

ADA 9689
HSN 1201-0008

Mellan

Stockholms läns landsting genom Hälso- och sjukvårdsnämnden, organisationsnummer 232100-0016, ("Beställaren")

och

Stockholms läns sjukvårdsområde, Habilitering & Hälsa, organisationsnummer 232100-0016 ("Leverantören"),

har slutits följande

Avtal

§ 1. Avtalets omfattning

I detta Avtal regleras Leverantörens bedrivande av tolkverksamhet för personer som är döva, dövblinda samt personer med hörselnedsättning ("Uppdraget") vid Norrtulls sjukhus, Norrtullsgatan 14, port H, 113 45 Stockholm.

Med Avtalet förstås bestämmelserna i detta Avtal och dess bilagor ("Avtalet").

§ 2. Avtalet

Leverantören åtar sig ("Åtagandet") att utföra Uppdraget och agera enligt Avtalet. Villkoren för Leverantörens utförande av Uppdraget framgår av Avtalet. Följande är bilagor till Avtalet:

- Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning, bilaga 1
- Ersättningsvillkor, bilaga 2
- Rapportering, bilaga 3
- Informationshantering, bilaga 4
- Allmänna villkor, bilaga 5

Båda parter förbinder sig att följa gällande villkor i Avtalet. Om det förekommer motstridiga villkor i Avtalets olika delar, ska de tolkas i följande ordning:

1. Vårdavtal
2. Ersättningsvillkor
3. Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning
4. Rapportering
5. Informationshantering
6. Allmänna villkor

ADA 9689
HSN 1201-0008

§ 3. Definitioner

Avtal	Detta Avtal med 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 § 9 "Force majeure".
Beställare	Stockholms läns landsting genom Hälso- och sjukvårdsnämnden
Driftstart	Den dag Leverantören enligt Avtalet ska inleda att utföra Uppdraget
SLL	Stockholms läns landsting
Uppdrag	Det uppdrag Leverantören har att bedriva hälso- och vård enligt detta Avtal. Uppdraget beskrivs i bilagan Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning
Uppdragsguiden	Uppdragsguiden är Beställarens portal för information till leverantörerna/vårdgivarna. På Uppdragsguiden finns information och styrdokument för leverantör/vårdgivare. www.uppdragsguiden.sll.se .
Leverantör	Den person (juridisk eller enskild fysisk person) Beställaren tecknat Avtalet med, se inledningen av Avtalet.
Åtagande	Leverantörens åtagande att utföra Uppdraget och att uppfylla övriga delar av Avtalet

§ 4. Avtalsperiod

Avtalet träder i kraft från och med 2012-01-01 gällande därefter till och med 2013-12-31. Beställaren äger rätt att förlänga Avtalet i högst två år. Leverantören ska skriftligen informeras om sådan förlängning senast 3 månader före avtalsperiodens upphörande. Regler för förtida upphörande finns i § 8.

Utförande av Uppdraget inleds vid ("Driftstarten"). Driftstart för detta Avtal är 2012-01-01.

§ 5. Ändrade ägareförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Leverantören eller hos Leverantörens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Leverantören lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet. Beställaren ska därefter pröva om Avtalet ska fortsätta att gälla eller om Avtalet ska sägas upp jämlikt § 8 nedan. Beställaren kommer bland annat att värdera om Leverantören med den nya ägaren uppfyller kraven för godkännande för att teckna avtal. Beställaren

ADA 9689
HSN 1201-0008

ska skriftligen meddela Leverantören om sitt beslut avseende Avtalets fortsatta giltighet.

Parterna ska ta vederbörlig hänsyn till eventuellt beslut om en samlad tolktjänst enligt En samlad tolktjänst/Tolktjänstutredningen (SOU 2011:83).

§ 6. Överlåtelse

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

§ 7. Brister i utförande av Åtagandet och sanktioner

Beställaren följer att Leverantör uppfyller sitt Åtagande 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 sitt Åtagande kan Beställaren vidta sanktioner mot Leverantören. Beroende på bristens allvarlighet tillämpas olika sanktioner.

7.1 Leverantörens åsidosättande av skyldigheter – rättelse och innehållande av ersättning

Om Leverantör åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet har Beställaren rätt att uppmana Leverantör att inom skälig tid vidta rättelse för 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 Beställare 80 procent av den innehållna ersättningen.

7.2 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 Leverantör är osäker på Beställarens rapporteringsinstruktioner är det Leverantörs ansvar att införskaffa tillräcklig information för att rapporteringen ska vara korrekt.

Om det finns fel i rapporteringen som innebär att för höga ersättningskrav ställs eller för hög utbetalning sker äger Beställaren rätt att reducera ersättningen på kommande utbetalningar till Leverantör med det beloppet som felaktigt betalats ut. Beställaren ska skriftligen underrätta Leverantören om felet. Leverantören ska vidta de åtgärder som

ADA 9689
HSN 1201-0008

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.

7.3 Kvalitet

I Avtalets bilaga Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning finns kvalitetsindikatorer med angivna kvalitetsnivåer som Leverantören ska uppnå om mål- och kvalitetsrelaterade ersättning skall utgå. För det fall en eller flera av dessa nivåer inte uppnås utgår heller ingen ersättning för dessa. Avstämning för uppfylld kvalitet sker i slutet av verksamhetsåret. Parterna skall arligen komma överens om vilka kvalitetsindikatorer och gränsvärden som ska ligga till grund för nästkommande års uppföljning av Åtagandet.

§ 8. Förtida upphörande

Var och en av parterna har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet:

- 1) till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om den andra parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet, eller
- 2) om den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från den första parten.
 - a) Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet kan vara att:
 - i) Leverantör eller företrädare för Vårdgivare 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,
 - ii) allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger,
 - iii) det i väsentlig omfattning saknas förutsättning att utföra Uppdraget till följd av bristande kompetens, brister i ekonomi, lokaler, utrustning eller av annat skäl,
 - iv) Leverantör vid upprepade tillfällen inte erlagt socialförsäkringsavgifter eller skatter,
 - v) Leverantören vid upprepade tillfällen fått skriftliga varningar från Beställaren enligt § 7.1 på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälpats på tillfredsställande sätt,
 - vi) Leverantören i sin rapportering lämnat uppgifter som leder till väsentliga fel i underlag för ersättning eller i utbetalning från Beställaren,
 - vii) Leverantören väsentligt åsidosätter bestämmelser i lagar, förordningar eller föreskrifter,
 - viii) Leverantören saknar tillstånd som krävs för att utföra Uppdraget,
 - ix) Leverantören kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd annars föreligger

ADA 9689
HSN 1201-0008

3) Andra skäl

- a) I § 9 regleras parts rätt att säga upp Avtalet om Befrielsegrund föreligger enligt Force majeure
- b) Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit reglerna i Allmänna Villkor om anställdas rätt till meddelarfrihet.
- c) Om ägarförhållandena hos Vårdgivare eller hos dess moderbolag väsentligen förändrats och Beställaren enligt § 5 beslutar att inte godkänna den nya ägaren,

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

Om Avtalet sägs upp på grund av fel eller brist i Åtagandet är den part som brutit i Åtagandet skyldig att till den andra parten utge skadestånd för den skada denna part lidit. Detta gäller dock inte vid Force Majeure enligt § 9.

§ 9. 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 skäligen 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 12 "Katastrofsituation och höjd beredskap" i bilagan Allmänna villkor.

§ 10. Kontaktpersoner

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

ADA 9689
HSN 1201-0008

§ 11. Meddelanden

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

§12. Informationshantering och Allmänna villkor

I bilaga 3 *Informationshantering* är punkten 4 ej tillämplig för detta Avtal.

I bilaga 4 *Allmänna villkor* är punkterna 3.4 – 3.8 och hela punkten 8 ej tillämpliga för detta Avtal.

§ 13. 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 Leverantören som ingår i SLL:s förvaltningsorganisation samt med av SLL ägda bolag löses enligt SLL:s interna regler.

§ 14. Efter Avtalets upphörande

Vid eventuell övergång till ny Leverantör för bokning av tolktjänster skall Leverantören samråda med denne kring detta avtal och överlämnande av Brukarregister.

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

§ 15. Övrigt

Tillägg och ändringar i detta Avtal ska för att gälla vara skriftliga och undertecknade av behöriga företrädare för båda parter.

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

ADA 9689
HSN 1201-0008

rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrå-
gavarande slag.

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

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

För Beställaren

Stockholm den 2012 - -

Stockholms läns landsting
Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

för Leverantören

den 2012 - -

Stockholms läns landsting
Stockholms läns sjukvårdsområde
Habilitering & Hälsa

Behörig avtalstecknare

Behörig avtalstecknare

Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning

1 Inledning

Syftet med uppdraget är att tillgodose målgruppens behov av vardagstolkning innefattande förmedling av tolktjänster till personer som är döva, dövblinda samt personer med hörselnedsättning. Tolkverksamheten riktar sig till Primär tolkanvändare samt andra som kommer i kontakt med dess grupper. Dessa benämns gemensamt i uppdragsbeskrivningen som Tolkanvändare.

2 Målgrupp

2.1 Generell målgrupp

Målgruppen omfattar Primär tolkanvändare folkbokförda i Stockholms län och kvarskrivna, se p 2.2, samt Sekundär tolkanvändare som allmänhet och företrädare för företag och verksamheter i behov av tolk och som inte omfattas av undantagen enligt punkten 3 Uppdrag.

Utöver ovan angivna målgrupp omfattar målgruppen följande patienter:

- Patienter i akut behov av vård.
- Patienter 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). Detta gäller även för EU-medborgare som är registrerade som arbetssökande i Stockholms län.
- Patienter som omfattas av konventioner eller överenskommelser om sjukvårdsförmåner som Sverige har ingått med andra länder, se Uppdragsguiden.
- Asylsökande (personer som omfattas av lagen (2008:344) om hälso- och sjukvård till asylsökande m.fl) som inte fyllt 18 år och gömda som inte har fyllt 18 år ska erbjudas vård i samma omfattning som den som erbjuds dem som är folkbokförda inom Stockholms län.
- Asylsökande ska erbjudas vård som inte kan anstå.

2.2 Förtydligande av målgruppen

Målgruppen avser följande personer:

- Personer som är barndomsdöva
- Personer med dövblindhet
- Personer med hörselskada
- Personer med dövhet med talat språk som första språk

Ovan beskrivna målgrupper benämns Primär tolkanvändare i denna uppdragsbeskrivning.

3 Uppdrag

Målet för verksamheten ska vara att tillgodose behov av vardagstolkning* för personer som är barndomsdöva, vuxendöva, hörselskadade och personer med dövblindhet.

Den av Leverantören givna tolktjänsten ska utmärkas av hög professionell kvalitet, neutralitet och opartiskhet.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med landstingets policydokument "Värdegrund för tolkverksamheten", Södra Stockholms sjukvårdsstyrelse 2002.

Tolkverksamheten ska innefatta en förmedlings- och samordningstjänst samt tolktjänster genom avrop av upphandlade Tolkleverantörer.

Leverantören ges i uppdrag att dels genomföra upphandling av tolktjänster, dels ansvara för uppföljning av tolktjänster och upphandlade tolkleverantörer vad avse produktion, resultat och kvalitet. Nytt avtal ska träda ikraft från och med 2012-11-01. Leverantören ska senast 2011-05-31 informera Beställaren, för det fall ytterligare förlängning erfordras av gällande avtal om tolktjänster.

**Vardagstolkning*

Begreppet vardagstolkning innebär tolkning i olika situationer i vardagslivet. Exempel kan vara sjukvårdsbesök, möten i skola, fackliga möten samt förenings- och fritidsverksamhet. I begreppet ingår även viss grundläggande tolktjänst i arbetslivet exempelvis vid arbetsplatsträffar.

I landstingets skyldighet att erbjuda kostnadsfri tolkservice ingår **inte**:

- Tolkning i utbildning vid grundskolor, gymnasieutbildningar, folkhögskolor, högskolor och universitet samt externa utbildningssamordnare.
- Tolkservice som utförs efter att en myndighet/motsvarande som själv ansvarar för anlitan- de av tolk har kontaktat målgruppen tex socialtjänst eller rättsväsende.

Arbetsförmedlingen ger stöd till målgruppen, som tar del av utbildning inom ett företag, för kostnader för tolk. (SFS 2005:1203)

Vad lagstiftaren avser med vardagstolkning beskrivs i "En väg till delaktighet och inflytande" SOU 1991:97; Regeringens proposition "Stöd och service till vissa funktionshindrade" 1992/93:159. Det tas även upp i utredningen "Teckenspråk och teckenspråkiga" SOU 2006:54 samt i Socialstyrelsens utredning "Begreppet vardagstolkning - Om landstingens ansvar för tolk till döva, dövblinda och hörselskadade" (dec. 2008).

3.1 Innehåll och omfattning

Tolkverksamheten innebär dels upphandling och uppföljning av tolktjänster dels förmedling och samordning av vardagstolkning oavsett den geografiska belägenheten av uppdraget, dvs. även utanför SLL. Leverantören ska även samverka med andra aktörer runt målgruppen, (p3.3).

Leverantören ska inom given ekonomisk ram anpassa sin verksamhet till brukarnas efterfrågan. Omfattningen ska dock vara minst 17 500 tolkuppsdrag årligen av vardagstolkning under avtalsperioden.

Leverantören ska:

- upphandla tolktjänster
- följa upp upphandlade tolktjänster samt hur leverantörer uppfyller åtagandena enligt ingångna avtal
- ta emot tolkbeställningar/-uppdrag
- ta ställning till om uppdragen ligger inom Leverantörens Åtagande
- prioritera beställda uppdrag enligt prioriteringsordning, se p 3.1.1. när Leverantören förmedlar ut uppdrag till upphandlade tolkbolag.
- Vid uppdrag av högsta prioritet inklusive akuta uppdrag ska alltid tolk tillhandahållas
- ta ställning till hur stor del av den beställda tiden som kan erbjudas
- fördela uppdragen till avtalade leverantörer av tolktjänster (Tolkbolag) utifrån rangordning så att den för uppdraget mest lämpliga kompetens hos tolk används
- i så stor utsträckning som möjligt tillgodose Tolkanvändarens specifika behov och önskemål t ex kompetens och erfarenhet hos tolken. Det kan ibland innebära att Leverantören måste frångå rangordningen.

3.1.1 *Prioritering*

I prioriteringen ingår att ta ställning till om och hur stor del av beställd tolkning som avser vardagstolkning. Bedömningen av inkomna uppdrag ska alltid vara tolkanvändar fokuserad. Vid de tillfällen då Leverantören inte kan åta sig alla beställda uppdrag ska en prioritering göras utifrån en bedömning av Tolkanvändarens behov och ärendets angelägenhetsgrad. Prioriteringen ska grundas på den information som lämnats vid beställning.

Den etik och de värderingar som beskrivs i hälso- och sjukvårdens prioriteringsutredning (SOU 1995:5) ska vara vägledande:

- Människovärdesprincipen: allas människors lika värde
- Behovs-/solidaritetsprincipen: resurser satsas på områden där behoven är störst
- Kostnadseffektivitetsprincipen: rimlig relation mellan kostnader och effekt.

Om inget annat överenskommes under avtalsperioden skall Leverantören arbeta utifrån gällande prioriteringsordning, SOU 1995:5 och tillämpningsföreskrift Tolcentralen/Habilitering & Hälsa/SLSO daterad 2004-07-02.

3.1.2 *Samordning av uppdrag*

Leverantören ska i de fall så erfordras samordna uppdrag med andra aktörer.

- A. På uppdrag av hemlandstingen ska Leverantören tillse att tolkuppdrag utförs till personer som motsvarar målgruppen, men som är folkbokförda i annan del av landet, men vistas i Stockholms län och vistas inom betjäningssområdet. Dessa tolkuppdrag utförs i samverkan med och faktureras hemlandstinget till självkostnadspris. Uppdragen beräknas ej in i avtalad volym.
- B. Samordning kan handla om tolkuppdrag för en grupp av Tolkanvändare som både är från Stockholms län och andra landsting och då ska kostnaderna för tolktimmarna och övriga omkostnader fördelas.
- C. Leverantören ska samordna och gemensamt planera tolkuppdrag tillsammans med andra aktörer med ansvar för tolkuppdrag för tolkanvändargruppen. Exempel på dessa är Rikstolktjänsten och Arbetsförmedlingen och andra myndigheter/organisationer/företag.
- D. Leverantören ska när så erfordras samordna och gemensamt planera tolkuppdrag med kommunernas ledsagarservice när det gäller uppdrag för personer med dövblindhet. (LF o SveKom, PM Tolktjänst och ledsagarservice, 2004-02-27)

3.1.3 Tolkning i utlandet

I de fall Leverantören tar emot en beställning gällande tolkning i utlandet ansvarar Leverantören för att ta ställning till om uppdraget ligger inom Leverantörens Åtagande, prioritering samt omfattningen av tolktimmar. Leverantören ska samverka med andra tolkcentraler, Rikstolktjänsten, Arbetsförmedlingen, och andra/myndigheter/organisationer/företag för samordning och gemensam planering av tolkuppdraget.

3.1.4 Tolkportal

Beställarens tolkportal är under utveckling och syftar till att underlätta bokningsprocess av tolktjänster. Tolkportalen har av utvecklingsskäl samordnats med bokningssystem för tolkar som tagits i drift på Tolkcentral. Tolkportalen planeras tas i drift under första halvåret 2012. Leverantören skall från tolkportalen kunna ta emot bokningsuppgifter.

3.2 Tolktjänster

Tolkuppdrag för vardagstolkning som utförs inom Stockholms län tillhandahålls genom avrop av avtal gällande Tolktjänster. Tolkuppdrag ska kunna utföras under hela dygnet. Leverantören ska tillhandahålla tolkar för:

- A. Teckenspråkstolkning
- B. Dövblind tolkning (teckenspråk, tydligt tal, syntolkning samt ledsagning, se p 3.2.1)
- C. Vuxenblindtolkning (skrivtolkning och eller tecken som stöd)

All tolkning ska ske enligt "God tolksed", Kammarkollegiet: Vägledning för auktoriserade tolkar, inklusive angivna lagar, förordning och föreskrift, 2004.

Leverantören ska tillse att tolkning kan utföras från/till engelska.

Leverantörens ska tillse att tolkning kan utföras från/till andra teckenspråk t.ex. genom så kallat tolkstöd.

Åtagandet omfattar såväl tolkning till enskilda individer som till grupper.

I Åtagandet ingår att tolka muntliga samtal och anföranden. Översättning av skriftliga handlingar ingår ej i Åtagandet.

3.2.1 Övriga uppdrag i samband med tolkning

I samband med tolkuppdragen ska Leverantören tillse att viss ledsagning åt personer

med dövblindhet utförs. För att tolkuppdraget ska ingå i Leverantörens Åtagande ska det av beställningen framgå att uppdraget gäller vardagstolkning och inte ledsagning.

Leverantören ska tillse att akuta tolkuppdrag utförs. Med akuta tolkuppdrag avses t ex polisärenden, sociala ärenden och akut sjukvård. Vardagar 17.00- 8.00 samt under helger tillhandahålls tolk genom Tolkbolag med avtal om beredskapstolkning. Tjänsten förmedlas via Vårdguiden och nås av tolkbeställaren på telefon nr 08-320 100.

Leverantören ska ta emot Tolkanvändare i öppen mottagning och ge tolkservice via telefon utan krav på tidbokning efter behov vardagar minst 8 timmar per helgfri vecka.

3.2.2 Uppföljning av tolktjänster

Leverantören ansvarar på Beställarens uppdrag för uppföljning av upphandlade tolkbolags uppfyllelse av i ramavtalens uppställda målsättningar vad avser verksamhetens resultat, produktion och kvalitet. Leverantören kallar till uppföljningsmöten.

Uppföljning syftar till att granska om Tolkbolagen uppfyller åtagandena enligt ingånget avtal. Uppföljning syftar också till att skapa en grund för gemensam utveckling av det uppdrag som Tolkbolagen arbetar med.

Tolkbolagen skall inför uppföljningsmötet till Leverantören lämna följande rapportering:

- Redovisning av aktuell Tolkförteckning
- Redovisning av Kompetens-/utvecklingsarbete, auktorisation
- Redovisning av Tolkbolagens kvalitetssäkringsrutiner
- Redovisning av Avvikelser och klagomålshantering
- Redovisning av uppfyllelse av miljökrav enligt Ramavtal

Vid uppföljningsmötet ska även nedanstående punkter i förekommande fall tas upp

Uppföljning av:

- att Tolkbolagen tillsätter tolk med rätt kompetens
- att Tolkbolagen åtar sig alla typer av tolkuppdrag oavsett uppdragets längd, geografiska placering, eller brukarens kön, ålder, funktionshinder, social ställning, sexuell identitet, etnisk och religiös tillhörighet samt om Tolkbolagen ofta tackar nej till uppdrag.
- Tolkbolagens svarstid samt de garantier vad gäller leveranssäkerhet som anges i anbudet.

- andel uppdrag med avvikelse från den i förväg bokade tiden.
- att Tolkbolagen använder rätt utrustning enligt upphandlingen upprättad kravspecifikation
- resultat av uppföljning av Tolkanvändares upplevelse av bemötande i samband med tolkuppdraget samt tolkningens kvalitet, (enkät Indikator)
- tolkuppdrag där Leverantören har närvarat enligt ramavtal p 9.3.

Punkten 3.2.2 gäller längst fram till och med tidpunkten när nytt avtal om tolktjänster har tecknats av Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO)/Habilitering & Hälsa. Leverantören ska i förekommande fall i sin uppdragsbeskrivning inför kommande upphandling av tolktjänster beakta denna punkt.

3.3 Samverkan

3.3.1 Samverkan med externa aktörer

Leverantören ska samverka med alla relevanta aktörer för att tillgodose Tolkanvändarnas behov.

Leverantören ska arbeta med att utveckla väl fungerande samarbetsformer med:

- Arbetsförmedlingen
- Rikstolktjänsten
- Berörda kommuner i länet (t ex rörande ledsagarservice för personer med dövblindhet)
- Vårdguiden kring förmedling av tolkuppdrag under beredskap

3.3.2 Samverkan med andra landsting

I enlighet med Landstingsförbundets rekommendation ska Leverantören samverka med andra landstings och regioners tolkcentraler.

3.3.3 Verksamhetsutveckling och utbildningsfrågor

Leverantören ska samverka med Beställaren i frågor som rör uppföljning och analys av verksamhet, utveckling av verksamhetens kvalitet och effektivitet enligt p 5 Uppföljning och bilaga 3 Rapportering av tolktjänster.

3.3.4 *Övergripande samverkansöverenskommelser*

Leverantören ska känna till och följa beslut och riktlinjer i samverkansöverenskommelser som finns mellan SLL och andra huvudmän och som berör Leverantörens uppdrag, se Uppdragsguiden. Leverantören ska delta i arbetet med att anpassa och utveckla dessa till lokal nivå.

4 Personal och kompetens

Leverantören ska ha personal i den omfattning som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med Avtalet.

Leverantören ska tillse att personalen har för uppdraget adekvat utbildning och kompetens och får den kompetensutveckling som erfordras.

Anlitade teckenspråks- och dövblindtolkar ska vara auktoriserade av Kammarkollegiet och/eller ha av Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen föreskriven tolkutbildning.

För dövblindtolkningen i två led via central tolk eller vid kommunikation med teckenspråk i grupp där den dövblinde brukaren behöver en egen tolk kan tolkar med lång erfarenhet av tolkning genom visuellt och taktilt teckenspråk samt syntolkning med eller utan formell kompetens som dövblindtolk anlitas.

För dövblindtolkning där tolkmetoden ej innebär visuellt eller taktilt teckenspråk kan tolkar med lång erfarenhet med eller utan formell kompetens som dövblindtolk anlitas.

I första hand ska anlitade vuxendövtolkare ha genomgången tolkutbildning föreskriven av Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen. I de fall dessa ej finns att tillgå kan personer med lång erfarenhet i vuxendövtolkning men utan formell kompetens anlitas.

Anlitade tolkstödare ska ha erfarenhet av att tolka mellan svenskt teckenspråk och annat lands teckenspråk.

5 Uppföljning

5.1 Beställarens uppföljning

I Allmänna villkor beskrivs uppföljningen. Den innebär att Beställaren löpande följer att Vårdgivare/Leverantör 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 patientnöjdhet, väntetider och tillgänglighet är andra delar av uppföljningen.

Beställarens uppföljning inriktas i första hand på områdena kunskapsbaserad-, säker-, brukarfokuserad och effektiv tolktjänst samt tillgänglighet och hur Leverantören följer de policys som ingår i uppdraget.

5.2 Godtagbar kvalitet

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

I Ersättningar punkt "Mål- och kvalitetsrelaterad ersättning" redovisas hur målrelaterad ersättningen beräknas. I Avtalets punkt "Förtida upphörande" anges konsekvenser för Avtalet vid väsentlig avvikelse från godtagbar kvalitetsnivå. I dessa används nedan angivna gränsvärden och vikter.

Definitioner:

Kvalitetsindikator	En mätbar variabel som används för att följa viktiga aspekter av vårdkvalitet.
Gränsvärde	Godtagbar nivå angiven i % (\geq , $<$, \leq) vid uppföljning av indikator för erhållande av mål- respektive kvalitetsrelaterad ersättning
Prio	Uppdrag som prioriteras efter nivå 1-3 enligt <i>Prioriteringsgrunder för Tolkcentral i SLL</i> , daterad 2004-07-02

Kvalitetsindikator	Gränsvärde	%
<p><i>Effektiv tolktjänst</i> – säkerställa tolkuppdrag i bokningsprocess och genomförande:</p> <ul style="list-style-type: none"> andel tolkuppdrag som ej kunnat utföras i förhållande till totala antalet bokningar (brist) Tolkanvändare har fått bekräftelse att Tolkcentralen mottagit beställningen (Tolkanvändarenkät F3) Tolkanvändare har fått bekräftelse att tolk är inbokad (F4) 	<p><3% ≤4,7% ≥90% ≥ 90%</p>	<p>xtra bonus[◇] 0,5 0,5 0,5</p>
<i>Kunskapsbaserad tolktjänst</i> – säkerställa ändamålsenlig kompetens i tolksituation	-	-
<i>Säker tolktjänst</i> – säkerställa systematiskt förebyggande arbete i tolksituation (bokning och genomförande)	-	-
<p><i>Brukarfokuserad tolktjänst</i> – säkerställa brukares behov vid bokning och tolksituation</p> <ul style="list-style-type: none"> Tolkanvändare blir alltid bemött med respekt och hänsyn från Tolkcentralen (F6) Tolkanvändare är trygg med att bokningen fungerar som tänkt (F7) 	<p>≥75% ≥70%</p>	<p>0,5 0,5</p>
<p><i>Tillgänglig tolktjänst</i> – angivna tider enligt tolkuppdrag säkerställs</p> <ul style="list-style-type: none"> Nöjd med tillgängligheten vid bokning på Tolkcentralen (F2) 	<p>≥95%</p>	<p>0,5</p>
Summa %		3%

◇ Extra bonus utgår om brist (andelen tolkuppdrag i förhållande till antalet bokningar) är lägre än angivet värde i tabell ovan.

Angivna indikatorer och gränsvärden målrelaterad ersättning och bonus kan under avtalsperioden komma att förändras.

6 Tider för verksamhetens bedrivande

Leverantören ska ta emot beställningar från tolkanvändare per telefon, bildtelefon, brev, e-post, texttelefon, telefax samt via personlig kontakt vardagar kl. 8.00 – 17.00. Beställaren planerar att införa en beställningsportal och Leverantören ska när denna är klar ta emot tolkbeställningar från denna.

Vid de tider då Leverantören inte har öppet ska telefonsvarare ge information om hur man i akut situation kan få tolk. Det ska gå att lämna meddelande på telefon och texttelefon.

7 Miljö

Vårdgivare som för samtliga sina avtal med Beställaren fått en ersättning som sammanlagt är eller överstiger 15 Mkr under kalenderåret ska ha ett gällande miljöcertifikat enligt ISO-standard 14001, EMAS eller motsvarande.

Vårdgivaren som för samtliga sina avtal med Beställaren under kalenderåret fått en sammanlagd ersättning som understiger 15 Mkr kan antingen vara miljödiplomerad av Beställaren eller ha ett miljöledningssystem certifierat enligt ISO-standard 14001, EMAS eller motsvarande.

8 Utveckling och utbildning

8.1 Utbildningsplatser

För år 2012 ska Leverantören följa upp hur leverantörer av tolktjänster följer sitt åtagande vad gäller utbildningsplatser för tolkstuderande.

Från och med år 2013 ska Leverantören tillse att leverantör av tolktjänster ska:

- tillhandahålla platser för verksamhetsförlagd utbildning (VFU)
- tillhandahålla utbildningsplatser för tolk under utbildning inom Stockholms län
- tillhandahålla kvalificerad handledning för att hålla acceptabel kvalitet
- delta i regelbundna handledarmöten som arrangeras av lärosätet tillika medverka i lärosätets utvärderings- och kvalitetssäkringsarbete av verksamhetsförlagd utbildning.

Ersättningsvillkor

1 Ersättningssystemet

1.1 Allmänt

Ersättningsmodellen omfattar Beställarens ersättningar till Leverantören. Ersättningsmodellen omfattar enbart ersättningar för tjänster som omfattas av Avtalet.

2.2 Total ersättning

Beställaren ersätter Leverantören enligt nedan för utförda tolktjänster för brukare folkbokförda i Stockholms län enligt Beställarens krav och anvisningar enligt Avtalet. För 2012 betalar Beställaren en ersättning som beräknas på summan av uppdrags- och målrelaterade ersättningar. Denna ersättning har för år 2012 beräknats med ett påslag om 1,4% exklusive statsbidrag.

Den totala ersättningen baseras på minst 17 500 tolkuppdrag.

Den totala ersättningen för år 2012 beräknas uppgå till 51 046 141 kr exklusive 3% för målrelaterad ersättning men inklusive statsbidrag 2011. Statsbidraget fastställs i mars 2012 och den definitiva ersättningsnivån anpassas efter statsbidragets storlek.

Den målrelaterade ersättningen utgår enligt villkor under p5 i Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning. Den högsta möjliga målrelaterade ersättningen Leverantören kan få år 2012 är 1 004 200 kr. Därutöver kan eventuell kvalitetsrelaterade ersättning (bonus) utgå med 132 045 kr.

2 Ersättningsmodellen

2.1 Uppdragsrelaterad ersättning

Fast ersättning för avtalsperioden uppgår till 32 469 141 kr exklusive statsbidrag.

Det fastställda statsbidraget uppgår till 18 577 000 kr (2011).

2.2 Mål- och kvalitetsrelaterad ersättning

Den målrelaterade ersättningen uppgår till 1 004 200 kr.

Utöver den målrelaterade ersättningen kan särskild kvalitetsrelaterad ersättning (bonus) utgå som fast belopp med 132 045 kr.

2.2.1 Underlag

Den mål- och kvalitetsrelaterade ersättningen beräknas av Beställaren, dels utifrån inrapporterade uppgifter från Brukarenkät (Indikator), dels inrapporterade underlag från Leverantören (brist i genomförda tolkuppdrag i förhållande till antalet beställda).

2.2.2 Ersättning

2.2.2.1 Allmänt

Leverantören ska uppnå en godtagbar kvalitetsnivå. Om Leverantören uppnår eller överträffar denna nivå erhåller Leverantören ersättning som beräknas per kalenderår.

I Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning anges en kvalitetsnivå (gränsvärde) för respektive kvalitetsindikator. Vid Beställarens uppföljning mäts uppnått värde för respektive indikator och värdet i procent finns angiven för varje indikator i Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning under punkt 5 .

2.2.2.2 Beräkning

Underlag för beräkning av den målrelaterade ersättningen uppgår till 3,0 procent av den totala ersättningen som beräknats sammantaget enligt punkterna 2.1 och 2.2 ovan, exklusive statsbidrag. Den särskilda kvalitetsrelaterade ersättningen (bonus) utgår med fast belopp.

2.2.3 Vite för processer och aktiviteter

2.2.3.1 Vite för bristande inrapportering

Om Leverantören inte rapporterar till Beställaren enligt bilagan Informationshantering i Avtalet, samt enligt bilaga till Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning innehåller Beställaren 5 procent av på varje faktura fakturerat belopp från och med den månad rapporteringen uteblir fram till dess att rapporteringen sker, Beställaren återbetalar då 80 procent av det innehållna beloppet.

2.2.3.2 Miljö

Leverantör/Vårdgivare som den 31 december saknar miljöcertifikat/diplom (se Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning) ska erlägga vite för bristande miljöarbete på 0,5 procent av de ersättningar som Beställaren under kalenderåret utbetalat till Vårdgivaren.

3 Kostnadsansvar

3.1 Leverantörens kostnadsansvar

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

3.2 Tolkar

Beställaren svarar för kostnaden för språktolk vid patientkontakt, när tolktjänst som har avtal med SLL anlitas. Om annan tolktjänst används svarar Leverantören för kostnaden.

4 Fakturering

4.1 Utformning av faktura

Faktura ska utformas enligt Beställarens anvisningar och innehålla den information som Beställaren anger, se Uppdragsguiden.

På fakturan samlas samtliga poster som ska faktureras enligt detta Avtal.

4.2 Faktureringsperiod

Beställaren ersätter Leverantören för den uppdrags- och målrelaterade ersättningen månadsvis med en tolfedel av årsbeloppet i efterskott.

Det fastställda statsbidraget utbetalas med en fjärdedel av årsbeloppet kvartalsvis i efterskott.

Avstämning för målrelaterad ersättning skal ske årligen i december för eventuell kreditering.

Utbetalning av den kvalitetsrelaterade ersättningen (bonus) sker en gång per år. Beställaren meddelar Leverantören senast under december månad om kvalitetsrelaterad ersättning (bonus) utgår. Leverantören fakturerar Beställaren i januari påföljande år.

4.3 Faktureringsadress

Faktura ska sändas till adress Beställaren anger.

4.4 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 korrigerings ska ske.

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

5 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.

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

Rätten till ersättning har förfallit om kravet inte har fakturerats – eller om vårdhändelsen 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.

5.1 Dröjsmål

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

6 Prisjustering

Priset för uppdraget exklusive statsbidrag ska vara oförändrat till och med 2012-12-31. Under resterande avtalstid ska 30 % av ersättningen vara fast och 70 % underlag för prisjustering per den 1:a januari varje år, med början 2013-01-01 enligt årliga förändringar i preliminärt Prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK).

LPIK tas fram av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft och övriga tjänster under ett kalenderår och publiceras av SKL.

Basår för LPIK för detta Avtal är år 2012.

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

Rapportering av Tolktjänst

Angivna nyckeltal och frekvens kan under avtalsperioden komma att förändras

Behov	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa
Behov i befolkningen					
Vårdtyngd	Andel utförda tolkuppdrag per brukargrupp i förhållande till det totala antalet utförda beställningar Antal tolkuppdrag under öppen mottagning	Tolk	Behov inom ansvarsområdet	Månadsvis Månadsvis	Excellfil Excellfil

Prestation	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	Mål
Utförda och beställda	Antal utförda tolkuppdrag fördelat på brukartid Genomsnittlig brukartid per uppdrag	Tolk	Tjänsteproduktion	Månadsvis Accumulerat Månadsvis	Excellfil	17 500 uppdrag per år

Kvalitet	Nyckeltal	Vilken verksamhet följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa
<p>Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård <i>Vården skall bygga på evidensbaserad kunskap och formas för att möta den individuella patienter behov på bästa möjliga sätt</i></p>	<p>Antal/Andel uppdrag av tecken-språkstolkning som utförts av tolk, auktoriserad av Kammarkollegiet.</p> <p>Redogör för hur god kompetens säkerställs bland anlitade tolkar</p>	Tolk	Säkerställa ändamålsenlig kompetens i tolksituation	<p>Årligen Januari -antal 2012 -andel 2013-</p> <p>(Brukarenkät Indikator)</p>	Verksamhetsberättelse
<p>Säker vård <i>Skador i samband med vård undviks genom ett aktivt förebyggande arbete.</i></p>	<p>Redogör för rutiner avseende riskbedömning och avvikelshantering enligt Socialstyrelsens riktlinjer.</p> <p>Redogör för antalet avvikelser (inkl anmälningar till Patientnämnden) och orsaker samt åtgärder som vidtagits för att förebygga och förhindra upprepning</p> <p>Redovisa åtgärder hur Brukare känner förtroende för tolkar säkerställs</p>	Tolk	Säkerställa systematiskt förebyggande arbete i tolksituation	<p>Årligen Januari</p> <p>(Brukarenkät Indikator)</p>	Verksamhetsberättelse

<p>Patientfokuserad vård <i>Vården ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov, önskemål och värderingar.</i></p>	<p>Antalet beställda och utförda uppdrag i utlandet fördelat på land.</p> <p>Antalet brukartimmar (utomlands).</p> <p>Redovisa åtgärder som vidtagits i brukares upplevelse av bemötande vid bokning och tolsituation.</p>	<p>Tolk</p>	<p>Säkerställa Brukares behov vid bokning och tolsituation</p>	<p>Halvårsvis</p> <p>Årligen Januari (Brukarenkät Indikator)</p>	<p>Excellfil</p> <p>Verksamhetsberättelse</p>	
<p>Effektiv vård <i>Vården utformas och ges i samverkan med övriga vårdaktörer, så att onödig förbrukning av alla slags resurser undviks.</i></p>	<p>Andel tolkuppdrag som ej kunnat utföras per brukargrupp i förhållande till totala antalet beställningar (brist).</p> <p>Antalet som ej kunnat utföras, fördelat på orsak.</p> <p>Antal avbokade tolkuppdrag inom 24 timmar per brukargrupp.</p> <p>Antalet tolkuppdrag inställda på plats.</p> <p>Redovisa för hur samverkan sker med andra tolkcentraler, Rikstolk-tjänsten m fl relevanta samverkanspartners.</p> <p>Redovisa hur samverkan sker med brukarorganisationerna.</p> <p>Redovisa utveckling av beställningsprocess i bokning och bekräftelse av uppdrag.</p>	<p>Tolk</p>	<p>Säkerställa tolkuppdrag i bokningsprocess och genomförande</p>	<p>Månadsvis</p> <p>Årligen Januari</p>	<p>Excellfil</p> <p>Verksamhetsberättelse</p>	

<p>Jämlik vård <i>Vården tillhandahålls och fördelas på lika villkor till alla patienter oavsett kön, ålder, funktionshinder, social position, etnisk och religiös tillhörighet eller sexuell läggning.</i></p>	<p>Redovisa för hur krav på att Tolkbolagen åtar sig alla typer av tolkuppdrag oavsett uppdragets längd, geografiska placering, eller brukarens kön, ålder, funktionshinder, social ställning, sexuell identitet (HBT), etnisk och religiös tillhörighet uppfylls. Deltagande i SLL´s certifierade jämställdhets- och jämlikhets- utbildning för chefer. Redovisa dokumenterade rutiner för bemötande kring HBT-identitet bland tolkar och tolkanvändare.</p>	<p>Tolk</p>	<p>Säkerställa att tolkuppdrag genomförs på jämlika villkor</p>	<p>Årligen Januari Fr o m år 2013</p>	<p>Verksamhetsberättelse</p>	
<p>Vård i rimlig tid <i>Inga patienter skall behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som de har behov av.</i></p>	<p>Antal akuta tolkuppdrag utförda under beredskap. Redovisa åtgärder inför tolkuppdrag som förebygger oskälig väntetid på tolk för brukare.</p>	<p>Tolk</p>	<p>Angivna tider enligt tolkuppdrag säkerställs</p>	<p>Månadsvis Årligen Januari (brukarenkät Indikator)</p>	<p>Excellfil Verksamhetsberättelse</p>	

Kostnad	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	
Direkta kostnader	Uppdragskostnader		Budget och kostnader ska vara i balans	Månadsvis	Raindance	

Effekter	Nyckeltal	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	Mål	
Patienteffekt	Redogör för rutiner avseende uppföljning av brukares upplevelse av nöjdhet: - med tolkningens kvalitet. - med den insats Brukaren erhållit. Redovisa resultat avseende uppföljning av brukares upplevelse av nöjdhet.		Årligen januari	Verksamhetsberättelse (Tolkanvändarenkät Indikator)		
Miljö	Miljökrav	Följsamhet till landstingets miljöpolicy	Årligen januari	ISO-certifikat/motsv (SLSO) (med HSAid fr o m 2012)	100%	

1. Informationshantering

Inledning

En nationell IT-strategi ("Nationella IT-strategin") togs fram 2006 i syfte att skapa en framtida effektiv informationsförsörjning i Sverige inom vård och omsorg. Fokus för strategin var då att skapa tekniska förutsättningar för behörighet och kommunikation av vårdinformation. Under våren 2010 bytte den Nationella IT-strategin namn till Nationell eHälsa ("Nationell eHälsa") och fokus förflyttades från teknik, IT-lösningar och infrastruktur till nyttan för invånare och verksamheter.

Arbetet med Nationell eHälsa kommer att leda till att nya krav ställs på landsting och hälso- och sjukvårdsverksamheter avseende informationsanvändning och rapportering. SLL:s framtida IT-utveckling kommer i hög grad att påverkas av utvecklingen på nationell nivå.

Denna bilaga beskriver SLL:s eTjänster¹ och IT-system² samt de krav på informationsanvändning och rapportering som Vårdgivaren ska uppfylla. Under punkt 5 nedan beskrivs de krav som gäller den datum dokumentet är daterat samt de krav Beställaren avser införa. Kraven är ställda för att Beställaren bland annat ska kunna följa upp Vårdavtalet, följa upp hälso- och sjukvården inom SLL, förbättra samverkan mellan vårdgivare som har avtal med SLL samt ge bättre förutsättningar för invånarnas och vårdverksamhetens tillgång till eHälsa.

Beställaren äger rätt att ändra, lägga till eller ta bort de krav på informationsanvändning och rapportering som beskrivs i denna bilaga. Om Beställaren ändrar kraven kommer Beställaren meddela Vårdgivaren om detta inom skälig tid.

2. Informationssäkerhet

Vårdgivaren ska skydda sin information mot otilbörlig åtkomst och förstörelse i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Hur skyddet genomförs ska dokumenteras. Vårdgivaren ska på begäran kunna uppvisa denna dokumentation för Beställaren.

Vårdgivaren ska följa SLL:s gällande riktlinjer för informationssäkerhet, se Uppdragsguiden.

3. Personuppgiftsbehandling

All hantering av personuppgifter ska ske i enlighet med Personuppgiftslagen och Patientdatalagen.

I Avtalet är:

Personuppgifter: All slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

¹ Med eTjänst avses i detta sammanhang en tjänst som innefattar en eller flera funktioner som informationstekniken kan erbjuda och utföra för en människa eller åt ett annat tekniskt IT-system/eTjänst. Det kan till exempel vara en tjänst där en patients vårdtillfälle bokas eller en filöverföring görs mellan två programvaror/system. eTjänst utgör en del av en IT-plattform där flera olika tjänster samutnyttjar plattformens behörighetskontroll, notifiering, loggning, kommunikationstjänster med mera.

² Med IT-system avses i detta sammanhang ett antal komponenter som tillsammans samverkar för ett gemensamt mål. Varje IT-system erbjuder funktioner, däribland nödvändiga basfunktioner för ett fungerande system såsom loggning, databashantering, kommunikation, behörighetskontroll, notifiering, etc.

Personuppgiftsansvarig: Den som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålet med och medlen för behandlingen av personuppgifter.

Personuppgiftsbiträde: Den som behandlar personuppgifter för den personansvariges räkning.

Behandling: Varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter vare sig det sker på automatisk väg eller ej.

Den personuppgiftsansvarige har ansvar för att all behandling av personuppgifter sker i enlighet med personuppgiftslagen och patientdatalagen.

Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla personuppgifter som personuppgiftslagen medger. Behandling sker i enlighet med den personuppgiftsansvariges instruktioner och styrdokument och träffade överenskommelser.

Beställaren åtar sig att vara personuppgiftsbiträde i de gemensamma lagringar Beställaren ansvarar att Vårdgivaren ska delta i inom ramen för Avtalet.

All vidareförmedling av erhållet registerutdrag rörande personuppgifter är förbjudet.

Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas på den personuppgiftsansvariges vägnar i enlighet med 31 § personuppgiftslagen .

Personuppgiftsbiträdet ska informera den personuppgiftsansvarige om vilka åtgärder som vidtagits, om ytterligare åtgärder behövs ska biträdet informeras om detta.

Sammanställningen kan utgöra den personuppgiftsansvariges instruktion vad gäller säkerhetskrav

Biträdet ska vara beredd att följa beslut från tillsynsmyndigheter vad avser säkerhetskrav.

Personuppgiftsbiträdet ska tillåta de inspektioner som tillsynsmyndigheter eller annan berörd part enligt lagens krav för upprätthållandet av korrekt behandling av personuppgifter.

Vid upphörande av personuppgiftsbitrådets behandling av den personuppgiftsansvariges personuppgifter ska biträdet återlämna all data som innehåller personuppgifter på samtliga media som den är fixerad på.

För vidare information och krav, se Uppdragsguiden.

4. Beskrivningssystemet

Allmänt

Beskrivningssystemet baseras i första hand på det nationella beskrivningssystemet som utvecklas av Socialstyrelsen. Vissa avsteg och kompletteringar görs som anpassningar till Uppdraget. All vård som utförs enligt Avtalet ska beskrivas enligt beskrivningssystemet. För ytterligare information, se Uppdragsguiden.

Verksamhetsdata

Termer

För information om termer och begrepp, se Uppdragsguiden.

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) användas och för åtgärder Klassifikation

av vårdåtgärder (KVÅ). Information om klassificering av diagnoser och åtgärder, se Uppdragsguiden.

Regelverk för verksamhetsdata

Vårdgivaren ska registrera patienternas vårdkontakter i enlighet med Beställarens regelverk, se Uppdragsguiden.

Vårdgivaren ska tillämpa och anpassa sig efter eventuella förändringar i de av Beställaren tillämpade regelverken för verksamhetsdata.

5. eTjänster och IT-system

Allmänt

SLL:s eTjänster och IT-system kan delas in i följande fyra övergripande områden:

- **Invånartjänster:** Information och tjänster för invånare.
- **Vårdinformation och beslutsstöd:** Information och tjänster för hälso- och sjukvården. Informationen tillhandahålls till vården som beslutsstöd.
- **Ekonomi och uppföljning:** Information och system för rapportering och fakturering.
- **Infrastruktur:** "Vägar och broar" för informationsutbyte mellan vårdens olika aktörer.

För mer information om SLL:s eTjänster och IT-system, se Uppdragsguiden.

2011 års krav på informationsanvändning och rapportering

I tabell 1 till 4 nedan beskrivs SLL:s eTjänster och IT-system som tillämpas inom SLL 2011 och 2011 års krav på informationsanvändning och rapportering som Vårdgivaren ska uppfylla.

Tabell 1 Invånartjänster

Namn eTjänst	Beskrivning av eTjänst	Krav på Vårdgivaren	Innehåller gemensam lagring
Mina vårdkontakter ("MVK")	MVK är invånarnas ingång för att få tillgång till eTjänster.	Leverantören ska via anslutning till MVK tillhandahålla tolktjänster för tolkanvändare:	

Tabell 2 Vårdinformation och beslutstöd

Namn eTjänst/IT-system]	Beskrivning av eTjänst/IT-system	Krav på Vårdgivaren	Innehåller gemensam lagring
Beställningsportalen för beställning av tolktjänster	Beställningsportalen är ett stöd för tolkanvändare att elektroniskt beställa tolktjänster. I Beställningsportalen hanteras tolktjänster för vardagstolkning för personer som är döva, dövblinda samt personer med hörselnedsättning. Dessa levereras elektroniskt till Leverantören.	Leverantören skall elektroniskt ta emot beställningar.	
Uppdragsguiden	Uppdragsguiden är vårdgivarnas informationsportal. På Uppdragsguiden finns infor-	Leverantören ska hålla sig uppdaterad om den information och de styrdokument som publice-	

Namn eTjänst/IT-system]	Beskrivning av eTjänst/IT-system	Krav på Vårdgivaren	Innehåller gemensam lagring
	mation och styrdokument för vårdgivare.	ras på Uppdragsguiden.	

Tabell 3 Ekonomi och uppföljning

Namn eTjänst/IT-system	Beskrivning av eTjänst/IT-system	Krav på Vårdgivaren	Innehåller gemensam lagring
-	-	-	-

Tabell 4 Infrastruktur

Namn eTjänst/IT-system	Beskrivning av eTjänst/IT-system	Krav på Vårdgivaren	Innehåller gemensam lagring
EK SLL:s elektroniska katalog ("EK")	EK är en katalogtjänst för SLL som innehåller information om personer, funktioner och organisatoriska enheter för den vård Beställaren finansierar. Information från EK används bland annat för behörighetsadministration med e-tjänstekort. Dessutom hämtas information från EK för att användas på Vårdguiden (adress, telefonnummer, typ av vård med mera). EK utbyter i sin tur information med katalogtjänsten HSA. HSA är en nationell informationskälla för kvalitetssäkrade uppgifter om personer, enheter och funktioner.	Leverantören ska rapportera in information avseende Vårdgivaren, Vårdgivarens verksamhet och Vårdgivarens anställda till EK samt tillse att den inrapporterade informationen är korrekt och uppdaterad i EK. Se Uppdragsguiden nedan för fullständiga anvisningar av informationsobjekt som ska rapporteras in.	X
eTjänstekort/SITHS-certifikat	SITHS är en nationell säkerhetslösning som förvaltas av SKL genom Inera AB. SLL har valt namnet eTjänstekort - ett kort som följer den nationella SITHS-standarden. eTjänstekortet är en förutsättning för att kunna dela elektronisk information mellan vårdens alla aktörer på ett effektivt och säkert sätt. Till kortet är det också möjligt att knyta ytterligare användningsområden.	Leverantören ska använda eTjänstekort för att tillse att åtkomst till IT-system och eTjänster samt inloggning till dessa sker på ett säkert sätt. Leverantören ska hantera eTjänstekort med SITHS-certifikat enligt SITHS RA-policy. Vårdgivaren väljer fritt leverantör av eTjänstekort men kortutgivaren måste vara godkänd av Inera AB. All personal hos Leverantören ska ha ett eTjänstekort.	
Personuppgiftsregister ("PU")	PU är ett personregister över boende i Stockholms län och Gotland. PU innehåller folkbokföringsuppgifter.	Leverantören ska i samband med registrering av patienter kontrollera alla personnummer/reservnummer mot PU för att säkerställa patientens identitet.	
SLLNet	SLLNet är SLL:s gemensamma kommunikationsnät. Beställaren bekostar Vårdgivarens uppkoppling med den kapacitet och servicenivå som krävs för kommunikation enligt denna bilaga. Vårdgivaren bekostar eventuell högre kapacitet som behövs för att klara annan funktionalitet i Vårdgivarens system/tjänster – till exempel för samordnad journalhantering.	Leverantören ska vara ansluten till SLLNet. Leverantören ska följa de säkerhetsbestämmelser som SLL har utfärdat för anslutning till SLLNet, se Uppdragsguiden.	

eTjänster och IT-system samt krav på Vårdgivaren som avses införas

I tabell 5 nedan beskrivs SLL:s eTjänster och IT-system som SLL avser införa samt de därtill relaterade kraven på informationsanvändning och rapportering som Vårdgivaren ska uppfylla.

Tabell 5

eTjänst/IT-system	Beskrivning av eTjänst/IT-system	Krav på Vårdgivaren
-	-	-

6. Rapportering av informationsobjekt

På Uppdragsguiden redovisas de informationsobjekt som Leverantören ska rapportera till EK. Vårdgivaren ska rapportera i enlighet med de tidsintervall, de dataformat och det elektroniska kommunikationsstöd samt med definitioner på informationsobjekten som anges på där.

7. Meddelandeformat, informationsmodeller och rutiner

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

8. eTjänster och IT-system som är önskvärda och möjliga för Vårdgivaren att använda

Det finns "Önskvärda" och "Möjliga" eTjänster och IT-system som erbjuds Vårdgivaren att använda för Åtagandet på eget initiativ, se Uppdragsguiden.

9. Kontaktinformation

För kontaktinformation avseende SLL:s eTjänster och IT-system tillgänglig se Uppdragsguiden.

10. Kostnadsansvar SLLnet

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

Allmänna villkor

1 Inledning

- 1.1 **Allmänna villkor** Allmänna villkor är en del av det Uppdrag och Åtagande Vårdgivaren ska uppfylla inom Avtalet. Allmänna villkor gäller för alla vårdavtal Beställaren tecknar, varför någon del kan sakna tillämpning för ett specifikt Avtal.
- 1.2 **Förtydligande och avsteg från Allmänna villkor** I Vårdavtalet samt dess bilagor Specifik uppdragsbeskrivning och uppföljning, Ersättningsvillkor, Rapportering eller Informationshantering kan delar av Allmänna villkor förtydligas eller justeras, vilka i så fall gäller före Allmänna villkor.
- 1.3 **Kantmarkeringar** De texter som finns i dokumentets vänsterkant är avsedda att underlätta läsning. Deras innehåll ingår inte i Avtalet.

2 Allmänna utgångspunkter

- 2.1 **Hälsofrämjande perspektiv på vården** Ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv ska genomsyra och vara en självklar del i den hälso- och sjukvård Vårdgivaren utför.
- 2.2 **Vetenskap och beprövad erfarenhet** Hälso- och sjukvård och rådgivning ska ges i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.
- 2.3 **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.

- 2.4 **Patientens delaktighet i vården** 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. Hälso- och sjukvården ska i samråd med patienten effektivt behandla sjukdom eller skada, när så är möjligt. Hänsyn ska tas till varje individs speciella förutsättningar och omständigheter.
- 2.5 **Risikförebyggande** Vårdgivaren ska bedriva ett aktivt riskförebyggande arbete för att förhindra vårdrelaterade skador.

3 Lagar och förordningar samt SLL:s riktlinjer och policys

- 3.1 **Vårdgivarens ansvar** Vårdgivaren ska följa vid var tid gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och SLL:s egna riktlinjer och policys, se Uppdragsguiden, som på något sätt berör Avtalet och dess Uppdrag. Vårdgivaren är skyldig att följa de överenskommelser som träffas mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i de delar som rör Vårdgivarens Åtagande enligt detta Avtal.
- 3.2 **Ledningssystem** Vårdgivaren ska ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.
- 3.3 **Beställarens ansvar** Beställaren ska svara för att den information som enligt Avtalet ska finnas tillgänglig på Uppdragsguiden är uppdaterad och aktuell.
- 3.4 **Informera och stöd patienten om vårdgarantin** Vårdgivaren ska ha rutiner för information till patienter om deras rätt till vårdgarantier. Vårdgivaren ska, vid behov, i samråd med patient bistå denne att få kontakt med annan vårdgivare.
- 3.5 **Uppföljning av vårdgarantin** Vårdgivaren ska delta i uppföljningar, rapportera om besöks- och vårdgaranti samt väntetider enligt Beställarens anvisningar, se Uppdragsguiden.

- 3.6 Remisser** Vårdgivaren ska följa de krav och regler SLL har kring remisser, se Uppdragsguiden.
- 3.7 Vårdhygien och smittskydd** Vårdgivaren ska följa och tillämpa lagar, förordningar samt nationella och regionala riktlinjer avseende smittskydd och vårdhygien vid utförande av hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Avtalet, se www.smittskyddstockholm.se och www.vardhygien.nu.
- 3.8 Smittspårning** Landstingets smittskydds-enhet (Hälso- och sjukvårdsförvaltningens Avdelningen för Smittskydd, Vårdhygien och Strama) har för smittspårning och myndighetsutövning rätt att vid behov ta del av och följa upp av SLL IT/Vårdgivaren relevant lagrad provtagningsdata genom system NYSA (smittspårning av vårdrelaterade infektioner) och system Stise (smittspårning och kontroll om provtagning skett). Uppgiftsskyldighet för Vårdgivaren finns enligt 6 kap. 9-10 §§ smittskyddslagen (2004:168).
- 3.9 Sekretess** Vårdgivare 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 Vårdgivaren.
- 3.10 Alla omfattas av meddelarfrihet** Meddelarfrihet för anställda är viktig för medborgarnas insyn i vården och därmed för vårdens utveckling. Anställda hos Vårdgivaren ska därför ha rätt att lämna uppgifter för offentliggörande. Vårdgivaren åtar sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat sådant meddelande.
- 3.11 Undantag från meddelarfrihet** Åtagandet enligt pkt 3.10 ovan gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Vårdgivarens anställda utanför det område som Avtalet omfattar.

- 3.12 Anmälningsskyldighet** Vårdgivaren 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 F-skattesedel ska Vårdgivaren omedelbart meddela Beställaren detta.
- 3.13 Minska miljöpåverkan** Vårdgivaren ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i SLL:s miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås. För information om gällande miljöprogram och miljömål, se Uppdragsguiden.
- 3.14 Samverka i miljöfrågor** Vårdgivaren ska samverka med Beställaren i miljöfrågor och, då Beställaren så begär, redovisa hur Vårdgivaren arbetar för att uppfylla SLL:s miljömål.
- 3.15 Uppföljning av miljöfrågor** Vårdgivaren ska i utförande av Uppdraget följa Beställarens anvisningar för ett gott miljöarbete och de specifika krav på insatser som finns angivna för Uppdraget, se Uppdragsguiden.
- 3.16 Systematiskt brandskyddsarbete** Vårdgivaren 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).

4 Patientnämnden

- 4.1 Underlag till Patientnämnden** SLL:s Patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Vårdgivaren svarar för. Vårdgivaren ska snarast, och utan ersättning, ge nämnden den information och de svar som begärs.
- 4.2 Information till patienten** Vårdgivaren ska se till att patienterna får information om Patientnämndens verksamhet. Vårdgivaren ska informera patienten om Patientnämndens verksamhet vid inträffad vårdskada.

5 Tillgänglighet/åtkomst

- 5.1 Patientens behov** Väntetider, öppettider, lokaler och utrustning ska anpassas utifrån patientens behov för att garantera alla en god tillgänglighet till vården. Vårdgivaren ska göra verksamheten i alla avseenden tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar, även kognitiva funktionsnedsättningar.
- 5.2 Tillgängliga lokaler** Byggnaden, utformningen av rummen, inredning och utrustning ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Vårdgivaren ska tillse att lokaler som patienter har tillgång har en tillgänglighet som motsvarar, Handisams (Myndigheten för handikappolitisk samordning) riktlinjer för Tillgängliga lokaler, se Uppdragsguiden.
- 5.3 Ändamålsenliga lokaler och utrustning** Vårdgivaren ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning.
- 5.4 Reducerad tillgänglighet** Vårdgivaren äger inte rätt att utan Beställarens skriftliga medgivande reducera tillgänglighet eller öppettider under semestrar, helger eller vid andra tidpunkter.
- 5.5 E-post etc** Det ska vara möjligt för Beställaren, och samarbetspartners att kommunicera med Vårdgivaren via telefon, brev, telefax och e-post.
- 5.6 Patientuppgifter** Vårdgivaren 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.
- 5.7 Mina vårdkontakter** Vårdgivaren som erbjuder patienterna eHälsotjänster ska göra detta via Mina Vårdkontakter. Vårdgivaren ska följa Beställarens riktlinjer för användning av Mina Vårdkontakter, se Uppdragsguiden.

- 5.8 Tolkar** Vårdgivaren ska, när så behövs, anlita tolk samt ha rutiner för hur användning av tolk sker. Det gäller såväl språktolk som tolk för döva, dövblinda och hörselskadade.
- 5.9 Tolkförmedling** Vårdgivare som utnyttjar tolk som Beställaren betalar ska använda tolkförmedling som SLL har avtal med, se Uppdragsguiden. Beställning av språktolk ska ske enligt de rutiner som anges på Uppdragsguiden.
Minderåriga eller närstående får inte användas som alternativ till tolk.
- 5.10 Bild- och texttelefon** Vårdgivaren ska ha rutiner för att använda text- och bildtelefon exempelvis via förmedlingstjänst.

6 Information och marknadsföring

- 6.1 Information till invånare, patienter med flera** Vårdgivaren ansvarar för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkanspartner och andra intressenter.
- 6.2 Riktlinjer för marknadsföring** Vårdgivaren ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer Beställarens riktlinjer för marknadsföring, se Uppdragsguiden.
- 6.3 Information om öppettider** Vårdgivaren ska svara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider och tidsbeställning. Informationen ska finnas tillgänglig på Vårdguiden.se.
- 6.4 Då mottagningen är stängd** Vid de tider då Vårdgivaren inte har öppet eller inte kan svara i telefon ska telefonsvarare ge information om mottagningens öppettider samt vid behov hänvisa till Vårdguiden på telefon och Internet.
- 6.5 Information från Beställaren** Vårdgivaren ska informera patienterna om och ge dem sådant informationsmaterial som Beställaren anvisar.

7 Uppföljning

- 7.1 **Beställarens rätt att följa upp Uppdraget** Beställaren äger rätt att följa upp Vårdgivarens utförande av Uppdraget. Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och tidpunkter härför. Uppföljningen kan ske planerat eller genom stickprov.
- 7.2 **Vårdgivaren ska samverka vid uppföljning** Vårdgivaren ska samverka med Beställaren i uppföljning och analys av hur Uppdraget utförs samt utveckling av vårdens kvalitet, produktivitet och effektivitet. Vårdgivaren ska delta i uppföljningsmöten Beställaren kallar till.
- 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.
- 7.4 **Mätningar** Uppföljning kan ske genom mätningar av medicinsk kvalitet, patientsäkerhet, patientnöjdhet, väntetider, telefontillgänglighet mm. 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.
- 7.5 **Underlag till mätningar** När Beställaren genomför patientenkäter eller andra mätningar ska Vårdgivaren - efter Beställarens anvisningar - medverka i framtagandet av till exempel patientunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Beställarens förfogande.
- 7.6 **Revisioner** Beställaren äger rätt att genomföra revisioner av Vårdgivarens utförande av Uppdraget. Revisionerna kan även omfatta ett eller flera av Socialstyrelsens kvalitetsperspektiv på God Vård. Revisioner kan utföras med olika syften:
- 7.7 **Granska vården**
- säkerställa att Vårdgivaren fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård,
- 7.8 **Jämförelser**
- göra jämförande studier med andra vårdgivare med motsvarande eller liknande uppdrag,
- 7.9 **Vårdsamband**
- studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer,

- 7.10 Kontroller** • göra de kontroller som behövs för att bedöma om Vårdgivarens fakturering sker på korrekt sätt,
- 7.11 Miljö** • följa upp Vårdgivarens miljöarbete eller
- 7.12 Andra skäl** • av andra skäl.
- 7.13 Revisionens omfattning** En revision kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar samt patientjournaler och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Beställaren anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får revisorerna vidtaga sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.
- 7.14 Vårdgivarens medverkan i revisioner** Vårdgivaren ska medverka vid revisioner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som revisorerna efterfrågar till deras förfogande. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande sekretessregler. Samtliga deltagare i revisionerna ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.
- 7.15 Revisionsrapporten** Beställaren äger revisionsrapporten.

8 Patientjournaler

- 8.1 Upprätta journal** Vårdgivaren ska upprätta, hantera och bevara patientjournaler enligt gällande lagar och förordningar, se Uppdragsguiden.
- 8.2 Alla media** Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de lagras på.
- 8.3 Kopia till patient** Vid utlämnande av kopior av patientjournal till patient ska Vårdgivaren följa SLL:s regler om avgiftsbeläggning vid utlämnande av kopior av allmän handling, se Uppdragsguiden.
- 8.4 Kopia till annan vårdgivare** Vårdgivaren ska, om patientens medgivande finns, utlämna kopia av patientjournal till annan vårdgivare som lämnar hälso- och sjukvård till patienten. Vårdgivaren äger inte rätt till någon ersättning för detta.

- 8.5 Termer och begrepp** Vårdgivaren ska använda termer och begrepp, beskrivning av diagnoser, åtgärder och vårdkontakter enligt av SLL/nationellt fastställd terminologi, se Uppdragsguiden.
- 8.6 Vårdgivaren är personuppgiftsansvarig** Vårdgivaren är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som hanteras i journalen – oavsett om det är en fristående journal eller en sammanhållen journal.
- 8.7 Vårdgivaren ska vara beredd att ingå i sammanhållen journalföring** Vårdgivaren ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som Beställaren anvisar. Vårdgivaren har inte rätt att neka att delta i sammanhållen journal som Beställaren anvisar. Detta omfattar även deltagande i den Nationella Patientöversikten (NPÖ) och Nationellt Fackspråk (NF).
- 8.8 När Vårdgivaren ingår i sammanhållen journalföring** När Vårdgivaren ingår i ett system med sammanhållen journalföring och därigenom har tillgång till patientuppgifter från andra vårdgivare ansvarar Vårdgivaren för att åtkomst och hantering av dessa patientuppgifter följer reglerna i patientdatalagen (2008:355) och personuppgiftslagen (1998:204).
- 8.9 Personuppgiftsbiträde** Avtalet utgör ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan Vårdgivaren och Beställaren i de sammanhållna journaler/gemensamma lagringar som är kravställda. Vårdgivaren överläter till Beställaren att vara personuppgiftsbiträde.
- Beställaren ansvarar för Vårdgivarens räkning för de gemensamma lagringar som Beställaren anvisar Vårdgivaren att delta i. I bilagan Informationshantering redovisas de sammanhållna journaler/gemensamma lagringar som är kravställda. För dessa förbinder sig parterna att tillämpa i bilagan Informationshantering angivna villkor som reglerar respektive parts rättigheter och skyldigheter såsom personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde, se även Uppdragsguiden. För sammanhållna journaler/gemensamma lagringar som Beställaren kräver att Vårdgivaren ska ingå i, där annan än Beställaren behandlar patientuppgifter för Vårdgivarens räkning, gäller inte kravet på att tillämpa villkoren i bilagan Informationshantering.
- 8.10 Efter avtalets upphörande** I Avtalet finns särskilda regler för hantering av journaler vid Avtalets upphörande.

- 8.11 Digitalt informationsbevarande** Vårdgivaren ska följa SLL:s Arkiv och biobankscentrums (SLL ABC) riktlinjer för digitalt informationsbevarande. För åtkomst till avtalad digital information ska e-arkivtjänst användas efter överenskommelse med SLL ABC.

9 Personal

- 9.1 Arbetsgivaransvar** Vårdgivaren ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.
- 9.2 Byte av verksamhetschef** Vårdgivaren ska skriftligen informera Beställaren om byte av verksamhetschef.
- 9.3 Ersättning enligt lag om läkarvård-ersättning och lag om ersättning för sjukgymnastik** 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 sjukgymnastik (LOS) 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.

10 Underleverantör

- 10.1 Definition** Med underleverantör avses i Avtalet annan vårdgivare som utför hela eller delar av det Uppdrag Vårdgivaren har enligt Avtalet.
- 10.2 Vårdgivarens fulla ansvar** Om Vårdgivaren anlitar underleverantör för utförande av Åtaganden enligt Avtalet ska Vårdgivaren ansvara för underleverantörens Åtagande såsom för sitt eget.
- 10.3 Information till Beställaren** Vårdgivaren ska, på Beställarens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

11 Försäkringar, ansvar och åligganden

- 11.1 Patientskadeförsäkring** Försäkring som täcker skador enligt patientskadelagen (1996:799) tecknas av Beställaren för de patienter som vårdas enligt Avtalet.
- 11.2 Underlag till LÖF** Vårdgivaren är skyldig att utan kostnad och utan dröjsmål tillhandahålla de utlåtanden, intyg, journaler, röntgenbilder, utredningar och analyser som Landstingens Ömse-sidiga Försäkringsbolag (LÖF) behöver för sin handläggning av patientskadefall. I händelse av rättegång ska Vårdgivaren se till att i erforderlig utsträckning vittnes- och sakkunnigbevisning kan föras med hjälp av hos Vårdgivaren anställd personal.
- 11.3 Ansvarsförsäkring** Vårdgivaren ska teckna och vidmakthålla ansvars- och företagsförsäkringar enligt vedertagna normer.
- 11.4 Vårdgivarens ansvar** Vårdgivaren har fullt ansvar för sitt Åtagande enligt Avtalet och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av Vårdgivarens handlande eller brist på handlande.
- 11.5 Om krav väcks mot Beställaren** Vårdgivaren ska hålla Beställaren skadeslös om krav väcks mot Beställaren som en följd av Vårdgivarens handlande, eller underlåtenhet att handla. Ansvaret gäller under detta Avtals giltighetstid och därefter under en period av tre år, utom i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, då ansvaret gäller till dess preskription inträder.
- Beställaren ska snarast underrätta Vårdgivaren om krav framställs mot Vårdgivaren som omfattas av föregående stycke. Beställaren ska inte utan Vårdgivarens samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka Vårdgivarens ersättningskyldighet. Beställaren är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Beställaren framförs som omfattas av Vårdgivarens ersättningskyldighet.
- 11.6 Socialförsäkringsavgifter mm** Vårdgivaren ska fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.

12 Katastrofsituation och höjd beredskap

- 12.1 Kris och katastrofläge** Vårdgivaren ska vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av SLL och fortsätta sin verksamhet under landstingsstyrelsens ledning.
- 12.2 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 totalförsvaret och höjd beredskap, ska landstinget vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap ska Vårdgivaren fortsätta att utföra Uppdraget under landstingsstyrelsens ledning. Vårdgivaren 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.
- 12.3 Upplysningar för krisplanering** Vårdgivaren ska lämna SLL de upplysningar som kan behövas för krisplaneringen.