

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-05-17

HSN 1509-1097

Handläggare:
Björn Gustafson

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2016-06-21, p 10

Avtal med SOS Alarm Sverige AB gällande tjänsten prioritering och dirigering av prehospitala enheter

Ärendebeskrivning

I ärendet redovisas förslag till avtal med SOS Alarm Sverige AB gällande tjänsten prioritering och dirigering av prehospitala enheter.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-05-17
Avtal med bilagor

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för akutsjukvård.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

- att* godkänna avtal mellan hälso- och sjukvårdsförvaltningen och SOS Alarm Sverige AB, gällande prioritering och dirigering av prehospitala enheter
- att* uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att teckna avtal med SOS Alarm Sverige AB, om tjänsten prioritering och dirigering för perioden 1 november 2016 till och med 31 oktober 2020 med möjlighet till förlängning två år åt gången, dock längst till och med den 31 oktober 2024.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Efter en avbruten upphandling enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) om tjänsten prioritering och dirigering av prehospitala enheter (PoD-tjänsten) beslutade hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) den 13 februari 2014 att förlänga då gällande avtal med SOS Alarm Sverige AB (SOS Alarm), organisationsnummer 556159-5819, till längst den 31 oktober 2016. Samtidigt beslutade HSN att ge förvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna för att driva PoD-tjänsten i egen regi. Förvaltningen har gjort, och presenterat, två utredningar. HSN beslutade 1 december 2015 att

uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att återkomma till HSN med förslag till avtal med SOS Alarm gällande PoD-tjänsten. Det förslag till avtal som nu tagits fram bygger på slutsatserna i de tidigare utredningarna, vad avser bland annat krav på kompetens och roller.

Skäl att inte upphandla tjänsten enligt LOU

En juridisk genomlysning har genomförts och konstaterat att det är möjligt att teckna avtal med SOS Alarm utan föregående upphandling. Förvaltningen anser att det finns argument för att LOU inte är tillämplig för anskaffning av dessa tjänster från SOS Alarm. Enligt 2 kap. § 10 a LOU är kontrakt som sluts mellan en upphandlande myndighet, avseende inköp av varor och tjänster, från ett närstående bolag, om de uppfyller rekvisiten i bestämmelsen, inte att betrakta som ett "kontrakt" i LOUs mening. Stockholms läns landsting (SLL) gör bedömningen att denna bestämmelse är tillämplig i detta fall och att LOU därför inte är tillämplig.

SLL är också berättigat att göra en direktupphandling enligt 15 kap. § 3 LOU eftersom SOS Alarm, bland annat på grund av tekniska skäl, och ensamrätt, är den enda leverantören som kan tillhandahålla de efterfrågade tjänsterna. SOS Alarm har under lång tid byggt upp och prövat modeller, kanaler och arbetsformer för samverkan, till exempel vid samverkansalarm. Genom avtal med SOS Alarm får SLL tillgång till, och kan vara en del av denna samverkansstruktur.

Förslag till ett nytt avtal om prioritering och dirigering

Målet med avtalet är att skapa en organisatoriskt, tekniskt och bemanningsmässigt hållbar lösning som säkerställer en långsiktig, trygg och säker alarmeringsfunktion för länets invånare, vårdenheter och andra intressenter. Vidare ska säkerställas att varje enskild vårdsökande får tillgång till rätt vårdinsats, i rätt tid med rätt resurs.

Avtalet reglerar sedvanlig larmmottagning, prioritering och dirigering. Avtalet reglerar också att vårdärenden ska hanteras av sjuksköterskor, och i förekommande fall läkare, i högre utsträckning än vad SOS Alarm hittills har levererat. För att nå målet om att vårdärenden ska hanteras av sjuksköterskor i så stor omfattning som möjligt krävs en stegvis implementering av det höjda kompetenskravet. Liksom i tidigare avtal regleras den maximala medelsvarstiden för när sjuksköterska senast ska kopplas in i vårdärendet.

För att stärka den prehospitala organisationen i SLL införs också en roll för operativ koordinering vid SOS Alarm. Denna roll ska, allteftersom den

utvecklas, kunna ta ett övergripande ansvar för hänvisning och styrning av akuta vårdärenden till rätt vårdnivå, till exempel akutsjukhus, närakuter, vårdcentraler, geriatrik eller 1177 Vårdguiden.

I avtalet finns några optioner, för att möjliggöra dirigerings av ytterligare prehospitales resurser om behov uppstår under avtalsperioden. Metoder och rutiner för uppföljning, statistik och analys ska utvecklas, bland annat för att möjliggöra en bättre produktionsstyrning.

Avtalet omfattar också möjligheter till utveckling och förändring, något som är angeläget eftersom avtalstiden är relativt lång. Genom att aktivt arbeta med särskilda styrdokument kan verksamheten följa behoven och successivt utvecklas.

Avtalet hanterar även eventuella konsekvenser av den pågående utredningen om Samhällets alarmeringstjänst (utredningsdirektiv 2015:113), som ska redovisas senast 31 maj 2017.

Ersättningsmodell

Priset för tjänsten regleras i en trappstegsmodell, där målvärde avseende andelen vårdärenden hanterade av sjuksköterskor eller läkare mäts och avgör ersättningen. Därutöver finns en möjlighet till prisjustering, kopplat till utvecklingen av det totala antalet vårdärenden. En komponent som styr mot en högre andel webbbeställningar när vårdens aktörer beställer planerade transporter har också inarbetats i avtalet.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering av verksamheten ska göras årligen i syfte att följa upp måluppfyllelsen samt vid behov justera avtalet. Därutöver genomförs ett antal regelbundna avstämningsmöten.

Ekonomiska konsekvenser

Enligt förslaget till avtal kommer kostnaden för tjänsten år 2017 att uppgå till cirka 85 miljoner kronor. Förslaget till avtal innebär en något ökad kostnad i jämförelse med dagens avtal, men med en större omfattning i innehållet av tjänsten jämfört med idag. Allteftersom de högre kompetenskraven uppnås kommer kostnaden för avtalet att öka, för att från och med 2020 slutligt hamna på en kostnad om cirka 94 miljoner kronor.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Förslaget bör innebära en ökad patientsäkerhet eftersom bedömningar och prioriteringar i enskilda ärenden kommer att förbättras. Samverkan mellan

olika aktörer och tydlig styrning och uppföljning kommer ge bättre förutsättningar för trygg och säker vård.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Genom förbättrade bedömningar kommer de vårdsökande att i större utsträckning än idag vägledas till rätt vårdnivå i rätt tid med rätt resurs. Detta innebär ett bättre sammantaget resursutnyttjande och att beredskapen inom den prehospitaledvården inom SLL kommer att öka. Detta bör i sin tur kunna möjliggöra en ökad jämställdhet och jämlikhet för de vårdsökande.

Miljökonsekvenser

Förslaget förväntas innebära förbättrade konsekvenser för miljön, då det i avtalet ställs krav på att SOS Alarm ska vara miljöcertifierat.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Ann Eva Askensten
Avdelningschef

**Avtal mellan Stockholms läns landsting och
SOS Alarm Sverige AB avseende prioriterings-
och dirigerings-tjänster**

Innehållsförteckning:

1.	Parter	3
2.	Kontaktpersoner	3
3.	Bakgrund	3
4.	Omfattning	5
5.	Larmmottagning, prioritering och dirigering	6
6.	Operativ koordinering för prehospital vård i SLL	7
7.	Funktioner och kompetens	7
8.	Teknik	9
9.	Samverkan med Landstinget	9
10.	Samverkan med andra aktörer	10
11.	Utvecklings- och kvalitetsarbete	11
12.	Statistik och uppföljning	12
13.	Avtalstiden	12
14.	Lagar och tillstånd	13
15.	Landstingets åtagande	13
16.	Ersättning och prisjustering	13
17.	Fakturering och betalningsvillkor	14
18.	Justering av ersättningen kopplat till antal ärenden	14
19.	Tilläggstjänster och optioner	15
20.	Brister i åtagandet	16
21.	Ansvar och försäkringar	16
22.	Underleverantör	17
23.	Ändringar, tillägg och omförhandling	17
24.	Sekretess och meddelarfrihet	18
25.	Överlåtelse av avtal	18
26.	Förtida upphörande	19
27.	Övriga avtalsvillkor	19
28.	Force Majeure	20
29.	Tvist	20

1. Parter

Stockholms läns landsting, org. nr 232100-0016, med adress Box 22550, 104 22 Stockholm, nedan kallat "Landstinget".

SOS Alarm Sverige AB, org. nr 556159-5819, med adress Box 19546, 104 32 Stockholm, nedan kallat "SOS Alarm".

2. Kontaktpersoner

Landstinget	SOS Alarm
Björn Gustafson Avtalshandläggare	Peter Bergström Regionansvarig Vård
E-post Bjorn.gustafson@sll.se	E-post peter.bergstrom@sosalarm.se
Telefon 08-123 13718	Telefon 023-76 28 19
Mobiltelefon 070-092 32 40	Mobiltelefon 072-209 65 10
Telefax 08-123 131 08	Telefax 023-76 28 09

3. Bakgrund

Landstinget ska enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) erbjuda en god hälso- och sjukvård åt de som är bosatta inom Landstinget. Ett landsting får dock sluta avtal med någon annan om att utföra de uppgifter som det ansvarar för enligt nämnda lag. Landstinget har för tillfället avtal med SOS Alarm genom vilket SOS Alarm tillhandahåller prioriterings- och dirigeringsjänster. Avtalet löper ut 2016-10-31.

SOS Alarm ägs till lika delar av staten och SKL Företag AB, ett av intresseorganisationen Sveriges Kommuner och Landsting helägt dotterbolag. SOS Alarm ansvarar på uppdrag av staten för mottagandet av nödsamtal på det nationella nödnumret 112 och för vidareförmedling av samtalen till rätt hjälpresurs, t ex kommunal räddningstjänst, landstingens ambulanssjukvård, statlig räddningstjänst etc. Enligt avtalet mellan staten och SOS Alarm ("112-avtalet") ska SOS Alarm även erbjuda samtliga kommuner och landsting att träffa avtal om en fullständig larmbehandling med utökad intervju och utlarmning av hjälpresurser. I förhållande till landstingen innebär detta att SOS Alarm, när inkommande ärende bedöms som ett sjukvårdsärende, fastställer det medicinska vårdbehovet

(prioritering) och i förekommande fall larmar och dirigerar (dirigering/koordinering) ambulansresurser till den hjälpbehövande.

Landstinget önskar nu teckna avtal med SOS Alarm om att SOS Alarm ska tillhandahålla ovan beskrivna prioriterings- och dirigerings tjänster för tiden från och med 2016-11-01 till och med 2020-10-31, med, efter överenskommelse, möjlighet till förlängning två år åt gången, dock längst till och med 2024-10-31.

Landstinget anser inte att tjänsterna behöver upphandlas eftersom det s.k. Teckal- undantaget i 2 kap 10 a § i lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) är tillämpligt. Landstinget är av uppfattningen att både kontroll- och verksamhetskriterierna i bestämmelsen är uppfyllda. Av rättspraxis (C-182/11, C-183/11 och C-340/04) följer att det inte är ett krav att Landstinget ska äga aktierna direkt i SOS Alarm och att delta i styrelsearbetet för att kontrollkriteriet i nämnda paragraf ska vara uppfyllt. Ägandet kan vara indirekt – såsom genom SKL Företag AB – och Landstinget kan utöva sin kontroll på annat sätt än genom direkt deltagande i styrelsearbetet. Av SOS Alarms bolagsordning framgår att SKL Företag AB ska tillsätta hälften av styrelseledamöterna. I arbetsordningen för bolagets styrelse anges att styrelsen måste samråda och samordna sin syn med företrädare för ägarna i frågor av väsentlig betydelse. Det finns också ett 112-råd, som bl. a. består av företrädare för Sveriges kommuner och landsting och staten. Rådets uppgift är att fortlöpande fungera som förslagsställare, rådgivare och referensorgan till SOS Alarm i strategiska frågor. SOS Alarms ägarrelaterade omsättning uppgår till minst åttio procent, vilket, enligt nuvarande praxis och EUs nya direktiv om offentlig upphandling (2014/24/EU), är tillräckligt för att verksamhetskriteriet ska vara uppfyllt.

Landstinget anser vidare att avtalet om prioriterings- och dirigerings tjänster syftar till att fullgöra ett gemensamt allmännyttigt uppdrag. Landstinget har ett ansvar enligt lag och SOS Alarm har ett ansvar enligt avtal med staten att fullgöra prioriterings- och dirigerings tjänster. Ingen privat part eller leverantör är involverad och avtalet har uteslutande tillkommit för att uppnå mål av allmänintresse. Under sådana förhållanden följer av EU-praxis (jfr C-480/06, C-159/11 och C-159/11) att LOU inte ska tillämpas.

Regeringen har i november 2015 tillsatt en utredning (En samordnad alarmeringstjänst) som ska analysera och föreslå hur en nationell alarmeringsfunktion ska kunna inrättas för att samhällets alarmeringstjänst ska kunna samordnas på ett bättre sätt. Uppdraget ska redovisas 2017-05-31. Enligt utredningsdirektiven ska det bl.a. utredas om är möjligt att införa en rättslig reglering som innebär att den nationella alarmeringsfunktionen ges ensamrätt till att ta emot och behandla larm i de fall det är nödvändigt med omedelbara insatser av samhällets hjälporgan.

För tillfället råder med andra ord en osäkerhet om hur ansvaret för samhällets alarmeringstjänst kommer att se ut framöver. Med hänsyn till att Landstingets behov av berörda tjänster gäller från och med 2016-11-01, och att ovannämnda osäkerhet finns, finns det synnerliga skäl för att göra en direktupphandling med nuvarande leverantör.

Landstinget är också berättigat att göra en direktupphandling eftersom SOS Alarm, på grund av tekniska skäl och av ensamrätt, är den enda leverantören som kan tillhandahålla efterfrågade tjänster (4 kap 5 §, första stycket punkt 2 LOU). Tekniska skäl och ensamrätt föreligger på grund av att Landstinget ställer följande krav:

- a) Leverantören av tjänsten ska kunna identifiera inkommande vårdärenden med telefonnummer, adress och position på karta i samband med utförande av uppdraget (se punkt 8 nedan). Med hänsyn till att huvuddelen av de inkommande samtalen kommer från mobiltelefoner, är det en förutsättning för att kunna utföra tjänsten att en positionering kan göras, t.ex. om samtalet

tappas bort eller om den hjälpsökande flyttar på sig. Enligt 6 kap 9 §, 6 kap 13 § första stycket punkt 2, 6 kap 20 § och 6 kap 22 § första stycket punkt 2 i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) är det endast SOS Alarm som har rätt att få tillgång till lokaliseringssuppgifter av mobiloperatörerna.

- b) För att kunna ringa tillbaka till den hjälpsökande eller om samtalet har tappats bort, krävs tillgång till abonnentens nummer (s.k. A-nummer). Detta gäller både hemliga och öppna nummer. Enligt 6 kap 20 och 22 §§ i LEK är teleoperatörerna skyldiga att, utan abonnentens samtycke, lämna ut A-nummer till SOS Alarm. Denna rätt gäller endast för SOS Alarm och inte för någon annan leverantör. Att ha tillgång till A-numret, är en förutsättning för att kunna utföra uppdraget (se även punkt 8 nedan).
- c) Leverantören ska kunna hantera s.k. gemensamhetslarm, dvs. ärenden som inte endast rör vård utan som också innebär samverkan med kommunal- och statlig räddningstjänst, polis, försvarsmakten, landsting och andra myndigheter (se punkt 10 nedan). SOS Alarm är - genom sin unika ställning som mottagare av 112-samtal – den enda part som kan hantera gemensamhetslarm. Denna funktion krävs, eftersom inkommande larm i vissa fall berör flera myndigheter.
- d) Som leverantör ska man också kunna hantera s.k. IVPA-larm (i väntan på ambulans), dvs. akuta larm där det inte finns någon ambulans i närheten och där Räddningstjänsten istället rycker in och hanterar larmet till dess att ambulans anländer (se punkt 10 nedan). SOS Alarm har avtal med samtliga kommuner och kan tillkalla och larma ut fordon från Räddningstjänsten för att initialt hantera vissa typer av vårdärenden. Det finns inte någon annan leverantör än SOS Alarm som har avtal med samtliga kommuner och som kan hantera IVPA-larm. SOS Alarm är således på grund av tekniska skäl och ensamrätt den enda leverantören som kan hantera IVPA-larm.
- e) Landstinget har också – i syfte att garantera patientsäkerheten och för att minska onödiga väntetider – bedömt att det har behov av en tjänst som kan utföras utan att det sker någon vidarekoppling av telefonsamtal från SOS Alarms tekniska plattform till tredje part (en så kallad obruten larmkedja). Karolinska Institutet har i en utredning av Marcus Pettersson m fl kommit till slutsatsen varje överkoppling av ett ärende fördröjer det i genomsnitt med 30 sekunder (inklusive överkopplingstiden). SOS Alarm har till följd av alarmeringsavtalet med staten en ensamrätt på att ta emot nödsamtal från 112. Eftersom det saknas tekniska lösningar för att överföra samtal från SOS Alarm till en tredjepartsaktör utan att samtalet vidarekopplas från SOS Alarms tekniska plattform, är det endast SOS Alarm som kan tillhandahålla tjänsten i en obruten larmkedja.

Ovanstående krav är objektivt och funktionellt motiverade med hänsyn till Landstingets behov.

Ett stort antal landsting och regioner har dessutom direktupphandlat nu ifrågavarande tjänster av SOS Alarm, utan att detta förfarande har ifrågasatts.

Med anledning av ovanstående har Landstinget valt att teckna detta avtal med SOS Alarm. Parterna har kommit överens om följande.

4. Omfattning

SOS Alarm ska under dygnets alla timmar, året runt, ta emot och handlägga samtliga inkommande larmsamtal och ambulansbeställningar inom Landstingets ansvarsområde. SOS Alarm ska genom

intervju bedöma och prioritera vårdbehov samt tilldela adekvata resurser eller hänvisa till annan vårdnivå i enlighet med vad som anges i detta avtal ("Uppdraget").

Uppdraget omfattar för närvarande följande resurser:

75 ambulanser

25 reservambulanser

1 helikopter helår samt ytterligare en helikopter mellan 15/5-15/9

1 akutläkarbil

Katastrofmedicinska enheter som t ex;

sjukvårdsgrupper

mobila saneringsenheter

katastrofsjukvårdsenheter

Parterna ska upprätta ett särskilt dokument, ("Styrdokument"), som i vissa delar ytterligare preciserar Uppdraget och beskriver Landstingets aktuella resurser. Styrdokument ska – efter gemensam överenskommelse - vara klart senast 2016-09-15 och därefter kontinuerligt uppdateras under avtalstiden.

I Uppdraget ingår även förmedling av larm till Tjänsteman i beredskap (TiB), kris- och katastrofmedicinsk beredskap för Landstinget samt samverkan med andra aktörer enligt vad som anges i detta avtal och i Styrdokumentet. Det som anges i Styrdokumentet i detta avseende, ersätter det som anges i punkt 1.12 i Allmänna villkor.

Båda parter förbinder sig att följa gällande villkor i avtalet. Om det förekommer motstridiga villkor i avtalets olika delar, dvs. avtalet, dokument och bilagor till avtalet, ska handlingarna tolkas i följande ordning:

1. Detta avtal
2. Ersättningsvillkor, bilaga 1
3. Tjänstepaket, bilaga 2
4. Uppföljning, bilaga 3
5. Allmänna villkor, bilaga 4

5. Larmmottagning, prioritering och dirigerering

5.1 I syfte att få patienten till rätt vårdnivå i rätt tid åtar sig SOS Alarm att på ett optimalt sätt bedöma, prioritera, positionera, larma, dirigera resurser och ge akutmedicinsk rådgivning. De resurser som avses är Landstingets enheter, såväl fordon som personal, inom ambulanssjukvården och sjukvårdens insatser, vid såväl normalläge som vid misstänkt eller bekräftad allvarlig händelse. Landstingets resurser anges i Styrdokument.

5.2 Uppdraget innefattar:

- a) Ta emot och handlägga samtliga inkommande samtal och övriga ärenden angående vård. Handläggning ska ske så att tiden från inkommande larm till omhändertagande av patienten blir så effektiv och patientsäker som möjligt.
- b) Genomföra intervju av hjälpsökande.
- c) Göra medicinsk bedömning och prioritera uppdrag enligt SOS Alarms medicinska beslutstöd, styra till rätt vårdnivå och utan fördröjning positionera och larma ut lämplig resurs/resurser enligt Styrdokument.
- d) Dirigera/koordinera och ge stöd till tilldelad resurs samt förmedla uppdaterad information.
- e) Dokumentera ingående aktiviteter i varje Uppdrag.

- 5.3 Uppdraget innefattar också att dirigera ambulanser från närliggande landsting som befinner sig inom Stockholms län. Detta förutsätter att:
- a) SOS Alarm har ett avtal om dirigering med det närliggande landstinget ifråga, och
 - b) Landstinget har en överenskommelse med sådant landsting om samarbete kring dirigering,
 - c) Vid allvarlig händelse – TiB-beslut om ambulanser från annat landsting

6. Operativ koordinering för prehospital vård i SLL

- 6.1 För att stärka den prehospitala organisationen har Landstinget beslutat att införa operativ koordinering. Syftet är att bättre använda tillgängliga resurser i SLL på bästa sätt, såsom exempelvis, ambulanssjukvård, jourläkarbil, liggande persontransport och sjukresor. Denna tjänst ska bemannas av SOS Alarm vardagar kl. 08.00-16.30. Parterna ska inledningsvis komma överens om hur denna tjänst ska utvecklas. När parterna har kommit överens om innehållet i, och priset för en utvecklad tjänst, ska den ingå i Uppdraget.

7. Funktioner och kompetens

- 7.1 SOS Alarm förbinder sig att ha den personalbemanning som behövs för att kunna utföra Uppdraget, även i situationer med onormalt hög belastning.
- 7.2 SOS Alarm förbinder sig att vid utförandet av Uppdraget använda sig av personal med relevant kompetens i form av utbildning och dokumenterad erfarenhet. Uppdraget ska utföras av SOS Operatörer, Sjuksköterskor, Koordinator, Läkare och Dirigenter i samverkan.

7.3 Sjuksköterskor – förstärkt basmodell

Samtliga prioriteringsärenden ska tas emot av SOS Operatörer med stöd av Sjuksköterskor. Så kallade ”fara för liv-ärende”, kan dock normalt handläggas enbart av SOS Operatör.

SOS Alarms förstärkta basmodell har bl.a. följande intentioner och mål:

- a) Det ska ske en aktiv medlyssning av Sjuksköterska i samtliga prioritet 1-fall (förutom ”fara för liv”).
 - b) Det ska göras en kontinuerlig bedömning av aktuellt vårdbehov vid samtliga ambulansbeställningar.
 - c) Det ska ske ett ökat aktivt samarbete mellan Dirigenter och Sjuksköterskor i hantering av Vårdärenden.
 - d) Det ska ske en kontinuerlig bevakning av patienter som väntar på prehospital resurs.
- 7.4 Sjuksköterskor ska involveras i vårdärenden i så stor utsträckning som möjligt, optimerat över dygnet. Parterna har kommit överens om följande målsättningar:

- I november 2016 ska Sjuksköterskor eller Läkare vara involverade i minst 40 procent av Vårdärendena.

- I november 2017 ska Sjuksköterskor och/eller Läkare vara involverade i minst 50 procent av Vårdärendena.

- I november 2018 ska Sjuksköterskor och/eller Läkare vara involverade i minst 60 procent av Vårdärendena.

- I november 2019 ska Sjuksköterskor och/eller Läkare vara involverade i minst 70 procent av Vårdärendena.

- Medelsvarstiden för samtal som medlyssnas eller tas över av Sjuksköterskor ska inte överstiga 40 sekunder.

Läkare

- 7.5 Läkare ska tjänstgöra fysiskt på prioriterings- och dirigeringscentralen i Stockholm mellan kl. 08.00-01.00 årets samtliga dagar. Övrig tid ansvarar Landstinget för att Läkare finns tillgängliga.
- 7.6 Landstinget har rätt att, med beaktande av sju (7) månaders uppsägningstid, överta SOS Alarms ansvar att tillhandahålla Läkare. Om Landstinget övertar SOS Alarms ansvar att tillhandahålla Läkare, ska ersättningen till SOS Alarm enligt detta avtal, minskas med motsvarande det belopp som anges för Läkare i Bilaga 1- Ersättningsvillkor. Om Landstinget önskar andra förändringar av läkartjänsten, ska parterna ta upp förhandlingar i god anda.
- 7.7 Läkare ska aktivt delta i prioriteringsarbetet för att säkerställa patienternas medicinska behov och patientsäkerheten.
- 7.8 Läkare ska stödja de prehospitala enheterna under pågående uppdrag i frågor kring tillämpning av de medicinska riktlinjer som gäller för ambulanssjukvården i Stockholm. Läkare ska fatta beslut i pågående uppdrag i medicinska ställningstaganden, avseende omhändertagandet i enskilda patientfall, där riktlinjer, beslutsstöd och rutiner så säger ska ske eller inte ger stöd. Läkare ansvarar för de beslut och rekommendationer hen fattar utifrån den information ambulanssjukvården ger, men är själv ansvarig att inhämta tillräcklig information för sina beslut.
- 7.9 Läkare med specialistkompetens, som är medicinskt ledningsansvarig, ska delta i arbetet med att följa upp, utvärdera och förbättra den medicinska kvaliteten i den prehospitala verksamheten. En viktig uppgift är att delta i arbetet med att sammanställa avvikelser, följa upp och analysera dem samt vidta åtgärder med anledning av detta arbete.
- 7.10 Medicinskt ledningsansvarig läkare ska tillsammans med chefläkaren för den prehospitala vården, ambulansläkarna, och vid behov enheten för katastrofmedicinsk beredskap, SLL, göra gemensamma riskanalyser och uppföljningar av avvikelser.
- 7.11 Medicinskt ledningsansvarig läkare ska aktivt medverka i, stödja och utveckla den medicinska beslutsprocessen samt aktivt delta i olika utvecklingsprojekt inom Uppdraget.

Tolkar

- 7.12 SOS Alarm ska ha rutiner för att användning av tolk kan ske på de vanligaste språken. Denna text ersätter det som anges i punkten 1.5.6 i Allmänna villkor.

8. Teknik

- 8.1 SOS Alarm ska ha den teknik som krävs för att kunna utföra Uppdraget. I detta ingår att ha teknik för positionering av enheter samt deras aktuella status, såsom: utrustning, bemanning, kompetens, tillgänglighet, beräknad körtid till hämtplats osv.
- 8.2 SOS Alarm ansvarar för att inkommande vårdärenden kan identifieras med telefonnummer, adress och position på karta. SOS Alarm ska i möjligaste mån upprätthålla en obruten larmkedja. Om larmsamtalet bryts, ska SOS Alarm försöka återställa kontakt med den hjälpsökande.
- 8.3 SOS Alarm ska ha redundans i sina tekniska system för att säkerställa kontinuerlig drift. Vid avbrott på ordinarie telenät ska SOS Alarm fullgöra sitt uppdrag i oförminskad omfattning. SOS Alarm ska ha utrustning som är anpassad för att klara situationer med hög belastning. SOS Alarm åtar sig att ha den dimensionering av teknik som behövs för att vid varje tillfälle kunna utföra Uppdraget, även i situationer med onormalt hög belastning eller när ordinarie teknik är ur funktion.
- 8.4 SOS Alarm ska stå för kostnaderna för utgående trafik.
- 8.5 SOS Alarm ska ha en teknik som gör det möjligt att kunna öppna varje ärende i ett enskilt fönster och där kunna följa tilldelade resurser för det aktuella ärendet. SOS Alarm ska ha en teknik som medger att SOS Alarms personal kan arbeta parallellt i samma ärende under prioritering och dirigering.
- 8.6 SOS Alarms teknik ska medge att Läkare, under de tider som anges i punkt 7.5, kan koppla upp sig gentemot Landstingets intranät. Vid uppkoppling ska Läkare följa SLLs informationssäkerhetspolicy (se Vårdgivarguiden).
- 8.7 SOS Alarms teknik ska vara anpassad för att kunna skicka larm- eller ärendeinformation till Landstingets ambulansjournalssystem, inklusive FRAPP. För de fall att sådan anpassning kräver förändring av SOS Alarms nuvarande teknikplattform, ska parterna komma överens om rimlig kostnadsfördelning av anpassningen. För undvikande av tvivel, FRAPP i den version som gäller vid avtalets undertecknande, medför inte några extra kostnader för Landstinget.

9. Samverkan med Landstinget

- 9.1 Parterna har enats om att tillsammans tillsätta följande samverkansgrupper med syfte att följa upp och utveckla verksamheten. Landstinget ska vara sammankallande i grupperna. Förändringar i nämnda grupper och samverkan ska SOS Alarm och Landstinget komma överens om.

Grupp	Ansvarsområde	Mötesfrekvens
Avtalsuppföljning	Syftet med mötet är att följa upp Uppdraget enligt gällande avtal samt att belysa andra aktuella frågor kring det.	Ca fyra gånger per år
Verksamhetschefsråd	Samverka med ambulansvårdgivarna, och ge	ca sex gånger per år

	vårdgivarna möjlighet att kunna ge och få information.	
Medicinskt råd prehospital vård	Arbeta med medicinska operativa frågor, gå igenom riktlinjer, strukturerade uppföljningar av journaler. MLA från varje vårdgivare deltar. Bereda medicinska frågor som sedan ska tas upp och eventuellt beslutas på verksamhetschefsrådet	ca tre gånger per kalenderhalvår
Prehospitalt råd	Arbeta med och ta fram förslag till rutiner, riktlinjer, processer mm kopplade till prehospital vård med deltagare från vårdgivarna inom den prehospitala vården samt akutsjukhusen	en gång per månad
Katastrofmedicinskt råd	Rådgivande organ för katastrofmedicinska planeringsfrågor.	2 gånger per år
Lokal Rakeladministration	Samverkansmöte med Rakelförvaltningen för att säkerställa optimal funktion i Rakel.	4 gånger per år
SLL:s prehospitala branschråd (s.k. "Runda bordssamtal")	Utveckla former och arenor för strategisk samverkan mellan vårdgivare i den prehospitala vården i SLL.	4 gånger per år

- 9.2 SOS Alarm ska delta i prehospital utbildnings- och övningsverksamhet i Landstinget i den omfattning som parterna kommer överens om. Sådan verksamhet ska förberedas och planeras med god framförhållning.
- 9.3 Samverkan med övriga aktörer inom den prehospitala vården genom t.ex. hospitering eller andra former av erfarenhetsutbyte är en viktig del av det prehospitala samarbetet. Sådan samverkan ger förutsättningar för bättre samarbete och kompetensutveckling.
- 9.4 I punkten 1.6.2 i Allmänna villkor ska efter ordet "verksamheten" följande läggas till "prioritering och dirigering av prehospitala enheter".

10. Samverkan med andra aktörer

- 10.1 SOS Alarm åtar sig att aktivt verka för att utveckla ett gott samarbete med myndigheter och organisationer inom den samlade räddningstjänsten samt med instanser som på annat sätt har nära anknytning till ambulanssjukvård och annan sjukvård (t ex 1177). SOS Alarm förbinder sig att ha goda kunskaper om:

- Hälso- och sjukvårdens organisation i Stockholms län.

- Andra larm- lednings- och upplysningscentralers organisatoriska och geografiska ansvarsområden i de fall dessa kommer att etablera samband med ambulans- och akutsjukvård (t.ex. Sveriges Radio, Giftinformationscentralen).
- 10.2 Samverkan med andra aktörer såsom räddningstjänst, sjöräddning och polis m.fl. är en mycket viktig del av Uppdraget och ska ske enligt fastställda lokala direktiv för respektive organisation.
- 10.3 Landstinget kan under avtalsperioden samverka med länets kommuner avseende IVPA. SOS Alarm åtar sig att dygnet runt, året om, enligt de avtal och kriterier som Landstinget sluter och fastställer, larma ut de enheter som anges, under förutsättning att SOS Alarm har avtal med respektive räddningstjänst om utlarmning av IVPA.
- 10.4 SOS Alarm ska, tillsammans med SLL, under avtalsperioden arbeta aktivt med att utveckla samarbetet med 1177 Vårdguiden på telefon, regionalt och nationellt.

11. Utvecklings- och kvalitetsarbete

- 11.1 Landstinget har en hög ambition för kontinuerligt förbättringsarbete och arbetar för hög medicinsk kvalitet och patientsäkerhet. SOS Alarm åtar sig att i rimlig omfattning delta och aktivt samverka i dessa områden. Kvalitetsarbetet inom ramen för prioriterings- och dirigeringsuppdraget bygger på flera olika delar, som spänner från utbildning och handledning för de olika personalgrupperna till samverkan med ambulanssjukvården och olika forskningsinitiativ. Kombinationen av dessa olika delar ger förutsättningar för att följa kvaliteten i Uppdraget och skapa kontinuerlig förbättring. Värdefull information samlas in genom, t.ex. införandet av ÅSA (Återkoppling SOS Ambulans), tillsammans med samtalsavlyssning/feedback, riktad uppföljning tillsammans med ambulanssjukvården och handledning gör att det finns goda förutsättningar att mäta och följa verksamheten.
- 11.2 SOS Alarm ska ha rutiner för avvikelshantering enligt gällande föreskrifter avseende ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt för anmälningsskyldighet enligt Lex Maria. En avvikelse ska alltid kunna följas upp och analyseras. I syfte att undvika dubbelarbete för avtalsparterna, ska parterna före avtalsstart se över hur avvikelshandlingen kan hanteras mellan parternas olika system. Detta ska regleras i Styrdokumentet.
- 11.3 SOS Alarm åtar sig att snarast möjligt informera chefläkaren för den prehospitala vården om avvikelse som kan leda till ett Lex Maria ärende eller ett ärende för Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Omvänt gäller samma ansvar för Landstinget att informera SOS Alarm.
- 11.4 SOS Alarm ska snarast, och utan ersättning, ge Landstingets Patientnämnd den information och de svar som begärs när ett ärende berör SOS Alarm. När det inträffar en vårdskada ska SOS Alarm informera patienten om Patientnämndens verksamhet. Denna bestämmelse ersätter det som anges i punkt 1.4 i Allmänna villkor.
- 11.5 SOS Alarm är skyldigt att, utan kostnad och utan dröjsmål, tillhandahålla den utredning som Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF) behöver för sin handläggning av patientskadefall. I händelse av rättegång, ska SOS Alarm inte förhindra att de anställda ställer upp som sakkunniga eller vittnen. Denna bestämmelse ersätter punkt 1.11.2 i Allmänna villkor.
- 11.6 SOS Alarm ska vara kvalitetscertifierat enligt ISO 9001:2008 och ISO 14001:2004 eller annan motsvarande ISO-standard.

- 11.7 Vid utlämnande av kopior av patientjournaler, ska SOS Alarms, vid varje tidpunkt, gällande rutiner tillämpas.
- 11.8 Punkterna 1.8.3, 1.8.7 och 1.8.9–1.8.11 i Allmänna villkor avseende patientjournaler, ska inte äga tillämpning. I punkt 1.8.4 i Allmänna villkor ska till andra meningens göras följande tillägg: ”såvida det inte rör sig om ljudfiler”. Det noteras särskilt att ett av skälen till att punkterna 1.8.10 och 1.8.11 i Allmänna villkor inte ska tillämpas, är att SOS Alarm måste iaktta de regler i Regeringsbeslut från 1981 om hur ljudfiler, tillika patientjournaler, ska sparas.
- 11.9 SOS Alarm ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande, förutsatt att detta är legalt och praktiskt möjligt. Om det förekommer sammanhållna journaler eller gemensamma lagringar där Landstinget behandlar personuppgifter för SOS Alarms räkning, ska parterna gemensamt upprätta ett personuppgiftsbiträdesavtal såvida inte parterna gör den bedömningen att texten i punkt 1.8.9 är tillräcklig (vilken då ska äga tillämpning).

12. Statistik och uppföljning

- 12.1 SOS Alarm ska tillhandahålla den statistik som parterna har kommit överens om i Styrdokument.
- 12.2 SOS Alarms åtagande gällande tjänsten analys och utvärdering är begränsat till 20 timmar per månad och är prissatt enligt vad som anges i Bilaga 1- Ersättningsvillkor. Dessutom ingår i Uppdraget, att om SOS Alarm i den löpande dagliga verksamheten gör observationer, som man tror kan förbättra verksamheten och som inte innebär någon form av strukturerad analys och utvärdering, ska dessa meddelas till Landstinget. Detta innefattar även att meddela avvikelser som berör den katastrofmedicinska beredskapen i landstinget.
- 12.3 Parterna har i ett särskilt dokument, Bilaga 3- Uppföljning, kommit överens om en särskild uppföljningsplan och vilka parametrar som ska mätas. Det ska vara ett begränsat urval av kvalitetsparametrar som speglar struktur, process och resultat i verksamhet samt samverkan och processutveckling. Uppföljningarna ska genomgå av avtalsansvariga vid överenskomna möten (se ovan - punkt 9.1). Denna punkt ersätter vad som anges i punkt 1.7 i Allmänna villkor.
- 12.4 Parterna är överens om att Landstinget har rätt att göra uppföljning av Uppdraget. Detaljerna för hur uppföljningen ska gå till, ska överenskommas och preciseras i Styrdokumentet. Vid preciseringen ska parterna utgå från det som finns skrivet under punkt 1.7 i Allmänna villkor, med beaktande av vad som är nödvändigt för SLL och vad som är legalt och skäligt för SOS Alarm.

13. Avtalstiden

Avtalet gäller från och med 2016-11-01 till och med 2020-10-31. Avtalet kan sedan förlängas med två år åt gången, dock längst till och med 2024-10-31. Varje förlängning kräver en gemensam skriftlig överenskommelse mellan parterna. Om inte en sådan överenskommelse träffas mellan parterna, upphör avtalet att gälla vid avtalstidens respektive förlängningsperiods utgång. Parterna ska i god tid – minst nio (9) månader – före avtalstidens, respektive en eventuell förlängningsperiods utgång, meddela om man önskar förlänga avtalet.

14. Lagar och tillstånd

SOS Alarm ska vara väl insatt i och följa de lagar, förordningar, föreskrifter, författningar och allmänna råd som gäller för privata vårdgivare så att verksamheten inte kommer i konflikt med eller strider mot de krav som, vid varje given tidpunkt, framgår av gällande regelverk. SOS Alarm är skyldigt att följa de överenskommelser som träffas mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i de delar som rör Uppdraget.

SOS Alarm ska vid avtalsstart ha, och förbinder sig att under hela avtalsperioden, bibehålla nödvändiga tillstånd för att utföra Uppdraget.

Innehållet i denna punkt ersätter punkt 1.3.1 i Allmänna villkor.

I punkt 1.3.14, första stycket, första meningen, i Allmänna villkor ska följande tillägg göras: ”såvida inte detta kommer i konflikt med de specifika lagar och regler som gäller för SOS Alarms verksamhet eller SOS Alarms avtal med staten.”

Punkt 1.3.14, andra stycket, Allmänna villkor ska inte äga tillämpning.

15. Landstingets åtagande

Landstinget ska, utan kostnad för SOS Alarm, i den mån det krävs för att möjliggöra för SOS Alarm att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet:

- a) hålla SOS Alarm informerat om framtida förändringar inom Landstingets organisation och övriga förändringar relaterade till Landstinget som kan påverka SOS Alarms åtaganden, och
- b) internt inom Landstinget och av dessa anlitate vårdgivare informera om SOS Alarms Uppdrag enligt Avtalet.

Landstinget förbinder sig att fatta beslut och agera i enlighet med Avtalet samt att i övrigt ge SOS Alarm de instruktioner och stöd som krävs för Uppdragets genomförande.

16. Ersättning och prisjustering

16.1 Landstinget ska betala ut ersättning till SOS Alarm för utförande av Uppdraget med de belopp som anges i Bilaga 1- Ersättningsvillkor. Samtliga priser är exklusive mervärdesskatt.

16.2 Priserna ska vara oförändrade till och med 2017-10-31. Under resterande avtalstid ska 30 procent av ersättningen vara fast och 70 procent ska vara underlag för prisjustering per den 1:a november varje år, med början 2017-11-01 enligt årliga förändringar i preliminärt Prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK) exklusive läkemedel som publiceras av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i oktober månad varje år.

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

Basår för LPIK för detta Avtal är år 2016.

Justering av priser enligt index föregås inte av förhandling utan sker per automatik. Landstinget ska informera SOS Alarm om den nya ersättningen efter indexjustering.

16.3 Justering för eventuella volymförändringar avseende Vårdärenden (se punkt 18 nedan) sker från och med 2017-11-01.

16.4 **Målrelaterad ersättning**

Sjuksköterska involverad i vårdärende

Ersättningen till SOS Alarm är målrelaterad utifrån andelen ärenden där lägst sjuksköterska involveras i vårdärenden. Ersättningsnivåerna anges i Bilaga 1- Ersättningsvillkor.

Webbeställningar

Det som mäts är andelen beställningar av planerade prehospitala transporter som görs av SLL via SOS Alarms webformulär. Ersättningsmodell redovisas i Bilaga 1- Ersättning.

17. **Fakturering och betalningsvillkor**

SOS Alarm ska fakturera Landstinget månadsvis i efterskott enligt Bilaga 1- Ersättningsvillkor. Betalning ska ske senast trettio (30) dagar efter fakturadatum. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagens (1975:635) bestämmelser. Eventuell dröjsmålsavgift och dröjsmålsränta ska faktureras på separat faktura. SOS Alarm har inte rätt att ta ut fakturerings- eller expeditionsavgifter.

18. **Justering av ersättningen kopplat till antal ärenden**

Ersättningen i punkt 16 ovan är baserad på antalet inkommande sjukvårdsärenden, dvs. ärenden som efter bedömning av SOS Operatör klassas som vårdärende ("Vårdärenden"), som har utförts för Landstingets räkning under perioden 2015-01-01 – 2015-12-31. (262 552 vårdärende)

Om antalet Vårdärenden ökar med mer än tio (10) procent i förhållande till 2015 (basåret) under avtalstiden har SOS Alarm rätt att begära omförhandling av ersättningen. Om parterna inte kommer överens vid en sådan förhandling har SOS Alarm rätt till ökad ersättning med femtio (50) procent av hela volymökningen i relation till tidigare ersättning.

Om antalet Vårdärenden minskar med mer än tio (10) procent i förhållande till basåret under avtalstiden har Landstinget rätt att begära omförhandling av ersättningen. Om parterna inte kommer överens vid en sådan förhandling har Landstinget rätt att få återbetalt femtio (50) procent av volymminskningen i relation till tidigare utbetald ersättning.

SOS Alarm ska, senast den sista februari varje år, skriftligen redovisa antalet Vårdärenden föregående kalenderår för Landstinget. SOS Alarm har rätt att fakturera Landstinget för volymökningar och Landstinget har rätt att kräva återbetalning från SOS Alarm vid volymminskning, enligt föregående punkt, baserat på denna redovisning. För det fall parterna inte kan enas vid förhandling om betalning eller återbetalning, ska ett engångsbelopp i efterskott betalas senast 30 dagar efter faktura- respektive återbetalningskravdatum. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagens (1975:635) bestämmelser.

Ex 1

Antal Vårdärenden har under 2016 ökat med totalt 11 procent i jämförelse med 2015. SOS Alarm begär omförhandling och, om parterna inte kan komma överens vid sådan

förhandling, har rätt att fakturera Landstinget med ytterligare 50 procent av hela volymökningen i relation till avtalat pris under det första avtalsåret.

Ex 2

Antal Vårdärenden fortsätter att öka och den totala ökningen uppgår under 2017 till totalt 15 procent i jämförelse med 2015. SOS Alarm har fortfarande rätt att begära omförhandling och, om parterna inte kan komma överens vid sådan förhandling, fakturera Landstinget med ytterligare 50 procent av den ytterligare volymökningen, dvs. 4 procent, i relation till avtalat pris under det första avtalsåret som har uppräknats med förändringen av LPIK.

Ex 3

Antal Vårdärenden minskar under 2018 med 10 procent jämfört med 2017 vilket innebär att antalet Vårdärenden totalt ökat med 5 procent under 2018 jämfört med 2015. Det betyder att SOS Alarm inte har rätt att begära omförhandling och inte heller rätt till ytterligare ersättning för 2018 jämfört med avtalat pris under första avtalsåret – förutom uppräknning av priset med förändringen av LPIK.

19. Tilläggstjänster och optioner

19.1 Tilläggstjänster

SOS Alarm ska tillhandahålla följande tilläggstjänster till Landstinget:

Webbkarta 1-3 användare

Väntande Uppdrag 1-3 användare

Qlikview resursanalys 1-3 användare

Samverkanswebben 6 användare

Samverkansappen 6 användare

Landstinget har under avtalstiden, och mot särskild ersättning, rätt att avropa ytterligare tilläggstjänster som vid varje tidpunkt ingår i SOS Alarms tjänsteportfölj.

För samtliga tilläggstjänster gäller SOS Alarms vid varje tidpunkt gällande tjänstebeskrivningar och allmänna och särskilda villkor. Tjänstebeskrivningar ska överlämnas till Landstinget på begäran.

Parterna har kommit överens om att Landstinget har rätt att avropa nedanstående optioner. Avropstider och priser anges i Bilaga 1- Ersättningsvillkor .

19.2 Option tjänsten liggande persontransport

SOS Alarm ansvarar för att planera och säkerställa god täckning samt effektiv nyttjande av resurser för Uppdraget. De resurser som avses är Landstingets enheter, såväl fordon som personal, som utför tjänsten liggande persontransporter. Landstingets resurser anges i Styrdokument.

Optionen innefattar att ta emot och handlägga inkommande beställningar via telefon eller webbeställning avseende tjänsten liggande persontransporter samt ansvara för utlarmning, dirigerering samt kommunikation med utlarmad resurs i de fall SOS Alarm identifierar behov av aktuell resurs. Beställning via webblösning ska vara förstahandsvalet för sjukvårdens beställningar.

Kommunikation med enheterna ska ske via Rakel och att de ska kunna positioneras. Krävs det någon annan lösning måste detta överenskommas mellan parterna.

Det pris som angetts i Bilaga 1- Ersättningsvillkor, är ett uppskattat pris och baseras på aktuella volymer vid avtalstecknandet (ca 40 000 ärenden per år) och ett bemanningsbehov i form av två dagtidstjänster och en kvällstjänst. Om Landstinget önskar avropa liggande persontransport, ska parterna uppta en förhandling avseende såväl innehållet i tjänsten som ett fast pris. En sådan förhandling ska beakta de förhållanden som är aktuella vid tidpunkten för avropet. Om inte parterna kommer överens om innehåll och pris under förhandlingen, är inte SOS Alarm skyldigt att tillhandahålla tjänsten.

19.3 **Option tjänsten jourläkarbilar**

SOS Alarm ansvarar för att planera och säkerställa god täckning samt effektivt nyttjande av resurser för Uppdraget. De resurser som avses är Landstingets enheter, såväl fordon som personal, som ingår i jourläkarbilarnas verksamhet. Landstingets resurser anges i Styrdokument.

Optionen innefattar att ta emot och handlägga inkommande beställningar via webbeställningslösning från 1177 samt att ansvara för utlarmning, dirigering samt kommunikation med utlarmad resurs i de fall SOS Alarm identifierar ett behov av aktuell resurs.

Utgångspunkten är att kommunikation med enheterna sker via Rakel och att de kan positioneras. Krävs det annan lösning måste parterna komma överens om det.

Det pris som angetts i Bilaga 1- Ersättningsvillkor, är ett uppskattat pris. Om Landstinget önskar avropa jourläkarbilar, ska parterna uppta en förhandling avseende såväl innehållet i tjänsten som ett fast pris. En sådan förhandling ska beakta de förhållanden som är aktuella vid tidpunkten för avropet. Om inte parterna kommer överens om innehåll och pris under förhandlingen, är inte SOS Alarm skyldigt att tillhandahålla tjänsten.

20. **Brister i åtagandet**

SOS Alarm åtar sig att utföra Uppdraget fackmannamässigt, i enlighet med god sedvänja och enligt villkoren i avtalet.

När Landstinget så begär ska brister i åtagandet åtgärdas av SOS Alarm. Sådant arbete ingår i den överenskomna ersättningen och ska av SOS Alarm utföras med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

Om inte SOS Alarm fullgör sitt åtagande enligt detta avtal, har Landstinget rätt att göra avdrag på ersättningen med ett belopp som motsvarar bristen.

Är bristen väsentlig, och SOS Alarm inte har rättat bristen inom trettio dagar efter skriftligt påpekande från Landstinget, äger Landstinget rätt att säga upp avtalet i förtid med iakttagande av tre (3) månaders uppsägningstid. Om Landstinget säger upp avtalet i förtid med stöd av denna punkt, äger Landstinget också rätt att erhålla skadestånd motsvarande liden skada.

21. **Ansvar och försäkringar**

SOS Alarm ska omgående meddela Landstinget skada föranledd av Uppdraget.

SOS Alarm är skyldigt att till betryggande belopp hålla företags- och ansvarsförsäkring, enligt gängse praxis, som täcker skador som har orsakats av SOS Alarm. På anmodan ska SOS Alarm tillställa Landstinget bevis på försäkringsskyddet.

SOS Alarm svarar gentemot Landstinget för skador (inkl. för krav som väcks mot Landstinget) som SOS Alarm eller av SOS Alarm anlitad personal orsakat vid felaktigt eller bristfälligt utförande av Uppdraget. SOS Alarms ansvar är begränsat till de fall och i den omfattning som SOS Alarm får ersättning från sitt försäkringsbolag för skadan. Detta gäller dock med undantag för om skadan orsakats genom uppsåtlig handling av SOS Alarm eller om SOS Alarm har vållat skadan genom grov vårdslöshet.

SOS Alarm har inför avtalstecknandet gjort en bedömning över vilket försäkringsskydd som behövs för att täcka det skadeståndsansvar som kan åläggas SOS Alarm för felaktigt eller bristfälligt utförande av Uppdraget. SOS Alarm har därvid tecknat en ansvarsförsäkring hos försäkringsbolaget Länsförsäkringar med högsta ersättningsbelopp om 40 miljoner kronor per skadetillfälle samt maximalt med 80 miljoner kronor per år. SOS Alarm förbinder sig att upprätthålla motsvarande försäkring under avtalstiden.

För att Landstinget ska kunna göra gällande anspråk på ersättning enligt ovan på grund av skada ska Landstinget skriftligen framställa anspråk senast nittio (90) dagar efter det att skadan kommit till Landstingets kännedom. I händelse av skada ska båda parterna aktivt medverka till att minimera skadan.

Utöver vad som anges ovan är SOS Alarm inte ansvarigt för skador eller kostnader som SOS Alarm vållar Landstinget vid utförande av Uppdraget.

Innehållet i denna punkt ersätter det som anges i punkterna 1.11.4 och 1.11.5 i Allmänna villkor.

22. Underleverantör

SOS Alarm har rätt att anlita underleverantörer för att utföra av viss del av Uppdraget. Om SOS Alarm nyttjar underleverantör svarar SOS Alarm för dennes arbete såsom för eget arbete. SOS Alarm ska, på Landstingets begäran, informera Landstinget om vilka underleverantörer som anlitas. Innehållet i denna punkt ersätter det som anges i punkt 1.10 i Allmänna villkor.

23. Ändringar, tillägg och omförhandling

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för Landstinget och SOS Alarm.

Om förutsättningarna för Avtalet under dess giltighet ändras så att parternas rättigheter och skyldigheter med hänsyn till de rådande förutsättningarna, inte längre framstår som balanserade, eller inte längre är förenliga med de ursprungliga intentionerna i Avtalet ska vardera part – med en motsvarande förhandlingsskyldighet för motparten – uppta förhandlingar om förändring av avtalet. Parterna är eniga om att denna rätt till förhandling inte ersätter eller inskränker respektive parts ansvar för förhållanden för vilka den parten svarar.

24. Sekretess och meddelarfrihet

För SOS Alarm och SOS Alarms personal gäller särskilda bestämmelser om sekretess, bl.a. lagen (1981:1104) om verksamheten för vissa regionala alarmeringscentraler, patientsäkerhetslagen (2012:659), och patientdatalagen (2008:355).

Part förbinder sig att inte röja eller utnyttja andra partens uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma part tillkänna, såvida inte annat följer av lag.

Part ansvarar för att av part anställd, eller av part anlita under- eller medleverantör, informeras om och iakttar tystnadsplikt i samma utsträckning som part enligt detta avtal. Anställd ska skriva på förbindelse om tystnadsplikt. Dessa förbindelser ska på anmodan kunna uppvisas för motparten.

Sekretess enligt denna punkt gäller även efter det att avtalet har upphört att gälla, oavsett skälen till avtalets upphörande.

Anställda hos SOS Alarm har rätt att lämna uppgifter för offentliggörande i media enligt meddelarfrihet. SOS Alarm åtar sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat sådant meddelande.

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

Innehållet i denna punkt, ersätter punkt 1.3.9, första stycket, Allmänna villkor. Parterna är överens om att överföring av patientuppgifter via Rakel är tillåtet trots att det står ”Åtkomst till uppgifterna ska föregås av stark autentisering” i punkt 1.3.9, andra stycket, Allmänna villkor.

25. Överlåtelse av avtal

Detta avtal får inte, med undantag för vad som anges nedan, överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga medgivande.

Regeringen har beslutat om utredningsdirektiv för en särskild utredare att analysera och föreslå hur en samordnad nationell alarmeringsfunktion ska kunna inrättas, i kommittédirektivet ”En samordnad alarmeringstjänst” (Dir. 2015:113). Parterna överenskommer i anledning därav om följande.

I det fall SOS Alarms verksamhet eller del av verksamheten under detta avtals giltighetstid upphör, överförs till eller övertas av en myndighet eller annat offentligägt organ eller annan juridisk person, äger SOS Alarm överföra detta avtal alternativt samtliga rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till den myndighet/organ/ juridiska person som fortsättningsvis ska bedriva den aktuella verksamheten. Överföringen av avtalet ska ske per den tidpunkt SOS Alarm bestämmer, dock tidigast tre (3) månader efter det att SOS Alarm skriftligen underrättat Landstinget om att partsbytet/övergången ska äga rum.

Om ovannämnda utredning resulterar i slutligt beslutade eller genomförda förändringar som anges ovan eller andra förändringar i SOS Alarms verksamhet, organisation eller ägande, äger envar av parterna rätt att säga upp detta avtal till att upphöra i förtid efter en uppsägningstid om sex (6) månader och utan att ersättningsskyldighet gentemot motparten uppkommer.

26. Förtida upphörande

Landstinget har rätt att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Landstinget anger, om:

- a) det på goda grunder kan antas att SOS Alarm inte kommer att kunna fullgöra en väsentlig del av åtagandet enligt detta avtal,
- b) SOS Alarm bryter mot bestämmelse i detta avtal och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för Landstinget samt SOS Alarm inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom från Landstinget,
- c) SOS Alarm försätts i konkurs, träder i likvidation, ställer in betalningarna eller eljest kan befaras vara på obestånd, eller
- d) en väsentlig förändring sker direkt eller indirekt, t.ex. genom att ägandet avseende bolag högre upp i koncernstrukturen förändras, avseende ägandet av aktier i SOS Alarm, eller annars det bestämmande inflytandet över SOS Alarm förändras direkt eller indirekt, på ett sätt som Landstinget inte skäligen kan godta, dock med undantag för de förhållanden som anges i punkt 25.

Om Landstinget säger upp avtalet i förtid med stöd av denna punkt, äger Landstinget också rätt att få skadestånd motsvarande liden skada.

SOS Alarm har rätt att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande eller till den dag SOS Alarm anger, om

- a) Landstinget är i dröjsmål med betalning och inte erlägger betalning till SOS Alarm inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom från SOS Alarm, eller
- b) Landstinget bryter mot bestämmelse i detta avtal och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för SOS Alarm samt att Landstinget inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom från SOS Alarm.

Uppsägningen ska i samtliga i denna punkt 26 angivna fall ske skriftligen till motparten med angivande av skälen för uppsägningen.

27. Övriga avtalsvillkor

Skulle någon bestämmelse i Avtalet, eller del därav finnas ogiltig, ska detta inte innebära att Avtalet i sin helhet är ogiltigt. I den mån ogiltighet av bestämmelse eller del av Avtalet väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt avtalet, ska skälig jämkning i Avtalet ske.

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

Parts försummelse att vid ett eller flera tillfällen göra gällande rättighet enligt Avtalet eller att påtala förhållande som är hänförligt till Avtalet innebär inte att part avstått från rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrågavarande slag.

28. Force Majeure

SOS Alarm vidkännes och har accepterat att åtagande enligt Avtalet bl.a. syftar till att garantera att Uppdraget kan utföras även i situationer av force majeure karaktär. SOS Alarm äger därmed inte rätt att åberopa nedan angivna befrielsegrunder i de fall sådana åtgärder inte vidtagits som enligt Alarmeringsavtalet med Staten ankommer på SOS Alarm att fullgöra i syfte att Uppdraget ska fungera även i force majeure liknande situationer.

SOS Alarm är befriat från påföljd för underlåtenhet att fullgöra förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten har sin grund i omständigheter utanför SOS Alarms kontroll och som förhindrar eller allvarligt försvårar fullgörandet av förpliktelsen. SOS Alarm ska aktivt arbeta för att minska effekterna av hindret. Så snart hindret upphört ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt.

Såsom befriande omständighet ska anses t.ex. myndighetsbeslut, strejk eller annan allvarlig arbetskonflikt, eldsvåda eller översvämning i egen anläggning, tekniska avbrott över vilka SOS Alarm saknar kontroll, sådana fel och brister i nätoperatörernas leverans av tjänster, vilka inte förorsakats av SOS Alarm eller annan därmed jämförlig omständighet.

Om SOS Alarm önskar åberopa en befrielsegrund eller att en sådan har upphört, ska Landstinget utan dröjsmål muntligt underrättas och på SOS Alarms begäran ska Landstinget skriftligen bekräfta mottagandet av underrättelsen.

29. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal, som inte kan göras upp i godo, ska slutligen avgöras av svensk allmän domstol, med Stockholms tingsrätt som första instans, där Landstinget svarar i tvistemål med tillämpning av svensk rätt.

Detta avtal har upprättats i två (2) originalexemplar, varav parterna tagit var sitt.

Datum: _____

Datum: _____

Ort: _____

Ort: _____

Stockholms läns landsting

SOS Alarm Sverige AB

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Barbro Naroskyin

Maria Khorsand

Hälso- och sjukvårdsdirektör

VD

1 Bilaga 1 – Ersättningsvillkor

1.1 Prioritering och dirigering

Nedanstående procentsiffror avser andelen Sjuksköterskor eller Läkare som hanterar Vårdärendena i enlighet med avtalet samt bilagor. Ersättning avser helår (12 månader).

- 0-20% 61 000 000 kr
- 21-39% 65 000 000 kr
- 40-49% 69 100 000 kr
- 50-59% 72 400 000 kr
- 60-69% 75 600 000 kr
- 70-79% 78 600 000 kr

Ersättningen betalas ut baserat på föregående månads faktiska utfall avseende involvering i Vårdärendena i respektive procentintervall.

1.2 Webbeställningar

Det som mäts är andelen beställningar av planerade prehospitala transporter som görs av SLL via SOS Alarms webformulär. Ersättningsmodell redovisas i Prisbilagan

Mätningar görs per tremånadersperiod av avtalstiden.

En prisökning eller prisreducering ska ske under följande förhållanden.

Om inte beställningar av planerade prehospitala transporter görs via SOS Alarms webformulär i minst 75 procent av det totala antalet beställningar av planerade ambulans- och sjuktransportuppdrag, ska en prisökning ske med 30 000 kr för varje påbörjad femprocentenhet som understiger 75 procent. På motsvarande sätt ska en prisreducering ske med 30 000 kr för varje påbörjad femprocentenhet som överstiger 75 procent.

Prisförändring kan inte ske under det första avtalsåret.

Prisökningar och prisreduceringar för en aktuell tremånadersperiod görs retroaktivt på fakturan första månaden efter utgången av tremånadersperioden. När prisreduceringen eller prisökningen är gjord, ska det i avtalet angivna priset återigen gälla under två månader till dess en ny mätning är klar.

1.3 Övriga tjänster

Ersättning avser helår om inget annat anges.

- Läkarestöd i SOS-centralen 12 600 000 kr
- Koordinering/Operativ Koordinator 1 860 000 kr
- Analys och verksamhetsstöd
 - 20 timmar/månad inkl. nyttjande av verktyg 426 000 kr
 - Timpris utöver 20 timmar/månad 623 kr/timme

1.4 Optioner

Priserna avser helår. Optionerna ska avropas senast 6 månader före start, om inte parterna kommer överens om annan avropstid.

- | | |
|--------------------------------------------------------|--------------|
| • Dirigering av jourläkarbilar | 752 000 kr |
| • Beställning/Dirigering av liggande persontransporter | 6 260 000 kr |

2 Bilaga 2 – Tjänstepaket Landstinget samt kompetensbeskrivning av de olika operativa rollerna i avtalet

2.1 Prioritering och dirigering

2.1.1 Bedömning av vårdbehov samt akutmedicinsk rådgivning av certifierad SOS Operatör via 112

- SOS Alarm tar fullt ansvar för den akutmedicinska bedömningen, med tillhörande prioritering, akutmedicinsk rådgivning och vårddokumentation.
- SOS Operatören positionerar den hjälpbehövande och dokumenterar/vidarebefordrar övrig relevant information till nästa nivå i larmkedjan.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS Operatörer som via medlyssning och enligt vårdgivarens behov, söker stöd i vårdbedömningar av legitimerad Sjuksköterska.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutsstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.1.2 Bedömning av vårdbehov/transportbeställning av certifierad SOS Operatör via andra nummer för allmänheten

- SOS Alarm genomför bedömning av vårdbehov via andra, icke akut, telefonnummer för allmänheten.
- SOS Alarm tar fullt ansvar för den akutmedicinska bedömningen, med tillhörande prioritering, akutmedicinsk rådgivning och vårddokumentation.
- SOS-operatören positionerar patienten och dokumenterar/vidarebefordrar övrig relevant information till nästa nivå i larmkedjan.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS Operatörer som via medlyssning och vid behov, eller när den hjälpsökande har specifika symptom, söker stöd i vårdbedömningen av legitimerad Sjuksköterska.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutsstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.1.3 Mottagande av beställning av och bedömning av transportbehov av certifierad SOS Operatör via andra nummer för sjukvården

- SOS Alarm via icke akut, telefonnummer för sjukvården, och i samverkan med inringande sjukvårdspersonal, bedömer behov samt lämpligt transportsätt av patient.
- SOS-operatören positionerar patienten och dokumenterar/vidarebefordrar övrig relevant information till nästa nivå i larmkedjan.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS-operatörer som via medlyssning och enligt vårdgivarens behov, söker stöd i vårdbedömning av legitimerad Sjuksköterska.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med tillhörande teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.
- Sjukvårdens beställningar av prehospitala resurser ska mottas av SOS Operatör som har lägst undersköterskeutbildning.

2.1.4 Certifierad Sjuksköterska – Bedömningsstöd till SOS-operatör vid ärenden inkomna via 112 och andra nummer

- Sjuksköterska medlyssnar i vårdsamtal med behov av fördjupad medicinsk bedömning. Sjuksköterskan gör en egen medicinsk bedömning.
- SOS Alarm tar fullt ansvar för den akutmedicinska bedömningen, med tillhörande prioritering, akutmedicinsk rådgivning och vårddokumentation.
- Sjuksköterskan gör sekundär bedömning av hjälpsökande som har bedömts ha ett transportbehov, men där transporten ännu inte har genomförts. Sjuksköterskan gör en egen medicinsk bedömning.
- Tjänsten bemannas av certifierade legitimerad Sjuksköterska.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.

2.1.5 Utlarmning och dirigering av ambulans (prio 1-3)

- SOS Alarm ansvarar för att planera och säkerställa god beredskap och täckning, samt för ett effektivt nyttjande av befintliga ambulansresurser.
- SOS Alarm ansvarar för utlarmning, dirigering samt kommunikation med utlarmad/operativ resurs.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS Operatör inom dirigering.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.

- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.1.6 Utlarmning och "Flight Following" av helikopter

- SOS Alarm ansvarar för utlarmning av, kommunikation med samt Flight Following av utlarmad helikopterresurs.
- SOS Alarm ansvarar för utlarmning, dirigerering samt kommunikation med utlarmad/operativ resurs.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS Operatör inom dirigerering.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.1.7 Stöd i Landstingets stabsarbete och sjukvårdsledning

- Vid allvarlig händelse medverkar SOS Alarm i kundens stabs- och sjukvårdsledningsarbete i enlighet med Styrdokumentet.
- Tjänsten bemannas av certifierad SOS Operatör inom dirigerering.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.1.8 Analys och statistik

- SOS Alarm ansvarar för leverans av standardrapporter till Landstinget. Dessa fastställs i samband med avtalsskrivning. Ändringar av standardrapporterna kan överenskommas under avtalstiden.
- SOS Alarm ansvarar för att, i den dagliga verksamheten, identifiera och, till Landstinget, förmedla förslag till förändringsåtgärder avseende den prehospitala verksamheten.

2.2 Utlarmning och dirigerering av specialresurs (Jourläkarbilar)

- SOS Alarm ansvarar för utlarmning, dirigerering samt kommunikation med utlarmad/operativ resurs.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS Operatör inom dirigerering.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.

- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.

2.3 Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

Utlarmning och dirigering av liggande persontransporter, icke akut

- SOS Alarm ansvarar för att planera och säkerställa god beredskap och täckning, samt effektivt nyttjande av befintliga transportresurser.
- SOS Alarm ansvarar för utlarmning, dirigering samt kommunikation med utlarmad/operativ resurs.
- Tjänsten bemannas av certifierade SOS-operatör inom dirigering.
- Med certifiering avses årlig uppföljning av intern utbildning.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och akutmedicinska beslutstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning och certifiering av operativ personal.
- Tjänsten innefattar operativ och teknisk redundans.

2.4 Operativ koordinering

I syfte att stärka den prehospitala organisationen har SLL beslutat att införa funktionen Operativ Koordinering. Avsikten är att skapa förutsättningar för att nyttja tillgängliga resurser inom SLL på ett effektivt sätt och säkerställa rätt vårdinsats, i rätt tid med rätt resurs. Avsikten är att denna tjänst ska bemannas av SOS Alarm vardagar kl. 08.00-16.30. Efter avtalets undertecknande, ska parterna komma överens om hur denna tjänst ska utvecklas.

2.5 Läkare – Bedömningsstöd till Sjuksköterska vid ärenden inkomna via 112

- Läkare finns tillgänglig som bedömningsstöd i vårdärenden för Sjuksköterska.
- Tjänsten bemannas av legitimerad läkare.
- Arbetet utförs i SOS Alarms lokaler med dess teknik-, logistik- och beslutstöd.
- SOS Alarm ansvarar för bemanning, arbetsledning, personalstöd samt löpande kvalitetssäkring, utbildning av SOS-operativ personal.
- Tjänsten innefattas av full operativ och teknisk redundans.

2.6 Kris- och katastrofhantering

I Uppdraget ingår även förmedling av larm till Tjänsteman i beredskap ("TiB"), kris- och katastrofmedicinsk beredskap för Landstinget samt samverkan med andra aktörer enligt vad som anges i avtalet och i Styrdokumentet. I Uppdraget ingår också att delta i Landstingets planering och riskanalyser inför stora evenemang, enligt vad som anges i Styrdokumentet.

2.7 Analys och verksamhetsstöd

SOS Alarm ska tillhandahålla den statistik som parterna har kommit överens om i Styrdokument. SOS Alarm ska även tillhandahålla en tjänst för analys och utvärdering av bl.a. denna i syfte att förbättra Landstingets verksamhet i den del som omfattas av detta avtal. SOS Alarms åtagande är begränsat till 20 timmar per månad. För detta uppdrag kommer SOS Alarm att använda olika kompetenser inom företaget, såsom t ex business intelligence, verksamhetsutvecklare och vårdkvalitet. För detta ändamål används teknik som ResQAnalyser och Qlikview. Dessutom ingår i Uppdraget att om SOS Alarm i den löpande dagliga verksamheten gör observationer som man tror kan förbättra verksamheten och som inte innebär någon form av strukturerad analys och utvärdering, så ska sådana observationer meddelas till Landstinget.

2.8 Beskrivning av de olika funktionernas uppdrag och kompetens

2.8.1 SOS Operatör och sjuksköterskor

SOS Operatörer och Sjuksköterskor ska:

- vara väl förtrogna med de lagar, förordningar, allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvården,
- tala flytande svenska och ha goda kunskaper i engelska,
- ha god kunskap om 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden,
- ha kunskaper om arbetssättet AMLS (Advanced Medical Life Support),
- ha kunskaper om arbetssättet PHTLS (PreHospital Trauma Life Support), och
- ha utbildning i telefonbedömningar i enlighet med SOS Alarms grundutbildning,
- ha god kunskap om de medicinska riktlinjer som gäller för ambulanssjukvården i Stockholm,
- ha genomgått katastrofmedicinsk utbildning.

2.8.2 SOS Operatör som arbetar med dirigering

SOS Operatörer som arbetar med dirigering ska dessutom:

- ha god kunskap om ambulanssjukvården i SLL,
- ha god kunskap om SLL:s vårdutbud,
- ha god kunskap om 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden,
- ha god kunskap i Stockholm läns geografi,
- ha god kunskap om Vårdguiden och Uppdragsguiden,
- ha god kunskap om de medicinska riktlinjer som gäller för ambulanssjukvården i Stockholm,
- ha genomgått katastrofmedicinsk utbildning,

- vara väl förtrogen med SLL:s regionala katastrofmedicinska beredskapsplan, och
- ha kunskap om TIB, dennes uppdrag samt larmkriterierna för TIB.

2.8.3 Läkare

Läkare ska:

- ha god kunskap om SLL:s vårdutbud,
- ha god kunskap om 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden,
- vara väl förtrogen med de lagar, förordningar, allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvården,
- ha god kunskap om de medicinska riktlinjer som gäller för ambulanssjukvården i Stockholm,
- ha genomgått katastrofmedicinsk utbildning,
- ha kunskap om TiB och dennes uppdrag,
- vara väl förtrogen med SLL:s regionala katastrofmedicinska plan,
- tala flytande svenska och ha goda kunskaper i engelska, och
- inneha lämplig specialistlegitimation samt erfarenhet av akutsjukvård.

2.8.4 Operativ koordinator prehospital vård

Prehospital vård definieras här som resurserna inom prioritering och dirigerings av ambulanssjukvården, jourläkarbilar, liggande persontransporter och sjukresor.

Operativ Koordinator har följande uppdrag.

- Operativ Koordinator ska vid avtalsstarten tjänstgöra på SOS-centralen i Stockholm måndag till fredag 8.00–16:30. Under avtalets första år ska rollen utvecklas i samverkan mellan SOS Alarm och Landstinget. Detta omfattar även utökning av tiden när funktionen ska finnas tillgänglig.
- Operativ Koordinator ska aktivt leda dirigeringsarbetet med helhetssyn över hela sjukvårdssystemet för att säkerställa att patienter får rätt vårdinsats, i rätt tid med rätt resurs.
- Operativ Koordinator ska stödja och leda de prehospitala enheterna under pågående uppdrag så patienterna får rätt vårdinsats med rätt resurs. Operativ Koordinator kan fatta beslut om viss resurstilldelning samt anvisa prehospitala enheter till adekvat vårdenhet baserat på den medicinska bedömning som den legitimerade prehospitala personalen har gjort.
- Operativ Koordinator ska delta i arbetet med att följa upp, utvärdera och förbättra styrdokument för prioritering och dirigerings. Operativ Koordinator ska även delta i arbetet med att sammanställa händelser och avvikelser samt, följa upp och analysera dem.
- Operativ Koordinator ska tillsammans med chefläkaren för den prehospitala vården, utsedd funktion i SLL, och i förekommande fall chefen för enheten för katastrofmedicinsk beredskap, göra gemensamma riskanalyser och uppföljningar av avvikelser.
- Operativ Koordinator ska aktivt medverka i, stödja och utveckla den prehospitala koordineringsprocessen samt aktivt delta i olika utvecklingsprojekt inom koordineringsprocessen.

Operativ Koordinator ska ha följande kompetens:

- ha mycket god kunskap om SLL:s vårdutbud,
- ha god kunskap om 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden,
- vara väl förtrogen med de lagar, förordningar, allmänna råd som gäller för hälso- och sjukvården,

- ha god kunskap om de medicinska riktlinjer som gäller för ambulanssjukvården i Stockholm,
- ha genomgått katastrofmedicinsk ledningsutbildning,
- ha mycket god kunskap om TiB och dennes uppdrag,
- vara väl förtrogen med SLL:s regionala katastrofmedicinska plan,
- tala flytande svenska och ha goda kunskaper i engelska,
- vara lägst undersköterska med eftergymnasial påbyggnadsutbildning i ambulanssjukvård (ambulanssjukvårdare), och
- ha goda ledaregenskaper.

SOS Alarm ska rekrytera, men det ska ske i samverkan med Landstinget.

3 Bilaga 3 - Uppföljning

3.1 Kvalitetsramverk

SOS Alarm kommer under 2016 att implementera ett nytt kvalitetsramverk för att mäta kvaliteten i vården. Dessa mått kommer att presenteras för Landstinget. Kvalitetsramverket omfattar följande uppföljningspunkter och bygger på Socialstyrelsens kvalitetsområden för god vård.

3.1.1 Säker hälso- och sjukvård

- Andel Lex Maria-anmälningar som resulterar i förändringar av processer, system eller organisation.

3.1.2 Andel certifierade medarbetare (operatörer och sjuksköterskor) som arbetar operativt i vårdprocessen

3.1.3 Effektiv hälso- och sjukvård i rimlig tid

- Tid från inkommande nödanrop via 112 till enhet på plats (prio 1)
- Tid från inkommande nödanrop via 112 till utlarmad resurs (prio 1)
- Tid från utlarmad resurs till enhet på plats (prio 1)

3.1.4 Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård

- Andel överensstämmande prioriteringar (%)*
- Andel överensstämmande symptom (%) *
- Andel överensstämmande positioneringar (%)

*För närvarande pågår en utveckling av mätmetoder. Detta gäller under förutsätter att Landstinget medverkar i ÅSA-återkoppling.

3.1.5 Patientfokuserad hälso- och sjukvård

- *Andel hjälpsökande som upplever att de fått ett respektfullt bemötande (utveckling av mätmetoder pågår)*

3.2 Specifika indikatorer för SLL

- Svarstid sjuksköterska när SOS-operatör begär stöd
- Andel ärenden (%) där lägst sjuksköterskekompetens har varit involverad
- Antal ärenden samt andel på respektive prioritering (antal, Prio 1, Prio 2, Prio 3)
- Andel (%) patientstyrningar

Samtliga indikatorer mäts och redovisas månadsvis.

3.3 Månadsrapporter

Nedanstående redovisas månadsvis (i dagsläget genom verktyget N-Printing)

- Patientens väntetid Prio 1 (mediantider i minuter)
- Patientens väntetid vid prio 1 (andel inom 20 minuter)
- Patientens väntetid vid prio 2 (mediantid i minuter)
- Antal uppdrag per prio 1-4
- Förbeställda uppdrag mellan vårdenheter (Index Beställt uppdrag mellan vårdinrättningar)
- Mediantid från status F till status L
- Andel i % prio 1 inom 20 minuter
- Medianväntetid prio 1
- Medianväntetid prio 2
- Medianväntetid prio 3
- Drifftimmar ambulans/månad/leverantör (antalet timmar ambulansen varit i drift i SOS Alarms system)
- Beläggningsgrad (nyttjandegrad) per resurs sorterat per leverantör samt på länsnivå
- Handläggningstid/vårdärende (skapat till tilldelad) – utlarmningsintervall
- Kvittensid status T till status U (startintervallet)
- Uppdragstid per prio (status T till Klar)
- Antal uppdrag som hämtas/lämnas utanför Stockholms län
- Tid på sjukhus (status S till status H/K) fördelat per leverantör
- Antalet begäran om läkarbedömning av jourläkarbil från ambulans
- Antalet transporter mellan sjukvårdsinrättningar/dygns fördelning
- Antal ledningsuppdrag (utlarmat primärt och sekundärt)
- Antal Prio 1-ärende med mediantid inom 12 minuter

1 Allmänna villkor från 1 jan 2015

1.1 Inledning

- 1.1.1 Allmänna villkor** Allmänna villkor är en del av det Uppdrag SOS Alarm ska uppfylla inom Avtalet. Allmänna villkor gäller för alla vårdavtal Landstinget tecknar, varför någon del kan sakna tillämpning för ett specifikt Avtal.
- 1.1.2 Förtydligande och avsteg från Allmänna villkor** I Avtalet samt dess bilagor, Ersättningsvillkor, Tjänstepaket och Uppföljning, kan delar av Allmänna villkor förtydligas eller justeras, vilka i så fall gäller före Allmänna villkor.
- 1.1.3 Kantmarkeringar** De texter som finns i dokumentets vänsterkant är avsedda att underlätta läsning. Deras innehåll ingår inte i Avtalet.
- 1.1.4 Överstrykning** Text som är överstruken i dokumentet avser punkter/avsnitt som ej är tillämpbara för uppdraget prioritering och dirigerering av prehospitala enheter.

1.2 Allmänna utgångspunkter

- 1.2.1 Hälsöfrämjande perspektiv på vården** Ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv ska genomsyra och vara en självklar del i den hälso- och sjukvård SOS Alarm utför.
- 1.2.2 Vetenskap och beprövad erfarenhet** Hälso- och sjukvård och rådgivning ska ges i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.
- 1.2.3 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. Tillsammans säkerställer vårdgivarna att patientens väg genom vården blir säker, jämlik, effektiv och så enkel som möjligt.
- 1.2.4 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. Patienten ska ges möjlighet att vara medaktör i sin egen vård.

- 1.2.5 Riskförebyggande** SOS Alarm ska utgå från Patientsäkerhetslagen (2010:659) vid bedrivande av verksamhet. Vidare ska SOS Alarm arbeta med ett aktivt riskförebyggande arbete och systematiskt förbättringsarbete vilket även inkluderar kravet att upprätta en årlig patientsäkerhetsberättelse senast 1 mars. I detta ingår information till vårdpersonalen om deras skyldighet att rapportera risker och händelser. SOS Alarm ska ge patienterna och deras närstående möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.
- 1.2.6 Framtidsplan för hälso- och sjukvården** Under perioden 2015-2017 pågår arbetet med implementering av Framtidsplan för hälso- och sjukvården. Denna innebär ändringar i hälso- och sjukvårdens struktur och omflyttningar av vård. Kraven på samverkan i vårdkedjan betonas och förtydligas ytterligare. SOS Alarm är skyldig att hålla sig underrättad om arbetet med Framtidsplanen, se Vårdgivarguiden
- 1.3 Lagar och förordningar samt SLL:s riktlinjer och policys**
- 1.3.1 SOS Alarms ansvar** SOS Alarm ska följa vid var tid gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och SLL:s egna riktlinjer och policys, se Vårdgivarguiden, som på något sätt berör Avtalet och dess Uppdrag. SOS Alarm är skyldig att följa de överenskommelser som träffas mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i de delar som rör SOS Alarms Åtagande enligt detta Avtal.
- 1.3.2 Ledningssystem** SOS Alarm ska ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. SOS Alarm ansvarar för att verksamheten med stöd av ledningssystemet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter för hälso- och sjukvård samt beslut som meddelats med stöd av sådana föreskrifter.
- 1.3.3 Landstingets ansvar** Landstinget ansvarar för att den information som enligt Avtalet ska finnas tillgänglig på Vårdgivarguiden är uppdaterad och aktuell.
- 1.3.4 Information och stöd till patienten om vårdgarantin** ~~SOS Alarm ska ha rutiner för information till patienter om deras rätt till vårdgarantier och använda den aktuella information som finns på 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden. SOS Alarm ska, vid behov, i samråd med patient bistå denne att få kontakt med annan vårdgivare. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)~~

BILAGA 4

- 1.3.5 Uppföljning av vårdgarantin** SOS Alarm ska delta i uppföljningar, rapportera om besöks- och vårdgaranti samt väntetider enligt Landstingets anvisningar, se Vårdgivarguiden. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)*
- 1.3.6 Remisser** SOS Alarm ska följa de krav och regler SLL har kring remisser, se Vårdgivarguiden. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)*
- 1.3.7 Smittskydd, Vårdhygien och Strama** SOS Alarm ska följa och tillämpa lagar och förordningar avseende smittskydd vid utförandet av hälso- och sjukvård som bedrivs enligt avtalet. SOS Alarm har också att följa nationella och regionala riktlinjer avseende smittskydd, vårdhygien och antibiotikabehandling vid utförande av hälso- och sjukvård enligt Avtalet, se Vårdgivarguiden. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)*
- 1.3.8 Provtagning, anmälan och smittspårning** Enligt smittskyddslagen SFS 2004:168 är varje läkare skyldig att ta de prover som behövs för att diagnostisera en misstänkt allmänfarlig eller annan smittspåringspliktig sjukdom, att utan dröjsmål anmäla denna sjukdom till smittskyddsläkaren och att genomföra smittspårning.

Landstingets smittskydds-enhet (Hälso- och sjukvårdsförvaltningens Avdelning för Smittskydd, Vårdhygien och Strama) har för smittspårning och myndighetsutövning rätt att vid behov ta del av och följa upp av SLL IT/SOS Alarm relevant lagrad provtagningsdata genom systemen NYSA (smittspårning av vårdrelaterade infektioner) och Stise (smittspårning och kontroll om provtagning skett). Uppgiftsskyldighet för SOS Alarm finns enligt 6 kap. 9-10 §§ smittskyddslagen (2004:168). *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)*
- 1.3.9 Sekretess och skydd av patientuppgifter** SOS Alarm 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 SOS Alarm.

SOS Alarm 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.
- 1.3.10 E-tjänster** SOS Alarm ska vara ansluten till 1177 Vårdguidens e-tjänster (f.d. Mina Vårdkontakter) och erbjuda för

- uppdraget relevanta tjänster. Vårdgivare som erbjuder patienterna egna e-tjänster ska göra detta via 1177 Vårdguidens inloggning och tillse att information om dessa tjänster hålls aktuell på 1177 Vårdguiden. SOS Alarm ska följa Beställarens riktlinjer för användning av 1177 Vårdguidens e-tjänster (f.d. Mina Vårdkontakter), se Vårdgivarguiden. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)
- 1.3.11 Meddelarfrihet** Meddelarfrihet för anställda är viktig för medborgarnas insyn i vården och därmed för vårdens utveckling. Anställda hos SOS Alarm ska därför ha rätt att lämna uppgifter för offentliggörande. SOS Alarm åtar sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat sådant meddelande.
- 1.3.12 Undantag från meddelarfrihet** Åtagandet enligt punkten ovan gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för SOS Alarms anställda utanför det område som Avtalet omfattar.
- 1.3.13 Anmälnings-skyldighet** SOS Alarm ska under hela Avtalstiden ha de tillstånd och fullgöra sådan anmälningskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget.
- För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller godkännande för F-skatt ska SOS Alarm omedelbart meddela Landstinget detta.
- 1.3.14 Minska miljö-påverkan** SOS Alarm ska vid utförande av Uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i SLL:s miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås. För information om gällande miljöprogram och miljömål, se Vårdgivarguiden.
- SOS Alarm ska i utförande av Uppdraget följa Landstingets anvisningar för ett gott miljöarbete och de specifika krav på insatser som finns angivna för Uppdraget, se Vårdgivarguiden.
- 1.3.15 Samverkan i miljöfrågor och uppföljning** SOS Alarm ska samverka med Landstinget i miljöfrågor och på Landstingets begäran redovisa hur SOS Alarm arbetar för att uppfylla SLL:s miljömål.
- 1.3.16 Systematiskt brandskyddsarbete** SOS Alarm 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).
- 1.3.17 Internkontroll** SOS Alarm ska ha ett ändamålsenligt system för internkontroll och på begäran kunna redogöra för detta för Landstinget.

1.4 Patientnämnden

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

1.5 Tillgänglighet/åtkomst

- 1.5.1 **Patientens behov** ~~Väntetider, öppettider, lokaler och utrustning ska anpassas utifrån patientens behov för att garantera alla en god tillgänglighet till vården. SOS Alarm ska göra verksamheten i alla avseenden tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar, även kognitiva funktionsnedsättningar. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)~~
- 1.5.2 **Tillgängliga lokaler** ~~Byggnaden, utformningen av rummen, inredning och utrustning ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. SOS Alarm ska tillse att lokaler som patienter har tillgång har en tillgänglighet som motsvarar Handisams (Myndigheten för handikappolitisk samordning) riktlinjer för Tillgängliga lokaler, se Vårdgivarguiden. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)~~
- 1.5.3 **Ändamålsenliga lokaler och utrustning** SOS Alarm ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning.
- 1.5.4 **Reducerad tillgänglighet** ~~SOS Alarm äger inte rätt att utan Landstingets skriftliga medgivande reducera tillgänglighet eller öppettider under semestrar, helger eller vid andra tidpunkter. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)~~
- 1.5.5 **E-post etc.** Det ska vara möjligt för Landstinget och samarbetspartners att kommunicera med SOS Alarm via telefon, brev, telefax och e-post.
- 1.5.6 **Tolkar** SOS Alarm ska, när så behövs, anlita tolk samt ha rutiner för hur användning av tolk sker, se Vårdgivarguiden. Det gäller såväl språktolk som tolk för döva, dövblinda och hörselskadade.

Minderåriga eller närstående får inte användas som alternativ till tolk.

- 1.5.7 **Tolkförmedling** Vårdgivare som utnyttjar tolk som Landstinget betalar ska använda tolkförmedling som SLL har avtal med, se Vårdgivarguiden. Beställning av språktolk ska ske enligt de rutiner som anges på Vårdgivarguiden. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitaledheter)*
- 1.5.8 **Text- och bildtelefon** SOS Alarm ska ha rutiner för att använda text- och bildtelefon exempelvis via förmedlingstjänst.

1.6 Information och marknadsföring

- 1.6.1 **Information till invånare, patienter med flera** SOS Alarm ansvarar för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkansparter och andra intressenter. SOS Alarm ansvarar för att hålla informationen i den elektroniska katalogen (EK) uppdaterad enligt anvisningar på Vårdgivarguiden.
- 1.6.2 **Riktlinjer för marknadsföring** SOS Alarm ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer Landstingets riktlinjer för marknadsföring, se Vårdgivarguiden.
- 1.6.3 **Information om öppettider** SOS Alarm ska svara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider och tidsbeställning. Information ska finnas tillgänglig på 1177 Vårdguiden. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitaledheter)*
- 1.6.4 **Då mottagningen är stängd** Vid de tider då SOS Alarm inte har öppet eller inte kan svara i telefon ska telefonsvarare ge information om mottagningens öppettider samt vid behov hänvisa till 1177 Vårdguiden på telefon och Internet. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitaledheter)*
- 1.6.5 **Information från Landstinget** SOS Alarm ska informera patienterna om och ge dem sådant informationsmaterial som Landstinget anvisar. *(Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitaledheter)*

1.7 Uppföljning

- 1.7.1 **Landstingets rätt att följa upp Uppdraget** Landstinget äger rätt att följa upp SOS Alarms utförande av Uppdraget. Landstinget ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och tidpunkter härför. Uppföljningen kan ske planerat eller genom stickprov.

- | | | |
|---------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.7.2 | SOS Alarm ska samverka vid uppföljning | SOS Alarm ska samverka med Landstinget i uppföljning och analys av hur Uppdraget utförs samt utveckling av vårdens kvalitet, produktivitet och effektivitet. SOS Alarm ska delta i uppföljningsmöten som Landstinget kallar till. |
| 1.7.3 | Offentliga redovisningar | Landstinget 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. |
| 1.7.4 | Mätningar | Uppföljning kan ske genom mätningar av medicinsk kvalitet, patientsäkerhet, patientnöjdhet, väntetider, telefontillgänglighet m.m. Mätningar utförs med den metod, de frågeställningar, vid de tidpunkter och med de intervall Landstinget eller den Landstinget låter utföra mätningarna bestämmer. Landstinget äger resultaten av dessa mätningar. |
| 1.7.5 | Underlag till mätningar | När Landstinget genomför patientenkäter eller andra mätningar ska SOS Alarm – efter Landstingets anvisningar – medverka i framtagandet av till exempel patientunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Landstingets förfogande. |
| 1.7.6 | Revisioner | Landstinget äger rätt att genomföra revisioner av SOS Alarms utförande av Uppdraget. Revisionerna kan även omfatta ett eller flera av Socialstyrelsens kvalitetsperspektiv på God Vård. Revisioner kan utföras i syfte att: |
| 1.7.7 | Granska vården | säkerställa att SOS Alarm fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård, |
| 1.7.8 | Jämförelser | göra jämförande studier med andra vårdgivare med motsvarande eller liknande uppdrag, |
| 1.7.9 | Vårdsamband | studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer, |
| 1.7.10 | Kontroller | göra de kontroller som behövs för att bedöma om SOS Alarms fakturering sker på korrekt sätt, |
| 1.7.11 | Miljö | följa upp SOS Alarms miljöarbete, |
| 1.7.12 | Andra skäl | eller av andra skäl. |

- 1.7.13 Revisionens omfattning** En revision kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar samt patientjournaler och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Landstinget anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får revisorerna vidta sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen. Med revisorer avses i detta dokument de personer som på Landstingets uppdrag genomför revisionen.
- 1.7.14 SOS Alarms medverkan i revisioner** SOS Alarm ska medverka vid revisioner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som revisorerna efterfrågar till deras förfogande. Detta gäller även tillgång till ekonomisystem och för revisionen adekvata sidosystem. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande sekretessregler. Samtliga deltagare i revisionerna ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.
- 1.7.15 Revisionsrapporten** Landstinget äger revisionsrapporten.

1.8 Patientjournaler

- 1.8.1 Upprätta journal** SOS Alarm ska upprätta, hantera och bevara patientjournaler enligt gällande lagar och förordningar, se Vårdgivarguiden.
- 1.8.2 Alla media** Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de lagras på.
- 1.8.3 Kopia till patient** Vid utlämnande av kopior av patientjournal till patient ska SOS Alarm följa SLL:s regler om avgiftsbeläggning vid utlämnande av kopior av allmän handling, se Vårdgivarguiden.
- 1.8.4 Kopia till annan vårdgivare** SOS Alarm ska, om patientens medgivande finns, utlämna kopia av patientjournal till annan vårdgivare som lämnar hälso- och sjukvård till patienten. SOS Alarm äger inte rätt till någon ersättning för detta.
- 1.8.5 Termer och begrepp** SOS Alarm ska använda termer och begrepp, beskrivning av diagnoser, åtgärder och vårdkontakter enligt av SLL/nationellt fastställd terminologi, se Vårdgivarguiden.
- 1.8.6 SOS Alarm är personuppgiftsansvarig** SOS Alarm är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som hanteras i journalen – oavsett om det är en fristående journal eller en sammanhållen journal.
- 1.8.7 SOS Alarm ska vara beredd att ingå i** SOS Alarm ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som

- sammanhållen journalföring** Landstinget anvisar. SOS Alarm har inte rätt att neka att delta i sammanhållen journal som Landstinget anvisar. Detta omfattar även deltagande i den Nationella Patientöversikten (NPÖ) och Nationellt Fackspråk (NF).
- 1.8.8 När SOS Alarm ingår i sammanhållen journalföring** När SOS Alarm ingår i ett system med sammanhållen journalföring, och därigenom har tillgång till patientuppgifter från andra vårdgivare, ansvarar SOS Alarm för att åtkomst och hantering av dessa patientuppgifter följer reglerna i patientdatalagen (2008:355) och personuppgiftslagen (1998:204).
- 1.8.9 Personuppgifts-biträde** Avtalet utgör ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan SOS Alarm och Landstinget i de sammanhållna journaler/gemensamma lagringar som är kravställda. SOS Alarm överläter till Landstinget att vara personuppgiftsbiträde.
- Landstinget ansvarar för SOS Alarms räkning för de gemensamma lagringar som Landstinget anvisar SOS Alarm 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 Vårdgivarguiden. För sammanhållna journaler/gemensamma lagringar som Landstinget kräver att SOS Alarm ska ingå i, där annan än Landstinget behandlar patientuppgifter för SOS Alarms räkning, gäller inte kravet på att tillämpa villkoren i bilagan Informationshantering.
- 1.8.10 Efter avtalets upphörande** I Avtalet finns särskilda regler för hantering av journaler vid Avtalets upphörande.
- 1.8.11 Digitalt informationsbevarande** SOS Alarm 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.
- 1.9 Personal**
- 1.9.1 Arbetsgivaransvar** SOS Alarm ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

- 1.9.2 Byte av verksamhetschef** SOS Alarm ska skriftligen informera Landstinget om byte av verksamhetschef.
- 1.9.3 Ersättning enligt lag om läkarvårdsersättning och lag om ersättning för fysioterapi** ~~SOS Alarm ansvarar för att personalen (inklusive vikarier, ersättare och underleverantörer) inte uppbär ersättning enligt lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning (LOL) eller lag (1993:1652) om ersättning för fysioterapi (LOF) under samma kalenderår de är verksamma hos SOS Alarm och utför tjänster enligt Avtalet.~~
~~Om särskilda skäl föreligger kan Landstinget efter SOS Alarms skriftliga ansökan godkänna avsteg från ovanstående bestämmelse.~~
~~Syftet med denna bestämmelse är att säkerställa ett effektivt användande av hälso- och sjukvårdens resurser. (Denna punkt är ej tillämplig för uppdraget prioritering och dirigering av prehospitala enheter)~~

1.10 Underleverantör

- 1.10.1 Definition** Med underleverantör avses i Avtalet annan vårdgivare som utför hela eller delar av det Uppdrag SOS Alarm har enligt Avtalet.
- 1.10.2 SOS Alarms fulla ansvar** Om SOS Alarm anlitar underleverantör för utförande av Åtaganden enligt Avtalet ska SOS Alarm ansvara för underleverantörens Åtagande såsom för sitt eget.
- 1.10.3 Information till Landstinget** SOS Alarm ska, på Landstingets begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

1.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden

- 1.11.1 Patientskadeförsäkring** Försäkring som täcker skador enligt patientskadelagen (1996:799) tecknas av Landstinget för de patienter som vårdas enligt Avtalet.

BILAGA 4

- | | |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.11.2 Underlag till LÖF | <p>SOS Alarm är skyldig att utan kostnad och utan dröjsmål tillhandahålla den utredning (exempelvis utlåtanden, intyg, journaler, röntgenbilder, röntgenundersökningar, fotografier, utredningar och analyser) som Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF) behöver för sin handläggning av patientskadefall.</p> <p>I händelse av rättegång ska SOS Alarm se till att i erforderlig utsträckning vittnes- och sakkunnigbevisning kan föras med hjälp av hos SOS Alarm anställd personal.</p> |
| 1.11.3 Ansvarsförsäkring | <p>SOS Alarm ska teckna och vidmakthålla ansvars- och företagsförsäkringar enligt vedertagna normer. Ansvarsförsäkringen ska bland annat omfatta skadeståndskrav med anledning av personskada som orsakats patient i direkt samband med sådan hälso- och sjukvård som SOS Alarm bedriver.</p> |
| 1.11.4 SOS Alarms skadeståndsansvar | <p>SOS Alarm har fullt ansvar för sitt Åtagande enligt Avtalet och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av SOS Alarms handlande eller brist på handlande.</p> |
| 1.11.5 Om skadeståndskrav väcks mot Landstinget | <p>SOS Alarm ska hålla Landstinget skadeslös om skadeståndskrav väcks från tredje man direkt mot Landstinget som en följd av SOS Alarms handlande, eller underlåtenhet att handla. Landstinget ska snarast underrätta SOS Alarm om krav framställs mot SOS Alarm som omfattas av föregående stycke. Landstinget ska inte utan SOS Alarms samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka SOS Alarms ersättningsskyldighet. Landstinget är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Landstinget framförs som omfattas av SOS Alarms ersättningsskyldighet.</p> |
| 1.11.6 Socialförsäkringsavgifter m m | <p>SOS Alarm ska fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.</p> |

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

- | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.12.1 Allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge | <p>SOS Alarm ska vid en allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, där det inte beslutats att landstingsstyrelsens ledning tagit över, följa direktiv ställda av Landstingets Tjänsteman i Beredskap (TiB) och Regional katastrofmedicinsk ledning (RKML).</p> |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- 1.12.2 Kris- och katastrofläge. extraordinär händelse, höjd beredskap samt epidemiläge 3** SOS Alarm ska vid kris- och katastrofläge, extraordinär händelse, höjd beredskap samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av Landstinget och fortsätta sin verksamhet under landstingsstyrelsens ledning.
- 1.12.3 Deltagande i planering** Enligt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (1992:1403) om totalförsvar och höjd beredskap, ska landstinget vidta de beredskapsförberedelser som behövs för respektive verksamhet under beredskap. Basen utgörs av den fredstida katastrofmedicinska beredskapen. Vid höjd beredskap, vilket innebär skärpt beredskap eller högsta beredskap, ska SOS Alarm fortsätta att utföra Uppdraget under landstingsstyrelsens ledning. SOS Alarm 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.
- 1.12.4 Upplysningar för planering** SOS Alarm ska lämna Landstinget de upplysningar som kan behövas för krisplaneringen. SOS Alarm ska vid allvarlig händelse som berör den egna verksamheten omgående kontakta Landstingets TiB-funktion.