

Podcast Konkurrenten

Avsnitt 65: Valfrihetssystem – därför ska du informera

Textversion av Konkurrenten avsnitt 65 (publicerat 2 november 2022), vill du hellre lyssna på avsnittet kan du ta del av det på vår webbplats www.konkurrensverket.se/konkurrenten.

Marie Strömberg Lindvall:

Hej och välkommen till Konkurrenten. Ämnet för dagens avsnitt är LOV, det vill säga Lagen om valfrihetssystem. Det är en lag som har funnits sedan den 1 januari 2009 och ansvarig tillsynsmyndighet för lagen är Konkurrensverket. För ett par år sedan när det hade gått lite drygt tio år sedan lagen infördes, då inledde vi här på Konkurrensverket en uppföljning av vår tillsyn över valfrihetslagarna. Vi gjorde bland annat en kartläggning av vilka LOV-ärenden som vi hade haft och vi gick igenom inflödet av de tips och klagomål, som hade kommit in under den här perioden. Och en sammanställning av den här uppföljningen finns att läsa om i vår tillsynsrapport från 2021. Som en följd av det här uppföljningsarbetet så valde vi att gå vidare och titta närmare på det informationsansvar som upphandlande myndigheter har enligt LOV. Det vill säga det ansvar den upphandlande myndigheten har för att ge information om de leverantörer som ingår i valfrihetssystemet. Och som de som har behov av till exempel hemtjänst har att välja mellan. Och det här informationsansvaret ska vi prata mer om i det här avsnittet av Konkurrenten och vi kommer förstås också prata en hel del om LOV, som sådan också. Och det ska jag som heter Marie Strömberg Lindvall göra tillsammans med:

Mahshid Sepahvand:

Mahshid Sepahvand, jag jobbar som jurist på Konkurrensverket och särskilt med LOV-frågor. Och så har jag faktiskt även lett det här arbetet, där vi har kollat lite närmare på informationsansvaret.

Marie Strömberg Lindvall:

Och vid min sida har jag också:



Erika Svärdh:

Erika Svärdh, jag är enhetschef för kommunikation och it. Jag har jobbat på Konkurrensverket i tre år och innan dess jobbade jag med LOV-frågor i en kommun.

Marie Strömberg Lindvall:

Ja för jag hade just tänkt vända mig till dig och säga det Erika, att du deltar här i podden dels i egenskap av kommunikationschef här på Konkurrensverket men också just i den egenskap som du nämnde här. Ditt förflutna som kommunikationschef på den här socialförvaltningen. Så innan vi drar igång här nu så tänker jag att, kan inte du börja med att ge oss en bild från din erfarenhet. Hur var det att jobba med den här typen av frågor?

Erika Svärdh:

Ja, det var faktiskt både väldigt roligt och lärorikt. För det är ju så att när man jobbar med så pass invånarnära kommunikation, så är det väldigt lätt att känna arbetsglädje när man ser att kommunikationen verkligen gör skillnad, som den ofta gör i den här typen av frågor. Men det innebär faktiskt också att man har ganska stort ansvar, det kräver kännedom om målgrupperna och då kan man ju tänka att det är många personer som har kontakt med socialtjänsten, där många av kundvalssystemen ligger. Det kan vara till exempel inom daglig verksamhet eller hemtjänst, så de individerna behöver ofta tydlig och lättillgänglig information, oavsett vad man informerar om. Och ibland behöver man det även i anpassat format. Det är både glädjefyllt och ansvarsfullt att jobba med den typen av kommunikation. Lite kort om hur vi tog oss an den här utmaningen. I den här kommunen var vi väldigt tidigt ute med kundvalssystem, så vi tog fram en strategi och en plan. Då försökte vi fundera på, hur vill vi att de här målgrupperna ska ha sin information och hur ska man kunna göra de här ganska svåra valen. Och vår utgångspunkt, det var att försöka hitta objektiva jämförelsefaktorer, som då skulle underlätta det här valet. Så det var liksom utgångspunkten i det arbetet som vi gjorde.

Marie Strömberg Lindvall:

Tack för det så här inledningsvis, Erika, vi ska komma tillbaks till dina erfarenheter här under samtalet, men innan vi gör det vänder jag mig till dig Mahshid. Du kan väl börja med, innan vi dyker in i det här informationsansvaret, och ge oss en kort bakgrund och en introduktion till LOV. Vad handlar det här om? Vad är det för lag? Varför finns den?

Mahshid Sepahvand:

Ja alltså LOV, precis som du sa inledningsvis Marie, det är ju lagen om valfrihetssystem och den infördes ju 2009, den reglerar ju lite annorlunda från hur det brukar vara när det är upphandlingsregler. Här reglerar den vad som gäller när upphandlande myndigheter till exempel kommuner har infört ett valfrihetssystem. Och ett valfrihetssystem är alltså ett system, där enskild eller



ibland kallas det för brukare eller kund, väljer sin utförare, alltså sin leverantör av tjänsterna. Och skillnaden här är väl att när man har upphandlat så är den upphandlande myndigheten, kommunen, som har valt en leverantör. Men i ett valfrihetssystem så är det den enskilde som väljer sin leverantör och tanken med det här är att eftersom att alla leverantörer i det här systemet får samma ersättning, så ska de i stället drivas och konkurrera på kvalitet.

Ja, det är väl väldigt kort vad ett valfrihetssystem är. Sedan gäller inte och det är väl bra att ha med sig, att det inte är alla tjänster som omfattas av LOV, och som man kan upprätta ett valfrihetssystem för, utan det är vissa tjänster och det gäller framförallt omsorg eller enbart omsorg och stödverksamhet för äldre, också hälso- och sjukvårdstjänster.

Marie Strömberg Lindvall:

Hur många kommuner har inrättat sådana valfrihetssystem? Har du den exakta siffran?

Mahshid Sepahvand:

Nej, det har jag inte och det var väldigt tråkigt svar. Nej, men det här kan ju variera från år till år, jag vet att SKR, Sveriges Kommuner och Regioner brukar ha en lista på det, men sist jag kollade och i den statistikrapport som vi ger ut tillsammans med Upphandlingsmyndigheten så var det 160 kommuner, som hade något valfrihetssystem för någon typ av tjänst. Och hemtjänst är väl den vanligaste tjänsten man har i ett valfrihetssystem. Och sedan är det faktiskt samtliga regioner, de har så kallade vårdvalssystem. Och skälet till att samtliga har det är för att det är obligatoriskt helt enkelt, och det infördes 2010. Sedan dess har det varit obligatoriskt för samtliga regioner att ha ett vårdvalssystem, inom primärvårdens område.

Marie Strömberg Lindvall:

Men i alla fall gott och väl mer än hälften av Sveriges kommuner i alla fall, så det är många som berörs av de här frågorna, som omfattas av den här lagen.

Mahshid Sepahvand:

Absolut.

Marie Strömberg Lindvall:

Och inom ramen för det här finns alltså det här informationsansvaret. Kan du berätta varför ni valde att titta närmare på informationsansvaret? Och vad är det?

Mahshid Sepahvand:

Ja, jag kan väl börja med att säga, du nämnde ju återigen, inledningsvis att vi gjorde en översyn, vi kollade över vår LOV-tillsyn och det gjorde vi för några år sedan. Och syftet där var helt enkelt för att se, vad är det vi har gjort för att kunna avgöra och bedöma vad vi bör göra, vad vi ska lägga våra resurser på. Och en av de frågorna, och vi har gjort ganska mycket, men en av de frågorna som vi



uppmärksammade särskilt som vi har fått en del frågor på, där vi har haft tidigare ärenden, men inte riktigt kommit åt principproblemet eller sakfrågan, det är informationsansvaret. Och det är en enskild bestämmelse i LOV, som reglerar upphandlande myndigheters ansvar när det gäller att lämna information till enskilda, om samtliga leverantörer som finns i det här valfrihetssystemet, som de har tecknat kontrakt med. Och det som är särskilt med den regleringen kan man väl säga att i den bestämmelsen, så står det även att informationen ska enligt lag vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Marie Strömberg Lindvall:

Och det ska vi komma tillbaka till om en stund.

Mahshid Sepahvand:

Ja.

Marie Strömberg Lindvall:

Men innan vi dyker in i det så, Erika, som sagt var, nu pratar vi utifrån din erfarenhet som kommunikationschef inom den här socialförvaltningen. När du jobbade med frågorna, fick frågan det fokus, uppmärksammades det här arbetet eller det här som ni skulle göra?

Erika Svärdh:

Ja, jag skulle nog säga båda ja och nej. Och det gäller nog både den kommunen, jag jobbade i och många andra kommuner.

Marie Strömberg Lindvall:

Ja, för vi generaliserar.

Erika Svärdh:

Ja, vi generaliserar lite, men utgår från mina erfarenheter. Men jag tror att kommunen, de vet hur viktigt det är att man som invånare i en sådan här situation ska kunna göra ett välinformerat val. Och de vet ju också vilken ganska svår och besvärlig situation det är för den enskilda, att göra det här valet, för det är ju faktiskt så att de befinner sig i en situation, där de ska välja vem som ska komma hem till dem och utföra och hjälpa till med intimhygien, kanske städa kylskåpet, hjälpa till att klä på en på morgonen och i princip kliva rakt in i den mest privata sfären som man har i sitt hem och kring sin kropp.

Mahshid Sepahvand:

Och där kan jag bara lägga till att när vi har kollat på det, jag håller med dig. Det finns en medvetenhet om det här informationsansvaret och vi ser ju oftast någon sorts nämning i förfrågningsunderlaget. Det finns en punkt där de har skrivit ut informationsansvaret, vad det innebär, hur de hämtar information, alltså kommuner och regioner. Men sedan är det som sagt lite olika hur man gör, men vi kanske kommer till det senare.



Erika Svärdh:

Och jag tror att trots att man har vetskap och förståelse för hur viktigt det är, så är det så att det finns så otroligt många andra områden inom det här kundvalsarbetet, som då kräver tid och resurser av kommunerna. Det kan till exempel vara uppföljningen av de utförare man har godkänt. Och då kan det handla om att man ska lägga tid på att kontrollera stämmer det man ska betala ut med de beviljade insatserna och timmarna, så att man vet att utföraren får rätt betalt. Det kan handla om att följa upp och kontrollera att man har genomförandeplaner, att man har rutiner för en god vård och omsorg och så vidare. Och då tror jag att det kan vara så att man mitt i allt det här arbetet som ska göras fokuserar lite mindre på informationsansvaret. Det ser väldigt olika ut, men jag tror att man ska betrakta det utifrån att det är väldigt många arbetsuppgifter, när man har åtagit sig det här kundvalssystemen.

Marie Strömberg Lindvall:

Men oavsett det Erika, så är det ju ett viktigt val, eller hur?

Erika Svärdh:

Ja, det är ju det och egentligen så är informationsansvaret viktigt för kommuner i många andra sammanhang också. Men sedan tror jag att en utmaning också är, att det är många kommuner ute i landet som inte har tillräckligt med resurser heller, i form av just kommunikatörer och då kan ju kommunikationen och informationen bli lidande även av den anledningen. Och jag hade ju förmånen faktiskt att ha en enhet med flera professionella och mycket kunniga kommunikatörer och då underlättar ju det arbetet, med informationsansvaret också.

Marie Strömberg Lindvall:

Precis. För att då åstadkomma den här informationen som du alldeles nyss, Mahshid beskrev, som ska vara saklig, jämförbar, lättförståelig, lättillgänglig. Fick jag med allting där?

Mahshid Sepahvand:

Och relevant.

Marie Strömberg Lindvall:

Och relevant, precis. Säger lagen någonting om det här? Är det självklarheter? Står det i lagen vad det är, vad det innebär?

Mahshid Sepahvand:

Men i själva lagen står det väl inte så mycket mer, än vad vi precis sa, så man får väl vända sig först och främst till förarbetena till lagen. Och där står det lite mer, kring varje rekvisit eller de här förutsättningarna att det ska var sakligt, relevant och jämförbart och så vidare. Och ja alltså utan att kanske gå igenom varje för sig, så kan man väl säga, till exempel vad det gäller saklighet som är att informationen inte ska vara till fördel för någon eller några leverantörer, man ska informera



egentligen om samtliga leverantörer. Så att inte en leverantör får en konkurrensfördel framför den andra. Och vad gäller relevanskravet, ja det viktiga där är väl att man ska ha med information som är relevant för den enskilda i sitt val, och där exemplifieras det i förarbetena vad sådan information kan vara. Och det är till exempel vilka tjänster leverantörerna tillhandhåller eller information om personalen och dess kompetens, eller leverantörens verksamhetsmål eller speciella inriktningar. Och sedan även olika kvalitetsuppföljningar av leverantörer som på vanlig svenska brukar kallas för brukarundersökningar. Det finns exempel på vad det kan vara. Och sedan fortsätter förarbetena med vad jämförbar, vad som är viktigt där och det är nämligen att informationsmaterialet, det som presenteras av kommunen eller regionen. Man ska visa och presentera de eventuella skillnader som finns i inriktning och kompetens mellan leverantörerna, och återigen just för att enskilda ska kunna göra ett aktivt val.

Marie Strömberg Lindvall:

Vi ska komma tillbaka sedan, ni har ju tittat närmare på det här. Och vi ska komma tillbaks lite grann hur bilden ser ut där ute, som ni har sett då i de här studierna som ni har gjort, men jag vänder mig till dig igen, Erika, vi gick igenom de här sakliga, jämförbara, lättförståeliga, lättillgängliga, relevanta. Förhåll ni er till de begreppen, när ni satt med arbetet att informera om de olika leverantörerna, där du jobbade tidigare?

Erika Svärdh:

Ja, det gjorde vi och jag tror att det faktiskt är så att de flesta kommuner är ganska vana vid att jobba just med, att se till att formulera och paketera informationen så att den är saklig och relevant, lättillgänglig och lättförståelig. Och de begreppen finns ju faktiskt i en del annan lagstiftning som rör kommunerna. Men jag tror att det här begreppet jämförbar, det är nog det som upplevs som svårt, så var det i alla fall där jag jobbade. Och det är inte själva begreppet som är svårt, man förstår ju vad det innebär, utan det svåra är att få till jämförbarheten, och hitta jämförelsefaktorer som håller att jobba med. Det var ju så att många kommuner, inklusive min tidigare arbetsgivare, tog fram digitala jämförelseverktyg där man ganska enkelt skulle kunna jämföra olika utförare, utifrån olika parametrar. Och de här såg ju lite olika ut, en del val väldigt enkla och en del var väldigt avancerade, men det svåra är inte det här verktyget, hur man än bygger det, utan det är vad man stoppar in för värden som ska underlätta de här jämförelserna. Och då kan det vara som Mahshid sa, det kan till exempel vara enkäter som visar kundnöjdhet och det är ju jättebra, när man ska göra sitt val att kunna jämföra. Problemet är att det tillkommer nya utförare löpande under ett sådant här kundval och då kan det dröja ett tag innan de får ett enkätresultat som går att presentera. Och då haltar ju jämförelsen redan där. Det finns liknande områden, ofta väljer man kanske att redovisa personalens utbildningsnivå, men med tanke på vilken personalomsättning det är inom omsorgsyrkena, så hinner det där ändras kanske från månad till månad. Så att det är lite knepigt, att hitta objektiva

jämförbara faktorer, som ska underlätta när man som enskild ska sitta där och göra sina jämförelser.

Marie Strömberg Lindvall:

Nu pratar ju du utifrån de praktiska erfarenheter du har från just från den här socialförvaltningen, där du jobbade. Men du Mahshid, ni har ju tittat på, om vi lyfter blicken och tittar lite ovanifrån, hur ser bilden ut? Hur hanterar man informationsansvaret därute, ni har gjort en genomlysning av det här. Vad har ni sett?

Mahshid Sepahvand:

Ja, vad vi har noterat i vår omvärldsbevakning så kan man väl säga att det ser väldigt olika ut därute. Dels hur de informerar, om de informerar och hur mycket de informerar. Och vi har främst utgått från webbplatser, för det är väl det som är tillgängligt utan att vi går in i enskilda fall och utreder. Och de flesta som jag nämnde har en medvetenhet om informationsansvaret, att de faktiskt har huvudansvaret att lämna information till enskilda. Men sedan har vi sett att det finns myndigheter som knappt lämnar någon information alls, trots att de har ett pågående valfrihetssystem. Och att vissa bara lämnar en länk till leverantörernas webbplatser och å andra sidan, precis som du nämnde Erika, så finns det kommuner som har jämförelseverktyg, alltså den möjligheten att man kan filtrera och söka bland de valbara leverantörerna, lite mer strukturerat. Och det är absolut inget krav på att ha en sådan jämförelsetjänst, men som sagt vi har sett att det ser väldigt olika ut, taket är väldigt högt, så det beror lite på, förmodligen vad man har för resurser och hur länge man har jobbat med valfrihetssystem eller har haft valfrihetssystem och så vidare.

Marie Strömberg Lindvall:

Det stämmer ungefär med vad du sa, eller hur Erika?

Erika Svärdh:

Ja, en annan utmaning kan ju vara, att man har många kundval inom sitt valfrihetssystem i en kommun. Det kan vara att man har fyra, fem olika och då är det viktigt just utifrån det här informationsperspektivet nu, att tänka på att man kanske behöver en typ av information för äldre som ska välja hemtjänst, och en helt annan när det gäller yngre personer som ska välja en daglig verksamhet. Och ytterligare en variant för par som ska välja familjerådgivning. Och det här innebär också att man får fundera på komplexiteten i sina valfrihetssystem, så det tror jag också är en utmaning för kommunerna. Ju fler kundval de har inom sina valfrihetssystem, desto mer utmanande kan ju informationsansvaret bli.

Mahshid Sepahvand:

Och här vill jag egentligen bara lägga till, att oavsett vilken tjänst det är man har ett valfrihetssystem för, så gäller informationsansvaret. Dock ska informationen vara saklig, relevant och jämförbar och även lättförståelig och lättillgänglig och

här finns det viss vägledning att hitta i förarbetena på vilken typ av information det är.

Erika Svärdh:

Det viktiga, tycker jag utifrån liksom, hur det var när vi startade upp det här och hade flera kundval, att man funderar på att det kanske inte går att ha exakt samma upplägg för alla kundvalen eftersom målgrupperna ser så otroligt olika ut. Och vissa målgrupper, framför allt inom socialtjänsten, där är det extremt viktigt och nödvändigt, att informationen är just lättförståelig och lättillgänglig, medan för andra målgrupper så kan det vara så att man inte behöver anpassa den på det sättet, utan jobba mer med lättillgänglighet och lättförståelighet utifrån kanske ett mer klarspråksperspektiv.

Marie Strömberg Lindvall:

Utifrån det här så förstår jag att ni har sett en bredd, Mahshid, här har ni har sett, som du nämnde, att det ser olika ut på olika ställen. Men har alla som ska ha information, har de information? Har ni sett exempel på att man inte har det alls?

Mahshid Sepahvand:

Vi har inte kollat på alla, men absolut, vi har sett vissa kommuner som till exempel har pågående valfrihetssystem, där de har en annons på valfrihetswebben, den nationella annonsplatsen för LOV och valfrihetssystem. Och vi har sett att de på sina webbplatser, inte har någon information över huvud taget, om de har leverantörer eller inte. Så vi har sett sådana fall, absolut.

Marie Strömberg Lindvall:

Du nämnde valfrihetswebben, berätta vad det är.

Mahshid Sepahvand:

När det kommer till valfrihetssystem så ska man annonsera sitt valfrihetssystem och lägga upp information, att man har ett pågående valfrihetssystem just på valfrihetswebben. Och det är en nationell annonsplats, som drivs och utvecklas av Upphandlingsmyndigheten. Och jag kan väl nämna att just nu håller de på att utveckla den och ändra lite i utseendet för de som annonserar där, ni kan väl hålla utkik på deras webbplats och ja, hålla koll på hur den kommer att se ut framöver.

Marie Strömberg Lindvall:

Upphandlingsmyndighetens webbplats alltså, där finns valfrihetswebben. Hur ser vägen framåt ut för de kommuner som jobbar med det här? Ska vi kosta på oss något medskick, eller vad säger ni, vad säger du Mahshid?

Mahshid Sepahvand:

Ja, vi har väl noterat att inte det finns inte så mycket vägledningen i den här frågan och vår tillsyn är i princip det enda sättet att angripa den och eventuellt få en praxis, så vi hoppas att vägen framåt blir någonstans där att upphandlande myndigheter, att de får mer vägledning i vad de ska göra, att de ser över den



information som lämnas till enskilda om de valbara leverantörerna. Såväl på webben som i fysisk form, i pappersform. Men även muntligen och att man kommer ihåg att huvudansvaret att lämna information, det ligger på den upphandlande myndigheten och här blir det framför allt kommunen eller regionen även om det förekommer andra offentliga organisationer. Man behöver fråga sig själv: Är informationen enligt kraven? Och vad gäller vägledning, det finns en del vägledning i förarbetena, men annars återigen ett tips: Upphandlingsmyndigheten, man kan kontakta deras frågeservice, om man vill ha råd och bolla lite kring, just informationsansvaret.

Marie Strömberg Lindvall:

Och du Erika, nu talar vi igen utifrån, din tidigare praktiska erfarenhet. Har du något medskick?

Erika Svärdh:

Lite övergripande skulle jag vilja säga, gör det så lätt som möjligt för alla att ta till sig informationen, för då blir det också enklare att göra sitt val. Och kom ihåg att välja en utförare som ska kliva in i den mest privata sfären, det är svårt i sig, och utan information så blir det ännu svårare.

Marie Strömberg Lindvall:

Något mer innan vi avrundar, som ni skulle vilja få sagt i den här frågan? Mahshid du sitter på massor av kunskap om det här?

Mahshid Sepahvand:

Ja, det går naturligtvis att kontakta oss också, så hör av er, om ni vill veta mer. Men jag tyckte Erika, det var bra slutord där, så information, det är en av grundförutsättningarna för fungerande valfrihetssystem. Och det är viktigt när man ska välja, som enskild, så även jag skulle egentligen vilja stanna där och är nöjd med det medskicket.

Marie Strömberg Lindvall:

Men då låter jag Mahshid få sista ordet här, och så tackar jag för att du var med och pratade i podden Mahshid.

Mahshid Sepahvand:

Tack.

Marie Strömberg Lindvall:

Och jag tackar dig också, Erika.

Erika Svärdh:

Tack så mycket.

Marie Strömberg Lindvall:

Och om det nu inte har sagts tillräckligt, så kan det sägas igen, att det finns mer

information att läsa i den här frågan, dels på Konkurrensverkets webbplats och jag nämnde ju också inledningsvis, i vår tillsynsrapport, där finns den här uppföljningen i sammanfattning av valfrihetssystemen. Den går att ladda ner från vår webbplats, som sagt var. Det går förstås att kontakta oss och sist men inte minst, Upphandlingsmyndigheten har mycket bra information på sin webbplats. Jag heter Marie Strömvall Lindberg, tack för att ni lyssnade.