

**REGION UPPSALA**

**UPPHANDLING AV ORTOPEDI OCH  
HANDKIRURGI**

**BILAGA 6**

**ALLMÄNNA VILLKOR**

## Innehåll

1	Allmänna villkor .....	4
1.1	Övergripande mål .....	4
1.2	Tillstånd.....	4
1.3	Lagar, förordningar, policys, direktiv och rutiner .....	4
1.4	Sekretess och tystnadsplikt.....	4
1.5	Kunskapsstyrd och kvalitetssäkrad vård .....	4
1.6	Uppföljning.....	5
1.6.1	Löpande uppföljning .....	5
1.6.2	Fördjupad uppföljning.....	6
1.7	Jämlik och jämställd vård .....	6
1.8	Tillgänglighet.....	7
1.9	Vårdgaranti .....	7
1.10	Tolk.....	7
1.11	Hälsa- och sjukvård för asylsökande och vissa utlänningar som vistas i landet utan tillstånd 7	
1.12	Utomlänspatienter och patienter från andra länder .....	8
1.13	Patientens ställning.....	8
1.14	Ledning samt kompetens hos personal .....	9
1.15	Informationssystem .....	9
1.16	Journaler och journalsystem .....	10
1.17	IT – säkerhet.....	11
1.18	Telefoni .....	11
1.19	Remisshantering .....	11
1.20	Miljökrav .....	11
1.21	Säkerhetskrav.....	11
1.22	Information och marknadsföring.....	12
1.23	Dialogmöten och fortbildning .....	12
1.24	Patientsäkerhet.....	12
1.25	Avvikelsehantering.....	13
1.26	Patientnämnden .....	13
1.27	Försäkringar .....	13
1.28	Sjukresor och transport av avlidna .....	14
1.29	Särskild händelse och krisberedskap .....	14
1.30	Undantag från Uppdraget.....	14

1.31	Revision.....	14
1.32	Forskning och utveckling.....	15

## 1 Allmänna villkor

### 1.1 Övergripande mål

Region Uppsala finns till för människorna i Uppsala län. Vårt syfte är att skapa förutsättningar för hälsa, hållbarhet och utveckling för alla oss som lever och verkar här.

Region Uppsala ska främja hälsa och förbättra livskvaliteten hos invånarna. Alla invånare ska känna trygghet och tillit till en jämlik hälso- och sjukvård som präglas av hög kvalitet, god tillgänglighet och gott bemötande. Region Uppsala är inkluderande och skapar goda möjligheter för en god hälsa och en trygg och hållbar livs- och arbetsmiljö.

Leverantörer som tecknar Avtal med Region Uppsala ska bidra till att Region Uppsalas mål och visioner uppfylls enligt regionplan och budget.

### 1.2 Tillstånd

Leverantören ska ha de tillstånd och bemyndiganden samt uppfylla sådan anmälningskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget.

### 1.3 Lagar, förordningar, policys, direktiv och rutiner

Leverantören ansvarar för att följa gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter, andra författningar och normer som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk samt Region Uppsalas antagna policys, direktiv och rutiner som berör detta Avtal. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med nationella riktlinjer, rapporter och gemensamma vårdprogram och övriga dokument som främjar vetenskap och beprövad erfarenhet.

Leverantören ska anpassa undersöknings- och behandlingsmetoder till utvecklingen på området liksom till övergripande inriktningsbeslut som kan komma att tas inom Region Uppsala och som generellt berör den typ av vård som upphandlingen avser.

Region Uppsala ansvarar för att tillhandahålla och kontinuerligt uppdatera de vårdprogram, riktlinjer och policys som hänvisas till i Avtalet.

### 1.4 Sekretess och tystnadsplikt

Leverantören ska tillse att all berörd personal samt eventuella underleverantörer omfattas av sekretesskrav och tystnadsplikt motsvarande de som ställs i Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Leverantören ska tillse att personal som är verksam inom ramen för uppdraget undertecknar förbindelse om sekretess och tystnadsplikt och att denna efterlevs.

### 1.5 Kunskapsstyrd och kvalitetssäkrad vård

Leverantören ska tillhandahålla vård i enlighet med Hälso- och Sjukvårdslagen (2017:30) samt i enlighet med vad som gäller inom specialiteten avseende bland annat en god hygienisk standard, kvalitetskrav och medicinsk praxis.

Leverantören ska bedriva ett fortlöpande, systematiskt och dokumenterat arbete med kvalitets- och verksamhetsutveckling så att hälso- och sjukvårdslagens krav på god kvalitet i hälso- och sjukvård tillgodoses. Leverantören har skyldighet att bedriva ett systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete i enlighet med Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ledningssystemet ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning och användas för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören ska i sitt systematiska kvalitetsutvecklingsarbete beakta alla områden i SOSFS 2011:9. Leverantören ansvarar för att verksamhetens personal har kännedom om och följer rutiner och riktlinjer för verksamheten.

Leverantören ska medverka i, samt leverera fullständiga och kvalitetssäkrade data till relevanta nationella och etablerade regionala/lokala kvalitetsregister. Leverantören ska medverka i arbetet med Öppna jämförelse i svensk hälso- och sjukvård, som bedrivs av SKR och Socialstyrelsen.

Begreppet "God vård" beskrivet enligt nedan är en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

- Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård - Innebär att vården ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet och utformas för att möta den individuella patientens behov på bästa möjliga sätt.
- Säker vård - Innebär att vårdskador förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete.
- Patientcentrerad vård - Innebär att vården ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov, önskemål och värderingar.
- Effektiv vård - Med effektiv vård avses att tillgängliga resurser utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål. Detta innebär att vården utformas och ges i samverkan mellan vårdens aktörer baserat på tillståndets svårighetsgrad och kostnadseffektiviteten för åtgärderna.
- Jämlik vård - Innebär att vården tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla.
- Vård i rimlig tid - Innebär att ingen patient ska behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som hen har behov av.

Leverantören ska följa Region Uppsalas kvalitetspolicy, se bilaga 15.

## 1.6 Uppföljning

Leverantören ska, utöver vad som följer av lagar och föreskrifter om patientjournaler, dokumentera sin verksamhet på sådant sätt att det möjliggör egenkontroll och extern granskning av verksamhetens innehåll och kvalitet.

Region Uppsala har ansvar för att följa upp hur Leverantören fullföljer Avtalet och hur kvalitet uppfylls. Region Uppsala tillämpar en tillits- och dialogbaserad uppföljningsmodell med kontinuerlig kontakt. Uppföljningen sker löpande men kan även leda till en fördjupad uppföljning. Leverantören ansvarar för att lämna en årlig verksamhetsberättelse till Region Uppsala. Varje år ska Leverantören skriva en patientsäkerhetsberättelse och beskriva hur arbetet med att identifiera, analysera och minska risker i vården har genomförts. Patientsäkerhetsberättelsen ska följa mallen som tillhandahålls av Sveriges kommuner och regioner.

Se uppföljningsbilagan för mer information.

### 1.6.1 Löpande uppföljning

Region Uppsala har rätt att följa upp leverantörens utförande av uppdraget. Region Uppsala ansvarar för utformning, innehåll och tidpunkt för uppföljningen.

Leverantören ska samverka med Region Uppsala i uppföljning och analys av hur uppdraget utförs samt utveckling av vårdens kvalitet, produktivitet och effektivitet. Leverantören ska delta i uppföljningsmöten som Region Uppsala kallar till.

För att stimulera öppna jämförelser, erfarenhetsutbyte och kvalitets- och förbättringsarbete äger Region Uppsala rätt att publicera uppföljningens resultat offentligt.

Uppföljning kan till exempel ske genom mätningar av medicinsk kvalitet, patientsäkerhet, patientnöjdhet, väntetider och telefontillgänglighet. Mätningar utförs med den metod, de frågeställningar, vid de tidpunkter och de intervall Region Uppsala, bestämmer. Region Uppsala äger resultatet av dessa mätningar. När Region Uppsala genomför mätningar ska Leverantören, efter Region Uppsalas anvisningar, medverka i framtagandet av till exempel patientunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Region Uppsalas förfogande.

### 1.6.2 Fördjupad uppföljning

Region Uppsala har rätt att genomföra fördjupade uppföljningar av Leverantörens utförande av uppdraget. Fördjupad uppföljning kan även omfatta ett eller flera av Socialstyrelsens kvalitetsperspektiv på God Vård.

Fördjupade uppföljningar kan utföras i syfte att:

- Granska vården - Säkerställa att Leverantören fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård.
- Vårdsamband - Studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer.
- Kontroller - Göra de kontroller som behövs för att bedöma om Leverantörens fakturering sker på korrekt sätt.
- Miljö - Följa upp Leverantörens miljöarbete.

En fördjupad uppföljning kan till exempel omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar, patientjournaler, övriga dokument och intervjuer som Region Uppsala anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får Region Uppsala vidta sådana åtgärder som bedöms nödvändiga för att fullgöra granskningen.

Leverantören ska medverka vid fördjupade uppföljningar och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som granskarna efterfrågar till deras förfogande. Detta gäller även tillgång till uppgifter från ekonomisystem och adekvata sidosystem. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande sekretessregler. Samtliga deltagare i en fördjupad uppföljning ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

Region Uppsala kommer att debitera Leverantören en självkostnad avseende journalgranskning och andra kontrollmoment i de fall där rapporten från den fördjupade uppföljningen visar på behov av ytterligare kontroll, dock maximalt 50 000 kronor. Denna debitering tillkommer utöver eventuella krav på återbetalning av felfakturerat belopp.

Region Uppsala äger rapporter som blir resultatet av den fördjupade uppföljningen.

### 1.7 Jämlik och jämställd vård

Leverantören åtar sig att tillhandahålla en säker, nära och basal hälso- och sjukvård till befolkningen utan avgränsning vad gäller sjukdom, ålder eller patientgrupper.

Utföraren ska utifrån patienternas behov tillhandahålla och fördela vården på lika villkor för hela patientunderlaget oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning, social position, etnisk och religiös tillhörighet eller sexuell identitet.

Region Uppsala har antagit en likabehandlingspolicy, bilaga 16, med tillhörande likabehandlingsplan. Policyn och planen omfattar de sju diskrimineringsgrunder som ingår i Diskrimineringslagen 2008:567: Kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Policyn och planen ska vara vägledande för Leverantörens arbete med likabehandling och jämställdhet.

Jämställd hälso- och sjukvård innebär att kön- och genus specifika förhållanden ska beaktas i bemötande, diagnostik och behandling. Leverantörer i Region Uppsala ska arbeta aktivt för att kvinnor och män ska erbjudas och få jämställd vård. Medicinskt omotiverade skillnader i bemötande, diagnos, behandling och prevention mellan könen ska inte förekomma. Faktorer som socioekonomisk bakgrund ska inte påverka den hälso- och sjukvård som erhålls.

För att säkerställa en jämlik och jämställd vård med god tillgänglighet ska vården utföras med högsta möjliga medicinska säkerhet och kvalitet i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet.

### 1.8 Tillgänglighet

Verksamheten ska vara tillgänglig per telefon under hela öppettiden, bland annat för rådgivning och bokning av tid. Vid de tider då Leverantören inte har öppet ska telefonsvararen ge information om öppettider samt hänvisa till Vårdguiden 1177. Via telefonsvararen ska även avbokningar kunna göras.

Leverantören ska anpassa telefon-, öppethållande- och mottagningstider efter krav enligt Kravspecifikationen. Leverantören ska medverka till att modern informations- och kommunikationsteknik används i samtliga kontakter.

Leverantören ska sträva efter att göra verksamheten tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar, kognitiva svårigheter eller bristande kunskaper i svenska språket.

### 1.9 Vårdgaranti

Leverantören ska tillämpa nationella och regionalt beslutade besöks- och vårdgarantier och ska delta i uppföljningar av besöks- och vårdgaranti samt väntetider enligt nationella och regionala anvisningar.

### 1.10 Tolk

Leverantören ska beställa tolk till patienter som inte förstår eller kan uttrycka sig på det svenska språket, åt döva, dövblinda, gravt hörselskadade och talskadade personer. Leverantören ska i första hand anlita Region Uppsalas upphandlade auktoriserad tolk, företrädesvis sjukvårdstolkar.

### 1.11 Hälso- och sjukvård för asylsökande och vissa utlänningar som vistas i landet utan tillstånd

Asylsökande och vissa utlänningar som vistas i landet utan tillstånd som är 18 år och äldre har rätt till hälso- och sjukvård som inte kan anstå. Vad som ska räknas som vård som inte kan anstå måste alltid avgöras i det enskilda fallet av behandlande läkare eller annan ansvarig vårdpersonal baserat på en medicinsk bedömning i det enskilda fallet.

Med asylsökande avses i detta avsnitt asylsökande enligt lag (2008:344) om hälso- och sjukvård åt asylsökande med flera.

Med vissa utlänningar som vistas i landet utan tillstånd avses i detta avsnitt vissa utlänningar enligt lag (2013:407) om hälso- och sjukvård till vissa utlänningar som vistas i Sverige utan nödvändiga tillstånd.

Asylsökande och vissa utlänningar som vistas i landet utan tillstånd som inte har fyllt 18 år ska erbjudas vård i samma omfattning som den som är under arton (18) år och folkbokförd inom länet.

Gällande patientavgifter för asylsökande se patientavgiftshandboken och för ersättning se ersättningsavsnittet i Avtalet.

### 1.12 Utomlänspatienter och patienter från andra länder

Leverantören ska ta emot utomlänspatienter enligt vad som framgår i patientlagen (2014:821) och riksavtal för utomlänsvård.

Leverantören ska ta emot patienter från andra länder enligt gällande Avtal och överenskommelser samt konventioner med andra länder.

Leverantören erhåller ingen extra ersättning för utomlänspatienter och patienter från andra länder utöver eventuella patientavgifter. Regionen fakturerar regioner och Försäkringskassan för utomlänspatienter och utländska patienter.

Leverantören faktureringsunderlag ska följa Riksavtalet för utomlänsvård med tillägg för de krav som ställs på regionen för att vidarefakturera vården där remiss id och åtgärdskod ska ingå.

Om hemregion eller Försäkringskassa inte godkänner fakturan från regionen på grund av att aktuella Avtal inte följs, drar regionen av berörd ersättning på nästa utbetalning av ersättningen.

Besök av de patienter som betalar hela vårdkostnaden själva, till exempel medborgare utanför EU, berättigar inte till besöksersättning av regionen.

### 1.13 Patientens ställning

Leverantören ska tillgodose patienters och anhörigas behov av information avseende utredning, vårdinsatser, möjlighet att välja behandlingsalternativ och hälsorådgivning.

Leverantören ska vidare:

- Informera om Region Uppsalas regler om valfrihet.
- Informera om Region Uppsalas regler kring väntetider och vårdgaranti.
- Informera om patientens möjlighet att vända sig till patientnämnden.
- Minimera informationshinder i form av språksvårigheter eller funktionsnedsättningar, till exempel genom information och telefonservice på andra språk.
- Fortlöpande utveckla administrativa rutiner för kommunikation med patienter och anhöriga och anpassa rutinerna till aktuell teknik.
- Informera om patientens rätt att på Leverantörens bekostnad få tillbaka erlagd patientavgift när väntan vid ett planerat besök överstiger 15 minuter, enligt Region Uppsalas avgiftshandbok. Information om detta ska finnas i väntrummen.
- I samarbete med länets kommuner utarbeta rutiner för samordning av insatser för enskilda, i enlighet med SOSFS 2007:10 (Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering).

- Tillgodose att patienten får rätt information inför sitt besök genom att kallelsen är tydlig, skriven på ett enkelt språk samt innehåller information om vart besöket äger rum, vem ska patienten träffa samt information om av- och ombokning.

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

#### 1.14 Ledning samt kompetens hos personal

Leverantören ska ha personal i sådan omfattning samt formell och reell kompetens som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med Kravspecifikationen.

Kirurger inom axel- och knäkirurgi, fotkirurgi, handkirurgi och ryggkirurgi ska ha minst tre (3) års klinisk yrkeserfarenhet efter specialistbevis. Kirurgerna ska vara väl förtrogna med de ingrepp som kommer ifråga inom respektive ingreppstyp.

Det ska finnas en utsedd verksamhetschef enligt Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som svarar för verksamheten och har det samlade ledningsansvaret. Leverantören ska fortlöpande hålla Region Uppsala informerad om vem som är verksamhetschef.

I de fall verksamhetschefen inte är specialistläkare i ortopedi ska en medicinsk ledningsansvarig läkare utses. Medicinskt ledningsansvarig läkare (MLA) ska vara en erfaren specialist i ortopedi och ha sin huvudsakliga anställning på vårdinrättningen. Leverantören ska meddela MLA till Akademiska sjukhuset verksamhetsområde ortopedi och handkirurgi.

Leverantören ska säkerställa att verksamhetschefen har adekvat kompetens och tillräckliga kunskaper för att leda den systematiska utvecklingen av verksamhetens kvalitet i enlighet med verksamhetens ledningssystem. I detta ingår att vara väl förtrogen med och insatt i de lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer, råd och rekommendationer som gäller för hälso- och sjukvården, både nationellt och lokalt.

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

Personal med patientkontakt ska tala och förstå svenska samt kunna läsa och skriva svenska.

Leverantören ansvarar enligt arbetsmiljölagen (1977:1160) och andra lagar och föreskrifter för arbetsmiljö- och skyddsfrågor vad avser egen personal samt anlitade personer och företag.

Leverantören ansvarar för att personal (inklusive vikarier och ersättare) inte uppbär ersättning från Lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning och Lag (1993:1652) om ersättning för fysioterapi under den tid de är verksamma hos Leverantören och utför tjänster enligt Avtalet.

#### 1.15 Informationssystem

Leverantören ingår i och ges tillgång till Region Uppsalas IT-infrastruktur och förbinder sig att följa samma regler som gäller för Region Uppsala.

Leverantören nyttjar IT-tjänster på samma villkor som Region Uppsala.

Leverantören ska använda det av Region Uppsala upphandlade RIS, PACS och Multimediaarkiv.

Leverantören ska användas de av Region Uppsala framtagna arbetsflöden som finns för respektive system (RIS, PACS och Multimediaarkiv).

Leverantören ska utse en lokal samordnare som kommer att vara Leverantörens kontaktperson mot förvaltningen för MedBild.

Region Uppsala förbinder sig att ge Leverantören insyn i pågående och planerad utveckling inom IT-området.

Region Uppsala svarar för drift, förvaltning och utveckling av IT-tjänster, IT-system och infrastruktur för IT.

Leverantören ska erlægga en så kallad funktionshyra per datorarbetsplats och år. Funktionshyran reglerar drift, support och applikationer för de datorer som har regiongemensamma system.

RIS, PACS och arkiv erhålles vederlagsfritt och supporteras utanför funktionshyran.

För mer information se bilaga 8 Gemensam IT-bilaga för Region Uppsalas vårdgivare och bilaga 9 Funktionshyra.

De IT-tjänster och bildsystem som Region Uppsala tillhandahåller Leverantören får endast användas för den verksamhet som bedrivs i enlighet med detta Avtal.

### 1.16 Journaler och journalsystem

Leverantören utgör en integrerad del av hälso- och sjukvården i Region Uppsala och Leverantören ska använda det av Region Uppsala upphandlade elektroniska journalsystemet Cosmic. Leverantören ska använda de delar av journalsystemet som används inom Region Uppsala och även de system för patientadministration som Region Uppsala beslutar om. Region Uppsala ställer krav på sammanhållen journal, se bilaga 7 Sammanhållen journalföring. Leverantören ska i journalsystemet registrera diagnoser och vårdkontakter enligt inom Region Uppsala fastställd terminologi.

Leverantören ska se till att personalen för och bevarar patientjournaler i enlighet med gällande författningar inom området. Med journal avses både pappersjournal och elektronisk journal.

Varje patientbesök ska dokumenteras i Leverantörens journalsystem enligt gällande lagstiftning. Journalanteckning ska vara dokumenterad och signerad inom fjorton (14) dagar från vårdkontakten.

Leverantören ska följa de villkor och föreskrifter som Region Uppsala meddelar, för lån av de patientjournaler eller andra handlingar som tillhör Region Uppsala och som Leverantören kan behöva för fullgörandet av uppdraget.

Region Uppsala kommer vara behjälplig med att låta Leverantören ta del av journalhandlingar som tidigare journaler under förutsättning av patientens samtycke.

Leverantörer som ingår i sammanhållen journal måste teckna två personuppgiftsbiträdesavtal med Region Uppsala, bilaga 11 Personuppgiftsbiträdesavtal för användning av Region Uppsalas Cosmic samt bilaga 12 Ineras Personuppgiftsbiträdesavtal 2. Ett separat avtal avseende tredjeparts/samarbetsavtal HSA och SITHS ska även tecknas mellan Region Uppsala och Leverantören vilket ombesörjs av Region Uppsalas resurscentrum, se bilaga 13.

Leverantören ska utse en vårdsystemscoordinator samt ett IT-stöd som utgör kontakt mot Region Uppsalas vårdsystemsamordnare och IT- samordnare. Det rekommenderas att vårdsystemcoordinatorn är vårdpersonal.

Det journalsystem som Region Uppsala tillhandahåller Leverantören får endast användas för den verksamhet som bedrivs i enlighet med detta Avtal.

### 1.17 IT – säkerhet

Leverantören ska skydda sin information mot ootillbörlig åtkomst och förstörelse i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Hur skyddet genomförs ska dokumenteras.

Leverantören ska på begäran kunna uppvisa denna dokumentation för Region Uppsala. Av dokumentation ska det framgå:

- Beskrivning över hur patientdata skyddas oavsett media, papper eller digitalt
- Beskrivning över de säkerhetsåtgärder som är vidtagna för att förhindra att obehöriga kommer åt patientdata
- Beskrivning över hur personalen som är behörig att hantera informationen har fått tillräcklig vägledning/utbildning i syfte att säkerställa att informationen hanteras på ett säkert sätt. Leverantören ska följa Region Uppsalas gällande riktlinjer för informationssäkerhet, se Säkerhetshandboken (Region Uppsalas ledningssystem för informationssäkerhet).

Leverantören ska skydda sin information mot ootillbörlig åtkomst enligt lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter.

E-posthanteringen ska uppfylla ställda krav på sekretess och skydd mot virus.

### 1.18 Telefoni

Leverantören har möjlighet att vara ansluten till Region Uppsala telefonväxel och teckna avtal för denna tjänst. Leverantören ansvarar för samtliga telefonikostnader.

### 1.19 Remisshantering

Leverantören ska följa Region Uppsalas vid var tid gällande regler om remisshantering.

Rutiner för hantering av remisser och remissvar ska finnas hos Leverantören.

### 1.20 Miljökrav

Leverantören ska ha en hög miljöambition och senast tolv (12) månader efter driftsstart ha infört ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete. Detta innebär att det ska finnas en framtagna miljöpolicy, mätbara och tidsatta mål för betydande miljöaspekter samt en handlingsplan med ansvarsfördelning.

Leverantörens miljöarbete ska vara öppet för granskning genom så kallade andraparts miljörevisioner (enligt ISO 19011:2018) från Region Uppsalas sida. Leverantören ska också utse en kontaktperson i miljöfrågor. Region Uppsala har därutöver rätt att begära in dokumentation, eller på annat sätt undersöka om kraven efterlevs.

Leverantören ansvarar för att verksamheten bedriver sitt interna miljöarbete på sådant sätt att Leverantören därigenom medverkar till att målen i Region Uppsalas miljöprogram uppnås och miljöpolicy efterlevs.

### 1.21 Säkerhetskrav

Leverantören ska ha en hög säkerhetsambition och senast tolv (12) månader efter driftstart ha infört ett strukturerat och dokumenterat systematiskt brandskyddsarbete enligt Region Uppsalas regler för

brandsäkerhet. Brandskyddsarbetet ska vara öppet för granskning genom så kallade andraparts säkerhetsrevisioner från Region Uppsalas sida. Leverantören ska också utse en kontaktperson i säkerhetsfrågor.

Leverantören ska bedriva sitt interna säkerhetsarbete på sådant sätt att Leverantören därigenom medverka till att Region Uppsalas säkerhetsmål uppnås och säkerhetspolicy efterlevs.

### 1.22 Information och marknadsföring

Region Uppsala ansvarar för övergripande information om vårdutbud och de regler som styr hälso- och sjukvården.

Vid större förändringar i verksamheten (exempelvis om hela eller väsentlig del av verksamheten ska öppna eller stängas) svarar Region Uppsala för informationsinsatserna. Region Uppsala är då avsändare för information till befolkningen. Arbetet sker i nära samarbete med Leverantören.

All extern marknadsföring/information som Leverantören lämnar avseende verksamheten ska följa Region Uppsalas riktlinjer för marknadsföring och sponsring.

Vid entré till verksamhet och i marknadsföringsmaterial ska följande anges: Verksamheten drivs på uppdrag av Region Uppsala. Logotypen för Region Uppsala får inte användas i information och marknadsföring från Leverantören.

I syfte att verksamheten ska vara tillgänglig för till exempel personer med funktionsnedsättningar, kognitiva svårigheter eller bristande kunskaper i svenska språket ska Leverantören sträva efter att göra informationen lättförståelig.

Leverantören äger ej rätt att utan Region Uppsalas skriftliga medgivande använda sig av Region Uppsala i eventuell annan marknadsföring.

Leverantören ska tillse att egna uppgifter och information är korrekta och aktuella under hela avtalsperioden på 1177.se och egen hemsida. Information som presenteras i Region Uppsalas informationskanaler ska följa fastställda anvisningar.

### 1.23 Dialogmöten och fortbildning

Leverantören har en viktig funktion i utveckling av vården i Region Uppsala och förväntas därför vara representerad på de dialogmöten, nätverksträffar och utbildningsmöjligheter som Region Uppsala kallar till.

När Leverantören och dennes personal erbjuds deltagande i Region Uppsalas fortbildningsaktiviteter svarar Leverantören för kostnader avseende personal, resor, eventuella kursavgifter etc. om inget annat framgår av inbjudan.

I de fall det framgår av Avtalet, eller av inbjudan, att närvaro är obligatorisk ska Leverantören tillse att tid och resurser finns avsatta i verksamheten för att delta.

### 1.24 Patientsäkerhet

Leverantören har skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete i enlighet med Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40). Leverantören ska följa Region Uppsalas övergripande strategi för patientsäkerhet med tillhörande handlingsplan.

Patientsäkerhetslagen ställer krav på att Leverantören har ett systematiskt och förebyggande patientsäkerhetsarbete för att uppnå hög patientsäkerhet. Med patientsäkerhet avses skydd mot vårdskada.

Leverantören ansvarar för att hälso- och sjukvårdspersonal har den kompetens som behövs för att uppnå god kvalitet och hög patientsäkerhet i verksamheten. Leverantören ska ge förutsättningar för medarbetare att delta i det systematiska förbättringsarbetet.

Säker hälso- och sjukvård innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och föreskrifter om hälso- och sjukvård. Den information som verksamheten får genom systematiska riskanalyser, egenkontroller och utredning av klagomål och synpunkter ska ligga till grund för förbättringar av processer och rutiner.

### 1.25 Avvikelsehantering

Leverantören ska ha rutiner för avvikelsehantering i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). De Leverantörer som är hänvisade till Region Uppsalas upphandlade journalsystem ska registrera och utreda samtliga avvikelser i Region Uppsalas beslutade avvikelsehanteringssystem, MedControl.

Leverantören ska ha rutiner för anmälan av Lex Maria, händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada, i enlighet med Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter (HSLF-FS 2017:41).

Leverantören ska informera kontaktperson för Avtalet genom att skicka en aidentifierad kopia när anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) upprättas.

Avvikelser ska alltid kunna följas upp.

### 1.26 Patientnämnden

Patientnämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Detta genom att handlägga ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Leverantören svarar för. Leverantören ska medverka i enskilda patientärenden och biträda patientnämnden snarast med de uppgifter nämnden behöver för att fullgöra sitt uppdrag. Leverantören ska svara patientnämnden på ställda skrivelser snarast, och utan kostnad.

### 1.27 Försäkringar

Region Uppsalas patientförsäkring gäller för eventuell personskada som orsakats patient som erhållit vård av Leverantören inom ramen för detta Avtal.

Leverantören har samma skyldighet som Region Uppsala att på begäran lämna de handlingar som efterfrågas, exempelvis intyg, journaler, utredningar och analyser med mera, kostnadsfritt till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF) och Personskadereglering AB (PSR).

Leverantören är skyldig att inneha sedvanliga och relevanta företagar-, egendoms- och ansvarsförsäkringar som täcker skador och förluster under avtalstiden.

Leverantören ska inneha försäkringsskydd för uppdraget i form av företags ansvarsförsäkring inklusive produktansvar, förutom patientförsäkring där Region Uppsalas patientförsäkring gäller (Patientskadelagen 12 § SFS 1996:799).

Leverantören ansvarar för direkta skador som vållats Region Uppsala på grund av fel eller försummelse av Leverantören eller av Leverantören uthyrd personal. Skadeståndsansvaret omfattar endast direkt skada och således ej följdskada eller indirekta skador såsom exempelvis utebliven vinst.

Leverantörens ansvar är begränsat till 20 000 000 SEK per skada och år.

Leverantören ska i sin ansvarsförsäkring ha med ansvar vid ren förmögenhetsskada på 5 000 000 SEK.

För Leverantörer som är lokaliserade i av Region Uppsala ägda eller hyrda lokaler ska Leverantörens ansvarsförsäkring även omfatta omhändertagen egendom inklusive nyckelförlust.

### 1.28 Sjukresor och transport av avlidna

Leverantören ska ha kännedom om samt tillämpa Region Uppsalas regler för sjukresor och vara patienten behjälplig med att ordna sjukresa. Leverantören har inte kostnadsansvar för transporter av avlidna eller för sjukresor.

### 1.29 Särskild händelse och krisberedskap

Leverantören ska ingå i Region Uppsalas krisberedskapsorganisation. Region Uppsala behåller sitt ansvar och beslutar om mål, inriktning, omfattning och kvalitet. Leverantören har ett avtalsrättsligt ansvar mot Region Uppsala, men Region Uppsala har ett ansvar mot tillsynsmyndigheter.

Leverantören ska bistå vid en särskild händelse/extraordinär händelse då Region Uppsala utövar särskild sjukvårdsledning genom att ställa personal tillgänglig, denna ska kunna omdisponeras i hela Region Uppsala.

Leverantörens lokaler ska kunna nyttjas vid särskild händelse/extraordinär händelse och kunna disponeras enligt den krisberedskapsorganisation som gäller inom Region Uppsala.

Leverantören ska vid behov bidra till de riskanalyser som görs för Region Uppsalas planering samt eventuellt upprätthålla speciell kompetens hos de anställda.

Leverantören ska vid behov kunna delta i viss övnings- och utbildningsverksamhet för att kunna uppfylla kraven som ställs på Region Uppsala.

Detta ska ske utan ersättning enligt ansvars-, närhets- och likhetsprincipen.

### 1.30 Undantag från Uppdraget

I uppdraget ingår ingen annan verksamhet än den som framgår av Kravspecifikationen.

### 1.31 Revision

Region Uppsalas revisorer ska kunna genomföra revision i enlighet med kommunallagen och därmed få tillgång till det underlag och den information som behövs för att kunna fullgöra sitt revisionsuppdrag.

Leverantören ska utan kostnader för Region Uppsala biträda revisorerna genom att tillhandahålla dokumentation och underlag samt i övrigt bistå revisorerna med information som är nödvändig för genomförandet av revisionerna.

### 1.32 Forskning och utveckling

Leverantören ska medverka i kliniska forskningsprojekt som godkänts av Uppsala Universitet och Region Uppsala. Detta åtagande regleras genom överenskommelse i varje enskilt fall mellan Leverantören och den som genomför den kliniska forskningen.

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.

Leverantören ska följa Region Uppsalas vid var tid gällande rutiner för biobanker.