

# Förfrågningsunderlag och avtal

**Audionommottagning –  
grundläggande  
hörselrehabilitering för vuxna**

**Gällande år 2023**

Beslutat psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden  
2022-12-14

# Innehållsförteckning

1 ALLMÄNT OM VALFRIHETSSYSTEMET I REGION SKÅNE .....	6
2 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER OCH ANSÖKNINGSFÖRFARANDE .....	7
2.1 Ansökan .....	7
2.1.1 Underlag för ansökan .....	7
2.1.2 Öppen ansökningstid.....	7
2.1.3 Språk .....	8
2.1.4 Offentlighet .....	8
2.1.5 Rättelse och komplettering av ansökan .....	8
2.1.6 Beräknad driftstart .....	8
2.1.7 Försäkran .....	8
2.2 Sökanden .....	9
2.2.1 Sökande som är juridisk person .....	9
2.2.2 Sökande som inte är juridisk person .....	10
2.2.3 Sökande som är utländsk juridisk person .....	10
2.3 Skäl att avslå ansökan .....	11
2.3.1 Skäl hänförliga till ansökan.....	11
2.3.2 Skäl hänförliga till sökanden .....	11
2.4 Prövning av ansökan och beslut om godkännande .....	13
2.4.1 Beslutsfattande organ .....	13
2.4.2 Beslut.....	13
2.4.3 Kontraktstecknande.....	13
3 KONTRAKTSMALL.....	14
Kontrakt för audionommottagning – grundläggande hörselrehabilitering .....	14
§ 1. PARTER .....	14
§ 1.1 Verksamhetschef.....	14
§ 2. BAKGRUND OCH SYFTE .....	14
§ 3. AVTALSKONSTRUKTION .....	14
§ 4. DEFINITIONER.....	15
§ 5. ÄNDRINGAR I AVTALET .....	15
§ 5.1 Om Leverantören inte accepterar ändring i Avtalet .....	15
§ 5.2 Om Leverantören accepterar ändring i Avtalet .....	15
§ 6. UPPDRAGET.....	15
§ 7. AVTALSTID .....	16
§ 8. DRIFTSTART.....	16
§ 8.1 Verifikation inför Driftstart .....	16
§ 8.2 Uppskjuten Driftstart.....	16
§ 9. FÖRTIDA UPPHÖRANDE.....	16
§ 9.1 Uppdragsgivarens rätt att säga upp Avtalet .....	17
§ 9.2 Leverantörens rätt att säga upp Avtalet .....	19

§ 9.3 Reglering av ersättning vid förtida upphörande och uppsägning.....	19
§ 10. PÅFÖLJDEN VID AVTALSBRÖTT .....	19
§ 10.1 Rätt att avräkna eller återkräva Ersättningen .....	19
§ 10.2 Rätt till avhjälpande på Leverantörens bekostnad .....	20
§ 10.3 Rätt till fördjupad granskningskostnad .....	20
§ 10.4 Rätt till skadestånd .....	20
§ 10.5 Exempel på avvikelser och avtalsbrott.....	20
§ 11. LEVERANTÖRENS ANSVAR FÖR KRAV FRÅN TREDJE MAN.....	21
§ 12. FORCE MAJEURE .....	21
§ 13. MEDDELANDE .....	21
§ 14. ÖVERLÅTELSE .....	22
§ 15. ÅTGÄRDER VID HÖJD BEREDSKAP OCH KRIG .....	22
§ 16. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTER.....	22
4 DEFINITIONER .....	23
5 UPPDRAGET .....	25
5.1 Allmänt om Uppdraget .....	25
5.2 Målgrupper .....	26
5.2.1 Kriterier för vårdbegäran .....	26
5.3 Uppdragets utförande .....	27
5.4 Uppdragets omfattning .....	27
5.4.1 Kartläggning och bedömning.....	27
5.4.2 Rehabiliteringsprocess .....	28
5.4.3 Service.....	29
5.4.4 Hjälpmiddel för dagliga livet .....	29
5.4.5 Samverkan .....	29
5.4.6 Kommunikation och samarbete.....	30
5.4.7 Vardag, kris och höjd beredskap.....	30
5.4.8 Smittskydd och vårdhygien .....	30
5.4.9 Uppdragets avgränsning .....	31
5.4.10 Förbrukningsartiklar.....	31
5.5 Tillgänglighet och öppettider .....	32
5.5.1 E-hälsa och digitala vårdtjänster .....	32
5.6 Bemanning och kompetens .....	33
5.6.1 Verksamhetschef.....	33
5.6.2 Kompetens och legitimation .....	33
5.6.3 Fort- och vidareutbildning.....	33
5.7 Verksamhetsförlagd utbildning .....	34
5.8 Forskning och utveckling .....	34
5.9 Tillgänglighet.....	34
5.10 Patientupplevd kvalitet.....	35
5.11 Rapportering .....	35
5.12 Uppföljning .....	35
5.12.1 Uppföljning av Utbildnings och forskningsuppdraget .....	37
5.12.2 Nationella kvalitetsregister .....	37

5.12.3 Utvecklingsarbete .....	37
6 LISTNING/FÖRTECKNING AV MEDBORGARE .....	38
7 ALLMÄNNA VILLKOR.....	39
7.1 Lagar, förordningar .....	39
7.1.1 Tystnadsplikt .....	39
7.1.2 Vårdskador .....	39
7.1.3 Anmälningsskyldighet enligt socialtjänstlagen .....	39
7.1.4 Meddelarfrihet .....	39
7.2 Regelverk.....	40
7.3 Försäkringar .....	40
7.4 Patienträttigheter .....	41
7.4.1 Tolk.....	41
7.4.2 Sjukresor .....	41
7.5 Klagomålshantering .....	41
7.6 Lokaler .....	41
7.6.1 Mätplats, metoder och utrustning.....	42
7.7 Miljö.....	42
7.8 Information och marknadsföring .....	42
7.8.1 Information i väntrum.....	43
7.8.2 Marknadsföring.....	43
7.8.3 Information på 1177.se.....	43
7.9 Underleverantörer - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering	44
7.10 IT-tjänster.....	44
7.10.1 SDV .....	45
7.10.2 Generellt krav .....	46
7.10.3 Utbildning.....	46
7.10.4 IT-stöd .....	47
7.10.5 Åtkomst till IT-stöd.....	48
7.10.6 Priser för IT-stöd.....	49
7.11 Informationssäkerhet .....	50
7.11.1 Övergripande informationssäkerhetskrav .....	50
7.11.2 Redovisning av regelefterlevnad.....	50
7.11.3 Identiteter och åtkomst.....	50
7.11.4 Sammanhållen journalföring.....	51
7.11.5 Personuppgiftsbiträdesavtal .....	51
7.11.6 eID-kort och SITHS certifikat.....	52
7.12 Hantering av vårddokumentation och arkivering .....	53
7.12.1 Hantering av vårddokumentation .....	53
7.12.2 Avtal om sammanhållen journalföring fortgår efter att Avtalet sagts upp .....	53
7.13 Uppföljning av kvalitet och ersättning .....	54
7.13.1 Uppföljning, tillgång till material.....	54

7.13.2	Kvalitetsledning m.m. ....	54
7.13.3	Automatiserat utlämnande .....	55
7.14	Utrustning.....	55
8	ERSÄTTNINGAR OCH KOSTNADSANSVAR .....	57
8.1	Ersättning för uppdraget .....	57
8.1.1	Kartläggning och bedömning.....	57
8.1.2	Rehabiliteringsprocess inklusive efterföljande service.....	57
8.1.3	Service efter Avslutad rehabiliteringsprocess .....	58
8.1.4	Särskild momsersättning .....	58
8.2	Separata ersättningar .....	59
8.2.1	Verksamhetsförlagd utbildning.....	59
8.3	Undantag från Uppdragsgivarens ersättningsskyldighet .....	59
8.4	Patientavgifter .....	59
8.5	Kostnadsansvar för uppdraget.....	59
8.5.1	Kostnadsansvar för medicinsk service .....	59
8.5.2	Kostnadsansvar för Hjälpmedel .....	59
8.6	Verksamhet utanför uppdraget .....	60
8.7	Faktureringsrutiner.....	60
8.7.1	Betalningsvillkor .....	60
8.7.2	Invändningar mot fakturan.....	60
8.7.3	Dröjsmål .....	61
9	Referenser .....	62

# 1 ALLMÄNT OM VALFRIHETSSYSTEMET I REGION SKÅNE

Region Skåne har beslutat att införa valfrihetssystem inom flera vårdområden i enlighet med lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). LOV ger kommuner och landsting möjlighet att genom avtal reglera förutsättningarna för viss vård i ett valfrihetssystem. Med valfrihetssystem avses ett förfarande där varje medborgare har rätt att välja den leverantör som ska utföra vården och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat kontrakt med. Region Skåne ansvarar för att medborgarna får information om samtliga leverantörer av vårdtjänster som finns att välja emellan.

LOV erbjuder vårdleverantörerna inom valfrihetssystemet att dels utforma vården inom ramen för de krav som uppdragsgivaren, Region Skåne, formulerar och dels utifrån medborgarnas behov.

Den som vill ansöka om att leverera vård inom Region Skånes valfrihetssystem inbjuds att skriftligen ansöka om godkännande enligt ett standardiserat förfarande som beskrivs under avsnitt 2. Redan genom undertecknande av ansökan intygar sökanden såväl att kraven i avsnitt 2 är uppfyllda vid ansökningstillfället som att sökanden accepterar och kommer att uppfylla samtliga villkor i förfrågningsunderlaget för det sökta vårdvalet vid utförandet av vårduppdraget.

En sökande vars ansökan godkänns förbinder sig att leverera vård i enlighet med vid var tid gällande villkor för det sökta vårdvalet genom att underteckna ett kontrakt med Uppdragsgivaren.

# 2 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER OCH ANSÖKNINGSFÖRFARANDE

Intresserade leverantörer inbjuds att ansöka om att bli godkända för ett uppdrag att leverera och bedriva vård inom Region Skånes valfrihetssystem. Ansökan sker genom att ansökningsblankett avseende det sökta vårdvalet tillsammans med övriga begärda handlingar lämnas in till Region Skåne ("Uppdragsgivaren"), som prövar ansökan.

## 2.1 Ansökan

### 2.1.1 Underlag för ansökan

En (1) ansökan ska lämnas per sökt vårdval och per Enhet, såsom begreppet definieras i avsnitt 4, *Definitioner*, i förfrågningsunderlaget för det sökta vårdvalet. Ansökningsblanketterna för Region Skånes olika vårdval finns tillgängliga på Region Skånes hemsida samt på den nationella webb-platsen, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

För att ansökan ska godkännas måste den vara korrekt och komplett ifylld och undertecknad i enlighet med de anvisningar som anges i ansökningsblanketten. Vidare måste till ansökan bifogas sådant underlag som krävs enligt avsnitt 2.2 till styrkande av att sökanden uppfyller uppställda obligatoriska krav på juridisk och ekonomisk ställning.

Sökande som avser att ansöka om att bedriva vård i med driftstart i direkt anslutning till upphörandet av en Enhet inom detta vårdval kan ansöka om att få överta upphörande Enhets patientunderlag, såväl patienter med pågående som Avslutade Rehabiliteringsprocesser. Ersättning enligt 8.1.3. a utgår ej till Enhet som Sökandens ansökan avser. Ansökan ska göras i särskild ordning. Sådan ansökan förutsätter att samförstånd om övertagandet finns mellan parterna samt att information ges till den upphörande Enhetens pågående och avslutade patienter. Vidare krävs att minst hälften av all personal inom varje yrkeskategori vid upphörande Enhet erhåller anställning vid den Enhet som Sökandens ansökan avser, med undantag för yrkeskategorier med färre än två anställda samt att verksamheten bedrivs i samma byggnad.

### 2.1.2 Öppen ansökningstid

Ansökningstiden är öppen vilket innebär att det inte finns en sista dag som ansökan ska vara inlämnad, utan ansökan kan lämnas så länge beslutet om vårdval kvarstår inom vårdområdet. Se dock 2.4.1 angående när ansökan senast måste vara inkommen för att kunna tas upp till prövning vid ett visst datum.

### **2.1.3 Språk**

Ansökan och bilagor till ansökan ska vara på svenska.

### **2.1.4 Offentlighet**

Ansökningsförfarandet följer reglerna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) ("OSL"). Huvudregeln är att alla ansökningshandlingar från och med ansökan är offentliga. Uppdragsgivaren kan dock vid en begäran om att lämna ut handlingarna göra bedömningen att begärda handlingar eller delar därav omfattas av sekretess.

### **2.1.5 Rättelse och komplettering av ansökan**

Felaktig, otydlig eller inkomplett ansökan kan rättas eller kompletteras av sökanden. Uppdragsgivaren kan också förelägga sökanden att rätta eller komplettera ansökan vilket kan få till följd att handläggningstiden för ansökan förlängs. Sökanden ska utan dröjsmål efterkomma ett föreläggande om rättelse eller komplettering, annars kan ansökan avslås. Sökanden har dock rätt att särskilt begära att ansökan tas upp till prövning enligt 2.4.1, även om sökanden har förelagts av Uppdragsgivaren att komplettera ansökan.

### **2.1.6 Beräknad driftstart**

I ansökan ska anges från vilket datum sökanden avser bedriva den vård som ansökan avser ("Uppdraget"), vilket måste vara tidigast tre (3) månader och senast nio (9) månader efter det att det politiskt beslutande organet för vårdvalet tar upp ansökan till prövning ("Beräknad Driftstart"), se vidare under 2.4.1. Driftstart infaller första vardagen efter månadsskifte. Annat datum för Beräknad Driftstart i ansökan kan ensidigt godkännas av Uppdragsgivaren.

### **2.1.7 Försäkran**

I ansökan ska sökanden skriftligen redogöra för hur sökanden avser utföra Uppdraget, samt med vilka kompetenser, för att uppfylla kraven i det kontrakt som tecknas mellan Uppdragsgivaren och sökanden om sökanden godkänns. Kontraktsmallen återfinns i avsnitt 3 och inkluderar genom uttrycklig hänvisning bland annat de särskilda kontraktsvillkor i förfrågningsunderlaget som gäller för det sökta vårdvalet.

Genom att underteckna ansökningsblanketten försäkrar sökanden att sökanden uppfyller kraven för godkännande, att Uppdraget kommer att utföras i enlighet med vad som angetts i ansökan och att sökanden från Beräknad Driftstart kan uppfylla samtliga kontraktsvillkor i förfrågningsunderlaget för vårdvalet. Genom att underteckna ansökningsblanketten försäkrar sökanden också att sökanden kommer att uppfylla förutsättningarna för kontraktstecknande enligt 2.2.



## 2.2 Sökanden

Såväl fysiska som juridiska personer kan var för sig eller tillsammans med andra leverantörer lämna en ansökan om godkännande för utförande av Uppdraget. Uppdragsgivaren tecknar endast kontrakt med juridiska personer eller fysiska personer (enskilda näringsidkare).

För att den sökande ska godkännas för sökt vårduppdrag krävs, förutom en korrekt och komplett ansökan i enlighet med 2.1 Ansökan, att sökanden uppfyller krav avseende juridisk och ekonomisk ställning.

### 2.2.1 Sökande som är juridisk person

Om sökanden vid tidpunkten för ansökan är en juridisk person ska sökanden:

#### 2.2.1.1 Juridisk ställning

- vara registrerad i aktiebolags-, handels-, eller föreningsregistret hos Bolagsverket (undantag från kravet på registrering medges för enskild näringsidkare); och
- vara registrerad för F-skatt hos Skatteverket; och
- vara registrerad som arbetsgivare hos Skatteverket i de fall då detta är nödvändigt; och
- ha fullgjort lagstadgade skyldigheter avseende betalningar av sociala avgifter och skatter

Uppdragsgivaren kontrollerar sökandens juridiska ställning hos kreditupplysningsföretag samt kontrollerar eventuella skatteskulder hos Skatteverket.

#### 2.2.1.2 Ekonomisk ställning

Sökanden ska ha en god och stabil ekonomisk ställning som svarar mot Uppdraget och beskrivningen i ansökan om hur sökanden avser utföra Uppdraget. Uppdragsgivaren inhämtar via kreditupplysningsföretag och på andra sätt officiell information om sökandens ekonomiska förutsättningar. Om sökanden utifrån bland annat ratingvärde bedöms att inte vara kreditvärdig eller ha för hög risk kommer Uppdragsgivaren att göra en mer omfattande genomgång av sökandens ekonomiska ställning för att säkerställa att denne har en ekonomisk stabilitet som svarar mot uppdragets omfattning.

Uppdragsgivaren förbehåller sig därmed rätten att begära in kompletterande information från sökanden för att kunna bedöma sökandens ekonomiska ställning. Uppdragsgivaren ska ha möjlighet att kontrollera av sökanden lämnade uppgifter. Kontrollen kan innebära att sökandens revisor eller bank kontaktas.

Sökanden kan även styrka sin ekonomiska ställning genom exempelvis garanti från moderbolag, bank eller utlåtande från revisor. Om sökandens ekonomiska

ställning på sådant sätt garanteras av annan ska intyg om detta bifogas i ansökan. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare för garanten och i intyget ska vidare anges att garanten svarar "såsom för egen skuld" för uppfyllandet av samtliga de åtaganden som följer av Uppdraget. Kraven på ekonomisk ställning ska då på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av garanten. Kontrollen kan innebära att garantens revisor eller bank kontaktas.

### **2.2.2 Sökande som inte är juridisk person**

Sökande som är fysisk person eller en grupp av fysiska personer ska i ansökan ange i vilken juridisk form Uppdraget avses utföras. I ansökan ska förutsättningar och tidplan anges för när den juridiska personen ska vara etablerad. Sökanden ska också till sin ansökan foga en ekonomisk plan för den juridiska person som ansökan avser ska utföra Uppdraget och uppfylla kraven i detta förfrågningsunderlag.

Uppdragsgivaren gör motsvarande kontroll av fysisk person eller en grupp av fysiska personer som avser att tillsammans bilda en juridisk person för att utföra Uppdraget, som för sökande som är juridisk person, det vill säga Uppdragsgivaren inhämtar via kreditupplysningsföretag och på andra sätt officiell information om sökandens ekonomiska förutsättningar.

Om sökanden är en fysisk person eller en grupp av fysiska personer som avser att tillsammans bilda en juridisk person för att utföra Uppdraget ska sökande senast vid kontraktstecknandet:

- vara registrerad i aktiebolags-, handels-, eller föreningsregistret hos Bolagsverket
- vara registrerad för F-skatt hos Skatteverket; och
- vara registrerad som arbetsgivare hos Skatteverket i de fall då detta är nödvändigt; och
- ha fullgjort lagstadgade skyldigheter avseende betalningar av sociala avgifter och skatter

Om sökanden är en fysisk person (enskild näringsidkare) som avser att utföra Uppdraget som fysisk person ska sökanden vara registrerad för F-skatt eller FA-skatt vid kontraktstecknande.

Uppdragsgivaren gör motsvarande kontroll av fysiska sökandes ekonomiska ställning som för sökande som är juridisk person, det vill säga Uppdragsgivaren inhämtar via kreditupplysningsföretag och på andra sätt officiell information om sökandens ekonomiska förutsättningar.

### **2.2.3 Sökande som är utländsk juridisk person**

Utländska sökanden som är juridiska personer kan uppfylla kraven på juridisk och ekonomisk ställning i 2.2.1 genom att bifoga motsvarande intyg från behöriga

myndigheter i det land där sökanden är etablerad, till sin ansökan. Intygen ska styrka att sökanden där har betalt föreskrivna skatter och avgifter samt att sökanden är registrerad i den officiella förteckningen över näringsidkare i det land där sökanden är verksam. Sådana intyg får inte vara äldre än fyra (4) månader vid ansökningsdagen och ska vara översatta till svenska.

## 2.3 Skäl att avslå ansökan

En ansökan kan avslås på grund av skäl som är hänförliga antingen till ansökan eller till sökanden. Genom att behörig företrädare undertecknar ansökan så intygar sökanden att någon uteslutningsgrund enligt 2.3.2 inte föreligger vid ansökningstillfället.

### 2.3.1 Skäl hänförliga till ansökan

En ansökan om godkännande kommer att avslås om:

- a) den inte är komplett ifylld eller är felaktigt eller otydligt ifylld;
- b) den inte är undertecknad av behörig företrädare för sökanden;
- c) sökanden har underlåtit att till ansökan bifoga de handlingar och intyg som krävs för att ansökan ska vara komplett; eller om
- d) sökanden inte efterkommer Uppdragsgivarens föreläggande att komplettera eller rätta ansökan, eller att inkomma med kompletterande underlag till ansökan.
- e) Uppdragsgivaren utifrån ansökan bedömer att Uppdraget inte kommer att kunna bedrivas i sin helhet enligt villkoren i förfrågningsunderlaget från Beräknad Driftstart.

### 2.3.2 Skäl hänförliga till sökanden

Även om det inte finns skäl att avslå ansökan i enlighet med 2.3.1 kan ansökan komma att avslås av skäl som är hänförliga till om:

- a) sökanden har låg kreditvärdighet enligt kreditupplysningen och Uppdragsgivaren bedömer att det kan påverka sökandens förmåga att utföra Uppdraget.
- b) sökanden som avser utföra Uppdraget genom en vid ansökningstillfället ännu ej etablerad juridisk person, enligt Uppdragsgivarens bedömning inte kan redovisa den ekonomiska stabilitet som krävs för att utföra Uppdraget, eller saknar ekonomiska garantier för Uppdragets utförande.
- c) sökanden som trots Uppdragsgivarens begäran inte kan redovisa en ekonomisk plan som Uppdragsgivaren bedömer visar på förutsättningar att utföra Uppdraget under de två första åren från Beräknad Driftstart.

- d) sökanden riskerar att ställa in sina betalningar, inleda ackordsförhandlingar, träda i likvidation eller om fara för obestånd annars föreligger.
- e) sökanden eller företrädare för sökanden enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar deltagande i en kriminell organisation, eller brott som innefattar korruption, bestickning, bedrägeri eller penningtvätt.
- f) någon omständighet föreligger som enligt 7 kap. 1 § LOV får medföra uteslutning av sökanden.
- g) sökanden har obetalda skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter.
- h) sökanden tidigare har haft skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter, oaktat att sådana skulder har reglerats vid tidpunkten för ansökan.
- i) sökanden eller företrädare för sökanden genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen.
- j) sökanden eller företrädare för sökanden har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och Uppdragsgivaren kan visa detta.
- k) sökanden eller företrädare för sökanden tidigare haft eller godkänts för uppdrag åt Uppdragsgivaren, annan region eller annan uppdragsgivare som sagts upp i förtid till följd av brister i sökandens agerande eller inte kunnat påbörjas på grund av att uppdragsgivaren bedömt att sökanden saknat förutsättningar att utföra uppdraget i enlighet med villkoren därför.
- l) sökanden eller företrädare för sökanden är dömd för eller är föremål för utredning av brott som Uppdragsgivaren bedömer kunna påverka förtroendet för vården.
- m) sökanden har av Socialstyrelsen/Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller av allmän förvaltningsdomstol genom lagakraftvunnet beslut helt eller delvis förbjudits bedriva verksamhet enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659).

Genom att behörig företrädare undertecknar ansökan intygar sökande på heder och samvete att någon uteslutningsgrund enligt punkt a-m inte föreligger vid ansökan.

Sökanden kan vidare komma att uteslutas från godkännande om Uppdragsgivaren eller annan myndighet genomför en utredning om allvarliga brister i verksamhet som sökanden har i annat uppdrag. Eller att Uppdragsgivaren av annan anledning bedömer att sökanden saknar förutsättningar att utföra Uppdraget i enlighet med förfrågningsunderlaget.

## 2.4 Prövning av ansökan och beslut om godkännande

### 2.4.1 Beslutsfattande organ

Prövning av ansökan och beslut om godkännande av ansökan fattas av det politiskt beslutande organ hos Uppdragsgivaren som ansvarar för det vårdval som ansökan avser, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Vid dess sammanträden prövar de politiskt beslutande organen ansökningar som inkommit till Uppdragsgivaren senast sextio (60) dagar före planerat sammanträde. Om sökanden begär prövning av ansökan på ingivet underlag ska Uppdragsgivaren, oaktat eventuella kompletteringsförelägganden utfärdade till sökanden, ta upp ansökan till prövning. Prövning sker vid planerat sammanträde som infaller tidigast inom sextio (60) dagar från sådan begäran inkommit till Uppdragsgivaren.

### 2.4.2 Beslut

Alla ansökningar som uppfyller krav kommer att godkännas om inte skäl att avslå ansökan enligt 2.3 föreligger. När beslut fattats om godkännande om att ingå avtal skickar Uppdragsgivaren ett kontrakt för undertecknande. Om beslut fattats att avslå ansökan ska Uppdragsgivaren ange grund för avslag och informera om hur sökande kan begära prövning av beslut.

### 2.4.3 Kontraktstecknande

I enlighet med 2.2 förutsätter kontraktstecknande att sökanden - om Uppdraget ska utföras av en juridisk person - är registrerad med organisationsnummer i Bolagsverkets aktiebolags-, handels-, eller föreningsregister och kan uppvisa registerutdrag (eller motsvarande handling för utländska juridiska personer) till styrkande av detta. Är sökanden en fysisk person som avser att utföra Uppdraget som enskild näringsidkare är en förutsättning för kontraktstecknande att sökanden är registrerad för F-skatt eller FA-skatt och kan uppvisa F- eller FA-skattsedel från Skatteverket. Uppdragsgivaren undertecknar således kontrakt enbart mot uppvisande av registerutdrag eller motsvarande handlingar för utländska juridiska personer eller enligt 2.2.1 och 2.2.3. Kontraktet träder i kraft först när det undertecknats av både Uppdragsgivaren och sökanden.

Genom undertecknande av kontraktet åtar sig den godkända sökanden att uppfylla samtliga vid var tid gällande villkor i förfrågningsunderlaget, det vill säga såväl kontraktet som för de i vårdvalet Särskilda kontraktsvillkoren.

## 3 KONTRAKTSMALL

(Kommentar: Gråmarkerad text inom hakparentes ersätts med individualiserad information innan undertecknande.)

# Kontrakt för audionommottagning – grundläggande hörselrehabilitering

## § 1. PARTER

1. Region Skåne, [behörig enhet], organisationsnummer: 232100-0255, adress: Rådhus Skåne, 291 89 Kristianstad, ("Uppdragsgivaren")

och

2. [Leverantörens namn], organisationsnummer: [55XXXX-XXXX], adress [Leverantörens adress], ("Leverantören"),

var för sig även benämnda "Part" och gemensamt "Parterna".

[Enhet: Namn. Adress. Telefon. E-post]

### § 1.1 Verksamhetschef

Vid tecknande av kontrakt ska Leverantören ha en utsedd namngiven verksamhetschef för enheten. Vid byte av verksamhetschef ska Leverantören inkomma med en skriftlig ändringsanmälan till Uppdragsgivaren senast trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft.

## § 2. BAKGRUND OCH SYFTE

Leverantören har av Uppdragsgivaren godkänts att bedriva vård inom ramen för Uppdragsgivarens valfrihetssystem. I syfte att reglera Leverantörens bedrivande av sådan vård har Parterna denna dag undertecknat detta Kontrakt.

## § 3. AVTALSKONSTRUKTION

Kontraktet utgör endast en del av Parternas totala överenskommelse, som även inkluderar nedanstående handlingar. Handlingarna kompletterar varandra, och benämns gemensamt "Avtalet":

a) detta Kontrakt, undertecknat av Parterna ("Kontraktet").

- b) vid var tid gällande särskilda kontraktsvillkor i förfrågningsunderlaget för vårdvalet ("Särskilda Kontraktsvillkor").
- c) Leverantörens av Uppdragsgivaren godkända ansökan, inklusive bilagor, eventuella rättelser, kompletteringar etc., bilaga 1, ("Ansökan").

## § 4. DEFINITIONER

Begrepp som definieras i detta Kontrakt har samma innebörd i övriga delar av Avtalet, om inte annat uttryckligen följer av avsnitt 4, Definitioner, som innehåller en komplett förteckning över samtliga definitioner i Avtalet, eller uppenbart följer av Avtalet i övrigt.

## § 5. ÄNDRINGAR I AVTALET

Leverantören är införstådd med att Uppdragsgivaren när som helst, ensidigt, kan besluta om ändringar i Avtalet, det vill säga såväl i Kontraktet som i de Särskilda Kontraktsvillkoren. Så snart Uppdragsgivaren har fattat beslut om ändring i Avtalet ska Uppdragsgivaren underrätta Leverantören om ändringarna genom skriftligt meddelande till Leverantören.

### § 5.1 Om Leverantören inte accepterar ändring i Avtalet

Om Leverantören inte accepterar Uppdragsgivarens ändringar ska Leverantören, inom trettio (30) dagar från det datum Uppdragsgivaren avsände ändringsmeddelande i enlighet med § 5 till Leverantören, underrätta Uppdragsgivaren därom genom skriftligt meddelande. Verkan av att Uppdragsgivaren inom 30-dagarsfristen mottar Leverantörens meddelande om att avtalsändringarna inte accepteras är att Avtalet upphör att gälla i förtid i enlighet med § 9 nedan.

### § 5.2 Om Leverantören accepterar ändring i Avtalet

Om Uppdragsgivaren inte inom 30-dagarsfristen mottagit meddelande från Leverantören om att avtalsändringarna inte accepteras blir Leverantören bunden av de nya villkoren.

## § 6. UPPDRAGET

Leverantören ska utföra det vårduppdrag som beskrivs i avsnitt 5 i de Särskilda Kontraktsvillkoren och i Ansökan ("Uppdraget"). Uppdraget ska främst utföras i de lokaler som Leverantören disponerar för Uppdragets utförande ("Enheten") och i enlighet med Avtalets vid var tid gällande lydelse. Vid de tillfällen då Uppdraget inte utförs i Leverantörens lokaler ska Leverantören beakta vid var tid gällande lagstiftning på området omfattande, men inte uteslutande till, personlig integritet, patientsäkerhet och sekretess. Leverantören ska utföra Uppdraget inom Region Skånes geografi. Uppdragsgivaren ska för Uppdragets utförande till Leverantören

utge tillämplig ersättning i avsnitt 8, Ersättningar och kostnadsansvar, i de Särskilda Kontraktsvillkoren ("Ersättningen").

## § 7. AVTALSTID

Avtalet träder i kraft när Kontraktet undertecknats av båda Parter och gäller till och med den 31 december nästkommande ojämnna år ("Avtalstiden"). För det fall Avtalet inte sagts upp av någon part skriftligen senast tolv (12) månader före Avtalstidens utgång förlängs Avtalstiden med två (2) år i taget med tolv (12) månaders uppsägningstid.

## § 8. DRIFTSTART

Leverantören ska utföra Uppdraget från den [infoga datum för Driftstart] ("Driftstart").

### § 8.1 Verifikation inför Driftstart

Leverantören ska senast tre (3) månader före Driftstart ha inkommit till Uppdragsgivaren med sådant underlag till styrkande av att Leverantören kan uppfylla kraven för Uppdraget från Driftstart som finns listat i bilagan till ansökningsblanketten för aktuellt vårdval. Till ytterligare verifikation av kravuppfyllelse förbehåller sig Uppdragsgivaren rätten att begära in ytterligare information från Leverantören och att efter överenskommelse med Leverantören företa ett verifikationsbesök vid Enheten. Leverantören ska före driftstart tillse att denne samt Enheten är registrerad i Inspektionen för Vård och Omsorgs (IVO) Vårdgivarregister.

### § 8.2 Uppskjuten Driftstart

Uppdragsgivaren äger ensidigt rätt att besluta om att senarelägga Driftstart om Uppdragsgivaren bedömer att Leverantören saknar förutsättningar att utföra Uppdraget i enlighet med Avtalet från Driftstart. I beslutet ska Uppdragsgivaren ange nytt datum för Driftstart, grunden för beslutet samt vad som krävs för att Driftstarten inte ska skjutas upp ytterligare.

Om Uppdragsgivaren skulle besluta om senareläggning av Driftstart enligt ovan äger Leverantören inte rätt till vare sig Ersättningen eller någon annan form av ersättning från Uppdragsgivaren för den senare Driftstarten. Vid upprepade uppskjutningar av Driftstarten äger Uppdragsgivaren i enlighet med § 9.1.1 nedan också rätt, utan att ersättningsskyldighet gentemot Leverantören uppkommer, att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

## § 9. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

Om Uppdragsgivaren i enlighet med § 5 beslutar om ändringar i Avtalet, och Leverantören inom 30-dagarsfristen skriftligen meddelar Uppdragsgivaren att Leverantören inte accepterar ändringarna i enlighet med § 5.1, upphör Avtalet



automatiskt att gälla, det vill säga utan föregående uppsägning, i månadskiftet tolv (12) månader efter utgången av 30-dagarsfristen. Under den återstående Avtalstiden ska Avtalet i dess lydelse före ändringarna äga tillämpning mellan Parterna. Vid förtida upphörande för Leverantör, enligt ovan, kan ny ansökan först prövas när innevarande avtal upphör att gälla.

Avtalet kan också sägas upp av Parterna till upphörande före Avtalstidens utgång i enlighet med nedan. Uppsägning ska för att vara giltig ske skriftligen i enlighet med § 13 nedan.

## **§ 9.1 Uppdragsgivarens rätt att säga upp Avtalet**

Uppdragsgivaren äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande i förtid enligt följande.

### **§ 9.1.1 Upprepade uppskjutningar av Driftstart**

Om Driftstarten skjutits upp fler än en gång i enlighet med § 8.2 ovan äger Uppdragsgivaren rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

### **§ 9.1.2 Politiskt beslut om tillbakadragande av vårdval**

Uppdragsgivaren äger rätt att när som helst under Avtalstiden säga upp Avtalet till upphörande i förtid efter politiskt beslut om tillbakadragande av vårdval. Sådan uppsägning ska vara skriftlig och uppsägningstiden är tolv (12) månader.

### **§ 9.1.3 Brister i Uppdragets utförande etc.**

Uppdragsgivaren äger vidare rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, eller till upphörande vid datum som Uppdragsgivaren anger, om:

- a) Leverantören brister i Uppdragets utförande och rättelse ej sker utan dröjsmål efter erinran;
- b) Leverantören under Avtalstiden begärs eller försätts i konkurs eller i likvidation, är under tvångsförvaltning, är underkastad näringsförbud eller annat liknande förfarande, är föremål för ackord eller har tillsvidare inställt sina betalningar eller annars på goda grunder kan befaras vara på obestånd eller inte fullgör sina skyldigheter avseende redovisning, svenska skatter eller socialavgifter eller årsredovisning till Bolagsverket;
- c) Leverantören är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande;
- d) en förändring sker direkt eller indirekt avseende ägandet av en majoritet av aktierna i Leverantören, eller annars det bestämmande inflytandet över Leverantören förändras direkt eller indirekt, på ett sätt som Uppdragsgivaren inte skäligen kan godta;
- e) det framkommer att Leverantören i sin ansökan lämnat oriktiga uppgifter eller på annat sätt i samband med det ansökningsförfarande som har föregått tecknande av Avtalet (avsnitt 2 i förfrågningsunderlaget);

- f) verksamhetschef eller annan person i ledande ställning hos Leverantören eller person verksam hos Leverantören enligt lagakraftvunnen dom dömts för brott som avser yrkesutövningen eller dömts för annat brott ägnat att allvarligt rubba Uppdragsgivarens eller allmänhetens förtroende för Leverantören, eller Leverantörens lämplighet att fullfölja Avtalet, och Leverantören inte vidtar erforderliga åtgärder för att skilja vederbörande från uppdrag som omfattas av Avtalet; enligt 2.3.2;
- g) Uppdragsgivaren kan visa att företrädare för Leverantören har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen;
- h) Inspektionen för vård och omsorg eller allmän förvaltningsdomstol genom lagakraftvunnet beslut helt eller delvis förbjudit Leverantörens verksamhet enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659). Detta gäller under förutsättning att den förbjudna verksamheten inverkar på Avtalets fullgörande.

I det följande görs en icke uttömmande uppräknig av vad som enligt § 9.1.3 a) ovan utgör brister i Uppdragets utförande:

- i. Leverantören vidmakthåller inte för Uppdraget avtalad kvalitet och tillgänglighet.
- ii. Leverantören följer inte för Uppdraget gällande lagar, författningar, föreskrifter, beslut och riktlinjer.
- iii. Det är uppenbart att Leverantören vid Uppdragets utförande inte uppfyller gällande medicinska krav på undersökning, vård och behandling samt krav avseende bemötande av patienter.
- iv. Leverantören brister ifråga om organisation, ledning och intern kontroll, exempelvis avseende verksamhetschef och ansvar för enskilda ledningsuppgifter.
- v. Kraven i Patientdatalagen avseende hantering av patientuppgifter tillgodoses inte av Leverantören.
- vi. Leverantören utför Uppdraget med uppenbara risker för patientsäkerheten vad gäller antalet vårdpersonal i förhållande till förväntade patientvolym (underbemanning) och/eller nödvändig formell och reell kompetens hos vårdpersonalen.
- vii. Leverantören söker genom ett felaktigt eller otillbörligt agerande tillförskansa sig ekonomiska fördelar i avtalsrelationen med Uppdragsgivaren.
- viii. Leverantören agerar på ett sätt som riskerar att medföra att Uppdragsgivarens renommé eller allmänhetens förtroende för Uppdragsgivaren försämras och/eller Leverantören agerar på ett sätt som medför att Uppdragsgivarens förtroende för Leverantören allvarligt rubbas.

I händelse av att Avtalet sägs upp med stöd av någon av i ovan punkter nämnda grunder, ska Leverantören ersätta Uppdragsgivaren för uppkommen skada, bland annat motsvarande den merkostnad uppsägningen medfört för Uppdragsgivaren.

## **§ 9.2 Leverantörens rätt att säga upp Avtalet**

Leverantören äger endast rätt att säga upp Avtalet enligt följande:

- i. utan särskild grund till omedelbart upphörande senast sex (6) veckor före Driftstart.
- ii. Om Uppdragsgivaren är i dröjsmål med att erlægga Ersättningen och inte erlägger ersättningen senast trettio (30) dagar från skriftlig anmaning därom från Leverantören. Leverantören äger dock inte rätt att säga upp Avtalet med stöd av denna § 9.2 ii om Uppdragsgivaren tillgodogör del av ersättningen med stöd av § 10 nedan.

Leverantören har möjlighet att utan särskild grund säga upp Avtalet. Sådan uppsägning ska vara skriftlig.

Efter Avtalets upphörande kvarstår Leverantörens ansvar för uppföljning av utfärdade remisser samt patientens tillgång till sin journal enligt Patientdatalagen (2008:355).

## **§ 9.3 Reglering av ersättning vid förtida upphörande och uppsägning**

I det fall Leverantören avvecklar sin avtalade Enhet inom tolv (12) månader efter Avslutad rehabiliteringsprocess och inte längre fullgör serviceåtagandena enligt Uppdraget för vilka ersättning enligt avsnitt 8.1.2 i de Särskilda Kontraktsvillkoren utgått, ska Leverantören till Uppdragsgivaren återbetala 50 % av den i avsnitt 8.1.2 angivna ersättningen.

## **§ 10. PÅFÖLJDER VID AVTALSBRÖTT**

Utöver vad som i § 9 sägs om Parternas rätt att säga upp Avtalet i förtid kan följande påföljder göras gällande vid brott mot Avtalet.

### **§ 10.1 Rätt att avräkna eller återkräva Ersättningen**

Uppdragsgivaren äger rätt att avräkna och återkräva Ersättning i enlighet med vad som framgår av denna paragraf. Om Uppdragsgivaren gör sannolikt att Leverantören har fått Ersättning med för högt belopp, har Uppdragsgivaren rätt att från framtida utbetalningar av ersättningen till Leverantören för Uppdragets utförande kräva återbetalning av beloppet i sin helhet. Uppdragsgivaren äger rätt att tillgodogöra sig belopp som har avräknats eller återbetalats. Utöver ovan har Uppdragsgivaren också rätt att ta ut 20 000 kronor i administrativ avgift vid beslut om sanktioner enligt denna bestämmelse. Detta belopp får avräknas eller utkrävas i enlighet med ovan.

## **§ 10.2 Rätt till avhjälpande på Leverantörens bekostnad**

Om Leverantören brister i Uppdragets utförande på så sätt att Leverantören underlåter att utge betalning för medicinska tjänster som omfattas av Uppdraget och som Leverantören upphandlar från Uppdragsgivaren eller tredje part, har Uppdragsgivaren rätt att avhjälpa bristen på Leverantörens bekostnad om Leverantörens betalningsunderlåtelse kan innebära att patientsäkerheten äventyras eller risk för att patient annars lider men eller inte erhåller adekvat vård. Uppdragsgivaren äger rätt att från framtida utbetalningar av Ersättningen till Leverantören för Uppdragets utförande innehålla och tillgodogöra sig ett belopp som motsvarar avhjälpandekostnaden.

## **§ 10.3 Rätt till fördjupad granskningskostnad**

Om Uppdragsgivaren i samband med en genomförd granskning gör sannolikt att Leverantören inte utför eller har utfört Uppdraget i enlighet med Avtalet kan Uppdragsgivaren besluta om att genomföra en kompletterande fördjupad granskning. Uppdragsgivaren äger rätt att kräva att Leverantören i sin helhet ska ersätta Uppdragsgivaren samtliga dennes kostnader för varje genomförd fördjupad granskning. Uppdragsgivaren har rätt att från framtida utbetalningar av Ersättningen till Leverantören för Uppdragets utförande avräkna kostnaden för granskningen eller kräva betalning av granskningsbeloppet vid ett och samma tillfälle genom utställandet av faktura. Uppdragsgivaren äger rätt att tillgodogöra sig granskningsbeloppet. Utöver ovan har Uppdragsgivaren också rätt att ta ut 20 000 kronor i administrativ avgift vid beslut om fördjupad granskning. Detta belopp får avräknas eller utkrävas i enlighet med ovan.

## **§ 10.4 Rätt till skadestånd**

Utöver de i §§ 10.1 – 10.3 angivna påföljderna ska Leverantören ersätta Uppdragsgivaren för samtliga kostnader och förluster som Uppdragsgivaren åsamkas som en följd av att Leverantören bryter mot förpliktelse i Avtalet. I händelse av att Avtalet med stöd av någon av i § 9.1 nämnda grunder sägs upp, ska Leverantören ersätta Uppdragsgivaren för uppkommen skada.

## **§ 10.5 Exempel på avvikelser och avtalsbrott**

I det följande görs en icke uttömmande uppräkningslista på avvikelser och avtalsbrott som ger rätt till påföljder:

- Leverantören följer inte tillämpliga lagar, föreskrifter och medicinska riktlinjer.
- Leverantören registrerar och journalför inte korrekt.
- Leverantören utför verksamheten i strid med avtalet på så sätt som innebär risk för patientsäkerheten.
- Leverantören utför inte verksamheten i avtalad omfattning.
- Leverantören saknar nödvändig utrustning för avtalets utförande.
- Leverantören uppfyller inte kraven på bemanning och kompetens.
- Leverantören följer inte intentionerna vad gäller information och marknadsföring.
- Lokalerna där verksamheten bedrivs uppfyller inte Uppdragsgivarens krav på lokaler för verksamheten.

- Leverantören brister i sin rapporteringsskyldighet till Uppdragsgivaren.
- Leverantören har tillskansat sig Ersättning på felaktig grund.
- Leverantören medverkar inte till granskning.
- Leverantören medverkar inte till verksamhetsuppföljning.
- Leverantören har utformat sin verksamhet så att verksamhetsuppföljning inte kan genomföras på sätt som Uppdragsgivaren begär.

## § 11. LEVERANTÖRENS ANSVAR FÖR KRAV FRÅN TREDJE MAN

Leverantören ansvarar fullt ut för Uppdragets utförande och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas i Uppdraget. Leverantören ska hålla Uppdragsgivaren skadeslös om krav väcks mot Uppdragsgivaren som en följd av Leverantörens handlande eller underlåtenhet att handla.

Uppdragsgivaren ska genast underrätta Leverantören om krav framställs mot Uppdragsgivaren som avses i föregående stycke och ska inte utan Leverantörens samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka Leverantörens ersättningsskyldighet. Uppdragsgivaren är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Uppdragsgivaren framförs vilket omfattas av Leverantörens ersättningsskyldighet. Underlåtenhet att iaktta det föregående medför att Uppdragsgivaren i motsvarande mån förlorar sin rätt att framställa anspråk mot Leverantören avseende det krav som berörs.

## § 12. FORCE MAJEURE

Part är inte ansvarig för underlåten eller bristande uppfyllelse av förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten eller bristen orsakats av myndighets ingripande, arbetsmarknadskonflikt, omfattande brand eller översvämning, allvarlig olyckshändelse eller annan liknande omständighet utanför Partens kontroll som Parten inte skäligen borde ha räknat med och vars följder Parten inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna. Beror underlåtenheten eller bristen på annan person än den Part som gör gällande en sådan omständighet, är Parten fri från ansvar endast om också sådan person skulle vara fri från ansvar enligt vad nyss nämnts.

Part som inte kan fullgöra sina skyldigheter på grund av omständighet enligt ovan ska snarast skriftligen meddela motparten härom i enlighet med § 13 nedan. Vid konflikt mellan denna § 12 och 5.4.6 i avsnitt 5, Uppdraget, rörande beredskapsåtgärder inför allvarliga händelser, ska denna § 12 äga företräde.

## § 13. MEDDELANDEN

Meddelanden i anledning av Avtalet ska skickas till motpart med post eller e-post i enlighet med § 1.1 ovan. Meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda tre (3) arbetsdagar efter det att meddelandet skickades. Meddelanden som avser § 9

och § 12 ovan ska dessutom, för att få befriande verkan, skickas med rekommenderad försändelse till motpartens vid var tid registrerade adress. Sådant meddelande ska anses ha nått motparten senast en (1) vecka efter det att meddelandet avsänts med till motpartens vid var tid registrerade adress.

## § 14. ÖVERLÅTELSE

Leverantören äger inte utan Uppdragsgivarens skriftliga tillstånd rätt att överlåta eller pantsätta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet på annan.

## § 15. ÅTGÄRDER VID HÖJD BEREDSKAP OCH KRIG

Detta Avtal ska gälla även under höjd beredskap och krig. Under fredstid ska Leverantören medverka i Region Skånes beredskapsplanering avseende planering, utbildning och övning. Vid höjd beredskap och krig ska Leverantören vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering, utbildning och övning samt inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledigheter för personal samt användning av tillgängliga resurser, som är nödvändiga för att Leverantören under rådande förhållanden ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal. För personal gäller reglerna om totalförsvarspålit och allmän tjänsteplikt, enligt Lag (1994:1809) om totalförsvarspålit.

## § 16. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTER

Eventuell tvist angående tolkning eller tillämpning av Avtalet som inte kan lösas av Parterna ska avgöras av allmän domstol, med Kristianstad tingsrätt som första instans, med tillämpning av svensk rätt.

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

---

Detta Kontrakt har upprättats i två (2) likalydande exemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Ort och datum:

Ort och datum

Region Skåne, Uppdragsgivaren

[Leverantörens namn], Leverantören

---

[Behörig avtalstecknare]

---

[Behörig avtalstecknare]

## 4 DEFINITIONER

Begrepp och förkortningar avses i Särskilda Kontraktsvillkoren följande, om inte annat uppenbarligen följer av Avtalet.

Begrepp	Definition
Avtalet	Kontraktet jämte Ansökan och de Särskilda Kontraktsvillkoren, såsom det definieras i § 3 i Kontraktet
Avslutad rehabiliteringsprocess	Datum då allt enligt 5.4.2 genomförts och avslut registrerats i av Uppdragsgivaren anvisade faktureringsystem enligt Faktureringsrutin 8.7.
Avtalstiden	Avtalets giltighetstid, såsom den definieras i § 7 i Kontraktet
Digital vårdtjänst	Digital vårdtjänst omfattar olika former av digital kommunikation, både synkront (i real tid) och asynkront (med fördröjning).
Driftstart	Det datum då Leverantören ska ta Uppdraget i drift, enligt § 8 i Kontraktet
Enhet	Mottagning för grundläggande hörselrehabilitering inom vårdval audionommottagning för Region Skåne
Enheten	Audionommottagning som utför grundläggande hörselrehabilitering med den adress som framgår av § 6 i Kontraktet, där Leverantören utför Uppdraget
Ersättningen	Den ersättning som Uppdragsgivaren enligt avsnitt 8, Ersättningar och kostnadsansvar, ska utge till Leverantören för Uppdragets utförande
Fysiskt besök	Personligt fysiskt möte i samma lokal mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient
Förfrågningsunderlaget	Uppdragsgivarens vid var tid gällande villkor för Uppdragets utförande
Hörselrehabilitering	En sammanhållen vårdprocess bestående av olika insatser som kan benämnas såväl grundläggande som utvidgad. Den innefattar alltid en individuell planering baserad på audiologisk utredning och kartlagda behov. En plan med mål, insatser och uppföljning upprättas tillsammans med patienten.
Hörselrehabilitering – Grundläggande	Rehabiliteringsinsatser som endast kräver audionomkompetens vid utförande. Insatserna är såväl tekniska, pedagogiska, rådgivande som stödjande. Behovet ska till stor del kunna tillgodoses med information, utprovning och anpassning av och träning med hörapparat. Vid behov kompletteras med andra hörseltekniska hjälpmedel.
Hörselrehabilitering – Utvidgad	Rehabiliteringsinsatser som oftast spänner över längre tid och som kan ske på såväl individ- som gruppnivå. Insatser såsom utredning, behandling och uppföljning ges av mer än en yrkeskategori. Exempel på yrkeskategorier är audionom, hörselpedagog, kurator, öronläkare, psykolog, logoped, sjukgymnast.
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
HSLF-FS	Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

IVO	Inspektionen för vård och omsorg är en statlig myndighet som sorterar under Socialdepartementet
Kontraktet	Ifylld, färdigställd och undertecknad kontraktshandling som Uppdragsgivaren tecknat med Leverantören för Uppdragets utförande, såsom det definieras i § 1 i avsnitt 3, Kontraktsmall
KSM	Avdelningen för Krisberedskap, säkerhet och miljö
Leverantör	Leverantör av vårdtjänster inom ramen för Region Skånes valfrihetssystem
Leverantören	Uppdragsgivarens avtalspart enligt § 1 i Kontraktet
Lokaler	De lokaler som Leverantören har angett som adress för mottagningen för patientbesök till Uppdragsgivaren enligt gällande rutiner
LOF	Lag (1993:1652) om ersättning för fysioterapi
LOL	Lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning
LOU	Lag (2016:1145) om offentlig upphandling
LOV	Lag (2008:962) om valfrihetssystem
Medborgare	Enskild/a som är berättigade att söka vård inom ramen för Region Skånes valfrihetssystem
OSL	Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
Patient	Medborgare som söker, erhåller eller har sökt vård vid någon vårdinrättning inom Region Skånes valfrihetssystem
Primärvård	Öppen sjukvård som inte kräver sjukhusets tekniska och medicinska resurser eller annan särskild kompetens
PSL	Patientsäkerhetslagen (2010:659)
SDV	Skånes Digitala Vårdsystem
SOL	Socialtjänstlag (2001:453)
Särskilda Kontraktsvillkor	Avsnitt 4-9 i Avtalet
Rehabiliteringsplan	Vård- och omsorgsplan som beskriver rehabilitering för den enskilde
Telefonkontakt	Vårdkontakt via telefon mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal
Uppdraget	Det vårduppdrag som Leverantören enligt Avtalet ska utföra, såsom det definieras i § 6 i Kontraktet
Uppdragsgivaren	Region Skåne, Organisationsnummer 232100-0255
Vårdgaranti	Vårdgarantin anger hur länge du som längst ska behöva vänta på att komma i kontakt med vården och få vård som du behöver
Vårdbegäran	Begäran om erhållande av hälso- och sjukvård



## 5 UPPDRAGET

Verksamheten ska drivas utifrån de krav som anges i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) om en för alla människor god vård med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har störst behov av hälso- och sjukvård ska ges företräde till vården enligt HSL.

Kärnan i utvecklingen av den skånska hälso- och sjukvården, och därmed också för Leverantörens verksamhet, är livskvalitet. Arbetssättet ska genomsyras av följande värdegrund:

- Välkomnande: Vi möter andra som vi själva vill bli bemötta. Vi är öppna i sinnet och inbjuder till samarbete och nya idéer.
- Drivande: Vi visar nyfikenhet och tar initiativ. Vi vill, vågar och agerar. Vi tar ansvar och vill göra skillnad.
- Omtanke och respekt: Vi bryr oss om. Vi visar hänsyn till våra medmänniskor och den omgivning vi lever i.

Uppdragsgivaren arbetar aktivt med att de internationella och nationella funktionshinderspolitiska målen ska beaktas och uppnås i verksamheterna och i samhället. Alla verksamheter inom Region Skåne, likväl som verksamheter som regionen finansierar genom bidrag eller köper tjänster och varor av, ska sträva efter att leva upp till de målsättningar och intentioner som framgår i Region Skånes Program för att tillgodose personer med funktionsnedsättning se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Samhällets skyldighet gentemot barn är bland annat att främja en hälsosam och god social utveckling. Detta formuleras i FN:s konvention om barnets rättigheter och är svensk lag. Uppdragsgivarens policy för barnens rättigheter ska genomsyra verksamheten, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 5.1 Allmänt om Uppdraget

Övergripande mål för verksamheten ska vara att vuxna personer med hörselnedsättning, utifrån deras behov och förutsättningar, återvinner eller bibehåller bästa möjliga funktionsförmåga samt skapar goda villkor för ett självständigt liv och ett aktivt deltagande i samhället.

Uppdraget omfattar Grundläggande hörselrehabilitering avseende hörselutredning, bedömning, kartläggning, information, rådgivning, behandling och uppföljning. Efter Avslutad rehabiliteringsprocess ska Enheten ta emot patienter för kontroll, justering, reparation och service av hjälpmedel.

Någon patientvolym garanteras inte.

Uppdraget ska bedrivas i enlighet med evidens och beprövad erfarenhet. Leverantören ska följa regionala och nationella vårdprogram, riktlinjer och styrdokument, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören är samordnare av patienternas vårdbehov. Leverantören ska medverka till en väl sammanhållen vårdkedja när patienten har behov av annan kompetens än den som Leverantören kan erbjuda.

Enligt Patientlagen (2014:821) ska en fast vårdkontakt utses i vården för patienten om hen begär det, eller om det är nödvändigt för att tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet.

Verksamheten ska vara lokaliserad inom Region Skånes geografi i form av fysisk Enhet.

Vid byte av namn eller adress för Enhet ska detta godkännas av Uppdragsgivaren 60 dagar innan beräknad förändring. Blankett finns på Vårdgivare i Skåne, se avsnitt 9, *Referenser* för länk.

## 5.2 Målgrupper

Personer 20 år och äldre i behov av Grundläggande hörselrehabilitering, som är folkbokförda i Skåne län eller i andra landsting och regioner enligt villkor i Riksavtalet för utomlänsvård samt Hjälpmedel Skånes anvisningar Förskrivning till patient som bor utanför Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 5.2.1 Kriterier för vårdbegäran

#### 5.2.1.1 Kartläggning och bedömning

- Personer som är i behov av Grundläggande hörselrehabilitering
- Personer som upplever en hörselnedsättning av icke tillfällig karaktär

Vid ett i förväg konstaterat behov av särskild kompetens för utredning, Utvidgad hörselrehabilitering eller områden som är avgränsade från Uppdraget enligt 5.4.9 ska patient hänvisas direkt till annan vårdinstans och inte tas emot inom vårdval Grundläggande hörselrehabilitering.

Person som har hörapparater sedan tidigare får endast tas emot för Kartläggning och bedömning om denne kan vara aktuell för ny hörselrehabilitering enligt Region Skånes Hjälpmedelsanvisningar, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

#### 5.2.1.2 Rehabiliteringsprocess

Personer som efter Kartläggning och bedömning:

- är aktuella för Grundläggande hörselrehabilitering
- har en bestående hörselnedsättning

- inte tillhör områden som är avgränsade från Uppdraget enligt 5.4.9.

Grundläggande hörselrehabilitering får inte inledas om patienten är under utredning för öronsjukdom, hörselnedsättning eller tinnitus inom annan instans inför eventuell behandling om det ännu inte fastställts var inom hörselvården hörselrehabiliteringen ska utföras. Pågår utredning av ena örat får inte Grundläggande hörselrehabilitering inom Uppdraget inledas på det andra.

## 5.3 Uppdragets utförande

Hälso- och sjukvården i Skåne utgår från en personcentrerad hälso- och sjukvård. I Patientsäkerhetslagen (2010:659) samt i Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) tydliggörs Leverantörens ansvar att bedriva systematiskt patientsäkerhetsarbete. Leverantören ska årligen upprätta patientsäkerhetsberättelse på Enhetsnivå senast 1 mars. I Hälso- och sjukvårdslagen ges direktiv om hur vården ska utvecklas, säkras och organiseras. "Inom hälso- och sjukvården skall kvalitet i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras" (HSL). "Ledningen av hälso- och sjukvård skall vara organiserad så att den tillgodoser hög patientsäkerhet och god kvalitet av vården samt främjar kostnadseffektivitet" (HSL).

I Patientdatalagen och HSLF-FS2016:40 anges att det i ledningssystemet ska finnas en informationssäkerhetspolicy. Samstämmighet ska finnas med Uppdragsgivares ledningssystem.

## 5.4 Uppdragets omfattning

Uppdraget omfattar Grundläggande hörselrehabilitering avseende hörselutredning, bedömning, kartläggning, information, rådgivning, behandling och uppföljning. Efter Avslutad Rehabiliteringsprocess ska Enheten ta emot patienter för hjälpmedelsservice såsom kontroll, justering, reparation och komplettering.

Rehabiliteringsprocess innefattar flera besök. Antalet besök styrs av patientens behov.

Uppdraget omfattar, och Leverantören åtar sig att utföra, följande åtaganden, med det innehåll som anges.

### 5.4.1 Kartläggning och bedömning

- Hörselutredning genom bedömning av hörselgång och trumhinna (otoskopi och tympanometri) samt audiometri (ton- och talaudiogram).  
Undersökningens resultat ska dokumenteras i mätmodulen i det datorbaserade systemet Auditbase. Audiometriska undersökningar ska göras i enlighet med svensk standard SS-EN ISO 8253-1 och SS-EN ISO 8253-3. se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

- Kartläggning av patientens individuella behov av hörselrehabilitering utifrån ett kommunikativt och psykosocialt perspektiv.
- Utifrån resultatet av hörselutredning och kartläggning av patientens individuella behov avgöra om patienten ska erbjudas rehabilitering av Enheten eller remitteras till annan mottagning inom hörselvården för till exempel utredning av sjukdom eller mer omfattande rehabilitering.
- Information om hörselnedsättning, och i förekommande fall om tinnitus, orsaker och konsekvenser samt olika rehabiliteringsalternativ.
- Information om hörselutredningens och kartläggningens resultat samt om förskrivningsprocess av hörselhjälpmedel.
- Information om förutsättningar och skillnader inom de val av hörapparat som finns, enligt Hjälpmedelsanvisningar, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Informationen ska ges på ett objektivt och korrekt sätt. I det fall Uppdragsgivaren sammanställt informationsmaterial om hörapparatval ska detta förmedlas till patienten på det sätt som Uppdragsgivaren anger, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Patienten ska informeras om dennes rätt att välja Enhet för fortsatt hörselrehabilitering och om att byte av Enhet efter påbörjad Rehabiliteringsprocess är möjlig först ett (1) år efter Avslutad rehabiliteringsprocess.

Om patienten väljer att byta Enhet efter Kartläggning och bedömning men innan påbörjad Rehabiliteringsprocess, ska resultatet av redan utförd Kartläggning och bedömning ligga till grund för fortsatt rehabilitering om det inte är äldre än tio (10) månader. Väljer övertagande Enhet att ändå utföra ny Kartläggning och bedömning utgår ingen ersättning för detta.

Leverantörens uppdrag ska präglas av ett hälsofrämjande och förebyggande arbetssätt med fokus på en personcentrerad vård med sammanhållna vårdprocesser. Detta innebär krav på ett fördjupat och gränsöverskridande samarbete mellan verksamheter med olika organisatorisk tillhörighet.

#### **5.4.2 Rehabiliteringsprocess**

- I samråd med patient definiera mål samt planera rehabiliteringsinsatser vilka dokumenteras i en Rehabiliteringsplan.
- Prova ut och anpassa lämpliga hörselhjälpmedel enligt 5.4.4.
- Instruera, träna och informera om hjälpmedlets användning, tillvänjning och säkerhet innan och under användningen. Såväl muntlig som skriftlig information ska ges.
- Under pågående rehabiliteringsprocess ska audionom fortlöpande ha en dialog med patient kring konsekvenser av hörselnedsättningen och om strategier som kan underlätta kommunikation.

- Hjälpmedelsanpassningen ska kvalitetssäkras med lämpligast metod.
- I samråd med patient följa upp och utvärdera uppsatta mål i Rehabiliteringsplanen samt funktion och nytta av hörselhjälpmedel. Vid behov av ytterligare åtgärd revideras planeringen och Rehabiliteringsprocessen fortsätter.
- Rehabiliteringsprocessen avslutas om inga ytterligare behov framkommer vid uppföljning.

### 5.4.3 Service

Efter Avslutad rehabiliteringsprocess ska Enheten ta emot de patienter man förskrivit hörselhjälpmedel till och som har behov av hjälpmedelsservice såsom kontroll, justering, reparation och komplettering.

Hjälpmedelsservice såsom kontroll, justering, reparation och komplettering ska även erbjudas de patienter som erhållit hjälpmedel från annan Enhet. Byte av Enhet är möjlig först ett (1) år efter Avslutad rehabiliteringsprocess.

Hjälpmedelsservice såsom kontroll, justering, reparation och komplettering ska även erbjudas de patienter som erhållit hjälpmedel från avvecklad Enhet.

### 5.4.4 Hjälpmedel för dagliga livet

Leverantören enligt detta avtal har genom sitt Uppdrag rätten och skyldigheten att förskriva hjälpmedel till patienter enligt vid var tid gällande vårdriktlinjer i Region Skåne. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören ansvarar för att förskriva hörselhjälpmedel till personer med hörselnedsättning. Leverantören ska i samtliga fall följa det regelverk som finns beslutat för hjälpmedelsförskrivning, Hjälpmedelsanvisningar och Hjälpmedelsguiden Skåne. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören är skyldig att hålla sig informerad om förändringar och uppdateringar i anvisningarna.

Leverantören ska följa uppdragsgivarens regler och rutiner gällande beställning och kostnadsansvar. Detta gäller såväl för betalningar av de hjälpmedel som bekostas av leverantören som riktigheten i den debitering som ställs till Region Skåne för ersättning där leverantören inte har kostnadsansvar. Uppdragsgivarens upphandlade sortiment av hörapparater och andra hörselhjälpmedel tillhandahålls av Uppdragsgivaren. Enheten ska hantera hjälpmedel enligt Uppdragsgivarens anvisningar. Förskrivning och dokumentation av hjälpmedel ska ske i WebSesam, som är Hjälpmedelsverksamhetens beställningssystem. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Förskrivare ska ha genomgått Socialstyrelsens förskrivarutbildning. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 5.4.5 Samverkan

Leverantören ska inom det område Uppdraget avser samverka med berörda personer, myndigheter, organisationer och intressenter för att tillgodose patientens

vård- och rehabiliteringsbehov samt utveckla och höja kvaliteten i hörselrehabiliteringen.

Om det vid kontakt med patienten framkommer behov av andra insatser än de som finns inom ramen för Uppdraget ska hänvisning ske till rätt instans. Remittering ska ske enligt Region Skånes regelverk Remisshantering i Region Skåne – God klinisk praxis. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

#### **5.4.6 Kommunikation och samarbete**

Kommunikation mellan Leverantör och Uppdragsgivare ska ske på svenska.

Samarbete mellan Leverantör och Uppdragsgivare inom ramen för avtalet ska präglas av öppenhet och tydlig dialog mellan parterna. Vid samarbetsvårigheter eller kompetensbrist hos till exempel Leverantörens kontaktperson äger Uppdragsgivaren rätt att begära att denne byts ut.

#### **5.4.7 Vardag, kris och höjd beredskap**

Leverantören ska planera för och redovisa hur reell förmåga till kontinuitet avseende avtalad leverans säkerställs. Leverantören ska följa aktuell Krishanteringsplan för Region Skåne, Se avsnitt 9, *Referenser* för länk.

Leverantören ska samverka med Region Skånes smittskyddsverksamhet. Detta innebär att det ska finnas en kontaktperson till länets smittskyddsläkare.

I tillägg till de skyldigheter som följer för Leverantören enligt § 15 i *Kontraktet* inför och vid allvarliga händelser åvilar det Leverantören ett särskilt ansvar att redovisa hur en reell förmåga till kontinuitet avseende avtalad leverans säkerställs gällande vardag och kris, se avsnitt 9, *Referenser* för länk.

Leverantören ska vid katastrof-, kris- och krigsläge samt epidemiläge 3 (influensapandemi eller motsvarande katastrofläge) följa direktiv ställda av Uppdragsgivaren och fortsätta sin verksamhet under Regionfullmäktiges ledning. Leverantören ska lämna Uppdragsgivaren de upplysningar som kan behövas för krisplaneringen.

När fredstida krishändelser inträffar ska Leverantören medverka med personal och övriga resurser i enlighet med anvisningar från Avdelningen för Krisberedskap, säkerhet och miljö (KSM).

#### **5.4.8 Smittskydd och vårdhygien**

Leverantören ska medverka i Uppdragsgivarens smittskydds- och vårdhygienarbete. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören ska samverka med Region Skånes smittskyddsverksamhet. Detta innebär att det ska finnas en kontaktperson till länets smittskyddsläkare.

#### **5.4.8.1 Vårdhygien**

Vårdhygien är Region Skånes expertfunktion i vårdhygieniska frågor. Vårdhygiens övergripande mål är att förebygga uppkomst av vårdrelaterade infektioner och minska risken för smittspridning i vården. Samtliga vårdlokaler ska vara utformade och inredda så att en god hygienisk standard kan tillgodoses. Leverantören ska följa de vårdhygieniska krav som Leverantör har att svara upp till, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören ska under ledning av Uppdragsgivaren genomföra hygienronder minst var 18:e månad, Leverantören ansvarar för att kontakt tas med Vårdhygien Skåne, och i en uppföljande hygiendialog förväntas verksamhetsansvarig delta. Leverantören ansvarar för att hygienronderna genomförs och för att förbättringsarbete kring överenskomna områden genomförs under perioden mellan två hygienronder.

#### **5.4.9 Uppdragets avgränsning**

Av det som beskrivs i avsnitt 5.2 *Målgrupper* och 5.2.1 *Kriterier för vårdbegäran* ska följande exkluderas från uppdraget. Dessa Patienter ska remitteras eller hänvisas till rätt instans inom primärvård, öron-, näsa- halsklinik eller hörselvård. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

- Utredning av patienter vid misstanke om hörselnedsättning orsakad av bakomliggande sjukdom.
- Utredning av patienter med tinnitus grad 2 (definieras som icke avledningsbar tinnitus) eller grad 3 (definieras som ständigt närvarande tinnitus som inverkar på livskvaliteten) för att utesluta bakomliggande sjukdom.
- Patienter med cochleaimplantat eller benförankrad hörapparat.
- Patienter aktuella för Hörselrehabilitering samtidigt med pågående behandling eller uppföljning av behandling av öronsjukdom som kräver läkarkompetens.
- Patienter i behov av Utvidgad hörselrehabilitering eller tinnitusrehabilitering vid tinnitus grad 2 och 3.
- Patienter under pågående utredning av öron, hörsel, tinnitus inför eventuell behandling eller åtgärd när det ännu inte fastställts var inom hörselvården hörselrehabiliteringen ska utföras.

#### **5.4.10 Förbrukningsartiklar**

Leverantör i Region Skånes egen regi ska använda Beställarens upphandlade sortiment av förbruknings- och sjukvårdsartiklar.

Leverantör i Privat offentligt finansierad regi kan använda Beställarens upphandlade sortiment av förbruknings- och sjukvårdsartiklar.

Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

De artiklar som Leverantören nyttjar vid utförandet av Uppdraget ska minst uppfylla samma eller högre kvalitets- och miljökrav som Region Skånes upphandlade sortiment. Leverantör kan köpa förrådsvaror, för de delar av verksamheten som avser Uppdraget, genom Region Skånes upphandlade sortiment. Möjligheten för Leverantören till inköp via upphandlat sortiment kan under avtalstiden bli föremål för förändringar.

## 5.5 Tillgänglighet och öppettider

Leverantören ska erbjuda personlig kontakt via telefon alla vardagar. Vid de tider då Enheten inte har öppet för telefonkontakt ska telefonsvarare ge information om Enhetens öppettider samt hänvisa till 1177.se.

Aktuella öppettider och eventuella telefon- och servicetider ska rapporteras till Uppdragsgivaren som ansvarar för att de finns redovisade på 1177:s hemsida. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören ska på detta vis även informera medborgarna då verksamheten ändrar öppettider tillfälligt.

Leverantören ska svara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider och tidsbeställning på egen webbplats.

Patienter ska även kunna nå Leverantören genom e-tjänster på 1177.se. 1177:s e-tjänster är en tjänst där patienter har möjlighet att dygnet runt kommunicera med hälso- och sjukvården. För krav gällande 1177:s e-tjänster, se kapitel 7.10.4.1.6.

### 5.5.1 E-hälsa och digitala vårdtjänster

Leverantören ska erbjuda digitala vårdtjänster genom att utveckla och implementera digitala lösningar baserade på behov. Uppdragsgivaren kommer löpande att tillhandhålla digitala vårdtjänster som ska användas. Digitala vårdtjänster omfattar olika former av digital kommunikation och kan vara samtal via videolänk, chatt eller meddelande via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Digitala vårdtjänster ska följa gällande lagstiftning.

Kvalificerad digital vårdtjänst ska uppfylla krav på kvalificerad sjukvård enligt;

- ska omfatta bedömning och åtgärd.
- ska ske i dialog mellan Patient och vårdgivare.
- ska innehållsmässigt och tidsmässigt ersätta eller motsvara ett fysiskt öppenvårdsbesök.
- kräver stark autentisering (ID-kontroll med inloggning med lösenord, mobilt BankID eller liknande).
- ska journalföras.
- den som utför vården har kostnadsansvar för medicinsk service.



## 5.6 Bemanning och kompetens

### 5.6.1 Verksamhetschef

Leverantören ska senast vid tecknande av Kontraktet ha utsett en namngiven verksamhetschef för Enheten. Denna ska vara väl förtrogen med de lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer, råd och rekommendationer som gäller för hälso- och sjukvården. Vid byte av verksamhetschef ska Leverantören skriftligen informera Uppdragsgivaren trettio (30) dagar innan ändring träder i kraft. Blanketter finns på Vårdgivare i Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 5.6.2 Kompetens och legitimation

På Enheten ska det finnas verksam legitimerad audionom med minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av klinisk verksamhet med hörselmätningar och hörselrehabiliteringar.

Momenten som ingår i avsnitt 5.4.1 *Kartläggning och bedömning*, 5.4.2 *Rehabiliteringsprocess*, 5.4.3 *Service* och 5.4.4 *Hjälpmedel inklusive förbrukningsartiklar* ska utföras av legitimerad audionom.

Leverantören ska svara för att all personal har kompetens och legitimation där så behövs och i den omfattning som krävs för att tillhandahålla en god och säker vård enligt Avtalet. Leverantörens anställda, som har kontakt med Medborgare, patienter och närstående, ska tala och förstå svenska.

Leverantören ska ha legitimerad audionom med kompetens att handleda audionomstuderande enligt Ramavtal VFU akademiska vårdutbildningar, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören ansvarar för att all personal omfattas av tystnadsplikt på samma villkor som hälso- och sjukvårdspersonal.

### 5.6.3 Fort- och vidareutbildning

Leverantören ska tillse att samtliga yrkeskategorier fortlöpande får nödvändig fort- och vidareutbildning. Leverantören ansvarar för att samtliga yrkeskategorier har kännedom om gällande lagstiftning, vårdprogram och riktlinjer som är tillämpliga inom respektives kompetensområde. Leverantörens anställda ska ha individuella aktuella fortbildningsplaner. Leverantörens anställda ska delta i utbildning som uppmanas av Uppdragsgivaren. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Förskrivare av hjälpmedel ska ha genomgått Socialstyrelsens förskrivarutbildning. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Uppdragsgivaren uppmuntrar till deltagande i utbildningar som syftar till att utveckla bemötandet till olika grupper, miljö, brandskydd samt utbildning i vårdhygien, se avsnitt 9 *Referenser*, för länk.

## 5.7 Verksamhetsförlagd utbildning

Enligt ramavtal tecknat mellan Region Skåne och Lunds universitet, Malmö universitet och Högskolan i Kristianstad ska verksamhetsförlagd utbildning för sjuksköterskor inkluderande specialistsjuksköterskor, barnmorskor, fysioterapeuter/sjukgymnaster, arbetsterapeuter, biomedicinska analytiker, psykologer, audionomer och socionomer bedrivs inom regionens enheter, eller enheter knutna till regionen, enligt överenskommelser reglerade i ramavtal. Leverantören ska, enligt gällande ramavtal erbjuda verksamhetsförlagd utbildning och praktikplatser för audionomstudier. Leverantören ska bereda plats för det antal studenter som motsvarar Enheternas andel av det samlade vårdutbudet, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Uppdragsgivaren ansvarar för fördelning av utbildningsplatser samt ersättning per student, se kapitel 8.2.1. Samtliga utbildningsplatser ska uppfylla de kvalitetskrav som de olika avtalen föreskriver och med den pedagogiska inriktning som utbildningsprogrammen fastställer. Verksamhetschefen ansvarar för att gällande målbeskrivningar, som tillhandahålls av kursledningen, uppfylls. Om studenten inte uppnår ställda mål på grund av utebliven handledning eller bristande utrymme för praktik, är det Leverantörens ansvar att bereda plats för kompletterande praktik för vilken ingen ytterligare ersättning utgår. Handledarnas kompetens ska motsvara lärosätenas krav. I den mån dessa krav inte är uppfyllda ska Leverantören prioritera deltagande i aktuell utbildning. Handledarutbildning ges av respektive lärosäte som även ansvarar för praktikplatsplacering.

## 5.8 Forskning och utveckling

Leverantören ska underlätta för att forskning och kliniska prövningar ska kunna genomföras. Detta innebär att tillhandahålla patientuppgifter och material i enlighet med regelverk och förordningar för forskning och kliniska prövningar. Leverantörens anställda som vill bedriva egen forskning har möjlighet att söka regionalt forskningsstöd samt olika forskningsstöd från ALF-medlen. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 5.9 Tillgänglighet

Första besök för *Kartläggning och bedömning* enligt 5.4.1 ska erbjudas senast åtta (8) veckor från ankomst av Vårdbegäran.

Första besök i *Rehabiliteringsprocess* enligt 5.4.2 ska erbjudas senast fyra (4) veckor efter genomförd *Kartläggning och bedömning* 5.4.1.

Tid för *Service* enligt 5.4.3 såsom kontroll, justering, reparation och komplettering ska erbjudas inom fem (5) arbetsdagar.

Personlig kontakt via telefon ska erbjudas dagligen under vardagar.

Minst 80 procent av alla Hörselrehabiliteringar ska vara avslutade fyra (4) månader efter första besök i *Rehabiliteringsprocessen* enligt 5.4.2.

## 5.10 Patientupplevd kvalitet

Enheten ska uppfylla patientupplevd kvalitet enligt följande:

- Minst 90 procent av patienterna ska vara nöjda eller mycket nöjda med bemötandet i samband med kontakt.
- Minst 90 procent av patienterna ska vara nöjda eller mycket nöjda med den information och hjälp de fick i samband med kontakt.
- Minst 90 procent av patienterna ska ha upplevelsen av att de i hög grad eller mycket hög grad varit delaktiga och kunnat påverka sin rehabilitering.

## 5.11 Rapportering

Aktuella väntetider för Enheten ska rapporteras första vardagen varje månad till Uppdragsgivaren enligt Uppdragsgivarens anvisningar, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 5.12 Uppföljning

Uppföljningen baserar sig på de krav som ställs i uppdraget och sker i olika former och på olika nivåer. Detta avsnitt beskriver en del av Uppdragsgivarens uppföljning.

Underlag till uppföljningen hämtas av Uppdragsgivaren bland annat från:

- Kvantitativa data och diagnosdata inrapporterade till patientadministrativa system.
- Inrapporterade data till databasen Väntetider i vården. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.
- Nationellt kvalitetsregister hörselrehabilitering, Nationell Patientenkät och ur patientenkät genomförd på annat sätt i överenskommelse med Leverantören.

Uppföljningsindikatorer kopplas till de kvalitetsområden som Socialstyrelsen anger i God Vård.

Förutom de sex kvalitetsområden som Socialstyrelsen anger i God Vård, har Region Skåne beslutat om ytterligare ett kvalitetsområde "Hälsoinriktad hälso- och sjukvård" som gäller vid uppföljningen i Vårdval Skåne.

### **Hälsoinriktad hälso- och sjukvård**

Alla verksamheter ska säkerställa att det finns goda förutsättningar att verka för ett gott arbete avseende hälsofrämjande insatser.

### **Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård**

All hälso- och sjukvård och tandvård ska bygga på bästa tillgängliga kunskap. Hög medicinsk kvalitet leder till lägre kostnad och bättre vård för den enskilde patienten.

### **Säker hälso- och sjukvård**

Den skånska hälso- och sjukvården och tandvården ska vara säkert vilket bland annat skapas med hjälp av ett systematiskt patientsäkerhetsarbete i vilket patienter och närstående är involverade. Vårdskador ska förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete.

Leverantören ska årligen upprätta patientsäkerhetsberättelse på Enhetsnivå senast den 1 mars. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### **Personcentrerad hälso- och sjukvård**

Den enskilde patienten ska uppleva att vården är sammanhållen och enkel samt känna sig delaktig i och ha tillit till de beslut som tas. Bemötande, information, kommunikation och service ska ges utifrån människors lika värde, individuella förutsättningar och behov.

Leverantören följs upp genom att Uppdragsgivaren inhämtar och granskar resultatet för Enheten, ur den Nationella patientenkäten som genomförs vartannat år och ur Nationellt kvalitetsregister Hörselrehabilitering, avseende:

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Delaktighet
- Förtroende

### **Effektiv hälso- och sjukvård**

All verksamhet måste noggrant planeras så att tillgängliga resurser utnyttjas på bästa möjliga sätt för att nå uppsatta mål. Kvantitativa och kvalitativa data på enhetsnivå diskuteras vid gemensamma dialogmöten som Uppdragsgivaren kallar till.

### **Jämlik hälso- och sjukvård**

Jämlik hälso- och sjukvård och tandvård innebär att bemötande, vård och behandling ska erbjudas på lika villkor till alla. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård och tandvård ska ges företräde till vården.

Lika villkor är inte samma sak som lika vård. Insatserna måste anpassas så att de motsvarar olika människors olika behov och förutsättningar.

### **Hälso- och sjukvård i rimlig tid**

Tillgängligheten ska vara hög inom såväl den akuta som den planerade vården. Ingen Patient ska behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som han eller hon har behov av. Leverantören följs upp genom att Uppdragsgivaren granskar resultat för Enheten. Inom vårdval Grundläggande hörselrehabilitering följs tillgängligheten för Kartläggning och bedömningsbesök, Rehabiliteringsprocess, Service samt telefontillgänglighet.

Uppdragsgivaren kan uppmana Leverantören att korrigera avvikelser från de krav som ställs i uppdraget och ange tidsram inom vilken avvikelsen ska korrigeras.

### **5.12.1 Uppföljning av Utbildnings och forskningsuppdraget**

- Adekvat handledarkompetens enligt de avtal Uppdragsgivaren har med utbildningsanordnare
- Utbildningsplan för utbildning av personal

### **5.12.2 Nationella kvalitetsregister**

Leverantören ansvarar för informera patienter att deras uppgifter registreras i de nationella kvalitetsregister som Uppdragsgivaren har beslutat ska vara obligatoriska och om enkät kommer att sändas ut. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Uppdragsgivaren rapporterar till Nationellt kvalitetsregister hörselrehabilitering. Uppdragsgivaren äger rätt att inhämta avidentifierade data direkt från registret.

### **5.12.3 Utvecklingsarbete**

Leverantören ska, på anmodan av Uppdragsgivaren, delta i Uppdragsgivarens utvecklingsarbete.

## **6 LISTNING/FÖRTECKNING AV MEDBORGARE**

(gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering – avsnittet utgår)

# 7 ALLMÄNNA VILLKOR

## 7.1 Lagar, förordningar

Leverantören ansvarar för att Enheten följer tillämpliga lagar, förordningar, författningar, Socialstyrelsens allmänna råd samt riktlinjer och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som under Avtalstiden är eller blir tillämpliga på Leverantörens utförande av Uppdraget. Uppdragsgivaren vill särskilt peka på följande:

### 7.1.1 Tystnadsplikt

Leverantören ansvarar för att all personal vid Enheten omfattas av tystnadsplikt på samma villkor som vårdpersonal. Detta gäller även underleverantörer, samarbetspartners och deras personal.

### 7.1.2 Vårdskador

Leverantören ska särskilt beakta sin skyldighet att utreda händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada. Utredningen ska dokumenteras. Vidare ska Leverantören anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada till IVO och samtidigt med anmälan ge in den utredning av händelsen som föreskrivs i 3 kap. patientsäkerhetslagen 2010:659, PSL. Händelseanalys är inget lagkrav men utredningen måste innehålla de punkter som omnämns i HSLF-FS 2017:41.

### 7.1.3 Anmälningsskyldighet enligt socialtjänstlagen

Leverantören ska ha rutiner för att upptäcka våld i nära relationer. All personal omfattas av anmälningsskyldighet, enligt kapitel 14 § 1 i Socialtjänstlagen (SOL), vid misstanke om att barn far illa samt när patienter med minderåriga barn är utsatta för, eller själv utövar, våld i nära relationer.

### 7.1.4 Meddelarfrihet

Leverantören förbinder sig att, med undantag för vad som anges ytterligare i 7.1.4 Meddelarfrihet, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller i radioprogram eller liknande sådana upptagningar. Meddelarfriheten omfattar endast uppgifter rörande det uppdrag som utförs för Uppdragsgivaren. Förbudet gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av Lag (2018:558) om skydd för företagshemligheter. Förbudet gäller inte för den del som omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det verksamhetsområde som vårdgivarförhållandet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som följer av de begränsningar i meddelarfriheten för offentligt anställda, enligt bestämmelser i OSL.

## 7.2 Regelverk

Leverantören ansvarar för att Enheten, i tillämpliga delar, vid utförande av Uppdraget följer Region Skånes beslutade regelverk, tillämpningar, riktlinjer, vårdprogram samt överenskommelser. Leverantören ska även i görligaste mån främja anställning av personer som har särskilda svårigheter att komma in på arbetsmarknaden. Region Skåne ställer villkor enligt kollektivavtal när detta är motiverat.

Leverantören ansvarar för att personalen har kunskap om tillgänglighetsarbetet i Region Skåne och har goda kunskaper om Vårdgarantin och övriga patienträttigheter samt ansvarar för att patienterna får information om sina rättigheter, exempelvis i samband med remittering.

Leverantören har skyldighet att medverka i de nationella mätningarna för Vårdgarantin och tillgänglighet som Region Skåne beslutar om.

Leverantören ska följa Region Skånes regelverk för remisshantering och väntande Patienter, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 7.3 Försäkringar

Leverantören ska teckna och under Avtalstiden vidmakthålla erforderliga försäkringar, däribland egendomsförsäkring, ansvarsförsäkring och samtliga de försäkringar som Leverantören enligt tillämpliga författningar är skyldig att inneha. Försäkringarna ska vara på sådana belopp och övriga villkor som är sedvanliga Uppdraget.

Leverantören ska, om så begärs, före Driftstart eller sådan senare dag som Uppdragsgivaren anger, tillhandahålla Uppdragsgivaren bestyrkta kopior av samtliga försäkringsbrev samt bevis att samtliga förfallna försäkringspremier erlagts.

Leverantören ska därefter på Uppdragsgivarens begäran tillhandahålla, om så begärs, bestyrkta kopior av vid var tid gällande försäkringsbrev samt också bevis att samtliga vid var tid förfallna försäkringspremier erlagts.

För det Uppdrag som bedrivs enligt detta Avtal gäller Region Skånes patientförsäkring med Lof regionernas ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF).

Leverantören är skyldig att utan kostnad lämna intyg, journaler, med mera som LÖF:s skaderegleringsbolag Personskadereglering AB (PSR) begär för Patienter som behandlats hos Leverantören. Detta gäller även om skadan inträffat hos annan vårdgivare, men Patienten har en vårdepisod vid Enheten.



## 7.4 Patienträttigheter

### 7.4.1 Tolk

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla auktoriserad tolk, utbildad eller annan språktolk, när en patient inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket i den utsträckningen som krävs för en säker och god vård. Vid behov av teckenspråkstolk, dövblindtolk, skrivtolk och tolk för tecken som stöd ska Leverantören använda av Uppdragsgivaren anvisad tolkservice. Leverantören ska följa Region Skånes riktlinjer, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk, för beställning av tolkservice. Med tolkservice avses såväl tillhandahållandet av tolk till Patient som inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket som tolkservice åt döva, dövblinda, gravt hörselskadade och talskadade personer.

### 7.4.2 Sjukresor

Leverantören ansvarar för att Enheten tillhandahåller information om reglerna för sjukresa. Enheten ska vid behov vara behjälplig vid beställning av sjukresa, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 7.5 Klagomålshantering

Leverantören har ansvar för att ta emot, handlägga och besvara klagomål från patient eller närstående. I samband med att nationella e-tjänsten Synpunkter och klagomål införs i Region Skåne under 2023 ska samtliga vårdutförande enheter som syns med kontaktkort på 1177.se erbjuda denna e-tjänst.

Då patient eller närstående vänder sig till Patientnämnden i ärenden som berör Leverantör kontaktar Patientnämnden Leverantören. Leverantören ansvarar för att skyndsamt svara på Patientnämndens frågor om ärendet. Patientnämnden har enligt lag i uppgift att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter eller närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och att få dem besvarade så snart som möjligt. Klaganden har rätt att få ett svar inom fyra veckor. Är klaganden ett barn ska svar ges inom två veckor. Vid tillfällen då Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är inkopplad för klagomålshantering har Leverantören ett ansvar att svara, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören ska tillhandahålla, av Patientnämndens kansli, utgivet informationsmaterial i Enhetens väntrum.

## 7.6 Lokaler

Leverantören ansvarar för att lokalerna är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning, genomgångna och anpassade enligt vad som framgår i Riktlinjer för fysisk tillgänglighet och utrustade enligt medicinska och andra krav för att tillgodose barns och vuxnas behov vad avser en god och säker miljö. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Lokalerna ska vara tillgängliga avseende allmänna kommunikationsmedel och parkeringsmöjlighet ska finnas i närheten. Lokalerna

ska ha förutsättningar för sekretesskyddad och ostörd kontakt och i övrigt vara anpassade för Uppdraget., se avsnitt 9, *Referenser* för länk. Samtliga vårdlokaler ska vara inredda så att god hygienisk standard kan tillgodoses, se avsnitt 9, *Referenser* för länk. Leverantören ansvarar för att följa Region Skånes riktlinjer för systematiskt brandskyddsarbete, se avsnitt 9, *Referenser* för länk.

Region Skånes riktlinjer för byggprojekt, fastighetsförvaltning, för fysisk tillgänglighet och grundläggande vårdhygieniska rutiner kan vara en vägledning för lokalanpassning. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk till checklista kring fysik tillgänglighet lokaler.

### **7.6.1 Mätplats, metoder och utrustning**

Enheten 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 och SS-EN ISO 8253-3. Standarderna ska vara väl kända av personalen och såväl mätmetoder som utrustning och hörselmättrum ska följa denna standard. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## **7.7 Miljö**

Miljöarbetet ska vara en naturlig del i verksamheten och i linje med kvalitetsarbetet. Leverantören ansvarar för att Enheten bedriver sitt interna miljöarbete på sådant sätt att Leverantören därigenom medverkar till att målen i Region Skånes miljöprogram uppnås, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Som ett led i miljöarbetet uppmanas medarbetare hos Leverantör att genomföra Region Skånes webbutbildning om miljö, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Om Leverantören köper produkter och tjänster utanför Region Skånes varuleverantör ska dessa leverantörer minst uppfylla samma eller högre miljökrav. Då ska även den av Uppdragsgivaren beslutade Uppförandekoden gälla, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören ska vid begäran från Uppdragsgivaren lämna uppgifter om miljöarbetet vid Enheten.

## **7.8 Information och marknadsföring**

Leverantören ansvarar för att följa Region Skånes riktlinjer för information och marknadsföring. Leverantören ansvarar för att informera invånare, patienter och närstående på ett lättillgängligt och lättförståeligt sätt och i anpassade former. Informationen ska bland annat innehålla uppgifter om Enhetens öppettider och tidsbeställning. Leverantören ansvarar för att med god framförhållning samråda med Uppdragsgivaren inför olika informations- och marknadsföringsinsatser.

Leverantören ansvarar för att försäkra sig om att patienten är informerad och har förstått reglerna om valfrihet inom Uppdraget. Leverantören ansvarar för att ha rutiner för information till patienter samt att informera samverkanspartner och andra intressenter om sin verksamhet.

### **7.8.1 Information i väntrum**

Leverantören ansvarar för att bereda plats för information om hälso- och sjukvård som Region Skåne tillhandahåller. Informationsmaterialet är kostnadsfritt och ska finnas på väl synlig plats i Enhetens väntrum. Här ingår också webbaserat material som Enheten vid förfrågan ska tillhandahålla utskrift av. Leverantören ansvarar för att kommunicera aktuell information med patienterna. Samtliga leverantörer ska följa Region Skånes "Riktlinjer för information i väntrum", se avsnitt 9, *Referenser*.

Poster kring valfrihet av hörapparat ska anslås väl synlig på Enheten. Postern ska anslås i väntrum och med fördel även i andra rum där patienter tas emot, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### **7.8.2 Marknadsföring**

Leverantören ansvarar för att informera och marknadsföra verksamheten sakligt, korrekt och relevant samt att marknadsföringen sker med respekt för den enskilde medborgarens integritet. Leverantören ska följa Sveriges Kommuner och Regioners riktlinjer för marknadsföring av hälso- och sjukvård, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Enheter som bedrivs i offentlig regi inom Region Skåne ska följa riktlinjerna för Region Skånes varumärke enligt Varumärkesguide för Region Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. I informationsmaterial som riktar sig till allmänheten ska det framgå att privata leverantörer är en del av Region Skånes valfrihetssystem och arbetar på uppdrag av Region Skåne. Privat Leverantör har rätt att i sin profilering använda s.k. pay-off "...på uppdrag av Region Skåne" knutet till sin logotype, men har inte rätt att använda Region Skånes logotype.

### **7.8.3 Information på 1177.se**

Hälso- och sjukvårdsinformation utgör en viktig del av Uppdraget. Leverantören ska lämna information om sin verksamhet till Medborgarna på 1177.se, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören ansvarar för att Enhetens information på 1177.se fortlöpande uppdateras och är korrekt. Leverantören gör detta genom att meddela Uppdragsgivaren, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Uppdragsgivaren ombesörjer att informationen för privat vårdgivare publiceras enligt de riktlinjer som gäller för 1177.se. För verksamhet i Region Skånes egen regi och annan leverantör med behörighet att registrera uppgifter i Skånekatalogen hanteras publiceringen av ansvarig Skånekatalogsadministratör.

#### **7.8.3.1 1177:s e-tjänster**

1177:s e-tjänster nås via 1177.se och är en tjänst där medborgare har möjlighet att dygnet runt kommunicera med hälso- och sjukvården. Leverantör verksam inom detta avtal omfattas av skyldighet och krav enligt punkt 7.8.3.

Informationen hanteras enligt gällande krav på säkerhet och sekretess för hälso- och sjukvården. Det ska finnas rutiner för säker handläggning av alla typer av ärenden. Målsättningen är att ge patienten svar på ett ärende nästkommande arbetsdag.

Leverantören ska minst erbjuda sina patienter följande tjänster:

- Beställ tid.
- Av- eller omboka tid.
- Rådgivning (kan anpassas till olika yrkesgrupper).
- Kontakta mig (kan anpassas till olika yrkesgrupper).
- "Synpunkter och klagomål" (tjänsten införs under 2023)

Samtliga medarbetare hos Leverantören ska vara välinformerad om e-tjänsterna och aktivt marknadsföra dem.

## 7.9 Underleverantörer - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

### 7.10 IT-tjänster

En viktig utgångspunkt för Uppdragsgivaren är att allt IT-stöd som används i verksamheten är regiongemensamt och är i första hand ett verktyg i arbetet med att tillgodose Patientens behov och säkerhet.

Leverantören ansvarar för att använda sig av Uppdragsgivarens anvisade IT-tjänster. Dessa tjänster finns beskrivna i detta dokument som IT-stöd.

Leverantören ansvarar för att dess anställda och underleverantörer hanterar regiongemensamma IT-tjänster, sammanhållen journalföring samt personuppgiftsbehandling i enlighet med vid var tid gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter samt även i övrigt följer de regelverk och instruktioner som finns tillgängliga på Uppdragsgivarens hemsida, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören ansvarar för att kvalitetssäkra all inmatad data. I de fall rättning av felaktigt inmatad data behöver utföras av Uppdragsgivaren debiteras faktisk kostnad för detta arbete.

Uppdragsgivaren bedriver ständigt utvecklingsarbete med avseende på regiongemensamma IT-tjänster. Leverantören ansvarar för att Enheten i rimlig omfattning deltar i sådant utvecklingsarbete.

Nuvarande IT-stöd kan komma att uppdateras. Av säkerhetsskäl, och för att kunna följa med i den tekniska utvecklingen, krävs att Leverantören har en IT-miljö som är uppdaterad för att klara detta. Ett grundläggande krav är att väsentliga komponenter såsom operativsystem och webbläsare är uppdaterade till en av Leverantören supporterad version.

Gällande system för vårddokumentation och IT-tjänster för infrastruktur har Uppdragsgivaren avtalade tillgänglighetsnivåer (SLA) med respektive IT-leverantör, enligt benämnda SLA-nivåer. Brott mot avtalad tillgänglighet är inte skadeståndsgrundande och/eller ersättningsberättigande för enskild Leverantör.

Uppdragsgivaren reglerar eventuella brott mot avtalad tillgänglighet gentemot leverantör av IT-tjänst. I de fall Uppdragsgivaren erhåller skadestånd från leverantör av tjänsten kommer detta att påverka tjänstens drift- och förvaltningskostnad för innevarande år, eventuellt överskott kommer att återbetalas till berörd kund vid årets slut. För förtydligande av SLA-nivåer (med SLA-nivå (SLA=Service Level Agreement) avses tillgänglighetsnivåer, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Leverantören erinras om sin skyldighet att upprätthålla reservrutiner för de fall IT-stöd uppvisar störningar eller avbrott. Mer information om Uppdragsgivarens IT-tjänster och prestandakrav finns på webbplats Vårdgivare Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### **7.10.1 SDV**

Skånes digitala vårdinformationssystem, SDV, är ett heltäckande system med en enda inloggning för medarbetaren och en journal per Patient där all information ska finnas på ett ställe. Målet är att åstadkomma jämlik vård, patientdelaktighet, ökad vårdkvalitet och kostnadseffektivitet, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Införandet av SDV påbörjas troligen år 2025 och sker succesivt under cirka 3 år, dock kan tidplanen komma att ändras, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Det är ett krav att Leverantören deltar i informationsmöten och tar del av den information Uppdragsgivaren tillhandahåller i samband med införandet i enlighet med tidplanen Uppdragsgivaren fastställt, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Uppdragsgivaren kommer att tillhandahålla träning och stöd i samband med införande. Medarbetarna kommer att tilldelas en eller flera träningsplaner utifrån roller i SDV. En träningsplan innehåller det som är viktigast att lära sig i systemet. Träningsplanen kan innehålla flera träningsformat såsom digital träning, instruktörsledd träning och träning i träningsdomänen. Tid för träning och förberedelser uppskattas till 1–4 tillfällen per medarbetare, beroende på Leverantörens uppdrag.

Leverantören ska tillse att samtliga medarbetare har genomfört de tilldelade delarna i träningsplan vilken varje medarbetare får tillgång till via träningsportalen, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Enhet med fler än 20 medarbetare ska tillsätta SDV-coach (superanvändare) i syfte att säkra god kännedom om systemet.

Nya krav på teknik förekommer generellt inte om Leverantören har en IT-miljö som är uppdaterad och att väsentliga komponenter såsom operativsystem och webbläsare är uppdaterade till en supporterad version. Med SDV kommer en

utökning av IT-användarutrustning att möjliggöras och därmed en effektivisering av arbetssätt, såsom streckkodsläsare, kvitto- och etikettskrivare etcetera som kan anslutas.

Medicinteknisk utrustning som certifierats av Region Skåne kan överföra värden direkt in i SDV (Millenium). Register över kompatibel utrustning kommer upprättas succesivt.

Migrering (överföring/onboarding) av begränsad mängd befintliga data, från de system som tillhandahålls fram till införandet av SDV, kommer ske i syfte att underlätta övergången och bibehålla patientsäkerheten.

Information som migreras:

- Information om personal såsom RSID, namn, enhet och befattning för den personal som använder systemet.
- Namn och kontaktppgifter till egen personal som administrerar systemet.
- Patientdata (sammanhållen journal med diagnos, provsvar och uppgifter om hälsa etcetera).
- Loggningsinformation.

I de fall, där data kan härröras tillbaka till en individ, styrs åtkomst av data av patientdatalagen och de regler som finns kring sammanhållen journalföring.

Skånekatalogen är styrande för åtkomst och behörighet i SDV. Region Skåne förbehåller sig rätten att styra struktur och namnsättning av organisatoriska enheter. Strukturen kommer att innehålla tre nivåer; vårdgivare, vårdenhet och vårdutförande enhet.

Vårdgivaren är den juridiska eller fysiska person som Region Skåne slutit avtal med och dess namn ska vara det i bolagsregistret registrerade.

### **7.10.2 Generellt krav**

Leverantören ska utse en namngiven IT-kontaktperson eller IT-kontaktpersoner för verksamheten, som har behörighet att göra beställningar personlig behörighet till IT-system. Antalet IT-kontaktpersoner för verksamheten beslutas i dialog med Uppdragsgivaren, ett riktvärde kan vara 1–2 personer per Enhet.

### **7.10.3 Utbildning**

För att kunna använda de av Uppdragsgivaren tillhandahållna IT-stöd erbjuds utbildning i dessa. Leverantörens personal alternativt stödfunktion för IT ska delta vid utbildning i Uppdragsgivarens IT-stöd. Denna utbildning ges till en av Leverantören utsedd resurs som i sin tur ska föra kunskapen vidare inom sin organisation. En resurs kan vara användare och kunskapsbärare för flera IT-stöd. Leverantören står för lönekostnader och eventuella resekostnader för sin personal. Självkostnadspris kan komma att tas ut på vissa utbildningar.

## 7.10.4 IT-stöd

För aktuell kostnad, se avsnitt 7.10.5.

### 7.10.4.1 Obligatoriska IT-stöd beroende på vårdvalsbehov

IT-stöd för hälso- och sjukvård – Region Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

- 7.10.4.1.1 Comprima - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.2 Intygsmodulen - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.3 LISSY - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.4 Melior – gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.5 Mina Planer SVU/SIP - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.6 1177:s e-tjänster

Genom att logga in på 1177:s e-tjänster har medborgare och patienter möjlighet att dygnet runt kommunicera med vården via webben i syfte att öka tillgängligheten till vården och medborgarnas möjlighet till självservice och delaktighet. SLA nivå saknas, tjänst från Inera.

- 7.10.4.1.7 NPÖ - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.8 Obstetrix – gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.9 PACS IDS7 - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.10 Pascal - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.11 PASiS - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.12 PMO - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.13 QlikView - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering
- 7.10.4.1.14 Skånekatalogen

Skånekatalogen är källan till kontaktinformation i Region Skåne. Den information som lagras i Skånekatalogen synkroniseras med HSA-katalogen som är hela Vårdsveriges kontaktkatalog. Samtliga personer och enheter som finns i Skånekatalogen finns därmed också i HSA-katalogen. Skånekatalogen hanterar även behörigheter till nationella system via medarbetaruppdrag. De flesta IT-system i Region Skåne hämtar behörighetsgrundande information från

Skånekatalogen. Således är det nödvändigt att medarbetare i Region Skåne, inklusive medarbetare verksamma hos extern Leverantör som levererar vårdtjänster åt Region Skåne, registreras i Skånekatalogen för att få tillgång till de tjänster som Region Skåne tillhandahåller. Verksamhetschef ansvarar för att aktuella uppgifter, inklusive individuellt anpassad behörighet, registreras och kontrolleras regelbundet (minst var tredje månad). Medarbetare vars uppdragsförhållande med Region Skåne upphört ska snarast tas bort från Skånekatalogen. Se även 7.11.5 beträffande personuppgiftshantering. Extern Leverantör har ansvaret att genomföra uppdateringar av personella förändringar i katalogen samt kontrollen (revision) som ska genomföras minst var tredje månad i enlighet med HSA-policyn se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Skånekatalogen är även en informationskälla till 1177.se och styr behörigheter till och i vissa system. SLA nivå Gold.

**7.10.4.1.15** SOM - Order Management - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

**7.10.4.1.16** VåPS – gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

**7.10.4.1.17** WebSesam.

Webbaserat beställningssystem för förskrivning och hantering av hjälpmedel. SLA-nivå Silver.

**7.10.4.1.18** Auditbase

Applikation som används för hörselmätning och lagring av audiometriska mätdata samt hörapparatsens inställning eller programmering. SLA-nivå Silver.

#### **7.10.4.2 Övriga IT-stöd som kan tillhandahållas vid önskemål**

**7.10.4.2.1** AQUIRE - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

**7.10.4.2.2** Paraplyportalen - gäller inte vårdval grundläggande

**7.10.4.2.3** MUSE - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

**7.10.4.2.4** Web-Priva

Webbapplikation för administration av ersättning till privata vårdgivare enligt gällande avtal.

### **7.10.5 Åtkomst till IT-stöd**

#### **7.10.5.1 Leverantör utan direkt anslutning till Region Skånes interna nätverk (RS-Net)**

Anslutning till Uppdragsgivarens interna nätverk och åtkomst till IT-stöd sker, beroende på vilka IT-stöd som ska användas, genom RSVPN (Extern åtkomst)



eller VDI (Virtuell Desktop Infrastruktur). Vilken av tjänsterna som ska användas beror på vilka IT-stöd Leverantören behöver tillgång till.

Leverantör som ansluter via tjänsten RSVPN eller VDI ansvarar för att på egen bekostnad inneha en Internet-förbindelse med tillräcklig kapacitet och säkerhet för att säkerställa åtkomst till IT-stöden.

För prestandakrav relaterade till extern åtkomst, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Leverantören är införstådd med och godkänner att prestandakrav relaterade till extern åtkomst kan komma att uppdateras inför eller under avtalsperioden.

#### 7.10.5.1.1 Tjänsten Extern Åtkomst (RSVPN)

RSVPN är en tjänst inom ramen för Extern åtkomst. Servicenivå SLA nivå **1A** tillämpas vid extern åtkomst via RSVPN.

#### 7.10.5.1.2 Tjänsten Extern åtkomst (VDI) - gäller inte vårdval grundläggande hörselrehabilitering

### 7.10.5.2 Leverantör som sedan tidigare ansluter direkt till Region Skånes interna nätverk (RS-Net)

Leverantör med direkt anslutning ska abonnera på PC arbetsplats som tjänst vilket då alltid inkluderar PC utrustning, MS Office, infrastruktur, drift samt support och servicedesk.

Se vidare information länk i avsnitt 9, *Referenser*, som beskriver gällande servicenivåer för PC utrustning samt service och support.

### 7.10.6 Priser för IT-stöd

Tjänst Leverantör enligt 7.10.5.1

Tjänst	Pris per månad och användare
Extern åtkomst RSVPN	218 SEK
WebSesam – licens per användare	80 SEK
Auditbase inklusive Noah Engine – licens per användare	374 SEK

Tjänst Leverantör enligt 7.10.5.2

PC Arbetsplats som tjänst	Pris per månad
Standard stationär allt-i-ett dator med 21,5" skärm	662 SEK
Standard bärbar Ultrabook dator med 14" skärm utan kringutrustning	776 SEK
Leverantör med fast anslutning till Region Skånes interna nätverk* (Användare som abonnerar på tjänsten PC-arbetsplats har möjlighet att abonnera på denna tjänst för att få möjlighet att nå IT-tjänster/IT- stöd från hemmet eller	40 SEK

annan plats via Internet) * Kan endast beställas om användaren abonnerar på tjänsten PC arbetsplats	
--	--

Tjänst	Pris (engångs)
Nybeställning PC-arbetsplats	2 199 SEK

Tjänst	Pris per månad och användare
WebSesam – licens per användare	80 SEK
Auditbase inklusive Noah Engine – licens per användare	374 SEK

Samtliga angivna priser avser 2023 års priser exklusive moms.

## 7.11 Informationssäkerhet

### 7.11.1 Övergripande informationssäkerhetskrav

Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas enligt Avtalet. Leverantören ska därvid följa vid var tid gällande styrande dokument/anvisningar för informationssäkerhet i Region Skåne. Dokumenten finns samlade under Instruktioner i Ledningssystem för informationssäkerhet se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 7.11.2 Redovisning av regelefterlevnad

Leverantören ska vid anmodan årligen till Uppdragsgivaren redovisa sitt informationssäkerhetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:40), se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Redovisning sker genom att tillhandahålla Patientsäkerhetsberättelsen.

### 7.11.3 Identiteter och åtkomst

Leverantören ansvarar för att meddela Region Skåne vilken personal som ska ha behörighet i anvisat IT-stöd. Leverantören ska meddela förändringar till uppdateringsansvarig i Region Skåne, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Beställning ska göras av IT-kontaktperson och beställare enligt 7.10.2.

Leverantören ska utse en kontaktperson som Region Skåne kan kontakta vid frågor angående identiteter och behörigheter. Kontaktpersonen ska ha en sådan ställning i Leverantörens organisation så att svar kan lämnas på frågor om identiteter och behörigheter. Rutiner för tilldelning och kontroll av behörigheter ska finnas. Kontaktpersonen ska vara nåbar vardagar mellan klockan 09:00 och klockan 15:00, svensk tid. Region Skåne ska tillhandahållas aktuella

kontaktuppgifter till kontaktpersonen vilket inkluderar telefonnummer samt e-postadress.

I flertalet fall kring behörigheter behöver även identitet registreras eller revideras i HSA-katalogen (Skånekatalogen). Leverantören ska utse en katalogadministratör för HSA-katalogen (Skånekatalogen) med ansvar att genomföra uppdateringar av personella förändringar samt kontroll (revision). Leverantören ska på eget initiativ eller vid begäran från Region Skåne revidera de identiteter som finns registrerade i HSA-katalogen (Skånekatalogen) inkluderande de behörigheter som tilldelats. Leverantören ska på detta vis utan dröjsmål meddela Uppdragsgivaren om en medarbetare inte längre ska vara registrerad i HSA-katalogen (Skånekatalogen) eller om den organisatoriska tillhörigheten förändras som föranleder ändring, se vidare 7.10.4.1.14 (*Skånekatalogen*).

Om Leverantören inte själv kan utföra ändring i Skånekatalogen ska kontaktperson hos Uppdragsgivaren kontaktas, se avsnitt 9, *Referenser* för länk. Bristande regelefterlevnad eller ohörsamhet kan leda till att identitet spärras eller tas bort av Region Skåne vilket innebär att åtkomsten för berörd person upphör.

#### **7.11.4 Sammanhållen journalföring**

Leverantören kommer att ingå i sammanhållen journalföring, enligt Patientdatalagen, inkluderande samtliga övriga vårdleverantörer med vilka Region Skåne har sammanhållen journalföring. Härigenom möjliggörs direktåtkomst till patientuppgifter mellan olika leverantörer i vårdkedjan. Leverantören ska följa de krav som följer av sammanhållen journalföring såsom krav i Patientdatalagen och tillhörande föreskrifter. Dessa krav, vad avser informationssäkerhet, förtydligas i Uppdragsgivarens vid var tid gällande anvisning avseende "Sammanhållen journalföring mellan Region Skåne och andra vårdgivare", som ingår i Region Skånes Ledningssystem för informationssäkerhet se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. För att möjliggöra sammanhållen journalföring ingås även mellan Parterna personuppgiftsbiträdesavtal, se punkt 7.11.5.

#### **7.11.5 Personuppgiftsbiträdesavtal**

Leverantören är Personuppgiftsansvarig för de personuppgifter denne behandlar vid uppfyllandet av Avtalet. Leverantören kommer att ingå i sammanhållen journalföring vilket även innebär att Uppdragsgivaren i sina IT-system såsom personuppgiftsbiträde behandlar de uppgifter som Leverantören är personuppgiftsansvarig för. Härmed ingås därför en överenskommelse mellan Personuppgiftsansvarig (Leverantören) och Personuppgiftsbiträde (Uppdragsgivaren) i enlighet med Dataskyddsförordningen Kapitel IV, Avsnitt 1, Artikel 28. Överenskommelsen omfattar all behandling av personuppgifter som Personuppgiftsbiträdet inom ramen för Avtalet utför för den Personuppgiftsansvariges räkning.

##### **7.11.5.1 Ansvar**

Personuppgiftsansvarig har ansvar för att all behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande rätt. Personuppgiftsbiträdet ska medverka till de rimliga

åtgärder den personuppgiftsansvarige behöver vidta för att säkerställa att behandlingen av personuppgifterna följer gällande rätt. Personuppgiftsbiträdet ska följa de instruktioner som finns beskrivet i "Personuppgiftsbehandling i Region Skåne – Sammanställning av regler och krav", se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

#### **7.11.5.2 Säkerhet och sekretess**

Personuppgiftsansvarig och Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas enligt Avtalet. Parterna ska därvid följa Region Skånes instruktioner för informationssäkerhet som redogjorts för i 7.11.1.

#### **7.11.5.3 Fullmakt att ingå personuppgiftsbiträdesavtal avseende nationella IT-tjänster via Inera AB**

Kundavtal 2 – Personuppgiftsbiträdesavtal samt fullmakt för såväl direktansluten leverantör som Inera AB att teckna personuppgiftsbiträdesavtal enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) - riktar sig till Leverantörer som ansluts indirekt (privata vårdgivare) via direktansluten leverantör (Region Skåne) till nationell IT-tjänst där Inera AB, direktansluten vårdgivare och/eller annan extern part hanterar personuppgifter för indirekt ansluten Leverantörs räkning på ett sådant sätt att driftleverantörerna därmed blir personuppgiftsbiträden (PuB) åt leverantörerna.

Inera AB kan också komma att skapa tekniska lösningar och teckna avtal direkt med Leverantör innebärande att Inera AB behandlar personuppgifter för Leverantörernas räkning på ett sådant sätt att Inera AB i dessa fall blir PuB åt Leverantörerna. När Leverantör ansluts indirekt till dessa system via annan, direktansluten, leverantör, kan också direktansluten Leverantör bli PuB i förhållande till den indirekt anslutna Leverantören.

Detta personuppgiftsbiträdesavtal som tecknas mellan å ena sidan indirekt ansluten leverantör (privat leverantör) och å andra sidan direktansluten leverantör (Region Skåne), innefattar;

- fullmakt för direktansluten leverantör att företräda indirekt ansluten leverantör vid tecknande av uppdragsavtal jämte fullmakt för Inera AB att teckna Personuppgifts-biträdesavtal med driftleverantörer. Då direktansluten leverantör också kan komma att behandla personuppgifter för indirekt ansluten leverantörs räkning omfattar personuppgifts-biträdesavtalet även denna personuppgiftsbehandling.

Kundavtal 2 gäller i sin fullständiga lydelse så som anges i Avtal på Ineras hemsida, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

#### **7.11.6 eID-kort och SITHS certifikat**

För uppfyllande av Patientdatalagens krav på stark autentisering ska Leverantören ansvara för att all dennes hälso- och sjukvårdspersonal innehar ett personligt eID-kort med e-legitimation. Kopplat till den personliga e-legitimationen kommer Region Skåne att ge ut SITHS-certifikat som lagras på personalens eID-kort.

## 7.12 Hantering av vårddokumentation och arkivering

Leverantören ansvarar för att hantera vårdinformation i sin verksamhet avseende Uppdraget i enlighet med gällande lagstiftning och Uppdragsgivarens föreskrifter. Regionarkivet har rätt att vid behov utöva tillsyn för att säkerställa att kraven efterföljs. Gällande föreskrifter kring hantering av vårddokumentation tillhandahålls av Regionarkivet. Leverantören ska regelbundet hålla sig uppdaterad om relevanta förändringar i gällande föreskrifter. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 7.12.1 Hantering av vårddokumentation

Vårddokumentation ska finnas tillgänglig genom direktåtkomst enligt 7.11.4 *Sammanhållen journalföring* och bevaras enligt Region Skånes gällande regler om totalbevarande av patientjournaler som gäller även privata Leverantörer efter Regionstyrelsens beslut om kontinuitet i vårddokumentationen 2013.

Leverantören ska följa Region Skånes rutiner för utdrag av information enligt Dataskyddsförordningen (GDPR), loggutdragsrutiner (misstänkt dataintrång) och rutin för bevarande och gallring av vårdrelaterade handlingar.

Vid begäran om utlämnande av uppgifter i patientjournal i enlighet med gällande författningar ska Leverantören verka för att patientens medgivande kan erhållas. Mellan den offentligt drivna hälso- och sjukvården och Leverantörer med vårdavtal enligt LOV, LOU, LOL och LOF har Leverantören rätt men också en skyldighet att kostnadsfritt både erhålla och tillhandahålla kopia av patientjournal. Vid överlämnande av kopior av patientjournal till Medborgaren eller annan, ansvarar Leverantören för att följa Uppdragsgivarens avgiftsregler.

Efter Avtalets upphörande åtar sig Uppdragsgivaren att fortsättningsvis förvara Leverantörens vårddokumentation. Denna förvaring ska ske utan några driftskostnader eller kostnad i övrigt för Leverantören. Särskilt avtal avseende förvaring ingås i samband med Avtalets upphörande. För mer information, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. I det fall Leverantören vid Avtalets upphörande önskar Återlämning av data kan Uppdragsgivaren komma att debitera Leverantören den faktiska kostnaden för extraktion av informationen.

### 7.12.2 Avtal om sammanhållen journalföring fortgår efter att Avtalet sagts upp

Efter Avtalets upphörande åtar sig Uppdragsgivaren att upprätthålla sammanhållen journalföring (se 7.11.4) med Leverantören utan några driftskostnader eller kostnader i övrigt. Särskilt avtal avseende fortsatt sammanhållen journalföring ingås i samband med Avtalets upphörande. För mer information se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 7.13 Uppföljning av kvalitet och ersättning

### 7.13.1 Uppföljning, tillgång till material

Uppdragsgivaren har rätt att följa upp den vid Enheten utförda verksamheten, utifrån ändamålsenlighet och kvalitet. Uppdragsgivarens uppföljning omfattar även rätten att göra de kontroller som behövs för att bedöma om Leverantörens underlag för ersättning till Enheten är korrekt. Detta innebär bland annat att Leverantören, på begäran av Uppdragsgivaren, ska lämna upplysningar och visa upp patientjournal samt övrigt material som rör undersökning, vård eller behandling av en Patient och som behövs för kontroll av begärd ersättning.

Leverantören ska medverka vid uppföljningar och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som Uppdragsgivaren efterfrågar till förfogande. Detta gäller även tillgång till ekonomisystem och för uppföljningen adekvata sidosystem. Uppdragsgivaren har rätt att använda tredje part och svarar (med undantag för vad som anges om fördjupad uppföljning) för de kostnader som avser den tredje parten.

Om uppföljningen leder till misstanke om att det föreligger brister i verksamheten kan Uppdragsgivaren besluta om att genomföra en fördjupad uppföljning. Även vid denna uppföljning har Uppdragsgivaren rätt att använda en tredje part. Om den fördjupade uppföljningen bekräftar att det föreligger brister i verksamheten ska Leverantören vara skyldig att betala samtliga Uppdragsgivarens kostnader för sådan fördjupad uppföljning. Brister i Uppdragets utförande ska i detta sammanhang inkludera (men inte vara begränsat till) de förhållanden som anges i § 9.1.3 i.-viii. i avsnitt 3, *Kontraktsmall*.

Om Leverantören inte lämnar upplysningar eller visar upp material äger Uppdragsgivaren rätt att från varje månadsutbetalning till Leverantören innehålla ett belopp motsvarande 10 procent av föregående månads nettoutbetalning. Om Leverantören efter Uppdragsgivarens beslut om innehållande av ersättning lämnar upplysningar och visar upp material, sker återbetalning av innehållet belopp senast två (2) månader efter det att granskning med avseende på lämnade upplysningar/uppvisat material har slutförts. För det fall granskningen visar att Leverantören inte har varit berättigad till ersättning i den omfattning som tidigare har fakturerats, har dock Uppdragsgivaren rätt att från det innehållna beloppet avräkna sådant felaktigt fakturerat belopp.

### 7.13.2 Kvalitetsledning m.m.

Leverantören ansvarar för att Enheten har ett kvalitetsledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9). Leverantören ansvarar för att Enheten registrerar i de nationella kvalitetsregister som Region Skåne har beslutat ska vara obligatoriska.

Leverantören ansvarar för att Enheten är tillgänglig för, samt medverkar i, kvalitetsrevisioner och undersökningar av patienttillfredsställelse på det sätt och vid den tidpunkt som bestäms av Uppdragsgivaren. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

Uppföljning av uppsatta mål och kvalitetsmått ska ske i enlighet med Uppdragsgivarens anvisningar eller på Uppdragsgivarens begäran. Uppdragsgivaren äger rätt att årligen revidera kvalitetsmål, och mätningar av dessa, utifrån aktuell forsknings- och utvecklingskunskap.

I Uppdragsgivarens valfrihetssystem kommer uppföljning av Enheter ske enligt definierade kvalitetsområden inom God Vård. God Vård är framtaget av Socialstyrelsen som vägledning för arbete med kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.

Uppdragsgivaren har rätt att såväl använda som publicera samtliga Enhetens resultat samt kräva att Leverantören offentliggör Enhetens resultat. Publicering/redovisning ska ske vid den tidpunkt och på det sätt som Uppdragsgivaren fastställt och i de system eller i de sammanhang som Uppdragsgivaren anvisar.

### **7.13.3 Automatiserat utlämnande**

Uppdragsgivaren ska såsom personuppgiftsbiträde bistå Leverantören med att regelbundet framställa underlag för automatiserat utlämnande till i förväg angivna mottagare och för i förväg angivna ändamål. Med automatiserat utlämnande menas inte direktåtkomst till uppgifter utan att underlaget bearbetas och sammanställs i förutbestämda databehandlingar som därefter kan utlämnas till, hämtas av eller överförs till avsedd mottagare. Automatiserat utlämnande enligt denna punkt ska endast ske för ändamålen verksamhets- och ekonomisk uppföljning av vårdavtal samt för utlämnande till nationella eller regionala kvalitetsregister.

Behandlingen och framställningen av underlaget för utlämnande ska uppfylla Patientdatalagens, Datainspektionens och Region Skånes krav på behandling av patientuppgifter varvid särskilt ska beaktas följande:

- vad avser utlämnande till Uppdragsgivaren för verksamhets- och ekonomisk uppföljning för vårdavtal ska i enlighet härmed inte ske på individnivå utan i aggregerad form. Uppdragsgivaren bereder sig inte åtkomst till Leverantörens patientuppgifter på individnivå annat än under förhållande som uppfyller Patientdatalagens krav på sammanhållen journalföring.
- vad avser utlämnande till nationella och regionala kvalitetsregister ska utlämnandet endast ske i enlighet med den enskildes ställningstagande att delta. Utlämnande av patientuppgifter till kvalitetsregister sker på individnivå men i första hand med pseudonymiserade personuppgifter. Endast om ändamålet kräver det ska personnummer utlämnas.

## **7.14 Utrustning**

All utrustning kontrolleras enligt lagar och förordningar, krav på tillförlitlighet, prestanda och kvalitet för att tillförsäkra säker, ändamålsenlig funktion.

Leverantören ska se till att det finns rutiner för en säker användning och hantering av medicintekniska produkter (MTP), och att ansvarsfördelningen för olika uppgifter gällande dessa är klarlagd. Alla som ska använda en viss produkt måste känna till produktens funktion, riskerna vid användningen och vilka åtgärder som ska vidtas vid en eventuell olycka. Utbildning och information om MTP ska uppdateras och repeteras regelbundet. Information från tillverkare och myndigheter om de MTP ska finnas tillgänglig för hälso- och sjukvårdspersonalen samt annan berörd personal. Dessa produkter ska erhålla erforderlig fortlöpande service och förebyggande underhåll, vilket ska dokumenteras.

Leverantören ska uppfylla de minimikrav som anges i Svensk Standard SS-EN 15927:2010 och SS-EN ISO 8253–1. Standarderna ska vara väl kända av personalen och utrustning och hörselmätrum ska följa denna standard.



# 8 ERSÄTTNINGAR OCH KOSTNADSANSVAR

Följande förutsättningar gäller för år 2023 och kan genom politiskt beslut komma att ändras i enlighet med § 5 i *Kontraktet*. Sådan ändring sker i regel en gång per år.

Leverantören erhåller ersättning månadsvis i efterskott som utbetalas senast inom 30 dagar efter fakturans mottagande.

Ersättningen avses täcka samtliga kostnader för behandlingen det vill säga direkt patientarbete, indirekt patientarbete i form av erforderlig administration, förberedelser, journalföring, samverkan och uppföljning.

## 8.1 Ersättning för uppdraget

### 8.1.1 Kartläggning och bedömning

Utfört enligt 5.2 *Målgrupper*, 5.2.1 *Kriterier för vårdbegäran*, 5.4 *Uppdragets omfattning* samt 5.4.1 *Kartläggning och bedömning*.

Ersättning utgår med 787 kr. För privat Enhet utgår dessutom momskompensation, enligt 8.1.4, med 24 kr, totalt 811 kr.

Om patienten väljer att byta Enhet efter Kartläggning och bedömning men innan påbörjad Rehabiliteringsprocess, ska resultatet av redan utförd Kartläggning och bedömning ligga till grund för fortsatt rehabilitering om det inte är äldre än tio (10) månader. Väljer rehabiliterande Enhet att ändå utföra ny Kartläggning och bedömning utgår ingen ersättning för detta.

### 8.1.2 Rehabiliteringsprocess inklusive efterföljande service

Ersättning utgår först då hela *Rehabiliteringsprocessen*, avsnitt 5.4.2 är avslutad.

Utfört enligt 5.2 *Målgrupper*, 5.2.1 *Kriterier för vårdbegäran*, 5.4 *Uppdragets omfattning* samt 5.4.2 *Rehabiliteringsprocess*.

Ersättning utgår med 2 891 kr. För privat Enhet utgår dessutom momskompensation, enligt 8.1.4, med 87 kr, totalt 2 978 kr.

Ersättning inkluderar ansvar för *Service* enligt 5.4.3 fram till förnyad Rehabiliteringsprocess påbörjas.

Om ersättning för Rehabiliteringsprocess utbetalats inom Uppdraget och Patient avböjt hörapparat under processen kan ersättning för ny Rehabiliteringsprocess utbetalas tidigast tolv (12) månader efter tidigare Avslutad rehabiliteringsprocess.

### **8.1.3 Service efter Avslutad rehabiliteringsprocess**

Utfört enligt 5.2 *Målgrupper*, 5.2.1 *Kriterier för vårdbegäran*, 5.4 *Uppdragets omfattning* samt 5.4.3. *Service*.

- a) Ersättning utgår för enstaka servicebesök för patienter med hörapparater förskrivna inom Region Skånes Hjälpmedelsanvisningar och utförda på, av Region Skåne avvecklad Enhet inom Uppdraget, under förutsättning att senare Hörselrehabilitering och förskrivning inte utförts.
- b) Ersättning utgår för enstaka servicebesök för patienter med hörapparater förskrivna inom Region Skånes Hjälpmedelsanvisningar och utförda hos annan Enhet inom Uppdraget under förutsättning att senare Hörselrehabilitering och förskrivning inte utförts samt att det var minst tolv (12) månader sedan Avslutad rehabiliteringsprocess.
- c) Ersättning utgår inte för enstaka servicebesök för patienter med hörapparater ordinerade inom Region Skånes Hjälpmedelsanvisningar och utförda på den Enhet som erhållit ersättning för patientens Rehabiliteringsprocess.

#### **Åtgärder**

- Justering av hörapparat, en eller flera hörapparater och justeringar, ersätts per besök med 144 kr. För privat Enhet utgår dessutom momskompensation, enligt 8.1.4, med 4 kr, totalt 148 kr.
- Avtryckstagning, ett eller flera avtryck, ersätts med 144 kr. För privat Enhet utgår dessutom momskompensation, enligt 8.1.4, med 4 kr, totalt 148 kr.
- Övrig hjälpmedelsservice som ingår i Uppdraget, ersätts per besök med 79 kr. För privat Enhet utgår dessutom momskompensation, enligt 8.1.4, med 2 kr, totalt 81 kr.

Besöket kan innefatta en kombination av åtgärder inom 8.1.3 *Service efter Avslutad rehabiliteringsprocess*. Ersättning för 8.1.3 *Service efter Avslutad rehabiliteringsprocess* får inte kombineras med ersättning för 8.1.1 *Kartläggning och bedömning*.

### **8.1.4 Särskild momsersättning**

Som kompensation för utebliven möjlighet att göra avdrag för ingående moms lämnas en särskild ersättning motsvarande cirka tre (3) procent på vårdersättningen till privat verksamma Leverantörer. Momsersättning är inkluderad i ersättningar enligt 8.1.1, 8.1.2 och 8.1.3. För övriga ersättningar utgår inte momskompensation.

## 8.2 Separata ersättningar

### 8.2.1 Verksamhetsförlagd utbildning

Uppdragsgivaren ansvarar för fördelning av utbildningsplatser. Leverantörer ersätts per student och dag eller vecka i enlighet med vid var tid gällande avtal med utbildningsväsendet för verksamhetsförlagd utbildning till sjuksköterska, specialistsjuksköterska, barnmorska, arbetsterapeut, fysioterapeut, audionom och socionom samt psykolog. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

## 8.3 Undantag från Uppdragsgivarens ersättningskyldighet

Uppdragsgivarens ersättningskyldighet gäller inte för vård utanför Uppdragets *Målgrupp 5.2* och *Kriterier för vårdbegäran 5.2.1*.

## 8.4 Patientavgifter

Leverantören är skyldig att ta ut och administrera patientavgifter fastställda av Region Skåne och följa regelverk för patientavgifter. Förteckning av patientavgifter ska finnas tillgänglig på synlig plats på Enheten, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Patienten ska erhålla kvitto vid varje betalning. Leverantören ska anteckna i kort för högstkostnadskydd åt patienten samt utfärda frikort enligt Uppdragsgivarens regler. När Patient betalar mot faktura får Leverantören ta ut faktureringsavgift med 50 kr. utom i de fall då betalning inte kunnat tas emot vid besökstillfället. Faktureringsavgift får inte registreras i högstkostnadskort. Leverantören rekommenderas att följa Region Skånes riktlinjer för fakturering av patientavgifter. Leverantören ansvarar för eventuella kundförluster. Patientavgifterna som avser vård inom Uppdraget ingår i vårdersättningen. Patientavgift, som betalas till Enheten och avser vård inom Uppdraget, tillfaller Uppdragsgivaren, och avräknas från vårdersättningen.

## 8.5 Kostnadsansvar för uppdraget

### 8.5.1 Kostnadsansvar för medicinsk service

Leverantören svarar för samtliga kostnader för medicinsk service knuten till uppdragets utförande.

### 8.5.2 Kostnadsansvar för Hjälpmedel

Leverantören är ekonomiskt ansvarig för det lager av hjälpmedel som finns på Enheten.

## 8.6 Verksamhet utanför uppdraget

Undersökningar, åtgärder, intyg eller utlåtande till annan Målgrupp än vad som definieras under 5.2 och för andra Kriterier för vårdbegäran än vad som omfattas av 5.2.1 faller utanför Uppdraget. Leverantören kan tillhandahålla tjänster till annan målgrupp och för andra kriterier eller hänvisa till annan Leverantör. För dessa tjänster gäller fri prissättning. För offentliga Leverantörer fastställs priset i Regionfullmäktige.

## 8.7 Faktureringsrutiner

Utbetalning sker utifrån registreringar i av Uppdragsgivaren anvisade system, WebPriva eller program som genererar Privakompatibla filer, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. För support, se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. All fakturering sker inom ramen för Leverantörens F-skattregistrering. Faktureringsavgifter eller andra avgifter får inte tas ut. Fakturering får inte överlåtas på tredje part utan skriftligt godkännande av Uppdragsgivaren. Invändning mot faktura ska ske senast tre månader efter mottagandet. Vid befogad invändning ska reglering av felaktigt fakturerat belopp ske inom 30 dagar. Reglerna gäller ömsesidigt för Uppdragsgivaren och Leverantören. För det fall för högt belopp av misstag har utbetalats till Leverantör ska Uppdragsgivaren ha rätt att avräkna felaktigt utbetalat belopp från framtida utbetalningar av ersättning till Leverantören istället för återbetalning av beloppet. Betalningsmottagande part äger vid försenad betalning rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt gällande räntelags regler. Se avsnitt 9, *Referenser*, för länk. Vid ofullständigt eller felaktigt lämnade uppgifter äger Uppdragsgivaren rätt att innehålla den ersättning som är kopplad till dessa uppgifter i avvaktan på att fullständiga eller riktiga uppgifter lämnas.

Leverantören fakturerar Uppdragsgivaren för den vård som omfattas av Uppdragsgivarens ersättningsskyldighet. Senast 3 arbetsdagar in i varje månad ska Leverantören redovisa all den verksamhet som bedrivits inom uppdraget föregående månad genom att insända faktura samt redovisa vårdkontakterna. Leverantören ska varje månad lämna statistik över utförda prestationer i anslutning till faktureringen. Sådana uppgifter ska innefatta uppgifter enligt anvisat systems filspecifikation.

Enligt lag från 1 april 2019 ska fakturering från samtliga Leverantörer till offentlig sektor ske via e-faktura. För ytterligare information se avsnitt 9, *Referenser*, för länk.

### 8.7.1 Betalningsvillkor

Uppdragsgivaren utbetalar ersättning senast inom 30 dagar efter fakturans mottagande.

### 8.7.2 Invändningar mot fakturan

Invändningar mot fakturan ska ske senast tre månader efter mottagandet för att beaktas. Vid befogad invändning ska reglering av felaktigt fakturerat belopp ske

inom trettio (30) dagar. Dessa regler gäller ömsesidigt för Uppdragsgivaren och Leverantören.

### **8.7.3 Dröjsmål**

Betalningsmottagande part äger vid försenad betalning rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt gällande räntelags regler.

## 9 Referenser

Avsnitt	Referens	Typ
2.1.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i>  <a href="https://www.valfrihetswebben.se/">https://www.valfrihetswebben.se/</a>	Ansökningsblankett  Nationell webbplats för annonsering av valfrihetssystem
2.4.1	<a href="#">Uppdrag: Psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämndens beredningsutskott - Region Skåne (skane.se)</a>	Beslutande politiska organ
5	<a href="https://www.skane.se/organisation-politik/om-region-skane/Styrande-dokument/">https://www.skane.se/organisation-politik/om-region-skane/Styrande-dokument/</a> Se under respektive flik	Styrande dokument
5.1	<a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/medicinska-omraden/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/medicinska-omraden/</a>	Vårdriktlinjer
5.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i>	Ändringsanmälan
5.2	<a href="#">Vård i och från andra regioner - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Vård i och från andra regioner</i> <a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/</a> Se under <i>Patienter från annat län</i> .	Målgrupper andra regioner Målgrupper förskrivning andra regioner
5.2.1	<a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/</a> Se under <i>Hörselnedsättning och dövhet</i>	Hjälpmedelsanvisningar Kriterier för vårdbegäran Friare val
5.4.1	<a href="https://www.sis.se/standarder/">https://www.sis.se/standarder/</a>	Svensk standard
5.4.1	<a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/</a> Se under <i>Hörselnedsättning och dövhet</i>	Hjälpmedelsanvisningar Kriterier för vårdbegäran Friare val
5.4.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i> och <i>Riktlinjer och rutiner</i>	Blanketter, posters och rutin för audionom om val av hörapparat
5.4.4	<a href="#">Hjälpmedel - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>  <a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/anvisningar-sortiment/</a>	Hjälpmedel vårdriktlinjer  Hjälpmedelsanvisningar
5.4.4	<a href="http://hjalpmedelsguiden.skane.se/">http://hjalpmedelsguiden.skane.se/</a>	Hjälpmedelsguiden
5.4.4	<a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/bestallningssystemet-sesam/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/bestallningssystemet-sesam/</a>	Beställningssystemet WebSesam
5.4.4	<a href="https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/bestallningssystemet-sesam/">https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/hjalpmedel/bestallningssystemet-sesam/</a> Se under <i>Förskrivarutbildning</i>	Förskrivarutbildning
5.4.5	<a href="#">Remisshantering och rutiner för väntande patienter - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Remisshantering
5.4.7	<a href="#">Styrande dokument - Region Skåne (skane.se)</a> Se <i>Kris- och säkerhetsinformation</i> , <i>Kris och säkerhetsberedskap</i> och <i>Säkerhet</i>	Krisberedskap och säkerhet
5.4.8	<a href="#">Smittskydd - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Smittskydd
5.4.8.1	<a href="#">Vårdhygien - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>  <a href="#">Patientsäkerhet - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>  <a href="#">Grundläggande vårdhygieniska rutiner i öppenvård (skane.se)</a>	Vårdhygien  Basal hygien och arbetskläder  Grundläggande riktlinjer

	<a href="https://vardgivare.skane.se/siteassets/1.-vardriktlinjer/vardhygien/dokument-och-lankar/vardhygienisk-checklista-externa-vardgivare.pdf">https://vardgivare.skane.se/siteassets/1.-vardriktlinjer/vardhygien/dokument-och-lankar/vardhygienisk-checklista-externa-vardgivare.pdf</a>	Vårdhygiens checklista
5.4.9	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik Riktlinjer och rutiner	Vårdprocesser flera verksamhetsområden
5.4.10	<a href="#">Beställ förbrukningsmaterial - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Beställning förbrukningsmaterial
5.5	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i>	Tillgänglighet och öppettider, Hitta och jämför vård
5.6.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i>	Verksamhetschef Ändringsanmälan
5.6.2	<a href="#">Praktik i Region Skåne - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Kompetens Ramavtal Verksamhetsförlagd utbildning
5.6.3	<a href="#">Kompetens och utveckling - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Utbildning och konsultstöd Utbildningskalender
5.6.3	<a href="#">Instruktioner och manualer till Sesam - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Förskrivareutbildning</i>	Förskrivareutbildning
5.6.3	<a href="#">Basala hygienrutiner och vårdhygien - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">Hållbara val – gör skillnad varje dag - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Utbildning vårdhygien Utbildning miljö
5.7	<a href="#">Praktik i Region Skåne - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Verksamhetsförlagd utbildning
5.8	<a href="#">Forskning - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Forskning och utveckling
5.11	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , <i>Väntetidsrapportering</i>	Väntetidsrapportering
5.12	<a href="https://www.vantetider.se/">https://www.vantetider.se/</a>	Väntetider i vården
5.12	<a href="#">Styrande dokument - Region Skåne (skane.se)</a> Se under respektive flik	Jämställdhet
5.12	<a href="#">Patientsäkerhet - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">Patientsäkerhetsberättelse   SKR</a>	Patientsäkerhetsberättelse SKR mall
5.12.2	<a href="#">Kvalitetsregister-patientinformation-broschyr - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , <i>Riktlinjer och rutiner</i>	Information om kvalitetsregister
7.2	<a href="#">Remisshantering och rutiner för väntande patienter - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Remisshantering
7.4.1	<a href="#">Beställ produkter och tjänster - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Tolk Beställning
7.4.2	<a href="#">Boka sjukresor - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Sjukresor
7.5	<a href="#">Patientnämnden Skåne - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Patientnämnden
7.5	<a href="#">Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården Svensk författningssamling 2017:2017:372 t.o.m. SFS 2019:976 - Riksdagen</a>	Klagomålshantering
7.6	<a href="#">Riktlinjer för byggprojekt och fastighetsförvaltning - Region Skåne (skane.se)</a> Se <i>AkustikkraV i vårdlokaler</i>	Lokaler - AkustikkraV i vårdlokaler
7.6	<a href="#">Riktlinjer för byggprojekt och fastighetsförvaltning - Region Skåne (skane.se)</a> Se <i>fysisk tillgänglighet</i>	Lokaler - Fysisk tillgänglighet
7.6	<a href="#">Vårdhygien - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Lokaler - vårdhygien

7.6	<a href="#">Brandskydd i Region Skåne - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Lokaler - brandskydd
7.6	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning, Riktlinjer och rutiner</i>	Lokaler – checklista fysisk tillgänglighet
7.6.1	<a href="https://www.sis.se/standarder/">https://www.sis.se/standarder/</a>	Svensk standard
7.7	<a href="#">Miljökrav för privata vårdgivare - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Miljö
7.7	<a href="#">Hållbara val – gör skillnad varje dag - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Miljöutbildning
7.7	<a href="#">Hållbar upphandling - Region Skåne (skane.se)</a>	Miljö Uppförandekod för leverantörer
7.8.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Riktlinjer och rutiner</i>	Basinformation, Marknadsföring väntrumsmaterial
7.8.1	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Riktlinjer och rutiner</i>	Poster Att välja hörapparat
7.8.2	<a href="#">Meddelande från styrelsen 17/2019 - Marknadsföring av hälso- och sjukvård (skr.se)</a>	SKR:s riktlinjer om marknadsföring
7.8.2	<a href="#">Region Skånes varumärkesguide - Region Skåne (skane.se)</a>	Marknadsföring Varumärkesguide
7.8.3	<a href="https://www.1177.se/Skane/">https://www.1177.se/Skane/</a>	1177.se
7.8.3	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Blanketter</i>	Information 1177.se Hitta och jämför vård
7.10	<a href="#">Informationssäkerhet - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	IT-tjänster informationssäkerhet
7.10	<a href="https://vardgivare.skane.se/it/it-stod-och-tjanster">https://vardgivare.skane.se/it/it-stod-och-tjanster</a> Se under <i>Definitioner av SLA-nivåer</i>	SLA-nivåer
7.10	<a href="#">IT och support - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">IT-stöd för hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	IT och support IT-stöd
7.10.1	<a href="#">Skånes Digitala Vårdsystem (SDV) - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">Utrullning av SDV - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">SDV hos privata vårdgivare - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">Träning i SDV - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	SDV Utrullning Information Träning
7.10.4.1	<a href="#">IT-stöd och tjänster A-Ö - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> <a href="#">IT-stöd för hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	IT-stöd
7.10.4.1.14	<a href="#">hsa-policy (1).pdf</a>	Skånekatalogen
7.10.5.1	<a href="http://vardgivare.skane.se/it/it-stod-och-tjanster/">http://vardgivare.skane.se/it/it-stod-och-tjanster/</a> Se under <i>Prestandakrav</i> vid Extern åtkomst	IT Prestandakrav
7.10.5.2	<a href="#">IT-stöd för hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	IT-stöd för hälso- och vårdval
7.11.1	<a href="#">Informationssäkerhet - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Informationssäkerhet
7.11.2	<a href="https://www.socialstyrelsen.se/">https://www.socialstyrelsen.se/</a>	Informationssäkerhetsarbete Patientsäkerhetsberättelse



7.11.3	<a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , rubrik <i>Rutiner och rutiner</i>	Rutin IT-beställningar person
7.11.3	<a href="#">Vårdgivarservice - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Kontakt ändring
7.11.4	<a href="#">Journalhantering - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Sammanhållen journalföring
7.11.5.1	<a href="#">Mall (skane.se)</a>	Personuppgiftsbehandling i Region Skåne – Sammanställning av regler och krav
7.11.5.3	<a href="https://www.inera.se/">https://www.inera.se/</a>	Personuppgiftsbiträdesavtal Modellavtal Inera
7.12 7.12.1 7.12.2	<a href="#">Arkiv- och informationshantering - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Hantering av vårdokumentation och arkivering
7.13.2	<a href="#">Kvalitetsregister-patientinformation-broschyr - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Information om kvalitetsregister
8.2.1	<a href="#">Praktikplatsen.se - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Verksamhetsförlagd utbildning
8.4	<a href="#">Patientavgifter - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Patientavgifter
8.7	<a href="#">PRIVA - adm. ersättningar till privata vårdgivare - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>  <a href="#">LOV - hälso- och vårdval - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a> Se under <i>Audionommottagning</i> , <i>Riktlinjer och rutiner</i>	Fakturering Priva  Koder och ersättning
8.7	<a href="#">Vårdgivarservice - Vårdgivare Skåne (skane.se)</a>	Support
8.7	<a href="#">Lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling Svensk författningssamling 2018:2018:1277 - Riksdagen</a>  <a href="#">Fakturering och e-handel - Region Skåne (skane.se)</a>	Fakturering och e-handel