

# ALLMÄNNA VILLKOR

## 1. Allmänna utgångspunkter

Det övergripande målet för hälso- och sjukvården är att en så god hälsa som möjligt skall uppnås i hela befolkningen. Ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv skall genomsyra hela hälso- och sjukvården och vara en självklar del i all vård och behandling. Den som söker hälso- och sjukvård skall få den vård, behandling och rådgivning som bedöms relevant i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Vårdgivaren skall bedriva ett aktivt riskförebyggande arbete för att förhindra vårdskador.

Vård som inte kräver akutsjukhusets resurser skall erbjudas i närsjukvården.

Vården skall ges med respekt för alla patienters lika värde och för den enskilda människans värdighet. Verksamheten skall präglas av hög etisk medvetenhet. Vårdgivaren skall tillhandahålla en vård på lika villkor oavsett kön, ålder, funktionshinder, social position, etnisk eller religiös tillhörighet samt sexuell identitet. Vården skall ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov, förväntningar och värderingar och dessa skall vägs in i de kliniska besluten.

Landstingsfullmäktige har fastställt policydokumenten "Vård i Dialog" och "Värdegrund för hälso- och sjukvården i Stockholms läns landsting". Dessa dokument skall ytterst säkerställa att vården utmärks av hög kvalitet och helhetssyn, där patienten och dennes närstående ges ett värdigt omhändertagande och gott bemötande samt visas omtanke och respekt. Vidare ska vårdens resurser användas på ett så effektivt sätt, att de kommer så många behövande som möjligt till nytta.

## 2. Vårdgaranti

Vårdgivaren skall tillämpa SLL's (Stockholms läns landsting) vid varje tidpunkt beslutade besöks- och vårdgarantier enligt Uppdragsguiden och delta i uppföljningar av besöks- och vårdgaranti samt väntetider enligt Beställarens anvisningar.

Vårdgivaren åtar sig att ha rutiner för information till patienter om deras rätt gällande vård- och besöksgarantier.

### **3. Patientnämnden**

Landstingets patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Vårdgivaren svarar för. Vårdgivaren skall snarast, och utan kostnad ge nämnden den information och svar på ställda skrivelser som begärs.

### **4. Remisser**

Vårdgivaren skall följa de krav och regler SLL har för utfärdande av remisser, se Uppdragsguiden.

### **5. Tillgänglighet**

Vårdgivaren skall svara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider och tidsbeställning.

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

Vårdgivaren skall sträva efter att göra verksamheten i alla avseenden tillgänglig för personer med olika funktionshinder.

Det skall vara möjligt för Beställaren, andra vårdgivare och samarbetspartners att kommunicera med Vårdgivaren via telefon, brev, telefax och e-post.

Vårdgivaren ansvarar för att det finns för verksamheten ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler.

De lokaler som är avsedda för patienter skall vara anpassade och tillgängliga för personer med olika funktionshinder även omfattande personer med kognitiva funktionshinder.

Vårdgivaren skall följa Plan- och Bygglagens krav och Boverkets föreskrifter och allmänna råd om undanröjande av enkelt avhjälpna hinder. Åtgärderna skall i enlighet med lagens krav vara åtgärdade senast den 31 december 2010. Mall för egeninventering finns på uppdragsguiden.

### **6. Asylsjukvård**

Vårdgivaren skall i första hand hänvisa asylsökande till särskild asylmottagning. Vårdgivaren skall dock ta emot patienten om det kan anses orimligt att hänvisa till asylmottagningen med hänsyn till sjukdom, tidsåtgång eller på annat sätt.

Asylsökande har rätt till omedelbar sjukvård eller vård som inte kan anstå samt vård och åtgärder enligt smittskyddslagen samt i förekommande fall preventivmedelsrådgivning, mödrahälsovård, förlossningsvård samt vård vid abort. Asylsökande som inte fyllt 18 år har samma rätt till vård som andra barn. I Vårdgivarens åtagande ingår vård i enlighet med Uppdragsbeskrivningen i Regelboken.

## **7. Katastrofsituation**

Vårdgivaren är skyldig att delta i totalförsvarsplanering, överläggningar och övningar för att kunna verka även under katastrofer, kriser och krig.

Vårdgivaren skall vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av SLL för utförande av tjänsterna.

Vårdgivaren skall medverka vid av SLL organiserade övningar i sådan omfattning att Vårdgivaren kan bedriva en fortsatt verksamhet även i kritiska lägen. Vårdgivaren skall lämna SLL de upplysningar som kan behövas för totalförsvarsplaneringen.

## **8. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet**

Vårdgivaren skall inrätta ett ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården, SOSF 2005:12.

## **9. Information och marknadsföring**

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

Vårdgivaren ansvarar för att de egna uppgifterna i SLL's Elektroniska Katalog (EK) är korrekta och aktuella.

Vårdgivaren ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer intentionerna i regelboken.

## **10. Informationsmöten**

Vårdgivaren skall vara representerad på informationsmöten Beställaren kallar till.

## 11. Patientjournaler

Vårdgivaren skall upprätta, hantera och bevara patientjournaler enligt gällande lagar och förordningar samt enligt SLL's riktlinjer, se Uppdragsguiden.

Vid utlämnande av kopior av patientjournal till patient skall Vårdgivaren följa SLL's regler om avgiftsbeläggning vid utlämnande av kopior av allmän handling.

Vårdgivaren skall, om patientens medgivande finns, utlämna kopia av patientjournal till annan vårdgivare som lämnar vård till patienten. Vårdgivaren äger inte rätt till någon ersättning för detta.

Vårdgivaren skall i journalsystem registrera diagnoser och vårdkontakter enligt av SLL fastställd terminologi, se Uppdragsguiden.

Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de är lagrade på.

När en samordnad patientjournal blir aktuell skall Vårdgivaren följa kommande anvisningar från SLL avseende detta.

## 12. Personal

Vårdgivaren skall ha personal i sådan omfattning som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med Regelboken.

Vårdgivaren skall tillse att personalen har för uppdraget adekvat utbildning och får den fortbildning/vidareutbildning som erfordras för att upprätthålla kompetensen.

Vårdgivaren skall skriftligen informera Beställaren om byte av verksamhetschef.

Vårdgivaren ansvarar för att personal (inklusive vikarier och ersättare) inte uppbär ersättning från nationella taxan under den tid de är verksamma hos Vårdgivaren och utför tjänster enligt regelboken.

Personal med patientkontakt skall tala och förstå svenska.

## 13. Tystnadsplikt

Vårdgivare skall tillse att även övrig personal och underentreprenörer har samma tystnadsplikt som hälso- och sjukvårdspersonal.

## 14. Underleverantör

Om Vårdgivaren anlitar underleverantör för utförande av verksamhet enligt regelboken skall Vårdgivaren ansvara för underleverantörens åta-

gande såsom för sitt eget.

Vårdgivaren skall, på Beställarens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

## 15. Läkemedel

Läkemedelsbehandlingen skall ske på ett rationellt, säkert och kostnads-effektivt sätt med ett helhetsperspektiv där patientens och samhällets bästa beaktas. Valet av distributionsform skall ske utifrån den enskilda patientens medicinska situation. Kvaliteten vid läkemedelsbehandling av äldre skall särskilt beaktas.

Vårdgivarens förskrivning skall ske i enlighet med de rekommendationer som utfärdas av eller förmedlas av såväl SLL's centrala läkemedelskommitté (Läksak) som den lokala läkemedelskommittén, inklusive Kloka listan© och Kloka råd.

Det åligger Vårdgivaren att ta del av producentoberoende läkemedelsinformation som förmedlas bl a via Läksak och läkemedelskommittéerna samt på [www.janusinfo.se](http://www.janusinfo.se).

Kontakter och samverkan med läkemedelsindustrin skall följa de avtal och överenskommelser som har träffats av Landstinget SLL med berörda intressentorganisationer, se Uppdragsguiden.

Upphandlade läkemedel och varor där SLL har rabatter skall användas om det inte finns medicinska skäl däremot.

Recept skall vara försett med kvalitetssäkrad identifikation som innehåller personlig förskrivarkod och aktuell arbetsplatskod.

Vårdgivaren skall planera för och införa förskrivarstöd så snart de finns tillgängliga i journalsystemet. Tillgängliga tjänster finns angivna på Uppdragsguiden.

Kassation av läkemedel skall ske på ett miljömässigt korrekt sätt.

Kliniska prövningar av läkemedel som genomförs av Vårdgivaren eller som Vårdgivaren medverkar i, skall senast vid start meddelas den lokala läkemedelskommittén.

## 16. Hjälpmedel och visst förbrukningsmaterial

Vårdgivaren som i sitt uppdrag har att efter behovsbedömning eller vårdplanering förskriva hjälpmedel, förbrukningsmaterial eller näringsprodukter skall följa SLL's anvisningar, regler och beställningsrutiner som finns på Uppdragsguiden. Vårdgivaren skall vara väl förtrogen med aktuellt hjälpmedelsutbud, "kloka hjälpmedelslistan" och tillhandahålla utrymme för hantering av bashjälpmedel till brukaren.

Vårdgivaren skall informera brukare/anhörig om hantering av hjälpmedlet samt om kostnader för eventuell hyra.

Vårdgivaren ansvarar för att ta ut eventuell avgift av patienter/brukare för hjälpmedel enligt SLL's beslut, se Uppdragsguiden. Avgiften skall tillfalla Beställaren.

## 17. Tolk

Vårdgivaren skall, när så behövs, anlita tolk (inklusive teckentolk) samt ha rutiner för hur användning av tolk sker.

Vårdgivaren skall ha rutiner för att använda texttelefon.

## 18. Uppföljning

Beställaren äger rätt att genomföra uppföljningar av verksamhet och prestationer samt att Vårdgivaren uppfyller sina åtaganden enligt Regelboken.

Vårdgivaren skall samverka med Beställaren i frågor som rör uppföljning och analys av verksamheten samt utveckling av vårdens kvalitet och effektivitet.

Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna. Uppföljningar och uppföljningsplaner kommer att struktureras efter SLL's leverantörsuppföljningsmodell för hälso- och sjukvård.

Beställaren äger rätt att genomföra beställarrevisoner för att säkerställa att Vårdgivaren fullföljer sitt uppdrag. Vårdgivaren skall medverka vid sådan beställarrevison och kostnadsfritt ställa material och dokumentation som erfordras för revision till förfogande.

Vid granskning av journalhandlingar skall detta ske enligt gällande regler. Samtliga deltagare i en beställarrevison skall beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

Beställaren äger den rapport som kommer ur beställarrevisonen. Beställaren skall omgående tillställa och kommunicera rapporten med Vårdgivaren.

Beställarrevison omfattar även rätten att göra de kontroller som behövs för att bedöma om Vårdgivarens fakturering sker på korrekt sätt.

Resultatet från uppföljningarna kommer att användas för förbättrad beställarstyrning, underlag för benchmarking, kunskapsbaserade vårdval samt för att tillgodose rätten till demokratisk insyn.

## **19. Patientenkäter**

Vårdgivaren skall samverka med Beställaren vid genomförande av patientenkäter. Beställaren äger rätt att anvisa metod, frågeställningar och tidpunkt för gemensamma patientenkäter som Vårdgivaren i sådana fall skall delta i. Beställaren äger rätt att ta del av allt grundmaterial från patientenkätsundersökningarna i de delar som är gemensamma enligt Beställarens anvisningar.

## **20. Informationsförsörjning**

Vårdgivaren skall ha ett IT-stöd som ger effektivt stöd för vårdprocessen och en effektiv informationssamverkan med andra vårdgivare. För att möjliggöra en sammanhållen vårdinformation om patienten skall Vårdgivaren utforma IT-stödet utifrån IT-ramverket uttryckt i regler, riktlinjer och rekommendationer med tillhörande beskrivande anvisningar som är styrande och normerande, se Uppdragsguiden.

Vårdgivaren skall rapportera verksamhets- och prestationsinformation samt diagnoser till Beställaren och tillsammans med Beställaren genomföra uppföljningar enligt Uppföljningsplanen i Regelboken.

Rapportering skall ske enligt Beställarens anvisningar. Vårdgivaren skall i all sin rapportering följa SLL's anvisningar avseende kodsysteem, termer och begrepp enligt Uppdragsguiden.

Vårdgivaren skall använda de IT-tjänster och i övrigt följa de krav som anges i Informationsförsörjning i Regelboken.

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

Vårdgivaren skall följa SLL's gällande riktlinjer för informationssäkerhet, dessa finns publicerade på Uppdragsguiden.

## **21. Lagar, förordningar och SLL´s riktlinjer och policys**

Vårdgivaren ansvarar för att gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och SLL´s egna riktlinjer och policys som på något sätt berör här avtalat uppdrag följs.

Beställaren ansvarar för att på Uppdragsguiden tillhandahålla och kontinuerligt uppdatera SLL´s riktlinjer och policys som hänvisas till i Regelboken.

## **22. Tillstånd**

Vårdgivaren skall ha de tillstånd och bemyndiganden samt uppfylla sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget.

För de fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller F-skattesedel skall Vårdgivaren omedelbart meddela Beställaren detta.

## **23. Försäkringar, ansvar och åligganden**

Försäkring som täcker skador enligt patientskadelagen tecknas av SLL.

Vårdgivaren är skyldig att utan kostnad tillhandahålla de intyg, utredningar och analyser som Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag behöver för sin handläggning av patientskadefall.

Vårdgivaren har fullt ansvar för sitt åtagande enligt Regelboken och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av åtagandet.

Vårdgivaren skall 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 skall snarast underrätta Vårdgivaren om krav framställs mot Vårdgivaren som omfattas av föregående stycke. Beställaren skall 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.

Vårdgivaren skall ersätta Beställaren för samtliga de kostnader och förluster som Beställaren förorsakas som en följd av Vårdgivarens fel eller försummelse.



Vårdgivaren åtar sig att teckna och vidmakthålla ansvars- och företagsförsäkringar efter vedertagna normer, som håller Beställaren skadelös vid eventuell skada. Vårdgivarens ansvar är inte begränsat till de belopp som omfattas av de försäkringar som Vårdgivaren tecknat.

Vårdgivaren skall från tid till annan fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.

## **24. Efter Avtalets upphörande**

Beställaren och Vårdgivaren skall vid Avtalets upphörande samråda kring hantering av patientjournaler, patientlistor, lokaler, utrustning och personal för att övergången till annan vårdgivare skall kunna ske utan avbrott eller brister i verksamheten.

När Vårdgivaren upphör att driva avtalad verksamhet i sin helhet, eller till viss del, skall patientjournalen överföras till annan av SLL anvisad hälso- och sjukvårdspersonal som framöver skall svara för patientens vård och behandling. Om journalen finns hos SLL skall istället en kopia av journalen överföras. Patientens medgivande till sådan överföring skall finnas.

Vårdgivaren skall svara för att dokumentation upprättas vid överföring av patientjournal så att journal kan följas.

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