



Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) Region Uppsala

Förfrågningsunderlag för grundläggande hörselrehabilitering

Fastställd av vårdstyrelsen den 21 december 2023

Gällande från den 1 januari 2024

Innehåll

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER | 5 |
| 1.1 | Beskrivning av upphandlingen | 5 |
| 1.2 | Ansökan..... | 5 |
| 1.3 | Meddelande om godkännande eller avslag..... | 6 |
| 1.4 | Upphandlingsform..... | 6 |
| 2 | VILLKOR FÖR GODKÄNNANDE..... | 7 |
| 2.1 | Upphandlingsobjekt | 7 |
| 2.2 | Ansökan..... | 7 |
| 2.3 | Krav på leverantörens finansiella och ekonomiska ställning..... | 7 |
| 2.4 | Filial | 9 |
| 2.5 | Mottagningsadress | 9 |
| 2.6 | Tidpunkt för driftstart..... | 9 |
| 2.7 | Vårdgivarregistret | 9 |
| 2.8 | Ej komplett ansökan..... | 9 |
| 2.9 | Uteslutning av Leverantör | 9 |
| 2.9.1 | Tidigare brister | 10 |
| 2.10 | Avtal..... | 10 |
| 2.11 | Tilldelningsbeslut | 10 |
| 2.12 | Villkor för återkallelse..... | 11 |
| 3 | AVTAL | 12 |
| 3.1 | Avtalets omfattning | 12 |
| 3.2 | Förfrågningsunderlag..... | 12 |
| 3.3 | Ändringar i Förfrågningsunderlag och avtal | 13 |
| 3.3.1 | Ändringsmeddelande..... | 13 |
| 3.4 | Avtalsperiod | 13 |
| 3.5 | Kontaktpersoner..... | 13 |
| 3.6 | Anlitande av Underleverantör | 14 |
| 3.7 | Leverantörens rätt att bedriva annan verksamhet | 14 |
| 3.7.1 | Informationsskyldighet vid andra avtal inom LOV..... | 14 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 3.8 | Ändrade ägarförhållanden och mottagnings namn, överlåtelse eller flytt av mottagning..... | 14 |
| 3.9 | Ansvar för krav av tredje man..... | 15 |
| 3.10 | Ansvar gentemot Region Uppsala..... | 15 |
| 3.11 | Force majeure | 16 |
| 3.12 | Skadestånd | 16 |
| 3.13 | Upphörande av avtal | 16 |
| 3.13.1 | Leverantörs rätt att säga upp avtalet | 16 |
| 3.13.2 | Politiskt beslut om tillbakadragande av upphandling enligt LOV..... | 16 |
| 3.14 | Brister i åtagande som ger rätt till vite och sanktion | 16 |
| 3.15 | Hävning | 18 |
| 3.16 | Efter Avtalets upphörande | 18 |
| 3.17 | Begränsning av skada..... | 19 |
| 3.18 | Påföljd vid avtalsbrott - Leverantör | 19 |
| 3.19 | Avhjälpande | 19 |
| 3.20 | Reklamation av avtalsbrott..... | 19 |
| 3.21 | Fullgörande | 19 |
| 3.22 | Tillämplig lag och tvister | 20 |
| 3.23 | Kvittning..... | 20 |
| 3.24 | Eventuella förändringar av avtalsvillkor till följd av ändring i lag | 20 |
| 3.25 | Allmänhetens möjlighet till insyn | 20 |
| 3.26 | Tillägg och ändringar i avtalet..... | 21 |
| 3.27 | Bestämmelses ogiltighet..... | 21 |
| 3.28 | Avstående..... | 21 |
| 3.29 | Meddelarfrihet och meddelarskydd..... | 21 |
| 3.30 | Uppförandekod..... | 21 |
| 3.31 | Underskrifter | 22 |
| 4 | ALLMÄNNA VILLKOR | 23 |
| 4.1 | Övergripande mål | 23 |
| 4.2 | Tillstånd..... | 23 |
| 4.3 | Styrande dokument..... | 23 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.4 | Sekretess och tystnadsplikt | 23 |
| 4.5 | Kunskapsstyrd vård | 23 |
| 4.6 | Jämlik och jämställd vård | 25 |
| 4.7 | Tillgänglighet | 25 |
| 4.8 | Vårdgaranti..... | 26 |
| 4.9 | Tolk..... | 26 |
| 4.10 | Patientavgifter | 26 |
| 4.11 | Hälso- och sjukvård samt tandvård för asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd..... | 26 |
| 4.12 | Ledning samt kompetens hos personal..... | 27 |
| 4.12.1 | Särskilda kontraktsvillkor | 28 |
| 4.13 | Informationsteknologi, journaler och journalsystem | 28 |
| 4.14 | Remisshantering | 28 |
| 4.15 | Miljökrav..... | 28 |
| 4.16 | Säkerhetskrav | 29 |
| 4.17 | Information och marknadsföring..... | 29 |
| 4.18 | Dialogmöten och fortbildning..... | 30 |
| 4.19 | Patientsäkerhet..... | 30 |
| 4.20 | Patientens ställning..... | 30 |
| 4.21 | Avvikelsehantering | 31 |
| 4.22 | Patientnämnden | 31 |
| 4.23 | Försäkringar | 32 |
| 4.24 | Sjukresor | 32 |
| 4.25 | Extraordinär och särskild händelse samt höjd beredskap och ytterst krig | 32 |
| 4.26 | Undantag från Uppdraget | 32 |
| 4.27 | Revision | 33 |
| 5 | UPPFÖLJNING..... | 34 |
| 5.1 | Löpande uppföljning | 34 |
| 5.2 | Fördjupad uppföljning..... | 34 |
| 6 | Uppdrag | 36 |
| 6.1 | Målgrupp | 36 |

| | | |
|------|--|----|
| 6.2 | Mål och inriktning | 36 |
| 6.3 | Beskrivning av uppdraget..... | 36 |
| 6.4 | Behovsbedömning..... | 37 |
| 6.5 | Rehabiliteringsinsatser..... | 37 |
| 6.6 | Uppföljning | 38 |
| 6.7 | Service | 39 |
| 6.8 | Remittering och hänvisning | 39 |
| 6.9 | Registrering av hörapparater/hörhjälpmedel i AuditBase..... | 40 |
| 6.10 | Undantag från uppdraget samt kriterier för utvidgad hörselrehabilitering | 40 |
| 6.11 | Lokaler och utrustning | 40 |
| 6.12 | Vårdhygien | 42 |
| 6.13 | Utveckling av uppdraget | 42 |
| 6.14 | Sortiment och registrering av hörhjälpmedel | 42 |
| 6.15 | Tillgänglighet och vårdgaranti | 43 |
| 6.16 | Fakturering av hjälpmedel | 43 |
| 6.17 | Samverkan och sammanhållen vårdprocess | 43 |
| 7 | ERSÄTTNING | 44 |
| 7.1 | Allmänna principer | 44 |
| 7.2 | Ersättningsmodell..... | 44 |
| 7.3 | Egenavgifter för hörhjälpmedel | 45 |
| 7.4 | Tolkkostnader..... | 46 |
| 7.5 | Fakturering..... | 46 |
| 7.6 | Momskompensation..... | 46 |
| 8 | ANSÖKAN OM GODKÄNNANDE INOM LOV GRUNDLÄGGANDE HÖRSELREHABILITERING | 47 |
| 8.1 | Lokalisering..... | 47 |
| 8.2 | Ansökan omfattar nedanstående vårdområde | 48 |
| 8.3 | Krav för godkännande | 48 |

1 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

1.1 Beskrivning av upphandlingen

Detta förfrågningsunderlag innehåller samtliga förutsättningar, krav och villkor som gäller för att bedriva verksamhet inom Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) grundläggande hörselrehabilitering. Vårdstyrelsen fastställer i regel årligen nya gällande förfrågningsunderlag.

Förfrågningsunderlaget är uppdelat i åtta (8) kapitel med tillhörande bilagor.

Kapitel:

1. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER
2. VILLKOR GÖR GODKÄNNANDE
3. AVTAL
4. ALLMÄNNA VILLKOR
5. UPPFÖLJNING
6. UPPDRAG
7. ERSÄTTNING
8. ANSÖKAN OM GODKÄNNANDE INOM LOV GRUNDLÄGGANDE
HÖRSELREHABILITERING

Bilagor:

Bilaga 1. Informationsbilaga om Privera, katalogtjänsten HSA, identifieringstjänsten SITHS och E-frikort

1.2 Ansökan

Ansökningsblanketten ska fyllas i elektroniskt, den kan även signeras digitalt av behörig företrädare för företaget och mejlas till regionen. Den kan även skrivas ut för underskrift skickas per post till:

Regionkontoret
Regioninköp och upphandling
751 85 UPPSALA
upphandling@regionuppsala.se

1.3 Meddelande om godkännande eller avslag

Beslut kommer att meddelas inom två månader efter det att komplett ansökan inkommit. Handläggningstiden kan komma att bli längre i samband med semestertid.

Leverantör som fått avslag på sin ansökan om godkännande har rätt att söka rättelse hos allmän förvaltningsdomstol. En ansökan om rättelse ska ha inkommit inom tre veckor från det att Region Uppsala lämnat underrättelse om avslag.

1.4 Upphandlingsform

Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Upphandlande myndighet:

Region Uppsala

Organisationsnummer: 232100-0024

Regioninköp och upphandling

751 85 UPPSALA

Eventuella frågor angående denna upphandling ska ske skriftligen eller genom e-post till upphandling@region uppsala.se

Eventuella frågor om avtal och uppdrag ska ske genom e-post till stab.hsa@region uppsala.se

2 VILLKOR FÖR GODKÄNNANDE

2.1 Upphandlingsobjekt

För att en Leverantör ska få bedriva vård inom ramen för LOV Region Uppsala, krävs att Leverantören godkänns av Region Uppsala. Med Leverantörer avses privata vårdföretag.

Om Leverantören bedriver verksamhet vid flera mottagningar ska varje mottagning godkännas av Region Uppsala. Om Leverantören avser att bedriva en eller flera filial/-er till sin mottagning ska det anges i ansökan tillsammans med adressen till filialen. Av ansökan ska även framgå vilken typ av verksamhet som ska bedrivas vid filialen, samt öppettider.

I ansökan anges allmänna uppgifter om Leverantören och Leverantörens kontaktpersoner för denna upphandling.

Ansökan om godkännande kan sökas av företag under bildande.

Efter godkännande tecknas avtal mellan Leverantören och Region Uppsala.

Om en Leverantör bedriver vårdverksamhet vid flera mottagningar tecknas avtal för varje mottagning.

2.2 Ansökan

Förutsättningen för att en ansökan ska kunna prövas och antas är att samtliga krav är uppfyllda. Ansökan som inte uppfyller dessa krav kommer inte godkännas.

2.3 Krav på leverantörens finansiella och ekonomiska ställning

Leverantören ska ha ekonomisk stabilitet och ha ekonomiska förutsättningar att fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet med Region Uppsala.

Leverantören ska uppfylla, i Sverige eller i hemlandet, lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter. I Region Uppsalas bedömning av huruvida en leverantör ska godkännas ingår granskning och bedömning av leverantörens finansiella och ekonomiska ställning. Leverantören ska ha en stabil ekonomisk bas för att kunna fullfölja ett avtal av denna storleksordning under avtalsperioden.

För att Region Uppsala ska kunna bedöma om leverantören uppfyller kravet på ekonomisk stabilitet ska följande handlingar bifogas ansökan om godkännande till Region Uppsala:

- Kopia på gällande registreringsbevis utfärdat av myndighet (i Sverige Bolagsverket). Registreringsbeviset ska inte vara äldre än tre (3) månader.

- Skatteverkets blankett SKV 4820 "Begäran/Svar offentliga uppgifter". Blanketten ska vara ifylld av Skattemyndigheten. Leverantören bör vara ute i god tid med begäran till Skattemyndigheten om att få blanketten ifylld. Intyget ska inte vara äldre än tre (3) månader.
- Intyg som visar riskklass. Leverantören och eventuell/-a underleverantör/-er ska erhålla riskklassbedömning minst riskklass tre (3) hos Upplysningscentralen AB (UC) eller motsvarande kreditupplysningsinstitut. Intyget får inte vara äldre än tre (3) månader. Om leverantören hänvisar till ett annat företag gällande ekonomisk kapacitet, till exempel genom moderbolagsgaranti, ska garantin medsändas i undertecknad originalhandling där garanten borgar för uppdragets fullgörande. Motsvarande riskklassbedömning ska medsändas för det företag som lämnar garantin med minst riskklass tre (3) hos UC eller motsvarande kreditupplysningsinstitut.
- Leverantör som är ensamföretagare/enskild firma ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla resultaträkning och balansräkning eller på begäran lämna referens till bank eller annan finansiär
- Affärsplan. Leverantören ska presentera en affärsplan för verksamheten. Affärsplanen ska innehålla en beskrivning av den verksamhet ansökan avser.

För företag under bildande gäller att företaget ska vara bildat vid avtalstecknandet. Företaget ska vid avtalstecknandet inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket. Ett nystartat företag eller företag under bildande ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa aktiekapital/annat, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel lämna bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär.

Leverantör som inte är skyldig att upprätta årsredovisning/årsbokslut ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla resultaträkning och balansräkning eller på begäran lämna referens till bank eller annan finansiär.

Utländsk leverantör ska insända motsvarande dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar. Intyget eller motsvarande ska inte vara äldre än tre (3) månader. Utländsk leverantör ska även bifoga intyg som visar riskklass från hemlandet. Intyget får inte vara äldre än tre (3) månader.

Endast leverantörer med svenskt organisationsnummer och bank/postgiro i svenska banker kan ansöka om avtal med Region Uppsala.

2.4 Filial

Filial ska drivas av samma företag som driver huvudmottagningen för att godkännas av Region Uppsala. Leverantören kan inte låta en Underleverantör driva en filial. Filialen ska vara belägen på annan adress än huvudmottagningen i Uppsala län. Filialens adress, vårdutbud samt öppettider ska framgå av ansökan om att bedriva filial.

2.5 Mottagningsadress

Leverantören ska i ansökan ange den adress där mottagningen och eventuell filial planeras vara lokaliserad. Mottagningen ska vara lokaliserad inom Uppsala län.

2.6 Tidpunkt för driftstart

Leverantören ska i sin ansökan ange önskad tidpunkt för driftstart. Efter ett godkännande av Leverantören kommer Region Uppsala meddela ett realistiskt startdatum och avtal tecknas.

Om en leverantör inte utnyttjat sitt godkännande och öppnat en mottagning eller filial inom sex (6) månader, räknat från godkännandedatum, förfaller godkännandet och ansökan behöver ställas på nytt.

Driftstart sker tidigast två (2) månader och senast sex (6) månader efter erhållet beslut om godkännande från Region Uppsala. Driftstart är beroende av vilka anpassningar som behövs.

2.7 Vårdgivarregistret

Leverantören förbinder sig även till att inkomma med registerutdrag från Vårdgivarregistret som bekräftelse på att anmälan av verksamhet är gjord enligt 2 kap 1–3 §§ Patientsäkerhetslag (2010:659). Registerutdraget ska skickas till hälso- och sjukvårdsavdelningen på stab.hsa@region uppsala.se som en komplettering till ansökan senast en vecka innan verksamheten startar.

2.8 Ej komplett ansökan

Om ansökan inte är komplett ifylld, begärda underlag saknas eller om sökanden inte lämnar av Region Uppsala begärda kompletteringar kan ansökan inte prövas och kommer avslås.

2.9 Uteslutning av Leverantör

Uteslutning av Leverantör kan ske om någon av punkterna i LOV (2008:962) 7 kap 1 § är uppfyllda. Leverantören ska genom sanningsförsäkringar i ansökan intyga att denne inte

befinner sig i någon av de omständigheter som beskrivs i LOV 7 kap 1 §. Ansökans underskrift styrker sanningsförsäkran.

Region Uppsala kommer att ta hänsyn till hur leverantören utfört tidigare uppdrag.

Utöver vad som anges i LOV (2008:962) 7 kap 1 § kan följande exempel vara skäl för att inte godkännas:

- Region Uppsala bedömer att Verksamheten inte kommer att bedrivas i sin helhet enligt Avtalet.
- Region Uppsala bedömer att Verksamheten inte kommer att bedrivas med en kvalitet motsvarande de krav som avtalet anger.
- Region Uppsala bedömer att Leverantör saknar förutsättningar att bedriva Verksamheten.
- Region Uppsala bedömer att verksamheten inte kommer att bemannas med den kompetens och i den omfattning förfrågningsunderlaget anger.
- Region Uppsala eller annan myndighet genomför en utredning om allvarliga brister i verksamhet som Leverantör har i annat uppdrag.
- Leverantör inte kan visa att denne har tillgång till lokaler anpassade för Verksamheten inom Uppsala län.
- Leverantör inte visat att denna har tillgång till den utrustning som krävs för att bedriva Verksamheten.
- Leverantör eller en eller flera företrädare för Leverantören tidigare haft uppdrag åt Region Uppsala, annan region eller annan uppdragsgivare som denne uppdragsgivare till följd av brister i sökandens agerande sagt upp i förtid.

2.9.1 Tidigare brister

Region Uppsala äger rätt att avslå en ansökan med hänvisning till brister som ligger inom fem år tillbaka i tiden. Om synnerliga skäl föreligger har Region Uppsala rätt att avslå en ansökan baserat på brister som ligger mer än fem år tillbaka i tiden.

2.10 Avtal

Leverantören ska åta sig att ingå det avtal som återfinns i kapitel AVTAL i förfrågningsunderlaget för varje mottagning och/eller filial som godkänns av Region Uppsala. Leverantören ska åta sig att följa det vid var tid gällande förfrågningsunderlag för den eller de verksamheter som ska bedrivas.

2.11 Tilldelningsbeslut

Om ansökan godkänns upprättas ett tilldelningsbeslut som meddelas leverantören.

2.12 Villkor för återkallelse

Leverantören ska försäkra Region Uppsala att leverantören är medveten om att Region Uppsala kan återkalla godkännandet för en mottagning om leverantören inte uppfyller villkor och krav enligt förfrågningsunderlaget för att bedriva mottagningen.

Region Uppsala har rätt att återkalla godkännandet för en mottagning om avtalet avseende den aktuella mottagningen har sagts upp enligt avsnitt Upphörande av avtal.

3 AVTAL

Mellan Region Uppsala och nedan angiven Leverantör har slutits följande avtal.

Tabell 1, Kontaktuppgifter för avtalsparter

| För Region Uppsala | För leverantören |
|--|--------------------|
| Regionkontoret 751 85 UPPSALA | Namn Postadress |
| Org.nr 232100 – 0024 | Org.nr |
| Kontaktperson | Kontaktperson |
| Namn Titel Telefonnummer E-post | |

3.1 Avtalets omfattning

I detta avtal regleras leverantörens bedrivande av [ange typ av verksamhet] ("Verksamheten") vid följande mottagning: [ange namn och adress för mottagningen samt adress för eventuell filial].

Avtalet omfattar även åtaganden i förfrågningsunderlaget enligt nedan.

Kapitel

- 4. ALLMÄNNA VILLKOR
- 5. UPPFÖLJNING
- 6. UPPDRAG
- 7. ERSÄTTNING

3.2 Förfrågningsunderlag

Båda parter förbinder sig att följa vid var tid gällande villkor i förfrågningsunderlag med bilagor. Samtliga krav och villkor i förfrågningsunderlaget gäller även filialer. Om det förekommer motstridiga villkor i avtalet och förfrågningsunderlagets olika delar, ska de tolkas i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal
3. Kapitel ERSÄTTNING
4. Specifik uppdragsbeskrivning, Kapitel UPPDRAG
6. Informationshantering, bilaga 1
7. Kapitel ALLMÄNNA VILLKOR

8. Kapitel VILLKOR FÖR GODKÄNNANDE

3.3 Ändringar i Förfrågningsunderlag och avtal

Region Uppsala har rätt att genom politiskt beslut ändra villkor i avtal och förfrågningsunderlag med bilagor. Eventuella ändringar sker i regel en gång per år.

3.3.1 Ändringsmeddelande

Så snart Region Uppsala har fattat beslut om ändring av villkor i förfrågningsunderlag ska Region Uppsala skriftligen informera leverantören om dessa ändringar genom ett ändringsmeddelande. Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska Leverantören inom 60 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Region Uppsala att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Region Uppsala inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Region Uppsala angivit i ändringsmeddelandet, dock tidigast 60 dagar efter det att ändringsmeddelandet är avsänt.

Om leverantören meddelar Region Uppsala att leverantören inte accepterar de ändrade villkoren upphör Avtalet att gälla tolv (12) månader efter utgången av 60 dagarsfristen. Under den återstående avtalstiden gäller avtal och förfrågningsunderlag i sin lydelse före ändringarna. Denna regel gäller dock inte för förändringar i ersättningarna. Region Uppsala förbinder sig att informera leverantören minst tre månader innan en förändring i ersättningen, som innebär försämrade villkor, träder i kraft.

3.4 Avtalsperiod

Avtalet gäller från och med [åååå-mm-dd] och tillsvidare med sex (6) månaders uppsägningstid från leverantörens sida.

Skäl för Region Uppsala att säga upp Avtalet framgår av avsnitt Upphörande av avtal.

Tillträdesdag för detta Avtal och därmed rätt att utföra vård inom uppdraget infaller vid avtalets startdatum.

3.5 Kontaktpersoner

Parterna ska utse var sin kontaktperson med ansvar för Avtalet. När part byter kontaktperson eller kontaktuppgifter, ska detta skriftligen meddelas den andra parten.

Meddelanden med anledning av Avtalet ska skickas till respektive parts kontaktpersons e-post.

Om leverantören erhåller officelicens från regionen ska kommunikation mellan regionen och av leverantören utsedda kontaktpersoner ske via regionens mejladress efter det att avtalet är driftsatt.

3.6 Anlitande av Underleverantör

Leverantören får anlita Underleverantör för utförande av åtaganden enligt avtal och förfrågningsunderlaget. Leverantören ansvarar för Underleverantörens åtagande såsom för sitt eget. Underleverantören kan utföra hela eller delar av uppdraget. Leverantören ska lämna information till Region Uppsala om vilka Underleverantörer som anlitas vid vårdtjänster som utförs inom uppdraget. Region Uppsala har samma rätt till kontroll av Underleverantör som av Leverantören. Region Uppsalas ersättningsmodell gäller för åtagandet som underleverantören anlitas för.

3.7 Leverantörens rätt att bedriva annan verksamhet

Leverantören har rätt att driva annan verksamhet. Sådan verksamhet får dock aldrig inverka negativt på kvaliteten på leverantörens utförande av detta åtagande. Verksamhet som leverantören bedriver utöver åtagandet enligt detta avtal ska redovisningsmässigt hållas tydligt avskild från verksamheten avseende detta åtagande.

3.7.1 Informationsskyldighet vid andra avtal inom LOV

För det fall leverantören under avtalstiden erhåller ytterligare kontrakt enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) eller lagen om offentlig upphandling (LOU) ska leverantören upplysa Region Uppsala om detta förhållande.

3.8 Ändrade ägarförhållanden och mottagnings namn, överlåtelse eller flytt av mottagning

Vid ändrade ägarförhållanden, flytt, överlåtelser eller andra förändringar i avtalet åtar sig Leverantören att samverka med Region Uppsala enligt Region Uppsalas anvisningar. Leverantören ska medverka till att eventuella förändringar sker med minsta möjliga olägenhet för invånare och patienter, för Region Uppsala och för berörd personal.

Ingen av parterna äger rätt att överlåta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet utan den andra partens skriftliga samtycke.

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos leverantören eller hos leverantörens eventuella moderbolag, ska omedelbart skriftligen anmälas till Region Uppsala. På begäran av Region Uppsala ska leverantören lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om leverantörens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet. Region Uppsala ska därefter pröva om Avtalet ska fortsätta att gälla eller om

Avtalet ska sägas upp. Region Uppsala ska skriftligen meddela leverantören om sitt beslut avseende Avtalets fortsatta giltighet.

En ändring av mottagningsnamn ska anmälas skriftligen till Region Uppsala. Namn och datum för bytet ska godkännas och överenskommas med Region Uppsala i enlighet med gällande rutiner.

Om en Leverantör begär flytt av mottagningen och/eller filial till annan lokal ska anmälan ske skriftligen och godkännas av Region Uppsala. Anmälan ska göras i god tid innan planerad flytt och ska överenskommas med Region Uppsala då tiden mellan anmälan och flytt kan bli från två (2) månader upp till nio (9) månader, beroende av vilka anpassningar som Region Uppsala behöver göra.

Innan godkännande och beslut om flytt ska Leverantören kontakta Region Uppsala för att få en uppgift om kostnaden. Leverantören ansvarar för samtliga systemtekniska kostnader i samband med byte av ägarförhållande och/eller om mottagningen byter namn. Leverantören ansvarar även för kostnader i samband med lokalbyte, som till exempel nätdragning och konfigurationer i datasystemen.

3.9 Ansvar för krav av tredje man

Leverantören har fullt ansvar för åtagandet enligt Avtal och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas vid utförande av detta åtagande.

Leverantören ska hålla Region Uppsala skadeslös om krav väcks mot Region Uppsala som en följd av Leverantörens handlande eller underlåtenhet att handla. Ansvaret gäller under detta avtals giltighetstid och därefter under en period av tre (3) år, utom i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, då ansvaret gäller till dess att allmän preskription inträder.

Region Uppsala ska snarast underrätta Leverantören om krav framställs mot Leverantören som omfattas av föregående stycke och Region Uppsala ska inte utan Leverantörens samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka Leverantörens ersättningsskyldighet. Region Uppsala är därtill skyldigt att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Region Uppsala framförs som omfattas av Leverantörens ersättningsskyldighet.

3.10 Ansvar gentemot Region Uppsala

Leverantören svarar gentemot Region Uppsala enligt gällande svensk rätt för skador och förluster som leverantören orsakar Region Uppsala genom bristande uppfyllelse av förpliktelse enligt detta avtal eller annars i samband med utförandet av uppdraget enligt detta avtal. Leverantörens ansvar är begränsat till 1 000 000 SEK. Ansvarsbegränsningen avser inte eventuell skyldighet att betala vite.

3.11 Force majeure

Part befrias från sina åtaganden enligt avtalet om fullgörandet därav förhindras på grund av omständighet utanför dennes kontroll och som denne skäligen inte kunde ha räknat med vid avtalets tecknande och vars följder denne skäligen inte kunnat undvika eller övervinna.

Såsom befriande omständigheter ska anses krig, krigshandling, myndighetsbeslut, strejk eller annan allvarlig arbetskonflikt eller annan jämförlig omständighet.

Arbetskonflikt som har sin grund i brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Befrielse enligt bestämmelsen gäller dock inte ifråga om den skyldighet att bistå i krissituationer m.m. vilken följer av avsnittet Särskild händelse och krisberedskap.

3.12 Skadestånd

Om Region Uppsala begår avtalsbrott har leverantören rätt till ersättning för den skada som leverantören lider med anledning därav. Region Uppsala ansvarar inte för indirekt förlust, såsom utebliven vinst eller produktionsbortfall, annat än om sådan förlust uppstår på grund av Region Uppsalas grova vårdslöshet.

3.13 Upphörande av avtal

3.13.1 Leverantörs rätt att säga upp avtalet

Leverantören har rätt att säga upp avtalet skriftligen i förtid. Uppsägningstiden för detta avtal är sex (6) månader. Samtliga ekonomiska transaktioner från båda parter ska vara avslutade senast tre (3) månader efter avtalets upphörande.

3.13.2 Politiskt beslut om tillbakadragande av upphandling enligt LOV

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

3.14 Brister i åtagande som ger rätt till vite och sanktion

Om leverantören inte utför sitt åtagande enligt avtalet och rättelse inte sker efter dialog, kan Region Uppsala upprätta ett föreläggande.

Av föreläggandet framgår när i tiden bristen ska vara åtgärdad. Av föreläggandet kommer även framgå att om bristen inte är åtgärdad vid angiven tidpunkt äger Region Uppsala rätt att ta ut ett vite om tio (10) procent av den ersättning som utbetalas varje månad. Vitesföreläggandet gäller fram till dess Region Uppsala bedömer att bristen är åtgärdad eller fram till det slutdatum som framgår av vitesföreläggandet.

Om inte bristen är åtgärdad vid slutdatum för vitesföreläggandet upprättar Region Uppsala ett föreläggande om att hålla inne hela ersättningen fram tills bristen är åtgärdad. Den betalas ut när bristen är helt avhjälpd enligt Region Uppsalas bedömning.

Nedan följer exempel på brister i åtagandet som ger Region Uppsala rätt till sanktion:

- Om leverantören inte fullgör sina åligganden avseende skatter och avgifter och inte vidtagit rättelse efter påpekande från myndighet.
- Om Leverantören anlitar underleverantör för utförande av uppdraget utan att meddela Region Uppsala.
- Om leverantörens kreditvärdighet (rating) sjunker under riskklass tre (3) hos Upplysningscentralen AB (UC) under avtalsperioden och leverantören inte kan lämna en godtagbar förklaring till detta.
- Om leverantörer med enskild firma hamnar i ekonomiskt obestånd och inte kan lämna en godtagbar förklaring till detta.
- Leverantören utför åtagandet i strid med avtalet på så sätt som innebär risk för patientsäkerheten.
- Leverantören registrerar och journalför inte vårdkontakter korrekt, enligt Region Uppsalas anvisningar.
- Leverantören utför inte åtagandet i avtalad omfattning.
- Leverantören följer inte de krav på lokaler eller utrustning som framgår av avtalet för avtalets utförande.
- Leverantören uppfyller inte kraven på bemanning och kompetens som framgår enligt avtalet.
- Leverantören följer inte tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer eller rutiner enligt avtalet.
- Leverantören medverkar inte till verksamhetsuppföljning enligt vad som krävs.

Avsnittet om brister i utförande av åtagandet inskränker inte på något sätt på rätten till skadestånd eller andra påföljder enligt lag, avtal eller kontraktsrättsliga principer.

3.15 Hävning

Region Uppsala har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om leverantören åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från Region Uppsala. Hävning ska ske skriftligen.

Exempel på skäl för Region Uppsala att häva avtalet om rättelse inte vidtas:

- Om Leverantören anlitar Underleverantör för utförande av uppdraget utan att meddela Region Uppsala.
- Om leverantören inte fullgör sina åligganden avseende skatter och avgifter och inte vidtagit rättelse efter påpekande från myndighet.
- Om leverantörens kreditvärdighet (rating) sjunker under riskklass tre (3) hos Upplysningscentralen AB (UC) under avtalsperioden och leverantören inte kan lämna en godtagbar förklaring till detta.
- Om leverantörer med enskild firma hamnar i ekonomiskt obestånd och inte kan lämna en godtagbar förklaring till detta.
- Om leverantören inte fullgör sina åligganden enligt avtalet.
- Om leverantören inte vidtar åtgärder som framkommit vid Region Uppsalas löpande- eller fördjupad uppföljning.

Region Uppsala har även rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om avtalsbrottet är av väsentlig betydelse. Väsentliga avtalsbrott är bland annat:

- Om leverantören trots erinran om rättelser åsidosätter sina skyldigheter.
- Om leverantören bryter mot någon för verksamheten tillämplig lagstiftning.
- Om leverantörens uppdrag utförs, utan Region Uppsalas skriftliga medgivande, av annan än leverantören i annan utsträckning än vad som framgår av avtalet.
- Om allvarliga missförhållanden i leverantörens verksamhet uppstår.
- Om leverantörens F-skattsedel dras in.
- Om leverantören kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd föreligger.

3.16 Efter Avtalets upphörande

När Leverantören upphör att driva avtalad verksamhet i sin helhet, eller till viss del, ska parterna förhandla om övertagandet av det journalbestånd som tillkommit inom ramen för detta Avtal.

För utförda tjänster enligt Avtalet gäller Avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter avtalsperiodens slut, exempelvis gällande att avsluta ekonomiska transaktioner och avsluta patientkontakter. Utrustning som Region Uppsala tillhandahållit ska lämnas tillbaka.

3.17 Begränsning av skada

Part som gör gällande att avtalsbrott föreligger ska vidtaga alla erforderliga åtgärder för att begränsa skadeverkningar av uppkommen skada, så vitt detta kan ske till rimlig kostnad.

3.18 Påföljd vid avtalsbrott - Leverantör

Om leverantören gör sig skyldig till avtalsbrott har Region Uppsala rätt till påföljder i enlighet med vad som anges i detta avtal.

Som huvudman enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) kan Region Uppsala inte efterge sin rätt att kräva att avtalsbrott avhjälpas. Leverantören ska således inte uppfatta någon handling eller underlåtenhet från Region Uppsalas sida som innebärande att ett avtalsbrott kan bestå.

3.19 Avhjälpande

Leverantören ska på eget initiativ avhjälpa avtalsbrott. Region Uppsala får sätta ut en skälig tid inom vilken avtalsbrottet ska vara avhjälp.

Vid avtalsbrott är leverantören skyldig att till Region Uppsala inom bestämd tid tillhandahålla en åtgärdsplan, av vilken det ska framgå vilka åtgärder leverantören kommer vidta för att avhjälpa avtalsbrottet och säkerställa att det inte inträffar igen. Åtgärdsplanen ska vara så detaljerad att Region Uppsala kan ta ställning till, och kontrollera, huruvida avtalsbrottet är eller kommer bli avhjälp.

3.20 Reklamation av avtalsbrott

Leverantörens rätt att göra gällande påföljder faller bort om inte leverantören utan dröjsmål skriftligen reklamerar mot Region Uppsalas avtalsbrott.

3.21 Fullgörande

Brister leverantören i fullgörandet av åtagandet enligt avtal har Region Uppsala rätt att anlita annan att helt eller delvis fullfölja uppdraget. Det åligger då leverantören, om högre pris måste erläggas, att ersätta Region Uppsala härför samt vidare till Region Uppsala utge ersättning för de merkostnader Region Uppsala fått vidkännas.

3.22 Tillämplig lag och tvister

Leverantören ska följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Vid händelser av meningsskiljaktigheter rörande tolkning/tillämpning av avtal/förfrågningsunderlag med mera har Region Uppsalas mening företräde intill dess att Parterna enats om tillämpningen eller lagakraftvunnen dom föreligger. Leverantören ska, oberoende av tvist, utföra Uppdraget som om tvist inte hade förelegat. Tvist med anledning av avtalet ska avgöras av allmän domstol med Uppsala tingsrätt som första instans.

Vid olika mening om ersättningens omfattning har Region Uppsala rätt att innehålla den tvistiga delen av ersättningen intill dess att Parterna enats om hanteringen av denna eller lagakraftvunnen dom föreligger

3.23 Kvittning

Region Uppsala har rätt att kvitta fordran på leverantören, innefattande varje anspråk på ersättning, vite eller skadestånd, mot Leverantörens krav på ersättning enligt detta avtal. Leverantören har inte motsvarande rätt.

3.24 Eventuella förändringar av avtalsvillkor till följd av ändring i lag

Vid tillfälle under avtalsperioden då beslut tas om att lagstiftning och förordningar eller föreskrifter förändras äger Region Uppsala rätt att påkalla justering av avtalet så att detta harmonierar med ändringar i lag, förordning eller föreskrift. Detta kan avse exempelvis förändringar av kollektivavtalsliknande villkor eller villkor som avser arbetsmiljö, arbetsrätt, lönebildning, semester/ledighet eller dylikt.

3.25 Allmänhetens möjlighet till insyn

Leverantören är skyldig att, utan oskäligt dröjsmål och utan kostnad efter det att Region Uppsala framställt begäran härom, till Region Uppsala lämna sådan information som avses i Kommunallag (2017:725) 10 kap. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Informationen ska lämnas i skriftlig form.

Det åligger Region Uppsala att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos Region Uppsala. Leverantören är inte skyldig att lämna information rörande löner eller andra kostnader hos leverantören.

Information som lämnats till Region Uppsala enligt första stycket ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

3.26 Tillägg och ändringar i avtalet

Tillägg och ändringar i detta avtal ska vara skriftliga och undertecknade av behöriga företrädare hos båda parter för att vara giltiga. I övrigt gäller det som stadgats i avsnitt Ändringar i förfrågningsunderlag.

3.27 Bestämmelses ogiltighet

Skulle någon bestämmelse i detta avtal eller del därav finnas ogiltig, ska detta inte innebära att detta Avtal i dess helhet är ogiltigt utan ska, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt detta Avtal, leda till att skäligen jämkning i detta avtal sker.

3.28 Avstående

Parts underlåtenhet att vid ett eller flera tillfällen göra gällande rättighet enligt detta avtal eller påtala visst förhållande hänförligt till avtalet innebär inte att part avstått från rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrågavarande slag, såvida inte uttryckligt avstående skett i av part undertecknad skriftlig handling.

3.29 Meddelarfrihet och meddelarskydd

För den verksamhet som omfattas av detta avtal gäller tryckfrihetsförordningens regler om meddelarfrihet i samma omfattning som för den offentligt drivna hälso- och sjukvården.

För all personal i verksamhet som omfattas av detta avtal gäller regler om meddelarfrihet i enlighet med lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter.

3.30 Uppförandekod

Region Uppsala har antagit en uppförandekod för leverantörer. Uppförandekoden är ett särskilt kontraktsvillkor och som gäller för samtliga leverantörer som har avtal med Region Uppsala.

Genom att behörig företrädare för leverantören skriver under avtalet intygas att leverantören följer de krav som är formulerade i kontraktsvillkoret. Underskriften ger Region Uppsala rätt att begära in information eller på annat sätt undersöka att villkor och krav efterlevs.

3.31 Underskrifter

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar varav parterna tagit var sitt.

För Region Uppsala

Uppsala den [åååå-mm-dd]

Namnförtydligande

Hälso-och sjukvårdsdirektör

För Leverantören,

Ort [ange ort] den [åååå-mm-dd]

Namnförtydligande [ange namn]

[ange titel/befattning i företaget]

4 ALLMÄNNA VILLKOR

4.1 Övergripande mål

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

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

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

4.2 Tillstånd

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

4.3 Styrande dokument

Leverantören ansvarar för att gällande konventioner, lagar, förordningar, föreskrifter och av Region Uppsalas antagna policys, direktiv och rutiner som berör detta Avtal följs. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med nationella riktlinjer, rapporter och gemensamma vårdprogram och övriga dokument som främjar vetenskap och beprövad erfarenhet.

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

4.4 Sekretess och tystnadsplikt

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

4.5 Kunskapsstyrd vård

Leverantören har skyldighet att bedriva ett systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete i enlighet med Patientsäkerhetslagen (2010:659) och

Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ledningssystemet ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning och användas för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören ansvarar för att verksamhetens personal har kännedom om och följer rutiner och riktlinjer för verksamheten.

Leverantören ska medverka i, samt leverera fullständiga och kvalitetssäkrade data till relevanta nationella och etablerade regionala/lokala kvalitetsregister.

Region Uppsala har antagit en kvalitetspolicy för en värdeskapande hälso- och sjukvård. Alla leverantörer som tecknar avtal med Region Uppsala inom hälso- och sjukvårdstjänster ska bidra till att policyn efterlevs.

I Region Uppsalas strävan att närma oss visionen är det viktigt att alla leverantörer som har tecknat avtal med Region Uppsala bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete.

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrift 2011:9 ska leverantörer följa gällande lagar och föreskrifter för att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ställa sig bakom dess definition av kvalitet. Definitionen av kvalitet innebär ”att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter” (2 kap. 1 § SOSFS 2011:9).

I kvalitetsarbetet ska leverantörer även ta stöd av den europeiska standarden för kvalitet inom hälso- och sjukvård (Svensk standard SS-EN 15224:2017).

Region Uppsala ser på begreppet kvalitet som leverantörens förmåga att möta patienters och deras närståendes behov och förväntningar. Leverantörerna är främst till för patienten och deras närstående. Inom hälso- och sjukvården finns även andra samarbetspartners som är viktiga för vårdens utveckling exempelvis inom utbildning och forskning. Det är alla medarbetares ansvar att utveckla en hög kvalitet och en god vård. Leverantörer har samtidigt ett uppdrag att förvalta Region Uppsalas resurser effektivt och prioritera utifrån behov och etiska principer.

För att uppnå kvalitet ska leverantörer ta ett gemensamt ansvar för patientens hälso- och sjukvård i sin helhet. Arbetet sker processorienterat i team utifrån patientens behov. Leverantörer ska mäta och analysera utfall som är viktiga för patienten och använda resultaten i förbättringsarbetet. Resultaten ska sättas i relation till använda resurser. En effektiv resursanvändning är en förutsättning för att hållbart och långsiktigt kunna ge en vård som skapar värde för befolkningen.

4.6 Jämlik och jämställd vård

Leverantören åtar sig att tillhandahålla en säker, nära och basal hälso- och sjukvård till befolkningen utan avgränsning vad gäller sjukdom, ålder eller patientgrupper, och som inte kräver sjukhusens särskilda kompetens eller omfattas av den kommunala hemsjukvården.

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

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

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

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

4.7 Tillgänglighet

Verksamheten ska vara tillgänglig per telefon och telefonsvarare under hela öppettiden, bland annat för rådgivning och bokning av tid. Vid de tider då leverantören inte har öppet ska telefonsvarare ge information om öppettider samt hänvisa till alternativa leverantörer enligt överenskommelse och/eller via Vårdguiden 1177. Det ska även vara möjligt att boka tid vid personligt besök på mottagningen.

Leverantören ska anpassa telefon-, öppethållande- och mottagningstider efter krav på god tillgänglighet samt svara för att det finns information om öppettider, tidsbeställning, möjligheter att lämna meddelanden. För en säker kommunikation med befolkningen ska personalverktyget 1177 användas.

Leverantören ska medverka till att modern informations- och kommunikationsteknik används i samtliga kontakter.

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

4.8 Vårdgaranti

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

4.9 Tolk

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

4.10 Patientavgifter

Leverantören ska följa Region Uppsalas regler för patientavgifter och högkostnadsskydd.

Uttaga patientavgifter tillfaller leverantören men dras sedan av från den besöksersättning leverantören erhåller.

Region Uppsala ersätter inte leverantören för:

- uteblivna patientintäkter till följd av att patienten låter bli att betala patientavgift enligt Region Uppsalas regler
- återbetalning till patienten på grund av att väntetiden överstigit 15 minuter för ett planerat besök (enligt gällande regler)

4.11 Hälsa- och sjukvård samt tandvård för asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd

Asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd (även kallade papperslösa) som är 18 år och äldre har rätt till hälso- och sjukvård samt tandvård som inte kan anstå, mödrahälsovård, vård vid abort, preventivmedelsrådgivning och vård i enlighet med gällande smittskyddslagstiftning. Vad som ska räknas som vård som inte kan anstå måste alltid avgöras i det enskilda fallet av legitimerad vårdpersonal baserat på en medicinsk bedömning i det enskilda fallet. Läs mer i Socialstyrelsens kunskapsstöd, Vilken vård ska en region erbjuda asylsökande och papperslösa? – Socialstyrelsen.

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

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

Asylsökande och personer som vistas i Sverige utan tillstånd som inte har fyllt 18 år ska erbjudas vård i samma omfattning som den som är under 18 år och folkbokförd Sverige. .

Läs mer på Samverkanswebben, Asylsamordning – Region Uppsala om vilka lagliga förutsättningar som gäller för rätt till subventionerad vård.

I Region Uppsala har asyl- och integrationshälsan Cosmos ansvaret att kalla till hälsoundersökning för de asylsökande som kommer till länet. Migrationsverket informerar Region Uppsala om relevanta uppgifter. Cosmos ansvarar även för hälsoundersökningar för nyanlända exempelvis kvotflyktingar och anhöriginvandrare. Hälsoundersökningar på barn och ungdomar sker på Cosmos eller barnspecialistmottagningarna. Cosmos har även ansvar för hälsoundersökningar av personer som vistas i Sverige utan tillstånd (även kallade papperslösa).

Gällande patientavgifter för asylsökande och personer som saknar tillstånd, se patientavgiftshandboken, och för ersättning se ersättningskapitlet.

4.12 Ledning samt kompetens hos personal

Leverantören ska ha personal i sådan omfattning och med den kompetens som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med Avtalet.

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

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

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

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

Leverantören ska även under semestertider och ledigheter garantera patienten rätten till god sjukvård.

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

Leverantören ansvarar för att personal (inklusive vikarier och ersättare) inte uppbär ersättning från nationella taxan under den tid de är verksamma hos leverantören och utför tjänster enligt Avtalet.

4.12.1 Särskilda kontraktsvillkor

Leverantörens personal som utför tjänsterna ska i allt väsentligt erbjudas kollektivavtalsliknande villkor beträffande exempelvis lön, tjänstepension och arbetsskadeförsäkring.

4.13 Informationsteknologi, journaler och journalsystem

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

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

Ett separat avtal avseende tredjeparts/samarbetsavtal HSA och SITHS ska tecknas mellan Region Uppsala och leverantören, vilket ombesörjs av Region Uppsalas resurscentrum.

För mer information se Bilaga 1. Informationsbilaga.

4.14 Remisshantering

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

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

4.15 Miljökrav

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

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

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

4.16 Säkerhetskrav

Leverantören ska ha en hög säkerhetsambition och senast tolv (12) månader efter driftstart ha infört ett strukturerat och dokumenterat systematiskt brandskyddsarbete enligt Region Uppsalas regler för brandsäkerhet. Brandskyddsarbetet ska vara öppet för granskning genom så kallade andraparts säkerhetsrevisioner från Region Uppsalas sida. Leverantören ska också utse en kontaktperson i säkerhetsfrågor.

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

4.17 Information och marknadsföring

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

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

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

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

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

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

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

4.18 Dialogmöten och fortbildning

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

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

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

4.19 Patientsäkerhet

Leverantören har skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete i enlighet med Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Leverantörs systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40).

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

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

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

Leverantören har skyldighet att leverera en vård av god kvalitet och en god hygienisk standard i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30). Det omfattar bland annat att leverantören har en grundkunskap om vårdhygien hos all vårdpersonal samt tillgång till vårdhygienisk expertis både i det förebyggande arbetet och vid akuta problem.

4.20 Patientens ställning

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

Patienten har själv rätt att välja utförare/leverantör av grundläggande hörselrehabilitering samt rätt att byta leverantör när denne så önskar.

Leverantören ska vidare:

- Informera om Region Uppsalas regler om valfrihet.
- Informera om Region Uppsalas vårdgarantiregler
- Informera om patientens rätt att välja och byta leverantör.
- Informera om Region Uppsalas regler kring väntetider och vårdgaranti.
- Informera om patientens möjlighet att vända sig till patientnämnden.
- Minimera informationshinder i form av språksvårigheter eller funktionsnedsättningar.
- Fortlöpande utveckla administrativa rutiner för kommunikation med patienter och anhöriga och anpassa rutinerna till aktuell teknik.
- Tillgodose att patienten får rätt information inför sitt besök genom att kallelsen är tydlig, skriven på ett enkelt språk samt innehåller information om vart besöket äger rum, vem ska patienten träffa samt information om av- och ombokning.

4.21 Avvikelsehantering

Leverantören ska ha rutiner för avvikelsehantering i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) Leverantören ska följa de rutiner för avvikelsehantering som finns på Region Uppsalas webbplats för externa Leverantörer. I de fall avvikelse sker ska avvikelse, kopia på svar om åtgärd och övrig kommunikation skickas till Vårduppsdragsenhetens funktionsbrevlåda.

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

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

4.22 Patientnämnden

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

4.23 Försäkringar

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

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

Leverantören är skyldig att till betryggande belopp hålla sedvanliga och relevanta företagar-, egendoms- och ansvarsförsäkringar som täcker skador och förluster under avtalstiden.

4.24 Sjukresor

Leverantören ska ha kännedom om samt tillämpa Region Uppsalas regler för sjukresor. Leverantören har inte kostnadsansvar för sjukresor.

4.25 Extraordinär och särskild händelse samt höjd beredskap och ytterst krig

Leverantören ska ingå i Region Uppsalas krisberedskapsorganisation och krigsorganisation och ska ha ett avtalsrättsligt ansvar mot Region Uppsala vid extraordinär- och särskild händelse samt höjd beredskap och ytterst krig.

Leverantören ska bistå vid extraordinär- och särskild händelse samt höjd beredskap och ytterst krig, då Region Uppsala utövar särskild sjukvårdsledning eller krigsledning genom att ställa nödvändiga resurser tillgängliga. Region Uppsalas ledningsorganisation beslutar om mål, inriktning, omfattning och kvalitet.

Leverantörens samtliga resurser ska kunna disponeras inom hela Region Uppsalas verksamhet, som till exempel personal, lokal, sjukvårdsmaterial och läkemedel. Leverantören ska på anmodan delta i aktiviteter som genomförs för att utveckla och vidmakthålla Region Uppsalas samhällsviktiga uppdrag. Till exempel kan det vara planering, utbildning och deltagande i övningar som är återkommande aktiviteter. Detta ska ske utan ersättning

4.26 Undantag från Uppdraget

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

4.27 Revision

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

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

5 UPPFÖLJNING

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

Region Uppsala har ansvar för att följa upp hur Leverantören fullföljer Avtalet och hur kvalitet uppfylls. Region Uppsala tillämpar en tillits- och dialogbaserad uppföljningsmodell med kontinuerlig kontakt. Uppföljningen sker löpande men kan även leda till en fördjupad uppföljning.

5.1 Löpande uppföljning

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

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

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

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

5.2 Fördjupad uppföljning

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

Fördjupade uppföljningar kan utföras i syfte att:

- **Granska vården** - Säkerställa att Leverantören fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet och att patienterna får bästa möjliga hälso- och sjukvård.
- **Jämförelser** - Göra jämförande studier med andra Leverantörer med motsvarande eller liknande uppdrag.
- **Vårdsamband** - Studera vårdsamband mellan olika vårdnivåer.

- **Kontroller** - Göra de kontroller som behövs för att bedöma om Leverantörens fakturering sker på korrekt sätt.
- **Miljö** - Följa upp Leverantörens miljöarbete.

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

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

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

Region Uppsala äger rapporter som blir resultatet av den fördjupade uppföljningen

6 Uppdrag

6.1 Målgrupp

Målgruppen är personer 20 år och äldre med en lätt till måttlig hörselnedsättning.

6.2 Mål och inriktning

Uppdraget grundläggande hörselrehabilitering innefattar behovsbedömning, förskrivning av hörhjälpmedel, service av hörhjälpmedel samt andra insatser som att ge information om hörselnedsättning och tinnitus samt orsaker och konsekvenser av en hörselnedsättning till personer inom målgruppen.

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

Verksamheten utgör en del av Region Uppsalas totala hörselvård. En väl fungerande samverkan är en grundläggande förutsättning för att nå ett gott resultat av den vård och behandling som ges. Samverkan med andra leverantör och huvudmän ska bedrivas på ett sådant sätt att patienten upplever vården som en helhet.

Leverantören ska organisera verksamheten så att den präglas av god kvalitet och tillgänglighet samt ett professionellt bemötande och omhändertagande. Varje patients individuella resurser och möjligheter att klara vård och behandling ska bedömas.

Uppdraget ska bedrivas inom Uppsala län.

För att förskriva hörhjälpmedel från Region Uppsalas sortiment krävs att förskrivaren är utbildad leg audionom samt verksam vid enhet inom, eller som har vårdavtal med, Region Uppsala. Förskrivaren ska vara godkänd av verksamhetsansvarig och utsedd att förskriva hörhjälpmedel i tjänsten samt vara registrerad i enhetens/leverantörens register över förskrivare. Förskrivningsrätt kan inte delegeras. Förskrivaren ska genomgå Socialstyrelsens webbutbildning ”Förskrivning av hjälpmedel”.

6.3 Beskrivning av uppdraget

Leverantören ska erbjuda grundläggande hörselrehabilitering för målgruppen. Behovsbedömning samt val av hörhjälpmedel, förskrivning och anpassning av hörhjälpmedel ska göras av legitimerad audionom. Förskrivning sker i enlighet med gällande riktlinje/anvisning för hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering i Region Uppsala.

Leverantören ska följa upp rehabiliteringsinsatserna samt vid behov ta emot patienter för service av förskrivna hörhjälpmedel.

Behovsbedömning och förskrivningsprocess innefattar flera besök. Antalet besök styrs av patientens behov. Behovet ska dokumenteras i en individuell plan enligt hälso- och sjukvårdslagen 8 kap. 7§ och Socialstyrelsens föreskrifter om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering (SOSFS 2008:20).

6.4 Behovsbedömning

Hörselutredning genom bedömning av hörselgång och trumhinna (otoskopi), tonaudiometri (luft- och benledningströsklar via hörtelefon och benvibrator) samt taluppfattning i brus eller maximal taluppfattning via hörtelefon ska genomföras. Tympanometri utförs vid behov.

Mätutrustning och mätmetoder ska följa svensk standard, se mer under avsnitt mätutrustning och mätmetoder.

Kartläggning av patientens individuella behov av hörselrehabilitering utifrån ett kommunikativt och psykosocialt perspektiv ska genomföras. Utifrån resultat av hörselutredning och individuell kartläggning avgör den legitimerade audionomen om patienten ska erbjudas rehabilitering av leverantören eller remitteras till annan instans för till exempel utredning av sjukdom eller utvidgad hörselrehabilitering.

6.5 Rehabiliteringsinsatser

Generella grundläggande rehabiliteringsinsatser

I samråd med patienten ska en skriftlig individuell rehabiliteringsplan upprättas, där definierade mål med hörselrehabiliteringen framgår. Målen ska anges i en konkret formulering som möjliggör att rehabiliteringsresultatet kan mätas och redovisas i relation till de uppsatta målen.

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

Utvärdering av resultat ska ske mot uppsatta mål i den individuella rehabiliteringsplanen.

Förskrivningsprocess

Utprovning av lämpliga hörhjälpmedel ska göras enligt Region Uppsalas gällande riktlinje/anvisning för förskrivning av hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering.

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

Vid avtryckstagning där trumhinna eller hörselgång har avvikande status ska leverantören för att säkerställa patientsäkerheten samarbeta med specialistläkare inom öron-, näsa- och halssjukdomar eller specialist inom audiologi.

Utlånade och förskrivna hörhjälpmedel ska registreras kopplat till personnummer i lagerhanteringssystemet AuditBase enligt Region Uppsalas rutin/instruktion.

Patienten ska få information och utbildning om villkor för att erhålla hörhjälpmedel samt hur dessa ska användas och underhållas. Patienter i yrkesverksam ålder ska erbjudas information om försäkringsaspekter och hörseltekniska hjälpmedel på arbetsplatsen. Såväl muntlig som skriftlig information ska ges.

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

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

Leverantör får genomföra programmering eller justering på distans genom exempelvis fjärrstyrning, förutsatt att det sker i enlighet med gällande tillämplig lagstiftning.

6.6 Uppföljning

Leverantören ska informera patienten om att hen ansvarar för att åter kontakta mottagning inom grundläggande hörselrehabilitering om hörhjälpmedlen inte fungerar eller om hörselsituationen försämras. Återlämnat hörhjälpmedel ska avregistreras i lagerhanteringssystemet AuditBase enligt Region Uppsalas rutin/instruktion.

I de fall patienten förlorat sitt hörhjälpmedel ska detta dokumenteras i patientens journal. För borttappat hörhjälpmedel eller trasig hörselgångsinsats på grund av oaksamhet faktureras brukaren enligt vad som framgår i riktlinje/anvisning för hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering i Region Uppsala.

Region Uppsala följer årligen upp alla patienters upplevelse av funktionsnedsättning och nyttan av hörhjälpmedel via det nationella kvalitetsregistret för hörselrehabilitering via

Forskningsinstitutet Hörselbron. Leverantören ska ge patienten en skriftlig information om att de kommer att få en enkät hemskickad som ligger till grund för kvalitetsregistrets kunskapsbank.

Leverantören ska delta i utveckling av kvalitetsregister i samarbete med bland annat Region Uppsalas utvidgade hörselrehabilitering och forskningsinstitutet Hörselbron. Region Uppsala ansvarar för finansiering av kvalitetsregister.

6.7 Service

Efter avslutad förskrivningsprocess ska leverantören vid behov ta emot patienten för kontroll, justering och reparation av förskrivna hörhjälpmedel. Mottagningen ska vid behov kunna erbjuda ett tillfälligt lån av hörapparat. Leverantören ska i förekommande fall även byta till likvärdiga hörapparater som en serviceåtgärd, se riktlinje/anvisning för förskrivning av hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering.

Kontroll, justering och reparation av hörhjälpmedel ska erbjudas patienter oavsett var de fått hörhjälpmedlet förskrivet, förutsatt att hörhjälpmedlet är förskrivet ur Region Uppsalas upphandlade sortiment.

Servicebesök kan utföras av koordinator som ej är legitimerad audionom och ersätts även leverantören. Servicebesök som kan utföras av koordinator är:

1. Parkoppling till mobiltelefon.
2. Felsökning / enklare reparationer, exempelvis byte av högtalarenhet.

6.8 Remittering och hänvisning

Leverantören är en så kallad första instans för bedömning av hörselrehabilitering. Detta innebär att remiss eller vårdbegäran inte är nödvändigt för att en patient ska få ta del av tjänsten grundläggande hörselrehabilitering.

Leverantören ansvarar för att skicka vårdbegäran/remiss till utvidgad hörselrehabilitering eller till specialistläkare inom öron-, näsa- och halssjukdomar för medicinsk diagnostik om behov föreligger.

Hänvisning ska göras till Region Uppsalas utvidgade hörselrehabilitering för alla personer under 20 år samt för vuxna personer som är i behov av hörselrehabilitering av mer omfattande karaktär och/eller av flera yrkeskompetenser under längre tid, se kriterier för utvidgad hörselrehabilitering i Region Uppsala.

Remittering ska göras till specialistläkare inom öron-, näsa- och halssjukdomar för medicinsk bedömning då hörselutredningen indikerar behov av utvidgad öron- eller hörseldiagnostik.

Leverantören ska följa Region Uppsalas vid var tid gällande regler om remisshantering och använda blankett för vårdbegäran/remiss anvisad av den mottagande verksamheten.

6.9 Registrering av hörapparater/hörhjälpmedel i AuditBase

I syfte att säkerställa spårbarhet av förskrivna hjälpmedel ansvarar leverantören för att registrera alla hörhjälpmedel med serienummer i lager samt registrera förskrivna hörhjälpmedel kopplat till personnummer i lagerhanteringssystemet AuditBase. Detta ska ske enligt vad som framgår i rutin/instruktion för hantering av hörhjälpmedel i AuditBase.

6.10 Undantag från uppdraget samt kriterier för utvidgad hörselrehabilitering

I uppdrag grundläggande hörselrehabilitering ingår inte utredning av hörselrubbingar, tinnitussymtom och/eller balansrubbingar samt de fall då orsak till hörselnedsättningen inte är känd eller diagnostiserad. Detta utreds och handläggs av specialist inom öron-, näsa- och halssjukdomar samt specialist inom audiologi.

För patienter med mer omfattande behov av hörselrehabilitering och som har behov som kräver insatser från flera leverantörer under längre tid ansvarar Region Uppsalas utvidgade hörselrehabilitering vid Nära vård och hälsa.

Audionomer inom grundläggande hörselrehabilitering kan skicka remiss/vårdbegäran till utvidgad hörselrehabiliteringen enligt vad som framgår i kriterier för utvidgad hörselrehabilitering i Region Uppsala. Kriterierna som är indikationer för remiss/vårdbegäran till utvidgad hörselrehabilitering finns framtagna regionsgemensam rutin och ska följas.

6.11 Lokaler och utrustning

Leverantören ansvarar för att det finns för verksamheten ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler samt utrustning, exempelvis mättrum och mätutrustning för bedömning av behov och utprovning av hörhjälpmedel.

De lokaler som är avsedda för patienter ska vara anpassade och tillgängliga för personer med olika funktionsnedsättningar. Lokalen ska ha närhet till allmänna kommunikationer.

De lokaler som används för vård och omsorg ska enligt hälso- och sjukvårdslagen vara anpassade till de hygienkrav som ställs på den verksamhet som bedrivs där. Som stöd för att uppnå en god hygienisk standard vid ny- och ombyggnad samt renovering av vårdlokaler finns kunskapsunderlaget "Bygghälsa och Vårdhygien (BOV)". Kontakta alltid vårdhygien, Akademiska sjukhuset, vid ny- och ombyggnationer.

Leverantören förbinder sig att uppfylla de hygienkrav som gäller för Region Uppsalas lokaler avseende rengöring, desinfektion och sterilisering av ytor och föremål. Städpersonal ska ha en tillräcklig utbildning och kompetens inom städmetodik, smittvägar och smittspridning så att uppdraget kan utföras med den kvalitet som finns angivet för Region Uppsala. Leverantören ansvarar för att städningen kvalitetssäkras. Vårdhygienisk expertis ska anlitas när det råder oklarheter inom området.

Leverantören har det övergripande medicintekniska ansvaret i sin verksamhet. Leverantören ansvarar för och bekostar erforderlig desinfektions- och sterilgodshantering av medicinteknisk utrustning och ansvarar för att gällande lagar, föreskrifter och standarder uppfylls inom området.

All hantering och bearbetning av medicintekniska produkter med specificerad mikrobiell renhet inom hälso-, sjuk- och tandvård ska utföras i enlighet med god tillverkningssed och i ett kvalitetssystem motsvarande SS-EN ISO 13485.

Leverantören ska följa tillämpliga anvisningar i SIS-TR 46:2014. Flergångsinstrument ska genomgå rengöring och desinfektion i diskdesinfektor. Leverantören ansvarar för att medicintekniska produkter med specificerad renhetsgrad transporteras och förvaras i förråd på ett sådant sätt att renhetsgraden bibehålls i alla led fram till användningen. Som stöd för att uppnå detta finns SIS-TR 57:2020 Handbok för grundläggande rekommendationer för lagerhållning, hantering och transport av sterila medicintekniska produkter inom hälso- och sjukvård, tandvård och djursjukvård.

Leverantören ska uppfylla de minimikrav som anges i Svensk standard för tjänster vid utprovning av hörapparater, SS-EN 15927:2010.

Audiometriska undersökningar ska göras i enlighet med Svensk standard SS-EN ISO 8253-1, 8253-2 och 8253-3. Vid tonaudiometrimätning ska mätutrustningen medge tillförlitliga hörtröskelmätningar ner till 10dB HL för luftledning respektive 20dB för benledning i enlighet med ISO 8253.

Utrustning och mätrum ska följa Svensk standard SS-EN ISO 389. Utprovningsrummet och utrustningen för att presentera testljud under utprovningen och utvärderingen av hörapparatanpassningen ska motsvara alla krav för "Level 2" enligt NOAH Sound Equipment Guidelines.

Leverantören har ansvaret för att endast ändamålsenliga och säkra medicintekniska produkter används i verksamheten samt att rutiner för kvalitetssäkring, exempelvis gällande kalibrering av mätutrustning, finns och följs upp i enlighet med regelverk för medicintekniska produkter.

6.12 Vårdhygien

All hälso- och sjukvårdsverksamhet ska vara av god kvalitet med god vårdhygienisk standard (Hälso- och sjukvårdslag 2017:13). För att hålla en god hygienisk standard ska lokaler, utrustning och hela verksamheten utformas så att risken för infektioner och smittspridning blir så liten som möjligt.

I ett systematiskt vårdhygieniskt arbete ingår uppföljning av och förebyggande av vårdrelaterade infektioner, regelbundna hygienronder, kvalitetssäkring av basala hygienrutiner och klädregler, hygienombudsorganisation med egenkontroll, utbildning och fortbildning inom ämnet vårdhygien.

Leverantören ska bedriva ett systematiskt vårdhygieniskt arbete i samarbete med vårdhygienisk expertis. I ett systematiskt vårdhygieniskt arbete ingår alltid uppföljning av och förebyggande av vårdrelaterade infektioner samt kvalitetssäkring av basala hygienrutiner och klädregler (SOSFS 2015:10).

All vårdpersonal ska ha grundkunskap om vårdhygien och erhålla regelbunden kompetensutveckling inom området. Regelbundna hygienronder och hygienombudsorganisation med egenkontroller kan också ingå i ett systematiskt vårdhygieniskt arbete.

Leverantören ansvarar för och bekostar personalens skyddsutrustning som krävs för uppdraget, samt ansvarar för att följa Region Uppsalas vid var tid gällande rutiner.

6.13 Utveckling av uppdraget

Leverantören ska i samarbete med Region Uppsala kontinuerligt bedriva utvecklingsarbete. Region Uppsala kan komma att kalla till möten för medicinska rådgivare, andra informationsmöten eller nätverksträffar.

6.14 Sortiment och registrering av hörhjälpmedel

Leverantören ska förskriva hörhjälpmedel ur Region Uppsalas upphandlade sortiment samt registrera förskrivna hörhjälpmedel och lagerhållna hörhjälpmedel i AuditBase enligt Region Uppsalas rutin/instruktion.

Leverantören ansvarar för att det i verksamheten finns implementerade och ändamålsenliga lokala rutiner för förskrivning av hörhjälpmedel samt registrering och lagerhållning av hörhjälpmedel i AuditBase. Vidare ansvarar leverantören för att samtliga audionomer i verksamheten har den utrustning och den kunskap som krävs för att använda AuditBase i det dagliga arbetet.

Region Uppsala kan under avtalsperioden komma att följa upp leverantörens förskrivning av hörhjälpmedel och Leverantören ska i dessa fall bistå med den information som krävs för att möjliggöra uppföljning.

6.15 Tillgänglighet och vårdgaranti

För mottagning inom grundläggande hörselrehabilitering gällande följande:

- Tid för servicebesök för kontroll, justering och reparation av hjälpmedel ska erbjudas inom tre (3) arbetsdagar. Servicebesök ska erbjudas på den mottagning där hjälpmedlet har provats ut.

6.16 Fakturering av hjälpmedel

Hjälpmedel direktfaktureras från leverantören av hjälpmedel till Region Uppsala. Leverantören ska förse Region Uppsala med underlag för fakturering av borttappat hjälpmedel i varje enskilt patientfall. Region Uppsala ansvarar för att fakturera patienten för borttappat hjälpmedel enligt Region Uppsalas gällande riktlinje/anvisning för hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering. Leverantören skall tillse att samtliga underlag är faktureringsklara då de skickas till Region Uppsala. Ersättningskyldigheten ska vara uträknad.

6.17 Samverkan och sammanhållen vårdprocess

Eftersom leverantörens mottagning för grundläggande hörselrehabilitering är första instans för bedömning av hörselrehabilitering är den ofta patientens första kontakt med hörselvården. Leverantören har som sådan ett stort ansvar för att aktivt bidra och verka för en väl sammanhållen, och för patienten tydlig, hörselvård.

Det är av särskild vikt att leverantören deltar i arbetet med att utveckla och upprätta rutiner och riktlinjer för en väl fungerande samverkan mellan olika aktörer inom hörselvården för att uppnå en sammanhållen vårdprocess.

Leverantören ska delta i samverkansmöten som initieras inom området och själva ta initiativ till samverkansmöten om rutiner i vårdprocessen behöver förbättras. Leverantören ska följa de rutiner och riktlinjer som tas fram i samverkan mellan vårdgivarna.

7 ERSÄTTNING

7.1 Allmänna principer

Ersättningsmodellen gäller för ersättning av vårdtjänst beskriven i förfrågningsunderlaget.

Leverantörens ansvarar för samtliga med verksamheten förenade kostnader (kostnader för personal, fortbildning/utbildning, utrustning, lokaler mm)

Ersättningsmodellen och ersättningsnivåerna kan under avtalsperioden komma att ändras till följd av politiska beslut i Region Uppsala. Politiska beslut angående ersättningsmodellen och ersättningsnivåerna är bindande för leverantören.

7.2 Ersättningsmodell

Ersättning för behovsbedömning utgår endast då en fullständig hörselutredning och kartläggning av individens behov genomförs enligt avsnitt 6.4 Behovsbedömning.

Ersättning för behovsbedömning utgår endast en gång per patient och per tolv månaders period. Ersättning för förskrivningsprocess inkluderar patientens egenavgift vilken är olika beroende på antalet hjälpmedel som förskrivs, se riktlinje/anvisning för förskrivning av hörhjälpmedel. I beloppet ingår ersättning för service enligt avsnitt 6.7 Ersättning för förskrivningsprocess utgår även då hjälpmedlet behöver bytas enligt vad som framgår i riktlinje/anvisning för förskrivning av hörhjälpmedel.

Ersättning för enstaka servicebesök utgår enbart för patienter med hörhjälpmedel förskrivna enligt Region Uppsalas förskrivningsregler där utprovning gjorts på annan mottagning.

Ersättning utgår för vårdtjänsterna (se tabell 2 nedan):

Utöver fastställda ersättningsnivåer utgår en extra strukturersättning till leverantör som utför sitt uppdrag lokalt i Heby, Älvkarleby, Tierps, Östhammars och Håbo kommuner med 15 procent per besök vilket innebär (se tabell 2 nedan):

Tabell 2, Ersättningsmodell ersättning per vårdtjänst

| | Grundersättning | Strukturersättning |
|--|----------------------------------|----------------------------|
| Behovsprövning | 583 kr | 87 kr |
| Per förskrivningsprocess | 2 747 kr 2 841 kr 3 012 kr | 412 kr 426 kr 452 kr |
| Avbruten förskrivningsprocess | 2 330 kr | 350 kr |
| Enstaka servicebesök | 250 kr | 38 kr |

Leverantören erhåller patientens egenavgift för reparation 100 kr såsom ersättning för felsökning och administrering av försändelser till leverantören. Den faktiska reparationskostnaden som uppkommer då garantin på hjälpmedlet har gått ut vidarefaktureras av leverantören till Region Uppsala då Region Uppsala står för kostnaden. Se vidare i riktlinje/anvisning för förskrivning av hörhjälpmedel.

Ersättning för verksamhetsförlagd utbildning för audionomstuderande utgår enligt regelverk och avtal med respektive lärosäte.

7.3 Egenavgifter för hörhjälpmedel

Leverantören ska följa de av Region Uppsala fastställda egenavgifterna för hjälpmedel samt de regler som gäller för högkostnadsskydd enligt Region Uppsalas gällande riktlinje/anvisning för hörhjälpmedel inom grundläggande hörselrehabilitering.

Uttaga egenavgifter tillfaller leverantören och ska specificeras på fakturaunderlaget till Region Uppsala. Egenavgifter som faller under patientens egenansvar enligt gällande riktlinje/anvisning tillfaller leverantören men ska inte specificeras på fakturaunderlaget.

Om Region Uppsala beslutar om förändrade egenavgifter för patienten ska övriga ersättningar från Region Uppsala till leverantören justeras på sådant sätt att leverantörens totala ersättning enligt detta avtal inte förändras till följd av de förändrade egenavgifterna. Region Uppsala fastställer hur denna justering av ersättningarna ska ske.

Region Uppsala ersätter leverantören för de egenavgifter som bortfaller på grund av högkostnadsskyddet eller i de fall som patienten enligt lag eller förordning är befriad för

skyldighet att erlägga egenavgift. Ersättningen för dessa patienter motsvarar den avgift patienten skulle ha betalt om patienten inte haft frikort eller varit avgiftsbefriad.

Region Uppsala ersätter inte leverantören för uteblivna patientintäkter till följd av att patienten låter bli att betala egenavgift enligt Region Uppsalas regler.

7.4 Tolkkostnader

Leverantören ersätts för faktiska tolkkostnader. Faktisk tolkkostnad faktureras till Region Uppsala:

Region Uppsala, FE 73, Box 6363, 751 35 UPPSALA.

Följande referens ska anges på fakturan: CK7131003

På fakturan ska eventuellt LMA-kortnummer alternativt ”Asylsökande” uppges för varje asylsökande som gjort ett tolkbesök.

Det ska även finnas med bilaga från tolkföretaget där personnummer är angivet för varje tolktillfälle. Om patienten har skyddad identitet ska det stå ”skyddad identitet” på bilagan.

7.5 Fakturering

Besöksersättning utbetalas månadsvis till plusgiro eller bankgiro. Underlag för besöksersättning ska lämnas till Region Uppsala enligt rutin tillhandahållen av Region Uppsalas Resurscentrum. Ersättning utgår inte för vård som inte fakturerats inom sex (6) månader från det att den utförts. Dock ska faktura för vård utförd senast 31 december ett år vara Region Uppsala tillhanda senast den 31 mars året därpå för att ersättning ska utgå.

Leverantören äger inte rätt att ta ut faktureringsavgift eller andra mellan parterna ej överenskomna avgifter eller pristillägg.

Om Region Uppsala inte i tid erlägger ersättning till leverantören ska leverantören vara berättigad till dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635).

7.6 Momskompensation

Momskompensation ges med tre procent på utbetalningen från Region Uppsala.

8 ANSÖKAN OM GODKÄNNANDE INOM LOV GRUNDLÄGGANDE HÖRSELREHABILITERING

Ansökan kan fyllas i och signeras elektroniskt, den kan även skrivas ut för underskrift. Den lämnas, mejlas eller skickas till Regioninköp och upphandling inom Region Uppsala.

Märk kuvertet eller mejlet med ”LOV Grundläggande hörselrehabilitering”

Om leverantör avser att ansöka om godkännande för flera mottagningar lämnas en ansökan per mottagning.

Leverantör som ansöker om godkännande

Tabell 3, uppgifter till ansökan om godkännande

| Företagsnamn | |
|------------------------|--|
| Organisationsnummer* | |
| Postadress | |
| Postnummer och ort | |
| Telefonnummer | |
| Mejladress | |
| Kontaktperson | |
| Telefonnummer (direkt) | |
| Mejladress (direkt) | |

*Organisationsnummer:

- För aktiebolag uppge organisationsnummer
- För handels- och kommanditbolag uppge dels bolagets organisationsnummer dels deltagarnas organisations- eller personnummer
- För enskild firma uppges personnummer

8.1 Lokalisering

Leverantören skall ange adress där mottagningen planeras vara lokaliserad. Mottagningen ska vara lokaliserad inom Uppsala län.

Tabell 4, adressuppgifter till ansökan

| Företagsnamn | |
|--------------------|--|
| Postadress | |
| Postnummer och ort | |

8.2 Ansökan omfattar nedanstående vårdområde

Tabell 5, önskemål om driftstart

| Avtalsområde | Önskad driftstart |
|--|----------------------|
| LOV Grundläggande hörselrehabilitering | 202_ - _____ - _____ |

8.3 Krav för godkännande

Ekonomisk stabilitet

För att Region Uppsala ska kunna bedöma om leverantören uppfyller kravet på ekonomisk stabilitet ska nedan handlingar skickas in till Region Uppsala. Utländsk leverantör ska insända motsvarande dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar.

Intyg från myndigheter:

Skatteverket och registreringsbevis:

”Begäran/Svar offentliga uppgifter”, **Skatteverkets blankett SKV 4820**. Den ska vara ifylld av Skattemyndigheten. Intyget ska inte vara äldre än tre (3) månader. Gäller ej nybildat företag.

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Kopia på det vid ansökan gällande **registreringsbevis** utfärdat av behörig officiell myndighet (i Sverige Bolagsverket), högst sex månader gammalt.

Kravet gäller inte för enskild firma som istället ska lämna kopia på F-Skattsedel.

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Övriga intyg:

Leverantören ska styrka kraven angående kompetens, erfarenhet och personal, med kursintyg och betyg som bifogas ansökan.

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Finansiell och ekonomisk ställning:

Bedömning av kreditvärdighet

Av kreditupplysningsinstitut lämnat intyg som visar riskklass lägst ”Upplysningscentralen AB riskklass 3” eller motsvarande (får ej vara äldre än 3 månader).

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Ifylls om tillämpligt:

Leverantör som är ensamföretagare/enskild firma ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla resultaträkning och balansräkning eller på begäran lämna referens till bank eller annan finansiär.

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Ifylls om tillämpligt:

Leverantör som har ett nystartat företag ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa aktiekapital/annat, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (t.ex. lämna bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Utdrag ur vårdgivarregistret

Leverantören intygar med sin underskrift nedan att verksamheten kommer att anmälas till vårdgivarregistret enligt 2 kap 1–3 §§ patientsäkerhetslagen (2010:659) och att ett utdrag från vårdgivarregistret kommer att sändas till Region Uppsala senast en vecka innan verksamheten startar

Intyg bifogas anmälan: Ja Nej

Uteslutning av leverantörer

Leverantören ska genom sanningsförsäkran nedan intyga att denne inte befinner sig i någon av de omständigheter som framgår enligt LOV (2008:962) 7 kap 1 §. Underskrift i slutet av dokumentet styrker sanningsförsäkran. Leverantören intygar att förhållanden enligt LOV (2008:962) 7 kap 1 § inte föreligger vid anbudslämnandet.

Krav uppfylls: Ja Nej



Undertecknad leverantör ska åta sig att ingå det avtal för godkännande av mottagning om återfinns i kapitel 2 i Förfrågningsunderlaget och därvid följa förfrågningsunderlaget för den verksamhet som ska bedrivas.

Undertecknad leverantör ska försäkra Region Uppsala att denne är medveten om att Region Uppsala kan återkalla godkännandet för en mottagning om leverantören inte uppfyller villkoren för att bedriva mottagningen.

Ort

Datum

Underskrift

Namnförtydligande (behörig företrädare)

Om leverantören som ansöker om godkännande inte har möjlighet att i samband med ansökan redovisa samtliga begärda uppgifter ska det till ansökan bifogas en redogörelse för orsaken till detta och en plan för när handlingarna kommer att kompletteras. Ett beslut kommer att fattas om godkännande när leverantören kompletterat med samtliga handlingar.

Om leverantören inte inom tre månader kan visa att återstående krav är uppfyllda kommer ett beslut om att inte bifalla ansökan att fattas.

Beslut om godkännande kommer att tas inom två månader (tre månader under sommarperioden) från det att en komplett ansökan inkommit till:

Regionkontoret
Regioninköp och upphandling
751 85 Uppsala

Besöksadress: Regionkontoret, Storgatan 27, Uppsala.

Eventuella frågor angående denna upphandling skall ske skriftligen eller genom e-post till:
upphandling@region uppsala.se

För frågor om uppdragets innehåll kontaktas Region Uppsalas Hälso- och sjukvårdsavdelning via stab.hsa@region uppsala.se