

## Udkast - bilag 2, version 2

### Region Hovedstadens kravspecifikation vedr. udbud af almen lægepraksis

**Minimumskrav:** Minimumsbetingelser, der skal være opfyldt i hele kontraktperioden inkl. svarkolonne.

	Krav til tilbudsgiveren		Svarkolonne
	Minimumskrav	Tilbudsgivers besvarelse Hvorledes opfyldes minimumskravet	Tilbudsgivers besvarelse (hvide felter) indgår i evalueringen under tildelingskriteriets underkriterie som anført: <u>Kvalitet</u>
	<b>Generelt</b>		
1	Tilbudsgiver skal leve op til den til enhver tid gældende sundhedslov med tilhørende bekendtgørelser, den til enhver tid gældende praksisplan for almen praksis i Region Hovedstaden, den til enhver tid gældende sundhedsaftale for Region Hovedstaden, den til enhver tid gældende overenskomst om almen praksis og "den underliggende aftale" for Region Hovedstaden.		
2	Tilbudsgiver må ikke drive eller være tilknyttet en virksomhed, der har tilladelse efter § 7, stk. 1, eller § 39, stk. 1 i lov om lægemidler (lovbekendtgørelse nr. 506 af 20. april 2013).		
	<b>Personaleressourcer i klinikken</b>		
3	Alt sundhedsfagligt personale i klinikken skal have dansk autorisation. <b>Tilbudsgiver er desuden forpligtiget til at vedlægge børneattest på tilknyttet personale.</b>		
4	Tilbudsgiver skal udpege en behandlingsansvarlig læge for klinikken, som skal være speciallæge i almen medicin. For alle læger i klinikken gælder Sundhedsstyrelsens lovmæssige regler og begreber vedrørende speciallæger.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvordan kravet opfyldes.	

5	Klinikpersonalet skal have en relevant faglig uddannelse i forhold til de opgaver, de varetager i klinikken.	Tilbudsgiver bedes beskrive personalets antal og uddannelsesmæssige baggrund.	
6	Alt personale i klinikken skal beherske dansk i skrift og tale for at kunne varetage patientkontakter.		
7	Tilbudsgiver er forpligtiget til at deltage i udbudte regionale aktiviteter, herunder temamøder og efteruddannelsesmøder samt holde sig orienteret på regionens sider på sundhed.dk	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes kravet opfyldes.	
8	Tilbudsgiver skal sørge for en arbejdstilrettelæggelse, der sikrer en kontinuitet i bemanningen i klinikken.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvordan der sikres en kontinuitet i bemanningen.	
9	Tilbudsgiver skal sikre, at en læge med speciale i almen medicin og klinikpersonale er tilgængelig i klinikkens åbningstid.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes kravet opfyldes.	
	<b>Tilgængelighed for lægepraksis</b>		
10	Tilbudsgiver skal have åbent i dagtiden i tidsrummet fra kl. 8:00 - 16:00 på hverdage (mandag - fredag) bortset fra grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsdag, der falder på hverdage. Endvidere stilles krav om mindst én aftenkonsultation om ugen på hverdage.	Tilbudsgiver bedes angive, hvilke konsultationstidspunkter, der tilbydes, ud over det anførte, bl.a. aftenkonsultation.	
11	Tilbudsgiver skal sikre adgang til lægehjælp ved akutte problemstillinger indenfor klinikkens almindelige åbningstid, når lægen vurderer, der er behov herfor.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes kravet opfyldes.	
12	Tilbudsgiver er forpligtiget til at aflægge sygebesøg, hvis henvendelse om sygebesøg efter lægens vurdering af sygdomme og/eller forholdene i øvrigt nødvendiggør sygebesøg. Lægen skal i vurderingen af, om et sygebesøg er nødvendigt, tillægge det betydning, såfremt patienten er bevægelseshæmmet.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes kravet opfyldes.	
13	Tilbudsgiver skal sikre, at patienter tilbydes konsultation i klinikken indenfor maks. fem hverdage. Patienter skal også tilbydes e-mail konsultation, og svartiden må her være maks. tre hverdage. Lægen skal være tilgængelig for telefonkonsultation mindst 1 time dagligt.	Tilbudsgiver bedes oplyse servicemål for henholdsvis: 1) En tid til konsultation målt i dage fra patientens forespørgsel, 2) svartid ved e-mail konsultation, 3) ventetid i klinikkens telefontid målt i minutter.	

14	Patienterne skal oplyses om ventetid i form af "kø-nummer" ved telefonopkald til klinikken.	Der ønskes en beskrivelse af, hvordan tilbudsgiver opfylder kravet.	
15	Tilbudsgiver skal sikre handicaptilgængelighed til klinikken jf. FN's Handicapkonvention.	Der ønskes <b>dokumentation for, hvorledes tilbudsgiver opfylder kravet beskrevet i handicapkonventionen. Dokumentation skal desuden fremgå af sundhed.dk.</b>	
16	Tilbudsgiver skal sikre, at klinikken anvender teletolkning.	Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes kravet opfyldes.	
17	Tilbudsgiver skal uden udgift for patienten tilbyde elektronisk påmindelse om konsultationstid via mail eller SMS.	Tilbudsgiver bedes oplyse, hvorledes kravet vedr. elektronisk påmindelse om konsultation kan opfyldes.	
	<b>Data</b>		
18	Tilbudsgiver skal benytte sig af et IT-system, som overholder alle MedCom standarder og er certificeret af Medcom, samt overholder alle krav i datalovgivningen. Tilbudsgiver skal benytte det Fælles Medicin Kort fra opstart af klinikken samt skal have adgang til regionens information via sundhed.dk.		
19	I det omfang data fra almen praksis indgår som samlede optegnelser om aktiviteten i det primære sundhedsvæsen, er det en forudsætning, at data fra klinikken stilles til rådighed af tilbudsgiver til kunden. Tilbudsgiver skal stille anonymiserede data til rådighed vedrørende kroniske patientforløb.		
20	Alle kontakter skal af tilbudsgiver kodes efter ICPC-standard. De anonymiserede data skal gøres tilgængelige for regionen.		
21	Tilbudsgiver skal løbende foretage indberetning til de relevante nationale kvalitetsdatabaser efter regionens anvisninger, efterhånden som disse udvikles.		

22	Tilbudsgiver skal for alle patienter, der behandles, registrere ydelseskoder og fejlrette ydelser i et afregningssystem i henhold til gældende Medcom standarder jf. § 50 - 55 og § 58 - 60 i Overenskomst om almen praksis, således at behandlingerne dokumenteres, og kan indgå i aktivitetsindberetninger til regionen.		
	<b>Journalføring</b>		
23	Tilbudsgiver er ansvarlig for overholdelse af reglerne i journalføringsbekendtgørelsen, bekendtgørelse nr. 3 af 2. januar 2013 med senere ændringer, <b>herunder også journalopbevaringsregler.</b>		
	<b>Behandlingsstandard</b>		
24	Tilbudsgivers behandling af patienterne skal ske i overensstemmelse med gældende kliniske retningslinjer og i en kvalitet, der svarer til, hvad der inden for området betragtes som god praksis. Behandling og visitation skal ske i henhold til Region Hovedstadens forløbsbeskrivelser, pakkeforløb og visitationsretningslinier. Der henvises til sundhed.dk samt til regionens elektroniske vejledningssystem VIP (Vejledninger, Instrukser, Politikker), <a href="http://www.vip.regionh.dk/">www.vip.regionh.dk/</a> .		
25	Tilbudsgiver skal overholde standarden for hygiejne i almen praksis, som fremgår af Lægehåndbogen, der findes på <a href="http://www.sundhed.dk">www.sundhed.dk</a>		
26	Tilbudsgiver skal gennemføre systematisk medicingennemgang for kroniske patienter, f.eks. ved årskontrol, opsøgende hjemmebesøg og opfølgende hjemmebesøg jf. Sundhedsstyrelsens vejledninger om brug af FMK. Det skal tilstræbes, at patienten involveres i overblik og forståelse for egen medicin.		
27	Tilbudsgiver er forpligtiget til at følge op på kommunale henvendelser vedr. medicingivning.		
	<b>Private ydelser</b>		

28	Tilbudsgiver er forpligtiget til at stille private ydelser såsom visse vaccinationer, attester m.v. til rådighed for patienterne i samme omfang som almen praksis. Honorarerne for disse ydelser tilfalder tilbudsgiver.		
	<b>Klager og regres</b>		
29	Tilbudsgiver står selv for sagsbehandling af patientklager om læger og øvrigt personales service og opførsel. <b>Resultatet af sagsbehandlingen forelægges regionen.</b>	Tilbudsgiver bedes oplyse, hvordan serviceklager vil blive håndteret.	
30	Tilbudsgiver står selv for sagsbehandling af klager vedr. den sundhedsfaglige behandling og sager til Patienterstatningen, herunder afholdelse af dialogsamtaler. Tilbudsgiver er omfattet af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Tilbudsgiver er efter lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet forpligtiget til: 1. at vejlede patienten om klagemuligheder vedr. sundhedsfaglig behandling (Styrelsen for Patientsikkerhed) samt Patienterstatningsordningen. 2. at foretage skriftlig underretning til regionen om eventuelle klagesager og patienterstatningssager opstået i forbindelse med tilbudsgivers behandling af patienter efter denne aftale. 3. at sikre, at enhver af tilbudsgivers ansatte i klinikken, der får kendskab til en skade, som må forventes at være omfattet af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, informerer den pågældende patient om loven og eventuelt bistår med anmeldelse til Patienterstatningen.	Tilbudsgiver bedes oplyse, hvordan patientklager vil blive håndteret.	
30 forts at	4. at tilbudsgiver er forpligtiget til at indberette Utilsigtede Hændelser (UTH) til regionen. <b>5. at tilbudsgiver ligeledes er forpligtiget til at informere patienten om muligheden for at indberette utilsigtede hændelser.</b>		

31	Tilbudsgiver er forpligtiget til at erstatte Region Hovedstadens udbetalinger til patienter eller dennes efterladte i medfør af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet § 24, hvis skaden er forvoldt forsætligt eller ved grov uagtsomhed, og betingelserne for regres jf. lovens § 27 derfor er opfyldt.		
	<b>Regionens ordninger</b>		
32	Tilbudsgiver skal tilmelde sig den regionale afhentningsordning vedrørende klinisk biokemiske, mikrobiologiske og patologiske prøver <b>samt følge vejledninger fra CEK (Central Enhed for Kvalitetssikring)</b> . Klinikken skal derudover anvende regionens utensilier til prøvetagning.		
33	Tilbudsgiver skal i klinikken opbevare blodprøver i et termoskab ved 21 °C ± 1 °C jf. regionens standard.		