

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-12-07

HSN 1303-0384

Handläggare:
Camilla Jakobsson

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2017-01-31

Förlängning av vårdavtal med MedHelp AB gällande 1177 Vårdguiden på telefon

Ärendebeskrivning

Innevarande avtalsperiod med MedHelp AB gällande 1177 Vårdguiden på telefon upphör 2017-08-31. I avtalet finns option om att förlänga avtalet upp till två (2) år. Ärendet innehåller förslag om att infria optionen och att ge Hälso- och sjukvårdsdirektör rätt att teckna förlängning med MedHelp AB.

Beslutsunderlag

Avtal om Vårdguiden på telefon, HSN 1303-0384
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-12-07

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

- att* ge hälso- och sjukvårdsdirektören rätt att infria option om förlängning i befintligt vårdavtal med MedHelp AB gällande 1177 Vårdguiden på telefon
- att* uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att teckna avtalsförlängning med MedHelp AB t o m 2018-08-31, samt rätt att teckna eventuell ytterligare förlängning avseende hela eller delar av perioden 2018-09-01 till och med 2019-09-01.

Förvaltningens motivering till förslaget

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har sedan år 2013 ett avtal med MedHelp AB avseende verksamheten 1177 Vårdguiden på telefon. Nuvarande avtalsperiod upphör 2017-08-31.

HSF har enligt § 3 "Avtalets omfattning och avtalsperiod" en rätt att förlänga nuvarande avtal med upp till två (2) år.

Härmed föreslås att option till förlängning infrias och att avtalet med MedHelp AB förlängs med ett år till och med 2018-08-31, och att hälso- och sjukvårdsdirektör ges rätt att eventuellt förlänga avtalet hela eller delar av perioden 2018-09-01 till och med 2019-09-01.

Avtalet och ersättningsmodellen är oförändrad.

Ekonomiska konsekvenser

Bifall till förslaget förväntas få oförändrade konsekvenser. Ekonomiska justeringar sker utifrån avtalet och hanteras i ordinarie budgetprocess.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Bifall till förslaget förväntas få oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Bifall till förslaget förväntas få oförändrade konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

Bifall till förslaget förväntas få oförändrade miljökonsekvenser.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Lena Furmark
Avdelningschef

Mellan

1. Stockholms läns landsting,
organisationsnummer 232100-0016,
genom Hälso- och sjukvårdsnämnden ("**Beställaren**") och
 2. MedHelp AB organisationsnummer 556587-1448 ("**Vårdgivaren**"),
- har 2013-02-27 slutits följande

Vårdavtal

§ 1 Bakgrund

Stockholms läns landsting (SLL) har genomfört en upphandling av Vårdguiden på telefon enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling som resulterat i detta Avtal. Parternas avsikt med detta Avtal är att Vårdgivaren ska utföra Åtagandet på ett etiskt, kvalitativt och ekonomiskt effektivt sätt.

SLL är huvudman för de tjänster som omfattas av detta Avtal.

Parterna är införstådda med att hälso- och sjukvårdsverksamhet är en verksamhet som är i ständig utveckling och som påverkas av bland annat lagstiftning, huvudmännens struktur- och verksamhetsförändringar, valfrihetsreglerna, nya och/eller förändrade diagnostik- och medicinska behandlingsmetoder samt demografiska förändringar. Detta kan påverka behovet av ovanstående tjänster vilket innebär att SLL inte kan garantera volymer under Avtalsperioden.

§ 2 Definitioner

Nedan angivna uttryck har i detta Avtal följande innebörd.

"Avtal" avser denna avtalshandling jämte dess bilagor, vilka samtliga utgör en integrerad del av detta Avtal, samt de ändringar i och tillägg till dessa handlingar som parterna överenskommer i enlighet med nedanstående bestämmelser.

"Beställaren" avser SLL genom Hälso- och sjukvårdsnämnden.

"Driftstart" avser den dag från och med vilken Vårdgivaren ska utföra tjänster enligt detta Avtal.

"Parter" avser Beställaren och Vårdgivaren.

”Specifikation av tjänsten” avser det dokument som beskriver tjänsten. Dokumentet utgår från kravspecifikationen, Vårdgivarens anbud samt eventuella förtydliganden som gjorts i samband med avtalets upprättande.

”Uppdragsguiden” är Beställarens portal för information till vårdgivarna. På Uppdragsguiden finns information och styrdokument för vårdgivare, www.uppdragsguiden.sll.se.

”Uppdrag” avser det uppdrag Vårdgivaren har att bedriva hälso- och sjukvård enligt detta Avtal.

”Uppstartsperiod” avser tiden från och med att parterna undertecknat detta Avtal fram till Driftstart och då Vårdgivaren ska förbereda sig för att överta driften av Vårdguiden på telefon.

”Verksamheten” avser Vårdguiden på telefon.

”Vårdgivaren” avser leverantör av tjänster enligt detta Avtal och dess bilagor.

”Åtagandet” avser Vårdgivarens åtagande att utföra Uppdraget och att uppfylla övriga delar av Avtalet, se § 6.

§ 3 Avtalets omfattning och avtalsperiod

I detta Avtal regleras Vårdgivarens bedrivande av Verksamheten.

Avtalet gäller för perioden 2013-09-02 — 2017-08-31.

Beställaren har rätt att förlänga Avtalet med upp till två (2) år. Beställaren ska skriftligen påkalla förlängning senast sex (6) månader före avtalstidens utgång.

Avtalsstarten kan senareläggas vid försenad Driftstart, se § 5 nedan.

§ 4 Avtalsinnehåll

Villkoren för Vårdgivarens bedrivande av Verksamheten framgår av detta Avtal.

Avtalet består av nedan uppräknade dokument och om det förekommer motstridiga villkor i dem ska dokumenten tolkas i följande ordning:

1 Detta Avtal

2 Specifikation av tjänsten

3 Ersättningsvillkor

4 Allmänna villkor

6. Frågor och svar i Upphandlingen

7. Förfrågningsunderlag (Anbudsinvjudan med samtliga bilagor)

8. Anbudet

§ 5 Driftstart, övertagande m.m.

Vårdgivaren ska under en Uppstartsperiod förbereda sig för driften av Vårdguiden på telefon.

Driftstart ska ske 2013-09-02.

För det fall Parterna skriver under Avtalet senare än 2013-03-02 till följd av överprövning kan Driftstarten senareläggas efter godkännande av Beställaren.

Skulle fullföljandet av Åtagandet enligt detta Avtal försenas eller helt utebli vid överenskommen Driftstart, har SLL rätt att fullgöra Åtagandet med egen eller andra Vårdgivares personal. SLL har därvid rätt till ersättning för uppkomna merkostnader samt vite med femtio (50) procent av dessa merkostnader.

Vårdgivaren ska skyndsamt vidta åtgärder för att undanröja förseningen. Om så inte skett inom sex (6) veckor från överenskommen Driftstart har SLL rätt att häva detta Avtal.

Vårdgivaren ska under Uppstartsperioden månatligen informera Beställarens kontaktperson om hur uppstartsprocessen fortlöper.

Vårdgivaren ska senast 90 dagar före Driftstart till Beställaren redovisa namn på verksamhetschef.

§ 6 Vårdgivarens Åtagande

Vårdgivaren åtar sig att från och med Driftstart bedriva Verksamheten i enlighet med Avtalet och dess bilagor.

Vårdgivaren ska utföra Åtagandet som en självständig aktör och äger inte företräda SLL utöver vad som framgår av detta Avtal.

Samråd ska ske mellan Beställaren och Vårdgivaren innan Vårdgivaren inleder annan verksamhet i anslutning till den verksamhet som Åtagandet omfattar.

Omställningen till den verksamhet Vårdgivaren ska bedriva enligt detta Avtal ska ske utifrån den faktiska situation som råder vid undertecknandet av detta Avtal. Detta innebär bl.a. att Vårdgivaren inte är berättigad till ersättning för de förändringar och andra åtgärder som Vårdgivaren företar i syfte att anpassa Vårdgivarens existerande verksamhet till den verksamhet Vårdgivaren ska bedriva enligt detta Avtal.

§ 7 Ledningssystem

Vårdgivaren ska vid Driftstart ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården (SOSFS 2011:9).

Senast vid Driftstart ska Vårdgivaren till Beställaren redovisa:

- en redogörelse för övergripande mål för det systematiska kvalitetsarbetet samt hur dessa kontinuerligt följs upp och utvärderas
- en beskrivning av organisation för framtagande, fastställande och dokumentation av rutiner samt för vidareutveckling av rutiner och metoder
- en beskrivning av rutiner för egenkontroll och uppföljning och erfarenhetsåterföring.

§ 8 Kvalitetsredogörelser

Vårdgivaren ska i enlighet med Kravspecifikationen punkt 8.1.2 årligen till Beställaren redovisa på vilket sätt Vårdgivaren har följt det som angivits i Kvalitetsredogörelserna.

Beställaren utvärderar och bedömer om Vårdgivaren har följt det som angivits i Kvalitetsredogörelserna. Om Beställaren identifierar bristande följsamhet till Kvalitetsredogörelserna har Beställaren rätt att begära att Vårdgivaren inom 14 dagar, eller inom den period som Beställaren anvisar, upprättar ett förslag på skriftlig åtgärdsplan med tidsatta åtgärder. Åtgärdsplanen ska därefter godkännas av Beställaren.

§ 9 Jämlikhet och mångfald

Vårdgivaren ska i sin verksamhet avseende detta avtal aktivt integrera arbete med jämlikhet och mångfald och därmed bidra till att landstingets mål om ökad jämlikhet och jämställdhet för invånarna i länet uppnås. Vårdgivaren ska sträva efter att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.

§ 10 Miljö

Vårdgivarens verksamhet avseende detta avtal ska bedrivas med så låg miljö-påverkan som möjligt.

Vårdgivarens verksamhet avseende detta avtal ska vara klimateffektiv och resurseffektiv. Miljöarbetet ska vara hälsofrämjande. Det är önskvärt att den energi som Vårdgivaren använder för att värma och kyla sina lokaler samt för sin elanvändning består av en hög andel förnybar energi. Vårdgivaren ska sträva efter att minimera sin energianvändning. Det gäller särskilt den IT-baserade verksamheten. Varor och tjänster ska användas utifrån kretslopp-stänkande så att produkter till stor del återanvänds och återvinns.

Vårdgivaren ska senast sista februari 2015 ha ett miljöledningssystem certifierat enligt ISO-standard 14001, EMAS eller motsvarande. Miljöledningssystemet ska styra mot såväl SLL:s övergripande miljömål som mot verksamhetens lokala miljömål.

Vårdgivaren ska samverka med Beställaren i miljöfrågor och, då Beställaren så begär, redovisa hur Vårdgivaren arbetar för att uppfylla SLL:s miljömål.

§ 11 Underleverantör

I Allmänna villkor, punkt 10, finns bestämmelser för underleverantörer. Utöver detta gäller nedanstående.

- Avser Vårdgivaren anlita underleverantör för utförandet av Uppdraget eller viss del av Uppdraget enligt Avtalet, får detta ske först efter skriftligt medgivande från Beställaren i varje särskilt fall. Underleverantörer får inte bytas ut utan Beställarens skriftliga medgivande.
- Dock ska Beställaren genom sin underskrift av detta Avtal ansetts ha lämnat medgivande till de underleverantörer som uttryckligen framgår av detta Avtal.
- I enlighet med Allmänna villkor punkt 10 ansvarar Vårdgivaren för underleverantörens arbete som för sitt eget.

§ 12 Ändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Vårdgivaren eller hos Vårdgivarens eventuella moderföretag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Vårdgivaren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Vårdgivarens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet. Beställaren ska därefter pröva om Avtalet ska fortsätta att gälla eller om Avtalet ska sägas upp jämlikt § 13 3 c) nedan. Beställaren ska skriftligen meddela Vårdgivaren om sitt beslut avseende Avtalets fortsatta giltighet.

§ 13 Förtida upphörande

Var och en av parterna har rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet:

- 1) till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om den andra parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet
- 2) om den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från den första parten.
 - a) Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet kan vara att:
 - i) Vårdgivaren eller företrädare för Vårdgivaren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för vården
 - ii) allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger
 - iii) det i väsentlig omfattning saknas förutsättning att utföra Uppdraget till följd av bristande kompetens, brister i ekonomi, lokaler, utrustning eller av annat skäl
 - iv) Vårdgivaren vid upprepade tillfällen inte erlagt socialförsäkringsavgifter eller skatter
 - v) Vårdgivaren vid upprepade tillfällen fått skriftliga varningar från Beställaren enligt § 13.2 på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälppts på tillfredsställande sätt
 - vi) Vårdgivaren i sin rapportering lämnat uppgifter som leder till väsentliga fel i underlag för ersättning eller i utbetalning från Beställaren
 - vii) Vårdgivaren väsentligt åsidosätter bestämmelser i lagar, förordningar eller föreskrifter
 - viii) Vårdgivaren saknar tillstånd som krävs för att utföra Uppdraget

- ix) Vårdgivaren kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd annars föreligger.

3) Andra skäl:

- a) I § 14 regleras parts rätt att säga upp Avtalet om Befrielsegrund föreligger.
- b) Vårdgivaren i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit reglerna i Allmänna Villkor om anställdas rätt till meddelarfrihet.
- c) Om ägarförhållandena hos Vårdgivaren eller hos dess moderföretag väsentligen förändrats och Beställaren enligt § 12 beslutar att inte godkänna den nya ägaren.

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 sägs upp på grund av fel eller brist i Åtagandet är den part som brutit i Åtagandet skyldig att till den andra parten utge skadestånd för den skada denna part lidit. Detta gäller dock inte vid Force Majeure enligt § 14.

§ 14 Force majeure

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om underlåtenheten har sin grund i krig, strejk, lockout, brand, översvämning, knapphet på transporter eller energi, myndighets åtgärd, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan omständighet som ligger utanför ifrågavarande parts kontroll och omständigheten förhindrar eller försenar fullgörandet av förpliktelsen ("Befrielsegrund").

Part som påkallar Befrielsegrund enligt stycket ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäligen ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av Befrielsegrund.

Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske. För det fall Befrielsegrunden varar mer än två månader, har den andra parten rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Vid sådan uppsägning har ingen av parterna rätt till ersättning av den andra parten.

Vårdgivaren är dock skyldig att fortsätta utföra Uppdraget under bl.a. kris- och katastrofläge enligt punkten 12 "Kataströfsituation och höjd beredskap" i bilagan Allmänna villkor.

§ 15 Kontaktpersoner

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

Kontaktperson hos Vårdgivaren

Namn: Andreas Winqvist/Vvd

Telefonnummer: 08 528 528 25

E-postadress: andreas.winqvist@medhelp.se

Kontaktperson hos Beställaren

Namn: Kim Nordlander, enhetschef

Telefonnummer: 08-123 131 39

E-postadress: kim.nordlander@sll.se

§ 16 Meddelanden

Meddelanden i anledning av Avtalet ska skickas till respektive parts kontaktperson med post, e-post eller telefax. Meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda tre arbetsdagar efter det att meddelandet skickats.

§ 17 Överlåtelse

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

§ 18 Tillämplig lag och tvister

Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt.

Tvist i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

§ 19 Efter Avtalets upphörande

Vårdgivaren ska vid Avtalets upphörande samråda med Beställaren kring hantering av patientjournaler samt information till patienter och allmänhet för att övergången till annan vårdgivare ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförande av vården. Vårdgivaren är skyldig att samverka med andra vårdgivare som kommer att ta över Vårdgivarens patientansvar.

Parternas avsikt är att den dag detta Avtal upphör ska, om SLL så bestämmer, SLL eller eventuell ny Vårdgivare kunna fortsätta driften av Verksamheten utan att avbrott i verksamheten sker. Vårdgivaren åtar sig att medverka till en sådan överlåtelse av Verksamheten.

§ 20 Särskilda bestämmelser

För detta Uppdrag/Åtagande gäller Allmänna villkor. Följande bestämmelser i Allmänna villkor gäller dock inte:

- 5.2 eftersom Vårdgivaren inte tar emot patienter fysiskt
- 6.1-6.4 eftersom Vårdgivare är en del av SLL:s tjänst Vårdguiden och inte agerar i eget namn.

§ 21 Omförhandling

Förhandling om villkoren i detta Avtal kan skriftligen begäras av part vid väsentliga förändringar av omständigheter som ligger till grund för detta Avtal. Förhandling kan vidare påkallas av Beställaren beträffande Avtalets omfattning och inriktning till följd av planering av större förändringar i vårdens struktur.

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

§ 22 Övrigt

Tillägg och ändringar i detta Avtal ska för att gälla vara skriftliga och under-tecknade av behöriga företrädare för båda Parter.

Att part inte vid ett eller flera tillfällen gjort gällande rättighet enligt Avtalet eller påtalat förhållande som är hänförligt till Avtalet, förtar inte denna parts möjlighet att göra gällande rättighet eller påtala förhållande vid ett senare tillfälle.

Denna möjlighet är inte tillämplig beträffande Vårdgivarens möjligheter att fakturera, som är begränsade i tiden och framgår av Ersättningsvillkor.

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 parterna äger denna part rätt till skäligen jämkning av Avtalet.

