

## 2 Hälsa- och sjukvårdens generella villkor

---

Landstingsstyrelsens generella uppdrag till Division Närsjukvård och Division Länssjukvård har sin utgångspunkt i medborgarperspektivet och uttrycker de grundläggande principer som ska prägla hälso- och sjukvården i Norrbotten. Det generella uppdraget förutsätter att patienten får en god vård av hög kvalitet i överensstämmelse med gällande lagar och förordningar om en säker och tillgänglig vård baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet. Det generella uppdraget är den grundläggande plattform på vilket övriga uppdrag vilar.

### 2.1.1 Patientcentrerad hälso- och sjukvård

Patientens starka ställning i vården är utgångspunkt för att kunna tillhandahålla en patientcentrerad vård. Patientcentrerad vård innebär ett samspel av för patienten flera värdeskapande delar såsom bemötande, delaktighet, information, kontinuitet och samverkan.

*Vårdleverantören ska:*

- Möta patienten utifrån en helhetssyn på livssituation, hälsotillstånd och sjukvårdsbehov.
- Vara lyhörd inför den enskildes, och närståendes, behov och önskemål.
- Ge ett tryggt och värdigt omhändertagande och bemötande som tar hänsyn till patientens integritet och vårdbehov.
- Kulturens möjlighet att främja hälsa och insatser inom vård, omsorg och rehabilitering ska tas till vara.
- Ge tillräcklig information om patientens sjukdom och dess behandling så att patienten förstår, kan påverka och har möjlighet att medverka i sin egen vård. Samordnad individuell plan (SIP) syftar till att skapa delaktighet och inflytande i vården för patienten samt samordning av landstingets och kommunernas insatser.
- Betrakta patienten som en resurs, ge information och stimulera till det som patienten själv kan göra för att förbättra sin hälsa, samt stödja patienten i dennes egenvård.
- Erbjud en god kontinuitet och i synnerhet säkerställa kontinuiteten för patienter med frekvent och/eller omfattande vårdbehov.
- Vara delaktig i landstingets arbete med utveckling och förbättring och ta tillvara patienters erfarenheter för att utveckla vården.

### 2.1.2 Tillgänglig hälso- och sjukvård

God tillgänglighet är grundläggande för att patienter och medborgare ska ha förtroende för landstinget. God tillgänglighet innebär att besök och/eller behandling erbjuds inom ramen för den vårdgaranti som gäller i Norrbotten och därtill minimerade väntetider där snabba insatser är medicinskt motiverade eller vid allvarliga sjukdomstillstånd där väntetider medför stort mänskligt lidande. Den geografiska närheten till vård kan variera beroende på var i länet patienten befinner sig. De patienter som har behov av vård med geografisk närhet ska erbjudas detta. Behandlingar som kräver ett stort patientunderlag för att uppnå bästa möjliga medicinska resultat samt en patientsäker vård kan komma att koncentreras ytterligare.

*Vårdleverantören ska:*

- Erbjud vård med hög tillgänglighet.

- Stödja patienten att nyttja vårdgarantin.
- Erbjud flera olika möjligheter för medborgaren att kontakta vården och vid behov bistå patienten att komma vidare i vårdorganisationen/vårdsystemet.
- Vara flexibel inför patientens behov och önskemål om tid och plats för vård.
- Verksamheten ska öka sin förmåga att erbjuda vård eller kontakt med hjälp av distansöverbryggande teknik. Ge behovsstyrd vård och särskilt beakta resurssvaga patienters rätt till vård.
- Vården lika tillgänglig trots olika villkor som språk, geografi, kulturell eller annan tillhörighet, ålder

### 2.1.4 Jämlik och effektiv hälso- och sjukvård

Med jämlik vård avses samma möjlighet för alla att få erforderlig vård utifrån behovs- och solidaritetsprincipen, oavsett var i länet patienten söker och ovidkommande av vem som söker. Vårdens resurser ska användas på ett så effektivt sätt att de kommer så många patienter som möjligt till nytta. Den hälsofrämjande och förebyggande vården ska stärkas. Norrbottens folkhälsopolitiska strategi utgör tillsammans med strategiska planen fundamentet för landstingets folkhälsoarbete. För att uppnå målet Sveriges bästa självskattade hälsa år 2020 och en hållbar hälsoutveckling i befolkningen verkar landstinget för en jämlik och jämställd hälsa både genom egen verksamhet och i samverkan med andra aktörer.

*Vårdleverantören ska:*

- Den akuta verksamheten ska bedrivas på ett effektivt sätt. Låg aktivitet under jourtid kan annars dränera planerad verksamhet dagtid på resurser.
- Fokusera på en ökad effektivitet i vårdprocesserna.
- Nyttja tillgängliga resurser så kostnadseffektivt som möjligt.
- Stimuleras till att arbeta med processutveckling och ständiga förbättringar för att skapa kostnadseffektivitet och för att klara av att möta framtidens krav.
- Verkställa landstingets ekonomiska handlingsplan samt följa upp och vid behov ompröva samt föreslå och genomföra ytterligare åtgärder.
- Genom aktiva förebyggande och hälsofrämjande insatser verka för en jämställd och jämlik hälsa.

### 2.1.5 Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård

Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård innebär att vården ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet och utformas för att möta den individuella patientens behov på bästa möjliga sätt.

För att säkerställa att ny kunskap och bättre metoder kommer patienterna tillgodo i största möjliga utsträckning behövs "kunskap om förbättring". Förbättringskunskap ska ses som ett komplement till hälso- och sjukvårdens professionella kunskap och baseras i hög utsträckning på beteendevetenskaplig forskning.

*Vårdleverantören ska:*

- För att åstadkomma en effektiv användning av kompetens ska möjligheter till kompetensväxling tas tillvara. Det innebär översyn av arbetsfördelning inom och mellan yrkesgrupper.
- Säkerställa att nyttan med vården för patienten är större än olägenheten, såsom eventuella risker eller skador. Det är bara möjligt att bedöma vårdens ändamålsenlighet om målet för vården är fastställt.

- Ha väl identifierade och dokumenterade huvudprocesser där delarna länkas ihop till en välfungerande helhet (vårdprocesser, planerings- och uppföljningsprocess, beslutsprocess, kommunikation/informationsprocess).
- Använda avvikelser på ett systematiskt och strukturerat för att ytterligare förbättra vården.

## **2.2 Lagar, andra författningar samt Landstingets riktlinjer och policys**

Vårdleverantören ska vara väl förtrogen med och följa de lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som omfattar dess verksamhet. Samma krav ställs ifråga om landstingets mål och riktlinjer. Det åligger leverantör att vara väl förtrogen med landstingets styrdokument och säkerställa att de tillämpas i praktiken. Se vidare Landstingsstyrelsens plan, Bilaga 1.

## **2.3 Tillgänglighet och vårdgaranti**

Vårdleverantören ska erbjuda vård med hög tillgänglighet inom ramen för den förstärkta vårdgarantin som beslutats i Norrbottens läns landsting och de krav landstinget i övrigt ställer. Därtill ska väntetider minimeras i de fall där snabba insatser är medicinskt motiverade eller vid allvarliga sjukdomstillstånd där väntetider medför stort mänskligt lidande.

Vårdleverantören ska vara flexibel inför patientens behov och önskemål om tid och plats för vård. Om Vårdleverantören inte kan uppfylla sitt uppdrag ska patienten informeras om och aktivt stödjas i att nyttja vårdgarantin. Vårdleverantören äger inte rätt att utan Beställarens medgivande begränsa tillgängligheten.

Vårdleverantören ska erbjuda flera olika möjligheter för medborgaren att kontakta vården och vid behov bistå patienten att komma vidare i vårdorganisationen. Vårdleverantören ska om möjligt kunna ge patienten en tid direkt när behov av vidare undersökning/behandling finns. Vårdleverantörens verksamhet ska vara tillgänglig för personer med alla typer av funktionsnedsättningar.

## **2.4 Fast vårdkontakt**

Vårdleverantören ska säkerställa kontinuerliga kontakter och smidiga övergångar för patienten mellan vårdgivare/kliniker/enheter/professioner genom tydligt ansvarstagande överordnat organisatoriska gränser och begränsande ansvarsområden.

Verksamhetschefen ska säkerställa att patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet i vården tillgodoses. Om det är nödvändigt för att tillgodose dessa behov, eller om en patient begär det, ska verksamhetschefen utse en fast vårdkontakt för patienten enligt HSL § 29a.

Verksamhetschefen ska ansvara för att det för en patient med ett livshotande tillstånd ska utses en legitimerad läkare som fast vårdkontakt. Detta ska göras så snart som möjligt efter det att en behandlande läkare har konstaterat tillståndet (SOSFS 2011:7).

## **2.6 Patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete**

Vårdleverantören ska driva de verksamheter som utförs på uppdrag av Beställaren på ett säkert sätt. I allt patientsäkerhetsarbete ska Vårdleverantören tillämpa Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659) med hög följsamhet samt landstingets ledningssystem för patientsäkerhet. I detta ingår bl.a. att Vårdleverantören ska lämna in en patientsäkerhetsberättelse som utgör underlag för NLL:s patientsäkerhetsberättelse. Vårdleverantören ska vara ansluten till

Landstingets avvikelshanteringssystem Synergi. Vårdleverantören ska ha rutiner för avvikelshanteringsprocessen och en utsedd avvikellesamordnare med rätt kompetens för arbetet med avvikelser. Utsedd handläggare ansvarar för att ta emot, handlägga och återkoppla gemensamma patientrelaterade avvikelser. Vårdleverantören ska informera Landstingets Patientsäkerhetssamordnare om Lex Maria ärenden. En kopia av Lex Maria anmälan ska skickas till NLLs registratur enligt gällande riktlinjer och rutiner. Anmälan om Enskilda klagomål till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) ska hanteras av Vårdleverantören. Vårdleverantören ska årligen redovisa en sammanställning och analys av dessa ärenden till Landstingets patientsäkerhetssamordnare. Vårdleverantören ska följa Landstingets riktlinjer för landstingets säkerhet.

## **2.7 Samverkan**

Vårdleverantören ska samverka med vårdgrannar och/eller annan samarbetspartner när patientens behov inte kan tillgodoses enbart av Vårdleverantören. Samverkan kring patient ska ske utifrån ett strukturerat arbetssätt som säkrar patientens delaktighet, vårdövergångar samt arbetsfördelning. Vårdleverantören ska säkerställa att det finns en upparbetad struktur för effektiv samverkan mellan vårdgrannar och samarbetspartners.

## **2.8 Språk och tolk**

Personal med patientkontakt ska tala och förstå svenska. Vårdleverantören ska tillhandahålla tolk till patient som inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket eller har behov av teckentolk, vilket innefattar rutiner för att använda texttelefon eller annan för ändamålet lämplig utrustning.

## **2.9 Patientnämnden**

Vårdleverantören ska informera patienter om möjligheten att kontakta Patientnämnden. Vårdleverantören ska snarast ge Patientnämnden den information som begärs samt medverka i och ta ansvar för både enskilda patientärenden och mer generellt för att utveckla vårdens patientfokus.

## **2.10 Lokaler och utrustning**

Vårdleverantören ska ha för verksamheten säkra, ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning. Lokaler och utrustning ska vara utformade så att vården av patienterna kan ske med full respekt för individens behov av integritet och ostördhet. Vårdleverantören ska tillse att lokalerna är tillgängliga enligt Handisams nationella riktlinjer för tillgängliga lokaler. I de verksamheter där barn vistas ska miljön vara barnanpassad.

## **2.11 Sjukresor**

Vårdleverantören ska ha kännedom om och följa Landstingets regler för sjukresor samt informera patienten och vara behjälplig med att ordna sjukresa.

## **2.12 Uppföljning**

Beställaren kommer att genomföra regelbundna uppföljningar av Vårdleverantörens åtagande. Uppföljning kommer att ske enligt uppföljningsbilaga-/planen. Uppföljningsmöten ska hållas

minst en gång per år mellan Beställaren och Vårdleverantören. Beställaren kallar till dessa möten. Parterna har rätt att påkalla ytterligare uppföljningsmöten om det anses nödvändigt. Vårdleverantören ska förse Beställaren med uppföljningsunderlag i enlighet med uppföljningsbilaga-/planen samt ansvara för att inrapporterade uppgifter är korrekta. Vid särskilda tillfällen kan också uppgifter utöver uppföljningsplanen begäras in och dessa uppgifter ska skyndsamt inrapporteras. Vårdleverantören ska delta i alla uppföljningar, undersökningar och utvärderingar som Landstinget genomför, även när IT-stöd saknas. Inför genomförandet av patientenkäter kommer Landstinget att hämta nödvändiga patientuppgifter ur journalsystemen för aktuella medicinska verksamheter. Vårdleverantören ska delta i och rapportera resultat från verksamheten till regionala och nationella samarbeten som syftar till framtagande av statistik, verksamhetsjämförelser och kvalitetsuppföljning. Uppföljningsplanen skall beslutas och meddelas vårdleverantören senast 2014-12-31.

### **2.13 Revision**

Beställaren har en skyldighet att fortlöpande inspektera Vårdleverantörens verksamhet. Vårdleverantören accepterar att Beställaren, på Beställarens bekostnad och på ordinarie arbetstid, företar medicinsk revision av Vårdleverantörens verksamhet. Vårdleverantören ska utan ersättning biträda Beställaren och av Beställaren utvald expertis vid revision beträffande framtagande av de uppgifter, information och handlingar med mera som begärs. Landstingets revisorer har till uppdrag att granska all verksamhet som bedrivs inom landstingets verksamhetsområde. Landstingets revisorers roll vid kontrakt med vårdleverantörer är att granska hur Landstingsstyrelsen sköter sitt uppdrag att följa upp och utvärdera kontraktsförhållandet. För att göra denna granskning har Landstingets revisorer och dess sakkunniga biträden rätt att hos Vårdleverantören ta del av uppgifter, ställa frågor etc. kopplat till verksamheten under avtalet. Vårdleverantören ska, utan ersättning, aktivt medverka vid och underlätta revisionens arbete så att revisionen får tillträde och insyn i sådan utsträckning att de kan genomföra sitt uppdrag.

### **2.14 Utvecklings- och kvalitetsarbete**

Vårdleverantören ska vara delaktig i Landstingets arbete med utveckling och förbättring och bidra med medarbetare till arbetsgrupper. Rapportering ska ske till för uppdraget relevanta kvalitetsregister. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet upprättas i enlighet med avsnitt patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete.

### **2.15 Samråd**

Vårdleverantören ska ha ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar beträffande verksamhetsförändringar som påverkar tillgänglighet och annan service gentemot allmänhet och patienter eller samarbetet mellan Beställaren och Vårdleverantören. Detta gäller också förändringar som vidtas i Vårdleverantörens organisation.

### **2.16 Medicinsk service**

Vårdleverantör har tillgång till landstingets resurser för medicinsk service. Den prislista som landstingets fastställer gäller på lika villkor för samtliga leverantörer. Bild- och funktionsundersökningar utgör en fri nytthet. Vårdleverantör som anlitar andra laboratorier ansvarar för att de tjänster som tillhandahålls är av dokumenterad kvalitet och uppfyller gällande krav på internt och externt kontrollsystem.

För den patientnära verksamheten gäller att val av analysmetoder och utrustning ska ske i samråd med landstingets laboratoriemedicinska verksamhet.

## **2.17 Läkemedel**

Vårdleverantören ska ha god kunskap om och följa Landstingets riktlinjer och rekommendationer, bland annat utgivna av Landstingets läkemedelskommitté, kring läkemedelshantering och receptförskrivning av läkemedel och förbrukningsartiklar inom läkemedelsförmånen samt speciallivsmedel. Avvikelser från givna rekommendationer och anvisningar ska vid begäran från Landstinget kunna förklaras och motiveras utifrån medicinska skäl. Vårdleverantören ska följa överenskommelser kring rutiner/hantering som Landstinget gör med läkemedelsleverantör. Vårdleverantören ska följa överenskommelse om samverkansformer mellan läkemedelsföretag och medarbetare i den offentliga vården. Vårdleverantören ska använda arbetsplatskod, utformad i enlighet med Landstingets struktur, samt förskrivarkod vid förskrivning av läkemedel och vid förskrivning av hjälpmedel på recept/hjälpmedelskort. Vårdleverantören ska acceptera att data rörande Vårdleverantörens inköp görs fullt ut tillgängliga i Landstingets statistiksystem samt att Landstinget på detaljerad nivå kan följa upp volymer och kostnader.

## **2.18 Hjälpmedel och visst förbrukningsmaterial**

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

## **2.19 Forskning och utveckling**

Vårdleverantören ska delta i och samverka om klinisk forskning och utvecklingsarbete på vetenskaplig grund som berör verksamheten och som initierats/godkänts av landstinget. Deltagande i klinisk forskning innebär att patienter hos Vårdleverantören, efter patientens informerade samtycke, ska kunna ingå i kliniska forskningsprojekt.

Vårdleverantören kan därutöver själv ta initiativ kring vetenskaplig forskning och utvecklingsarbete på vetenskaplig grund. Vårdleverantören ska då informera Landstinget om vilka forskningsprojekt som bedrivs inom Vårdleverantörens verksamhet och vem som är huvudman för forskningsprojekten. Det finns möjlighet att få tillgång till Landstingets FoU-medel.

Journaluppgifter, biobanksprover och liknande data om patienter ska vara tillgängliga för forskning. Om detta är förknippat med väsentliga merkostnader för Vårdleverantören regleras detta genom överenskommelse i varje enskilt fall mellan Vårdleverantören och den som begär ut uppgifterna.

## **2.20 Utbildning**

Vårdleverantören ska följa de avtal och överenskommelser som Landstinget har med utbildningsanordnare. Vårdleverantören ska ta emot och handleda studerande i verksamhetsförlagd utbildning och fältstudiedagar, vilket avser såväl sammanhängande perioder av utbildning hos Vårdleverantören såväl som kortare moment. Vårdleverantören ska ta emot och handleda studerande inom den regionaliserade läkarutbildningen i enlighet med särskild överenskommelse. Vårdleverantören ska tillhandahålla utrymme för AT- och ST-tjänstgöring för läkare. Vårdleverantören ska ansvara för att utbildningsmiljön håller den



kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning och överenskomna krav på handledarkompetens. Vårdleverantören ska utföra examinationer av studenter. På klinik med ansvar för specialistutbildning får läkare utföra operationer under handledning av behörig operatör.

## **2.21 Personal och ledning**

Vårdleverantören ska utföra uppdraget i enlighet med god yrkessed. Vårdleverantören ska vid genomförandet av uppdrag använda personal med för uppdraget tillräcklig och adekvat kompetens. Detta innebär att särskild vikt fästs vid av Socialstyrelsen fastställda krav avseende legitimationsyrken. Vårdleverantören tillser att personalen ges den kompetensutveckling som erfordras för att upprätthålla och vidareutveckla kompetensen inom yrket.

Vårdleverantören ska kräva samma utfästelse av den som Vårdleverantören kan komma att anlita som underleverantör.

Vårdleverantören ansvarar för att utse verksamhetschef med den kompetens och de åligganden som framgår av HSL 28-30 § samt Socialstyrelsens allmänna råd Verksamhetschef inom hälso- och sjukvård; SOSFS 1997:8. Verksamhetschef har alltid det yttersta medicinska ledningsansvaret. Om verksamhetschef inte är läkare, skall det finnas en tidsbegränsat förordnad läkare som Medicinsk Rådgivare (MR).

Vårdleverantören ska skriftligen meddela Beställaren om byte av verksamhetschef.

Vårdleverantören ansvarar för att personal (inklusive vikarier och ersättare) inte samtidigt uppbär ersättning från nationella taxan under den tid de är verksamma hos Vårdleverantören och utför tjänster enligt detta avtal. Vårdleverantören ska tillse att även övrig personal och underleverantörer har samma tystnadsplikt som hälso- och sjukvårdspersonal.

Vårdleverantören har fullt arbetsgivaransvar för sig och sin personal.

## **2.22 Kollektivavtal**

Vårdleverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Detsamma gäller för eventuella underleverantörer som Vårdleverantören anlitar för att fullgöra uppdraget. På begäran från Beställaren inlämnas erforderliga uppgifter och handlingar så att skyldigheterna enligt ovan kan kontrolleras.

## **2.23 Meddelarfrihet och allmänhetens insyn**

Meddelarfrihet för anställda hos Landstinget regleras i svensk lag. Anställda hos av Vårdleverantören anlitate underleverantörer ska omfattas av en liknande meddelarfrihet.

## **2.24 Miljö**

Vårdleverantören ska driva de verksamheter som utförs på uppdrag av Beställaren på ett miljömässigt hållbart sätt. Vårdleverantören ska följa Landstingets vision och mål för miljöarbetet och arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget minskas.

## 2.25 Krisberedskap

Enligt Hälso- och sjukvårdslagens 7 § ska landstinget planera sin hälso- och sjukvård så att en katastrofmedicinsk beredskap upprätthålls. Det gäller även andra vårdgivare.

Vårdleverantören ska följa direktiv från landstingets regionala och lokala krisledning.

Vårdleverantören ska följa *"Kris- och katastrofplan för Norrbottens Läns Landsting"* med bilagor samt specifika och lokala beredskapsplaner (t.ex. epidemiplan) och därmed delta i planering, utbildningar och övningar för att upprätthålla kraven gällande kris- och katastrofmedicinsk beredskap. Vårdleverantören ska till landstinget lämna de upplysningar som kan behövas för kris- och katastrofmedicinsk beredskap och planering.