Stockholms läns landsting

11

Avtal med Ambulanssjukvården i Storstockholm AB (AISAB) gällande transport av avlidna

HSN 2018-0543

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Prehospital vård och medicinsk service
Marit von Rosen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-05-31

HSN 2018-0543

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Avtal med Ambulanssjukvården i Storstockholm AB (AISAB) gällande transport av avlidna

Ärendebeskrivning

Ärendet innehåller förslag till beslut om att ingå avtal med Ambulanssjukvården i Storstockholm AB (AISAB) för utförandet av tjänsten transport av avlidna. Syftet är att säkerställa fortsatt tillgänglighet till tjänsten och tillgodose behovet av transport av avlidna inom Stockholms län.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Avtal med Ambulanssjukvården i Storstockholm AB, med bilagor

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för akutsjukvård.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämndenHälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att godkänna avtalet

att uppdra till hälso- och sjukvårdsdirektören att ingå avtal med Ambulanssjukvården i Storstockholm AB, organisationsnummer, 556461-6695, för utförande av tjänsten transport av avlidna, med en avtalstid på tre år och sju månader, med möjlighet för SLL att förlänga avtalet med upp till två år, driftstart är den 2 februari 2019.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Stockholms läns landsting (SLL) har ett behov av att transportera avlidna från eget boende till de förvaringsutrymmen för avlidna som används. Det kan också handla om transporter mellan förvaringsutrymmen för avlidna på olika sjukvårdsinrättningar inom SLL. Vid de tillfällen som SLL remitterar patienter till andra landsting för vård och patienten avlider där, har SLL ansvaret för att transportera den avlidne tillbaka till Stockholms län. I tjänsten ingår också att vid särskilda boenden samt LSS-boenden transportera avlidna som ska transporteras för obduktion eller borttagande av explosivt material.

Ett professionellt och etiskt förhållningssätt är av största betydelse vid utförandet av tjänsten Transport av avlidna. För anhöriga och personal med flera utgör hämtningen av den avlidne en del av den avslutande process som döden innebär. Det är viktigt att leverantörens personal har förståelse för den sorg som finns och det sorgearbete som pågår. Sorgeprocessen underlättas när bemötandet och hämtningen utförs med respekt och värdighet.

Nuvarande avtal tecknades 2012 som ett direktavtal med AISAB och löper ut den 31 januari 2019. Uppdraget utförs med en dygnsbil som är i drift årets alla dagar, en bil dagtid måndag–söndag samt en kvällsbil måndag–fredag. Ett nytt avtal behöver tecknas med AISAB för att säkerställa fortsatt tillgång till tjänsten i länet. Tjänsten har fungerat väl under hela avtalsperioden. AISAB har utfört uppdraget enligt de särskilda krav som ställs på tjänsten.

Ekonomiska konsekvenser
Dagens avtal omfattar 5320 uppdrag år 2017 till en kostnad av 11,3 miljoner kronor. Fast årlig kostnad för det nya avtalet uppgår till 13,9 miljoner kronor per år. Därutöver tillkommer rörlig ersättning för utomlänsuppdrag. Orsaken till den ökade kostnaden är bland annat att ett nytt IT-system för registrering av uppdrag behöver införskaffas, leverantören behöver ta fram en lokal krisberedskapsplan samt kontinuitetsplan för att motverka avbrott i verksamheten. Ökade lokalkostnader har uppstått på grund av flytt till nya lokaler 2017.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Beslutet bedöms innebära oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Beslutet bedöms innebära oförändrade konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser
Beslutet bedöms ha oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
Beslutet bedöms ha oförändrade administrativa konsekvenser.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Ann Eva Askensten
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
AISAB

Godkänd av Barbro Naroskyin, 2018-05-31

ADA 11648
HSN 2018-0543

Mellan

Stockholms läns landsting genom Hälso- och sjukvårdsnämnden, organisationsnummer 232100-0016, (”Beställaren”) och Ambulanssjukvården i Storstockholm AB (AISAB), organisationsnummer 556461-6695, (”Leverantören”), har slutits följande

Avtal

1 Avtalets art och omfattning

Detta avtal avser att för SLL:s räkning bedriva tjänsten Transport av avlidna. Målet med tecknande av avtalet är att tillgodose behovet av transporter av avlidna i hela Stockholms län.

Parternas avsikt med detta Avtal är att Leverantören ska utföra åtagandet på ett etiskt, kvalitativt och ekonomiskt effektivt sätt.

I detta Avtal regleras Leverantörens bedrivande av Transport av avlidna (”Uppdraget”)

Med Avtalet avses bestämmelserna i detta Avtal och dess bilagor (”Avtalet”).

2 Avtalet

Leverantören åtar sig (”Åtagandet”) att utföra Uppdraget och agera enligt Avtalet. Villkoren för Leverantörens utförande av Uppdraget framgår av Avtalet.

Båda parter förbinder sig att följa gällande villkor i Avtalet. Om det förekommer motstridiga villkor i Avtalets olika delar, dvs. Avtalet och de delar som är bilagor till Avtalet, ska handlingarna tolkas i följande ordning:

1. Detta Avtal
2. Specifik uppdragsbeskrivning, bilaga 1
3. Årlig uppföljning, bilaga 2
4. Ersättningsvillkor, bilaga 3
5. Allmänna villkor, bilaga 4
6. Informationshantering, bilaga 5

3 Definitioner

Avtal

Detta Avtal med samtliga därtill hörande bilagor.

Befrielsegrund
Parts (Beställarens och Leverantörens) möjlighet att bli befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet till följd av särskild omständighet som preciseras i p 8 ”Force majeure”.

Beställare
Stockholms läns landsting genom Hälso- och sjukvårdsnämnden och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Driftstart
Den dag Leverantören enligt Avtalet ska börja utföra Uppdraget.

SLL
Stockholms läns landsting.

Uppdrag
Det uppdrag Leverantören har att bedriva hälso- och sjukvård enligt detta Avtal. Uppdraget beskrivs i bilagorna Specifik uppdragsbeskrivning och Allmänna villkor.

Vårdgivarguiden
Vårdgivarguiden - www.vardgivarguiden.se - är Beställarens portal för information till vårdgivarna. Där finns information och styrdokument för vårdgivare.

Leverantör
Den person (juridisk eller enskild fysisk person) Beställaren tecknat Avtalet med, se inledningen av Avtalet.

Åtagande
Leverantörens åtagande att utföra Uppdraget och att fullgöra det som i övrigt anges i Avtalet.

4 Avtalsperiod

Avtalet träder i kraft från och med den dag SLL undertecknat det. Avtalet gäller därefter till och med 2022-02-01 kl. 08.00. Beställaren äger rätt att förlänga Avtalet med ett år i taget dock längst till och med 2024-02-01. Leverantören ska skriftligen informeras om sådan förlängning senast nio (9) månader före avtalsperiodens upphörande. Regler för förtida upphörande finns i p 7.

Utförande av Uppdraget inleds vid Driftstart. Driftstart för detta Avtal är 2019-02-01. Före Driftstart äger Leverantören inte rätt att utföra uppdrag enligt detta Avtal.

5 Överlåtelse

Ingen av parterna äger rätt att överlåta eller pantsätta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet utan den andra partens skriftliga samtycke.

6 Brister i utförande av Åtagandet och sanktioner

Beställaren följer att Leverantören uppfyller Åtagandet och vidmakthåller den kvalitet i utförande av Uppdraget som följer av Åtagandet. Uppföljningen sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall, uppföljningsmöten och revisioner samt om Leverantören följer lagar, förordningar och landstingets policys. Om Beställaren konstaterar att Leverantören brister i fullgörandet av Åtagandet har Beställaren rätt att vidta sanktioner mot Leverantören. Beroende på bristens allvarlighet tillämpas olika sanktioner.

6.1 Leverantörens åsidosättande av skyldigheter – rättelse och innehållande av ersättning

Om Leverantören åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet har Beställaren rätt att uppmana Leverantören att inom skälig tid vidta rättelse för att avhjälpa bristen. En sådan uppmaning görs genom att Beställaren tilldelar Leverantören en skriftlig varning. Av varningen framgår när bristen ska vara åtgärdad. Av varningen framgår också att om bristen inte är åtgärdad vid denna tidpunkt äger Beställaren rätt att innehålla upp till fem procent av den ersättning som utbetalas varje månad fram till dess bristen är åtgärdad. När bristen är åtgärdad utbetalar Beställaren 80 procent av den innehållna ersättningen.

6.2 Brister i rapportering och fakturering – rättelse, reducerad ersättning och vite

Leverantören ansvarar för all sin rapportering till Beställaren. Leverantören ska ha rutiner för att säkerställa att rapporteringen är korrekt. Om Leverantören är osäker på Beställarens rapporteringsinstruktioner är det Leverantörens ansvar att införskaffa tillräcklig information för att rapporteringen ska vara korrekt.

Om det finns fel i rapporteringen som innebär att för höga ersättningskrav ställts eller för hög utbetalning skett äger Beställaren rätt att kräva återbetalning av felaktigt utbetalat belopp eller att reducera ersättningen på kommande utbetalningar till Leverantören med det belopp som felaktigt betalats ut. Beställaren ska skriftligen underrätta Leverantören om felet. Leverantören ska vidta de åtgärder som behövs för att felet inte ska upprepas. Om Leverantören upprepar felet flera gånger har Beställaren rätt att ta ut ett vite på upp till det dubbla felaktiga beloppet.

7 Förtida upphörande

7.1 Beställarens rätt till uppsägning av Avtalet till omedelbart upphörande

Beställaren har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om Leverantören i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtar rättelse efter erinran därom.

Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet nedan kan vara att:

a) Leverantören eller företrädare för Leverantören har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för uppdraget,

b) allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger,

c) det i väsentlig omfattning saknas förutsättning att utföra Uppdraget till följd av bristande kompetens, brister i ekonomi, lokaler, utrustning eller av annat skäl,

d) Leverantören vid upprepade tillfällen fått skriftliga varningar från Beställaren enligt p 6.1 på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälpts på tillfredsställande sätt,

e) Leverantören i sin rapportering lämnat uppgifter som leder till väsentliga fel i underlag för ersättning eller i utbetalning från Beställaren,

f) Leverantören väsentligt åsidosätter bestämmelser i lagar, förordningar eller föreskrifter,

g) Leverantören saknar tillstånd som krävs för att utföra Uppdraget,

h) Leverantören agerar på ett sätt som riskerar att medföra att Beställarens anseende som sjukvårdshuvudman eller förtroendet för vården allvarligt skadas eller i övrigt agerar på ett sätt som medför att Beställarens förtroende för Leverantören allvarligt rubbas,

7.2 Skadestånd

Om Avtalet sägs upp enligt p 7.1 är Leverantören skyldig att till Beställaren utge skadestånd för den skada denne lidit. Detta gäller dock inte vid Force majeure enligt p 8.

7.3 Uppsägning efter anmaning

Var och en av parterna har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet om den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från den första parten.

7.4 Andra grunder för uppsägning av hela Avtalet till förtida upphörande.

a) I p 8 regleras parts rätt att säga upp Avtalet om Befrielsegrund föreligger enligt Force majeure.

b) Om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot reglerna i Allmänna Villkor om anställdas rätt till meddelarfrihet.

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

7.5 Leverantörens rätt till uppsägning av Avtalet

Leverantören har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om Beställaren i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet

och det inte beror på omständigheter som är hänförliga till leverantören samt inte vidtar rättelse efter erinran därom.

8 Force majeure

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om underlåtenheten har sin grund i krig, strejk, lockout, brand, översvämning, knapphet på transporter eller energi, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan omständighet som ligger utanför ifrågavarande parts kontroll och omständigheten förhindrar eller försenar fullgörandet av förpliktelsen (”Befrielsegrund”).

Part som påkallar Befrielsegrund enligt stycket ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av Befrielsegrund.

Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske. För det fall Befrielsegrunden varar mer än två månader, har den andra parten rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Vid sådan uppsägning har ingen av parterna rätt till ersättning av den andra parten.

Leverantören är dock skyldig att fortsätta utföra Uppdraget under bl.a. kris- och katastrofläge enligt punkten om ” Allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, extraordinär händelse och höjd beredskap” i Allmänna villkor.

9 Kontaktpersoner

Parterna ska utse var sin kontaktperson. När part byter kontaktperson eller kontaktuppgifter, ska detta skriftligen meddelas den andra parten utan dröjsmål.

10 Meddelanden

Meddelanden i anledning av Avtalet ska skickas till respektive parts kontaktperson med post, e-post eller telefax. Meddelandet ska anses ha kommit till mottagaren tre arbetsdagar efter att det skickats.

11 Tillämplig lag och tvister

Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt med undantag för reglerna om lagval.

Tvister mellan Beställaren och leverantörer som ingår i SLL:s förvaltningsorganisation samt med av SLL ägda bolag löses enligt SLL:s interna regler.

12 Efter Avtalets upphörande

Leverantören ska vid Avtalets upphörande samråda med Beställaren kring hantering av journaler, lokaler, utrustning och personal samt information

till anhöriga och allmänhet för att övergången till annan leverantör ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförande av tjänsten. Leverantören är skyldig att samverka med andra leverantörer som kommer att ta över Leverantörens uppdrag.

Leverantören ska hantera journaler, arkivmaterial och annan information i sin verksamhet avseende uppdraget i enlighet med gällande författningar och SLL:s riktlinjer för bevarande och gallring. Vid upphörande av Uppdraget ska Leverantören stå för kostnader som kan uppkomma i samband med överlämnandet av handlingar.

För utförda tjänster enligt Avtalet gäller Avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter det att Avtalet upphört att gälla.

13 Kontaktpersoner

Kontaktpersoner angående detta Avtal ska vara:

Beställaren:

Namn: Marit von Rosen

Telefon: 08-123 135 87

Epost: marit.vonrosen@sll.se

Leverantören:

Namn: Birgitta Johansson

Telefon: 08-123 120 56

Epost: birgitta.johansson@sll.se

14 Övrigt

14.1 Övriga avtalsvillkor

Leverantören ska utföra Uppdraget enligt Avtalet som en självständig aktör och äger inte rätt att företräda Beställaren utöver vad som framgår av Avtalet.

Parts försummelse att vid ett eller flera tillfällen göra gällande rättighet enligt Avtalet eller att påtala förhållande som är hänförligt till Avtalet

innebär inte att part avstått från rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrågavarande slag.

Om någon bestämmelse i Avtalet skulle vara ogiltig innebär det inte att Avtalet i sin helhet ska anses ogiltigt. Om sådan ogiltighet väsentligt påverkar någon av parterna äger denna part rätt till skälig jämkning av Avtalet.

****

Avtalet har upprättats i två likalydande exemplar av vilka parterna tagit var sitt.

Stockholm den 2018-	Stockholm den 2018-
Stockholms läns landsting	Ambulanssjukvården i
Hälso- och sjukvårdsnämnden	Storstockholm AB
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	
_____	_____
Barbro Naroskyin	Åke Östman
Hälso- och sjukvårdsdirektör	Verkställande direktör

Bilaga 1
Specifik uppdragsbeskrivning
Transport av avlidna

HSN 2018–0543
ADA 11 648

Innehållsförteckning

1 Uppdraget 3
2 Målgrupp 3
3 Kompetens 3
4 Etik 4
5 Läkares ansvar – vid beställning av transport 5
6 Mottagande av uppdrag 5
7 Inställelsetid 5
8 Dimensionering och drifttider 6
9 Identifikation och dokumentation 6
10 Dokumentation vid sjukvårdsinrättning 7
11 Informationshantering och tekniska system 7
12 Förflyttning 7
13 Utrustning 7
14 Fordon 8
15 Vite 8
16 Miljö 8
17 Nycklar-passerkort 9
18 Klädsel och namnskylt 9
19 Registrering av uppdrag 9
20 Lokal krisberedskapsplan och kontinuitetsplanering 10
21 Samverkan 10

1 Uppdraget

Omhändertagande av avlidna finns reglerat i Hälso- och sjukvårdslagen. Uppdraget innebär transport av avlidna dygnet runt inom Stockholms län, årets alla dagar. Avlidna personer ska transporteras från eget boende eller från någon av landstinget inrättad/upphandlad vårdenhet till förvaringsutrymmen för avlidna. Transporter mellan förvaringsutrymmen för avlidna kan också förekomma.

Vid de tillfällen då Stockholms läns landsting (SLL) remitterar patienter till andra landsting för vård och patienten avlider där har SLL ansvar för att transportera den avlidne tillbaka till Stockholms län. Leverantören ska vid dessa tillfällen utföra transport av avlidna utanför Stockholms läns gränser.

Transporterna ska genomföras med för verksamheten lämpliga fordon och utrustning. Fordonen ska vid varje transport bemannas med två personer.

2 Målgrupp

- Personer som avlidit i hemmet eller på någon av landstinget inrättade/upphandlade vårdenhet.

- Personer som avlidit i annat landsting efter remittering (se p 1).

- Asylsökande som befinner sig i Stockholms län och avlider.

Avlidna inom kommunens särskilda boenden ingår ej i detta uppdrag med *undantag för avlidna vid SÄBO/LSS som ska transporteras för obduktion eller borttagande av explosivt material.*

3 Kompetens

Verksamheten ska ledas av en verksamhetschef som ansvarar bland annat för planering, ledning, kontroll, uppföljning, utvärdering och förbättring.

Leverantören ska ansvara för att personalen har följande kompetens:

- Förmåga att ge ett empatiskt bemötande
- Kunskap om kris- och sorgearbete
- Kunskap om sekretessregler och tystnadsplikt
- Kunskap om olika kulturers traditioner vid omhändertagande av avlidna
- Kunskap om lyftteknik för att utföra arbetet på ett för den avlidne och sig själv säkert och ergonomiskt sätt
- Giltigt körkort för den typ av fordon som används för uppdraget
- Kunskap om sparsam körning
- God lokalkännedom inom Stockholms län

4 Etik

Ett professionellt och etiskt förhållningssätt är av största betydelse vid utförandet av tjänsten Transport av avlidna. Hela utförandet av uppdraget, mottagande av uppdrag - framkörning -hämtning -transport - avlämning ska genomföras så att alla berörda som exempelvis anhöriga, vårdpersonal och allmänhet, känner trygghet med att den avlidne respekteras, omhändertas och förflyttas på ett säkert och vördnadsfullt sätt. Leverantören ansvarar för att stödja och handleda personalen såväl inför som efter uppdragen.

Exempel på vad som avses:
För anhöriga och personal m.fl. utgör hämtningen av den avlidne en del av den avslutande process som döden innebär. Det är viktigt att Leverantörens personal har förståelse för den sorg som finns och det sorgearbete som pågår. Sorgeprocessen underlättas då bemötandet och hämtningen utförs med respekt och värdighet.
Innan omhändertagandet på hämtadressen påbörjas bör personal informera närvarande om vad som kommer att ske och i vilken ordning samt inhämta eventuella önskemål.

Personalen ska förhålla sig till den avlidne med respekt och inför anhöriga och vårdpersonal vara lyhörd för vilken stämning och situation som råder och i möjligaste mån anpassa sitt agerande därefter. Personligt uppträdande och körsätt ska stå i samklang med den verksamhet som bedrivs under varje stund vid varje uppdrag.

5 Läkares ansvar – vid beställning av transport

Läkare konstaterar dödsfall och utfärdar nödvändiga bevis och intyg som ska medfölja den avlidne. Läkaren ansvarar också för att bevis/intyg tillställs rätt myndighet. En beskrivning av gällande rutiner finns i dokumentet ”Handbok för omhändertagande av avlidna”, se Vårdgivarguiden.

Läkare eller annan behörig person dokumenterar beställningen av transport genom att fylla i bårhusremissen samt övrig dokumentation som ska följa med den avlidne. Blanketter finns på Vårdgivarguiden.

6 Mottagande av uppdrag

Beställningen från läkare/sjuksköterska ska tas emot utan dröjsmål, dygnet runt, årets samtliga dagar.

Leverantören registrerar följande uppgifter:

- Tidpunkt för beställning av transport samt önskad hämttid
- Information till beställaren av transporten om två (2) timmars inställelsetid
- Beställarens namn, adress och telefonnummer
- Namn och telefonnummer till mottagare på hämtplats samt dennes relation till den avlidne
- Den avlidnes namn och telefonnummer
- Uppgifter om hämtadress

7 Inställelsetid

Med inställelsetid avses tid från att uppdraget mottagits hos leverantören till dess att leverantören befinner sig på hämtplatsen.

Leverantören ska ansvara för att inställelsetiden ej överstiger två (2) timmar, om inte annan hämttid önskas av anhöriga/personal som beställt transporten. Om annan hämttid önskas än den inom två (2) timmar ska den tiden noteras i det av Leverantören valda systemet. Uppgift om namn, telefonnummer samt relation till den avlidne ska den som önskar senare hämttid uppge.

Inställelsetid vid utomlänstransporter ska beräknas i överenskommelse mellan beställande läkare/sjuksköterska och Leverantören, utifrån exempelvis geografiskt avstånd, aktuellt väglag, tid för begravning eller annat av vikt för beräkning av hämttid. Uppdragen ska påbörjas inom fyra (4) timmar från beställning.

Redovisning av inställelsetider och uppföljning se bilaga 2 Årlig uppföljning.

8 Dimensionering och drifttider

SLL:s avtal med AISAB avseende Transport av avlidna omfattar enligt denna specifika uppdragsbeskrivning således följande enheter:

- Ett (1) fordon dygnet runt årets alla dagar
- Ett (1) fordon dagtid kl. 09.00 -17.00 måndag-söndag
- Ett (1) fordon eftermiddag/kväll kl. 14.00-22.00 måndag-fredag

9 Identifikation och dokumentation

Leverantören ska kontrollera att den avlidne är identifierad med ID-band och att transportblanketten är korrekt och fullständigt ifylld av läkare eller annan behörig person. I de fall transportblanketten är ofullständigt ifylld ska Leverantören kontakta beställaren av transporten (läkaren eller annan behörig person) för komplettering av uppgifterna. Om den avlidne ska genomgå klinisk obduktion, ska även remiss bifogas – journalblad ”dödsfall utanför sjukhus”.

Om den avlidne inte kan lämnas på den avlämningsadress som beställaren av transporten (läkaren eller annan behörig person) angett ska Leverantören rådgöra med beställaren av transporten om annan avlämningsadress. Information om ändrad avlämningsadress ska även vid behov lämnas till anhörig.

10 Dokumentation vid sjukvårdsinrättning

I samband med hämtning och avlämning av avliden på sjukvårdsinrättning ska transporten dokumenteras på det sätt som anges på respektive plats i direkt anslutning till förvaringsutrymmet för avlidna.

Arbete pågår inom SLL för att säkerställa identifikation av avliden vid de olika avlämningsadresserna. Instruktion om inskrivning vid bårhus ska följas.

11 Informationshantering och tekniska system

Leverantören ska följa SLL:s riktlinje för informationssäkerhet. Se bilaga 5 Informationshantering.

12 Förflyttning

Vid förflyttning av den avlidne ska denne bäras på bår eller så ska båren rullas på ett bårunderrede med fyra hjul. *Avliden får ej transporteras sittande.* Vid trånga utrymmen där bår ej kan användas ska förflyttningen ske på lämpligt sätt utifrån etiska krav och lämplig lyftteknik.

Leverantören ska vid förflyttning, transport och vid avlämning täcka den avlidne med lakan eller filt och dessutom ska bårkapell alltid användas. Den avlidne ska vara fastspänd på båren som skall var förankrad i fordonet under transport.

13 Utrustning

Leverantören ansvarar för samtliga kostnader för den utrustning som behövs för uppdragets utförande. Varje enhet ska ha mobiltelefon med specifika telefonnummer tillhörande respektive yrkesfunktion, som enbart används för kommunikation inom tjänsten. Leverantören ska vara tillgänglig via mobiltelefon under hela drifttiden.

Leverantören ska använda mobiloperatör med robust förmåga och utbyggnad, för att säkerställa bästa möjliga täckning för tal-, ljud- och bildtjänster samt telekomtjänster i Stockholms län.

14 Fordon

Leverantören ska tillhandahålla ändamålsenliga fordon som möjliggör god framkomlighet, god tillgänglighet, god arbetsmiljö och god säkerhet årets alla dagar. Fordonen ska vara i drift och tillgängliga för uppdrag under avtalade drifttider. Fordon ska hållas i sådant skick utvändigt och invändigt att allmänhetens förtroende för tjänsten och SLL upprätthålls.

Fordon ska:

- vara konstruerat så att insyn i förvaringsutrymmet förhindras och att insyn vid i- och urlastning minimeras
- kunna transportera maximalt fyra avlidna samtidigt
- hållas i sådant skick, utvändigt och invändigt att:
  - god hygien upprätthålls
  - trafiksäkerheten upprätthålls
- ha en diskret framtoning
- ej ha reklamtext, företagsnamn, logotype eller annan text

Fordon ska ha följande utrustning:

- lämplig bår för att kunna bära och förflytta avliden person
- anordning så att bår förankras i fordonet under transport
- filtar, lakan och bårkapell eller liknande
- kartutrustning för Stockholms län
- utrustning för rengöring och smittskydd

Vårdgivaren ska ansvara för uppställningsplats i varmgarage med kontinuerlig laddning, tillsyn, reparation och underhåll av fordon och utrustning under drifttiden.

15 Vite

Om leverantören inte uppfyller kravet på inställelsetid enligt punkt 7 i Uppdragsbeskrivningen utgår vite enligt vad som stadgas i 3.2.2 Bilaga 3 Ersättningsvillkor.

16 Miljö

Leverantören ska vid utförandet av uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i SLL:s miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås. Leverantören ska samverka med beställaren i

miljöfrågor och på beställarens begäran redovisa hur leverantören arbetar för att uppfylla SLL:s miljömål.

Leverantören ska senast ett (1) år efter driftstart ha ett miljöledningssystem certifierat enligt ISO-standard 14 001, EMAS eller motsvarande. För information om gällande miljöprogram och miljömål, se Vårdgivarguiden och Miljöprogram 2017-2021.

16.1 Drivmedel

Leverantören ska se till att transporter med fordon, inom ramen för denna tjänst, vid var tid sker med så låga utsläpp som möjligt. Leverantören ska vid byte av fordon under avtalsperioden byta till fordon som vid tidpunkten har bästa möjliga miljöprestanda och samtidigt uppfyller krav för uppdragets genomförande.

Se bilaga 3 Ersättningsbilaga.

17 Nycklar-passerkort

Leverantören ska ansvara för att införskaffa och förvara nödvändiga nycklar och /eller passerkort till SLL:s förvaringsutrymmen för avlidna.

Vid avtalstidens upphörande ska Leverantören återlämna till ansvariga vid respektive förvaringsutrymmen de nycklar och/eller passerkort som tilldelats Leverantören med anledning av detta avtal.

18 Klädsel och namnskylt

Personal ska vid utförandet av uppdrag bära enhetlig, uniformsliknande, vårdad, diskret klädsel och namnskylt. Av namnskylten ska framgå att uppdraget utförs på uppdrag av SLL och skylten ska bäras väl synlig för närstående och samverkanspartners.

19 Registrering av uppdrag

Leverantören ska senast inom två (2) dagar efter avslutat uppdrag registrera samtliga uppgifter om uppdraget i ett uppföljningssystem och eventuella avvikelser/klagomål i HändelseVis.

20 Lokal krisberedskapsplan och kontinuitetsplanering

Leverantören ska ansvara för att ha en handlingsberedskap i verksamheten så att den fungerar även om störningar uppstår. Det kan röra sig om svåra väderförhållanden, personal som är involverade i olyckor, antagonistiska angrepp, sabotage, elavbrott eller vattenavbrott. Leverantören ska regelbundet planera, utbilda och informera sin personal i handlingsberedskap så att verksamhetsansvaret är känt av alla.
Vårdgivaren ska utarbeta en kontinuitetsplan för att motverka avbrott i verksamheten och skydda kritiska rutiner från effekter av oförutsedda allvarligare avbrott eller katastrofer.

21 Samverkan

Leverantören ska aktivt arbeta med utveckling av samarbetet mellan olika samverkande aktörer.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Bilaga 2 Årlig uppföljning

I Allmänna villkor finns en generell beskrivning av Beställarens uppföljning. I detta dokument beskrivs den årliga uppföljningen av avtal inom detta tjänsteområde inklusive krav på manuell inrapportering.

Beställarens uppföljning tjänar flera syften:

- Uppföljning för analys och planering
- Uppföljning för kontroll (verifiera att leverantören levererar enligt avtal)
- Uppföljning för dialog och utveckling
- Uppföljning som en del av styrningen (bland annat kopplad till målrelaterad ersättning)

2.1 Utformning av avtalsuppföljningen

2.1.1 Löpande uppföljning

Beställaren följer fortlöpande leverantörens leverans av tjänsten i enlighet med avtalet. Produktionen stäms av i samband med faktureringen. Synpunkter från närstående och samverkanspartners tas emot och hanteras. Dialog som från tid till annan uppstår kring tolkningen av avtalet ger också input till avtalsuppföljningen.

2.1.2 Årlig sammanställning av uppgifter

Leverantören gör årligen en sammanställning av uppdragen fördelade på datum, tidpunkt, kön inklusive avvikelser med analys och åtgärder. Utomlänsuppdrag redovisas separat. Leverantören ansvarar för att kvalitetssäkra all data som rapporteras in till Beställaren.

2.1.3 Uppföljningsmöten

Utbytet av information via statistik och rapporter kompletteras med att Beställaren kallar till uppföljningsmöten. Inom detta uppdrag avser Beställaren att initiera uppföljningsmöte 1–2 gånger/år.

2.1.4 Fördjupad uppföljning

I en del fall blir det aktuellt med en noggrannare granskning av hur leverantören uppfyller villkoren i avtalet, så kallad fördjupad uppföljning. Denna beskrivs i Allmänna villkor.

Bilaga 3 Ersättningsvillkor

3.1 Ersättningssystemet

3.1.1 Allmänt

Ersättningssystemet består av en ersättningsmodell som omfattar beställarens ersättningar till leverantören.

Leverantörens uppdrag som beskrivs i bilaga 1 Specifik uppdragsbeskrivning utgör grunden för leverantörens rätt att fakturera enligt detta avtal.

Ersättning utgår från datum för driftstart.

3.2 Ersättningsmodellen

Beställaren ersätter leverantören med en fast och en rörlig ersättning enligt nedan.

Fast ersättning

Det fasta beloppet motsvarar det pris som leverantören angett för att åta sig uppdraget baserat på samtliga bilagor i upphandlingsdokumenten såsom specifik uppdragsbeskrivning, ersättningsvillkor och övriga krav som redovisats i upphandlingsdokumentens olika bilagor.

Fast ersättning	**Ersättning per år (12 mån) exklusive moms**
Transport av avlidna	13 950 000 kr

Uppdrag utförda av enhet för utomlänsuppdrag	20 kr/km

Uppdrag som utförs av enhet för utomlänsuppdrag ersätts med kilometerersättning enligt ovan. Som färdsträcka räknas antal kilometer från hämtplats till avlämningsplats tur och retur. Leverantör ansvarar för eventuella tillkommande kostnader som inte täcks av den rörliga ersättningen. Varje utomlänsuppdrag specificeras med total körsträcka.

3.2.1 Avgifter

Transporten är avgiftsfri för dödsboet. Om SLL beslutar att införa avgifter för dödsboet under avtalstiden tillfaller denna avgift beställaren.

3.2.2 Vite

Samtliga enheter exklusive enhet för utomlänsuppdrag

Inställelsetid

Om Leverantören inte uppfyller kravet på inställelsetid enligt punkt 7 i Uppdragsbeskrivningen utgår vite enligt vad som stadgas nedan.

Vite vid överskriden inställelsetid	**Vite per påbörjad timme**
Vite för varje påbörjad timme som inställelsetiden överskrids med två timmar	2 000 kr

Enheten för utomlänsuppdrag

Vitesnivå	**Vitesbelopp per tillfälle vid försenat eller ej genomfört uppdrag**
Vite utgår vid uppstart på mer än 4 timmar per uppdrag	1 000 kronor per påbörjad timme vid försenad start
Vite utgår vid ej genomfört mottaget uppdrag	20 kronor per kilometer från hämtplats till avlämningsplats tur och retur

3.2.3 Vite för processer och aktiviteter

3.2.3.1 Vite för bristande inrapportering

Om leverantören inte efter anmodan rapporterar till beställaren enligt bilaga 2 Årlig uppföljning i avtalet har beställaren rätt att från leverantören ta ett vite uppgående till en (1) procent av det fakturerade beloppet.

3.2.3.2 Miljö

Om miljöcertifikat eller miljödiplomering saknas enligt de krav som anges i specifik uppdragsbeskrivning ska leverantören erlägga vite motsvarande 0,5 procent av den årliga ersättning som beställaren för avtalet utbetalat till leverantören. Vite faktureras efterföljande år.

3.3 Kostnadsansvar

3.3.1 Leverantörens kostnadsansvar

Leverantören ansvarar för samtliga kostnader som är förenade med åtagandet, med de preciseringar och undantag som anges nedan.

3.3.2 Lokaler, utrustning och försörjningstjänsten inklusive informationsförsörjning

Leverantören ansvarar för samtliga kostnader som är relaterade till de lokaler, den utrustning, de försörjningstjänster, den informationsförsörjning som behövs för uppdragets utförande.

3.3.3 Tolkar

Beställaren ansvarar för kostnaden för språktolk och tolk för döva, dövblinda och hörselskadade vid kontakt med beställare av transport eller anhöriga/närstående när tolktjänst som har avtal med SLL anlitas. Om annan tolktjänst används ansvarar leverantören för kostnaden.

3.4 Option

3.4.1 Option om utvidgad omfattning

SLL äger rätt att under avtalstiden utvidga omfattningen av avtalet (option) avseende beställda tidsenheter en eller flera gånger. Vid utlösande av option ska beställaren skriftligen meddela leverantören minst sex (6) månader i förväg. Om parterna är överens kan förändringen ske inom kortare tidsintervall än angivet i optionen. Med år avses 12 månader.

Utlöst option ersätts enligt nedan angivet belopp.

Option nr	Utökning av tidsenhet	Belopp kronor exklusive moms
1	Tillkommande årsersättning (12 mån) per en (1) extra tidsenhet dagtid åtta (8) timmar per dag året runt måndag – fredag	2 520 000 kronor
2	Tillkommande årsersättning (12 mån) per en (1) extra tidsenhet dagtid åtta (8) timmar per dag måndag-söndag	3 525 000 kronor
3	Tillkommande årsersättning (12 mån) per en (1) extra tidsenhet kväll och natt 11 timmar (18—07) per dag året runt måndag – fredag	3 495 000 kronor

3.4.2 Option om planerad tillfällig förstärkning

Tillfällig förstärkning kan handla om exempelvis behov av förflyttningar mellan bårhus. Vid utlösande av option ska beställaren skriftligen meddela leverantören minst 3 (3) veckor i förväg.

Typ av enhet	Pris per timme	Pris per dag motsvarande dagbil	Pris per timme avseende helgdag eller röd dag	Pris per dag motsvarande dagbil avseende helgdag eller röd dag
1 (1) dagbil	1 340 kr	10 720 kr	1 440 kr	11 520 kr

3.5 Moms

Enligt mervärdesskattelagen betraktas transport av avlidna som personbefordran och räknas som en mervärdespliktig tjänst. Mervärdesskattesatser för personbefordran uppgår till sex (6) procent.

3.6 Fakturering

Faktura ska utformas enligt beställarens anvisningar och innehålla den information som överenskommes i samband med avtalsstart.

På fakturan samlas samtliga poster som ska faktureras enligt detta avtal. Beställaren äger rätt att kvitta för mycket betald ersättning mot ersättning till leverantören för utförda tjänster vid kommande utbetalningar. Ersättning faktureras månadsvis i efterskott.

3.6.1 Faktureringsperiod

Fakturering sker månadsvis i efterskott. Ersättningar som utgår med fastställt årsbelopp (12 månader) faktureras månadsvis i efterskott med en tolftedel av årsbeloppet.

3.6.2 Faktureringsadress

Faktura ska sändas till den adress som beställaren anger.

3.6.3 Invändningar mot faktura

Invändningar mot fakturan ska ske skriftligen senast tre månader efter mottagandet för att beaktas. Reglering av felaktigt fakturerat belopp ska ske inom 30 dagar efter det att parterna enats om att korrigering ska ske.

Beställaren har rätt att begära rättelse av felaktigt fakturerat belopp även efter denna tremånadersperiod.

3.7 Betalningsvillkor

Betalning sker mot fakturan på första tillgängliga bankdag 30 kalenderdagar efter fakturadatum. Om fakturans faktiska ankomstdatum är mer än fem kalenderdagar efter fakturadatum äger beställaren rätt att förlänga tiden för betalning med motsvarande antal dagar.

Leverantören har inte rätt att ta ut faktureringsavgift, andra avgifter eller pristillägg som inte framgår av detta avtal.

Ersättning utbetalas endast till leverantör som är godkänd för F-skatt.

Rätten till ersättning har förfallit om kravet inte har fakturerats inom tre månader efter det att det som är ersättningsberättigat utförts. Detta förhållande påverkas inte av avtalets stycke om parts rätt att vid senare tillfälle påtala rättighet.

3.7.1 Dröjsmål

Betalningsmottagande part äger vid försenad betalning rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

3.8 Prisjustering

Priserna ska vara oförändrade till och med 2019-12-31. Under resterande avtalstid ska 30 % av ersättningen vara fast och 70 % underlag för prisjustering per den 1: a januari varje år, med början 2020-01-01 enligt årliga förändringar i preliminärt prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK) exklusive läkemedel som publiceras av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i oktober månad.

LPIK tas fram av SKL och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft och publiceras av SKL.

Basår för LPIK för detta Avtal är år 2018.

Prisjustering omfattar även samtliga optioner. Justering av priser enligt index föregås inte av förhandling. Beställaren informerar leverantören om ersättningen efter indexjustering.

Bilaga 4 Allmänna villkor från 1 januari 2017

4.1 Inledning

4.1.1 Allmänna villkor

Allmänna villkor är en del av det Uppdrag och Åtagande Leverantören ska uppfylla inom Avtalet. Allmänna villkor gäller för alla avtal Beställaren tecknar, varför någon del kan sakna tillämpning för ett specifikt Avtal.

4.1.2 Förtydligande och avsteg från Allmänna villkor

I Avtalet samt dess bilagor Specifik uppdragsbeskrivning, Årlig uppföljning, Ersättningsvillkor och Informationshantering kan delar av Allmänna villkor förtydligas eller justeras, vilka i så fall gäller före Allmänna villkor.

4.2 Allmänna utgångspunkter

4.2.1 Bemötande

Omhändertagande ska ges med respekt och lyhördhet för den avlidnes specifika behov. Den avlidne och dennes närstående ska ges ett värdigt omhändertagande samt visas omtanke och respekt. Hänsyn ska tas till varje individs omständigheter.

Riskförebyggande

Leverantören ska arbeta riskförebyggande och bedriva ett systematiskt förbättringsarbete. Leverantören ska:

- planera, leda och kontrollera verksamheten så att ett gott omhändertagande upprätthålls
- vidta åtgärder för att förebygga skador/tillbud
- utreda händelser som medfört eller hade kunnat medföra en skada/tillbud
- ge närstående möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet
- anmäla allvarlig vårdskada till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- informera patienter om inträffade vårdskador
- anmäla ”riskpersoner” till IVO
- upprätta patientsäkerhetsberättelse senast 1 mars

Se 3 kap patientsäkerhetslagen (2010:659).

4.3 Lagar och förordningar samt SLL:s riktlinjer och policys

4.3.1 Leverantörens ansvar

Leverantören ska följa vid var tid gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och SLL:s egna riktlinjer och policys, se Vardgivarguiden.se/styrande, som på något sätt berör Avtalet och dess Uppdrag. Leverantören är skyldig att följa de överenskommelser som träffas mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i de delar som rör Leverantörens Åtagande enligt detta Avtal.

4.3.2 Ledningssystem

Leverantören ska ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Vårdgivaren ansvarar för att verksamheten med stöd av ledningssystemet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Information på Vårdgivarguiden

Beställaren ansvarar för att den information som enligt Avtalet ska finnas tillgänglig på Vårdgivarguiden är uppdaterad och aktuell.

4.3.3 Remisser

Leverantören ska följa de krav och regler SLL har kring remisser, se Vardgivarguiden.se/remissregler.

4.3.4 Smittskydd

Leverantören ska följa och tillämpa lagar och förordningar samt nationella och regionala riktlinjer avseende smittskydd vid utförandet av den verksamhet som bedrivs enligt avtalet.

4.3.5 Vårdhygien

Leverantören har att följa nationella och regionala riktlinjer avseende vårdhygien vid utförande av den verksamhet som bedrivs enligt avtalet.

4.3.6 Sekretess och skydd av patientuppgifter

Leverantören ska tillse att all personal har samma tystnadsplikt som hälso- och sjukvårdspersonal. Detta gäller även personal anställd hos andra leverantörer som arbetar på uppdrag av Leverantören.

Leverantören får inte skicka eller uppmana andra att skicka patientuppgifter över öppna nät, exempelvis som e-post, om inte överföring sker på ett sätt som säkerställer att obehöriga inte kan ta del av uppgifterna. Åtkomst till uppgifterna ska föregås av stark autentisering. Med patientuppgifter avses alla personuppgifter som rör en avliden, exempelvis namn, personnummer, folkbokföringsadress, telefonnummer.

4.3.7 E tjänster

Vårdgivaren ska vara ansluten till 1177 Vårdguidens e tjänster och erbjuda för uppdraget relevanta tjänster. Vårdgivare som erbjuder patienterna egna e tjänster ska göra detta via 1177 Vårdguidens inloggning och tillse att information om dessa tjänster hålls aktuell på 1177 Vårdguiden. Vårdgivaren ska följa Beställarens riktlinjer för användning av 1177 Vårdguidens e tjänster, se Vardgivarguiden.se.

4.3.8 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda är viktig för medborgarnas insyn i vården och därmed för vårdens utveckling. Anställda hos Leverantören ska därför ha rätt att lämna uppgifter för offentliggörande. Leverantören åtar sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat sådant meddelande.

4.3.9 Undantag från meddelarfrihet

Åtagandet enligt punkten ovan gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det område som Avtalet omfattar.

4.3.10 Anmälningsskyldighet

Leverantören ska under hela Avtalstiden ha de tillstånd och fullgöra sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget.

För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller godkännande för F-skatt ska Leverantören omedelbart meddela Beställaren detta.

4.3.11 Minska miljöpåverkan

Leverantören ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i SLL:s miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås. För information om gällande miljöprogram och miljömål, se Vårdgivarguiden.

Leverantören ska i utförande av Uppdraget följa Beställarens anvisningar för ett gott miljöarbete och de specifika krav på insatser som finns angivna för Uppdraget.

4.3.12 Samverkan i miljöfrågor och uppföljning

Leverantören ska samverka med Beställaren i miljöfrågor och på Beställarens begäran redovisa hur Vårdgivaren arbetar för att uppfylla SLL:s miljömål.

9.3.13 Systematiskt brandskyddsarbete

Leverantören är skyldig att vidta de åtgärder som behövs för att förebygga brand och för att hindra eller begränsa skador till följd av brand (systematiskt brandskyddsarbete).

9.3.14 Internkontroll

Leverantören ska ha ett ändamålsenligt system för internkontroll och på begäran kunna redogöra för detta för Beställaren.

4.4 Patientnämnden

4.4.1 Underlag till Patientnämnden

SLL:s Patientnämnd handlägger ärenden som rör den verksamhet som Leverantören svarar för. Leverantören ska snarast, och utan ersättning, ge nämnden den information och de svar som begärs.

4.4.2 Information till patienten

Vårdgivaren ska se till att patienterna får information om Patientnämndens verksamhet.

Vårdgivaren ska informera patienten om Patientnämndens verksamhet vid inträffad vårdskada. Patientsäkerhetslagen 3 kap 8§

4.5 Tillgänglighet/åtkomst

4.5.1 Patientens behov

Väntetider, öppettider, lokaler och utrustning samt information ska anpassas utifrån patientens behov för att garantera alla en god tillgänglighet till vården. Vårdgivaren ska göra verksamheten i alla avseenden tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar, även kognitiva funktionsnedsättningar.

4.5.2 Tillgängliga lokaler

Byggnaden, utformningen av rummen, inredning och utrustning ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Vårdgivaren ska tillse att lokaler som patienter har tillgång till har en tillgänglighet som motsvarar Beställarens checklista för lokaler – fysisk tillgänglighet.

4.5.3 Ändamålsenliga lokaler och utrustning

Vårdgivaren ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksam-hetsanpassade lokaler och utrustning.

4.5.4 Reducerad tillgänglighet

Vårdgivaren äger inte rätt att utan Beställarens skriftliga medgivande reducera tillgänglighet eller öppettider under semestrar, helger eller vid andra tidpunkter.

4.5.5 E post etcetera

Det ska vara möjligt för Beställaren och samarbetspartners att kommunicera med Vårdgivaren via telefon, brev, och e post.

4.5.6 Tolkar

Leverantören ska, när så behövs, anlita tolk samt ha rutiner för hur användning av tolk sker, se Vardgivarguiden.se/spraktolk och Vardgivarguiden.se/teckentolk. Det gäller såväl språktolk som tolk för barndomsdöva, vuxendöva och personer med dövblindhet eller hörselnedsättning.

4.5.7 Tolkförmedling

Leverantör som utnyttjar tolk som Beställaren betalar ska använda tolkförmedling som SLL har avtal med, se Vardgivarguiden.se/spraktolk och Vardgivarguiden.se/teckentolk. Beställning av språktolk ska ske enligt de rutiner som anges på Vårdgivarguiden.

Minderåriga eller närstående får inte användas som alternativ till tolk.

4.5.8 Text- och bildtelefon

Leverantören ska ha rutiner för att använda text- och bildtelefon exempelvis via förmedlingstjänst.

4.6 Information och marknadsföring

4.6.1 Information till invånare, patienter med flera

Leverantören ansvarar för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkansparter och andra intressenter.

Leverantören ansvarar för att hålla informationen i den elektroniska katalogen (EK) uppdaterad enligt anvisningar på Vårdgivarguiden.

4.6.2 Riktlinjer för marknadsföring

Vårdgivaren ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer Beställarens riktlinjer för marknadsföring, se Vardgivarguiden.se/marknadsforing.

4.6.3 Information om öppettider

Vårdgivaren ska svara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider och tidsbeställning. Informationen ska finnas tillgänglig på 1177 Vårdguiden. Informationen hålls uppdaterad genom elektroniska katalogen (EK).

4.6.4 Då mottagningen är stängd

Vid de tider då Vårdgivaren inte har öppet eller inte kan svara i telefon ska telefonsvarare ge information om mottagningens öppettider samt vid behov hänvisa till 1177 Vårdguiden på telefon och webben.

4.6.5 Information från Beställaren

Vårdgivaren ska informera patienterna om och ge dem sådant informationsmaterial som Beställaren anvisar.

4.7 Uppföljning

4.7.1 Beställarens rätt att följa upp Uppdraget

Beställaren äger rätt att följa upp Leverantörens utförande av Uppdraget. Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och tidpunkter härför. Uppföljningen kan ske planerat eller genom stickprov.

4.7.2 Vårdgivaren ska samverka vid uppföljning

Leverantören ska samverka med Beställaren i uppföljning och analys av hur Uppdraget utförs samt utveckling av vårdens kvalitet, produktivitet och effektivitet. Vårdgivaren ska delta i uppföljningsmöten som Beställaren kallar till.

4.7.3 Offentliga redovisningar

Beställaren äger rätt att publicera uppföljningens resultat för allmänheten för deras val av vårdgivare och för andra vårdgivare för att stimulera öppna jämförelser, erfarenhetsutbyte och kvalitets- och förbättringsarbete samt ge underlag för rankning.

4.7.4 Mätningar

Uppföljning kan ske genom mätningar av medicinsk kvalitet, patientsäkerhet, patientnöjdhet, väntetider, telefontillgänglighet m.m. Mätningar utförs med den metod, de frågeställningarna, vid de tidpunkter och med de intervall Beställaren eller den Beställaren låter utföra mätningarna bestämmer. Beställaren äger resultaten av dessa mätningar.

4.7.5 Underlag till mätningar

När Beställaren genomför patientenkäter eller andra mätningar ska Vårdgivaren – efter Beställarens anvisningar – medverka i framtagandet av till exempel patientunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Beställarens förfogande.

4.7.6 Fördjupad uppföljning

Beställaren äger rätt att genomföra fördjupade uppföljningar av Vårdgivarens utförande av Uppdraget. Fördjupad uppföljning kan även omfatta ett eller flera av Socialstyrelsens kvalitets-perspektiv på God Vård. Fördjupade uppföljningar kan utföras i syfte att:

- Granska vården - säkerställa att Vårdgivaren fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård,
- Jämförelser - göra jämförande studier med andra vårdgivare med motsvarande eller liknande uppdrag,
- Vårdsamband - studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer,
- Kontroller - göra de kontroller som behövs för att bedöma om Vårdgivarens fakturering sker på korrekt sätt,
- Miljö - följa upp Vårdgivarens miljöarbete,
- Andra skäl - eller av andra skäl.

4.7.7 Omfattning av den fördjupade uppföljningen

En fördjupad uppföljning kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar samt patientjournaler och övriga dokument samt intervjuer som granskarna eller Beställaren anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får granskarna vidta sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.

4.7.8 Vårdgivarens medverkan i fördjupade uppföljningar

Vårdgivaren ska medverka vid fördjupade uppföljningar och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som granskarna efterfrågar till deras förfogande. Detta gäller även tillgång till ekonomisystem och för granskningen adekvata sidosystem. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande sekretessregler. Samtliga deltagare i en fördjupad uppföljning ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

4.7.9 Rapport om fördjupad uppföljning

Beställaren äger rapporten som blir resultatet av den fördjupade uppföljningen.

4.7.10 Kostnadsansvar för ytterligare kontroll

Beställaren kan komma att debitera vårdgivaren en självkostnad avseende journalgranskning och andra kontrollmoment i de fall där rapporten från den

fördjupade uppföljningen visar på behov av ytterligare kontroll. Denna debitering tillkommer utöver eventuella krav på återbetalning av felfakturerat belopp.

4.8 Patientjournaler

4.8.1 Upprätta journal

Vårdgivaren ska upprätta, hantera och bevara patientjournaler enligt gällande lagar och förordningar, se Vardgivarguiden.se/patientdatalagen.

4.8.2 Alla media

Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de lagras på.

4.8.3 Kopia till patient

Vid utlämnande av kopior av patientjournal till patient ska Vårdgivaren följa SLL:s regler om avgiftsbeläggning vid utlämnande av kopior av allmän handling, se Vardgivarguiden.se/avgiftjournalkopior.

4.8.4 Kopia till annan vårdgivare

Vårdgivaren ska, om patientens medgivande finns, utlämna kopia av patientjournal till annan vårdgivare som lämnar hälso- och sjukvård till patienten. Vårdgivaren äger inte rätt till någon ersättning för detta.

4.8.5 Termer och begrepp

Vårdgivaren ska använda termer och begrepp, beskrivning av diagnoser, åtgärder och vårdkontakter enligt av SLL/nationellt fastställd terminologi, se Vardgivarguiden.se/termerbegrepp.

4.8.6 Vårdgivaren är personuppgiftsansvarig

Vårdgivaren är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som hanteras i journalen – oavsett om det är en fristående journal eller en sammanhållen journal.

4.8.7 Vårdgivaren ska vara beredd att ingå i sammanhållen journalföring

Vårdgivaren ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som Beställaren anvisar. Vårdgivaren har inte rätt att neka att delta i sammanhållen journal som Beställaren anvisar. Detta omfattar även deltagande i den Nationella Patientöversikten (NPÖ) och Nationellt Fackspråk (NF).

4.8.8 När Vårdgivaren ingår i sammanhållen journalföring

När Vårdgivaren ingår i ett system med sammanhållen journalföring, och därigenom har tillgång till patientuppgifter från andra vårdgivare, ansvarar Vårdgivaren för att åtkomst och hantering av dessa patientuppgifter följer reglerna i patientdatalagen (2008:355) och personuppgiftslagen (1998:204).

4.8.9 Personuppgiftsbiträdesavtal

Avtalet utgör ett personuppgiftsbiträdesavtal enligt 30 § personuppgiftslagen mellan Vårdgivaren (personuppgiftsansvarig) och Stockholms läns landsting (personuppgiftsbiträde) beträffande IT-system som anvisas eller annars

tillhandahålls av landstinget och genom vilka landstinget behandlar personuppgifter för Vårdgivarens räkning.

Avtalet innefattar även fullmakt för Stockholms läns landsting respektive Inera AB att för Vårdgivarens räkning teckna personuppgiftsbiträdesavtal med tredje part, i den mån sådant avtal krävs enligt personuppgiftslagen för att tillhandahålla berörda IT-system eller för Vårdgivarens anslutning till nationella e hälsotjänster via Inera AB.

Personuppiftsbiträdesavtalets fullständiga villkor samt vilka IT-system som berörs framgår av bilagan Informationshantering.

4.8.10 Efter avtalets upphörande

I Avtalet finns särskilda regler för hantering av journaler vid Avtalets upphörande.

4.9 Personal

4.9.1 Arbetsgivaransvar

Vårdgivaren ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

4.9.2 Byte av verksamhetschef

Vårdgivaren ska skriftligen i förväg informera Beställaren om byte av verksamhetschef.

4.9.3 Ersättning enligt lag om läkarvårdsersättning och lag om ersättning för fysioterapi

Vårdgivaren ansvarar för att personalen (inklusive vikarier, ersättare och underleverantörer) inte uppbär ersättning enligt lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning (LOL) eller lag (1993:1652) om ersättning för fysioterapi (LOF) under samma kalenderår de är verksamma hos Vårdgivaren och utför tjänster enligt Avtalet.

Om särskilda skäl föreligger kan Beställaren efter Vårdgivarens skriftliga ansökan godkänna avsteg från ovanstående bestämmelse.

Syftet med denna bestämmelse är att säkerställa ett effektivt användande av hälso- och sjukvårdens resurser.

4.10 Underleverantör

4.10.1 Definition

Med underleverantör avses i Avtalet annan vårdgivare som utför hela eller delar av det Uppdrag Vårdgivaren har enligt Avtalet.

4.10.2 Vårdgivarens fulla ansvar

Om Leverantören anlitar underleverantör för utförande av Åtaganden enligt Avtalet ska Leverantören ansvara för underleverantörens Åtagande såsom för sitt eget.

4.10.3 Information till Beställaren

Leverantören ska, på Beställarens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

4.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden

4.11.1 Patientskadeförsäkring

Försäkring som täcker skador enligt patientskadelagen (1996:799) tecknas av Beställaren för de patienter som vårdas enligt Avtalet.

4.11.2 Underlag till LÖF

Vårdgivaren är skyldig att utan kostnad och utan dröjsmål tillhandahålla den utredning (exempelvis utlåtanden, intyg, journaler, röntgenbilder, röntgenundersökningar, fotografier, utredningar och analyser) som Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF) behöver för sin handläggning av patientskadefall.

I händelse av rättegång ska Vårdgivaren se till att i erforderlig utsträckning vittnes- och sakkunnig-bevisning kan föras med hjälp av hos Vårdgivaren anställd personal.

4.11.3 Ansvarsförsäkring

Leverantören ska teckna och vidmakthålla ansvars- och företagsförsäkringar enligt vedertagna normer. Ansvarsförsäkringen ska bland annat omfatta skadeståndskrav med anledning av personskada som orsakats patient i direkt samband med sådan hälso- och sjukvård som vårdgivaren bedriver.

4.11.4 Vårdgivarens skadeståndsansvar

Leverantören har fullt ansvar för sitt Åtagande enligt Avtalet och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av Leverantörens handlande eller brist på handlande.

4.11.5 Om skadeståndskrav väcks mot Beställaren

Leverantören ska hålla Beställaren skadeslös om skadeståndskrav väcks från tredje man direkt mot Beställaren som en följd av Vårdgivarens handlande, eller underlåtenhet att handla. Beställaren ska snarast underrätta Leverantören om krav framställs mot Leverantören som omfattas av föregående stycke. Beställaren ska inte utan Leverantörens samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka Leverantörens ersättningsskyldighet. Beställaren är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Beställaren framförs som omfattas av Vårdgivarens ersättningsskyldighet.

4.11.6 Socialförsäkringsavgifter med mera

Leverantören ska fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.

4.12 Allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, extraordinär händelse och höjd beredskap

4.12.1 Allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge

Leverantör ska vid en allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, där det inte beslutats att landstingsstyrelsens ledning tagit över, följa direktiv ställda av S LL:s Tjänsteman i Beredskap (TiB) och Regional särskild sjukvårdsledning.

4.12.2 Kris- och katastrofläge. extraordinär händelse, höjd beredskap samt epidemiläge 3

Leverantören ska vid kris- och katastrofläge, extra-ordinär händelse, höjd beredskap samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av SLL och fortsätta sin verksamhet under landstingsstyrelsens ledning.

4.12.3 Deltagande i planering

Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska landstinget vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska Leverantören fortsätta att utföra Uppdraget under landstingsstyrelsens ledning. Leverantören ska i egenskap av näringsidkare vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering och inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledighet för personal samt användning av tillgängliga resurser som är nödvändiga för att verksamheten ska fungera under rådande förhållanden.

Inför stora evenemang och andra insatser som kräver planering ska utpekade vårdgivare delta i planeringen.

4.12.4 Upplysningar för planering

Leverantören ska lämna SLL de upplysningar som kan behövas för krisplaneringen. Leverantören ska vid allvarlig händelse som berör den egna verksamheten omgående kontakta SLL:s TiB-funktion.

Bilaga 5 Informationshantering

5.1 Inledning

SLL ska använda digitalisering som ett strategiskt verktyg för att effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten, erbjuda bättre samhällsservice samt öka patienters/medborgares delaktighet.

För vissa funktioner anvisar Beställaren ett digitalt informationsstöd. För annan funktionalitet får Vårdgivaren själv välja informationsstöd.

Beställaren äger rätt att ändra, lägga till eller ta bort användande av elektronisk tjänst, beskriven funktionalitet, informationsanvändning eller rapportering som beskrivs i denna bilaga.

5.2 Informationssäkerhet

Leverantören ska skydda sin information mot otillbörlig åtkomst och förstörelse i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Leverantören ska följa SLL:s gällande policy och riktlinjer för informationssäkerhet, se Vårdgivarguiden – Informationssäkerhetspolicy och Riktlinjer för informationssäkerhet. Hur skyddet genomförs ska dokumenteras. Leverantören ska på begäran kunna uppvisa dokumentationen för Beställaren.

5.3Personuppgiftsbiträdesavtal - villkor för behandling av personuppgifter

I syfte att uppfylla kravet i artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (”Dataskyddsförordningen”) på skriftligt avtal mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde ska följande villkor gälla för behandling av personuppgifter i sådana elektroniska tjänster och system i denna bilaga genom vilka någon nämnd, styrelse eller bolag inom Stockholms läns landsting (SLL) eller underleverantör till SLL behandlar personuppgifter för Leverantörens räkning.

Parter

Personuppgiftsansvarig: Leverantören

Personuppgiftsbiträde: Nämnd, styrelse eller bolag inom Stockholms läns landsting (SLL)

Definitioner

I den mån Dataskyddsförordningen innehåller begrepp som motsvarar de som används i detta avtal ska sådana begrepp tolkas och tillämpas i enlighet med förordningen.

Omfattning

Vilket/vilka elektroniska tjänster och system som berörs framgår av denna bilaga och Avtalet i övrigt. Information om föremålet för behandlingen, behandlingens

varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade, framgår på Vårdgivarguiden.

För viss personuppgiftsbehandling som SLL utför för Leverantörens räkning kan gälla ett annat personuppgiftsbiträdesavtal som avviker från bestämmelserna i detta avtal. Detta andra avtal har då företräde, i den mån det inte strider mot Dataskyddsförordningen eller annan tillämplig dataskyddslagstiftning.

Ansvar och instruktion

- Leverantören är personuppgiftsansvarig och ansvarar därmed för att lagstöd finns för behandlingen av personuppgifter och att denna behandling även i övrigt sker i enlighet med Dataskyddsförordningen och annan tillämplig dataskyddslagstiftning.

- SLL åtar sig att i egenskap av personuppgiftsbiträde endast behandla personuppgifter för att tillhandahålla berörda elektroniska tjänster och system och då i enlighet med dokumenterade instruktioner, styrdokument samt träffade avtal och andra överenskommelser samt i enlighet med Dataskyddsförordningen och eventuell övrig tillämplig dataskyddslagstiftning. Grundläggande instruktioner avseende funktioner hos respektive tjänst framgår på Vårdgivarguiden.

- För det fall det skulle finnas behandlingar som SLL enligt tvingande lag måste utföra, utöver de dokumenterade instruktioner som lämnats av Leverantören, ska SLL underrätta Leverantören innan sådan behandling påbörjas, om det inte föreligger hinder mot att lämna sådan information enligt gällande rätt.

- SLL får endast överföra personuppgifter som behandlas enligt detta avtal till ett land utanför EU/EES (tredje land) eller internationell organisation om detta uttryckligen framgår av dokumenterade instruktioner.

- SLL ska ge Leverantören tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som fastställs i detta biträdesavtal har fullgjorts, inklusive information om eventuell underleverantörs behandling av personuppgifter. Information som omfattas av sekretess enligt lag får inte utlämnas. SLL ska möjliggöra och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av Leverantören eller av en annan revisor som bemyndigats av Leverantören.

- Inspektion enligt föregående punkt får endast göras om inte SLL:s tillhandahållande av information är tillräcklig. Om Leverantören önskar genomföra en inspektion ska SLL informeras om detta i skälig tid i förväg och samtidigt specificera inspektionens innehåll och omfattning. SLL har rätt till skälig ersättning från Leverantören i samband med genomförande av sådan granskning.

- Leverantören ger genom detta avtal SLL ett allmänt skriftligt förhandstillstånd att anlita annat personuppgiftsbiträde för behandling av personuppgifter enligt detta avtal. SLL ska därvid informera Leverantören om anlitade personuppgiftsbiträden samt eventuella planer på att ersätta

anlitade personuppgiftsbiträden eller anlita nya personuppgiftsbiträden, så att Leverantören har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar. Vilka andra personuppgiftsbiträden som anlitas vid var tid framgår på Vårdgivarguiden.

- Om SLL anlitat eller anlitar annat personuppgiftsbiträde så ska det andra personuppgiftsbiträdet genom ett skriftligt avtal åläggas minst samma skyldigheter i fråga om behandling av personuppgifter som de som gäller för SLL.

- För att Leverantören ska kunna fullgöra sin skyldighet att svara på en begäran från registrerade vad avser registrerades rättigheter enligt Dataskyddsförordningen, och eventuell annan tillämplig dataskyddslagstiftning, åtar sig SLL att bistå Leverantören genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder.

- SLL ska bistå Leverantören med att se till att Leverantörens skyldigheter enligt Dataskyddsförordningens artikel 32–36 fullgörs, med beaktande av typen av behandling och den information som SLL har att tillgå.

- Föregående punkter innebär inte att SLL övertar något ansvar eller några skyldigheter som enligt Dataskyddsförordningen eller annan tillämplig dataskyddslagstiftning åvilar Leverantören.

- När behandlingen ska upphöra ska SLL, beroende på vad Leverantören väljer, radera eller återlämna alla personuppgifter till Leverantören och radera eventuella kopior, såvida inte lagring av personuppgifterna krävs enligt gällande rätt.

Säkerhetsåtgärder och sekretess m.m.

- SLL ska vidta alla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder som avses i Dataskyddsförordningens artikel 32 för att uppnå en lämplig säkerhetsnivå för personuppgifterna.

- SLL ska säkerställa att personer med behörighet att behandla personuppgifterna har åtagit sig att iaktta konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt.

- SLL ansvarar för att endast personal som behöver åtkomst till personuppgifter för att kunna utföra sina arbetsuppgifter under detta avtal får åtkomst till dessa.

Personuppgiftsbiträdesavtal med fullmakt avseende de e-hälsotjänster som anges under punkt 8.5 i denna bilaga och hanteras via Inera AB

- Inera AB (org. nr. 556559-4230) är ett bolag som ägs av Sveriges Kommuner och Landsting med uppdrag att skapa förutsättningar för en gemensam teknisk infrastruktur med IT-stöd bl.a. för vårdens personal samt publika tjänster till hela Sveriges befolkning.

- Därvid och i andra sammanhang kommer Inera AB att, beroende på tjänstens utformning i det enskilda fallet, för Leverantörens räkning själv behandla personuppgifter och/eller uppdra åt olika driftleverantörer att behandla personuppgifter. Inera AB och/eller sådana driftleverantörer, kommer då att inta ställning som personuppgiftsbiträde åt den personuppgiftsansvariga Leverantören.
- För att möjliggöra korrekt avtalsrelation mellan den personuppgiftsansvariga Leverantören och respektive personuppgiftsbiträde/underbiträde, ska som en integrerad del av detta avtal, Inera AB:s *Modellavtal 2 – Personuppgiftsbiträdesavtal enligt 30-31 §§ Personuppgiftslagen* gälla mellan Leverantören (indirekt ansluten vårdgivare) och Stockholms läns landsting (direktansluten leverantör) enligt dess vid var tid gällande fulla lydelse. Gällande version av Modellavtal 2 finns på Inera AB:s hemsida:

  www.inera.se
- Om tjänsteleverantör ingått separat personuppgiftsbiträdesavtal med vårdgivare skall det gälla i första hand.

8.1 Termer, begrepp, semantik

8.1.1 Verksamhetsdata

All vård som utförs enligt Avtalet ska beskrivas med nationella klassifikationer, terminologier och regelverk för rapportering av vårdkontakter som bygger på Socialstyrelsens föreskrifter och anvisningar. För ytterligare information, se Vårdgivarguiden – Vårdinformatik.

8.1.2 Termer

För information om termer och begrepp, se Vårdgivarguiden – **Termer och begrepp.**

8.1.3 Primär klassificering

Utförd hälso- och sjukvård ska beskrivas med diagnoser och åtgärder, så kallad primär klassificering. För diagnoser ska Internationell statistisk klassifikation av sjukdomar och relaterade hälsoproblem – systematisk förteckning (ICD-10-SE eller senare version) användas och för åtgärder Klassifikation av vårdåtgärder (KVÅ). Information om klassificering av diagnoser och åtgärder, se Vårdgivarguiden - **Klassifikationer.**

8.1.4 Regelverk för verksamhetsdata

Vårdgivaren ska rapportera patienternas vårdkontakter i enlighet med Beställarens regelverk, se Vårdgivarguiden – **Regelverk för rapportering av vårdkontakter.** Vårdgivaren ska rapportera, tillämpa och anpassa sig efter eventuella förändringar enligt beställarens anvisningar. Beställaren ansvarar för att vidarebefordra informationen enligt lagar och förordningar till andra myndigheter.

8.1.5 Rapportering av informationsobjekt

På Vårdgivarguiden redovisas de informationsobjekt som Vårdgivaren ska rapportera till **Gemensamt vårdregister (”GVR”)** och Elektroniska katalogen (”EK”). Vårdgivaren ska rapportera i enlighet med de tidsintervall, de dataformat

och det elektroniska kommunikationsstöd samt med definitioner på informationsobjekten som anges där. Leverantören ska följa policy och regelverk för organisation i ”EK”.

8.1.6 Meddelandeformat, informationsmodeller och rutiner

Vårdgivaren ska tillgodose att patientrelaterad information som hanteras hos Vårdgivaren tillgängliggörs enligt de meddelandeformat, informationsmodeller och rutiner som Beställaren vid var tid anvisar, se Vårdgivarguiden.

8.2 Elektroniska tjänster, e-tjänster

8.2.1 Allmänt

Beställaren har i egenskap av hälso- och sjukvårdshuvudman ansvar för att det i tillräcklig omfattning finns strategiska elektroniska tjänster där verksamhetsnytta, patientnytta, säkerhet eller ekonomisk besparing utgör incitament.

I den här bilagan beskrivs de avtalsmässiga krav avseende funktionalitet som Leverantören är skyldig att använda eller uppfylla.

8.2.2 Generella krav

Funktionalitet som Leverantören ska använda eller uppfylla. För vissa funktioner anvisar Beställaren ett systemstöd. För annan funktionalitet får Leverantören själv välja systemstöd.

8.2.2.1 Beställarens information

All information som Leverantören behöver för att utföra sitt uppdrag publiceras på Vårdgivarguiden.

Skyldighet för vårdgivaren	Information/instruktion på Vårdgivarguiden
Leverantören ska hålla sig uppdaterad om aktuell information om uppdraget	www.vardgivarguiden.se

8.2.2.2 Funktionalitet och tjänster utvecklade för att underlätta i patientmötet

Leverantören ska möjliggöra för patienten att vara delaktig i sin egen vårdprocess.

Skyldighet för leverantören	Information/instruktion på Vårdgivarguiden
Leverantören ska när risk för språkliga missuppfattningar föreligger anlita tolk i talade språk Leverantör ska när risk för missuppfattningar mellan verbal och icke-verbal kommunikation anlita teckenspråkstolkning eller dövblindtolkning	Samlad information om tolktjänster

8.2.2.3 Verksamhetsstöd i vårdgivarens verksamhet

Skyldighet för vårdgivaren	Information/instruktion på Vårdgivarguiden

Leverantören ska i sin verksamhet använda ett elektroniskt journalsystem/vårdinformationssystem för registrering av personrelaterad information och digitalt informationsutbyte	Vårdinformationssystem

8.2.2.4 Rapportering, uppföljning, fakturering

Leverantören ska rapportera strukturerad information till Beställaren.

8.2.2.4.1 Rapportering

Skyldighet för leverantören	Information/instruktion på Vårdgivarguiden
Leverantören ska rapportera verksamhetsdata elektroniskt	Gemensamt vårdregister, GVR, RAPP
Leverantören ska upprätthålla aktuell kontaktinformation för verksamheten	Elektroniska Katalogen, EK

8.2.2.4.2 Fakturering

Skyldighet för vårdgivaren	Information/instruktion på Vårdgivarguiden
Leverantören ska fakturera landstinget elektroniskt. För detta finns ett flertal tjänster tillgängliga	Vårdfaktura, HEJ, Avstämningsfunktionen, FUL, FUMS

8.2.2.5 Gemensam infrastruktur för ökad säkerhet

Leverantören ska använda sig av verktyg och åtgärder som ska hindra att information läcker ut, förvanskas eller förstörs men som ska möjliggöra att informationen är tillgänglig när den behövs.

Skyldighet för vårdgivare	Information/instruktion på Vårdgivarguiden
Leverantören har möjlighet att få tillgång till SLLnet via fast anslutning eller distansanslutning (SAM), se mer information om kostnadsansvar i p.8.6 i den här bilagan	SLLnet och SAM
Leverantören ska kunna identifiera användare i verksamheten vid inloggning och åtkomst till elektroniska tjänster som hanterar känsliga personuppgifter på ett säkert sätt. All personal hos Leverantören ska ha ett e-Tjänstekort	eTjänstekort
Leverantören ska säkerställa att de personposter som finns i EK är korrekta och uppdaterade	Elektroniska katalogen, EK

8.2.3 Särskilda krav på verksamheten

Nedan beskrivs de särskilda verksamhetskrav som gäller då verksamheten bedriver Transport av avlidna på uppdrag av Beställaren. Detaljerade krav, åtkomst kontaktuppgifter m.m. finns på http://www.vardgivarguiden.se/

8.3 Kostnadsansvar SLLnet

SLLnet är SLL:s gemensamma kommunikationsnät. Alla vårdgivare/leverantörer som har avtal med SLL har rätt att ha en anslutning till SLLnet. Beställaren bekostar denna uppkoppling med en kapacitet och servicenivå som krävs för den rapportering Beställaren ställer krav på. Leverantören bekostar eventuell högre kapacitet som behövs för att klara annan funktionalitet i Vårdgivarens system/tjänster - t.ex. för samordnad journalhantering. Om det inte längre är nödvändigt att vara ansluten till SLLnet för att rapportera information enligt detta avtal kommer anslutningen till SLLnet att upphöra att vara en kostnadsfri tjänst.