

Avtalsnamn Rehabiliteringsverksamhet**Ref. nr.** UC-2024-553**Startdatum** 2026-10-01**Slutdatum** 2029-09-30**Förlängning** I enlighet med punkt 2.1.3

Avtalsparter

KöpareRegion Östergötland
2321000040**Säljare**SKOGSFRID REHAB SUPPORT EK FÖR
7696064901**Adress**S:T LARSGATAN 49 B
58191
LINKÖPING
Sverige**Adress**Fridtunagatan 24
58213
LINKÖPING
Sverige**Kontaktperson**Marika Jilkén
0101030440 (tel)
0703077465 (mob)
Marika.Jilken@regionostergotland.se**Kontaktperson**Pernilla Hook
+46736989393 (tel)
pernilla.hook@regionostergotland.se

Innehåll

1. Kommersiella villkor	7
1.1 AVTALETS PARTER, HANDLINGAR OCH GILTIGHET	7
1.1.1 Inledning	7
1.1.2 Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal	7
1.1.3 Avtalshandlingar	7
1.1.4 Kontaktuppgifter till Beställaren	7
1.1.5 Kontaktuppgifter till Leverantören	7
1.1.5.1 Avtalsfrågor	7
1.1.5.2 Driftsfrågor	8
1.1.5.3 Socialt ansvar	8
1.1.6 Avtalsform	8
1.2 Uppförandekod för leverantörer	8
1.2.1 Leverantörens åtaganden i Uppförandekoden	8
1.2.2 Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet	9
1.2.3 Leverantörens rapporteringsskyldighet	10
1.2.4 Uppföljning av de särskilda villkoren	10
1.2.5 Hantering av avvikelser från villkoren	11
1.3 SÄRSKILT OM EFFEKTEN AV SANKTIONER BESLUTADE AV EU	11
1.3.1 Systematiskt och proaktivt arbete	11
1.3.2 Upplýsningsskyldighet	11
1.3.3 Särskild rätt för Beställaren att säga upp avtalet	12
1.3.4 Ersättning av underleverantör och/eller företag vars kapacitet har åberopats	12
1.3.5 Utredning m.m.	12
1.3.6 Ändrad avropsordning	12
1.4 UTFÖRANDE	12
1.4.1 Genomförande	12
1.4.2 Beställningsförfarande	12
1.4.3 Fel och avvikelshantering	13
1.4.3.1 Fel i uppdragets utförande	13
1.4.3.2 Leveransförsening och ersättningsleverans	13
1.4.4 Dokumentation	13
1.4.5 Miljö	14
1.5 UPPFÖLJNING OCH UTVECKLING	14
1.5.1 Möten	14
1.5.2 Rapportering	14
1.5.2.1 Statistik	14
1.5.3 Sanktioner	14
1.5.3.1 Viten	14
1.5.3.2 Prisavdrag	15

1.5.3.3 Innehålla betalning	15
1.5.4 Samordnings- och rationaliseringsvinster	15
1.6 LEVERANTÖRENS PERSONAL	15
1.6.1 Krav på identitetshandling	15
1.6.2 Krav på klädsel	15
1.6.3 Rätt till heltid	16
1.7 ERSÄTTNING	16
1.7.1 Avtalspriser	16
1.7.2 Resor och boende	16
1.7.3 Övertid	16
1.8 FAKTURERING OCH BETALNING	16
1.8.1 Fakturering	16
1.8.2 Elektronisk fakturering	16
1.8.3 Fakturaspecifikation	17
1.8.4 Utställd och märkning	17
1.8.5 Betalningsvillkor	17
1.8.6 Hantering av fakturaärenden	17
1.9 Immateriella rättigheter	17
1.9.1 Rätten till resultatet av levererade tjänster	18
1.9.2 Rätten till Leverantörens programvara/programvaror	18
1.9.3 Intrång	18
1.10 TECKNANDE AV AVTAL	18
2. Allmänt	19
2.1 Inledning	19
2.1.1 Region Östergötland	19
2.1.2 Omfattning	19
2.1.3 Avtalstid och uppsägning	19
2.1.4 Definitioner	19
2.1.5 Bilagor	19
3. Generella krav	21
3.1 Bakgrund	21
3.2 Syfte och målsättning	21
3.3 Termer och begrepp	21
3.4 Målgrupp och omfattning	21
3.5 Beskrivning av vårdtjänst	21
3.6 Arbetssätt	22
3.7 Baskunskap psykisk ohälsa	22
3.8 Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande insatser	23
3.9 Samverkan	23
3.10 Intyg	23
3.11 Verksamhetsförlagd utbildning (VFU)	23
3.12 Utveckling	23

3.13 Digitala tjänster	23
3.14 Verksamhet utanför avtalet	24
3.15 Tillgänglighet	24
3.16 Specifika krav på personal och kompetens	24
3.16.1 Fysioterapeut	25
3.16.2 Naprapat/kiropraktor	26
3.16.3 Samtalsbehandlare	26
3.17 Gemensam plan för start och drift	26
3.18 Kvalitetsledningssystem	27
4. Uppföljning	28
4.1 Uppföljning	28
4.2 Löpande uppföljning	28
4.3 Händelseorsakad uppföljning	28
4.4 Journalgranskning	29
4.5 Uppföljningsplan	29
4.6 Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande hälso- och sjukvård	29
4.7 Kunskapsbaserad hälso- och sjukvård	29
4.8 Säker hälso- och sjukvård	30
4.9 Personcentrerad hälso- och sjukvård	30
4.10 Effektiv hälso- och sjukvård	30
4.11 Hälso- och sjukvård i rimlig tid	31
4.12 Bemanning och kompetens	31
4.13 Vårdflöden och samverkan	31
5. Ersättning	33
5.1 Ersättning	33
5.2 Generellt ersättningsmodellen	33
5.3 Förändring av ersättning	33
5.4 Ersättning för vårdtjänsten	33
5.5 Särskild ersättning för verksamhetsförlagd utbildning (VFU)	34
5.6 Tolkkostnader	34
5.7 Regionindex	34
5.8 Patientkvitton	34
5.9 Studier eller kliniska prövningar	35
5.10 Utbetalning av ersättning	35
6. Hälso- och sjukvårdens villkor	36
6.1 Hälso- och sjukvårdens villkor	36
6.2 Hållbarhet	36
6.3 Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande insatser	36
6.4 Effektiv omhändertagandenivå	36
6.5 Jämlik vård	36
6.6 Särskilda krav för vård av barn och ungdomar	37
6.7 Nära vård	37

6.8 Hälso- och sjukvård där patient och närstående är medskapare	38
6.9 Fast vårdkontakt	38
6.10 Dokumenterad överenskommelse (fd patientkontrakt)	38
6.11 Personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp	38
6.12 Sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess	39
6.13 Lagar, andra författningar samt regionens riktlinjer och policys	39
6.14 Tillgänglighet och vårdgaranti	39
6.15 Vårdavgifter	40
6.16 Patienter från andra regioner, länder, papperslösa och asylsökande	40
6.17 Sjukresor	40
6.18 Samverkan med vårdgrannar och övriga samarbetspartners	40
6.19 Informationsmöten och samråd	40
6.20 Patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete	40
6.21 Rutiner för klagomål mot hälso- och sjukvården	41
6.22 Vårdhygienisk standard	41
6.23 Smittskyddsinsatser	42
6.24 Kontinuitetshantering	42
6.25 Krisberedskap	42
6.26 Medicinsk diagnostik	43
6.27 Läkemedel	43
6.28 Hjälpmedel och förbrukningsmaterial	43
6.29 Lokaler och utrustning	43
6.30 Miljö	44
6.31 Avfallshantering	44
6.32 Personal och ledning	44
6.33 Underleverantör	44
6.34 Utbildning	45
6.35 Utvecklings- och kvalitetsarbete	45
6.36 Forskning och utveckling	45
6.37 Uppföljning	46
6.38 Revision	46
6.39 Utveckling och behov av förändringar i uppdraget – omförhandling	46
6.40 Tillstånd	46
6.41 Leverantörens rätt att företräda regionen	46
6.42 Ansvar för skada	47
6.43 Information och marknadsföring	47
6.44 Meddelarfrihet och allmänhetens insyn	47
6.45 Personuppgiftsansvar	47
6.46 Försäkringar	48
6.47 Hyresavtal	49
6.48 Möjlighet till avrop från regionens avtal	49
6.48.1 Produkter	49

6.48.2 Tjänster	49
6.49 Förändring av ägarförhållanden	49
6.50 Drift av annan verksamhet	49
6.51 Ogiltig bestämmelse i avtalet	50
6.52 Avtalets upphörande	50
6.53 Hantering av patientjournaler vid avtalets upphörande	50
6.53.1 Journalhandling som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen när leverantören fortsätter med annan vårdverksamhet	50
6.53.2 Journalhandling som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen när leverantören upphör med vårdverksamhet	51
6.53.3 Journalhandling som inte ingår i journalsystem som tillhandahålls av regionen när leverantören upphör med vårdverksamhet	51
7. IT- Krav	52
7.1 Generella obligatoriska krav	52
7.2 Obligatoriska krav avseende tjänster och system	52
7.3 Journalportalen	52
7.4 Cambio Cosmic	53
7.5 Exorlive	53
7.6 Avvikelsehantering	53
7.7 Regionens interna webbplats	53
7.8 Vårdgivarwebben	54
7.9 Befolkningsregister	54
7.10 Utfärdande av SITHS-kort	54
7.11 Uppföljning och beslutsstöd	54
7.12 Utbildningar	54
7.13 E-tjänster	55
7.14 Valbara tjänster	55
7.15 Anslutning till Regionens IT-miljö	56
7.16 Regler för användning av regionens olika IT-stöd	56
7.17 Regionens ansvar	56
7.18 Skadeståndsansvar	57
7.19 Resurspersoner för IT-stöd	57
7.20 Kostnader för leverantören	57
7.20.1 Debitering kostnad för tillgång till Region Östergötlands vårdapplikationer	57
7.20.2 Debitering för IT-anslutning	57
7.20.3 Framtida behov av Regionens IT-infrastruktur	57

1. Kommersiella villkor

1.1 AVTALETS PARTER, HANDLINGAR OCH GILTIGHET

1.1.1 Inledning

Avtalet reglerar det övergripande förhållandet mellan Beställare och Leverantör vid utförande eller leveranser enligt avtalet. Om inte annat skriftligen överenskommits mellan parterna ska samtliga krav och villkor som anges i avtalet ingå i parternas åtagande under hela avtalsperioden, utan tillkommande kostnader utöver vad som avtalats.

1.1.2 Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal

Till dessa kommersiella villkor ansluter Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal (se bilaga) som en del av detta avtal.

1.1.3 Avtalshandlingar

Detta avtal utgör ett upphandlingskontrakt.

Nedanstående handlingar utgör en integrerad del av detta avtal.

1. Skriftliga ändringar/förtydliganden till detta avtal
2. Avtal, inklusive bilagor
3. Kompletteringar och/eller förtydligande av upphandlingsdokument
4. Upphandlingsdokument
5. Förtydligande av anbud
6. Anbud

Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om omständigheterna inte uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i den ordning de anges ovan.

Beställaren accepterar inte tillkommande standardvillkor från leverantören.

1.1.4 Kontaktuppgifter till Beställaren

Korrespondens i anslutning till detta avtal ska sändas till Beställaren med referens till avtalets diarienummer.

Beställarens kontaktperson:

Namn: Desirée Hallberg

E-post: desiree.hallberg@regionostergotland.se

Telefon: 010-103 0847

1.1.5 Kontaktuppgifter till Leverantören

Leverantören ska omgående meddela om kontaktperson byts ut.

1.1.5.1 Avtalsfrågor

Leverantörens kontaktperson i avtalsfrågor med ställningsfullmakt:

Namn

Pernilla Hook

E-post

pernilla.hook@regionostergotland.se

Telefon

073 - 698 93 93

1.1.5.2 Driftsfrågor

Leverantörens kontaktperson i driftsfrågor:

Namn

Pernilla Hook

E-post

pernilla.hook@regionostergotland.se

Telefon

073 - 698 93 93

1.1.5.3 Socialt ansvar

Leverantörens kontaktperson för socialt ansvar:

Namn

Pernilla Hook

E-post

pernilla.hook@regionostergotland.se

Telefon

073 - 698 93 93

1.1.6 Avtalsform

Avtal utgör ett kontrakt.

Avtalet består av anbudsområde enligt nedan.

Anbudsområde B - Rehabiliteringsverksamhet i centrala länsdelen (Linköping, Kinda, Ydre och Åtvidaberg)

Anbudsområde C - Rehabiliteringsverksamhet i västra länsdelen (Motala, Mjölby, Boxholm, Vadstena och Ödeshög)

Särskild fördelningsnyckel gäller, patienten väljer själv vilken Leverantör denne vill vända sig till.

1.2 Uppförandekod för leverantörer

I Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal hänvisas till uppförandekod för leverantörer. Nedan följer särskilda avtalsvillkor, avseende tillbörlig aktsamhet för hållbara leveranskedjor, kopplade till Uppförandekoden.

Avtalsvillkoren om tillbörlig aktsamhet för hållbara leveranskedjor syftar till att säkerställa att Leverantören har policyer och processer på plats för att identifiera, förhindra, begränsa och gottgöra negativ påverkan på människor, miljö och samhälle i den egna verksamheten och i leveranskedjorna.

Dessa villkor, inklusive förekommande termer och begrepp, bygger på FN:s Global Compact, FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter, OECD:s riktlinjer om tillbörlig aktsamhet för ansvarsfullt företagande samt ILO:s trepartsförklaring om multinationella företag och socialpolitik.

1.2.1 Leverantörens åtaganden i Uppförandekoden

Leverantören ska fullgöra ramavtalet i enlighet med åtagandena i Uppförandekoden avseende mänskliga rättigheter, arbetares rättigheter, miljön och affärsetik samt vidta de åtgärder som anges nedan. Åtagandena gäller för all verksamhet med anknytning till det som anskaffas.

1.2.2 Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet

För att säkerställa efterlevnaden av åtagandena i Uppförandekoden ska Leverantören ha en process för tillbörlig aktsamhet enligt nedan. Processen ska vara dokumenterad och tillämpas från avtalsstart. Genom denna process ska Leverantören identifiera, förhindra, begränsa och gottgöra negativ påverkan på människor, miljö och samhälle i den egna verksamheten och i leveranskedjorna. Detta betyder att:

- Leverantören ska integrera åtagandena i Uppförandekoden i policyer och fördela ansvaret för policyer och tillbörlig aktsamhet genom att
 - säkerställa att relevanta policyer, fastställda på högsta ledningsnivå, antas eller revideras så att de överensstämmer med åtagandena i Uppförandekoden,
 - offentliggöra policyerna och kommunicera dem till rättighetshavare som berörs av den egna verksamheten,
 - säkerställa att styrelsen tar hänsyn till policyerna när den fattar beslut,
 - utse en eller flera personer i ledningsfunktion som ansvariga för processen för tillbörlig aktsamhet samt
 - tilldela ansvar för implementeringen av policyerna till anställda vars beslut mest sannolikt ökar eller minskar riskerna för negativ påverkan.
- Leverantören ska identifiera och bedöma faktisk och potentiell negativ påverkan genom att
 - identifiera riskleverantörer,
 - kartlägga leveranskedjorna för riskleverantörer,
 - regelbundet undersöka riskerna för negativ påverkan i den egna verksamheten och i leveranskedjorna för riskleverantörer,
 - samråda på ett meningsfullt sätt med rättighetshavare eller deras företrädare och hämta information från trovärdiga och oberoende källor om samråd inte är möjligt i leveranskedjorna för riskleverantörer,
 - uppmärksamma negativ påverkan på individer från grupper och befolkningar som har en ökad risk för sårbarhet eller marginalisering, inklusive miljö- och människorättsförsvarare, samt
 - prioritera de mest betydande riskerna utifrån sannolikhet och allvarlighet.
- Leverantören ska förhindra och begränsa faktisk och potentiell negativ påverkan som Leverantören orsakar eller bidrar till genom att
 - upphöra med aktiviteter som orsakar eller bidrar till negativ påverkan i den egna verksamheten eller i leveranskedjorna,
 - upprätta åtgärdsplaner i meningsfulla samråd med berörda rättighetshavare eller deras företrädare, med särskilt fokus på de mest betydande riskerna som har identifierats, samt
 - främja inköpsmetoder som inte försvårar för underleverantörer att efterleva åtagandena i Uppförandekod för leverantörer.
- Leverantören ska använda sitt inflytande för att förhindra och begränsa faktisk och potentiell negativ påverkan kopplad till Leverantörens verksamhet genom att
 - bedöma riskleverantörer utifrån åtagandena i Uppförandekoden och processen för tillbörlig aktsamhet med särskilt fokus på de mest betydande riskerna som har identifierats,
 - upprätta åtgärdsplaner för riskleverantörer, med särskilt fokus på de mest betydande riskerna som har identifierats,
 - skriftligen vidareförmäda åtagandena i Uppförandekoden (avsnittet ovan) och processen för tillbörlig aktsamhet (detta avsnitt) till riskleverantörer,
 - ålägga riskleverantörer att redogöra för leveranskedjorna i enlighet med kravet på transparens i leveranskedjorna (se under "Uppföljning av de särskilda villkoren"), samt
 - säkerställa möjligheten att tillfälligt stoppa leveranser från en underleverantör medan förebyggande och begränsande åtgärder vidtas samt, vid allvarliga avvikelser som inte åtgärdas, möjligheten att säga upp avtal med berörd underleverantör.

- Leverantören ska följa upp åtgärderna för att förhindra och begränsa faktisk och potentiell negativ påverkan genom att
 - följa upp upprättade åtgärdsplaner för den egna verksamheten och för riskleverantörer, med särskilt fokus på de mest betydande riskerna som har identifierats,
 - samråda på ett meningsfullt sätt med rättighetshavare som berörs av den egna verksamheten, eller deras företrädare, och i den mån det går i leveranskedjorna för riskleverantörer, samt
 - hantera avvikelser.
- Leverantören ska möjliggöra för intressenter såsom rättighetshavare, deras företrädare och miljö- och människorättsförsvarare att framföra klagomål om de har farhågor om faktisk eller potentiell negativ påverkan i leverantörens verksamhet eller i leveranskedjorna. Leverantören ska hantera de klagomål som framförs.
- Leverantören ska, om Leverantören har orsakat eller bidragit till faktisk negativ påverkan, tillhandahålla gottgörelse genom att
 - i den mån det går återställa drabbade rättighetshavare till den situation de skulle befinna sig i om den negativa påverkan inte hade inträffat och möjliggöra en gottgörelse som står i proportion till betydelsen och omfattningen av den negativa påverkan,
 - samråda på ett meningsfullt sätt med drabbade rättighetshavare eller deras företrädare om lämplig gottgörelse, samt
 - utvärdera om drabbade rättighetshavare är tillfredsställda med processen och resultatet.

1.2.3 Leverantörens rapporteringsskyldighet

Om Leverantören har skälig anledning att anta att det förekommer eller har förekommit en allvarlig avvikelse i den egna verksamheten eller i leveranskedjorna ska Leverantören inom två (2) veckor rapportera de faktiska omständigheterna samt de genomförda och planerade åtgärderna i enlighet med vad som anges ovan under "Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet" till Beställaren.

Allvarliga avvikelser avser tvångsarbete, barnarbete, arbetsförhållanden som medför fara för liv, allvarlig miljöskada, storskalig korruption och attacker på miljö- och människorättsförsvarare. De allvarliga avvikelserna definieras i Uppförandekoden.

1.2.4 Uppföljning av de särskilda villkoren

Leverantören ska delta i och samarbeta med Beställarens uppföljning av åtagandena i Uppförandekoden (se ovan under "Leverantörens åtaganden i Uppförandekoden") och processen för tillbörlig aktsamhet (se ovan under "Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet"). Uppföljningen kan komma att genomföras genom olika metoder såsom dialog, egenrapportering, transparens i leveranskedjorna och revision.

Dialog

Leverantören ska inom två (2) veckor från Beställarens begäran delta i dialog om hur Leverantören efterlever sina åtaganden och processen för tillbörlig aktsamhet.

Egenrapportering

Leverantören ska, inom fyra (4) veckor från Beställarens begäran, skriftligen redogöra för sin process för tillbörlig aktsamhet.

Transparens i leveranskedjorna

Leverantören ska, inom fyra (4) veckor från Beställarens begäran, skriftligen redogöra för vilka underleverantörer Leverantören använder för att fullgöra ramavtalet. Om avtalet innefattar produkter inkluderar detta de juridiska namnen och fysiska adresserna för:

- sluttillverkningsanläggningar för produkten
- tillverkningsanläggningar (ett) led bortom sluttillverkning av produkten
- tillverkningsanläggningar för komponenten/komponenterna i produkten
- smältverk/raffinörer för det tenn, volfram, tantal och guld (3TG), kobolt och glimmer som används i

produkten om det förekommer

- ursprunget för råvaran som används i produkten
- utvinningsanläggningar för råvaran som används i produkten.

Revision

Leverantören ska inom fyra (4) veckor från Beställarens begäran möjliggöra för Beställaren att själv eller genom ombud utföra revisioner i Leverantörens egen verksamhet. Leverantören ska också möjliggöra för Beställaren att själv eller genom ombud utföra revisioner i eventuella underleverantörers verksamhet. Leverantören och eventuella underleverantörer ska i samband med revisioner tillhandahålla den information som Beställaren efterfrågar.

Leverantören ska stå för kostnaden för de eventuella återrevisioner som krävs för att kontrollera att Leverantören har åtgärdat avvikelser.

Rätt att dela resultat

Beställaren har rätt att dela resultat av genomförd uppföljning med andra regioner inom regionernas nationella samarbete för hållbar upphandling (Nationella kansliet för hållbar upphandling) i de fall mottagande region redan har ett avtal med Leverantören, som innehåller motsvarande villkor för hållbara leveranskedjor.

1.2.5 Hantering av avvikelser från villkoren

Leverantören ska åtgärda avvikelser från åtagandena i Uppförandekoden (se ovan under "Leverantörens åtaganden i Uppförandekoden") och processen för tillbörlig aktsamhet (se ovan under "Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet"). Fokus ska vara på förbättringar i Leverantörens verksamhet och i leveranskedjorna.

Åtgärdsplan

Vid avvikelse från åtagandena i Uppförandekoden (se ovan under "Leverantörens åtaganden i Uppförandekoden") och processen för tillbörlig aktsamhet (se ovan under "Leverantörens process för tillbörlig aktsamhet") ska Leverantören upprätta en tidsatt åtgärdsplan som ska godkännas av Beställaren. Leverantören ska upprätta åtgärdsplanen senast två (2) veckor från Beställarens meddelande om avvikelsen. Åtgärdsplanen ska stå i proportion till avvikelsernas allvarlighet och ska beskriva hur avvikelserna ska åtgärdas inom tidsramen.

Sanktioner

Viten, eventuellt avropsstopp och uppsägning av ramavtalet med anledning av brister kopplat till villkoren regleras längre ner i avtalet under avsnittet "Sanktioner" samt i Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal (i dessa allmänna villkor återfinns reglering av uppsägning av ramavtalet).

1.3 SÄRSKILT OM EFFEKTEN AV SANKTIONER BESLUTADE AV EU

1.3.1 Systematiskt och proaktivt arbete

Leverantören åtar sig att genom ett systematiskt och proaktivt arbete hålla sig informerad om relevanta internationella sanktioner som kan få påverkan på Leverantörens rätt eller möjlighet att leverera i enlighet med ramavtalet eller få betalt i enlighet med det.

1.3.2 Upplysningsskyldighet

Leverantören åtar sig att omedelbart informera Beställaren om Leverantören direkt eller indirekt (genom till exempel ägarkopplingar eller representation) blir föremål för sanktioner beslutade av EU. Detsamma gäller om någon av Leverantörens underleverantörer, oavsett led i leveranskedjan, som nyttjas för tillhandahållande av varor/tjänster i enlighet med ramavtalet till ett värde av minst 7 % av ramavtalets värde för Leverantören, blir föremål för sanktioner beslutade av EU. Detsamma gäller om företag vars kapacitet eventuellt har åberopats av Leverantören i upphandling som föregått ramavtalet blir föremål för sanktioner beslutade av EU.

Upplysningsskyldigheten gäller oavsett om sanktionerna innebär att Beställaren på grund av sanktionerna per automatik inte längre får rätt att köpa varor eller tjänster från Leverantören (inklusive dennes underleverantörer oavsett led i leveranskedjan och inklusive företag vars kapacitet eventuellt har åberopats av Leverantören i upphandling som föregått ramavtalet) eller erlægga betalning, skadestånd och så vidare i enlighet med ramavtalet.

1.3.3 Särskild rätt för Beställaren att säga upp avtalet

Om Leverantören direkt eller indirekt blir föremål för sanktioner beslutade av EU som innebär att Beställaren inte längre (under viss period eller tills vidare) har rätt att nyttja ramavtalet eller erlægga betalning, skadestånd och så vidare i enlighet med det, har Beställaren rätt att säga upp ramavtalet till omedelbart upphörande eller, om Beställaren så hellre vill, till den senare tidpunkt som Beställaren beslutar.

1.3.4 Ersättande av underleverantör och/eller företag vars kapacitet har åberopats

Om någon av Leverantörens underleverantör (oavsett led i leveranskedjan) och/eller företag vars kapacitet eventuellt har åberopats av Leverantören i upphandling som föregått ramavtalet, som direkt eller indirekt nyttjas för leverans i enlighet med ramavtalet till ett värde om minst 10 % av ramavtalets värde för Leverantören, blir föremål för sanktion beslutad av EU som innebär att Beställaren inte längre får nyttja ramavtalet eller erlægga betalning i enlighet med det, åligger det Leverantören att utan dröjsmål, och alltid senast till tidpunkten då sanktionen träder i kraft, ersätta relevant underleverantör med ett annat lämpligt företag. Om det är fråga om ett företag vars kapacitet åberopats av Leverantören i den upphandling som föregick ingåendet av ramavtalet, måste det företag som sätts i dennes ställe uppfylla alla relevanta krav som ställdes i upphandlingen.

Oavsett om Leverantören ersätter underleverantör eller företag vars kapacitet har åberopats åligger det Leverantören att inhämta Beställarens godkännande innan ersättande sker.

1.3.5 Utredning m.m.

Leverantören är skyldig att utreda och ge Beställaren alla de upplysningar som behövs, inklusive på begäran delta i Beställarens eventuella egna eller med hjälp av tredje man utförda utredningar som behövs för att fastställa eventuella sanktioners tillämplighet och effekt på ramavtalet. Om Leverantören inte samarbetar fullt ut och utan dröjsmål har Beställaren rätt att säga upp ramavtalet till omedelbart upphörande eller, om Beställaren så hellre vill, till den senare tidpunkt som Beställaren beslutar.

1.3.6 Ändrad avropsordning

Beställaren förbehåller sig rätten att frånga avtalad avropsordning för det fall Leverantören eller någon av Leverantörens underleverantörer (oavsett led i leveranskedjan) och/eller företag vars kapacitet eventuellt har åberopats av Leverantören i upphandling som föregått kontraktet blir föremål för sanktion beslutad av EU som innebär att Beställaren inte får göra avrop.

1.4 UTFÖRANDE

1.4.1 Genomförande

För utförande av uppdrag enligt tecknat avtal gäller att samtliga angivna villkor, krav och förutsättningar ska gälla.

Villkor, krav och förutsättningar som inte anges i handlingar ingående i tecknat avtal men som underförstått och som är allmänt vedertaget inom branschen, ska också ingå i utförande av uppdraget.

1.4.2 Beställningsförfarande

Beställningar/avrop sker successivt under avtalsperioden av de enheter hos Beställaren som omfattas av detta avtal. Leverantören är skyldig till att ta emot beställningar under hela avtalsperioden och utföra uppdraget inom avtalad tid. Beställaren har rätt att beställa minsta beställningsbara enhet som har avtalats.

Beställning/avrop ska referera till uppdragsspecifikation som är godkänd av parterna samt i tillämpliga fall, av Leverantören angivet i anbud.

Skriftlig orderbekräftelse med besked om utförande/leveranstid ska omgående skickas till beställande enhet/beställare.

1.4.3 Fel och avvikelshantering

1.4.3.1 Fel i uppdragets utförande

Fel föreligger om Leverantörens utförande av uppdrag avviker eller på annat sätt brister i förhållande till vad som avtalats mellan parterna eller vad Köparen med fog kunnat förutsätta om tjänsten. Leverantören ska omgående underrätta Beställare och Köparens upphandlingsenhet om uppkomna eller misstänka fel och brister i leveransen såvida inte annat avtalats

1.4.3.2 Leveransförsening och ersättningsleverans

Dröjsmål föreligger om uppdrag inte levereras enligt avtal eller annan överenskommelse mellan Beställaren och Leverantören, om inte dröjsmålet beror på omständighet orsakad av Beställaren.

Parterna förbinder sig att utan dröjsmål skriftligt meddela varandra om risk för försening föreligger, samt vilka åtgärder de avser att vidta för att eliminera uppkommen risk/minimera konsekvenserna av eventuell försening.

Underlåter Leverantören att lämna meddelande om befarat dröjsmål ska Leverantören ersätta Beställaren för de merkostnader som uppstått hos Beställaren till följd av att meddelandet inte lämnats i tid. Ersättning utgår oberoende och utöver vad som i förekommande fall i övrigt anges i avtalet om Beställarens påföljdsmöjligheter, exempelvis rätt till vite och skadestånd.

Kan Leverantören ej leverera avtalad tjänst ska Leverantören utan dröjsmål föreslå ersättningstjänst till Beställaren, vilken kan levereras av Leverantören eller av Leverantören anlita leverantör/underleverantör. Ersättningstjänst ska innan leverans sker skriftligen godkännas av Beställaren och ska levereras till gällande avtalsvillkor. Eventuella merkostnader föranledda av förseningen ska ersättas av Leverantören.

Kan Leverantören inte leverera ersättningstjänst har Beställaren, utöver viten, rätt till ersättning motsvarande skillnaden mellan Beställarens kostnad för att få leveransen utförd från annan leverantör och det med Leverantören överenskomna priset.

Om Leverantörens dröjsmål är av väsentlig betydelse för Beställaren har Beställaren rätt att häva den leverans som är i dröjsmål. Om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för Beställaren äger Beställaren rätt att häva hela eller den del av avtalet som berörs. Vid hävning är Beställaren berättigad till ersättning för den skada som uppstått som en följd av dröjsmålet samt i förekommande fall vite.

1.4.4 Dokumentation

Dokumentation ska utformas så att Beställaren kan använda Leverantörens varor och/eller tjänster för avsett ändamål. Dokumentation ska vara på svenska om inte annat framgår. Leverantören ska utan särskild ersättning tillhandahålla dokumentation, i den omfattning och i det format som Beställaren begär.

Vid avslutat uppdrag ska samtlig dokumentation som Leverantören tillhandahållits för uppdragets genomförande, eller som är ett resultat av uppdraget, överlämnas till Beställaren.

1.4.5 Miljö

Leverantören ska under avtalsperioden ha ett dokumenterat miljöledningssystem.

Leverantören ska på begäran visa hur man arbetar med sitt miljöledningssystem för det aktuella uppdraget

1.5 UPPFÖLJNING OCH UTVECKLING

1.5.1 Möten

Leverantören ska vid behov medverka i uppföljningsmöten utan krav på särskild ersättning från Beställaren.

Uppföljningsmötena syftar till att säkerställa att den kvalitet och tjänst som avtalats erhålls.

Uppföljningsmötena syftar även till att hantera förbättringsåtgärder och utvecklingsområden/projekt som uppkommer under avtalets gång.

1.5.2 Rapportering

1.5.2.1 Statistik

Leverantör ska utan anmodan från Beställaren lämna årsstatistik över genomfört uppdrag årsvis i efterskott varvid sådan årsstatistik ska vara Beställaren tillhanda senast 31 augusti .

Av årsstatistiken ska framgå:

- Mottagare av respektive leverans angivet med CE+OE samt om möjligt namn på verksamhet
- Levererad tjänst och pris exkl. moms per enhet
- Antal levererade tjänster per enhet
- Total sammanräknad leverans

Leverantören ska dessutom utöver ovan angivet på Beställarens anmodan kunna lämna statistikuppgifter över utförda uppdrag. Tillkommande statistik utformas och överenskommes mellan parterna.

Statistik ska levereras i datafil kompatibel med beställarens för var tid nyttjade version av Microsoft Excel, som för närvarande är Microsoft Excel 2016.

Eventuella kostnader för framtagande av årsstatistik bekostas av Leverantören utan ekonomisk kompensation från Beställaren.

1.5.3 Sanktioner

Vid brister i Leverantörens åtaganden enligt detta avtal ska Leverantören i första hand alltid vidta rättelse utan onödigt dröjsmål. För det fall rättelse ej vidtas eller om bristen/felet uppstår igen äger Beställaren rätten av påkalla någon av sanktionerna under denna rubrik.

Beställaren äger rätt att nyttja en eller flera av sanktionerna nedan parallellt. Tillämpning av en eller flera sanktioner påverkar inte Beställarens rätt till ytterligare sanktioner enligt detta avtal. Ingen sanktion enligt detta avtal ska betraktas som uttömmande eller exklusivt tillämplig i förhållande till viss brist eller fel i åtagandet.

1.5.3.1 Viten

Vite vid brister i Leverantörens åtagande enligt avtalet

Beställaren har rätt till vite med en engångssumma om 2 000 SEK för det fall Leverantören brister i sitt åtagande enligt avtalet. Vitet gäller per tillfälle en brist i åtagandet uppstår. Exempel på sådana brister kan vara, men är inte begränsade till, att dokumentation eller statistik ej tillhandahålls inom

avtalade tider, prisjustering sker utan Beställarens godkännande eller att sortimentsförändringar sker utan Beställarens godkännande.

Vite vid uppenbart avtalsbrott

Vid uppenbart avtalsbrott, som är av väsentlig karaktär för Beställarens verksamhet, har Beställaren rätt till vite. Vite utgår med 10 000 SEK för varje gång sådant avtalsbrott inträffar. Vite för varje inträffat avtalsbrott kan max utgå med ett (1) vite per sjudagarsperiod till dess att avtalsbrottet upphört/åtgärdats.

Vite vid felfakturerings

Vid felfakturerings har Beställaren rätt till vite. Vite utgår med 2000 SEK exklusive mervärdesskatt varje gång felfakturerings inträffar.

1.5.3.2 Prisavdrag

Vid brist i Leverantörens åtagande eller leverans ska Beställaren ha rätt att göra ett skäligt prisavdrag för den del av tjänsten som inte kan nyttjas.

1.5.3.3 Innehålla betalning

För det fall Leverantören inte fullgjort sina åtaganden enligt avtalet har Beställaren rätt att innehålla belopp motsvarande kostnaden för avhjälpande av fel eller brister samt i förekommande fall belopp motsvarande vite och ersättningsgill skada.

1.5.4 Samordnings- och rationaliseringsvinster

Samordnings- och rationaliseringsvinster under uppdragets genomförande som påverkar Beställaren ska utvärderas gemensamt av Leverantören och Beställaren. Om genomförd samordnings- och/eller rationaliseringsåtgärd leder till minskade kostnader äger parterna rätt att tillgodoräkna sig lika delar av kostnadsbesparingen.

I det fall Leverantören eller Beställaren i övrigt ger förslag till nya rutiner eller besparingar vilka förmår minska kostnader, äger parterna rätt att tillgodoräkna sig lika delar av kostnadsbesparingen under förutsättning att förslaget verkställs/genomförs.

Beställaren beslutar skriftligt om eventuellt införande av föreslagen samordning/rationalisering innan införande.

1.6 LEVERANTÖRENS PERSONAL

1.6.1 Krav på identitetshandling

Leverantör som befinner sig i Beställarens verksamheter och har ett aktuellt uppdrag ska vid anmodan visa upp ID-handling som är godkänd i Sverige (exempelvis SIS-kort, körkort, ID-kort). ID-handlingen ska kunna bäras synligt eller kompletteras med ett väl synligt företagskort som visar Leverantörens identitet och vilket företag denne representerar.

Vid förfrågan ska Beställarens kontaktperson för uppdraget anges så att den som frågar kan få en bekräftelse på att personen är behörig att vistas i de verksamheter som krävs för uppdragets genomförande.

Leverantörens kostnad för ID-kort ingår i avtalade priser.

1.6.2 Krav på klädsel

Leverantörens personal ska vara prydligt klädda samt uppträda på ett korrekt sätt.

Leverantörens personal och frekvent förekommande underleverantörer ska synliggöra att de arbetar på uppdrag av köparen. Leverantören väljer om detta ska ske via profilering på kläderna eller med

skylt. Arbetskläder och skyltar med "Region Östergötlands logotyp", ska utformas enligt köparens för var tid gällande riktlinje. För närvarande gäller nedanstående riktlinje för utformning av logotyp.
<http://www.regionostergotland.se/Om-regionen/Pressrum/Grafisk-profil-for-Region-Ostergotland/>

Kläder och skyltar med köparens logotyp får inte användas i andra uppdrag eller andra sammanhang än de som är kopplade till avtalat uppdrag.

Leverantörens kostnad för arbetskläder ingår i avtalade priser.

1.6.3 Rätt till heltid

Leverantören ska, för arbetstagare som utför arbete inom ramen för kontraktet, erbjuda rätt till heltid. Detta gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet/ramavtalet.

1.7 ERSÄTTNING

1.7.1 Avtalspriser

Leverantörens ersättning framgår av bilaga Ersättning och uppföljning. Samtliga avtalspriser är angivna i svenska kronor (SEK) exkl. mervärdesskatt. Expeditions-, fakturerings- eller andra avgifter får inte debiteras.

Angivna avtalspriser inkluderar Leverantörens samtliga ingående kostnader för uppdragets utförande såsom exempelvis personalkostnader, kostnader för eventuella hjälpmedel, utrustning, förbrukningsmaterial, support etc.

1.7.2 Resor och boende

Ersättning för resor (såsom rese- och restidsersättning samt parkering) och boende utgår ej till Leverantören.

1.7.3 Övertid

Övertidsersättning utgår ej till Leverantören.

1.8 FAKTURERING OCH BETALNING

1.8.1 Fakturering

I vissa delar av avtalet kommer leverantören att fakturera Region Östergötland för utförda tjänster, till exempel patienter från andra regioner, andra länder och asylsökande, inklusive kostnader för tolk.

Vid fakturering till Region Östergötland gäller:

Fakturering får inte överlåtas på tredje part utan skriftligt godkännande av Region Östergötland. Region Östergötland ska ge sådant godkännande om inte särskilda skäl föreligger.

Fakturan ska endast omfatta den del av uppdraget som utförs och fakturering ska ske månadsvis i efterskott. Slutfakturering ska ske senast tre (3) månader efter fullgjort och godkänt uppdrag. Om fakturering sker senare har Region Östergötland rätt att göra avdrag på fakturerat belopp. Avdraget uppgår till fem (5) procent av det belopp som fakturerats för sent, dock minst 500 SEK.

1.8.2 Elektronisk fakturering

Region Östergötland tar emot fakturor via VAN-operatören InExchange i formatet Svefaktura, parts-id är GLN 7381020110003.

Region Östergötland tar även emot fakturor via PEPPOL-nätverket. Region Östergötlands id-

nummer i PEPPOL-nätverket är 0007:2321000040.

Om Leverantören inte har möjlighet att skicka elektroniska fakturor från sitt system finns möjlighet att registrera manuellt via InExchange fakturaportal:

<https://web.inexchange.se/inexchange/mottagare/ltostergotland/default.aspx/> InExchange kan svara på frågor kring detta på telefonnummer 0500-44 63 60.

Mer information om e-faktura hos Beställaren finns att läsa

på <https://www.regionostergotland.se/ro/om-region-ostergotland/upphandlingar/fakturering>.

1.8.3 Fakturaspecifikation

Fakturan ska innehålla följande uppgifter:

- specifikation av utförd tjänst med åtgärdstext, antal och pris,
- beställarreferens samt eventuell avtalskod för det aktuella avtalet (beställarreferens se ovan),
- särredovisning av patienter ej bosatta i Östergötland,
- giltig F-skattesedel.

Avtalspris ska på faktura anges exkl. moms varvid moms ska särredovisas på faktura.

1.8.4 Utställd och märkning

Fakturan ska vara utställd enligt nedan.

Region Östergötland
Scanningsenheten
581 85 Linköping

Märkning:

Beställarreferens ska anges: XXXYYYYY (8 siffror) där X står för nummer på centrum och Y för organisationsenhet. Internt kallas detta PEOE-nr och är motsvarigheten till kostnadsställe. Finns det ett projektnummer ska även detta anges. Fråga efter numren vid den enhet som ska faktureras, dessa

krävs för att fakturan ska komma rätt.

I de fall det finns ett ordernummer (OBS! 9 siffror) ska detta anges i standardfältet för ordernummer i svefakturaformatet och referensfältet ska lämnas tomt.

Påminnelser:

Påminnelser ska skickas per e-post till adressen ekonomi@regionostergotland.se.

1.8.5 Betalningsvillkor

Se "Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal".

1.8.6 Hantering av fakturaärenden

Med fakturaärenden avses frågor avseende fakturors innehåll.

Leverantören ska vara tillgänglig för fakturaärenden per telefon och e-post, vardagar mellan kl. 08.00 - 15.00. För dag före helgdag gäller tillgänglighet mellan kl. 08.00 – 12.00.

Leverantören ska återkoppla status till Beställaren senast nästkommande vardag efter det att ärendet inkommit.

Leverantören ska besvara fakturaärende inom tre (3) vardagar efter det att ärendet inkommit.

1.9 Immateriella rättigheter

1.9.1 Rätten till resultatet av levererade tjänster

Beställaren erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv, världsomfattande och i tiden obegränsad nyttjanderätt till sådant material, dokumentation och programvara, som Leverantören på egen hand eller tillsammans med Beställaren skapar eller utvecklar för köparen inom ramen för avtalet omfattande upphovsrätt, patenträtt och andra immateriella rättigheter hänförliga därtill (nedan "resultatet"). Beställaren äger fritt utan begränsningar eller inskränkningar och utan att informera eller rådgöra med Leverantören göra ändringar i, utveckla och mångfaldiga resultatet.

1.9.2 Rätten till Leverantörens programvara/programvaror

Beställaren erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att nyttja levererad programvara inom Beställarens verksamhet. Beställaren får inte kopiera programvaran utom vad avser kopiering för den medgivna användningen eller för reserv- eller säkerhetsändamål. Beställaren får inte låna ut eller hyra ut programvaran eller vidareöverlåta sin nyttjanderätt utan Leverantörens godkännande. I det fall Beställaren anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Beställaren har Beställaren dock rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte.

1.9.3 Intrång

Leverantören ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som erfordras för tillhandahållandet av de tjänster eller de programvaror som omfattas av avtalet. Leverantören ansvarar också för att det inte behövs någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Beställarens användning av resultatet eller av de programvaror som omfattas av avtalet. Leverantören garanterar att Beställarens användning av eller förfogande över hela eller delar av resultatet eller de programvaror som omfattas av avtalet inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Om tredje man riktar krav mot Beställaren på grund av intrång i immaterialrätt som Leverantören tillhandahållit Beställaren ska Leverantören hålla Beställaren skadelös, utan begränsning samt vidta varje rimlig åtgärd för att tillförsäkra Beställaren fortsatt möjlighet att utan intrång i annans rätt utöva immaterialrätten.

1.10 TECKNANDE AV AVTAL

För avtalets ikraftträdande krävs att båda parterna har undertecknat avtalet.

2. Allmänt

2.1 Inledning

2.1.1 Region Östergötland

Region Östergötlands mest omfattande uppdrag är att erbjuda länsinvånarna en god hälso- och sjukvård samt tandvård utifrån ett hälsofrämjande synsätt. Region Östergötland leder därutöver det regionala utvecklingsarbetet för långsiktig och hållbar utveckling i regionen inom områden som näringsliv, kultur, infrastruktur, landsbygd och kollektivtrafik.

För ytterligare information om Region Östergötlands organisation se www.regionostergotland.se.

2.1.2 Omfattning

Avtalet reglerar det övergripande förhållandet mellan Beställare och Leverantör vid utförande av rubricerad tjänst.

Avtalet förhindrar inte att Beställaren genomför förnyad upphandling vid metodförändringar, myndighetsbeslut, produktförändring förorsakad av Leverantören eller vid utrustningsbyte som medför att förutsättningarna för detta avtal förändras. Beställare förbehåller sig då rätten att inte avropa rubricerad tjänst.

2.1.3 Avtalstid och uppsägning

Avtalet gäller i tre (3) år från avtalets startdatum. Avtalets startdatum är 2026-10-01. Om avtalets beräknade startdatum förskjuts så förskjuts även avtalets slutdatum på motsvarande sätt.

Avtal kan tidigast upphöra efter tre (3) år räknat från avtalets startdatum. Region Östergötland har ensidig rätt att förlänga avtalet med ytterligare tre (3) plus två (2) år. Den totala avtalstiden är maximalt åtta (8) år.

Meddelande om förlängning meddelas leverantören sex (6) månader innan avtalets slutdatum.

Leverantören äger inte rätt till någon ersättning för eventuell skada som Leverantören lider eller riskerar att lida till följd av sådan uppsägning.

Under uppsägningstiden utgår ersättning för utfört arbete/leverans enligt avtalade priser. Leverantören har inte rätt till ersättning för förlust som denne lider på grund av upphörandet.

2.1.4 Definitioner

I upphandlingsdokumentet kan flera benämningar syfta på samma sak.

Beställare/Upphandlande myndighet/Köpare = Region Östergötland

Leverantör/Anbudsgivare = Säljare

Underleverantör = Underentreprenör (UE)

Avtal = Upphandlingskontrakt = Kontrakt

Upphandlingsdokument (UD) = Förfrågningsunderlag (FFU)

Strukturerat dokument = Elektroniskt anbudsformulär för ifyllnad via Tendsign.com

Helgdag = Lördag, söndag samt svenska lagstadgade helgdagar

Kalenderdagar = Samtliga årets dagar

Vardagar/arbetsdagar = Helgfri måndag till fredag

2.1.5 Bilagor

Bilaga, Personuppgiftsbiträdesavtal

Bilaga, Region Östergötlands allmänna villkor för kommersiella avtal

Bilaga, Ersättning och uppföljning

3. Generella krav

3.1 Bakgrund

Region Östergötland har sedan 2017 upphandlat rehabiliteringsverksamhet i respektive länsdel med kompetens inom fysioterapi, kiropraktik alternativt naprapati samt samtalsbehandling. Verksamheternas uppdrag är att ta emot patienter med problem från rörelseorganen och kunna identifiera psykisk ohälsa och erbjuda patienterna verktyg och behandling av psykisk ohälsa.

Utifrån uppdrag i treårsbudget 2024–2026 med fokusområden 2024 har ett arbete om framtida driftsform för rehabiliteringsverksamhet på primärvårdsnivå genomförts. I arbetet identifierades för- och nackdelar med vårdval, upphandling och att återta driften i egen regi. Arbetet visade att det både ur ett patient- och tillgänglighetsperspektiv vore positivt att fortsatt kunna ha privata alternativ inom primärvårdsrehabiliteringen.

3.2 Syfte och målsättning

Avtalet utgår från ett identifierat behov av rehabilitering för patienter med besvär från rörelseorganen som kan vara kombinerade med lätt till medelsvår psykisk ohälsa (ofta odiagnostiserad).

Rehabilitering ska ske ur ett helhetsperspektiv (kropp & själ).

Effekt som ska uppnås:

- En verksamhet som är tillgänglig och upplevs nära för patienter som har besvär från rörelseorganen. Besvären i rörelseorganen kan vara kombinerade med lätt till medelsvår psykisk ohälsa.
- Patienter som upplever att de under en och samma behandlingsperiod både fått hjälp för sina besvär från rörelseorganen, samt om behov funnits, även fått verktyg och behandling för sin psykiska ohälsa.
- En verksamhet som erbjuder ett brett utbud av behandlingsalternativ med olika kompetenser på samma mottagning, utan extra remissvägar.

3.3 Termer och begrepp

Leverantören ska använda de definitioner och begrepp som finns i Region Östergötland.

Socialstyrelsens termer och begrepp i termbanken ska användas om definition saknas i Region Östergötland.

3.4 Målgrupp och omfattning

Leverantören ska för bedömning och behandling ta emot patienter med besvär från rörelseorganen. Besvär från rörelseorganen kan vara kombinerade med lätt till medelsvår psykisk ohälsa. Den psykiska ohälsan behöver inte vara diagnostiserad. Patienter såväl med som utan remiss ska tas emot. Rehabilitering ska ske utifrån ett helhetsperspektiv.

Behandling enligt detta uppdrag ska prioriteras till patienter med störst medicinskt behov i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och den etiska plattformen utifrån den nationella modellen för öppna prioriteringar inom hälso- och sjukvården (Riksdagen prop. 1996/97:60)

3.5 Beskrivning av vårdtjänst

Leverantören ska utifrån god medicinsk kvalitet erbjuda rådgivning, bedömning, behandling, uppföljning och sekundärprevention inom olika typer av sjukdomar och skador avseende rörelseorganen. I uppdraget ingår också att vid behov erbjuda åtgärder för lätt till medelsvår psykisk ohälsa. Dessa åtgärder ska ske utan dröjsmål av medarbetare med lämplig kompetens inom enheten.

3.6 Arbetssätt

Legitimerad medarbetare med kompetens inom rörelseorganens sjukdomar och primärvårdserfarenhet har initial kontakt med patienten då denna söker mottagningen. Medarbetaren ska kunna göra en initial bedömning utifrån medicinsk prioritet, ge egenvårdsråd och vid behov boka in patienten hos lämplig legitimerad medarbetare.

Vid första besöket gör legitimerad medarbetare funktionsbedömning. Besöket kan vara fysiskt eller digitalt. Vid första besöket ska allvarlig patologi uteslutas (röda flaggor enligt kliniskt flaggsystem). Om patienten vid första besöket bedöms ingå i leverantörens uppdrag har leverantören ett ansvar för patientens rehabilitering. Samtliga legitimerade medarbetare ska ha kunskap för att identifiera psykisk ohälsa och för att kunna värdera psykosociala faktorer som kan påverka rehabiliteringen (gula flaggor enligt kliniskt flaggsystem). Kompetensen att identifiera psykisk ohälsa ska nyttjas vid varje patientkontakt och mynna ut i erbjudande till patienten att, om behov finns, också ta del av rehabiliteringsåtgärder hos annan medarbetare inom enheten, med annan kompetens. Standardiserade bedömningsinstrument för psykisk ohälsa bör ligga till grund för bedömning vid indikation och vara en grund för utvärdering av behandlingsinsatser.

Leverantören ska erbjuda patienten rehabilitering utifrån evidens och beprövad erfarenhet för de behov och besvär som aktualiserats. Leverantören ska tillhandahålla personcentrerad rehabilitering med ett brett utbud av insatser anpassade utifrån patientens behov. Leverantören ska anpassa behandlingsinsatser till utvecklingen inom området. Teamsamverkan och patientens delaktighet ska utgöra grunden för arbetssättet. Teamsamverkan på enheten ska ske på ett strukturerat sätt. Leverantören ska tillsammans med patienten upprätta individuell planering för behandling med delmål och mål. Behandlingsperioderna ska vara medicinsk motiverade, effektiva och funktionella. Behandlingen ska pågå till dess att behandlingsmålet är uppnått eller till dess att leverantören bedömer att patienten själv kan klara sin rehabilitering. Leverantören ska utvärdera rehabiliteringsinsatserna på ett standardiserat och strukturerat sätt. Alla patientkontakter ska dokumenteras på ett patientsäkert sätt utifrån gällande lagstiftning.

Patienter där psykisk ohälsa identifierats ska erbjudas behandling och rehabilitering. För att möta behovet av insatser vid psykisk ohälsa ska leverantören, där det bedöms relevant, tillhandahålla egenvårdsråd. För de patienter där egenvårdsråd inte är relevant eller tillräckligt ska behandling och rehabilitering för psykisk ohälsa erbjudas på enheten, enskilt eller i grupp. Rehabiliteringsinsatserna ska syfta till att ge individen verktyg och behandling för att kunna hantera sin psykiska ohälsa. Om besvären är så omfattande att dessa bedöms tillhöra en annan vårdnivå ska patienten motiveras och stödjas för att söka kontakt hos adekvat vårdgivare. Leverantören ansvarar då för att, efter patientens samtycke, föra över information som är av vikt för fortsatt vård och behandling.

Insatserna ska i huvudsak ske på en gemensam mottagning. För patienter i behov av handledd rehabilitering i gym samt i behov av rehabilitering i grupp kan leverantören tillsammans med patienten nyttja lokaler utanför den gemensamma mottagningen. Lokaler som nyttjas utanför den gemensamma mottagningen ska finnas på samma ort. Rehabiliteringen i dessa lokaler ska ledas av legitimerad medarbetare hos leverantören.

3.7 Baskunskap psykisk ohälsa

Samtliga legitimerade medarbetare på enheten ska ha baskunskap om psykisk ohälsa. Medarbetare med kompetens inom rörelseorganens sjukdomar ska så snart som möjligt, dock senast fyra (4) månader efter avtalsstart ha tillförsäkrats denna baskunskap för att kunna identifiera psykisk ohälsa. Kunskapen ska exempelvis inhämtas via korta utbildningsinsatser, externt eller internt, och ska omfatta minst 16 timmar. Genomförda utbildningsinsatser inom området ska redovisas senast fyra (4) månader efter avtalsstart.

Under avtalsperioden ska nyanställda medarbetare så snart det är möjligt, senast inom fyra (4) månader, erbjudas kompetensutveckling i samma omfattning som övriga legitimerade medarbetare i syfte att kunna identifiera psykisk ohälsa. Planen för hur kompetensutveckling ska ske vid nyanställning ska finnas med vid redovisning av genomförda utbildningsinsatser, enligt ovan, senast fyra (4) månader efter avtalsstart.

3.8 Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser

Leverantören ska aktivt arbeta med levnadsvanor utifrån nationella riktlinjer och regionalt vårdprogram för vård vid ohälsosamma levnadsvanor, som en integrerad del i bedömning och behandling samt som sekundärpreventiv åtgärd.

Stöd, egenvårdsråd och andra insatser för att främja sundare levnadsvanor ska erbjudas när det är relevant.

Dessa insatser ska dokumenteras i patientens journal. Se även stycke Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser i Hälso- och sjukvårdens villkor.

3.9 Samverkan

Samverkan ska säkras gentemot vårdgrannar, samarbetspartners och samhällsaktörer som är involverade i patientens rehabiliteringsprocess samt som handhar samma patientgrupp. Leverantören ska säkerställa att det finns en upparbetad struktur för effektiv samverkan mellan närsjukvårdsrehabiliteringen och andra vårdgrannar och samarbetspartners. Samverkan kan exempelvis ske vid gruppverksamhet och patientskolor.

Leverantören ska aktivt delta i de samverkansmöten som närsjukvården kallar till, för närvarande en till två (1-2) gång per år.

3.10 Intyg

Leverantören ska efter bedömning utfärda intyg relevanta för uppdraget och i enlighet med gällande lagstiftning.

3.11 Verksamhetsförlagd utbildning (VFU)

Leverantören ska ta emot studerande för verksamhetsförlagd utbildning (VFU). Utbildning är en del av Region Östergötlands huvuduppdrag. Utbildningsuppdraget bidrar i arbetet med kompetensförsörjning och att ha goda lärandemiljöer i verksamheten. Se även avsnitt Utbildning i Hälso- och sjukvårdens villkor.

3.12 Utveckling

Leverantörens arbete ska präglas av ett utvecklingsorienterat arbetssätt som ger drivkraft för verksamhetsutveckling på enheten. Leverantören ska på regionens initiativ aktivt delta och bidra i närsjukvårdens och regionens utvecklingsarbete som rör målgruppen i uppdraget för att bland annat uppnå jämlik vård och rehabilitering för patienterna. Leverantören ska under avtalstiden utveckla utbudet av rehabiliteringsinsatser. Andra aktuella utvecklingsområden inkluderar exempelvis cancerrehabilitering, personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp (PSVF) samt kunskapsstyrning enligt den nationella (NPO), regionala (RPO) och lokala strukturen (LPO). Se även avsnitt Utvecklings- och kvalitetsarbete i Hälso- och sjukvårdens villkor.

3.13 Digitala tjänster

Leverantören ska under avtalstiden använda digitala tjänster för att möta befolkningens behov och önskemål. Syftet med de digitala tjänsterna är att öka tillgängligheten och patientens delaktighet samt bidra till att effektivisera verksamheten.

Leverantören ska erbjuda digitala besök utifrån patientens önskemål och verksamhetens förutsättningar. Leverantörerna ska som en grund erbjuda regionens utbud för digitala tjänster. Leverantören ska ingå i regionens tjänst "Första linjens digitala vård" där 1177-direkt ingår. Se även kapitel IT.

Leverantören har möjlighet att nyttja regionens digitala stöd- och behandlingsprogram via Stöd- och behandlingsplattformen på 1177 och de formulär regionen använder genom formulärhanteraren på 1177.

3.14 Verksamhet utanför avtalet

Verksamhet som Leverantören bedriver utanför ramen för avtalat åtagande ska ske på ett sådant sätt att det inte inkräktar på vården och stör de patienter som omfattas av åtagandet. Se även avsnitt Drift av annan verksamhet i Hälso- och sjukvårdens villkor.

3.15 Tillgänglighet

Leverantören ska erbjuda vård med hög tillgänglighet inom ramen för den nationella vårdgarantin och de krav Region Östergötland i övrigt ställer. Målet för tillgänglighet är att 95 % av de som söker enheten ska få kontakt samma dag. Det ska vara möjligt för patienterna att få kontakt med enheten minst fem (5) timmar varje vardag (helgfri måndag- fredag). Enheten ska ha separat kontaktväg/telefonnummer till denna mottagning i de fall enheten delar lokal eller är en integrerad del av annan verksamhet. Enheten ska ha TeleQ som system för återuppringning.

Uppföljning av tillgänglighet gäller både kontakt samma dag och den faktiska väntetiden från kontakt till nybesök. Uppföljning av väntetiden utifrån den nationella vårdgarantin är en del i den målrelaterade ersättningen. Patienter som inte inkluderas i den nationella vårdgarantin prioriteras utifrån medicinskt behov. Behandling ska ske i anslutning till nybesöket om detta är den medicinska bedömningen.

Leverantören ska kunna ta emot bokade patienter kl. 08.00-17.00 vardagar.

Verksamheten ska med hänsyn till säsongsvariationer fördelas jämnt under året. Semesterstängning, som högst får vara sammanlagt två (2) veckor under sommarmånaderna, ska kommuniceras med avtalsansvarig och berörda verksamheter inom regionen.

För mer information, se Region Östergötlands tillgänglighetsriktlinjer:

<http://ledsys.lio.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=29370&proxydirect=true>

3.16 Specifika krav på personal och kompetens

Verksamhetschef ska finnas från avtalsstart och ska namnges senast fyra (4) månader innan avtalsstart.

Leverantören ska sätta samman kompetenser utifrån det som uppdraget kräver. Leverantören ska ha kunskap om, och tillämpa, kompetenserna utifrån Region Östergötlands modell för kliniska karriärstegar, inklusive klinisk kompetens:

- Personcentrerad vård
- Evidensbaserad vård
- Samverkan i team
- Förbättringskunskap för kvalitetsutveckling Säker vård
- Informatik
- Klinisk kompetens

Enheten ska bemannas med kliniskt verksam personal (inklusive eventuella underleverantörer) som utför uppdraget motsvarande minst totalt 600% i anbudsområde östra länsdelen och centrala länsdelen samt minst totalt 300% i anbudsområde västra länsdelen.

Samtliga medarbetare som utför uppdraget hos Leverantören ska inneha legitimation utfärdad av Socialstyrelsen. Samtalsbehandlare kan dock antingen ha legitimation från Socialstyrelsen eller akademisk yrkesexamen inom vårdsektorn eller sociala sektorn om minst 180 hp, och ska utöver detta även ha grundläggande psykoterapiutbildning (45hp) motsvarande tidigare statliga psykoterapiutbildningen steg-1.

Leverantören ska säkerställa handledning för medarbetare med mindre än två (2) års relevant yrkeserfarenhet.

De som utför uppdraget hos Leverantören ska fortlöpande genomgå fortbildning som fordras för att upprätthålla och utveckla kompetens inom kompetensområdet.

3.16.1 Fysioterapeut

Fysioterapeut 1 (FT1)

En (1) person som utför uppdraget ska vara legitimerad fysioterapeut/sjukgymnast (benämns i förfrågningsunderlaget FT1).

FT1 ska arbeta minst 75 % och ska ha minst fyra (4) års yrkeserfarenhet motsvarande heltid under de senaste 10 åren i enlighet med nivån "erfaren" i regionens kliniska karriärstege för fysioterapeuter. Yrkeserfarenheten ska avse arbete som fysioterapeut/sjukgymnast gällande patienter med besvär från rörelseorganen på primärvårdsnivå. FT1 ska även ha manuell kompetens för handhavande av akuta och långvariga smärtproblem, funktionsstörningar, skador och sjukdomar i det neuro-muskulo- skeletala systemet (rörelsesystemet) såsom OMT steg 1, alternativt MDT A och B, alternativt basexamen inom OM/OMI eller motsvarande, vilket ska styrkas i till anbudet inlämnat CV.

FT1 bör ha formell utbildning genom godkänd magister- eller masterutbildning.

FT1 bör ha formell utbildning genom specialistkompetens utifrån fysioterapeuternas specialistordning inom för uppdraget relevanta områden enligt nedan:

- Fysisk aktivitet och idrottsmedicin
- Mental hälsa
- Ortopedi
- Ortopedisk Manuell Terapi
- Primärvård
- Smärta och smärtrehabilitering

FT1 bör ha metodkurser inom samma områden som kvalificeringskraven, genom vidareutbildning inom OMT, MDT eller OM/OMI alternativt ha en kombination av utbildning på grundnivå inom OMT, MDT eller OM/OMI.

FT1 bör ha metodkurser inom nedanstående områden:

1. rörelseorganens skador och sjukdomar (poäng ges ej för utbildning inom OMT, MDT eller OM/OMI)
2. psykisk ohälsa/psykosomatik
3. smärta och smärtbehandling
4. träningslära
5. sjukdomsförebyggande och hälsofrämjande förhållningssätt (primär och sekundär prevention, levnadsvanor och hälsa. Poäng ges ej för träningskurser
6. beteendevetenskapligt förhållningssätt (samtalsmetodik och beteendeförändring).

FT1 bör utöver kvalificeringskraven ha kompetens i form av yrkeserfarenhet, mer än fyra (4) år.

Leverantören har rätt att anlita vikarie för FT1 vid sjukdom, semester, lagstadgad ledighet för vård av barn och vidareutbildning. Vikariatet ska vara tidsbegränsat. Eventuell vikarie ska vara legitimerad fysioterapeut/sjukgymnast och inneha likvärdig kompetens som FT1. Vikariat avseende FT1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

Eventuell permanent ersättare för FT1 under avtalsperioden ska vara legitimerad fysioterapeut/sjukgymnast och inneha motsvarande kompetens som FT1, dvs i enlighet med inlämnat anbud. Eventuell permanent ersättare avseende FT1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

Fysioterapeut 2 (FT2)

Utöver FT1 ska i anbudsområde centrala länsdelen ytterligare en (1) person som utför uppdraget vara legitimerad fysioterapeut/sjukgymnast och arbeta minst 75%.

Denna fysioterapeut ska ha manuell kompetens för handhavande av akuta och långvariga smärtproblem, funktionsstörningar, skador och sjukdomar i det neuro-muskulo- skelettala systemet (rörelsesystemet) såsom OMT steg 1, alternativt MDT A och B alternativt basexamen inom OM/OMI eller motsvarande.

3.16.2 Naprapat/kiropraktor

Minst en (1) person som utför uppdraget ska vara legitimerad naprapat eller legitimerad kiropraktor. Denna person ska arbeta minst 50% i centrala och östra länsdelen och 25% i västra länsdelen (benämns i förfrågningsunderlaget N/K1).

N/K1 ska ha minst fyra (4) års yrkeserfarenhet, motsvarande heltid under de senaste 10 åren, som naprapat eller kiropraktor gällande patienter med besvär från rörelseorganen på primärvårdsnivå.

N/K1 bör utöver grundutbildning ha metodkurser inom nedanstående områden:

1. psykisk ohälsa/psykosomatik
2. smärta och smärtbehandling
3. träningslära
4. sjukdomsförebyggande och hälsofrämjande förhållningssätt (primär och sekundär prevention, levnadsvanor och hälsa. (Poäng ges ej för träningskurser)
5. beteendevetenskapligt förhållningssätt (samtalsmetodik och beteendeförändring).

N/K1 bör utöver kvalificeringskraven ha kompetens i form av yrkeserfarenhet, mer än fyra (4) år.

Leverantören har rätt att anlita vikarie för N/K1 vid sjukdom, semester, lagstadgad ledighet för vård av barn och vidareutbildning. Vikariatet ska vara tidsbegränsat. Eventuell vikarie ska vara legitimerad naprapat/kiropraktor och inneha likvärdig kompetens som N/K1. Vikariat avseende N/K1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

Eventuell permanent ersättare för N/K1 under avtalsperioden ska vara legitimerad naprapat/kiropraktor och inneha motsvarande kompetens som N/K1, dvs i enlighet med inlämnat anbud. Eventuell permanent ersättare avseende N/K1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

3.16.3 Samtalsbehandlare

Minst en (1) person som utför uppdraget ska vara samtalsbehandlare och ha legitimation från Socialstyrelsen eller akademisk yrkesexamen inom vårdsektorn eller sociala sektorn om minst 180hp (benämns i förfrågningsunderlaget S1). Denna person ska även ha grundläggande psykoterapiutbildning (45hp) motsvarande tidigare statliga psykoterapiutbildningen steg- 1. Denna person ska arbeta minst 50% i centrala och östra länsdelen och 25% i västra länsdelen. S1 ska ha minst fyra (4) års yrkeserfarenhet, motsvarande heltid under de senaste 10 åren.

Leverantören ska säkerställa handledning för steg 1-utbildade medarbetare.

S1 bör utöver kvalificeringskraven ha kompetens i form av yrkeserfarenhet, mer än fyra (4) år.

Leverantören har rätt att anlita vikarie för S1 vid sjukdom, semester, lagstadgad ledighet för vård av barn och vidareutbildning. Vikariatet ska vara tidsbegränsat. Eventuell vikarie ska vara samtalsbehandlare och inneha likvärdig yrkeserfarenhet som S1. Vikariat avseende S1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

Eventuell permanent ersättare för S1 under avtalsperioden ska vara samtalsbehandlare och inneha motsvarande yrkeserfarenhet som S1. Eventuell permanent ersättare avseende S1 ska ske i överenskommelse med Regionen.

3.17 Gemensam plan för start och drift

Verksamheten ska kunna ta emot patienter senast 10 kalenderdagar efter startdatum för avtal. Leverantör ska utan särskild ersättning vara tillgänglig för uppstartsarbete i erforderlig omfattning från tidpunkt för avtalstecknande.

Installation, anpassning samt utbildning avseende Cosmic hos leverantören kan kräva en tidsperiod av fyra månader före driftstart. Under större delen av denna tidsperiod ska den kommande personalen dagtid ha möjlighet att avsätta viss tid för förberedelse och utbildning. Ingen ersättning utgår från regionen för detta.

Senast tre (3) månader innan avtalsstart ska leverantören till regionen inkomma med:

- Namn på verksamhetschef.
- Bemanningsplan med fördelning av yrkeskategorier i enlighet med bemanningskrav, om möjligt med namngivna personer utöver de som namngivits i anbudet (FT1, N/K1 och S1).
- Lokalisering av verksamheten.

3.18 Kvalitetsledningssystem

Leverantör ska ha ett dokumenterat kvalitetsledningssystem som på anmodan ska kunna verifieras genom certifiering eller dokumenterat kvalitetsarbete.

Är Leverantör certifierad enligt SS-EN ISO 9001 eller likvärdigt ska giltigt intyg om detta tillsändas Regionen på begäran.

Saknas certifiering enligt ovan ska dokumentation som redovisar följande tillsändas Regionen på begäran:

- Kvalitetsmål och rutiner för löpande uppföljning av dessa
- Rutin för ständig förbättring
- Rutiner för avvikelshantering

4. Uppföljning

4.1 Uppföljning

Beställaren gör uppföljning av Leverantörens verksamhet i syfte att säkerställa att Leverantören utför uppdraget enligt gällande avtal.

Uppföljningen består av löpande uppföljning och händelseorsakad uppföljning.

4.2 Löpande uppföljning

Den löpande uppföljningen är dialogbaserad och utvecklingsorienterad. Resultat följs inom områdena:

- Hälsofrämjan och sjukdomsförebyggande hälso- och sjukvård
- Kunskapsbaserad hälso- och sjukvård
- Säker hälso- och sjukvård
- Personcentrerad hälso- och sjukvård
- Effektiv hälso- och sjukvård
- Hälso- och sjukvård i rimlig tid
- Bemanning och kompetens
- Vårdflöden och samverkan

Leverantören svarar för att ta fram de uppgifter och analyser som efterfrågas. Arbetet med att ta fram lämpliga indikatorer pågår kontinuerligt och nya och förändrade indikatorer kan därför tillkomma efterhand. Vissa uppföljningsområden kan inte följas via statistik eller genomförda undersökningar utan förutsätter dialog mellan Beställare och Leverantör.

Se även avsnitt Uppföljning i Hälso- och sjukvårdens villkor.

4.3 Händelseorsakad uppföljning

Den händelseorsakade uppföljningen initieras utifrån frågeställningar som uppmärksammas i den löpande uppföljningen eller avvikelser som på annat sätt kommer till Beställarens kännedom. Om frågeställningar uppmärksammas görs en fördjupad uppföljning samt en risk- och väsentlighetsanalys. Vad som utgör en brist i avtalat utförande avgörs av Beställaren. Händelseorsakad uppföljning kan exempelvis utföras vid misstankar om:

- att Leverantören inte utför verksamheten i avtalad omfattning och/eller kvalitet
- att Leverantören inte uppfyller kraven på bemanning och kompetens
- att Leverantören inte följer tillämpliga lagar och föreskrifter
- att Leverantören saknar nödvändiga lokaler och utrustning för avtalets utförande
- att Leverantören inte följer uppsatta krav och villkor i avtalet vilket kan föranleda misstankar om välfärdsbrott

Utifrån analysens resultat bedöms behov av åtgärder och/eller konsekvenser av den aktuella situationen. Dessa kan vara:

- Inga åtgärder eller konsekvenser bedöms aktuella.
- Leverantören ska inkomma med en handlingsplan för rättelse. Beroende på den uppkomna situationens allvarlighetsgrad och Leverantörens åtgärder enligt handlingsplan för att uppnå ställda avtalade kvalitetskrav eller avhjälpa brister, beslutar beställaren om fortsatt hantering. Denna kan innebära att beställaren uppställer vitesgrundande tidsfrist/er för överenskomna åtgärder och/eller resultatet av dessa. Av beslutet framgår i förekommande fall tidsfrister, vid vilken tidpunkt vite kommer att uttas, vitesstorlek och periodicitet. Beställaren fattar beslut om vitesstorlek m.m. enligt föregående mening, varvid nivån på vite och tidsfrister ska sättas i proportion till avvikelens betydelse för verksamheten.
- Förtida upphörande av avtal.

Reglering av situation enligt ovan påverkar inte Beställarens möjligheter att säga upp avtalet i förtid.

4.4 Journalgranskning

Vid en händelseorsakad eller fördjupad uppföljning kan Region Östergötland komma att granska journaler förda hos Leverantören.

Vid granskning av patientjournal kan Region Östergötland välja någon av nedanstående tre beskrivna tillvägagångssätt. Region Östergötland ska i samtliga fall klargöra hur många och vilka patientjournaler som ska granskas (exempelvis samtliga journaler för personer som besökt enheten under ett antal angivna datum). I samtliga fall gäller att det är papperskopior som Regionen får från Leverantören.[1]

1. Leverantören ska på begäran från Region Östergötland tillfråga ett antal patienter om samtycke till att Region Östergötland granskar deras journaler. När samtycke inkommit, ska Leverantören omgående överlämna dessa patienters journalhandlingar till Region Östergötland.
2. Leverantören ska på begäran från Region Östergötland avidentifiera ett antal patienters journaler och därefter omgående överlämna journalhandlingarna till Region Östergötland.
3. Leverantörens verksamhetschef gör en menprövning för samtliga patienter vars patientjournaler är aktuella. Om men anges för någon av journalerna, ska detta skriftligen motiveras och sändas in till Region Östergötland. Övriga patienters journalhandlingar ska därefter omgående överlämnas till Regionen Östergötland.

Samtliga deltagare i en verksamhetsuppföljning ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

[1] Modell för fördjupad uppföljning. Kontroll av utförare inom hälso- och sjukvård. (2016) Sveriges Kommuner och Regioner.

4.5 Uppföljningsplan

Uppföljningsplanen fokuserar på områden som utgår från God vård enligt Socialstyrelsens ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet. Sammantaget syftar indikatorerna till att ge en bred och god bild av uppdragets genomförande. Leverantören ska registrera i relevanta kvalitetsregister.

Indikatorerna kan komma att förändras och ytterligare indikatorer kan tillkomma. Uppföljning av indikatorerna tas fram på olika sätt. Många kan tas fram med regionens automatiska rapporter, några besvaras i dialog med Leverantören och andra rapporteras av Leverantören.

Uppföljningsmöten kommer att genomföras minst en (1) gång per år. Se även Hälso- och sjukvårdens villkor, avsnitt Uppföljning och avsnitt Revision.

4.6 Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Arbete med levnadsvanor Antal och andel unika individer som registreras med åtgärd för levnadsvanor	Regionens uppföljning och dialog	Antal och andel unika individer som registreras med KVÅ-kod i den dynamiska mallen under sökordet Levnadsvanor	1 g/år

4.7 Kunskapsbaserad hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
-----------------------	-------------------------	--------------	--------------

Följsamhet till vårdprogram	Rapport från leverantören	Följsamhet till nationella och regionala vårdprogram och riktlinjer så som bland annat personcentrerade och sammanhålla vårdförlopp.	1 g/år
Uppföljning av den kliniska verksamheten genom patientrapporterade utfallsmått och standardiserade utvärderingsinstrument	Relevanta kvalitetsregister Rapport från leverantören	Verksamhetens användning av utvärderingsinstrument i det kliniska arbetet	1 g/år

4.8 Säker hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Patientsäkerhetsberättelse	Rapport från leverantören	Enligt Patientsäkerhetslag (2010:659) 10 §, ska vårdgivaren senast den 1 mars varje år upprätta en patientsäkerhetsberättelse	1 g/år, i mars
Hantering av avvikelser	Synergi Inkomna synpunkter/klagomål från patient via 1177	Antal och typ av avvikelser Skriftlig beskrivning av vilka åtgärder som vidtagits samt eventuella händelser- eller riskanalyser	1 g/år

4.9 Personcentrerad hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Patientens delaktighet	Rapport från leverantören	Beskrivning av hur vårdgivaren säkerställer patientens delaktighet	1 g/år
Patientens upplevelse av vården	Nationell patientenkät och eventuellt leverantörens egen patientenkät		1 g/år

4.10 Effektiv hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Antal besök	Regionens uppföljning	Antal och andel nybesök och återbesök enligt regionens definitioner	1 g/år
Distansbesök	Regionens uppföljning	Antal och andel utförda digitala besök via kontaktyp	1 g/år
Unika individer	Regionens uppföljning	Antal unika individer Totalt och fördelat på ålder och kön	Kvartalsvis Se bilaga Ersättning och uppföljning
Besök per patient	Regionens uppföljning	Antal besök per patient	1 g/år

Diagnosgrupper i verksamheten	Regionens uppföljning	Fördelning av diagnosgrupper, utifrån diagnosregistrering samt besök per patient per diagnosgrupp	1 g/år
Antal och andel patienter som screenats och fått insats för psykisk ohälsa	Regionens uppföljning	Patienter som screenats och fått insats för psykisk ohälsa genom KVÅ-kodning	1 g/år
Antal patienter som uteblir från besök eller lämnar sena återbud	Regionens uppföljning	Antal patienter som uteblir eller lämnar sena återbud, det vill säga avbokade eller ombokade besök inom 24 timmar före besöket, via termer för sen av- och ombokning Skriftlig beskrivning av digitala	1 g/år
Digitala lösningar	Rapport från leverantören	lösningar i patientverksamheten.	1 g/år

4.11 Hälso- och sjukvård i rimlig tid

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Telefontillgänglighet	Regionens uppföljning eller rapport från leverantören (TeleQ)	Enligt regionens riktlinjer	1 g/år månadsvis
Tillgänglighet för besök - faktisk väntetid	Regionens uppföljning	Enligt regionens riktlinjer/nationell vårdgaranti	Kvartalsvis Se bilaga Ersättning och uppföljning

4.12 Bemanning och kompetens

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Enhetens bemanning och kompetens	Rapport från leverantören	Beskrivning/redovisning av enhetens bemanning och kompetens (roller och %) kopplat till avtalets minimikrav	1 g/år och löpande vid förändring
Strategier för kompetensutveckling/fortbildning samt teamsamverkan	Rapport från leverantören	Beskrivning/redovisning av kompetensutveckling, fortbildning och teamsamverkan på enheten	1 g/år

4.13 Vårdflöden och samverkan

Uppföljningskriterier	Uppföljningsmetod/källa	Mått/Mätetal	Periodicitet
Patienter med psykisk ohälsa där besvaren är så omfattande att dessa bedöms tillhöra en annan vårdnivå.	Dialog		1 g/år
Samverkan med vårdgrannar, i vårdkedjan och mellan leverantörer	Rapport från leverantören	Beskrivning av hur samverkan har sett ut och har fungerat	1 g/år

Förekomst av privat verksamhet	Dialog		l g/år
--------------------------------	--------	--	--------

5. Ersättning

5.1 Ersättning

Nedan följer beskrivning av avtalets ersättningsmodell.

Fastställda ersättningsnivåer redovisas separat i bilaga Ersättning och uppföljning.

5.2 Generellt ersättningsmodellen

Leverantören ersätts med fast och rörlig ersättning, se avsnitt Ersättning för vårdtjänsten.

Angivna ersättningar innefattar momskompensation enligt gällande skattelagstiftning.

Leverantören ska ansvara för samtliga kostnader som uppstår för att utföra uppdraget, undantag görs för tolktjänster (se Tolkkostnader).

5.3 Förändring av ersättning

Leverantören har rätt till årlig uppräknings av i avtalet angiven ersättning enligt fastställt regionindex. Regionindex fastställs av Regionen senast under november och gäller reglering för nästkommande kalenderår.

Första uppräknings av detta avtal sker vid nytt kalenderår (se Regionindex nedan).

Vid förändringar i uppdraget under avtalstiden ska det av överenskommelsen framgå om även ersättningen ändras. I de fall ingen förändring dokumenteras sker ingen förändring av ersättningen.

Vid behov genomför regionen förändringar som föranleder en omfördelning av ersättning så att verksamheter, såväl interna som externa, hanteras kostnadsneutralt. Exempel på förändringar är ändringar i lagstiftning.

5.4 Ersättning för vårdtjänsten

Uppdraget är delat i tre (3) anbudsområden där den totala ersättningen till anbudsområde östra och centrala länsdelen ersätts med en total årlig ersättning om maximalt 7 000 000 kronor vardera, och anbudsområde västra länsdelen ersätts med en total årlig ersättning om maximalt 3 725 000 kronor, i 2025 års ersättningsnivå.

Leverantören ersätts med en fast och en rörlig ersättning.

Den fasta ersättningen utgör 75% av upphandlat värde, Leverantören ersätts med ett fast belopp varje månad.

Den målrelaterade ersättningen utgör 25% av upphandlat värde, den ersätts i efterskott.

För att få ta del av den målrelaterade ersättningen ska Leverantören uppfylla de mål som beskrivs i tabellen nedan. Den målrelaterade ersättningen gäller från och med nästkommande kvartal efter avtalets start. Se avsnitt Utbetalning av ersättning samt bilaga Ersättning och uppföljning.

Under pågående avtalsperiod kan den målrelaterade ersättningen justeras avseende innehåll, antal och ersättningsnivå, vilket sker i överenskommelse parterna emellan.

Parameter	Källa	Mål och måttal	Andel av total ersättning	Periodicitet

Mål 1: Tillgänglighet enligt den nationella vårdgarantin	Regionens uppföljning	Minst 85% av patienterna ska ha fått bedömning inom angiven tidsgräns *)	10%	Mäts månadsvis, utbetalas månadsvis. Ersättning ges för de månader tillgängligheten har uppfyllts
Mål 2: Produktionsmål unika individer	Regionens uppföljning	Område centrala och öster: Minst 1400 unika individer per år (jämnt fördelat under året) Område väster: Minst 700 unika individer per år (jämnt fördelat under året)	15%	Mäts kvartalsvis och ackumulerat på årsbasis, utbetalas kvartalsvis

*) Beräkning av tillgänglighet:

Andelen genomförda nybesök som får en medicinsk bedömning hos alla legitimerade yrkesgrupper kommer att ingå i tillgänglighetsuppföljningen. Vid varje kontrollpunkt för medicinska bedömningar gäller:

Antalet utförda medicinska bedömningar inom tre (3) dagar per månad dividerat med totalt antal utförda medicinska bedömningar per månad. (Patient med registrerad medicinskt orsakad väntan inte i beräkningsmodellen. Patienter med registrerad patientvald väntan ingår endast om patienterna väntat tre (3) dagar eller kortare.)

$$\text{Resultat} = \frac{\text{Antalet utförda medicinska bedömningar inom 3 dagar (inkl. PVV tom. måldatum)}}{\text{Totalt antal utförda medicinska bedömningar (inkl. PVV tom. måldatum)}}$$

Vid avtalets tecknande är den nationella vårdgarantin för nybesök inom primärvård tre (3) dagar, men antal dagar kan komma att ändras om tidsgränserna för den nationella vårdgarantin ändras.

5.5 Särskild ersättning för verksamhetsförlagd utbildning (VFU)

Ersättning för VFU avseende vårdutbildningar erhålls enligt principer gällande för verksamheter inom regionen. Beloppen justeras årligen och faktureras direkt till Linköpings universitet.

5.6 Tolkkostnader

Leverantörer fakturerar regionen för tolkkostnader. Språktolk ska rekvideras via regionens upphandlade tolkförmedlingar. I första hand ska telefontolk användas.

Leverantör rekviderar kostnadsfritt teckenspråks- och dövblindtolk, skrivtolk eller TSS-tolk samt taltjänsttolk från regionens tolkcentral.

5.7 Regionindex

Regionindex är beräknat med hänsyn tagen till inflation, löneförändringar och arbetsgivaravgifter. Regionindex fastställs årligen, senast i november. Se mer information om regionindex på följande länk: <http://ledsys.lio.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=36892&proxydirect=true>

5.8 Patientkvitton

Uppgift om avgift och patientens personnummer ska förvaras hos Leverantören. Av Regionen godkänt kvitto ska användas. Uppgifterna ska vid begäran redovisas för Beställaren.

5.9 Studier eller kliniska prövningar

Studier eller kliniska prövningar som innefattar läkarbesök, särskilda åtgärder, medicinsk service och/eller läkemedel och vilket finansieras av annan part får inte samtidigt faktureras Beställaren eller belasta läkemedelsförmånen.

5.10 Utbetalning av ersättning

Fast ersättning (75%) utbetalas med 1/12 per månad för innevarande månad den 22:e i månaden och i övrigt på det sätt Leverantör och beställare kommer överens om. Målrelaterad ersättning för delen tillgänglighet medicinsk bedömning (10%) utbetalas i efterskott månadsvis efter avstämning av utförd prestation. Målrelaterad ersättning för produktionsmål unika individer (15%) utbetalas i efterskott kvartalskvartalsvis efter avstämning av utförd prestation.

Se bilaga Ersättning och uppföljning.

6. Hälso- och sjukvårdens villkor

6.1 Hälso- och sjukvårdens villkor

Hälso- och sjukvårdsnämndens uppdrag till samtliga vårdleverantörer har sin utgångspunkt i invånarnas perspektiv och uttrycker de grundläggande principer som ska prägla hälso- och sjukvården i Östergötland. Uppdraget förutsätter att patienten får en vård av hög kvalitet i överensstämmelse med gällande lagar och förordningar om en säker och tillgänglig vård baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet. Hälso- och sjukvårdens villkor är den grundläggande plattform på vilken övriga uppdrag vilar.

6.2 Hållbarhet

Region Östergötland är en viktig aktör i omställningen till det hållbara samhället, där goda livsvillkor och jämlik hälsa står i centrum. Det innebär att tillgodose mänskliga behov, samtidigt som planeten ska bevaras för kommande generationer.

Agenda 2030 är FN:s globala mål för en hållbar utveckling. De tre dimensionerna social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet är beroende av varandra. Region Östergötland bidrar direkt och indirekt till alla globala målen i Agenda 2030. Områden med starkast koppling till hållbarhetsarbetet för Region Östergötland är att stärka jämlikhet och jämställdhet, ta ansvar för klimatet och att arbeta för en god hälsa och miljö. Läs mer i Region Östergötlands Hållbarhetsprogram 2023-2030 ([länk](#)).

Leverantören ska bidra i arbetet med omställningen till ett hållbart samhälle.

6.3 Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser

Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser innebär att vården integrerar riktade insatser för att förebygga och behandla sjukdom. Fokus bör vara att alltid göra tidiga insatser. Tobaksbruk, riskbruk av alkohol, otillräcklig fysisk aktivitet och ohälsosamma matvanor är de levnadsvanor som bidrar mest till den samlade sjukdomsburden. Även psykiska, sociala och miljömässiga förutsättningar har stor betydelse för den enskildes hälsa.

Leverantören ska:

- ge förebyggande insatser och erbjuda stöd till sundare levnadsvanor för att lätta sjukdomsburden och en förbättrad hälsa.
- identifiera patienter och grupper med ökad risk för att utveckla ohälsa och erbjuda tidiga insatser.
- särskilt beakta sjukdomsförebyggande arbete för personer med funktionsnedsättning. De åtgärder som genomförs ska vara utformade och anpassade utifrån olika gruppers och personers behov och förutsättningar.
- stärka det friska och utveckla individens egenkraft och förmåga till läkning.
- ha kunskap om och en öppenhet inför komplementärmedicinska metoder.

6.4 Effektiv omhändertagandenivå

Vårdens resurser ska användas på ett så effektivt sätt att de kommer så många behovande som möjligt till nytta. Detta innebär att vård ges på den mest effektiva omhändertagandenivån.

6.5 Jämlik vård

Eftersom hälsan inte är jämnt fördelad ska en hälso- och sjukvård som strävar efter att uppnå en god hälsa och vård på lika villkor för hela befolkningen prioritera de som har störst behov. En jämlik och likvärdig vård innebär därmed inte givet att vård ska ges på samma sätt och i samma utsträckning överallt. En grundläggande förutsättning för jämlik vård är en värdegrund som bygger på alla människors lika värde och rätt till värdighet.

Leverantören ska:

- erbjuda en jämlik hälso- och sjukvård där bemötande, vård och behandling är anpassad utifrån individens kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Nationella minoriteters rättigheter ska beaktas.
- uppmärksamma och motverka omotiverade skillnader i bemötande, vård och behandling, ha ett särskilt fokus på jämställdhet samt vara särskilt uppmärksam på grupper med svag socioekonomi och/eller ökad risk för att utveckla ohälsa och allvarlig sjukdom.
- satsa resurser på de områden eller målgrupper där behoven är störst.
- regelbundet arbeta med jämförelser av sin verksamhet gentemot andra vårdgivare för att sträva efter en jämlik och likvärdig vård.
- uppmärksamma individer som visar tecken/symtom på att vara våldsutsatta utifrån fastställda rutiner och särskilt beakta behovet hos barn som utsatts för våld eller som närstående till våldsutsatta.

6.6 Särskilda krav för vård av barn och ungdomar

Leverantören ska i sitt uppdrag ta sin utgångspunkt i barnets rättigheter i enlighet med Barnrättslagen, SFS 2018:1197. Se också Barnrätt Region Östergötland ([länk](#)).

Leverantören ska beakta barn och ungas bästa genom att:

- ha rutiner för information, sekretess och att avgöra beslutskompetens när barn och unga under 18 år söker hälso- och sjukvård.
- arbeta med att införa barnrättsombud, i de fall verksamheten möter barn som patient eller som anhörig.
- tillgodose barnets behov av information, anpassat till barnets ålder och mognad, och rätten att komma till tals och att bli lyssnad på.
- beakta särskilda behov i barnets och familjens livssituation.
- tillgodose behov av stöd om förälder eller annan vuxen i barnets direkta närhet har en allvarlig sjukdom, missbruk eller oväntat avlider.
- säkerställa att det finns rutiner och handlingsplaner för att hantera misstanke om att barn far illa, vilket inkluderar hur en orosanmälan görs.
- särskilt beakta rutiner för att förhindra könsstympning ([länk](#)).

6.7 Nära vård

Hälso- och sjukvården behöver ställa om till nära vård med nya och mer resurseffektiva arbetssätt. Samhällsutvecklingen med högre krav på servicenivå påverkar invånarnas förväntningar på hälso- och sjukvård. En förändrad demografi, med en större andel äldre där många lever längre och därigenom drabbas av fler sjukdomar, påverkar också förutsättningarna för vården.

Målet med nära vård är att patienten ska få en god, nära och samordnad vård som stödjer individens möjlighet till goda levnadsvanor för att främja hälsa och förebygga sjukdom. Nära vård och närhet har flera dimensioner där relationell närhet och god tillgänglighet är av avgörande betydelse. Geografisk närhet är viktig i vissa fall men kan till del överbryggas när kommunikation och egenmonitorering kan ske på distans.

Personcentrering och samordnad planering där patient och närstående ges möjlighet att vara aktiva medskapare är grunden för trygghet och tillit. Egenvård och friskvård behöver uppmuntras i högre utsträckning än idag.

Den regionala och kommunala primärvården utgör navet i den nära vården. Det förutsätter att samarbetsformer utvecklas utifrån respektive uppdrag, över huvudmannagränserna för samordnad, sömlös vård och omsorg. Den nära vården kräver att all hälso- och sjukvård gemensamt bidrar till en optimal vårdprocess för patienten. Det innebär ett omställningsarbete i alla delar av vården. Leverantören ska bidra till utvecklingen och delta i den nära vården.

Nära vård i Region Östergötland ([länk](#)).

6.8 Hälso- och sjukvård där patient och närstående är medskapare

Vård av hög kvalitet baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet är en självklar förväntan hos varje patient och ska erbjudas vid varje vårdtillfälle. Andra delar som är värdeskapande för patient och närstående är bemötande, delaktighet, information, samordning, kontinuitet och samverkan.

Patienten ska vara en likvärdig partner i vården och personcentrerad vård är ett partnerskap mellan patient, närstående och vårdgivare.

Leverantören ska:

- efterfråga och anpassa vården till patientens förutsättningar och förmåga att kunna ta till sig kunskap och kunna göra välgrundade val för att förbättra sin hälsa och/eller hantera sjukdom.
- tillsammans med patient och närstående skapa bästa möjliga förutsättningar till delaktighet och medskapande med inflytande över vård, behandling och rehabilitering.

6.9 Fast vårdkontakt

Syftet med fast vårdkontakt är att tillgodose den enskildes behov av trygghet, säkerhet och kontinuitet i vården. Patienten har rätt till en fast vårdkontakt ([länk](#)) när vården finner det lämpligt eller när denne så önskar. Verksamheten ska fastställa vem eller vilka funktioner som i första hand ska utgöra fast vårdkontakt för en patient. När patienten lider av livshotande tillstånd ska den fasta vårdkontakten alltid vara en legitimerad läkare.

Det är alltid den fasta vårdkontakten i öppen vård som ansvarar för att kalla berörda parter till samordnad individuell planering (SIP). I de flesta fall ligger ansvaret hos primärvården, men den fasta vårdkontakten kan också finnas på en specialistmottagning eller specialiserad hemsjukvård (LAH). Det är alltid patientens behov som avgör vilken fast vårdkontakt som ska ta ansvar för samordningen. Samordningsansvaret kan aldrig åläggas patienten.

För att samordning ska kunna ske och information förmedlas till andra vårdgivare eller myndigheter, måste patienten samtycka och verksamheterna beakta sekretessbestämmelserna.

6.10 Dokumenterad överenskommelse (fd patientkontrakt)

I den statliga överenskommelsen om God och nära vård 2024, En personcentrerad och patientsäker hälso- och sjukvård med primärvården som nav, ställs krav på regionerna att fortsätta införandet av dokumenterad överenskommelse och dess ingående delar (fd patientkontrakt). Det ska syfta till att öka informationskontinuitet och utveckling av personcentrerade arbetssätt och förhållningssätt.

Dokumenterad överenskommelse ska bidra till att Hälso- och sjukvården i samråd med patienten ska utforma, genomföra och tillgängliggöra information om vård- och behandlingsåtgärder, planerade insatser, väntetider och kontaktuppgifter till fasta kontakter.

Leverantören ska

- utveckla och anpassa dokumenterad överenskommelse utifrån det regionala och nationella arbetet och med hänsyn till verksamhetens förutsättningar,
- tillse att medarbetare erhåller information och utbildning och att patienter informeras om dokumenterad överenskommelse och de ingående delarna,
- ta fram en plan för hur dokumenterad överenskommelse och dess olika delar kan följas upp och utvärderas i den egna verksamheten.

6.11 Personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp

Systemet för kunskapsstyrning tar fram personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp inom olika sjukdomsområden i syfte att skapa en jämlik och effektiv vård baserad på bästa tillgängliga kunskap. Vårdförloppen innefattar en större del av vårdkedjan, inklusive tidig upptäckt, uppföljning och

rehabilitering. Genom en mer välorganiserad och helhetsorienterad process utan onödig väntetid kan patientens livskvalitet och nöjdhet med vården förbättras.

Regionen har beslutat att införa vårdförloppen allt eftersom den nationella styrgruppen i kunskapsstyrning i hälso- och sjukvården tar beslut om dessa. Se [länk](#).

Leverantören ska:

- utifrån ett helhetsansvar genomföra lämpliga förändringar för att tillämpa vårdförloppen,
- vid införande av nya arbetssätt tillämpa regionens generiska modell,
- tillse att medarbetare erhåller nödvändig information och utbildning,
- fortsättningsvis upprätthålla, vidareutveckla och följa upp de vårdförlopp som införts.

6.12 Sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess

Bedömning av behovet av sjukskrivning är en del av personcentrerad vård och behandling. Det är viktigt att se förvärsarbete som ett hälsofrämjande värde för individen där patientens förmåga och möjligheter står i centrum, med målet att snabbt återgå i arbete.

Leverantören ska medverka till en för patienten sammanhållen sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess, som ska vara jämställd och säker, genom samverkan och dialog med patient och sjukskrivande enhet.

6.13 Lagar, andra författningar samt regionens riktlinjer och policys

Leverantören ska vara informerad om och följa gällande konventioner, lagar och andra författningar samt nationella ([länk](#)) och regionala vårdprogram/vårdprocessprogram, riktlinjer och policys ([länk](#)), som berör leverantören vid utförandet av uppdraget. Leverantören ska följa regionens Uppförandekod för leverantörer ([länk](#)). Regionen ansvarar för att kontinuerligt uppdatera och hålla tillgängligt vårdprogram/vårdprocessprogram, riktlinjer och policys, som berör leverantörens uppdrag.

Uppdraget kan komma att ändras av nationella och/eller regionala beslut.

6.14 Tillgänglighet och vårdgaranti

Tillgänglighet är en kvalitetsfråga och en nyckelfaktor för hälso- och sjukvårdens legitimitet. Tillgänglighet till vård och att komma i kontakt med vårdgivarna är viktigt för befolkningens förtroende gentemot vården. God tillgänglighet innebär att besök och/eller behandling erbjuds enligt den nationella vårdgarantin ([länk](#)) och de krav regionen i övrigt ställer. I de sammanhang där snabba insatser är medicinskt motiverade eller vid allvarliga sjukdomstillstånd där väntetider medför stort mänskligt lidande är minimerade väntetider av särskild vikt.

Tillgänglighet handlar inte enbart om väntetider till besök och behandling utan handlar även om olika sätt att komma i kontakt med vården och vårdgivarna.

Leverantören ska:

- erbjuda vård med hög tillgänglighet och korta väntetider/ledtider,
- ge patienten en tid direkt när behov av vidare undersökning/behandling finns,
- informera och stödja patienten att nyttja vårdgarantin, valfrihet och patientlag,
- vara flexibel inför patientens behov och önskemål om tid och plats för vård,
- erbjuda flera olika möjligheter för medborgaren att kontakta vården, erbjuda anpassad information direkt till patienter och bistå patienten att komma vidare i vårdorganisationen,
- erbjuda basal vård i patientens geografiska närhet och då särskilt sådan vård som kräver frekventa besök och/eller behandlingar,
- göra det enkelt för patienterna att hitta och söka vård vid akuta besvär. Patienterna ska alltid uppleva att de "har kommit rätt".

6.15 Vårdavgifter

Leverantören ska ta ut vårdavgift av patient och för uppdraget gäller av regionen fastställda vårdavgifter ([länk](#)). Leverantören uppbär och behåller dessa avgifter. Gällande regler för högkostnadsskydd inom öppen hälso- och sjukvård ska tillämpas. Vid fakturering ska leverantören avräkna influtna vårdavgifter. Andra avgifter eller ersättningar får inte tas ut avseende tjänster som omfattas av detta avtal. Leverantören ska ta ut vårdavgift av patienten vid uteblivna besök enligt vårdavgiftsbestämmelserna. Ingen särskild ersättning utgår från regionen.

6.16 Patienter från andra regioner, länder, papperslösa och asylsökande

Leverantören ska ta emot patienter från andra regioner, andra länder samt asylsökande och följa regionens regler avseende avgifter och debitering av vårdavgifter för dessa. Reglerna finns i regionens avgiftsbestämmelser ([länk](#)).

Leverantören ska följa bestämmelserna i Riksavtalet för utomlänsvård, ett avtal mellan alla regioner inom Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), och ta emot patienter från andra regioner samt debitera regionen vårdkostnad med samma belopp som gäller för patienter från regionen. Regionen vidaredebiterar sedan samma belopp till den främmande regionen. Leverantör äger således inte rätt att fakturera annan region direkt för sådant uppdrag.

Förutsättning för ovanstående är att detta inte påverkar ett avtalsenligt utförande av uppdraget gentemot regionen. Patienter i behov av omedelbar vård ska alltid tas emot.

Ovanstående hindrar inte att leverantören har ett eget avtal med annan region varvid det avtalet gäller för patienter från den främmande regionens före detta avtal.

För asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd (papperslösa/gömda) och personer som omfattas av massflyktsdirektivet ska leverantören erbjuda en fullständig vård utifrån behov och på lika villkor helt utan åtskillnad mot svenska medborgare.

6.17 Sjukresor

Leverantören ska ha kännedom om och följa regionens regler för sjukresor ([länk](#)) samt informera patienten och vara behjälplig med att ordna sjukresa.

6.18 Samverkan med vårdgrannar och övriga samarbetspartners

Leverantören ska samverka med vårdgrannar och/eller annan samarbetspartner när patientens behov inte kan tillgodoses enbart av leverantören. Samverkan kring patient ska ske utifrån ett strukturerat arbetssätt som säkrar patientens delaktighet, vårdövergångar samt arbetsfördelning. Leverantören ska säkerställa att det finns en upparbetad struktur för effektiv samverkan mellan vårdgrannar och samarbetspartners. Det ska

vara möjligt för samarbetspartners att kommunicera med leverantören via digitala kommunikationstjänster, telefon och brev. Leverantören ska vara ansluten till tjänsten Nationell Patientöversikt och efter samtycke av patienten göra vårdinformation tillgänglig för andra vårdgivare.

6.19 Informationsmöten och samråd

Leverantören ska vara representerad på informationsmöten som regionens ledning, eller annan på dess uppdrag, kallar till. Regionen och leverantören ska ha ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar beträffande verksamhetsförändringar som påverkar tillgänglighet och annan service gentemot allmänhet och patienter eller samarbetet mellan regionen och leverantören. Detta gäller också förändringar som vidtas i leverantörens organisation.

6.20 Patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete

Leverantören ska driva de verksamheter som utförs på uppdrag av regionen på ett säkert sätt.

Leverantören ska:

- vara ansluten till regionens avvikelshanteringssystem Synergi eller ett avvikelshanteringssystem som regionen bedömer som likvärdigt,
- ha handlingsprogram för avvikelshantering och en förordnad avvikellesamordnare, som ska utses bland egen personal, utbildad i aktuellt avvikelssystem. Avvikellesamordnaren ska ha erforderlig tid avsatt för arbetet,
- skyndsamt redovisa allvarliga avvikelser och vidtagna åtgärder till regionens chefläkare samt redovisa dessa i den årliga patientsäkerhetsberättelsen,
- medverka vid händelse- och riskanalys som begärs av regionen. Regionen förbinder sig att vara behjälplig vid händelse- och riskanalys när leverantören önskar detta,
- informera regionens chefläkare om Lex Maria-ärenden och delge regionens chefläkare anmälan, intern utredning och eventuell händelseanalys.

Leverantören rekommenderas och erbjuds kostnadsfritt att ge regionens chefläkare i uppdrag att hantera ärenden enligt Lex Maria för leverantörens räkning. Om leverantören och regionen har olika uppfattning om en avvikelse ska föranleda utredning, till exempel händelseanalys och/eller anmälan till IVO (Lex Maria), gäller regionens chefläkares bedömning. Lex Maria-ärenden redovisas i aidentifierad form på regionens hemsida efter att regionens chefläkare fått relevant underlag. Undantag görs för ärenden av särskilt känslig natur till exempel suicid. Anmälan om patientklagomål till IVO ska hanteras av leverantören med kopia till chefläkare i regionen. Om IVO inleder tillsynsärende i verksamhet som omfattas av överenskommelse/avtal/regelbok med regionen ska leverantören meddela regionen.

Leverantören ska:

- följa regionens riktlinjer för personal som kan utgöra risk för patientsäkerheten och regionens chefläkare ska informeras om dessa personalärenden,
- medverka i regionens aktiviteter för uppföljning av patientsäkerheten t ex patientsäkerhetsdialoger,
- tillämpa dokumenterade kvalitetssäkringsfrämjande rutiner som säkerställer att avtalat uppdrag sker på ett sådant sätt att överenskommen kvalitet uppnås och upprätthålls. Kvalitetssäkringen ska vara upplagd så att det enkelt och tydligt framgår hur egenkontroll och kvalitetsarbete bedrivs, verifieras och följs upp på ett systematiskt och väldokumenterat sätt. Med kvalitet avses här bland annat rutiner som säkerställer att leverantören levererar avtalad tjänst likväl som att leverantören har säkerställda administrativa rutiner som tillser att uppdraget utförs enligt tecknat avtal,
- på begäran av regionen visa hur man avser att arbeta med sitt kvalitetsuppföljningssystem för avtalat uppdrag.

6.21 Rutiner för klagomål mot hälso- och sjukvården

Leverantören ska uppmuntra patienterna att lämna synpunkter i syfte att utveckla verksamheten. För klagomål på personal eller verksamhet ska patienten kunna vända sig till ansvarig hos leverantören. Möjlighet finns också att lämna synpunkter och klagomål via 1177.se ([länk](#)).

Leverantören ska informera patienter om möjligheten att kontakta Patientnämnden. Information om Patientnämndens verksamhet ska finnas i väntrum. ([Länk](#)).

Leverantören ska snarast ge Patientnämnden den information som begärs samt medverka i och ta ansvar för både enskilda patientärenden och mer generellt för att utveckla vårdens patientfokus.

6.22 Vårdhygienisk standard

Leverantören ska säkerställa att vården ska vara av god hygienisk standard så att risken för infektioner och smittspridning minimeras.

Enligt Socialstyrelsen omfattas god hygienisk standard av vårdhygienisk kompetens, vårdlokaler, utrustning i vården och vårdens organisation och planering.

Leverantören ska:

- Ombesörja att all vårdpersonal innehar grundläggande vårdhygienisk kompetens och möjlighet till kompetensutveckling inom området samt ha tillgång till vårdhygienisk expertis i det förebyggande arbetet och vid kritiska situationer. Vårdhygienisk expertis tillhandahålls nationellt av alla regioners enheter för Vårdhygien.
- Anpassa lokalerna till de hygienkrav som ställs på hälso- och sjukvård och tandvård enligt Bygghälsan och vårdhygien (Bov). ([Länk](#))
- Tillse att medicinteknisk utrustning och annan utrustning som används i vården uppfyller relevanta krav för att uppnå god hygienisk standard så den inte riskerar att sprida smittämnen.
- Identifiera, beskriva och fastställa processer för att säkerställa den vårdhygieniska kvaliteten i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9. ([Länk](#))

6.23 Smittskyddsinsatser

Leverantören ska tillhandahålla smittskyddsinsatser enligt Smittskyddslagen (2004:168) och smittskyddsinsatser beslutade på nationell, regional eller lokal nivå, t ex i form av information, provtagning, behandling, klinisk anmälan och smittspårning.

Inom Region Östergötland tillämpas länsdelsvis centraliserad smittspårning för vissa diagnoser, vilket innebär att endast ett fåtal väl lämpade individer med adekvat kompetens utför smittspårningen.

6.24 Kontinuitetshantering

Leverantören ska arbeta med kontinuitetshantering, med utgångspunkt från Region Östergötlands riktlinjer ([länk](#)), enligt SS 22304:2014 eller liknande metod, och dokumentera detta arbete.

Leverantören ska ha framtagna reservrutiner, eller reservlösningar, som är dokumenterade och som tas i bruk om uppdraget gentemot regionen riskerar att drabbas av störningar.

Leverantören ska försäkra sig om att eventuella underleverantörer arbetar med kontinuitetshantering och har nödvändiga reservrutiner för att säkra leveranser av tjänster eller produkter som är nödvändiga för leverantörens uppdrag gentemot regionen.

Leverantören ska ha tillräckliga egna lager eller tillgång till andras lager för att kunna säkra uppdraget gentemot regionen, enligt avtal och de riktlinjer för utökad lagerhållning som regionen fastställer.

Leverantören ska på begäran redovisa sitt arbete med kontinuitetshantering och relevanta reservrutiner årligen.

Leverantören ska på begäran delta vid planering och genomförande av övningar som regionen arrangerar som inkluderar avtalsenligt uppdrag gentemot regionen.

6.25 Krisberedskap

Leverantören ska planera för och vidta åtgärder för att klara uppdraget vid särskild händelse, samhällsstörning/kris, extraordinär händelse och höjd beredskap.

Leverantören ska följa regionens krisplan och delta i planering, utbildningar och övningar samt uppföljning för att kunna upprätthålla ställda krav gällande kris och katastrofmedicinsk beredskap.

Leverantören ska även delta i regionens planering för civilt försvar och, om verksamheten identifieras som samhällsviktig eller totalförsvarsviktig verksamhet, uppfylla de krav som innefattas samt ha kapacitet till efterfrågad förmågeökning i samband med vårdlandstöd. Leverantören ska till regionen lämna de upplysningar som kan behövas för civil beredskap (kris- och katastrofmedicinsk beredskap och civilt försvar).

Leverantören ska vid bekräftad särskild händelse eller extraordinär händelse följa direktiv från

beslutande krisledning på regional och lokal nivå och vid höjd beredskap följa regionens krigsledning och krigsorganisation.

6.26 Medicinsk diagnostik

I regionens grundläggande infrastruktur för medicinsk diagnostik och utrustning ingår Diagnostikcentrum (DC) och Neurofysiologiska kliniken samt Fysiologiska klinikerna. Leverantören ska använda röntgenklinikerna inom DC.

Laboratoriemedicinsk diagnostik och utrustning tillhandahålls av DC, Fysiologiska klinikerna, enheterna för medicinsk teknik och IT. Av patientsäkerhetsskäl strävar regionen efter att nå en sammanhållen vårdinformation. Om privat leverantör väljer att anlita annan leverantör av laboratoriemedicinsk diagnostik och utrustning ska denna leverantör vara ackrediterad. Patientnära kemiska laboratorieanalyser ska kvalitetssäkras av DC eller annat ackrediterat laboratorium. Leverantören ska ansvara för att vårdinformation kan levereras och tas emot snabbt, samt lagras säkert för akut och senare behov i regionens IT-stöd. Krav på data, utrustning och överföring av data framgår av regionens riktlinjer för extern vårdbegäran av medicinsk diagnostik i regionens sammanhållande patientjournalföring.

6.27 Läkemedel

Leverantören ska ha god kunskap om och följa regionens rekommendationer ([länk](#)), bland annat utgivna av regionens läkemedelskommitté, kring läkemedelshantering respektive receptförskrivning av läkemedel och förbrukningsartiklar inom läkemedelsförmånen samt speciallivsmedel. Avvikelser från givna rekommendationer och anvisningar ska vid begäran från regionen kunna förklaras och motiveras utifrån medicinska skäl.

Leverantören ska

- följa överenskommelser kring rutiner/hantering som regionen gör med läkemedelsleverantör ([länk](#)),
- vid förskrivning och rekommendation av läkemedel eftersträva att nyttja läkemedel som har samma effekt och kostnadsnivå men mindre miljöpåverkan,
- följa överenskommelse om samverkansformer mellan läkemedelsföretag och medarbetare i den offentliga vården,
- använda arbetsplatskod, utformad i enlighet med regionens struktur, samt förskrivarkod vid förskrivning av läkemedel och vid förskrivning av hjälpmedel på recept/hjälpmedelskort,
- acceptera att data rörande leverantörens inköp görs fullt ut tillgängliga i regionens statistiksystem samt att regionen på detaljerad nivå kan följa upp volymer och kostnader.

Privata leverantörer erbjuder möjlighet att nyttja regionens upphandlade aktör för läkemedelsförsörjning vilket innebär att läkemedel kan rekvireras till regionens upphandlade priser. En förutsättning för att nyttja regionens avtal är att leverantören godkänner att statistik avseende rekvirerade läkemedel lämnas till regionen samt att beställningar av läkemedel sker enligt instruktion från regionen. Vid intresse kontakta funktion läkemedel, lakemedel@regionostergotland.se för mer information.

6.28 Hjälpmedel och förbrukningsmaterial

Leverantör som förskriver hjälpmedel, förbrukningsmaterial eller näringsprodukter ska följa regionens olika riktlinjer för förskrivning ([länk](#)) och ska utgå från regionens sortiment.

För att minska klimatpåverkan bör onödig användning av förbrukningsmaterial minimeras. Det är även önskvärt att, där så är möjligt, byta till flergångsprodukter samt att byta till mer hållbara material. Region Östergötland har tagit ett inriktningsbeslut om flergångs först. Se Handbok för klokare materialval ([länk](#)).

6.29 Lokaler och utrustning

Leverantören ska ha för verksamheten säkra, ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler

och utrustning. Lokaler och utrustning ska vara utformade så att vården av patienterna kan ske med full respekt för individens behov av integritet och ostördhet.

Leverantörens verksamhet ska vara tillgänglig för personer med alla typer av funktionsnedsättningar. I de verksamheter där barn vistas ska miljön vara barnanpassad.

6.30 Miljö

Leverantören ska driva de verksamheter som utförs på uppdrag av regionen på ett miljömässigt hållbart sätt. Leverantören ska följa regionens vision och mål för miljöarbetet och arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget minskas.

Leverantören ska följa Region Östergötlands riktlinjer Systematiskt miljöarbete i vårdtjänster med tillhörande riktlinjer och vägledningar ([länk](#)).

6.31 Avfallshantering

Enligt avfallsförordningen (2011:927) och kommunala renhållningsföreskrifter ska avfall sorteras. Privat leverantör har möjlighet att nyttja regionens avfallshantering för farligt avfall/farligt gods för avfall kopplat till uppdraget ([länk](#)).

6.32 Personal och ledning

Leverantören ska utföra uppdraget i enlighet med god yrkessed och vara ekonomiskt oberoende av leverantörer och andra som kan påverka leverantörens objektivitet. Leverantören eller dennes personal äger ej rätt att utnyttja genom uppdraget erhållen information och dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för regionen eller patienter.

Leverantören ska vid genomförandet av uppdrag använda personal med för uppdraget tillräcklig och adekvat kompetens. Detta innebär att särskild vikt fästs vid av Socialstyrelsen fastställda krav avseende legitimationsyrken. I legitimationsyrken ingår språkrav om svenska nivå C1. Vid nyrekrytering samt för befintlig personal för det vårdnära arbetet ska leverantören säkerställa kunskap i svenska språket på motsvarande nivå, både muntligt och skriftligt, om inte annat framgår av detta eller annat avtal med hälso- och sjukvårdsnämnden. Leverantören tillser att personalen ges den kompetensutveckling som erfordras för att upprätthålla och vidareutveckla kompetensen inom yrket. I de fall regionen anser att leverantörens personal saknar efterfrågad kompetens eller har uppenbara samarbetssvårigheter är leverantören skyldig att utan oskäligt uppehåll ersätta med annan egen personal.

Leverantören ska kräva samma utfästelse av den som leverantören kan komma att anlita som underleverantör.

Leverantören ska skriftligen meddela regionen om byte av verksamhetschef. Leverantören ansvarar för att personal (inklusive vikarier och ersättare) inte samtidigt uppbär ersättning från nationella taxan under den tid de är verksamma hos leverantören och utför tjänster enligt detta avtal. Leverantören ska tillse att även övrig personal och underleverantörer har samma tystnadsplikt som hälso- och sjukvårdspersonal. Leverantören får inte vid genomförandet av uppdraget använda personal som är uppenbart olämplig för uppdraget. Leverantören ska genomföra registerutdrag ur belastnings- och misstankeregistret i erforderlig omfattning. Leverantören har fullt arbetsgivaransvar för sig och sin personal.

Om kriterierna utifrån 6 b § LAS anses vara uppfyllda, ska verksamhetsövergång tillämpas.

6.33 Underleverantör

Leverantören ska lämna information om vilka underleverantörer av hälso- och sjukvård som anlitas. Leverantören ansvarar för att egen personal såväl som underleverantörer inte samtidigt verkar enligt lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning/lag (1993:1652) om ersättning för fysioterapi den tid denne utför tjänster enligt detta avtal.

Leverantören ska byta ut underleverantör av tjänst som ingår som en del i den avtalade verksamheten, med vilket avses tjänst som är knuten till vården, vid indikation på kvalitetsbrister i uppdragets utförande avseende aktuell underleverantör.

6.34 Utbildning

Leverantören ska följa de avtal och överenskommelser som regionen har med utbildningssamordnare.

Leverantören ska ta emot och handleda studerande i verksamhetsförlagd utbildning och fältstudiedagar ([länk](#)), vilket avser såväl sammanhängande perioder av utbildning hos leverantören såväl som kortare moment.

Leverantören ska tillhandahålla utrymme för AT- och ST-tjänstgöring för läkare ([länk](#)).

Leverantören ska ansvara för att utbildningsmiljön håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning och överenskomna krav på handledarkompetens.

Leverantören ska utföra examinationer av studenter. På klinik med ansvar för specialistutbildning får läkare utföra operationer under handledning av behörig operatör.

6.35 Utvecklings- och kvalitetsarbete

Leverantören ska vara delaktig i regionens arbete med utveckling och förbättring, och bidra med medarbetare till arbetsgrupper. Rapportering ska ske till för uppdraget relevanta kvalitetsregister. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet upprättas i enlighet med gällande krav för patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete.

Leverantören ska delta i de kvalitetsuppföljningar, kvalitetssäkringar och utvecklingsarbeten (till exempel avseende vårdprocessprogram, ersättningsmodeller) som regionen genomför, där leverantörens verksamhet berörs. I de fall regionen har tillgång till relevant data i sina IT-system uppdrar leverantören åt regionen att genomföra kvalitetsuppföljningarna och kvalitetssäkringarna såsom personuppgiftsbiträde åt leverantören. Resultatet redovisas aggregerat det vill säga anonymiserat på samma sätt såsom resultatet från regionens kvalitetsuppföljning, kvalitetssäkring och utvecklingsarbeten.

Leverantören uppdrar åt regionen att lämna ut leverantörens uppgifter på en aggregerad nivå till tredje person vid begäran för statistikändamål. Leverantören uppdrar åt regionen att lämna ut personuppgifter såsom patientuppgifter till tredje person för forskningsändamål. Regionens ansvarar för att den sekretess/menprövning som ska ske är gjord innan regionen såsom personuppgiftsbiträde lämnar ut informationen.

6.36 Forskning och utveckling

Leverantören ska bedriva en evidensbaserad hälso- och sjukvård av hög kvalitet, kännetecknas av innovativ kultur och ha en incitamentsstruktur för kunskapsutveckling. Leverantören ska delta i utbildning och verksamhetsförlagd utbildning. Leverantören bör medverka i forskningsprojekt och kan ta initiativ till att driva forskningsprojekt och utvecklingsarbete på vetenskaplig grund. Leverantören ska informera regionen om vilka kliniska prövningar som bedrivs inom enhetens verksamhet och vem som är huvudman för forskningsprojekten, samt medverka i regionens uppföljning av forskningsaktiviteter.

För leverantören gäller att journaluppgifter, biobanksprover och liknande data om patienter ska vara tillgängliga för forskning. Om detta är förknippat med väsentliga merkostnader för leverantören regleras detta genom överenskommelse i varje enskilt fall mellan leverantören och den som begär ut uppgifterna. Avseende tillgång till patientdata från IT-system, se avsnitt utvecklings- och kvalitetsarbete.

Leverantörer har möjlighet att utses till universitetssjukvårdsenhet (USV), i enlighet med den prövning som görs inom Sydöstra sjukvårdsregionen, baserat på de nationella miniminivåer som

används av Socialstyrelsen ([länk](#)).

6.37 Uppföljning

Regionen genomför regelbundna uppföljningar av leverantörens verksamhet och kallar bland annat till uppföljningsmöten. Parterna har rätt att påkalla ytterligare uppföljningsmöten om det anses nödvändigt.

Vid uppföljningsmöten ska från leverantörens sida verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig medverka. Leverantören ska förse regionen med uppföljningsunderlag samt ansvara för att inrapporterade uppgifter är korrekta.

Leverantören ska delta i alla uppföljningar, undersökningar och utvärderingar som regionen genomför, även när IT-stöd saknas. Inför genomförandet av patientenkäter kommer regionen att hämta nödvändiga patientuppgifter ur journalsystemen för aktuella medicinska verksamheter. Leverantören ska delta i och rapportera resultat från verksamheten till regionala och nationella samarbeten som syftar till framtagande av statistik, verksamhetsjämförelser och kvalitetsuppföljning.

6.38 Revision

Av regionens huvudmannaskap följer en skyldighet för regionen att fortlöpande inspektera leverantörens verksamhet. Leverantören accepterar att regionen, på regionens bekostnad och på ordinarie arbetstid, företar medicinsk revision av leverantörens verksamhet samt revision av leverantörens kvalitetssäkringssystem. Regionen äger även rätt att på ovanstående villkor genomföra ekonomisk revision av leverantören före dag för driftsstart. Leverantören ska utan ersättning biträda regionen och av regionen utvald expertis vid revision beträffande framtagande av de uppgifter, information och handlingar med mera som begärs.

Regionens revisorer har till uppdrag att granska all verksamhet som bedrivs inom nämndernas verksamhetsområde. Regionens revisors roll vid avtal med leverantörer är att granska hur aktuell nämnd sköter sitt uppdrag att följa upp och utvärdera avtalsförhållandet. För att göra denna granskning har regionens revisorer och dess sakkunniga biträden rätt att hos leverantören ta del av uppgifter, ställa frågor etc. kopplat till verksamheten under avtalet. Leverantören ska, utan ersättning, aktivt medverka vid och underlätta revisionens arbete så att revisionen får tillträde och insyn i sådan utsträckning att de kan genomföra sitt uppdrag.

6.39 Utveckling och behov av förändringar i uppdraget – omförhandling

Regionen har rätt inför eventuell förlängning av avtalet uppta förhandling om förändringar gällande de ekonomiska förutsättningarna.

Ändringar och tillägg till avtal ska för att vara giltiga vara skriftliga och undertecknas av behöriga företrädare för respektive part. Det ska framgå av överenskommelsen om ersättningen ändras.

Om förutsättningarna för avtalet ändras väsentligt har parterna rätt att säga upp avtalet. Exempel på väsentliga förändringar är myndighetsbeslut, allmänt förändrad prisbild på marknaden eller liknande händelse som parterna inte kunnat råda över eller förutse vid avtalets ingående. Vid uppsägning gäller en uppsägningstid om sex (6) månader. Regionen ska vid uppsägning ersätta leverantören för utfört arbete/leverans enligt tecknat avtal, dock ej för utebliven vinst eller för övriga kostnader.

Vid uppsägning enligt denna klausul utgår inget skadestånd.

6.40 Tillstånd

Leverantören ska ha de tillstånd och bemyndiganden samt uppfylla sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget. För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller F-skattsedel ska leverantören omedelbart meddela regionen detta.

6.41 Leverantörens rätt att företräda regionen

Leverantören ska utföra tjänster enligt detta avtal som en självständig aktör och äger inte rätt att företräda regionen utöver vad som framgår av avtalet.

6.42 Ansvar för skada

Leverantören svarar för den skada som denne genom avtalsbrott vållar regionen. Leverantören svarar vidare för direkta skador som kan drabba regionen, patienter eller tredje man på grund av fel eller försummelse hänförlig till leverantören, dess personal eller av leverantören anlitad underleverantör. Som skada definieras även avsaknad av F-skattsedel eller skattemyndighetens bedömning att sådan inte är giltig.

Uppkommer skada för regionen direkt eller indirekt, på grund av brister i leverantörens handhavande av sekretesskyddade uppgifter och skadestånd måste utges, äger regionen rätt att avkräva leverantören motsvarande ersättning. Bedöms den inträffade skadan som grov ska detta utgöra grund för regionen att häva avtalet. Motsvarande ersättningsrätt gäller om regionen på sätt som ovan åsamkar leverantören skada.

Part har rätt till ersättning för den skada som uppkommer genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför dennes kontroll.

6.43 Information och marknadsföring

Leverantören ska ansvara för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkanspartner och andra intressenter. Regionen äger rätt att i sin information kring verksamheten ange att avtal har slutits med leverantören.

All marknadsföring av leverantörens verksamhet ska vara saklig, relevant och följa "Kommunikationsriktlinjer för privata vårdgivare som har avtal med Region Östergötland" ([länk](#)). Leverantören äger rätt att i sin marknadsföring av och information om verksamheten ange att avtal slutits med regionen. Samråd ska ske med regionen inför marknadsföringsaktiviteter och publicering av marknadsföringsmaterial riktade till patienter och invånare.

All information och marknadsföring ska ha en tydlig avsändare. Regionens roll som uppdragsgivare ska framgå i alla relevanta sammanhang, såsom vid information om tillgänglighet, i annonsering, broschyrer och annan patientinformation.

Resultat från olika jämförelser utifrån patientenkäter och andra mätningar kan komma att publiceras. Länkar till dessa resultat ska finnas på leverantörens webbplats.

6.44 Meddelarfrihet och allmänhetens insyn

Leverantören åtar sig att säkerställa att samtliga anställda som arbetar i verksamhet som omfattas av uppdrag enligt tecknat avtal, åtnjuter samma meddelandeskydd som regionanställd personal. Det innebär en rätt att till massmedia lämna uppgifter för publicering, även vissa sekretessbelagda uppgifter, utan att arbetsgivaren kan vidta repressalier. Arbetsgivaren får inte heller efterforska källa vid anonyma uppgifter. Den lagstadgade tystnadsplikt som gäller uppgifter om enskilda patienter omfattas inte av meddelarfriheten.

Enligt kommunallagen 3:19a ska regionen, genom tecknat avtal med leverantören, tillgodose allmänhetens önskemål och behov av insyn i hur uppdraget utförs. Leverantören ska vid anmodan från regionen, snarast delge regionen de uppgifter som efterfrågas.

6.45 Personuppgiftsansvar

Vid behandling av personuppgifter ska tillämplig dataskyddslagstiftning iakttas. Med dataskyddslagstiftning avses all integritet- och personuppgiftslagstiftning, samt all annan eventuell lagstiftning, inklusive förordningar och föreskrifter, som är tillämpliga på den behandling som sker, inklusive nationell sådan lagstiftning och EU-lagstiftning.

En privat vårdgivare som behandlar personuppgifter i deras verksamhet inom hälso- och sjukvården,

anses vara personuppgiftsansvarig för den behandlingen av personuppgifter. Leverantören är därmed personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas inom leverantörens organisation.

I de fall regionen ska behandla personuppgifter på uppdrag av privat vårdgivare, utgör regionen ett personuppgiftsbiträde. Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifter i enlighet med den personuppgiftsansvariges instruktioner och ett så kallat personuppgiftsbiträdesavtal måste tecknas mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet ([länk](#)).

Situationer när ett biträdesförhållande uppstår och ett personuppgiftsbiträdesavtal behöver tecknas är exempelvis:

- användning av regionens IT-lösningar,
- genomföra kvalitetsuppföljningar och kvalitetssäkringar på uppdrag av leverantören och för leverantörens räkning,
- hantera ärenden enligt Lex Maria på uppdrag av leverantören och för leverantörens räkning,
- utföra relevanta nationella inrapporteringar (exempelvis tillgänglighetsuppföljning till SKR och Patientregistret hos Socialstyrelsen) på uppdrag av leverantören och för leverantörens räkning.

Regionen har framtagit en mall på ett personuppgiftsbiträdesavtal som kan användas när ett biträdesförhållande föreligger mellan den privata vårdgivaren (personuppgiftsansvarig) och regionen (personuppgiftsbiträde). Innan undertecknande ska nödvändiga anpassningar och justeringar göras.

I egenskap av personuppgiftsansvarig har Regionstyrelsen för behandling av personuppgifter utsett Regionens dataskyddsombud till sitt personuppgiftsombud. Leverantören är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter. I de fall leverantören ska behandla personuppgifter på uppdrag av Regionen utgör leverantören ett personuppgiftsbiträde och ett personuppgiftsbiträdesavtal ska således tecknas.

Regionen har framtagit en mall på ett personuppgiftsbiträdesavtal som kan användas när ett biträdesförhållande föreligger mellan den privata vårdgivaren (personuppgiftsansvarig) och Regionen (personuppgiftsbiträde). Innan undertecknande ska nödvändiga anpassningar och justeringar göras. Leverantören ska, för att följa dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679), uppfylla nedan angivna krav:

- Leverantören ska ha upprättat styrande dokument avseende strategier för skydd och behandling av personuppgifter genom bl.a. skriftliga policys och riktlinjer.
- Leverantören ska ha upprättade avtal som säkerställer att personal inom organisationen med behörighet att behandla personuppgifter har åtagit sig att iaktta konfidentialitet alternativt att personalen omfattas av lagstadgad tystnadsplikt.
- Leverantören och av Leverantören eventuellt anlitat personuppgiftsbiträde (underbiträde) som hanterar personuppgifter inom ramen för tillhandahållandet av offererad tjänst/offererat system ska ha sin hemvist inom EU/EES alternativt land med adekvat skyddsnivå enligt beslut från EUkommissionen. Kravet gäller Leverantörens och av Leverantören eventuellt anlitat personuppgiftsbiträdes hela ägarkedja, det vill säga i förekommande fall även eventuella mellanliggande bolag och/eller eventuellt/eventuella moderbolag.
- Personuppgifter som lagras och hanteras inom ramen för tillhandahållandet av offererad tjänst/offererat system ska enbart lagras och hanteras (inklusive åtkomst) i länder inom EU/EES eller i länder vilka EU-kommissionen bedömer ha en adekvat skyddsnivå enligt beslut från EUkommissionen.
- Leverantören ska ha en upprättad och dokumenterad rutin för hantering av personuppgiftsincidenter för vidare rapportering till personuppgiftsansvarig.

6.46 Försäkringar

Leverantören ska inneha och vidmakthålla, under hela avtalstiden och sex (6) månader därefter, för uppdragets utförande erforderliga försäkringar. Försäkringsbeloppet får aldrig understiga den nivå som i lag föreskrivits för vissa konsulter, mäklare med flera. Leverantörens skadeståndsansvar är inte begränsat till de försäkringar leverantören tecknat. Leverantörens personal ska vara försäkrad via AMF-, TFA-försäkring eller motsvarande. Leverantören ska på regionens begäran redovisa att ovan nämnda försäkringar är tecknade samt att dessa är utformade enligt ovan nämnda villkor.

Regionen tecknar och vidmakthåller patientförsäkring, i den omfattning patientskadelagen (1996:799) föreskriver, för patienter vilka erhåller vård eller behandling i enlighet med detta avtal. Leverantören är skyldig att utan kostnad tillhandahålla de intyg, utredningar och analyser som Lof Regionernas Ömsesidiga Försäkringsbolag behöver för sin handläggning av patientskadefall. Leverantören är skyldig att utan särskild ersättning lämna utlåtanden, intyg, journaler med mera som Patientskadereglering AB (PSR) begär. PSR arbetar för Lof Regionernas Ömsesidiga Försäkringsbolag och hanterar regionens patientförsäkring.

Leverantören ska svara i förhållande till regionen för skadestånd som regionen, på grund av vållande hos leverantören eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

6.47 Hyresavtal

För det fall regionen hyr ut lokal till leverantören gäller att regionen och leverantören i särskild ordning överenskommer att hyresrätt till lokal eller lokaler, i vilka verksamhet till följd av detta avtal bedrivs, inte ska vara underkastad bestämmelserna i "hyreslagen" 12 kap. 57-60 §§ Jordabalken (1970:994). Av överenskommelsen följer att leverantören vid en avflyttning från lokalen eller lokalerna, som följd av uppsägning/upphörande av detta avtal, inte har rätt till ekonomisk ersättning eller ersättningslokal, inte heller rätt att begära uppskov med avflyttningen. Hyresavtalet förutsätter att överenskommelse om avstående av besittningsskydd tecknas och, om nödvändigt, godkänns av hyresnämnden.

6.48 Möjlighet till avrop från regionens avtal

6.48.1 Produkter

Leverantören har, för det med uppdraget avsedda ändamålet, möjlighet att med samma villkor som regionen avropa produkter från regionens centraldepå förutsatt att sådan rätt till avrop har reglerats i produktavtalet mellan regionen och produktleverantören.

Leverantören svarar själv för kostnader hänförliga till sådana avrop och detta innebär inte att leverantören blir part i själva produktavtalet mellan regionen och produktleverantören.

Regionen kan ej hållas ansvarig för det fall fel eller avvikelser inträffar i samband med leverantörens avrop eller leverans från regionens centraldepå.

För att kunna ha möjlighet att avropa från regionens centraldepå även i händelse av kris eller krig krävs att leverantören har avropat kontinuerligt från centraldepån.

6.48.2 Tjänster

Leverantören har, för det med uppdraget avsedda ändamålet, möjlighet att med samma villkor som regionen avropa lokalvårdstjänster från regionens vid var tid avtalade leverantör för sådana tjänster förutsatt att sådan rätt till avrop har reglerats i avtalet mellan regionen och lokalvårdsleverantören.

Leverantören svarar själv för kostnader hänförliga till sådana avrop och detta innebär inte att leverantören blir en part i avtalet mellan regionen och lokalvårdsleverantören.

6.49 Förändring av ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos leverantören eller hos leverantörens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till regionen. På begäran av regionen ska leverantören lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om leverantörens möjligheter att uppfylla avtalet.

6.50 Drift av annan verksamhet

Leverantören har rätt att utöva annan verksamhet och vård så länge detta inte påverkar ett avtalsenligt utförande av uppdraget gentemot regionen. Verksamheten får inte vara av sådan

karaktär att den kan minska förtroendet eller anseendet för uppdraget. Eventuell annan verksamhet som leverantören bedriver ska, om regionen så begär, hållas åtskild från den verksamhet som regleras i detta avtal.

Leverantören ansvarar för att detta är tydligt för patienterna. Det ska dessutom vara tydligt för patienten vem som finansierar vården. Leverantören ska på begäran informera regionen om sin verksamhet utanför detta avtal.

6.51 Ogiltig bestämmelse i avtalet

Om någon del i avtalet skulle anses vara ogiltig ska det inte innebära att avtalet i sin helhet är ogiltigt. Jämkning av avtalet kan ske om ogiltigheten påverkar parts prestation enligt avtalet.

6.52 Avtalets upphörande

I god tid innan detta avtal upphör att gälla är det regionens ansvar att förbereda om och hur verksamheten ska drivas vidare. Inför ett sådant beslut och i förberedelserna i genomförandet av detta beslut ska leverantören lämna de uppgifter till regionen som regionen begär vid de tidpunkter regionen anger. Om kostnaderna att ta fram de efterfrågade uppgifterna är väsentliga har leverantören rätt till ersättning från regionen. Leverantören är inte skyldig att lämna ut uppgifter som kan vara till men för leverantören.

Leverantören ska i händelse av att verksamheten övergår till annan leverantör medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för invånare och patienter, för regionen och för berörd personal. Leverantören ska samverka med regionen och den nya leverantören enligt regionens anvisningar.

Vid verksamhetsövergång ska leverantören till ny utförare eller till regionen överlämna alla handlingar som berör verksamheten och som omfattas av detta avtal och som inte enligt lag ska förvaras hos någon annan.

Regionen och leverantören ska vid avtalets upphörande samråda kring hantering av patientjournaler, patientlistor, lokaler, utrustning och personal för att övergången till annan vårdgivare ska kunna ske utan avbrott eller brister i verksamheten.

Av regionen antagen ny leverantör äger rätt att från leverantören lösa av regionen upphandlat och levererat förbrukningsmaterial.

För utförda tjänster enligt detta avtal gäller avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter att avtalet upphört att gälla.

Vad som sägs i denna paragraf gäller oavsett anledningen till avtalets upphörande.

6.53 Hantering av patientjournaler vid avtalets upphörande

När avtalet med regionen upphör gäller nedanstående för hantering av patientjournalerna för att säkerställa en fortsatt patientsäker vård:

Leverantören ska, på det sätt som regionen anvisar, medverka till att informera patienterna om journalhanteringen vid byte av leverantör. I normalfallet innebär det att ett informationsbrev sänds till samtliga patienter som är berörda av förändringen.

6.53.1 Journalhandling som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen när leverantören fortsätter med annan vårdverksamhet

För journalhandlingar som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen och leverantören fortsätter med annan vårdverksamhet ska:

- leverantören åta sig att fortsätta samverka med regionen i system för sammanhållen journalföring och där göra tillgängligt de journalhandlingar som ingår i sammanhållen

journalföring vid dagen för avtalets upphörande. Detta åtagande gäller så länge leverantören är verksam som vårdgivare i Sverige. Detta innebär i normalfallet ingen extra kostnad för leverantören.

6.53.2 Journalhandling som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen när leverantören upphör med vårdverksamhet

Nedanstående gäller om inte leverantören vid anbudsgivning motsatt sig detta, vilket framgår av avtalet.

För journalhandlingar som ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen när leverantörens avtal med Region Östergötland upphört gäller att:

- leverantören åtar sig att utan dröjsmål efter överenskommelse med Regionarkivet i Östergötland (nedan kallat arkivmyndigheten) överlämna de journalhandlingar som rör verksamheten under avtalet med regionen till arkivmyndigheten. Detta innebär i normalfallet ingen extra kostnad för leverantören,
- kostnad för lagring, utlämnande av journalinformation och bevarande av överlämnade journalhandlingar tas av arkivmyndigheten,
- arkivmyndigheten åtar sig att bevara överlämnade journalhandlingar i minst 10 år räknat från senast införda anteckningen, eller den tid som krävs enligt vid var tid gällande lag.

6.53.3 Journalhandling som inte ingår i journalsystem som tillhandahålls av regionen när leverantören upphör med vårdverksamhet

För journalhandlingar som inte ingår i journalsystem tillhandahållna av regionen gäller att:

- leverantören åtar sig att, på regionens begäran, överlämna de journalhandlingar som rör verksamheten under avtalet med regionen till arkivmyndigheten, alternativt begära beslut av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om att arkivmyndigheten ska överta ansvaret för samma journalhandlingar,
- journalhandlingar enligt ovan ska vara sökbara och måste därför överlämnas i en strukturerad ordning som specificerats av Regionarkivet och i de fall journalhandlingarna förts elektroniskt ska de överlämnas i det format som framgår av arkivmyndighetens riktlinjer,
- leverantören står för sina egna kostnader samt kostnad för leverans i samband med överlämnande av journalhandlingar enligt ovan. Kostnad för lagring, utlämnande av journalinformation och bevarande av överlämnade journalhandlingar tas av arkivmyndigheten,
- arkivmyndigheten åtar sig att bevara överlämnade journalhandlingar i minst 10 år räknat från senast införda anteckningen, eller den tid som krävs enligt vid var tid gällande lag.

7. IT- Krav

7.1 Generella obligatoriska krav

Journalinformation, avseende enskild patient, ska vara kvalitetssäkrad och lättillgänglig när den behövs. Det ska finnas en gemensam informationsstruktur och informationen ska vara tillgänglig i hela vårdkedjan. Dessa krav gäller all vård som utförs på uppdrag av Regionen. Leverantören ska i samverkan med Regionen och andra vårdgivare delta i arbetet som syftar till en god gemensam informationsförsörjning.

Leverantören skall tillämpa det framtagna regelverket för Regionens IT-stöd och Regionens regler och riktlinjer för informationshantering, se länk <http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/>.

All användning och behandling av information ska ske med beaktande av gällande lagstiftning och patientens rätt till integritet. Leverantören ansvarar för att alla Leverantörens patienter informeras om att Leverantören ingår i system för sammanhållen journalföring med Regionen.

Leverantören är, i form av privat vårdgivare, ansvarig för att utreda olovlig åtkomst i sin egen verksamhet. Regionen kan bistå med loggar i de fall det behövs.

Regionen följer stickprovsmässigt upp loggar för att säkerställa att ingen obehörigen varit inne i journalsystemet. Leverantören ska, när Regionen så begär, delta och bidra till att utreda om Leverantörens egen personal utnyttjat patientjournalen utöver vad som överensstämmer med personalens uppdrag, samt vidta nödvändiga åtgärder.

Personuppgiftsbiträdesavtal ska tecknas mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde, enligt dataskyddsförordningen. I de fall leverantören behandlar personuppgifter på uppdrag av regionen ska regionen teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med leverantören. I de fall regionen behandlar och lagrar leverantörens journalinformation ses regionen som personuppgiftsbiträde och regionen ska, på uppmaning av leverantören, teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal.

Under avtalstiden kommer regionens IT-stöd succesivt att utvecklas. Regionen förbinder sig att ge leverantören insyn i denna utveckling och att i rimlig och proportionerlig omfattning påverka exempelvis vägval och prioriteringar. Regionen ska därför skapa förutsättningar för dialog och behovsinsamling från leverantör, som kan användas som underlag för utveckling av tjänsterna. Formerna för detta överenskommes i särskild ordning. Leverantören ska använda de IT-stöd som tillkommer för att förbättra patientsäkerhet, kvalitet och effektivitet efter anmodan från regionen. Kostnader och ansvar för detta fördelas enligt samma principer i hela regionen och regleras i tilläggsavtal. Leverantören förutsätts använda dessa tjänster på samma sätt som regionens egna vårdgivare.

Leverantören medger att uppgifter om företaget samt vilka IT-stöd som företaget har tillgång till, samlas i ett register hos Regionen.

7.2 Obligatoriska krav avseende tjänster och system

För installation, anpassning och tekniska förberedelser för vårdsystem hos Leverantören eftersträvas en tidsperiod av fyra (4) månader före driftstart. Vid behov av indragning av regionens nät till leverantörens lokaler kan denna tidsperiod behöva utökas beroende på förutsättningar i lokaler eller resursbegränsningar på regionen.

Under större delen av denna tidsperiod ska den kommande personalen dagtid ha möjlighet att avsätta viss tid för förberedelse och utbildning. Omfattning och tider för detta överenskommes mellan Leverantören och regionen.

7.3 Journalportalen

Efter inloggning i regiondator, eller via leverantörens egen dator till regionens IT-miljö via fjärranslutning, tillgängliggörs de applikationer och informationsmängder som är knutna till

användarens verksamhetsuppdrag.

7.4 Cambio Cosmic

Cambio Cosmic är regionens system för vårdadministration, vårddokumentation och läkemedelshantering. Följande Cosmic-moduler ska användas där det krävs för de vårdtjänster som utförs:

- Registrera vård (de funktioner som avser öppenvård)
- Journal
- Blanketthantering
- Läkemedel, inklusive e-recept
- Vårdbegäran och konsultation
- Resursplanering
- Meddelande
- Översikter
- Elektroniska läkarintyg
- Beslutsstödsfunktioner CDS
- Barnhälsovårdsmodul
- Mediamodul
- Samordnad vårdplanering – Link
- Stöd för vaccinationer (Mitt Vaccin)
- Cosmic Videomöte

Moduler som tillkommer under avtalsperioden och som är nödvändiga för en hög patientsäkerhet och effektiva vårdkedjor, ska införas och användas. Leverantören får tillgång till Cosmic på samma villkor som regionens enheter och har tillgång till support och regionens kundtjänst. Central konfiguration och administration av exempelvis organisationsstruktur, avtal, produkter/tjänster måste utföras av regionspersonal.

Om vårdgivaren avser att, för del av sin verksamhet, utnyttja annan vårdgivare för att fullfölja sitt åtagande, ska regionen meddelas om detta för ställningstagande. En överenskommelse ska finnas mellan region och huvudleverantör om hur dokumentationsplikten ska utföras.

7.5 Exorlive

Exorlive är Region Östergötlands system för skapande av individuella träningsprogram för fysioterapi och rehab. Systemet ger möjlighet och möjligt att skicka träningsprogram via 1177 och app. Exorlive ska användas.

7.6 Avvikelsehantering

Regionen har ett avvikelsehanteringssystem, Synergi, där samtliga avvikelser avseende patientarbete registreras. Systemet innehåller förutom detta bl.a. moduler för Synpunkter och Klagomål. Leverantören förbinder sig att ha en fungerande avvikelserapportering genom att använda regionens system som verktyg för avvikelserapportering, åtgärdsanalys och uppföljning.

Avsteg från kravet på registrering i systemet kan göras efter särskild överenskommelse om att utföraren på annat sätt kan redovisa sin avvikelserapportering på ett sätt som motsvarar registrering i systemet.

Leverantören förbinder sig att inte använda modulen för arbetsskador i nuvarande system (Synergi), då regionens licens inte täcker detta.

7.7 Regionens interna webbplats

Genom regionens intranät ges vårdgivaren åtkomst till regionens IT-stöd, regionens Stöd och serviceportal, samt nödvändig information som krävs för leverantörens uppdrag.

7.8 Vårdgivarwebben

Information för vårdgivaren görs tillgänglig via Regionens Vårdgivarwebb, <https://vardgivare.regionostergotland.se/>. Här finns kontaktuppgifter, behandlings- och kunskapsstöd inom olika områden och gällande avtal inom hälso- och sjukvården. Leverantören ska informera sig via Vårdgivarwebben.

7.9 Befolkningsregister

Region Östergötland har ett system som hanterar personuppgifter från folkbokföringen, d.v.s. tillhandahåller korrekta uppgifter om patienters identiteter och adresser. Systemet används även för skapande och hantering av de interna reservnummer som används i regionens system. Dessutom innehåller systemet uppgifter om listning till vårdcentraler.

Leverantören ska använda och informera sig via Region Östergötlands befolkningsregistersystem.

7.10 Utfärdande av SITHS-kort

Regionens SITHS-kort ges ut inom nationella identifieringstjänsten SITHS. Om vårdgivaren så önskar kan Regionen, mot en kostnad, tillhandahålla SITHS-kort.

Enligt regelverket för de nationella tjänsterna HSA och SITHS måste regionen ha avtal med alla sina "tredjepartsanslutna". Tredjepartsanslutna är andra organisationer som använder regionens koppling mot nationella HSA och SITHS.

Länk till regelverk SITHS-kort: <http://ledsys.lio.se/Document/Document?DocumentNumber=3042>

7.11 Uppföljning och beslutsstöd

Information överförs till regionens IT-system för uppföljning och beslutsstöd i enlighet med samma riktlinjer, termer och specifikationer som gäller för regionens egna verksamheter. Leverantören ges möjlighet att nyttja dessa IT-system avseende vårddata samt utbildningsmöjligheter på motsvarande sätt som regiondrivna verksamheter. Regionen har begränsade möjligheter att leverera leverantörsspecifika produktionsdata till självkostnadspris enligt framtagna process.

Leverantören uppdrar åt Regionen att utföra relevanta nationella inrapporteringar (exempelvis tillgänglighetsuppföljning till SKR, Patientregistret hos Socialstyrelsen) med hänvisning till Uppföljning i Hälso- och sjukvårdens villkor.

Regionens uppföljningskrav behöver även beaktas vid val av egna lösningar såsom telefonisystem för uppföljning av bland annat tillgänglighetsmåten.

Utbildningskrav

Regionen erbjuder utbildningar till aktuella system och funktioner.

Alla leverantörer ska utbilda minst en person som agerar IT-resurs (IT-R), lokal behörighetsadministratör (LBA) och SITHS-administratör. Dessa tre utbildningar ges vid flera tillfällen per år. Hänsyn till utbildningstillfällen kan behöva tas vid beslut om datum för driftstart då genomgången LBA- och SITHS-utbildning krävs för att lägga till behörigheter till vårdsystem för leverantörens personal.

Utbildning för LBA debiteras leverantör med 210 kr per person (priset kan komma att förändras i samband med årliga prisförändringar). Utbildning för IT-R och SITHS-administratör är kostnadsfria.

Regionen kan bistå med utbildning i teknisk handhavande av viss medicinteknisk utrustning (MTU) samt generellt kring medicinteknisk säkerhet och de regelverk och riktlinjer som gäller för medicintekniska produkter.

7.12 Utbildningar

Regionen erbjuder utbildningar till aktuella system och funktioner.

Alla Leverantörer ska utbilda minst en person som agerar IT-resurs (IT-R), lokal behörighetsadministratör (LBA) och SITHS-administratör. Dessa tre (3) utbildningar ges vid flera tillfällen per år. Hänsyn till utbildningstillfällen kan behöva tas vid beslut om datum för driftstart då genomgången LBA- och SITHS-utbildning krävs för att lägga till behörigheter till vårdsystem för Leverantörens personal.

Utbildning för LBA debiteras leverantör med 210 kr per person (priset kan komma att förändras i samband med årliga prisförändringar). Utbildning för IT-R och SITHS-administratör är kostnadsfria.

Regionen kan bistå med utbildning i teknisk handhavande av viss medicinteknisk utrustning (MTU) samt generellt kring medicinteknisk säkerhet och de regelverk och riktlinjer som gäller för medicintekniska produkter.

7.13 E-tjänster

Region Östergötland har som ambition att ligga i framkant gällande att möta befolkningens behov genom digitalisering och e-tjänster med målsättningen att de digitala besöken ska öka. Utvecklingen ska ske inom områden där det digitala kan ersätta det analoga eller fysiska, med bibehållen eller ökad vårdkvalitet och effektivitet. Leverantören ska följa Region Östergötlands beslutade gällande digitala kontakter och tjänster.

Leverantören ska tillhandahålla e-tjänster som medger att invånaren/patienten kan söka kontakt med vården digitalt för att underlätta för invånaren att vara en aktiv part i sin vård och hälsa. Den initiala ingången för invånaren är via nationell tjänst 1177 direkt, som ansluter till digitala tjänster godkända av regionen.

Leverantören ska:

- aktivt följa utvecklingen av nya tjänster inom "1177 e-tjänster" och erbjuda minst basutbudet^[1] i "1177 e-tjänster"
- öka erbjudandet av bokningsbara webbtider för patienten
- tillhandahålla SMS-påminnelse före bokat besök, undersökning eller behandling alternativt nyttja digital kommunikation med patient via "Personalverktyget på 1177" för att säkerställa att tiden passar
- öka erbjudandet av fler stöd- och behandlingsprogram för fler målgrupper av patienter via 1177.se samt även uppmuntra till ökat nyttjande av programmen
- identifiera möjliga patientgrupper på respektive enhet där egenmonitorering är lämplig, samt stimulera till ökat nyttjande av egenmonitorering i Östergötland.

Leverantören ska ha avsatt resurs och styrning som ger förutsättningar för en kvalitetssäkrad och effektiv förvaltning samt utveckling av innehåll i de e-tjänster som används.

Under kommande år kommer utveckling av första linjens digitala vård innebära att allt fler digitala tjänster kommer att realiseras. Leverantören ska följa utvecklingen och ansluta sig till dessa tjänster. Uppdraget under denna punkt kan komma att justeras utifrån ny kunskap, utveckling och beslut.

[1] Basutbudet utgörs av tjänsterna kontakta mig, förnya recept, av/omboka tider, boka tider samt erbjuda digitala möten som alternativt till fysiska möten.

7.14 Valbara tjänster

För vissa erbjudanden tillkommer licenskostnader och/eller kostnad för hårdvara:

- eBrev – skickar kallelser och remissbekräftelser digitalt till patientens digitala brevlåda via DIGG:s (Myndigheten för digital förvaltning) digitala tjänst eller postalt brev om patienten inte är ansluten. Fungerar med alla anslutningsformer.

- Röntgenbilder - PACS (Picture Archiving and Communication System)
- PACS hanterar och lagrar röntgenbilder digitalt och nås via uthopp från ROS.
- Läkemedelsstatistik - statistiken lagras i en databas med tillhörande utsöknings- och analysverktyg (så kallade kuber) som möjliggör uppföljning av läkemedelsanvändning.
- Skanning av dokument Komplementjournal – komplementjournalen är ett IT-system för att skanna och lagra pappersjournalhandlingar. Om skanning inte är tekniskt möjligt hos Leverantören, kan en överenskommelse om skanning göras med central regionenhet. Fungerar endast med anslutning till regionens IT-infrastruktur. Kräver att dator samt skanner hyrs från regionen.
- Cosmic diktering - fungerar med alla anslutningsalternativ, kräver viss hårdvara och drivrutin
- SMS Påminnelse - från Cosmic eller andra system för besök. Fungerar med alla anslutningsalternativ.
- EKG-databassystem – MUSE för EKG-lagring, EKG-tolkningshjälp och jämförelse med tidigare tagna EKG:n (Aktuellt för vårdgivare som tar diagnostiska EKG på patienter.) Databas över EKG vid vila, arbetsprov samt vid långtidsregistrering utförda inom regionen. Diagnostiska EKG ska registreras med av regionen godkänd apparatur och rapporteras i EKG-databasen för kostnadsfri långsiktig lagring. Fungerar med anslutning till regionens IT-infrastruktur. EKG-apparat kan hyras av regionen.
- Videokonferensutrustning – utrustning för att delta i multidisciplinära konferenser i regionen. Hyreskostnader för utrustningen tillkommer enligt samma villkor som för regionens verksamheter.
- Självbetjäningsterminal – utrustning för att ankomstregistrera besök. OBS! Fungerar endast med anslutning till regionens IT-infrastruktur. Kostnader för utrustningen och tjänst tillkommer enligt samma villkor som för regionens verksamheter.
- Taligenkänningsfunktion i Cosmic – automatisk transkribering. Fungerar med anslutning till regionens IT-infrastruktur. Licenskostnader för programvara tillkommer enligt samma villkor som för regionens verksamheter.
- Teledermatoskopi – remissystem med mobilbilder avseende hudförändringar. Fungerar med alla anslutningsalternativ Kräver att telefon införskaffas från regionen samt skal som passar till valt dermatoskop och den telefonmodell regionen har vid beställningstillfället.
- Utbildningspaket i Cosmic - erbjuds utifrån behov.

7.15 Anslutning till Regionens IT-miljö

För uppkoppling och inloggning till IT-systemen ska regionens tjänst för fjärranslutning användas. Leverantören ska därav tillse att tillgång till internet finns via egen nätleverantör.

Tjänsten har begränsningar vilket innebär att fjärranslutning inte enbart kan användas om behov av ökad funktionalitet för säker överföring av data från eventuell medicinteknisk utrustning till regionens vårdsystem uppstår under avtalstiden. För ökad funktionalitet kan det krävas att leverantören behöver regionens IT-infrastruktur med regionens nät indraget i leverantörens lokaler. Detta medför kostnader för leverantören (se avsnitt gällande kostnader för leverantören.)

7.16 Regler för användning av regionens olika IT-stöd

Regionen har genom avtal med olika IT-leverantörer rätt att upplåta system för externa leverantörer som har vårdavtal med regionen. Rätten gäller endast för den verksamhet som bedrivs på regionens uppdrag.

7.17 Regionens ansvar

Regionen ansvarar för att förse Leverantören med användarkonton och behörigheter mm som krävs för att använda IT systemen, samt den utbildning som krävs på samma villkor som för regionens egna enheter. Regionen ansvarar för att inneha giltiga licenser för nyttjandet av de specificerade IT systemen.

Leverantören har tillgång till support och regionens kundtjänst på samma villkor som regionens enheter.

7.18 Skadeståndsansvar

Leverantören ska hålla Regionen skadelöst för det fall anspråk riktas mot regionen på grund av felaktigt användande av IT system om anspråket har sin grund i Leverantörens nyttjande av IT systemet i strid mot detta avtal eller regionens riktlinjer.

Regionen ska hålla Leverantören skadelös för det fall anspråk riktar sig mot Leverantören på grund av felaktigt användande av system under förutsättning att Leverantören har använt IT systemet enligt detta avtal samt regionens riktlinjer.

7.19 Resurspersoner för IT-stöd

För att de IT-stöd som tillhandahålls av regionen ska fungera i Leverantörens verksamhet krävs att personal generellt har god IT-kunskap för nyttjandet av IT-stöden. Med denna bakgrund ska följande roller tillsättas hos leverantören:

- en namngiven kontaktperson för kommunikation med regionen i IT-frågor.
- en namngiven lokal behörighetsadministratör (LBA) som ska administrera behörigheter till IT-systemen samt de lokala konfigurationer som är nödvändiga.
- en namngiven SITHS-administratör som ansvarar för att lämnade uppgifter är riktiga och aktuella och kan administrera beställning
- en namngiven övergripande administratör för Cosmic (och vid behov ROS).

7.20 Kostnader för leverantören

7.20.1 Debitering kostnad för tillgång till Region Östergötlands vårdapplikationer

Leverantörens månatliga avgift för tillgång till Regionens vårdapplikationer är 6 600 kr för anbudsområde centrala och östra och 3 300 kr för anbudsområde västra.

Kostnaderna är angivna i 2025 års prisnivå. Förändringar och översyn av kostnader sker årligen enligt regionindex.

Debitering för dessa kostnader genomförs i början av varje månad.

7.20.2 Debitering för IT-anslutning

Fjärranslutningstjänst debiteras 247 kr per registrerad användare och månad enligt 2025 års prislista IT. Avgiften revideras årligen.

7.20.3 Framtida behov av Regionens IT-infrastruktur

Vid uppkomst av behov av regionens IT-infrastruktur skrivs separat avtal där specifik lösning av IT-infrastruktur beskrivs. Debiteringen av leverantören bedöms utifrån behov av IT-infrastruktur tjänst och som bedöms vara rimlig i jämförelse vad Regionens interna verksamheter debiteras.

Debiteringsalternativen är procentuell del av leverantörens ersättning alternativt en fast månadskostnad och beslutas i separat avta enligt Regionens debiteringsmodell för IT-infrastruktur.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknare:

Köpare

Region Östergötland

2321000040

Säljare

SKOGSFRID REHAB SUPPORT EK FÖR

7696064901

Ort / datum

Ort / datum

Underskrift

Underskrift

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Befattning

Befattning

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av en eller flera personer

Alla elektroniska underskrifter listas i signaturpanelen. De tio första underskrifterna listas även på den här sidan.

Detta dokument med sina elektroniska underskrifter gäller som självständig handling och uppfyller krav på avancerade elektroniska underskrifter enligt eIDAS.

Varje underskrift kan valideras med en PDF-läsare med stöd för signaturvalidering eller med Region Östergötlands underskriftstjänst. Andra valideringstjänster kan användas förutsatt att dessa uppfyller de tekniska kraven enligt internationella standarder.

Om dokumentet skrivs ut på papper, eller om dokumentet 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet går att validera.

Underskrift 1

Namn: Pernilla Hook
Identifieringsmetod: BankID
Datum och tid: 2026-03-26 09:41:13 GMT+01:00
Transaktions-ID: e75cb8d0f55c41b0a5d0637ddfc2534a

Underskrift 2

Namn: Charlotta Jonegård
Identifieringsmetod: SITHS eID
Organisation: Region Östergötland
Befattning: Centrumchef
Datum och tid: 2026-03-26 16:54:46 GMT+01:00
Transaktions-ID: 2e445239c8874f328e660ebe98c0b356