

Marknadsföring för tjänster inom valfrihetsmodellen

Diarienummer: VON 2016/0313-17 732

Riktlinjen är antagen av vård- och omsorgsdirektör Magnus Johansson den 27 mars 2017.

Riktlinjen beskriver hur marknadsföring för tjänster inom valfrihetsmodellen får bedrivas.

Marknadsföring

Marknadsföringslagen och god marknadsföringssed gäller för alla tjänster inom valfrihetsmodellen i Norrköpings kommun

Marknadsföringen ska bedrivas sanningsenligt, sakligt, tillförlitligt och enligt god sed. Överord och jämförande fraser får inte användas.

Marknadsföringen ska ge en verklig bild av de erbjudna tjänsternas betydelse. Väsentlig information får inte utelämnas i marknadsföringen så att framställningen blir vilseledande. Om informationen är oklar, obegriplig eller tvetydig jämföras det med att information utelämnats.

Öppna eller förtäckta jämförelser med andra tjänsteproducenter är inte tillåtet. Den information som brukare får ska vara sådan att den inte ger brukaren missuppfattningar eller väcker orealistiska förväntningar på tjänsten. I annonseringen är det tillåtet att använda information om de kvalitetssäkringssystem som används och utfallet av dessa. Det är även tillåtet att använda resultatet i den upphandlande myndighetens brukarundersökning. Källan ska framgå i annonsen.

Den egna leverantörspresentationen som upphandlande myndighet publicerar är tillåtet för utföraren att använda i egen marknadsföring.

Utföraren kan i sin marknadsföring referera till att man har ett kontrakt med Norrköpings kommun att utföra tjänster inom valfrihetsystemet.

Utnyttjandet av brukare i marknadsföringen

En brukares namn, en bild av personen eller andra uppgifter som gör honom/henne identifierbar får inte användas i marknadsföringen utan brukarens medgivande.

Aggressiv marknadsföring

En utförare får inte använda trakasserier, tvång, våld, hot eller liknande i sin marknadsföring.

Det är inte tillåtet att göra personliga besök i brukarens hem utan en överenskommelse som grundar sig i en önskan att få kontakt med utföraren.

Det är inte tillåtet att aktivt påverka individens och dennes förmåga att fatta ett välgrundat val av utförare.

Tillsyn av marknadsföringen

Den marknadsföring som utförarna bedriver övervakas av upphandlande myndighet.

Otillbörlig marknadsföring kan utgöra avtalsbrott och därmed vara grund för hävning av godkännandet om brister i marknadsföringen trots påpekande inte åtgärdas.