

RIKTLINJE
 RUTIN

| | | | | |
|---|--|---|--|------------------------|
| Dokumentnamn: Marknadsföring inom valfrihetssystem | | | | |
| Framtagen av: Britt Wiklander | Gäller from: 2019-06-01 | Gemensam med Regionen: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej | Gäller egen regi: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej | Process hänvisning: |
| Godkänd av: Hemvårdsnämnden | Gäller tom: <i>Ange datum eller skriv tillsviðare, lämna ej rutan tom</i> Tillsviðare | | Gäller privat regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej | |
| Uppdaterad av: | Uppdateringsdatum: | | Gäller intraprenad: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej | |

Tillvägagångssätt

Marknadsföring gentemot kunderna i Hemvårdsförvaltningen ska vara utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande och som i övrigt etiskt försvarbar. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslagen (2008:486), riksdagens tillkännagivande (2008:487) och i övriga regler gällande marknadsföring och reklam se referensdokument.

Företag som är godkända och som tecknat avtal med Hemvårdsförvaltningen enligt LOV (lagen om valfrihetssystem 2008:962) ska följa gällande lagstiftning och förhålla sig till en god marknadsföringssed. God marknadsföringssed är de normer som skyddar konsumenter och näringsidkare vid marknadsföring av tjänster och produkter. God marknadsföringssed innefattar såväl rättsliga som utomrättsliga regler.

- Vid marknadsföring ska det tydligt framgå att det handlar om reklam och vilket företag som är avsändare.
- Företaget får inte leverera tjänster eller produkter som inte är beställda och därefter kräva kund på betalning.
- Företaget får inte erbjuda så kallade lockvaror, extra erbjudande eller förmåner vid nyval eller eventuellt byte av leverantör så länge företaget har avtal med Hemvårdsförvaltningen. Förmåner inkluderar kontantbetalningar och rabatter.
- Det ska framgå av materialet att det handlar om hushållsnära tjänster och inte biståndsbedömda insatser via kommunen och att avgiften betalas på separat faktura från företaget och inte ingår i maxtaxan via kommunen.
- Det är viktigt att särskilja biståndsbeslutade insatser och hushållsnära tjänster genom att insatserna exempelvis genomförs vid olika tillfällen.
- Hemvårdsförvaltningen kommer inte att tillhandahålla kundregister eftersom det strider mot GDPR.
- Halmstads kommuns logga är varumärkesskyddad och får inte användas av annan utförare än kommunens egen regi.

Hemvårdsförvaltningen ansvarar för att kunderna får information om valmöjligheterna inom hemtjänst och särskilt boende för äldre.

Informationen ska vara saklig, relevant lättförståelig och jämförbar. För att kunna tillhandahålla ett sådant material ska företaget presentera sig på en särskild blankett. Hemvårdsförvaltningen presenterar godkända företag på webben www.halmstad.se På kommunens webbplats publiceras även länkar till företagens egna webbplatser. Kunderna ska ha möjlighet att kontakta företagen för att få ytterligare information.

Företaget ska i samband med avtalsskrivningen lämna information om verksamheten på särskild blankett.

Kommunens biståndshandläggare informerar kunderna om vilka företag som är godkända att utföra hemtjänst i Hemvårdsförvaltningen och vilka särskilda boenden som är valbara, samt delar ut det tryckta informationsmaterialet. Biståndshandläggarna delar enbart ut det informationsmaterial som Hemvårdsförvaltningen tillhandahåller.

Företaget ska informera kunder och deras närstående om praktiska frågor kring verkställandet av biståndsbeslut.

Vid förändringar ska företaget skicka aktuell information till Hemvårdsförvaltningen

Bakgrund

Hemvårdsförvaltningen behöver en riktlinje som beskriver hur utförare som ingår i valfrihetssystemet för hemtjänst och/eller valfrihetssystem för särskilt boende för äldre får marknadsföra sig till befintliga och presumtiva kunder. Valfrihetssystem tillämpas i Halmstad för hemtjänst sedan 2010 och sedan 2013 för särskilt boende för äldre.

Ansvar/Omfattning

LOV-koordinator har tagit fram rutinen utifrån gällande lagstiftning

Referensdokument

Marknadsföringslagen

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/marknadsforingslag-2008486_sfs-2008-486

Riskdagens tillkännagivande

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/tillkannagivande-2008487-med-anledning-av_sfs-2008-487

Konsumentverket

<https://www.konsumentverket.se/for-foretag/marknadsforing/god-marknadsforingssed/>

ICC:s regler för reklam och marknadsföring

https://reklamombudsmannen.org/shared-media/media/final_marketing_code_swe.pdf