Region Stockholm

11

Avtal med KommSyn Stockholm, SLSO om hjälpmedelscentralsverksamhet med inriktning mot kommunikations-, kognitions-, syn- och hörselhjälpmedel HSN 2021-2526

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Rehab-habilitering-försäkringsmedicin-hjälpmedel
Anna Ericson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-05-24

HSN 2021-2526

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Avtal med KommSyn Stockholm, SLSO om hjälpmedelscentralsverksamhet med inriktning mot kommunikations-, kognitions-, syn- och hörselhjälpmedel

Ärendebeskrivning

I detta ärende föreslås att nytt avtal tecknas med KommSyn Stockholm, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO), som idag är leverantör av länsövergripande hjälpmedelsverksamhet inom område kommunikation, kognition, syn och hörsel samt att hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att träffa avtal med SLSO.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Avtal med KommSyn Stockholm, SLSO, huvuddokument med tillhörande bilagor
Bilaga 1 Sortiment bashjälpmedelsförråd
Bilaga 2.1 Funktionsprisbilaga
Bilaga 2.2 Specifikation Fakturaunderlag
Bilaga 5 Specifik uppdragsbeskrivning
Bilaga 6 Årlig uppföljning
Bilaga 7 Ersättningsvillkor
Bilaga 8 Informationshantering
Bilaga 9 Allmänna villkor

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i seniorvårdsberedningen.

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Avtalet med KommSyn Stockholm, SLSO, avseende drift av länsövergripande hjälpmedelsverksamhet godkänns.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att teckna avtal med KommSyn Stockholm, SLSO, för perioden den 1 oktober 2022 till och med den 30 september 2025.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
KommSyn Stockholm har sedan 1 oktober 2016 avtal (HSN 2016-2005) om länsövergripande hjälpmedelscentralsverksamhet med inriktning mot kommunikation, kognition, syn, och hörsel. I verksamheten finns det hjälpmedelskonsulenter med bakgrund som arbetsterapeut, logoped, synpedagog, audionom och tekniker.

I uppdraget ingår att ge personer som har varaktiga eller tillfälliga funktionsnedsättningar tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel inklusive service samt ge expertkunskap till förskrivare, brukare och personer kring brukaren. Dessutom ingår inträning av förskrivna hjälpmedel.

Överväganden
Förvaltningen har under avtalets gång löpande följt upp verksamheten. Uppföljningarna sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall och uppföljningsmöte. Andra delar av uppföljningen är förskrivarenkäter, och telefontillgänglighet. Uppföljningen har i första hand inriktats på tillgänglighet, brukarsäkerhet, kompetens och bemötande.
Resultatet av uppföljningarna innebär att förvaltningen har ett fortsatt stort förtroende för vårdgivaren.

Ekonomiska konsekvenser
Ersättningen är en funktionsersättning per levererat hjälpmedel. I funktionsersättningen ingår bland annat upphandling, logistik, reparationer och installationer samt utbildning. 2021 var kostnaden cirka 166 miljoner kronor. Beräknat på volymer av förskrivna hjälpmedel i december 2021 bedöms kostnaden öka med cirka två procent i nya avtalet.

Framtida kostnader är dock svåra att förutse då kostnaden är beroende av att exempelvis förändrade hjälpmedelsbehov som kan ge ökade volymer.

Priserna ska vara oförändrade till och med 31 januari 2024. Under resterande avtalstid ska 40 procent av ersättningen vara fast och 60 procent underlag för prisjustering per den 1 februari varje år, med början 1 februari 2024 enligt årliga förändringar i preliminärt Prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK) exklusive läkemedel som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Vid flera publikationer används sista tertialets första publikation.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Förslaget till beslut förväntas få oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Förslaget till beslut förväntas få oförändrade konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser
Förslaget förväntas få oförändrade konsekvenser för miljön då SLSO, som är en del av Region Stockholm, är miljöcertifierade samt följer Region Stockholm riktlinjer.

Administrativa konsekvenser
Beslutet förväntas få oförändrade administrativa konsekvenser för både förskrivare och hjälpmedelscentral. Då det pågår en utveckling av Beställningsportalen kan dock det administrativa arbetet komma att minska något under avtalets gång.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2022-05-24

Mellan

Region Stockholm, organisationsnummer 232100-0016, genom dess nämnd hälso- och sjukvårdsnämnden, (nedan kallad ”Beställaren”) och KommSyn Stockholm, SLSO, organisationsnummer 232100-0016, nedan kallad (”Leverantören”), har slutits följande

Vårdavtal

1 Avtalets omfattning

I detta Avtal regleras Leverantörens bedrivande av Hjälpmedelscentralsverksamhet för kommunikations-, kognitions-, syn- och hörselhjälpmedel. (”Uppdraget”)

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

2 Avtalet

Vårdgivaren 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 av förfrågningsunderlaget som är bilagor till Avtalet, ska handlingarna tolkas i följande ordning:

1. Detta Vårdavtal
2. Ersättningsvillkor, bilaga 7
3. Specifik uppdragsbeskrivning, bilaga 5
4. Årlig uppföljning, bilaga 6
5. Informationshantering, bilaga 4
6. Allmänna villkor, bilaga 9

3 Definitioner

Avtal

Detta Vårdavtal 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
Region Stockholm genom Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Driftstart
Den dag Vårdgivaren enligt Avtalet ska börja utföra Uppdraget.

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

Vårdgivarguiden
Vårdgivarguiden - www.vardgivarguiden.se - är Region Stockholms 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
Vårdgivarens 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 båda parter undertecknat det. Avtalet gäller därefter till och med 2025-09-30. Beställaren äger rätt att förlänga Avtalet i högst 3 år. Leverantören ska skriftligen informeras om sådan förlängning senast 6 månader före avtalsperiodens upphörande. Regler för förtida upphörande finns i p 7.

Utförande av Uppdraget inleds vid Driftstart. Driftstart för detta Avtal är 2022-10-01. Före Driftstart äger Leverantören inte rätt att utföra vård 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 Vårdgivarens 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 vården,

b) allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger,

c) det är, vid genomförd revision enligt bestämmelserna i Allmänna villkor, uppenbart att den av Leverantören bedrivna hälso- och sjukvården inte uppfyller gällande medicinska krav på undersökning, vård, behandling eller krav på bemötande av patienter,

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

e) 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,

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

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

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

i) 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,

j) Leverantören har en väsentlig avvikelse av lägsta nivå för kvalitetsindikatorerna

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 vårdgivaren 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, myndighets åtgärd, 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 eller e-post. 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.

Tvist i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

Tvister mellan Beställaren och Leverantör som ingår i Region Stockholms förvaltningsorganisation samt med av Region Stockholm ägda bolag löses enligt Region Stockholms interna regler.

12 Efter Avtalets upphörande

Leverantören ska vid Avtalets upphörande samråda med Beställaren kring hantering av patientjournaler, patientlistor, lokaler, utrustning och personal samt information till patienter och allmänhet för att övergången till annan vårdgivare ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförande av vården. Leverantören är skyldig att samverka med andra vårdgivare som kommer att ta över Leverantörens patientansvar.

När Leverantören upphör att utföra Uppdraget enligt Avtalet ska patientjournalerna överföras till annan av Beställaren anvisad hälso- och sjukvårdspersonal som framöver ska svara för patientens vård och behandling. Om journalen finns hos Region Stockholm ska istället en kopia av journalen överföras. Patientens medgivande till överföring ska finnas. Leverantören ska hantera patientjournaler, arkivmaterial och annan information i sin verksamhet avseende uppdraget i enlighet med gällande författningar och Region Stockholms riktlinjer för bevarande och gallring. Vid upphörande av Uppdraget ska Leverantören stå för kostnader som kan uppkomma i samband med överlämnandet av handlingar. Leverantören ska svara för att dokumentation upprättas vid överföring av patientjournal så att journal kan följas.

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

13 Möte inför Driftstart

Beställaren kommer ca två veckor före Driftstart att genomföra en uppföljning av om Leverantören är färdig och förberedd att utföra Åtagandet.

Beställaren kommer att följa upp att Leverantören vidtagit de åtgärder som behövs för att Uppdraget ska kunna bedrivas enligt Avtalet.

Beställaren äger ensidigt rätt att besluta om en senare Driftstart eller att säga upp Avtalet till förtida upphörande om Beställaren bedömer att Leverantören saknar förutsättningar att utföra Åtagandet från Driftstart.

Leverantören äger inte rätt till någon form av ersättning till följd av Beställarens beslut. Beställaren äger rätt till ersättning från Leverantören för kostnader Beställaren haft till följd av Leverantörens brister.

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.

14.2 Lokaler

Verksamheten ska bedrivas i ändamålsenliga lokaler. Lokaler som besöks av brukare och förskrivare ska vara lokaliserade centralt i länet. Lokalerna ska lätt kunna nås genom allmänna kommunikationer samt med bil. I nära anslutning till entré och reception ska det finnas goda parkeringsmöjligheter och ett flertal parkeringsplatser som reserverats för rörelsehindrade med parkeringstillstånd.

14.3 Särskilda bestämmelser

14.3.1 Återköp av hjälpmedelsutrustning

Beställaren ska, efter Avtalets upphörande, inklusive eventuell förlängning, köpa all befintlig hyrhjälpmedelsutrustning inklusive tillbehör och reservdelar (hjälpmedelsstocken) som vid Avtalets upphörande är förskriven till brukare.

Köpeskillingen ska uppgå till av Leverantören under Avtalstiden gjorda investeringar i ovan nämnda hjälpmedel minskat med årlig avskrivning uppgående till tjugo (20) procent.

Leverantören ska vid tidpunkt som Beställaren fastställer redovisa hyrhjälpmedel, som ska återköpas av Region Stockholm. Redovisningen ska ske på funktionsradsnivå.

Leverantören ska fyra månader före avtalets utgång, eller vid annan tidpunkt som överenskoms mellan Beställare och Leverantören, redovisa hyrhjälpmedel, som ska återköpas av Region Stockholm. Redovisningen ska därefter kunna levereras vid behov. Av redovisningen ska framgå följande uppgifter per produkt

- Tillverkarnamn
- Tillverkarens GLN-nummer eller likvärdigt leverantörs-id
- Tillverkarens artikelnummer
- Tillverkarens artikelbenämning

- Artikelns Individnummer
- Anskaffningsdatum
- Hjälpmedelsindividens värde enligt ovanstående avskrivningsprincip
- Användarens/brukarens personnummer

Bashjälpmedel som ersatts med engångsersättning enligt Avtalet återgår i Beställarens ägo utan ersättning. Bashjälpmedel behöver ej redovisas per produkt.

Betalning av hjälpmedelsstocken sker första vardagen efter avtalets upphörande. Fakturan ska vara Beställaren tillhanda två veckor innan avtalets upphörande. Förändringar i hjälpmedelsstocken, förskrivning av nya hjälpmedel samt återlämning hanteras enligt särskilda rutiner under dessa veckor. Om nytt avtal tecknas med samma leverantör, ska endast värdet av hjälpmedelsstocken redovisas.

14.4 Undantag från Allmänna villkor

Punkt 9.3.4 samt 9.3.5 Vårdgaranti, 9.3.6 Remisser, 9.3.8 Provtagning, anmälan och smittspårning, 9.3.10 Rationell antibiotikaanvändning, 9.9.3 Ersättning enligt lag om läkarvårdsersättning och lag om ersättning för fysioterapi i Allmänna villkor, Bilaga 9, gäller ej.

****

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

Stockholm den 2022 - -	Stockholm den 2022 - -
Region Stockholm	KommSyn Stockholm
Hälso- och sjukvårdsnämnden	SLSO
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	
_____	_____
Anders Ahlsson	Karin Persson
Hälso- och sjukvårdsdirektör	Tf sjukvårdsdirektör

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Närsjukvård
Rehab- Habilitering, Försäkringsmedicin och Hjälpmedel

BILAGA 1.1
2022-03-17

Diarienummer
HSN 2021-2526

ISO-kodslista för hjälpmedel till lokala bashjälpmedelsförråd

Ett representativt urval av bashjälpmedel ur 1:a handsval ska finnas för beställning till lokala bashjälpmedelsförråd. För att understödja rehabiliteringskedjan ska leverantören även tillhandahålla frekventa tillbehör till bashjälpmedel i de lokala bashjälpmedelsförråden.
Hjälpmedel från följande ISO-koder ska finnas att beställa till lokala bashjälpmedelsförråd:

120303	Stödkäppar
120306	Armbågskryckor
123903	Taktila käppar eller vita käppar
150303	Hjälpmedel för att mäta livsmedel för tillagning
150306	Hjälpmedel för att skära, hacka och sönderdela för att tillreda mat och dryck
220309	Glas, linser och linssystem som förstorar
220312	Kikare och teleskop
221206	Skrivbrädor, ritbrädor och teckningsbrädor
221209	Namnteckningsramar, namnstämplar och skrivramar
222712	Ur och klockor

ISO-kodslistan kan komma att förändras under avtalstidens gång.

Bilaga 2.2, Specifikation för fakturaunderlag hjälpmedelscentralsverksamhet med inriktning mot kommunikations-, kognitions-, syn- och hörselhjälpmedel

2.2. SPECIFIKATION FÖR FAKTURAUNDERLAG
(BILAGA 2.2 TILL VÅRDAVTALET)

Fakturaunderlag

Fakturafilen från leverantören ska vara i xml-format. Informationen ska krypteras och skickas via ftp varje månad till Beställningsportalens server. Under avsnittet ”PGP för säker filöverföring av fakturafiler” i detta dokument, finns mer information om hur krypteringen ska ske. Nedan finns en beskrivning av fälten som ska finnas i xml-filen.

Beskrivning av fält

Fakturahuvud ska innehålla:

- Fakturanummer
- Fakturadatum
- Avtal

För varje order/beställning ska det finnas:

- Ordernummer
  - Portalens ordernummer från förskrivningstillfället
  - Ordernummer från Beställningsportalen ska finnas på alla order från och med 2006-09-01
  - Om ett hyreshjälpmedel blivit utbytt ska ändå ordernumret från ursprungsförskrivningen anges.

  Undantag:
  - om ordernummer saknas på grund av att det är en förskrivning gjord i annat landsting (stockholmare som finns i Nås) ska fältet innehålla ”STHLMUTOMLÄN”
  - om ordernummer saknas på grund av att patienten har flyttat till Stockholms län från annat län och behåller sitt hjälpmedel ska fältet innehålla ”INFLYTTAD”
  - för förskrivningar gjorda på pappersblankett före 2012-05-01 och därmed ej har något ordernummer från portalen ska fältet innehålla ”PAPPER”
  - då ett utbyte av ett bashjälpmedel gjorts ska fältet innehålla ”UTBYTE”. Detsamma gäller om det är ett äldre hyrhjälpmedel som förskrivits utanför Beställningsportalen.
  - för hjälpmedel som upphittats och ingen ursprungsförskrivning finns kopplad till den, så skall fältet innehålla ”UPPHITTAT”
- Ordernummer ursprungssystem
  - Ett ordernummer eller löpnummer på ordern som unikt identifierar alla order på fakturaunderlaget
- Personnummer
  - Personnummer på brukaren som hjälpmedlet förskrivits till
  - fältet lämnas tomt om brukare saknas

För varje orderrad/hjälpmedel ska det finnas:

- Orderradnummer
  - Ett nummer som unikt identifierar orderraden
- Funktionsrad
  - FunktionsradID (enligt Portalen)
- Pris
  - Kostnaden för hjälpmedlet som faktureras (per/st)
- Antal
  - Antal av det hjälpmedel som faktureras
- Artikelnummer
  - Tillverkarens artikelnummer
- TillverkarID
  - HInfos tillverkarid (enligt Portalen)
- TillverkareGLN
- Används TillverkareGLN om TillverkarID = 0Kloktyp
  - 1 eller 2
- Registreringsnummer
  - Registreringsnummer på det unika hjälpmedlet
  - lämnas tomt om det saknas
- Startdatum
  - Första dagen för uthyrning som fakturan avser
  - På bashjälpmedel anges leveransdatum för hjälpmedlet
- Slutdatum
  - Sista dagen för uthyrning som fakturan avser
  - lämnas tomt om det är ett bashjälpmedel
- Första uthyrningsdatum
  - Dagen då hyreskontraktet upprättades för aktuellt hjälpmedel
  - kan vara långt tidigare än under aktuell fakturaperiod
  - lämnas tomt om det är ett bashjälpmedel
- Sista uthyrningsdatum
  - Dagen då hyreskontraktet för aktuellt hjälpmedel avslutades
  - om hjälpmedlet fortfarande är uthyrt lämnas fältet tomt
  - lämnas tomt om det är ett bashjälpmedel

Övrigt

Om hjälpmedelsleverantören avser att byta kloktyp på artiklar så ska detta ske första dagen i månaden.

Om uthyrning av ett hjälpmedel avslutas är det viktigt att hjälpmedlet i fakturafilen kommer in med ett ”Sista uthyrningsdatum”. Om detta inte sker bidrar det till att brukarhistoriken inte blir tillförlitlig då det tar minst tre månader innan det avslutas per automatik (om ett hjälpmedel inte faktureras på tre månader är regeln att det sätts som återlämnat).

2.2. SPECIFIKATION FÖR FAKTURAUNDERLAG
(BILAGA 2.2 TILL VÅRDAVTALET)

Exempelfil

```
<Faktura>
<Fakturahuvud>
<Fakturanummer>12345</Fakturanummer>
<Fakturadatum>2009-01-31</Fakturadatum>
<Avtal>ADA 248</Avtal>
        <Order>
            <Personnummer>191212121212</Personnummer>
            <Ordernummer>98765</Ordernummer>
            <Ordernummer_ursprungssystem>123</Ordernummer_ursprungssystem>
                <Orderrad>
                    <Orderradnummer>1</Orderradnummer>
                    <Funktionsrad>123</Funktionsrad>
                    <Pris>12,34</Pris>
                    <Antal>1</Antal>
                    <Artikelnummer>556677</Artikelnummer>
                    <Kloktyp>1</Kloktyp>
                    <TillverkarID>99</TillverkarID>
                    <TillverkareGLN>7859625000007</TillverkareGLN>
                    <Registreringsnummer>X98765</Registreringsnummer>
                    <Startdatum>2009-01-01</Startdatum>
                    <Slutdatum>2009-01-20</Slutdatum>
                    <FörstaUthyrningsdatum>2008-12-12</FörstaUthyrningsdatum>
                    <SistaUthyrningsdatum>2009-01-20</SistaUthyrningsdatum>
                </Orderrad>
        </Order>
</Fakturahuvud>
</Faktura>
```

Specialartiklar

Vissa specialartiklar har lagts in i Beställningsportalen för att underlätta fakturering och uppföljning.

Faktureringsrutiner

Arbetsgång

Leverantören skickar en fakturaunderlagsfil till Portalen, vanligtvis kring den 5:e i månaden. Inom 2 arbetsdagar skall ett svar skickas till leverantören i Excel-format med de orderrader som inte är godkända. Leverantören skickar därefter en rättningsfil med de orderrader som de önskar rätta till. Inom denna tid har de också möjlighet att rätta i portalen. Rättningsfilen måste innehålla alla rader där något data ska rättas upp, även de som rättats i portalen, men där ingen rättning gjorts i filen. Rättningsfilen får bara innehålla de rader som funnits med i ursprungsfilen, om några nya rader läggs till ignoreras dessa.

När rättningsfilen från leverantören kommit sker rättningen inom 1 arbetsdag, och ett slutresultat skickas till leverantören, med alla summor. Det som skickas tillbaka till leverantören i Excel-filen efter fakturakörningen är alltid **alla felfällda orderrader från ursprungsfilen**.

Fakturafilerna skickas krypterade med PGP och är i XML-format. Formatet finns specificerat ovan, med undantag inkluderade. Rättningsfilen är på exakt samma format men innehåller bara de rader som skall rättas upp. Det krypterade dokumentet läggs upp på ftp-servern (`10.64.74.8`) under respektive leverantör och ”fakturafiler”. Leverantören skickar ett mejl till TietoEvry supportbrevlåda, dlslldofbpthord@tietoevry.com att filen lagts upp.

Resultatfil

Resultatet av felfällningarna dokumenteras Excel, och mejlas till leverantören. Felfällningarna finns specificerade i dokumentet ”Alla felfällningstyper.doc”.

PGP för säker filöverföring av fakturafiler

Vad är PGP?

PGP står för Pretty Good Privacy och är en mjukvarulösning för datakryptering och signering. PGP utnyttjar också ett system för PKI (Private Key Infrastructure) för att säkerställa att nycklar som används för signering och kryptering är tillförlitliga. Själva krypteringen och signeringen i PGP kan använda olika algoritmer och nyckellängder beroende på vilken grad av säkerhet som krävs och vad som är praktiskt ur ett prestandaperspektiv.
PGP nyttjar asymmetrisk nyckelkryptering vilket innebär att en komplett nyckel består av två delar, en publik del som vem som helst kan använda, och en privat del som måste hållas säker. Avsändare av information använder mottagarens publika nyckel för att kryptera data, för att läsa den krypterade informationen krävs sedan motsvarande privata nyckel. Detta medför att man kan säkerställa att endast avsedd mottagare kan läsa informationen, förutsatt att mottagaren har säkrat att deras nyckel inte stulits av en obehörig part.
PGP kan också användas för signering så att mottagaren kan säkerställa att informationen i ett meddelande eller fil inte har förändrats sedan signaturen skapats. Med hjälp av detta kan man säkerställa att innehållet i filen faktiskt är det som avsändaren skickat och att ingen tredje part har förändrat informationen på vägen.
Till skillnad från SLL och X.509 certifikat så finns det inga centrala certifikatsutfärdare som VeriSign eller Thawte. Det är istället upp till varje användare och organisation att bestämma vilka certifikat (nycklar) som är tillförlitliga och i vilken utsträckning dessa är tillförlitliga.

Hur säkert är PGP

Eftersom PGP är konfigurerbart avseende vilka algoritmer och nyckellängder som ska användas så kan säkerheten variera från låg till extremt hög. I Sverige saknas specifika riktlinjer för vilka krypterings teknologier och lösningar som ska användas inom stat och landsting. National Institute of Standards and Technology (NIST) i USA som bland annat ger ut riktlinjer för Amerikanska statens användning av kryptering har klassificerat algoritmerna som kan användas tillsammans med PGP och gett en rekommendation som anses tillräckligt säkert för känslig information i USA. Denna rekommendation säger att nycklar ska genereras med DSA med en nyckelländ om minst 1024 bitar, för kryptering ska algoritmerna AES eller 3DES användas, för hashning ska SHA-1 eller högre användas.

PGP tillgänglighet

PGP är sedan 2001 en öppen officiell standard som underhålls av IETF under namnet OpenPGP. OpenPGP tillämpningar finns både som kommersiella produkter och som gratis open-source produkter. Den största open-source implementationen av OpenPGP är GNUPG som erbjuder både källkod och färdigkompilerade lösningar för flera olika plattformar. PGP Corporation är den största kommersiella leverantören av PGP lösningar och har aktivt arbetat med att göra PGP till en öppen standard. PGP Corporation tillhandahåller flera kommersiella tillämpningar av PGP i olika prisklasser.
Kommersiella PGP produkter och Open Source PGP produkter är kompatibla om dessa följer OpenPGP vilket både PGP Corporation och GNUPG gör.

Integration med PGP för Beställningsportalen

För att leverantörerna ska kunna kryptera filerna måste PGP programvara installeras, därefter skapas och distribueras nycklar. Filerna krypteras sedan och skickas via FTP till Beställningsportalens server där de dekrypteras, se nedan för mer detaljerad information. Bild 1 visar hur flödet för överföring av PGP-krypterade fakturafiler är tänkt för Beställningsportalen.

Servrar

Följande serverroller finns i dessa flöden:

- **Beställningsportalen** – webbservern för Beställningsportalen. Håller privat och publik nyckel för Beställningsportalen samt publika nycklar för alla leverantörer.
- **FTP server** – ger extern access till kataloger för uppladdning av filer.
- **FTP klient** – laddar upp filer till Beställningsportalens server.
- **Leverantörens server** – Håller privat och publik nyckel för leverantören samt publik nyckel för Beställningsportalen.

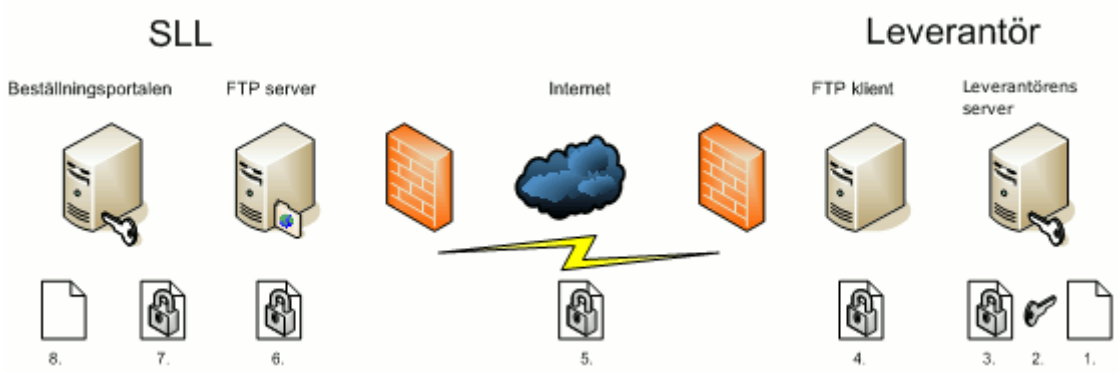


Bild 1: Fakturafil från leverantör till Beställningsportalen

1. Fakturafilen skapas på leverantörens server.
2. Beställningsportalens publika nyckel används för att kryptera filen.
3. Den krypterade filen lagras på leverantörens server.
4. Den krypterade filen lagras i en mapp som FTP klienten har tillgång till.
5. Leverantören använder sitt användarnamn och lösenord för att logga in på FTP servern och skickar upp filen.
6. Filen lagras lokalt på FTP servern.
7. Den krypterade filen förs över till Beställningsportalen för bearbetning.
8. Beställningsportalens privata nyckel används för att dekryptera filen.

Krypteringsalgoritmer

Följande algoritmer är föreslagna för denna lösning:

- **Privat/publika nycklar** – DSA/Elgamal (kallas också Diffie-Hellman) Elgamal:2048 bitar DSA:1024 bitar.
- **Symetrisk kryptering** – AES 256 bitar.
- **Hash** – SHA-256 (SHA-2) i första hand SHA-1 i andra hand*.

Algoritmerna har valts utifrån två perspektiv: säkerhet och tillgänglighet. Dessa algoritmer har bedömts av amerikanska NIST och NSA att uppfylla kraven för hemligstämplade dokument därmed

bedöms dessa som tillräckliga även för detta ändamål. Algoritmerna finns tillgängliga på många olika tekniska plattformar och specifikt i olika implementationer där PGP används. Dessutom är algoritmerna inte patenterade vilket innebär att det står alla fritt att använda dessa och tillämpa dem i olika lösningar utan att behöva oroa sig över ytterligare juridiska aspekter.

**Hashning används inte i det beskrivna flödet men algoritmen finns med för att uppfylla eventuellt framtida krav på högre säkerhet.*

Installation av PGP och distribution av nycklar

Vägledning för hur PGP ska installeras och hur nycklar genereras och importeras kan erhållas från SLL.

Vägledning för hur PGP ska installeras och hur nycklar genereras och importeras kan erhållas från SLL.

Appendix

Felfällningslista

Nedanstående lista beskriver felaktigheter i fakturaunderlag som leder till att fakturan felfälls.

1. Felaktigt pris (stämmer ej med portalen)

Priset (enligt kloktypen och funktionsraden) stämmer inte med portalen aktuellt datum.

2. Okänd kloktyp (ej 1 eller 2)

Kloktypen i fakturaunderlaget är ogiltig – dvs. den är inte 1 eller 2.

3. Okänd funktionsrad (existerar inte)

Funktionsraden i fakturaunderlaget är ogiltig – den är tom eller återfinns ej i portalen.

4. Nollkronorsrad

Priset fakturerat är 0 kr

5. Hyrhjälpmedel utan korrekt personnummer

Ett hyrhjälpmedel utan person knutet till sig

6. Hyrhjälpmedel utan registreringsnummer

Ett hyrhjälpmedel måste ha registreringsnummer

7. Felaktigt tillverkarID

TillverkarID är tomt eller ogiltigt (= finns ej i portalen)

8. Inget artikelnummer angivet

Artikelnummer måste anges på varje orderrad

9. Dubbelfakturerat - samma registreringsnummer under samma tidsperiod

Samma individ (= samma regnr) har fakturerats för samma dagar flera gånger under perioden.

10. Felaktigt artikelnummer - finns ej i portalen

Artikelnummer/TillverkareID-kombinationen återfinns ej i portalen (HINFO)

11. Felaktigt antal

Antalet hjälpmedel är 0.

12. Finns ej med i leverantörens sortiment

Artikeln är ej upptagen i sortimentet hos leverantören, så den saknar kloktyp/funktionsrad etc.

13. Finns ej under rätt period i sortimentet

Artikeln finns inte under den fakturerade perioden, dvs. har ingen kloktyp/funktionsrad då.

14. Felaktig kloktyp-stämmer ej med portalen

Kloktypen under faktureringsperioden (= den sista dagen, ”slutdatum”) stämmer inte överens med den i fakturaunderlaget angivna kloktypen.

15. Felaktig funktionsrad-stämmer ej med portalen

Funktionsraden under faktureringsperioden (= den sista dagen, ”slutdatum”) stämmer inte överens med den i fakturaunderlaget angivna funktionsraden.

16. Hyrhjälpmedel måste ha start och slutdatum

Hyrhjälpmedel måste ha dagar specificerade.

17. Utomlänspatient

Bashjälpmedel felfälls om brukaren var skriven i ett annat län än Stockholms vid förskrivningstillfället. För hyrhjälpmedel gäller att brukaren ska vara skriven i Stockholms län under tiden för debiterad uthyrningsperiod för att raden inte ska felfällas. Undantag gäller för utflyttad brukare, då felfälls raden om brukaren är fakturerad senare än 30 kalenderdagar från utflyttningsdagen. Dag 1 räknas som första kalenderdagen efter brukaren utflyttat, och fakturering får ske till och med dag 29.

18. Inget ordernummer till portalen angivet (och datumet senare än 2006-09-01 eller ej angivet)

Inget ordernummer angivet och första uthyrningsdatum är tomt eller efter 2006-09-01.

19. Felaktigt ordernummer (från portalen) angivet

Portalens ordernummer som angivits kan inte återfinnas i portalen. Undantag gäller för ordernummer 'BIL', 'STHLMUTOMLÄN', 'INFLYTTAD', 'PAPPER', 'UTBYTE', 'UPPHITTAT'. Ordernummer ’PAPPER’ felfälls då förstauthyrdatum för hyrhjälpmedel och startdatum för bashjälpmedel är senare än 2012-05-01.

20. Fel månad fakturerad

Angivet intervall (start och slutdatum) är i fel månad

21. Funktionsraden felaktig i portalen (eller artikeln är ett tillbehör)

Funktionsraden är ogiltig i portalen och måste uppdateras där.

22. Kloktypen felaktig i portalen (ej 1 eller 2)

Kloktypen är ogiltig i portalen och måste uppdateras där.

23. Startdatum före första uthyrningsdatum

Startdatumet är tidigare än det första uthyrningsdatumet.

24. Brukaren avliden

Brukaren är fakturerad senare än 20 arbetsdagar från dödsdagen. Dag 1 räknas som första arbetsdagen efter brukaren avlidit, och fakturering får ske till och med dag 19. Om datumet för den avlidna har dag ”00” kommer detta att tolkas som att brukaren avlidit den 15:e i månaden.

25. Hyra, landstingsenhet

Om förskrivande enhet är en landstingsenhet och önskad åtgärd är ”Hyra” felfälls raden. Undantag gäller funktionsraderna för Bilevel samt CPAP som är förskrivna före 2012-08-01.

26. Asyl

Bashjälpmedel felfälls om brukaren var asylsökande vid förskrivningstillfället. För hyrhjälpmedel gäller att brukaren ska ha erhållit personnummer och vara skriven i Stockholms län vid tiden för debiterad uthyrningsperiod för att raden inte ska felfällas.

27. Förskrivningen hör ej till brukaren

Personnumret i fakturan stämmer inte överens med personnumret på angivet ordernummer (portalens ordernummer).

28. ”Tolvan”, personnummer 19121212-1212 får ej faktureras

Personnumret existerar inte i verkligheten, ”Tolvan” är endast en testperson.

29. Funktionsraden tillhör ett annat avtal

Angiven funktionsrad finns inte på fakturerat avtal. För hyrhjälpmedel måste funktionsraden finnas för hela den fakturerade perioden, för bashjälpmedel gäller att funktionsraden måste finnas för avtalet vid förskrivningsdatum. Om order i portalen saknas för bashjälpmedel, görs kontrollen mot startdatum för orderraden i fakturan.

30. Funktionsraden är inte aktiv

Angiven funktionsrad är inte aktiv. För hyrhjälpmedel ska funktionsraden vara aktiv vid den fakturerade periodens slutdatum, för bashjälpmedel vid förskrivningstillfället. Om order i portalen saknas för bashjälpmedel, görs kontrollen mot startdatum för orderraden i fakturan.

31. Endast två decimaler tillåtet på pris

Pris ska anges med två decimaler.

32. EU-pensionär och EU-turist får ej faktureras

Reservnummertyp eu-pensionär och eu-turist får ej faktureras.

FunktionsId	ISO-kod	Benämning	Typ av funktions-ersättning	för 1:a handsval Skall täcka minst 90% av brukarens behov av hjälpmedel. För hyrhjälpmedel enges en funktionsersättning/dygn, för bashjälpmedel en funktionsersättning per produkt vid förskrivning/beställning	för 2:a handsval. Skall täcka cirka 10% av brukarens behov av hjälpmedel. För hyrhjälpmedel enges en funktionsersättning/dygn, för bashjälpmedel en funktionsersättning per produkt vid förskrivning/beställning
	042424	Kroppstermometrar			
		Instrument och produkter för att mäta kroppstemperaturen. Här ingår hjälpmedel som talar om kroppens temperatur.			
1423		Talande febertermometer	bas	475,00 kr	525,10 kr
	042715	Ljudstimulatorer			
		Hjälpmedel för att maskera ljud som produceras inne i örat eller av externa källor. Här ingår t.ex. tinnitusmaskerare			
1229		Ljudstimulator vid tinnitus	bas	4 031,53 kr	5 240,99 kr
	050303	Röst- och talträningshjälpmedel			
		Produkter för att träna och utveckla användningen av röst och tal, speciellt i relation till att framställa och bli medveten om ljud.			
1148		Stamningshjälpmedel DAF	bas	6 432,27 kr	6 524,51 kr
1149		Stamningshjälpmedel DAF+FAF	hyra	24,07 kr	29,53 kr
	051506	Hjälpmedel för att koda och avkoda skrivspråk			
		Produkter för att träna förståelsen av sammanhanget mellan bokstäver och deras motsvarande ljud.			
1150		Programvara för PC/MAC	bas	1 798,93 kr	3 328,42 kr
	120303	Stödkäppar			
		Här ingår vita stödkäppar, avsedda för synskadade och blinda personer.			
1422		Vit stödkäpp	bas	105,00 kr	242,29 kr
	120306	Armbågskryckor			
		Hjälpmedel som stöder en gående person och som har halvcirkelformat armstöd/bygel, ett horisontellt handtag, ett enda stödben och en doppsko. Doppskor, isdubbar ingår som tillbehör.			
1411		Vit armbågskrycka	bas	284,79 kr	327,55 kr
	123903	Taktila käppar eller vita käppar			
		Hjälpmedel som används för personer med synskada för att orientera sig i omgivningen			
1401		Markeringskäppar	bas	793,48 kr	909,90 kr
1402		Teknikkäppar	bas	2 950,95 kr	3 619,81 kr
	123906	Elektroniska orienteringshjälpmedel			
		Elektroniska hjälpmedel som informerar en person om var han befinner sig inom ett visst område.			
1152		Orienteringshjälpmedel GPS	hyra	6,89 kr	9,18 kr
	123909	Hjälpmedel för akustisk navigering			
		Hjälpmedel, som ger ifrån sig ett ljud eller ett meddelande, för att personer med synnedsättning få hjälp att orientera sig.			
1414		Ledfyr mobil	bas	3 714,22 kr	3 910,95 kr
1415		Ledfyr stationär	hyra	3,15 kr	3,77 kr
	150303	Hjälpmedel för attt mäta livsmedel för tillagning			
		Här ingår olika hjälpmedel för att väga och mäta. Här ingår även termometer som kan användas vid matlagning.			
1418		Nivåindikator, endast för person med synnedsättning	bas	255,16 kr	280,67 kr
1419		Talande termometer	bas	4 229,23 kr	4 516,93 kr
1420		Talande timer, taktil timer	bas	646,00 kr	673,06 kr
1421		Talande våg	bas	1 654,10 kr	1 678,70 kr
	150306	Hjälpmedel för att skära, hacka och sönderdela för att tillreda mat och dryck			
		Här ingår hjälpmedel för att skära, hacka och sönderdela. Kan förskrivas till personer med synnedsättning.			
1416		Kniv med anhåll hö resp vä, för personer med synnedsättning	bas	1 296,00 kr	1 395,52 kr
1417		Skärhjälpmedel för att få jämna skivor, för personer med synnedsättning	bas	227,82 kr	262,04 kr
	220309	Glas, linser och linssystem som förstorar			
		Hjälpmedel som förstrorar bilden av ett föremål. Här ingår bland annat linser, förstoringsglas med eller utan inbyggd belysning.			
1406		Förstorande linser/förstoringsglas och luppar med inbyggd belysning	bas	478,65 kr	759,12 kr
1407		Förstorande linser/förstoringsglas och luppar utan inbyggd belysning	bas	398,88 kr	744,99 kr
1408		Lampa med förstoring	bas	3 385,10 kr	3 782,10 kr
	220312	Kikare och teleskop			
		Hjälpmedel som förstorar bilden av ett avlägset föremål - för ett eller två ögon. Här ingår även kikare för ett eller två ögon som monteras som glasögon - kikarglasögon.			
1403		Kikare handhållen monokulär	bas	1 990,32 kr	2 602,05 kr
1404		Kikare, handhållen binokulär	bas	942,49 kr	2 866,07 kr
1405		Kikarglasögon	bas	986,25 kr	5 767,29 kr
	220318	Förstorande video-system			
		Hjälpmedel som förstorar bilden av objektet som har uppfångats av en videokamera. Här ingår t.ex. kameror, kontrollenheter, monitorer och digitala videosystem.			
1153		Stationärt förstorande system	hyra	14,19 kr	19,94 kr
1154		Handhållet förstorande system	hyra	4,84 kr	5,02 kr
	220606	Kroppsburna hörapparater			
		Hjälpmedel som fästs på en persons klädsel eller hängs runt nacken och som förstärker ljud.			
1230		Kroppsburen hörapparat	bas		
	220612	I-örat-apparater			
		Hjälpmedel som bärs i örat och som förstärker ljud. Här ingår t.ex. kanalapparater			
1231		Hörapparat mellan	bas	3 985,07 kr	5 600,00 kr
1232		Hörapparat avancerad	bas	3 426,70 kr	7 948,58 kr
	220615	Bakom-örat-apparater			
		Hjälpmedel som bärs bakom örat och som förstärker ljud. Här ingår t.ex. hörapparater med huvud-/pann/bygel/band.			
1233		Hörapparat mellan	bas	2 837,05 kr	10 999,38 kr
1234		Hörapparat avancerad	bas	3 273,37 kr	9 406,44 kr
1235		Hörapparat med extern hörtelefon	bas	2 885,58 kr	10 336,90 kr
1236		Hörapparat super power	bas	3 158,02 kr	7 920,00 kr
1237		Hörapparat för barn 0-2 år	bas	7 740,16 kr	10 419,30 kr
	220621	Hörapparater som används tillsammans med implantat			
		Hjälpmedel som understödjer hörandet genom att stimulera implanterade mottagare placerade i t.ex. innerörat.			

1238		Benförankrad hörapparat	bas	41 118,04 kr	53 453,43 kr
	220627	Tillbehör till hörhjälpmedel			
		Här ingår t.ex. ljudanslutningar, anpassningar till glasögon och fjärrkontroller till hörapparater.			
1279		Öroninsats	bas		
1489		CROS	bas		
	220903	Röstgeneratorer			
		Hjälpmedel som överför luftrörelser i strupen till tal genom rörelser I gommen, tungan och munnen. Här ingår t.ex. talventiler.			
1155		Digital röstgenerator	hyra	7,05 kr	7,35 kr
	220906	Röstförstärkare för personligt bruk			
		Hjälpmedel för att förstärka röstvolymen hos en person.			
1156		Röstförstärkare	hyra	6,05 kr	6,37 kr
	221206	Skrivbrädor, ritbrädor och teckningsbrädor			
		Brädor som underlättar hanteringen av pappret när man skriver och ritar. Här ingår hjälpmedel för person med synskada som gör att relieflinjer uppstår när man ritar.			
1391		Muffbrädor	bas	672,64 kr	2 063,55 kr
	221209	Namnteckningsramar, namnstämplar och skrivramar			
		Hjälpmedel som underlättar för en person att skriva sin namnteckning på rätt ställe.			
1412		Namnteckningsram	bas	24,96 kr	25,96 kr
1413		Skrivram	bas	216,98 kr	238,68 kr
	221212	Utrustning för manuell punktskrift			
		Hjälpmedel som används för att prägla taktil text på papper med hjälp av en speciell nål eller sticka.			
1400		Reglett och skrivstift	bas	504,36 kr	904,05 kr
	221215	Skrivmaskiner			
		Här ingår t.ex manuella, elektriska, talande skrivmaskiner och punktskriftsmaskiner samt skrivmaskiner med en minnesfunktion. Här ingår t.ex. ordbehandlingsmaskin.			
1387		Elektrisk punktskriftmaskin	hyra	8,00 kr	18,20 kr
1388		Manuell punktskriftmaskin	hyra	7,37 kr	9,98 kr
1223		Ordbehandlingsmaskin, AlphaSmart och liknande	hyra	2,72 kr	4,05 kr
	221221	Bärbara anteckningsapparater för punktskriftsanvändare			
		Här ingår t.ex. portabla hjälpmedel som inte har någon display och som fungerar elektroniskt och/eller sköts manuellt.			
1157		Punktanteckningshjälpmedel	hyra	23,35 kr	38,47 kr
	221224	Programvara för ordbehandling			
		Programvara för att skriva, redigera och lagra text, inklusive grundpotensform, t.ex. layoutprogram och programvara för ordbehandling för alternativ styrning. Här ingår t.ex. programvara för att använda punktskrift.			
1158		Programvara med och utan talsyntes	bas	3 996,28 kr	4 332,45 kr
	221503	Manuella räknehjälpmedel			
		Räknehjälpmedel med kulor på band eller tråd som är fästade i en ram. Här ingår t.ex. räkneramar.			
1424		Räkneram	bas	318,96 kr	517,53 kr
	221506	Räkneapparater			
		Elektroniska apparater för räkning. Här ingår talande räkneapparater.			
1392		Elektronisk talande kalkylator	bas	596,69 kr	7 664,71 kr
	221509	Programvara för kalkylering och beräkning			
		Programvara för att kalkylera och beräkna. Här ingår t.ex. programvaror för att hålla koll på personlig ekonomi.			
1160		Programvara för kalkylering och beräkning	bas	1 704,41 kr	2 150,46 kr
	221803	Utrustning för att spela in och återge ljud			
		Hjälpmedel för att spela in och/eller spela upp ljud. Här ingår t.ex. rullbandspelare och alla typer av bandspelare, markergeneratorer och avmagnetiseringsapparater och digital utrustning för att spela in och/eller upp ljud såsom minidiskar, CD-spelare och DAISY-spelare.			
1162		Produkt med digital in- och uppläsning av ljud	bas	3 912,80 kr	4 914,20 kr
1163		Digitalt fickminne	bas	4 489,81 kr	4 938,80 kr
1164		Digitalt fickminne med in- och uppläsning av ljud	bas	4 530,97 kr	6 199,10 kr
1386		Kassettbandspelare	bas	1 079,46 kr	1 514,93 kr
	221824	Radiosändningssystem			
		System för att ta emot och/eller sända ljud via högfrekventa radiovågor. Här ingår t.ex. system, sändare och mottagare för lokal envägskommunikation.			
1165		System som förstärker ljud (kan användas vid bullrig miljö)	hyra	27,29 kr	31,04 kr
	221824	Radiosändningssystem			
		System för att ta emot och/eller sända ljud via högfrekventa radiovågor. Här ingår t.ex. system, sändare och mottagare för lokal envägskommunikation (hörselhjälpmedel).			
1239		Fast system med slingförstärkare eller bärbar mottagare - skola	hyra	25,25 kr	32,80 kr
1241		Portabelt system med flera mikrofoner - skola	hyra	15,23 kr	19,79 kr
1242		Elevmikrofon till portabelt och fast system	hyra	5,43 kr	6,74 kr
1243		Portabelt system med en mikrofon	hyra	3,92 kr	5,11 kr
1244		FM-system för ljudinformation för radio eller tv	bas	5 871,56 kr	7 633,04 kr
	221830	Hörslingeenheter			
		Hjälpmedel för att ta emot eller överföra information genom att använda elektromagnetiska vågor i slingsystem. Här ingår t.ex. audio- och bärfrekvens-slingsystem.			
1245		Stolslinga inklusive förstärkare till TV	bas	2 620,14 kr	3 063,41 kr
1246		Slingförstärkare för fast installation	hyra	3,71 kr	5,51 kr
1247		Halsslinga med inbyggd förstärkare	bas	493,38 kr	641,39 kr
	222103	Bokstavs- och symbolsatser/tavlor			
		Hjälpmedel för närkommunikation i de fall tal inte är möjligt eller svårt. Här ingår t.ex. bokstäver, symboler, ikonsatser och ikonbrädor.			
1166		Bildkort, pekbok eller liknande, kompletta satser	bas	2 253,10 kr	2 295,60 kr
1167		Bildbas på CD-rom/licens	bas	2 996,58 kr	3 789,50 kr
1168		Tavlor och liknande för bokstäver och symboler	bas	117,05 kr	139,14 kr
1215		Bildstöd t.ex. pictogramstämplar	bas	201,06 kr	841,43 kr
	222106	Kommunikationsförstärkare			
		Hjälpmedel för att förstärka röstvolymen från en eller flera personer.			
1169		System som förstärker ljudet vid tal	bas	3 770,17 kr	4 147,20 kr
	222106	Kommunikationsförstärkare			
		Hjälpmedel för att förstärka röstvolymen från en eller flera personer (hörselhjälpmedel).			
1248		Kommunikationsförstärkare inklusive hörlurar	bas	1 635,10 kr	2 086,71 kr
	222109	Samtalsapparater			

		Elektroniska hjälpmedel som stöder närkommunikation. Här ingår t.ex. portabla och stationära digitala elektroniska displayer, papper och annan utrustning för presentation av inspelat och/eller syntetiskt tal.			
1170		Samtalsapparat, enkel	bas	1 856,60 kr	3 152,12 kr
1171		Samtalsapparat, avancerad	hyra	6,21 kr	11,67 kr
1172		Samtalsapparat, avancerad, portabel	hyra	20,54 kr	36,53 kr
	222112	Programvara för närkommunikation			
		Programvara för att ta fram meddelanden för närkommunikation. Här ingår t.ex. inbyggd programvara som underlättar närkommunikation.			
1173		Program, t.ex. symboler	bas	10 119,12 kr	13 311,66 kr
1225		Programvara till egenansvarsprodukt	bas	2 422,50 kr	5 436,00 kr
	222190	Presentationsmaterial för bokstavssatser och symbolsatser			
		Presentationsmaterial för bokstavssatser och symbolsatser. Här ingår t.ex. material som behövs för att visa bokstäver, bilder, symboler och liknande.			
1175		Mappar, ark, magnettavlor, schema, ögonpekningsram och liknande	bas	1 669,20 kr	1 698,50 kr
	222403	Telefoner för fasta nät			
		Här ingår t.ex. stationära telefoner med eller utan bärbar lur, högtalande telefoner, bildtelefoner, videotelefoner, telex- och telefaxmaskiner, telefoner med inbyggda varselsignaler, internettelefoner och taktila telefoner			
1249		Bildtelefon (inkl uppgradering av program)	hyra	10,80 kr	13,37 kr
1250		Programvara för bildtelefoni	bas	6 891,41 kr	8 958,83 kr
	222409	Enheter och programvara för textkommunikation i realtid			
		Här ingår t.ex. mobila texttelefoner och telefoner som använder punktskrift.			
1251		Texttelefon (inkl uppgradering av program)	hyra	11,52 kr	12,31 kr
1252		Programvara för texttelefon	bas	4 857,88 kr	6 315,23 kr
	222421	Telefontillbehör			
		Här ingår t.ex. kopplingsenheter och signalomvandlare för inkommande meddelanden, tangentbord till mobila telefoner, nummerpresentationshjälpmedel, upptaget- och ringsignalsindikatorer, nummerslagningshjälpmedel, telefonlurshållare och lurförstärkare.			
1176		Nummerslagningshjälpmedel	bas	3 542,97 kr	7 563,88 kr
1177		Skärmläsare för mobiltelefon	bas	3 972,07 kr	9 387,47 kr
	222421	Telefontillbehör			
		Här ingår t.ex. kopplingsenheter och signalomvandlare för inkommande meddelanden, tangentbord till mobila telefoner, nummerpresentationshjälpmedel, upptaget och ringsignalsindikatorer, nummerslagningshjälpmedel, telefonlurshållare och lurförstärkare (hörselhjälpmedel).			
1253		Telefonförstärkare för fast trådbunden telefoni	bas	2 248,64 kr	2 301,00 kr
1254		Telefonförstärkare för fast trådlös telefoni (DECT)	bas	672,98 kr	874,89 kr
1255		Trådlös telefonförstärkare för mobil telefoni	bas	2 146,06 kr	3 573,13 kr
	222490	Totalkonversationsenheter			
		Mjukvara och/eller hårdvara för bildtelefoni, texttelefoni eller en kombination av bild- och texttelefoni över IP-nät.			
1256		Enhet för totalkonversation (inkl uppgradering av program)	hyra	12,24 kr	15,42 kr
1257		Programvara för totalkonversation	bas	32 001,10 kr	57 750,00 kr
	222704	Signalenheter			
		I denna ISO-kod ingår även hjälpmedel med ISO-kod 222706 och 222709. Hjälpmedel som indikerar med ljus eller andra visuella signaler att något händer på platsen där sändaren är; de kan omvandla t.ex. ljudsignaler till visuella signaler. Här ingår t.ex. elektroniska barnvakter, dörrsignaler, dörrsignalindikatorer och dörrvarnare. Hjälpmedel som indikerar med ljud att något händer på platsen där sändaren är; de kan omvandla t.ex. ljudsignaler eller de kan höja volymen från en standardutrustning. Hjälpmedel som indikerar med taktila signaler att något händer på platsen där sändaren är; de kan omvandla t.ex. ljudsignaler eller visuella signaler till vibrationer eller andra taktila signaler. Här ingår t.ex. vibrationsindikatorer.			
1258		Fast system för varseblivning; dörr, telefon och/eller brandvarnare	bas	5 742,52 kr	6 184,26 kr
1259		Portabelt system för babyvakt	bas	1 557,40 kr	1 677,20 kr
1240		Portabelt system för dörrsignal	bas	1 996,80 kr	2 150,40 kr
1260		Portabelt system för telefonsignal	bas	1 927,47 kr	2 075,74 kr
1278		Portalbelt system för brandvarnare	bas	1 660,10 kr	1 787,80 kr
1261		Väckningsanordning	bas	1 568,78 kr	2 790,49 kr
1410		Ljusindikator	bas	920,30 kr	990,63 kr
	222712	Ur och klockor			
		Hjälpmedel som mäter, visar och talar om vad klockan är. Här ingår t.ex. bärbara och stationära hjälpmedel med eller utan en alarmfunktion.			
1178		Punktarmbandsur	bas	2 700,10 kr	2 859,97 kr
1179		Taktilt fickur	bas	2 490,86 kr	3 069,95 kr
1180		Talande fickur	bas	2 762,09 kr	2 949,99 kr
1181		Punktväckarur	bas	1 285,10 kr	1 325,00 kr
1182		Talande väckarur	bas	952,50 kr	980,80 kr
1183		Talande armbandsur	bas	904,25 kr	990,36 kr
1184		Armbandsur för kognition som larmar	bas	1 099,00 kr	1 200,00 kr
1185		Bordsur, väggur, avancerad	hyra	7,02 kr	11,32 kr
1186		Bordsur, väggur, enkel	bas	643,72 kr	1 274,26 kr
1187		Fickur för minne och kognition, med larm	bas	1 993,47 kr	2 192,82 kr
1188		Ur med vibrator för person med syn- och hörselnedsättning	bas	3 269,20 kr	3 299,00 kr
	222715	Kalendrar och tidtabeller			
		Hjälpmedel för att lagra och organisera data över planerade aktiviteter. Här ingår t.ex. speciella kalenderprogramvaror.			
1189		Elektronisk almanacka, enkel	bas	3 340,85 kr	3 362,45 kr
1190		Elektronisk almanacka, avancerad	hyra	14,57 kr	16,57 kr
1191		Tidshjälpmedel för att stödja minnet, enkla	bas	1 319,93 kr	2 963,08 kr
1192		Minneshjälpmedel, enkelt med inspelningsbart tal för att stödja minnet	bas	823,19 kr	2 065,23 kr
1224		Elektronisk almanacka, avancerad, programvara till egenansvarsprodukt	bas	12 635,35 kr	14 026,84 kr
	222727	Märkningsmateriel och märkningsverktyg			
		Hjälpmedel för uppmärkning av miljö eller produkter för person med synskada för att underlätta för personen att identifiera och hitta.			
1399		Talande märksystem	bas	1 720,00 kr	3 930,61 kr
	223021	Läsmaskiner			

		Hjälpmedel som läser och överför skriven text till ett alternativt kommunikationssystem som kan vara visuellt läsbart, hörbart och/eller taktilt.			
1193		Läsmaskin/talande scanner	hyra	16,94 kr	20,16 kr
	241812	Stativ			
		Här ingår monitorarm och stativ till egen dator.			
1194		Monitorarm till egen dator (för personer med synnedsättning för rätt läsavstånd)	bas	3 356,36 kr	4 363,26 kr
1195		Stativ till egen bärbar dator	bas	9 316,58 kr	11 634,71 kr
	223603	Tangentbord			
		Här ingår t.ex. tangentbord för punktskrift.			
1196		Tangentbord, enkelt, t.ex. raster, förstorat, förminskat, stora bokstäver	bas	2 946,75 kr	3 099,05 kr
1197		Tangentbord, avancerat, trådlöst, punkttangentbord och liknande	hyra	9,53 kr	14,38 kr
	223612	Alternativa inmatningsenheter			
		Här ingår t.ex. optiska skanners, taligenkänningsenheter, styrplattor, datahandskar och dator-hjärna gränssnitt.			
1199		Alternativ inmatningsenhet, t.ex. tangentbord med bilder och symboler, pekskärm	hyra	10,05 kr	12,43 kr
1200		Alternativ inmatningsenhet, avancerad, t.ex. avancerad ögonstyrning (produkt inkl. drivrutin)	hyra	102,34 kr	140,83 kr
1201		Scanner	bas	822,74 kr	1 030,64 kr
1202		OCR-program	bas	9 450,00 kr	9 920,50 kr
	223618	Programvara för inmatning			
		Här ingår t.ex. styrsystem som kan hanteras med bara ett finger samt skärmtangentbord.			
1204		Programvara för alternativa inmatningsenheter, t.ex. skärmtangentbord, ordprediktion, autoklick och taligenkänning	bas	4 016,67 kr	5 345,60 kr
	223621	Pekarhjälpmedel för datorer			
		Hjälpmedel som används som alternativ till datormus. Här ingår t.ex. pekplattor och styrspakar till datorer.			
1198		Datormöss och musliknande enheter	bas	4 056,35 kr	10 465,00 kr
	223905	Taktila datordisplayer			
		Utrustning som taktilt visar information från en dator. Här ingår t.ex. displayer för punktskrift och taktila grafikdisplayer.			
1206		Punktskriftdisplayer	hyra	31,50 kr	68,00 kr
	223906	Skrivare			
		Här ingår t.ex. punktskriftsskrivare/plotters.			
1207		Punktskriftskrivare	hyra	22,30 kr	24,83 kr
1218		Punktkonverteringsprogram	bas	9 424,92 kr	10 555,91 kr
	223907	Ljuddisplayer för datorer			
		Utrustning som genom tal eller annat ljud återger information från en dator. Här ingår t.ex. syntetiskt tal.			
1208		Utrustning för syntetiskt tal, program med talsyntes	bas	8 863,40 kr	11 090,18 kr
	223912	Speciella programvaror för presentation			
		Här ingår t.ex. programvara som förstorar texten och grafiken som visas på en bildskärm, programvara som läser av bildskärmen och omvandlar den till tal (skärmläsare).			
1210		Skärmläsare, förstoring	bas	4 560,10 kr	5 909,60 kr
1211		Skärmläsare, förstoring, tal	bas	9 057,33 kr	10 619,59 kr
1212		Skärmläsare, tal, punkt	bas	18 410,65 kr	22 475,32 kr
1213		Skärmläsare, förstoring, tal, punkt	bas	16 097,99 kr	18 531,88 kr
	241815	Pinnar			
		Hjälpmedel för att kontrollera och hantera andra hjälpmedel och inmatningsenheter till en dator.			
1216		Pinnar	bas	1 920,85 kr	2 086,10 kr
	241818	Peklampor			
		Hjälpmedel som avger en koncentrerad ljusstråle och som används för att markera visuella media eller för att aktivera och/eller manövrera elektronisk utrustning.			
1217		Peklampor	bas	8 574,97 kr	9 432,45 kr
	270603	Hjälpmedel och verktyg för mätning av längd			
		Hjälpmedel för att mäta fysiska egenskaper. Här ingår taktilt avläsbar produkt för mätning av längd för person med synskada.			
1395		Taktilt avläsbar produkt för mätning av längd	bas	461,07 kr	507,18 kr
	270621	Hjälpmedel och verktyg för att mäta klimatförhållanden			
		Hjälpmedel för att mäta/observera och identifiera klimatförhållanden inom ett begränsat område. Här ingår talande eller taktilt avläsbar inne- och utetermometer.			
1396		Talande eller taktilt avläsningsbar inne och utetermometer	bas	4 188,95 kr	4 516,93 kr
1397		Termometer med vibrator	bas	2 944,21 kr	3 238,62 kr
	270624	Hjälpmedel och verktyg för mätning av färg			
		Hjälpmedel för att identifiera de olika komponenterna i färger. Här ingår färgindikator som via tal anger vilken färg t.ex. ett klädesplagg eller en produkt har.			
1393		Färgindikator, avancerad	hyra	6,26 kr	7,97 kr
1394		Färgindikator, enkel	bas	2 298,60 kr	2 775,99 kr

5 Specifik Uppdragsbeskrivning

5.1 Inledning

I Allmänna villkor beskrivs det generella uppdrag som gäller alla vårdgivare som har avtal med Region Stockholm. I denna bilaga beskrivs det specifika uppdraget för det aktuella vårdområdet/avtalet.

5.2 Kort om uppdraget

Hjälpmedelsförskrivning är en del av insatserna inom habilitering och rehabilitering samt för vård och behandling. De flesta hjälpmedel som används är medicintekniska produkter vilket innebär att tillverkarna har ansvaret att produkter som sätts ut på marknaden uppfyller gällande krav i det medicintekniska regelverket.

Region Stockholms riktlinjer för hjälpmedelsförskrivning gällande definition av hjälpmedel är: ” Med hjälpmedel avses de medicintekniska produkter, enligt ISO 9999, som kräver hälso- och sjukvårdens särskilda kompetens för bedömning och utprovning och som är avsedda att kompensera förlorad funktion, förbättra nedsatt funktion eller vidmakthålla funktion och förmåga att klara varje dags aktivitet och främja full delaktighet.” Det kan också vara att påvisa, förebygga, övervaka, behandla eller lindra en sjukdom.

Konsumentprodukter som kan kompensera för funktionsnedsättning och som går att införskaffa i öppna handeln och som normalt finns i hemmen betraktas ofta som egenansvar.

5.3 Målgrupp

5.3.1 Målgrupp förskrivare

Målgruppen är förskrivare anställda inom regionen, och privata enheter med vårdavtal med Region Stockholm alternativt förskrivare eller enheter som har särskild förskrivningsrätt. Förskrivarna finns inom Stockholms län.

5.3.2 Målgrupp personer i behov av hjälpmedel

I den generella målgruppen ingår personer folkbokförda i Sverige. När patienter från annan region än Region Stockholm på egen hand söker öppenvård i Region Stockholm ska eventuella remisskrav såväl i hemregionen som i Region Stockholm vara uppfyllda. Patienter från andra regioner i behov av planerad slutenvård ska ha remiss eller betalningsförbindelse från patientens hemregion, se Vårdgivarguiden.

Därutöver ingår:

- Personer i akut behov av vård
- Personer som har rätt till vårdförmåner i Sverige vid sjukdom enligt vad som följer av Europaparlamentets och rådets förordningar (EEG 883/2004 och EEG 987/2009 om samordning av de sociala trygghetssystemen samt EEG 1408/71)

- Personer som är EU-medborgare och som är registrerade som arbetssökande i Region Stockholm
- Personer som omfattas av konventioner eller överenskommelser om sjukvårdsförmåner som Sverige har ingått med andra länder, enligt villkor som framgår av Turisthandboken, Personer från andra länder – regler och avgifter, på Vårdgivarguiden.
- Utlandssvenskar (svenska medborgare bosatta i land utanför EU/EES med vilket Sverige saknar sjukvårdskonvention), enligt villkor som framgår av Turisthandboken, Personer från andra länder – regler och avgifter, på Vårdgivarguiden.
- Kvotflyktingar, d.v.s. personer som har flytt från sitt land och som har blivit utvalda av FN:s flyktingorgan, UNHCR, för att få flytta till Sverige, s k. vidarebosättning.
- Personer som vistas i Sverige utan tillstånd, enligt villkor som framgår av Handbok för personer utan tillstånd - fakturering, ersättning och reservnummer, på Vårdgivarguiden.

5.3.3 Områdesansvar

Uppdraget omfattar hela Stockholms län.

5.4 Uppdraget

Uppdraget avser hjälpmedelscentralsverksamhet med inriktning mot kognitionshjälpmedel, synhjälpmedel, kommunikationshjälpmedel samt hörselhjälpmedel för hela länet. Se Bilaga 2.1 Funktionsprislista, för de hjälpmedelsfunktioner som ingår i uppdraget. Hjälpmedelsfunktioner kan komma att förändras under avtalstiden.

Leverantören ska ge personer som har varaktiga eller tillfälliga funktionsnedsättningar tillgång till funktionellt fullgoda hjälpmedel inklusive service samt ge expertkunskap till förskrivare och brukare, samt personer kring brukaren.

Leverantören ska biträda Hälso- och Sjukvårdsförvaltningen i frågor som rör bedömningar av insatser inom verksamhetsområdet och verka för att förskrivare följer regionens givna beslut och riktlinjer samt att utifrån kommande politiska beslut hantera eventuella förändringar.

Insatserna ska kännetecknas av god kvalitet, brukarsäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande samt i övrigt god service. Verksamheten ska präglas av helhetssyn och kontinuitet där individuell hänsyn tas till såväl fysiska, psykiska som sociala aspekter.

Kvaliteten på produkter och tjänster för såväl konsultationer, rådgivning som för arbeten ska vara hög.

Följande ska prägla Leverantörens verksamhet:

- Brukarsäkerhet; att brukarens behov av funktionellt fullgoda produkter säkerställs. Med brukarsäkerhet avses att minimera undvikbara

skador/risker med produkterna. Brukarsäkerhet avser även att levererad produkt överensstämmer med förskrivningen.

- God tillgänglighet; att det säkerställs att rätt förskriven eller annan överenskommen produkt levereras inom avtalad tid till den av förskrivaren angivna platsen. Med god tillgänglighet avses även att telefon- och öppethållandetider anpassas efter ställda krav eller till uppkomna behov.

- Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård, rätt kompetens och ett gott bemötande; att tillgodose behov av expertkunskap inom hjälpmedelsområdet för att på bästa sätt tillgodose förskrivares och brukares behov.

Definitioner:

Hjälpmedel	Förskrivet hjälpmedel
Huvudhjälpmedel	Ett huvudhjälpmedel är en fullt fungerande produkt.
Tillbehör	Ett tillbehör är en artikel som ingår som en del i ett hjälpmedel och flera tillbehör kan ingå i ett komplett hjälpmedel.
Reservdelar	En reservdel är en artikel som ersätter en defekt del på hjälpmedlet. En reservdel ändrar inte hjälpmedlets funktion.
Bashjälpmedel	Bashjälpmedel är normalt enkla, mindre komplexa hjälpmedel Se bilaga 2.1 Funktionsprislista.
Hyrhjälpmedel	Hyrhjälpmedel är normalt mer komplexa än bashjälpmedel Se bilaga 2.1 Funktionsprislista.
Egenansvarsprodukt	Produkt som inte kan förskrivas och brukaren själv bekostar.
Beställningsportalen	Region Stockholms webbaserade förskrivningssystem
Förskrivande enhet	Mottagning, enhet, klinik med förskrivare med rätt att förskriva hjälpmedel
Lokala bashjälpmedelsförråd	Förråd hos förskrivande enhet med förstahandsval av enkla bashjälpmedel, från beslutade ISO-koder. Leverantören ersätts vid leverans till bashjälpmedelsförrådet.
Lokala hjälpmedelsförråd	Förråd med hjälpmedel hos förskrivande enhet i överenskommelse mellan Leverantör och förskrivande enhet. Leverantören ersätts vid förskrivning.

I Avtalet kan det finnas undantag från dessa definitioner, vilka då hanteras separat.

5.4.1 Att tillgodose behov av funktionellt fullgoda hjälpmedel

Denna tjänst omfattar logistik, montering/installation, förebyggande underhåll, avhjälpande underhåll, rekonditionering och utrangering.

Leverantörens sortiment av hjälpmedel ska uppfylla vid varje tidpunkt gällande standarder och författningar för respektive produkt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och följa relevanta föreskrifter från Läkemedelsverket.

Förskrivningsbara hjälpmedel ska vara CE-märkta som medicintekniska produkter och finnas inom de ISO-koder som är beslutade av hälso- och sjukvårdsnämnden. Vid undantag tas särskilda beslut av Beställaren.

Tjänsten omfattar såväl bashjälpmedel som hyrhjälpmedel.

5.4.2 Logistik – lagerhantering, transport, distribution

5.4.2.1 Lagerhantering

Med lagerhantering avses hantering av nya och rekonditionerade hjälpmedel som Leverantören ombesörjer.

Lokala bashjälpmedelsförråd hos förskrivande enhet
Förskrivande enheter ska ha möjlighet att ha lokala bashjälpmedelsförråd från 1:a handsvalet i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval. Leverantören ska upprätta en bashjälpmedelsförrådslista på produkt nivå för att förskrivarna ska kunna beställa dessa hjälpmedel till sina lokala bashjälpmedelsförråd. Bashjälpmedelsförrådet ska omfatta de produkter inom de ISO-koder som framgår av Bilaga 1.1, Sortiment bashjälpmedelsförråd.

Lokala hjälpmedelsförråd hos förskrivande enhet
Förskrivande enheter ska ha möjlighet att ha ett lokalt hjälpmedelsförråd av hjälpmedel så att rehabiliterings-/vårdkedjan fungerar. Leverantören ska tillse och ansvara för att en del av Leverantörens lager finns på dessa förskrivande enheter. Sortimentet ska överenskommas mellan förskrivande enhet och Leverantören. Kan överenskommelse inte träffas mellan parterna äger Beställaren rätt att avgöra frågan.

5.4.2.2 Transport/distribution av hjälpmedel

Leverans av hjälpmedel
Hjälpmedel enligt bashjälpmedelsförrådslista ska efter avrop levereras till förskrivande enhet. Leverantören ska lämna av hjälpmedel vid förskrivande enhet på plats som överenskommits mellan förskrivare och Leverantören. Leverantören ska leverera skrymmande och/eller tunga bashjälpmedel hem till brukare när särskilda behov finns. Definition av skrymmande/tunga bashjälpmedel samt särskilda behov överenskommes mellan förskrivare och Leverantör.

Övriga bashjälpmedel samt hyrhjälpmedel ska efter avrop levereras hem till brukaren, till förskrivaren eller enligt förskrivarens önskemål, inom Stockholms län.

Alla hyrhjälpmedel samt vissa kostsamma bashjälpmedel ska vara märkta med individnummer samt med hjälpmedelscentralens namn.

Bashjälpmedel inom hörselsortimentet som ska vara spårbara och individnummermärkta är hörapparater (ISO-kod 220606, 220612, 220615, 220621) och ljudstimulator för tinnitus (ISO-kod 042715).

Utlämning av hjälpmedel
Hjälpmedel ska även kunna hämtas hos Leverantören. Vid utlämning av hjälpmedel direkt från Leverantören ska denne informera brukaren om hjälpmedlets funktioner.

Information i samband med leverans och uthämtning
Leverantören ska bekräfta till förskrivaren när leverans är utförd, enligt Beställarens direktiv. Leverantören ska också bekräfta till förskrivaren om brukaren har hämtat ut hjälpmedlet direkt från Leverantörens utlämningsställe. Skriftlig information till brukare att hjälpmedel ska återlämnas när de inte används längre ska medfölja varje levererat hyrhjälpmedel samt för bashjälpmedel med individnummer.

Hämtning av hjälpmedel
Leverantören ska efter avrop från brukare, anhörig, förskrivare etcetera, återta hjälpmedel från brukare och förskrivande enheter.

5.4.2.3 Montering och installation

Med montering och installation avses montering, uppsättning, installation av hjälpmedel i brukarens hem eller på annan avropad plats.

Leverantören ska efter avrop montera och installera hjälpmedel på avropad plats. Leverantören ska utföra funktionskontroll av hjälpmedlet vid montering och installation. För de hjälpmedel som brukaren använder direkt vid installation, ska en kortare muntlig instruktion ges till brukaren om hjälpmedlets funktioner. Leverantören ska bekräfta till förskrivaren när montering och installation är utförd, enligt Beställarens anvisningar.

Leverantören ska vid behov flytta befintliga möbler till exempel ett annat rum inom samma plan i bostaden för att kunna montera och installera de förskrivna hjälpmedlen.

Leverantören ska bistå med installationer som behövs i patientens dator så att till exempel förskrivet program kan installeras.

5.4.3 Förebyggande underhåll

Leverantören ska utföra förebyggande underhåll enligt tillverkarens anvisningar och enligt gällande krav från myndigheter och vid varje tidpunkt aktuella standarder. Förebyggande underhåll kan ske i Leverantörens lokaler och i brukarens hem men ska i särskilda fall även kunna ske på vårdinrättning.

Med förebyggande underhåll avses de åtgärder som utförs på ett hjälpmedel för att det till exempel ska genomgå en fastställd service en gång per år samt i förekommande fall en säkerhetskontroll enligt gällande krav från myndigheter och eller tillverkare och vid varje tidpunkt aktuella standarder.

5.4.3.1 Avhjälpande underhåll

Med avhjälpande underhåll avses icke planerade åtgärder som utförs när ett hjälpmedel är trasigt och måste repareras. Avhjälpande underhåll ska ske efter

avrop från till exempel brukare, närstående eller förskrivare. Det är huvudsakligen hyrhjälpmedel och hörapparater (bashjälpmedel) som repareras. Bashjälpmedel byts ofta ut vid behov av avhjälpande underhåll, men kan även repareras.

Avhjälpande underhåll sker i Leverantörens lokaler, i brukarens hem, skola eller vid vårdinrättning där brukaren är inlagd.

Leverantören ska kunna ta emot brukare för enkla avhjälpande underhåll i leverantörens lokaler, så kallad ”drop in” reparation.

Avser inte underhåll/service av brukarens egenansvarsprodukt.

Om ett hjälpmedel måste tas ur drift för kassation kan Leverantören byta ut det mot ett likvärdigt hjälpmedel som blir inställt på samma sätt som det utbytta hjälpmedlet, gäller ej hörapparater. Utbyte av hjälpmedel med individnummer ska avregistreras i Beställningsportalen alternativt i fakturaunderlagsfilen. Nyregistrering ska registreras i fakturaunderlagsfilen. Om annat hjälpmedel behövs ska Leverantören förvissa sig om att ny förskrivning görs för att nytt hjälpmedel ska kunna lämnas ut av Leverantören.

5.4.3.2 Rekonditionering

Med rekonditionering avses de åtgärder som utförs på ett hjälpmedel som är återlämnat från en brukare innan det kan förskrivas till annan brukare, recirkulation. Rekonditionering innebär att hjälpmedlet återställs till fullgott skick inom ramen för det av tillverkaren avsedda ändamålet.

Rekonditionering ska ske då hjälpmedel återlämnats till Leverantören för recirkulation.

Rekonditionering ska utföras enligt tillverkarens instruktioner och med delar/material som uppfyller tillverkarens specifikationer. Rekonditionering ska inte påverka den av tillverkaren angivna livslängden.

Leverantören ska verka för återanvändning av returnerade produkter i den mån det går att förena med säkerhets- och kvalitetskrav.

5.4.3.3 Kassering av hjälpmedel

Kassering av hjälpmedel ska ske enligt avfallstrappan och återbruk och återvinning ska främjas.

5.4.3.4 Försörjning av hjälpmedel till brukare som stadigvarande vistas på annan ort

För brukare som är folkbokförd i Stockholms län men som stadigvarande vistas på annan ort ska Leverantören i samarbete med annan region/kommun ansvara för hjälpmedelsförsörjningen enligt detta avtal.

5.4.3.5 Register över förskrivna hjälpmedel

Leverantören ska föra register över förskrivna hyrhjälpmedel samt individnummermärkta bashjälpmedel. Leverantören ska genom aktiv registervård verka för att förskrivna hyrhjälpmedel som faktureras Beställaren är aktuella hos brukaren. Registret ska på begäran lämnas till Beställaren i samband med särskild uppföljning.

5.5 Att tillgodose behov av expertkunskap inom hjälpmedelsområdet kopplat till brukares behov

Denna Vårdtjänst omfattar sortimentsarbete, kvalificerad expertkunskap genom rådgivning, konsultation, utprovning, inträning, utbildning och information samt individanpassning.

5.5.1 Sortimentsarbete

Målet för Leverantörens sortimentsarbete ska vara att tillhandahålla funktionella och säkra hjälpmedel på lägsta effektiva hjälpmedelsnivå det vill säga uppfylla brukarnas behov utan överutrustning. Sortimentsarbetet ska även innefatta kunskap om egenansvarsprodukter inom området.

Sortimentsarbetet ska pågå inom alla produktområden i samarbete med förskrivare som är oberoende från leverantör och hjälpmedelsproducenter och i samråd med brukarorganisationer. Arbetet ska utgå från brukarnas behov och följa utvecklingen inom området. Sortimentsarbetets genomförande ska redovisas årsvis, se uppföljningsplan.

Resultatet av sortimentsarbetet ska generera produkter till Region Stockholms hjälpmedelssortiment enligt avtalade funktionsrader med ett 1:a och 2:a hands sortiment. Leverantören ska följa anvisningar från Beställaren och medverka till att underlätta förskrivningar i Beställningsportalen genom att till exempel skapa förskrivningsunderlag. Leverantören ska fastställa vilka produkter som finns för förskrivning och presentera dessa i Hjälpmedelsguiden och Beställningsportalen. Det ska även presenteras på 1177 Vårdguiden när så är möjligt.

Leverantören ska tillse att alla produkter för förskrivning finns angivna i databasen Hjälpmedelstjänsten eller liknande, inklusive bild samt generellt pris vilket innebär att produkt- och artikelinformation samt generellt pris ska vara levererad enligt bestämt format samt införda i Beställningsportalen. Undantag ska överenskommas med Beställaren.

Varje bas- samt hyrhjälpmedel som tillgodoser brukarens behov av en viss funktion ska vara uppdelat på 1:a handsval som uppfyller minst 90 % av brukarnas behov och 2:a handsval ca 10 %. Förstahandsvalet ska vara det billigare alternativet. 1:a handsval följs på funktionsradsnivå.

Om brukarens behov inte täcks av 1:a handsval eller 2:a handsval ska leverantören kunna erbjuda annat hjälpmedel som tillgodoser brukarens behov av funktionen. Dessa produkter kommer att ersättas som 2:a handsval. Leverantören ska upprätthålla kompetens och kunskap kring produkter utanför Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval samt ska aktivt följa den tekniska utvecklingen så att brukare med specialbehov som inte täcks av hjälpmedel i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval får sina behov av hjälpmedel tillgodosedda.

Beställaren kan vid tveksamheter i produktkvalitet begära in underlag från Leverantören. Denna ska då inrapportera uppgifter om uppställda krav i produktavtal, deltagare i sortimentsarbetet inom aktuellt avtalsområde eller liknande.

Sortimentsarbetet ska även vara ett forum för att bereda förslag till Beställaren gällande förändring av policy och riktlinjer. Leverantören ska delta i möten med Beställaren gällande övergripande hjälpmedelspolicyfrågor.

5.5.2 Utprovningsrum och sortiment för utprovning

Leverantören ska ha ett representativt urval av hjälpmedel från funktionsprislistan för utprovning och visning. Leverantören ska ha utprovningsrum som kan bokas av förskrivarna för självständig utprovning.

5.5.3 Rådgivning och information

Leverantören ska ha personal med sådan kompetens att de kan tillföra förskrivaren expertstöd av rådgivande och stödjande art gällande hjälpmedel, egenansvarsprodukter och förskrivningsprocess. Rådgivningen ska vara både hjälpmedelsspecifik och kopplad till brukares behov.

Leverantören ska kunna informera om författningar, regler och rutiner gällande förskrivningar och hjälpmedel.

Inför förändringar av sortiment ska Leverantören säkerställa att förskrivaren erhåller information och får erforderlig kunskap.

Leverantören ska upprätthålla kompetens och kunskap kring produkter såväl inom som utom avtalat sortiment samt aktivt följa den tekniska utvecklingen inom hjälpmedelsområdet.

Leverantören ska även upprätthålla kompetens och kunskap samt aktivt följa den tekniska utvecklingen för de hjälpmedelsområden som inte är hälso- och sjukvårdens ansvar till exempel egenansvar, men som tangerar detta avtalsområde.

5.5.4 Konsultation och utprovning

Med konsultation menas när leverantörens personal tillför förskrivaren expertstöd kopplat till brukares behov. Vid konsultation ska den kompetens som krävs ingå, till exempel såväl konsulenttjänst som teknikertjänst. Konsultationen kan innebära enskild konsultation med förskrivare men också konsultation i samverkan mellan förskrivare, brukare, närstående, assistenter eller liknande. Vårdansvaret kvarstår hos remitterande hälso- och sjukvårdspersonal, förskrivaren.

Konsultationen sker oftast i Leverantörens lokaler men ska vid särskilda fall även kunna ske i brukarens hem, skola, vid vårdgivares mottagningar eller vid klinik där brukaren är inlagd.

5.5.5 Inträning av hjälpmedel

Personal vid hjälpmedelsverksamheten, till exempel konsulent eller tekniker, ska efter avrop träna in hjälpmedel tillsammans med brukaren. Anhöriga, personliga assistenter och andra personer kring brukaren som behöver information och kunskap för att produkten ska fungera ska också kunna delta. Inträning kan ske såväl enskilt som i grupp.

Förskrivarens ansvar för inträning tas då över under en begränsad tid av hjälpmedelsverksamhetens personal. Förskrivaren tar tillbaka ansvaret för inträningen senast vid sista inträningstillfället.

5.5.6 Utbildning och information till förskrivare

Leverantören ska kontinuerligt informera och utbilda förskrivare om aktuellt sortiment i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval för att säkra adekvata förskrivningar.

Utbildning ska ske till förskrivare då Leverantören byter hjälpmedelsprodukter i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval eller om Leverantören finner behov hos aktuell förskrivargrupp. Utbildning ska vara kopplad till brukarnas behov och metoder som krävs för att brukaren ska kunna använda hjälpmedlen. Utbildningsinsatserna ska redovisas 1 gång/år till Beställaren. Se bilaga 6, Årlig uppföljning, punkt 6.3.1.

Leverantören ska även informera förskrivare om produkternas funktion kopplat till brukares behov samt vid varje tidpunkt gällande policy, riktlinjer och rutiner vid förskrivning av hjälpmedel, se Hjälpmedelsguiden | Vårdgivarguiden (vardgivarguiden.se)

Information kan ske muntligt, men även i form av nyhetsbrev eller liknande.

5.5.7 Utbildning och information till personer kring brukaren

Leverantören ska informera och utbilda personer som finns i brukarens närhet och som behöver information och kunskap kring brukarens hjälpmedel för att de ska fungera och användas.

Det bör vara möjligt för andra verksamheter att köpa utbildning kring hjälpmedel, exempelvis hemtjänstpersonal och arbetsförmedlingens arbetsterapeuter.

5.5.8 Individanpassning

Med individanpassning avses både anpassning och specialanpassning.

Med anpassning av hjälpmedel avses de åtgärder som krävs för att det ska passa den enskilda brukaren och detta sker inom de ramar som tillverkaren anger. En anpassning kan uppnås genom att hjälpmedlet förses med tillbehör som anvisas av tillverkaren eller genom justering av inställbara funktioner.

Leverantören ska anpassa hjälpmedel enligt förskrivarens anvisning och förskrivning.

En specialanpassad medicinteknisk produkt är en produkt som tillverkats efter skriftlig anvisning från en person som genom sina yrkeskvalifikationer är behörig enligt nationell rätt och som på sitt ansvar ger speciella konstruktionsegenskaper åt produkten. En specialanpassad medicinteknisk produkt är avsedd att användas endast för en viss patient och uteslutande för dennes individuella förhållanden och behov.

Leverantören ska bedöma specialanpassningsbehovet tillsammans med förskrivaren och ska då så är möjligt utföra specialanpassningen.

Individanpassning av förskrivet hjälpmedel ska företrädelsevis ske i Leverantörens lokaler. I särskilda fall ska individanpassning även kunna ske på anropad plats. Leverantören ska, enligt Beställarens anvisningar, bekräfta till förskrivaren när individanpassningen är utförd.

5.5.9 Krav på utrustning/resurser

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla all utrustning som är nödvändig för utförandet av Uppdraget.

5.6 Samverkan

5.6.1 Samverkan för patientens bästa

Sammanhållen vård innebär att patienterna upplever en hög grad av trygghet, kontinuitet och tillgänglighet i den vård som tillhandahålls. För att uppnå detta är det av stor betydelse att enskilda vårdgivare vid tillhandahållande av vårdtjänster tar hänsyn till och beaktar patientens hela vårdbehov och samordnar sina vårdtjänster med andra vård- och omsorgsgivare. Effektiv och ändamålsenlig kommunikation och samverkan med patientens övriga vård- och omsorgskontakter är följaktligen av stor betydelse för att uppnå en sammanhållen vård.

Leverantören ska samverka med vårdgivare och huvudmän i den omfattning som krävs för Uppdragets utförande. I detta ingår att utveckla och dokumentera arbetssätt och rutiner för samverkan.

Med anledning därav ska Leverantören vidta de samverkansåtgärder som framgår nedan.

5.6.2 Övergripande samverkansöverenskommelser

Leverantören ska följa beslut och riktlinjer i för Uppdraget relevanta och vid var tid gällande samverkansöverenskommelser mellan Region Stockholm och andra huvudmän (kommuner och regioner). De för Uppdraget relevanta samverkansöverenskommelserna återfinns på Vårdgivarguiden. Leverantören ska delta i arbetet med att anpassa och utveckla dessa samverkansöverenskommelser till verksamhetsnära nivå, tillsammans med andra berörda vårdgivare, huvudmän och organisationer.

5.6.3 Lokala samverkansöverenskommelser

Särskild samverkan ska ske med andra Leverantörer för hjälpmedelsverksamhet i länet.
Leverantören ska samverka med brukarorganisationer samt pensionärsorganisationer i sortimentsarbetet men även i generella hjälpmedelsfrågor.

5.6.4 Övriga uppdrag utöver regionens ansvar

Leverantören bör kunna erbjuda utbildning till skolpersonal som har barn/studerande med funktionsnedsättning inom avtalets område.

5.7 Personal och kompetens

Leverantören ska tillhandahålla personella resurser i den omfattning som krävs för att utföra Uppdraget i enlighet med Avtalet. Leverantören ska tillse att Leverantörens personal, och i förekommande fall personal hos underleverantör som Leverantören anlitar för att utföra Uppdraget, har för Uppdraget adekvat utbildning och kompetens och får den kompetensutveckling som behövs för att utföra Uppdraget i enlighet med de krav och villkor som framgår av Avtalet.

Personal som har kontakt med patienter ska kunna tala, förstå, läsa och skriva svenska.

5.7.1 Verksamhetschef

Leverantören ska senast vid Driftstart

- utse en verksamhetschef som ska ha det övergripande ansvaret för de delar av Leverantörens verksamhet som omfattas av Uppdraget och för att tillgodose patienternas behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet;
- redovisa namn på och kontaktuppgifter till verksamhetschef till Beställaren.

Leverantören ansvarar för att kraven avseende verksamhetschef nedan är uppfyllda senast vid Driftstart och därefter under hela den resterande delen av avtalsperioden.

5.7.2 Särskilda krav avseende verksamhetschef

Verksamhetschefen ska ha adekvat kompetens och tillräckliga kunskaper för att kunna utföra sitt uppdrag. Detta innebär bland annat att verksamhetschefen ska ha adekvat kompetens och tillräckliga kunskaper för att leda Leverantörens systematiska förbättringsarbete i enlighet med Leverantörens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Verksamhetschefen ska vara väl förtrogen med, och insatt i, de lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer, råd och rekommendationer som gäller för hälso- och sjukvården, både nationellt och regionalt.

Verksamhetschefen innehar en förtroendeställning. Person som, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott mot person, förmögenhetsbrott eller annat brott som är ägnat att allvarligt rubba förtroendet för verksamhetschefens förmåga att utföra sitt arbete, Leverantörens förmåga att utföra Uppdraget, patienternas eller allmänhetens förtroende för Leverantörens verksamhet eller för hälso- och sjukvården i allmänhet får inte inneha rollen som verksamhetschef. Person som är föremål för utredning om sådana brott som anges i det föregående får inte, under den tid som utredningen varar, inneha rollen som verksamhetschef hos Leverantören.

5.7.3 Byte av verksamhetschef

Leverantören ska skriftligen och minst trettio (30) dagar i förväg informera Beställaren vid byte av verksamhetschef. Av informationen ska framgå namn samt kontaktuppgifter till den person som Leverantören avser att utse till ny verksamhetschef. På Beställarens begäran ska Leverantören lämna ytterligare information om den nya verksamhetschefen.

5.7.4 Krav på andra personella resurser

Leverantören ansvarar för att det senast vid Driftstart och därefter under hela den resterande avtalsperioden finns följande yrkesgrupper i verksamheten: synpedagog eller likvärdig kompetens, arbetsterapeut, logoped, audionom samt tekniker med för uppdraget erforderlig kompetens.

5.8 Tider för verksamhetens bedrivande

Leverantören ska ha verksamheten öppen vardagar mellan 08.00 – 16.30. Leverantören ska ha möjlighet att vid behov ha öppet för hjälpmedelsanvändare och förskrivare under andra tider för att öka tillgängligheten.

Leverantören ska vara telefontillgänglig under verksamhetens öppettider för information, rådgivning, konsultation, hjälpmedelsområdesspecifik rådgivning samt för tidsbokning.

Vid de tider då Leverantören inte har öppet ska telefonsvarare ge information om öppettider.

5.9 Inställelsetider

Definition: Vid beräkning av inställelsetid i dagar är dag ett (1) dagen efter avrop.

Med avrop menas skriven remiss, beställning, förskrivning, arbetsorder, telefonsamtal eller personligt besök vid hjälpmedelscentral, alternativt vid besök hos brukaren.

Leverans av hjälpmedel, avseende förstahandsvalet i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval ska ske senast fem arbetsdagar efter avrop.

Leveranser av hjälpmedel utöver 1:a handsvalet ska ske senast 15 arbetsdagar efter avrop. Specialanpassade hjälpmedel exkluderas denna leveranstid

Leverans av en hjälpmedelsutrustning som består av olika komponenter med olika långa leveranstider kan levereras enligt den komponent som har längst leveranstid.

Hämtning av hjälpmedel ska ske senast 5 arbetsdagar efter avrop.

Montering/installation ska följa väntetider för leverans av hjälpmedel.

Avhjälpande underhåll ska påbörjas inom 3 arbetsdagar efter avrop och ska genomföras utan dröjsmål.

Reparation av hörapparater ska utföras inom 7 arbetsdagar.

Konsultation/utprovningstid ska erbjudas senast 15 arbetsdagar efter avrop.

Vid akuta behov ska konsultations-/utprovningstid erbjudas inom 3 arbetsdagar. Bedömning av akut behov ska överenskommas mellan förskrivare och Leverantören.

Anpassning av hjälpmedel ska påbörjas senast 5 arbetsdagar efter avrop, om hjälpmedlet finns att tillgå.

Specialanpassning av hjälpmedel ska påbörjas senast 5 arbetsdagar efter avrop om hjälpmedlet finns att tillgå.

5.10 Miljö

Vårdgivaren ska ha ett miljöledningssystem certifierat enligt ISO-standard 14001, EMAS eller motsvarande.

5.10.1 Förnybart bilbränsle

Vårdgivaren ska se till att transporter med bil inom ramen för detta uppdrag vid var tid sker med så låga koldioxidutsläpp som möjligt[1].

5.10.2 Kemiska produkter

Kemiska produkter som vårdgivaren köper in och/eller använder ska inte innehålla förbudsämnen som finns upptagna på Region Stockholms vid varje tidpunkt gällande utfasningslista för miljö- och hälsofarliga kemikalier i kemiska produkter, se Vårdgivarguiden.[2]

5.10.3 Kemikalier i varor

Vid upphandling eller inköp av varor och förbrukningsartiklar ska krav ställas i enlighet med Region Stockholms vid var tid gällande utfasningslista för miljö- och hälsofarliga kemikalier i varor, se Vårdgivarguiden.[3]

5.11 Forskning, utveckling och utbildning

5.11.1 Forskning och utveckling

Leverantören ska delta i arbete med kunskapsstyrning både regionalt och nationellt och inom ramen för regioners system för kunskapsstyrning. Arbetet ska utföras enligt Beställarens instruktioner och kan t. ex bestå i att medverka som ledamot i det regionala programarbetet med regionala programområden, eller i kommittéer och expertgrupper och/eller omfatta utveckling av indikatorer, analys av resultat och förbättringsområden, identifiering av behov av nya kunskapsstöd samt framtagande av kunskapsstöd.

Leverantören ska på anmodan av Beställaren delta i forskning och utveckling genom att medverka i, för de hälso- och sjukvårdstjänster som Uppdraget omfattar, adekvata forskningsprojekt, kliniska prövningar och kvalitetsutvecklingsarbeten/-projekt samt genomförande av innovationsprojekt. Denna medverkan ska ske i enlighet med Beställarens instruktioner och kan till exempel bestå i att tillhandahålla nödvändiga uppgifter från journal och laboratorierapporter samt biträda med kompletterande uppgifter och tjänster.

Leverantören ska, på anmodan av Beställaren, delta i insamling, lagring och tillgängliggörande av prov, provdata och kliniska uppgifter inom ramen för vad som regleras i nationella eller regionala vårdprogram eller på annat sätt överenskommits i regionala eller lokala avtal. Under förutsättning att erforderligt samtycke har inhämtats ska journaluppgifter, biobanksprover, provdata, bilder och liknande data om patienter tillgängliggöras för forskningsprojekt, kliniska prövningar och kvalitetsutveckling samt genomförande av innovationsprojekt.

Leverantören ska, efter uppvisande av intyg om ansvarsfördelning, medverka till rekrytering av patienter till kliniska studier.

---

1 Vårdgivaren ska vid byte av fordon under avtalsperioden byta till fordon som vid tidpunkten har bästa möjliga miljöprestanda och samtidigt lever upp till krav för uppdragets genomförande.

2 I nivåer över 0,1 procent av produktens vikt. Kravet infaller om den totala mängden av ett ämne överstiger 10 gram per år sett till inköp eller användning. Observera att utöver detta ska inte ämnen som är förbjudna enligt internationell eller nationell lagstiftning användas.

3 Gäller inte det som införskaffas hos MediCarrier.

5.12 Jämlik och jämställd vård

Vårdgivaren ska vid planerandet och utförandet av sitt uppdrag verka för att vården ska vara jämlik och jämställd i enlighet med regionens policyer och program, se Vårdgivarguiden.

Region Stockholm

6 Årlig uppföljning

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

Beställarens uppföljning tjänar flera syften:

- Uppföljning för analys och planering
- Uppföljning för kontroll (verifiera att vårdgivaren levererar enligt avtal)
- Uppföljning för dialog och utveckling
- Uppföljning som en del av styrningen

6.1 Utformning av avtalsuppföljningen

6.1.1 Löpande uppföljning

Beställaren följer löpande att Leverantören uppfyller sitt Åtagande och vidmakthåller den kvalitet som följer av Åtagandet. Uppföljningen sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall, uppföljningsmöten och revisioner. Genomförande av mätningar av till exempel brukarnöjdhet, väntetider och telefontillgänglighet är andra delar av uppföljningen.

Beställarens uppföljning inriktas i första hand på områdena tillgänglighet, brukarsäkerhet, kompetens och bemötande.

Uppgifter till uppföljningen hämtas av Beställaren från Beställningsportalen eller andra register som Leverantören kan komma att rapportera till, enligt detta avtal. Uppgifter som inte kan inhämtas på dessa sätt, rapporteras av Leverantören till Beställaren via en webbaserad inrapporteringsmall (WIM). Leverantören ansvarar för kvalitetssäkring i de inrapporterade uppgifterna. Uppföljning kan också ske via brukarenkäter samt förskrivarenkäter.

Dialog som från tid till annan uppstår kring tolkningen av avtalet ger också input till avtalsuppföljningen.

6.1.2 Årlig sammanställning av uppgifter

Den årliga avtalsuppföljningen bygger på uppgifter som rapporterats in enligt nedanstående specifikationer (inrapportering via manuell inrapportering). Uppgifterna sammanställs, stäms av med leverantören och analyseras av Beställaren. Återkoppling sker genom ett uppföljningsmöte och/eller genom att en rapport översänds till leverantören.

6.1.3 Uppföljningsmöten

Utbytet av information via statistik och rapporter kompletteras med att Beställaren kallar till uppföljningsmöten.

Inom detta vårdområde avser Beställaren att initiera uppföljningsmöte varje år.

6.1.4 Fördjupad uppföljning

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

6.2 Uppföljningsplan

I avtalet - Bilaga 7. Ersättningsvillkor, under punkten ”Ersättningsmodellen”, redovisas hur ersättning beräknas och fördelas.

Leverantören ansvarar för att kvalitetssäkra all data som rapporteras in till Beställaren.

Lägsta nivå

I punkten 6.5 lägsta godtagbara kvalitet anges lägsta nivå för respektive indikator.

I Avtalets punkt ”Förtida upphörande” anges konsekvenser för Avtalet vid väsentlig avvikelse från lägsta nivå.

6.3 Inrapportering via WIM, BP, samt enkäter

Uppgifter som inte kan inhämtas från register, men har sin grund i avtalet, rapporteras av Leverantören till Beställaren via en Webbaserad InrapporteringsMall (WIM)**.** Denna manuella inrapportering kan vara föranledd dels av Beställarens uppföljningsbehov, dels av olika statliga initiativ och överenskommelser som innebär att Region Stockholm ska rapportera in uppgifter.

Leverantören ska årligen till Beställaren lämna svar på nedanstående frågor. Beställaren sänder ut frågeformulär i god tid före det att svaren ska lämnas. Rapportering ska ske senast den 31 januari året därpå.

6.3.1 Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård

Andel förskrivare som är nöjda med kompetens och kvalitet på individanpassningar - Förskrivarenkät

Andel förskrivare som är nöjda med kompetens och kvalitet på rådgivning, konsultationer och inträning - Förskrivarenkät

Redovisning av utbildningsinsatser, vilka samt hur utbildningsinsatserna skett – WIM

Andel av förskrivningar från förstahandsvalet i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval– Beställningsportalen

6.3.2 Säker vård, Brukarsäkerhet

Målsättning: att brukarens behov av ett funktionellt fullgott hjälpmedel säkerställs

Totalt antal avhjälpande underhåll – WIM

Antal avhjälpande underhåll som skett inom 3 arbetsdagar – WIM

Antal avhjälpande underhåll av hörapparater som skett inom 7 dagar - WIM

Antal remisser för utprovning/konsultation – WIM

Totalt antal avvikelser – WIM

Antal avvikelser på grund av att levererad produkt inte överensstämmer med förskriven produkt – WIM

Antal avvikelser på grund av att förskriven produkt levereras till fel plats – WIM

6.3.3 Tillgänglighet

Målsättning: att säkerställa att rätt produkt och/eller tjänst levereras i rätt tid till rätt plats (brukare/förskrivare) samt att god tillgänglighet uppnås och säkerställs för förskrivare/brukare

Totalt antal bashjälpmedel som levererats till bashjälpmedelsförråd – WIM

Antal bashjälpmedel till bashjälpmedelsförråd som levererats inom 7 arbetsdagar inom från avrop – WIM

Totalt antal bashjälpmedel respektive hyrhjälpmedel inom 1:a handsvalet som levererats inom 5 arbetsdagar från avrop - WIM

Totalt antal bashjälpmedel respektive hyrhjälpmedel inom 2:a handsvalet som levererats hem till brukare eller annan anvisad plats - WIM

Antal bashjälpmedel respektive hyrhjälpmedel inom 2:a handsvalet som levererats inom 15 arbetsdagar från avrop – WIM

Andel förskrivare som är nöjda med telefontillgängligheten – Förskrivarenkät

Andel brukare och förskrivare som är nöjda med leveransen – Förskrivar- och brukarenkät

6.3.4 Miljö

Leverantör som är miljöcertifierade enligt ISO 14001 eller EMAS ska kunna uppvisa certifikat som visar att verksamheter är certifierad.

- Redovisning av förbrukad mängd och typ av drivmedel – WIM
- Redovisning av farliga kemikalier och kemiska produkter i verksamheten – WIM

6.4 Inrapportering av telefontillgänglighet

Leverantören ska till Beställaren månatligen rapportera in andel inkomna telefonsamtal som har fått svar inom 1,5 minuter samt andel svar inom 10 minuter.

6.5 Lägsta godtagbara kvalitet

I Uppdraget ingår att Leverantören ska hålla en god kvalitet på Verksamheten. Detta mäts bland annat genom uppföljning av vissa kvalitetsindikatorer. Lägsta godtagbara kvalitetsnivå för dessa kvalitetsindikatorer framgår nedan.

I Bilaga 7, Ersättningsvillkor, punkt 7.3 *Vite för processer och aktiviteter* redovisas hur en målrelaterad kvalitetsersättning beräknas och i Avtalet punkt 6 *Brister i utförande av Åtagandet och sanktioner* samt punkt 7 *Förtida upphörande* anges

konsekvenser för Avtalet vid väsentlig avvikelse från lägsta godtagbara kvalitetsnivå. I dessa punkter används nedan angivna kvalitetsindikatorer.

Kvalitetsindikator	**Vitesnivå**
Andel av bashjälpmedelsförskrivningar från 1: a handsvalet i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval.	90 %
Andel av hyrhjälpmedelsförskrivningar från 1: a handsvalet i Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval.	90 %
Bristande inrapportering enligt i denna Bilaga, Årlig uppföljning	100 %
Avsaknad av miljöcertifikat, senast 2023-12-31	100 %

6.6 Uppgifter från register

Uppgifter till avtalsuppföljningen hämtas av Beställaren från dataregister som Vårdgivaren ska rapportera till. Information om rapportering till register finns i bilagan Informationshantering.

Region Stockholm

7 Ersättningsvillkor

7.1 Ersättningssystemet

7.1.1 Allmänt

Uppdraget som beskrivs i Bilaga 5. *Specifik Uppdragsbeskrivning*, utgör grunden för Leverantörens rätt till ersättning enligt Avtalet. Leverantören har således endast rätt till ersättning enligt Avtalet för de åtaganden som omfattas av Uppdraget.

Det åligger Leverantören att visa att av Leverantören rapporterade uppgifter som ligger till grund för den ersättning som Beställaren enligt Avtalet ska betala till Leverantören korrekt återspeglar det arbete som utförts och/eller de åtgärder som vidtagits av Leverantören. Leverantören ansvarar därvid för att den rapportering som ligger till grund för utbetalning av ersättning till Leverantören är fullständig och korrekt. Leverantören ska ha rutiner för att säkerställa detta. Om Leverantören är osäker på hur Beställarens anvisningar för rapportering ska tolkas är det Leverantörens ansvar att i god tid be om Beställarens anvisningar och förtydliganden för att rapporteringen ska vara fullständig och korrekt.

7.2 Ersättningsmodellen

7.2.1 Produktionsrelaterad ersättning

Den produktionsrelaterade ersättningen är en ersättning som utgår för av Leverantören inrapporterade och utförda prestationer. Beställaren ersätter enligt nedan Leverantören för utförda prestationer som hanteras i IT-systemet Beställningsportalen enligt Beställarens krav och anvisningar enligt Avtalet, se Bilaga 2.1, *Funktionsprisbilaga*.

7.2.2 Funktionsprismodell

För hjälpmedelscentralsverksamheten tillämpas en funktionsprismodell. I den totala funktionen av hjälpmedlet ingår alla tjänster och all utrustning som behövs för att funktionen för brukaren ska bli fullgod under hela användningsperioden.

Till varje funktion hör:

1. att tillgodose behov av funktionellt fullgoda hjälpmedel

Detta inkluderar bland annat inköp av utrustning, logistik- och leveranstjänster, montering, underhåll, rekonditionering och individanpassning.

2. att tillgodose behov av expertkunskap inom hjälpmedelsområdet kopplat till brukares behov

Detta inkluderar bland annat sortimentsarbete samt rådgivning.

Beställaren ersätter enligt nedan Leverantören för utförda prestationer åt patienter folkbokförda i Stockholms län som rapporteras enligt Beställarens krav och anvisningar enligt Avtalet. Ersättning för andra patienter se punkt ”Ersättningar för vård av personer ej folkbokförda i Stockholms län”. Leverantören får inte begära ersättning för prestationer åt brukare som avlidit eller avflyttat från länet. Leverantören ansvarar för att ta fram denna information.

För funktionsersättning för hyrhjälpmedel, angivet i prislista som hyra utgår en ersättning per dygn. För enstaka hjälpmedelutrustning som ej täcks av Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval men omfattas av definierad funktion i prislistan utgår ersättning enligt 2:a handsval.

För tillkommande hjälpmedelsutrustning som saknar definierade funktions- och hjälpmedelsrader i Funktionsprislistan ska funktionsersättning överenskommas med Beställaren.

7.2.3 Ersättning för bashjälpmedel

Bashjälpmedel ersätts med engångsbelopp enligt Bilaga 2.1 *Funktionsprisbilaga*. Beloppen är exklusive moms och utgör ersättning för beställt hjälpmedel. Bashjälpmedel kan återanvändas och lämnas ut flera gånger. Bashjälpmedel repareras normalt inte, men ska kunna repareras utan extra kostnad vid behov.

Leverantören kan fakturera Beställaren för funktionsersättning för bashjälpmedel när *förskrivet* hjälpmedel levererats till brukaren alternativt till förskrivande enhet. Hjälpmedel som finns i lokala hjälpmedelsförråd hos förskrivande enhet kan faktureras från den dag det har förskrivits och levererats till brukaren.

7.2.4 Ersättning för hyrhjälpmedel

Hyrhjälpmedel ersätts med ett belopp för uthyrning per dygn enligt Bilaga 2.1 *Funktionsprisbilaga*. Beloppen är exklusive moms och utgör ersättning för beställt hjälpmedel.

Leverantören kan fakturera Beställaren från den dag förskrivet hjälpmedel levererats till brukaren vid angivet leveransställe. Hjälpmedel som finns i lokala hjälpmedelsförråd hos förskrivande enhet kan faktureras från den dag det har förskrivits och levererats till brukaren.

Funktionsersättningen för hjälpmedel som återlämnas direkt till Leverantören eller till leverantörens lokala hjälpmedelsförråd hos förskrivande enhet upphör den dag hjälpmedlet är återlämnat. Funktionsersättningen för hjälpmedel som återlämnas till förskrivande eller andra enheter upphör när hjälpmedlet återtagits dock senast 10 arbetsdagar efter att avrop av återtagning av hjälpmedlet har skett. Motsvarande gäller när återtagning sker från brukarens hem. Hyra upphör senast 30 kalenderdagar efter brukare avlidit eller 30 kalenderdagar efter brukare flyttat ut från Stockholms län.

Om ett individmärkt hyreshjälpmedel inte haft någon registrerad händelse inom en period om fem år avslutas hyran på hjälpmedlet automatiskt av leverantören, per den dag då det inte skett någon händelse på fem år. En händelse kan tex vara reparation, besiktning, byte av reservdelar eller annan tjänst. En händelse kan också vara ett dokumenterat samtal med brukare, där leverantören försäkrar sig om att brukaren har ett fullt fungerande hjälpmedel som de använder. När ett hjälpmedel har en händelse räknas femårsperioden från det datum när hjälpmedlet senast hade en händelse. Om hyran har upphört och hjälpmedlet får en ny händelse aktiveras hyran på nytt. Om ingen ytterligare ny händelse sker inom två år upphör hyran för detta hjälpmedel.

7.2.5 Ersättning för förlust eller onormalt slitage av hjälpmedel

Om brukaren förlorat förskrivet hjälpmedel eller hanterat förskrivet hjälpmedel så att onormalt slitage uppkommit ersätter Beställaren Leverantören för hjälpmedelsutrustningen i de fall skadan eller slitaget beror på vårdslöshet eller uppsåt från brukarens sida eller på skada/förlust vållad av tredje man.

Leverantören bedömer i samråd med förskrivaren när onormalt slitage respektive förlust kan åberopas. Slitage eller förlust som beror på brukarens funktionsnedsättning kan inte åberopas.

När hjälpmedlet kan repareras ersätter Beställaren Leverantören för kostnaden för reparationen som behövs för att återställa hjälpmedlet. Kostnaden får ej överstiga den kostnad som skulle bli fallet vid ersättning med annat hjälpmedel enligt nedan.

När hjälpmedlet måste ersättas med annat hjälpmedel utgår ekonomisk ersättning för av Leverantören under Avtalstiden gjorda investeringar i det utrangerade hjälpmedlet minskat med årlig avskrivning uppgående till tjugo (20) procent. Ersättning utgår inte för produkter som är äldre än 5 år.

7.3 Vite för processer och aktiviteter

7.3.1 Vitesgrundande belopp

För avtalsbrott som, enligt Beställarens skäliga bedömning, inträffar eller, såvitt avser pågående avtalsbrott, påbörjas under perioden från och med Avtalets ikraftträdande till och med det datum som inträder tolv (12) månader efter Driftstart uppgår det Vitesgrundande Beloppet till 14 000 000 kronor. För avtalsbrott som, enligt Beställarens skäliga bedömning, inträffar eller, såvitt avser pågående avtalsbrott, påbörjas därefter uppgår det Vitesgrundade Beloppet till en tolftedel av den totala ersättning som utbetalats till Leverantören under de närmast föregående tolv (12) månaderna räknat från den dag då det vitesgrundande avtalsbrottet, enligt Beställarens skäliga bedömning, inträffade eller, såvitt avser pågående avtalsbrott, påbörjades.

7.3.2 Vite för bristande inrapportering

Om Leverantören inte rapporterar till Beställaren enligt bilaga 6 Årlig uppföljning och bilaga 4 Informationshantering utgår vite med 1 procent per månad av det vitesgrundande beloppet tills inrapportering skett.

7.3.3 Miljö

Om miljöcertifikat eller miljödiplomering saknas enligt de krav som anges i specifik uppdragsbeskrivning ska Leverantören erlägga vite motsvarande 6% av det vitesgrundande beloppet. Vitet faktureras efterföljande år.

7.3.4 Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård

Om inte kvalitetsindikator för kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård enligt Bilaga 6, Årlig uppföljning punkt 6.3.1 Lägsta godtagbara kvalitet, uppnås avseende måluppfyllelse för andel av förskrivningar av bashjälpmedel från 1:a handsvalet som följer Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval utgår vite. Måluppfyllelsen följs per månad.

Vitesbeloppet är 1% av det vitesgrundande beloppet och faktureras månadsvis i efterskott.

Om inte kvalitetsindikator kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård enligt Bilaga 6, Årlig uppföljning, punkt 6.4 Lägsta godtagbara kvalitet, uppnås avseende måluppfyllelse för andel av förskrivningar av hyrhjälpmedel från 1:a handsvalet som följer Fastställt hjälpmedelssortiment med första- och andrahandsval utgår vite. Måluppfyllelsen följs per månad.

Vitesbeloppet är 1% av det vitesgrundande beloppet-och faktureras månadsvis i efterskott.

7.4 Ersättningar för vård av personer ej folkbokförda i Region Stockholm

7.4.1 Vård av asylsökande med flera och personer som saknar nödvändiga tillstånd

Ersättning för vård av asylsökande med flera och personer som saknar nödvändiga tillstånd att vistas i Sverige faktureras Beställaren i särskild ordning, se Vårdgivarguiden. I gruppen asylsökande med flera ingår även förvarstagna som vistas i Migrationsverkets förvar, de som beviljats tillfälligt skydd och deras anhöriga samt ytterligare grupper som regeringen beslutar om.

7.4.2 Patienter från andra länder

För patienter från andra länder varierar betalningsansvaret beroende på bland annat bosättningsland. Regler för patientavgifter och ersättningsnivåer för dessa patientkategorier framgår av Avgiftshandboken – Regelverk för patientavgifter och Turisthandboken, se Vårdgivarguiden.

För patienter från andra länder fakturerar Leverantören enligt riktlinjer i Vårdgivarguiden.

7.4.3 Utomlänspatienter

För utomlänspatienter fakturerar Leverantören patienternas hemregion för förskrivna hjälpmedel, enligt Riksavtalet, se Vårdgivarguiden.

7.5 Patientavgifter

7.5.1 Betalning av patientavgifter

Leverantören ska av patienter som behandlas enligt detta Avtal ta ut patientavgift med de belopp som Region Stockholm beslutat. Uppgift om patientavgifterna finns tillgängliga i Region Stockholms Avgiftshandbok – Regelverk för patientavgifter, se Vårdgivarguiden.

7.5.2 Patientavgifter för hjälpmedel

Leverantören ska debitera patienter för hjälpmedel enligt av Beställaren fastställda avgifter se Vårdgivarguiden. De patientavgifter patienter betalar för hjälpmedel tillfaller i sin helhet Beställaren.

7.6 Kostnadsansvar

7.6.1 Leverantörens kostnadsansvar

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

7.6.2 Lokaler, utrustning och försörjningstjänster inklusive informationsförsörjning

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

7.6.3 Tolkar

Beställaren ansvarar för kostnaden för språktolk och tolk för döva, döv-blinda och hörselskadade vid patientkontakt när tolktjänst som har avtal med Region Stockholm anlitas. Om annan tolktjänst används ansvarar Leverantören för kostnaden.

7.6.4 Sjukresor

Beställaren ansvarar för kostnaderna för sjukresor om leverantör som Region Stockholm har avtal med anlitas se Vårdgivarguiden.

7.7 Moms

7.7.1 Inledning

Parterna är eniga om att Uppdraget i sin helhet utgör sådan sjukvård som undantas från momsplikt enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelag (1994:200)(ML). I enlighet härmed utgår ingen moms på ersättningen för Uppdraget.

7.8 Fakturering

7.8.1 Utformning av faktura

Faktura ska utformas enligt Beställarens anvisningar och innehålla den information som Beställaren anger, se bilaga 8. *Informationshantering*.

Beställaren betalar endast för utförda tjänster som rapporterats till Beställarens databaser enligt Beställarens anvisningar samt för uppdragsrelaterade ersättningar och särskilda ersättningar enligt detta Avtal. Faktureringar som ej överensstämmer med uppgifterna i databasen eller som ej överensstämmer med bilaga 8. *Informationshantering* ersätts ej.

På fakturan samlas samtliga poster som ska faktureras enligt detta Avtal. Undantag från detta är ersättning för vård av personer ej folkbokförda i Stockholms län som faktureras enligt särskilda rutiner, se Vårdgivarguiden.

Beställaren äger rätt att kvitta för mycket utbetald ersättning mot ersättning till Leverantören för utförda tjänster vid kommande utbetalningar.

7.8.2 Faktureringsperiod

Fakturering sker månadsvis i efterskott. Fakturan ska avse hel kalendermånad.

7.8.3 Faktureringsadress

Faktura ska skickas i fakturafil i XML-format enligt Bilaga 2.2. *Specifikation för fakturaunderlag*.

7.8.4 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

7.9 Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura 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 Leverantörer som är godkänd för F-skatt.

Rätten till ersättning har förfallit om kravet inte har fakturerats – eller om händelsen inte rapporterats korrekt till Beställarens databaser – 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.

Ersättning för hjälpmedel till utflyttade respektive avlidna brukare utges högst 30 kalenderdagar efter utflyttningsdatum.

7.9.1 Dröjsmål

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

7.10 Prisjustering

Priserna ska vara oförändrade till och med 2024-1-31.

Under resterande Avtalstid ska 40 % av ersättningen vara fast och 60 % underlag för prisjustering per den 1 februari varje år, med början 2024-02-01 enligt årliga förändringar i preliminärt Prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK) exklusive läkemedel som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Vid flera publikationer används sista tertialets första publikation.

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

Justering av priser enligt index föregås inte av förhandling. Beställaren informerar Leverantören om ersättningen efter indexjustering.

8 Informationshantering

8.1 Inledning

Beställaren har beslutat att digitalisering ska användas som ett strategiskt verktyg för att effektivisera och kvalitetssäkra hälso- och sjukvårdsverksamheten i Region Stockholm, erbjuda bättre samhällsservice samt öka patienters/medborgares delaktighet i hälso- och sjukvårdsverksamheten.

Digitala verktyg ska användas för att styra och stödja hälso- och sjukvårdens kärnverksamhet på ett effektivt och säkert sätt. Den vård som tillhandahålls inom Stockholms län och som Region Stockholm, i egenskap av huvudman, ansvarar för ska vara digifysisk. Det innebär att Vårdgivaren ska tillse att sättet som vården tillhandahålls, digitalt eller fysiskt, utgår från det medicinska behovet, patientens önskemål och effektivt resursanvändande.

8.2 Informationssäkerhet

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

8.3 Personuppgiftsbiträdesavtal - 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 Region Stockholm eller underleverantör till Region Stockholm behandlar personuppgifter för Vårdgivarens räkning.

Parter

Personuppgiftsansvarig: Vårdgivaren

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

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 Region Stockholm utför för Vårdgivarens 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

- Vårdgivaren 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.

- Region Stockholm 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 Region Stockholm enligt tvingande lag måste utföra, utöver de dokumenterade instruktioner som lämnats av Vårdgivaren, ska Region Stockholm underrätta Vårdgivaren innan sådan behandling påbörjas, om det inte föreligger hinder mot att lämna sådan information enligt gällande rätt.

- Region Stockholm 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.

- Region Stockholm ska ge Vårdgivaren 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. Region Stockholm ska möjliggöra och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av Vårdgivaren eller av en annan revisor som bemyndigats av Vårdgivaren.

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

- Vårdgivaren ger genom detta avtal Region Stockholm ett allmänt skriftligt förhandstillstånd att anlita annat personuppgiftsbiträde för behandling av personuppgifter enligt detta avtal. Region Stockholm ska därvid informera Vårdgivaren om anlitade personuppgiftsbiträden samt eventuella planer på att ersätta anlitade personuppgiftsbiträden eller anlita nya personuppgiftsbiträden, så att Vårdgivaren har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar. Vilka andra personuppgiftsbiträden som anlitas vid var tid framgår på Vårdgivarguiden.

- Om Region Stockholm 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 Region Stockholm.

- För att Vårdgivaren 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 Region Stockholm att bistå Vårdgivaren genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder.

- Region Stockholm ska bistå Vårdgivaren med att se till att Vårdgivarens skyldigheter enligt Dataskyddsförordningens artikel 32–36 fullgörs, med beaktande av typen av behandling och den information som Region Stockholm har att tillgå.

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

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

Säkerhetsåtgärder och sekretess m.m.

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

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

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

Personuppgiftsbiträdesavtal avseende Inera AB:s tjänster

Personuppgiftsbiträdesavtal avseende de tjänster som anges under punkt 8.5 i denna bilaga och som tillhandahålls via Inera AB.

- Inera AB (org. nr. 556559-4230) är ett bolag som ägs av Sveriges regioner, kommuner och SKR Företag. Uppdraget är att skapa förutsättningar för att digitalisera välfärden, genom att förse ägarna med gemensam digital infrastruktur och arkitektur.
- Därvid och i andra sammanhang kommer Inera AB att, beroende på tjänstens utformning i det enskilda fallet, för Vårdgivarens 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 Vårdgivaren.
- För att möjliggöra korrekt avtalsrelation mellan den personuppgiftsansvariga Vårdgivaren och respektive personuppgiftsbiträde/underbiträde, ska som en integrerad del av detta avtal, Ineras Personuppgiftsbiträdesavtal 2 Avtal enligt artikel 28.3, Dataskyddsförordningen gälla mellan Vårdgivaren (indirekt ansluten vårdgivare) och Region Stockholm (direktansluten vårdgivare) enligt dess vid var tid gällande fulla lydelse. Gällande version av Ineras Personuppgiftsbiträdesavtal 2 Avtal enligt artikel 28.3, Dataskyddsförordningen finns på Inera AB:s hemsida www.inera.se
- Om Vårdgivaren ingått separat personuppgiftsbiträdesavtal med Inera AB skall det gälla i första hand.

8.4 Termer, begrepp, semantik

8.4.1 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.

8.4.2 Termer

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

8.4.3 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 Vård-givarguiden - Klassifikationer.

8.4.4 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.

8.4.5 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. Vårdgivaren ska följa policy och regelverk för organisation i ”EK”.

8.5 Digitala förmågor

Kraven i Avtalet innebär att Vårdgivaren behöver ha olika verksamhetsförmågor, till exempel att göra en medicinsk bedömning eller att skriva ut recept. De digitala förmågorna är en specifikation av dessa verksamhetsförmågor som innebär särskilda krav kring digitalisering. Beställaren ställer därför krav på vissa digitala förmågor i utförandet av Uppdraget. Dessa kan fungera både som specificeringar och komplement till krav ställda i andra delar av Avtalet.

8.5.1 Allmänt om kraven på digitala förmågor

Vårdgivaren ska ha de digitala förmågor som anges i punkt 8.5.2 och 8.5.3. Med digital förmåga avses i detta sammanhang att Vårdgivaren ska ha digital funktionalitet för att utföra de åtgärder som anges i Avtalet. Varje digital förmåga kan innebära att Vårdgivaren ska ha tillgång till ett eller flera olika digitala system och tjänster.

För vissa digitala förmågor anvisar Beställaren specifika digitala system och/eller tjänster som Vårdgivaren ska använda/ansluta sig till. För andra digitala förmågor får valfria system eller tjänster användas, där det i vissa fall finns nationella system och tjänster som tillhandahålls via 1177 Vårdguiden.

När Vårdgivaren använder andra digitala system eller tjänster än sådana som anvisats av Beställaren ansvarar Vårdgivaren för att de tjänster eller system som Vårdgivaren väljer uppfyller kraven i punkt 8.2 i Avtalet (*Informationssäkerhet*).

Vårdgivaren ansvarar alltid, oavsett vilka tjänster eller system som används, för att all behandling av patientuppgifter och andra personuppgifter som sker i/genom digitala system eller tjänster sker i enlighet med vid var tid gällande och tillämplig dataskyddslagstiftning.

Vårdgivaren ska följa Beställarens vid var tid gällande anvisningar rörande hur kravställda digitala förmågor kan uppfyllas. På Vårdgivarguiden - *digitala förmågor* specificeras för varje digital förmåga hur denna kan uppfyllas av Vårdgivaren.

Beställaren äger rätt att under avtalsperioden ändra, lägga till eller ta bort digitala system/tjänster, beskriven funktionalitet, informationsanvändning eller rapportering som ingår i respektive digital förmåga. Beställaren äger också rätt att ändra innehållet i Beställarens instruktioner rörande digitala förmågor. Beställaren ska skriftligen informera Vårdgivaren om planerade ändringar i god tid innan ändringarna träder i kraft så att Vårdgivaren, med beaktande av ändringarnas art och omfattning, ges skälig omställningstid. Information om ändringar ska inte

under några omständigheter ges senare än två (2) kalendermånader innan ändringarna träder ikraft. Av informationen ska framgå vilken ändring som ska vidtas och vilket datum ändringen träder i kraft.

8.5.2 Krav på digitala förmågor för en digifysisk hälso- och sjukvård

Vårdgivaren ska ha nedanstående digitala förmågor för en digifysisk hälso- och sjukvård.

8.5.2.1 Digitala förmågor för patientmöten genom röst- eller bildöverföring

- Erbjuda och tillhandahålla patientmöte via telefon
- Erbjuda och tillhandahålla patientmöte via video

8.5.2.2 Digitala förmågor för textbaserad interaktion med patient

- Tillhandahålla publik information om sin offentligt finansierade hälso- och sjukvårdsverksamhet
- Hantera inkomna frågor och kontaktönskemål
- Hantera förfrågningar om tidbokning
- Erbjuda patienten att läsa journalinformation

8.5.3 Krav på digitala förmågor för styrning och stöd av hälso- och sjukvårdens kärnverksamhet

Vårdgivaren ska ha nedanstående digitala förmågor för styrning och stöd av hälso- och sjukvårdens kärnverksamhet

8.5.3.1 Digitala förmågor för journalföring och patientinformation

- Föra journal
- Producera data till nationellt sammanhållen journalföring
- Konsumera data från nationellt sammanhållen journalföring
- Validera patienters folkbokföringsadress
- Hantera högkostnadsskydd och frikort för besök i öppenvården

8.5.3.2 Digitala förmågor för samverkan

- Använda Region Stockholms informations- och beslutsstöd för hänvisning och vårdutbud

8.5.3.3 Digitala förmågor för tillgänglighet

- Boka tolk
- Hantera sjukresor för patienter

8.5.3.4 Digitala förmågor för hjälpmedel

- Ta emot beställningar och arbetsordrar för hjälpmedel (exklusive ortopedtekniska hjälpmedel och kosmetiska proteser)

8.5.3.5 Digitala förmågor för fakturering

- Fakturera Beställaren för levererade hjälpmedel (exklusive ortopedtekniska hjälpmedel, kosmetiska proteser och hjälpmedel vid afaki)

8.5.3.6 Digitala förmågor för säker infrastruktur

- Upprätta och förvalta information gällande vårdgivarens organisation, enhet, plats och medarbetare
- Identifiera användare på ett säkert sätt
- Ansluta till Region Stockholms gemensamma kommunikationsnät SLLnet

8.5.4 Kostnadsansvar SLLnet

Leverantören har rätt till distansanslutning (SAM) eller fast anslutning till SLLnet. Beställaren bekostar uppkoppling med en kapacitet och servicenivå som krävs för den rapportering Beställaren ställer krav på. Leverantören bekostar själv den eventuella högre kapacitet som behövs för att klara annan funktionalitet, t.ex. 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.

Region Stockholm

9 Allmänna villkor från 1 januari 2017

9.1 Inledning

9.1.1 Allmänna villkor

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

9.1.2 Förtydligande och avsteg från Allmänna villkor

I Vårdavtalet 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.

9.2 Allmänna utgångspunkter

9.2.1 Nätverkssjukvården i Stockholms län

Den bärande idén i Framtidsplanen inom Region Stockholm är etablerandet av nätverkssjukvård, en hälso- och sjukvård där olika vårdgivare samverkar i en sammanhållen vårdprocess tillsammans med patienten och där patientens delaktighet och vårdbehov står i fokus. Patienten ska kunna uppleva hälso- och sjukvårdens insatser som en helhet.

Väl fungerande arbetsflöden och vårdprocesser ska prägla nätverkssjukvården och organisationen kring patienten ska vara god.

Hälso- och sjukvården ska utmärkas av ett patient-/personcentrerat förhållningssätt

9.2.2 Hälsofrämjande perspektiv på vården

Ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv ska genomsyra och vara en självklar del i den hälso- och sjukvård Leverantören utför.

9.2.3 Vetenskap och beprövad erfarenhet

Hälso- och sjukvård och rådgivning ska ges i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.

9.2.4 Helhetssyn

Behovet av hälso- och sjukvård ska tillgodoses utifrån en helhetssyn på patienten och dennes behov samt inom mest effektiva vårdnivå. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård ska ges företräde till vården.

9.2.5 Bemötande

Vården ska ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov, förväntningar och värderingar. Patienten och dennes närstående ska ges ett värdigt

omhändertagande och gott bemötande samt visas omtanke och respekt. Hänsyn ska tas till varje individs speciella förutsättningar och omständigheter.

9.2.6 Patientens delaktighet

Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten.

En patients medverkan i hälso- och sjukvården genom att han eller hon själv utför vissa vård- eller behandlingsåtgärder ska utgå från patientens önskemål och individuella förutsättningar.

Patientens närstående ska få möjlighet att medverka vid utformningen och genomförandet av vården, om det är lämpligt och om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt inte hindrar detta.

Patientlagen (2014:821) 5 kap.

Alla vårdgivare har ett ansvar för att verka för patientens delaktighet (https://www.socialstyrelsen.se/sok/?q=delaktighet+och+inflytande) i den egna vården.

9.2.7 Information till patienten

Patienten ska få information om:

- sitt hälsotillstånd,
- de metoder som finns för undersökning, vård och behandling,
- de hjälpmedel som finns för personer med funktionsnedsättning,
- vid vilken tidpunkt han eller hon kan förvänta sig att få vård,
- det förväntade vård- och behandlingsförloppet,
- väsentliga risker för komplikationer och biverkningar,
- eftervård, och
- metoder för att förebygga sjukdom eller skada.

Patientlagen 3 kap 1§

9.2.8 Riskförebyggande

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

- planera, leda och kontrollera verksamheten så att god vård upprätthålls
- vidta åtgärder för att förebygga vårdskador
- utreda händelser som medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada
- ge patienterna och 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).

9.3 Lagar och förordningar samt Region Stockholms riktlinjer och policys

9.3.1 Leverantörens ansvar

Leverantören ska följa vid var tid gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och Region Stockholms 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 Regioner (SKR) i de delar som rör Leverantörens Åtagande enligt detta Avtal.

9.3.2 Ledningssystem

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

9.3.3 Information på Vårdgivarguiden

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

9.3.4 Information och stöd till patienten om vårdgarantin

Leverantören ska ha rutiner för information till patienter om deras rätt till vårdgarantier och använda den aktuella information som finns på 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden. Leverantören ska, vid behov, i samråd med patient bistå denne att få kontakt med annan vårdgivare.

9.3.5 Uppföljning av vårdgarantin

Leverantören ska delta i uppföljningar, rapportera om besöks- och vårdgaranti samt väntetider enligt Beställarens anvisningar, se Vardgivarguiden.se/vardgaranti.

9.3.6 Remisser

Vårdgivaren ska följa de krav och regler Region Stockholm har kring remisser, se Vardgivarguiden.se/remissregler.

9.3.7 Smittskydd

Vårdgivaren ska följa och tillämpa lagar och förordningar samt nationella och regionala riktlinjer avseende smittskydd vid utförandet av hälso- och sjukvård som bedrivs enligt avtalet.

9.3.8 Provtagning, anmälan och smittspårning

Enligt Smittskyddslagen (2004:168) är varje läkare skyldig att, utan kostnad för patienten, ta de prover som behövs för att diagnostisera en allmänfarlig sjukdom. Varje läkare har också skyldighet att utan dröjsmål anmäla anmälningspliktiga sjukdomar till smittskyddsläkaren och genomföra smittspårning av allmänfarliga och övriga smittspårningspliktiga sjukdomar. Regionens smittskyddsenhet har för smittspårning och myndighetsutövning rätt att vid behov ta del av och följa upp av SF IT/Vårdgivaren relevant lagrad provtagningsdata genom systemen NYSA (smittspårning av vårdrelaterade infektioner) och Stise (kontroll om provtagning

skett som ett led i smittspårning). Uppgiftsskyldighet för Vårdgivaren finns enligt 6 kap. 9–10 §§ Smittskyddslagen.

9.3.9 Vårdhygien

Leverantören har att följa nationella och regionala riktlinjer avseende vårdhygien vid utförande av hälso- och sjukvård enligt Avtalet, se Vårdgivarguiden.

Leverantören ansvarar för att vårdlokalerna är anpassade och utrustade så att vården kan bedrivas i enlighet med god vårdhygienisk standard

9.3.10 Rationell antibiotikaanvändning

Vårdgivaren har att följa nationella och regionala riktlinjer avseende antibiotikabehandling, se STRAMA Stockholm via Vårdgivarguiden

9.3.11 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 patient, exempelvis namn, personnummer, folkbokföringsadress, telefonnummer, besöksorsak och diagnoser.

9.3.12 E-tjänster

Leverantören ska vara ansluten till 1177 Vårdguidens e-tjänster och erbjuda för uppdraget relevanta tjänster. Leverantörer 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. Leverantören ska följa Beställarens riktlinjer för användning av 1177 Vårdguidens e-tjänster, se Vardgivarguiden.se.

9.3.13 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.

9.3.14 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.

9.3.15 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.

9.3.16 Minska miljöpåverkan

Leverantören ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i Region Stockholms 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.

9.3.17 Samverkan i miljöfrågor och uppföljning

Leverantören ska samverka med Beställaren i miljöfrågor och på Beställarens begäran redovisa hur Leverantören arbetar för att uppfylla Region Stockholms miljömål.

9.3.18 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).

9.3.19 Internkontroll

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

9.4 Patientnämnden

9.4.1 Underlag till Patientnämnden

Region Stockholms Patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Leverantören svarar för. Leverantören ska snarast, och utan ersättning, ge nämnden den information och de svar som begärs.

9.4.2 Information till patienten

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

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

9.5 Tillgänglighet/åtkomst

9.5.1 Patientens behov

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

9.5.2 Tillgängliga lokaler

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

9.5.3 Ändamålsenliga lokaler och utrustning
Leverantören ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning.

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

9.5.5 E-post etcetera
Det ska vara möjligt för Beställaren och samarbetspartners att kommunicera med Leverantören via telefon, brev, och e-post.

9.5.6 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.

9.5.7 Tolkförmedling
Leverantören som utnyttjar tolk som Beställaren betalar ska använda tolkförmedling som Region Stockholm 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.

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

9.6 Information och marknadsföring

9.6.1 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.

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

9.6.3 Information om öppettider
Leverantören 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).

9.6.4 Då mottagningen är stängd
Vid de tider då Leverantören 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.

9.6.5 Information från Beställaren
Leverantören ska informera patienterna om och ge dem sådant informationsmaterial som Beställaren anvisar.

9.7 Uppföljning

9.7.1 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.

9.7.2 Leverantören 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. Leverantören ska delta i uppföljningsmöten som Beställaren kallar till.

9.7.3 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.

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

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

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

- Granska vården - säkerställa att Leverantören fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård,
- Jämförelser - göra jämförande studier med andra leverantörer med motsvarande eller liknande uppdrag,

- Vårdsamband - studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer,
- Kontroller - göra de kontroller som behövs för att bedöma om Leverantörens fakturering sker på korrekt sätt,
- Miljö - följa upp Leverantörens miljöarbete,
- Andra skäl - eller av andra skäl.

9.7.7 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.

9.7.8 Leverantörens medverkan i fördjupade uppföljningar

Leverantören 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.

9.7.9 Rapport om fördjupad uppföljning

Beställaren äger rapporten som blir resultatet av den fördjupade uppföljningen.

9.7.10 Kostnadsansvar för ytterligare kontroll

Beställaren kan komma att debitera Leverantören 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.

9.8 Patientjournaler

9.8.1 Upprätta journal

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

9.8.2 Alla media

Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de lagras på.

9.8.3 Kopia till patient

Vid utlämnande av kopior av patientjournal till patient ska Leverantören följa Region Stockholms regler om avgiftsbeläggning vid utlämnande av kopior av allmän handling, se Vardgivarguiden.se/avgiftjournalkopior.

9.8.4 Kopia till annan vårdgivare

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

9.8.5 Termer och begrepp

Leverantören ska använda termer och begrepp, beskrivning av diagnoser, åtgärder och vårdkontakter enligt av Region Stockholm/nationellt fastställd terminologi. Termer och begrepp i vården | Vårdgivarguiden (vardgivarguiden.se)

9.8.6 Leverantören är personuppgiftsansvarig

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

9.8.7 Leverantören ska vara beredd att ingå i sammanhållen journalföring

Leverantören ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som Beställaren anvisar. Leverantören 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).

9.8.8 När Leverantören ingår i sammanhållen journalföring

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

9.8.9 Efter avtalets upphörande

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

9.9 Personal

9.9.1 Arbetsgivaransvar

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

9.9.2 Byte av verksamhetschef

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

9.9.3 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.

9.10 Underleverantör

9.10.1 Definition

Med underleverantör avses i Avtalet annan leverantör som utför hela eller delar av det Uppdrag Leverantören har enligt Avtalet. Hantering av underleverantörer i Region Stockholms... | Vårdgivarguiden (vardgivarguiden.se)

9.10.2 Leverantören fulla ansvar

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

9.10.3 Information till Beställaren

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

9.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden

9.11.1 Patientskadeförsäkring

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

9.11.2 Underlag till LÖF

Leverantören är skyldig att utan kostnad och utan dröjsmål tillhandahålla den utredning (exempelvis utlåtanden, intyg, journaler, röntgenbilder, röntgenundersökningar, fotografier, utredningar och analyser) som LÖF (regionernas ömsesidiga försäkringsbolag) behöver för sin handläggning av patientskadefall.

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

9.11.3 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 Leverantören bedriver.

9.11.4 Leverantören skadeståndsansvar

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

9.11.5 Om skadeståndskrav väcks mot Beställaren

Leverantören ska hålla Beställaren skadeslös om skadeståndskrav väcks från tredje man direkt mot Beställaren som en följd av Leverantören handlande, eller underlåtenhet att handla. Beställaren ska snarast underrätta Leverantören om krav framställs mot Leverantören som omfattas av föregående stycke. Beställaren ska

inte utan Leverantören samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka Leverantören 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 Leverantören ersättningsskyldighet.

9.11.6 Socialförsäkringsavgifter med mera

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

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

9.12.1 Allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge

Leverantören ska vid en allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, där det inte beslutats att regionstyrelsens ledning tagit över, följa direktiv ställda av Region Stockholms Tjänsteman i Beredskap (TiB) och Regional särskild sjukvårdsledning.

9.12.2 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 Region Stockholm och fortsätta sin verksamhet under regionstyrelsens ledning.

9.12.3 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 regionen 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 regionstyrelsens 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.

9.12.4 Upplysningar för planering

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