

Valfrihet på webben

UTVÄRDERING AV INFORMATION OM VALFRIHETSSYSTEM
PÅ KOMMUNER OCH LANDSTINGS HEMSIDOR



Sveriges
Kommuner
och Landsting



Valfrihet på webben

UTVÄRDERING AV INFORMATION OM VALFRIHETSSYSTEM
PÅ KOMMUNER OCH LANDSTINGS HEMSIDOR

Upplysningar om innehållet:
Lena Svensson, SKL
08-452 76 45, lena.svensson@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2010
ISBN: 978-91-7164-527-2
Produktion: forsbergvonessen

Förord

Valfrihetssystem införs i allt fler kommuner. Lagen om valfrihetssystem föreskriver ett ansvar gentemot medborgare och leverantörer som söker information om valfrihetssystem inom vård och omsorg. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Sveriges Kommuner och Landsting har gett Mia Wester, Conecti AB, i uppdrag att undersöka hur kommuner och landsting informerar om valfrihetssystemen på sina hemsidor.

Sveriges Kommuner och Landsting
Lennart Hansson

Sektionen för demokrati och styrning

Innehåll

6	Inledning
7	Metod
9	Resultat av utvärderingen
9	Utvärdering av landstingens hemsidor
10	Landstingens information till medborgare
14	Landstingens information till företag
15	De bästa landstingen
16	Utvärdering av kommunernas hemsidor
17	Kommunernas information till medborgare
21	Kommunernas information till företag
23	De bästa kommunerna
24	Fem viktiga faktorer för en bra hemsida
23	1. Basal information
25	2. Tillgänglighet
27	3. Överskådlighet
27	4. Jämförbarhet
28	5. Tillförlitlighet
30	Bilaga 1

Inledning

Allt fler kommuner, landsting och regioner inför valfrihet och tillämpar lagen om valfrihetssystem, LOV. Det är frivilligt för kommunerna att använda lagen. Från och med första januari 2010 är det obligatoriskt för landsting och regioner att införa vårdval inom primärvård. Då ska lagen om valfrihetssystem användas.

Lagen föreskriver ett offentligt informationsansvar gentemot medborgare och leverantörer som söker information om valfrihetssystem inom vård och omsorg. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Företagen ska få tillgång till ett förfrågningsunderlag som innehåller krav på leverantören och information om ekonomisk ersättning. Landstingens och kommunernas hemsidor är naturliga kanaler för sådan information. Det finns även en skyldighet för landsting och kommuner att löpande annonsera förfrågningsunderlagen enligt LOV på Kammarkollegiets hemsida.

Sveriges Kommuner och Landsting ville genomföra en utvärdering av hur väl de kommuner, landsting och regioner som infört valfrihet – baserat på LOV – utnyttjar sina hemsidor som informationskanal. Utvärderingen skulle belysa hur de som infört eller beslutat införa valfrihet informerar om detta på sina respektive hemsidor. Syftet med utvärderingen var att identifiera goda exempel för att inspirera till en bra och ändamålsenlig information om valfrihet till både medborgare och företagare.

Metod

51 hemsidor utvärderades ur två perspektiv: medborgare och presumtiva leverantörer av vård- och omsorgstjänster. Urvalet var de 14 landsting/regioner och 37 kommuner som hade LOV-annonser på Kammarkollegiets hemsida i december 2009.

Utvärderingen bestod i huvudsak av att granska respektive hemsidas innehåll av information och funktioner som i denna utredning bedömts som viktiga för medborgare och leverantörer (se bilaga 1).

Avslutningsvis gjordes en övergripande bedömning av hur tillgänglig, överskådlig och jämförbar informationen var – samt i viss mån dess tillförlitlighet. För vart och ett av följande fyra bedömningsområden sattes betyg på en tregradig skala där ett är lägsta och tre är högsta betyg:

- › Exponering av informationen om vårdvalet (hur lätt det var att hitta informationen, till exempel med exponering på hemsidans startside eller på startsidan för vårdval/äldreomsorg)
- › Beskrivning av processen (om informationen gav bra överskådlighet)
- › Navigering (logisk navigering, antal musklick för att hitta informationen)
- › Sammanfattande omdöme (väl utformad information)

Den högsta totala betygspoängen för alla fyra bedömningsgrunder är tolv. Granskningen genomfördes under december 2009, med viss komplettering under januari 2010. Information

på en hemsida är dynamisk och det bör påpekas att denna utvärdering ger en ögonblicksbild av statusen på respektive hemsida vid utvärderingstillfället.

Bedömningen i denna utvärdering gör inte anspråk på vetenskaplig objektivitet, utan grundar sig på subjektiva uppskattningar.

Resultat av utvärderingen

Resultatet redovisas nedan och är fördelat på landsting/regioner respektive kommuner. Med begreppet *landsting* menas både landsting och regioner. Begreppet *företagare* innebär alla organisationer som kan vara leverantörer till de utannonserade tjänsterna.

Utvärdering av landstingens hemsidor

Lag om valfrihetssystem, LOV, trädde i kraft första januari 2009. Den är obligatorisk för landstingen när vårdval införs inom primärvården. Några landsting hade infört valfrihet i någon form redan innan denna lag trädde i kraft.

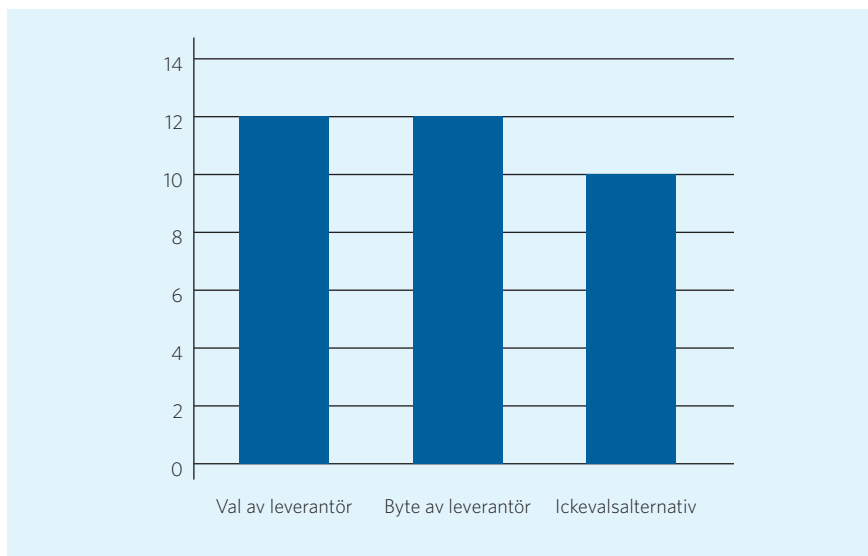
Följande 14 landsting ingår i utvärderingen: Gävleborg, Uppsala, Stockholm, Västmanland, Värmland, Sörmland, Västra Götaland, Östergötland, Jönköping, Halland, Kronoberg, Blekinge, Region Skåne och Dalarna.

Utvärderingen omfattar dessa landstings information till medborgare samt företagare och handlar om valfrihetssystem inom primärvården.

Landstingens information till medborgare

Information om valet av utförare i primärvården

DIAGRAM 1. Antal landsting (av 14) som har information om val och byte av leverantör samt ickevalsalternativ:



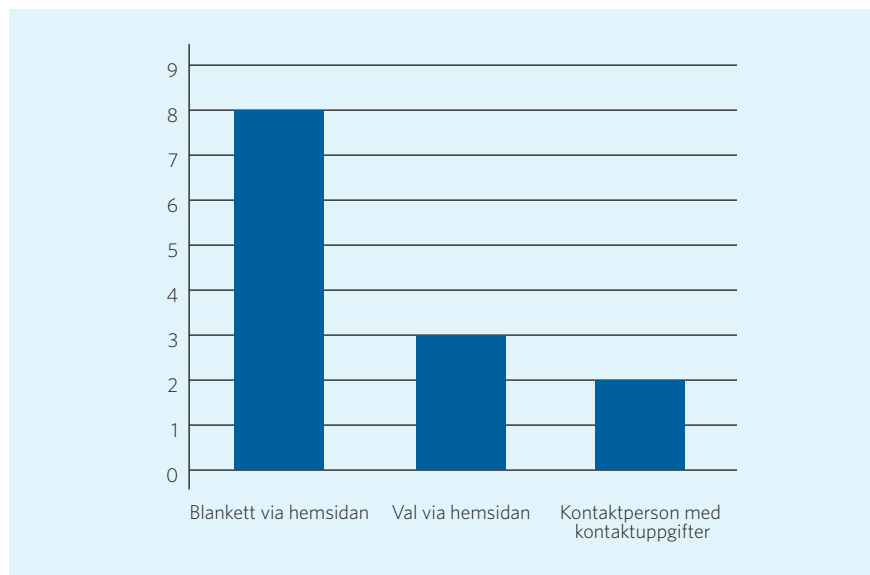
12 av 14 landsting har information om hur medborgarna väljer och byter utförare. 10 av 14 informerar om vad som händer om man inte aktivt väljer utförare, det så kallade *ickevalsalternativet*.

Fyra landsting informerar inte sina medborgare om ickevalsalternativet. Sex av de tio landsting som informerar om ickevalet har närhetsprincipen som modell.

Ett *gott exempel* är Landstinget i Gävleborg som på ett tydligt sätt informerar om hur införandet av vårdval kommer att gå till. Alla medborgare ska få ett brev med valblankett och landstinget kommer att genomföra en informationskampanj. Även sex tidigare utgivna nyhetsbrev om valfrihet finns tillgängliga på hemsidan.

Ett annat *gott exempel* är Västra Götaland som informerar om hur val av leverantör går till och erbjuder flera sätt att välja: val via vårdcentral, servicetelefon eller hemsidan med e-legitimation. Medborgarna får även tydliga instruktioner om hur byte av leverantör går till.

DIAGRAM 2. Antal landsting (av 14) som har blankett via hemsidan, val via hemsidan och kontaktperson med kontaktuppgifter.



Drygt hälften av landstingen har en valblankett för utskrift på sina hemsidor. Detta kan till viss del förklaras av att de startade processen sent under 2009 och att det vid undersökningstillfället inte fanns några leverantörer att tillgå.

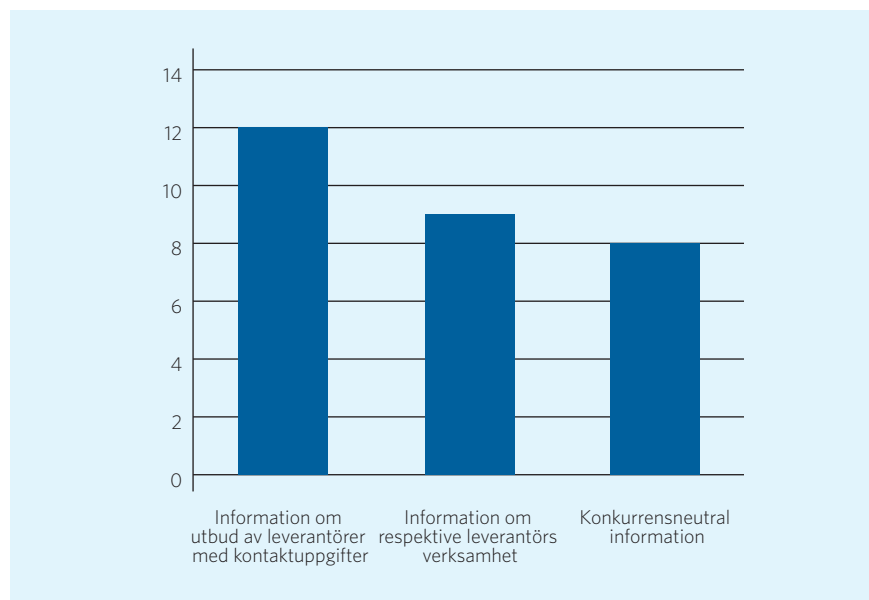
Tre av landstingen har eller kommer att ha möjlighet till val direkt via hemsidan med e-legitimation. Endast två landsting har namngiven kontaktperson för frågor och mer information.

Nio av landstingen har en funktion för frågor och svar riktad till medborgare. *Goda exempel* på detta är landstingen i Halland och Stockholm.

Tolv landsting har information på ett eller flera andra språk. Halland och Västra Götaland har flera språk presenterade på ett pedagogiskt sätt med grafik i form av flaggor. Några landsting, bland annat Halland, har även information via en ljudfil. I Uppsala kan medborgarna ta del av information om valfrihet på teckenspråk.

Information om utbudet av utförare i primärvården

DIAGRAM 3. Antal landsting (av 14) som har information om utbud av leverantörer med kontaktuppgifter, respektive leverantörs verksamhet och konkurrensneutral information.



Utbudet av utförare samt information om deras verksamhet, service och specialitet är viktigt för medborgarnas val av utförare. En majoritet av landsting har denna information.

Åtta landsting presenterar utbudet på ett konkurrensneutralt sätt, vilket innebär att både företagen och landstingets egenregi introduceras på ett likartat sätt.

En modell som är vanlig vid icke konkurrensneutral information är att länka till respektive utförares hemsida. Där kan medborgarna ofta hitta mycket utförlig information, men den blir svår att jämföra med andra utförare och dessutom inte överskådlig.

Det vanligaste sättet att presentera utförarna på ett konkurrensneutralt sätt är via länk till PDF-fil. Landstingen i Västmanland och Halland är *goda exempel* på hur man kan presentera informationen på ett sätt som ger bra överskådlighet och jämförbarhet. Västmanland har en funktion där medborgarna kan jämföra utförarna utifrån olika kriterier – till exempel öppettider, kompetenser och telefonservice. På Hallands hemsida kan medborgarna jämföra upp till fyra enheter utifrån olika kriterier som allmän information, kompetenser hos olika yrkesgrupper och utbudet av e-tjänster.

Alla landsting genomför eller har för avsikt att genomföra någon form av uppföljning av utförarna och deras verksamhet. Nio landsting genomför eller planerar brukarutvärderingar. Hälften av landstingen presenterar eller planerar att visa resultaten från dessa uppföljningar.

Östergötland presenterar en tydlig och överskådlig brukarundersökning av patienternas upplevda helhetsomdöme. Endast Halland erbjuder medborgarna möjlighet att lämna synpunkter på vårdvalet via en central funktion på hemsidan.

Ett utdrag från Hallands hemsida om vårdval

Vårdval Halland – ger dig en egen vårdenhet

Som hallänning väljer du vilken vårdenhet som ska ge dig din hälso- och sjukvård. Dit ska du alltid vända dig i första hand.

Vårdvalet i korthet

- › Välj vårdenhet!
- › Om du är osäker - jämför vårdenheterna i vår [jämförelsetjänst](#)!
- › Där hittar du också länkar till deras webbsidor som har detaljerad information.
- › En vårdenhet kan aldrig säga nej till att ta emot dig. Snarast eller senast inom tre månader från att du skickat in valblanketten ska du tas emot.
- › Skicka din valblankett till den vårdenhet du vill välja.
- › Om du inte blir nöjd med ditt val kan du byta.

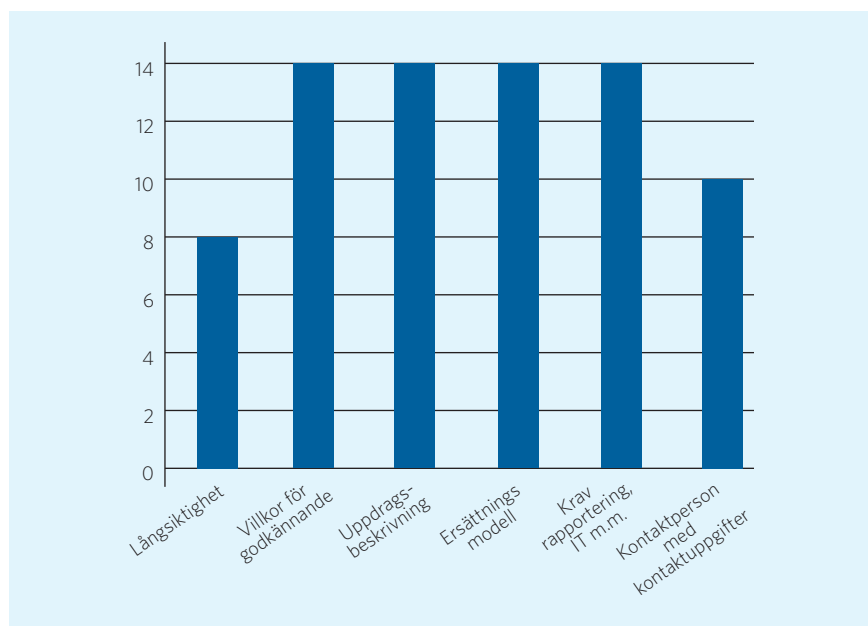
Har du frågor om vårdvalet, ring Vårdvalsservice: tfn 0771-900 300

Vill du ställa frågor via texttelefon ska du ringa: 035-12 54 14.

Landstingens information till företag

Villkor och förutsättningar för att företag ska bli godkända leverantörer inom primärvården

DIAGRAM 4. Antal landsting (av 14) som har information om långsiktighet, villkor för godkännande, uppdragsbeskrivning, ersättningsmodell, krav på rapportering samt kontaktperson med kontaktuppgifter.

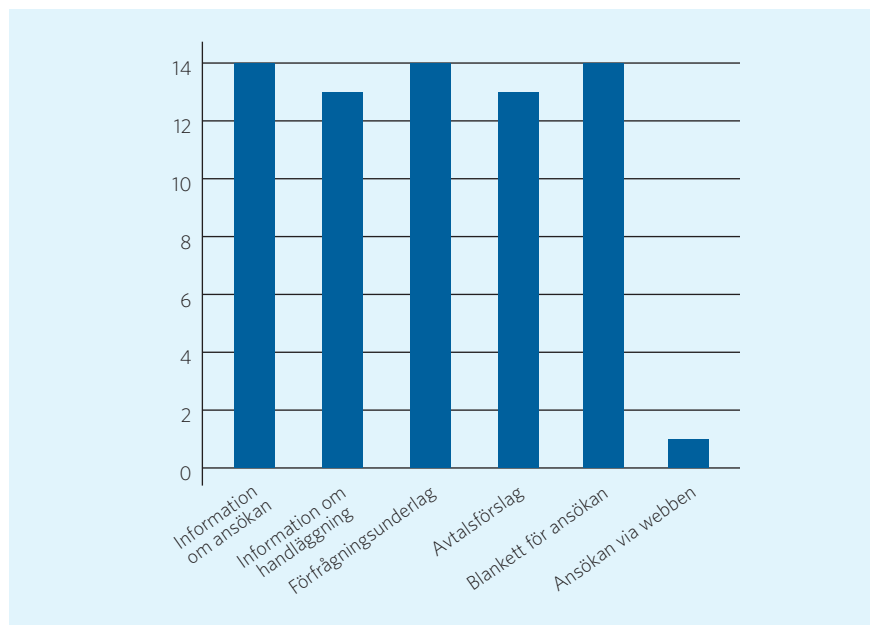


Alla 14 landsting har information till företag. Det gäller villkor för och beskrivning av uppdraget samt ersättningsmodell och övriga krav på rapportering, exempelvis inom IT. Åtta landsting signalerar en långsiktighet med införandet av vårdvalet inom primärvården. I denna rapport har långsiktighet bedömts om avtalstiden är längre än fyra år, löper tillsvidare eller på annat sätt deklarerats.

Stockholm, Värmland och Östergötland skriver avtal som löper tills vidare. Halland har en avtalstid på tio år. Västra Götaland har inte angivit avtalstid, men lyfter fram ett beslutsprotokoll för valfrihet som är underskrivet av representanter för sju partier. Även landstinget i Gävleborg visar långsiktighet. Avtalet löper på fem år med förlängning ytterligare fem år om ingen av parterna säger upp avtalet. Utöver detta har de ett positivt anslag i sin inbjudan till företagen: *”Vill du vara med och bygga framtidens hälsocentraler?”*.

Ansökningsprocessen för företag om godkännande att bli leverantörer inom primärvården

DIAGRAM 5. Antal landsting (av 14) som har information om ansökan och handläggning, förfrågningsunderlag, avtalsförslag, blankett för ansökan och ansökan via webben.



I princip alla landsting informerar om processen. Samtliga landsting har ett förfrågningsunderlag och en blankett för ansökan. Landstinget i Blekinge informerar detaljerat om handlägningsprocessen.

Dalarnas förfrågningsunderlag är kortfattat och tydligt men ändå mycket informativt. Ansökan via webben erbjuds endast i Jönköping.

Länk till Valfrihetswebben, Kammarkollegiets hemsida och lagen om valfrihetssystem, LOV finns endast på fem av landstingens hemsidor.

Tio av landstingarna har en funktion för frågor och svar riktad till företag. *Goda exempel* är landstingarna i Gävleborg och Västra Götaland.

De bästa landstingarna

Vid en betygsättning utifrån fyra bedömningsgrunder: exponering, navigering, beskrivning samt sammanfattande omdöme fick Sörmland, Halland och Region Skåne högsta betyg på alla bedömningsområden. Det innebär totalt tolv poäng. Landstingarna i Värmland, Gävle, Stockholm och Västmanland fick näst högsta betyg. Några landsting är mycket ojämna när det gäller informa-

tion om vårdval till de två målgrupperna. Generellt håller landstingens hemsidor en hög kvalitet och inget landsting fick lägre totalbetyg än sju poäng.

Det reella utbudet av alternativ för medborgarna varierar mellan landstingen, bland annat på grund av att några av dem redan hade infört valfrihet innan lagen trädde i kraft. Andra landsting startade sin process under slutet av 2009. Därför kunde all information inte förväntas finnas på respektive hemsida när utvärderingen genomfördes.

Utvärdering av kommunernas hemsidor

Lag om valfrihetssystem, LOV, som trädde i kraft den första januari 2009 är frivillig för kommunerna att tillämpa. Några kommuner hade infört valfrihet i någon form redan innan lagen trädde i kraft och erbjuder valfrihet inom äldreomsorg. De flesta kommuner har kundval inom både service och omvårdnad, medan ett fåtal endast erbjuder valfrihet av servicetjänster.

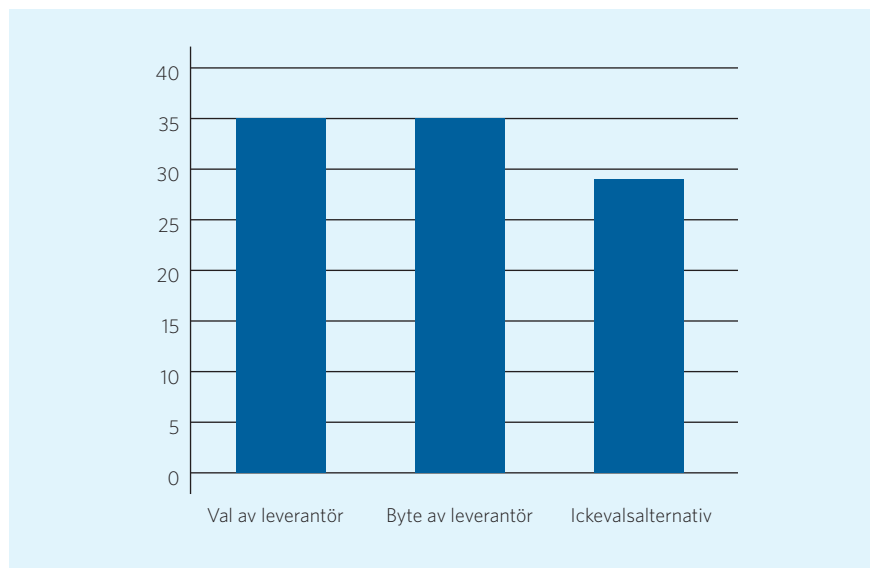
Följande 37 kommuner ingår i utvärderingen: Borås, Enköping, Gnesta, Halmstad, Haninge, Helsingborg, Huddinge, Håbo, Höganäs, Höör, Järfälla, Jönköping, Karlskrona, Kristianstad, Kungsbacka, Kungälv, Lerum, Lidingö, Linköping, Lund, Nacka, Norrtälje, Nyköping, Nynäshamn, Sollentuna, Stockholm, Trosa, Täby, Uddevalla, Upplands Väsby, Uppsala, Varberg, Vellinge, Västervik, Växjö, Örebro och Österåker.

Utvärderingen omfattar kommunernas information till medborgare och företagare om valfrihetssystem inom hemtjänsten.

Kommunernas information till medborgare

Information om valet av utförare i hemtjänsten

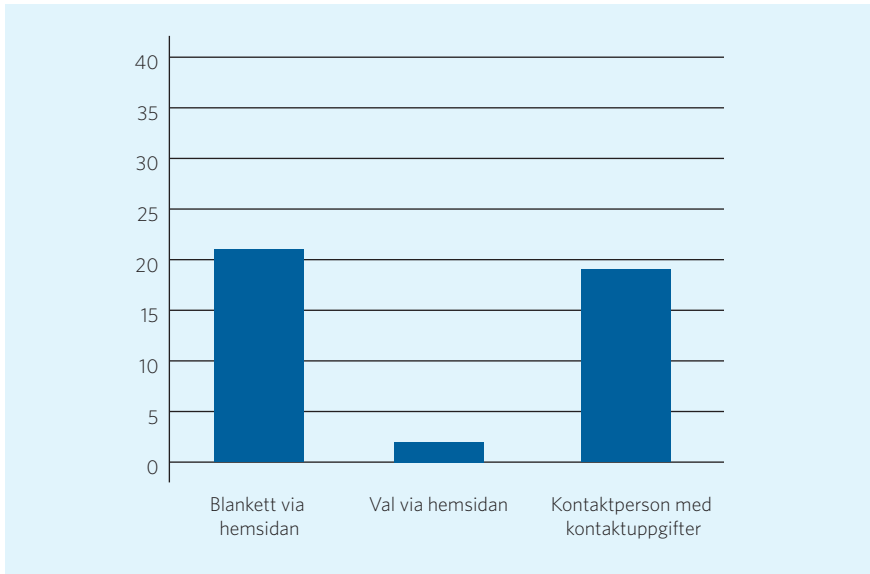
DIAGRAM 6. Antal kommuner (av 37) som har information om val och byte av leverantör samt ickevalsalternativ:



Över 90 procent av de utvärderade kommunernas hemsidor har information till medborgarna om hur man väljer och byter utförare inom hemtjänsten. Nästan 80 procent informerar om vad som händer om man inte aktivt väljer utförare. I över hälften av dessa kommuner innebär det att medborgare som inte väljer aktivt får kommunens egenregi som utförare av hemtjänst.

Goda exempel är Håbo, Nyköping, Uddevalla och Uppsala som alla har tydlig information om hur man väljer och byter utförare.

DIAGRAM 7. Antal kommuner (av 37) som har blankett på hemsidan, val via hemsidan och kontaktperson med kontaktuppgifter.



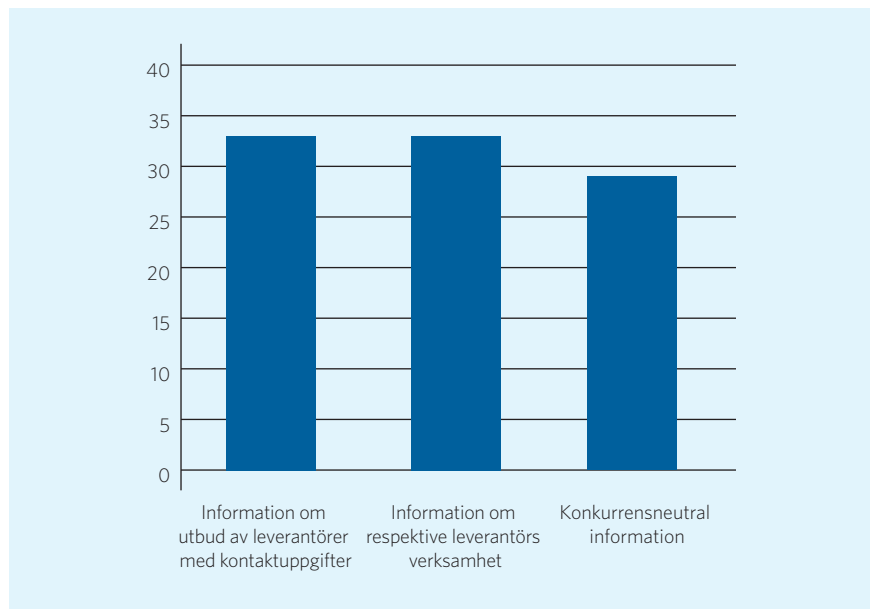
Drygt 50 procent av kommunerna har en valblankett för utskrift på sina hemsidor och en namngiven kontaktperson för mer information. Järfälla och Sollentuna är ensamma om att erbjuda val av utförare via hemsidan. I Sollentuna kan valet göras via ett pedagogiskt verktyg med olika urvalskriterier.

Fyra av kommunerna har en funktion för frågor och svar riktad till medborgare. Ett *gott exempel* är Uppsala kommun.

Fyra kommuner informerar om möjlighet till valfrihet på ett eller flera språk, till exempel i en PDF-fil. Några kommuner har sökmotorn Googles översättningsverktyg. I denna utvärdering har detta bedömts som att de inte har information på flera språk.

Information om utbudet av utförare i hemtjänsten

DIAGRAM 8. Antal kommuner (av 37) som har information om leverantörer med kontaktuppgifter, leverantörernas verksamhet och konkurrensneutral information.



Nästan 90 procent av alla kommuner har information till medborgarna om utbudet av utförare samt om deras verksamhet, service och specialitet. Nästan 80 procent av kommunerna presenterar informationen på ett konkurrensneutralt sätt.

Goda exempel är Höör, Linköping, Nacka, Stockholm, Upplands Väsby och Örebro. De visar på olika sätt hur information kan beskrivas och jämföras på ett överskådligt sätt. Ett exempel är att jämföra utbud av service från olika utförare utifrån olika geografiska områden.

I de fall kommunerna saknade information om utbud kan skälet vara att det inte fanns några godkända alternativa utförare vid utvärderingstillfället. Uddevalla är exempel på en sådan kommun. De informerar ändå om var utbudet kommer att presenteras när det finns alternativa utförare.

En modell som är vanlig vid icke konkurrensneutral information är att visa en länk till respektive utförarens hemsida. Där kan medborgarna ofta hitta mycket utförlig information, men den blir svår att jämföra med andra utförare och är inte överskådlig.

Över 80 procent av alla kommuner har eller har för avsikt att genomföra någon form av uppföljning av de privata utförarna och deras verksamhet.

40 procent av kommunerna genomför eller planerar brukarutvärderingar. Några kommuner har brukarutvärdering som informerar om medborgarnas inställning till hemtjänsten som helhet. I denna utvärdering är endast brukarutvärderingen, nedbruten på respektive utförare, medräknad. Endast fem kommuner presenterar sina resultat för respektive utförare i nedbruten form på hemsidan. Upplands Väsby och Nacka är *goda exempel* på hur man på ett överskådligt, lättillgängligt och jämförbart sätt kan presentera sina brukarutvärderingar.

Knappst hälften av kommunerna ger medborgarna möjlighet att lämna synpunkter på hemtjänsten via hemsidan.

Exempel från Upplands Väsby brukarundersökning

Redovisning per enhet

1. Susannes hemtjänst och service

Antal kunder 66

Resultat per kategori

- A. Trygghet och säkerhet 9 poäng av 10 möjliga
- B. Samverkan och samarbete 6 poäng av 6 möjliga
- C. Rutiner för fel och brister 4 poäng av 10 möjliga
- D. Dokumentation 18 poäng av 18 möjliga
- E. Systematiskt kvalitetsarbete 0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 37 poäng av 46 möjliga

2. Edsby Slott AB

Antal kunder 33

Resultat per kategori

- A. Trygghet och säkerhet 8 poäng av 10 möjliga
- B. Samverkan och samarbete 6 poäng av 6 möjliga
- C. Rutiner för fel och brister 10 poäng av 10 möjliga
- D. Dokumentation 11 poäng av 18 möjliga
- E. Systematiskt kvalitetsarbete 0 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 35 poäng av 46 möjliga

3. Olivias Vård och Omsorg

Antal kunder 15

Resultat per kategori

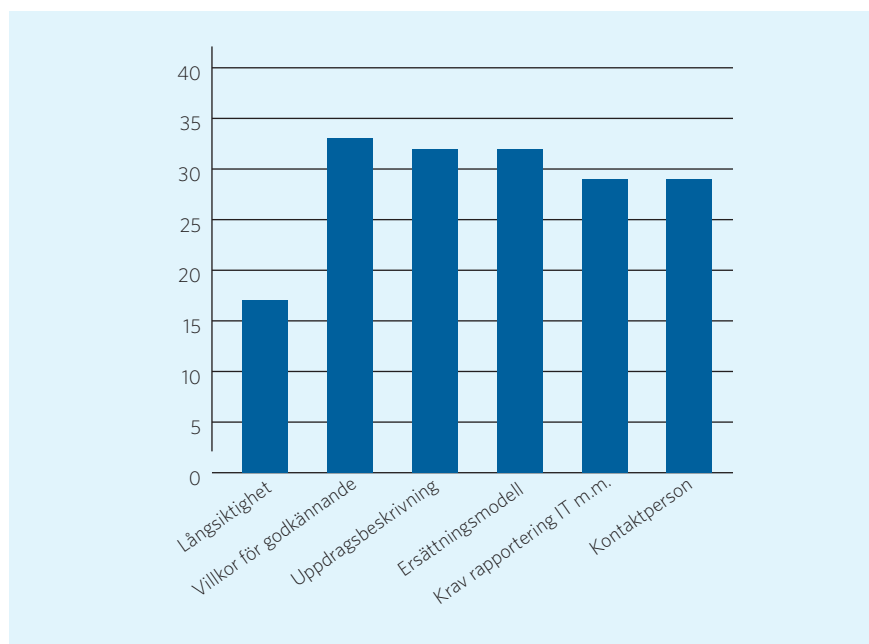
- A. Trygghet och säkerhet 9 poäng av 10 möjliga
- B. Samverkan och samarbete 6 poäng av 6 möjliga
- C. Rutiner för fel och brister 10 poäng av 10 möjliga
- D. Dokumentation 18 poäng av 18 möjliga
- E. Systematiskt kvalitetsarbete 2 poäng av 2 möjliga

Sammanlagt 45 poäng av 46 möjliga

Kommunernas information till företag

Villkor och förutsättningar för att företag ska bli godkända leverantörer inom hemtjänsten

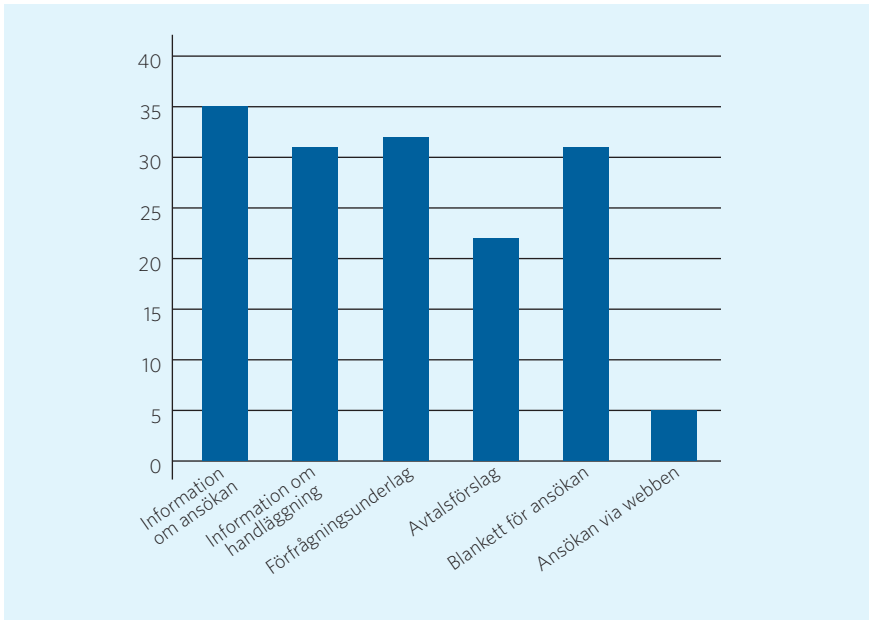
DIAGRAM 9. Antal kommuner (av 37) som har information om långsiktighet, villkor för godkännande, uppdragsbeskrivning, ersättningsmodell, krav på rapportering och kontaktperson med kontaktuppgifter.



I granskningen har långsiktighet bedömts om avtalstiden är tillsvidare, längre än fyra år eller om långsiktighet på annat sätt tydligt deklarerats. Det är knappt hälften av kommunerna som signalerar långsiktighet till företagen vad gäller införandet av valfrihet inom hemtjänsten. 13 av kommunerna har en avtalstid som löper tills vidare och tre kommuner har en avtalstid som är längre än fyra år. Lidingö har ingen information om avtalstid på sin hemsida, men har ändå bedömts som långsiktig. Det framgår tydligt på hemsidan att kommunen vill öka andelen privata utförare, samt att man infört valfrihet sedan flera år tillbaka.

Processen för företag vad gäller ansökan om godkännande för att bli leverantörer inom hemtjänsten

DIAGRAM 10. Antal kommuner (av 37) som har information om ansökan, handläggning, förfrågningsunderlag, avtalsförslag, blankett för ansökan och ansökan via webben.



I princip alla kommuner informerar om processen att ansöka och få godkännande. De har även ett förfrågningsunderlag på sin hemsida. Fem kommuner har valt att köpa denna tjänst via andra företag (OPIC och e-Avrop). För att ta del av bland annat förfrågningsunderlaget krävs en inloggning på dessa sidor. I denna utvärdering har detta bedömts som att informationen inte finns tillgänglig på respektive hemsida. Via de externa länkarna kan man

som företagare hos de fem kommunerna ansöka om godkännande via webben. Halmstad har även förfrågningsunderlag och avtalsförslag på den egna hemsidan.

Länkar till Valfrihetswebben, Kammarkollegiets hemsida och lagen om valfrihetssystem, LOV, finns på drygt hälften av de kommunala hemsidorna.

Sex av kommunerna har en funktion för frågor och svar riktad till företag. Ett *gott exempel* är Huddinge kommun.

Några kommuner är ojämna med stora variationer i betyg när det gäller målgrupperna företagare respektive medborgare. Stockholm och Upplands Väsby får höga betyg inom dessa kriterier till medborgare men mycket låga betyg när det gäller företagare.

Nacka är ett *gott exempel* på området exponering. När det gäller navigering är Uppsala kommun ett *gott exempel*. Även Håbo, Uppsala, Vellinge och Växjö kommuner har utförlig, lättillgänglig och överskådlig beskrivning av information till medborgare och/eller företagare.

De bästa kommunerna

Vid en betygsättning utifrån de fyra bedömningsgrunderna exponering, navigering, beskrivning samt sammanfattande omdöme fick Nacka, Nyköping och Uppsala högsta betyg inom alla kriterier. Det innebär totalt tolv poäng och de är tätt följda av Enköping, Håbo och Uddevalla. 67 procent av kommunerna fick godkänt där resultatet varierar mellan sju och nio poäng. Tre kommuner fick lägsta betyg på alla eller nästan alla fyra bedömningsområden.

Fem viktiga faktorer för en bra hemsida

För att hemsidan ska ge bra och ändamålsenlig information om valfrihet till både medborgare och företagare är det viktigt att se över följande fem områden.

1. Basal information

Basal information till medborgare innebär information om hur man väljer och byter utförare, samt vad som händer om man inte aktivt väljer utförare. Här ingår även utbud av utförare med kontaktuppgifter samt information om deras verksamhet, service och specialitet. Informationen ska presenteras på ett konkurrensneutralt sätt. Som ett komplement kan en länk till respektive utförarens hemsida finnas.

Basal information till företagare innebär villkor och förutsättningar för godkännande samt uppdragsbeskrivning och ersättningsmodell. Här ingår även en beskrivning av processen med information om ansökan, handläggning, förfrågningsunderlag, avtalsförslag och en blankett för ansökan.

Basal information till både medborgare och företag kan kompletteras med *Frågor och Svar* utifrån insända frågor. Det kan även ha ett värde att det finnas länkar till Valfrihetswebben, Kammarkollegiet, lagen om valfrihetssystem, LOV, och andra relevanta länkar.

Informationen är mer lättillgänglig när den finns på respektive organisations hemsida än i de fall då man behöver musklicka sig vidare till externa företags hemsidor (exempelvis OPIC och e- Avrop) för registrering.

Goda exempel

- › Landstinget i Gävle har en funktion för frågor och svar som är uppdelad för vårdcentral, sjukgymnastik och annan vårdkontakt. Funktionen riktar sig till medborgare. <http://www.lg.se/templates/Page.aspx?id=19147>
- › Landstinget i Gävle har en funktion för frågor och svar till företagare. <http://www.lg.se/templates/Page.aspx?id=19157>
- › Dalarna har ett förfrågningsunderlag som är tydligt, enkelt, överblickbart, kortfattat och informativt. http://www.ltdalarna.se/templates/Base___5426.aspx
- › Enköpings kommun har tydlig och enkel information till företag. <http://www.enkoping.se/swwwing/app/cm/Browse.jsp?PAGE=1233134>
- › Huddinge kommun har informativ och lättläst information samt avtalsformulär i form av en e-blankett. <http://www.huddinge.se/Aldreomsorg/Kundval/For-dig-som-ar-utforare/>
- › Uddevalla kommun informerar om hur utförarna kommer att presenteras, men att vårdval ännu inte införts. <http://www.uddevalla.se/uddevalla/serviceochtjanster/omsorg/alldreomsorg/hemtjanst/valfrihetssystemin-omhemtjanst/brukarinformation/utforarpresentationer.4.6121d8be123f15ced838000297.html>
- › Uppsala kommun har en sökfunktion för filtrering av olika tjänster. http://www.uppsala.se/sv/Omsorgstod/Aldreomsorg--senior/Stod-i-hemmet/Hemtjanst-och-hemsjukvard/Utforare-av-hemvard/Sok-utforare-av-hemvard/?resid=794184776&so=2&q=hidden:*&defbn=2&uaid=846513E362EB02E85E1F5488D7015088:38352E3232342E32392E313832:5245643165149305404

2. Tillgänglighet

Med tillgänglighet menas här både att organisation och information ska vara tillgänglig och att hemsidan bidrar till tillgänglighet. Hemsidans information om valfrihetssystem är lätt att hitta när det finns en länk eller ”*annons*” på startsidan. Man når en bredare grupp om informationen finns på andra språk än svenska, samt på teckenspråk och som ljudfil.

Beskrivningen blir mer tillgänglig om den är tydlig och kortfattad med ett enkelt språk. Det skulle förenkla för medborgarna och företagen om alla kommuner och landsting använde samma begrepp!

Tillgängligheten ökar om kontakt och ansökan kan göras på flera olika sätt – till exempel via telefon och e-post eller blankett/ansökan som kan skrivas ut samt webbansökan via e-legitimation.

Organisationen blir mer tillgänglig när en kontaktperson är namngiven med personliga kontaktuppgifter för frågor och mer information. För den som vill hålla sig uppdaterad kan man erbjuda prenumeration på ett nyhetsblad.

Goda exempel

- › Landstinget i Sörmland har en ”*annons*” till Hälsoval Sörmland på sin startsida, vilket leder vidare till information för både medborgare och företagare. <http://www.landstinget.sormland.se/Startsida/>
- › Uppsala kommun informerar om hur man kan välja utförare på ett enkelt sätt. <http://www.uppsala.se/sv/Omsorgstod/Aldreomsorg--senior/Stod-i-hemmet/Hemtjanst-och-hemsjukvard/>
- › Landstinget i Halland har information om vårdval på flera språk med val via ikoner i form av flaggor. Finns även som ljudfil. http://www.lthalland.se/lth_templates/informationpage___12757.aspx
- › Västra Götaland har utförlig information om val av vårdcentral och en funktion för val via e-legitimation. <http://vard.vgregion.se/sv/vgprimarvard/ValjByt-vardcentral-instruktioner/>
- › Landstinget i Gävle har en tydlig länk för vårdgivare överst på startsidan. <http://www.lg.se/>
- › Region Skåne har tydlig information om val av vårdgivare. <http://www.skane.se/templates/Listing.aspx?id=226928>
- › Enköpings kommun har en tydlig länk för utförare på sin startsida. <http://www.enkoping.se/>
- › Nyköpings kommuns startsida har en ”*annons*” till fritt val som leder vidare till information för både medborgare och företagare. <http://www.nykoping.se/sv/>
- › Huddinge kommun har information om kundval på finska. <http://www.huddinge.se/Finska-startsidan/Suomi/Vanhustenhuelto/Asiakasvalintamalli-kotipalvelussa/>

3. Överskådlighet

Överskådlighet innebär att den som besöker hemsidan får en enkel helhetsbild av vilken information som finns om valfrihetssystemet och hur strukturen ser ut.

En logisk struktur gör det lätt att hitta och enkelt att navigera på hemsidan. Överskådligheten underlättas ännu mer av ett begränsat antal *musklik*, enkla ordval och logik i menyer.

Goda exempel

Exempel på hemsidor med enkel, överblickbar navigation och ett begränsat antal musklik.

Landsting

- › www.lthalland.se
- › www.liv.se
- › www.landstinget.sormland.se
- › www.skane.se

Kommuner

- › www.enkoping.se
- › www.nacka.se
- › www.nykoping.se
- › www.uppsala.se

4. Jämförbarhet

Jämförbarhet innebär möjligheterna att jämföra olika utförare, deras utbud av tjänster och deras kvalitet genom någon form av jämförelsefunktion.

Goda exempel

- › Landstinget i Halland har en bra funktion för att jämföra olika utförare. Funktionen riktar sig till medborgare. http://www.lthalland.se/t/CompareCareUnits___30036.aspx

- › Landstinget i Västmanland har en bra jämförelsefunktion med exempelvis öppettider, kompetenser och telefonservice. http://www.ltv.se/LTVTemp-ates4/LTV_Page___39052.aspx
- › Linköpings kommun har en söktjänst med möjlighet till urvalskriterier på service eller namn. Enkel och överskådlig presentation med symboler, länk till faktablad och utförarens hemsida. <http://www.linkoping.se/sv/Stod-omsorg/Aldreomsorg/Hemtjanst/Vilka-kan-jag-valja---en-soktjanst-2/>
- › Örebro kommun har en enkel och överskådlig beskrivning av alla utförare. <http://www.orebro.se/4905.html>

5. Tillförlitlighet

Tillförlitlighet innebär att skapa tillförlitlighet till valfrihetssystemet genom transparens.

Detta skapas av regelbunden uppföljning av utförare och överskådlig presentation av resultaten. Genom att länka till mer omfattande information, exempelvis fullständiga rapporter, ökar tillförlitligheten ännu mer.

Att lägga ut information om valfrihetssystemet redan innan allt är på plats bidrar till transparens och tillförlitlighet. Det kan till exempel visa hur processen ser ut, hur utförarna kommer att presenteras och hur valet kommer att gå till.

Tillförlitligheten ökar genom information om syftet med införande av valfrihetssystem. Det gäller både ur ett medborgar- och företagarperspektiv. Ett annat exempel är att visa på långsiktighet genom att presentera blocköverskridande beslut och långsiktiga avtal.

Goda exempel

- › Västra Götaland har samlat beslutsdokument kring vårdvalet. Här finns bland annat en politisk avsiktsförklaring som undertecknats av representanter från sju partier. <http://www.vgregion.se/sv/Vastra-Gotalandsregionen/startside/Vard-och-halsa/Primarvard/VG-Primarvard1/Om-VG-Primarvard1/Beslut/>
- › Landstinget i Östergötland har en överskådlig och tydlig presentation av patienters upplevda helhetsomdöme. <http://lioappl1.lio.se/enkat/helhet.aspx>

- › Nacka kommun presenterar sin brukarundersökning i både översiktlig och detaljerad form. http://www.nacka.se/web/omsorg_stod/aldreomsorg/hjalp_i_hemmet/hemtjanst/Sidor/brukarundersokning_hemtjanst.aspx
- › Örebro kommun presenterar brukarundersökningar i ett diagram och staplar med jämförelser mellan olika utförare. <http://www.orebro.se/6215.html>

Till medborgare

1. Processen

- a) Information om val av leverantör
- b) Information om byte av leverantör
- c) Information om ickevalsalternativ
- d) Blankett via webben?
- e) Val via webben?
- f) Kontaktperson med telefonnummer, mail

2. Leverantörer

- a) Information om utbud av leverantörer med kontaktuppgifter (telefonnummer, mail)
- b) Information om respektive leverantörs verksamhet (service, specialitet)
- c) Konkurrensneutral information om alla leverantörer

Till företag

1. Info till företagen

- a) Långsiktighet (politisk intention, målsättning, blocköverskridande beslut)
- b) Villkor för godkännande
- c) Uppdragsbeskrivning
- d) Ersättningsmodell
- e) Övriga krav som rapportering, IT
- f) Kontaktperson med kontaktuppgifter

2. Processen

- a) Hur ansöker man
- b) Handlägningsprocess
- c) Förfrågningsunderlag
- d) Avtalsförslag
- e) Blankett för ansökan
- f) Ansökan via webben

Övrigt

- a) Frågor och svar
- b) Länk till Valfrihetswebben, Kammarkollegiets hemsida och lagen om valfrihetssystem
- c) Fler relevanta länkar
- d) Övrigt

Allmänt

1. Uppföljning/utvärdering

- a) Uppföljning av huvudmannen
- b) Presenteras resultatet?
- c) Brukarutvärdering
- d) Presenteras resultatet?
- e) Kan medborgarna lämna synpunkter via webben (klagomål, frågor, idéer)?

2. Allmän information om valfrihetssystemet

- a) Exponering
- b) Navigering
- c) Beskrivning
- d) Sammanfattande omdöme



Valfrihet på webben

Utvärdering av information om valfrihetssystem på kommuner och landstings hemsidor

Valfrihetssystem införs i allt fler kommuner. Lagen om valfrihetssystem föreskriver ett informationsansvar gentemot medborgare och leverantörer som söker information om valfrihetssystem inom vård och omsorg. Informationen till medborgare ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Sveriges Kommuner och Landsting har gett Mia Wester, Conecti AB, i uppdrag att undersöka hur kommuner och landsting informerar om valfrihetssystemen på sina hemsidor.

Beställ eller ladda ner på www.skl.se/publikationer eller på telefon 020-31 32 30.

ISBN 978-91-7164-527-2



**Sveriges
Kommuner
och Landsting**

Post: 118 82 Stockholm
Besök: Hornsgatan 20
Telefon: 08-452 70 00
www.skl.se