



Vårdval primär hörselrehabilitering. Regelbok för auktorisation

Innehållsansvarig:

Malin Häger Nordlander | Arbetsterapeut - Enhetschef

Godkännare:

Annica Öhrn | Sjuksköterska - Bitr Hälso- O
Sjukvårddirektör

Utfärdande verksamhet:

Hälso- och sjukvårdsenhet

Publiceringsdatum:

2020-04-24

Dokumentnummer:

34458

Innehåll

1	Uppdrag Primär hörselrehabilitering.....	6
1.1	Parter och begrepp	6
1.2	Mål, målgrupp och omfattning	6
1.2.1	Patientens ställning	6
1.2.2	Definition primär hörselrehabilitering.....	7
1.2.3	Avgränsning och remittering	7
1.3	Beskrivning av vårdtjänsten	8
1.3.1	Behovsbedömning och bedömningsbesök.....	8
1.3.2	Rehabiliteringsinsatser	9
1.3.2.1	Generella rehabiliteringsinsatser.....	9
1.3.2.2	Förskrivningsprocess	9
1.3.3	Uppföljning	10
1.3.4	Service	10
1.3.5	Remittering och hänvisning.....	10
1.3.6	Tillgänglighet	11
1.3.6.1	Filial.....	11
1.3.7	Mätplats, metoder och utrustning.....	11
1.3.8	Hygienrutiner	12
1.3.9	Rutiner för klagomål	12
1.3.10	Journalkrav och dokumentation.....	12
1.3.11	Utveckling av vårdtjänsten.....	13
1.4	Specifik samverkan	13
1.5	Specifika krav på kvalitetsarbete.....	13
1.6	Specifika krav på forskning	14
1.7	Specifika krav på personal och kompetens	14
2	Hälso- och sjukvårdens generella villkor	16
2.1	Generellt uppdrag till samtliga vårdleverantörer	16
2.1.1	Hälso- och sjukvård där patient och närstående är medskapare	16
2.1.2	Jämlik vård	16
2.1.3	Sjukdomsförebyggande insatser	16
2.1.4	Tillgänglighet och vårdgaranti	17
2.2	Patienter från andra landsting, andra länder samt asylsökande och papperslösa.....	17
2.3	Patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete.....	18
2.4	Samverkan	19

2.4.1	Fast vårdkontakt	19
2.4.2	Samverkan med vårdgrannar och övriga samarbetspartners	19
2.5	Språk och tolk	19
2.6	Patientnämnden	19
2.7	Lokaler och utrustning	19
2.8	Sjukresor	20
2.9	MEON-principen	20
2.10	Uppföljning	20
2.11	Revision	20
2.12	Utvecklings- och kvalitetsarbete.....	20
2.13	Medicinsk diagnostik och medicinskteknisk utrustning	21
2.14	Läkemedel.....	21
2.15	Hjälpmiddel och visst förbrukningsmaterial	22
2.16	Smittskyddsinsatser	22
2.17	Forskning och utveckling	22
2.18	Utbildning.....	23
2.19	Personal och ledning	23
2.20	Miljö.....	24
2.21	Krisberedskap.....	24
3	Uppföljning	25
3.1	Journalgranskning	26
3.2	Uppföljning av förskrivning av hörhjälpmedel	26
3.3	Uppföljningsplan	27
3.3.1	Säker hälso- och sjukvård	27
3.3.2	Personcentrerad hälso- och sjukvård.....	28
3.3.3	Hälso- och sjukvård i rimlig tid.....	28
3.3.4	Effektiv hälso- och sjukvård	28
3.3.5	Kompetens	29
3.3.6	Vårdprocesser/patientflöden	30
4	Ersättning	31
4.1	Ersättning för vårdtjänsten	31
4.2	Fakturerings.....	32
4.3	Betalningsvillkor	32
4.4	Dröjsmålsränta.....	33
4.5	Patientkvitton	33
5	IT	34
5.1	Generella obligatoriska krav	34

5.2	Obligatoriska krav gällande användande av tjänster och system	34
5.3	AuditBase	34
5.4	Regionens interna webbplats – Lisa	34
5.5	Befolkningsregister – Master	35
5.6	Utfärdande av e-tjänstekort	35
5.7	Uppföljning och beslutsstöd m m	35
5.8	Planerad utveckling	35
5.9	Uppkoppling till Regionens IT-stöd	36
5.10	Regler för användning av regionens olika IT-stöd	36
5.11	Regionens ansvar	36
5.12	Skadeståndsansvar	36
5.13	Resurspersoner för IT-stöd	36
5.14	Kostnader för leverantören	37
6	Allmänna villkor.....	38
6.1	Tillstånd.....	38
6.2	Drift av annan verksamhet	38
6.3	Underleverantörer.....	38
6.4	Lagar, andra författningar samt Regionens riktlinjer och policys.....	38
6.5	Ansvar för skada.....	38
6.6	Försäkringar	39
6.7	Utveckling och behov av förändringar i uppdraget – omförhandling	39
6.8	Vårdavgifter.....	40
6.9	Information och marknadsföring	40
6.10	Informationsmöten och samråd.....	41
6.11	Leverantörens rätt att företräda Regionen	41
6.12	Sekretess	41
6.13	Personuppgiftsansvar	41
6.14	Kollektivavtal.....	42
6.15	Meddelarfrihet och allmänhetens insyn	42
6.16	Ogiltig bestämmelse i avtalet	42
6.17	Överlåtelse av avtal	42
6.18	Förändring av ägarförhållanden	43
6.19	Förtida upphörande	43
6.20	Force Majeure.....	44
6.21	Twist	44
6.22	Avtalets upphörande	44
6.23	Hantering av patientjournaler vid avtalets upphörande.....	45

6.23.1	Journalssystem som ingår i journalssystem tillhandahållna av Regionen när leverantören fortsätter med annan vårdverksamhet	45
6.23.2	Journalhandling som ingår i journalssystem tillhandahållna av Regionen när Leverantören upphör med vårdverksamhet	45
6.23.3	Journalhandling som inte ingår i journalssystem som tillhandahålls av Regionen när Leverantören upphör med vårdverksamhet.....	45
6.24	Hysesavtal.....	46
7	Auktorisation.....	47
7.1	Auktorisationsprocessen	47
7.2	Avtal för att bedriva verksamhet.....	47
7.3	Krav på leverantör	47
7.4	Ansökan om auktorisation.....	48
7.5	Före driftstart	49
7.6	Återkallelse av auktorisation.....	49
8	Avtal	50

Vårdval Primär hörselrehabilitering

Region Östergötland ansvarar för att erbjuda befolkningen bästa möjliga förutsättningar att få uppleva en god hälsa och känna trygghet i att en effektiv hälso- och sjukvård finns tillgänglig när den behövs. Region Östergötland är såväl utförare som beställare av hälso- och sjukvård. Regionstyrelsen ansvarar för utförarperspektivet och hälso- och sjukvårdsnämnden för beställarperspektivet. Hälso- och sjukvårdsnämnden beställer vård utifrån befolkningens behov.

Innan vårdvalet fanns det inom Region Östergötland mottagningar (hörcentraler) för hörselprov och utprovning av hörapparat och vissa andra hörhjälpmedel i Norrköping, Linköping och Motala. Dessa mottagningar finns kvar och tillhör organisatoriskt öron-, näs- och halskliniken inom Sinnescentrum.

Antalet vuxna som är i behov av hörapparat och/eller andra enklare hörhjälpmedel ökar. Fler patienter väljer idag att prova ut två hörapparater. Väntetiderna för både hörselprov och hörapparatutprovning har under ett antal år varit längre än de väntetider som hälso- och sjukvårdsnämnden utlovat östgötarna.

Hälso- och sjukvårdsnämnden gav 2012-03-28 i uppdrag att utreda förutsättningarna för förbättrad tillgänglighet, exempelvis genom införande av ett vårdval för hörselprov och utprovning av hörapparater och andra enklare hörhjälpmedel inom regionen. Grundat på framlagd utredning beslutade hälso- och sjukvårdsnämnden 2013-01-29 att en regelbok skulle tas fram för införande av vårdval inom primär hörselrehabilitering enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem. Ett vårdval bedömdes ge bättre förutsättningar för att klara det givna uppdraget inom den primära hörselrehabiliteringen och bidra till att väntetiderna skulle kunna kortas.

Vårdvalet inom primär hörselrehabilitering trädde, efter beslut i hälso- och sjukvårdsnämnden, i kraft 1 oktober 2013.

Införande av vårdval inom primär hörselrehabilitering stärker medborgarens ställning som patient genom att ökad valfrihet erbjuds. Vårdval inom primär hörselrehabilitering innebär att behovsbedömning, utprovning och förskrivning av hörapparater och andra hörseltekniska hjälpmedel samt service och reparationer erbjuds av auktoriserade vårdgivare, offentliga såväl som privata.

För att en leverantör ska få bedriva primär hörselrehabilitering krävs att regionen har godkänt, d.v.s. auktoriserat leverantören och dennes vårdenhet/er. Auktorisationen ger grundläggande kvalitetssäkring och likvärdiga konkurrensvillkor samtidigt som ett vårdval möjliggör en mångfald av leverantörer. Auktorisationen förutsätter att leverantören åtar sig det uppdrag som är formulerat i denna regelbok.

1 Uppdrag Primär hörselrehabilitering

1.1 Parter och begrepp

Med Regionen avses Region Östergötland och ägarstyrningsorganisation.

Med Beställaren avses Östergötlands hälso- och sjukvårdsnämnd.

Med Leverantör avses den som genomför hela eller delar av detta uppdrag.

Leverantören ska använda de definitioner och begrepp som finns i Region Östergötlands termsamling: <https://lisa.lio.se/pages/366442/2019-10-03%20Region%20%c3%96sterg%c3%b6tlands%20s%c3%b6kordstermer.pdf>

Socialstyrelsens termer och begrepp i termbanken **ska** användas om definition saknas i ÖstgötaTerms definitioner och begrepp.

Med hörhjälpmedel menas i regelboken hörapparat och övriga hörhjälpmedel.

Med förskrivningsavgift avses den egenavgift som patienten betalar vid förskrivning av hörhjälpmedel.

1.2 Mål, målgrupp och omfattning

Övergripande mål för verksamheten är att personer med hörselnedsättning, utifrån individens behov och förutsättningar, återvinner eller bibehåller bästa möjliga funktionsförmåga samt att goda villkor skapas för ett självständigt liv och aktivt deltagande i samhället.

Målgruppen är personer 20 år och äldre med lätt till måttlig hörselnedsättning (se vidare 1.2.3 Avgränsning och remittering).

Leverantören **ska** till stor del kunna tillgodose behov av hörselrehabilitering med information samt utprovning och anpassning av hörapparat, som kan kompletteras med andra hörhjälpmedel.

Förutom personer folkbokförda i Östergötland omfattar uppdraget även personer från andra landsting och regioner enligt villkor i Riksavtalet för utomlänsvård. Även utlandssvenskar samt utländska personer har under vissa förutsättningar rätt till hörselrehabilitering. För personer som vistas i Sverige utan tillstånd (papperslösa/gömnda) samt asylsökande **ska** fullständig vård utifrån behov och på lika villkor utan åtskillnad mot svenska medborgare erbjudas. Närmare regler återfinns i ”Anvisningar för förskrivning av hörhjälpmedel i Östergötland”, se bilaga 1.

1.2.1 Patientens ställning

Vårdval inom primär hörselrehabilitering i Östergötland innebär att patienten har rätt att välja utförare. Patienten har också rätt att byta utförare mellan behovsbedömning och förskrivningsprocess. Patienten har också rätt att byta utförare under pågående förskrivningsprocess.

Utprovning och förskrivning av hörapparat och andra hörhjälpmedel **ska** ske utifrån det av Regionen upphandlade sortimentet (se Anvisningar för förskrivning av hörhjälpmedel i Östergötland).

Leverantörer **ska** tillgodose patienters och närståendes behov av information avseende utredning, vårdinsatser, behandlingsalternativ, habilitering/rehabilitering och hälsorådgivning.

Leverantören **ska** vidare

- informera om regionens regler om valfrihet inom primär hörselrehabilitering
- informera om regionens vårdgarantiregler
- informera om patientens möjlighet att vända sig till Patientnämnden
- informera om patientens rätt att välja och byta vårdgivare
- minimera informationshinder i form av språksvårigheter eller funktionsnedsättningar
- fortlöpande utveckla administrativa rutiner för kommunikation med patienter och närstående och anpassa rutinerna till aktuell teknik

Leverantören **ska** ha ett strukturerat och regelbundet samarbete med patient-, anhörig- och funktionshindervisorganisationer samt utveckla nya samverkansformer när så behövs. Erfarenheter och synpunkter i förbättringsarbete **ska** aktivt tas tillvara.

1.2.2 Definition primär hörselrehabilitering

Uppdraget omfattar primär hörselrehabilitering som en helhet innefattande behovsbedömning, utprovning och förskrivning av hörhjälpmedel enligt särskilda anvisningar, service samt andra insatser som information om orsaker till och konsekvenser av hörselnedsättning och tinnitus.

1.2.3 Avgränsning och remittering

Regionens hörselvård ansvarar för den fördjupade hörselrehabiliteringen, där behovet är mer omfattande och ofta kräver insatser från flera vårdgivare än den primära hörselrehabiliteringen. Leverantören **ska** sträva efter att patienten får en så sammanhängande vårdprocess som möjligt.

Remittering till fördjupad hörselrehabilitering **ska** ske vid:

- hörselnedsättning med tonmedelvärde ≥ 70 dB HL på bästa örat
- maximal taluppfattning $< 50\%$ på sämsta örat
- cochleaimplantat eller annat hörselimplantat
- ensidig eller bilateral atresi
- normalt ton- och talaudiogram men ändå upplevd hörselnedsättning eller tinnitus alternativt ljudkänslighet som påverkar patienten negativt

För kriterier utöver ovanstående **ska** individens behov avgöra om behov av fördjupad hörselrehabilitering föreligger och vilka specialistkompetenser som i så fall behövs. Om patienten själv väljer att ej bli remitterad till regionens fördjupade hörselvård utan väljer att genomföra sin hörselrehabilitering hos en leverantör utan ett sådant uppdrag **ska** detta dokumenteras i patientjournalen. Leverantören **ska** då också på ett tydligt sätt informera patienten om att behov finns av mer omfattande insatser som inte erbjuds inom den primära hörselrehabiliteringen och säkerställa att patienten förstår vad utebliven remittering innebär.

Följande kriterier kan innebära behov av remittering till utvidgad och fördjupad hörselrehabilitering:

- Tydliga tecken på långvarig trötthet i vardagen, social isolering eller nedstämdhet förorsakad av hörselnedsättning/tinnitus/ljudkänslighet

- Hörselnedsättning med tonmedelvärde ≥ 60 dB HL på bästa örat mätt vid fyra frekvenser 500, 1 000, 2 000 och 4 000 Hz
- Maximal taluppfattning < 70 % på sämsta örat
- Ytterligare funktionsnedsättning som påverkar kommunikationen och/eller där hörselnedsättning i kombination med ytterligare funktionsnedsättning medför att hörselrehabiliteringen blir omfattande
- Personer med hörselnedsättning som har kontakt med syncentral
- Patienter i behov av utökad hörapparatträning
- Ensidig dövhet och samtidig hörselnedsättning på andra örat
- Stora besvär av hörselnedsättning/tinnitus/ljudkänslighet där t.ex. risk för långvarig eller ofta förekommande sjukskrivning föreligger trots anpassning med hörapparat

Vid remiss till fördjupad hörselrehabilitering enligt ovan **ska** Leverantören bifoga kopior på journalanteckningar samt audiogram.

Remittering till specialist i öron- näs- och halssjukdomar **ska** ske vid:

- Tecken på (eller fastställda) auditiva signalbearbetningsproblem eller auditiv neuropati
- En patient som kan vara aktuell för benförankrad hörapparat eller mellanöreimplantat (kan gälla personer som av medicinska skäl inte tål främmande föremål i hörselgången, t.ex. på grund av hörselgångsexostos, kronisk otit eller permanent eksem i hörselgången samt misstänkt eller bekräftad allergi mot olika material i hörselgångsinsatsen)
- Personer med Morbus Ménière, skullbastumörer, skallfraktur etc.
- Patient som söker för enbart tinnitus
- Ledningshinder (definieras som att skillnad mellan luft- och benledningströsklar är 15 dB eller mer beräknad på frekvenserna 0,5, 1 och 2 kHz)
- Ensidig eller asymmetrisk sensorineural hörselnedsättning (= 15 dB:s skillnad eller mer vid minst tre intilliggande frekvenser) och/eller om det föreligger ensidig tinnitus eller andra öronsymtom (exempelvis lockkänsla, tryckkänsla eller smärta)
- Nyttillkommen/hastigt förvärrad hörselnedsättning/dövhet, t.ex. patienter med plötslig dövhet.
- Utredning av hörselrubbningar, tinnitussymptom och/eller balansrubbningar, där orsaken inte är känd eller diagnostiserad, ska handläggas av specialist inom öron-, näs- och halssjukdomar eller specialist inom audiologi.

Vid remiss till specialist enligt ovan **ska** Leverantören bifoga kopior på journalanteckningar samt audiogram.

1.3 Beskrivning av vårdtjänsten

1.3.1 Behovsbedömning och bedömningsbesök

Hörselutredning **ska** göras genom bedömning av hörselgång och trumhinna (otoskopi), tonaudiometri (luft- och benledningströsklar, via hörtelefon och benvibrator), samt maximal taluppfattning (FB-listor) via hörtelefon **ska** genomföras. Mätutrustning och metoder **ska** följa svensk standard, se avsnitt 1.3.7.

Kartläggning av patientens individuella behov av hörselrehabilitering utifrån ett kommunikativt och psykosocialt perspektiv **ska** genomföras. Det anamnesblad som redovisas i bilaga 6 ska användas.

Utifrån resultatet av hörselutredning och individuell kartläggning ska den legitimerade audionomen avgöra om patienten ska erbjudas rehabilitering av vårdgivaren eller remitteras till annan instans för utredning av sjukdom eller behov av mer omfattande rehabilitering.

Behovsbedömning genom hörselutredning och kartläggning av patientens individuella behov görs vid bedömningsbesök, se avsnitt 4.1 Ersättning för vårdtjänsten.

1.3.2 Rehabiliteringsinsatser

I begreppet rehabiliteringsinsatser ingår generella rehabiliteringsinsatser samt förskrivningsprocessen.

1.3.2.1 Generella rehabiliteringsinsatser

I samråd med patienten **ska** en skriftlig individuell plan upprättas där definierade mål med rehabiliteringen framgår. Målen **ska** anges i så konkret form att rehabiliteringsresultatet kan mätas och redovisas i förhållande till dessa mål. Planen ska vara möjlig att skriva ut och **ska** lämnas till patienten. I den individuella planen **ska** val av hörhjälpmedel dokumenteras och motiveras.

Leverantören **ska** ge fördjupad information i grupp eller enskilt för att öka patientens och närståendes förståelse för vad hörselnedsättningen innebär. Informationen syftar till att ge insikt i hur patienten kan hantera konsekvenser av hörselnedsättningen samt genom olika åtgärder förbättra kommunikationsmöjligheterna.

Utvärdering av resultat **ska** ske mot uppsatta mål i den individuella planen och delges patienten.

1.3.2.2 Förskrivningsprocess

Utprovning av lämpliga hörhjälpmedel **ska** göras enligt ”Anvisningar för förskrivning av hörhjälpmedel inom primär hörselrehabilitering i Östergötland” (se bilaga 1). Förskrivning **ska** ske utifrån Region Östergötlands upphandlade sortiment av hörapparater och andra hörhjälpmedel, se bilaga 2. Individens behov **ska** styra vilket hörhjälpmedel som förskrivs.

Vid förskrivning av hörapparater med laddningsbara batterier ska patienten informeras om hantering, laddning och kostnader relaterat till reparation. En förutsättning för att få hörapparater med laddningsbara batterier förskrivet är att patienten använder sina hörapparater minst åtta timmar per dag under förskrivningsprocessen.

Om patienten har behov av hörapparat/hörhjälpmedel som inte finns i det upphandlade sortimentet **ska** Leverantören remittera patienten till fördjupad hörselvård för utredning. Före avtryckstagnung där trumhinna eller hörselgång har avvikande status **ska** vårdgivaren, för att säkerställa patientsäkerheten, remittera till enhet med öronkirurg.

Vid utprovning av hörapparat **ska** leverantören utföra taluppfattningsmätning med brus i fritt fält utan och med hörapparat och/eller akustiska hörselgångsmätningar.

Patienten **ska** få information och utbildning om villkor för att erhålla hörhjälpmedel samt hur det ska användas och underhållas. Patienten ska informeras om applikationer och inställningar som kan göras på smarta telefoner som anpassning till förskriven hörapparat. Vid behov ska patienten även erbjudas enklare vägledning kring detta. Patienter i yrkesverksam ålder **ska** erbjudas information om regler avseende arbetstekniska hörhjälpmedel. Såväl muntlig som skriftlig information om reglerna **ska** ges.

Under förskrivningsprocessen **ska** det finnas en dialog mellan legitimerad audionom och patienten angående konsekvenser av hörselnedsättningen och strategier för att underlätta kommunikation.

I bilaga 1 "Anvisningar för förskrivning av hörhjälpmedel inom primär hörselrehabilitering i Östergötland" ges ytterligare anvisningar kring förskrivningsprocessen.

1.3.3 Uppföljning

Utvärdering av hörapparatsutprovningen **ska** utföras enligt SS-EN 15927:2010. I de fall utvärderingen visar behov av ytterligare åtgärd eller hänvisning till annan vårdgivare **ska** detta erbjudas patienten.

Uppföljning **ska** ske av patientens upplevelse av funktionsnedsättning och nyttan av hörhjälpmedel. I de fall uppföljningen visar behov av ytterligare åtgärd eller hänvisning till annan vårdgivare **ska** detta erbjudas patienten.

Leverantören **ska** upplysa patienten om vikten av att höra av sig om patienten upplever att erhållen hörapparat eller annat hörhjälpmedel inte fungerar tillfredsställande.

1.3.4 Service

Efter avslutad förskrivningsprocess **ska** Leverantören ta emot patienten för att utföra kontroll, justering och enklare reparation av förskrivna hörhjälpmedel. Under garantitiden gäller (för av Regionen upphandlat sortiment) tillverkarens ansvar och vid behov av att reparera hörapparat eller annat hörhjälpmedel **ska** Leverantören skicka hörapparaten/hörselmedlet till berörd tillverkare. Hörapparats-/ hörselmedelsservice **ska** gå genom Leverantören. Efter garantitidens utgång **ska**, när Leverantören inte själv kan åtgärda fel, Leverantören skicka hörapparaten/ hörselmedlet till Regionens Hörapparatservice, Universitetssjukhuset, Linköping alternativt Hörapparatservice, Vrinnevisjukhuset, Norrköping. Där avgörs om hörapparaten/hörselmedlet kan repareras eller om ny hörapparat/hörselmedel måste förskrivas. Se även Anvisningar för förskrivning 3.6.

Leverantören **ska** registrera arbetsorder i Auditbase.

Patienten betalar en avgift på 100 kr per servicetillfälle. Leverantören **ska** avgiftsfritt för patienten erbjuda tillfälligt lån av hörapparat och andra hörselmedel då brukarens egen är på reparation eller då den är utdömd i avvaktan på ny.

Kontroll, justering och enklare reparationer av hörapparater och hörselmedel **ska** erbjudas patienter oavsett var de fått hörapparat/hörselmedel utprovat och förskrivet förutsatt att hörapparaten eller hörselmedlet är förskrivet utifrån regionens upphandlade sortiment. Service enligt regelbokens regler avser endast upphandlade hörapparater och andra hörselmedel.

1.3.5 Remittering och hänvisning

Leverantören är primärinstans för bedömning av hörselrehabilitering, vilket innebär att remiss inte är nödvändig för att ta del av tjänsten. Leverantören ansvarar för att hänvisa/remittera patienten till medicinsk diagnostik eller fördjupad hörselrehabilitering om behov av detta föreligger, se avsnitt 1.2.3.

Hänvisning **ska** göras till Regionens fördjupade hörselrehabilitering för alla barn och ungdomar under 20 år samt vuxna personer som är i behov av hörselrehabilitering av mer

omfattande karaktär och av flera yrkeskompetenser (fördjupad hörselrehabilitering), se avsnitt 1.2.3.

Remittering **ska** göras till specialistläkare för medicinsk bedömning då hörselutredningen indikerar behov av utvidgad öron- eller hörseldiagnostik.

Till remiss **ska** bifogas kopior på journalanteckning samt audiogram (se avsnitt 1.2.3).

1.3.6 Tillgänglighet

Leverantören **ska** erbjuda vård med hög tillgänglighet enligt de krav Regionen ställer. Det innebär för närvarande att patienter som söker för hörselnedsättning **ska** erbjudas ett första besök för bedömning inom högst 60 dagar. Om behov av hörselrehabilitering konstateras av leverantören **ska** därefter utprovning av hörhjälpmedel inledas inom högst 60 dagar.

Tre månader efter avtalsstart och framåt **ska** Leverantören ha sin mottagning öppen minst tre timmar varje helgfri måndag till och med fredag. Om mottagningen är belägen i annan ort än Linköping, Norrköping eller Motala gäller inte kravet på minst tre timmars mottagning varje helgfri måndag till och med fredag, öppettider **ska** i dessa fall kommuniceras med avtalsansvarig.

Leverantören **ska** ha telefontid för patienterna minst två timmar varje helgfri måndag till fredag, antingen i form av telefon bemannad med sjukvårdskunnig personal eller med återuppringningssystem med återuppringning samma dag.

Leverantören **ska** erbjuda möjlighet att kommunicera via "1177 e-tjänster", för närvarande innefattas tjänsten "kontakta mig" och "av- och omboka tid".

Leverantören **ska** uppge sina öppettider och telefontider på sin hemsida samt på 1177 Vårdguiden.

Leverantörerna kan under sommarmånaderna (juni, juli och augusti) under fyra veckor stänga för semester. Leverantörerna **ska** under stängningen hänvisa till annan leverantör för att upprätthålla service avseende hörapparater och andra hörhjälpmedel. Detta **ska** kommuniceras med avtalsansvarig. Ytterligare semesterstängning vardagar i direkt anslutning till julhelg kan i vissa fall förekomma, och ska då kommuniceras och samordnas tillsammans med avtalsansvarig och övriga leverantörer.

1.3.6.1 Filial

Med filialverksamhet avses verksamhet som bedrivs av leverantör inom vårdvalet på annan adress inom Region Östergötland än Leverantörens vårdenhet. Filialverksamheten erbjuder ett begränsat utbud av vårdtjänster inom ramen för givet uppdrag. Skäl för att en leverantör ska få öppna filial är att vård och service förbättras för patienterna. Leverantören **ska** i god tid och skriftligen till Region Östergötland ansöka om och godkännas för att få öppna filialverksamhet. I ansökan **ska** Leverantören ange vilken del av uppdraget som ska bedrivas på filialen samt med vilken tillgänglighet.

1.3.7 Mätplats, metoder och utrustning

Leverantören **ska** uppfylla de minimikrav som anges i Svensk Standard SS-EN 15927:2010.

Audiometriska undersökningar **ska** göras i enlighet med Svensk Standard SS-EN ISO 8253-1.

Standarden **ska** vara väl känd av personalen och såväl mätmetoder som utrustning och hörselmätrum **ska** följa denna standard.

Leverantören **ska** dokumentera i Auditbase.

Den som söker auktorisation ska redogöra för hur mätningar ska kvalitetssäkras. Beskrivning **ska** ges av hur säkerhetsarbetet avses utföras. Den sökande ska redogöra för vilken utrustning som ska användas.

1.3.8 Hygienrutiner

Basala hygienrutiner gäller enligt Regionens riktlinjer där vård och omsorg bedrivs. Leverantören **ska** vara informerad om och följa gällande hygienregler för Region Östergötland. Se bilaga 3.

1.3.9 Rutiner för klagomål

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.

Om patienten inte blir nöjd eller önskar vända sig till annan instans med klagomål **ska** Leverantören upplysa om att patienten kan vända sig till Patientnämnden inom Region Östergötland. Informationsbroschyr om Patientnämndens verksamhet **ska** finnas utlagd i väntrum och motsvarande. Beställaren tillhandahåller broschyren kostnadsfritt.

Möjlighet finns också att lämna synpunkter och klagomål via regionens webbplats www.regionostergotland.se.

1.3.10 Journalkrav och dokumentation

Leverantören **ska** i patientjournal registrera diagnoser, åtgärder och vårdkontakter. Med patientjournal avses journaler oavsett vilka media de är lagrade på.

Leverantören **ska** i syfte att säkerställa spårbarhet av förskrivna hörapparater och andra hörhjälpmedel dokumentera förskrivningarna med serienummer kopplat till personnummer.

Leverantören **ska** hantera journaler och annan dokumentation som följer av uppdraget i enlighet med gällande författningar.

Leverantören **ska**, om patientens medgivande finns, utlämna kopia av patientjournal och hörapparaters serienummer till annan leverantör som lämnar vård till patienten. Leverantören **ska** ansvara för att patientens medgivande inhämtas. Leverantören äger inte rätt till någon ersättning för detta.

Leverantören **ska** dokumentera och registrera patientdata och andra uppgifter i Auditbase. Kraven på informationsutbyte och informationssäkerhet beskrivs ytterligare i avsnitt 5 IT-stöd.

Leverantören **ska** rapportera förskrivning av hörapparater och andra hörhjälpmedel samt lager enligt beskrivning i avsnitt 3.2 "Uppföljning av förskrivning av hörhjälpmedel".

1.3.11 Utveckling av vårdtjänsten

Leverantören **ska** kontinuerligt bedriva utvecklingsarbete.

Leverantören **ska** ha ett system för planering, uppföljning och utveckling av verksamheten med fokus på kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Innehållet i verksamheten **ska** bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet samt formas för att på bästa sätt möta den enskilda patientens behov.

1.4 Specifik samverkan

Primär hörselrehabilitering är ofta den första kontakten med hörselvården och har som sådan stort ansvar för en väl sammanhållen och för patienten tydlig hörselvård.

Leverantören **ska** utan ekonomisk ersättning delta i arbetet med att utveckla och upprätta rutiner för ett väl fungerande samarbete mellan olika delar av hörselvården för att få en sammanhållen vårdprocess samt främja metod- och teknikutveckling.

Leverantören ska utan ekonomisk ersättning från Beställaren delta i samverkansmöten inom hörselområdet.

När hörselvården inom Region Östergötland eller privata hörselvårdsleverantörer anordnar utbildningar som rör området primär hörselrehabilitering **ska** samtliga leverantörers legitimerade audionomer erbjudas delta.

Viktiga samarbetspartners är:

- den fördjupade hörselrehabiliteringen inom Region Östergötland
- specialister inom öron-, näs- och halssjukdomar och audiologi
- övriga leverantörer inom primär hörselrehabilitering
- primärvården
- kommunernas heminstruktörer för hörsel
- utbildningsansvariga för audionomutbildning
- Hörselskadades riksförbund (HRF)
- försäkringskassa
- arbetsförmedling
- arbetsgivare

1.5 Specifika krav på kvalitetsarbete

Leverantören **ska** delta i utveckling av kvalitetsregister i samarbete med övriga leverantörer och Regionens fördjupade hörselrehabilitering samt registerhållaren för det oberoende nationella kvalitetsregistret Hörselbron. Beställaren ansvarar för finansiering av kvalitetsregistret.

Leverantören **ska** enligt särskilda anvisningar rapportera till och registrera uppgifter i kvalitetsregistret Hörselbron.

Leverantören **ska** enligt särskilda anvisningar leverera produktionsstatistik.

Leverantören **ska** tillämpa dokumenterade kvalitetsfrämjande rutiner som säkerställer att avtalat uppdrag utförs 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.

Leverantören **ska** på begäran av Beställaren visa hur man avser att arbeta med sitt kvalitetsuppföljningssystem för avtalat uppdrag.

Om kvalitetsbrister i Leverantörens kvalitetsuppföljningssystem påvisas ska Leverantören skyndsamt, dock senast inom trettio (30) dagar att efter påtalan därom, åtgärda påtalade brister. Om Leverantören, trots påtalan, ej åtgärdar dessa brister äger Beställaren rätt att säga upp avtal enligt punkt 6.13 Förtida upphörande.

1.6 Specifika krav på forskning

Leverantören **ska** samverka om och delta i forskning som har godkänts enligt Lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor och som initierats eller bedrivs av forskningsledare vid Linköpings Universitet eller Region Östergötland.

Information ur Leverantörens journalsystem **ska** göras tillgänglig antingen direkt till forskare eller via Beställaren. Den **ska** minst omfatta uppgifter enligt specifikation i paragraferna 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 och 6.2 i SS-EN 15927 ”Tjänster vid utprovning av hörapparater”.

Vid medverkan i forskningsprojekt har Leverantören efter överenskommelse rätt till ersättning, se avsnitt 4.1 Ersättning för vårdtjänsten.

1.7 Specifika krav på personal och kompetens

Momenten som ingår i stycket 1.3 Beskrivning av vårdtjänsten **ska** utföras av legitimerad audionom.

För att fullgöra uppdraget **ska** Leverantören ha minst två anställda legitimerade audionomer. Av verksamma audionomer **ska** minst en ha minst två års erfarenhet.

Leverantören **ska** ha legitimerad audionom med kompetens att handleda audionomstuderande på den godkända mottagningen. Leverantören **ska** med aktuell ersättning från berört universitet/högskola vid behov ta emot audionomstuderande för verksamhetsförlagd utbildning.

Leverantören **ska** ha en för den godkända mottagningen utsedd, namngiven verksamhetschef som **ska** vara väl förtrogen med de lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer, råd och rekommendationer som gäller för verksamheten.

Leverantören **ska** tillse att personalen har för uppdraget adekvat utbildning och får den vidareutbildning som erfordras för att upprätthålla kompetensen.

I enlighet med svensk standard för utprovning av hörapparater (SS EN 15927:2010) **ska** all behandlande personal få vidareutbildning under betald arbetstid omfattande minst 20 timmar per år. Se svensk standard för utprovning av hörapparater (SS EN 15927:2010) för information om vad sådan vidareutbildning ska omfatta. Dokumenterade rutiner avseende kompetensutbildning ska finnas.

I enlighet med regionens förskrivningsrutiner **ska** Leverantören se till att mottagningens legitimerade audionomer deltar i eventuella förskrivarutbildningar anordnade av Beställaren.

Mottagningens legitimerade audionomer **ska** genomföra Socialstyrelsens webbutbildning för förskrivning av hjälpmedel: <https://utbildning.socialstyrelsen.se/enrol/index.php?id=225>.
Nyanställda audionomer **ska** genomgå utbildningen inom ett år efter påbörjad anställning.
Leverantören **ska** spara och kunna uppvisa utfärdade diplom.

2 Hälsa- och sjukvårdens generella villkor

2.1 Generellt uppdrag till samtliga vårdleverantörer

Hälsa- och sjukvårdsnämndens generella uppdrag till samtliga vårdleverantörer har sin utgångspunkt i medborgarperspektivet och uttrycker de grundläggande principer som ska präglade hälsa- och sjukvården i Östergötland. Det generella 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. Det generella uppdraget är den grundläggande plattform på vilken övriga uppdrag vilar.

2.1.1 Hälsa- 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 professionella 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.

2.1.2 Jämlik vård

Eftersom hälsan inte är jämlikt fördelad ska en hälsa- 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 hälsa- och sjukvård där vård, bemötande och behandling är anpassad utifrån individens kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.
- 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.

2.1.3 Sjukdomsförebyggande insatser

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.

Leverantören ska:

- ge förebyggande insatser och erbjuda stöd till sundare levnadsvanor för att lätta sjukdomsburda och en förbättrad hälsa.
- identifiera patienter och grupper med ökad risk för att utveckla ohälsa och erbjuda tidiga insatser.
- stärka det friska och utveckla individens egenkraft och förmåga till läkning.
- ha kunskap om och en öppenhet inför komplementärmedicinska metoder.

2.1.4 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 och de krav Regionerna 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”.

Länkar:

1177 – Vårdgaranti

<http://www.1177.se/Ostergotland/Regler-och-rattigheter/Vardgarantier/>**2.2 Patienter från andra landsting, andra länder samt asylsökande och papperslösa**

Leverantören ska ta emot patienter från andra landsting/regioner och länder. För asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd (papperslösa/gömnda) ska leverantören erbjuda en fullständig vård utifrån behov och på lika villkor helt utan åtskillnad mot svenska medborgare. Leverantören ska följa Regionens regler avseende avgifter och debitering av vårdavgifter för dessa. Reglerna finns i Regionens avgiftshandbok.

Länkar:

Avgiftshandboken

<https://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Patientinformation/Avgifter-i-sjukvarden/Avgiftshandboken>

2.3 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.
- Leverantören **ska** 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.
- Leverantören **ska** skyndsamt redovisa allvarliga avvikelser och vidtagna åtgärder till Regionens chefläkare samt redovisa dessa i den årliga patientsäkerhetsberättelsen.
- Leverantören **ska** medverka vid händelse- och riskanalys som begärs av Regionen. Regionen förbinder sig att vara behjälplig vid händelse- och riskanalys när Leverantören önskar detta.
- Leverantören **ska** 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. Chefläkaren agerar då som personuppgiftsbiträde. 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.

Leverantören **ska** medverka i Regionens aktiviteter för uppföljning av patientsäkerheten t ex patientsäkerhetsdialoger.

Leverantören **ska** 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.

Leverantören **ska** på begäran av Beställaren visa hur man avser att arbeta med sitt kvalitetsuppföljningssystem för avtalat uppdrag.

Länkar:

Säkerhet och krisberedskap – Regionwebben

<http://www.regionostergotland.se/Om-regionen/Sakerhet-och-krisberedskap/>

2.4 Samverkan

2.4.1 Fast vårdkontakt

Patienten har rätt till en fast vårdkontakt när vården finner det lämpligt eller när denne så önskar för att den enskildes behov av trygghet, säkerhet och kontinuitet i vården ska tillgodoses. 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 personens 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.

(För detaljer se: Riktlinjer Fast vårdkontakt - 03258-v.1.0 Documenta)

2.4.2 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 utarbetad struktur för effektiv samverkan mellan vårdgrannar och samarbetspartners. Det **ska** vara möjligt för samarbetspartners att kommunicera med Leverantören via telefon, brev och e-post. Leverantören **ska** vara ansluten till tjänsten Nationell Patientöversikt och efter samtycke av patienten göra vårdinformation tillgänglig för andra vårdgivare.

2.5 Språk och tolk

Personal med patientkontakt **ska** förstå och kunna göra sig förstådd på svenska. Leverantören **ska** tillhandahålla tolk till patient som inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket eller har behov av teckenspråks-, dövblindtolk eller vuxendövtolk/skrivtolk, vilket innefattar rutiner för att använda texttelefon eller annan för ändamålet lämplig utrustning. Språktolkar får rekquireras via Regionens upphandlade tolkförmedlingar när Leverantören bär kostnaden och **ska** rekquireras via Regionens upphandlade tolkförmedlingar när Regionen bär kostnaden. Teckenspråks-, dövblindtolk och vuxendövtolk/skrivtolk **ska** rekquireras via Regionens tolkcentral.

2.6 Patientnämnden

Leverantören **ska** informera patienter om möjligheten att kontakta Patientnämnden. 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.

2.7 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.

2.8 Sjukresor

Leverantören **ska** ha kännedom om och följa Regionens regler för sjukresor samt informera patienten och vara behjälplig med att ordna sjukresa.

Länkar:

Avgiftshandboken

<https://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Patientinformation/Avgifter-i-sjukvarden/Avgiftshandboken>

2.9 MEON-principen

Vårdens resurser **ska** användas på ett så effektivt sätt att de kommer så många behövande som möjligt till nytta. Detta innebär att vård ges på den mest effektiva omhändertagandenivån, MEON-principen.

2.10 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 Regionens med uppföljningsunderlag samt ansvara för att inrapporterade uppgifter är korrekta. Leverantören **ska** delta i alla uppföljningar, undersökningar och utvärderingar som Regionens genomför, även när IT-stöd saknas. Inför genomförandet av patientenkäter kommer Regionens 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.

2.11 Revision

Av Regionens huvudmannaskap följer en skyldighet för Regionens att fortlöpande inspektera Leverantörens verksamhet. Leverantören accepterar att Regionens, på Regionens bekostnad och på ordinarie arbetstid, företar medicinsk revision av Leverantörens verksamhet samt revision av Leverantörens kvalitetssäkringssystem. Regionens äger även rätt att på ovanstående villkor genomföra ekonomisk revision av Leverantören före dag för driftsstart. Leverantören **ska** utan ersättning biträda Regionens och av Regionens 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 revisorers 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.

2.12 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 avsnitt 2.3 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. Regionen ansvarar för att den sekretess/menprövning som ska ske är gjord innan Regionen såsom personuppgiftsbiträde lämnar ut informationen.

2.13 Medicinsk diagnostik och medicinskteknisk utrustning

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 och CVU, enheten för medicinsk teknik och IT. Av patientsäkerhetsskäl strävar Regionen efter att nå en sammanhållen vårdinformation. Om Leverantören 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.

Medicinskteknisk utrustning

Medicinsk teknik (nedan kallad MT) inom Region Östergötland (nedan kallad Regionen) förvaltar verksamheternas medicintekniska utrustning i linje med gällande riktlinjer, förordningar och lagar.

MT är delaktig i den medicintekniska utrustningens hela livscykel, d.v.s. upphandling, ankomstkontroll, förebyggande underhåll, avhjälpande underhåll samt återanskaffning. Av patientsäkerhetsskäl strävar regionen efter att nå en sammanhållen vårdleverans i vilken medicinsk teknik ingår.

Den upparbetade kompetensen inom Region Östergötland för anskaffning och förvaltning av medicinsk teknik **ska** därför nyttjas för service och underhåll av all medicinteknisk utrustning.

2.14 Läkemedel

Leverantören **ska** ha god kunskap om och följa Regionens rekommendationer, 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. Leverantören **ska** följa överenskommelse om samverkansformer mellan läkemedelsföretag och medarbetare i den offentliga vården. Leverantören **ska** använda arbetsplatskod, utformad i enlighet med Regionens struktur, samt förskrivarkod vid förskrivning av läkemedel och vid förskrivning av hjälpmedel på recept/hjälpmedelskort. Leverantören **ska** 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.

Länkar:

Läkemedelsbehandling

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Verksamheter/Regiondirektor/Rad-och-kommitteer-/Lakemedel-new/Rekomenderade-Lakemedel/>

Relation till läkemedelsindustrin

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Verksamheter/Regiondirektor/Rad-och-kommitteer-/Lakemedel-new/Lakemedelskommitten1/Arbetsdokument-och-riktlinjer/Relation-till-lakemedelsindustrin1/>

2.15 Hjälpmedel och visst förbrukningsmaterial

Leverantör som förskriver hjälpmedel, förbrukningsmaterial eller näringsprodukter **ska** följa Regionens olika riktlinjer för förskrivning och utgå från Regionens sortiment.

Länkar:

Hjälpmedel och förskrivningsanvisningar

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Patientinformation/Hjalpmedel-och-handikappservice/Hjalpmedelsfor skrivning/Hjalpmedelsguide/>

Förskrivning av inkontinenshjälpmedel i Östergötland

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/PM-medicinska-o-wardadm/PM-dokument/NSC-gemensamt/Forskrivning-av-inkontinenshjalpmedel-i-Ostergotland/>

2.16 Smittskyddsinsatser

Leverantören **ska** tillhandahålla smittskyddsinsatser enligt smittskyddslagen och smittskyddsinsatser beslutade på nationell eller lokal nivå, t ex i form av information, provtagning, behandling, klinisk anmälan och smittspårning. Inom Östergötland tillämpas länsdelsvis centraliserad smittspårning för vissa diagnoser, vilket innebär att endast ett fåtal väl lämpade individer med adekvat kompetens utför smittspårningen.

2.17 Forskning och utveckling

Leverantörer som uppfyller kriterierna för Universitetssjukvårdsenhet (USV) **ska**, jämte hälso- och sjukvård, initiera och genomföra klinisk forskning och utbildning i liksom kunskapstillämpning och kunskapspridning för hälso- och sjukvårdens utveckling. USV **ska** bedriva evidensbaserad hälso- och sjukvård av hög kvalitet, har sjukvårdshuvudmannens uttalade uppdrag för forskning och utbildning, kännetecknas av innovativ kultur och har en incitamentsstruktur för kunskapsutveckling.

USV **ska**:

- fortlöpande bedriva forskning av hög nationell och internationell kvalitet
- bedriva utbildning av hög kvalitet
- följa den internationella utvecklingen inom medicinsk forskning, utbildning och hälso- och sjukvård

- bidra till en evidensbaserad hälso- och sjukvård genom att överföra egna och andras forskningsresultat till praktisk vård och fortlöpande utvärdera etablerade och nya metoder,
- förmedla resultatet av sin verksamhet till övriga delar av hälso- och sjukvården, och
- samverka med näringslivet och patientorganisationer.

De exakta kriterier som definierar USV-enheter har reglerats nationellt och USV-enheter **ska** planera och utforma sin verksamhet så att enheten både på kort och lång sikt uppfyller dessa kriterier.

Leverantörens kliniker/enheter som inte uppfyller kriterierna för USV **ska** bedriva en evidensbaserad hälso- och sjukvård av hög kvalitet, kännetecknas av innovativ kultur och har en incitamentsstruktur för kunskapsutveckling. Leverantören **ska** delta i utbildning och verksamhetsförlagd utbildning. Enheterna kan ta initiativ till eller delta i vetenskaplig forskning och utvecklingsarbete på vetenskaplig grund.

För leverantörens alla kliniker/enheter 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. Leverantören **ska** informera Regionen om vilka kliniska prövningar som bedrivs inom enhetens verksamhet och vem som är huvudman för forskningsprojekten.

2.18 Utbildning

Leverantören **ska** följa de avtal och överenskommelser som Regionen har med utbildningsanordnare. Leverantören **ska** ta emot och handleda studerande i verksamhetsförlagd utbildning och fältstudiedagar, vilket avser såväl sammanhängande perioder av utbildning hos Leverantören såväl som kortare moment. Leverantören **ska** tillhandahålla utrymme för AT- och ST-tjänstgöring för läkare.

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.

Länkar:

Jobb och studier – VFU på Regionwebben

<http://www.regionostergotland.se/Jobb-och-studier/Verksamhetsforlagd-utbildning/>

Krav för läkarnas allmäntjänstgöring och specialisttjänstgöring

<http://www.regionostergotland.se/Jobb-och-studier/AT-och-ST/>

2.19 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. Leverantören tillser att personalen ges den kompetensutveckling som erfordras för att upprätthålla och vidareutveckla kompetensen inom yrket.

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 har fullt arbetsgivaransvar för sig och sin personal.

2.20 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.

Länkar:

<http://ledsys.lio.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=19733>

2.21 Krisberedskap

Leverantören **ska** vid bekräftad allvarlig händelse följa direktiv från särskild sjukvårdsledning på regional och lokal nivå. Leverantören **ska** följa "Kris och katastrofmedicinsk beredskapsplan för Region Östergötland" inklusive specifika beredskapsplaner (till exempel pandemiplan) och därmed delta i planering, utbildningar och övningar för att kunna upprätthålla ställda krav gällande kris och katastrofmedicinsk beredskap. Leverantören **ska** till Regionen lämna de upplysningar som kan behövas för kris- och katastrofmedicinsk beredskap och planering.

Länkar:

Katastrofplaner

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/I-katastrosituation/>

3 Uppföljning

Beställaren gör uppföljning av Leverantörens verksamhet i syfte att säkerställa att auktorisationskraven efterlevs. Uppföljningen består av löpande uppföljning och händelseorsakad uppföljning.

Löpande uppföljning

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

- Säker hälso- och sjukvård
- Personcentrerad hälso- och sjukvård
- Tillgänglighet
- Effektiv vård
- Kompetens
- Vårdprocesser/patientflöden
- Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård
- Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande arbete

Leverantören svarar för att ta fram de uppgifter och analyser som där 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 punkt 2.10 om uppföljning under hälso- och sjukvårdens generella villkor.

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 och kan exempelvis bestå i:

- 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.

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

1. Inga åtgärder eller konsekvenser bedöms aktuella.
2. Leverantören anmodas att 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.

3. Förtida upphörande av avtal enligt punkt 6.19.

Reglering av situation enligt ovan påverkar inte Beställarens möjligheter att säga upp avtalet till förtida upphörande enligt punkt 6.19.

3.1 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 något 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 Om Leverantören upprättar ett register/en lista på vilka journaler som skickas till Region Östergötland ska Leverantören anmäla detta till Region Östergötlands dataskyddsombud.

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.

3.2 Uppföljning av förskrivning av hörhjälpmedel

Leverantören **ska** kvartalsvis redovisa sitt lager av hörapparater och andra hörhjälpmedel. Som lager räknas de hörhjälpmedel som förvaras på enheten eller är utlånade till patient. Redovisningen **ska** innehålla produktnamn och serienummer och skickas in per e-post till horselrehabrec@regionostergotland.se. Listorna ska vara påskrivna och scannas in. De hörapparater/andra hörhjälpmedel som förskrivits eller lånats ut till patient **ska** redovisas med produktnamn och serienummer kopplat till patientens personnummer. Av redovisningen **ska** framgå om hörapparaten bytt serienummer i samband med reklamation. Förskrivna hörapparater som återlämnats **ska** redovisas som begagnad hörapparat med produktnamn och serienummer.

Uppföljning av hörhjälpmedel kommer även att ske via årliga rapporter från Auditbase där följande parametrar följs upp för respektive Leverantör:

- Antal hörapparater och för vilket belopp som har köpts och från vilka hörapparatleverantörer
- Antal hörapparater och för vilket belopp som har kasserats

¹ *Modell för fördjupad uppföljning. Kontroll av utförare inom hälso- och sjukvård.* (2016) Sveriges Kommuner och Landsting.

- Fördelning av förskrivna hörapparater respektive hörapparater i lager

Nyinköpta hörhjälpmedel **ska** registreras i Auditbase snarast efter att de levererats. Leverantören **ska** dokumentera och vid behov kunna uppvisa dokumentation om rutin kring hur hörapparater och andra hjälpmedel hanteras. Dokumentationen bör innehålla information om hur behov av beställning uppstår, hur hantering av hörapparater och andra hjälpmedel ska hanteras om de inte förskrivs till patient och vad som sker med återlämnade/kasserade hjälpmedel.

3.3 Uppföljningsplan

Uppföljningsplan Hörselrehabilitering

Uppföljningsplanen fokuserar på områden som ingår i God vård enligt Socialstyrelsens ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet. Sammantaget syftar indikatorerna till att ge en bred och god bild av uppdragets genomförande.

Uppgifter **ska** utan särskild ersättning med nedanstående periodicitet inlämnas till Beställaren. Begärda uppgifter ska skrivas in i denna uppföljningsplan, senast den 10:e i efterföljande månad. Vid årsuppföljningen inlämnas även ackumulerade siffror för hela året för de indikatorer som samlas in månadsvis och kvartalsvis. Uppgifter från Privera hämtas ut av Beställaren.

Som beskrivs i andra avsnitt i regelboken är avsikten att leverantörerna inom primär hörselrehabilitering **ska** dokumentera och registrera i Auditbase.

Viss statistik **ska** följas upp uppdelat på kön. För närvarande gäller detta Antal patienter som blivit förskrivna hörapparater (varav monaural respektive binaural anpassning), antal patienter som blivit förskrivna hörapparater för första gången, antal patienter som bytt hörapparat samt antal besök för bedömning.

Uppföljningsplan för vårdval inom Primär hörselrehabilitering

Leverantör _____

Period _____

3.3.1 Säker hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården	Dialog med leverantören	Årligen	

3.3.2 Personcentrerad hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Patienttillfredsställelse	Rapportering till Hörselbron via CVU	Årligen	
Information och kommunikation med patienter och närstående	Dialog med leverantören	Årligen	

3.3.3 Hälso- och sjukvård i rimlig tid

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Tillgänglighet	Rapport från leverantören/dialog	Månadsvis	
- Tid från första kontakt till bedömningsbesök (nybesök)	Rapport från leverantören/dialog	Månadsvis. Antal väntande patienter och antal och andel patienter som väntat mer än 60 dagar	
- Tid från bedömningsbesök till nästkommande besök	Rapport från leverantören/dialog	Månadsvis Antal väntande patienter och antal och andel patienter som väntat mer än 60 dagar	

3.3.4 Effektiv hälso- och sjukvård

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Antal patienter som blivit förskrivna hörapparater	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog	Kvartalsvis	
- Varav monaural anpassning	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog		

- Varav binaural anpassning	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog		
Antal patienter som blivit förskrivna hörhjälpmedel exklusive hörapparat-fördelat på kommunikationsförstärkare, tillbehör i bilaga 2: kap 1 Hörapparater och tillbehör och övriga hjälpmedel.	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog	Årligen	
Antal patienter som fått hörapparater förskrivna för första gången (oavsett leverantör)	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog	Årligen	
Antal patienter som har bytt hörapparat - Varav antal och andel patienter som bytt hörapparat tidigare än efter fyra år	Auditbase-Rapport från leverantören/dialog	Årligen	
Antal besök för bedömning	Cosmic/Privera	Månadsvis	
Antal besök för rehabiliteringsinsatser	Cosmic/Privera	Månadsvis	
Antal patienter (unika)	Cosmic/Privera	Årligen	
- Varav kvinnor	Cosmic/Privera	Årligen	
- Varav män	Cosmic/Privera	Årligen	
Antal servicebesök	Statistik från leverantören	Årligen	

3.3.5 Kompetens

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Enhetens bemanning och kompetens	Redovisning från leverantör/dialog	Årligen	
Antal kompetensutvecklingstimmar per anställd (i enlighet med svensk standard för utprovning av hörapparater (SS EN 15927:2010))	Dialog	Årligen	

Genomförd webbutbildning Socialstyrelsen	Dialog	Årligen	
Personalens villkor i enlighet med punkterna 6.6 och 6.14	Dialog	Årligen	

3.3.6 Vårdprocesser/patientflöden

Uppföljningskriterium	Källa	Periodicitet	Leverantörens kommentar
Antal patienter som hänvisats till specialistkompetens för diagnostik	Rapport från leverantören/dialog	Kvartalvis	
Antal patienter som hänvisats till fördjupad hörselrehabilitering	Rapport från leverantören/dialog	Kvartalsvis	
Väl fungerande samverkan	Dialog	Årligen	

4 Ersättning

4.1 Ersättning för vårdtjänsten

Ersättning utgår per patient för:

- Bedömningsbesök (begreppet bedömningsbesök definieras i avsnitt 1.3.1)
- Rehabiliteringsinsatser (generella rehabiliteringsinsatser och förskrivningsprocess) inkl. efterföljande uppföljning oavsett antal besök (fakturering sker när patientens rehabiliteringsinsatser är avslutade). Rehabiliteringsinsatser beskrivs i avsnitt 1.3.2.
- Utprovning av hörhjälpmedel i bilaga 2 kap 1 Hörapparater och tillbehör (utöver hörapparat) ur Regionens upphandlade sortiment.
- Enstaka servicebesök oavsett var patienten fått hörapparat/hörsjälpmedel utprovat och förskrivet förutsatt att hörapparaten/hörsjälpmedlet är förskrivet utifrån Regionens upphandlade sortiment.

Övrig ersättning:

- Verksamhetsförlagd utbildning av audionomer efter särskild överenskommelse (se avsnitt 1.7)
- Deltagande i forskningsprojekt enligt särskild överenskommelse (se avsnitt 1.6). Leverantören har rätt till ersättning för sina kostnader. Ersättningen beräknas på direkta och indirekta lönekostnader, vilket utöver bruttolön inkluderar lag- och/eller avtalsreglerade arbetsgivaravgifter samt de särskilda kostnader i övrigt som parterna särskilt överenskommer om. Överenskomna ersättningar anges alltid exklusive mervärdesskatt.

Avgifter som patienten är skyldig att erlägga enligt Regionens fastställda avgiftsregler (se Anvisningar för förskrivning av hörsjälpmedel samt Regionens årligen fastställda och publicerade Avgiftshandbok) **ska** erläggas hos och behålls av Leverantören. Erhållna avgifter **ska** avräknas ersättningen från Regionen.

Samtliga kostnader förknippade med uppdragen i denna regelbok ingår i den angivna ersättningen.

Ersättningsnivåer - se bilaga 5 Prislsta.

De angivna ersättningarna innefattar momskompensation enligt gällande skattelagstiftning och utbetalas således inte utöver angivna ersättningar.

Leverantören ersätts endast då hörapparater och andra hörsjälpmedel ur av Regionen upphandlat sortiment utprovats och förskrivs.

Patienten har rätt att byta leverantör efter ett bedömningsbesök där behov av rehabiliteringsinsatser (generella rehabiliteringsinsatser och förskrivning av hörapparat eller annat hörsjälpmedel inklusive efterföljande uppföljning) bedömts föreligga. Den leverantör som gjort bedömningen får ersättning per utfört bedömningsbesök. Den leverantör som utför rehabiliteringsinsatser inklusive efterföljande uppföljning får ersättning enligt ovan för detta.

En rehabilitering som avbryts på patientens önskan ska betraktas som avslutad och berättigar till ersättning. Minst två besök utöver bedömningsbesöket ska ha utförts för att berättiga till ersättning.

Kostnader för hörapparat och andra hörhjälpmedel faktureras patienten av Regionen. Se även bilaga 1 – Anvisningar för förskrivning av hörhjälpmedel.

Regionen ersätter Leverantören för språk- och teckentolk. Språktolkar **ska** rekvideras via Regionens upphandlade tolkförmedling för utbetalning av ersättning.

Ändringar i villkoren i regelboken kan föranleda ändringar i ersättningen. Se även Allmänna villkor punkt 6.7.

Ersättningen uppräknas årligen med regionindex.

4.2 Fakturering

Leverantören **ska** månadsvis fakturera Regionen för utförda tjänster enligt avtalet.

Leverantör som inte journalför i Cosmic **ska** fakturera elektroniskt genom Privera – Regionens system för ersättningsredovisning som beräknar ersättningen. Närmare information om Privera och fakturering finns på www.regionostergotland.se.

Leverantör som journalför i Cosmic och utför tjänster enligt denna regelbok **ska** fakturera enligt av Regionen fastställda redovisningsrutiner.

Fakturering och fakturahantering kan komma att förändras under avtalsperioden. Sådan förändring aktualiserar ingen förändring av ersättningen till Leverantören.

Kostnader för hörapparater, öroninsatser och andra hörhjälpmedel står regionen för. Fakturorna från leverantörer av hörapparater och andra hörhjälpmedel ska ställas till regionen.

Fakturaadress:

Region Östergötland
Skanningenheten
581 85 Linköping

Märk fakturan med 55860503

4.3 Betalningsvillkor

Vid fakturering via Privera-systemet gäller att ersättning för vård redovisad i godkänt utbetalningsunderlag före den 5:e utbetalas senast den 15:e i samma månad.

Om tvist råder om utfört uppdrag äger Beställaren rätt att av fakturerad ersättning innehålla ett belopp motsvarande den omtvistade delen av uppdraget samt, i förekommande fall, belopp motsvarande försuttet vite och ersättningsgill skada. Vidare äger Beställaren rätt att innehålla belopp motsvarande sådant vitesföreläggande som omnämns i regelbokens avsnitt 3 ”Uppföljning”, intill dess det fastställs om vitet försuttits (varvid Leverantören helt går miste om den innehållna ersättningen) eller grunden för vitesföreläggandet bortfallit inom fastställda tidsfrister (varvid det innehållna beloppet utbetalas).

Betalning innebär inte godkännande av utfört uppdrag. På motsvarande sätt innebär inte mottagen ersättning godkännande av slutlig ersättning.

4.4 Dröjsmålsränta

Vid dröjsmål med betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelag (1975:635).

4.5 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 IT

I och med denna revidering upphör (Bilaga 5) IT-bilaga att gälla.

5.1 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 Region Östergötland. Leverantören **ska** i samverkan med Regionen och andra vårdgivare delta i arbetet som syftar till en god gemensam informationsförsörjning.

Leverantören **ska** tillämpa det framtagna regelverket för regionens IT-stöd och regionens regler och riktlinjer för informationshantering. <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.

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.

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

5.2 Obligatoriska krav gällande användande av tjänster och system

För regioninterna leverantörer gäller samma IT-krav som för övrig regionintern verksamhet, och det innebär att Cosmic och dess ingående delar ska användas.

5.3 AuditBase

Det system Leverantören **ska** dokumentera i är AuditBase. Följande moduler i AuditBase **ska** användas för dokumentering/registrering:

- Patientmodul för registrering av patientdata
- Lagermodul för hörhjälpmedelshantering
- Verkstadsmodul för serviceorder till Regionens hörapparatservice
- Fakturamodul för debitering av förskrivningsavgift vid förskrivning

5.4 Regionens interna webbplats – Lisa

Genom regionens intranät ges vårdgivaren åtkomst till regionens IT-stöd.

- Vårdgivarwebben

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

5.5 Befolkningsregister – Master

Master är ett system som hanterar personuppgifter från befolkningsregistren, d.v.s. tillhandahåller korrekta uppgifter om patienters identiteter och adresser. Master innehåller bl.a. uppgifter om personnummer, namn och adress för personer skrivna i Östergötlands, Sörmlands, Jönköping, Kalmar och Kronobergs län samt ger möjlighet att söka fram motsvarande uppgifter från det nationella befolkningsregistret för övriga svenskar (via fullständigt personnummer). Master innehåller också uppgift om listning vid vårdcentraler i Östergötland.

Leverantören **ska** ha tillgång till och informera sig via Master.

5.6 Utfärdande av e-tjänstekort

För att kunna använda relevanta e-tjänster tillhandahåller regionen mot en kostnad ett e-tjänstekort för säker identifiering. Regionens e-tjänstekort uppfyller kraven i nationella identifieringstjänsten SITHS.

Länkar: Vårdgivarwebben

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/PM-medicinska-o-vardadm/PM-dokument/Centrum-for-medicinsk-teknik-och-IT/-Regelverk-for-e-tjanstekort/>

5.7 Uppföljning och beslutsstöd m m

Information överförs till regionens 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 system avseende vårddata samt utbildningsmöjligheter på motsvarande sätt som regiondrivna verksamheter. För full funktionalitet krävs att leverantören har full infrastruktur, om leverantören istället nyttjar Citrix innebär det begränsningar i funktionalitet.

Leverantören uppdrar åt Regionen att utföra relevanta nationella inrapporteringar (exempelvis tillgänglighetsuppföljning till SKL, Patientregistret hos Socialstyrelsen) med hänvisning till avsnitt 2.10.

5.8 Planerad utveckling

Under den tid avtal till följd av denna regelbok gäller, kommer utveckling av Regionens IT-stöd att ske. Regionen förbinder sig att ge Leverantören insyn i och möjlighet att påverka pågående och planerad utveckling. 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. Regionen förbinder sig att ge Leverantören insyn och påverkan i pågående och planerad utveckling. Ambitionen är att gemensamt utveckla och utnyttja IT-stödet. Formerna för detta överenskomes i särskild ordning.

Leverantören förutsätts använda dessa tjänster på samma sätt som regionens egna vårdgivare.

5.9 Uppkoppling till Regionens IT-stöd

Om Leverantören har egen nätleverantör, **ska** regionens lösning för fjärråtkomst användas. Detta kräver ett aktivt AD-konto hos regionen, samt en säkerhetsdosa för autentisering vid inloggning.

Om leverantören är ansluten till regionens IT-infrastruktur, ska IT-utrustning och nätanslutning hyras från Regionen. Se vidare punkt 5.8

För distansarbete finns möjlighet att använda regionens lösning för fjärråtkomst. Detta kräver en säkerhetsdosa för autentisering vid inloggning. För mer information, se punkt 5.8.

5.10 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.

5.11 Regionens ansvar

Regionen ansvarar för att förse Leverantören med behörigheter mm som krävs för att använda systemen, samt den utbildning som krävs på samma villkor som för regionens egna enheter. Regionen ansvarar för att inneha giltiga licenser för användandet av systemen enligt ovan.

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

5.12 Skadeståndsansvar

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

5.13 Resurspersoner för IT-stöd

För att ovan nämnda IT-stöd ska fungera i Leverantörens verksamhet krävs att personalen generellt har god vana vid användande av IT-stöd. Hos Leverantören **ska** finnas:

- en namngiven IT-kontaktperson för kommunikation med regionen i IT-frågor.
- En IT-resursperson med god kunskap om systemen och uppgift att stödja personalen i det dagliga användandet av IT-stöd samt vid införande av nya IT-stöd. För att säkerställa att nya rutiner och ny funktionalitet kan nyttjas fullt ut krävs deltagande på de mötesforum som regionen arrangerar.
- En lokal behörighetsadministratör (LBA) som ansvarar för att lämnade uppgifter är riktiga och aktuella och kan administrera behörigheter till IT-systemen samt de lokala konfigurationer som är nödvändiga.
- En lokal e-tjänstekortbeställare som ansvarar för att lämnade uppgifter är riktiga och aktuella och kan administrera beställning

5.14 Kostnader för leverantören

Den privata leverantören använder en egen internetförbindelse för anslutning till tjänsten hos Region Östergötland. För varje användare som ska nyttja tjänsten debiteras en kostnad för en personlig säkerhetsdosa samt licenskostnad som krävs för åtkomst.

Aktuella priser redovisas på Regionens webbsida.

Beställaren tillhandahåller licenser för AuditBase.

6 Allmänna villkor

6.1 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.

6.2 Drift av annan verksamhet

Leverantören har rätt att utöva annan verksamhet och vård så länge detta inte påverkar ett avtalsenligt utförande av uppdraget gentemot Region Östergötland (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.

6.3 Underleverantörer

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.

Leverantören **ska** ansvara gentemot Regionen för eventuell underleverantör och dess personal så som för egen personal. Leverantören ska, på Regionens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas. Leverantören ansvarar för att egen personal såväl som underleverantörer inte samtidigt verkar enligt Lag om läkarvårdsersättning /Lag om ersättning för fysioterapi den tid denne utför tjänster enligt detta avtal.

6.4 Lagar, andra författningar samt Regionens riktlinjer och policys

Leverantören **ska** vara informerad om och följa gällande konventioner, lagar och andra författningar samt Regionens egna vårdprogram/vårdprocessprogram, riktlinjer och policys, som berör Leverantören vid utförandet av uppdraget. Regionen ansvarar för att kontinuerligt uppdatera och hålla tillgängligt vårdprogram/vårdprocessprogram, riktlinjer och policys, som berör Leverantörens uppdrag.

Länkar:

Vårdprocessprogram

<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Riktlinjer/Vardprocess--och-varldprogram/>

Om Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS)

<http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/omsosfs>

Uppförandekod för leverantörer avseende etiskt och socialt ansvar

<http://lisa.lio.se/pages/148626/Uppf%C3%B6randekod%20f%C3%B6r%20leverant%C3%B6rer.pdf>

6.5 Ansvar för skada

Leverantören svarar för den skada som han 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.

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.

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.

6.6 Försäkringar

Leverantören **ska** inneha och vidmakthålla, under hela avtalsperioden och sex (6) månader därefter, en betryggande ansvarsförsäkring som täcker de 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. Leverantörens ansvar är inte begränsat till de belopp som omfattas av de försäkringar som Leverantören tecknat. Försäkringsbrev **ska** vid anmodan kunna uppvisas för Regionen.

Leverantörens personal **ska** vara försäkrad via AMF-, TFA-försäkring eller motsvarande.

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 Landstingens 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 Landstingens 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.

6.7 Utveckling och behov av förändringar i uppdraget – omförhandling

Regionen har rätt att ändra villkoren i denna regelbok samt de vårdprogram/vårdprocessprogram, riktlinjer, policys och ersättningssystem som ska tillämpas enligt denna regelbok.

Så snart Regionen har fattat beslut om ändring av villkoren i denna regelbok ska information om ändringen och de nya villkoren hållas tillgängliga för Leverantören. Om Leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska Leverantören inom 60 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Regionen att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Regionen inom den angivna tidsfristen blir Leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Regionen angivit i ändringsmeddelandet, dock tidigast 60 dagar efter det att ändringsmeddelandet är avsänt.

Hälso- och sjukvårdsnämnden identifierar och analyserar behov inom olika sjukdoms- eller behovsgrupper. Baserat på slutsatserna av dessa analyser fattar HSN under första kvartalet beslut om uppdrag till leverantörerna. Uppdragen **ska** verkställas av samtliga Leverantörer

fr.o.m. påföljande januari månad. Hur leverantörens verkställande av uppdragen framskrider följs sedan löpande upp under året.

Ovanstående regler om utskick av ändringsmeddelande gäller ej ändring av ersättningssystem som enbart avser uppräknings av ersättning med landstingsindex eller ändring av kvalitetsbonus och HSN:s beslut om uppdrag utifrån behovsanalyserna.

Om Leverantören meddelar Regionen att den inte accepterar de ändrade villkoren och Regionen vidhåller ändringen i förhållande till Leverantören, upphör avtalet att gälla 12 månader efter utgången av 60-dagarsfristen. Under den återstående kontraktstiden gäller Avtalet i sin lydelse före ändringarna.

I de fall det under avtalstiden uppkommer statlig styrning i form av statliga uppdrag eller bidrag **ska** Leverantören delta i dessa enligt de krav som staten ställer. Uppdragen kan komma att anpassas lokalt inom Regionen.

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.

6.8 Vårdavgifter

Leverantören **ska** ta ut vårdavgift av patient och för uppdraget gäller av Region fastställda vårdavgifter (<http://vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Patientinformation/Avgifter-i-sjukvarden/Avgiftshandboken-2014/>). Leverantören uppbär och behåller dessa avgifter. Gällande regler för högkostnadsskydd inom öppen hälso- och sjukvård **ska** tillämpas. Vid fakturering ska leverantören avräkna inbetalda 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 Beställaren.

6.9 Information och marknadsföring

Leverantören **ska** ansvara för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkanspartner och andra intressenter. Leverantören **ska** också ansvara för att de egna uppgifterna som lämnas som underlag för Regionens informationsmaterial och till Regionens webbplatser, inklusive 1177.se, är korrekta och aktuella. 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”. 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.

6.10 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.

6.11 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.

6.12 Sekretess

Leverantören **ska** se till att all berörd personal samt eventuella underleverantörer omfattas av sekretesskrav motsvarande de som ställs i Patientsäkerhetslagen och Offentlighets- och sekretesslagen. Leverantören ansvarar för att all icke sjukvårdspersonal omfattas av sekretess. Detta gäller även underleverantörer och deras personal.

6.13 Personuppgiftsansvar

I egenskap av personuppgiftsansvarig har Regionstyrelsen utsett ett dataskyddsombud. 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.

Leverantören kommer i samband med avtalstecknande underteckna personuppgiftsbiträdesavtal enligt bilaga Personuppgiftsbiträdesavtal (bilaga X) som visar på hur ett avtal av detta slag ser ut. Innan undertecknande kommer nödvändiga anpassningar och justeringar att 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 ska säkerställa att leverantören som personuppgiftsbiträde inte ingår avtal med ett underbiträde, som ska behandla regionens personuppgifter, utan Region Östergötlands samtycke. Om sådant samtycke inhämtats ska personuppgiftsbiträdesavtal finnas upprättat mellan parterna i enlighet med dataskyddsförordningen, med samma innehåll som biträdesavtalet mellan Leverantören och Region Östergötland.
- Leverantören ska säkerställa att personuppgifter inte överförs till tredje land eller en internationell organisation utan samtycke från Region Östergötland.

- Leverantören ska ha en upprättad och dokumenterad rutin för hantering av personuppgiftsincidenter för vidare rapportering till personuppgiftsansvarig.
- Det system som tillhandahålls ska ha tekniska och organisatoriska åtgärder som är utformade för att ge säkert adekvat skydd för personuppgifter.
- Det ska finnas teknisk möjlighet till att rätta och radera personuppgifter i det system som tillhandahålls. Det ska också finnas teknisk möjlighet att ta fram ett registerutdrag.
- Leverantören ska se till att möjlighet till dataportabilitet av personuppgifter samt möjlighet till begränsning av behandling av personuppgifter finns i det system som tillhandahålls.

6.14 Kollektivavtal

Leverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom den bransch som uppdraget avser. Om Leverantören inte tecknat svenskt kollektivavtal **ska** ändå motsvarande villkor gälla för Leverantörens anställda. Detsamma ska gälla för eventuella underentreprenörer som Leverantören anlitar för att fullgöra avtalet. På begäran av Regionen **ska** Leverantören lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras. I det fall Leverantören bryter mot vad som anges ovan har Regionen möjlighet att häva ingånget avtal, utan krav på ersättning från Leverantören.

6.15 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.

6.16 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.

6.17 Överlåtelse av avtal

Leverantören äger ej rätt att överlåta någon del av avtalet med Regionen utan dennes skriftliga godkännande. Anmälan till Regionen om överlåtelse **ska** ske minst tre månader före planerat genomförande.

Innan överlåtelse av avtal kan ske **ska** ny ägare ha ansökt om och blivit beviljad auktorisation enligt denna regelbok.

6.18 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.

6.19 Förtida upphörande

Bryter Leverantören mot väsentlig del i avtalet och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) kalenderdagar efter erhållande av skriftlig anmodan har Regionen rätt att säga upp avtalet. Avtalet upphör att gälla trettio (30) kalenderdagar efter uppsägningen. Regionen har rätt att omedelbart säga upp avtalet om leverantören agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst. Brott mot gällande lagar och förordningar för Regionens verksamhet anses alltid som grov vårdslöshet.

Vidare har Regionen rätt att frånträda avtalet omedelbart om:

- Leverantör inom tolv månader efter avtalstecknandet inte etablerat en verksamhet för att kunna fullgöra avtalat åtagande.
- Leverantören blivit försatt i konkurs, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller fara för obestånd föreligger eller om företrädare för Leverantören är underkastad näringsförbud.
- Leverantören eller någon i dess ledning, enligt den tillsynsmyndighet som granskar Leverantören, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning. Som allvarligt fel i yrkesutövning räknas i normalfallet inte enstaka varning utfärdad av Socialstyrelsen.
- Leverantören agerar på sådant sätt att det allvarligt rubbar förtroendet för Leverantören och därigenom Region Östergötland och inte vidtar rättelse senast 30 dagar efter skriftligt påpekande från Regionen.
- Leverantören vid upprepade tillfällen inte fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter och inte vidtagit rättelse inom 30 dagar från skriftligt påpekande.
- Ägarförhållandena hos Leverantören eller hos dess moderbolag väsentligen förändrats och detta inte skriftligen har godkänts av Regionen enligt villkor om överlåtelse av avtal.
- Skatteverket varaktigt eller vid upprepade tillfällen återkallar Leverantörens F-skattsedel.
- Det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i ansökan om auktorisation eller på annat sätt i samband med ansökan och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelningen av avtalet.

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

Vid förtida upphörande ska endast ersättning för utfört arbete och för styrkta nödvändiga kostnader utgå. Leverantören har inte rätt till ersättning för förlust som denne lider på grund av upphörandet.

Säger Regionen upp avtalet har Regionen även rätt till skadestånd för uppkomna merkostnader.

Förtida upphörande kan ske om politiska beslut tas, som innebär väsentliga förändringar för den ömsesidiga överenskommelsen mellan Regionen och Leverantören. Diskussion mellan parterna ska inledas snarast och eventuell uppsägning av avtalet ska ske inom tolv månader från det att diskussion påbörjats.

6.20 Force Majeure

Parterna befrias från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörandet förhindras eller oskäligt betungas på grund av omständighet utanför partens kontroll som parten skäligen inte kunnat förutse vid avtalets tecknande och vars följder parten inte heller skäligen kunde ha undvikit, förutsett eller övervunnit. Befrielsegrunden medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljder. Som händelser utanför partens kontroll anses arbetskonflikt, naturkatastrof, eldsvåda, krig, mobilisering, terroristhandling, oförutsedd militärinkallelse, rekvisition, beslag, uppror, upplopp eller andra liknande händelser om händelsen drabbar part eller underleverantör till part. Konflikt på arbetsmarknaden anses inte som händelser utanför partens kontroll om parten själv vidtar eller medverkar i sådan konflikt.

Den part som avser åberopa ovan beskriven omständighet **ska** omedelbart och skriftligen underrätta motparten om detta. Så snart den åberopade omständigheten upphört **ska** parten skriftligen underrätta motparten samt omedelbart återuppta fullgörandet av avtalad prestation.

Om uppdragets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tio (10) veckor på grund av ovan viss angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen häva avtalet med omedelbar verkan.

6.21 Tvist

Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden som parterna inte kan lösa på egen hand, **ska** avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk lag. Linköpings Tingsrätt **ska** vara första instans och alla förhandlingar ska ske på svenska.

Även om tvist föreligger **ska** parterna fullgöra sina avtalsenliga åtaganden till dess Regionen annat angivit eller domstol annat meddelat.

6.22 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.

Vid upphörande av avtal på Leverantörens begäran **ska** uppsägning lämnas skriftligt till Regionen senast tolv månader innan verksamheten upphör.

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.

6.23 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.

6.23.1 Journalsystem 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 åtar 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.

6.23.2 Journalhandling som ingår i journalsystem tillhandahållna av Regionen när Leverantören upphör med vårdverksamhet

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.

6.23.3 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 specificeras 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 kostnader 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.

6.24 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 57-60 §§ hyreslagen. 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.

7 Auktorisation

7.1 Auktorisationsprocessen

Leverantör som önskar bedriva primär hörselrehabilitering i Östergötland och som åtar sig att följa de villkor som stadgas i Regelbok för vårdval primär hörselrehabilitering, kan ansöka om auktorisation hos Regionen. Ansökan om auktorisation lämnas separat för varje hörselmottagning. Regionen lämnar besked inom tre månader från ansökans inlämnande huruvida leverantör som ansökt har blivit godkänd eller inte för den aktuella hörselmottagningen.

Bedömningen av ansökan görs med utgångspunkt i av Leverantören inlämnat material. Vid behov kan Regionen begära kompletterade upplysningar och/eller förtydliganden av Leverantören, samt genomföra en gemensam genomgång av ansökan med en representant för Leverantören.

Regionen kommer att auktorisera Leverantörer som kan visa och göra trovärdigt att de har förmåga att löpande fullfölja åtagandet. Regionen gör en helhetsbedömning med hjälp av referenstagning, intervjuer och information från offentliga register och kreditupplysningar.

7.2 Avtal för att bedriva verksamhet

För att en Leverantör ska få bedriva hälso- och sjukvård inom ramen för Regionens verksamhet ska ett avtal tecknas med Regionen. Om Leverantören bedriver verksamhet vid flera hörselmottagningar ska separata avtal tecknas för varje hörselmottagning. Avtal **ska** tecknas utan dröjsmål efter det att Leverantören fått avtal för undertecknande från Regionen.

7.3 Krav på leverantör

Leverantören **ska**

- ha en god ekonomisk ställning som svarar mot uppdragets omfattning och innehåll
- uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter,
- göra en anmälan enligt 2 kap. 1-3 §§ patientsäkerhetslagen (gäller endast privata Leverantörer).

Regionen kommer att pröva Leverantörens kreditvärdighet genom att ta in uppgifter från Upplysningscentralen efter att ansökan har inlämnats. Leverantören **ska** vid detta tillfälle ha lägst riskklass tre (3) hos Upplysningscentralen i en skala 1 – 5 där 1 utgör lägst bedömd kreditvärdighet och 5 utgör högsta.

Uppfylls inte ovan angivna riskklass kan Regionen komma att begära in en förklaring till detta av Leverantören. Regionen kommer sedan bedöma om inkommen förklaring är godtagbar. Godtagbar förklaring kan t.ex. vara nystartat företag, organisationsform där riskklass inte utfärdas, ägarförändring, byte styrelseledamöter/ VD/revisor eller att Upplysningscentralen tillfälligt sänkt riskklassen.

I de fall riskklassificering inte kan utfärdas eller i de fall lägre riskklassificering redovisas **ska** Leverantören styrka sin ekonomiska ställning på annat sätt. Leverantören **ska** på Regionens begäran skicka in uppgifter som behövs för att bedöma deras ekonomiska förutsättningar, exempelvis årsredovisning, balansräkning eller ekonomisk plan. Utifrån inkomna uppgifter kommer Regionen att göra en bedömning av Leverantörens ekonomiska ställning.

I de fall en Leverantörs ekonomiska ställning garanteras av moderbolag/annan garant **ska** intyg om detta bifogas ansökan och vara undertecknat av behörig företrädare för moderbolaget/garanten. Efterfrågad riskklass **ska** i dessa fall uppfyllas av moderbolag/garant.

7.4 Ansökan om auktorisation

Ansökan skickas till Region Östergötland, Regionhuset, Ledningsstaben, 581 91 Linköping. Ansökningsblankett återfinns i bilaga 4 och tillhandahålls också via www.regionostergotland.se (gå in på vårdgivarwebben).

Till ansökan ska Leverantör bifoga:

- CV för verksamhetschef/vd
- CV för medicinskt ansvarig.

Privat Leverantör ska även skicka in:

- Registreringsbevis utfärdat av behörig officiell myndighet (i Sverige Bolagsverket om registreringsskyldighet föreligger).
- Skatteverkets blankett "Begäran/svar offentliga uppgifter" (SKV4820), ifylld av skatteverket (utländsk Leverantör ska bifoga intyg från behörig myndighet som visar att Leverantören har fullgjort föreskrivna registreringar och betalningar i hemlandet),
- Två av varandra oberoende-referenser som styrker Leverantörens förmåga att utföra tjänsten. Vid företag under bildande ska referenser enligt ovan lämnas för nyckelpersoner. För det fall Leverantören har utfört uppdrag åt Regionen inom den senaste 5-årsperioden så kan Regionen anges som en av referenserna.
- information om hur Leverantören avser att uppfylla krav under punkt 6.6
Försäkringar vad gäller försäkringar för Leverantörens personal samt punkt 6.14 Kollektivavtal.

Ovannämnda intyg får inte vara äldre än tre (3) månader vid ansökan om auktorisation.

För företag under bildande och fysiska personer gäller att företag **ska** vara bildat vid avtalstecknandet. Företaget **ska** vid samma tillfälle inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket.

Regionen kan neka auktorisation och får utesluta en sökande som:

- inte accepterar/uppfyller auktorisationskraven i regelboken
- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf. Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen

har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

7.5 Före driftstart

Regionen kommer 2-4 veckor före överenskommen driftsstart att ha ett möte med Leverantören för att bedöma om Leverantören är klar med alla förberedelser för driftsstart samt om lokaler och utrustning uppfyller kraven för åtagandets utförande. Leverantören ska närvara vid mötet. Regionen äger ensidigt rätt att besluta om ett senare datum för driftstarten om Regionen i anslutning till mötet inför driftsstart eller på annat sätt bedömer att Leverantören saknar förutsättningar att utföra åtagandet i avtalad omfattning vid angivet datum för driftsstart. Leverantören äger inte rätt till någon form av ersättning till följd av Regionens beslut, enligt ovan, att senarelägga driftstarten.

Vid väsentliga brister äger Regionen rätt att säga upp avtalet till förtida upphörande enligt Allmänna villkor punkt 6.19.

- Leverantören **ska** senast 2 veckor före driftsstart;
 - inkomma med bevis på registrering hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
 - inkomna med bevis på hur Leverantören uppfyller krav under punkt 6.6 Försäkringar, vad gäller försäkringar för Leverantörens personal, samt punkt 6.14 Kollektivavtal uppfylls.
 - meddela vilken chefsläkarfunktion Leverantören avser att använda.

7.6 Återkallelse av auktorisation

Auktorisationen kan återkallas om Leverantören i väsentliga delar inte uppfyller auktorisationskraven eller om avtal inte undertecknats inom två månader efter auktorisationsbeslutet och det fördröjda undertecknandet inte beror på Regionen.

Om avtalet upphör att gälla upphör även auktorisationen att gälla.

Privat Leverantör, som gör gällande att Regionen brutit mot en bestämmelse i Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), får ansöka om rättelse hos allmän förvaltningsdomstol. En sådan ansökan ska ha inkommit inom tre veckor från det att Regionen lämnat underrättelse om beslutet. Ansökan om rättelse ska inges skriftligen till den Förvaltningsrätt, i vars domkrets den upphandlande myndigheten har sin hemvist.

8 Avtal

Avtalsparter

Beställare

Namn: Region Östergötland
Hälsa- och sjukvårdsnämnden
Adress: Regionhuset
Postnummer: 581 91
Ort: Linköping
Org.nr: 232100-0040
E-post: xxx.xxx@regionostergotland.se
Telefon: XXX
Kontaktperson XXX
:

Leverantör

Namn:
Adress:
Postnummer:
Ort:
Org.nr:
E-post:
Telefon:
Kontaktperson
:

Bakgrund och förutsättningar

Inom Region Östergötland drivs regionfinansierad primär hörselrehabilitering av auktoriserade leverantörer i offentlig eller privat regi under likvärdiga konkurrensvillkor. Auktorisationen garanterar kvalitet och likvärdiga villkor. Uppdraget ska utföras i enlighet med Regelbok för auktorisation.

Handlingar

Följande handlingar och avsnitt ur regelboken utgör en integrerad del av detta avtal. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i den ordning de anges nedan:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal
3. Ersättning
4. Allmänna villkor
5. Uppdrag Primär hörselrehabilitering
6. Generella villkor för hälso- och sjukvård
7. Uppföljningsplan

Kontaktperson/korrespondens

Vid byte av kontaktperson eller kontaktuppgifter **ska** detta skriftligen meddelas den andra parten. Korrespondens i anslutning till detta avtal ska sändas till Beställaren med referens till diarienummer. Meddelande i anledning av avtalet som skickats via post, e-post eller telefax **ska** anses ha nått mottagaren tre arbetsdagar efter att meddelandet skickats.

Ersättning

Ersättning utgår enligt regelboken kapitel 4 Ersättning.

Avtalstid

Detta avtal träder i kraft efter båda parter undertecknande och gäller tills vidare.

Underskrift

Avtalet är upprättat i två likalydande exemplar varav de båda parterna tagit ett exemplar.

Beställare: Region Östergötland

Leverantör:

Datum och ort

Datum och ort

Ordförande hälso- och
sjukvårdsnämnden

Behörig företrädare

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Hälso- och sjukvårdsdirektör

Namnförtydligande