



RÖ 2024-

Avtal om tandvård för asylsökande vuxna

Innehåll

1. AVTAL	4
1.1 AVTALSPARTER.....	4
1.2 BAKGRUND OCH FÖRUTSÄTTNINGAR.....	4
1.3 HANDLINGAR.....	4
1.4 AVTAL FÖR ATT BEDRIVA VERKSAMHET.....	4
1.5 EKONOMISK STABILITET.....	5
1.6 ANSÖKAN FÖR AVTAL OM TANDVÅRD FÖR ASYLSÖKANDE VUXNA.....	5
1.7 KONTAKTPERSON/KORRESPONDENS.....	6
1.8 AVTALSTID.....	6
2. UPPDRAG TANDVÅRD FÖR ASYLSÖKANDE VUXNA	7
2.1 MÅLGRUPP OCH OMFATTNING.....	7
2.2 TILLGÄNGLIGHET.....	7
2.3 SPECIFIKA KRAV PÅ PERSONAL OCH KOMPETENS.....	7
3. TANDVÅRDENS VILLKOR	8
3.1 UPPDRAG TILL SAMTLIGA LEVERANTÖRER.....	8
3.2 TANDVÅRD DÄR PATIENT OCH NÄRSTÅENDE ÄR MEDSKAPARE.....	8
3.3 TILLGÄNGLIGHET OCH JÄMLIK TANDVÅRD.....	8
3.4 PATIENTSÄKERHET OCH ÖVRIGT SÄKERHETSARBETE.....	9
3.5 SAMVERKAN.....	9
3.6 SPRÅK OCH TOLK.....	9
3.7 PATIENTNÄMNDEN.....	9
3.8 LOKALER OCH UTRUSTNING.....	10
3.9 SJUKRESOR.....	10
3.10 EFFEKTIV OMHÄNDERTAGANDENIVÅ.....	10
3.11 UPPFÖLJNING.....	10
3.12 REVISION.....	10
3.13 LÄKEMEDEL.....	11
3.14 PERSONAL OCH LEDNING.....	11
3.15 MILJÖ.....	12
3.16 TILLSTÅND.....	12
3.17 DRIFT AV ANNAN VERKSAMHET.....	12
3.18 LAGAR, ANDRA FÖRFATTNINGAR SAMT REGION ÖSTERGÖTLANDS RIKTLINJER OCH POLICYS.....	12
3.19 UTVECKLING OCH BEHOV AV FÖRÄNDRINGAR I UPPDRAGET – OMFÖRHANDLING.....	12
3.20 INFORMATION.....	13
3.21 INFORMATIONSMÖTEN OCH SAMRÅD.....	13
3.22 LEVERANTÖRENS RÄTT ATT FÖRETRÄDA REGION ÖSTERGÖTLAND.....	13
3.23 SEKRETESS.....	13
3.24 PERSONUPPGIFTSANSVAR.....	13
3.25 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL.....	14

3.26	FÖRÄNDRING AV ÄGARFÖRHÅLLANDEN.....	14
3.27	AVTALETS UPPHÖRANDE.....	14
3.28	UNDERLEVERANTÖRER.....	15
3.29	ANSVAR FÖR SKADA.....	15
3.30	FÖRSÄKRINGAR.....	15
3.31	MEDDELARFRIHET OCH ALLMÄNHETENS INSYN.....	16
3.32	OGILTIG BESTÄMMELSE I AVTALET.....	16
3.33	FÖRTIDA UPPHÖRANDE.....	16
3.34	FORCE MAJEURE.....	17
3.35	TVIST.....	18
4.	UPPFÖLJNING.....	19
5.	ERSÄTTNING.....	21
6.	IT.....	22
6.1	GENERELLA KRAV.....	22
6.2	OBLIGATORISKA KRAV GÄLLANDE ANVÄNDANDE AV TJÄNSTER OCH SYSTEM.....	22
6.3	PLANERAD UTVECKLING.....	22
6.4	REGLER FÖR ANVÄNDNING AV REGION ÖSTERGÖTLANDS OLIKA IT-STÖD.....	23
6.5	KOSTNADER FÖR LEVERANTÖREN.....	23
7.	UNDERSKRIFT.....	24
	BILAGA 1 TOLKSERVICETJÄNSTER.....	25

1. Avtal

1.1 Avtalsparter

Dnr: RÖ 2024-

Beställare

Leverantör

Region Östergötland,
Hälsa- och sjukvårdsnämnden
Regionhuset
581 91 Linköping
Org. Nr 232100-0040
Kontaktperson: Maria Johansson
E-post: maria.anna.johansson@regionostergotland.se
Tel: 010-103 73 68

Org. Nr
Kontaktperson:
E-post:
Tel:

1.2 Bakgrund och förutsättningar

Asylsökande personer som fyllt 18 år har enligt *Lag (2008:344) om hälso- och sjukvård åt asylsökande m.fl.* rätt till akut tandvård samt tandvård som inte kan anstå. Enligt *Förordning (1994:362) om vårdavgifter m.m. för vissa utlännningar* har regioner möjlighet att sluta avtal med privata vårdgivare om tandvård för asylsökande vuxna.

Med Region Östergötland avses Region Östergötland.

Med Beställaren avses Region Östergötland.

Med Leverantör avses den som genomför hela eller delar av detta uppdrag.

1.3 Handlingar

Följande handlingar utgör detta avtal. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i den ordning de anges nedan:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal
3. Ersättning
4. Tandvårdens villkor
5. Uppdrag tandvård för asylsökande vuxna
6. Uppföljningsplan

1.4 Avtal för att bedriva verksamhet

För att en Leverantör ska få bedriva tandvård för asylsökande vuxna inom ramen för Region Östergötlands verksamhet ska ett avtal tecknas med Region Östergötland. Om Leverantören bedriver verksamhet vid flera kliniker ska separata avtal tecknas för varje klinik. Avtal ska

tecknas utan dröjsmål efter det att Leverantören fått avtal för undertecknande från Region Östergötland.

1.5 Ekonomisk stabilitet

Leverantören ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget enligt detta avtal.

1.6 Ansökan för avtal om tandvård för asylsökande vuxna

Ansökan skickas till Tandvårdsenheten, Region Östergötland, 581 91 Linköping.

Ansökningsblankett för Leverantören tillhandahålls via www.regionostergotland.se/tandvard och ska innehålla följande:

- Leverantörens kontaktuppgifter samt uppgifter om tandläkaren/kliniken.
- Försäkran att Leverantören i nuläget uppfyller kraven i avtalet och accepterar avtalet i alla dess delar.
- Kopia på det vid ansökan gällande registreringsbevis utfärdat av behörig officiell myndighet (i Sverige Bolagsverket).
- ”Begäran om upplysningar vid offentlig upphandling”, Skatteverkets blankett SKV 4820. Blanketten ska vara ifylld av Skatteverket.
- Registerutdrag från Inspektionen för vård och omsorg gällande anmälan enligt 2 kap 1-3 §§ patientsäkerhetslagen.

Ovannämnda intyg får inte vara äldre än tre månader.

För företag under bildande och fysiska personer gäller att företag ska vara bildat vid avtalstecknandet. Företaget ska vid samma tillfälle inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket.

Leverantör som är skyldig att upprätta årsredovisning/bokslut ska redovisa senast fastställd sådan. 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. Leverantör som har 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.

Utländsk vårdgivare ska insända motsvarande dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar.

Region Östergötland kan neka att teckna avtal med en Leverantör som:

- inte accepterar/uppfyller kraven i avtalet
- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen eller för annat brott ägnat att allvarligt rubba förtroendet för vårdgivarens förmåga eller personliga lämplighet att fullgöra åtagandet. Detta gäller även verksamhetschef eller annan person i ledande ställning.
- har gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen eller är under utredning om allvarliga fel i yrkesutövningen, detta gäller även verksamhetschef eller annan person i ledande ställning
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller i en annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av bestämmelserna i avtalet

1.7 Kontaktperson/korrespondens

Vid byte av kontaktperson eller kontaktuppgifter ska detta skriftligen meddelas den andra parten. Korrespondens i anslutning till detta avtal ska sändas till Beställaren med referens till diarienummer. Meddelande i anledning av avtalet som skickats via post, e-post eller telefax ska anses ha nått mottagaren tre (3) arbetsdagar efter att meddelandet skickats.

1.8 Avtalstid

Detta avtal träder i kraft efter båda parter undertecknande och gäller i två år.

2. Uppdrag tandvård för asylsökande vuxna

2.1 Målgrupp och omfattning

Leverantören åtar sig att utföra akut tandvård och tandvård som inte kan anstå för asylsökande vuxna (från och med den dag individen fyller 18 år).

Akut tandvård definieras som vård av tillstånd som orsakar smärta eller obehag och som inte kan anstå. Behandlingen avser att lindra eller eliminera smärta/obehag. Vidare kan också tandvård betraktas som akut vård, i de fall det bedöms finnas en uppenbar risk för en snar akutisering av ett identifierat problem i munhålan om ingen behandling sätts in.

Vad som räknas som vård som inte kan anstå måste alltid avgöras i det enskilda fallet av behandlande tandläkare.

En fullständig rehabilitering är inte ett krav för en akut behandling.

Uppdraget omfattar inte asylsökande barn och ungdomar (0-18 år). Dessa har i enlighet med Barnkonventionen samma rätt till tandvård som de barn och ungdomar som är bosatta i Sverige. Dessa barn och ungdomar omfattas istället av Vårdval inom allmäntandvård för barn och unga.

2.2 Tillgänglighet

Uppdraget ska genomföras på en stationär klinik/praktik. Filial kan tillåtas efter godkännande av Region Östergötland när avsikten är att förbättra servicen till asylsökande vuxna.

2.3 Specifika krav på personal och kompetens

Leverantörens personal som utför akut tandvård och tandvård som inte kan anstå för asylsökande vuxna ska inneha legitimation som tandläkare eller tandhygienist.

3. Tandvårdens villkor

3.1 Uppdrag till samtliga leverantörer

Hälso- och sjukvårdsnämndens uppdrag till samtliga leverantörer har sin utgångspunkt i invånarnas perspektiv och uttrycker de grundläggande principer som ska prägla tandvården i Östergötland. Uppdraget förutsätter att patienten får en tandvård av hög kvalitet i överensstämmelse med gällande lagar och förordningar om en säker och tillgänglig tandvård baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet. Uppdraget är den grundläggande plattform på vilken övriga uppdrag vilar.

3.2 Tandvård där patient och närstående är medskapare

Vård av hög kvalitet baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet är en självklar förväntan hos varje patient och ska erbjudas vid varje vårdtillfälle. Andra delar som är värdeskapande för patient och närstående är bemötande, delaktighet, information, kontinuitet och samverkan. Patienten ska vara en likvärdig partner i vården och personcentrerad vård är ett partnerskap mellan patient/närstående och professionella vårdgivare.

Leverantören ska:

- Efterfråga och anpassa tandvården till patientens förutsättningar och förmåga att kunna ta till sig kunskap och kunna göra välgrundade val för att förbättra sin munhälsa och/eller hantera oral sjukdom.
- Tillsammans med patient och närstående skapa bästa möjliga förutsättningar till delaktighet och medskapande med inflytande över sin tandvård och tandvårdsbehandling.

Tandvården ska:

- vara av god kvalitet
- tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen
- vara lätt tillgänglig
- bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet
- främja goda kontakter mellan patienten och tandvårdspersonalen
- så långt som det är möjligt utformas och genomförs i samråd med patienten
- upplysa patienten om dennes tandhälsotillstånd och informera om de behandlingsmetoder som står till buds
- erbjuda tid för patienter med akuta besvär och akuta traumaskador så snart situationen kräver och det är praktiskt möjligt

3.3 Tillgänglighet och jämlik tandvård

Tillgänglighet är en kvalitetsfråga och en nyckelfaktor för tandvårdens legitimitet. Tillgänglighet till tandvård och att komma i kontakt med vårdgivarna är viktigt för befolkningens förtroende gentemot tandvården. God tillgänglighet innebär att besök och/eller

behandling erbjuds och därtill minimerade väntetider där snabba insatser är odontologiskt motiverade.

Med jämlik tandvård avses samma möjlighet för alla patienter, oavsett personliga egenskaper, bostadsort, kön, könsövergripande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder, att få erforderlig tandvård utifrån behovs- och solidaritetsprincipen. Detta gäller oavsett var i länet patienterna söker tandvård. Den geografiska närheten till tandvård kan variera beroende på var i länet patienterna befinner sig.

3.4 Patientsäkerhet och övrigt säkerhetsarbete

Leverantören ska bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete i enlighet med patientsäkerhetslagen i syfte att tillgodose kravet på en god vård.

Målet är att förebygga vårdskador genom att identifiera och analysera risker för att dessa ska uppkomma samt att arbeta för att undanröja dessa risker eller i de fall detta inte fullt ut är möjligt begränsa riskerna för att dessa uppstår. Dessa risker kan utgöras av såväl systemfel som oföljsamhet mot regler och rutiner.

3.5 Samverkan

Leverantören ska samverka med annan samarbetspartner när patientens behov inte kan tillgodoses enbart av Leverantören. Leverantören ska säkerställa att det finns en upparbetad dokumenterad struktur för effektiv samverkan med samarbetspartners till exempel specialisttandvård och hälso- och sjukvård.

3.6 Språk och tolk

Personal med patientkontakt ska förstå och kunna göra sig förstådd på svenska. Leverantören ska tillhandahålla tolk till patient som inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket eller har behov av teckenspråks-, dövblindtolk eller vuxendövtolk/skrivtolk, vilket innefattar rutiner för att använda texttelefon eller annan för ändamålet lämplig utrustning. Språktolkar ska rekvideras via Region Östergötlands upphandlade tolkförmedling när Region Östergötland bär kostnaden. Teckenspråks-, dövblindtolk och vuxendövtolk/skrivtolk ska rekvideras via Region Östergötlands upphandlade tolkförmedling. Se vidare bilaga 1 Tolksericetjänster.

3.7 Patientnämnden

Leverantören ska informera patienter om möjligheten att kontakta Patientnämnden. Leverantören 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.

3.8 Lokaler och utrustning

Leverantören 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. Leverantörens verksamhet ska vara tillgänglig för personer med alla typer av funktionsnedsättningar.

3.9 Sjukresor

Leverantören ska ha kännedom om och följa Region Östergötlands regler för sjukresor samt informera patienten och vara behjälplig med att ordna sjukresa.

För information om sjukresor och sjukreseersättning se vidare: vardgivarwebb.regionostergotland.se/Startsida/Patientinformation/Sjukresor/

Upplysningar kan även lämnas av Östgotatrafikens kundtjänst, telefonnummer: 0771-21 10 10 eller via Östgotatrafikens hemsida: www.ostgotatrafiken.se

3.10 Effektiv omhändertagandenivå

Tandvårdens resurser ska användas på ett så effektivt sätt att de kommer så många behövande som möjligt till nytta. Detta innebär att tandvård ges på den mest effektiva omhändertagandenivån.

3.11 Uppföljning

Region Östergötland genomför regelbundna uppföljningar av Leverantörens åtagande. Leverantören ska förse Region Östergötland med uppföljningsunderlag samt ansvara för att inrapporterade uppgifter är korrekta. Leverantören ska delta i alla uppföljningar, undersökningar och utvärderingar som Region Östergötland genomför, även när IT-stöd saknas.

För uppföljning av tandvård för asylsökande vuxna ska Leverantören vid behov, utan särskild ersättning, ställa underlag, inklusive journaler, till Region Östergötlands förfogande.

3.12 Revision

Av Region Östergötlands huvudmannaskap följer en skyldighet för Region Östergötland att fortlöpande inspektera Leverantörens verksamhet. Leverantören accepterar att Region Östergötland, på Region Östergötlands bekostnad och på ordinarie arbetstid, företar odontologisk revision av Leverantörens verksamhet samt revision av Leverantörens kvalitetssäkringssystem. Region Östergötland äger även rätt att på ovanstående villkor genomföra ekonomisk revision av Leverantören före dag för driftstart. Leverantören ska utan ersättning biträda Region Östergötland och av Region Östergötland utvald expertis vid revision beträffande framtagande av de uppgifter, information och handlingar med mera som begärs.

Region Östergötlands revisorer har till uppdrag att granska all verksamhet som bedrivs inom nämndernas verksamhetsområde. Region Östergötlands revisorers roll vid avtal med

leverantörer är att granska hur aktuell nämnd sköter sitt uppdrag att följa upp och utvärdera avtalsförhållandet. För att göra denna granskning har Region Östergötlands revisorer och dess sakkunniga biträden rätt att hos Leverantören ta del av uppgifter, ställa frågor etcetera kopplat till verksamheten under avtalet. Leverantören 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.

3.13 Läkemedel

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

3.14 Personal och ledning

Leverantören ska utföra uppdraget i enlighet med god yrkessed och vara ekonomiskt oberoende av leverantörer och andra som kan påverka Leverantörens objektivitet. Leverantören eller dennes personal äger inte rätt att utnyttja genom uppdraget erhållen information och dylikt på ett sådant sätt att skada direkt eller indirekt uppkommer för Region Östergötland eller patienter.

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

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

Leverantören ska skriftligen meddela Region Östergötland om byte av verksamhetschef. Leverantören ska tillse att även övrig personal och underleverantörer har samma tystnadsplikt som tandvårdspersonal. Leverantören har fullt arbetsgivaransvar för sig och sin personal.

3.15 Miljö

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

Leverantören ska följa Region Östergötlands riktlinjer Systematiskt miljöarbete i vårdtjänster med tillhörande riktlinjer och vägledning.

Länk: <http://ledsys.lio.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=19733>

3.16 Tillstånd

Leverantören ska ha de tillstånd och bemyndiganden samt uppfylla sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av uppdraget. För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller F-skattsedel ska Leverantören omedelbart meddela Region Östergötland detta.

3.17 Drift av annan verksamhet

Leverantören har rätt att utöva annan verksamhet och vård så länge detta inte påverkar ett avtalsenligt utförande av uppdraget gentemot Region Östergötland. Verksamheten får inte vara av sådan karaktär att den kan minska förtroendet eller anseendet för uppdraget. Eventuell annan verksamhet som Leverantören bedriver ska, om Region Östergötland så begär, hållas åtskild från den verksamhet som regleras i detta avtal. Leverantören ansvarar för att detta är tydligt för patienterna. Det ska dessutom vara tydligt för patienten vem som finansierar tandvården. Leverantören ska på begäran informera Region Östergötland om sin verksamhet utanför detta avtal.

3.18 Lagar, andra författningar samt Region Östergötlands riktlinjer och policys

Leverantören ska vara informerad om och följa gällande konventioner, lagar och andra författningar samt riktlinjer och policys, som berör Leverantören vid utförandet av uppdraget. Region Östergötland ansvarar för att kontinuerligt uppdatera och hålla tillgängligt riktlinjer och policys, som berör Leverantörens uppdrag.

3.19 Utveckling och behov av förändringar i uppdraget – omförhandling

Region Östergötland har rätt att ändra villkoren i detta avtal samt de riktlinjer, policys och ersättningssystem som ska tillämpas enligt detta avtal.

Om förutsättningarna för detta avtal väsentligt ändras, exempelvis genom myndighetsbeslut eller liknande händelse som parterna inte kunnat råda över eller förutse vid avtalets ingående, äger endera parten rätt att säga upp avtalet. Vid uppsägning i detta fall gäller en uppsägningstid

om sex månader. Region Östergötland ska vid uppsägning ersätta Leverantören för nedlagt arbete, dock inte för utebliven vinst eller dylikt. Vid uppsägning enligt denna klausul utgår inget skadestånd.

Leverantören förbinder sig att föreslå sådana ändringar i uppdraget, som Leverantören bedömer förbättrar uppdragsresultatet för Region Östergötland, kostnadsmässigt eller i annat avseende.

3.20 Information

Leverantören ska ansvara för att informera om sin verksamhet till invånare, patienter, samverkansparter och andra intressenter. Leverantören ska också ansvara för att de egna uppgifterna som lämnas som underlag för Region Östergötlands informationsmaterial och till Region Östergötlands webbplatser är korrekta och aktuella. Region Östergötland äger rätt att i sin information kring verksamheten ange att avtal har slutits med Leverantören.

3.21 Informationsmöten och samråd

Leverantören ska vara representerad på informationsmöten som Region Östergötlands ledning, eller annan på dess uppdrag, kallar till. Region Östergötland och Leverantören ska ha ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar beträffande verksamhetsförändringar som påverkar tillgänglighet och annan service gentemot allmänhet och patienter eller samarbetet mellan Region Östergötland och Leverantören. Detta gäller även förändringar som vidtas i Leverantörens organisation.

3.22 Leverantörens rätt att företräda Region Östergötland

Leverantören ska utföra tjänster enligt detta avtal som en självständig aktör och äger inte rätt att företräda Region Östergötland utöver vad som framgår av avtalet.

3.23 Sekretess

Leverantören ska se till att all berörd personal samt eventuella underleverantörer omfattas av sekretesskrav motsvarande de som ställs i Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Leverantören ansvarar för att all icke sjukvårdspersonal omfattas av sekretess. Detta gäller även underleverantörer och deras personal.

3.24 Personuppgiftsansvar

I egenskap av personuppgiftsansvarig har Regionstyrelsen för behandling av personuppgifter utsett Region Östergötlands dataskyddsombud till sitt personuppgiftsombud. Leverantören är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter. Leverantören ska utse eget personuppgiftsombud. I de fall Leverantören ska behandla personuppgifter på uppdrag av Region Östergötland utgör Leverantören ett personuppgiftsbiträde och ett personuppgiftsbiträdesavtal ska således tecknas.

Leverantören ska, för att följa dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679), uppfylla nedan angivna krav:

- Leverantören ska ha upprättat styrande dokument avseende strategier för skydd och behandling av personuppgifter genom bland annat skriftliga policys och riktlinjer.
- Leverantören ska ha upprättade avtal som säkerställer att personal inom organisationen med behörighet att behandla personuppgifter har åtagit sig att iaktta konfidentialitet alternativt att personalen omfattas av lagstadgad tystnadsplikt.
- Leverantören ska ha en upprättad och dokumenterad rutin för hantering av personuppgiftsincidenter för vidare rapportering till personuppgiftsansvarig.

3.25 Överlåtelse av avtal

Leverantören äger inte rätt att överlåta någon del av avtalet med Region Östergötland utan dennes skriftliga godkännande. Anmälan till Region Östergötland om överlåtelse ska ske minst tre (3) månader före planerat genomförande.

Innan överlåtelse av avtal kan ske ska ny ägare ha ansökt om och blivit beviljad avtal om tandvård för asylsökande vuxna.

3.26 Förändring av ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Leverantören eller hos Leverantörens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Region Östergötland. På begäran av Region Östergötland ska Leverantören lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Leverantörens möjligheter att uppfylla avtalet.

3.27 Avtalets upphörande

I god tid innan detta avtal upphör att gälla är det Region Östergötlands ansvar att förbereda om och hur verksamheten ska drivas vidare. Inför ett sådant beslut och i förberedelserna i genomförandet av detta beslut ska Leverantören lämna de uppgifter till Region Östergötland som Region Östergötland begär vid de tidpunkter Region Östergötland anger. Om kostnaderna att ta fram de efterfrågade uppgifterna är väsentliga har Leverantören rätt till ersättning från Region Östergötland. Leverantören är inte skyldig att lämna ut uppgifter som kan vara till men för Leverantören.

Vid upphörande av avtal på Leverantörens begäran ska uppsägning lämnas skriftligt till Region Östergötland senast tre (3) månader innan verksamheten upphör.

Leverantören ska i händelse av att verksamheten övergår till annan leverantör medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för invånare och patienter, för Region Östergötland och för berörd personal. Leverantören ska samverka med Region Östergötland och den nya leverantören enligt Region Östergötlands anvisningar.

Vid verksamhetsövergång ska Leverantören till ny utförare eller till Region Östergötland överlämna alla handlingar som berör verksamheten och som omfattas av detta avtal och som inte enligt lag ska förvaras hos någon annan.

Region Östergötland och Leverantören ska vid avtalets upphörande samråda kring hantering av patientjournaler, patientlistor, lokaler, utrustning och personal för att övergången till annan vårdgivare ska kunna ske utan avbrott eller brister i verksamheten.

För utförda tjänster enligt detta avtal gäller avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter att avtalet upphört att gälla.

Vad som sägs i denna paragraf gäller oavsett anledningen till avtalets upphörande.

3.28 Underleverantörer

Det åligger Leverantören att tillse att underleverantör uppfyller de krav och villkor som gäller för Leverantören. Leverantören ska ansvara gentemot Region Östergötland för eventuell underleverantör och dess personal så som för egen personal. Leverantören ska, på Region Östergötlands begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

Leverantören ska byta ut underleverantör av tjänst som ingår som en del i den avtalade verksamheten, med vilket avses tjänst som är knuten till vården, vid indikation på kvalitetsbrister i uppdragets utförande avseende aktuell underleverantör.

3.29 Ansvar för skada

Leverantören svarar för den skada som denne genom avtalsbrott vållar Region Östergötland. Leverantören svarar vidare för direkta skador som kan drabba Region Östergötland, patienter eller tredje man på grund av fel eller försummelse hänförlig till Leverantören, dess personal eller av Leverantören anlita underleverantör. Som skada definieras även avsaknad av F-skattsedel eller skattemyndighetens bedömning om att sådan inte är giltig.

Uppkommer skada för Region Östergötland direkt eller indirekt, på grund av brister i Leverantörens handhavande av sekretesskyddade uppgifter och skadestånd måste utges, äger Region Östergötland rätt att avkräva Leverantören motsvarande ersättning. Bedöms den inträffade skadan som grov ska detta utgöra grund för Region Östergötland att häva avtalet. Motsvarande ersättningsrätt gäller om Region Östergötland på sätt som ovan åsamkar Leverantören skada.

Part har rätt till ersättning för den skada som uppkommer genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför dennes kontroll.

3.30 Försäkringar

Leverantören ska inneha och vidmakthålla, under hela avtalstiden och sex (6) månader därefter, för uppdragets utförande erforderliga försäkringar. Försäkringsbeloppet får aldrig understiga den nivå som i lag föreskrivits för vissa konsulter, mäklare med flera. Leverantörens skadeståndsansvar är inte begränsat till de försäkringar leverantören tecknat. Leverantörens personal ska vara försäkrad via AMF-, TFA-försäkring eller motsvarande. Leverantören ska på Region Östergötlands begäran redovisa att ovan nämnda försäkringar är tecknade samt att dessa är utformade enligt ovan nämnda villkor.

Region Östergötland tecknar och vidmakthåller patientförsäkring, i den omfattning patientskadlagen (1996:799) föreskriver, för patienter vilka erhåller vård eller behandling i enlighet med detta avtal. Leverantören är skyldig att utan kostnad tillhandahålla de intyg, utredningar och analyser som Löf Regionernas Ömsesidiga Försäkringsbolag behöver för sin handläggning av patientskadefall. Leverantören är skyldig att utan särskild ersättning lämna utlåtanden, intyg, journaler med mera som Patientskadereglering AB (PSR) begär. PSR arbetar för Löf Regionernas Ömsesidiga Försäkringsbolag och hanterar Region Östergötlands patientförsäkring.

Leverantören ska svara i förhållande till regionen för skadestånd som Region Östergötland, på grund av vållande hos Leverantören eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

3.31 Meddelarfrihet och allmänhetens insyn

Leverantören åtar sig att säkerställa att samtliga anställda som arbetar i verksamhet som omfattas av uppdrag enligt tecknat avtal, åtnjuter samma meddelandeskydd som Region Östergötlands anställda personal. Det innebär en rätt att till massmedia lämna uppgifter för publicering, även vissa sekretessbelagda uppgifter, utan att arbetsgivaren kan vidta repressalier. Arbetsgivaren får inte heller efterforska källa vid anonyma uppgifter. Den lagstadgade tystnadsplikt som gäller uppgifter om enskilda patienter omfattas inte av meddelarfriheten.

Enligt Kommunallagen (2017:725) 10 kap. 9 § ska Region Östergötland, genom tecknat avtal med Leverantören, tillgodose allmänhetens önskemål och behov av insyn i hur uppdraget utförs. Leverantören ska vid anmodan från Region Östergötland, snarast delge Region Östergötland de uppgifter som efterfrågas.

3.32 Ogiltig bestämmelse i avtalet

Om någon bestämmelse i avtalet skulle vara ogiltig innebär det inte att avtalet i sin helhet ska anses ogiltigt. Om sådan ogiltighet väsentligt påverkar någon av parternas utbyte av avtalet ska skäligen jämkning ske.

3.33 Förtida upphörande

Om någon av parterna bryter mot väsentlig del i avtalet äger andra parten rätt att säga upp ingånget avtal till omedelbart upphörande. Om någon av parterna bryter mot del i avtalet och underlåter att vidta rättelse utan dröjsmål och senast inom 30 kalenderdagar från erhållande av skriftlig anmodan därom (innefattande redogörelse för avtalsbrottet), äger andra parten rätt att säga upp ingånget avtal till omedelbart upphörande. Vid uppsåt eller grov vårdslöshet från Leverantörens sida har Region Östergötland rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande. Brott mot för verksamheten gällande lagar och förordningar anses alltid som grov vårdslöshet.

Vidare har Region Östergötland rätt att frånträda avtalet omedelbart om:

- Leverantören inom tre (3) månader efter avtalstecknandet inte etablerat en verksamhet för att kunna fullgöra avtalat åtagande.
- Leverantören blivit försatt i konkurs, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller fara för obestånd föreligger eller om företrädare för Leverantören är underkastad näringsförbud.
- Leverantören eller någon i dess ledning, enligt den tillsynsmyndighet som granskar Leverantören, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning.
- Leverantören agerar på sådant sätt att det allvarligt rubbar förtroendet för Leverantören och därigenom Region Östergötland och inte vidtar rättelse senast 30 dagar efter skriftligt påpekande från Region Östergötland.
- Leverantören vid upprepade tillfällen inte fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter och inte vidtagit rättelse inom 30 dagar från skriftligt påpekande.
- ägarförhållandena hos Leverantören eller hos dess moderbolag väsentligen förändrats och detta inte skriftligen har godkänts av Region Östergötland enligt villkor om överlåtelse av avtal.
- Skatteverket varaktigt eller vid upprepade tillfällen återkallar Leverantörens F-skattsedel.
- Det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i ansökan om avtal avseende tandvård för asylsökande vuxna eller på annat sätt i samband med ansökan och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid tecknandet av avtalet.

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

Om avtalet upphör enligt denna punkt utgår endast ersättning för utfört arbete. Leverantören är således inte berättigad till någon ersättning för förlust som åsamkas Leverantören.

Säger Region Östergötland upp avtalet har Region Östergötland även rätt till skadestånd för uppkomna merkostnader.

Förtida upphörande kan ske om politiska beslut tas, som innebär väsentliga förändringar för den ömsesidiga överenskommelsen mellan Region Östergötland och Leverantören. Diskussion mellan parterna ska inledas snarast och eventuell uppsägning av avtalet ska ske inom sex (6) månader från det att diskussion påbörjats.

Vid upphörande av avtal på Leverantörens begäran ska uppsägning lämnas skriftligt till Region Östergötland senast tre (3) månader innan verksamheten upphör.

3.34 Force Majeure

Parterna befrias från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörandet förhindras eller oskäligt betungas på grund av omständighet utanför partens kontroll som parten skäligen inte kunnat förutse vid avtalets tecknande och vars följderna parten inte heller skäligen kunde ha undvikit, förutsett eller övervunnit. Befrielsegrunden medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljder. Som händelser utanför partens kontroll anses arbetskonflikt,

naturkatastrof, eldsvåda, krig, mobilisering, terroristhandling, oförutsedd militärinkallelse, rekvisition, beslag, uppror, upplopp eller andra liknande händelser om händelsen drabbar part eller underleverantör till part. Konflikt på arbetsmarknaden anses inte som händelser utanför partens kontroll om parten själv vidtar eller medverkar i sådan konflikt.

Den part som avser åberopa ovan beskriven omständighet ska omedelbart och skriftligen underrätta motparten om detta. Så snart den åberopade omständigheten upphört ska parten skriftligen underrätta motparten samt omedelbart återuppta fullgörandet av avtalad prestation.

Om uppdragets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tio (10) veckor på grund av ovan viss angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen häva avtalet med omedelbar verkan.

3.35 Tvist

Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden som parterna inte kan lösa på egen hand, ska avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk lag. Linköpings Tingsrätt ska vara första instans och alla förhandlingar ska ske på svenska.

Även om tvist föreligger ska parterna fullgöra sina avtalsenliga åtaganden till dess Region Östergötland annat angivit eller domstol annat meddelat.

4. Uppföljning

Region Östergötland gör uppföljning av Leverantörens verksamhet i syfte att säkerställa att auktorisationskraven efterlevs. Uppföljningen består av löpande uppföljning och händelseorsakad uppföljning.

4.1 Löpande uppföljning

Den löpande uppföljningen baseras på inrapporterade fakturor och de tillståndskoder, åtgärds-koder och kostnader per åtgärd som angetts.

4.2 Händelseorsakad uppföljning

Händelseorsakad uppföljning initieras utifrån frågeställningar som uppmärksammas i den löpande uppföljningen eller avvikelser som på annat sätt kommer till Beställarens kännedom. Om frågeställningar uppmärksammas görs en fördjupad uppföljning samt en risk- och väsentlighetsanalys. Vad som utgör en brist av avtalat utförande avgörs av Beställaren och kan exempelvis bestå i:

- Att Leverantören inte utför verksamheten i avtalad omfattning
- Att Leverantören inte uppfyller kraven på bemanning och kompetens
- Att Leverantören inte följer tillämpliga lagar och föreskrifter
- Att Leverantören saknar nödvändiga lokaler och utrustning för avtalets utförande.

Utifrån analysens resultat bedöms behov av åtgärder och/eller konsekvenser av den aktuella situationen. Dessa kan vara:

- 1) Inga åtgärder eller konsekvenser bedöms aktuella.
- 2) Leverantören anmodas att inkomma med en handlingsplan för rättelse. Beroende på den uppkomna situationens allvarlighetsgrad och Leverantörens åtgärder enligt handlingsplan för att uppnå ställda avtalade kvalitetskrav eller avhjälpa brister, beslutar Beställaren om fortsatt hantering.
- 3) Innehållande av ersättning.
- 4) Förtida upphörande av avtal enligt punkt 3.33 Förtida upphörande.

Reglering av situation enligt ovan påverkar inte Beställarens möjligheter att säga upp avtalet till förtida upphörande enligt punkt 3.33 Förtida upphörande.

4.3 Journalgranskning

Vid en händelseorsakad eller fördjupad uppföljning kan Region Östergötland komma att granska journaler förda hos Leverantören.

Vid granskning av patientjournal kan Region Östergötland välja någon av nedanstående tre beskrivna tillvägagångssätt. Region Östergötland ska i samtliga fall klargöra hur många och vilka patientjournaler som ska granskas (exempelvis samtliga journaler för personer som besökt enheten under ett antal angivna datum). I samtliga fall gäller att det är papperskopior som Region Östergötland får från Leverantören.

- 1) Leverantören ska på begäran från Region Östergötland tillfråga ett antal patienter om samtycke till att Region Östergötland granskar deras journaler. När samtycke inkommit, ska Leverantören omgående överlämna dessa patienters journalhandlingar till Region Östergötland.
- 2) Leverantören ska på begäran från Region Östergötland avidentifiera ett antal patienters journaler och därefter omgående överlämna journalhandlingarna till Region Östergötland.
- 3) Leverantörens verksamhetschef gör en menprövning för samtliga patienter vars patientjournaler är aktuella. Om men anges för någon av journalerna, ska detta skriftligen motiveras och sändas in till Region Östergötland. Övriga patienters journalhandlingar ska därefter omgående överlämnas till Region Östergötland.

Samtliga deltagare i en verksamhetsuppföljning ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

5. Ersättning

Tandvård för asylsökande vuxna ersätts efter fakturering via tandvårdsportalen Munter. Debiteringarna för tandvården som ska ersättas av Region Östergötland via Tandvårdsenheten ska ange tillståndskoder (enligt det statliga tandvårdsstödet och lokala tilläggsanvisningar), åtgärds-koder och de kostnader per åtgärd som anges i gällande behandlingstaxor för Folktandvården i Östergötland.

Dessa behandlingstaxor finns tillgängliga på Region Östergötlands hemsida:

<https://www.folktandvardenostergotland.se/ft/behover-du-tandvard/vad-kostar-det>

Anvisningar till Folktandvårdens behandlingstaxor finns tillgängliga på samma sätt.

Ytterligare kostnader i form av faktureringsavgifter eller liknande kommer inte att accepteras.

Patientavgifter

För asylsökande vuxna (som fyllt 18 år) gäller att de har rätt till akut tandvård samt tandvård som inte kan anstå. Avgiften för asylsökande vuxna (som fyllt 18 år) är 50 kronor.

Leverantören får inte debitera asylsökande vuxna avgift för uteblivande. Ingen särskild ersättning utgår från Region Östergötland för uteblivna besök.

Ersättning för tolk

Region Östergötland ersätter Leverantören för kostnader för teckentolk samt språktolk. Se vidare kapitel 3.3 Språk och tolk samt bilaga 1 Tolkservicetjänster.

Fakturor

Fakturor administreras digitalt via tandvårdsportalen Munter.

Korrekta fakturor som inkommer före den 25:e i månaden utbetalas den 25:e i månaden därefter.

Region Östergötland kan vid brist av avtalat utförande innehålla ersättning. Se vidare kapitel 3.8 Uppföljning.

Faktura ska ha inkommit till Region Östergötland inom sex månader från avslutad tandvårdsbehandling. I annat fall har vårdgivarens rätt till ersättning förfallit.

6. IT

6.1 Generella krav

Vårdinformation, avseende enskild patient, ska vara kvalitetssäkrad och lättillgänglig när den behövs.

Samtliga vårdgivare ska stickprovsmässigt följa upp loggar för att säkerställa att ingen obehörigen varit inne i journalsystemet. Leverantören ska delta och bidra till att utreda om Leverantörens egen personal utnyttjat patientjournalen utöver vad som överensstämmer med personalens uppdrag samt vidta nödvändiga åtgärder.

6.2 Obligatoriska krav gällande användande av tjänster och system

Tandvårdsportalen Munter

Tandvårdsportalen Munter är Region Östergötlands portal för tandvården i Östergötland. Leverantören ska fakturera tandvård för asylsökande vuxna via tandvårdsportalen Munter.

Leverantören får tillgång till tandvårdsportalen Munter på liknande villkor som Region Östergötlands enheter och har tillgång till felanmälan gällande tillgänglighet till tandvårdsportalen Munter via Region Östergötlands helpdesk (IT-akuten). Central konfiguration, avtal och produkter/tjänster avseende tandvårdsportalen Munter måste utföras av Region Östergötlands personal (systemförvaltare).

För uppkoppling till tandvårdsportalen Munter krävs en säker inloggning, vilket innebär att Leverantören måste inneha personligt certifikat. Detta på grund av införandet av stark autentisering enligt gällande lagkrav för åtkomst till vårdapplikationer och vårddokumentation. Kostnader för personligt certifikat kommer att belasta Leverantören.

Om Leverantören avser att, för del av sin verksamhet, utnyttja annan leverantör för att fullfölja sitt åtagande, ska Region Östergötland meddelas om detta för ställningstagande. En överenskommelse ska finnas om hur dokumentationsplikten ska utföras.

Receptöverföring

Leverantören ska, när så är möjligt, använda elektronisk receptöverföring till apoteket.

6.3 Planerad utveckling

Under den tid detta avtal gäller, kommer utveckling av Region Östergötlands IT-stöd att ske. Region Östergötland förbinder sig att ge Leverantören insyn i och till viss del möjlighet att påverka pågående och planerad utveckling. Leverantören ska införa och använda de tjänster som utvecklas och tillkommer i tandvårdsportalen Munter under avtalsperioden efter anmodan från Region Östergötland.

6.4 Regler för användning av Region Östergötlands olika IT-stöd

Region Östergötland har genom avtal med olika IT-leverantörer rätt att upplåta system för externa vårdgivare som har vårdavtal med Region Östergötland. Rätten gäller endast för den verksamhet som bedrivs på Region Östergötlands uppdrag.

Region Östergötlands ansvar

Region Östergötland ansvarar för att ge Leverantören tillgång till systemen, med undantag för planerade och oplanerade avbrott, samt den utbildning som krävs på samma villkor som för Region Östergötlands egna enheter. Region Östergötland ansvarar för att inneha giltiga licenser för användandet av systemen enligt detta avtal.

Skadeståndsansvar

Leverantören ska hålla Region Östergötland skadelöst för det fall anspråk riktas mot Region Östergötland, på grund av felaktigt användande av system, om anspråket har sin grund i Leverantörens nyttjande av systemet i strid mot detta avtal eller Region Östergötlands riktlinjer. Region Östergötland ska hålla Leverantören skadelös för det fall anspråk riktar sig mot Leverantören på grund av felaktigt användande av system, under förutsättning att Leverantören har använt systemet enligt detta avtal samt Region Östergötlands riktlinjer.

6.5 Kostnader för Leverantören

Kostnader för personligt certifikat samt eventuell hård- och mjukvara kommer att belasta Leverantören.

7. Underskrift

Avtalet är upprättat i två likalydande exemplar varav de båda parterna tagit ett exemplar.

Beställare

Leverantör

2024-.....-.....

2024-.....-.....

Region Östergötland

.....

.....

Fredrik Sjöstrand
Ordförande Hälso- och sjukvårdsnämnden

.....

Annica Öhrn
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Bilaga 1 Tolksericetjänster

INFORMATION OM BESTÄLLNING - TOLKSERICETJÄNSTER

Allmänt

Region Östergötland har avtal med tre leverantörer av tolksericetjänster. Följande tolksericetjänster kan avropas från samtliga leverantörer:

- Kontakttolkning
- Telefontolkning
- Videotolkning
- On-demandtolkning (ringer tolkar som sitter på ett callcenter)

Avtalen är rangordnade och det innebär att avrop vad gäller samtliga tolksericetjänster i första hand alltid ska göras från rangordnad leverantör ett. De leverantörer som är rangordnade som nummer två och nummer tre ska endast kontaktas om den som är rangordnad före ej kan tillsätta uppdraget. Nummer tre ska alltså endast kontaktas om varken nummer ett eller nummer två kan tillsätta uppdraget.

Leverantörerna är rangordnade enligt nedan:

- Rangordnad etta (1): Språkservice Sverige AB
- Rangordnad tvåa (2): Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB
- Rangordnad trea (3): Språkpoolen Skandinavien AB

Om beställande enhet absolut behöver en kontakttolk och leverantör ett ej kan tillsätta detta uppdrag får man gå vidare i rangordningen.

Avtalen inklusive bilagor finns från avtalsstart tillgängliga i avtalsförteckningen. Via LISA längst upp till höger finns rullista där det står "Genvägar" klicka på den och vidare till "Avtalskatalogen Tendsign" klicka på den och sök "UC-2019-44". Glöm inte citationstecken (""") när du söker på avtalsnumret.

Beställningar

Beställningar kan göras via leverantörens hemsida, via e-post och via telefon Enklast är att boka via hemsida. On-demandtolkning behöver inte bokas i förväg (finns direktnummer till respektive språk).

Leverantör ska enligt köparens önskemål kunna tillhandahålla viss namngiven tolk eller manlig/kvinnlig tolk efter behov.

Beställaren ska få ett bokningsnummer inom en timme efter att beställningen skickats som en bekräftelse på att beställningen är mottagen.

Vid beställning av tolk som görs senast fem (5) dagar före uppdragsstart ska leverantör, senast 72 timmar före uppdragsstart, meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller inte. Om uppdraget inte är tillsatt inom angiven tid har köparen rätt att gå vidare i rangordningen med en ny beställning.

Vid beställning av tolk som görs senare än fem (5) dagar före uppdragsstart ska leverantör, senast

24 timmar före uppdragsstart, meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller inte. Om uppdraget inte är tillsatt inom angiven tid har köparen rätt att gå vidare i rangordningen med en ny beställning.

Bokning av telefontolk via webb ska kunna göras fram till två (2) timmar före uppdragsstart. Leverantör ska omgående meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller ej.

Vid akuta beställningar av tolk ska leverantör omgående meddela köparen om uppdraget är tillsatt eller ej.

Vid ändringar i redan bekräftad bokning ska ny bokningsbekräftelse skickas till köparen, av vilken det ska framgå att bokningsbekräftelse ersätter den tidigare bokningsbekräftelsen.

Enheter som redan har kundnummer hos en leverantör behöver inte få ett nytt, utan befintligt kundnummer gäller. Även befintliga inloggningsuppgifter till internetbokningen gäller. Beställning av nytt kundnummer samt inloggningsuppgifter till internetbokningen görs enligt nedan.

Seriebokning

Köparen ska kunna göra seriebokningar. Med seriebokning avses bokningar som görs av köparen för viss patient/brukare där det finns känslighet kring besöket och besöket som sådant kräver att det är samma tolk som tolkar vid samtliga möten.

Dialekt

För att undvika felbeställning av tolk ska köparen i beställningen meddela om det behövs en specifik dialekt av ett beställt språk.

Ifall köparen inte har specificerat tolkspråkets dialekt ska leverantören efterfråga detta och bekräfta dialekten på beställningsbekräftelsen.

Kontaktuppgifter

Leverantör: Språkservice Sverige AB	
Hemsida	http://www.sprakservice.se/
E-post	info@sprakservice.se
Telefon (ej on-demand)	0770 - 457 458
Kundnummer	https://www.sprakservice.se/se/kontakt0/ny-kund
Inloggningsuppgifter till internetbokning	https://www.sprakservice.se/se/kontakt0/best%C3%A4ll-inloggning
Telefonnummer till on-demandtolkning	På Språkservice Onlines förstasida hittar du tjänsten <u>TolkNu</u> , för att komma i kontakt med en telefontolk direkt.
Adress	Box 17007 200 10 Malmö

Leverantör: Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB	
Hemsida	http://www.transvoice.se/Boka-tolk/
E-post	boka.ost@transcom.com
Telefon (ej on-demand)	011-12 21 30
Kundnummer	Antingen registrerar man sig som kund via hemsidan (klicka på länken för att komma direkt till kundregistreringen) http://www.transvoice.se/Boka-tolk/Ny-kund1/ , eller kontaktar kundtjänst på telefonnummer 011-12 21 30
Inloggningsuppgifter till internetbokning	Kontakta kundtjänst på telefonnummer 011-12 21 30. Inloggningsuppgifter skapas medan kunden väntar kvar på tråden
Telefonnummer till on-demandtolkning	Se nästa sida punkten On-demandtolkning.
Adress	Sveavägen 159, 113 46 Stockholm

Leverantör: Språkpoolen Skandinavien AB	
Hemsida:	www.sprakpoolen.se
E-post:	info@sprakpoolen.se
Telefon (ej on-demand)	010-177 07 00
Kundnummer (lev.nr)	Det kommer att skapas ett nr per enhet
Inloggningsuppgifter till internetbokning	Inloggningsuppgifterna kommer att baseras på kundnummer
Telefonnummer till on-demandtolkning	010 177 07 10
Adress	Bruksgratan 8B, 632 19 Eskilstuna

Uppgifter som ska finnas med vid bokning

- Kundnummer
- Datum och tid
- Språk
- Typ av tolkning (kontakt-, telefon eller videotolkning)
- Tolkningsadress
- Namn och kontaktuppgifter till beställande enhet och tolkanvändare
- Övrigt (om man har några särskilda önskemål/krav för beställningen)
- Hur bokningen ska bekräftas (exempelvis till vilken e-postadress bekräftelsen ska skickas).

On-demandtolkning

Telefontolkar on-demand är tillgängliga på vardagar kl. 8.00-17.00. Svarstiderna för on-demand samtal ska vara max tre minuter. När tre minuter har gått har man rätt att ringa till nästkommande leverantör i rangordningen.

Telefonnummer till on-demandtolkningen:

Språkservice Sverige AB: På Språkservice Onlines förstasida hittar du tjänsten TolkNu, för att komma i kontakt med en telefontolk direkt.

Transvoice Stockholms Tolkförmedling AB:

Arabiska 011-473 00 77

Dari 011-473 00 78

Persiska 011-473 00 79

Tigrinja 011-473 00 80

Albanska 011-473 00 81

Ryska 011-473 00 83

BKS 011-473 00 87

Somali 011-473 00 89

Romani 011-473 00 91

Språkpoolen Skandinavien AB: 010 177 07 10

Avbokningar**Leverantörens avbokning**

Leverantör ska avboka uppdrag senast fyrtioåtta (48) timmar innan uppdragsstart.

Om leverantör avbokar ett uppdrag utgår ingen ersättning.

Om leverantör avbokar uppdrag senare än fyrtioåtta (48) timmar innan uppdragsstart utgår vite.

Leverantören ska omedelbart meddela beställaren om tolk blir försenad eller om uppdrag inte kan utföras. Leverantören har bara rätt att avboka beställda och bekräftade uppdrag om tillsatt tolk är sjuk

eller vid synnerliga skäl enligt allmänna bestämmelser (AB17) §32.

Köparens avbokning

Vid avbokning ska leverantör lämna ett avbokningsnummer inom en timme som ska kunna uppvisas av köparen som bevis på att avbokning skett. Avbokningen gäller från den tidpunkt köparen lämnar meddelandet.

Om beställda kontakttolkuppdrag avbokas av köparen mer än tjugofyra (24) timmar innan uppdraget ska påbörjas utgår ingen ersättning till leverantör.

Om beställda kontakttolkuppdrag avbokas av köparen senare än tjugofyra (24) timmar innan uppdraget ska påbörjas får debitering ske för bokad tid.

Om beställda telefontolkuppdrag eller videotolkuppdrag avbokas av köparen mer än två (2) timmar innan uppdraget ska påbörjas utgår ingen ersättning till leverantör.

Om beställda telefontolkuppdrag/videotolkuppdrag avbokas av köparen senare än två (2) timmar innan uppdraget ska påbörjas får debitering ske för bokad tid.

Om köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tid som det avbokade uppdraget och leverantör tackar nej utgår ingen ersättning till leverantör för det avbokade uppdraget.

Om patient/brukare uteblir från avtalat besök utgår ersättning för beställd tid. Om köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tid som det uteblivna uppdraget och leverantör tackar nej, utgår ingen ersättning till leverantör för det uteblivna uppdraget.

I de fall köparen erbjuder ersättningsuppdrag för samma tolk och samma tid ska ingen ytterligare ersättning utgå till tolken.

Kvalitet

Avvikelse ska rapporteras i synergi och vite ska begäras om avvikelsen visar att tolkförmedlingen/tolken brustit i utförandet. Rutin finns i dokumentet "Avvikelsehantering och uttagande av vite" som är bifogat avtalet.

Frågor

Vid frågor vänligen kontakta CVU Direkt på telefon 36 000 eller via Stöd- och serviceportalen på LISA.