

# BRUGERFORHOLD PÅ FRITVALGSOMRÅDERNE



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERANALYSE 01

2010

---

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1.0 RESUMÉ OG FORBRUGERFORHOLD 3

2.0 MÅLINGER AF FORBRUGERFORHOLD 6

2.1 ForbrugerForholdsIndekset (FFI) 7

3.0 BRUGERNES OPLEVELSE AF FRITVALGS-  
OMRÅDERNE I 2010 10

4.0 FORBRUGERFORHOLDENE PÅ DE SEKS  
FRITVALGSOMRÅDER 16

4.1 Gymnasiale uddannelser 17

4.2 Praktiserende læger 22

4.3 Skoler 28

4.4 Sygehuse 33

4.5 Børnepasning/dagtilbud 38

4.6 Ældrepleje 43

# 1.0 RESUMÉ OG KONKLUSIONER

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har undersøgt, hvordan brugere vurderer en række væsentlige forhold for henholdsvis gymnasiale uddannelser, skoler, sygehuse, praktiserende læger, børnepasning/dagtilbud og ældrepleje. Alle disse områder er kendetegnet ved, at der er frit valg mellem udbyderne.

Et fritvalgsområde defineres i denne undersøgelse som et område, hvor brugerne modtager ydelser, der stilles til rådighed af det offentlige, eller hvor det offentlige helt eller delvist betaler private leverandører for at udføre ydelsen, og hvor brugerne har et valg mellem flere forskellige leverandører.

Fritvalgsområderne er således karakteriseret ved, at udbyderne primært konkurrerer på kvaliteten, og ikke som på et normalt marked konkurrerer på både pris og kvalitet.

På visse områder er der brugerbetaling. Typisk er det dog ikke muligt at vælge mellem forskellige kombinationer af pris og kvalitet, som det er tilfældet på de traditionelle forbrugsmarkeder. Derfor betragtes og betegnes borgerne som "brugere" frem for "forbrugere".

Rapporten bygger på en rundspørge blandt knap 4000 brugere og pårørende. Kriteriet for at deltage i undersøgelsen er, at brugerne skal have foretaget et valg eller været med til at foretage valget på det pågældende fritvalgsområde i løbet af det seneste år – enten som direkte bruger eller som pårørende.

Brugerne giver deres vurdering af ni forskellige spørgsmål på en skala fra nul til ti. Vurderingerne sammenregnes for hvert fritvalgsområde, og det endelige resultat udmønter sig i en placering på ForbrugerForholdsIndekset (FFI).

## **ForbrugerForholdsIndekset (FFI)**

FFI er en måde at sammenligne nogle forhold, som er væsentlige for forbrugerne på forskellige markeder – nemlig tillid, gennemsigtighed og klageforhold. De ni spørgsmål, der er spurgt ind til, refererer til disse tre forhold, som hver især sammenfattes i en underindikator.

Tillidsindikatoren måler brugernes tillid til, at det, de får på fritvalgsområdet, lever op til deres forventninger, tilliden til områdets generelle informationsmateriale og tilliden til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne.

Gennemsigtighedsindikatoren måler, hvor svært eller let brugerne oplever, det er at få overblik over de udbydere, der er på området, muligheden for at sammenligne kvaliteten på området, og hvorvidt det frie valg mellem forskellige udbydere sikrer brugerne en tilfredsstillende ydelse.

---

Klageforholdsindikatoren måler hvor ofte eller sjældent forbrugerne oplever grund til at klage, hvor lille eller stor tillid der er til, at de får en ordentlig klagebehandling, og hvor dårlige eller gode mulighederne er for at klage til tredjepart.

## Resultater

På de fleste områder ligger den samlede FFI-værdi omkring 6 med de gymnasiale uddannelser i top. Ældrepleje skiller sig ud med en samlet FFI-værdi lige under 5. På området for ældrepleje antages en stor del af brugerne at være pårørende. Det kan medvirke til at trække den samlede vurdering ned.

Brugernes vurdering af de forhold, der knytter sig til tillidsindikatoren på de seks fritvalgsområder, er generelt højere end vurderingen af klageforholdene og gennemsigtigheden. De har især tillid til, at udbyderne overholder de regler, der skal beskytte dem.

Deltagerne i undersøgelsen giver de forhold, der afspejles i gennemsigtighedsindikatoren, den laveste vurdering på alle seks fritvalgsområder. Her er det især mulighederne for at sammenligne kvaliteten inden for fritvalgsområderne, der trækker ned.

Da leverandørerne på fritvalgsområderne primært konkurrerer på kvalitet, er det problematisk, at brugerne har svært ved at gennemskue kvaliteten af de udbudte ydelser. Det svækker konkurrencen mellem de forskellige leverandører, og kan i sidste ende betyde, at brugerne får tilbudt ringere ydelser, end de ellers kunne få.

Analysen er delt op i tre afsnit, som omhandler:

- Hvordan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har udviklet FFI. Hvilke tre indikatorer indekset består af og de underliggende spørgsmål.
- De overordnede resultater fra undersøgelsen med fokus på brugernes vurdering af de tre indikatorer for tillid, gennemsigtighed og klageforhold på tværs af de seks fritvalgsmarkeder.
- De væsentligste resultater fra de seks fritvalgsmarkeder hver for sig.

## HOVEDKONKLUSIONER

Forbrugerne oplever generelt, at det er svært at sammenligne kvaliteten af de ydelser, der udbydes inden for de seks forskellige fritvalgsområder. Det svækker konkurrencen, da den primære konkurrenceparameter på fritvalgsområderne netop er kvalitet.

De gymnasiale uddannelser klarer sig samlet set bedre end de øvrige fritvalgsområder.

Ældrepleje får den laveste FFI-værdi. Vurderingen kan dog være påvirket af, at det hovedsaligt er pårørende, der har besvaret spørgsmålene, frem for direkte brugere.

Alderssammensætningen af brugerne viser, at ældre respondenter giver højere vurderinger end yngre på fritvalgsområderne for ældrepleje, praktiserende læger og sygehuse.

Ud fra alderssammensætningen af brugerne kan det udledes, at pårørende generelt giver lavere vurderinger end de direkte brugere. Det er særligt markant på området for ældrepleje.

Selvom brugerne generelt har svært ved at gennemskue hvad andre udbydere kan tilbyde, har de overordnet set tillid til, at udbyderne overholder de regler, der gælder på området.

## 2.0 MÅLINGER AF FORBRUGERFORHOLD

Forbrugerstyrelsen udviklede i 2003 ForbrugerForholdsIndekset (FFI), og indekset er siden 2004 anvendt til at måle forbrugerforholdene i Danmark. FFI giver mulighed for at følge udviklingen i forbrugernes oplevelse af forholdene på en række traditionelle forbrugsmarkeder samt på seks fritvalgsområder. Sidstnævnte behandles i denne undersøgelse.

### Boks 2.1 HVAD ER ET FRITVALGSOMRÅDE?

Et fritvalgsområde defineres i denne undersøgelse som et område, hvor brugerne modtager ydelser, der stilles til rådighed af det offentlige, eller hvor det offentlige helt eller delvis betaler private leverandører for at udføre ydelser. De fritvalgsområder, som indgår i denne undersøgelse, er: Gymnasiale uddannelser (STX HTX, HHX og HF), praktiserende læger, skoler (folke-, privat- og efterskoler), sygehuse, børnepasning/dagtilbud og ældrepleje.

For fritvalgsområderne gælder det typisk, at man som bruger ikke betaler direkte, når man modtager ydelser. I en række tilfælde er ydelserne således fuldt skattefinansieret (fx praktiserende læger). På visse områder er der brugerbetaling, men det er typisk ikke muligt at vælge mellem forskellige kombinationer af pris og kvalitet (fx børnepasning/dagtilbud), som det er tilfældet på de traditionelle forbrugsmarkeder.\* Derfor betragtes og betegnes borgerne som ”brugere” frem for ”forbrugere” på fritvalgsområderne.

\* Note: Det er på skoleområdet muligt at benytte en privat- eller efterskole, hvilket indebærer brugerbetaling udover det offentlige tilskud. På dette område kan der således være tale om at vælge mellem forskellige kombinationer af pris og kvalitet.

FFI afdækker brugernes oplevelse af forbrugerforholdene på tre indikatorer: Tillid, gennemsigtighed og klageforhold. FFI anvendes inden for rammerne af disse indikatorer til at identificere dels områder, der klarer sig godt og som andre områder kan lære af – dels områder, hvor brugerne på den ene eller anden måde oplever udfordringer.

I 2010 er målingen af de seks fritvalgsområder baseret på ca. 5.000 brugervurderinger.<sup>1</sup> Fra 2005 til 2009 har målingerne været sammenlignelige,<sup>2</sup> men i forbindelse med 2010-målingen har indekset gennemgået væsentlige tilpasninger med henblik på at optimere målemetoden. Blandt andet er indeksskonstruktionen justeret, stikprøvestørrelsen udvidet og dataindsamlingsmetoden ændret. Ændringerne er foretaget med henblik på at

1 Forbrugerundersøgelser 2010, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er i det følgende kilde med mindre andet er angivet.

2 Der er løbende foretaget mindre metodiske justeringer. For beskrivelse heraf se blandt andet Forbrugerredegørelse 2006 og Forbrugerredegørelse 2007.

---

skabe et mere solidt og tidssvarende grundlag for målingen. De metodiske ændringer betyder, at det ikke er muligt at sammenligne målingen i 2010 med målingerne foretaget de foregående år. Derfor berøres udviklingen fra 2005 til 2009 kun i begrænset omfang i denne rapport, jf. afsnit 3.

## 2.1 Forbrugerforholdsindexet (FFI)

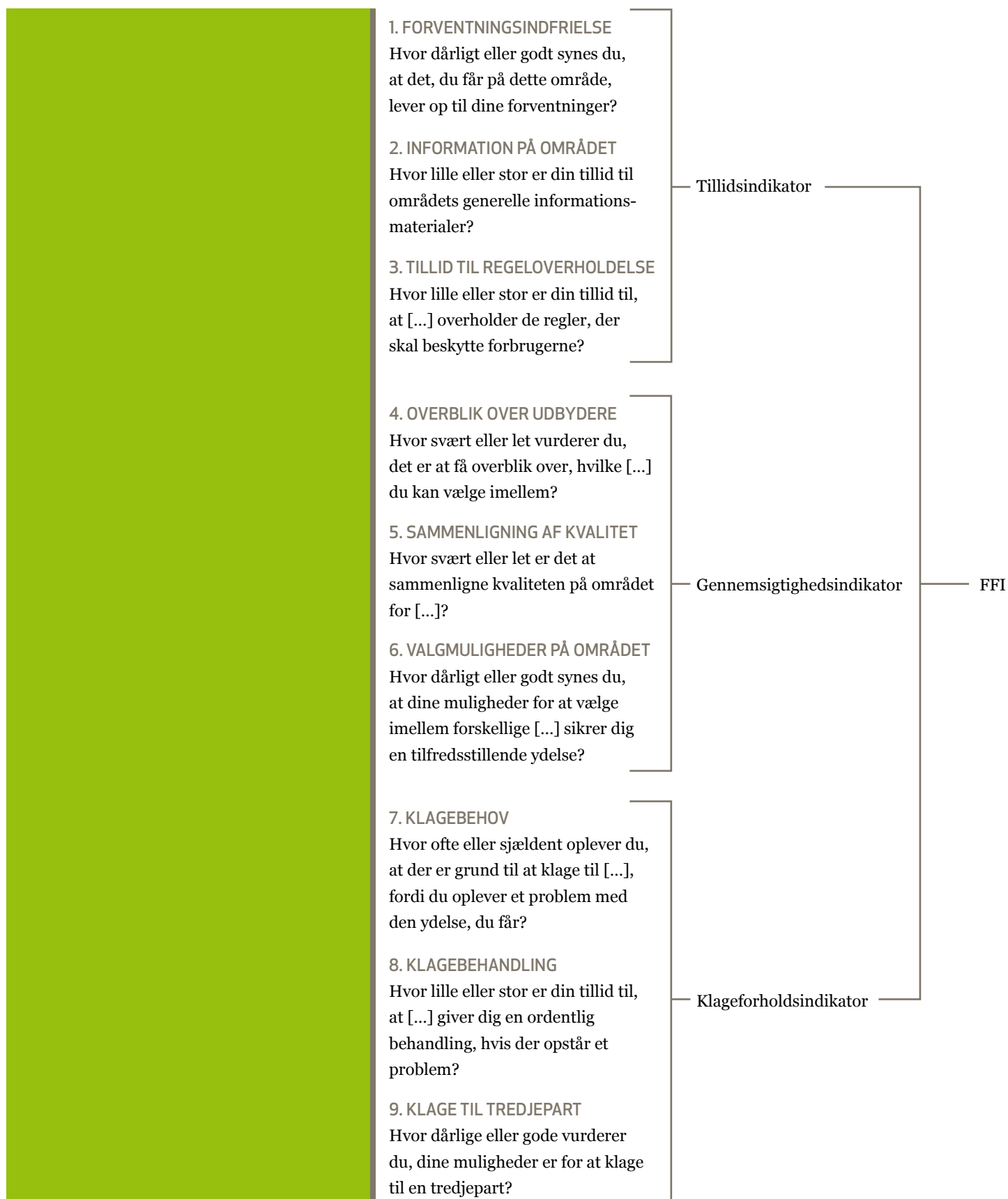
I et teoretisk perspektiv kan en række faktorer have betydning for, hvorvidt et område har gode forbrugerforhold. Erfaringsmæssigt har særligt tre faktorer betydning for, om et område opleves som havende gode forbrugerforhold: Det gælder brugernes tillid til området og dets aktører, gennemsigtigheden på området samt klageforholdene. FFI udgøres derfor af de tre normative indikatorer; tillid, gennemsigtighed og klageforhold, der beskrives yderligere herunder.

De tre indikatorer er hver især sammensat af tre underliggende spørgsmål, der opgøres på en skala fra 0 til 10 – med en vurdering på 10 som den bedst mulige. Vurderingen foretages via websurvey blandt brugere, der har erfaring med et eller flere fritvalgsområder. Det betyder, at det på nogle områder ikke alene er de direkte brugere, der har givet udtryk for deres oplevelser, men også familiemedlemmer og bekendte (herefter; pårørende).

FFI måler altså de oplevede forbrugerforhold – der kan være forskellige fra de faktiske forbrugerforhold. Det skyldes, at brugerne ikke formodes at have fuldstændig viden om alle relevante forhold. Brugere kan fx have vanskeligt ved at bedømme den faglige kvalitet af de leverede ydelser på et givet fritvalgsområde. Det er på baggrund af denne undersøgelse derfor ikke muligt at vurdere om der er forskel på de oplevede og faktiske forbrugerforhold. Resultaterne skal således anvendes med det forbehold, at de udtrykker brugeroplevelser, og i den forstand bygger på en akkumulering af subjektive erfaringer.

Det skal dog understreges, at brugererfaringer kan være særdeles nyttige input til videreudvikling af ydelser, som i meget høj grad inddrager brugere. Det gør sig netop gældende på de velfærdsområder, som denne undersøgelse omfatter. Denne fritvalgsundersøgelse er således heller ikke den eneste af sin slags, idet der på de enkelte fritvalgsområder gennemføres selvstændige bruger- og tilfredshedsundersøgelser. Hvor disse undersøgelser typisk har fokus på at evaluere brugerens oplevelse af den konkrete ydelse, har FFI-målingen fokus på brugernes oplevelse af de mere overordnede, strukturelle forhold på fritvalgsområderne. FFI-målingen og de øvrige tilfredshedsmålinger kan således betragtes som supplerende.

Figur 2.1 FORBRUGERFORHOLDSINDEKSET FOR FRITVALGSOMRADERNE



---

### **Tillidsindikator**

Gode forbrugerforhold indebærer, at brugerne har tillid til rammevilkårene på området og får deres forventninger indfriet i mødet med området. Brugerne har i forbindelse med målingen vurderet, om den ydelse, de får på området, lever op til det forventede (forventningsindfrielse), om de har tillid til områdets informationsmateriale (information på området), samt om udbyderne overholder de regler, der skal beskytte brugeren (tillid til regeloverholdelse).

### **Gennemsigtighedsindikator**

Gennemsigtighed er et vigtigt vilkår for, at et område kan fungere effektivt. Gode forbrugerforhold indebærer derfor, at brugerne enkelt og uden større omkostninger kan orientere sig på området og vælge den ydelse, der passer bedst til deres behov. Gennemsigtighed er således også vigtigt for, at brugerne kan udnytte deres frie valg. Brugerne har i forbindelse med målingen vurderet, hvor svært eller let det er at få overblik over, hvilke tilbud der er på området (overblik over udbydere), at sammenligne kvaliteten på området (sammenligning af kvalitet), samt hvor godt eller dårligt muligheden for at vælge imellem forskellige udbydere sikrer en tilfredsstillende ydelse (valgmuligheder på området).

### **Klageforholdsindikator**

Det er vigtigt, at brugerne sjældent oplever problemer – og at brugerne har tillid til, at området og dets aktører håndterer de problemer, der måtte opstå. Brugernes oplevelse af klageforholdene på fritvalgsområderne har ikke tidligere været undersøgt. Fra og med 2010-målingen er FFI-fritvalg imidlertid tilføjet en klageindikator.

Brugerne har i forbindelse med målingen vurderet, hvor ofte eller sjældent de oplever grund til at klage over den ydelse, de får på området (klagebehov), hvor lille eller stor deres tillid er til, at de får en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem (klagebehandling), og endelig hvor dårlige eller gode deres muligheder er for at klage til tredjepart (klage til tredjepart).

## 3.0 BRUGERNES OPLEVELSE AF FRITVALGS-OMRÅDERNE I 2010

Nedenstående tabel over brugernes vurderinger af de tre FFI-indikatorer på de seks fritvalgsområder viser, at tillidsindikatoren gennemgående opnår den højeste vurdering, mens gennemsigthedsindikatoren gennemgående opnår den laveste vurdering. Samtidig opnår området for gymnasiale uddannelser den højeste samlede FFI-vurdering, mens området for ældrepleje opnår den laveste.

Tabel 3.1 BRUGERNES OPLEVELSE AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ DE ENKELTE FRITVALGSOMRÅDER I 2010

|                        | Tillidsindikator* | Gennemsigthedsindikator* | Klageforholdsindikator* | FFI-værdi** |
|------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|-------------|
| Gymnasiale uddannelser | 7,2               | 5,7                      | 6,6                     | 6,5         |
| Praktiserende læger    | 7,1               | 5,1                      | 6,8                     | 6,3         |
| Skoler                 | 6,9               | 5,6                      | 6,2                     | 6,2         |
| Sygehuse               | 6,8               | 5,0                      | 6,4                     | 6,1         |
| Børnepasning/dagtilbud | 6,7               | 5,1                      | 6,4                     | 6,1         |
| Ældrepleje             | 5,5               | 4,1                      | 5,3                     | 4,9         |

\* De tre indikatorer for hvert område udregnes ved gennemsnittet af de tre spørgsmål inden for den enkelte indikator.

\*\* FFI-værdien for hvert område udregnes ved gennemsnittet af de i alt ni spørgsmål inden for de tre indikatorer.

Blandt de seks fritvalgsområder opnår gymnasiale uddannelser den højeste brugervurdering på både tillidsindikatoren og gennemsigthedsindikatoren, mens praktiserende læger opnår den højeste vurdering på klageforholdsindikatoren. Ældrepleje opnår de laveste vurderinger på alle tre indikatorer. Det er dog væsentligt at understrege, at den lavere vurdering af området for ældrepleje kan skyldes, at det formentlig i højere grad er pårørende end egentlige brugere, som på dette område har deltaget i undersøgelsen (se boks 4.19 side 45), og at denne skævhed kan trække den samlede vurdering ned.

I perioden fra 2005 til 2009 har gymnasiale uddannelser hvert år opnået den højeste samlede brugervurdering, mens området for ældrepleje i fire ud af de fem år har opnået den laveste samlede brugervurdering.<sup>3</sup> Det er også tilfældet i 2010. Målingerne i perioden fra 2005 til 2009 er ikke sammenlignelige med målingen i 2010, men de historiske data vidner om en vis konsistens i brugervurderingerne over tid.

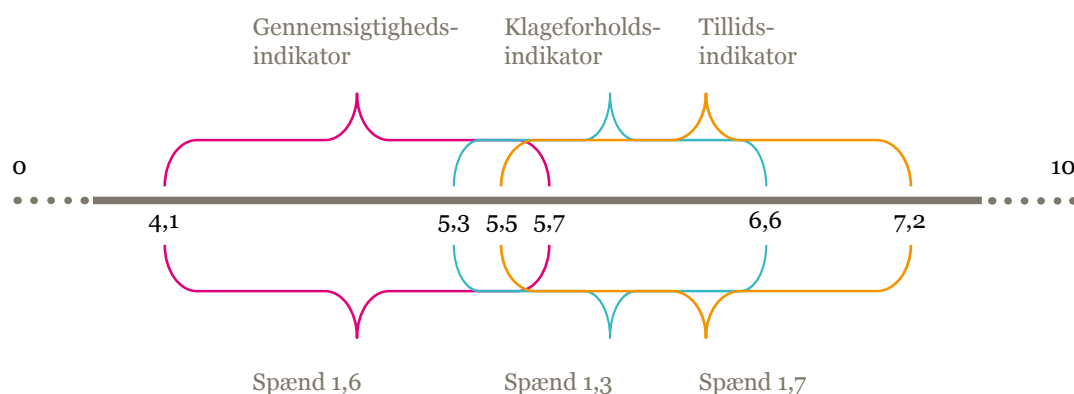
Tabel 3.1 viser endvidere, at brugerne gennemgående vurderer tilliden til det enkelte område højere end henholdsvis klageforholdene og gennemsigtheden. På alle seks områder opnår tillidsindikatoren den højeste bru-

3 Se: Forbrugerredegørelse 2005 – Forbrugerredegørelse 2009.

gervurdering. Gennemsigthedsindikatoren opnår omvendt den laveste vurdering på alle seks områder. Det vidner om, at brugerne vurderer det; at få overblik over de enkelte fritvalgsområder, at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbydere på områderne og endelig, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse – lavere end de øvrige parametre i undersøgelsen.

I perioden fra 2005 til 2009 har gennemsigthedsindikatoren hvert år opnået en lavere vurdering end tillidsindikatoren<sup>4</sup> - hvilket altså også er tilfældet i 2010. Målingerne er som nævnt ovenfor ikke sammenlignelige, men også her bestyrkes det, at der er en vis konsistens i brugervurderingerne over tid.

Figur 3.1 SPÆNDET MELLEM BRUGERNES VURDERINGER AF GENNEMSIGTIGHEDS-, KLAGEFORHOLDS- OG TILLIDSINDIKATOR I 2010



Anm.: Spændet udtrykker den numeriske forskel på højeste og laveste score inden for hver indikator.

Der er størst spænd i brugernes oplevelse af tillid og gennemsigthed, mens der er et mindre spænd i brugernes oplevelse af klageforholdene. Spændenes størrelse giver et indblik i forskellene i brugernes vurderinger af de tre indikatorer på tværs af områderne.

Det er på baggrund af undersøgelsen ikke muligt at afgøre, i hvilken grad spændet i vurderingerne skyldes faktiske forhold på de enkelte områder (fx reelle kvalitetsforskelle) eller variationer mellem brugernes oplevelse af disse faktiske forhold (fx "smag og behag") på de enkelte områder.

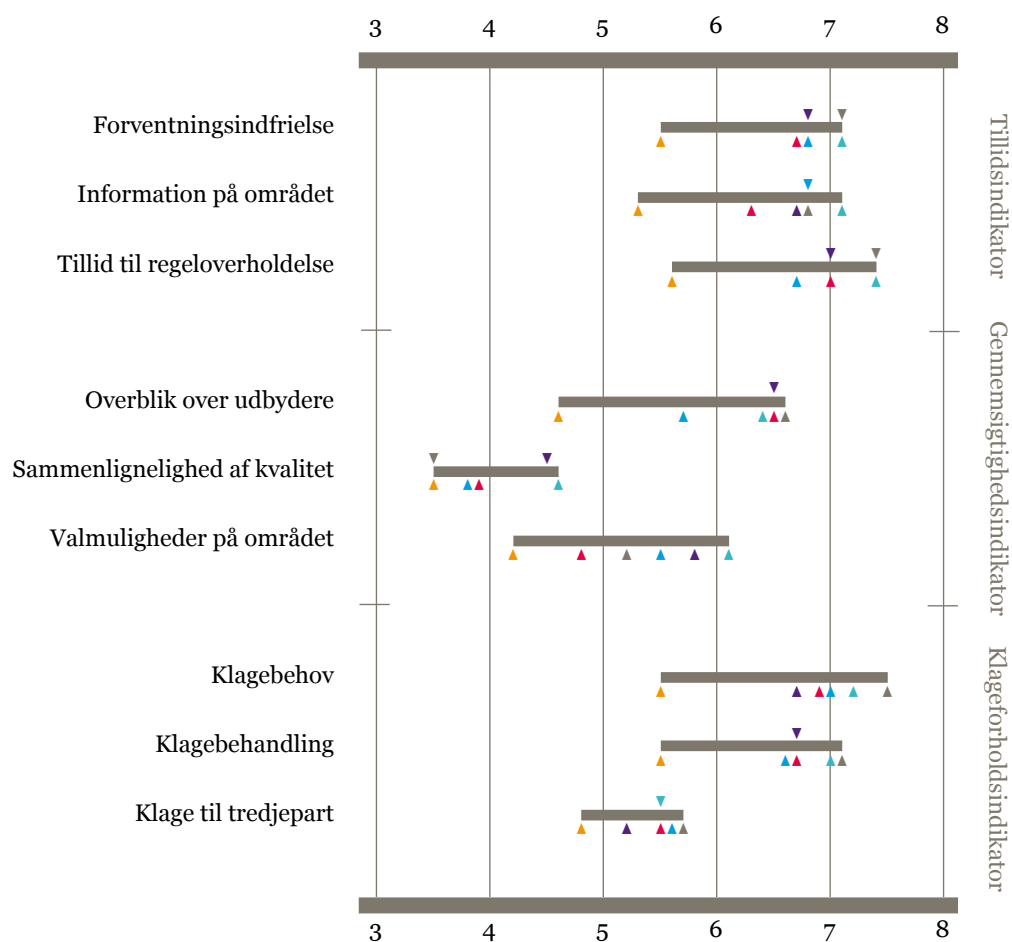
Figur 3.2 viser, at gennemsigthedsindikatoren generelt opnår de laveste vurderinger, mens tillidsindikatoren generelt opnår de højeste vurderinger. Spørgsmålet, om hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området, får de laveste vurderinger, mens spørgsmålet, om hvor lille

<sup>4</sup> I perioden fra 2005 til 2009 er fritvalgsområderne ikke målt på klageforholdsindikatoren.

eller stor tilliden er til, at de regler, der skal beskytte forbrugerne, overholdes, opnår de højeste vurderinger sammen med spørgsmålet om, hvor ofte eller sjældent brugerne oplever, at der er grund til at klage, fordi de oplever et problem med ydelsen.

Figur 3.2 DE SEKS FRITVALGSOMRÅDERS SCORE PÅ DE NI FFI-SPØRGSMÅL I 2010

- Gymnasiale uddannelser
- Skoler
- Sygehuse
- Børnepasning/dagtilbud
- Praktiserende læger
- Ældrepleje



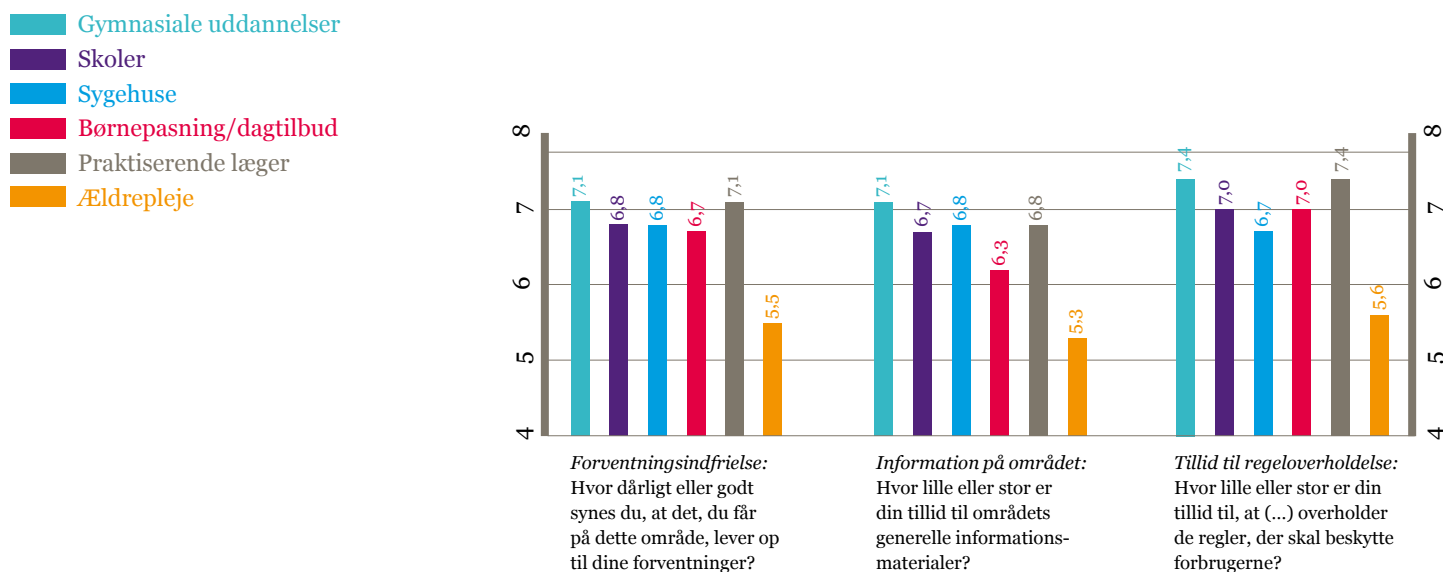
Der er størst spredning i vurderingerne af spørgsmålet om, hvorvidt antallet af udbydere på det enkelte fritvalgsområde sikrer en tilfredsstillende ydelse (valgmuligheder på området). Spredningen indikerer, at der ifølge brugerne er forskel på, hvor godt muligheden for fritvalg sikrer dem en tilfredsstillende ydelse på de enkelte fritvalgsområder.

De enkelte brugervurderinger inden for hver af de tre indikatorer bliver gennemgået mere udførligt herunder.

Inden for de tre spørgsmål, der udgør tillidsindikatoren, opnår ældreple-

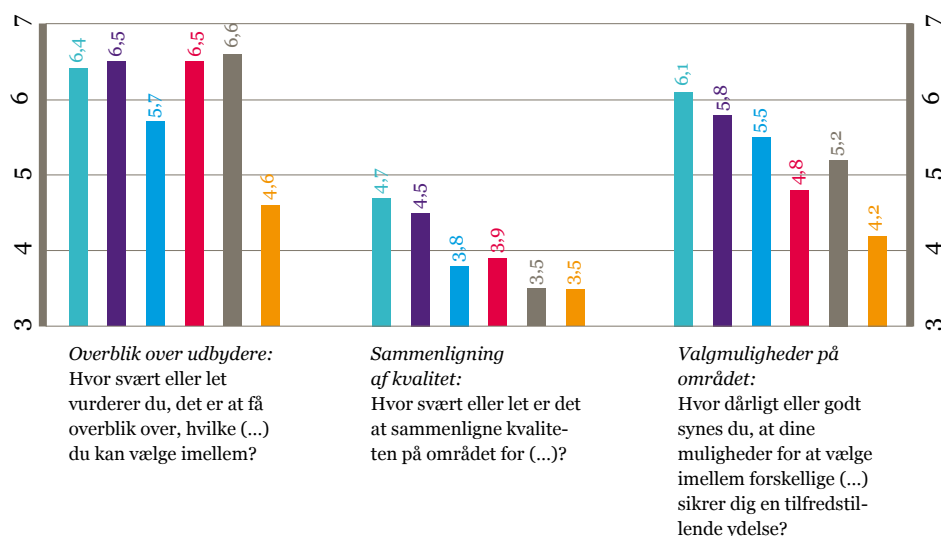
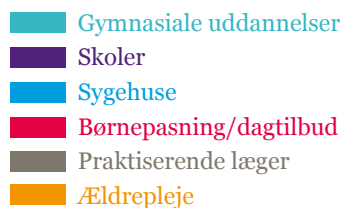
jen de laveste vurderinger på samtlige spørgsmål, jf. dog forbehold i boks 4.19 (side 45) vedrørende sammensætning af svargruppen. Gymnasiale uddannelser og praktiserende læger opnår den højeste vurdering på spørgsmålene vedrørende forventningsindfrielse og tillid til regeloverholdelse. På spørgsmålet vedrørende information på området giver brugerne de højeste vurderinger til gymnasiale uddannelser. Ses der bort fra ældreplejen, er der ikke stor forskel i vurderingerne af de enkelte spørgsmål på tværs af områderne.

Figur 3.3 VURDERING AF SPØRGSMÅLENE INDEN FOR TILLIDSINDIKATOREN I 2010



Inden for de tre spørgsmål, der udgør gennemsigthedsindikatoren, opnår gymnasiale uddannelser den højeste vurdering på spørgsmålene vedrørende sammenligning af kvalitet og valgmuligheder på området. På spørgsmålet om overblik over udbydere opnår praktiserende læger den højeste vurdering. Ældreplejen opnår den laveste vurdering på spørgsmålene om overblik over udbydere og tillid til regeloverholdelse, mens praktiserende læger opnår den laveste vurdering på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet. Inden for gennemsigthedsindikatoren er der generelt en større spredning i vurderingerne af det enkelte spørgsmål på tværs af områderne end inden for de to andre indikatorer.

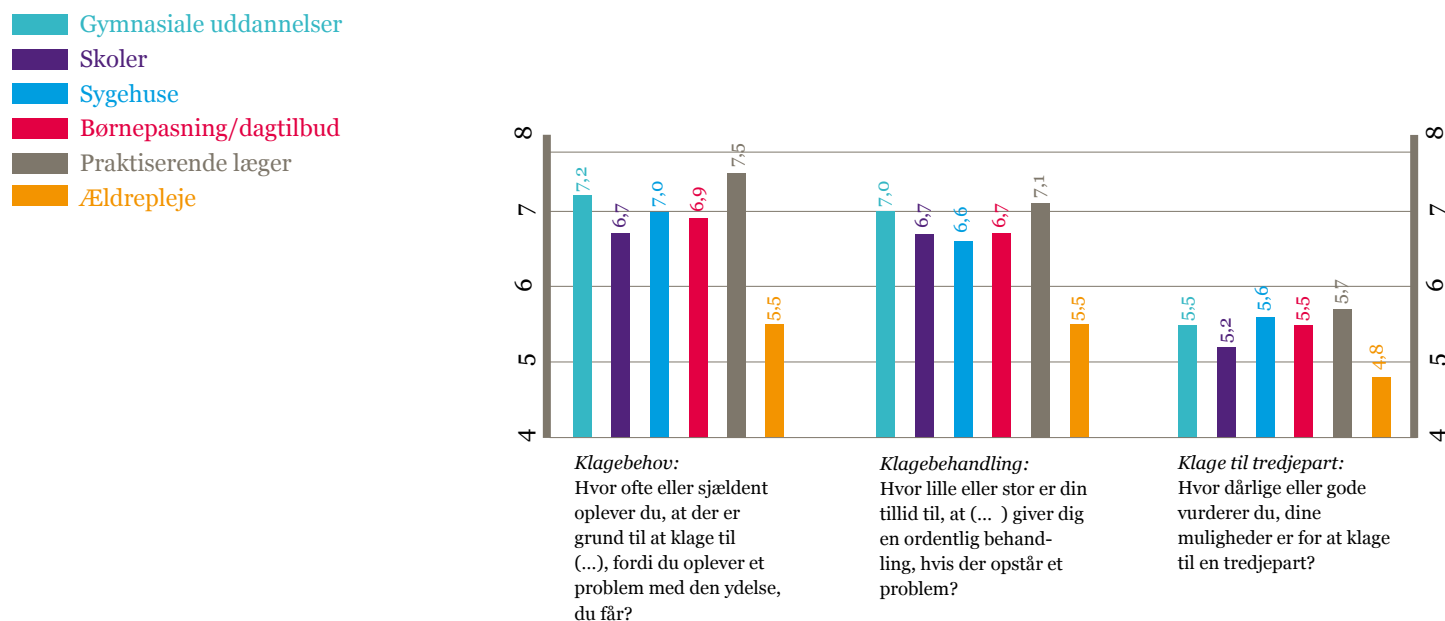
Figur 3.4 VURDERING AF SPØRGSMÅLENE INDEN FOR GENNEMSIGTIGHEDSINDIKATOREN I 2010



Selv om forskellen er meget lille, er det i forhold til gennemsigthedsindikatoren værd at bemærke, at brugerne vurderer, at de har gode muligheder for at få et overblik over området for praktiserende læger – på dette spørgsmål opnår området den højeste vurdering. Dette står i kontrast til, at brugerne har vanskeligere ved at sammenligne kvaliteten blandt praktiserende læger – på dette spørgsmål opnår området den laveste vurdering sammen med området for ældrepleje.

Inden for de tre spørgsmål, der udgør klageforholdsindikatoren, opnår praktiserende læger den højeste vurdering på alle tre spørgsmål, mens ældreplejen opnår de laveste vurderinger på alle tre spørgsmål. Foruden ældreplejen er der ikke stor forskel i vurderingerne på tværs af områderne.

Figur 3.5 VURDERING AF SPØRGSMÅLENE INDEN FOR KLAGEFORHOLDSINDIKATOREN I 2010



Vurderingerne af spørgsmålet om klage til tredjepart ligger på et lavere niveau end vurderingerne af de andre spørgsmål inden for klageforholdsindikatoren. Dette kan skyldes, at brugerne har vanskeligt ved at vurdere mulighederne for at klage til tredjepart.

## 4. FORBRUGERFORHOLDENE PÅ DE SEKS FRITVALGS OMRÅDER

Fælles for områderne i undersøgelsen er, at de alle er omfattet af muligheden for frit valg. Derudover er områderne dog forskellige på en række parametre – blandt andet hvad angår brugernes betalingspligt, jf. boks 4.1. Visse områder betales udelukkende over skatten, mens andre områder har direkte brugerbetaling, eller brugerne kan vælge et brugerbetalt alternativ.

### Boks 4.1 BRUGERBETALING PÅ FRITVALGSOMRÅDERNE

- Områder uden brugerbetaling
  - Gymnasiale uddannelser
  - Praktiserende læger
  - Ældrepleje
- Områder med delvis brugerbetaling
  - Skoler (brugerbetaling på privat- og efterskoler)
  - Sygehuse (brugerne kan vælge behandling på et privat sygehus, uden om det offentlige sygehusvæsen, hvilket i visse tilfælde kan være omfattet af brugerbetaling)
- Områder med brugerbetaling
  - Børnepasning/dagtilbud

Eksistensen af brugerbetaling kan have indflydelse på brugernes vurdering af de enkelte områder.<sup>5</sup> Undersøgelser har vist, at brugerbetaling kan påvirke brugernes tilfredshed med et fritvalgsområde.<sup>6</sup> FFI-fritvalg er ikke en tilfredshedsmåling, men samme tendens kan gøre sig gældende for brugernes oplevelse af forbrugerforholdene, hvilket gør det vanskeligt at sammenligne vurderingerne af fritvalgsområderne direkte.

### Screening

Brugerne, der har deltaget i undersøgelsen, har indledningsvis modtaget et screeningsspørgsmål, der sikrer, at de har erfaring med det pågældende fritvalgsområde. Alle brugere har svaret positiv på følgende screeningsspørgsmål:

- Har du inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge ...?

<sup>5</sup> I forhold til denne undersøgelse er det på skole- og sygehusområdet, hvor der optræder et miks af brugerbetaling og skattefinansiering, ikke muligt at skelne de brugere, der har betalt for ydelsen – fra dem, der ikke har betalt for ydelsen.

<sup>6</sup> Velfærdskommissionen: Fremtidens velfærd – vores valg, Finansministeriet 2006.

Det betyder, at brugerne på visse fritvalgsområder kan have forskellig tilknytning til området, og at det ikke kun er direkte brugere af ydelserne på disse områder, der har svaret på spørgeskemaet. Pårørende til brugerne har, jf. screeningsspørgsmålet, haft mulighed for at besvare spørgeskemaet. Det kan i praksis betyde, at vurderingerne, som er indsamlet til brug for denne undersøgelse, kan være anderledes, end hvis de alene var afgivet af direkte brugere af ydelsen. Inden for hvert fritvalgsområde analyseres det, hvorvidt det er de direkte brugere af ydelsen, der er blevet spurgt, eller pårørende til de direkte brugere. Derudover beskrives det, hvordan dette kan påvirke vurderingerne på området.

Nedenfor gennemgås de seks fritvalgsområder hver for sig efter følgende struktur; indledningsvis præsenteres hovedresultaterne af undersøgelsen af det konkrete område samt fakta om området. Herefter sættes der fokus på brugernes vurdering af de ni spørgsmål på området. I forlængelse heraf analyseres brugernes tilknytning til området, herunder om denne tilknytning samt brugernes alder har indflydelse på vurderingerne. Afslutningsvis følger en oversigt over brugernes svarfordelinger på de ni spørgsmål.

## 4.1 Gymnasiale uddannelser

### Boks 4.2 VÆSENTLIGE UNDERSØGELSESRISULTATER PÅ OMRÅDET FOR GYMNASIALE UDDANNELSER I 2010

- Området opnår den højeste FFI-værdi af de seks områder på 6,5.
- Området opnår på tre ud af de ni spørgsmål højere vurderinger end de andre områder og på to spørgsmål vurderinger, der sammen med vurderingerne af området for praktiserende læger er højere end de andre områder.
- 59 pct. af brugerne giver en vurdering på 8-10 på en skala fra 0-10 til spørgsmålet; Hvor lille eller stor er din tillid, at området overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne.
- Brugere under 18 år giver højere vurderinger end de ældre aldersgrupper.

Området for gymnasiale uddannelser opnår en samlet FFI-værdi på 6,5 (jf. tabel 3.1). Gymnasiale uddannelser opnår dermed den højeste FFI-værdi af de seks fritvalgsområder i undersøgelsen. Samtidig opnår området for gymnasiale uddannelser højere vurderinger end de andre fritvalgsområder på tre ud af de ni spørgsmål. Derudover opnår området – sammen med området for praktiserende læger – på to spørgsmål højere vurderinger end de andre områder (jf. figur 3.3, 3.4 og 3.5).

### Boks 4.3 FAKTA OM OMRÅDET FOR GYMNASIALE UDDANNELSER

I 2009 gik der ca. 125.000 elever på de forskellige gymnasiale uddannelser. 76.000 på STX (Studentereksamen) fordelt på 138 uddannelsessteder, 12.000 på HF fordelt på 100 uddannelsessteder, 25.000 på HHX fordelt på 60 uddannelsessteder og 11.500 på HTX fordelt på 48 uddannelsessteder. Derudover gik 700 personer på studenterkurser på otte uddannelsessteder.

Siden kommunalreformen i 2007 har landets unge frit kunnet vælge, hvor de ville tage en gymnasial uddannelse, hvis der er plads. Dette bestemmes af den enkelte rektor i stedet for som før 2007 et udvalg i amterne.\*

\*Kilde: [www.ug.dk](http://www.ug.dk)

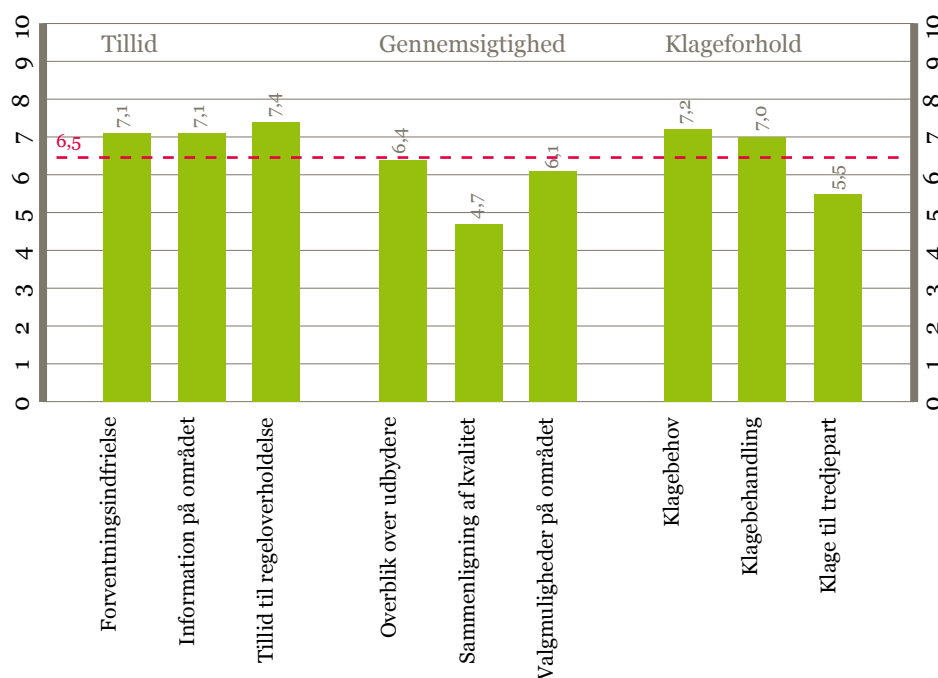
På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to øvrige indikatorer på området for gymnasiale uddannelser. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Fem spørgsmål på området for gymnasiale uddannelser opnår vurderinger over FFI-værdien, mens fire spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

Spørgsmålet, om tilliden til at udbyderne overholder de regler, der skal beskytte brugerne, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål på området for gymnasiale uddannelser (7,4). Efterfulgt af spørgsmålene om hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale samt hvor lille eller stor brugernes tillid er til, at de modtager en ordentlig klagebehandling. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (7,0-7,2).

De tre spørgsmål vedrørende gennemsigtighed opnår lavere vurderinger end de andre spørgsmål. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (6,1-6,4) bortset fra spørgsmålet om, hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området. Dette spørgsmål opnår en lavere vurdering (4,7) end de øvrige. Spørgsmålet, om hvor dårlige eller gode muligheder der er for at klage til en tredjepart, opnår også en vurdering (5,5) under FFI-værdien.

Figur 4.1 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR GYMNASIALE UDDANNELSER I 2010

■ Gymnasiale uddannelser  
 - - - FFI-værdi gymnasiale uddannelser



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmateriale?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

Vurderingen af alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op og spørgsmålene opnår alle en vurdering over syv på en skala fra 0-10. Det indikerer, at brugerne på området for gymnasiale uddannelser oplever, at de har tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, at de oplever, at det de får på dette område, lever op til deres forventninger, samt at de har tillid til det informationsmateriale, der er på området. Samtidig opnår to af klageforholdsspørgsmålene vurderinger over FFI-værdien og over syv på en skala fra 0-10, hvilket indikerer, at brugerne relativt sjældent oplever grund til at klage og har tillid til, at de modtager en ordentlig behandling, når de klager.

De tre spørgsmål inden for gennemsigtighedsindikatoren trækker FFI-værdien ned. Særligt spørgsmålet, om hvor svært eller let det er at sammenligne kvalitet på området, opnår en lavere vurdering end de andre spørgsmål. Det kan indikere, at brugerne på området har svært ved at

sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbydere på områderne. Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også under FFI-værdien på området for gymnasiale uddannelser.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne giver lavere vurdering på de spørgsmål, der udgør gennemsigtighedsindikatoren på området for gymnasiale uddannelser end på de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Gennemsigtighed på fritvalgsområderne er som på de traditionelle forbrugsområder vigtigt for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbydere på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet/udvalg af de tildelte ydelser end deres konkurrenter.

#### **Boks 4.4 BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR GYMNASIALE UDDANNELSER 2010**

##### **Karakteristika ved brugere med erfaring fra gymnasiale uddannelser**

I alt har 797 brugere i denne undersøgelse inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge en gymnasial uddannelse.

4 % af brugerne af gymnasiale uddannelser i denne undersøgelse er under 18 år og antages derfor at være direkte brugere.\* 51 % af brugerne er mellem 40 og 49 år, mens 26 % er mellem 50 og 59 år. 15 % er mellem 18 og 39 år, mens 5 % er over 59 år. Dette indikerer, at det i langt de fleste tilfælde er forældre med børn i gymnasiet, som har svaret i undersøgelsen.

På områderne for børnepasning/dagtilbud og skoler er det ikke muligt at spørge børn og unge på grund af deres alder. Det er derfor naturligt at spørge deres forældre om forholdene på disse områder. De unge, der er direkte brugere af de gymnasiale uddannelser, er selv i stand til at vurdere forholdene på området. Det er derfor ikke på samme måde indlysende, hvilken aldersgruppe det er mest retvisende at spørge om forholdene på området for gymnasiale uddannelser.

Det kan ikke udelukkes, at FFI-værdien vil være forskellig, alt efter om de direkte brugere (eleverne) eller deres pårørende blev spurgt. I denne undersøgelse er det altså i overvejende grad de pårørende, der har svaret.

##### **Forskelle i brugernes vurderinger**

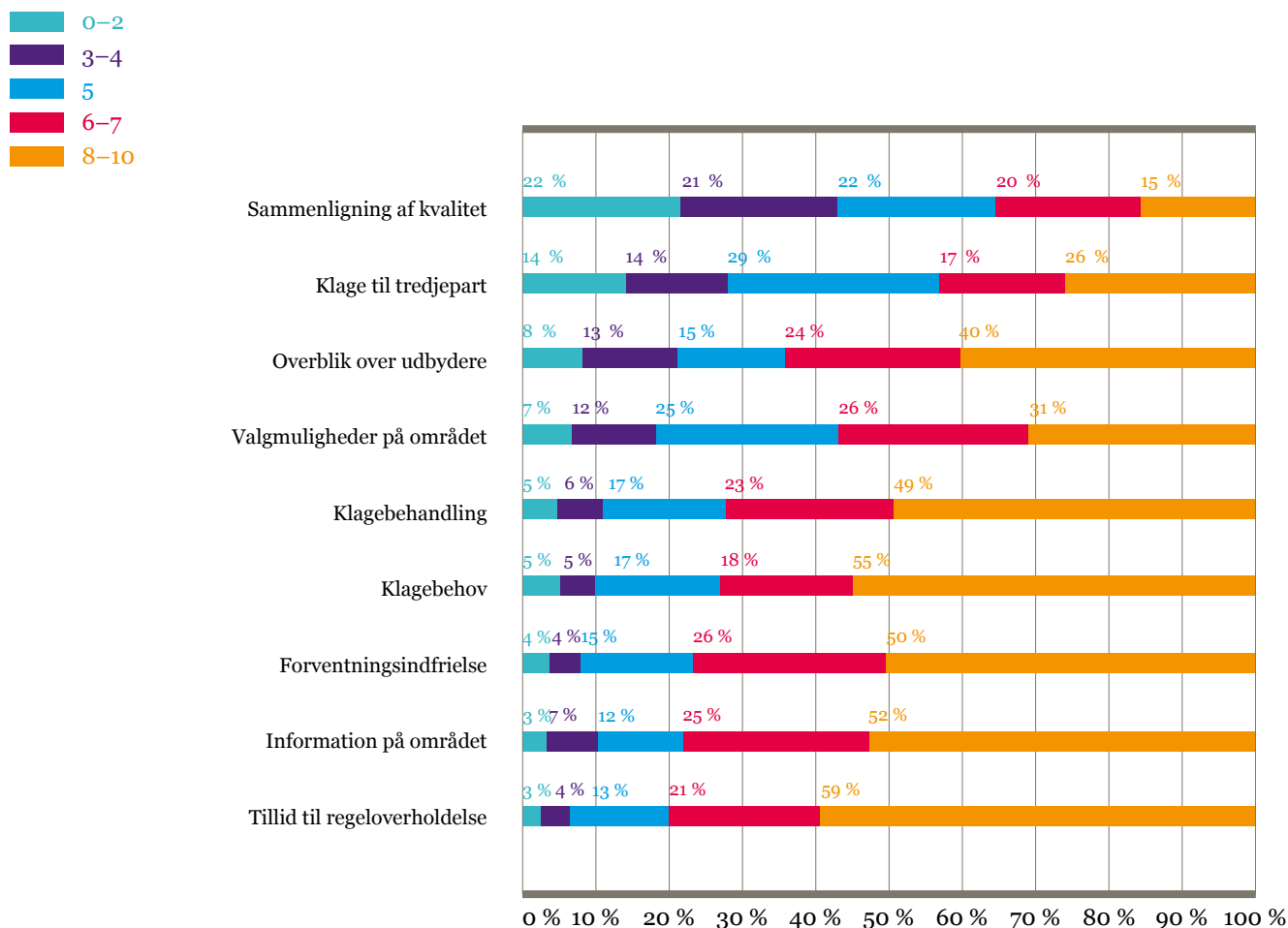
Brugere under 18 år giver i undersøgelsen en højere FFI-værdi end de andre aldersgrupper. Dermed er der en tendens til, at de direkte brugere giver højere vurderinger end de brugere, der har erfaring med området som pårørende. Samme tendens er også gældende på området for ældrepleje. Brugere af de gymnasiale uddannelser under 18 år giver en FFI-værdi på 7,1, mens aldersgrupperne 40-49 år og 50-59 år giver en FFI-værdi på henholdsvis 6,6 og 6,4.

\*Der er på området for gymnasiale uddannelser rekrutteret unge på 16-17 år til at svare på undersøgelsen for at få deres oplevede vurderinger af forholdene på området. På de fem andre fritvalgsmarkeder er der ingen brugere under 18 år.

Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på området for gymnasiale uddannelser. En stor andel af vurderinger fra 0-2 – på en skala fra 0-10 – indikerer at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 22 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet, der dækker over, hvor svært eller let brugerne vurderer det er at sammenligne kvaliteten på området. Det er i øvrigt også dette spørgsmål, som flest brugere giver en vurdering mellem 0 og 2 på de andre fem fritvalgsområder. Selvom mange brugere har givet dette spørgsmål lave vurderinger på området for gymnasiale uddannelser, opnår spørgsmålet i forhold til de andre områder færrest vurderinger fra 0-2.

Omvendt har over 50 % af brugerne givet vurderinger mellem 8 og 10 på spørgsmålene om tillid til regeloverholdelse, klagebehov og information på området. Det indikerer, at hovedparten af brugerne oplever tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, sjældent oplever grund til at klage og har tillid til det informationsmateriale udbyderne på området stiller til rådighed.

Figur 4.2 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR GYMNASIALE UDDANNELSER I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

## 4.2 Praktiserende læger

### Boks 4.5 VÆSENTLIGE UNDERSØGELSESRESULTATER PÅ OMRÅDET FOR PRAKTISERENDE LÆGER I 2010

- Området opnår den næsthøjeste FFI-værdi (6,3) af de seks områder.
- Området opnår på fire ud af ni spørgsmål højere vurderinger end de andre områder, deriblandt alle tre spørgsmål inden for klageforholdsindikatoren. Dermed opnår området den højeste vurdering på flere spørgsmål end de andre fem områder.
- Resultaterne indikerer, at forbrugerne forholdsvist nemt kan overskue udbyderne på området, 46 % af brugerne giver dette spørgsmål fra 8-10 på en skala fra 0-10, men har sværere ved at sammenligne kvaliteten af de praktiserende læger. 45 % af brugerne giver dette spørgsmål fra 0-2 på en skala fra 0-10.
- 61 % af brugerne giver en vurdering mellem 8 og 10 på en skala fra 0-10 til spørgsmålet; hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage, fordi du oplever et problem med ydelsen?

Området for praktiserende læger opnår en samlet FFI-værdi på 6,3 (jf. tabel 3.1). Praktiserende læger opnår dermed den næsthøjeste FFI-værdi af de seks områder i undersøgelsen. Samtidig opnår området for praktiserende læger en højere vurdering end de andre fem områder på fire ud af de ni spørgsmål. Af de fire spørgsmål, hvor området opnår højere vurderinger, er tre af spørgsmålene inden for klageforholdsindikatoren.

Derudover opnår området – sammen med området for gymnasiale uddannelser – på to spørgsmål vurderinger, der er højere end vurderingerne på de andre områder. Endelig opnår praktiserende læger en lavere vurdering end de andre områder på ét ud af de ni spørgsmål (jf. figur 3.3, 3.4 og 3.5). Dermed er området for praktiserende læger, det område der opnår den højeste vurdering på flest spørgsmål i forhold til de andre områder. Men fordi området på ét spørgsmål klarer sig dårligere end de andre spørgsmål, opnår området for praktiserende læger ikke den højeste FFI-værdi.

## Boks 4.6 FAKTA OM OMRÅDET FOR PRAKTISERENDE LÆGER

Der var i 2009 i alt ca. 41 millioner almene lægebesøg i Danmark. Ca. 4,8 millioner indbyggere i Danmark havde kontakt med en almen læge i 2009.\* Dermed havde 87 % af Danmarks befolkning kontakt med en almen læge i 2009.\*\*

Alle borgere med bopæl i Danmark har ret til gratis behandling hos en læge. Det er gratis at skifte læge i forbindelse med flytning, eller hvis lægen lukker sin praksis. Derudover kan brugerne for 170 kr. frit vælge en læge, hvis der er åben for tilgang og konsultationen ligger inden for 15 km af brugernes bopæl (i København, Frederiksberg, Tårnby og Dragør er grænsen fem kilometer).\*\*\*

\* Kilde: Danmarks Statistik – Statistikbanken tabel SYGP.

\*\* Udregnet på baggrund af et gennemsnitligt befolkningstal i 2009 – 5.525.499. Kilde: Danmarksstatistik – Statistikbanken BEV21.

\*\*\* [www.borger.dk](http://www.borger.dk).

På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to øvrige indikatorer på området for praktiserende læger. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Seks spørgsmål opnår på området for praktiserende læger vurderinger over FFI-værdien, mens tre spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

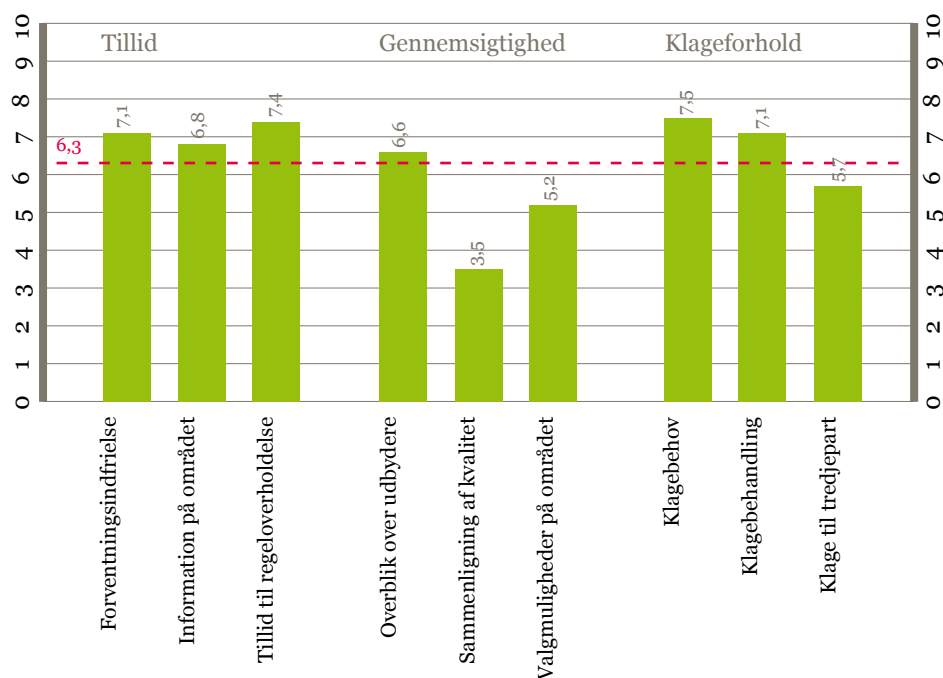
Spørgsmålet, om hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål (7,5). Efterfulgt af spørgsmålene om tilliden til at udbyderne overholder de regler, der skal beskytte brugerne, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til, at de modtager en ordentlig klagebehandling, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale samt hvor svært eller let det er at få overblik over udbyderne på området. Udover de to sidstnævnte spørgsmål vedrørende overblik over udbyderne (6,6) og tilliden til informationen på området (6,8) opnår spørgsmålene vurderinger på samme niveau (7,1-7,4).

To af spørgsmålene vedrørende gennemsigtighed opnår lavere vurderinger end de andre spørgsmål – nemlig dem der omhandler, hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området (3,5), og hvor godt eller dårligt brugernes muligheder for at vælge imellem forskellige udbydere sikre dem en tilfredsstillende ydelse (5,2). Derudover får spørgsmålet om mulighederne for at klage til en tredjepart en vurdering (5,7), der er under FFI-værdien.

Figur 4.3 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR PRAKTISERENDE LÆGER I 2010

■ Praktiserende læger

--- FFI-værdi praktiserende læger



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du dine muligheder for at klage til en tredjepart?

Vurderingen af alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op. Det kan indikere, at brugerne på området for praktiserende læger oplever, at de har tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, at de oplever, at det de får på dette område, lever op til deres forventninger samt, at de har tillid til det informationsmateriale udbyderne på området stiller til rådighed. Samtidig opnår to af klageforholdsspørgsmålene vurderinger over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne relativt sjældent oplever grund til at klage og har tillid til, at de modtager en ordentlig behandling, når de klager. Endelig opnår et af gennemsigtighedsspørgsmålene en vurdering over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne oplever, at de har mulighed for at få overblik over, hvilke udbydere de kan vælge imellem på dette område.

To spørgsmål inden for gennemsigtighedsindikatoren trækker FFI-værdien ned. Det kan indikere, at brugerne på området for praktiserende

---

læger oplever, at de har svært ved at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbydere på områderne og i mindre grad oplever, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse. Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også under FFI-værdien på området for praktiserende læger.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne generelt giver lavere vurdering af de spørgsmål, der udgør gennemsigthedsindikatoren på området for praktiserende læger end af de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Gennemsigthed på fritvalgsområderne er som på de traditionelle forbrugsområder vigtigt for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbydere på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet/udvalg af de tildelte ydelser.

I forhold til gennemsigthedsindikatoren er det interessant, at området for praktiserende læger opnår højere vurderinger end de andre fem områder på spørgsmålet om, hvor svært eller let det er at få et overblik over, hvilke udbydere der er på området. I kontrast til dette opnår området for praktiserende læger sammen med området for ældrepleje den laveste vurdering på spørgsmålet om, hvor let eller svært det er at sammenligne kvaliteten på området. Det kan indikere, at brugerne oplever, at de har mulighed for at få overblik over, hvilke udbydere de kan vælge imellem på dette område, men har svært ved at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbydere på området.

## Boks 4.7 BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR PRAKTISERENDE LÆGER 2010

### Karakteristika ved brugerne med erfaring fra praktiserende læger

I alt har 998 brugere i denne undersøgelse inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge en praktiserende læge.

Af de brugere, der i undersøgelsen har valgt eller været med til at vælge en læge inden for det seneste år, er ca. 15 % i alderen 18-29 år, 15 % i alderen 30-39 år og 15 % i alderen 40-49 år. I de to aldersgrupper 50-59 år og 60-69 år er andelen henholdsvis 22 og 24 %, mens 10 % af brugerne over 70 år har erfaring med praktiserende læger. Næsten 9 ud 10 danskere havde kontakt med en almen læge i 2009 (jf. boks 4.6), dermed kan det antages, at næsten alle brugere i denne undersøgelse har samme grundlag for at vurdere forholdene på området for praktiserende læger. På den baggrund synes der ikke i væsentlig grad at være en bias omkring FFI-værdien som følge af, at nogle er direkte brugere, mens andre er indirekte brugere (på-rørende).

### Forskelle i brugernes vurderinger

Brugere fra 30-39 år giver en FFI-værdi på 5,9, mens brugere over 70 år giver en FFI-værdi på 7,0. Som på området for sygehuse og ældrepleje er der således en tendens til, at ældre brugere giver højere vurderinger. Dog giver brugerne i den yngste aldersgruppe 18-29 år en FFI-værdi på 6,3.

På grund af antagelsen om, at næsten alle brugere har haft kontakt med en læge det seneste år, skyldes forskellen i FFI-værdien og de forskellige aldersgrupper sandsynligvis ikke, at nogle brugere har haft direkte kontakt med en læge, mens andre kun har erfaring med en læge, fordi de har været med til at vælge en læge, men ikke selv været ved en.

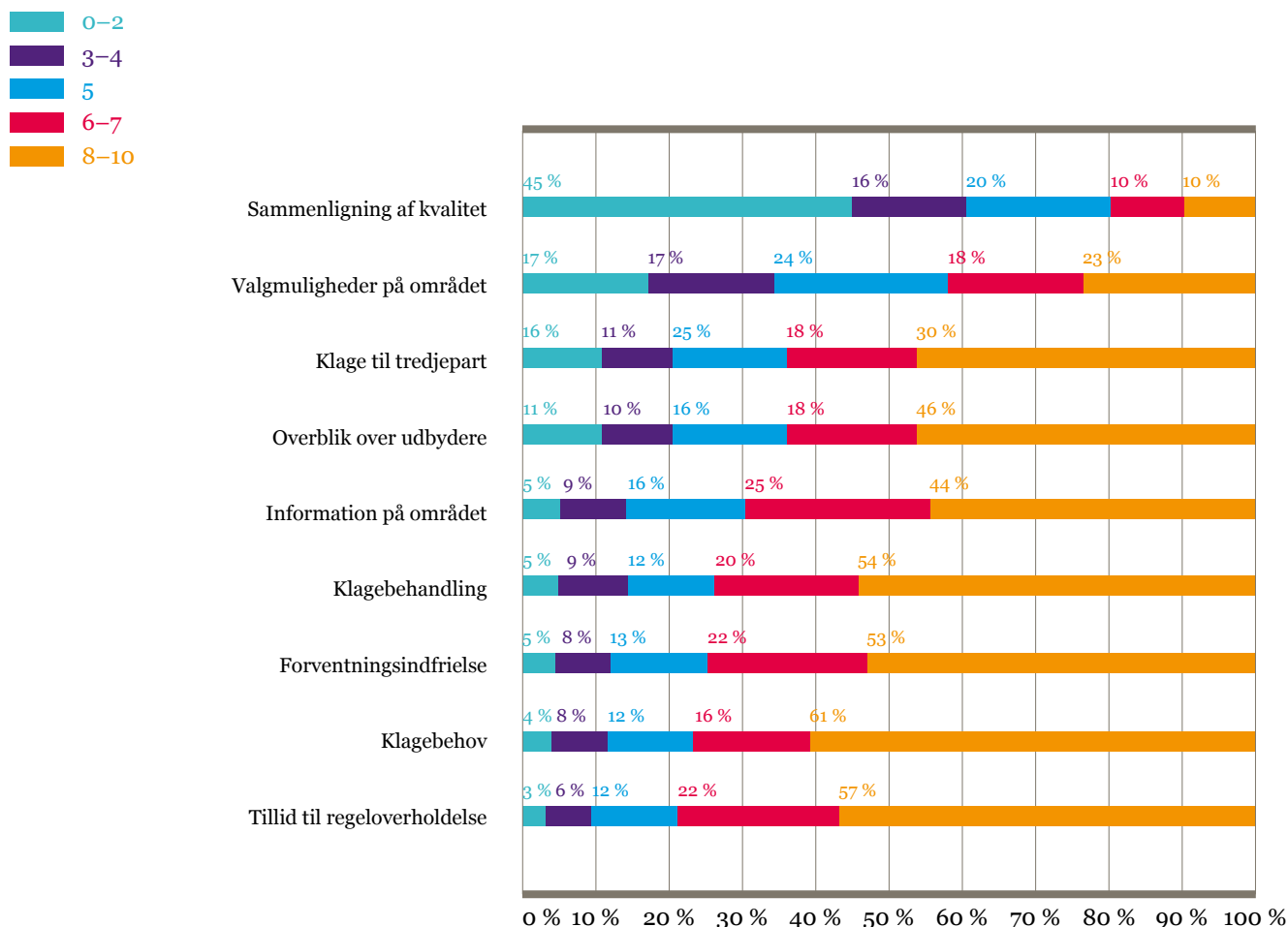
Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på området for praktiserende læger. Som tidligere nævnt indikerer en stor andel af vurderinger fra 0 til 2 – på en skala fra 0-10 – at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 45 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet, der dækker over, hvor svært eller let brugerne finder det at sammenligne kvaliteten på området. Det er i øvrigt også dette spørgsmål, som flest brugere giver en vurdering mellem 0 og 2 på de andre fritvalgsområder.

Omvendt har over 50 % af brugerne givet vurderinger mellem 8 og 10 på spørgsmålene om klagebehov, tillid til regeloverholdelse, klagebehandling og forventningsindfrielse. Det indikerer, at hovedparten af brugere sjældent oplever grund til at klage, oplever tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, har tillid til at de får en ordentlig klagebehandling og får deres forventninger indfriet på området.

Det bemærkes, at 61 % af brugerne giver en vurdering mellem 8 og 10 på

en skala fra 0-10 til spørgsmålet; Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage, fordi du oplever et problem med ydelsen? Dette er den højeste andel vurderinger mellem 8 og 10 set i forhold til brugernes vurderinger af dette spørgsmål på de fem andre frivalgsordninger

Figur 4.4 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR PRAKTISERENDE LÆGER I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

## 4.3 Skoler

### Boks 4.8 VÆSENTLIGSTE UNDERSØGELSESRESULTATER PÅ OMRÅDET FOR SKOLER 2010

- Området opnår en FFI-værdi på 6,2.
- På de tre gennemsligtighedsspørgsmål opnår området de næsthøjeste vurderinger.
- På to ud af tre klageforholdsspørgsmål opnår området de næstlaveste vurderinger.
- 52 % af brugerne giver mellem 8 og 10 på en skala fra 0-10 på spørgsmålet om, hvor lille eller stor deres tillid er til, at udbyderne på området for skoler overholder de regler, der skal beskytte brugerne.

Området for skoler opnår en samlet FFI-værdi på 6,2 (jf. tabel 3.1). I forhold til de fem andre fritvalgsområder i undersøgelsen opnår skoler således en FFI-værdi, der hverken er blandt de højeste eller laveste. Endvidere opnår området for skoler på ingen af de ni FFI-spørgsmål højeste eller laveste vurdering af de seks områder. På de tre gennemsligtighedsspørgsmål opnår området for skoler dog næsthøjeste vurdering. Mens området på to ud af tre klageforholdsspørgsmål opnår næstlaveste vurdering. (jf. figur 3.3, 3.4 og 3.5).

### Boks 4.9 FAKTA OM OMRÅDET FOR SKOLER

I alt var der i 2009 ca. 715.000 elever på landets skoler – herunder folkeskoler, friskoler og efterskoler.\* 81 % af dem gik på en folkeskole, 13 % på en friskole og 4 % på en efterskole.\*\*

Fra den 1. august 2005 fik forældre ret til frit at vælge, om deres barn skal optages i en folkeskole i deres bopælskommune eller i en anden kommune, hvis der er plads i den pågældende skole. På hjemmesiden [brugerinformation.dk](http://brugerinformation.dk) er det muligt at sammenligne landets forskellige folkeskoler, efterskoler og frie grundskoler.\*\*\*

\*Kilde: Danmarks Statistik – Statistikbanken tabel U192.

\*\*2 % gik ikke på folke-, fri- eller efterskoler.

\*\*\*Kilde: finansministeriet – Tid til status erfaring med frit valg, 2005.

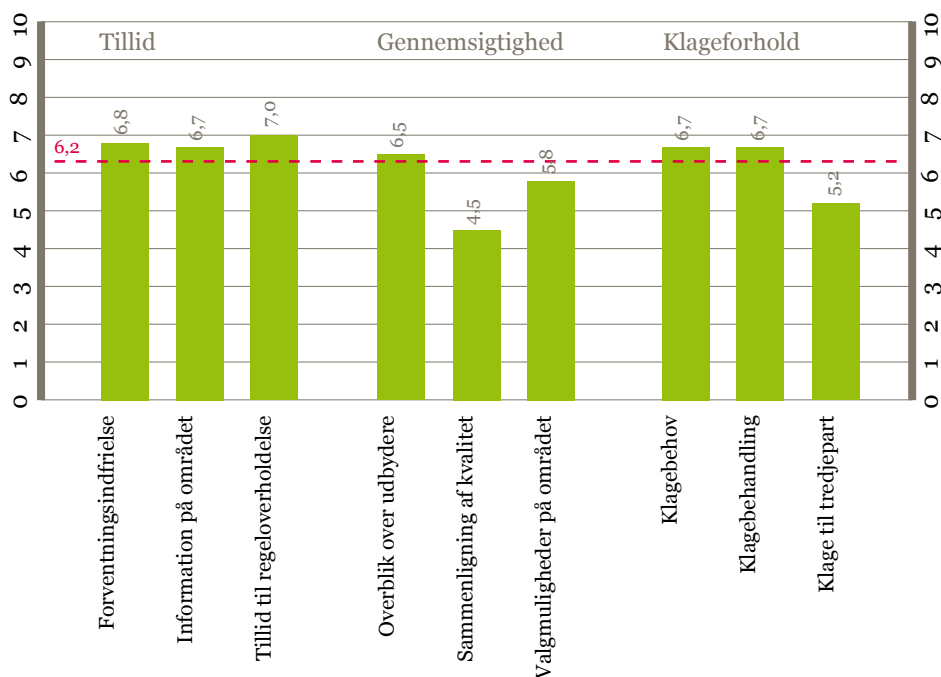
På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to øvrige indikatorer på området for skoler. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Seks spørgsmål på området for skoler opnår vurderinger over FFI-værdien for skoler, mens tre spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

Spørgsmålet, om tilliden til at udbydere overholder de regler, der skal beskytte brugerne, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål inden for området for skoler (7,0). Efterfulgt af spørgsmålene om, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale, hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, hvor lille eller stor brugernes tillid er til, at de modtager en ordentlig klagebehandling samt hvor svært eller let det er at få overblik over udbydere på området. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (6,5-6,8).

To af spørgsmålene vedrørende gennemsigtighed opnår lavere vurderinger end de andre spørgsmål-nemlig dem der omhandler hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området (4,5), og hvor godt eller dårligt brugernes muligheder for at vælge imellem forskellige udbydere sikre dem en tilfredsstillende ydelse (5,8). Derudover får spørgsmålet om mulighederne for at klage til en tredjepart en vurdering (5,2), der er under FFI-værdien.

Figur 4.5 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR SKOLER I 2010

Skoler  
FFI-værdi skoler



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?

7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, at dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

Vurderingen af alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op. Det kan indikere, at brugerne på området for skoler oplever, at de har tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, at de oplever, at det de får på dette område, lever op til deres forventninger samt, at de har tillid til det informationsmateriale udbyderne på området stiller til rådighed. Samtidig opnår to af klageforholdsspørgsmålene vurderinger over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne relativt sjældent oplever grund til at klage og har tillid til, at de modtager en ordentlig behandling, når de klager. Endelig opnår et af gennemsigtighedsspørgsmålene en vurdering over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne oplever, at de har mulighed for at få overblik over, hvilke udbydere de kan vælge imellem på dette område.

To spørgsmål inden for gennemsigtighedsindikatoren trækker FFI-værdien ned. Det kan indikere, at brugerne på området for skoler oplever, at de har svært ved at sammenligne ydelseernes kvalitet på tværs af udbydere på områderne og i mindre grad oplever, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse. Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også under FFI-værdien på området for skoler.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne generelt giver lavere vurdering af de spørgsmål, der udgør gennemsigtighedsindikatoren på området for skoler end af de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Gennemsigtighed på fritvalgsområderne er som på de traditionelle forbrugsområder vigtigt for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbyderne på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet af de tildelte ydelser end deres konkurrenter.

## Boks 4.10 BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR SKOLER 2010

### Karakteristika ved brugerne med erfaring fra skoler

I alt har 978 brugere i denne undersøgelse inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge en skole.

Inden for skoleområdet er det ikke muligt at spørge de direkte brugere (skoleeleverne) om, hvordan de oplever forholdene, fordi de er for unge til medvirke i denne undersøgelse. Derfor er det mest naturligt at spørge forældrene med børn i enten folke-, privat- eller efterskole. Aldersfordelingen i undersøgelsen af skoleområdet indikerer, at det er forældre, der har børn i skole, som har svaret på undersøgelsen. Således er 95 % af brugerne mellem 30-59 år og 51% fra 40-49 år.

Det indikerer, at stort set alle brugere har samme tilknytning til skoleområdet. FFI-værdien bliver dermed ikke påvirket af, at nogle brugere har direkte kontakt med området, mens andre kun har indirekte kontakt med området, som det er tilfældet på området for ældreplejen.

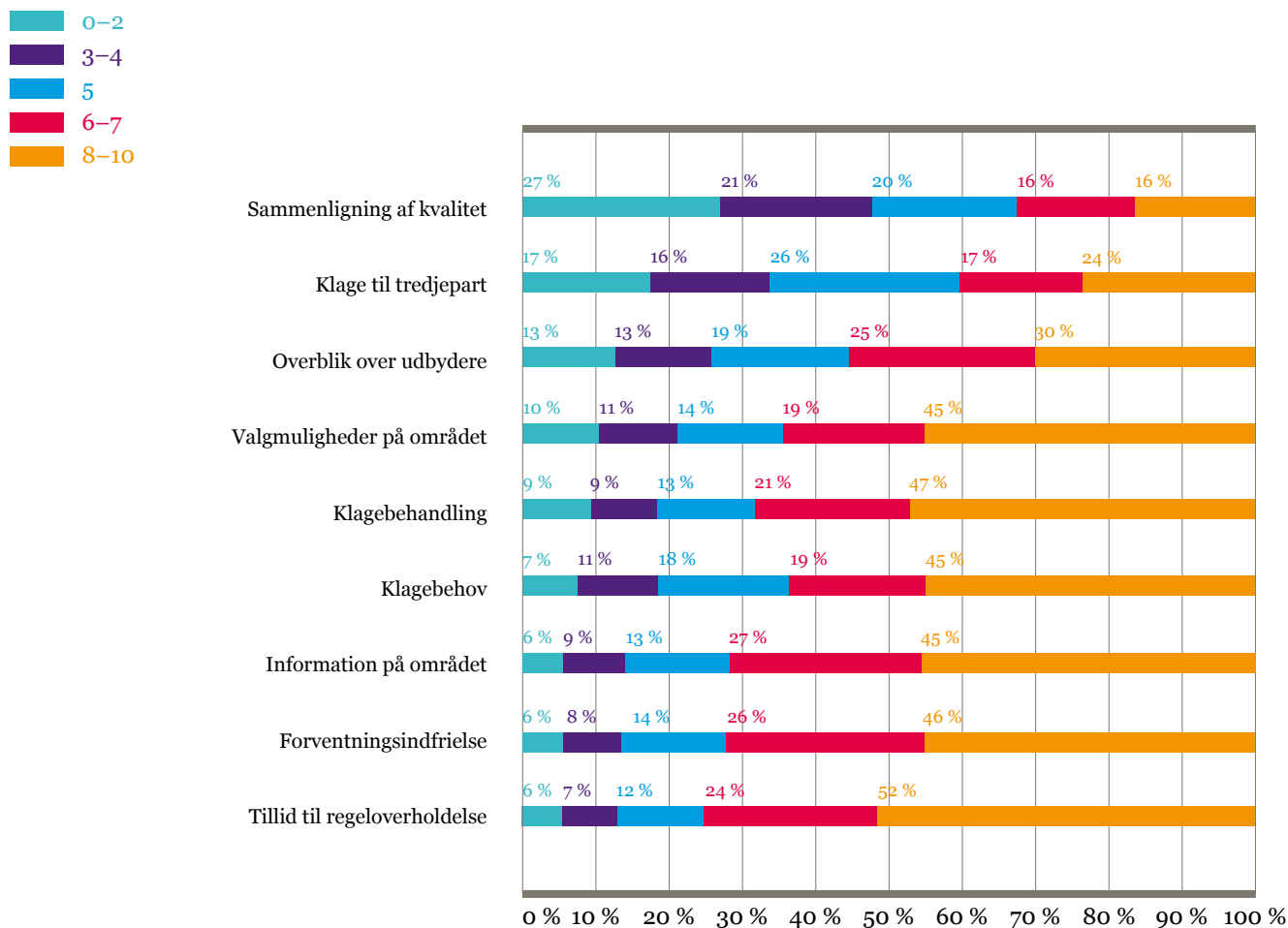
### Forskelle i brugernes vurderinger

Aldersgrupperne 30-39 år og 40-49 år giver begge en FFI-værdi på 6,2, mens aldersgruppen 50-59 giver en FFI-værdi på 6,5. Der er således ikke stor forskel i FFI-værdierne på tværs af aldersgrupperne. Der synes ikke at være en tendens til, at ældre brugere giver højere vurderinger, som det er tilfældet på andre områder.

Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på området for skoler. Som tidligere nævnt indikerer en stor andel af vurderinger fra 0 til 2 – på en skala fra 0-10 – at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 27 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet, der dækker over, hvor svært eller let brugerne finder det at sammenligne kvaliteten på området. Det er i øvrigt også dette spørgsmål, som flest brugere giver en vurdering mellem 0 og 2 på de andre fritvalgsområder.

Omvendt har over 50 % af brugerne givet vurderinger mellem 8 og 10 på spørgsmålet om tillid til regeloverholdelse. Det indikerer, at hovedparten af brugere oplever tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne.

Figur 4.6 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR SKOLER I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

## 4.4 Sygehuse

### Boks 4.11 VÆSENTLIGE UNDERSØGELSESRESULTATER PÅ OMRÅDET FOR SYGEHUSE I 2010

- Området opnår en FFI-værdi på 6,1, der sammen med området for børnenepasning/dagtilbud, er den næstlaveste FFI-værdi i undersøgelsen.
- 37 % af brugerne giver mellem 0 og 2 på en skala fra 0-10 på spørgsmålet om, hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området.
- 53 % af brugerne giver mellem 8 og 10 på en skala fra 0-10 på spørgsmålet om, hvor ofte eller sjældent de oplever, at der er grund til at klage på området, fordi de oplever et problem, med den ydelse de får.

Sygehusområdet opnår en samlet FFI-værdi på 6,1 (jf. tabel 3.1). I forhold til de fem andre fritvalgsområder i undersøgelsen opnår sygehuse således den næstlaveste FFI-værdi sammen med området for børnenepasning. Endvidere opnår området for sygehuse på ingen af de ni FFI-spørgsmål højeste eller laveste vurdering af de seks områder (jf. figur 3.3, 3.4 og 3.5).

### Boks 4.12 FAKTA OM OMRÅDET FOR SYGEHUSE

I 2009 var der ca. 1,25 million udskrivelser på de danske sygehuse, og der blev opereret ca. 660.000 patienter.\* Omkring 11 pct. af danskerne er dermed opereret på et sygehus i 2009. 62 pct. af disse patienter var i alderen fra 18 til 69 år. 12 pct. var under 18 år og 26 pct. var over 70 år gamle.\*\*

Den 1. juli 2002 blev der indført udvidet frit sygehusvalg, der også omfatter behandling på private og udenlandske sygehuse.\*\*\* Fra 2002 indtil 2. kvartal 2010 havde 390.000 patienter benyttet sig af det udvidede frie sygehusvalg.\*\*\*\*

\* En person kan godt tælle med mere end en gang, såfremt vedkommende er blevet opereret i flere forskellige måneder.

\*\*Kilde: Indenrigs- og Sundhedsministeriet – Sundhedsvæsenet i nationalt perspektiv, juni 2010 og Danmarks Statistik – Statistikbanken.

\*\*\*Kilde: Finansministeriet – Tid til status erfaring med frit valg, 2005.

\*\*\*\* Kilde: Tal på sundhed, 1. oktober 2010, Sundhedsøkonomisk center – Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

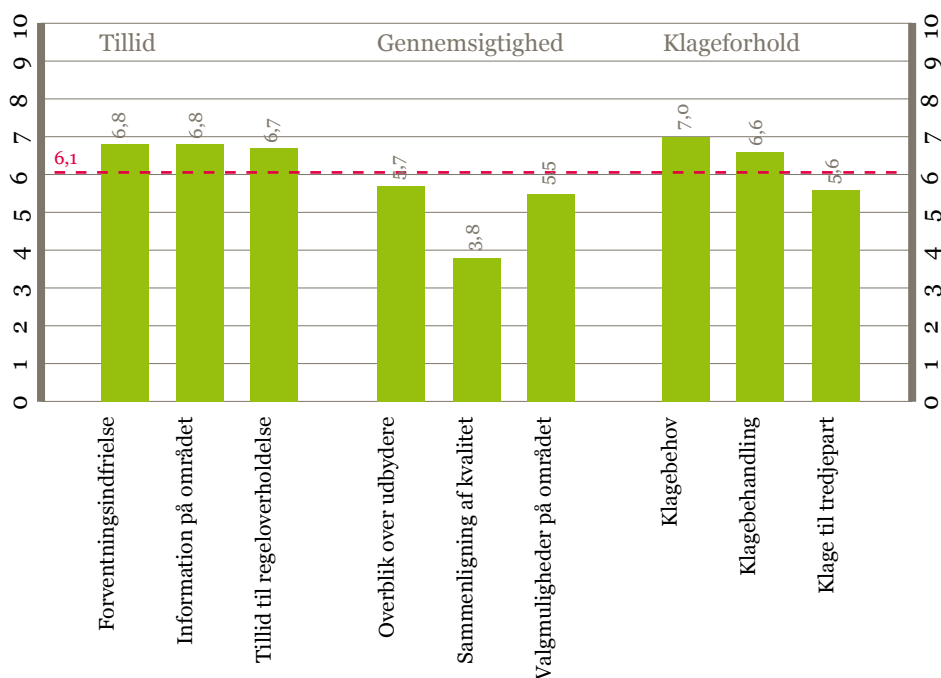
På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to øvrige indikatorer på området for sygehuse. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Fem spørgsmål på området for sygehuse opnår vurderinger over FFI-værdien for sygehuse, mens fire spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

Spørgsmålet, om hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål inden for området for sygehuse (7,0). Efterfulgt af spørgsmålene om, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale, hvor lille eller stor tilliden er til, at udbyderne overholder de regler, der skal beskytte brugerne samt hvor lille eller stor tilliden er til, at brugerne modtager en ordentlig klagebehandling. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (6,6 -6,8).

De tre spørgsmål vedrørende gennemsigtighed samt spørgsmålet om, hvor gode eller dårlige mulighederne er for at klage til en tredjepart opnår de laveste vurderinger. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (5,5-5,7) – bortset fra spørgsmålet om brugernes muligheder for at sammenligne kvaliteten på området. Dette spørgsmål opnår en lavere vurdering (3,8) end de øvrige.

Figur 4.7 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR SYGEHUSE I 2010

■ Sygehuse  
 - - - FFI-værdi sygehuse



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?

- 
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
  8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
  9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

Vurderingen af alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op. Det kan indikere, at brugerne på området for sygehuse oplever, at de har tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, at de oplever, at det de får på dette område, lever op til deres forventninger samt, at de har tillid til det informationsmateriale, udbyderne på området stiller til rådighed. Samtidig opnår to af klageforholdsspørgsmålene vurderinger over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne relativt sjældent oplever grund til at klage og har tillid til, at de modtager en ordentlig behandling, når de klager.

De tre spørgsmål inden for gennemsigtighedsindikatoren, trækker FFI-værdien ned. Det kan indikere, at brugerne på området for sygehuse oplever, at de har vanskeligt ved at få overblik over udbyderne på området, har svært ved at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbyderne på områderne og i mindre grad oplever, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse. Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også under FFI-værdien på området for sygehuse.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne giver lavere vurdering af de spørgsmål, der udgør gennemsigtighedsindikatoren på området for sygehuse end af de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Gennemsigtighed på fritvalgsområderne er som på de traditionelle forbrugsområder vigtigt for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbydere på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet af de tildelte ydelser.

## **Boks 4.13 BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR SYGEHUSE 2010**

### **Karakteristika ved brugerne med erfaring fra sygehuse**

I alt har 999 brugere i denne undersøgelse inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge sygehus.

I undersøgelsen er de fleste brugere på området for sygehuse mellem 50-59 år og 60-69 år. Disse aldersgrupper udgør henholdsvis 25 og 26 % af brugerne. Aldersgruppen fra 18-29 år er den aldersgruppe med færrest brugere (7 %). Brugere i alle aldersgrupper kan blive indlagt på et sygehus, det er derfor vanskeligt at afgøre, i hvor høj grad det er de direkte brugere (patienter på sygehusene inden for det seneste år), der har svaret på undersøgelsen eller pårørende til patienterne. Når ca. 11 % af Danmarks befolkning bliver opereret om året, kan det ikke udelukkes, at nogle af de brugere, der har deltaget i undersøgelsen omkring sygehuse ikke har været patienter men pårørende til patienter. Vurderingerne af området for sygehuse kan derfor være påvirket af, at ikke alle har været indlagt på et sygehus.

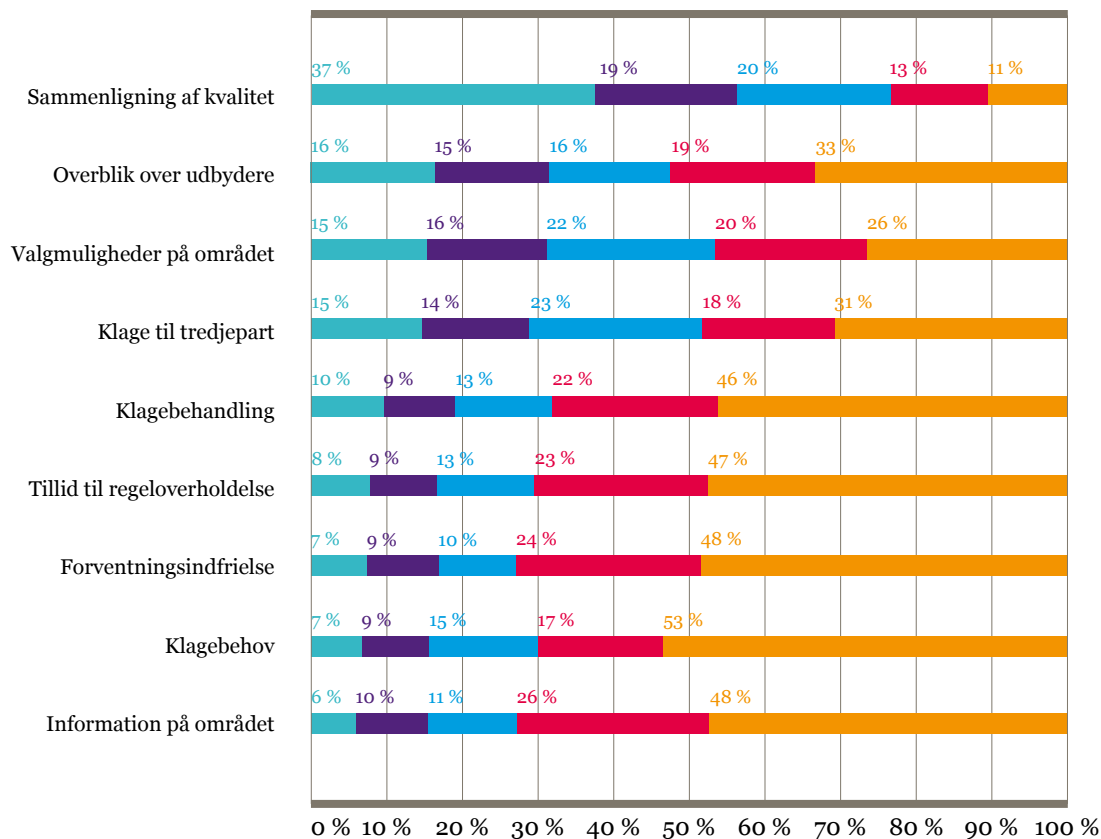
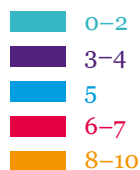
### **Forskelle i brugernes vurderinger**

Som nævnt er det ikke muligt at adskille de direkte brugere fra pårørende, der har erfaring med området for sygehuse. Blandt brugernes vurdering er der en tendens til, at desto ældre brugerne er, desto højere vurdering giver de. Aldersgrupperne 30-39 år og 40-49 år giver en FFI-værdi på 5,7. Aldersgruppen 50-59 år giver en vurdering på 6,0, aldersgruppen 60-69 år giver en FFI-værdi på 6,3 og aldersgruppen over 70 år giver en FFI-værdi 6,8. Dog giver den yngste aldersgruppe 18-29 år en FFI-værdi på 6,2. På området for ældrepleje var der tilsvarende en tendens til, at de ældre aldersgrupper gav højere vurderinger end de yngre, samt at de direkte brugere gav højere vurderinger end brugere der, var pårørende til direkte brugere. Som nævnt kan det ikke udelukkes, at der på området for sygehuse er en lignende tendens, hvis det var muligt at adskille patienterne fra pårørende.

Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på området for sygehuse. Som tidligere nævnt indikerer en stor andel af vurderinger fra 0 til 2 – på en skala fra 0-10 – at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 37 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet, der dækker over, hvor svært eller let brugerne finder det at sammenligne kvaliteten på området. Det er i øvrigt også dette spørgsmål, som flest brugere giver en vurdering mellem 0 og 2 på de andre fritvalgsområder.

Omvendt har over 50 % af brugerne givet vurderinger mellem 8 og 10 på spørgsmålet om klagebehov. Det indikerer, at hovedparten af brugerne sjældent oplever grund til at klage på området.

Figur 4.8 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR SYGEHUSE I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

## 4.5 Børnepasning/dagtilbud

### Boks 4.14 VÆSENTLIGE UNDERSØGELSESRÉSULTATER PÅ OMRÅDET FOR BØRNEPASNING/DAGTILBUD I 2010

- Området opnår en FFI-værdi på 6,1, der sammen med området for sygehuse, er den næstlaveste FFI-værdi i undersøgelsen.
- Spørgsmålet, hvor dårligt eller godt at brugerens muligheder for at vælge imellem forskellige udbydere sikrer dem en tilfredsstillende ydelse, opnår en vurdering på 4,8. Det er den næstlaveste blandt de seks områder.
- 52 % af brugerne giver mellem 8 og 10 på en skala fra 0-10 på spørgsmålet, hvor lille eller stor tilliden er til, udbyderne på området overholder de regler der skal beskytte forbrugerne og spørgsmålet, hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage.

Området for børnepasning/dagtilbud opnår en samlet FFI-værdi på 6,1 (jf. tabel 3.1). Børnepasning/dagtilbud opnår dermed den næstlaveste FFI-værdi af de seks fritvalgsområder i undersøgelsen. Området for børnepasning/dagtilbud opnår på ingen af de ni FFI-spørgsmål hverken den højeste eller laveste vurdering af de seks fritvalgsområder. Området opnår dog de næstlaveste vurderinger på fire ud af de ni spørgsmål, deriblandt spørgsmålet om hvor dårligt eller godt brugerens muligheder for at vælge imellem forskellige udbydere sikrer dem en tilfredsstillende ydelse, der opnår en vurdering på 4,8 (jf. figur 3.3, 3.4 og 3.5).

### Boks 4.15 FAKTA OM OMRÅDET FOR BØRNEPASNING/DAGTILBUD

I 2009 var ca. 310.000 børn mellem 0 og 6 år indskrevet i vuggestuer, dagpleje, børnehave og aldersintegrerede institutioner.\* I 2010 er i hele landet budgetteret med 32,7 pladser i dagpleje per 100 0-2 årige, 5,7 pladser i vuggestuer per 100 0-2 årige, 43,1 pladser i børnehaver per 3-5 årige og 27,3 pladser i aldersintegrerede institutioner per 100 0-9 årige.

Fra den 1. januar 2004 har børnefamilierne kunnet tage det kommunale pasningstilskud med til betaling for et dagtilbud i en anden kommune. Den valgte kommune kan kun afvise at tage imod barnet, hvis der mangler plads i kommunens institutioner, eller hvis væsentlige hensyn til kommunens egne borgere ellers vil blive tilsidesat.

\* Alle oplysninger er fra Danmarks Statistik – Statistikbanken.

På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to øvrige indikatorer på området for børnepasning/

dagtilbud. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgs-områder. Seks spørgsmål opnår på området for børnepasning/dagtilbud vurderinger over FFI-værdien, mens tre spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

Spørgsmålet om tilliden til, at udbydere overholder de regler, der skal beskytte brugerne, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål på området for børnepasning/dagtilbud (7,0). Efterfulgt af spørgsmålene om, hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til, at de modtager en ordentlig klagebehandling, hvor svært eller let det er at få overblik over udbydere på området samt, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale. Disse spørgsmål opnår vurderinger i intervallet 6,3-6,9.

To af spørgsmålene vedrørende gennemsigtighed opnår lavere vurderinger end de andre spørgsmål – nemlig dem der omhandler, hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området (3,9), og hvor godt eller dårligt brugernes muligheder for at vælge imellem forskellige udbydere sikre dem en tilfredsstillende ydelse (4,8) – derudover får spørgsmålet om mulighederne for at klage til en tredjepart en vurdering (5,5), der er under FFI-værdien.

Figur 4.9 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR BØRNEPASNING/DAGTILBUD I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?

2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

Vurderingen af alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op. Det kan indikere, at brugerne på området for børnepasning/dagtilbud oplever, at de har tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne, at de oplever, at det de får på dette område, lever op til deres forventninger samt, at de har tillid til det informationsmateriale udbyderne på området stiller til rådighed. Samtidig opnår to af klageforholdsspørgsmålene vurderinger over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne relativt sjældent oplever grund til at klage og har tillid til, at de modtager en ordentlig behandling, når de klager. Endelig opnår et af gennemsigtighedsspørgsmålene en vurdering over FFI-værdien, hvilket kan indikere, at brugerne oplever, at de har mulighed for at få overblik over, hvilke udbydere de kan vælge imellem på dette område.

To spørgsmål inden for gennemsigtighedsindikatoren trækker FFI-værdien ned. Det kan indikere, at brugerne på området for børnepasning/dagtilbud oplever, at de har svært ved at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbyderne på områderne og i mindre grad oplever, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse. Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også under FFI-værdien på området for børnepasning/dagtilbud.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne generelt giver lavere vurdering af de spørgsmål, der udgør gennemsigtighedsindikatoren på området for børnepasning/dagtilbud end af de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Gennemsigtighed på fritvalgsområderne er som på de traditionelle forbrugsområder vigtigt for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbyderne på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet af de tildelte ydelser end deres konkurrenter.

## BOKS 4.16: BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR BØRNEPASNING/DAGTILBUD 2010

### Karakteristika ved området for børnepasning/dagtilbud

I alt har 991 brugere i denne undersøgelse inden for det sidste år valgt eller været med til at vælge børnepasning/dagtilbud.

De egentlige brugere af børnepasning/dagtilbudsområdet betragtes som forældrene, der har børn i dagpleje, vuggestuer, børnehave etc. Dermed er forældrene også de rette at spørge, når forholdene på området skal vurderes.

Aldersfordelingen af brugerne i undersøgelsen, der har erfaring med børnepasning/dagtilbud, viser, at 97 % er i aldersgrupperne 18-29 år, 30-39 år og 40-49 år. 60 % er fra 30-39 år.\* Det indikerer, at det er forældre, der har børn i børnepasning/dagtilbud, som har medvirket i undersøgelsen. På den baggrund antages det, at alle disse brugere har samme grundlag for at bedømme området for børnepasning/dagtilbud.

### Forskel i brugernes vurderinger

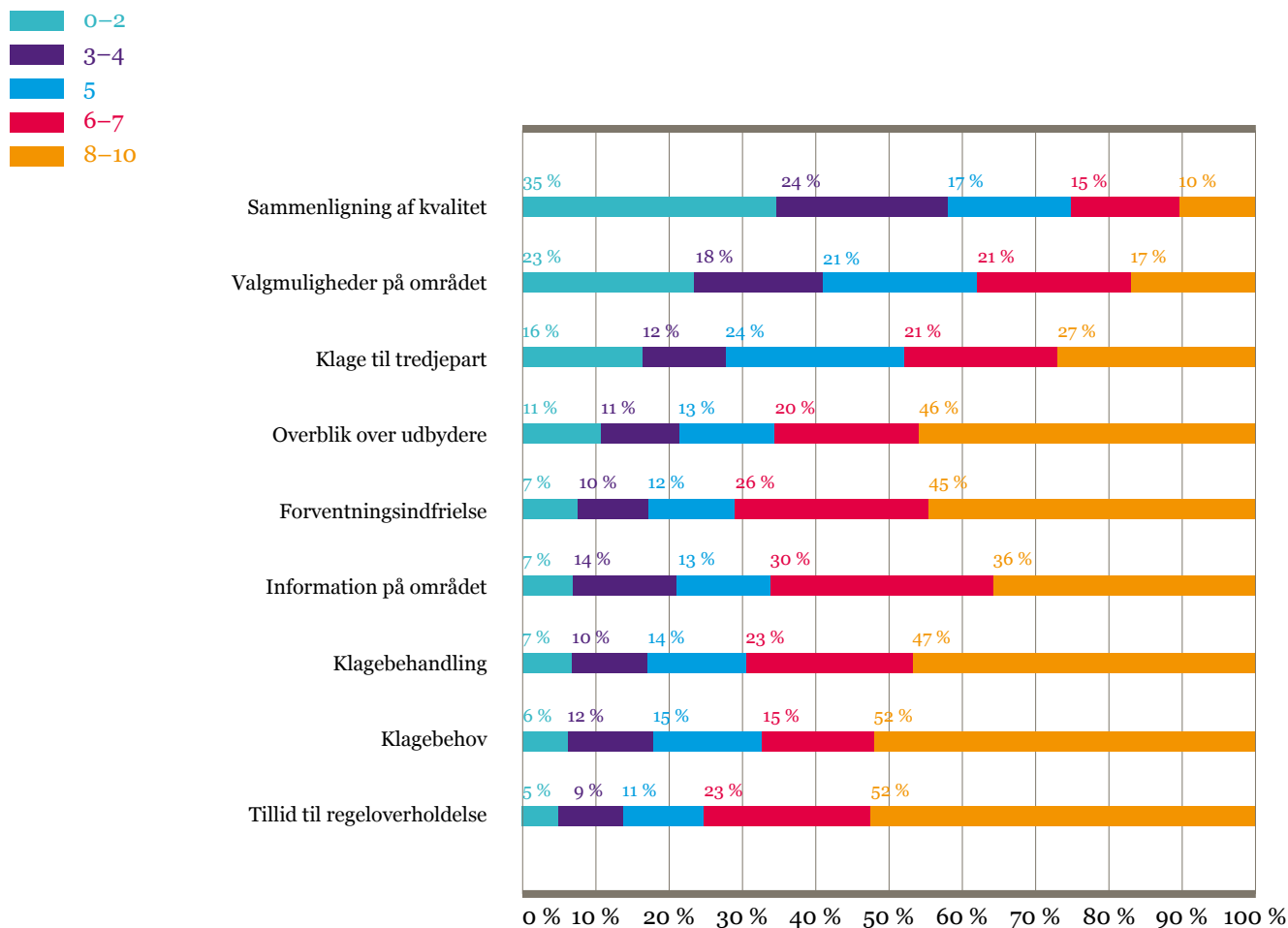
Aldersgrupperne fra 18-49 år giver FFI-værdier i intervallet fra 6,0 til 6,1. Der er således ikke stor forskel i FFI-værdierne blandt aldersgrupperne på området. Der synes ikke at være en tendens til, at de ældre brugere giver højere vurderinger end de yngre, som det er tilfældet på andre områder.

\* Blandt brugerne i undersøgelsen er 3 % over 49 år.

Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på området for børnepasning/dagtilbud. Som tidligere nævnt indikerer en stor andel af vurderinger fra 0 til 2 – på en skala fra 0-10 – at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 35 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 på spørgsmålet om sammenligning af kvalitet, der dækker over, hvor svært eller let brugerne finder det at sammenligne kvaliteten på området. Det er i øvrigt også dette spørgsmål, som flest brugere giver en vurdering mellem 0 og 2 på de andre områder.

Omvendt har over 50 % af brugerne givet vurderinger mellem 8 og 10 på spørgsmålene om tillid til regeloverholdelse og klagebehov. Det indikerer, at hovedparten af brugere oplever tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne og sjældent oplever grund til at klage.

Figur 4.10 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR BØRNEPASNING/DAGTILBUD I 2010



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

## 4.6 Ældrepleje

### Boks 4.17 VÆSENTLIGE UNDERSØGELSESRESULTATER PÅ OMRÅDET FOR ÆLDREPLEJE I 2010

- Området opnår den laveste FFI-værdi af de seks områder på 4,9.
- Inden for gennemsnitsindikatoren er det den oplevede sammenlignelighed af kvaliteten på tværs af udbydere på området, der opnår den laveste vurdering af de ni FFI-spørgsmål (3,5).
- På otte ud af ni FFI-spørgsmål opnår området for ældrepleje den laveste vurdering af de seks fritvalgsområder i undersøgelsen, jf. dog forbehold i boks 4.19 vedrørende sammensætning af svargruppen.
- Brugere på 70 år og derover giver højere vurderinger end brugerne fra 18-69 år på dette område. Ses der isoleret på de 70+-åriges vurderinger af fritvalgsområderne i undersøgelsen, er vurderingerne fortsat lavere på ældreområdet end på øvrige sammenlignelige områder (sygehuse og praktiserende læger).

Området for ældrepleje opnår en samlet FFI-værdi på 4,9 (jf. tabel 3.1). Ældreplejen opnår den laveste FFI-værdi af de seks områder i undersøgelsen og opnår samtidig en lavere vurdering end de andre områder på otte ud af de ni spørgsmål (jf. figur 3,3, 3,4 og 3,5). Brugervurderingerne inden for ældreplejen ligger dermed på et lavere niveau end på de andre seks fritvalgsområder.<sup>7</sup>

### Boks 4.18 FAKTA OM OMRÅDET FOR ÆLDREPLEJE

I 2009 modtog 182.000 personer hjemmehjælp i eget hjem og 75.700 personer var indskrevne i en pleje- eller ældrebolig. Af brugerne af hjemmehjælp var 16 % under 65 år, mens hver tredje var over 85 år. Af de brugere der var indskrevet i en pleje- eller ældrebolig, var 11 % under 65, mens 42 % var over 85 år.

Inden for hjemmehjælpen er det muligt frit at vælge en privatleverandør, hvilket 29 % benyttede sig af i 2009.\* Når brugerne vælger en privatleverandør, får de ikke flere ydelser end af den kommunale hjemmepleje, en privat leverandør konkurrerer dermed udelukkende på kvaliteten af de tildelte ydelser.

\*Kilde: Nyt fra Danmarks Statistik nr. 532 – 2009 og nr. 187 – 2010.

<sup>7</sup> Brugervurderingerne inden for ældreplejen har i de tidligere års fritvalgsundersøgelser også ligget på et lavere niveau i forhold til de andre områder. Det er dermed ikke tale om et enkeltstående tilfælde.

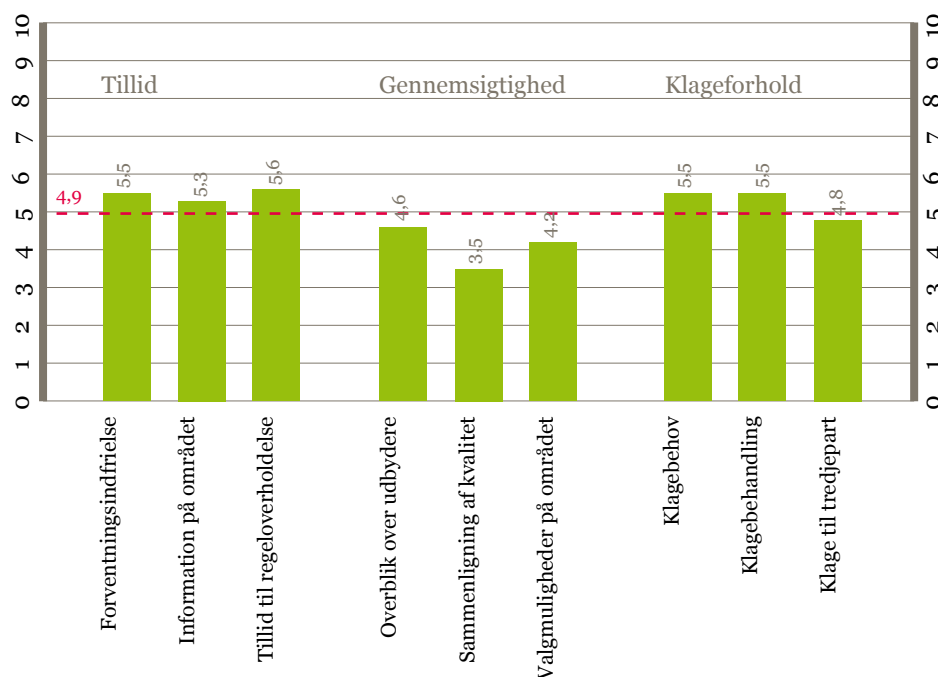
På et mere detaljeret niveau fremgår det, at tillidsindikatoren opnår højere vurderinger end de to andre indikatorer på området for ældrepleje. Denne tendens gør sig også gældende på de fem andre fritvalgsområder. Fem spørgsmål opnår på området for ældrepleje vurderinger over FFI-værdien, mens fire spørgsmål opnår vurderinger, der er lavere end denne FFI-værdi.

Spørgsmålet om tilliden til, at udbyderne overholder de regler, der skal beskytte brugerne, opnår den højeste vurdering af de ni spørgsmål (5,6). Efterfulgt af spørgsmålene om, hvor ofte eller sjældent brugerne oplever grund til at klage, i hvilket omfang brugernes forventninger indfries på området, hvor lille eller stor brugernes tillid er til områdets generelle informationsmateriale samt hvor lille eller stor brugernes tillid er til, at de modtager en ordentlig klagebehandling. Disse spørgsmål opnår vurderinger på samme niveau (5,3-5,5)

De tre spørgsmål vedrørende gennemsigtighed opnår lavere vurderinger end de andre spørgsmål. Disse spørgsmål opnår vurderinger på omtrent samme niveau (4,6-4,2) bortset fra spørgsmålet om, hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten på området. Dette spørgsmål opnår en lavere vurdering (3,5) end de øvrige. Spørgsmålet, om hvor dårlige eller gode muligheder der er for at klage til en tredjepart, opnår også en vurdering (4,8) under FFI-værdien.

Figur 4.11 VURDERING AF FORBRUGERFORHOLDENE PÅ OMRÅDET FOR ÆLDREPLEJE I 2010

Ældrepleje  
 FFI-værdi ældrepleje



#### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til områdets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

Alle tre tillidsspørgsmål bidrager til at trække FFI-værdien op, og alle tre spørgsmål inden for gennemsigthedsindikatoren trækker FFI-værdien ned. Det kan indikere, at brugerne på området for ældrepleje oplever, at de har vanskeligt ved at få overblik over udbyderne på området, har svært ved at sammenligne ydelsernes kvalitet på tværs af udbyderne på områderne og i mindre grad oplever, at mulighederne for at vælge imellem forskellige udbydere på områderne sikrer dem en tilfredsstillende ydelse.

Brugernes oplevelse af muligheden for at klage til tredjepart er også lige under den gennemsnitlige FFI-værdi for ældreplejen.

Vurderingerne af de ni spørgsmål viser, at brugerne giver lavere vurdering af de spørgsmål, der udgør gennemsigthedsindikatoren på området for ældrepleje end de spørgsmål, der udgør tillids- og klageforholdsindikatoren. Gennemsigthed er for brugerne på fritvalgsområderne, som på de traditionelle forbrugsområder, vigtig for, at brugerne har mulighed for at vælge den for dem bedste ydelse. Det er desuden vigtigt, at udbyderne på området konkurrerer om, at brugerne skal vælge dem som udbyder ved at tilbyde en bedre kvalitet af de tildelte ydelser end deres konkurrenter.

#### Boks 4.19 BRUGERE OG PÅRØRENDE PÅ OMRÅDET FOR ÆLDREPLEJE 2010

##### Karakteristika ved brugerne med erfaring fra ældreplejen

I alt har 339 brugere i denne undersøgelse erfaring med ældreplejen, hvilket er mindre end de øvrige områder, der har omkring 1.000 respondenter. Færre respondenter medfører alt andet lige en større usikkerhed omkring resultaterne på dette område end de andre fritvalgsområder.

60 % af brugerne i denne undersøgelse med erfaring med ældreplejen er under 60 år, mens 15 % er over 70 år. Det indikerer, at det i mindre grad er de direkte brugere af ældreplejen, som har besvaret spørgeskemaet. Dette kan medføre en bias, da det ikke kan udelukkes, at de lave vurderinger af ældreplejen til dels skyldes, at det kun i mindre grad er direkte brugere af ældreplejen, der er blevet spurgt.\*

##### Forskelle i brugernes vurderinger

Det er i undersøgelsen ikke muligt at skelne mellem de direkte brugere af ældreplejen og de pårørende, som har erfaring med ældreplejen. Det

antages dog, at desto ældre brugerne er, desto større er chancen for, at de er direkte brugere af ældreplejen. Ved at opdele brugerne i en yngre aldersgruppe (18 til 69 år) og en ældre aldersgruppe (over 70 år) viser det sig, at den ældre aldersgruppe giver signifikant højere vurderinger end den yngre. FFI-værdien er på området for ældrepleje for den yngre aldersgruppe på 4,7, mens FFI-værdien, for den ældre aldersgruppen, er på 6,2. Altså en forskel i FFI-værdier på 1,5 mellem den yngre og ældre aldersgruppe på en skala fra 0 til 10.

Til sammenligning er forskellen mellem den yngre og ældre aldersgruppes FFI-værdi på områderne for sygehuse og praktiserende læger på 0,8.\*\*

Heraf kan udledes to pointer:

- For det første, at ældre generelt giver højere vurderinger end yngre. Tendensen understøttes af resultaterne på området for ældrepleje, sygehuse og praktiserende læger.
- For det andet, at direkte brugere formentlig giver højere vurderinger end pårørende. På området for ældrepleje er forskellen mellem den ældre og yngre aldersgruppes FFI-værdi 1,5, mens den på området for sygehus og praktiserende læger er 0,8. På området for ældrepleje antages det, at de 18 til 69-årige i overvejende grad er pårørende, fordi denne aldersgruppe kun sjældent modtager ydelser inden for ældreplejen – jf. boks 4.18. På områderne for sygehuse og praktiserende læger er der ikke belæg for samme antagelse, fordi både den yngre og ældre aldersgruppe er direkte brugere på disse områder. Den større forskel mellem den yngre og ældre aldersgruppes FFI-værdi inden for ældreplejen synes dermed i nogen grad at kunne forklares med, at der er mange pårørende i den yngre aldersgruppe.

De ældre og brugerne synes dermed at give højere vurderinger, mens de yngre og pårørende giver lavere vurderinger. Området for ældrepleje er i højere grad eksponeret for disse tendenser end områderne for sygehuse og praktiserende læger.

Selvom brugere over 70 år giver en højere FFI-værdi end brugerne mellem 18 til 69 år på området for ældrepleje, så giver brugere over 70 år dog en lavere FFI-værdi på området for ældrepleje (6,2) end på områderne for praktiserende læger (7,2) og sygehuse (6,8). Kun på spørgsmålet, om hvor svært eller let det er at sammenligne kvaliteten, er vurderingen blandt brugerne over 70 år på ældreområdet på højde med eller højere end på området for sygehuse og praktiserende læger.

\* En sådan sammenhæng mellem direkte brugere og ikke-brugere er fundet i undersøgelsen: *"Undersøgelse for Finansministeriet – Borgernes tilfredshed med den offentlige sektor, august 2000."*

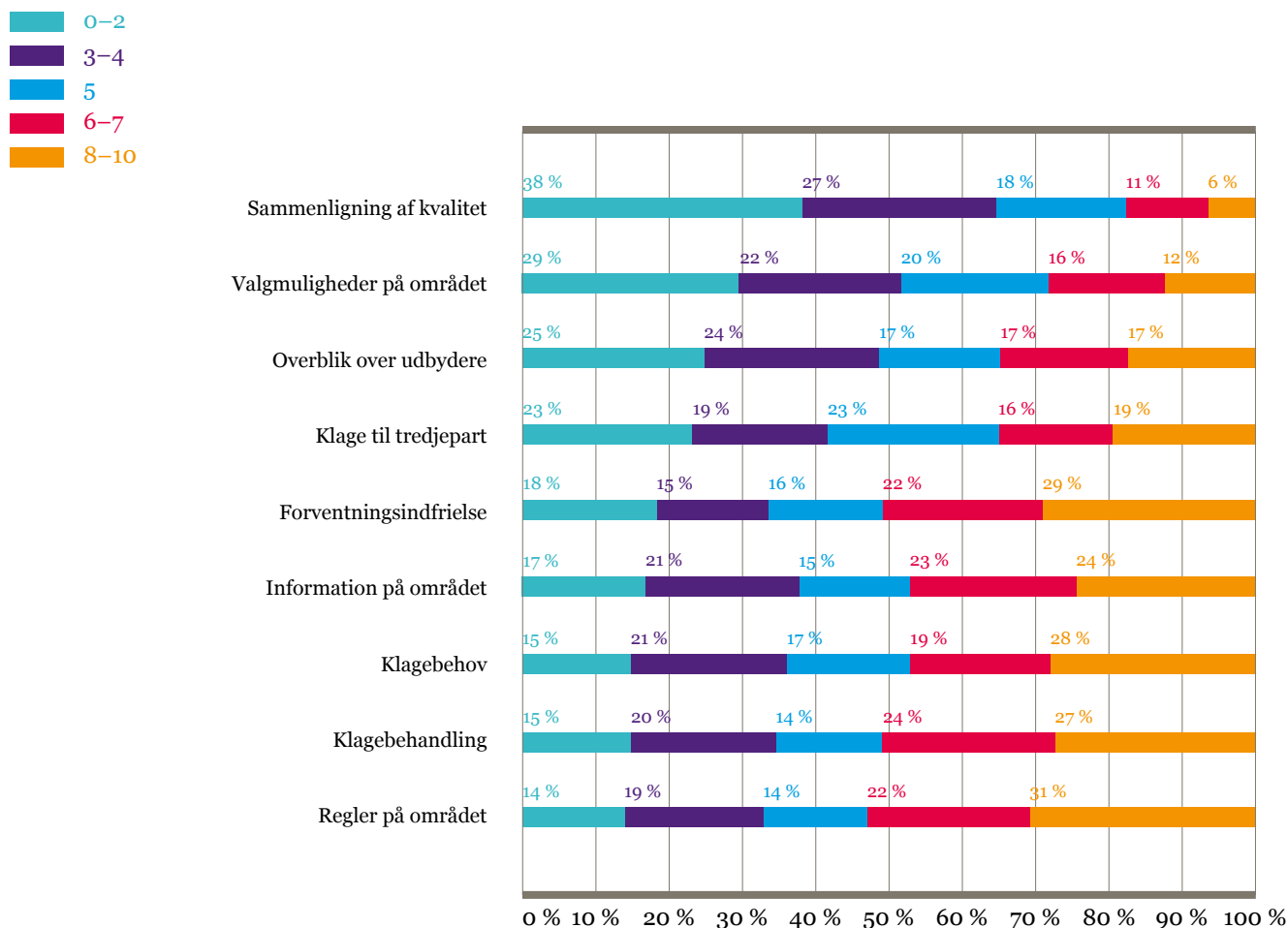
\*\* Det er udelukkende muligt at sammenligne området for ældrepleje med området for sygehus og praktiserende læger, fordi der kun på disse områder er brugere over 70 år, som har medvirket i undersøgelsen.

Nedenfor fremgår fordelingen af brugernes svar på de ni FFI-spørgsmål på ældreområdet. Som tidligere nævnt indikerer en stor andel af vurderinger fra 0 til 2 – på en skala fra 0-10 – at brugerne er særligt kritiske i forhold til det pågældende spørgsmål. 38 % af brugerne giver en vurdering mellem 0 og 2 til spørgsmålet sammenligning af kvalitet, der dækker over hvor svært eller let brugerne finder det at sammenligne kvaliteten på området.

29 % af brugerne har givet en vurdering mellem 0 og 2 til spørgsmålet om valgmuligheder på området, hvilket indikerer, at disse brugere oplever, at mulighederne for at vælge mellem flere udbydere i mindre grad sikrer dem en tilfredsstillende ydelse.

Omvendt er der en langt mindre andel af brugerne, som har givet lave vurderinger på spørgsmålene om deres tillid til, at udbyderne på området overholder de regler, der skal beskytte brugerne. Her har 31 % givet en vurdering mellem 8 og 10, hvilket indikerer, at ca. en tredjedel af brugere oplever tillid til, at udbyderne på dette område overholder de regler, der skal beskytte brugerne.

Figur 4.12 FORDELINGEN AF BRUGERNES VURDERINGER PÅ OMRÅDET FOR ÆLDREPLEJE I 2010



### Spørgsmålsformuleringer:

1. Forventningsindfrielse: Hvor dårligt eller godt synes du, at det, du får på dette område, lever op til dine forventninger?
2. Information på området: Hvor lille eller stor er din tillid til rådets generelle informationsmaterialer?
3. Tillid til regeloverholdelse: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] overholder de regler, der skal beskytte forbrugerne?
4. Overblik over udbydere: Hvor svært eller let vurderer du, det er at få overblik over, hvilke [...] du kan vælge imellem?
5. Sammenligning af kvalitet: Hvor svært eller let er det at sammenligne kvaliteten på området for [...]?
6. Valgmuligheder på området: Hvor dårligt eller godt synes du, at dine muligheder for at vælge imellem forskellige [...] sikrer dig en tilfredsstillende ydelse?
7. Klagebehov: Hvor ofte eller sjældent oplever du, at der er grund til at klage til [...], fordi du oplever et problem med den ydelse, du får?
8. Klagebehandling: Hvor lille eller stor er din tillid til, at [...] giver dig en ordentlig behandling, hvis der opstår et problem?
9. Klage til tredjepart: Hvor dårlige eller gode vurderer du, dine muligheder er for at klage til en tredjepart?

### BILAG RESULTATOVERSIGT FOR FFI-FRITVALG 2010

|                                 |                              | Gymnasiale<br>uddannelser | Skoler | Sygehuse | Børnepasning/<br>dagtilbud | Praktiserende<br>læger | Ældrepleje |
|---------------------------------|------------------------------|---------------------------|--------|----------|----------------------------|------------------------|------------|
| Tillidsindikator                | Forretningsindfrielse        | 7,1                       | 6,8    | 6,8      | 6,7                        | 7,1                    | 5,6        |
|                                 | Information på området       | 7,1                       | 6,7    | 6,8      | 6,3                        | 6,8                    | 5,3        |
|                                 | Tillid til regeloverholdelse | 7,4                       | 7,0    | 6,7      | 7,0                        | 7,4                    | 5,6        |
| Gennemsnitlig-<br>hedsindikator | Overblik over udbydere       | 6,4                       | 6,5    | 5,7      | 6,5                        | 6,6                    | 4,6        |
|                                 | Sammenligning af kvalitet    | 4,7                       | 4,5    | 3,8      | 3,9                        | 3,5                    | 3,5        |
|                                 | Valgmuligheder på området    | 6,1                       | 5,8    | 5,5      | 4,8                        | 5,2                    | 4,2        |
| Klageforholds-<br>indikator     | Klagebehov                   | 7,2                       | 6,7    | 7,0      | 6,9                        | 7,5                    | 5,5        |
|                                 | Klage-behandling             | 7,0                       | 6,7    | 6,6      | 6,7                        | 7,1                    | 5,5        |
|                                 | Klage til tredjepart         | 5,5                       | 5,2    | 5,8      | 5,5                        | 5,7                    | 4,8        |