

Avtal med Tiohundra AB

# Basal hemsjukvård på jourtid

## Innehåll

1	Inledning .....	4
1.1	Norrtäljemodellen .....	4
1.2	Sammanhållen hälsovård, sjukvård och omsorg i Norrtälje .....	4
1.3	Finskt förvaltningsområde .....	4
2	Avtalet .....	5
2.1	Avtalets omfattning .....	5
2.2	Avtalsperiod .....	5
2.3	Ersättning .....	5
2.4	Uppsägning av Avtalet .....	5
2.4.1	Beställarens rätt till uppsägning av Avtalet till omedelbart upphörande .....	5
2.4.2	Leverantörens rätt till uppsägning av Avtalet till omedelbart upphörande .....	6
2.5	Avtalets upphörande .....	6
2.6	Ändringar i avtalet .....	6
2.7	Överlåtelse av avtalet .....	7
2.8	Brister i utförandet av åtagandet samt sanktioner .....	7
2.9	Befrielsegrunder .....	7
2.10	Kontaktpersoner .....	8
2.11	Tillämplig lag och tvister .....	8
2.12	Avtalets giltighet .....	8
3	Allmänna villkor .....	10
3.1	Inledning allmänna villkor .....	10
3.2	Allmänna utgångspunkter .....	10
3.3	Anmälningsskyldighet och tillstånd .....	10
3.4	Lagar och förordningar .....	10
3.5	Krav på ledningssystem .....	10
3.6	Akter och patientjournaler .....	10
3.7	Patientnämnden .....	10
3.8	Tystnadsplikt och sekretess .....	11
3.9	Läkemedel .....	11
3.10	Information och marknadsföring .....	11
3.11	Personal .....	11
3.12	Arbetsgivaransvar .....	12
3.13	Meddelarfrihet .....	12
3.14	Utrustning .....	12
3.15	Underleverantör .....	13
3.16	Miljö .....	13
3.17	Utbildningsplatser .....	13
3.18	Försäkringar och ansvar .....	13
3.19	Kris och beredskap .....	14
3.20	Systematiskt brandskyddsarbete .....	14

3.21	Internkontroll .....	15
4	Ersättning .....	16
4.1	Förutsättningar för ersättning .....	16
4.2	Fakturering .....	16
4.3	Dröjsmålskostnader .....	16
4.4	Reklamationsrätt .....	16
5	Uppdragsbeskrivning .....	17
5.1	Inledning .....	17
5.2	Mål och inriktning .....	17
5.3	Målgrupper .....	17
5.3.1	Avgränsning målgrupp .....	17
5.4	Uppdraget .....	18
5.5	Tider .....	18
5.6	Inställelsetider och prioritering .....	19
5.7	Journalföring .....	19
5.8	Delegering .....	19
5.9	Remisser .....	19
5.10	Samverkan .....	20
5.11	Tolk .....	20
5.12	Digitalisering .....	20
5.13	Kvalitetsregister, vårdprogram och riktlinjer .....	21
6	Uppföljning .....	22
6.1	Inledning .....	22
6.2	Syftet med uppföljning .....	22
6.3	Utformning av den årliga uppföljningen .....	22
6.4	Uppföljningsplan .....	22
6.5	Insyn i Leverantörens verksamhet .....	22
6.6	Fördjupad uppföljning .....	22
6.7	Revisioner .....	23

# 1 Inledning

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON) bildades 2016. KSON ansvarar för att invånarna i Norrtälje kommun erhåller den hälsovård, sjukvård och omsorg, inklusive hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser, som framgår av gällande förbundsordning. Förbundsmedlemmar är Region Stockholm och Norrtälje kommun. Syftet med kommunalförbundet är att utveckla och fördjupa förbundsmedlemmarnas samarbete och samordna de gemensamma resurserna för Norrtäljes invånare genom innovativa samarbeten för att uppnå samordnings- och effektivitetsvinster.

## 1.1 Norrtäljemodellen

Norrtäljemodellen är en permanentning och vidareutveckling av Tiohundraprojektet, som startades 2006 av Norrtälje kommun och Region Stockholm (dåvarande Stockholms läns landsting). Det innebär en unik samverkansmodell kring hälsovård, sjukvård och omsorg, med en huvudman i stället för två.

De olika aktörernas samverkan bygger på väl fungerande arbetsflöden och vård- och omsorgsprocesser som bidrar till att insatser upplevs som en helhet av den enskilde, i enlighet med Norrtäljemodellen.

## 1.2 Sammanhållen hälsovård, sjukvård och omsorg i Norrtälje

All hälsovård, sjukvård och omsorg som erbjuds invånarna i Norrtälje ska ha invånarnas livskvalitet i fokus. Den sammanhållna hälsovården, sjukvården och omsorgen ska kännetecknas av kvalitet, tillgänglighet och innovation, samt effektivt resursutnyttjande. Aktörerna ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv.

Leverantören ska verka för att åstadkomma en sammanhållen hälsovård, sjukvård och omsorg där olika aktörer samarbetar med utgångspunkt i varje enskild individs behov, resurser och delaktighet. Arbetsflöden och vård- och omsorgsprocesser ska bidra till att insatser upplevs som en helhet av invånaren.

Arbetsätten ska utmärkas av ett personcentrerat förhållningssätt och alla aktörer har därvid ett ansvar att verka för att göra den enskilde individen delaktig i sin vård och omsorg.

Leverantören ska bedriva verksamhet både inom kommunens och regionens ansvarsområden, utveckla nya och integrerade verksamhetsformer för att därmed uppnå större effektivitet i den samlade verksamheten.

## 1.3 Finskt förvaltningsområde

Norrtälje kommun ingår sedan 1 januari 2012 i finskt förvaltningsområde. Det innebär bland annat att äldreomsorgen som kommunen erbjuder, helt eller till en väsentlig del ska erbjudas på finska. Kommuninvånarna har även rätt att använda finska vid muntliga och skriftliga kontakter med myndigheter i enskilt ärende där myndigheten är beslutsfattare. Leverantören ska tillgodose de rättigheter som följer av lagen.

## 2 Avtalet

Mellan Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (Beställaren), organisationsnummer 222000-1891, och Tiohundra AB (Leverantören) organisationsnummer 556595-7395, har följande Avtal slutits:

### 2.1 Avtalets omfattning

Avtalet omfattar uppdraget basal hemsjukvård på jourtid. Parternas åtaganden regleras av nedan angivna handlingar.

1. Ändringar i, eller tillägg till Avtalet som skriftligen godkänts av Avtalets parter
2. Avtalet inklusive eventuella bilagor

Förekommer i handlingarna mot varandra stridande uppgifter, gäller de inbördes i ovan angiven ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat.

### 2.2 Avtalsperiod

Avtalet gäller från och med 2024-01-01 till och med 2025-12-31. Överenskommelse ska skriftligen träffas senast före avtalstidens utgång.

### 2.3 Ersättning

Leverantören erhåller en fast ersättning om etthundraåttio två tusen (182 000) kr per månad. Tjänsten som helhet är undantagen från momsplikt. I avtalad ersättning ingår all nödvändig utrustning, förbrukningsmaterial etc som behövs för uppdragets utförande.

Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

#### **2.4.1 Beställarens rätt till uppsägning av Avtalet till omedelbart upphörande**

Beställaren har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om Leverantören i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet.

Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet kan vara att:

- Leverantören eller företrädare för Leverantören har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för vården,
- Allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger,
- Det är uppenbart att den av Leverantören bedrivna hälso- och sjukvården inte uppfyller gällande medicinska krav på undersökning, vård, behandling eller krav på bemötande av patienter,

- Leverantören väsentligt åsidosätter bestämmelser i lagar, förordningar eller föreskrifter, eller i väsentlig omfattning brister i uppfyllande av fastställda kvalitetskrav,
- Leverantören fått skriftlig varning (anmodan) från Beställaren på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälpes på tillfredsställande sätt,
- Leverantören kommit på obestånd och inte omedelbart efter begäran ställer betryggande säkerhet för sitt åtagande,
- Leverantören inte fullgör eller på annat sätt missköter redovisning, betalning av socialförsäkringsavgifter eller skatter,
- Leverantören utan medgivande överlåter Avtalet på annan/byter ägare,
- Leverantören utan medgivande från Beställaren anlitar underleverantör,
- Leverantören saknar föreskriven försäkring.

Om Avtalet sägs upp enligt p 2.4.1 är Leverantören skyldig att till Beställaren utge skadestånd för den skada denne lidit. Beställaren äger dessutom rätt att erhålla ersättning för uppkomna kostnader i samband med uppsägning.

#### **2.4.2 Leverantörens rätt till uppsägning av Avtalet till omedelbart upphörande**

Leverantören har rätt att säga upp Avtalet och få ersättning för skada om:

- Beställaren väsentligt misskött sitt Åtagande enligt detta Avtal.

Leverantören är i detta fall berättigad till ersättning för utförd del av uppdraget samt skälig kostnad för avveckling.

#### 2.4 Avtalets upphörande

Beställaren och Leverantören ska vid detta Avtals upphörande i enlighet med gällande lagstiftning samråda kring hantering av individuell dokumentation, patientjournaler, patientförteckningar, lokaler, utrustning samt personal.

Leverantören ska vid Avtalets eller del av avtalets upphörande underlätta övergång till annan leverantör.

#### 2.5 Ändringar i avtalet

Vid väsentliga förändringar av omständigheter som ligger till grund för detta Avtal kan endera parten begära omförhandling. Begäran om omförhandling kan avse hela eller delar av avtalet. Sådan begäran ska vara skriftlig.

Omförhandling ska inledas inom två månader efter framställan därom. Påkallande av omförhandling befriar inte part från skyldighet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta Avtal intill dess ett nytt avtal har slutits.

Alla tillägg och/eller ändringar till Avtalet kräver parternas samtycke och ska ske skriftligen.

#### 2.6 Överlåtelse av avtalet

Leverantören får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal utan Beställarens skriftliga godkännande.

Likaså ska skriftligt godkännande från Beställaren inhämtas i förväg vid väsentliga förändringar av ägarförhållanden hos Leverantören.

Vid underlåtenhet att inhämta Beställarens godkännande föreligger grund för uppsägning av Avtalet.

#### 2.7 Brister i utförandet av åtagandet samt sanktioner

Beställaren följer att Leverantören uppfyller sitt åtagande och vidmakthåller den kvalitet i utförande av Uppdraget som följer av Avtalet. Uppföljningen sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall, uppföljningsmöten och revisioner samt om Leverantören följer gällande författningar och regler. Om Beställaren konstaterar att Leverantören brister i utförandet kan Beställaren vidta sanktioner mot Leverantören.

Om Beställaren anser att Leverantören inte uppfyllt krav enligt Avtalet lämnar Beställaren en skriftlig anmodan. Leverantören ska omgående skriftligen bekräfta mottagandet och meddela när bristen ska vara åtgärdad. Leverantören ska skriftligen meddela när åtgärd(-er) genomförts. Leverantören ska ha genomfört korrigerade åtgärder, följt upp och lämnat stängd rapport till Beställaren inom sex (6) veckor från det att Beställaren erhållit meddelandet om åtgärd(-er). Om inte alla åtgärder kan vidtas inom denna tid ska en åtgärdsplan lämnas till Beställaren för godkännande.

Beställaren får göra löpande stickprovskontroller under året och kan begära att Leverantören deltar i dessa minst en gång per år. Protokoll ska när Leverantören deltar föras av Beställaren men undertecknas av båda parter. Beställaren kan även själv genomföra stickprovskontroller i anslutning till att uppdraget utförts. Om beställaren därvidlag upptäcker fel, ska Leverantören omedelbart kontaktas för att vidta rättelse.

#### 2.8 Befrielsegrunder

Part är befriad från sina åtaganden om denne visar att det inträffat ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med före avtalsstart och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits till exempel krigshändelse, strejk, bojkott eller blockad.

Arbetskonflikt som har sin grund i leverantörs brott mot kollektivavtal, eller av att Leverantören inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer, får inte åberopas som befrielsegrund. Det åligger Leverantören att visa att arbetskonflikt inte beror på honom.

Beror dröjsmålet på någon som part anlitat för att helt eller delvis fullgöra avtalet, är parten fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt första stycket.

För att part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska denne utan dröjsmål underrätta motparten om uppkomsten därav, liksom om dess upphörande. Part ska informera motparten om när fullgörelse beräknas kunna ske. Parten är skyldig att genast utföra åliggande enligt avtal när händelsen av här angivet slag upphör.

Föreligger ovan nämnda omständigheter har Beställaren rätt att så länge det består, själva utföra Leverantörens åtaganden. Ersättning till Leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden.

Om part häver avtalet enligt denna punkt, har andra parten rätt till ersättning för de kostnader som han intill tidpunkten för avtalets hävande haft för att fullgöra avtalet, dock inte för det som kan komma till nytta i hans verksamhet eller för vilket han i annan ordning erhållit ersättning.

#### 2.9 Kontaktpersoner

Parterna skall utse var sin kontaktperson med ansvar för detta avtal. Byte av kontaktperson skall skriftligen meddelas den andra parten.

Leverantörens kontaktperson: Verksamhetschef

Beställarens kontaktperson: Avtalsansvarig

#### 2.10 Tillämplig lag och tvister

Twist med anledning av ingånget avtal ska i första hand lösas av parterna gemensamt. Kan inte parterna enas ska twist i stället avgöras i allmän domstol, enligt svensk rätt och med Norrtälje tingsrätt som första instans. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

#### 2.11 Avtalets giltighet

För detta avtals giltighet krävs undertecknande av bägge parter.



Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar av vilka parterna tagit var sitt.

För Beställaren

För Leverantören

Datum:

Datum:

Camilla Gustavsson

Johan Stjernfält

Avdelningschef

T.F Verkställande direktör

## 3 Allmänna villkor

### 3.1 Inledning allmänna villkor

Allmänna villkor är en del av det uppdrag och åtagande Leverantören ska uppfylla inom Avtalet.

### 3.2 Allmänna utgångspunkter

Leverantören ska erbjuda hälsovård, sjukvård och omsorg till de som omfattas av detta avtal.

Vård och omsorg ska bedrivas i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet, utifrån var tids gällande lagstiftning.

Leverantören ska tillhandahålla en god och säker hälsovård, sjukvård och omsorg som ska ges på lika villkor oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

### 3.3 Anmälningsskyldighet och tillstånd

Leverantören ska ombesörja och införskaffa samt under avtalstiden vidmakthålla eventuella tillstånd och bemyndiganden samt uppfylla anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för uppdraget. Leverantören ska ha giltig F-skattsedel. I de fall myndighet skulle avslå tillståndsansökan, återkalla tillstånd, bemyndiganden eller F-skattsedel skall Leverantören omedelbart meddela Beställaren detta.

### 3.4 Lagar och förordningar

Verksamheterna ska bedrivas enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, lagen om skydd mot olyckor samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens och övriga för uppdraget relevanta myndigheters allmänna råd och föreskrifter.

### 3.5 Krav på ledningssystem

Leverantören ska ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

### 3.6 Akter och patientjournaler

Leverantören ska upprätta, hantera och bevara journalhandlingar enligt gällande författningar och regler. Med journalhandlingar avses sådana oavsett vilka media de lagras på.

### 3.7 Patientnämnden

Region Stockholms patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Leverantören svarar för. Leverantören ska snarast ge nämnden den information och de svar som begärs.

Leverantören ska tillse att kunden får information om Patientnämndens verksamhet vid inträffad vårdskada.

### 3.8 Tystnadsplikt och sekretess

Leverantören ska tillse att gällande författningar och regler om tystnadsplikt och/eller sekretess följs. I Leverantörens ansvar ingår att säkerställa personalens kunskaper om detta regelverk samt att samtliga har undertecknat en förbindelse om tystnadsplikt. Tystnadsplikt och sekretess gäller även efter det att uppdraget har upphört.

### 3.9 Läkemedel

Läkemedelshandlingen ska ske på ett rationellt, säkert och kostnadseffektivt sätt med ett helhetsperspektiv där patientens och samhällets bästa beaktas. Valet av distributionsform ska för en säker läkemedelshandling ske utifrån den enskilda patientens medicinska situation.

### 3.10 Information och marknadsföring

Leverantören ansvarar för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkansparter och andra intressenter.

Leverantören ansvarar för att hålla informationen i den elektroniska katalogen (EK) uppdaterad enligt anvisningar på Vårdgivarguiden.

Leverantören får marknadsföra sin verksamhet i enlighet med gällande författningar och regler. Leverantören ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer Beställarens riktlinjer för marknadsföring. Vid marknadsföring av tjänster som omfattas av Avtalet ska det framgå att de erbjuds på uppdrag av Beställaren. Beställarens hela namn ska användas.

### 3.11 Personal

Leverantören ska ha personal i sådan omfattning och med sådan kompetens som krävs för att utföra verksamhet i enlighet med detta Avtal. Leverantören ska se till att personalen har för uppdraget adekvat utbildning och erfarenhet samt får den fortbildning/vidareutbildning som erfordras för att upprätthålla kompetensen i yrket.

Leverantören ska se till att det finns en verksamhetschef som svarar för verksamheten och som har det samlade ledningsansvaret. Leverantören ska skriftligen informera Beställaren vid byte av verksamhetschef. Verksamhetschefen kan också vara en av de personer som uppfyller kompetensen som ansvarig distriktssköterska enligt nedan.

- Ansvarig legitimerad sjuksköterska med erfarenhet av hemsjukvård under minst tolv (12) månader under de senaste fem (5) åren. Denna kompetens ska finnas tillgänglig för personalen under den tid som Uppdraget utförs, men måste inte vara den som utför Uppdraget. Personal med patientkontakt ska tala och förstå samt kunna läsa och skriva svenska. Leverantören ska tillse att denna kompetens om möjligt besätts av distriktssköterska eller specialistsjuksköterska - vård av äldre.
- Legitimerad sjuksköterska med minst tolv (12) månaders yrkeserfarenhet under de senaste fem (5) åren. Denna kompetens ska vara den som utför Uppdraget såvida det inte utförs av distriktssköterska enligt ovan. Personal med patientkontakt ska tala och förstå samt kunna läsa och skriva svenska.

Leverantören ska senast trettio (30) dagar innan avtalsstart lämna namn för kompetenserna verksamhetschef samt ansvarig legitimerad sjuksköterska. Leverantören ska på uppmaning från Beställaren uppge namn på kompetensen legitimerad sjuksköterska. Leverantören ska kontinuerligt hålla denna lista uppdaterad.

Verksamhetschef ska säkerställa att all hälso- och sjukvårdspersonal har kompetens för att uppmärksamma ohälsosamma levnadsvanor hos patienter och att de kan ge enkla hälsorelaterade råd till patienten på ett personcentrerat sätt.

### 3.12 Arbetsgivaransvar

Leverantören ska följa arbetsmiljölagen, arbetstidslagen samt andra regelverk som är tillämpliga för uppdragets utförande. Därutöver ska Leverantören bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Leverantören ska ha en aktuell arbetsmiljöpolicy och fungerande rutiner för arbetsmiljöarbetet. Leverantören ska vid avtalstecknande uppvisa aktuell arbetsmiljöpolicy och med hjälp av ”Checklista leverantör – bra arbetsmiljö” beskriva det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Om kollektivavtal saknas gäller arbetstidslagen för alla arbetsgivare som bedriver verksamhet i Sverige.

Leverantören ska på begäran visa skriftlig riskbedömning för utförandet av tjänsten och skriftliga handlingsplaner över åtgärder.

Leverantören ska omedelbart vidta de rättsliga åtgärder som krävs mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot enskild.

Leverantören får inte vidta åtgärd som kan antas åsidosätta lag eller kollektivavtal för arbetet eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget i motsvarande verksamhet.

Leverantören ska kräva samma utfästelse av den som anlitas som underleverantör.

### 3.13 Meddelarfrihet

Personalen ska omfattas av samma yttrande- och meddelarfrihet som kommun- och regionanställd personal. Meddelarfrihet gäller inte om det är frågan om uppgifter som avser enskilds personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående lider men.

Ovanstående gäller även för eventuella underleverantörer.

### 3.14 Utrustning

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta de arbetsredskap och den utrustning som behövs för att fullgöra uppdraget. Utrustning Leverantören minst ska ha med sig är Akutask anafylaxi, Blodtrycksmätare, Termometer, Stetoskop, Blodsockermätare, Pulsoximeter och Urinstickor. Därutöver även omlägningsmaterial för sårskador samt KAD-väska.

Krav på utrustning och läkemedel kan komma att förändras under avtalsperioden för att överensstamma med basala hemsjukvårdens uppdrag. Förändringar som medför merkostnad står Beställaren för.

### 3.15 Underleverantör

Med underleverantör avses i Avtalet annan leverantör som utför hela eller delar av det uppdrag Leverantören har enligt Avtalet.

Om Leverantören anlitar underleverantör för utförande av åtaganden enligt Avtalet ska Leverantören ansvara för underleverantörens åtagande såsom för sitt eget.

Underleverantörer som Leverantören behöver anlita för utförande av sitt uppdrag ska skriftligen godkännas av Kommunalförbundet.

Leverantören ska kontrollera att underleverantörer fullgör sina skyldigheter enligt lag och Avtal, till exempel avseende momsregistrering, inbetalning av socialförsäkringsavgifter och skatter. Kontrollen ska utföras före avtalsskrivning med underleverantörer och därefter årligen. Kommunalförbundet förbehåller sig rätten att ta del av Leverantörens Avtal med eventuella underleverantörer.

### 3.16 Miljö

Leverantören ansvarar för att i sin verksamhet aktivt medverka för att minimera och undanröja negativ miljöpåverkan. Leverantören ska samverka med Beställaren i miljöfrågor.

- Vårdgivaren ska ha rutin för att ställa relevanta miljökrav vid upphandling eller inköp;
- Vårdgivaren ska se till att läkemedelsförskrivande personal har utbildning i läkemedels miljöpåverkan.

### 3.17 Utbildningsplatser

Vårdgivaren ska på anmodan medverka i den kliniska utbildningen av vård- och medicinstuderande och tillhandahålla platser för verksamhetsförlagd utbildning (VFU) eller verksamhetsintegrerat lärande (VIL) till de olika professioner som tjänstgör hos Vårdgivaren. Vårdgivaren är skyldig att tillhandahålla så många platser som Region Stockholm kräver.

Leverantören ska i första hand ta emot vårdstuderande från gymnasie-, universitets- och högskoleutbildningar inom Region Stockholm. Leverantören ansvarar för att utbildningsplatserna håller den kvalitet och den inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning och medverka i utvärderingar, uppföljningar och utvecklingsarbete. De som handleder studenter ska ha handledarkompetens eller annan likvärdig pedagogisk utbildning, se Vårdgivarguiden.

### 3.18 Försäkringar och ansvar

Leverantören förbinder sig att teckna och vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sitt åtagande enligt detta Avtal så att inga ersättningsanspråk kan riktas mot Beställaren. Nivån på försäkringen ska under avtalsperioden vara minst lika hög som vid tiden för Avtalets ingång.

Leverantören ansvarar för samtliga skador som kan uppkomma p.g.a. Leverantörens Uppdrag. Leverantören ska på anmodan kunna uppvisa bevis på erlagda försäkringsavgifter. Självrisken ska vara högst ett (1) prisbasbelopp. Med prisbasbelopp avses prisbasbeloppet vid tiden för Avtalets tecknande. Om part orsakar skada som täcks av den andra partens försäkring ersätts självrisken av den part som orsakat skadan.

Om Beställaren framställer krav på skadestånd ska Leverantören inom tre (3) månader lämna in en skadeanmälan till sin försäkringsrådgivare.

Saknas föreskriven försäkring är detta att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott och utgör skäl för hävning.

### 3.19 Kris och beredskap

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, rekommenderar alla medborgare ha en sådan beredskap att, vid en kris, klara sig under en tid. *"Mer information om samhällets krishantering hos Krisinformation.se"*. <https://www.krisinformation.se/detta-kan-handa/extremt-vader-och-naturolyckor/storm>

Leverantören är inom sitt verksamhetsområde ytterst ansvarig för planering och organisering av sin del av krisberedskap. Leverantören ska därför utarbeta och anta lokala planer enligt Beställarens direktiv samt ansvara för utbildning och övning av sin personal. Leverantören ska medverka i arbetet med att implementera KSON:s ["Handlingsplan för Krishantering vid Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje"](#), dnr 2018-40-003.

Handlingsplanen innehåller nedanstående målområden:

1. KSON och dess leverantörer ska ha god kunskap om risker och sårbarheter som kan påverka verksamheten.
2. KSON och dess leverantörer ska ha en planering för hur risker och sårbarheter ska undanröjas och minskas.
3. KSON och dess leverantörer ska ha en god förmåga att hantera en extraordinär händelse.
4. Samordning och krishantering med andra aktörer i krishanteringssystemet.

Leverantören ska vid katastrof-, kris och krigsläge samt epidemiläge 3 följa direktiv ställda av Beställaren och fortsätta sin verksamhet under kommunens och/eller regionens ledning.

Leverantören skall delta i totalförsvarsplanering, överläggningar och övningar för att kunna verka under katastrofer, kriser och krig.

### 3.20 Systematiskt brandskyddsarbete

Leverantören är skyldig att vidta de åtgärder som behövs för att förebygga brand och för att hindra eller begränsa skador till följd av brand, Systematiskt brandskyddsarbete (SBA).

Leverantören ska samverka med berörda fastighetsägare i frågor som rör SBA.

Leverantören är skyldig att upprätta plan för SBA utifrån ”Lag om skydd mot olyckor” samt genomföra den tillsyn och dokumentation som lagen föreskriver. Leverantören ansvarar och betalar för att det finns brandskyddsutrustning för berörda verksamheter såsom handbrandsläckare, brandfiltar och dylikt.

### 3.21 Internkontroll

Leverantören ska ha ett ändamålsenligt system för internkontroll och på begäran kunna redogöra för detta för Beställaren.

## 4 Ersättning

### 4.1 Förutsättningar för ersättning

Ersättning enligt detta Avtal baseras på en fast uppdragsersättning. I ersättningen ingår all nödvändig utrustning, förbrukningsmaterial etcetera som behövs för Uppdragets utförande.

Tjänsten i sin helhet är undantagen från momsplikt. Ersättningen faktureras månadsvis i efterskott.

Beställaren står vid behov för kostnader gällande språktolk, tolk för döva, dövblinda och hörselskadade vid patientkontakt, när tolktjänst som har avtal med Regionen anlitas. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) ansvarar för kostnader som sjukresor om leverantör som Regionen har avtal med anlitas, se Vårdguiden. Beställaren står för kostnader för taxibåt i de fall resan inte kan samordnas.

Leverantören har inte rätt till någon ersättning utöver detta.

### 4.2 Fakturering

Betalning sker mot faktura, 30 kalenderdagar efter fakturadatum. Leverantören har inte rätt att ta ut faktureringsavgift, andra avgifter eller pristillägg som inte framgår av detta Avtal.

Av fakturan ska framgå:

- vilken tjänst som avses
- referensnummer till berörd fakturamottagare
- vem som beställt tjänsten
- antal hembesök samt fast kostnad
- datum
- fullständig rapport över antal besök mm som fakturan avser ska bifogas

### 4.3 Dröjsmålskostnader

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt Räntelagen. Eventuell räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (from/tom) då räntan beräknas samt antalet räntedagar. Räntefaktura understigande trehundra (300) SEK betalas ej.

### 4.4 Reklamationsrätt

Betalning av faktura innebär inte att Beställaren avstått från rätten att påtala fel eller brister i tjänstens utförande.



## 5 Uppdragsbeskrivning

### 5.1 Inledning

Uppdraget ska utföras i enlighet med detta Avtal inklusive eventuella bilagor, gällande lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer och policys.

### 5.2 Mål och inriktning

Basal hemsjukvård på jourtid utgör en del i första linjens hälso- och sjukvård och syftar till att i möjligaste mån minska utnyttjandet av sjukhusvård för patienter som inte behöver akutsjukhusets resurser samt möjliggöra att patienter med sjukvårdsbehov kan vårdas i hemmet dygnet runt.

Uppdraget avser hälso- och sjukvård, vilket inkluderar medicinska bedömningar och behandlingar upp till sjuksköterskas nivå, som ges i patientens hem och som:

- inte kräver slutenvård
- inte kräver avancerad hemsjukvård som ASiH ansvarar för
- inte täcks av annans huvudmans ansvar

Uppdraget utförs i patientens hem eller motsvarande. Patientens hemmiljö ska respekteras och en anpassning av vården ska ske utifrån patientens enskilda behov.

Vid behov av läkarinsatser i hemmet ska Leverantören kontakta läkare i Jourläkarbil via Vårdguiden.

### 5.3 Målgrupper

Målgruppen för hälso- och sjukvårdsinsatserna är personer som är folkbokförda i Sverige och bor eller tillfälligt vistas i Norrtälje kommun.

Målgruppen omfattar personer som är inskrivna i Kundvalets basala hemsjukvård eller i husläkarverksamhet inom primärvården. I målgruppen för primärvård ingår även bostad med särskild service enligt LSS 9 § 8-9, SoL 5 § 7.

Personerna ska vara:

- inskrivna i basal hemsjukvård i kundvalet eller i husläkarverksamhet och i behov av planerade hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet
- i behov av tillfälliga - planerade och oplanerade – hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet

Uppdraget för dessa målgrupper ska komma från en i Norrtälje kommun etablerad husläkarmottagning, Jourläkarbilen, Närakuten eller Sjukvårdsrådgivningen 1177.

#### 5.3.1 Avgränsning målgrupp

Uppdraget omfattar inte barn under ett år och personer som bor på särskilda boenden för äldre.

#### 5.4 Uppdraget

Husläkare eller sjuksköterska i Kundvalet Basal hemsjukvård bedömer patientens behov av hemsjukvård och ansvarar för att genomföra vårdplanering med berörda vård- och omsorgsgivare. Remiss gäller fr o m den 20240201.

- Planerade tillfälliga insatser ska Leverantören utföra på uppdrag av husläkarverksamheten och slutenvården.
- Oplanerade insatser ska Leverantören utföra på uppdrag av Jurläkarbilen, Närakuten, Vårdguiden/Sjukvårdsrådgivningen 1177 samt efter kontakt från personal i bostad med särskild service (LSS och SoL) i Norrtälje kommun.

Vid behov av läkarinsatser i hemmet ska Leverantören kontakta läkare i Jurläkarbil via Vårdguiden.

Om en patient skrivs in i slutenvården ska Leverantören se till att adekvat och aktuell information ges om patientens hälsotillstånd till slutenvårdsenheten.

Om insatserna vid planerat besök avvikit från vårdplanen ska Leverantören rapportera till ansvarig husläkarmottagning där patienten är listad och aktualisera eventuellt behov av förnyad vårdplanering.

Leverantören ska rapportera oplanerade insatser till husläkarmottagning där patienten är listad. Om patienten är olistad ska den husläkarmottagning kontaktas som enligt respektive Närområdesplan ansvarar för patienten. Husläkarmottagningarna har ett gemensamt närområdesansvar. För information om respektive husläkarmottagnings närområdesansvar kontakta Vårdgivarguiden/1177.

#### 5.5 Tider

Insatser ska erbjudas på jourtid då husläkarmottagningen har stängt och patientens hälsosituation inte medger att denne kan ta sig till Närakuten.

Verksamheten ska bedrivas under årets alla dagar. Verksamheten ska bedrivas alla kvällar och nätter kl. 17:00-08:00 samt lördag, söndag och helgdag kl. 08:00-17:00. Därutöver tid för överrapportering. Kundvalets patienter exkluderas lördag, söndag och helgdag kl. 07:00-17:00.

Under dessa tider ska Leverantören vara omedelbart tillgänglig på telefon. Tid för överrapportering därutöver ingår i Avtalet.

Vid de tider då Leverantören inte har ansvaret för insatserna ska telefonsvarare ge information om tider för verksamhetens bedrivande samt hänvisa till den vårdgivare som har ansvaret och till Vårdguiden 1177.

Leverantören ska förse Husläkarmottagningarna, Närakuten, Jurläkarbilen, Vårdguiden (1177) och personal vid boende med särskild service med aktuella telefonnummer till sin verksamhet.

### 5.6 Inställelsetider och prioritering

Inställelsetiden för sjuksköterskan inom Basal hemsjukvård på jourtid ska vara **max 90 minuter för oplanerade besök** om inte annat överenskommit med patienten, företrädare för denne eller personal vid boendet.

Verksamheten ska organiseras så att alla kommuninnevånare har tillgång till medicinska bedömningar och hembesök. För platser som endast kan nås genom bilfärja ska inställelse ske snarast möjligt med hänsyn till förutsättningarna. Patienter som bor/vistas i skärgården och som inte kan nås med ordinarie bilfärja eller passbåt, utan platsen endast kan nås via taxibåt, står Beställaren för kostnaden om besöket inte går att samordna med kundvalsutförarens besök.

För äldre med stora och sammansatta vårdbehov, patienter med omfattande funktionsnedsättningar samt kroniskt sjuka personer ska särskilt eftersträvas kontinuitet i vårdkontakt. För dessa patientgrupper ska även stöd till närstående prioriteras. Vid behov av prioritering av patientgrupper sker detta i samråd med läkare vid Jourläkarbil.

### 5.7 Journalföring

Leverantören ska ha ett elektroniskt journalsystem för registrering av patientrelaterad information. Åtkomst ska ske genom stark autentisering (högsta behörighetsmodell) och i övrigt ske i enlighet med patientdatalagen (2008:355).

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemen Procapita i vilken Kundvalet Basal hemsjukvård dagtid dokumenterar. Verksamhetssystemet kan komma att ändras under avtalstiden. Det ska användas av Leverantören. Uppdraget kräver också att Leverantören har tillgång till ListOn.

Leverantören ska ha ett system för registrering för mottagande av uppdrag och inställelsetider och slutrapportering av uppdrag, inkluderat sjukvårdsinsatser och åtgärder. Vid avtalstecknande innebär det systemen Take Care och Procapita.

### 5.8 Delegering

Leverantören ska tillse att delegeringar genomförs så att patientens samlade vårdbehov tillgodoses på bästa sätt. Ansvarig sjuksköterska/distriktssköterska för den basala hemsjukvården har delegeringsansvar mot personal inom den hemtjänst där sjuksköterskan är verksam. Personal i boende med särskild service delegeras av ordinarie sjuksköterska dagtid inom sin egen organisation. Leverantören/sjuksköterskan/distriktssköterskan i Basal hemsjukvård på jourtid har delegeringsansvar mot Nattpatrullens personal.

Trygghetsjouren svarar dygnet runt på trygghetslarm och telefon. Det är en jour som kan ge råd och stöd, ta emot trygghetslarm och utför akuta hjälpinsatser under natten med hjälp av sina nattpatruller.

### 5.9 Remisser

Patient med planerade insatser ska i normalfallet ha skriftlig remiss/behandlingsmeddelande från sin husläkarmottagning, som har bedömnings-, planerings-, och koordinationsansvaret

för patienten. När husläkarverksamheten har stängt kan i vissa fall remiss/behandlingsmeddelande gällande utförande av hälso- och sjukvårdsinsatser komma direkt från sjukhus eller Närakuten.

#### 5.10 Samverkan

Leverantören ska aktivt bidra till samverkan för de individer som har behov av vård och omsorg från andra vårdgivare och huvudmän. Dokumenterade rutiner ska upprättas för informationsöverföring och samverkan med andra leverantörer och huvudmän i den omfattning som krävs för uppdragets genomförande.

Leverantören ska säkerställa att vårdkedjan ur ett individ- och närståendeperspektiv är så sammanhängande som möjligt och ansvara för kontinuiteten såväl genom hela vårdkedjan som i kontakt med andra länkar i vårdkedjan.

Leverantören ska ha skriftliga rutiner avseende rapportering och informationsöverföring med husläkarverksamheten, kundvalets basala hemsjukvård, med boenden med särskild service, 1177, Trygghetsjouren, Närakuten och Jourläkarbilen.

Leverantören ska aktivt delta i och vid behov ta initiativ till vårdplanering i samverkan men andra vård- och omsorgsgivare samt erbjuda individen en kopia på upprättad skriftlig samordnad vårdplan. Leverantören ska säkerställa att rutinen gällande lagen om samverkan vid utskrivning (LUS) efterlevs i nära samverkan med berörda parter.

Leverantören ska känna till och följa beslut och riktlinjer i samverkansöverenskommelser som finns mellan Beställaren, Region Stockholm och andra huvudmän och som berör vårdgivarens uppdrag, se Vårdgivarguiden.

Leverantören ska delta i arbete med att anpassa och utveckla dessa till lokal nivå.

#### 5.11 Tolk

Leverantören ska vid behov anlita tolk. Det gäller såväl tolk i talade språk som tolk för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselnedsättning. Leverantören ska säkerställa att minderåriga eller närstående inte används som alternativ till tolk.

Leverantören ska använda de tolkförmedlingar som Beställaren eller Region Stockholm har avtal med. Samtliga tolkbeställningar ska genomföras i enlighet med de rutiner som anges på Vårdgivarguiden. Leverantören ska ha rutiner för att boka och avboka tolktjänster i tolkportalen, samt rapportera avvikelser till tolkportalen i de fall det är möjligt.

#### 5.12 Digitalisering

För att säkerställa och utveckla kvaliteten samt effektivisera arbetet inom vården och omsorgen krävs användarvänliga och ändamålsenliga IT-stöd.

Leverantören ska samarbeta med Beställaren i syfte att möjliggöra införandet av välfärdsteknik och e-tjänster för att utnyttja befintliga resurser på ett effektivare sätt.

### 5.13 Kvalitetsregister, vårdprogram och riktlinjer

Leverantören ska, förutsatt patientens medgivande, rapportera till relevanta nationella kvalitetsregister.

Leverantören ska följa nationella, regionala och lokala riktlinjer samt vård- och handlingsprogram som är tillämpliga för uppdraget. Se även VISS, viss.nu samt Vårdgivarguiden. Leverantören ska känna till och följa Medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) riktlinjer i tillämpliga delar (se [www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)).

Leverantören åtar sig att i tillämpliga delar följa de riktlinjer för prioriteringar som vid varje tidpunkt gäller enligt lag. Den medicinska bedömningen ligger till grund för prioriteringar där den som har störst behov av hälso- och sjukvård har företräde.

## 6 Uppföljning

### 6.1 Inledning

Beställaren ansvarar för att följa upp den verksamhet som bedrivs inom Avtalet. Här föreskrivs grunderna i den årliga uppföljningen. Därutöver följer Beställaren upp ett antal parametrar mer kontinuerligt.

### 6.2 Syftet med uppföljning

Beställarens uppföljning tjänar flera syften:

- Uppföljning för analys och planering
- Uppföljning för kontroll (verifiera att Leverantören levererar enligt Avtalet)
- Uppföljning för dialog och utveckling
- Uppföljning som en del av styrningen

### 6.3 Utformning av den årliga uppföljningen

Den årliga avtalsuppföljningen bygger dels på uppgifter som Leverantören tillhandahåller Beställaren, dels på information som Beställaren har tillgång till i aktuella IT-system, från relevanta undersökningar och liknande.

En gång per år sker huvuddelen av den årliga uppföljningen genom ett möte mellan Leverantören och Beställaren. Inför mötet förbereder sig båda parter, för att en diskussion ska kunna föras. Efter mötet analyserar Beställaren resultatet av uppföljningen.

### 6.4 Uppföljningsplan

Beställaren följer årligen upp vissa grundläggande parametrar, såsom ekonomi, nyckeltal och resultat av kundundersökningar. Beställaren fastslår även i en uppföljningsbilaga ett antal indikatorer som uppföljningen inriktas på under aktuellt år.

### 6.5 Insyn i Leverantörens verksamhet

Leverantören ska vid förfrågan bereda Beställaren, Beställarens revisorer och eventuella av Beställaren anlitade konsulter tillgång till de handlingar och den information som behövs för att Beställaren och allmänheten ska få insyn i Leverantörens verksamhet.

### 6.6 Fördjupad uppföljning

Vid misstankar om att Leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtal genomför Beställaren en fördjupad uppföljning, där Leverantören är skyldig att medverka. Verksamheten granskas ur ett verksamhets-, patient- och personalperspektiv.

## 6.7 Revisioner

Beställaren eller den Beställaren anlitar, äger rätt att genomföra revisioner av Leverantörens utförande av Uppdraget.

En revision kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar, journalhandlingar och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Beställaren anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får revisorerna och Beställaren vidta sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.

Utföraren ska medverka vid revisioner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som revisorerna eller Beställaren efterfrågar till deras förfogande. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande författningar och regler om sekretess och/eller tystnadsplikt. Samtliga deltagare i revisionerna ska efterleva dessa författningar och regler.

Beställaren äger revisionsrapporten.

Det här dokumentet är elektroniskt underskrivet. Var vänlig verifiera dokumentet på <https://underskriftstjanst.norrtalje.se/validate>