



Koncernkontoret

Avdelning primärvård och regionövergripande verksamheter inom hälso- och sjukvård och tandvård

2025-05-28

# **Tillämpningsanvisning avseende information och marknadsföring inom lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) i Västra Götalandsregionen**

Syftet med denna tillämpningsanvisning är att förtydliga avsnittet "Information och marknadsföring" i Krav- och kvalitetsbok Vårdval Vårdcentral respektive Krav- och kvalitetsbok Vårdval Rehab samt att förtydliga och uppmärksamma lagar och andra styrdokument som rör information och marknadsföring och som gäller alla leverantörer inom LOV i Västra Götalandsregionen.

Vårdvalet har införts med intentionen att stärka invånarnas ställning och inflytande med ökad valfrihet och tillgänglighet. Den intentionen ska också präglade insatser som görs inom information och marknadsföring. I grunden handlar det om att bibehålla invånarnas förtroende för hälso- och sjukvården.

Tillämpningsanvisningen omfattar all information och marknadsföring i såväl fysiska som digitala kanaler. I de fall vårdgivaren har anlitat en underleverantör ansvarar den leverantör som Västra Götalandsregionen tecknat avtal med för att underleverantören följer tillämpningsanvisningen.

All information och marknadsföring ska följa dessa lagar:

- EU:s dataskyddsförordning (GDPR)

- Lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning
- Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service
- Marknadsföringslagen (2008:486)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Patientlagen (2014:821)
- Regeringsformen (1974:152)
- Språklagen (2009:600)
- Tryckfrihetsförordningen (1948:105)

All information och marknadsföring ska även följa följande styrdokument:

- Riktlinje marknadsföring av hälso- och sjukvård, RS 2121-01077

All information och marknadsföring ska baseras på vetenskap och evidens inom hälso- och sjukvård. Uppgifter om behandlingsmetoder, utrustning och liknande får bara anges om det ingår i den kontrakterade verksamheten och kan vara relevant för invånarnas val. Vid val av bilder ska dessa utgå från Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg.

## Vårdvalsmärkningen

Vårdvårdsmärkningen är en kvalitetsstämpel som visar att leverantören är godkänd och har ett kontrakt med Västra Götalandsregionen. Varje godkänd leverantör får en skylt med vårdvalsmärkningen som ska placeras väl synlig på enheten. Vårdvalsmärkningen ska användas i all information och marknadsföring, om inte annat beviljats. Vårdvalsmärkningen finns att ladda ner på Vårdgivarwebben.

## Information

Med information avses objektiva fakta som vårdgivaren tillhandahåller, till exempel information om patientlagen, vårdgarantin, öppettider samt behandlingsinformation och liknande.

- Information ska utformas så att det är lätt för invånarna att förstå vilken vård och behandling man kan få, hur och när.
- Språket i tal och skrift ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- Då Västra Götalandsregionens primära uppdrag är att erbjuda vård till invånarna i Västra Götaland ska leverantörens information och marknadsföring i första hand riktas till invånarna i Västra Götaland. Leverantören ska därför välja informations- och distributionskanaler som når invånarna i Västra Götaland framför informations- och distributionskanaler som når invånare utanför regionen.
- Leverantören ska medverka i Västra Götalandsregionens informationskampanjer.

## Information på 1177

Invånarna i Västra Götalandsregionen ska med hjälp av informationen på 1177.se kunna hitta rätt vård på rätt plats.

Informationen på enhetens sida under *Hitta vård* på 1177.se ska kortfattat spegla innehållet i leverantörens uppdrag för enheten enligt avtalet med Västra Götalandsregionen. Leverantören ska följa de anvisningar om vilken information enheten ska visa på 1177.se som finns på Vårdgivarwebben.

På enhetens sida på 1177 ska leverantören länka till enhetens webbplats och enheten ska på sin webbplats länka till enhetens sida på 1177.

Leverantören ska tillhandahålla bokningsbara tider som 1177 och sjukhusens akutmottagningar kan använda för att boka patientbesök på vårdcentralen.

## Information på leverantörens hemsida

På leverantörens webbplats ska följande information finnas:

- Enhetens öppettider
- Enhetens telefontider
- Vart invånaren vänder sig vid behov av kontakt utanför enhetens öppettider
- Besöksadress och telefonnummer till enheten
- Information om den fysiska tillgängligheten på enheten genom Tillgänglighetsdatabasen.

- Namn och kontaktuppgifter till verksamhetschef
- Information om hur invånaren lämnar synpunkter på vården till verksamhetschef, Patientnämnden och Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Information om aktuella patientavgifter
- På enhetens webbplats ska leverantören länka till enhetens sida på 1177 och på enhetens sida på 1177 ska länk finnas till enhetens webbplats
- Information om vad som ingår i enhetens vårduppdrag enligt avtalet med Västra Götalandsregionen.

## Marknadsföring

Med marknadsföring avses leverantörens kommunikation som är avsedd att främja avsättningen av och tillgången till leverantörens tjänster och produkter.

Leverantörens marknadsföring ska följa god marknadsföringssed enligt §5 och §6 marknadsföringslagen. Det innebär att den inte får försvåra mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut, till exempel genom att vara aggressiv, vilseledande, otydlig eller medvetet ofullständig.

Att marknadsföringen ska vara saklig, korrekt och relevant innebär att den ska ha en god etisk och seriös framtoning som inte kan rubba förtroendet för verksamheten eller för Västra Götalandsregionen.

- Patientens redan gjorda val och integritet ska alltid respekteras.
- Det ska finnas en tydlig identifierbar avsändare.
- Det är inte tillåtet att göra jämförelser med andra leverantörer.
- Marknadsföringen ska bidra till att invånarnas vårdval underlättas genom att vara tydlig, informativ och faktaunderbyggd.
- Marknadsföringen får endast göras utifrån det uppdrag som ingår i avtalet med Västra Götalandsregionen. Marknadsföring av flera enheter tillsammans ska grundas i ett gemensamt uppdrag och alla enheternas kontaktuppgifter ska framgå.
- Av Västra Götalandsregionen fastställda patientavgifter gäller.

- Marknadsföringen får inte uppmuntra eller stimulera till vård eller behandling som inte ingår i avtalet med Västra Götalandsregionen.
- Marknadsföringen får inte utformas så att den utnyttjar bristande kunskaper eller på annat sätt skadar invånarnas förtroende för Västra Götalandsregionen.
- Övriga produkter och tjänster som leverantören erbjuder får inte marknadsföras tillsammans med eller i nära anslutning till de som ingår i det enskilda avtalet med Västra Götalandsregionen.
- Rabatter, krediter, produkter eller annat av ekonomiskt värde får inte erbjudas som ett led i marknadsföring.

## **Digitala vårdbesök**

Leverantören ska vid erbjudande eller tillhandahållande av digitala vårdbesök tillse att det tydligt framgår vem som är vårdgivare för varje enskild digital vårdkontakt och vilken region som leverantören har kontrakt med. Det ska även vara tydligt till vilken vårdkedja varje digital vårdkontakt hör och till vilken utbudspunkt/enhet vårdkontakten är knuten.

Om Vårdgivaren väljer att marknadsföra sig över Internet ska den rikta sig till invånare i Västra Götalandsregionen eller till personer som fysiskt befinner sig i Västra Götalandsregionen.

Vidare ska leverantören tillse att marknadsföring inte sker med teknik som innebär att marknadsföringen automatiskt exponeras för användaren i särskilt fönster utan att den efterfrågas, s.k. pop-up. Inte heller får marknadsföring ske med annan teknik som uppfattas som påträngande där marknadsföringen exponeras ofrivilligt för besökare på webbsidor som tillhandahålls av annan än leverantören.

## **Information och marknadsföring som riktar sig till individer eller grupper**

### **Information till patient och samverkansparter**

- I all information ska det tydligt framgå vilken enhet och leverantör det handlar om. Det utbud som nämns och de begrepp som används ska stämma med verksamhetens innehåll enligt kontraktet.

- Vid förändringar i vårdutbudet ska leverantören i god tid informera invånarna om detta.
- Leverantören får skicka brev med generell information till nyinflyttade och informera om verksamheten och möjligheten att lista sig.
- Vid riktad marknadsföring gentemot enskilda individer ska Koncernkontoret informeras i förväg och korrigerig av innehåll kan ske.
- Vid stängning av enhet ska leverantören genomföra åtgärder enligt anvisningar vid stängning. Alla utskick som leverantören gör ska godkännas av Koncernkontoret.

## Marknadsföring till patient och samverkansparter

- Leverantören får inte kontakta tidigare patient och uppmuntra till ny kontakt för sjukvårdande behandling eller för omlistning.
- Marknadsföring till enskild invånare via brev, SMS eller e-post är inte tillåtet.
- Vid marknadsföring via sociala medier ska det framgå att vården bedrivs på uppdrag av Västra Götalandsregionen.

## Reklam, försäljning, politisk information

För att värna Västra Götalandsregionens och dess verksamheters trovärdighet, opartiskhet och oberoende har regionstyrelsen fastställt dels Principer och riktlinjer för reklam, sponsring, välgörenhet, försäljning och ideell/opinionsbildande information, dels Riktlinjer för politisk information i Västra Götalandsregionens lokaler.

Enskilda produkter, företag och/eller organisationer får inte gynnas eller förordas framför andra om det inte finns särskilda skäl. Särskilda skäl kan vara att det endast finns en leverantör av produkten/tjänsten eller stor prisskillnad mellan olika leverantörer. Patienter och besökare ska inte utsättas för påtryckningar i sin kontakt med hälso- och sjukvården.

Leverantören ska följa dokumentet Riktlinjer för väntrum och andra lokaler.

Inom all hälso- och sjukvård gäller följande:

- Verksamheten ska vara politiskt och religiöst neutral. Ingen politisk eller religiös information får förekomma.
- Lokalerna där leverantören bedriver den kontrakterade verksamheten ska vara reklamfria.
- Den del av leverantörens webbplats som vänder sig till patienter och invånare inom det kontrakterade området ska vara reklamfri.
- Informationsmaterial, tidningar och tidskrifter som driver en särskild organisations eller ett företags intressen eller åsikter får inte förekomma i lokalerna.
- Tidningar och tidskrifter som innehåller reklam, men inte är renodlad reklam eller propaganda, får förekomma till exempel i väntrum.
- Om inget produktneutralt material finns, får personalen på enheten överlämna företagsproducerad patientinformation till en enskild patient om det är till nytta för patientens vård och behandling.
- Information från ideella organisationer och föreningar är tillåten om den kan vara till nytta för en enskild patient, anhörig eller besökare. Organisationen ska ha ett syfte som både stämmer med Västra Götalandsregionens mål och värderingar och med vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Gratisprover får inte delas ut.
- Försäljning inom den kontrakterade verksamheten ska vara återhållsam och är endast tillåten när det gäller produkter som kan underlätta en enskild patients vård, behandling, rehabilitering och/eller friskvård. Produkternas nytta ska vara förenlig med vetenskap och beprövad erfarenhet.