kommunalt
Limfjordsværkstedet	Dagtilbud	Kommunalt
Svenstrupgård	Botilbud/forsorgshjem	Kommunalt
Daginstitutionen Resen	Dagtilbud	Kommunalt

Myndigheder

Region Syddanmark	1 konsulent
Region Nordjylland	1 konsulent, 1 økonomimedarbejder
Aalborg Kommune	1 konsulent, 1 sagsbehandler
Vejle Kommune	1 konsulent, 1 sagsbehandler
Skanderborg Kommune	3 sagsbehandlere
Syddjurs Kommune	1 sagsbehandler
Servicestyrelsen	2 medarbejdere

BILAG 2: INFORMANTERNES FORSLAG TIL FORANDRINGER

Informanterne er i undersøgelsen blevet bedt om at komme med forslag til, hvordan portalen kan blive bedre. Følgende tabel indeholder en oversigt over disse forslag. Tabellen er uprioriteret og ucensureret!

Problem	Forslag til løsning
Det fremgår ikke, hvorfor der kan være forskellig takst på ydelser på det samme p.nummer.	Enklere og mere gennemsigtighed i forhold til takster, hvor der er flere ydelser på samme p.nummer.
Der er kun et stamblad til hver p.nummer, men der kan godt være flere afdelinger med selvstændig målgruppe, takst og bygninger på det samme p.nummer.	Eventuelt flere stamblade til de p. numre, hvor der er flere afdelinger med selvstændig målgruppe og takst.
Det er vanskeligt at få en præcis og nuanceret beskrivelse af målgrupper og ydelser, ved hjælp af det nuværende system.	Tekstfelter til mere præcis beskrivelse af målgruppen og ydelserne.
Der er en opfattelse af, at man ikke forstår og definerer de forskellige begreber på samme måde i offentlige og private tilbud.	En sikring af, at alle ydelser i de offentlige og private tilbud er ens beskrevet for at sikre sammenligneligheden.
Undertiden manglende kvalitet af de indberettede takster og priser.	Sikring af, at priserne er sammenlignelige og retvisende.
Lovgrundlaget er ikke koblet til pladsprisen, der hvor man opererer indenfor flere paragraffer.	Paragrafferne koblet sammen med pladspris, nogle tilbud opererer indenfor flere paragraffer.
I nogle tilfælde opleves portalen alt for detaljeret.	Mindre om personaleforhold og værdigrundlag.
Brugerne er ofte interesserede i, hvad de skal betale.	En gennemsnitlig brugerbetaling.
I nogle tilfælde opleves portalen alt for detaljeret.	Skal kun bestå af takst, målgruppe, spidskompetencer og en henvisning til en hjemmeside.
Det virker ikke som om, der er tilstrækkeligt kendskab til portalen.	Mere markedsføring af portalen overfor borgere og myndigheder.
	Ikke for meget prosatekst.
Man har brug for større nuancering af målgruppen i forhold til komplekset af problemer.	Mulighed for at prikke de somatiske lidelser ud også, så man kan vise, om man kan håndtere disse eller ej.

Man har brug for at få en bedre fornemmelse af kvaliteten i de enkelte tilbud.	Tilsynsrapporter, brugertilfredshedsundersøgelser og Arbejdsmiljøvurderinger kan komme ind.
Definitionen af de anvendte begreber opfattes ikke som præcise nok.	Bedre definition af kategorier som f.eks. socialpædagogisk behandling.
I visse tilfælde er delydelser defineret ud på et alt for højt detaljeringsniveau.	Mindre detaljering af delydelser.
I visse tilfælde skal man indberette forhold, der er det pågældende tilbud og dets ydelser uvedkommende.	Indberetningsdelen skal målrettes de paragraffer, tilbuddene er godkendt efter, så man kun skal forhold sig til det, der er relevant for det konkrete tilbud.
Plejehjem passer ikke ind i portalen.	Skal de være der?
Er Tilbudsportalens form den rigtige?	Man kunne gøre portalen mere levende med billeder, og med plads til at tilbuddene kunne komme med eksempler eller andet.

BILAG 3: TILBUDSPORTALENS INDHOLD

[Indberetning](#) | [Om tilbudsportalen](#) | [Hjælp](#) | [Kontakt](#) | [Statistik](#)

TILBAGE

SØG

» VIS RESULTATER

» SAMMENLIGN VÅLGTE YDELSER

TILBAGE Her kan du se alle informationer, der er indberettet på den enkelte institution. Hvis du vil tilbage kan du trykke på knappen til venstre eller trykke på fanebladet.

☐ Oversigt

Takst pr. døgn i kr. (1/365)	1358
Ydelse	Socialpædagogisk behandling
Ydelser på samme tilbudstype	Socialpædagogisk behandling(1358)

☐ Organisatoriske forhold

Navn	Flydedokken
Cvr-nummer	29190909
P-nr	100334049
Vej	Vester Voldgade 19
Postnummer	7000
By	Fredericia
Kontaktperson	Ole Nielsen
e-mail	ole.nielsen@psyk.regionsyddanmark.dk
Telefon	75932411
Tilbuddets hjemmeside	www.flydedokken.regionsyddanmark.dk
Etableringsår	1997
Dato for opdatering	2007-06-19

☐ Antal pladser i tilbuddet

Antal pladser i alt	13
Døgntilbudspadser	13
Døgntilbudspadser-afslutningspladser/akutpladser	2
Dagtilbudspadser	6

☐ Sociale, pædagogiske og/eller sundhedsfaglige metoder

Anvendte sociale, pædagogiske og/eller sundhedsfaglige metoder	Kognitiv metode Misbrugsbeh. Nada-reakupunktur Opsøgende arbejde systemisk tilgang
--	--

☐ Sociale, pædagogiske og/eller sundhedsfaglige metode nr. 1

Navn på socialfaglig metode	Kognitiv metode
Kort beskrivelse af den socialfaglige metode	Der tages udgangspunkt i brugerens egne tankemønstre og ressourcer. Ønsker for fremtiden klarlægges og prioriteres.
Metodens redskaber	Psykoeducation, Social færdighedstræning, kognitiv terapi og kognitiv optræning tager udgangspunkt i menneskets evne til at bearbejde indtryk, tænke rationelt og analysere, og på denne baggrund arbejde med at handle hensigtsmæssig.
Metodens systematik	Strukturerede samtaler, skemaer, træning og undervisning.
Hvordan fastsættes mål og delmål for indsatsen?	Mål og delmål udarbejdes i forhold til handleplaner.
Metodens effekt	Bedre indsigt i egne problemstillinger. Udvikling af hensigtsmæssige handlestrategier.

☐ Sociale, pædagogiske og/eller sundhedsfaglige metode nr. 2

Navn på socialfaglig metode	Nada-reakupunktur
Kort beskrivelse af den socialfaglige metode	Kan anvendes som alternativbehandling ved alle misbrugstilstande. Støttende i forhold til at undgå tilbagefald af misbrug. Lindrende i forhold til abstinenser. Være afhjælpende ved angst, aggressivitet, psykisk og fysisk uro og koncentrationsbesvær. Behandlingen kan være et supplement/erstatning til den lægeordnede psykofarmaka. Behandlingen er lægeordneret.
Metodens redskaber	Akupunktur nåle el. kugler i primært 5 punkter i hvert øre
Metodens systematik	Ud fra individuelle behandlingsplaner i forhold til behandlingsindikation
Hvordan fastsættes mål og delmål for indsatsen?	Ud fra handleplaner
Metodens effekt	Dokumenteres i standardiserede effektskema. Link: www.nada-danmark.dk

☐ Sociale, pædagogiske og/eller sundhedsfaglige metode nr. 3

Flydedokken
Vester Voldgade 19
7000 Fredericia Kommune
Tlf.: 75932411
www.flydedokken.regi...
ole.nielsen@psyk.reg...

SERVICESTYRELSEN

Erfaringer med Tilbudsportalen . Oktober 2008 . www.krevi.dk

27

TILBUDSPORTALEN

SØG

»

VIS RESULTATER

»

SAMMENLIGN VALGTE YDELSER

«

TILBAGE

Her kan du se alle informationer, der er indberettet på den enkelte institution. Hvis du vil tilbage kan du trykke på knappen til venstre eller trykke på fanebladet.

Metodens effekt

vurderes i forhold til handleplan

»

»

Værdigrundlag

værdigrundlag

Flydedokken vil møde brugerne således, at der kan skabes et tillidsforhold der danner grundlag for at etablere et udviklende samarbejde. Der tages udgangspunkt i, at den enkelte bruger har og udvikler ansvar for eget liv. Flydedokken vil fokusere på, at bedre den enkelte brugers livskvalitet, ud fra de værdier og ønsker den enkelte bruger har til sit liv, og således at den enkelte brugers omsorgsbehov og sociale rettigheder sikres mest muligt. Flydedokken vil give tilbudene inden for en individuelt aftalt ramme af rummelighed og struktur. Flydedokken vil ved hjælp af individuelle tilbud, skabe mulighed for at øge positive oplevelser hos den enkelte, således at misbrug, kriminalitet og negativ kontakt hos den enkelte reduceres. Flydedokken vil sikre, at tilbudene udvikles i et snævert samarbejde med alle involverede parter, således at der er en sammenhæng i de handle/behandlingsplaner der eksisterer i forhold til den enkelte bruger. Tilbudene gives inden for de politisk vedtagne budgetrammer der er lagt for Bo- og kontaktcener Flydedokken.

»

Leder af tilbuddet

Fornavn

Ole

Efternavn

Nielsen

»

Personaleforhold

Antal ansatte

19

Gennemsnitlig ansættelse blandt medarbejderne angivet i hele år

7

»

Frivillige

Antal frivillige

0

Antal frivillige årsværk

0

»

Leder, forstander, bestyrer (ledelse)

Antal ansatte (ledelse)

1

Samlet antal arbejdstimer pr. uge (ledelse)

37

»

Tilsynsførende, inspektør (administrativt arbejde)

Antal ansatte (administrativt arbejde)

0

Samlet antal arbejdstimer pr. uge (administrativt arbejde)

0

»

Sekretær (alment kontorarbejde)

Antal ansatte (alment kontorarbejde)

1

Samlet antal arbejdstimer pr. uge (alment kontorarbejde)

30

»

Læge, psykiater (lægearbejde)

Antal ansatte (lægearbejde)

0

Samlet antal arbejdstimer pr. uge (lægearbejde)

0

»

Psykolog (anvendelse af psykologi)

Antal ansatte (anvendelse af psykologi)

0

Samlet antal arbejdstimer pr. uge (anvendelse af psykologi)

0

»

Afdelingssygeplejerske, hjemmesygeplejerske, sundhedsplejerske (ledende sygepleje)

Antal ansatte (ledende sygepleje)

1

»

Flydedokken

Vester Voldgade 19

7000 Fredericia Kommune

Tlf.: 75932411

www.flydedokken.regi...

ole.nielsen@psyk.reg...

»

»

SERVICESTYRELSEN



Her kan du se alle informationer, der er indberettet på den enkelte institution. Hvis du vil tilbage kan du trykke på knappen til venstre eller trykke på fanebladet.

Antal ansatte (tilsynsvicevært, pedalarbejde o.l.)	0
Samlet antal arbejdstimer pr. uge (tilsynsvicevært, pedalarbejde o.l.)	0

☐ Brugerbetaling (husleje og serviceydelser)

De forskellige brugerbetaling og deres beregning	§ 110 botilbud: Logi/døgn: kr. 69,- Kost/døgn: kr. 64,- § 108 botilbud: Logi/døgn: pris under beregning el/ varme i pris under beregning servicebetaling: Højest fortidspension: kr. 1609,-/mdr. Mellemløst fortidspension: kr. 803,-/mdr. Laveste fortidspension: kr. 0,-/mdr. Beboere der har fået tilkendt pension efter 01.01.03, skal ikke betale servicebetaling. Tilberedning/afskrivning køkken: kr. 102,-/mdr. Rengøring: kr. 131,-/mdr Kost/døgn: kr. 45,- Vaski: Der købes vaskekort.
--	--

☐ Samarbejdsrelationer, herunder til andre sektorer

Andre	Tandlæger
Beskrivelse af samarbejdsrelationer	Indsatsplaner, formidling og undervisning

☐ Fysiske forhold

Tilbudets beliggenhed	Bo-enheden er beliggende i nær centrum lige inden for voldene og fremtræder som et større beboelsesejendom med parklignende have.
Tilbudets fysiske rammer	Hovedbygningen består af en 3 etage ejendom, bygget i 1880'erne som værkstedsbygning til DSB. I 1930 ændret til funktionær bolig. Overtaget i 1999 af Vejle Amt og gennemgået omfattende renovering og indrettet til den nuværende anvendelse. Der er tilhørende enfam. bolig indeholde 1 lejlighed + depotrum. I 2003 etableret 1 "svensk bjælkehytte" der primært anvendes som udlånning til egen bolig. 2 beboelsesvogne til brugere, der har behov for en alternativ boligløsning.

☐ Evalueringer af tilbuddet

Angiv dato for effektevaluering	01-11-2006
---------------------------------	------------

☐ Bruger-/beboerråd

Antal medlemmer i bruger- eller beboerrådet, i alt	15
Antal beboere/brugere i bruger- eller beboerrådet	13
Antal medarbejdere i bruger- eller beboerrådet	1
Antal ledelsesrepræsentanter i bruger- eller beboerrådet	1

☐ Økonomi grundlag

	Taksten er som udgangspunkt opgivet som taksten pr. døgn (1/365).
	Takster for kommunale tilbud er fratrækket udgifter til moms, mens dette ikke gælder takster for private tilbud. Momslovens § 13 fritager bl.a. botilbud og opholdsteder for moms. Det betyder, at leverandører af momsfri ydelser ikke kan fratrække den indgående moms, som vedrører den momsfri ydelse. Disse momsudgifter indregnes i taksterne for den ydelse, kommunerne køber af private.
Takst beregningsgrundlag	Dette bevirker, at taksterne for private tilbud gennemsnitligt er en smule højere (ca. 6 %) end taksterne for kommunale tilbud. Denne forskel udlignes imidlertid via momsudligningsordningen, som skaber mulighed for refusion for kommunen af indirekte betalt moms. Hermed opnås der konkurrencemæssig ligestilling mellem kommunale og private tilbud.
	De samlede direkte og indirekte omkostninger forbundet med ydelsen: - Leje, der kan henføres til det pågældende tilbud/den pågældende ydelse: 2610865 Udvikling - uddannelse af personale, opkvalificering af tilbud m.v.): 15826 Administration (ledelse, administration, kontorudgifter, edb m.v.): 343723 Andel af central ledelse og administration.: 142431 Tilsyn: 15826 Ejendoms- og kapitalomkostninger (vedligeholdelse/afskrivning m.v.): 230457 Regulering i forhold til tidligere år (dækning af underskud/overskud i forbindelse med det enkelte tilbud): -

Flydedokken
 Vester Voldgade 19
 7000 Fredericia Kommune
 Tlf.: 75932411
www.flydedokken.regi...
ole.nielsen@psyk.regi...

