

Bilag 2

Krav til tjenestene

Poliklinisk spesialisthelsetjenester innen psykisk helsevern for pasienter under og over 18 år.

Saksnummer:

21/103944

1 Innledning

Kravspesifikasjonen angir kravene som stilles til leveransens egenskaper og er satt for å sikre riktig kvalitetsnivå på de tjenestene som skal anskaffes.

Hovedvekten av de faglige kravene i kravspesifikasjonen er satt med utgangspunkt i [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#) av 28.10.2016 nr 1250 (heretter kalt Forskrift om ledelse og kvalitet) og [veileder](#) til denne, samt relevante pakkeforløp i psykisk helsevern.

Det forutsettes at leverandør følger de til enhver tid gjeldende bestemmelser gitt i lover og forskrifter, samt følger nasjonale faglige retningslinjer og veiledere.

Relevant regelverk inkludert veiledere og pakkeforløp, listen er ikke uttømmende:

- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Spesialisthelsetjenesteloven
- Helsepersonelloven
- Pasientjournalloven
- Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten
- Norsk pasientregisterforskrift
- Prioriteringsveiledere
- Veileder for poliklinikker i psykisk helsevern for barn og unge
- Pakkeforløp psykiske lidelser – barn og unge
- Pakkeforløp psykiske lidelser - voksne
- Tilstandsspesifikke pakkeforløp
- Andre relevante pakkeforløp

2 Om kravene i kravspesifikasjonen

2.1 Krav som bes besvart med vedlagt dokumentasjon

Der Helfo ber om dokumentasjon i form av planer, rutiner eller lignende skal det vedlegges dokumenter fra virksomhetens styringssystem.

Det forutsettes at:

- planer og rutiner er oppdaterte og i tråd med gjeldende regelverk og nasjonale faglige føringer
- rutinene dekker risikoforhold ved virksomheten og tjenesten som ytes
- rutinene er gjeldende for det personellet som skal yte helsehjelp til fristbruddpasienter
- virksomhetens styringssystem gjør tilbudt personell i stand til å utføre oppgavene i tråd med gjeldende regelverk

2.2 Krav som bes besvart med fritekst

Der det bes om beskrivelse eller redegjørelse skal besvarelsen ikke overstige 600 ord. Beskrivelsen/redegjørelsen skal skrives direkte inn i Mercell, og ikke lastes opp som et eget dokument.

Der Helfo ber om redegjørelse, bes det om en forklaring/begrunnelse i tillegg til en beskrivelse.

2.3 Evaluering av kravene

Helfo vil evaluere tilbyders dokumentasjon/besvarelse for hvert enkelt krav.

Tilbyder skal besvare kravene ved enten å laste opp vedlegg og/eller å skrive i beskrivelsesfeltet eller jfr. henholdsvis punkt 2.1 og 2.2 i dette dokumentet. Dette fremkommer tydelig for det enkelte krav i Mercell.

I evalueringen vil Helfo kun vurdere om kravene er bestått/ ikke-bestått. Evalueringen av kravene i kravspesifikasjonen vil derfor ikke være en del av tildelingskriteriene, se konkurransegrunnlaget punkt 5.

Kravene er absolutte, dvs. at tilbyder må oppfylle alle krav som fremgår under. Dersom tilbudet ikke oppfyller ett eller flere absolutte krav, vil tilbudet bli avvist.

Svar er påkrevd under hvert enkelt krav og alle kravene under skal besvares i Mercell under "Krav".

3 Kravspesifikasjonen

Nr	Krav	Dokumenteres ved
1.	Leverandør skal ha en plan for virksomheten med beskrivelse av mål, oppgaver, aktiviteter og organisering.	Leverandør skal vedlegge plan for virksomheten. <ul style="list-style-type: none">Vedlagt dokumentasjon skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet.
2.	Leverandør skal gjennomføre regelmessige risiko- og sårbarhetsundersøkelser på områder i virksomheten hvor det er risiko for svikt. ¹	Leverandør skal beskrive hvordan risiko- og sårbarhetsundersøkelser vil gjennomføres på en systematisk måte i virksomheten.

¹ [Risiko- og hendelsesanalyse – Håndbok for helsetjenesten](#)

3.	Leverandør skal ha et styringssystem som er kjent og tilgjengelig for tilbudt personell og skal sikre at personellet oppdateres ved endringer.	<p>Leverandør skal:</p> <p>a) Beskrive hvordan tilbudt personell gjøres kjent med styringssystemet, hvor systemet er tilgjengelig og hvordan personellet oppdateres ved endringer.</p> <p>b) Vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.
4.	Leverandør skal ha et system som håndterer avvik og uønskede hendelser	<p>Leverandør skal:</p> <p>a) Redegjøre for håndtering av uønskede hendelser og hvordan disse brukes i kvalitetsforbedring og pasientsikkerhetsarbeid.</p> <p>b) Redegjøre for eventuelle tilsyn de tre siste år, samt beskrivelse av hvordan dette er håndtert.</p> <p>c) Vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.
5.	Leverandør skal ha systemer for å motta og håndtere klager fra fristbruddpasienter, pårørende og andre involverte instanser. Leverandøren er selv ansvarlig for å informere pasienten om klageadgang. ²	<p>Leverandør skal vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.

² Se Konkurransesgrunnlag punkt 1.3.3

6.	Leverandør skal gjennomføre brukerundersøkelser som et ledd i arbeid med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet.	<p>Leverandør skal vedlegge rutine(r) og/eller plan for gjennomføring som viser hvordan kravet vil bli/blir ivaretatt i virksomheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt dokumentasjon skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner.
7.	Leverandør skal sikre at tilbudt personell fører pasientjournal. Epikrise skal sendes til henvisende instans og fastlege. Som hovedregel skal epikrise sendes samtidig som helsehjelpen avsluttes. ³	<p>Leverandør skal:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Navngi hvem som er journalansvarlig i virksomheten. b) Vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten. <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.
8.	Leverandør skal sikre at tilbudt personell holder seg faglig oppdatert og følger gjeldende nasjonale veiledere, retningslinjer og pakkeforløp innenfor fagområdet.	<p>Leverandør skal:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Beskrive hvordan nye, og endringer i, gjeldende lover, forskrifter og nasjonale faglige retningslinjer mm. implementeres i virksomheten. b) Vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten. <ul style="list-style-type: none"> • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.

³ Helsepersonelloven kapittel 8 og Forskrift om pasientjournal, [Helsepersonelloven med kommentarer](#)

9.	Spesielt om pakkeforløp: Leverandør er pliktig til å følge føringene i pakkeforløpet under gitt fagområde. Krav til utredning og behandling, spesialistlistinvolvering, samhandling med relevante aktører i pasientforløpet, pårørendearbeid og evalueringspunkter er sentrale elementer.	Leverandør skal a) Beskrive hvordan virksomheten sikrer at pakkeforløpene følges. b) Vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten. • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner. • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå.
10.	Leverandør skal ha forløpskoordinator i henhold til føringer gitt i pakkeforløpene.	Leverandør skal navngi forløpskoordinator i virksomheten.
11.	Dersom pasienten har behov for langvarige og koordinerte tjenester, skal tilbyder igangsette arbeidet med individuell plan (IP). ⁴	Leverandør skal bekrefte at det foreligger rutine(r) for å ivareta dette kravet.
12.	Leverandør skal ha barneansvarlig personell. ⁵	Leverandør skal navngi barneansvarlig personell i virksomheten.
13.	Leverandøren skal sikre at gjeldene nasjonale og kommunale smittevernrutiner følges.	Leverandør skal bekrefte dette.
14.	Leverandør skal sikre at fristbruddpasienten og samarbeidende instanser er kjent med hvor de skal henvende seg ved forverring /uforutsette hendelser utenom ordinær arbeidstid.	Leverandør skal bekrefte dette.
15.	Leverandørens personell skal beherske norsk språk skriftlig og muntlig meget godt.	Leverandør skal bekrefte dette.
16.	Leverandør skal sørge for profesjonell tolketjeneste dersom pasienten/foresatte trenger tolk. ⁶	Leverandør skal vedlegge rutine(r) som viser hvordan kravet blir ivaretatt i virksomheten. • Vedlagt(e) rutine(r) skal være nummerert i samsvar med innholdsfortegnelsen i styringssystemet og være i samsvar med øvrige rutiner • I vedlagt(e) rutine(r) skal ansvarsforhold, oppgavefordeling og oppgaveløsning fremgå

⁴ Spesialisthelsetjenesteloven § 2-5 og Pasient- og brukerrettighetsloven § 2-5

⁵ Spesialisthelsetjenesteloven § 3-7 a og Veileder om pårørende i helse- og omsorgstjenesten IS-2587

⁶ Veileder: "Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene", IS- 1924

17.	<p>Leverandøren skal tilby behandling i lokaler med bygningsmessige fasiliteter og utstyr tilpasset tjenestene, og som ivaretar kravet til forsvarlig behandling. Lokalene skal i rimelig grad være universelt utformet, herunder være tilgjengelig for syns-, hørsels- og bevegelseshemmede pasienter.</p> <p>Lokalene skal ligge sentralt til i helseforetakets opptaksområde og slik til at offentlig transport kan benyttes.</p>	Leverandør skal bekrefte dette
18.	<p>Helsepersonell som skal arbeide med barn og unge under 18 år skal være skikket for oppgaven.</p> <p>NB: Dette kravet gjelder kun for tilbydere i delkonkurransene 1-4.</p>	Leverandør skal vedlegge en underskrevet egenerklæring på at virksomheten sikrer at personell som skal arbeide med barn og unge under 18 år har politiattest som dokumenterer at vedkommende ikke tidligere er domfelt for noen form for overgrep. Egenerklæringen skal gjelde personell i egen virksomhet og hos eventuelle underleverandører.