

Riktlinjer för information och marknadsföring inom VG Primärvård och Vårdval Rehab

Syftet med dessa riktlinjer är att

1. förtydliga avsnittet ”Information och marknadsföring” i Krav- och kvalitetsbok VG Primärvård respektive Krav- och kvalitetsbok Vårdval Rehab samt att
2. förtydliga och uppmärksamma lagar och andra styrdokument som rör kommunikation och marknadsföring och som gäller alla leverantörer i VG Primärvård och Vårdval Rehab – på samma sätt som de gäller Västra Götalandsregionens egna hälso- och sjukvårdsverksamheter.

I krav- och kvalitetsboken framhålls att leverantören ansvarar för att ”all information och marknadsföring av verksamheten är saklig, korrekt och relevant samt följer intentionerna i Krav- och kvalitetsboken”. Vårdvalet har införts med intentionen att stärka invånarnas ställning och inflytande med ökad valfrihet och tillgänglighet. Den intentionen ska också prägla de insatser som görs inom information, kommunikation och marknadsföring. I grunden handlar det om att bibehålla invånarnas förtroende för hälso- och sjukvården.

Lagar och riktlinjer som berör information och marknadsföring

Exempel på lagar, riktlinjer och regler som direkt eller indirekt berör leverantörens information/kommunikation och marknadsföring:

Lagar: Marknadsföringslagen, patientlagen, offentlighets- och sekretesslagen, språklagen, regeringsformen, tryckfrihetsförordningen.

Västra Götalandsregionens styrdokument: Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation, Kommunikationspolicy för Västra Götalandsregionen, Principer och riktlinjer för reklam, sponsring m.m., Politisk information i Västra Götalandsregionens lokaler.¹

Yrkesetiska regler eller motsvarande, till exempel för läkare, fysioterapeuter, sjuksköterskor, arbetsterapeuter

Nedan beskrivs förtydliganden och tillämpningar i tre avsnitt:

1. Marknadsföring
2. Kommunikation och information,
3. Reklam, försäljning, politisk information med mera.

¹ <http://www.vgregion.se/sv/Vastra-Gotalandsregionen/startside/Om-Vastra-Gotalandsregionen/Dokument/Styrande-dokument/>

1. Marknadsföring

Leverantörens marknadsföring ska följa god marknadsföringssed enligt 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. Leverantörer inom VG Primärvård och Vårdval Rehab påverkar – och är indirekt en del av – Västra Götalandsregionens varumärke.

Detta, tillsammans med övriga krav och riktlinjer, innebär bland annat följande när det gäller leverantörens marknadsföring:

- Samråd med Västra Götalandsregionen ska ske i god tid före insatser och aktiviteter inom marknadsföring och kommunikation/information.
- Marknadsföringen ska bidra till att invånarnas vårdval underlättas genom att vara tydlig, informativ och faktaunderbyggd.
- Marknadsföringen får inte kombineras med marknadsföring av produkter och tjänster som inte ingår i kontraktet.
- Marknadsföring får inte stimulera till vård eller behandling som inte är medicinskt motiverad.
- Patientens redan gjorda val och integritet ska alltid respekteras.
- Marknadsföringen får inte utformas så att den väcker oro, utnyttjar bristande kunskaper eller på annat sätt skadar invånarnas förtroende. Det ska vara tydligt att invånaren har ett fritt val.
- Rabatter, krediter, produkter eller annat av ekonomiskt värde får inte erbjudas som ett led i marknadsföring. Fastställda patientavgifter gäller. Produkter av mycket ringa värde kan få delas ut, till exempel vid ett öppet hus. (Gratisprover får dock inte delas ut, se avsnittet om reklam.)
- Det ska tydligt framgå vad som är marknadsföring/reklam och inte.
- Det ska finnas en tydlig identifierbar avsändare med en väl synlig vårdvalssymbol.
- Det är inte tillåtet att göra jämförelser med andra vårdgivare.
- Uppgifter om behandlingsmetoder, utrustning och liknande får bara anges om det ingår i den kontrakterade verksamheten och kan vara relevant för invånarnas val.
- Leverantören får skicka brev med information till nyinflyttade och informera om verksamheten och möjligheten att lista sig.
- Marknadsföring via SMS är inte tillåten.

2. Kommunikation och information

I respektive krav- och kvalitetsbok anges vilken information leverantören ansvarar för, till exempel på sin webb, i sina lokaler och i databasen KIV. För information och kommunikation gäller bland annat följande:

- Information och kommunikation ska utformas så att det är lätt för invånare och patienter att förstå vilken vård och behandling man kan få, hur och när.
- Språket i tal och skrift ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- I all kommunikation ska det tydligt framgå vilket verksamhet och vilken vårdnivå det handlar om. Det utbud som nämns och de begrepp som används ska stämma med verksamhetens innehåll enligt kontraktet.

- Information och rutiner ska vara utformade så att det är lätt att få kontakt med vårdenheten.
- Symbolen för vårdvalet ska användas så att invånare och patienter lätt kan identifiera leverantörens verksamhet och se anknytningen till Västra Götalandsregionen till exempel i annonser, broschyrer, affischer med mera. Se avsnittet Vårdvalssymbolen nedan.
- Varje godkänd leverantör får en skylt med vårdvalssymbolen. Den ska sättas upp väl synlig i entrén eller på annan lämplig plats. Se avsnittet Vårdvalssymbolen nedan.
- Patienter och besökare ska få och/eller kunna läsa aktuell och relevant information från Västra Götalandsregionen vid besök i leverantörens lokaler.
- Vid förändringar i vårdutbudet ska leverantören i god tid informera invånare och patienter så att ingen onödig oro uppstår. Vid större förändringar kan Västra Götalandsregionen också göra informationsinsatser.
- Leverantören förutsätts ha en egen webbplats som Vårdguiden 1177 kan länka till och som i sin tur länkar till Vårdguiden 1177. Webbplatsen ska informera om
 - telefontider
 - öppettider
 - drop-in
 - ansvarig chef
 - vad som ingår i vårduppdraget och vårdvalet enligt kontraktet
 - vart man vänder sig kvällar och helger (endast VG Primärvård)
 - vilken vårdcentral man vänder sig till om den egna vårdcentralen är stängd (endast VG Primärvård)
 - olika patientavgifter
 - vart man vänder sig för frågor om vårdvalet, det vill säga till leverantörens webbsidor www.vgregion.se/vgprimarvard respektive www.vgregion.se/vardvalrehab

Vårdvalssymbolen

Leverantören ansvarar för att vårdvalssymbolen används för den verksamhet som ingår i kontraktet och vårdvalet. Symbolen är en kvalitetsstämpel som talar om att leverantören klarat Västra Götalandsregionens krav. Symbolerna finns att ladda ner på: <http://www.vgregion.se/symbolvardval>

3. Reklam, försäljning, politisk information med mera

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 varumärken, produkter, företag, organisationer m.fl. får inte gynnas eller förordas framför andra – om det inte finns särskilda skäl. Patienter och besökare ska inte heller behöva utsättas för påtryckningar i sin kontakt med hälso- och sjukvården.

Riktlinjerna konkretiseras delvis i dokumentet Riktlinjer för väntrum och andra lokaler.

Inom hälso- och sjukvården – och därmed inom VG Primärvård och Vårdval Rehab— gäller bland annat följande:

Reklamfritt

Lokalerna ska vara reklamfria. Det innebär att reklam i form av affischer, reklamskyltar, broschyrer, foldrar, flygblad, filmer med mera inte får förekomma. Tidningar och tidskrifter som innehåller reklam, men inte är renodlad reklam eller propaganda, får förekomma till exempel i väntrum.

Den del av webbplatsen som vänder sig till patienter och invånare inom det kontrakterade området ska vara reklamfri. Den får inte länka till företag eller näringsidkare utanför VG Primärvård och Vårdval

Rehab. Det går bra att länka till www.apoteksinfo.nu som har kontaktuppgifter till alla apotek i Sverige.

Om inget produktneutralt material finns, får behörig personal överlämna företagsproducerad patientinformation till en enskild patient om det är till nytta för patientens vård och behandling.

Gratisprover är reklam och får inte delas ut.

Återhållsam försäljning

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.

Viss ideell information, ingen politisk information

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.

Informationsmaterial, tidningar och tidskrifter som driver en särskild organisations eller ett företags intressen eller åsikter ska inte förekomma i lokalerna. Inte heller politisk eller religiös information får förekomma – verksamheten ska vara politiskt och religiöst neutral.